



"אתם בקשתם - אנחנו עושים"

יום עיון 28.1.13

ד"ר לין פורת

אחראית צוותי הערכה והשאלה בין-ספרייתית,
ספריית אוניברסיטת חיפה



למה להקשיב למשתמשים?

- להבין את הצרכים המשתנים שלהם
- לגלות קשיים וצרכים שאינם ממולאים
- לקבל רעיונות לשיפור
- לגלות את השירותים והמשאבים שהם אינם מודעים להם



למה להקשיב?

- לגלות ממה הם מרוצים
- לזהות סיבות לאי שימוש או תת שימוש
- להגביר את שביעות הרצון, מודעות, והשימוש במשאבי ושירותי הספרייה



כיצד להקשיב?

ערוצים לא-ספרייתיים



- מדיה חברתית

- בלוגים וכתבות בעיתונות + טוקבקים

- פורומים של סטודנטים



ערוצים ספרייתיים

- ניתוחי תוכן של פניות בדוא"ל, צ'אט, תיבות החיפוש ומאגר השאלות נפוצות
- **בדלפקי השירות וביעץ 1X1**
- **טפסי משוב באתר**
- **Transactional log analysis**



מידע כללי

שעות פתיחה

התחברות מהבית

כרטיס קורא

רשימת מאגרי מידע

מאמרים באנגלית

מאמרים בעברית

ספרים ועוד

חפש

הקלידו כאן לחיפוש ספרים, תזות, שאלונים, סרטים ועוד

קטלוג הספרייה | המרכז למדיה דיגיטלית | קטלוג ארצי | פריטים חדשים | חיפוש אחד



האתר הסלולרי של הספרייה
אתכם בכל זמן ובכל מקום



עם הספרייה צ'אט

שאלו אותנו

בדוא"ל / בטלפון / בצ'אט / בדלפקי יעץ / מידענים לחוגים / יעץ אישי 1x1

לימוד ומחקר

תדפיסים - תו"ת / לומדות והדרכות / RefWorks / כללי ציטוט /
הוראה מתוקשבת: Highlearn Moodle

מידע על

התחברות מהבית / שירותי המדיה / שירותי השאלה / השאלה בין-ספרייתית

דף ראשי

סטודנטים

תארים מתקדמים

סגל אקדמי

נגישות ומידע למבקרים

חיפוש באתר

שאלות נפוצות















הקלד את שאלתך כאן



• נתוני שימוש של אתר הספרייה בעזרת

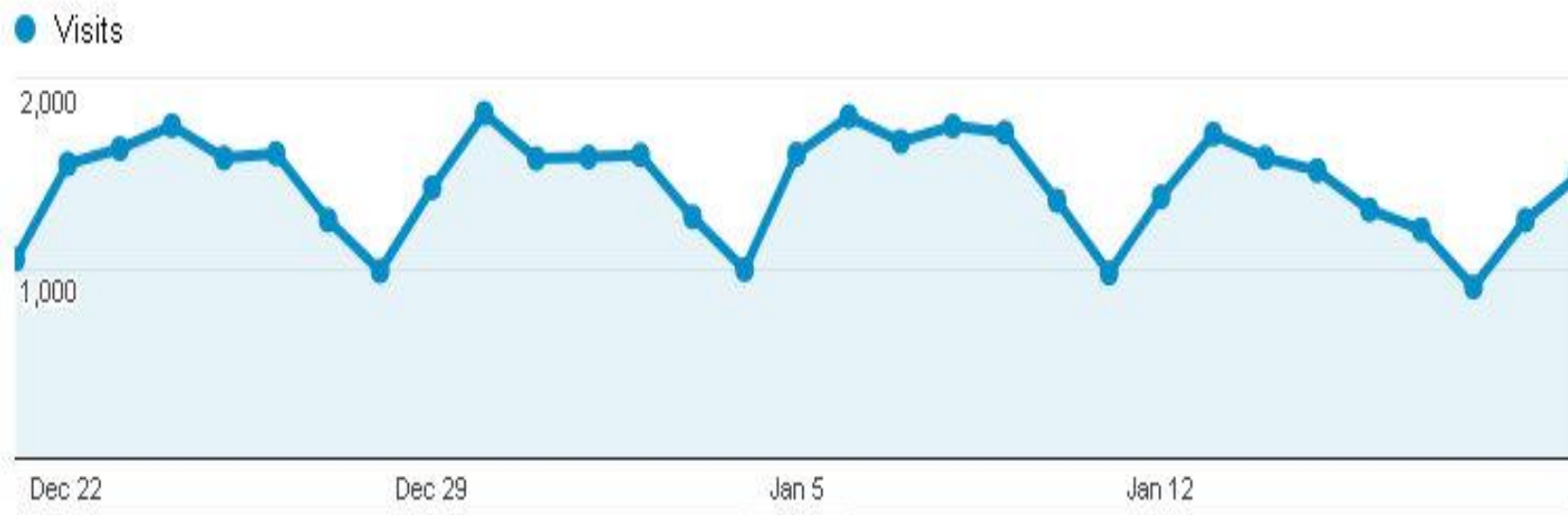
Google Analytics

Your products [Edit](#)

 Alerts	 Analytics	 Calendar
 Dashboard	 Docs	 Gmail
 iGoogle	 Picasa Web Albums	 Reader
 Talk	 Web History	 YouTube

Other users like you also use:

 Google +1 The +1 button now shares to Google+	 Webmaster Tools Improve your site's visibility
--	--



Visits	Pages / Visit	Avg. Visit Duration	% New Visits	Bounce Rate
44,851	1.44	00:01:56	23.76%	75.87%
% of Total: 44.66% (100,420)	Site Avg: 1.67 (-13.98%)	Site Avg: 00:03:56 (-51.03%)	Site Avg: 24.46% (-2.86%)	Site Avg: 71.48% (6.14%)



- **נתוני שימוש של מערכות הספרייה**
כגון: SFX, TUT, Aleph, Primo, MetaLib ומאגר
הפניות לדלפקי השירות
- **הערכה שיטתית של ביצועים בעזרת תקן ISO,**
סקרים, מבדקים ומדדים KPI

פעילות הערכה בספרייה

LIBRARY ASSESSMENT



ספריית יונס וסוראיה נזריאן
אוניברסיטת חיפה

דף ראשי

צוות הערכה



צוות הערכה הוקם בספרייה בשנת 2007 מתוך מטרה לבחון ולהעריך את איכות שירותי הספרייה בעיני המשתמשים.

לצורך כך בוצעו (ומבוצעות) פעולות שונות הכוללות: סקרים, מבדקים וקבוצות מיקוד, שבחנו היבטים שונים של שירותי הספרייה: הסביבה הפיזית, זיהוי צרכי המשתמשים, בחינת האוספים, בחינת ממשקי הגישה לתכנים והשירותים הניתנים על ידי הספרייה מתוך הספרייה ומרחוק.

האתר מתעדכן באופן שוטף והוא מרכז את הפעילויות השונות שבוצעו על ידי הצוות וכן, מצגות סקירות מאמרים ועוד.

עדכון אחרון: דצמבר 2012

עברית

צוות הערכה
חברי צוות הערכה
יעדים וסיכום פעילות
סקרים: דוחות
סקרים: נתונים
מצגות צוות הערכה
סקירות מבלוג הספרייה
מבחר מאמרים בנושא הערכה



אתם בקשתם... אנחנו עושים
2012

אתם בקשתם... אנחנו עושים
2010

אודות הספרייה

קבלת פרס פינקלר למידע 2012



הערוץ שלי לחידע



פעילויות הערכה בספרייה באוני' חיפה

6/08 מבדק שמישות של האתר Usability

7/08 סקר שימוש בספרייה In-Library Use

10/08 מבדק התמצאות Wayfinding

1-6/09 קבוצות מיקוד Focus Groups על

התנאים הפיזיים בספרייה

5/09 סקר שביעות רצון בין-לאומי LibQUAL[®]

9/09 מבדק שמישות



1/10 מבדק שמישות על האתר החדש ומערכת

חיפוש אחד Primo

5/10 סקר הלא-משתמשים Non-Users

7/10 פרסום מסמך "אתם בקשתם - אנחנו עושים"

11/10 קבוצות מיקוד על הפורטל הארגוני

CampusNet

1/11 ניתוח תוכן על מאגר "השאלות הנפוצות"

3/11 סיעורי מוחות על פעילויות Outreach



ספרייה וינס וסוראיה ניראן
אגם אוניברסיטת חיפה

שאלון שימוש בספרייה, 2008

עזרו לנו להעריך ולשפר את שירותי הספרייה - אנא הקדישו מספר דקות למילוי השאלון לפני צאתכם מהספרייה. יש להשאיר את השאלון בתיבות המסומנות "סקר ספרייה".

א. באילו אזורים בספרייה ביקרת היום? יש להקיף בעיגול את כל הסעיפים המתאימים.

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1. דלפק מקבילים | 8. מדפי כתבי-עת |
| 2. דלפק השאלה | 9. מדפי ספרים |
| 3. דלפק יעץ | 10. שאלו אותנו (בכניסה לספרייה) |
| 4. דלפק כתבי-עת | 11. שירותי צילום |
| 5. מקומות ישיבה לעבודה/עצמית/בקבוצה | 12. שמורים |
| 6. דלפק משפטים | 13. אחר (נא לפרט): _____ |
| 7. דלפק מדיה | |

ב. מה עשית בספרייה היום? יש להקיף בעיגול את כל הסעיפים המתאימים.

- | | |
|--|---|
| 1. השתמשתי במחשבי הספרייה | 8. שאלתי או החזרתי ספרים, כתבי-עת או פריטים אחרים |
| 2. השתמשתי במחשב הנייד שלי | 9. השתמשתי בשירותי השאלה-בין-ספרייתית |
| 3. הדפסתי חומר מהמחשב | 10. השתמשתי בעמדות הסריקה |
| 4. חיפשתי ספרים, כתבי-עת או פריטים אחרים במדפים | 11. נפגשתי עם אנשים אחרים |
| 5. השתמשתי בספרים, כתבי-עת או פריטים אחרים בספרייה | 12. עבדתי לבד |
| 6. השתמשתי במכונות הצילום | 13. עבדתי עם אנשים אחרים |
| 7. ביקשתי עזרת הצוות בדלפקים | 14. אחר (נא לפרט) _____ |
| 8. ביקשתי עזרת הצוות בשטח | |

ג. מה תדירות ביקוריך בספרייה? יש להקיף בעיגול את התשובה המתאימה ביותר.

- | | | | | |
|-------------------------|--------------|--------------|----------------------|----------------------|
| 1. פעמיים בשבוע או יותר | 2. פעם בשבוע | 3. פעם בחודש | 4. לעתים רחוקות יותר | 5. זהו ביקורי הראשון |
|-------------------------|--------------|--------------|----------------------|----------------------|

ד. עד כמה חשובים הגורמים הבאים? יש להקיף בעיגול את כל הסעיפים המתאימים.

לא חשוב	---	חשוב מאוד	לא רלוונטי		
1	2	3	4	5	2. גישה נוחה לאוספים במקום
1	2	3	4	5	3. זמינות שקעים חשמליים לחיבור למחשב נייד
1	2	3	4	5	4. זמינות תוכנות לא ספרייתיות (office וכו')
1	2	3	4	5	5. זמינות מחשבי הספרייה
1	2	3	4	5	6. מקום להפגש עם אחרים
1	2	3	4	5	7. מקום לעבודה בקבוצות
1	2	3	4	5	8. מקום לעבודה עצמית
1	2	3	4	5	9. סיוע של צוות הספרייה
1	2	3	4	5	10. שירותי צילום והדפסה
1	2	3	4	5	11. אחר: _____

ה. אנא דרג/י את הספרייה על פי הסעיפים הבאים. יש להקיף בעיגול את כל הסעיפים המתאימים.

לא רלוונטי	מצוין	---	גרוע		
1	2	3	4	5	1. איכות האוספים ומשאבי מידע
1	2	3	4	5	2. איכות שירותי צוות הספרייה
1	2	3	4	5	3. זמינות מחשבי הספרייה
1	2	3	4	5	4. מציאת פריטים במדפים
1	2	3	4	5	5. שעות פתיחה
1	2	3	4	5	6. תנאים לעבודה בקבוצות
1	2	3	4	5	7. תנאים לעבודה עצמית
1	2	3	4	5	8. תנאים פיסיים בספרייה (שקט, מיזוג, תאורה וכו')
1	2	3	4	5	9. אחר: _____

ו. מה מעמדך באוניברסיטה?

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. תלמיד לתואר ראשון בחוגים: | 4. חבר סגל בחוג: |
| 2. תלמיד לתואר שני/שלישי בחוג: | 5. חבר סגל מנהלי |
| 3. תלמיד במסגרת אחרת באוניברסיטה: | 6. מבקר (שיאנו מקהילת אוניברסיטת חיפה) |

ז. אנא רשום/רשמי בצדו השני של הדף כיצד נוכל לשפר את הספרייה ושירותיה עבורך. תודה על שיתוף הפעולה!



עזרו לנו להמשיך ולשכר את שרותי הספרייה

אנא הקדישו מספר דקות
לחילוי שאלון קצר

תודה על שיתוף הפעולה
צוות הספרייה

UNIVERSITY OF HAIFA - THE LIBRARY

הספרייה
הערוץ שלי למידע



הספרייה - פתוחה ושלילי למינץ

© כל הזכויות שמורות לספן



אוניברסיטת חיפה
ספריית יונס וטוריה נוריאן



אגם המשפיעים!



בספרייה



אוניברסיטת חיפה - הספרייה



שלום רב,

הספרייה מזמינה אותך להשתתף בקבוצת מיקוד בנושא שיפוץ הספרייה והתנאים הפיזיים בה.

נבקשך לבחור באחד משני המועדים הבאים:

- יום ד' 17.6.09 בין השעות 10:15 ל-11:45.
- יום ד' 17.6.09 בין השעות 12:30 ל-14:00.

המפגשים יתועדו בצילום וידאו (לשימוש פנימי בלבד).

יגש כיבוד קל.

English

עברית

להרשמה:

בתודה על שיתוף הפעולה,
צוות הערכה,
הספרייה



אגם משפיעים!



בספריה



אוניברסיטת חיפה - הספרייה



ספריות יונס וסוראיה נזריאן
אוניברסיטת חיפה

שלום רב,

אני פונה אליך לקחת חלק בסקר על מידת שביעות הרצון משירותי הספרייה

שיערך בין התאריכים 10.05.2009 - 24.05.2009.

הסקר הוכן ומנוהל על ידי הארגון לספריות המחקר בארה"ב והוא חלק מסקר בין לאומי

שנערך עד כה ביותר מ-1,000 ספריות אקדמיות בעולם. ספרית אוניברסיטת חיפה היא

הספרייה הישראלית הראשונה המשתתפת בסקר כזה ושותפה לפיתוח הגרסה העברית שלו.

בהשתתפותך בסקר תוכלי להשפיע על איכות הספרייה ולהיות חלק מקהילה גדולה המעורבת בתהליך זה בעולם.

אנו נשתמש בתוצאות הסקר כדי לשפר ולהעשיר את שירותי הספרייה.

בין המשתתפים יוגרלו פרסים.

[To the questionnaire](#)

[למילוי הסקר](#)

בתודה על שיתוף הפעולה,

אורן וינברג

מנהל הספרייה



הערוץ שלי למידע

איך אתם משיגים מידע אקדמי?

שלום רב,

לפניך שאלון קצר שנועד למפות הרגלי שימוש במידע אקדמי דעתך חשובה לנו גם אם אינך מרבה להשתמש בשירותינו.

[למילוי השאלון הקש כאן](#)

תודה על שיתוף הפעולה!
צוות הערכה, הספרייה

How do you obtain academic information?

Hello,

Please find attached a short questionnaire which aims to assess patterns of academic information use. Your opinion is important to us even if you don't use our services very often.

[To complete the questionnaire click here](#)

Thank you for your cooperation!
Library Assessment Team





יישום התוצאות

- התוצאות והמלצות מהסקרים פורסמו באתר ובבלוג הספרייה, FB ונשלחו כניוזלטר בדוא"ל
- פעם בשנתיים אנחנו מכינים מסמך לקוראים שלנו המרכז את תוצאות המבדקים ומפרט את השינויים שהושמו בעקבותיהם



"אתם בקשתם - אנחנו עושים" 2010

אתם בקשתם...	אנחנו עושים
(ספרייה שקטה)	מתבצעים סיורי אכיפה. מתנהל קמפיין "שקט" להגברת המודעות.
חדר עבודה בקבוצות	הוקצה חדר לעבודה לעבודה בקבוצות במפלס השלישי בספרייה. בחדר: שולחנות עבודה, עמדת מחשב ומכונה לבקוקי מים.
(עזרה באיתור ספרים על המדפים)	הותקנו טלפוני "עזרה" במקומות שונים בספרייה. עובדי הספרייה בחולצות סגולות מסייעים באיתור ספרים בין המדפים.
(שיפור שילוט ההתמצאות בספרייה)	נוספו שלטי התמצאות בין המדפים ושלטי הכוונה למדיה, כתבי-עת, שמורים והכניסה לספרייה.
להכנס לספרייה עם תיקים	החל משנת הלימודים תשס"ט ניתן להיכנס עם תיקים לספרייה. באגף החדש יוצבו לוקרים



הושקה מערכת חדשה "חיפוש אחד" לספרים, מאמרים, תמונות, מפות, וידאו ומאגרי מידע.	מערכת חיפוש אחת לכל המידע הספרייתי
אתר ספרייה חדש	אתר ספרייה ידידותי וקל לשימוש
החל מסמסטר ב' אגף מחשוב יעמיד לרשות המשתמשים שיטת התחברות קלה ופשוטה.	(להתחבר בקלות למערכות הספרייה)
הספרייה פועלת לרכוש מהתקציב העומד לרשותה ככל האפשר. לאחרונה נרכשו: ארכיוני כתבי-עת אלקטרוניים של מו"לים מובילים בעולם הפרסום האקדמי. מאגר של נתונים סטטיסטיים של ה-OECD מתרומה של המרכז ללימודי גרמניה ואירופה חבילות של ספרים אלקטרוניים.	להמשיך ברכישת ספרים וכתבי-עת



שירות יעץ מתקדם	שירות יעץ מתמחה - יעץ 1X1 מוצע לסטודנטים לתארים מתקדמים ולאנשי סגל
גישה למשאבי הספרייה דרך גוגל	משאבי הספרייה זמינים דרך גוגל סקולר
שקעים נוספים למחשבים ניידים	נספו עשרות נקודות ברחבי הספרייה
להוסיף מחשבים	נספו מחשבים במקומות שונים בספרייה כולל בחדר עבודה בקבוצות החדש ניתן לשאול מחשבים ניידים לשימוש בספרייה
מאמרים בטקסט מלא בעברית	הספרייה החלה בסריקה של כתבי-עת בעברית במסגרת פרויקט לאומי



הותקן לוח אלקטרוני המידע על שירותי הספרייה השונים. מידע על הספרייה ניתן למצוא גם בבלוג, בפייסבוק ובטוויטר.	ידוע על משאבי הספרייה
הותקנה מכונה בחדר לעבודה בקבוצות בקומה השלישית בספרייה	מכונה לביקבוקי מים
עם המעבר לאגף החדש יוקם Help Desk לסיוע בשאלות טכניות	מענה לשאלות מחשוב



במהלך השנה הקרובה יאוכלס האגף החדש של הספרייה וישופץ מבנה הספרייה הנוכחי לנוחיות המשתמשים	ריהוט נוח וחלל מסביר פנים
באגף החדש של הספרייה יאוחדו דלפקי השירות וספרנים רבים יותר יועמדו לרשות המשתמשים ניתן להשתמש בשירותי יעץ מרחוק, בטלפון, בדוא"ל ובצ'אט	לקצר תורי המתנה ביעץ
הספרייה בודקת מודלים להוזלת עלויות השאלה בין-ספרייתית לקראת שנה"ל הבאה.	להוזיל עלויות הזמנת פריטים מספריות אחרות



"אתם בקשתם - אנחנו עושים" 2012

אתם בקשתם...	אנחנו עושים
(חדרים לעבודה בקבוצות)	הועמדו לרשות הקהל חדרים מספים לעבודה בקבוצות. עם פתיחת קומת הכניסה המשופצת לספרייה הועמדו לרשות הקהל חדרים מספים לעבודה בקבוצות.
מקומות לעבודה שקטה	באולם הקריאה השקט בקומת ה-0 באגף החדש של הספרייה מקומות לעבודה עצמאית ושקטה ובמסוף עם פתיחת קומת הכניסה המשופצת הועמדו לרשות הקהל מקומות ישיבה רבים לעבודה עצמאית ושקטה.
שקט בספרייה	הוגברה האכיפה על שמירת השקט בספרייה: מספו לסיורי שומרי הספרייה גם "סיירי שקט" מאגף בטיחות באוניברסיטה. הסיירים מסיירים בספרייה מספר פעמים ביום, מעירים לקוראים שאינם שומרים על השקט והניקיון ובמידת הצורך מוגשים תלונות לוועדת משמעת/ ברירת קנס.



בגרסה החדשה של מערכת "חיפושאחד" באתר הספרייה ניתן להגיע כעת גם למאמרים באנגלית בנוסף לספרים, מאמרים בעברית, תמונות, מפות, וידאו ומאגרי מידע.	גישה קלה למערכות הספרייה
מספו חמישה מחשבים ניידים מספים לרשות תלמידי האוניברסיטה והסגל. סך כל המחשבים הניידים הניתנים להשאלה עומד בשלב זה על כעשרה מחשבים. המחשבים ניתנים להשאלה ל-4 שעות מדלפק השאלה.	מחשבים ניידים לעבודה בספרייה
מחירי השאלה בין ספרייתית הוזלו החל מינואר 2012 כמפורט: תעריף הזמנת מאמר סרוק מספרייה בארץ עומד כעת על 15 ש"ח (במקום 18 ש"ח) תעריף הזמנת מאמר סרוק מספרייה בחו"ל עומד כעת על 60 ש"ח (במקום 80 ש"ח) הספרייה מסבסדת את התעריפים החדשים שהופכים את רוב שירותי השאלה בין-ספרייתית שהיא מציעה לזולים בארץ.	(הוזלת מחירי השאלה בין-ספרייתית)
אחוד דלפקי השירות בספרייה (יעץ וכתבי-עת) הביא לחלוקה יעילה יותר של התור בין מותני השירות.	קיצור תורי המתנה בדלפקי השירות



מתבצע פרוייקט לאומי של סריקת כתבי עת בעברית ופרסומם במאגר JSTOR ייסרקו כתבי-העת האקדמיים המרכזיים למחקר ולהוראה מתחילת הוצאתם לאור ועד שלוש - חמש שנים אחורה מהיום. עד כה נסרקו הכרכים של כתבי-העת הבאים: מגמות, אופקים בגיאוגרפיה, ציון ותרביץ.	גישה לטקסט מלא גם בעברית
בראשית שנה"ל תשע"ב הוחלפו כל המדפסות הציבוריות בספרייה.	פתרון בעיית הדפסה
עם פתיחת קומת הכניסה המשופצת בספרייה, יועמדו שלטי התמצאות חדשים ומעודכנים.	שיפור השילוט
הוצבו מכונות לשתייה קרה, חמה וחטיפים בקומה ה-0 באגף החדש ליד אולם הקריאה.	מכונות שתייה וחטיפים



אגף מס הכנסה
מנהל המס הכנסה
מנהל המס הערך
מנהל המס הרכוש
מנהל המס הרכוש
מנהל המס הרכוש

לא מצאת את הספר על המדריך?



חייג 6834
לעזרה ונגיע אליך

לאחר החיג יש להמתין מספר שניות עד לקבלת צליל

החיג מכל טלפון פנימי בספרייה

אונברסיטת חיפה - הספרייה לשירותך

הייתה

הספרייה
הערוץ שלי למידע



הספרייה
הערוץ שלי למידע

© כל הזכויות שמורות לספריית יונס וסוראיה נזריאן

ספריית יונס וסוראיה נזריאן
מכון סטטיסטיקה





מספרייה הלאומית
מספרייה הלאומית



הספרייה
הערצ' שלי למידע

© כל הזכויות שמורות לספריית יונס וסוראיה נזריאן

השאלת מחשבים ניידים ומילונים אלקטרוניים

לעבודה בספרייה
ובאוניברסיטה



* בדלפק ההשאלה, בכניסה לספרייה



ספריית יונס וסוראיה נזריאן
אוניברסיטת חיפה

111

ייעוץ אחד על אחד בספרייה

ייעוץ אישי, לחברי סגל
ולסטודנטים לתארים מתקדמים,
בתיאום מראש.

פרטים באתר הספרייה

UNIVERSITY OF HAIFA - THE LIBRARY



הספרייה
הערוץ שלי למידע

© כל הזכויות שמורות לספריית יונס וסוראיה נזריאן

ספריית סטיוסליביווא
ואיגרוו סיאורוסו יונס וסוראיה נזריאן





מפריית יונס וסורריה נוריאל
מפיה סטיסרטיט אוניברסיטא





**ביחד נשמור על
השקט בספריה**


**ביחד נשמור על
השקט בספריה**


**ביחד נשמור על
השקט בספריה**

**ביחד נשמור על
השקט בספריה**

טלפונים ניידים  **אסור**

טלפונים ניידים  **אסור**

טלפונים ניידים  **אסור**

טלפונים ניידים  **אסור**

**לרשותכם
חדר עבודה
בקבוצות**

בקומה נוספת
לדלפק בחצי השעה

**לרשותכם
חדר עבודה
בקבוצות**

בקומה נוספת
לדלפק בחצי השעה

**לרשותכם
חדר עבודה
בקבוצות**

בקומה נוספת
לדלפק בחצי השעה

**לרשותכם
חדר עבודה
בקבוצות**

בקומה נוספת
לדלפק בחצי השעה

