

תיעוד ראיונות ומסקנות

פעולות שסטודנטים מבצעים לרוב- בודקים ציונים, מטלות, מצגות, מערכת שעות (יש חפיפה עם (הממצאים של נימי ודנה

כשלא מצליחים לבצע פעולה מסוימת פונים- לחברים, מרצים, מזכירות. (לא צויין פנייה לתמיכה טכנית)

יש בעייתיות עם פתיחת פניה במייל במזכירות כאשר אין מענה, **לא רושמים תוך כמה זמן יחזרו לסטודנטים**, זה משאיר אותם במצב של לחץ ואי ודאות- **ערך של וודאות**.

בעיות שעלו מהראיון לביצוע מחקרי המשך:

1. יש קורסים מעורבבים משני סמסטרים, לא מחלקים את זה כמו שצריך וזה גורם לבלבול כל פעם שנכנסים למערכת. **אין סדר וקטלוג**.
2. אין **אחידות** בקורסים מבחינת התצוגה של המצגות או כל הפרטים, מרגיש שמרצים טכנולוגים מנגישים לנו מידע טוב יותר מאלו שלא. למה אין משהו אחיד? זה גורם לי ללכת לאיבוד.
3. לא מפרטים לך דברים בסיסים או כותבים דד ליין למענה. הכל נשאר פתוח באוויר ופשוט יש מצב של **חוסר ודאות**.
4. אין **אחידות** בקריאת סילבוסים, יש קורסים שאין סילבוסים ויש קורסים שיש.

תסכול ברישום לקורסים עלה לרוב, דברים שעלו למחקר המשך:

1. בוחרים קורסים שלא באמת רצינו וזו באסה לכל השנה.
2. המערכת קורסת בעת הרישום
3. כדי להגיע לקורס יש לי שלושה אופציות שונות, אות ראשונה של שם משפחה של מרצה, מספר קורס, שם קורס, אות ראשונה של שם קורס. זה גם קורה ברגע האמת ברישום לקורסים, מי זוכר את זה בכלל?

תסכול ברישום לקורסים עלה לרוב, ואולי אנחנו יכולים לטפל:

1. אין למי לפנות כי המזכירות עמוסה- **טכני, אבל לגבי המזכירות אפשר להציע לפתוח צ'אט מסויים לזמנים האלו כדי שיהיה מענה מהיר**.
2. מרגיש חוסר ודאות במה אני צריך לעשות במצב הכי קריט
3. המערכת קורסת, מרגיש אי שיש.
4. מרגיש שמי שמהיר וטכנולוגי תמיד זוכה.

5. תחושות- לחץ, תסכול, תחושה של מלחמה ואכזבה כי משלמים מלא כסף ללימודים ובסוף מתאכזבים.

דברים שעלו מהמחקר שהם לטובתנו ואנחנו יכולים להשתמש בהם:

- ברגע שיש "מיקרו קופי" טוב ומובן לגבי הפעולה- מבינים מה צריך לעשות, ברגע שיש מילים לא מובנות אז הסטודנטים לא מבינים האם הפעולה שהם עושים קורית או לא.

"זה מבאס כי נרשמתי לקורסים שלא רציתי כי המערכת נתקעה, ואז אתה מתחיל את השנה בבאסה"

"אני לא אעשה שום דבר אחרת, הבנתי שזו המערכת והיא דפוקה, מתמודדים עם זה, אין כ"כ הרבה בחירות"

"הרגשתי שאני צריך להילחם כדי להצליח לתפוס את הקורסים שאני צריך"

"הרגשתי תסכול, כי אם הייתי מבינה מה היה רשום אז לא הייתי מבזבזת זמן"

"אני אבוא יותר סבלנית להבא, אני לא יודעת אם יהיה שינוי במערכת"

"זה מאכזב, אתה משקיע הרבה כסף בשכר לימוד ובסוף המערכת דופקת אותך"

1. למה דווקא בסיטואציה הזאת קצת התקשית? :

"את החץ עצמו לא מצאתי כי הוא קטן ולא כתוב עליו גול, ברגע שנכנסתי לשם כבר הבנתי איך משתמשים, אז תכלס רק פעם אחת התקשיתי".

2. אחרי שהצלחת בסיטואציה הזאת להיכנס בסוף לגול, איך הרגשת?:

"תראי.. לא התרגשתי או משהו פשוט הרגשה כללית של הצלחה. למדתי את הפעולה מהר ודי מהר קיבלתי תשובה מחברים איפה ללחוץ. אז לא הרגשתי הצלחה גדולה".

3. באופן כללי, האם אתה מרוצה מהדרכים המוצעות במערכת לביצוע הפעולות/חיפוש

מידע ?

מה אתה אוהב, ומה פחות ולמה?:

"באופן כללי לא מסובך לי, המערכת לא מסובכת, לא יוצא לי כמעט להתייעץ עם אנשים. יצא לי רק להתייעץ עם ה-UNIT של אנגלית. זה אתר של משימות באנגלית שנותנים ובשביל להיכנס אליו צריך להיכנס קודם לקורס אנגלית. ממנו יש חץ ושם יש UNITS ואז זה מקפיץ אותי לאתר אחר. גם פה התייעצתי כי לא ידעתי שזה החץ הזה- זה פשוט חץ לא כתוב עליו כלום. זה פחות אהבתי. אבל חוץ משני המקרים האלה שסיפרתי לך אני סבבה עם המערכת".

4. מה אתה נוהג לעשות כאשר אתה לא מצליח בפעולה מסוימת במערכת?:

"שואל אנשים שלומדים איתי. לא התקשרתי למכשור כי מדובר בפעולה בסיסית והם לא קשורים לזה. אם לא היו עונים לי החברים אז הייתי כנראה מתקשר".

5. וקרה שהתקשרת?:

"לא. לא היה לי צורך, החברים ישר עזרו ואני מעדיף לפנות קודם אליהם כי זה קל יותר- זה וואסאפ".

6. תספר לי על פעם אחת שניסית לבצע פעולה/חיפוש מידע והרגשת תסכול לעשות

זאת?:

"לא קרה לי... 😊".

7. יש הרבה שמתלוננים על ההרשמה לקורסים, גם שם אתה לא מתקשה?:

"המערכת שלנו מובנית ואין לנו הרשמה לקורסים. אנחנו רשומים באופן אוטומטי להכול ואם יש בעיה אני פונה למנהל הסטודנטים-בלי להתעסק במערכת. אז פעם אחת הייתי צריך להירשם לקורס חוזר פשוט באתי אליהם. לא ניסיתי להבין אם יש אופציה במערכת, כי רציתי בכלל להבין אם יש קורסים וגם הייתי במכללה וזה היה נוח. אם אני רוצה להירשם לקורס אחר אז הם עושים את זה, ואם אני לא עובר מבחן המערכת אוטומטית מכניסה אותי למועד ב".

8. עד כמה/האם אתה מרוצה מהשימוש במערכת? אם בכלל? ולמה?:
"הכל נגיש, אני לא לחוץ על דברים, ואני לא מסתבך עם המערכת, אני ישר מתמצא בלי בעיה ויודע על מה ללחוץ".
9. יש פעולות שהן ממש קלות עבורך במערכת? מהן? ולמה אתה חושב שהן שאת פשוטות עבורך?:
"כמו כניסה לקורס, זה פשוט כי זה שתי לחיצות: מודל ואז כניסה לקורס".
10. מה במערכת/תהליך גורם לך להבין שאתה ב"דרך" הנכונה לביצוע הפעולה, כמו פידבק על זה שאתה במקום הנכון?:
"כי אני לוחץ על משהו לא סתם, אני לוחץ על מתמטיקה זה מקפיץ אותי למתמטיקה".
11. כן, אבל איך אתה יודע שבאמת הגעת ל"מתמטיקה"?:
"אה.. חח, רשום לי "שיעורי מתמטיקה", כלומר, את המקצוע והמרצה ישר אחרי שלחצתי, זה כתוב לי מול העיניים, איך שאני נכנס אני רואה ישר את מה שקשור לאן שרציתי להיכנס".
12. אתה שומע תלונות מחברים על המערכת?:
"וואלה את האמת שלא.. אולי רק בעניין הגול בקבוצה מדברים העניין עם החץ בצד אבל זהו לא ממש מתלוננים אצלנו".

מסקנות מהריאיון:

- אין כמעט תסכול מהמערכת של המכללה למנהל.
- הפעולות במערכת פשוטות: יש ממש שתי לחיצות עד המטרה (בפעולות הקריטיות כמו כניסה לקורס).
- יש פידבק על הפעולה שאתה מבצע- זה מופיע מול העיניים השם של מה שלחצתי, כך שאם לוחצים על משהו יודעים שמגיעים אליו, זה אפילו מובן מאליו אצלם.
- אין צורך להתקשר למערכת הטכנית, קודם מבררים אצל חברים כי זה הכי זמין- ווסצאפ.
- התסכול שחוזר על עצמו זה כאשר המכללה רוצה לחבר את הסטודנט לאתר חיצוני או מערכת נוספת. אין כפתור בולט או פעולה בולטת ואלו המקרים בהם הם נופלים. אבל יש לציין שאלו פעולות פחות נפוצות! הפעולות היומיומיות הן ברורות ובולטות לעין.
- בגלל שהפעולות פשוטות למדי במערכת, אין התלהבות או ריגוש כאשר מבצעים פעולה שלא הצליחו. כי מהר מבינים את הקונספט.

-יש השפעה של התנהלות המכללה באופן כללי שיש לשים לב אליה: המכללה מספקת הרשמה אוטומטית לקורסים, למועדי ב'. ואם יש בעיה זאת פינה שנחמד לפנות אליה. יש מכללות שאין להן את זה.