

idea

Library Learning Information



Idea Store

Tower Hamlets

(Londra)





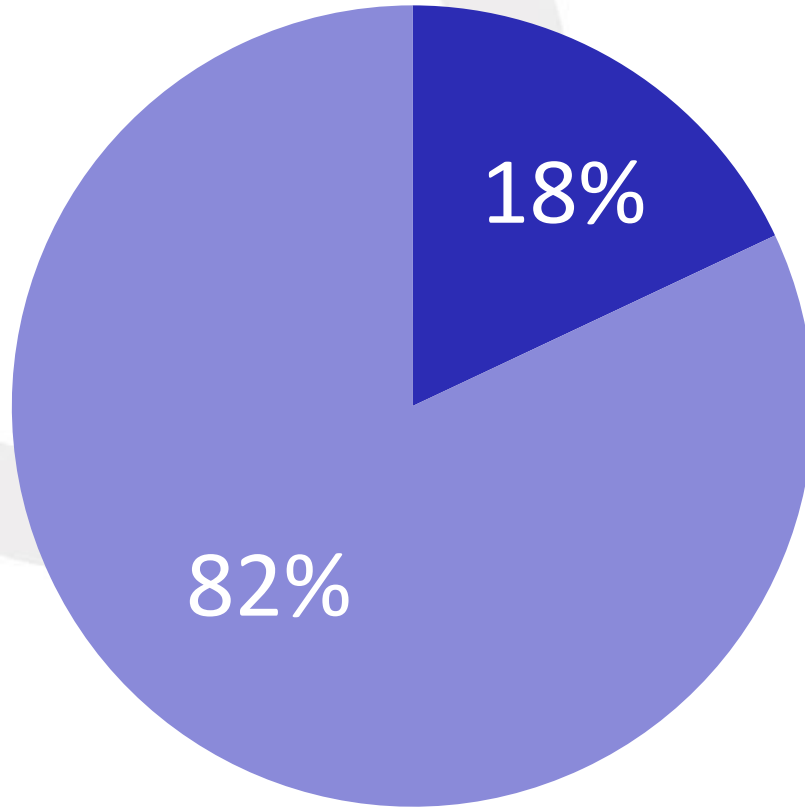








1998



- Users 18%
- Non users 82%



Il primo passo: inchiesta di mercato

Risultati:

- Le biblioteche sono importanti (98%)
- Vogliamo più libri
- Vogliamo più computers
- Vogliamo orari di apertura più lunghi
- Vogliamo la biblioteca vicina ad altri servizi



Strategia:

nascita di un nuovo servizio

Il concetto:

Servizi

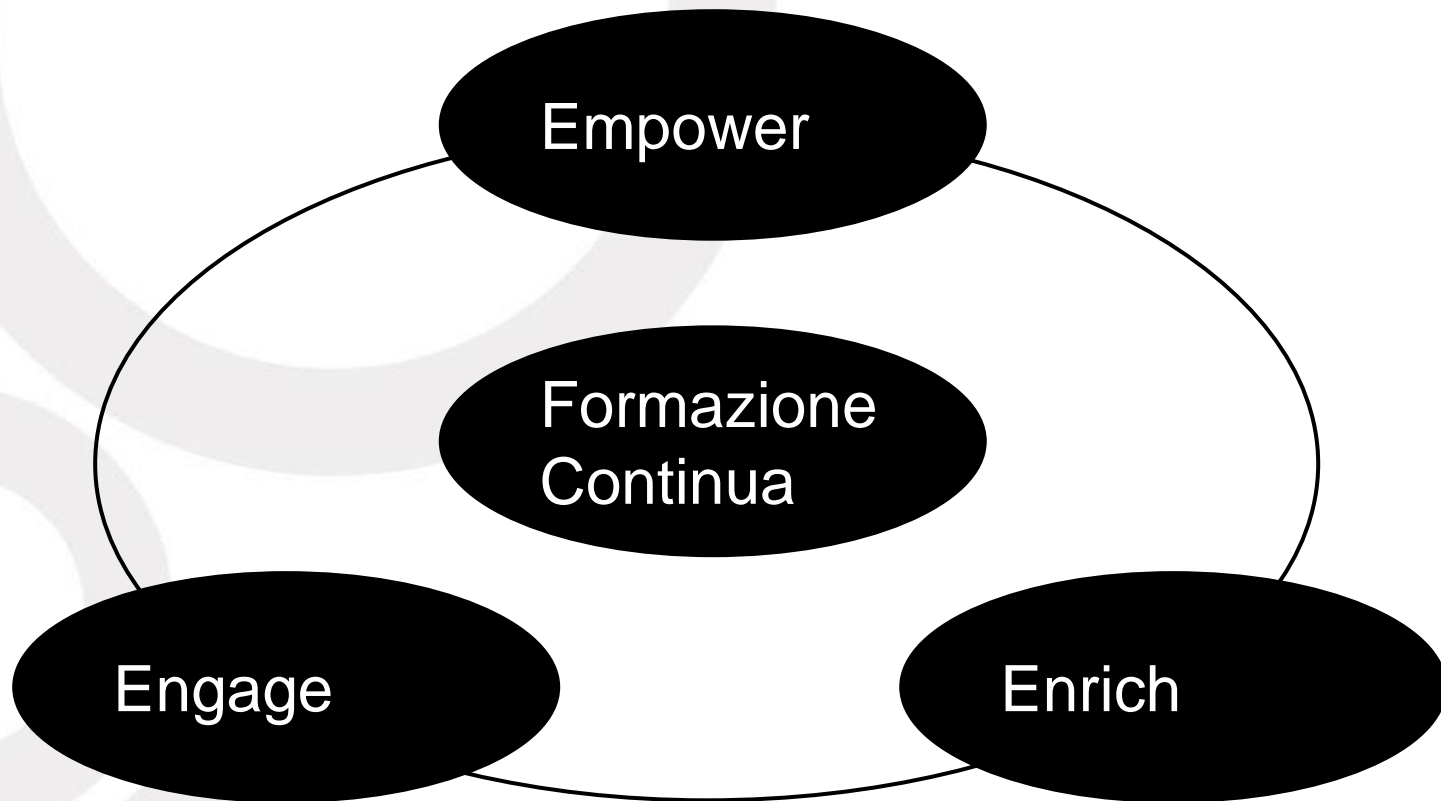
Comunicazione

Formazione
Continua

Edifici

Comportamenti

Valori:





Approccio:

Modello Commerciale







idea

Library Learning Information

Opening hours:

Mon–Thurs: 9am–9pm

Friday: 9am–6pm

Saturday: 9am–5pm

Sunday: 11am–5pm



Created and managed by Essex Maritime Council

idea
Library Learning Information



Regole: perché?







Approccio:

Servizi Integrati

























Assunzioni: nuove pratiche



Formazione personale



Mansioni quotidiane

idea Library Learning Information		DUTY COORDINATOR 9-1 SUE 1-6 SARA 6-9 RAZIA		Daily Day: Thursday 15 th December		Message Alert:-									
OPENING/CLOSING		MEETINGS		SHELF CHECKS		CHECKING		SICK		MONEY		STORYTIME		W/R SPECIALIST	
Staff	Hours	9-10	10-11	11-12	12-1 Lunch	1-2	2-3	3-4	4-5	Breaks 5-6	6-7	7-8	8-9	Comments	
Liza	1-9					M									
Shahida	10-6						L	FW	WR	FW					
Shipon	10-2														
Sue	8:45-4:45		GOLDEN TIME	FW	F	L	MEETING								
Hasina															
Debbie	9-6														
John P	8:45-4:45	W	TEST		WR	L	TEST	W	FW						
Sara	1-9					FW	FW	WR	FW	B	TEST	W	FW		
Julia	9-6	SC	FW	GOLDEN TIME	FW	L	TEST	F	FW						
John F	9-1	FW	F	FW	FW										
Patricia	1-9					FW	FW	FW	F	B	FW	FW	FW	FW	
Shamir															
Lola															
Ellie															
Sharmeen															
Razia	6-9										FW	FW			

FLOOR WALKING

- SHELVING
- TIDY SHELVES
- QUEUE BUST
- DISPLAYS
- CHECK SELF SERVICE MACHINES

WORKROOM

PLEASE CHECK ROTA IN WORKROOM FOR JOBS TO DO

FLOOR WALKING

CHILDREN'S AREA

YOU SHOULD BE ENGAGING WITH THE CHILDREN

CHECK SELF-SERVICE MACHINES AND ITEMS RETURNED

SHELVING AND SHELVES TIDY

FLOOR WALKING

THIS SHOULD BE DONE AROUND THE HELPDISK.

YOU SHOULD ONLY GO BEHIND THE HELPDISK IF THE TASK REQUIRES. OTHERWISE YOU SHOULD STAY AT THE FRONT.

CHECK SELF-SERVICE MACHINE AND BOOKS RETURNED.

FLOOR WALKING

MEET AND GREET

YOU SHOULD BE AVAILABLE TO HELP CUSTOMERS WHEN THEY FIRST COME IN.

CHECK SELF-SERVICE MACHINES, ITEMS RETURNED AND RESEVE BIN

Impatto (1):

- **1.7 milioni di visite** annuali
- **92%** utenti soddisfatti
- **27%** utenti dicono che gli Idea Stores offrono assistenza sulla salute
- **15% utenti** considerano gli Idea Stores utili nel trovare lavoro
- **Piu di 20,000** bambini (età 0-5) all'anno frequentano 'Storytime'

Impatto (2):

- **8,000** iscrizioni a corsi per adulti
- **90%** studenti adulti completano i corsi
- **98%** sono soddisfatti dei corsi frequentati
- **74%** degli studenti provengono dai 3 quartieri più disagiati

Idea Store Canary Wharf 2006



Local History Library & Archives



Cubitt Town Library



Idea Store Watney Market 2013



Idea Store Whitechapel 2005



Idea Store Chrisp Street 2004



Shadwell Adult Learning Centre



Bethnal Green Library



Idea Store Bow 2002

Svolte recenti:

- Occupazione
- Salute
- Sportello unico
- Modello ibrido post-Covid

idea

Library Learning Information