

מהו מישוב לקוחות בספריות?



תהליך קבלת חוות דעת של הלקוח לגבי האוסף, השירות
והמקום במטרה לשפר את חוויית הלקוח, ואת שביעות רצונו





מה אפשר ללמוד ממישוב לקוחות?

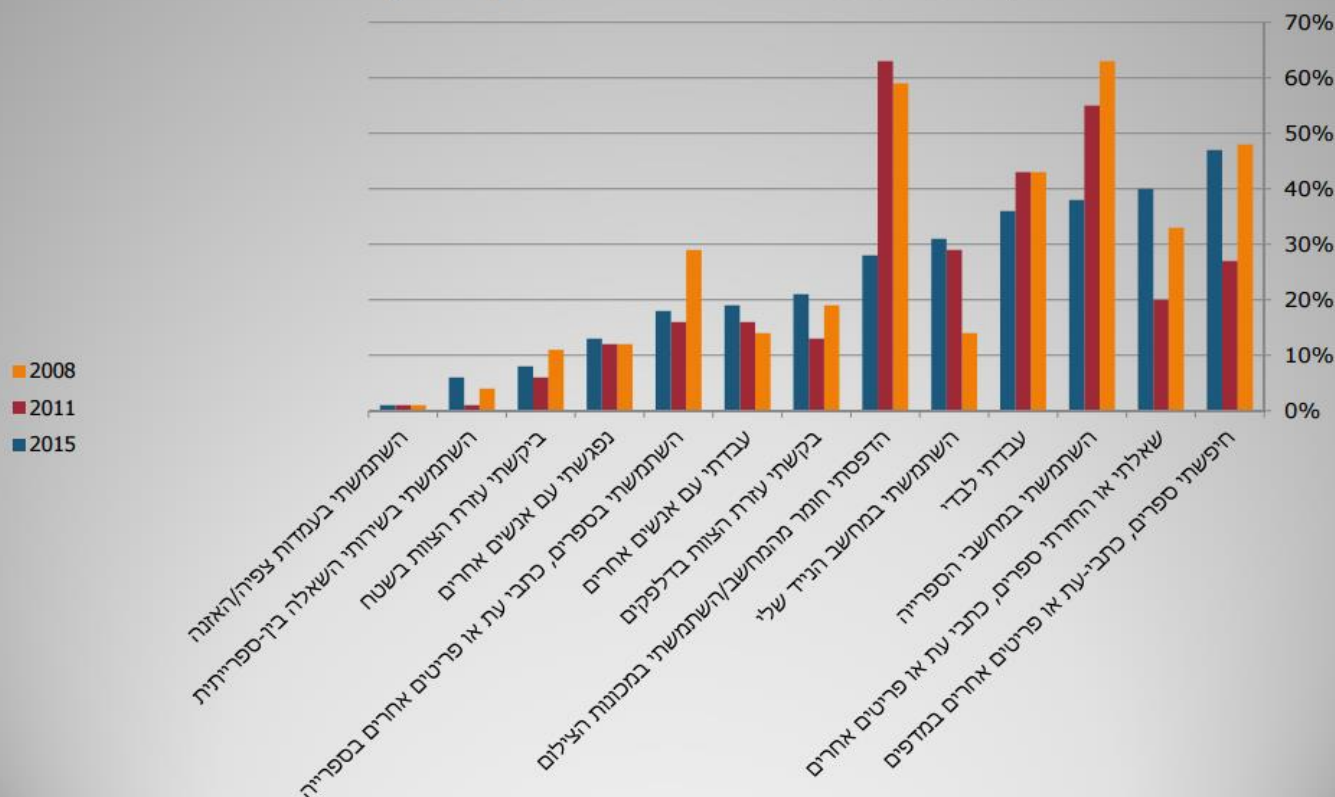
- ✓ איך צרכי משתמשי הספרייה השתנו לאחרונה?
- ✓ באיזה קשיים הם נתקלים?
- ✓ באיזה שירותים הם לא משתמשים? ולמה?
- ✓ מה חסר להם?
- ✓ מה הם היו משנים?



סקרי שימוש בספרייה

In-Library Use (2008, 2011, 2015) מה אתה עושה בספרייה?
באיזה איזורים אתה מבקר? מה חשוב לך?

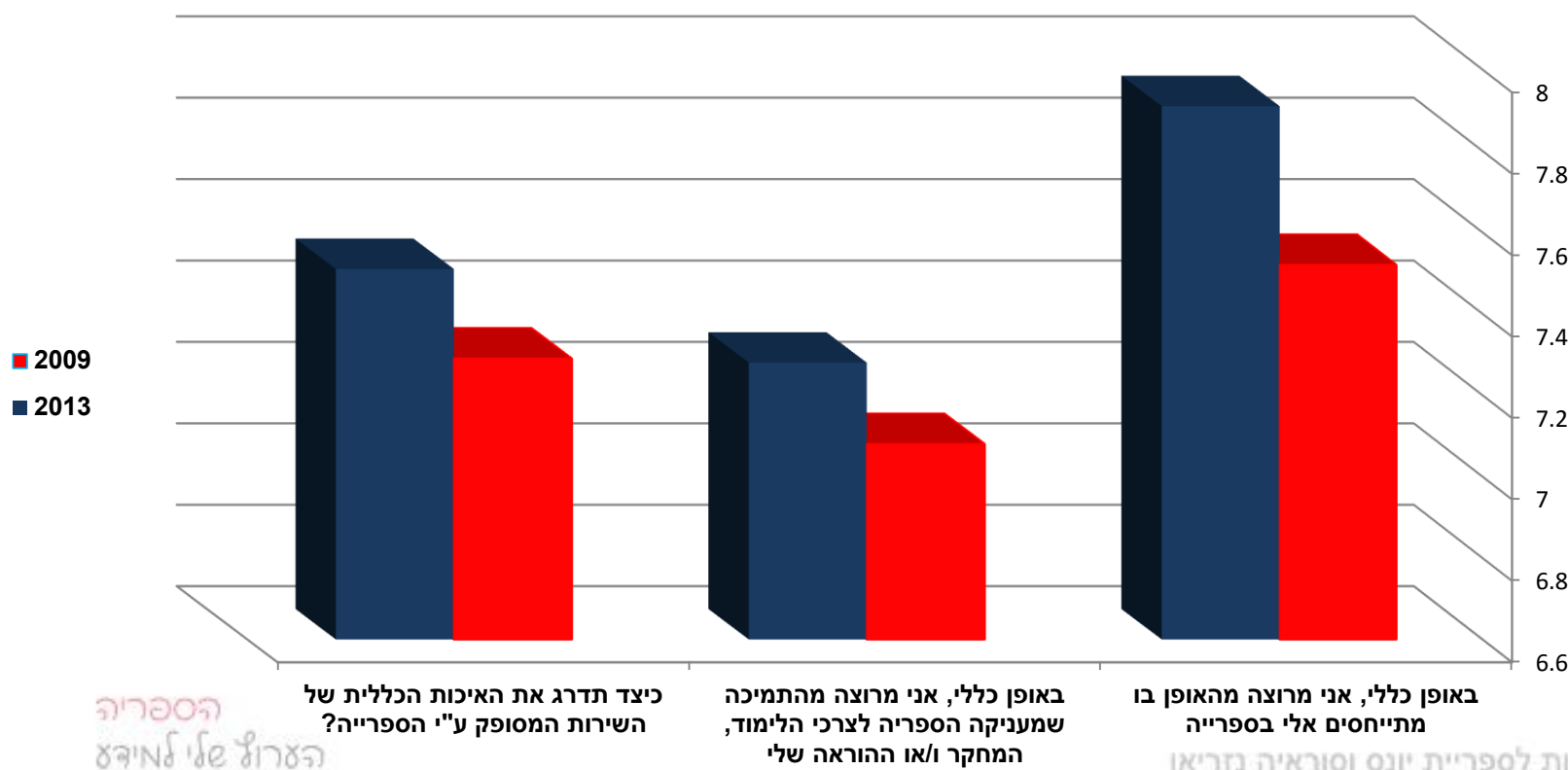
פעילות בספרייה: השוואה לסקרים קודמים





סקרי שביעות רצון

LibQUAL+® (2009, 2013) סקר בינלאומי תורגם לעברית ע"י אוני' חיפה, ו-Library Satisfaction Survey (2014) סקר מקומי - מה מידת שביעות הרצון שלך מהאוסף, מהשירות ומהתנאים הפיזיים בספרייה? מה אפשר לשנות?



קבוצות מיקוד

Nominal Group Technique (2009) מה מפריע לך? מה חסר לך? מה היית משנה?



הספרייה
הערוץ שלי לא מידע



מבדקי שמישות

(Usability 2008, 2009, 2010, 2013, 2014) האם דף הבית של הספרייה והקטלוג נוחים ושימושיים? מה אפשר להוסיף/להוריד? משימות כמו: תמצאו תדפיס מסוים, את מפת הספרייה, או מידע על שירותי השאלה בין-ספרייתית.



ראיונות עומק



Patron Behavior Interviews (2016)

- ✓ האם אתה יודע מהם כללי ההתנהגות בספרייה?
- ✓ למה אתה מדבר באיזורי השקט?
- ✓ למה אתה אוכל באיזור העבודה בקבוצות?
- ✓ למה אתה משאיר את התיק בלי השגחה?
- ✓ למה אתה מדבר בטלפון הנייד ליד אנשים הלומדים?
- ✓ למה אתה מעשן בפטיו?
- ✓ מה אפשר לשפר?



בקשות מהמשתמשים

התנאים הפיזיים:

- ✓ איזורי שקט
- ✓ שעות פתיחה ארוכות
- ✓ מקומות ישיבה נוחים
- ✓ מחשבים פנויים
- ✓ חדרי עבודה לזוגות/קבוצות/לימוד עצמי
- ✓ מקום נוח לאכול ולשתות
- ✓ Wi-Fi ושקעים
- ✓ הדפסה נוחה וזולה
- ✓ השאלת לאפטופים ומטענים
- ✓ שילוט ברור בעברית ואנגלית בכל קומה
- ✓ מפות בדלפקים וכן גישה אלקטרונית למפות



בקשות המשתמשים המשך...

האוסף וגישה אליו:

✓ חומר בפורמט אלקטרוני ובעברית

✓ התחברות קלה מהבית

שירות:

✓ עזרה זמינה ומסבירה פנים סביב השעון

✓ עזרה בטלפון, דוא"ל צ'ט, ו-Face to Face

✓ התנהגות:

✓ אם היו עוד מחשבים לא היינו צריכים לשמור מקומות, אין

איפה לעשן, לא ידענו שיש חדרי אכילה, חשבו שמותר

באיזור הקבוצות

דוגמאות של שיפורים: שילוט



הספרייה
הערות של אליה





מספרי יונס וסוראיה נריאן
מספרי חטיבת הספרים



הספרייה
הערצת של אביהם



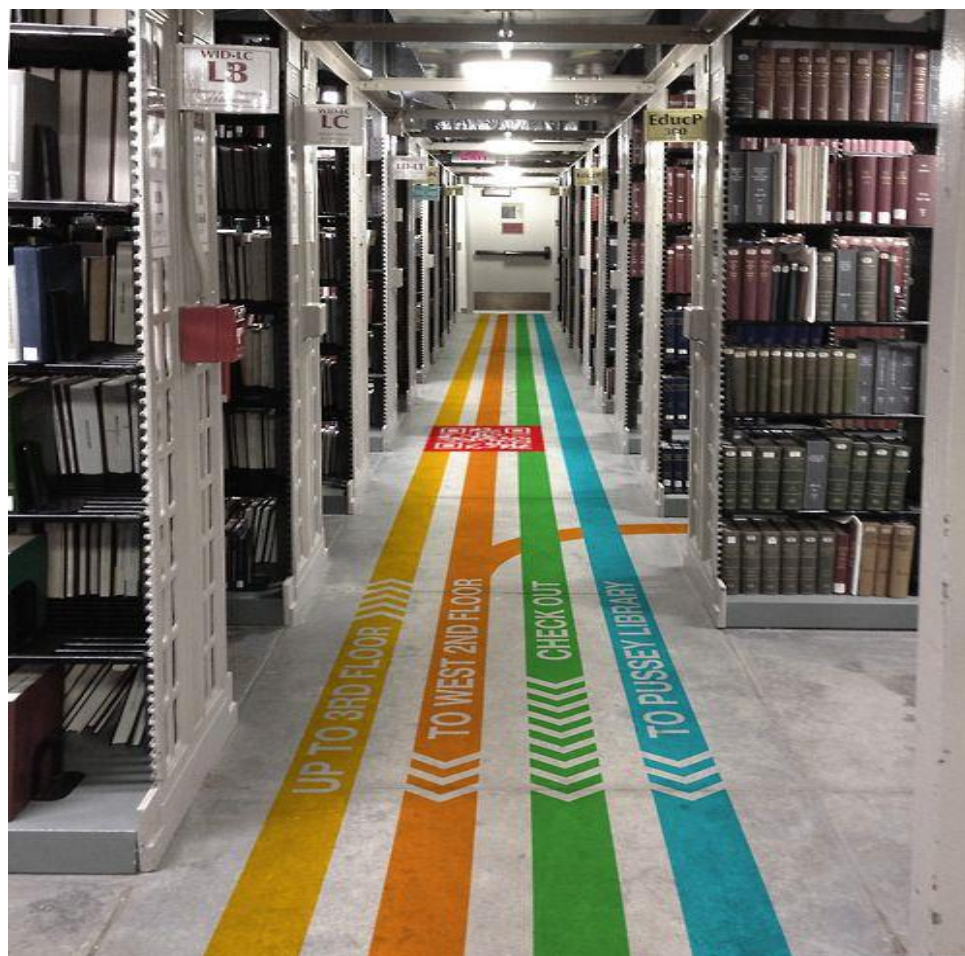
ספריית יונס וסוראיה נריאן
ארכיון ספרייה

© כל הזכויות שמורות לספריית יונס וסוראיה



הספרייה
הערות שלי למידע

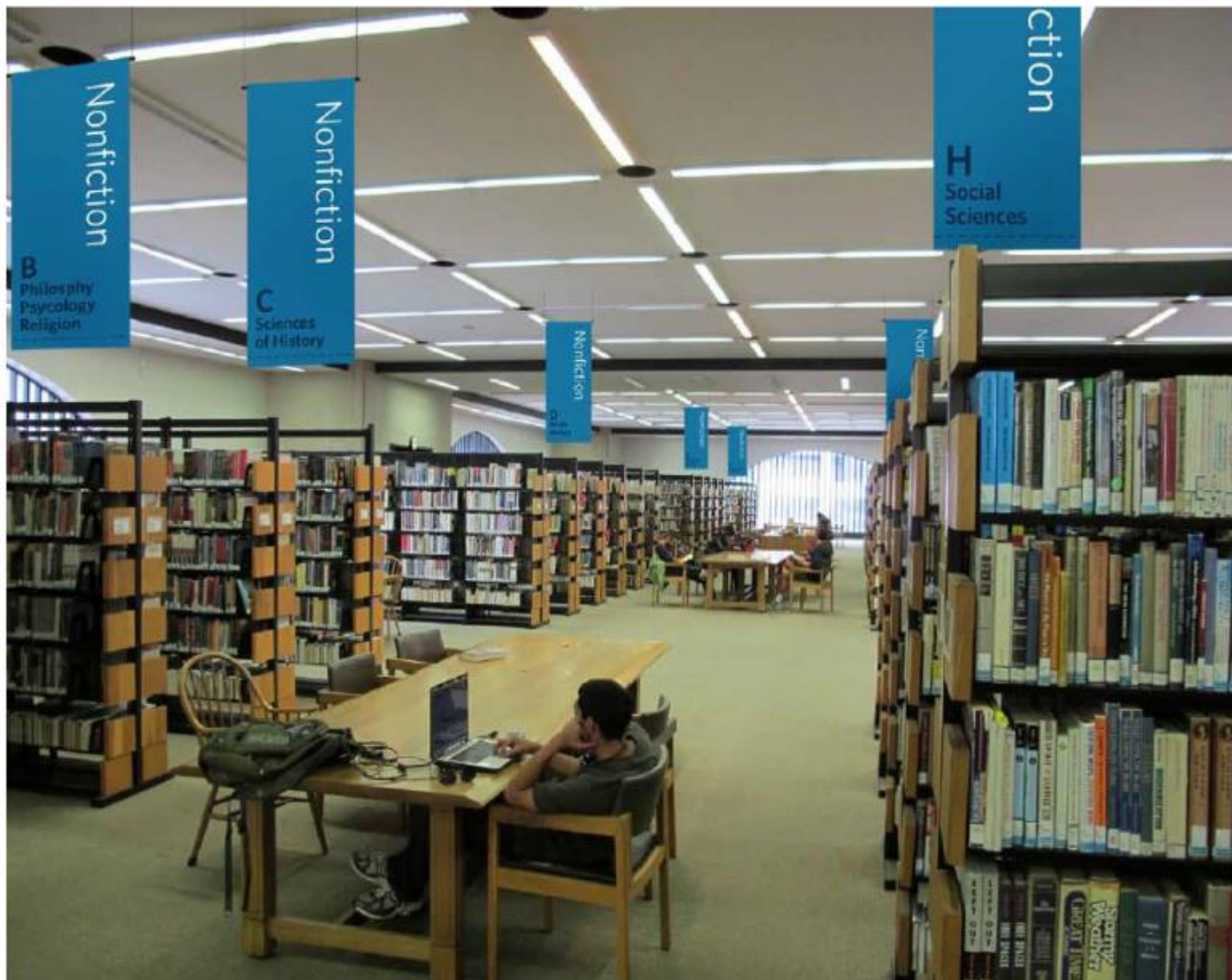
שילוט על הרצפה



הספרייה
הערוץ שלי לא מידע



שילוט מהתקרה



ט"ט ט"ס,ס"ס,ס"ס,ס"ס,ס"ס
ל"ס"ס ס"ס,ס"ס,ס"ס,ס"ס,ס"ס



ספריית יונס וסוראיה נזריאן
אוניברסיטת חיפה

שילוט במדפים לפי נושאים



הערות שלי למידע

סקרים מחו"ל

Seat Hogging Survey at the **National University of Singapore** - what is your motivation for seat-hogging?

Want to sit in new, air conditioned, comfortable room.

Want quiet space with view.

Know it's wrong to seat-hog!



Seat Hogging



הספרייה
המרכזית
של
האוניברסיטה
העברית
בירושלים

Seat Hogging



הספרייה
הערצ' של לאמה



Seat Hogging



TAKEN: Hogging remains a persistent issue in UTown (above) despite signs prohibiting such behaviour pasted on doors of the study rooms.

הספרייה
הערוץ שלי לא מידע



Solutions to Seat Hogging at Uni. of St. Andrews, NYU

אנא לא לנעול
ספרייה זו

PARKING TICKET

These belongings have been left on this table for more than 1 hour

Name _____

You are free to use this seat to study

University of St Andrews University Library YOUR WAS UNION

NO PARKING IN THE LIBRARY

If you leave belongings unattended for more than 1 hour you could lose your seat.

PARKING VIOLATION

These items have been left at this workspace for more than 1 hour. This is a violation of the NYU Libraries Conduct Code, library.nyu.edu/about/policies/code.html

☒ IF THIS BOX IS CHECKED OTHER STUDENTS ARE FREE TO USE THIS SEAT TO STUDY

Date: 5/9/16

Location: North Reading Room Fl 4

Time items identified: 4:29 AM (PM)

Time ticket issued: 5:42 AM (PM)

NYU LIBRARIES

- ▲ Tickets like this alert other users that items are unattended and they are free to use the empty seat.



“Taking a Break Scheme” at Exeter University

Almost impossible to successfully enforce “No Seat-Saving” rules

+ I am taking a break...



- I left at __ __ : __ __ AM / PM
- I will be back in less than 60 minutes
- My UniCard Number (optional)



פּרײַט יונס וסוראיה נוריאן
אונײַטעסטייט חײַפּה

סקרים מחו"ל המשך...

- ✓ **One-Day Snapshot Survey** What was the primary reason for visiting the library today?
- ✓ **Exit Interview** How was your experience in the library today?
- ✓ **Student Diaries** Why did you decide to sit in a certain space? what places don't you sit in? what, or, who made your experience better?
- ✓ **Mapping of Seating Patterns** (via mobile devices) Which areas are preferred for quiet study/group study? How should the library furniture be arranged to suit these needs? Which areas need more signage?

Heat Map Visualization of Seating Pattern at Drexel University Library

Example Heat Map: Entrance Floor. Relatively High Occupancy Areas Are In Red, Relatively Low Occupancy Areas In Green/Blue



הספרייה
הערות שלי למידע



סקרים מחו"ל המשך...

Library Noise Level Survey at Wesleyan University

What is your preferred noise level in various areas? 1 = Social/Collaborative Study to 5 = Absolutely Quiet. Many noise complaints were due to students sitting in the wrong areas and lacking knowledge about the location of quiet spaces



Solutions to Noise Problem at Sheffield Hallam University - Silent Area



אונברסיטת שפילד הלאם
ספריית יונס וסוראיה נזריאן

You're in a silent area

silent no noise
no excuses

quiet talking at a whisper
but only if necessary

group quiet conversation
allowed



Phones and mobile devices must not disturb other people.
Silent texting only

Status Online for help, use the instant message
service on shuspace

If it's exam time, you will be asked to move if you do not keep to the rules

הספרייה
הערות שלי למידע

Quiet Area

You're in a quiet area



no noise
no excuses



talking at a whisper
but only if necessary



quiet conversation
allowed



Phones and mobile devices must not disturb other people.
Silent texting only

Status Online for help, use the instant message
service on shuspace

If it's exam time, you will be asked to move if you do not keep to the rules

פריית יונס וסוראיה נזריאן
אונברסיטת חיפה

הספרייה
הערות שלי למידע

Group Area

You're in a group area



no noise
no excuses



talking at a whisper
but only if necessary



quiet conversation
allowed



Phones and mobile devices must not disturb other people.
Silent texting only

Status **Online** for help, use the instant message
service on shuspace

If it's exam time, you will be asked to move if you do not keep to the rules

הספריה
הערך שלי לא ידוע





דילמות לפני שמבצעים סקרים

- ✓ האם לקיים סקרים עם הגבלות תקציביות?
- ✓ איך לאתר קבוצת משיבים? והאם לתת להם תמורה?
- ✓ מה אחוז ההיענות המקובל עלינו?
- ✓ באיזה תדירות לבצע סקרים?
- ✓ עם אילו ספריות לעשות השוואות BENCHMARKING?



דילמות המשך...

- ✓ האם לתת משקל שווה לתשובות המספריות לעומת ההערות בטקסט החופשי?
- ✓ כמה משקל לתת לדעתם של הספרנים לעומת משיבי הסקר?
- ✓ איך לשכנע את בעלי ההחלטות להוסיף תקציבים כדי לבצע את השיפורים המבוקשים?
- ✓ איזה מהשיפורים חשובים ביותר? קלים לביצוע?
- ✓ איך להמשיך להשתפר לאורך זמן?



"אתם ביקשתם/אנחנו עושים"

כתבי-עת אקדמיים בעברית בטקסט מלא	
אנו ממשיכים להרחיב את הגישה למאמרים אקדמיים בעברית בטקסט מלא. בשלב זה אנו מספקים גישה לטקסט מלא של 47 כתבי-עת בעברית באמצעות פרוייקט JSTOR הישראלי	
הוספת תחנות עבודה בספרייה	
הוספנו 14 תחנות עבודה באולם הקריאה של האוספים השמורים.	
תוכנה לאיתור מחשבים זמינים	
בדלפק ההשאלה מוצב מסך שמציג עמדות מחשב פנויות כרגע ברחבי הספרייה.	
עמדת הדפסה מהירה	
מול שורת המדפסות באולם המרכזי הצבנו עמדה "עודית למשלוח הדפסות.	