

Bibliotēkas piedāvāto pakalpojumu kvalitāte: LU Bibliotēkas Bioloģijas zinātņu bibliotēkas apkalpošanas kvalitātes novērtējums

Latvijas Universitātes 70. zinātniskā konference:
Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcija
2012. gada 6. februāris

Ilze Alekšūne

Latvijas Universitātes bibliotēkas
Bioloģijas zinātņu bibliotēka

Lietotāju aptauja Bioloģijas zinātņu bibliotēkā

- **Mērķis** – noskaidrot Bioloģijas zinātņu bibliotēkas tās piedāvāto pakalpojumu kvalitāti.
- **Mērķauditorija** – Bioloģijas fakultātes bakalaura, maģistra un profesionālo programmu studenti.
- **Vieta** – Bioloģijas zinātņu bibliotēka.
- **Laiks** – 2011. gada decembris-janvāris

Anketas uzbūve

Aptaujas rezultātu apkopojums un analīze

13 jautājumi:

7 slēgtie jautājumi

6 atvērtie jautājumi

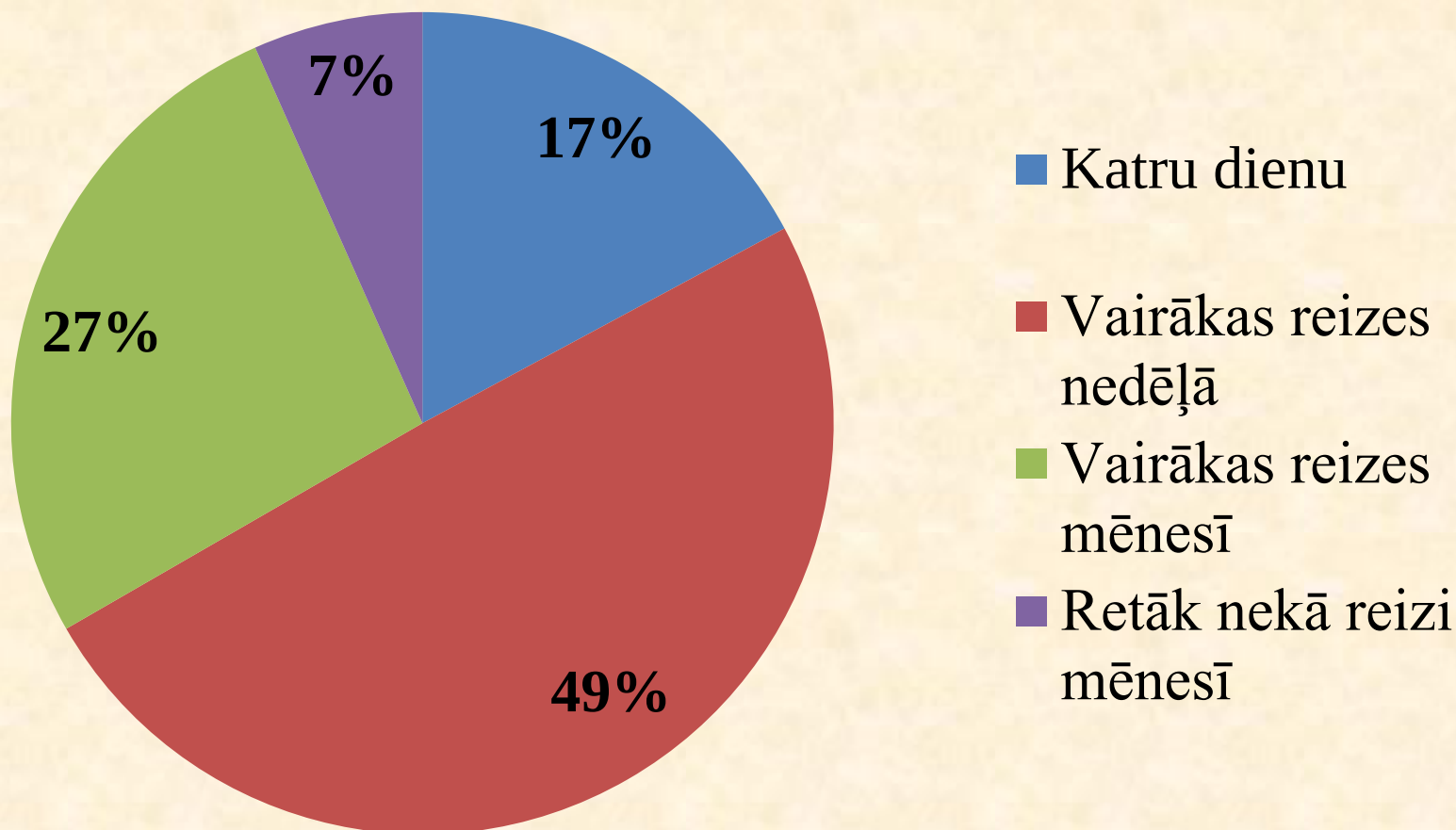
Saņemtas 107 anketas:

70 pilnīgi atbildētas

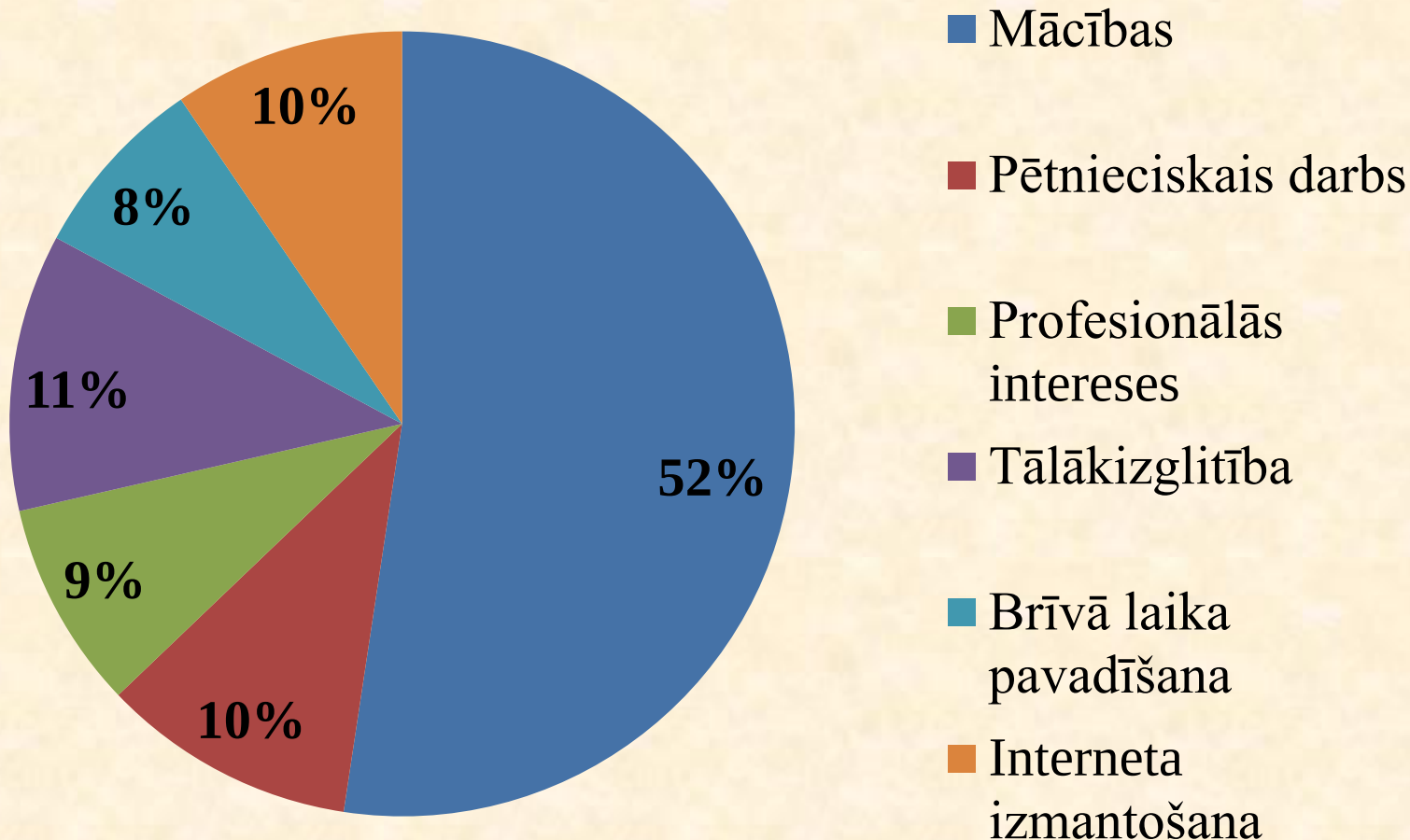
35 daļēji atbildētas

2 neatbildētas

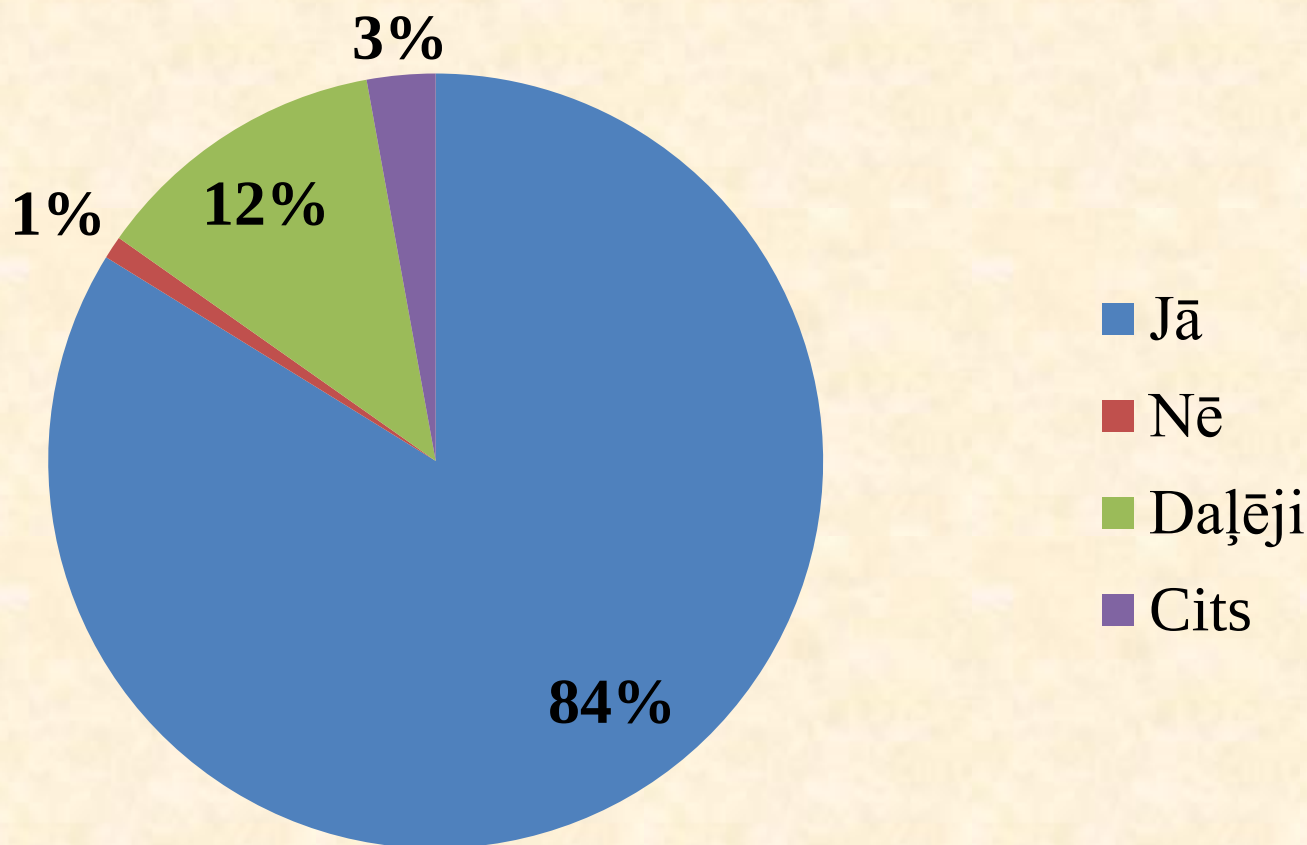
Cik bieži Jūs apmeklējat bibliotēku?



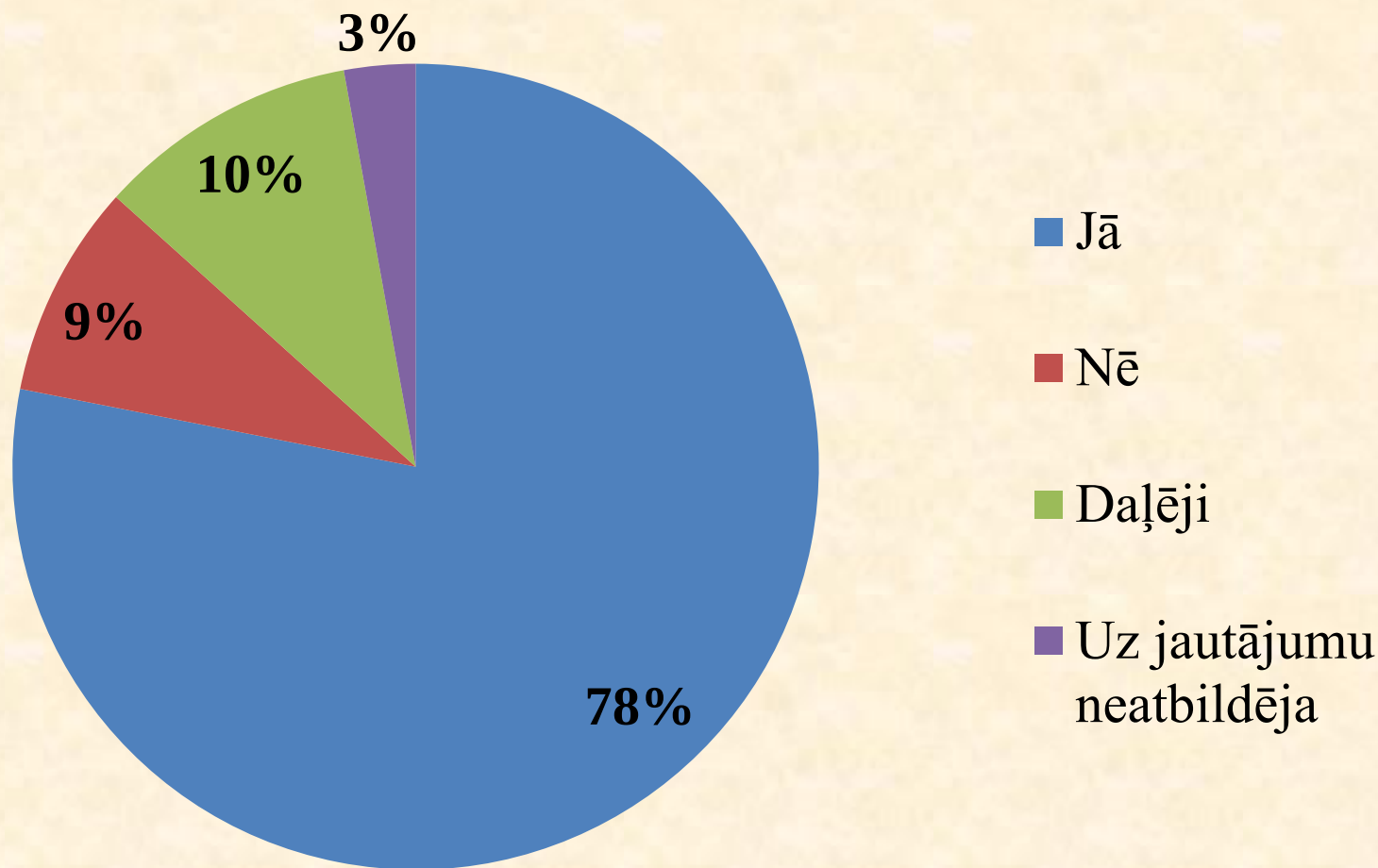
Kādi ir Jūsu galvenie bibliotēkas apmeklēšanas iemesli?



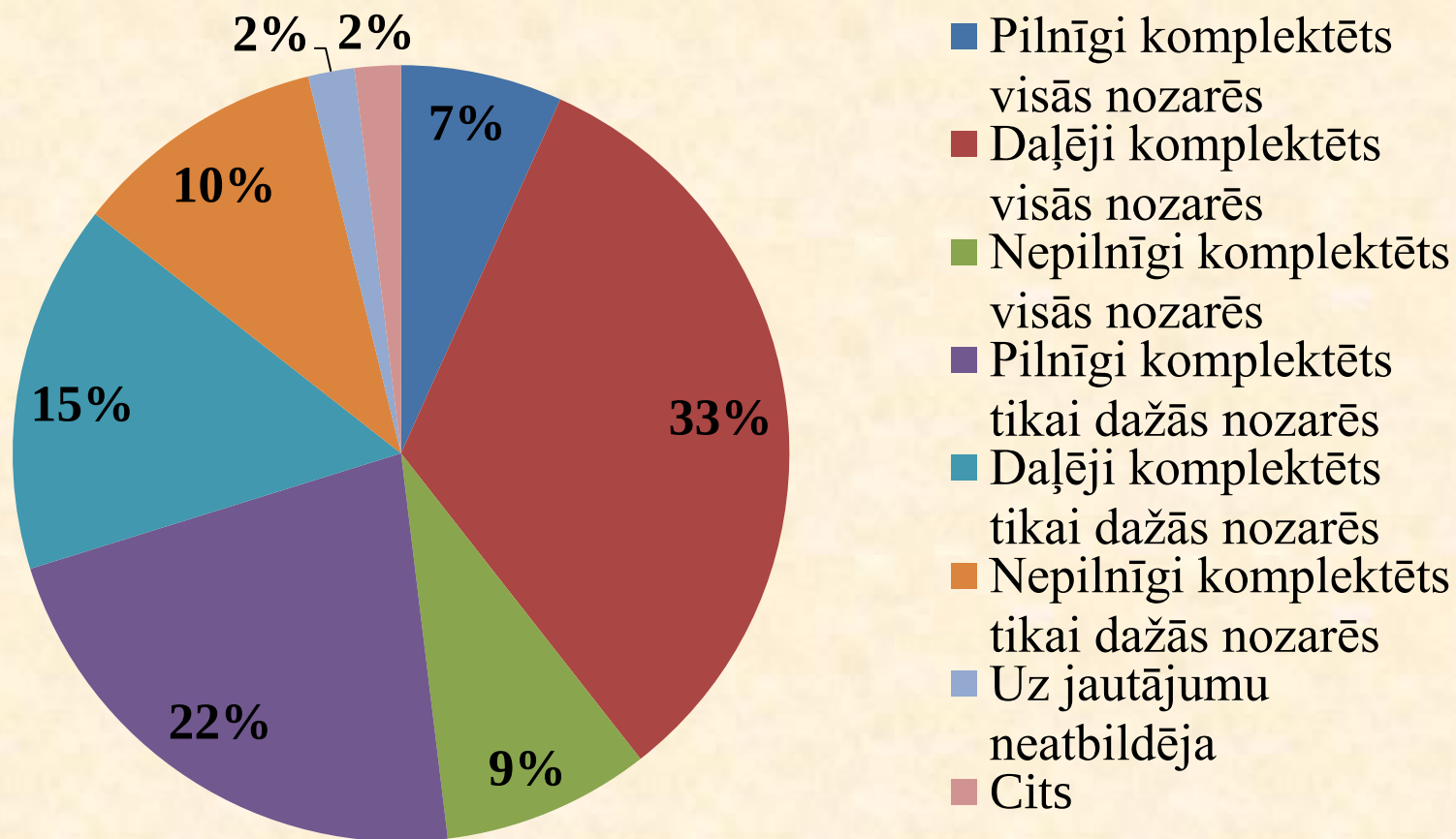
**Vai esat apmierināts/-ta ar piekļuvi informācijai
Bioloģijas zinātņu bibliotēkas krājuma brīvpieejas
krājumam?**



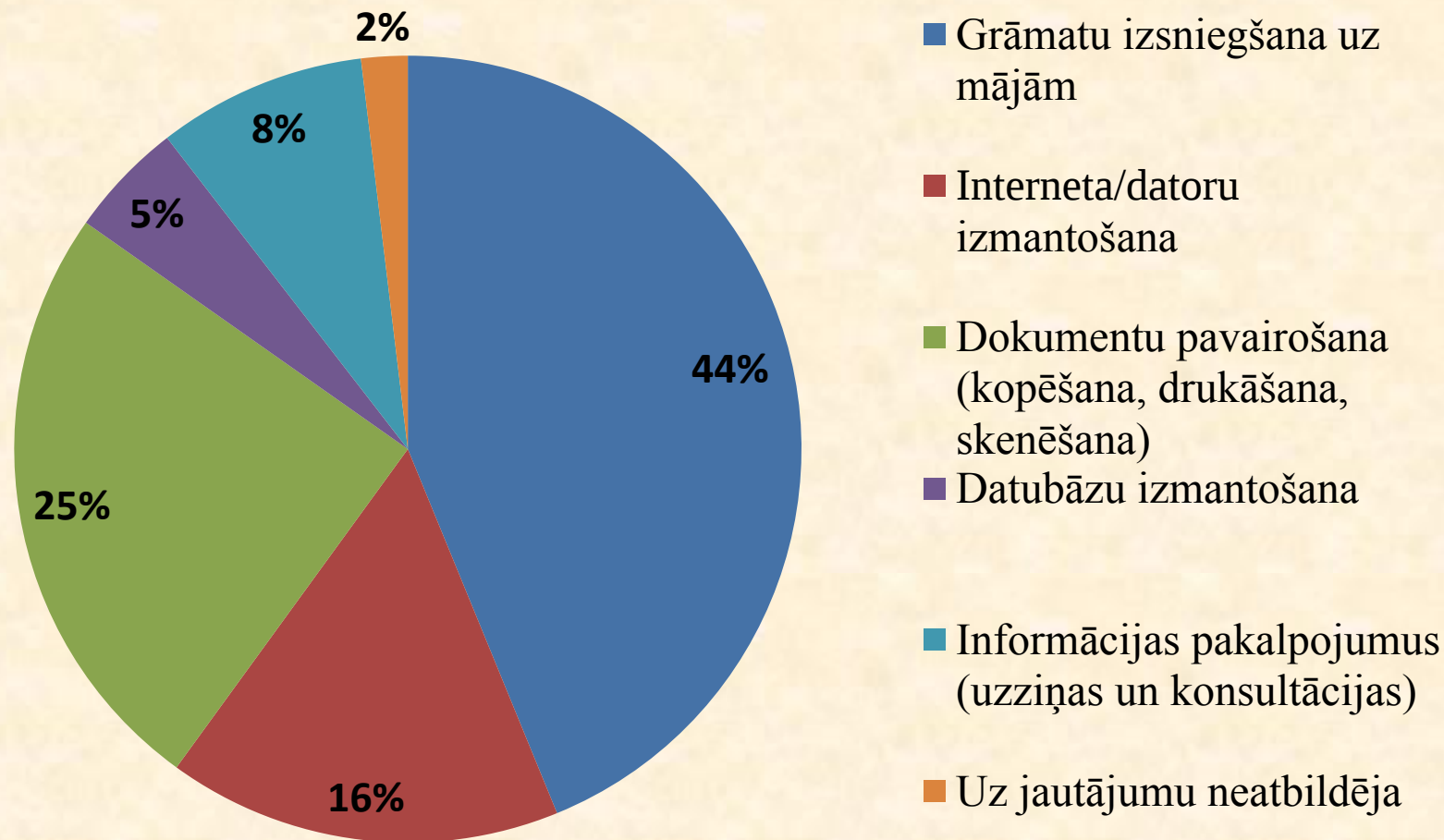
Vai Jūs apmierina bibliotēkas krājuma saturs?



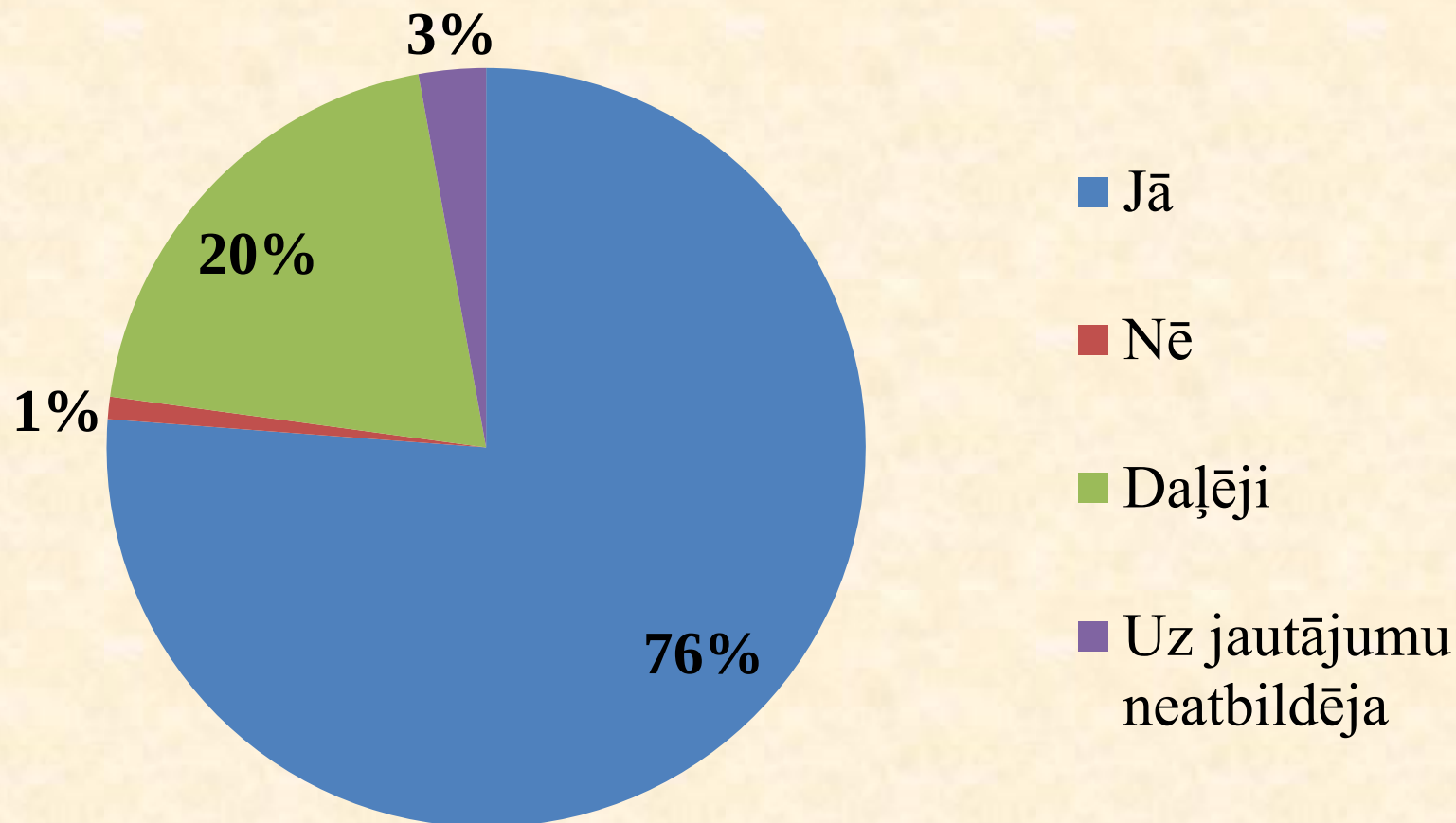
Novērtējiet, kāds ir, Jūsaprāt, Bioloģijas zinātņu bibliotēkas grāmatu un periodikas krājums?



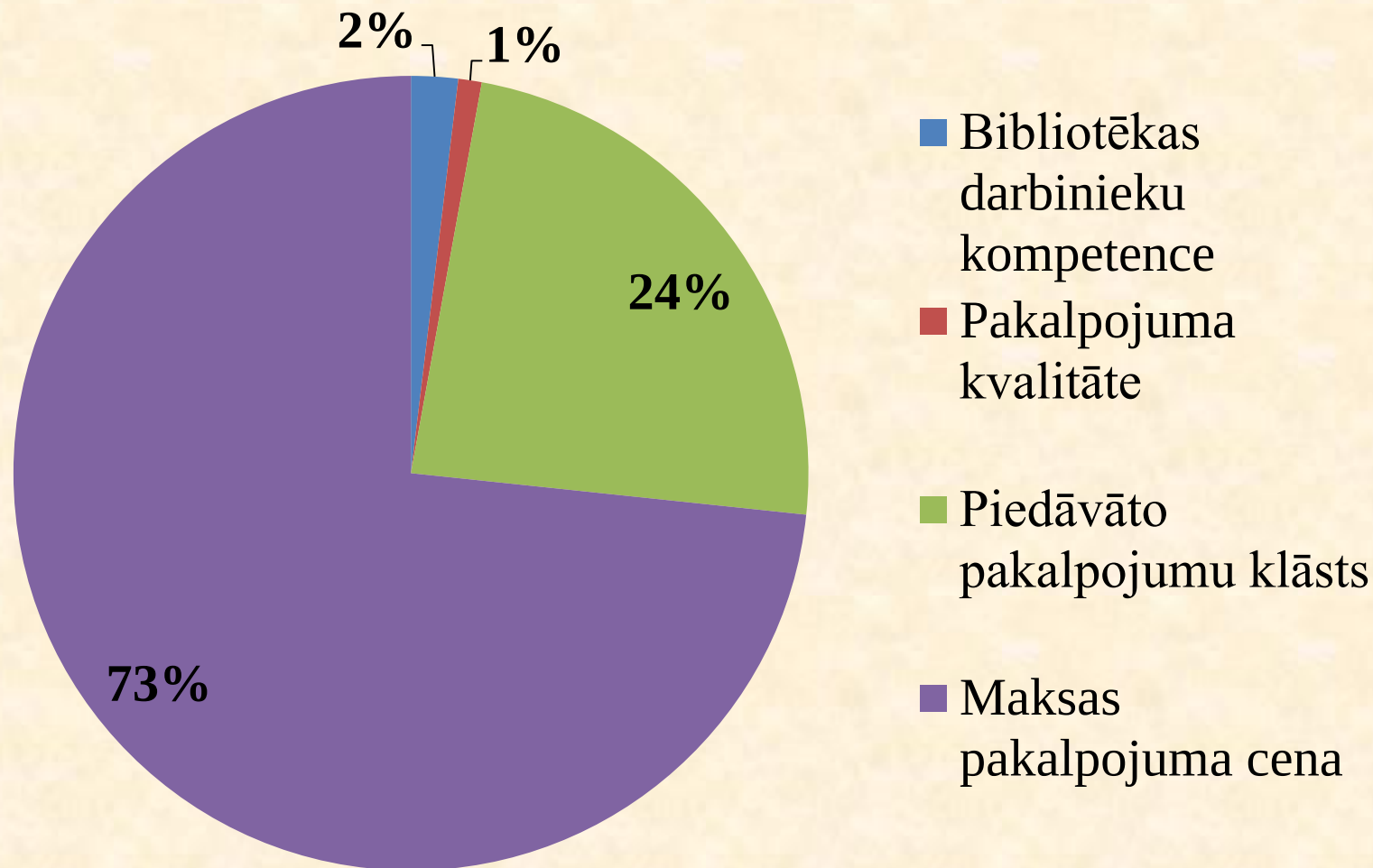
Kādus pakalpojumus Jūs izmantojat Bioloģijas zinātņu bibliotēkā?



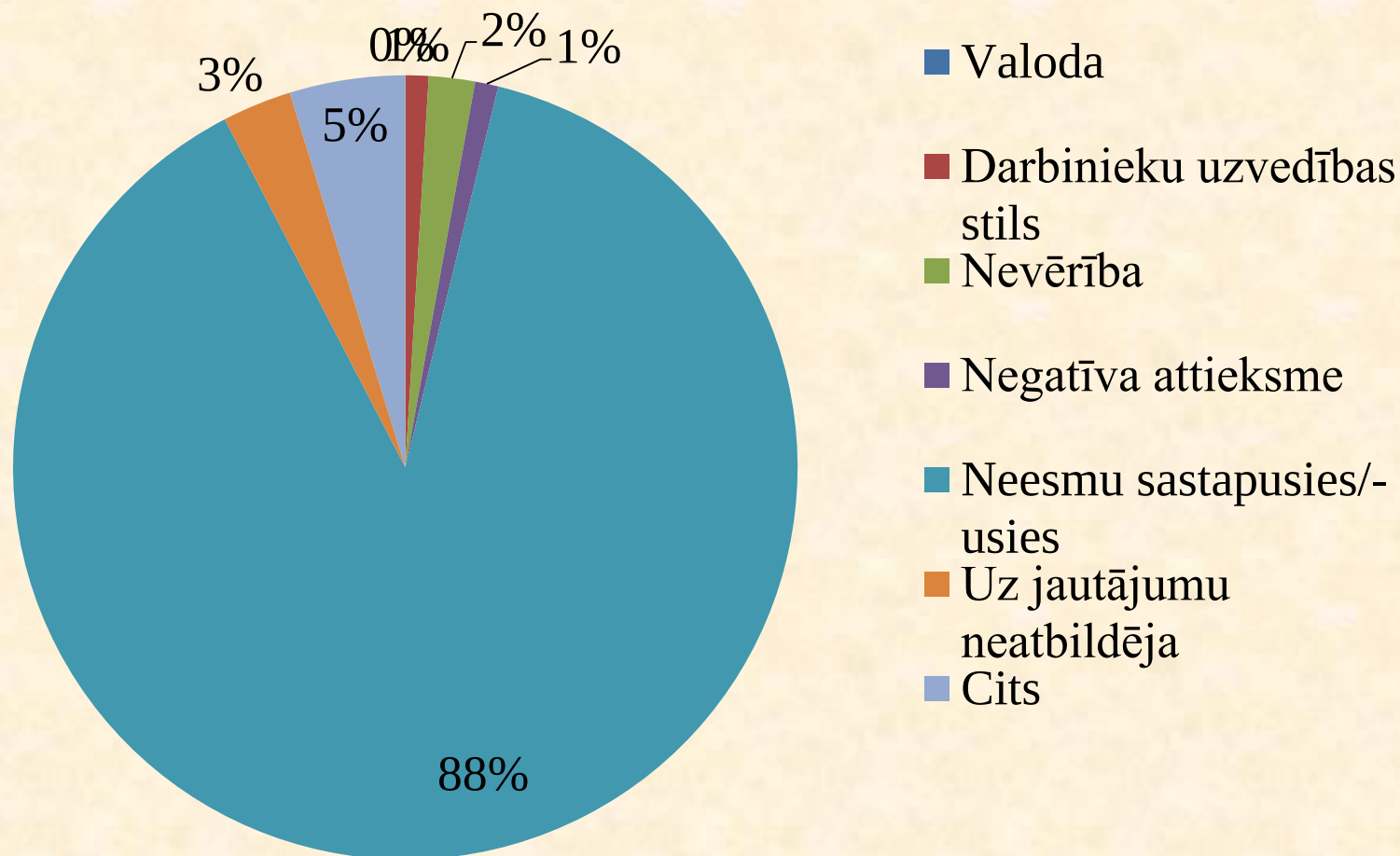
Vai esat apmierināts/ta ar sniegtajiem pakalpojumiem?



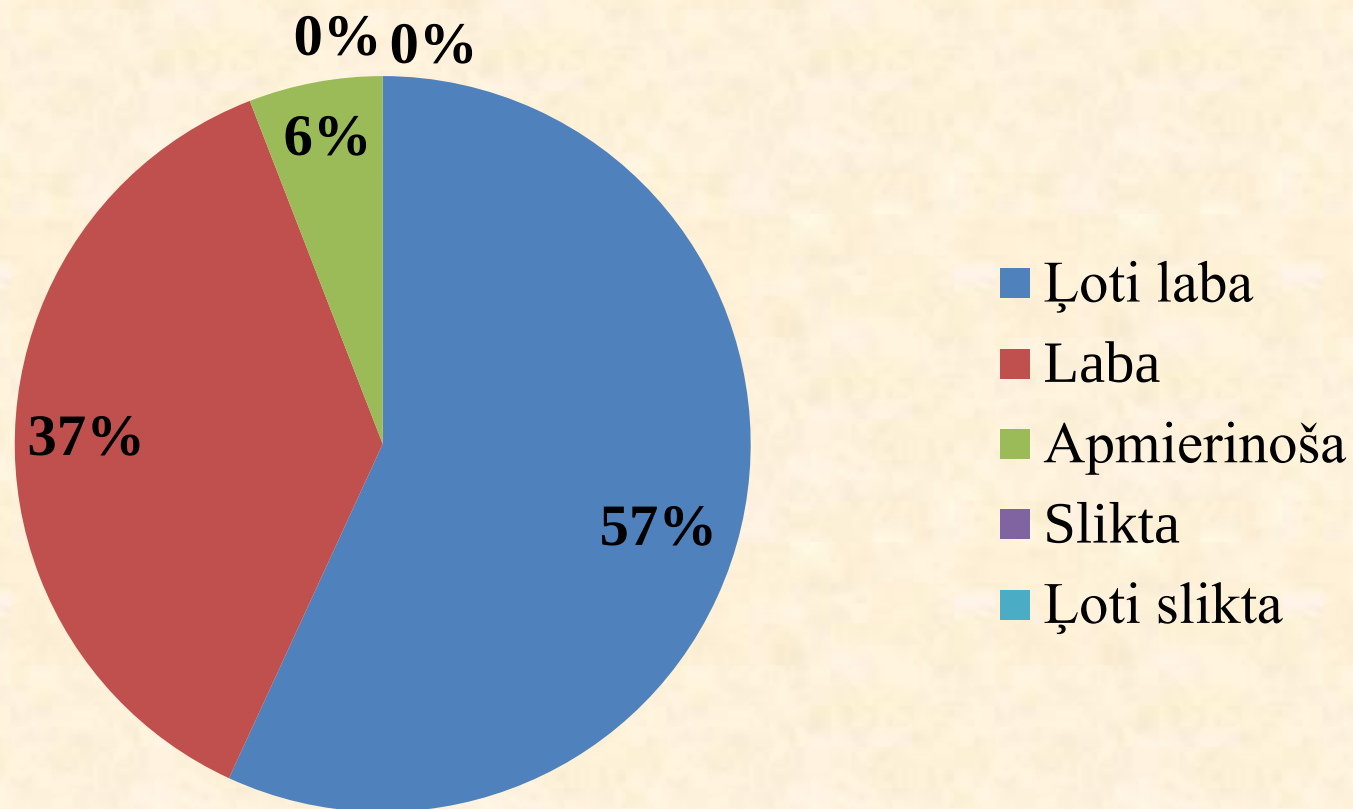
Kas Jūs konkrēti neapmierina?



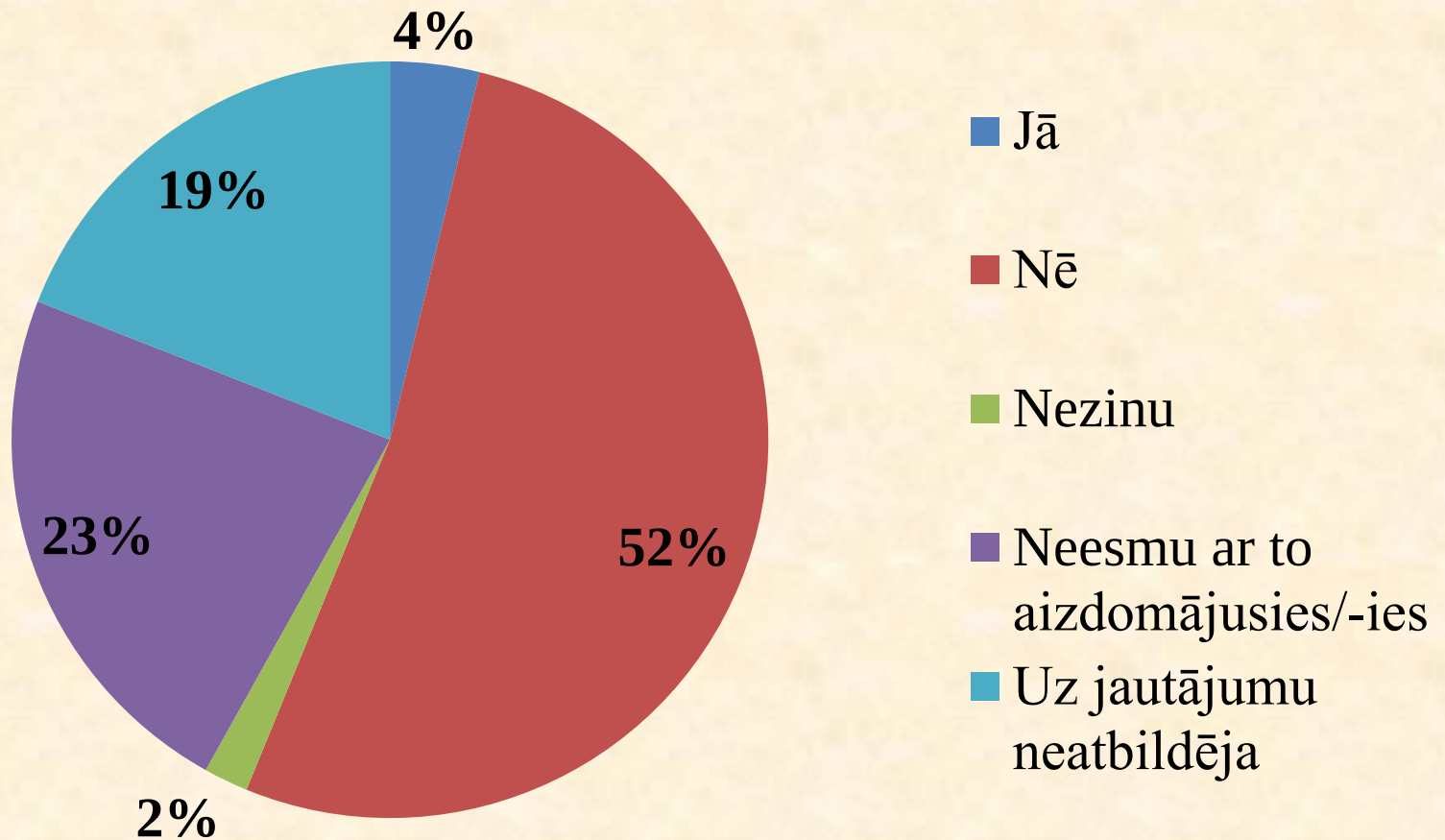
Vai Jūs esat sastapies/-usies ar komunikācijas barjerām apmeklējot Bioloģijas zinātņu bibliotēku?



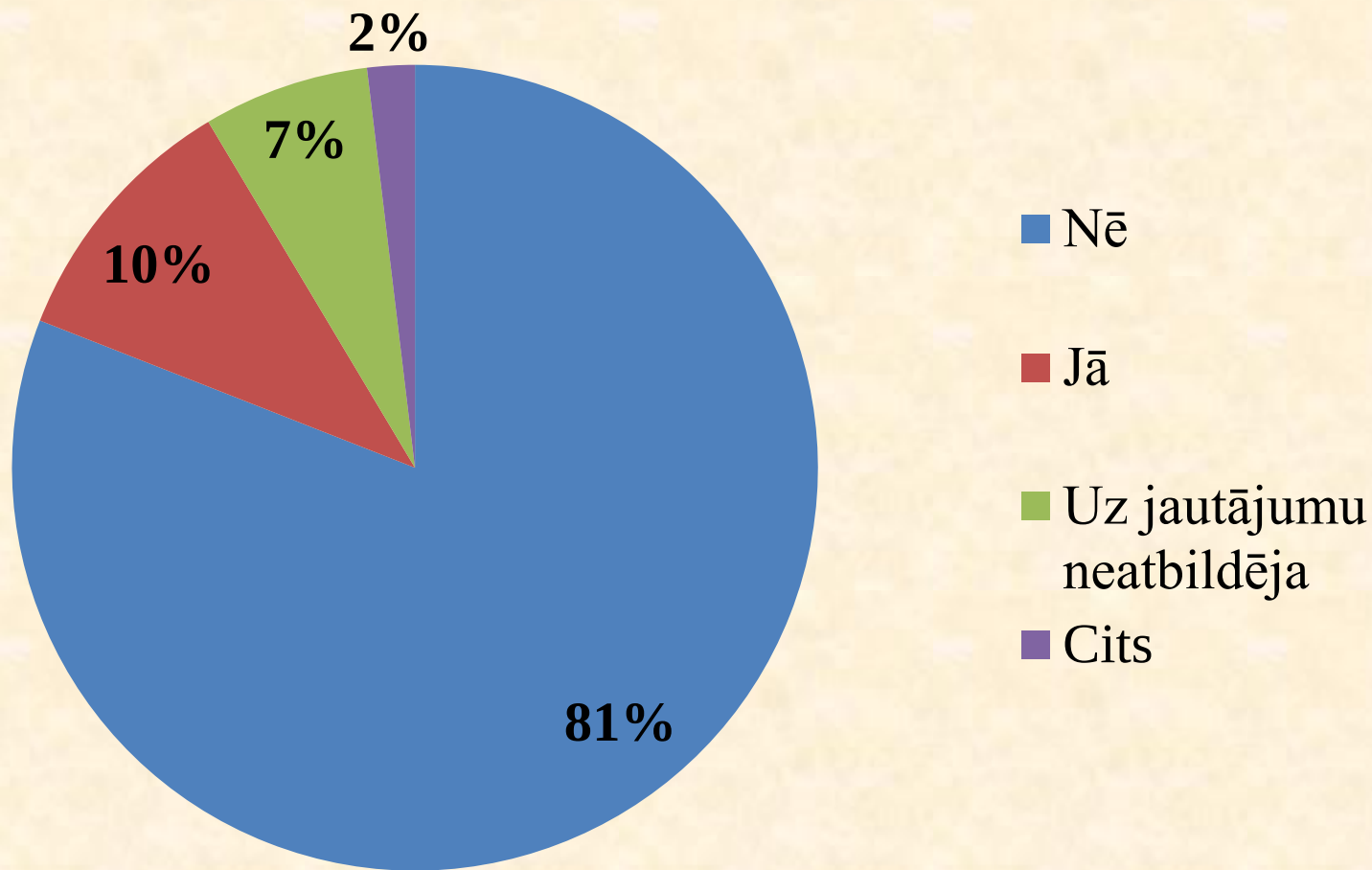
Kā vērtējat apkalpošanas kultūru Bioloģijas zinātņu bibliotēkā?



Vai saskatāt problēmas bibliotēkas lietotāju apkalpošanā?



Vai Jūs vēlētos saņemt vairāk informācijas no bibliotekāra?



Jūsu ieteikumi un priekšlikumi Bioloģijas zinātņu bibliotēkas darbības uzlabošanai

- Paplašināt grāmatu klāstu ar jaunākajiem izdevumiem, nodrošināt klusas telpas darbam ar izdevumiem, ko neizsniedz uz mājām.
- Vairāk literatūras (jaunas) mikrobioloģijā, minoloģijā.
- Vajadzētu pagarināt žurnālu saņemšanas laiku.
- Latvijas Universitātei vajadzētu abonēt vairāk datubāzes, kas ietver zinātniski nozīmīgu periodiku
- Siltākas telpas, aukstums traucē strādāt, kā arī plašākas telpas un vairāk darba vietu pie datoriem.
- Lieliski būtu atsevišķas mācību telpas ierīkošana, kur būtu iespējams strādāt grupās un individuāli

Jūsu ieteikumi un priekšlikumi Bioloģijas zinātņu bibliotēkas darbības uzlabošanai (2)

- Samazināt printēšanas un kopēšanas pakalpojumu maksu (līdz 5. sant. par lapu). Tā ir nesamērīgi augsta.
- Samazināt soda summu par 1 dienu, jo tā ir pārāk liela, ja nenodod grāmatu laikā (pietiktu 10 sant.par dienu).
- Skype, mapītes (kabatiņas), krāsainais printeris.
- Darbu varētu sākt ātrāk (ja, protams, tas ir iespējams).
- Bibliotēka varētu strādāt kādu sestdienu.

Jūsu ieteikumi un priekšlikumi Bioloģijas zinātņu bibliotēkas darbības uzlabošanai (3)

- Varētu būt vairāk datoru un ir tādi datori, kas nestrādā normāli, tos vajadzētu aprīkot ar jaunām, funkcionālām daļām.
- Vajadzētu vairāk elektrības slēdžu, lai vairāk studentu varētu pieslēgt savus portatīvos datorus.
- Varētu būt kaut kāda sistēma, attiecīgi kurā vietā bibliotēkā meklēt nepieciešamo grāmatu vai jebkādu izdevumu, lai nav jāgaida rindā, lai to varētu pajautāt bibliotekāram.
- Pieaicināt vēl kādu darbinieku kritiskajā laikā, kad pirmajās semestra dienās visi gan ņem jaunās, gan nodod iepriekšējā semestra grāmatas un veidojas milzīga rinda. Tā var būt nav katrā semestrī, bet tādas situācijas ir bijušas.

Secinājumi un rezultāti

- Aptaujas rezultātā iegūtā informācija liecina, ka lielākā daļa respondentu ir apmierināti ar Bioloģijas zinātņu bibliotēkas piedāvāto pakalpojuma kvalitāti.
- Respondentu atbildēs vērojams procentuāli lielāks pozitīvo atbilžu variantu skaits.
- Pētot, cik lietotāji ir apmierināti ar bibliotēkas sniegtajiem pakalpojumiem un kā viņi vērtē apkalpošanas kvalitāti, rodam iespēju nepārtraukti uzlabot bibliotēkas apkalpošanas kvalitāti.
- Aptauja tika veikta sekmīgi un iegūtie rezultāti ir pozitīvi.

Paldies par uzmanību!