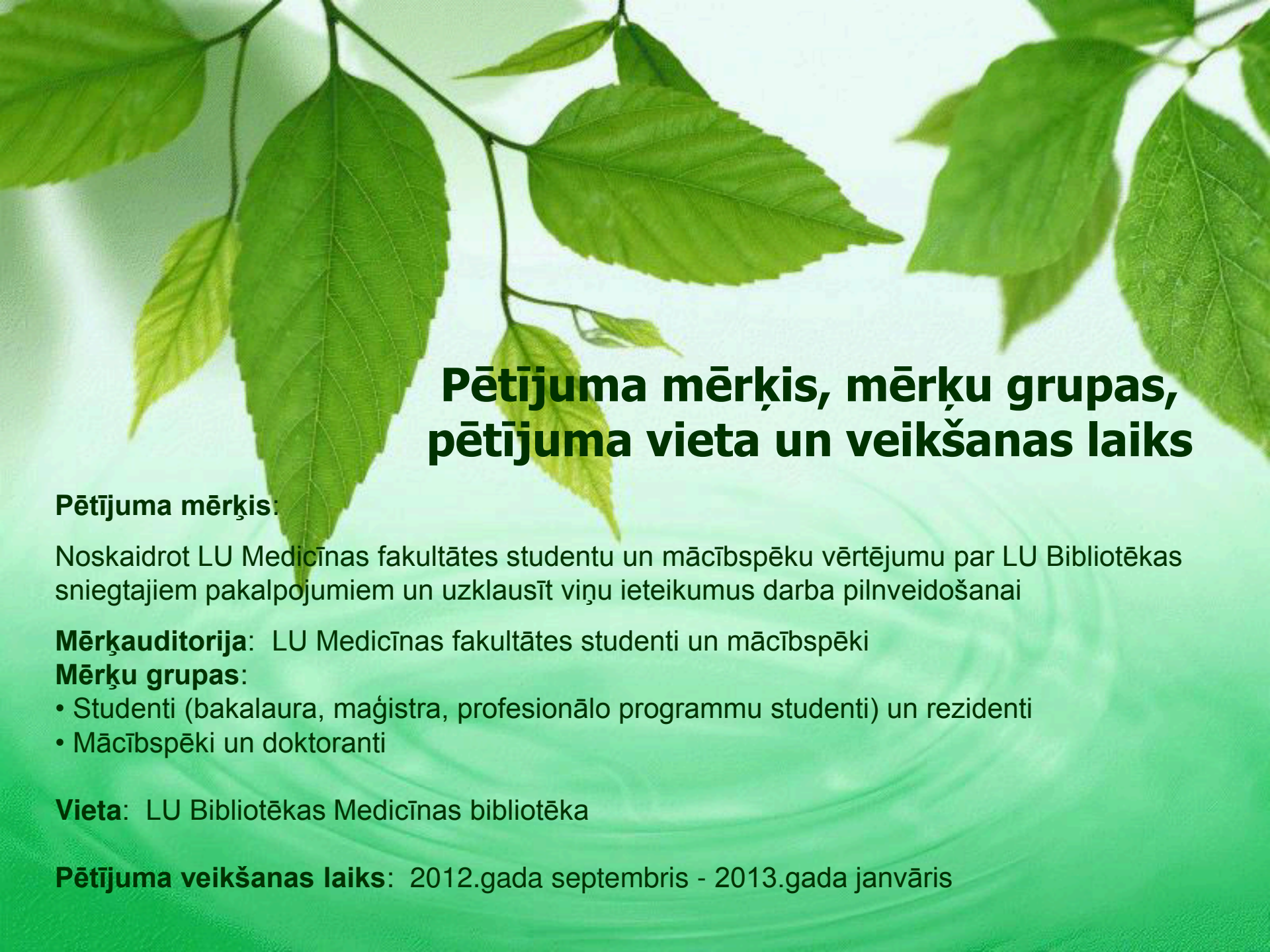


The background of the slide features a close-up photograph of several vibrant green leaves on a thin branch, set against a soft, out-of-focus light green background. The leaves are detailed, showing their veins and serrated edges.

LU Bibliotēkas pakalpojumi un to kvalitāte Medicīnas fakultātes studentu un mācībspēku vērtējumā

Latvijas Universitātes 71. zinātniskā konference:
Bibliotēkzinātnes un informācijas zinātnes sekcija
2013.gada 31.janvāris

Daiga Šlahota
Latvijas Universitātes Bibliotēka

The background of the slide features a close-up photograph of several vibrant green leaves on a thin branch, set against a soft, out-of-focus light green background. The leaves are detailed, showing their veins and serrated edges.

Pētījuma mērķis, mērķu grupas, pētījuma vieta un veikšanas laiks

Pētījuma mērķis:

Noskaidrot LU Medicīnas fakultātes studentu un mācībspēku vērtējumu par LU Bibliotēkas sniegtajiem pakalpojumiem un uz klausīt viņu ieteikumus darba pilnveidošanai

Mērķauditorija: LU Medicīnas fakultātes studenti un mācībspēki

Mērķu grupas:

- Studenti (bakalaura, maģistra, profesionālo programmu studenti) un rezidenti
- Mācībspēki un doktoranti

Vieta: LU Bibliotēkas Medicīnas bibliotēka

Pētījuma veikšanas laiks: 2012.gada septembris - 2013.gada janvāris



Terminu skaidrojums

Pakalpojumi - dažāda veida mērķtiecīga darbība, kuras rezultātā tiek apmierinātas noteiktas cilvēku vajadzības. * ¹

Kvalitāte - īpašību kopums, kas raksturo konkrētā objekta atbilstību konkrētām prasībām. Cilvēka darba kvalitāte – darba procesā izmantotās iemaņas, prasme, apzinīgums, intelekts. Kvalitāte (filozofijā) – lietas, procesa, parādības noteiktība. Kvalitāte ir iekšēji piemītošais, kas veido gan robežu, kas atšķir vienu priekšmetu un procesu no citiem, gan to veselumu. * ²

Kvalitātes definīcija Starptautiskajā Standartizācijas organizācijas (*International Organization for Standardization*) standartā *ISO 9000, 2005* :


“Quality - the consistent conformance of a product or service to a given set of standards or expectations” * ³

<http://www.iso.org/iso/home.html>

* ¹ Enciklopēdiskā vārdnīca: 2 sējumos / galv. red. A.Vilks; Rīga : Latvijas Enciklopēdiju redakcija, 1991, il. 2.sēj., 67.lpp.

* ² Enciklopēdiskā vārdnīca: 2 sējumos / galv. red. A.Vilks; Rīga : Latvijas Enciklopēdiju redakcija, 1991, il. 1.sēj., 353.lpp.

* ³ Luisa Alvite, Leticia Barrionuevo. *Libraries for Users*. Oxford Cambridge New Delhi, 2011. 5.p.

The background of the slide features a close-up photograph of several vibrant green leaves on a thin branch, set against a soft, out-of-focus light green background. The leaves are detailed, showing their veins and serrated edges.

Pētījuma aktualitāte, teorētiskais pamatojums

- Izpētes jautājuma aktualitāti nosaka mūsdienu lietotāju vajadzības pēc kvalitatīva pakalpojuma

- Kvalitātes novērtēšanas modeļi:

ServQual – *Service Quality* http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.html

LibQual – *Library Quality* <http://www.libqual.org/home>

BiQual – *Quality in Science and Technology Libraries*

EFQM Model of Excellence - *European Foundation for Quality Management Model of Excellence*
<http://www.efqm.org/en>

Pētniecības metodes

- **Aptaujas metode** pielietota veicot anketēšanu „LU Bibliotēkas pakalpojumi Medicīnas fakultātes studentu un mācībspēku vērtējumā”.

Anketā ietverti 2 tipu jautājumi:

- slēgta tipa jautājumi ar piedāvātiem atbilžu variantiem
- atvērta tipa jautājumi

Anketā iekļautos jautājumus var iedalīt divās daļās:

- vispārīgi jautājumi par LU Bibliotēku - 2/3
- konkrēti par LU Bibliotēkas Medicīnas bibliotēku - 1/3

- **Intervijas metode** pielietota anketas rezultātu papildināšanai, intervējot par priekšlikumiem LU Bibliotēkas darba kvalitātes uzlabošanai un par anketās ievērtajiem atvērtajiem jautājumiem.

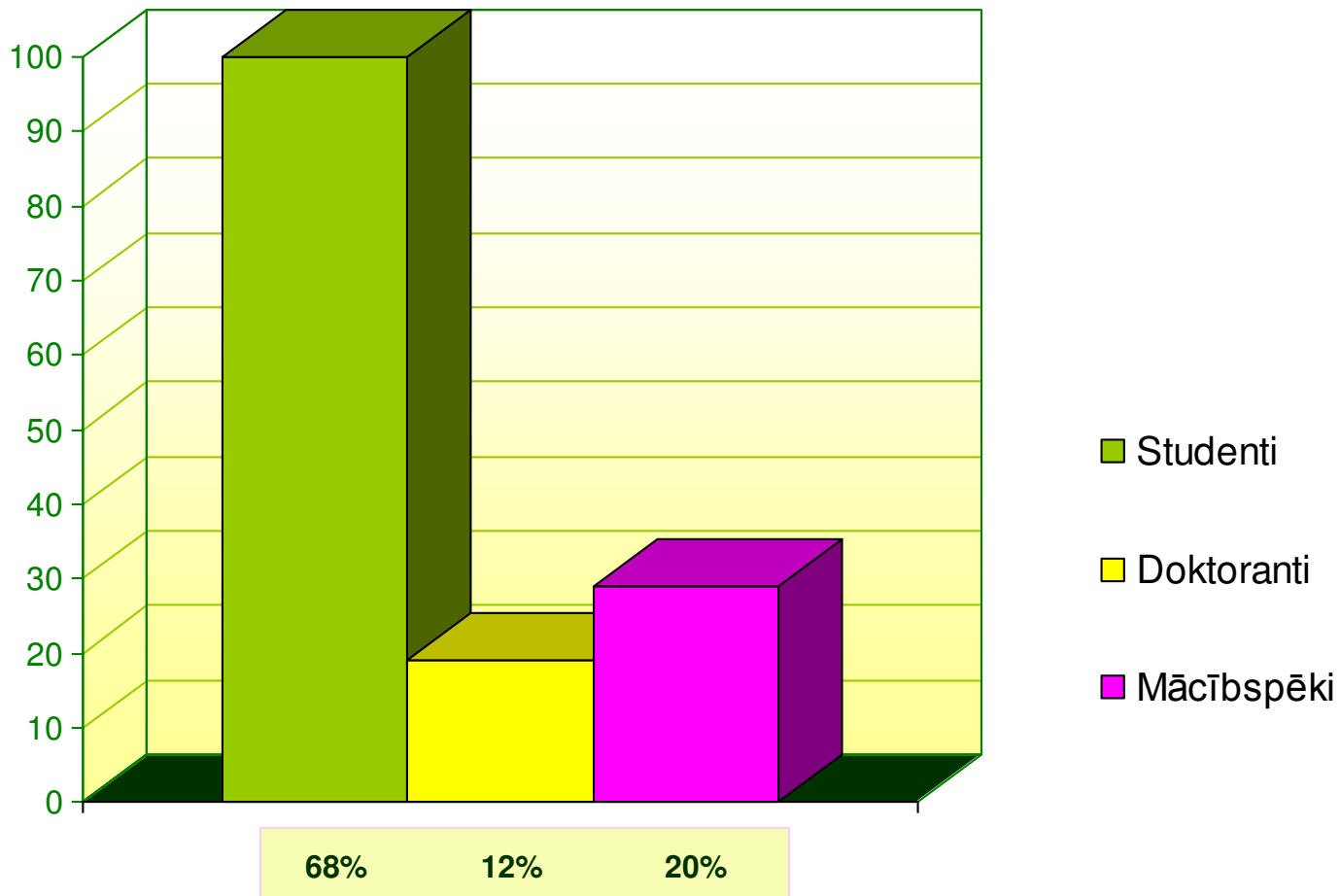
- **Dokumentu analīzes metode** pielietota anketas rezultātu papildināšanai, lai noteiktu pieprasītākās grāmatas, kuru eksemplāru skaitu vajadzētu papildināt. Analizētas Bibliotēkas Informācijas Sistēmas ALEPH500 Abonementa modulī LU Bibliotēkas Medicīnas bibliotēkas 2012.gada laikā sagatavotās ”Neizpildīto rezervēšanas pieprasījumu atskaites”.

The background of the slide features a soft-focus image of vibrant green leaves in the upper half, with a lower half showing concentric ripples on a light green surface, possibly water, creating a fresh and natural aesthetic.

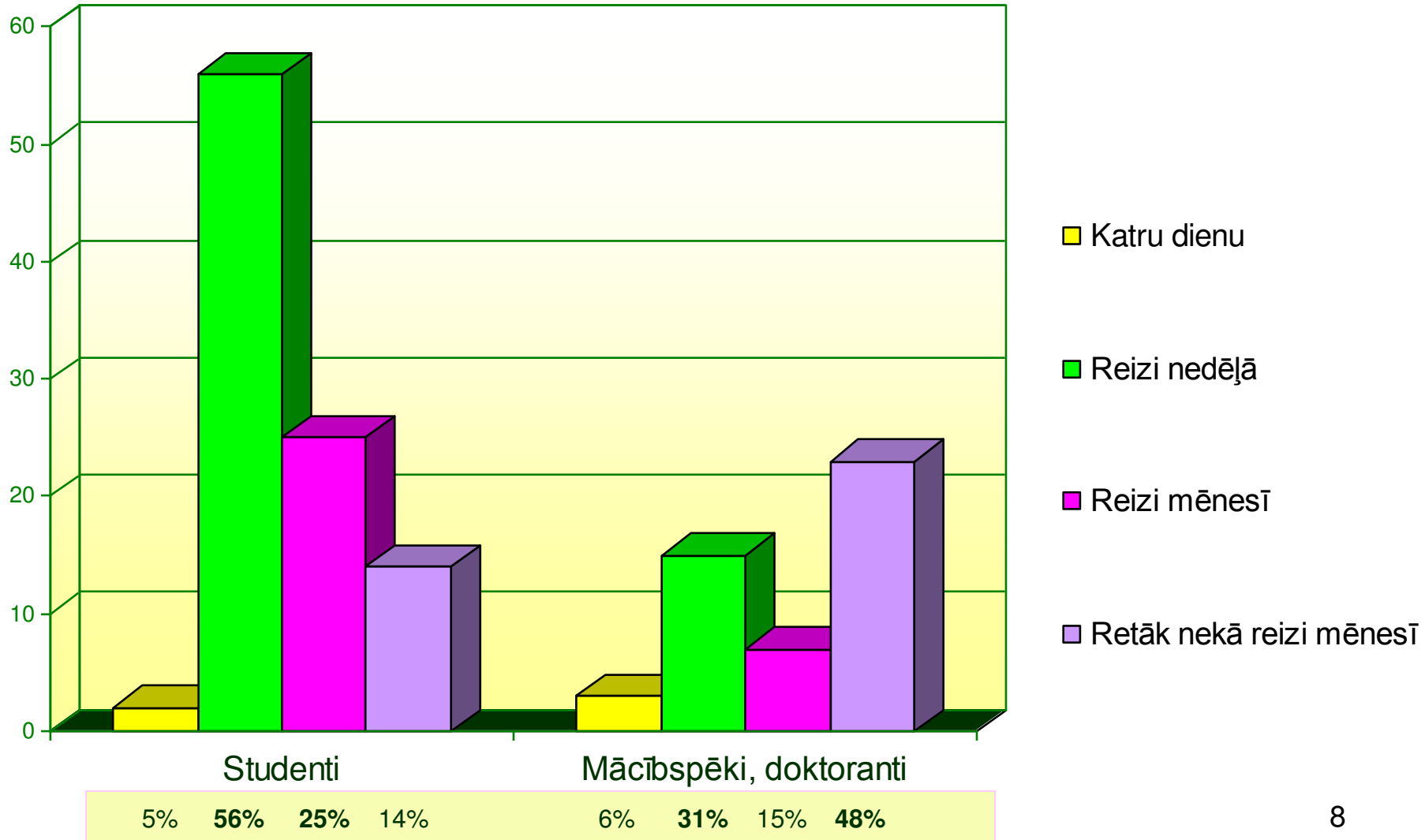
Pētījuma rezultāti

- Pētījumā apkopoti rezultāti no
 - 148 anketām (tai skaitā: 100 - no studentiem, 48 – no doktorantiem un mācībspēkiem),
 - 25 intervijām,
 - 32 atskaitēm.
- LU Medicīnas fakultātes studenti un mācībspēki ir snieguši savus priekšlikumus pakalpojumu uzlabošanai.

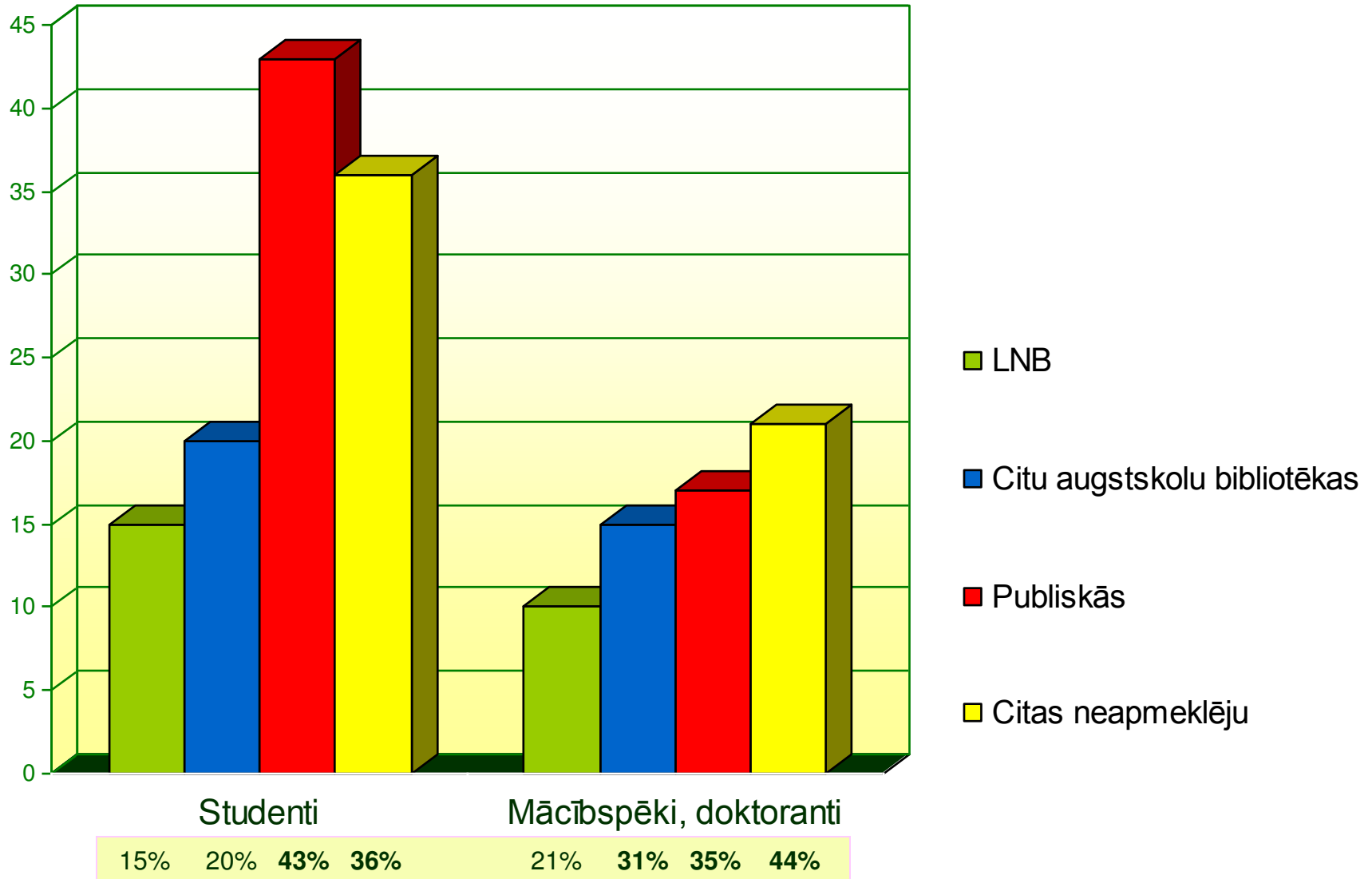
1. Jūs esat:



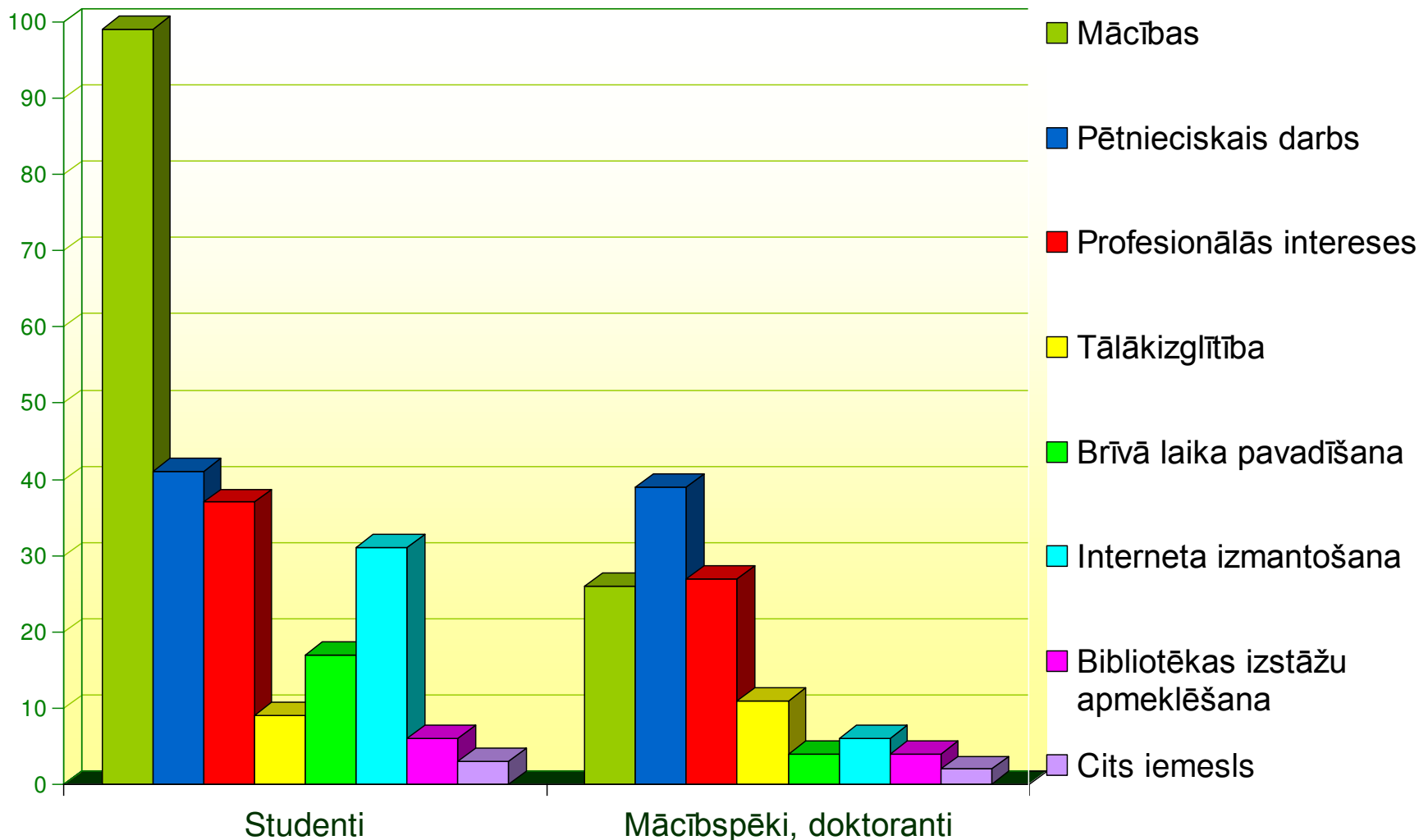
2. Cik bieži jūs izmantojat LU Biobliotēkas pakalpojumus?



3. Kuras bibliotēkas Jūs vēl apmeklējat?



4. Kādi ir galvenie LU Bibliotēkas apmeklēšanas iemesli?

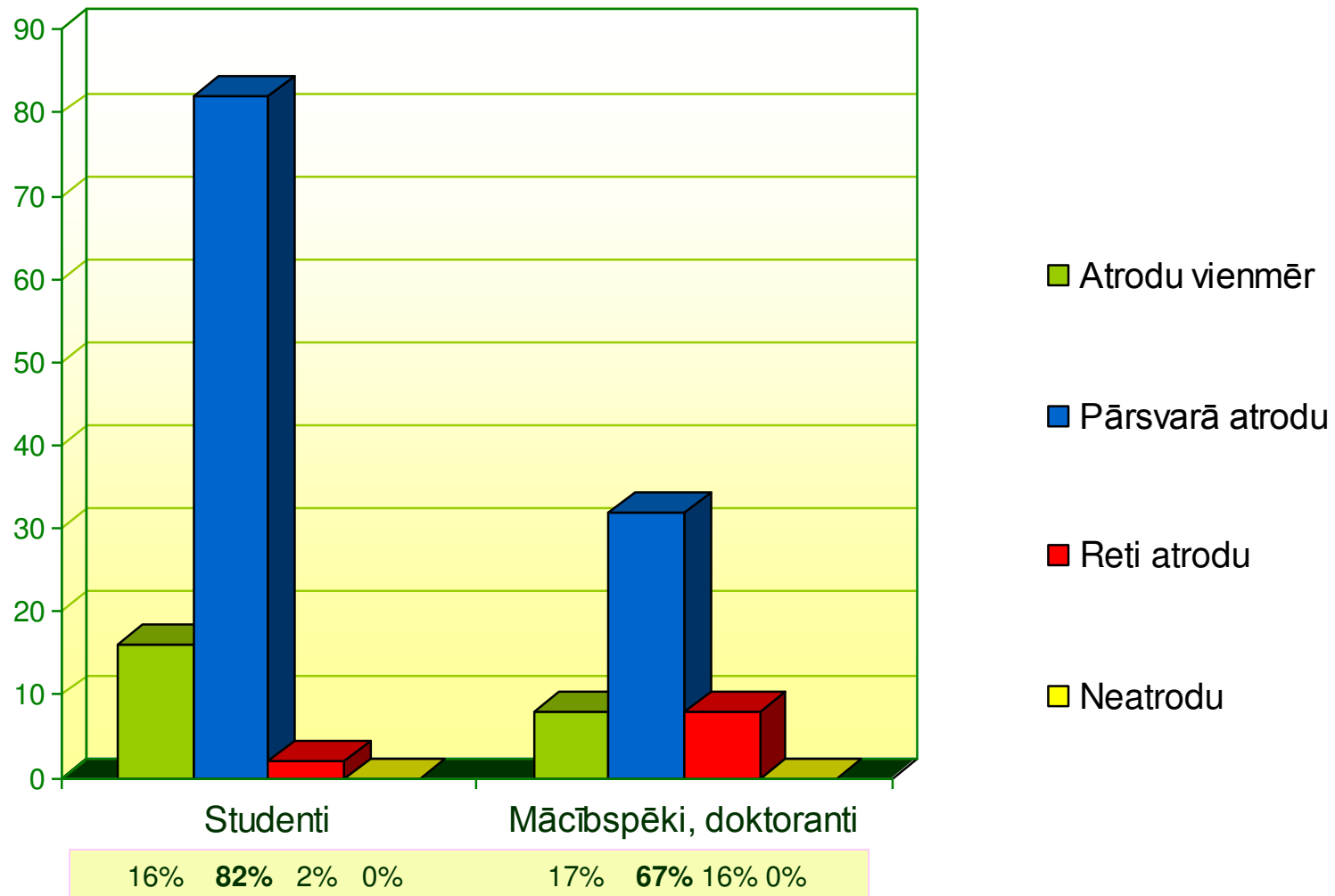


Cits iemesls:

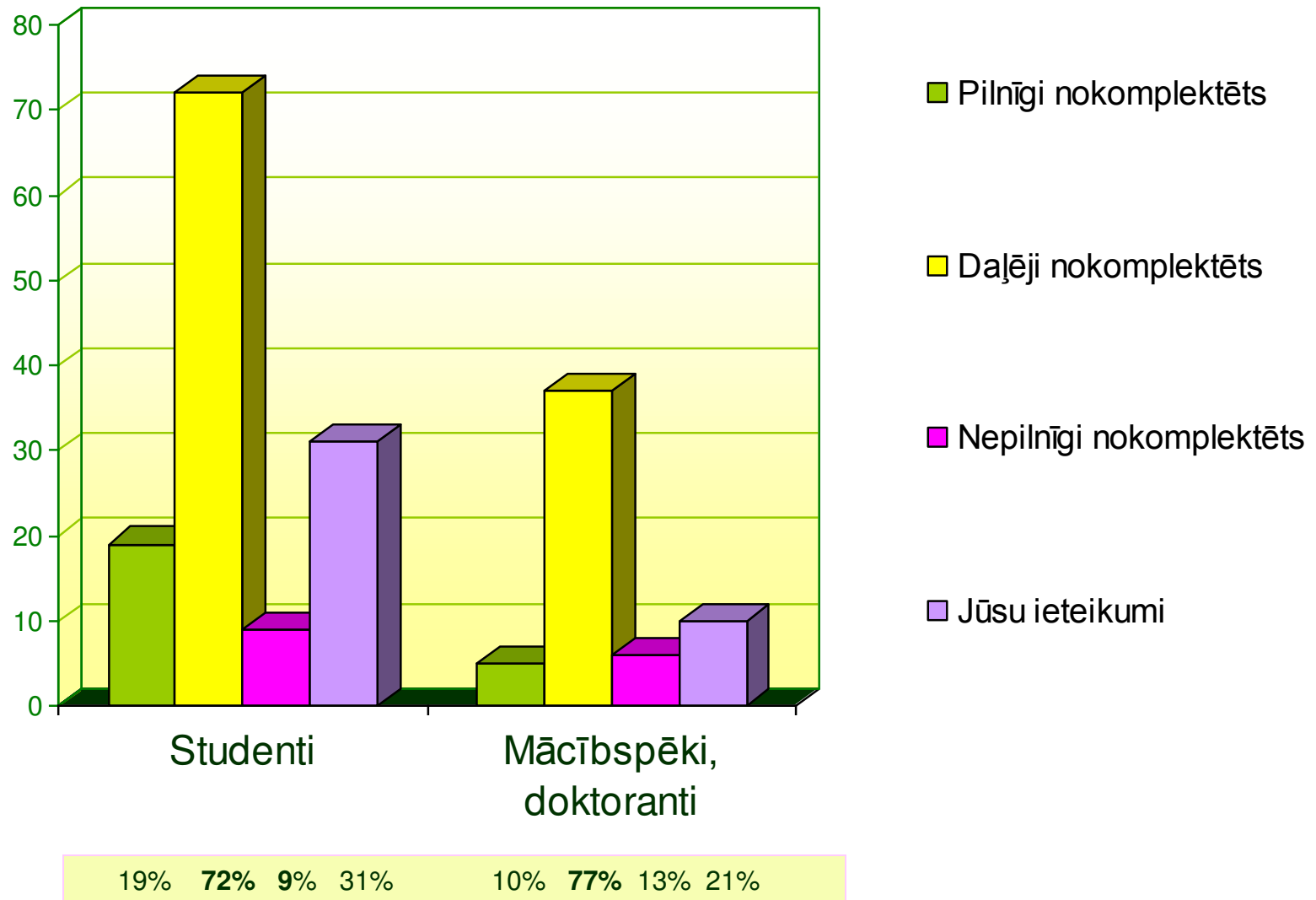
Studenti: klusa vieta, kur pavadīt brīvos brīžus starp lekcijām (2), patīkama atmosfēra (1)

Mācībspēki un doktoranti: mācību literatūras izpēte (1), darbs ar datoru (1)

5. Vai Jūs LU Bibliotēkas Medicīnas bibliotēkā atrodat sev nepieciešamo informāciju?



6. Novērtējiet lūdzu Medicīnas bibliotēkas krājumu medicīnas nozarēs



Nozares, kuras vajadzētu papildināt ar informācijas resursiem

Studentu ieteikumi

- anatomija (7)
- šūnu bioloģija (7)
- endokrinoloģija (4)
- farmācija (3)
- neiroloģija (3)
- anestezioloģija (2)
- psihiatrija (2)

Pieminētas arī: angioloģija, bioķīmija, dzemdniecība, gastroenteroloģija, ginekoloģija, histoloģija, iekšējās slimības, kardioloģija, patoloģija (latv.val.), plastiskā ķirurģija, propedeutika, psiholoģija, pulmonoloģija, radioloģija, reimatoloģija, tiesu medicīna.

Mācībspēku un doktorantu ieteikumi

Internā medicīna, bioķīmija, endokrinoloģija, fizioloģija, patofizioloģija, pediatrija, sociālā pediatrija, psihiatrija, pirmsklīnikas priekšmeti, veselības menedžments, veselības aprūpes plānošana, veselības ekonomika, cilvēkresursu vadība un attīstība, mācību metodika, uztura zinātne, zobārstniecība.

Grāmatas, kuru eksemplāru skaitu vajadzētu papildināt

Studenti

Markovs, Jurijs, **Šūnu bioloģija un pamataudi**. 2011. (8)

Cilvēka anatomija : roka, kāja / Gundega Knipše. 2009. (6)

Markovs, Jurijs, **Medicīniskā histoloģija**. 2003-2007. 1.-3. sēj. (4)

Rubins, Andris, **Dermatoveneroloģija**. 2010. (4)

Dzemdniecība : normālā un patoloģiskā / Daces Rezebergas redakcijā. 2009. (4)

Robbins and Cotran pathologic basis of disease. 2010. (4)

Purviņš, Indulis, **Praktiskā farmakoloģija**. 2011. (2)

Klīniskā medicīna / Aivara Lejnieka redakcijā. 2010-2012. 1.-3. sēj. (2)

Aberberga-Augškalne, Līga, **Fizioloģija ārstiem** / Līga Aberberga-Augškalne. 2007.

Синельников, Р. Д. Атлас анатомии человека : в 4-х томах : уч. Пособ. для студентов мед. Вузов. 2010.

Mācībspēki un doktoranti

Markovs, Jurijs, **Šūnu bioloģija un pamataudi**. 2011.

Cilvēka anatomija : roka, kāja / Gundega Knipše. 2009.

Robbins and Cotran pathologic basis of disease. 2010.

Reid, Robin, **Pathology illustrated**. 2005.

Oxford textbook of old age psychiatry / edited by Robin Jacoby. 2008.

Practical training in Emergency Medicine

Leadership in Health Care

Pieprasītākās grāmatas, kuru eksemplāru skaits ir nepietiekošs

Robbins and Cotran pathologic basis of disease / ed. V.Kumar. 2010. (110 neizpild. piepr.)

Markovs, Jurijs, **Medicīniskā histoloģija**. 2003-2007. sēj. 1-3.sēj. (100 neizpild. piepr.)

Markovs, Jurijs, **Cilvēka embrioloģijas pamati**. 2010. (86 neizpild. piepr.)

Cilvēka anatomija : roka, kāja / red. G.Knipše. 2009. (59 neizpild. piepr.)

Davidson's principles and practice of medicine / ed R.Nicky. 2010. (37 neizpild. piepr.)

Aberberga-Augškalne, Līga. **Fizioloģija ārstiem**. 2007. (35 neizpild. piepr.)

Zeidlers, Ints, **Elektroterapija un magnēterapija**. 1999. (31 neizpild. piepr.)

Lejniece, Sandra. **Klīniskā hematoloģija**. 2002. (25 neizpild. piepr.)

Purviņš, Indulis. **Praktiskā farmakoloģija**. 2011. (21 neizpild. piepr.)

Medical biochemistry / ed. Baynes. 1999. (20 neizpild. piepr.)

Биохимия : [учебник для медицинских вузов]. 2004. (17 neizpild. piepr.)

Acu slimības / red. G.Laganovska. 2008. (15 neizpild. piepr.)

Albert, Todd J, **Physical examination of the spine**. 2005. (14 neizpild. piepr.)

Rubin's pathology. / ed. R.Rubin. 2012. (13 neizpild. piepr.)

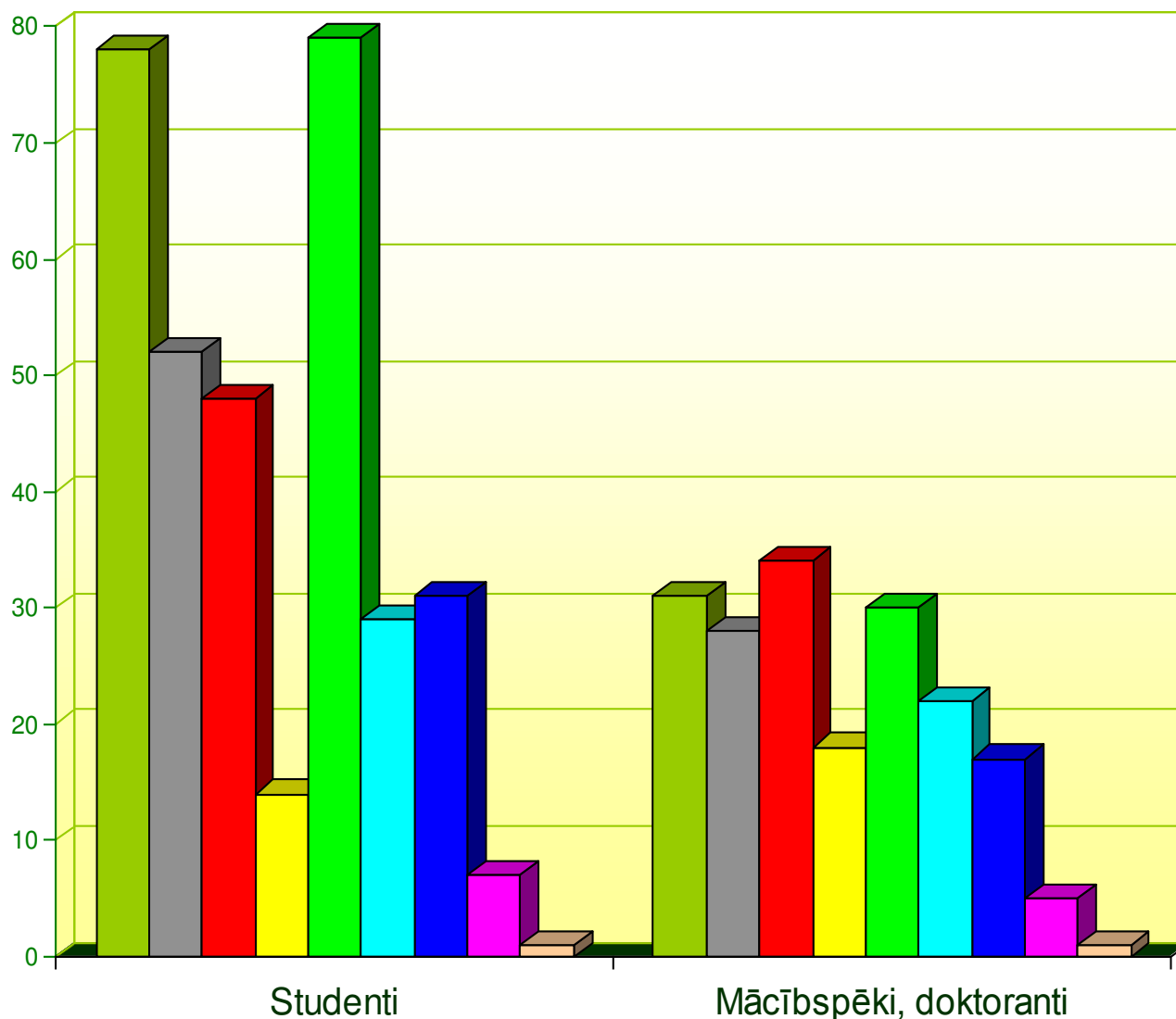
Vides veselība / sast. M.Eglīte. 2008. (12 neizpild. piepr.)

Macleod's clinical examination / ed G.Douglas. 2009. (12 neizpild. piepr.)

Bickley, Lynn S, **Bates' guide to physical examination and history taking**, 2007. (10 neizpild. piepr.)

Gutenbrunner, Christoph. **Rehabilitācija, fizikālā medicīna un dabas dziedniecība**. 2008. (10 neizpild. piepr.)

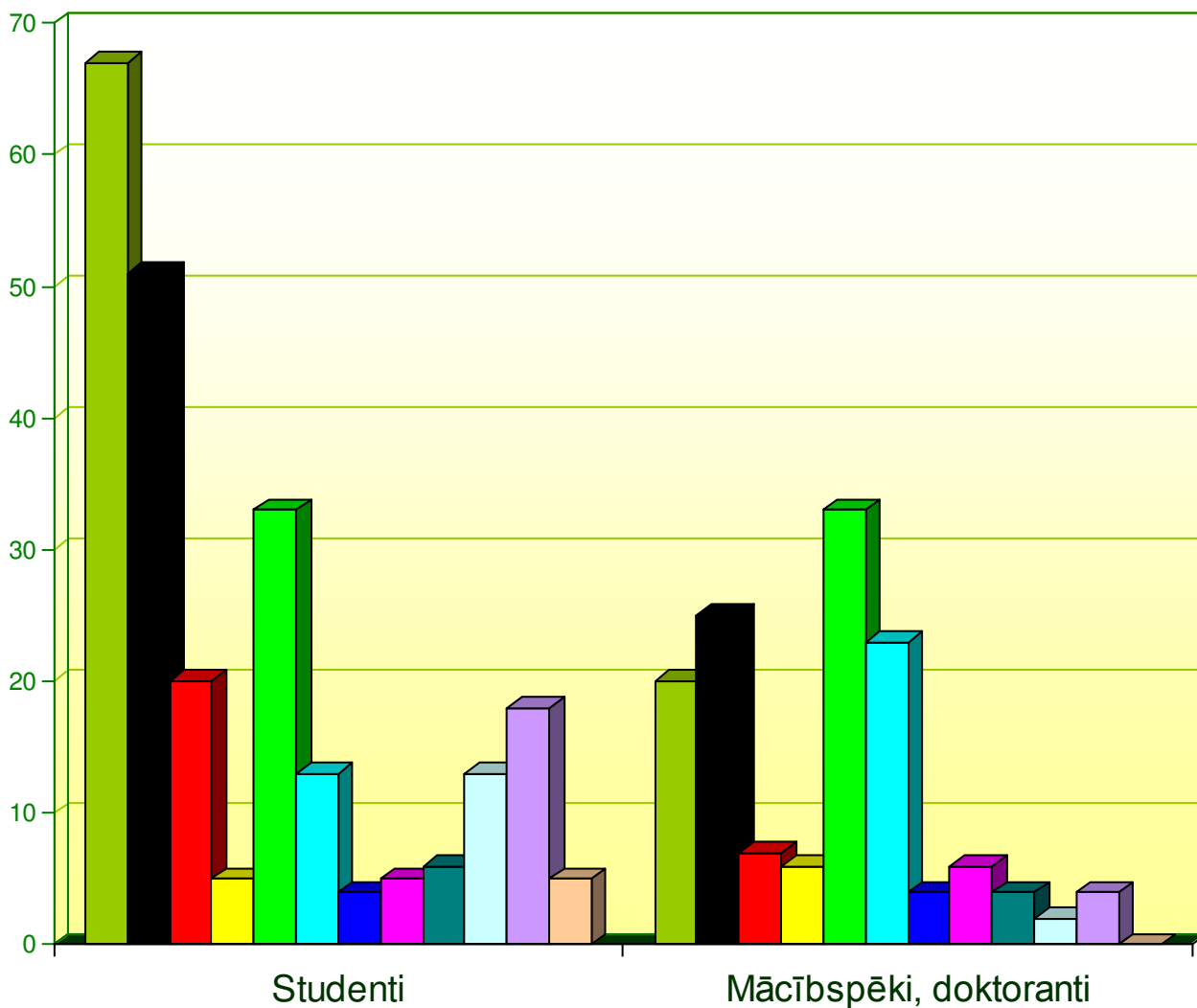
7. Ko Jūs izmantojat informācijas meklēšanā?



- Elektronisko kopkatalogu
- Bibliotekāra konsultācijas
- Abonētos e-resursus
- Izmēģinājuma pieejas e-resursus
- Google
- Citus brīvpieejas e-resursus
- LUB veidotās datubāzes
- Nacionālās bibliogrāfijas analītikas datubāzi
- Jūsu variants

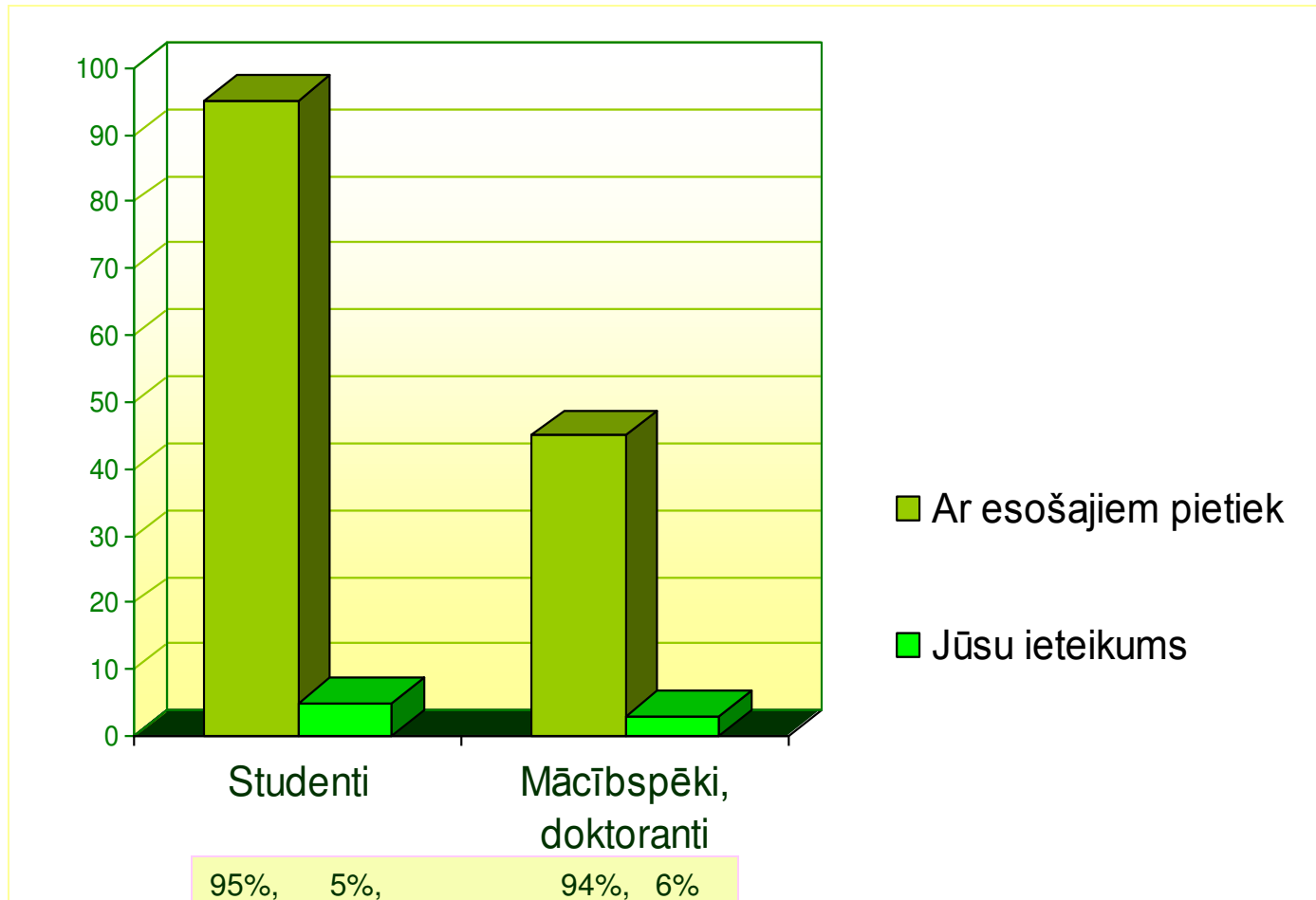
Google Books

8. Kādus LU abonētos e-resursus Jūs izmantojat medicīnas informācijas meklēšanai?



- Up-to-Date
- EBSCO
- Britannica online
- ISI Web of knowledge
- Science Direct
- Scopus
- ProQuest
- Sage
- Emerald
- Dawsonera
- Neizmantoju
- Jūsu variants

9. Kādus vēl e-resursus Jūs ieteiktu abonēt medicīnā ?



Kādus vēl e-resursus Jūs ieteiktu abonēt medicīnā?

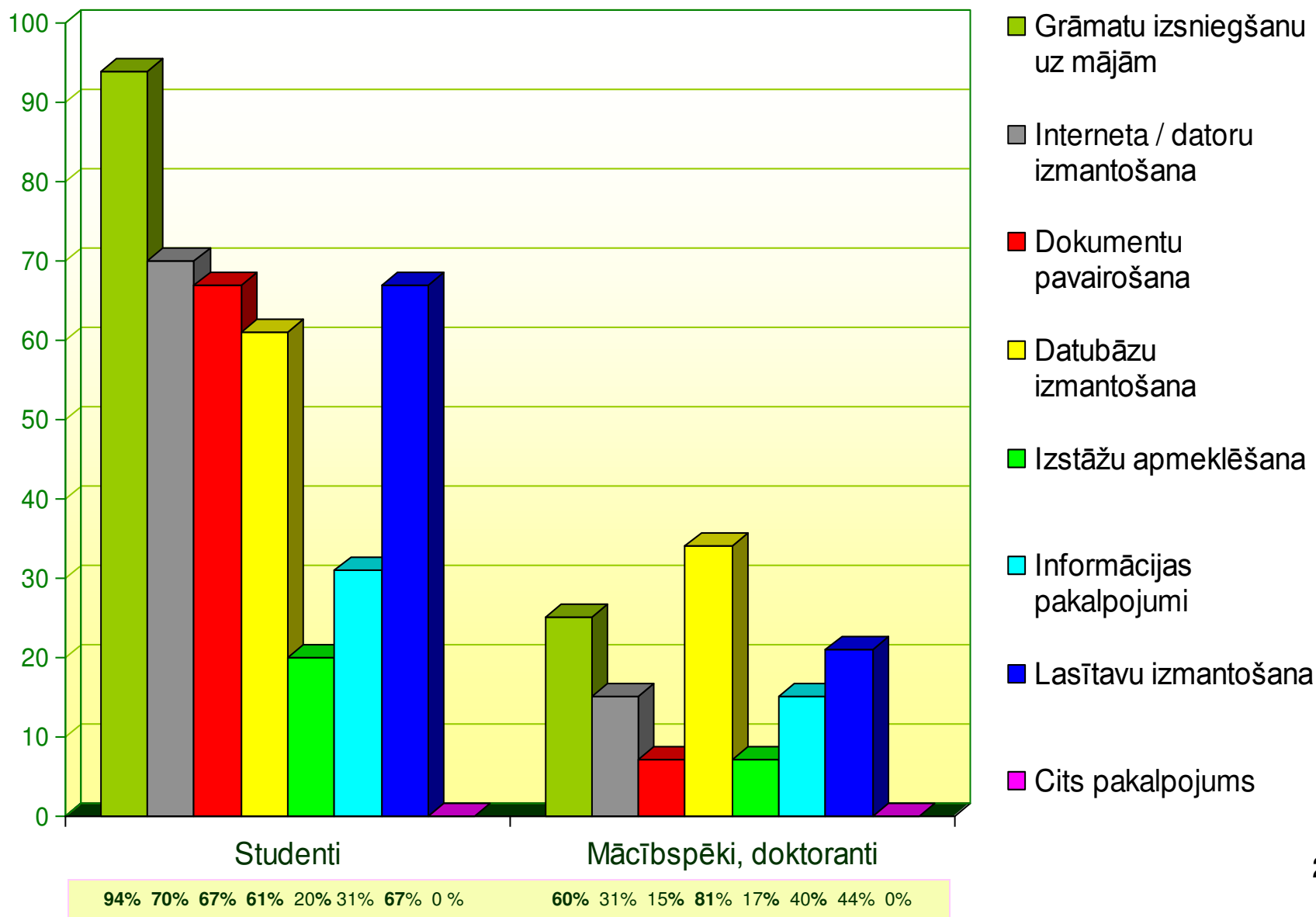
Studentu ieteikumi

- Thieme e-grāmatas (3)
- Ebsco Medline with Full Text (3)
- SpringerLink (3)
- Cochrane (1)
- PubMed (1)

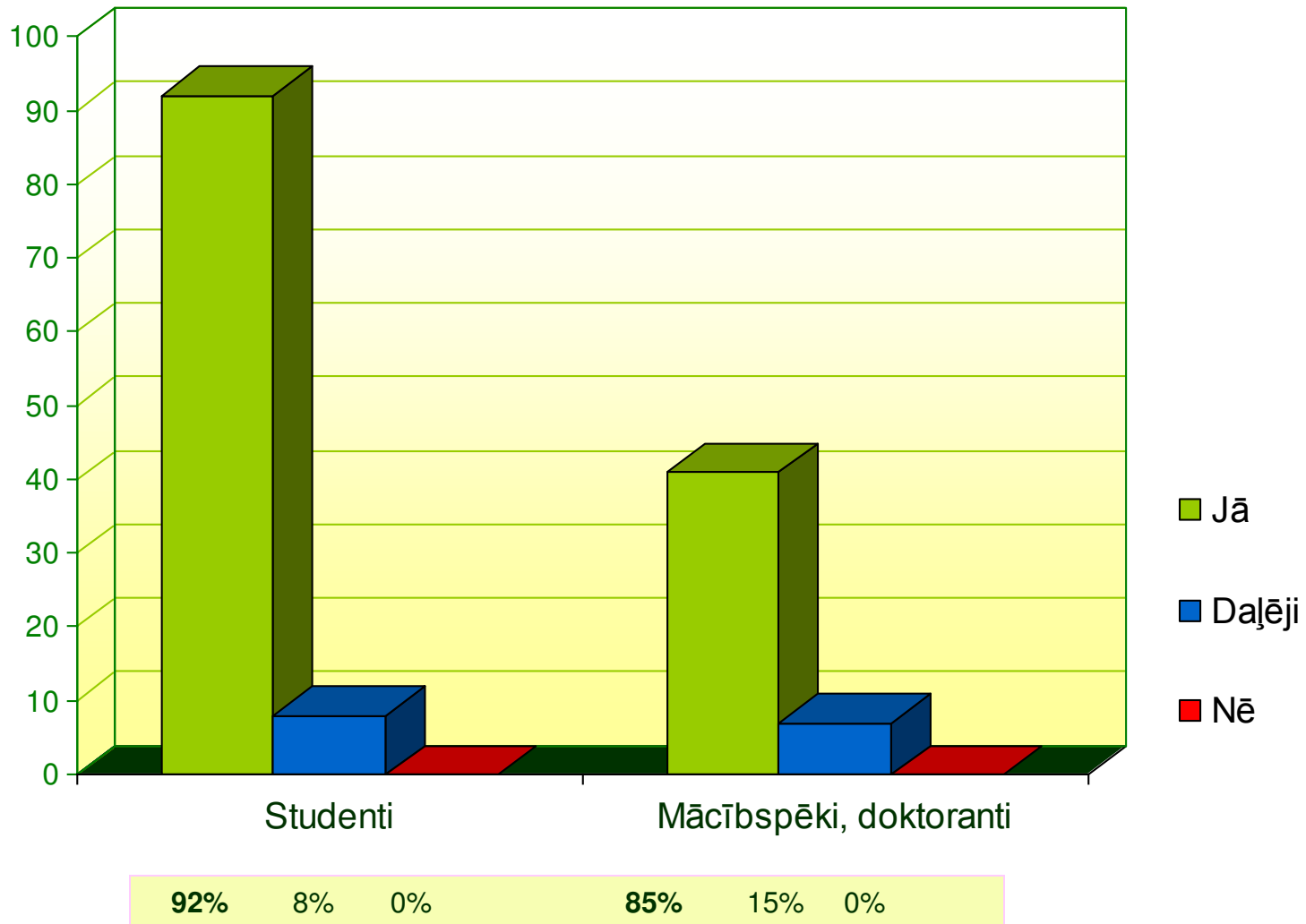
Mācībspēku un doktorantu ieteikumi

- SpringerLink (1)
- MD Consult (1)
- PubMed (3)

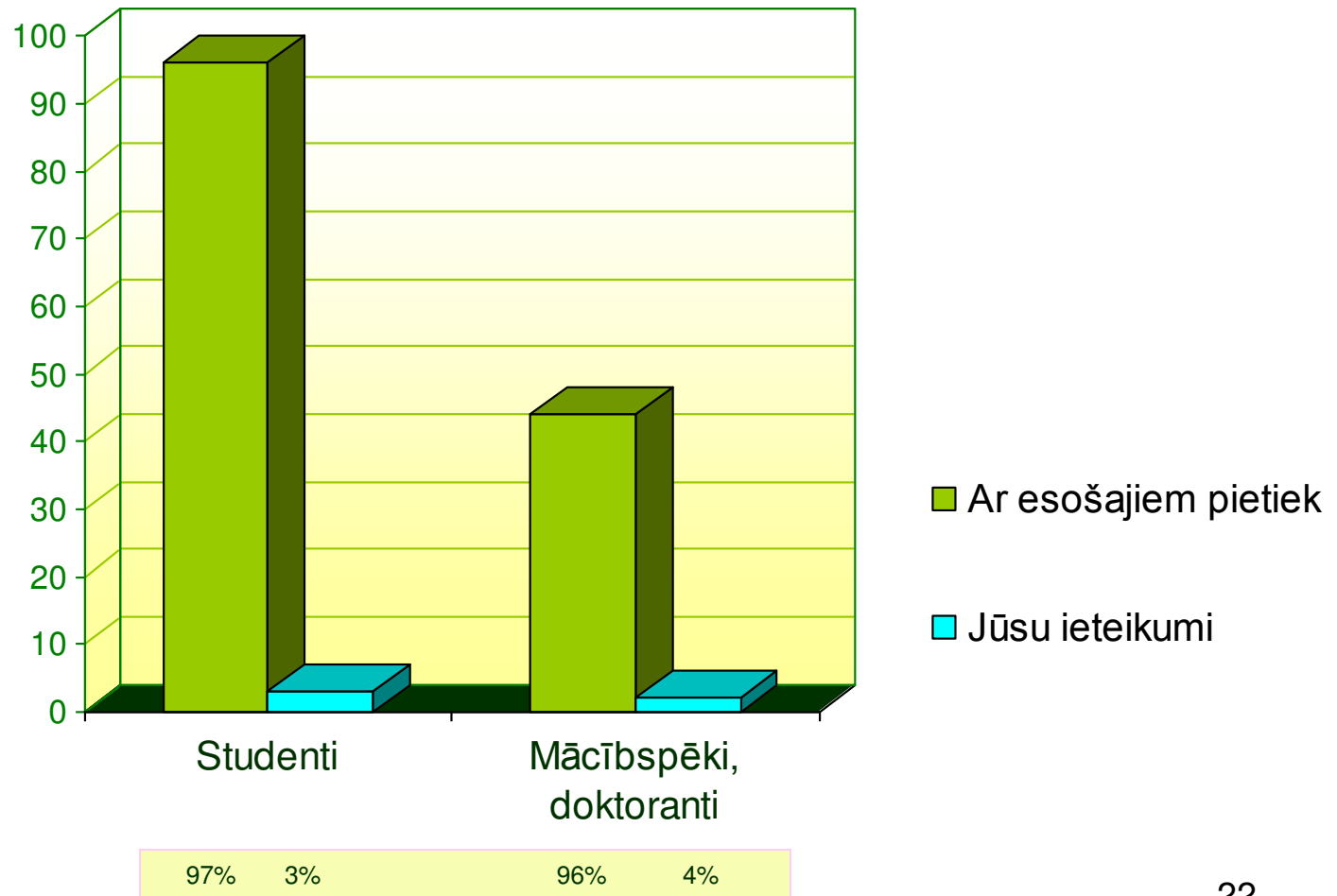
10. Kādus LU Bibliotēkas piedāvātos pakalpojumus Jūs izmantojat?



11. Vai Jūs apmierina LU Bibliotēkas sniegto pakalpojumu kvalitāte?



12. Kādus Jums nepieciešamus pakalpojumus LU Bibliotēka nepiedāvā?



Kādus Jums nepieciešamus pakalpojumus LU Bibliotēka nepiedāvā?

Studentu ieteikumi

- Printēšana un kopēšana bez maksas
- Izsniegt grāmatas uz mājām arī citu augstskolu studentiem

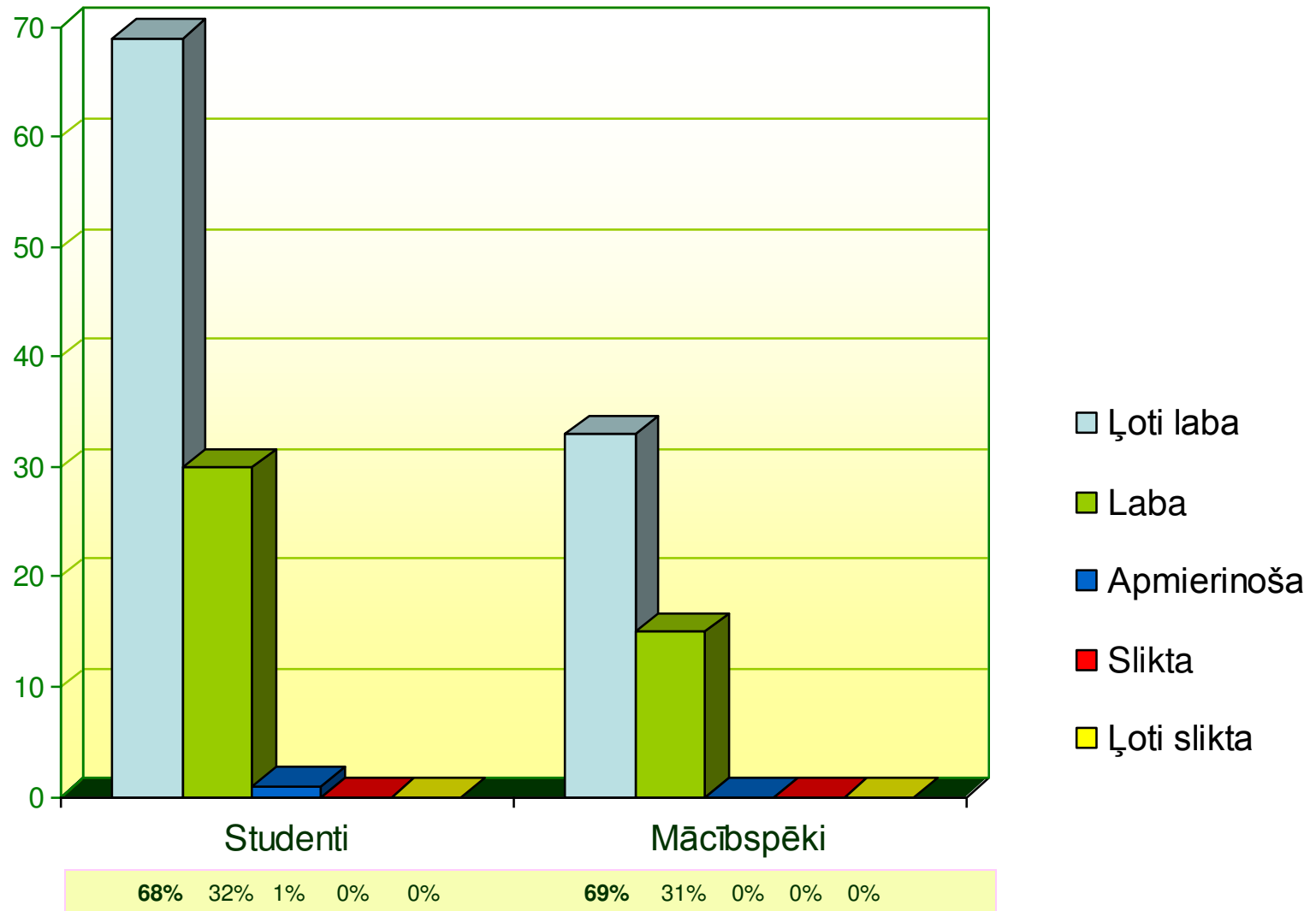
Sanemta pateicība par jauno LU Bibliotēkas pakalpojumu - nakts abonements:

“Paldies par iespēju -grāmatas, kas ir paredzētas lietošanai uz vietas, ņemt uz mājām pa nakti!”

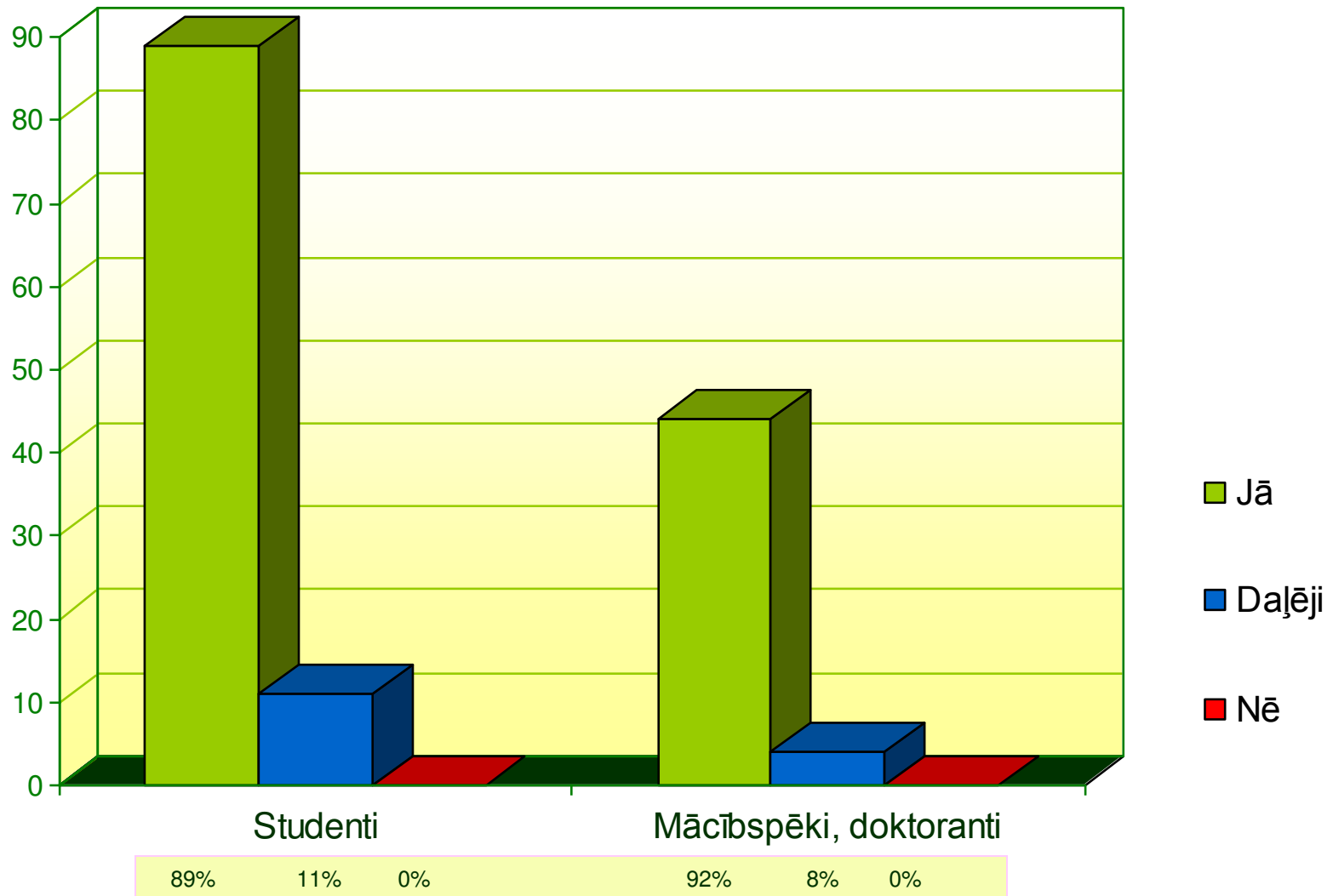
Mācībspēku un doktorantu ieteikumi

- Veidot bezmaksas mācībspēku bibliogrāfijas
- Veidot videolekcijas, audiolekcijas

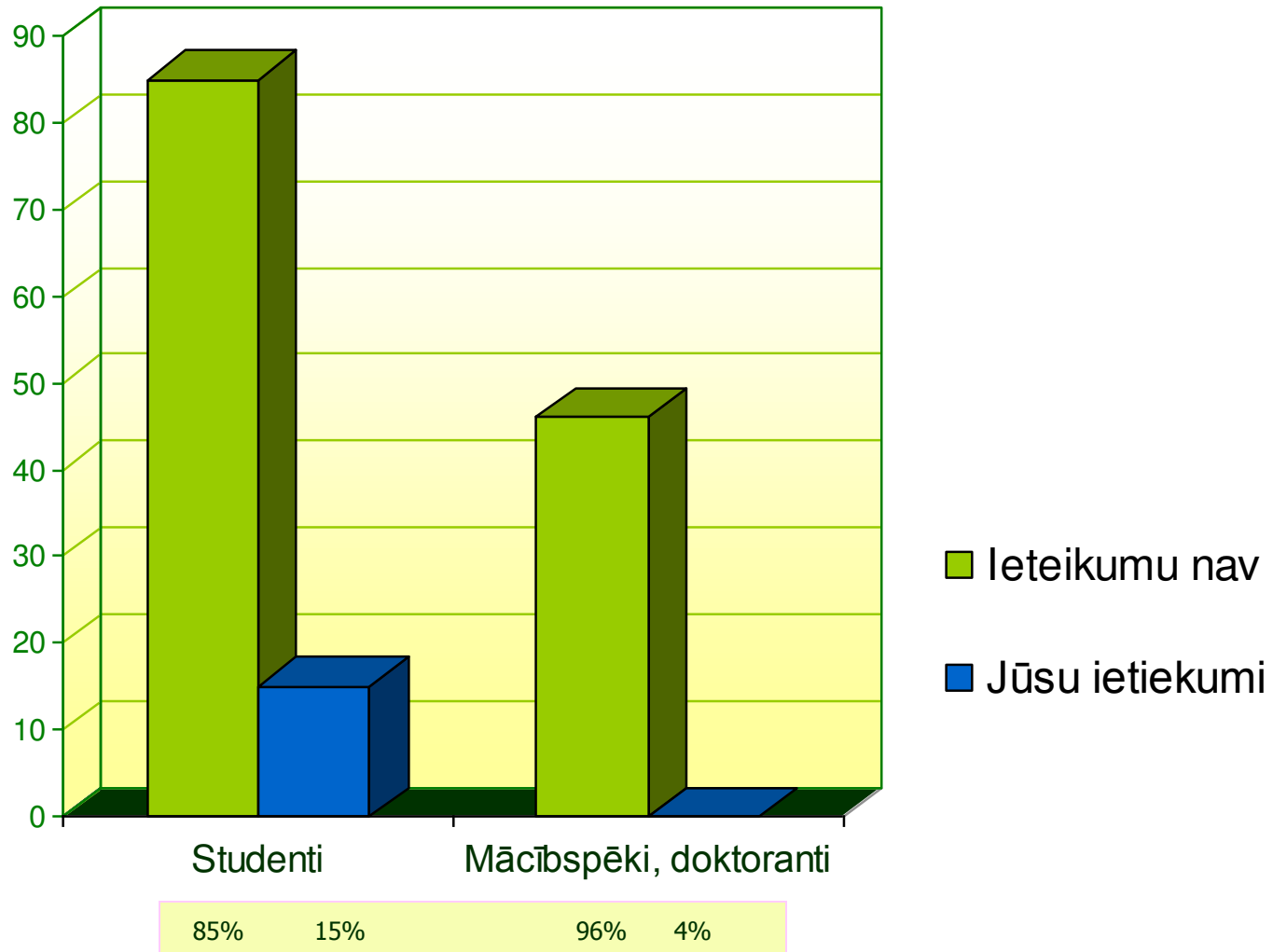
13. Novērtējiet lūdzu apkalpošanas kultūru LU Bibliotēkas Medicīnas bibliotēkā



14. Vai esat apmierināts ar LU Bibliotēkas lietošanas noteikumiem?



15. Ko Jūs gribētu mainīt LU Bibliotēkas lietošanas noteikumos?



Ko Jūs gribētu mainīt LU Bibliotēkas lietošanas noteikumos?

Studentu ieteikumi

- Samazināt nokavējuma naudu (6)
- Samazināt nokavējuma naudu par nakts abonementu (1)
- Piedāvāt lētākus printēšanas un kopēšanas pakalpojumus (4)
- Sniegt printēšanas un kopēšanas pakalpojums par simbolisku samaksu – 0,01 Ls. (1)
- Pagarināt bibliotēkas darba laiku (3)

Mācībspēku un doktorantu pateicības

“Paldies par darbu, kas tiek ieguldīts jo vienmēr tiek saņemta aktuālā informācija uz e-pastu! Tas ir ļoti patīkami.”

“Doktorantu priekšrocības ir ārkārtīgi labas. Man ļoti patīk un priecē bibliotekāru laipnība un atsaucība. Lai Jums veicas!”

Ieteikumi LU Bibliotēkas pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai

Studentu ieteikumi

Piedāvāt vienkāršāku informācijas meklēšanas un grāmatu lietošanas termiņa pagarināšanas sistēmu

Rakstus no Latvijas žurnāliem ērtāk būtu meklēt vienuviet vienā datubāzē

Elektroniskajā kopkatalogā piedāvāt iespēju lietotājam pašam atcelt grāmatu pieprasījumus

Piedāvāt iespēju pieslēgties bibliotēkai, izmantojot viedtālruņa aplikāciju

legādāties vairāk e-grāmatas (11)

LU tīmekļa vietnē ievietot mācību grāmatas elektroniskā formātā

Vēlētos plašāku jaunāko medicīnas žurnālu klāstu (3)

Abonēt žurnālu *Lancet Science* (drukāto versiju)

legādāties vairāk izdevniecības *THIEME* grāmatas vācu valodā (3)

Ieteikumi

LU Bibliotēkas pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai

Studentu ieteikumi

Iepirkt vairāk jaunas grāmatas krievu valodā (1)

Iepirkt vairāk mācību grāmatas latviešu valodā (4)

Iegādāties vismaz pa 1 eksemplāram no Rīgas Stradiņa Universitātes izdotajām mācību grāmatām

Iegādāties vairākus Rīgas Stradiņa Universitātes izdevumu eksemplārus anatomijā un fizioloģijā

Palielināt viena nosaukuma grāmatu eksemplāru skaitu

Palielināt ilgtermiņā izsniedzamu grāmatu skaitu(17)

Mācību grāmatas studentiem izsniegt uz kursa laiku

Pagarināt visu mācību grāmatu izsnieguma termiņu līdz 3 mēnešiem (2)

Plašākas telpas mācībām

Veidot atpūtas stūrīšus, iegādāties kondicionieri, sviestmaižu un salātu automātu

Ieteikumi LU Bibliotēkas pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai

Mācībspēku un doktorantu ieteikumi

- Bibliotēkas darbiniekiem piedalīties studiju programmu papildināšanā, informējot studiju programmu vadītājus par jaunākiem mācību grāmatu izdevumiem.
- Sniegt informāciju mācībspēkiem par studiju kursos ietverto mācību grāmatu izsniegumu studentiem semestra laikā
- Nodrošināt, lai grāmatas medicīnas vēsturē, kas tikušas pieprasītas no LU Bibliotēkas Repozitārija, būtu pieejamas LU Bibliotēkas Medicīnas bibliotēkas krājumā
- Izstādēs uzlabot grāmatu eksponēšanu, izmantojot šim nolūkam domātus grāmatu palikņus. Grāmatām pievienot anotācijas un komentārus
- Plašākas mācībām atvēlētās telpas
- Vēlētos, lai bibliotēkas datortelpā būtu pieejamas statistikas programmas SPSS vai STATISTICA (pētījumu veikšanai, diplomdarbu sagatavošanai)
- Iegādāties vairāk mācību grāmatu eksemplārus

Secinājumi



- Ņemot vērā pētījuma rezultātus jāsecina, ka kopumā respondenti ir apmierināti ar LU Bibliotēkas pakalpojumiem un to sniegšanas kvalitāti Medicīnas bibliotēkā.
- Veicot LU Bibliotēkas pakalpojumu un to kvalitātes analīzi, rodam iespēju nepārtraukti uzlabot un pilnveidot savu darba kvalitāti un sadarbību ar klientiem.
- Pētījuma rezultāti rosina izvērtēt respondentu ieteikumus un meklēt risinājumus jaunu pakalpojumu efektīvai ieviešanai.

The background of the slide features a close-up photograph of several vibrant green leaves on a thin branch, set against a light, slightly blurred background. The leaves are the primary visual element, with their veins clearly visible.

Informācijas avoti

- Carvalho, Maria Margarida Melo. **New challenges for the quality of librarian services delivery in Portugal** / de Carvalho, Maria Margarida Melo; Dominguez, Caroline Elizabeth // *Library Management*, 2012, vol. 33, issue 4/5, pp.272-291.
- Alvite, Luisa. **Libraries for users : services in academic libraries** / Luisa Alvite and Leticia Barrionuevo. Oxford : Chandos Publishing, 2011, 204 lpp. : il. ; 24 cm. Chandos information professional series.
- Herson, Peter. **Assessing service quality** : Satisfying the expectations of library customers. 2nd Revised edition / Peter Herson and Ellen Altman. Chicago (IL), London : American Library Association, 2010, 243 p. : graph., tab.
- Arshad, Alia. **Service quality of the University of Punjab's libraries**: An exploration of users' perceptions / Alia Arshad; Kanwal Ameen // *Performance Measurement & Metrics*, 2010, Nov, vol. 11, issue 3, pp.313-325.
- Drake, Miriam A. **Academic Library Challenges** / Miriam A. Drake // *Searcher*, 2010, Nov, vol. 18, issue 9, pp.16-53.
- Kiran, Kaur. **Service quality and customer satisfaction in academic libraries** : Perspectives from Malaysian University / Kaur Kiran // *Library Review*, Jun. 2010, Vol. 59, Issue 4, pp.261-273.

The image features a vibrant green background. At the top, several fresh, bright green leaves with serrated edges are visible, some in sharp focus and others blurred. Below the leaves, the background transitions into a pattern of concentric, light green ripples, suggesting water. Centered in the lower half of the image is the text "Paldies par uzmanību!" in a bold, dark green, sans-serif font.

Paldies par uzmanību!