

LU Ekonomikas zinātņu bibliotēkas apkalpošanas kvalitātes novērtējums

Dace Šturme
Ekonomikas zinātņu bibliotēka

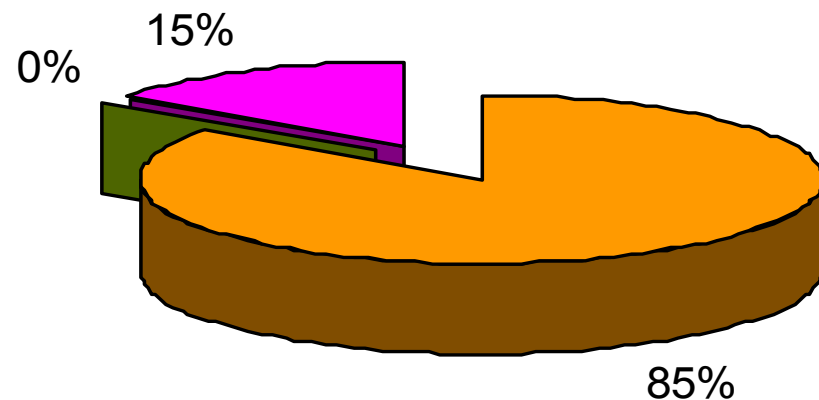
2008. gada 8. februāris

- Kvalitātes jēdziens
- Kvalitāte apkalpošanas jomā
- Lietotāju apkalpošanas kvalitātes vērtēšanas kritēriji

Pētījuma darba metodika

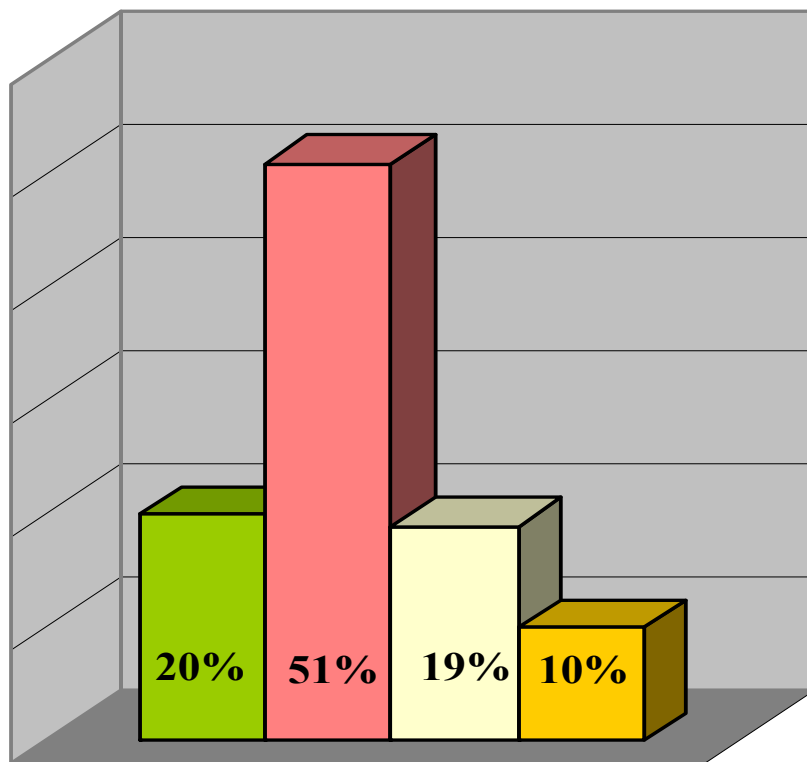
- Pētījuma norise vieta un ilgums
- Lietotāji – respondenti
- Anketas uzbūve
- Aptaujas rezultātu apkopojums un analīze

Vai esat apmierināts/ -ta ar piekļuvi informācijai Ekonomikas zinātņu bibliotēkas lasītavā brīvpieejas fondā?



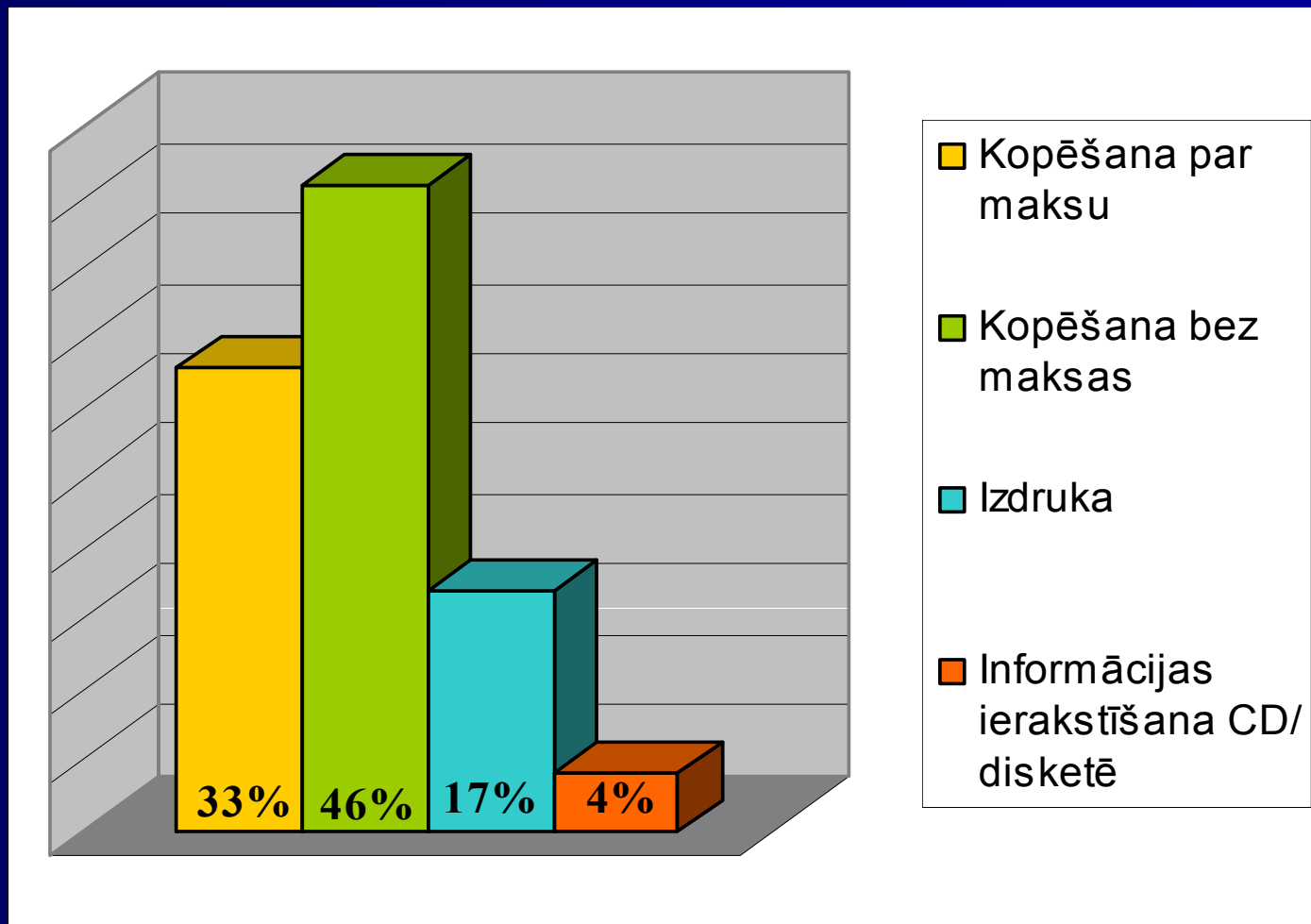
■ Jā ■ Nē ■ Cits variants

Novērtējiet, kāds Jūsaprāt ir Ekonomikas zinātņu bibliotēkas grāmatu krājums



- Nepilnīgi komplektētas grāmatas visās ekonom. noz.
- Pilnīgi komplektētas grāmatas tikai dažās ekonom. noz.
- Pilnīgi komplektētas grāmatas visās ekonom. noz.
- Cits variants

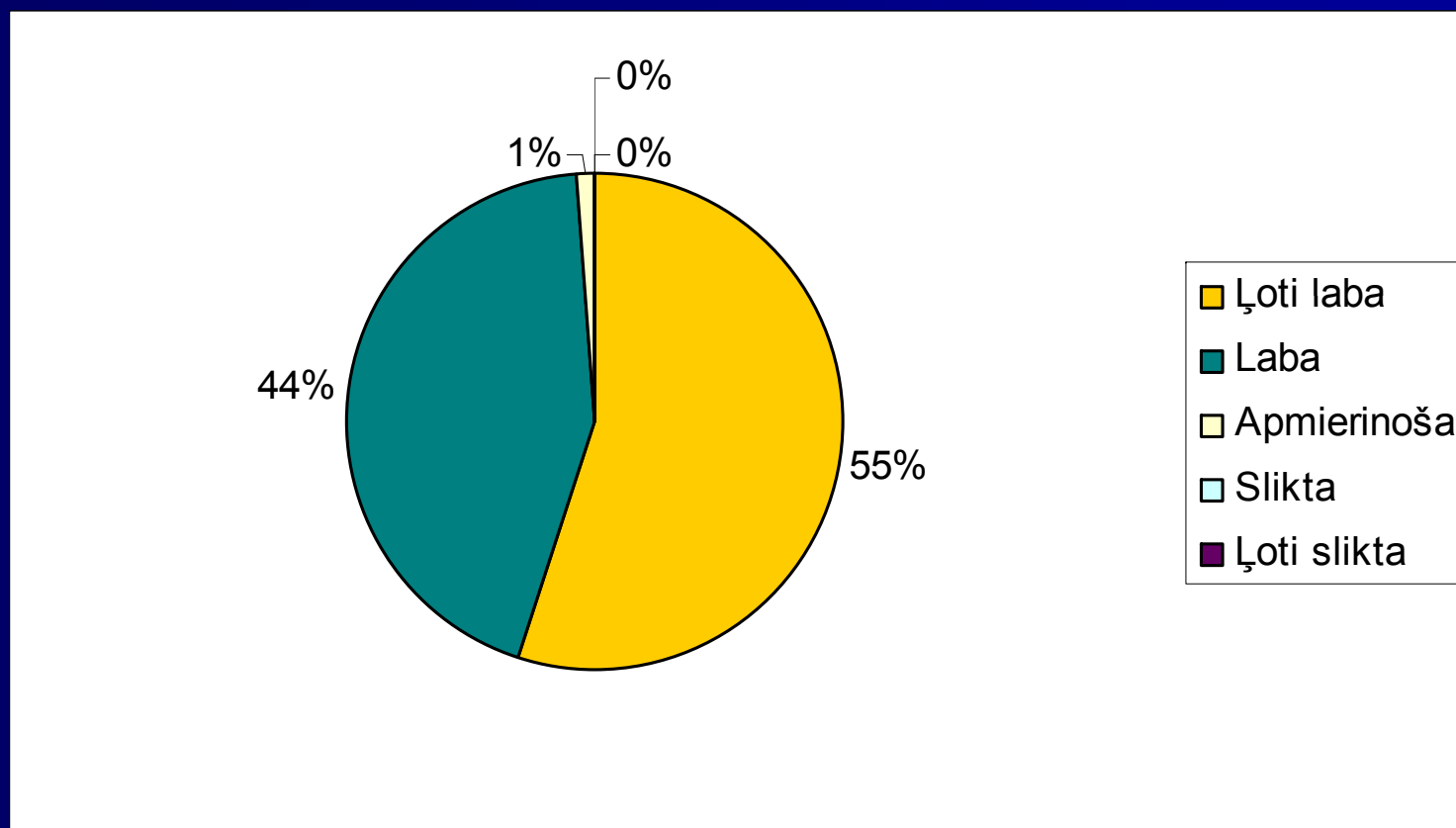
Kādus pakalpojumus Jūs izmantojat Ekonomikas zinātņu bibliotēkā? Komentējiet vai esat apmierināts/-ta ar sniegtajiem pakalpojumiem



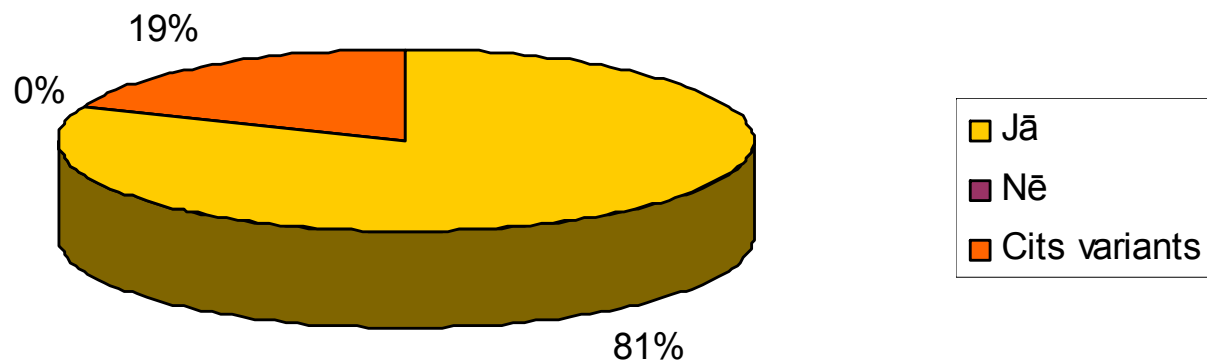
Vai Jūs esat sastapies/-usies ar komunikācijas barjerām apmeklējot Ekonomikas zinātņu bibliotēku?

- Valodas
- Darbinieku uzvedības stils
- Nevērība
- Negatīva attieksme
- Neesmu sastapusies

Kā vērtējat apkalpošanas kultūru ekonomikas zinātņu bibliotēkā



Vai Jūs apmierina Ekonomikas zinātņu bibliotēkas darba laiks?



Kā Jūsaprāt nepieciešams uzlabot Ekonomikas zinātņu bibliotēkas lietotāju apkalpošanu?

- Bibliotēka uzlabot apgaismojumu.
- Paplašināt dažu nozaru grāmatu klāstu.
- Nodrošināt lasītavā klusumu, kopēt citā telpā.
- Palielināt lasītavā datoru skaitu.
- Lasītavā vairāk vajadzētu kontaktus datoru pieslēgšanai un miskastes papīriem.

Secinājumi

- Katrs pētījums, lietotāju apmierinātības noteikšanā, ir nozīmīgs bibliotēkas apkalpošanas kvalitātes uzlabošanā;
- Novērtējot patreizējo apkalpošanas kvalitāti un rodot priekšstatu par lietotāja vajadzībām, gūstam priekšstatu kā turpmāk plānot bibliotēkas darbību apkalpošanas kvalitātes uzlabošanā.

Paldies par uzmanību!

dace.sturme@lu.lv