

Bibliotēkas pakalpojumu kvalitāte: LU Bibliotēkas Ekonomikas zinātņu bibliotēkas apkalpošanas kvalitātes novērtējums

Dace Šturme
Ekonomikas zinātņu bibliotēka

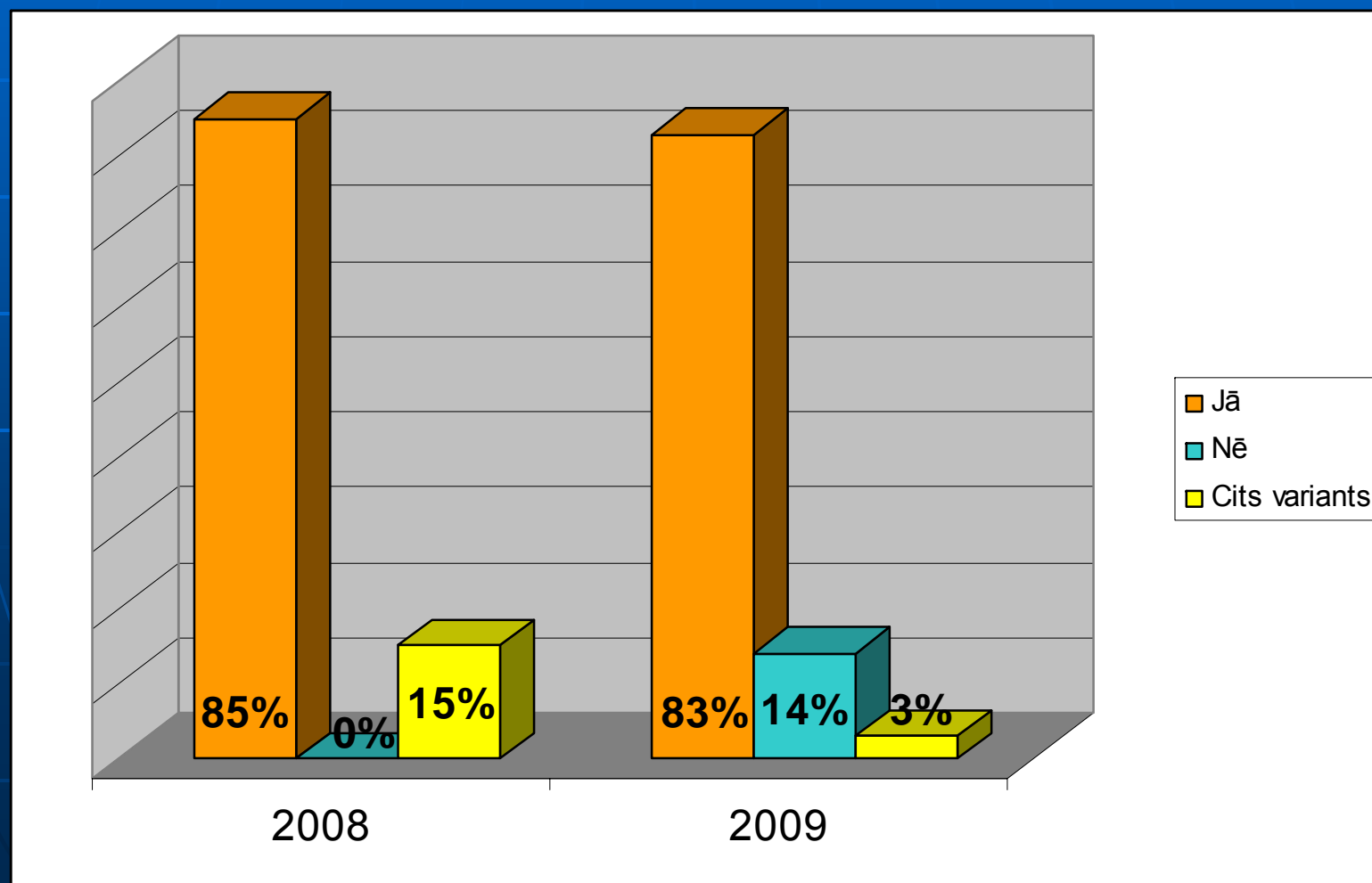
2009. gada 6. februāris

Pakalpojuma raksturīgākās īpašības
No kā atkarīga pakalpojuma kvalitāte
Pakalpojuma kvalitātes novērtēšana

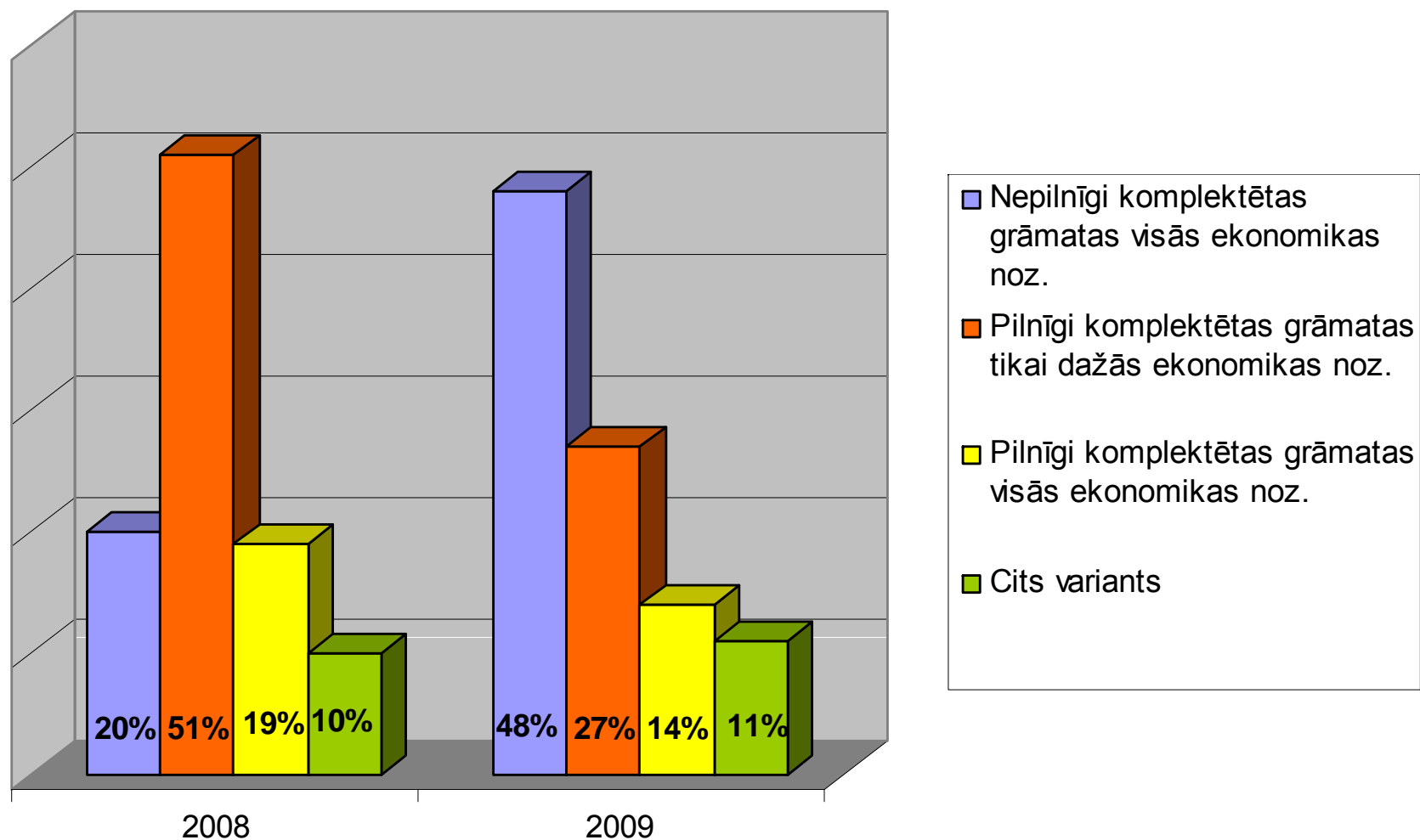
Pētījuma darba metodika

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

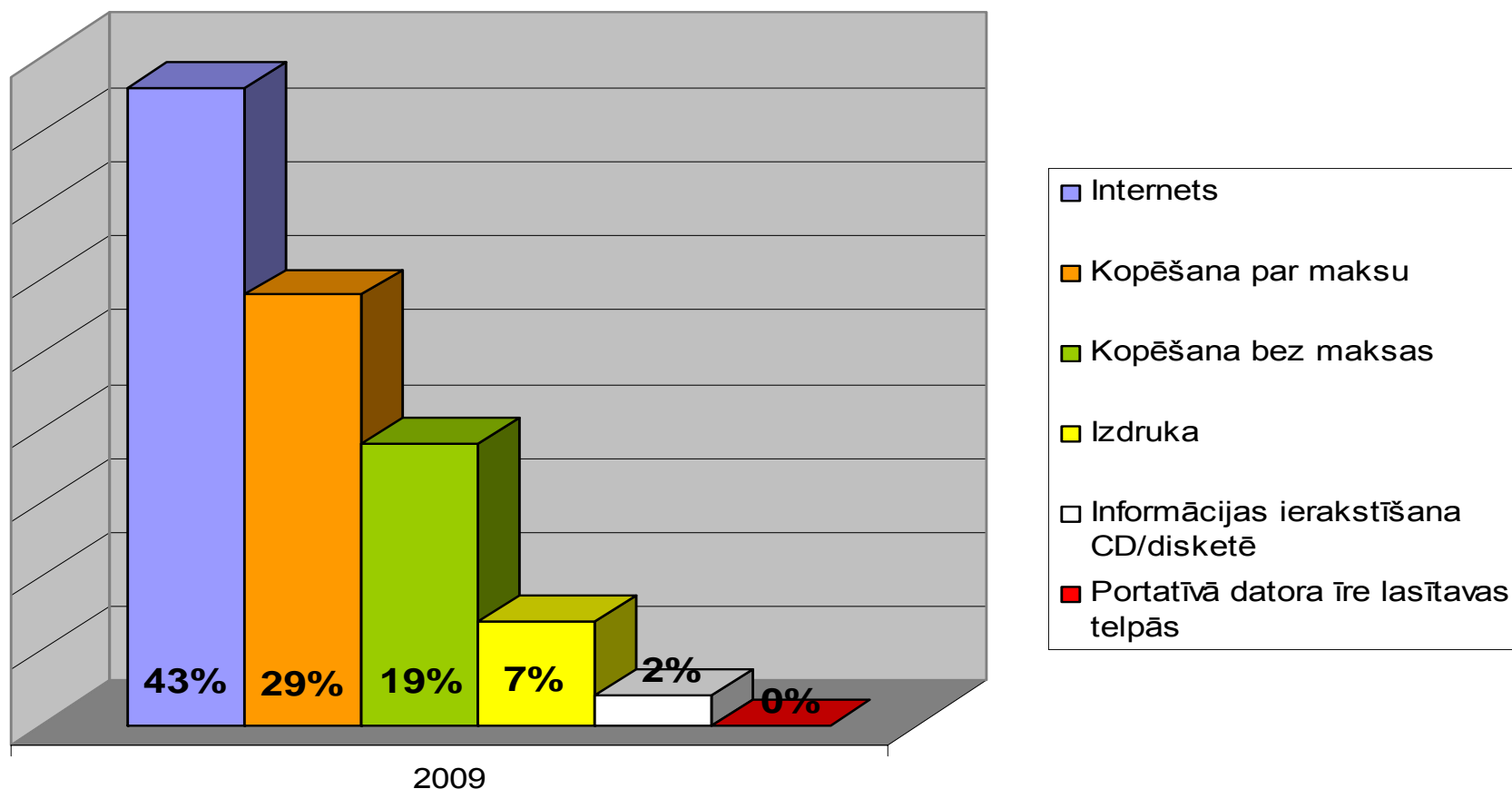
Vai esat apmierināts/ -ta ar piekļuvi informācijai Ekonomikas zinātņu bibliotēkas lasītavā brīvpieejas fondā?



Novērtējiet, kāds Jūsuprāt ir Ekonomikas zinātņu bibliotēkas grāmatu krājums



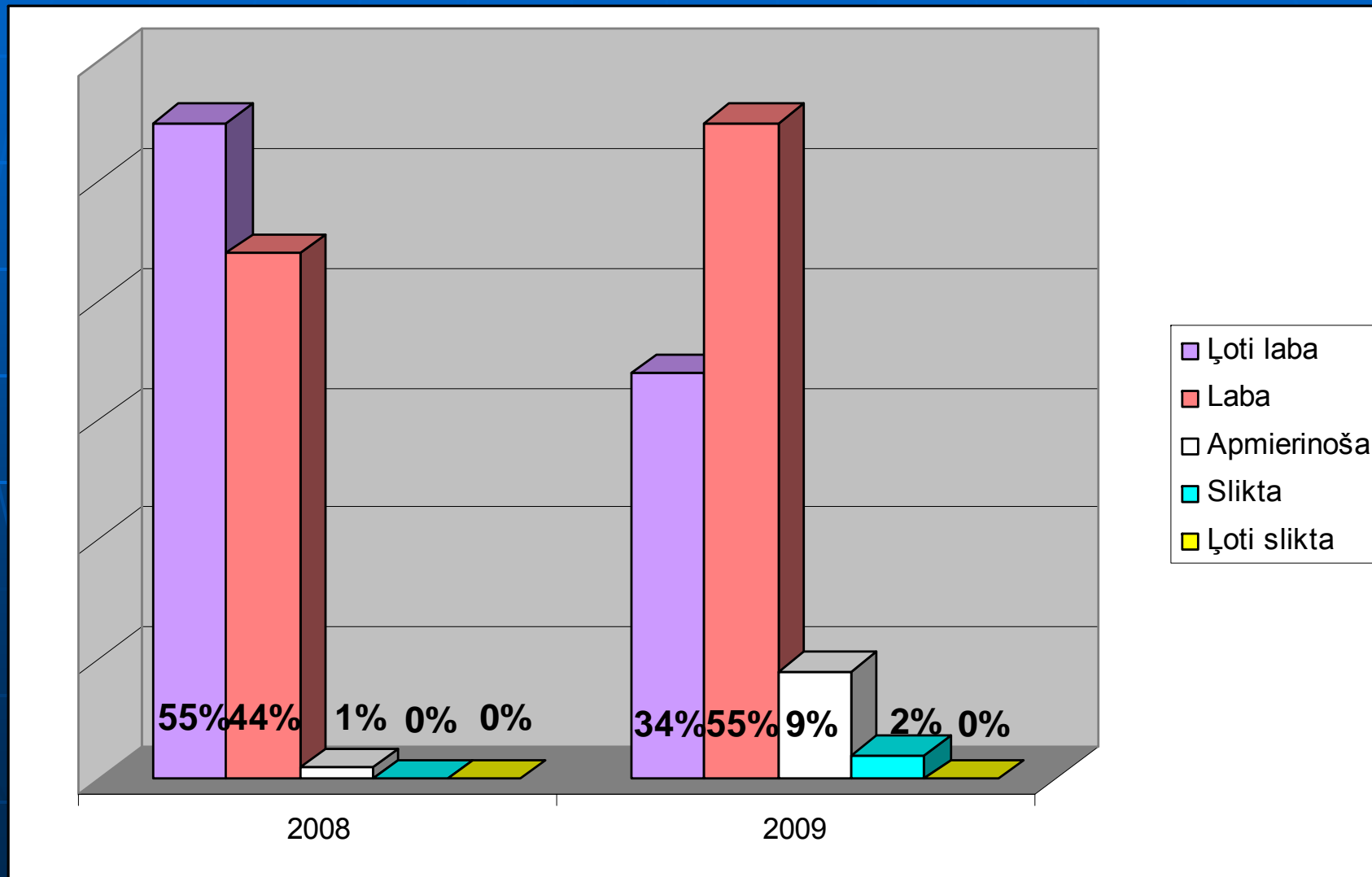
Kādus pakalpojumus Jūs izmantojat Ekonomikas zinātņu bibliotēkā? Komentējiet vai esat apmierināts/-ta ar sniegtajiem pakalpojumiem



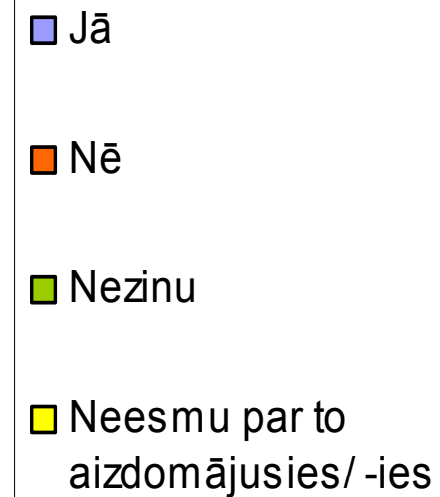
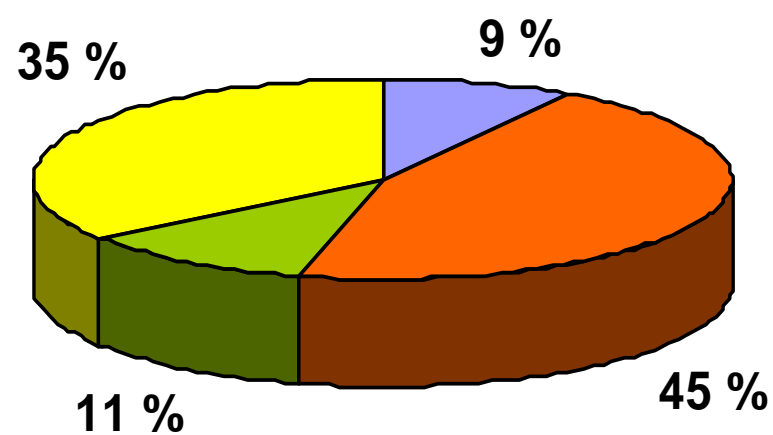
Vai Jūs esat sastapies/-usies ar komunikācijas barjerām apmeklējot Ekonomikas zinātņu bibliotēku?

- Valodas
- Darbinieku uzvedības stils
- Nevērība
- Negatīva attieksme
- Neesmu sastapusies
- Cits variants (lūdzu nosauciet)

Kā vērtējat apkalpošanas kultūru ekonomikas zinātņu bibliotēkā



Vai saskatāt problēmas bibliotēkas lietotāju apkalpošanā?



Secinājumi

- 2009. gada pētījuma rezultāti atspoguļo, kā lietotāji vērtē apkalpošanas darbu bibliotēkā šodien pēc 2008. g. respondentu ieteiktā realizētiem uzlabojumiem dzīvē.
- Apkopojot 2009. gada pētījuma rezultātus, respondentu atbildēs vērojams procentuāli lielāks negatīvo atbilžu variantu skaits nekā 2008. gada pētījumā.
- Regulāri pētot, cik lietotāji ir apmierināti ar bibliotēkas sniegtajiem pakalpojumiem un kā viņi vērtē apkalpošanas kvalitāti, rodam iespēju nepārtraukti uzlabot bibliotēkas apkalpošanas kvalitāti.

Paldies par uzmanību!

dace.sturme@lu.lv