

*Grāmatu izsniegšanas –  
nodošanas pašapkalpošanās  
iekārtas izmantošana  
Latvijas Universitātes Bibliotēkā  
ziņojums*

Viktorija Vaitkune

Latvijas Universitātes Bibliotēka

Latvijas Universitātes 70.konference

# Grāmatu izsniegšanas - nodošanas pašapkalpošanās iekārtas

- ▶ ir jauns pakalpojums, kuru piedāvā Latvijas Universitātes Bibliotēka
- ▶ 2010. gada 16. martā LU Humanitāro zinātņu bibliotēkā svinīgi tika atklāta pirmā pašapkalpošanās iekārta
  - 2010.gada decembrī – LU Daudznozaru bibliotēkā
  - 2011. gada septembrī – LU Ekonomikas zinātņu bibliotēkā
- ▶ bibliotēkas lietotājiem ir iespēja pašiem sevi apkalpot: izsniegt grāmatas līdzņemšanai, kā arī nodot tās atpakaļ bibliotēkā bez bibliotekāra palīdzības.

# Pētījuma mērķis:

- ▶ izpētīt pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļus un noskaidrot LU Bibliotēkas lietotāju viedokļus par pašapkalpošanas iekārtu, lai noteiktu to funkcionalitāti, efektivitāti un problēmas.

# Pētījuma uzdevumi:

- ▶ analizēt literatūru par apkalpošanas kvalitāti bibliotēkā, raksturot apkalpošanas formas.
- ▶ raksturot pašapkalpošanas iekārtu izmantošanas iespējas;
- ▶ veikt lietotāju aptauju Latvijas Universitātes Bibliotēkā

# Pētniecības metodes:

- ▶ Izmantojot informācijas vākšanas metodi – anketēšanu – tika noskaidroti LU Bibliotēkas lietotāju viedokļi par pašapkalpošanas iekārtu.
- ▶ Informācijas apstrādei tika pielietotas tādas metodes kā analīze, sintēze, salīdzināšana, matemātiskā statistika.

# Pētījums

## Pētījuma gaitā tika

- ▶ aptaujāti Latvijas Universitātes Bibliotēkas lietotāji
- ▶ aptauja notika no 2011. gada no 19. decembra līdz 2012. gada 16. janvārim LU Bibliotēkas Daudznozaru, Ekonomikas zinātņu un Humanitāro zinātņu bibliotēkās.

## Kopumā

- ▶ tika aptaujāti
  - 119 respondenti (studenti)

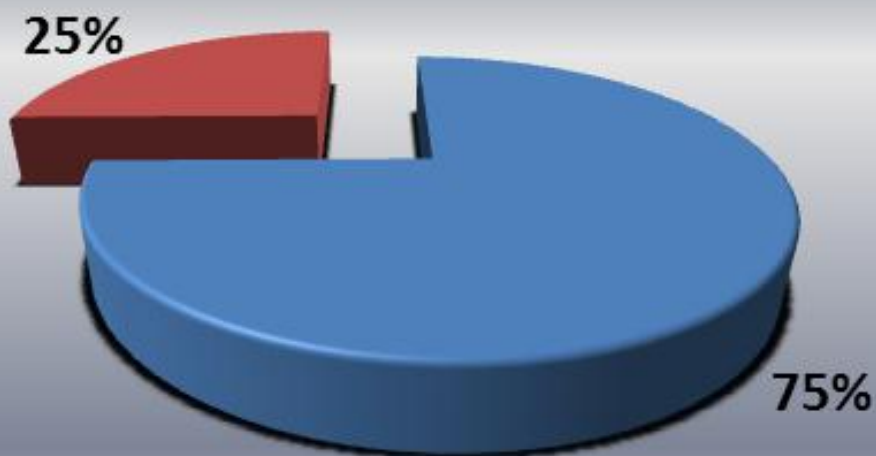
# Rezultāti (1)

- ▶ Aptaujas rezultātā tika noskaidrots, ka ne visi aptaujātie izmanto pašapkalpošanas iekārtu.
- ▶ Rezultāti parādīja, ka daļa lietotāju šo pakalpojumu neizmanto un dod priekšroku apkalpošanai pie bibliotekāra.

## Rezultāti (2)

**Vai Jūs izmantojat grāmatu izsniegšanas -  
nodošanas pašapkalpošanās iekārtu?**

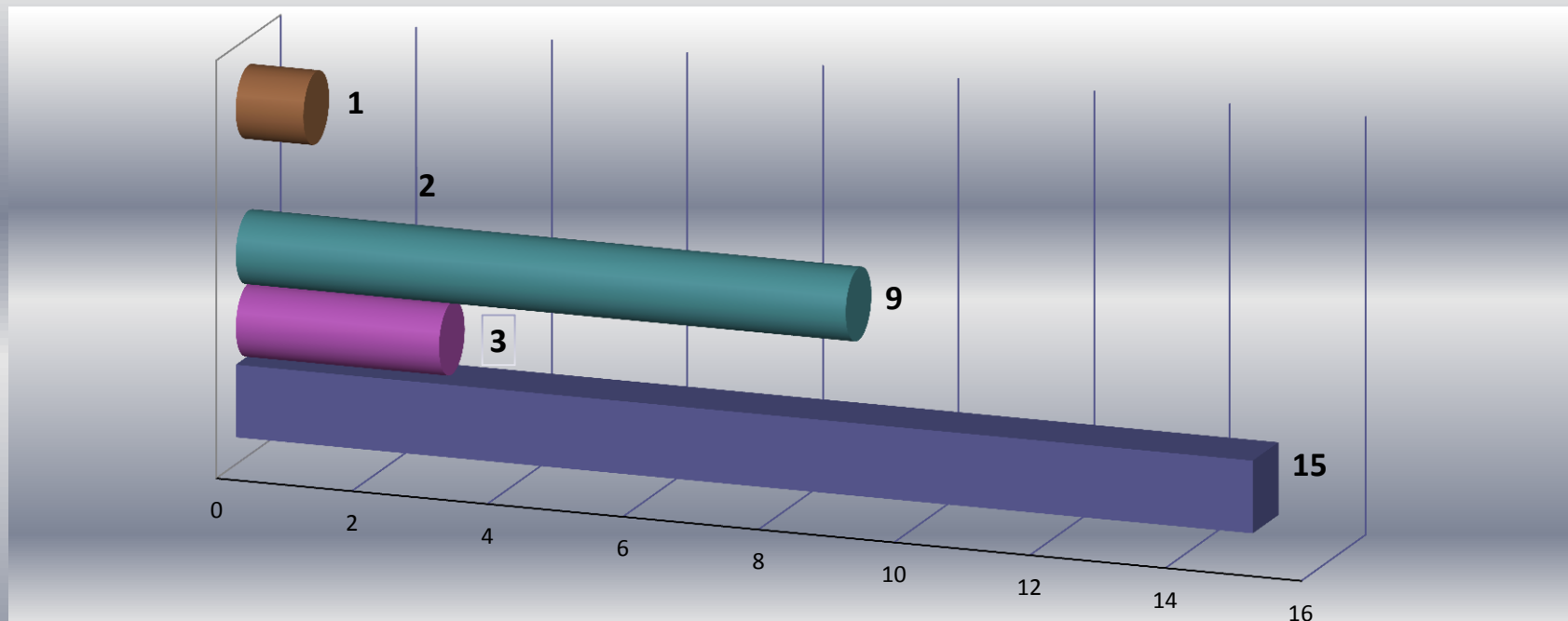
■ Jā ■ Nē





# Rezultāti (3)

Pašapkalpošanās iekārtas neizmanto, jo

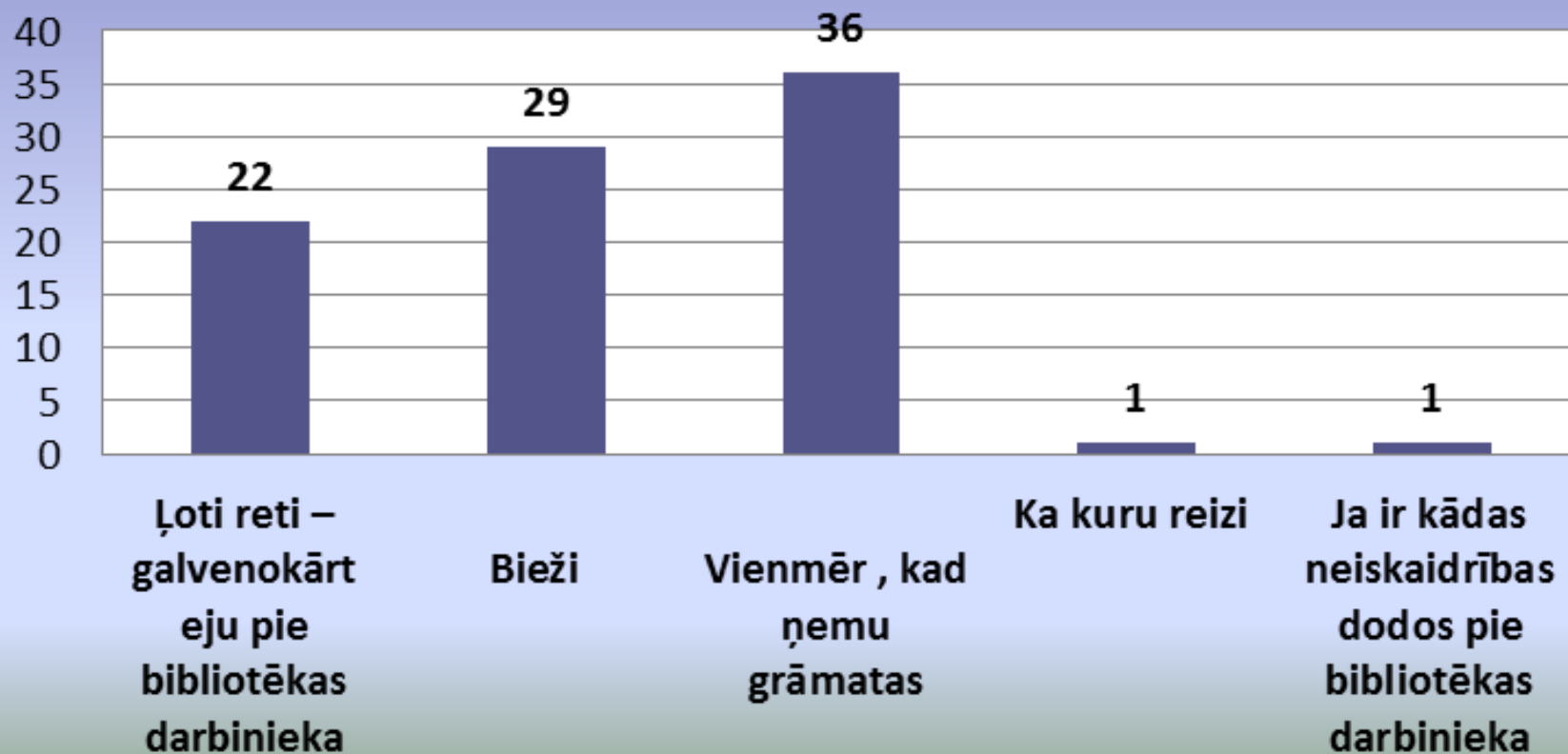


- Vieglāk paprasīt darbiniekam
- Neesmu par to informēta/s
- Tas nav nepieciešams

- Patīk ka apkalpo cilvēks
- Nezinu

# Rezultāti (4)

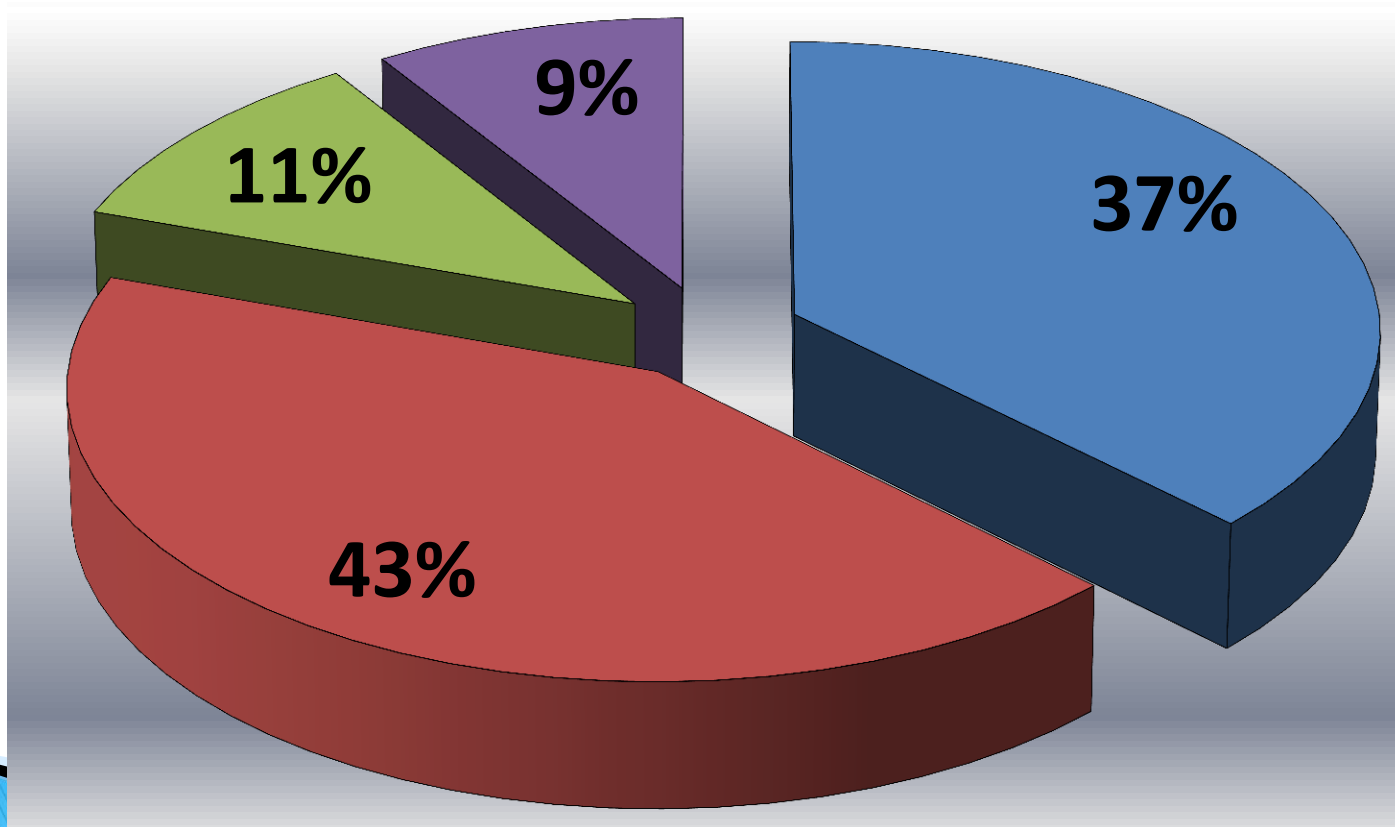
Cik bieži Jūs izmantojat pašapkalpošanās iekārtu  
izsniedzot/nododot grāmatas bibliotēkā?



# Rezultāti (5)

## Pašapkalpošanās iekārtas funkciju izmantošana (%)

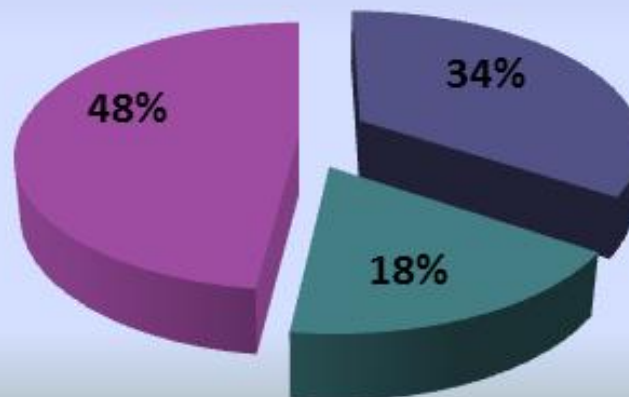
- Grāmatu izsniegšana
- Grāmatu nodošana
- Grāmatu pagarināšana
- Lietotāja konta pārlūkošana



# Rezultāti (6)

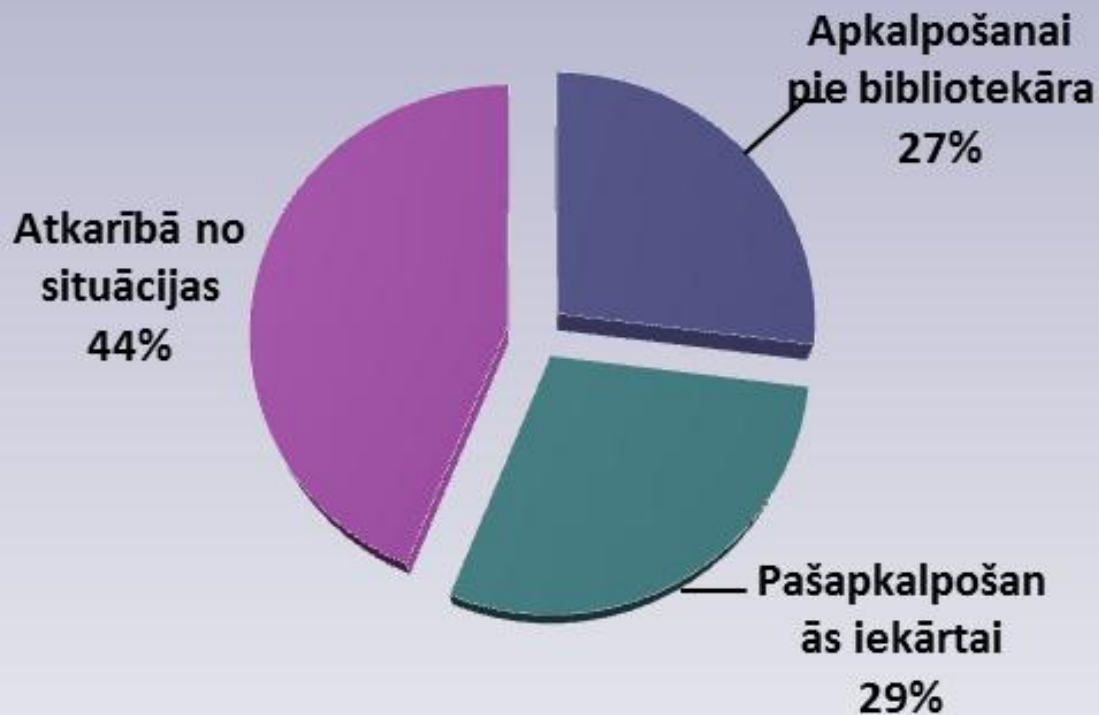
Izniedzot grāmatu visbiežāk Jūs izmantojat:

- "Drukāt kvīti"
- "E-pasta kvīts"
- "Nedrukāt kvīti" (nodošanas datumu apskatos elektroniskajā kopkatalogā)



## Rezultāti (7)

**Kam Jūs dodat priekšroku izsniegt/ nododot grāmatas bibliotēkā?**



## Rezultāti (8)

### Lietotāju ieteikumi:

- ▶ izvietot pašapkalpošanas iekārtas lietošanas pamācību, lai ikviens varētu to izmantot
- ▶ varētu uzlabot grāmatas pagarināšanu
- ▶ pamainīt saskarnes krāsas
- ▶ ieviest pamanāmāku paziņojumu par to, ka kaut kas nav kārtībā (piemēram, paziņojums, ka grāmatu ir jānodod pie bibliotekāra varētu būt pamanāmāks, varbūt pielietot skaņas signālu

# Secinājumi

- ▶ Bieži cilvēku dzīves pieredze, stereotipi ietekmē bibliotēkas pakalpojumu izmantošanu, tajā skaitā arī pašapkalpošanās iekārtas piedāvātās iespējas
- ▶ Aptaujas rezultāti parādīja, ka pašapkalpošanās iekārtas tiek izmantotas veiksmīgi. Lielāko daļu lietotāju piedāvātās iespējas – grāmatu izsniegšana/nodošana, pagarināšana – apmierina. Apmierina arī pašapkalpošanās iekārtas saskarne (interfeiss) un funkcionalitāte (78 respondenti)
- ▶ 29% aptaujāto respondentu priekšroku dod pašapkalpošanās iekārtai
- ▶ Pašapkalpošanas iekārtas izmantošana ir mehānisku procesu veikšana, pēc kuras lietotājiem var rasties jautājumi, tāpēc 27% respondenti dod priekšroku apkalpošanai pie bibliotekāra
- ▶ Lielāka daļa – 44% respondentu – rīkojas atbilstoši situācijai

Paldies par uzmanību!

