

# Pakalpojumu kvalitāte: bibliotēkas skaitļos un faktos, kvalitātes noteikšana

**Ilze Kļaviņa**  
**LNB Bibliotēku attīstības institūts**  
**Bibliotēku konsultatīvais centrs**  
**[ilze.klavina@lnb.lv](mailto:ilze.klavina@lnb.lv)**

- Kas ir kvalitāte?

- *Kvalitāte – pazīmju, īpašību kopums, kas raksturo derīgumu, atbilstību noteiktām normām, prasībām; labums. Darba kvalitāte, labas kvalitātes ražojums, prece, labas kvalitātes produkcija.*

(Latviešu valodas vārdnīca. Rīga: Avots, 2006, 565.lpp.)

- *Kvalitāte- bibliotēkas sniegto pakalpojumu un izsniegumu kopuma raksturojums, kas izsaka bibliotēkas spēju apmierināt lietotāju vajadzības*

(Starptautiskais standarts:  
LVS ISO 11620:2001 “Informācija un dokumentācija.  
Bibliotēku darbības rādītāji”

- Kā bibliotēka pati var izmērīt kvalitātes rādītājus?

- Darba kvalitātes indikators – skaitlisks rādītājs  
– Kvantitatīvie dati → kvalitatīvie rādītāji
- Darba kvalitātes mērīšana- statistikas datu vākšana.  
(“Veidlapa Nr.1 – bibliotēka. Pārskats par bibliotēkas darbību.” )

**Starptautiskais standarts:  
LVS ISO 2789:2001 “Informācija un dokumentācija.  
Starptautiskā bibliotēku statistika”**

- **Vadlīnijas bibliotēku statistikas pārskatu veidošanā**



**Starptautiskais standarts:  
LVS ISO 11620:2001 “Informācija un dokumentācija.  
Bibliotēku darbības rādītāji”**

- Pakalpojumu efektivitātes un kvalitātes, kā arī resursu izmantošanas efektivitātes noteikšana
- Standarts attiecas uz visu bibliotēku darbības novērtējumu
- Standarta mērķis ir akceptēt darbības rādītāju izmantošanu bibliotēkās un darbības novērtējumu
- Bibliotēkas darbības salīdzināšana dažādos laika periodos
- Dažādu bibliotēku salīdzināšana

- **Lietotāju apmierinātība** – sasniegt līmeni, kurā bibliotēkas pakalpojumi apmierina lietotājus
- **Apkalpoto mērķauditorijas iedzīvotāju procentuālais daudzums**- novērtē bibliotēkas spēju apkalpot mērķauditoriju
- **Izmaksas uz vienu lietotāju**- izmaksas attiecībā pret lietotāju skaitu
- **Izmaksas uz vienu bibliotēkas apmeklējumu** – pakalpojumu izmaksas uz vienu bibliotēkas apmeklējumu

- **Dokumentu lietošanas koeficients** – krājuma atbilstība lietotāju pieprasījumam
- **Vidējais laiks dokumentu piegādei no krātuvēm**



- **Vidējais laiks dokumentu sameklēšanai brīvpieejā** – novērtēt, vai paskaidrojošo norāžu un plaukta izvietojums veicina dokumentu ātrāku atrašanu
- **Krājuma apgrozība** – novērtē krājuma atbilstību apkalpojamo iedzīvotāju pieprasījumam
- **Izsniegums uz vienu lietotāju** – novērtē krājuma kvalitāti un bibliotēkas spēju veicināt krājuma izmantošanu
- **Izsniegums uz vienu darbinieku** – novērtē bibliotēkas personāla resursus atbilstoši izsnieguma skaitam

- **SBA darbības ātrums** – nodrošina efektīvus starpbibliotēku abonementa pakalpojumus
- **Precīzo atbilžu proporcionālais rādītājs** – cik labi personāls var veikt uzziņu pakalpojumus, t.i. rast precīzas atbildes uz jautājumiem
- **Kataloga izmantošanas efektivitātes rādītājs** – novērtē, cik sekmīgi bibliotēka informē lietotājus, kur un kā atrodams katalogā
- **Aizņemto darbavietu koeficients** – aprēķina aizņemto darbavietu proporciju

- **Dokumentu iegādes vidējais ilgums** – darbības ātrums, iespējama piegādes salīdzināšana
- **Dokumentu apstrādes vidējais ātrums** – cik apstrādes procesa ātrums ir efektīva

- **Standartā nav aprakstīts:**
  - lietotāju apmācība,
  - pakalpojumu veicināšana,
  - cilvēku resursu pieejamība un izmantošana.

- **Starptautiskās bibliotēku asociācijas IFLA izstrādātās Starptautiskās vadlīnijas darba efektivitātes mērīšanai universitāšu un citās zinātniskās bibliotēkās.**

- Pašiem lemt, kuri rādītāji vispilnīgāk raksturo konkrēto situāciju
- Augsta pakalpojumu kvalitāte veido pozitīvu bibliotēkas tēlu un piesaista lietotājus
- Neviens standarts nenosaka bibliotēkas ietekmi uz sabiedrību un atmosfēru bibliotēkā, to veido bibliotēkas personāls
- Vislabākā reklāma ir apmierināts klients

## Latvijas bibliotēkas statistikas spogulī

- Pēc LR Centrālās statistikas pārvaldes datiem 2007. gada sākumā Latvijā dzīvoja 2 miljoni 281 tūkstošis cilvēku.
- 45,98 % Latvijas iedzīvotāju izmanto bibliotēkas pakalpojumus
- Vidēji uz katru 1121 iedzīvotāju ir viena bibliotēka

## Latvijas bibliotēkas statistikas spoguļi

- Bibliotēkās glabājas 34,15 dokumenti (informācijas vienības) uz katru iedzīvotāju
- Bibliotēkās glabājas 74,27 dokumenti (informācijas vienības) uz katru lasītāju

- Apmeklējumu skaits uz vienu lasītāju – 16,82 apmeklētāji \*\*\*
- Kārtējie izdevumi uz vienu lasītāju – 25 Ls \*\*\*
- Izsniegumu skaits uz vienu bibliotekāro darbinieku – 11 429 vienības\*\*\*
- Krājuma apgrozība – 0,51 vienība \*\*\*

\*\*\* neskaitot vispārizglītojošo skolu un profesionālās izglītības iestāžu bibliotēkas



Paldies!