

CSAT jautājumu banka

Jautājumi atlasīti no starptautiskas bibliotēku prakses, kur CSAT tiek izmantots lietotāju aptaujās. Tie sadalīti pa kategorijām: 1) personāls; 2) krājums un resursi; 3) telpas un vide; 4) digitālie pakalpojumi un tehnoloģijas; 5) programmas un pakalpojumi. Tālāk piedāvātie jautājumu piemēri, varianti ir izmantojami kā izvēles kopums, un bibliotēka var atlasīt tikai tos, kas atbilst konkrētajam mērķim un situācijai. Tos nav paredzēts izmantot pilnā apjomā vienā aptaujā. Uz šo apkopojumu jāskatās kā uz instrumentu kasti: no tās neizmanto visus rīkus katrā remontā, bet tikai tos, kas nepieciešami konkrētajam uzdevumam un mērķim.

1. PERSONĀLS

Profesionālisms un kompetence

- Cik profesionāls un kompetents bija bibliotēkas personāls?
- Cik apmierināts esat ar personāla kompetenci?

Atsaucība un pieejamība

- Cik atsaucīgs bija bibliotēkas personāls, kad jums bija nepieciešama palīdzība?
- Cik ātri personāls reaģēja uz jūsu jautājumiem?
- Cik apmierināts esat ar personāla atsaucību?
- Cik apmierināts esat ar personāla palīdzību?
- Cik labi personāls spēja atrisināt jūsu problēmu?

Attieksme un komunikācija

- Cik laipni un draudzīgi bija bibliotēkas darbinieki?
- Cik apmierināts esat ar personāla laipnību?
- Cik apmierināts esat ar bibliotēkas komunikāciju un informēšanu?
- Cik apmierināts esat ar personāla atbalstu?

2. KRĀJUMS UN RESURSI

Drukātie materiāli

- Cik apmierināts esat ar bibliotēkas krājuma (piem. grāmatas, periodika) pieejamību?
- Cik viegli bija atrast nepieciešamos materiālus?
- Cik aktuāls ir bibliotēkas krājums jūsu vajadzībām?

Elektroniskie resursi un datubāzes

- Cik apmierināts esat ar elektronisko resursu pieejamību?
- Cik apmierināts esat ar e-resursiem?
- Cik apmierināts esat ar datubāzu pieejamību?
- Cik viegli bija piekļūt digitālajiem materiāliem ārpus bibliotēkas?

Kvalitāte un lietojamība

- Cik kvalitatīvi ir bibliotēkas piedāvātie informācijas resursi?
- Cik labi bibliotēkas katalogs palīdzēja atrast nepieciešamo informāciju?
- Cik apmierināts esat ar piekļuvi resursiem?
- Cik apmierināts esat ar krājuma kvalitāti?
- Cik apmierināts esat ar krājuma izvietojumu?
- Cik labi Jūs spējat atrast nepieciešamo?

3. TELPAS UN VIDE

Studiju un darba vide

- Cik piemērotas ir bibliotēkas telpas mācībām vai darbam?
- Cik piemērotas ir studiju telpas?
- Cik apmierināts esat ar studiju vietu pieejamību?
- Cik apmierināts esat ar bibliotēkas klusajām zonām?
- Cik labi bibliotēka nodrošina vietu grupu darbam?

Ērtības un komforts

- Cik ērti ir bibliotēkas sēdvietu un darba vietu risinājumi?
- Cik apmierināts esat ar bibliotēkas telpu ērtībām?

Tīrība un drošība

- Cik tīra un sakopta ir bibliotēkas vide?
- Cik apmierināts esat ar telpu tīrību?
- Cik droši jūs jūtaties bibliotēkas telpās?

Trokšņu līmenis

- Cik apmierināts esat ar bibliotēkas trokšņu līmeni?

4. DIGITĀLIE PAKALPOJUMI UN TEHNOLOĢIJAS

Tehnoloģiju pieejamība

- Cik apmierināts esat ar bibliotēkas tehnoloģijām (datori, *Wi-Fi*)?
- Cik apmierināts esat ar tehnoloģiju pieejamību?

Tīmekļa vietne un digitālie rīki

- Cik apmierināts esat ar bibliotēkas tīmekļa vietni?
- Cik apmierināts esat ar IT pakalpojumiem?

5. IZGLĪTOJOŠAS PROGRAMMAS UN PASĀKUMI

Pasākumi un programmas

- Cik apmierināts esat ar programmām/ pasākumiem?
- Cik apmierināts esat ar programmu/pasākumu, ko apmeklējāt?

Darba laiks

- Cik apmierināts esat ar bibliotēkas darba laiku?

6. KOPĒJAIS VĒRTĒJUMS

- Kā jūs kopumā vērtējat bibliotēkas pakalpojumu kvalitāti?
- Kā jūs kopumā vērtējat bibliotēkas pakalpojumus?
- Kā jūs kopumā vērtējat bibliotēku?

!! pie kopējā vērtējuma var izmantot NPS jautājumu.