

Izmantotie avoti, kurus var izmantot padziļinātai starptautiskās bibliotēku prakses izpētei:

IETEIKUMA REITINGS NPS

Chaffin, T. (2018). *Library instruction, Net Promoter Scores, and nudging beyond satisfaction*. In M. Britto & K. Kinsley (Eds.), *Academic Libraries and the Academy*. https://openscholarship.wustl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1025&context=lib_papers

Kas: Universitātes bibliotēkas izmanto NPS, lai novērtētu bibliotēku mācību nodarbības *College Writing* programmā.

Kā: Studentiem tiek uzdots jautājums “Cik lielā mērā jūs ieteiktu šo bibliotēkas mācību nodarbību saviem draugiem un kolēģiem?”

Juntumaa, L., Laitinen, M., & Kirichenko, A. (2020). *The Net Promoter Score (NPS) as a tool for evaluation of the user experience at culture and library services*. QQML Journal, 9(2), 127–142. <https://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/654/563>

Kas: NPS tiek izmantots Somijas publiskajās un augstskolu bibliotēkās.

Kā: NPS palīdz noteikt, kur lietotāji ir “veicinātāji” un kur “kritiķi”, un identificēt pakalpojumu uzlabošanas virzienus.

Laitinen, M. A. (2019). *Aspects of measuring the impact of new innovations in Finnish libraries*. Library Management, 40(3/4), 262–271. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/8a2a899a-2bee-40ea-8179-dd1a73f100e6/content>

Kas: Somijas Nacionālā bibliotēka plaši izmanto NPS, lai vērtētu finna.fi (nacionālo kultūras un zinātnes resursu meklēšanas portālu).

Kā: Regulāras lietotāju aptaujas (2016, 2018, 2019) ar NPS jautājumu “Cik liela ir iespēja, ka jūs ieteiktu Finna..... saviem draugiem un kolēģiem”

OrangeBoy Inc. (2023). *From data to narrative: How Jacksonville Public Library uses Net Promoter Score to tell its story*. <https://www.orangeboyinc.com/customer-success/from-data-to-narrative-how-jacksonville-public-library-uses-net-promoter-score-to-tell-its-story>

Kas: Džeksonvilas publiskā bibliotēka izmanto NPS kā stratēģisku rādītāju.

Kā: Iknedēļas e-pasta aptaujas un kvalitatīvo komentāru analīze palīdz pieņemt datus balstītus lēmumus par pakalpojumu uzlabošanu.

Rudzīte, D. (2022). *Pakalpojumu un kvalitātes mērīšana – vienkārši un ātri ar NPS*. Bibliotēka.lv. <https://www.biblioteka.lv/pakalpojumu-un-kvalitates-merisana-vienkarsi-un-atri-ar-nps/>

Kas: Latvijas bibliotēkas tiek aicinātas izmantot NPS kā ātru un vienkāršu kvalitātes un ietekmes novērtēšanas rīku.

Kā: Lietotājiem saskaņā ar F. F. Reichhelda (*Frederick F. Reichheld*) (2003) piedāvāto *Net Promoter Score (NPS)* metodi tiek uzdots viens jautājums (0–10 vērtēšanas skala), un rezultāti tiek analizēti kopā ar brīvajiem komentāriem.

Rudzīte, D. (2024). *LNB Bibliotēku attīstības centra 2023. gadā rīkoto pasākumu ietekmes novērtējums – kā iespēja uzklaut, uzzināt, uzlabot*. Bibliotēka.lv. <https://www.biblioteka.lv/lnb-biblioteku-attistibas-centra-2023-gada-rikoto-pasakumu-ietekmes-novertejums-ka-iespeja-uzklaust-uzzinat-uzlabot/>

Kas: LNB Bibliotēku attīstības centrs 2023. gadā uzsāka savu profesionālās pilnveides pasākumu ietekmes novērtēšanu.

Kā: Pēc katras norises dalībniekiem tika nosūtīta tiešsaistes anketa ar standartizētiem jautājumiem, tostarp NPS jautājums. Rezultātā iegūstot ieteikuma reitingu.

APMIERINĀTĪBAS RĀDĪTĀJS CSAT

Association of Research Libraries. (2023). *LibQUAL+ Library Customer Satisfaction Survey 2024 registration is now open*. <https://www.arl.org/news/libqual-library-customer-satisfaction-survey-2024-registration-is-now-open/>

Kas: LibQUAL+ ir starptautisks rīks, ko izstrādājusi Zinātnisko bibliotēku asociācija, lai mērītu bibliotēku pakalpojumu kvalitāti un lietotāju apmierinātību.

Kā: Kopš 2000. gada tajā piedalījušās gandrīz 1400 bibliotēkas 37 valstīs, savācot vairāk nekā 3 miljonus atbilžu — faktiski globāls CSAT instruments bibliotēku vidē.

Bodleian Libraries. (n.d.). *LibQUAL+ reader survey*. <https://www.bodleian.ox.ac.uk/about/libraries/performance/reader-survey/libqual>

Kas: Bodleian Libraries regulāri izmanto LibQUAL+ aptaujas, lai mērītu lietotāju apmierinātību un salīdzinātu rezultātus ar citām universitātēm.

Kā: Aptaujas aptver krājumu, personālu, fizisko vidi un kopējo apmierinātību. Rezultāti tiek izmantoti pakalpojumu uzlabošanai pēc principa ("jūs sakāt, mēs darām").

Duke University Libraries. (n.d.). *Biennial User Satisfaction Surveys*.
<https://library.duke.edu/about/depts/assessment-user-experience/biennial-surveys>

Kas: Duke University Libraries veic regulāru lietotāju apmierinātības aptauju ik pēc diviem gadiem.

Kā: Aptaujas mērķis ir vākt atsauksmes par pakalpojumiem, atklāt jaunus pakalpojumus un vajadzības, sekot apmierinātības tendencēm laika gaitā — faktiski universitātes CSAT sistēma.

National Library Board. (n.d.). *Annual Reports – Customer Satisfaction Indicators*.
<https://www.nlb.gov.sg/main/about-us/publications>

Kas: NLB sistemātiski mēra lietotāju apmierinātību kā daļu no valsts publisko pakalpojumu kvalitātes sistēmas.

Kā: CSAT tiek mērīts ar 5 punktu skalu par pakalpojumu kvalitāti, personālu, telpām un digitālajiem servisiem.

State Library of Queensland. (n.d.). *Client Satisfaction Survey*.
<https://www.slq.qld.gov.au/about-us/corporate/our-performance>

Kas: Bibliotēka veic ikgadēju klientu apmierinātības aptauju.

Kā: CSAT tiek mērīts par klātienē un tiešsaistē pakalpojumiem, un rezultāti tiek izmantoti stratēģiskajā plānošanā.