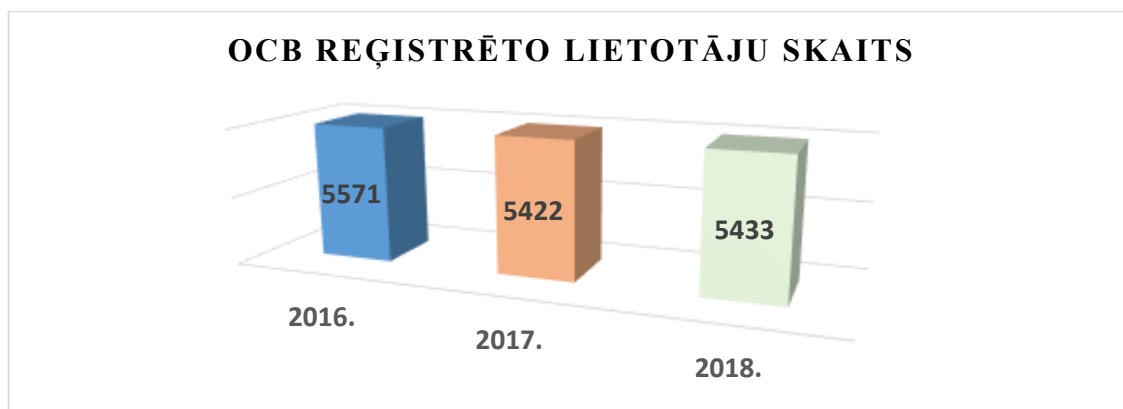


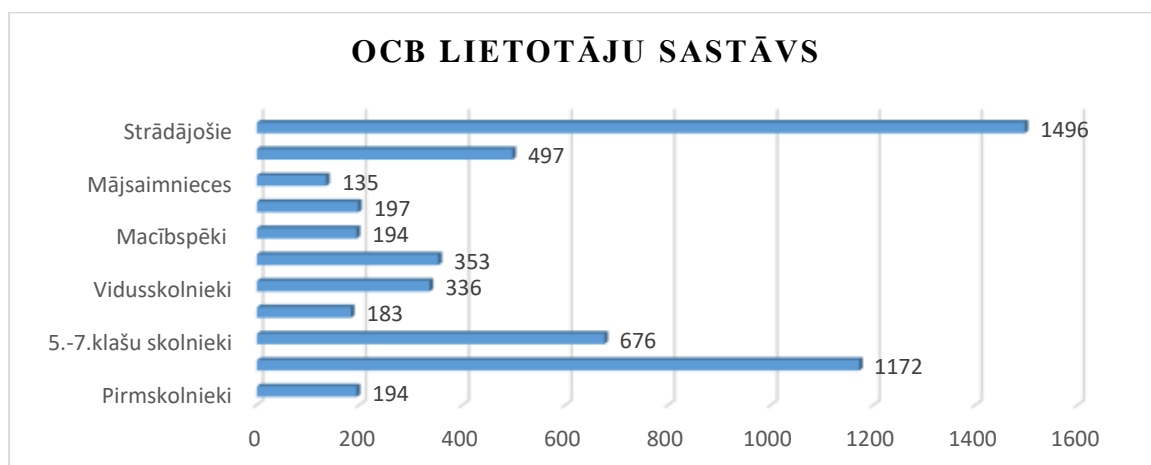
1. Bibliotēkas pakalpojumu pieejamība

Kvalitatīva bibliotēkas lietotāju apkalpošana ir rādītājs, pēc kura rezultātiem bibliotēkas lietderību vērtē gan pašvaldība, kas nodrošina bibliotēku darbību, gan bibliotēkas lietotāji. No apkalpošanas rezultātiem ir atkarīgs, vai bibliotēkas lietotājs kļūs par regulāru bibliotēkas apmeklētāju, vai meklēs alternatīvus avotus savu informacionālo vajadzību apmierināšanai. Analizējot 1.attēlā redzamo reģistrēto OCB lietotāju skaitu pēdējo triju gadu laikā, var secināt, ka tas ir diezgan stabils, novērojams pat neliels pieaugums. 2018.gadā OCB reģistrēts par 11 lietotājiem vairāk nekā 2017.gadā, kas liecina, ka lietotājus apmierina bibliotēkas piedāvātais pakalpojumu klāsts un sniegto pakalpojumu kvalitāte.



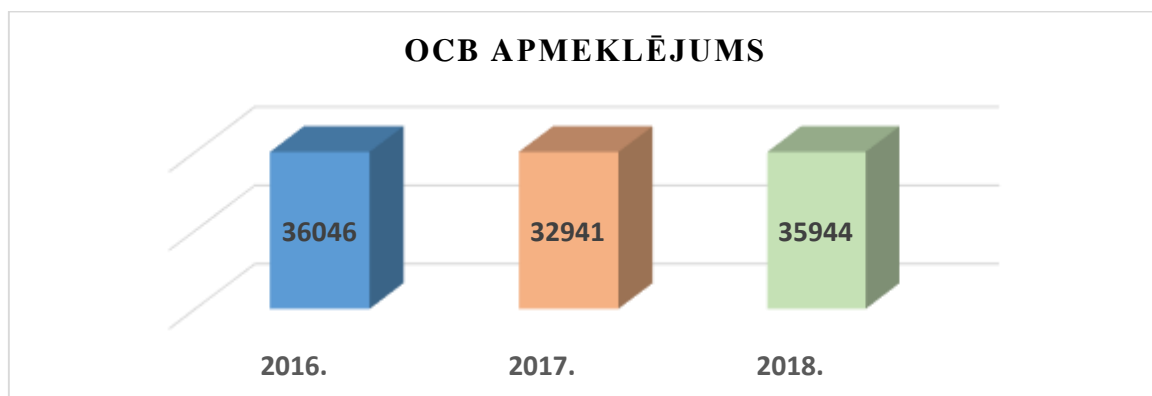
1.att. OCB reģistrēto lietotāju dinamika 2016., 2017. un 2018.gadā.

2.attēls uzskatāmi parāda OCB lietotāju sastāvu: 2018.gadā lielākā daļa bibliotēkas lietotāju – 2031 – ir pamatskolas audzēkņi no 1. līdz 9.klasei, nākamie 1690, kas izmanto bibliotēkas pakalpojumus, ir strādājošie, tai skaitā, 194 mācībspēki, tad seko vidusskolnieki, tehnikumu audzēkņi un studenti, kas ir trešā lielākā lietotāju kategorija OCB – 689, bet ceturtnā vietā reģistrēto lietotāju vidū ir pensionāri – 497.



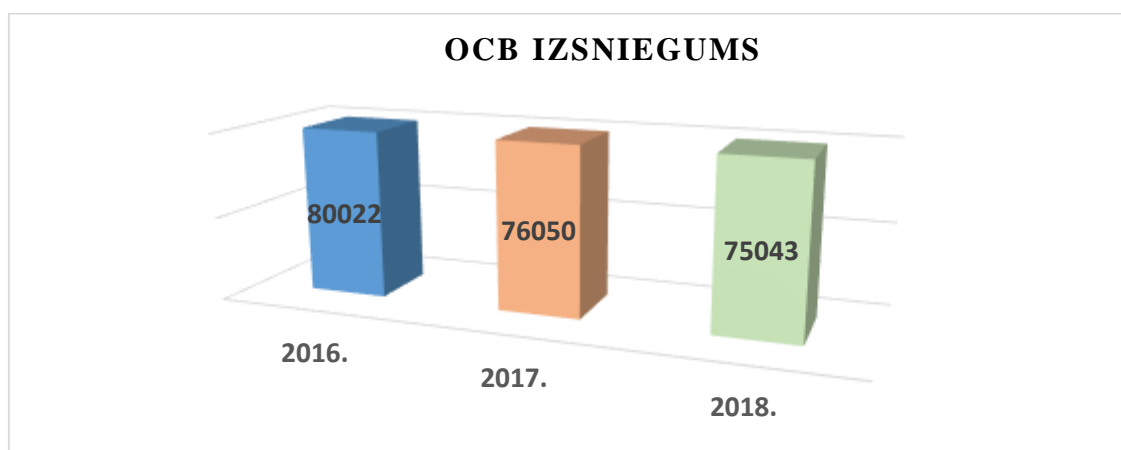
2.att. OCB reģistrēto lietotāju sastāvs pēc nodarbošanās 2018.gadā

Analizējot bibliotēkas lietotāju apmeklējumu OCB LAN 2018.gadā, kas redzams 3.attēlā, var secināt, ka pārskata periodā tas ir palielinājies par 3003 apmeklējumu reizēm, salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu, bet vēl nav sasniedzis 2016.gada apmeklējumu līmeni. Apmeklējumu skaita pieaugumu varētu izskaidrot ar pasākumu skaita palielināšanos, kā arī ar to, ka 2018.gadā sākām uzskaitīt apmeklējumus pie dāvināto grāmatu plaukta “Lasītājs - lasītājam”, kas izvietots bibliotēkas vestibilā. Gada laikā lietotāji šo grāmatu plauktu apmeklēja 1359 reizes.



3.att. OCB apmeklējumu skaita dinamika 2016., 2017. un 2018.gadā

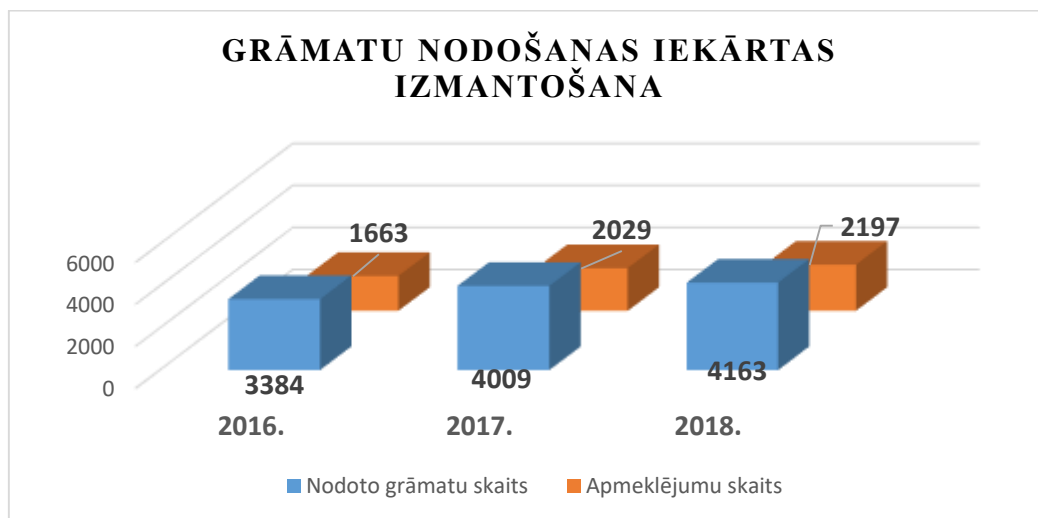
4.attēlā redzams, ka, pretēji apmeklējuma pieaugumam, grāmatu un periodisko izdevumu izsniegumu skaits samazinājies par 1007 vienībām. Kā jau tika atzīmēts iepriekšējā pārskata perioda analīzē, izsniegumu skaitu noteikti samazināja kavējuma naudas iekasēšana. Lietotāji izvairās ņemt lasīšanai lielāku eksemplāru skaitu, baidoties iegūt parādnieka statusu. Vienlaikus biežāk tiek ņemtas 2 vai 3 grāmatas. Pirms kavējuma naudas ieviešanas vairākums lietotāju lietošanai mājās ņēma vidēji 6 izdevumus.



4.att. OCB izsniegumu skaita dinamika 2016., 2017. un 2018.gadā

Jau vairāk kā 3 gadus bibliotēkas lietotājiem pieejama grāmatu nodošanas iekārta, kas novietota pie bibliotēkas ieejas un pieejama lietotājiem 365 dienas gadā, jebkurā diennakts laikā. Ar katru gadu šis pakalpojums kļūst arvien populārāks. Kā uzskatāmi redzams 5.attēlā, salīdzinājumā ar

iepriekšējo gadu, grāmatu nodošanas iekārtu izmantoja par 168 lietotājiem vairāk un nodoto grāmatu skaits arī palielinājies par 154 eksemplāriem. Īpaši bieži šo pakalpojumu izmanto tie OCB lietotāji, kuri lasa pieprasītas grāmatas, kad grāmata jānodod bibliotēkā pēc 2 nedēļām.



4.att. OCB Grāmatu nodošanas iekārtas izmantojuma dinamika 2016., 2017. un 2018.gadā
Palielinās arī autorizēto lietotāju skaits, kuri izmanto attālinātā pakalpojuma priekšrocības, ne tikai attālināti rezervējot grāmatas, bet arī izmanto iespēju attālināti pagarināt grāmatu lietošanas termiņus. 2018.gadā OCB bija 757 autorizētie lietotāji. Izmantojot OCB elektronisko katalogu, pārskata gadā attālināti tika pasūtīti 1288 izdevumi, bet 585 eksemplāriem attālināti tika pieprasīts grāmatu lietošanas termiņa pagarinājums.

OCB lietotājiem abonementā pieejams grāmatu un periodisko izdevumu krājums līdzņemšanai uz mājām, lasītavā var izmantot uzziņu literatūras krājumu, novadpētniecības materiālus. Apmeklētāju rīcībā OCB LAN lasītavā ir 12 datori un internets, kā arī Wi-Fi interneta tīkls. Pieejamas divas abonētas datu bāzes - *news.lv* un *Letonika*. Pieejami arī pakalpojumi, ko lietotāji saņem par maksu: dokumentu kopēšana, melnbalta un krāsaina dokumentu izdruka, kā arī materiālu skenēšana.

2. Darbs ar parādniekiem

Darbs ar parādniekiem bibliotēkā ir neatņemama bibliotekārā darba sastāvdaļa un tiek veikts regulāri - katra mēneša Spodrības dienā, izmantojot BIS ALISE dotās iespējas, tiek veidoti parādnieku saraksti un parādniekiem ar BIS ALISE starpniecību tiek nosūtīti brīdinājumi par kavējumu. Tie lietotāji, kuriem nav norādīts e-pasts BIS ALISE, par kavējumu tiek brīdināti telefoniski.

Divas reizes gadā, pirms Lieldienām un Ziemassvētkiem, tiek rīkotas akcijas aizmāršīgajiem lasītājiem, rosinot kavētājus atnākt uz bibliotēku un nokārtot savas saistības. Akcijas laikā kavējuma nauda netiek iekasēta. Informācija par šīm akcijām tiek ievietota vietējā avīzē

“Ogrēnietis”, novada portālos un bibliotēkas mājas lapā. Parādniekiem tiek nosūtīti e-pasta paziņojumi par kavējuma naudas nepiemērošanu akcijas laikā, diemžēl, atsaucība ir neliela.

3. Uzziņu, informācijas un izglītojošais darbs

Informācijas sniegšana joprojām ir svarīgākais virziens bibliotēkas darbības jomā. Strauja un dinamiska informācijas tehnoloģiju attīstība liek bibliotekāriem nemitīgi papildināt profesionālās zināšanas dažādu elektronisko informācijas resursu izmantošanā, kā arī e-pakalpojumu sniegšanā. OCB nodrošina bibliotēkas apmeklētājiem piekļuvi e-pakalpojumiem, arī tiem bibliotēkas lietotājiem, kuru zināšanu līmenis informācijas tehnoloģiju jomā ir diezgan zems. Tie pārsvarā ir seniori un viņu konsultēšana e-pakalpojumu jomā ir ļoti laiktīlīgs process, kas prasa no darbiniekiem lielu pacietību un labas zināšanas IKT jomā.

Lietotāji izmanto lasītavas datorus un internetu, lai veiktu maksājumus i-bankās par komunālajiem pakalpojumiem, gāzi, elektrību, telefonu, televīziju, pieprasa izdrukas par bankas konta stāvokli, rezervē un printē biļetes lidojumiem, autobusu braucieniem, vilcieniem, koncertiem, teātru izrādēm, kā arī citu pasākumu apmeklējumiem. VID EDS sistēmā lietotāji iesniedz e-darba grāmatīņas, aizpilda gada ienākumu deklarācijas un bieži tiem nepieciešama bibliotekāru palīdzība, ko bibliotekāri arī, lielākoties, nodrošina.

Uzziņu sniegšanā tiek izmantots ne tikai OCB krājums, bet arī EK, LNB veidotās datubāzes – visbiežāk Nacionālo bibliogrāfiju un *periodika.lv*, kā arī tiešsaistes datu bāzes Letonika un news.lv.

Kā redzams 1.tabulā, 2018.gadā vairāk kā četras reizes palielinājies datu bāzes Letonika.lv izmantošanas skaits. Datu bāzes *news.lv* izmantošana OCB pārskata periodā samazinājusies par 20 skatījumiem salīdzinājumā ar 2017.gadu, bet par 114 skatījumiem pārsniegusi 2016.gada rādītājus, minētās datu bāzes informācijas meklēšanai izmanto gan bibliotekāri, gan bibliotēkas lietotāji paši.

Dabubāze \ Gads	2016	2017	2018
Letonika	237	253	1101
News	1872	2006	1986

1.tab.OCB pieejamo datubāzu izmantojuma dinamika 2016., 2017. un 2018.gadā.

Uzziņas pārsvarā ir mutiskās un adresālās, kad lietotājam nepieciešama informācija par grāmatas atrašanās vietu bibliotēkas krājumā un tematiskās uzziņas, kad no abonementa krājuma tiek atlasītas un lietotājam izsniegtas grāmatas par konkrētu tēmu, piemēram, pusaudžu sociālā

atstumtība, rekreācijas metodes, bērna attīstības posmi, Montesori pedagogija. 2018.gadā lietotājiem sniegta 14861 uzziņa.

4. Bibliotēkas izglītojošā darbība

OCB aktīvi iesaistās lietotāju izglītošanā par bibliotēkas elektronisko resursu izmantošanu, sniedzot konsultācijas elektronisko kopkatalogu, bibliotēkā pieejamo datubāzu, e-pakalpojumu izmantošanā. Lietotāji tiek individuāli konsultēti par sociālo tīklu un interneta izmantošanu.

OCB aktīvi iesaistījās Digitālas nedēļas kampaņas organizēšanā, īstenojot izglītojošas nodarbības digitālo informācijas resursu lietošanas jomā: Individuālas konsultācijas par foto lejupielādes un apstrādes iespējām (iesācēju līmenis); OCB elektroniskais katalogs un autorizēta lietotāja priekšrocības; Nodarbība visiem interesentiem par informācijas meklēšanu datubāzēs *periodika.lv* un *news.lv.*, kā arī par šīs informācijas saglabāšanu.

Lietotājiem regulāri sniegta konsultācijas par datubāzes *Letonika* resursiem un to izmantošanu - iespēju bibliotēkas lietotājiem izmantot datu bāzi, neizejot no savām mājām. Lietotājiem tiek piedāvāts apgūt arī praktiskās iemaņas meistardarbnīcu veidā: Bibliotēku nedēļas laikā norisinājās meistardarbnīca „Ieraugi grāmatu citā gaismā”, kuras laikā interesenti guva ieskatu grāmatu origami un orimoto tehnikas pamatos un mēģināja dot grāmatai otru mūžu, pārvēršot to no makulatūras objekta mākslas darbā.

5. Eiropas Savienības informācijas punkts

OCB LAN lasītavā turpina darbu Eiropas Savienības informācijas punkts (ESIP), kura darbību koordinē LR Ārlietu ministrija.

13.aprīlī Rīgā notika Eiropas informācijas diena ES informācijas sniedzējiem, kas padziļināja zināšanas par ES jautājumiem - darbību finanšu un ekonomikas jomā, tendences, riski un iespējas gatavojoties Eiropas vēlēšanām, Jaunā ES datu aizsardzības regula. Seminārā uzstājās I.Vaidere, Z.Kalniņa-Lukaševica, A. Zitcere, L.Jakobsone, M.Rībele, u.c.

No 7.līdz 12.maijam OCB ESIP bija aplūkojama izstāde “Jaunumi par ES”, kurā varēja iepazīties ar jaunākajiem drukātajiem materiāliem par ES, kas pieejami bibliotēkā.

2.novembrī Rīgā norisinājās ES informācijas sniedzēju forums, ko organizēja Ārlietu ministrija, sadarbībā ar Eiropas Komisiju un Eiropas Parlamenta informācijas biroju Latvijā. Forumā apspriestas tēmas: ES izaicinājumi, Latvija Eiropā: 13. Saeimas un valdības izaicinājumi un iespējas, Eiropas vēlēšanas “Šoreiz es balsošu”.

OCB ESIP lietotājiem ir pieejams grāmatu krājums par ES vēsturi un attīstību, kā arī no semināriem atvestie bukleti, brošūras, informācijas lapas, ko lietotāji var paņemt līdzi. Lasītājiem tiek sniegta uzziņa par ES.

6. SBA un Elektroniskā dokumentu piegāde (EDP)

Pārskata periodā OCB lietotāju informācijā vajadzībām ar SBA pakalpojuma pieejamību tika dota iespēja iegūt izdevumus no citu bibliotēku krājumiem. Kā redzams 2.tabulā, salīdzinājumā ar 2017.gadu, ir pieaudzis pieprasījumu skaits, ko OCB lietotāji pasūtīja no LNB, kā arī no citām reģiona bibliotēkām. Reģiona bibliotēkas 2018.gadā ne īpaši aktīvi izmantoja SBA pakalpojumu savu lietotāju pieprasījumu apmierināšanai no OCB krājuma, jo izsniegto eksemplāru skaits reģiona bibliotēkām samazinājies par 118 izsniegumiem. Visaktīvākā šī pakalpojuma izmantotāja bija Lielvārdes pilsētas bibliotēka, kas no OCB krājuma saviem lietotājiem pasūtīja 64 grāmatas.

SBA	2016	2017	2018
No citām Latvijas bibliotēkām saņemto dokumentu skaits	25	34	62
Uz citām Latvijas bibliotēkām nosūtīto dokumentu skaits	516	414	296

2.tab.OCB lietotājiem sniegto SBA pakalpojumu dinamika 2016., 2017. un 2018.gadā.

OCB lietotāji labprāt izmanto iespēju ieskenēt dokumentus un nosūtīt tos sev uz e -pastu. Salīdzinājumā ar 2017.gadu, pieaudzis elektronisko dokumentu piegāžu skaits. Tika veiktas 319 elektronisko dokumentu piegādes, kas ir par 23 piegādēm vairāk nekā 2017.gadā. Skenēto dokumentu veidi ir dažādi: fotogrāfijas, personu apliecinošie dokumenti, līgumi, iesniegumi, čekī, izglītību apliecinoši dokumenti, veselības pārbaužu testi, utt. Pārsvārā tie ir dokumenti, kas pieder bibliotēkas lietotājiem. Tikai viena EDP tika veikta no bibliotēkas krājuma eksemplāra.