

**ŠIAULIŲ VALSTYBINĖS KOLEGIJOS
VERSLO IR TECHNOLOGIJŲ FAKULTETO
VADYBOS IR KOMUNIKACIJOS KATEDRA**

Gabrielė Kazlauskaitė

**ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖSVIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS
PASLAUGŲ VERTINIMAS DARBINGO AMŽIAUS ŽMONIŲ POŽIŪRIU**

Informacijos valdymo studijų programos baigiamasis darbas

Darbo vadovas
doc. dr. Nedas Jurgaitis

Patvirtinu, kad šis baigiamasis darbas yra originalus autorinis darbas
Gabrielė Kazlauskaitė

Šiauliai, 2022

Gabrielė Kazlauskaitė. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų vertinimas darbingo amžiaus žmonių požiūriu. Informacijos valdymo studijų programos baigiamasis darbas / darbo vadovas doc. dr. Nedas Jurgaitis; Šiaulių valstybinės kolegijos Verslo ir technologijų fakulteto vadybos ir komunikacijos katedra. Šiauliai, 2022, 43 p.

SANTRAUKA

Baigiamajame darbe analizuojamas viešosios bibliotekos paslaugų vertinimas darbingo amžiaus žmonių požiūriu. Temos nagrinėjimui pasirinkta Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka, siekiant įvertinti, kaip bibliotekos vartotojai vertina jiems siūlomas paslaugas.

Darbe keliamas šis probleminis klausimas - kaip darbingo amžiaus žmonių požiūriu yra vertinamos Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugos. Tyrimo tikslas - išanalizuoti, kaip yra vertinamos viešosios bibliotekos paslaugos darbingo amžiaus žmonių požiūriu. Tyrimo tikslui pasiekti išsikelti tyrimo uždaviniai: atskleisti viešosios bibliotekos ir jos paslaugų visuomenei paskirtį remiantis mokslo informacijos šaltiniais; apibrėžti darbingo amžiaus žmonių paslaugų vertinimą ir kriterijus; identifikuoti Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų vertinimą darbingo amžiaus žmonių požiūriu.

Darbo temos teorinį aspektą atskleidė Lietuvos ir užsienio autorių mokslinė literatūra. Empiriniam tyrimui atlikti pasirinktas kiekybinio tyrimo metodas – anketinė apklausa. Apklausa buvo skelbiama elektroniniu būdu. Tyrimo metu apklausti viešosios bibliotekos darbingo amžiaus vartotojai. Tyrimo rezultatams apdoroti ir pavaizduoti naudota programa *Microsoft Excel*.

Išanalizavus mokslinę literatūrą galima daryti išvadą, kad viešosios bibliotekos paskirtis neapsiriboja vien tik knygų išdavimo ir saugojimo funkcija, jos yra ne tik švietimo bei laisvalaikio centrai, bet vis labiau tampa informacijos centrais. Kasmet atliekami bibliotekų paslaugų vertinimo tyrimai atskleidžia, kad darbingo amžiaus vartotojai biblioteką piešia, kaip vietą su dideliu knygų pasirinkimu; sąsaja su informacija: biblioteka suvokiama kaip informacijos saugykla, informacijos ir žinių šaltinis; vieta su nemokamu internetu ir laisvalaikio praleidimu.

Tyrimai parodo, jog absoliuti dauguma vartotojų yra patenkinti bibliotekos darbuotojų profesionalumu, kultūriniais ir edukaciniais renginiais, išreiškia pasitenkinimą ir organizuojamais mokymais bei kursais. Paklausiausios bibliotekos paslaugos vartotojų požiūriu – kultūriniai renginiai bei periodiniai leidiniai, jie vertinami palankiausiai. Tačiau prie palankiai vertinamų bibliotekos paslaugų, yra pastebimi ir trūkumai. Vartotojai iš bibliotekos tikisi daugiau

organizuojamų kultūrinių renginių, atnaujinto dokumentų fondo, kompiuterizuotų darbo vietų bei didesnio pasirinkimo tarp elektroninių knygų.

Atsižvelgiant į Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų paslaugų vertinimą, būtų naudinga naujinti ir plėsti dokumentų ir kitų informacinių išteklių fondą, pildyti jį vartotojų prašomais dokumentais, tokiu būdu dokumentų fondas taps naudingesniu ir dažniau naudojamu. Informacinio raštingumo mokymai būtų naudingi plėtojant elektronines paslaugas, o informacijos sklaidai pasirinkti dažniausiai vartotojų naudojamus informacinius kanalus.

Gauti tyrimo rezultatai parodo darbingo amžiaus žmonių nuomonę apie Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas bei leidžia identifikuoti silpnąsias bibliotekos vietas. Tyrimo rezultatai gali būti naudingi norint tobulinti ir gerinti viešosios bibliotekos paslaugas.

Gabrielė Kazlauskaitė. Evaluation of Šiauliai District Municipality Public Library Services from the Perspective of Working Age People. The final paper of the study programme Information Management / Academic Supervisor Assoc. Prof. Dr. Nedas Jurgaitis; Šiauliai State University of Applied Sciences, Department of management communication, Faculty of Business and Technologies. Šiauliai, 2022, p. 43

SUMMARY

The final work analyzes the evaluation of public library services from the point of view of people of working age. The Šiauliai District Municipality Public Library was chosen to examine the topic in order to assess how the library users evaluate the services offered to them.

The work raises this problematic question - how the services of Šiauliai District Municipality Public Library are evaluated from the point of view of people of working age. The aim of the research is to analyze how public library services are evaluated from the point of view of people of working age. In order to achieve the goal of the research, the research tasks have been set: to reveal the purpose of the public library and its services to the public on the basis of scientific information sources; to define the evaluation and criteria of services for people of working age; to identify the evaluation of Šiauliai District Municipality public library services from the point of view of people of working age.

The theoretical aspect of the topic of the work was revealed by the scientific literature of Lithuanian and foreign authors. The method of quantitative research - questionnaire - was chosen for the empirical research. The survey was published electronically. During the research, the working age users of the public library were interviewed. Microsoft Excel was used to process and display the results of the study.

After analyzing the scientific literature, it can be concluded that the purpose of the public library is not limited to the function of publishing and storing books, they are not only centers of education and leisure, but are increasingly becoming information centers. Annual library service evaluation surveys reveal that working-age users draw the library as a place with a large selection of books; interface with information: the library is perceived as a repository of information, a source of information and knowledge; place with free internet and leisure.

Research shows that the absolute majority of users are satisfied with the professionalism of library staff, cultural and educational events, and express satisfaction with the training and courses provided. The most demanded library services from the point of view of users are cultural events

and periodicals, they are rated the most favorably. However, there are drawbacks to the well-regarded library services. Users expect more cultural events from the library, an updated collection of documents, computerized workplaces and a greater choice between e-books.

Taking into account the evaluation of Šiauliai District Municipality Public Library user services, it would be useful to update and expand the fund of documents and other information resources, to fill it with the documents requested by users, thus the document fund will become more useful and used more often. Information literacy training would be useful in the development of electronic services, and the information channels most frequently used by users would be selected for the dissemination of information.

The obtained research results show the opinion of people of working age about the services provided by Šiauliai District Municipality Public Library and allow to identify the weak points of the library. The results of the study may be useful to improve and enhance public library services.

TURINYS

SANTRAUKA	2
SUMMARY	4
TURINYS	6
SVARBIŲ TERMINŲ ŽODYNAS	7
LENTELIŲ SĄRAŠAS	8
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	9
IVADAS	10
1. VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ SAMPRATA IR REIKŠMĖ VISUOMENEI.....	12
1.1. Bibliotekos paslaugų samprata	12
1.2. Bibliotekos paslaugų reikšmė visuomenei.....	13
2. BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ KLASIFIKACIJA	17
2.1. Bibliotekos paslaugų savybės	17
2.2. Bibliotekos paslaugų rūšys	19
3. ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ VERTINIMAS DARBINGO AMŽIAUS ŽMONIŲ POŽIŪRIU	22
3.1. Metodika	22
3.2. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos charakteristika	24
3.3. Tyrimo duomenų analizė	25
IŠVADOS	39
REKOMENDACIJOS	40
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS.....	41
PRIEDAI	43
Baigiamojo darbo 1 priedas.....	44
Baigiamojo darbo 2 priedas.....	49
Baigiamojo darbo 3 priedas.....	50

SVARBIŲ TERMINŲ ŽODYNAS

Apklausa - tai tokia duomenų rinkimo technika, kai respondentai iš esmės tuo pačiu (arba artimu jam) metu atsakinėja į raštu (anketoje) arba žodžiu (žmogaus, imančio interviu) pateiktus klausimus (Luobikienė, 2000).

Bibliotekos paslauga – tai bet kokia paslauga, sukurta vykdant bibliotekų veiklą ir naudojant bibliotekoje esančius ar kitus prieinamus informacijos išteklius, bibliotekos įrenginius, patalpas ir specialistų kompetenciją, teikiama vartotojui nemokamai ar užteisės aktais nustatytą mokestį (Rutkauskienė, 2008).

Bibliotekų veikla – dokumentų kaupimas, tvarkymas, sisteminimas, saugojimas, skaitmeninimas, panauda ir viešinimas, bibliografavimas, kultūrinių ir edukacinių programų organizavimas ir kultūros plėtra, galimybės naudotis viešaisiais informacijos šaltiniais, nepaisant informacijos pateikimo būdo, formos ir laikmenos, neatsižvelgiant į autorių ar užfiksuotų žinių politinę ar ideologinę orientaciją, užtikrinimas; fizinių ir juridinių asmenų lygių teisių naudotis teisės aktų nustatyta tvarka teikiamomis nemokamomis visuomenės švietimui, sociokultūrinei edukacijai, moksliniams tyrimams bei asmenybės ugdymui reikalingomis paslaugomis ir informacija užtikrinimas. (Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas, 2013).

Darbingo amžiaus žmogus – asmenys nuo 16 metų iki Lietuvos Respublikos valstybinių socialinio draudimo pensijų įstatymo nustatyto senatvės pensijos amžiaus – vyrams 64 metai ir 4 mėn., moterims 63 metai ir 8 mėn. (Oficialiosios statistikos portalas, 2020, Sodra, 2020).

LENTELIŲ SĄRAŠAS

Lentelės Nr.	Lentelės pavadinimas	Puslapis
1.	Bibliotekos paslaugų samprata	13
2.	Paslaugos apibrėžimai	17
3.	Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų klasifikavimas	21
4.	Tyrimo instrumento (anketos) sandara	23
5.	Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą	27
6.	Pasitenkinimas kultūriniais ir edukaciniais renginiais	28
7.	Bibliotekos informacinės sklaidos vertinimas	30
8.	Pasitenkinimas ŠRSVB darbuotojų kvalifikacijos ir aptarnavimo kokybe	31
9.	Bibliotekos paslaugų aktualumas	32
10.	Naudojimosi bibliotekos teikiamomis paslaugomis dažnumas	34
11.	Naudojimosi bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis dažnumas	35

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

Paveikslų Nr.	Paveikslų pavadinimas	Puslapis
1.	Svarbiausios bibliotekų veiklos sritys vartotojų požiūriu	15
2.	Paslaugų savybės	18
3.	Bibliotekos paslaugų klasifikacija	19
4.	Respondentų pasiskirstymas pagal lytį	25
5.	Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį	26
6.	Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes	26
7.	Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą	27
8.	Bibliotekos paskirtis vartotojų požiūriu	28
9.	Pasitenkinimas dokumentinių išteklių įvairove	29
10.	Pasitenkinimas vyriškai auditorijai skirta literatūra	30
11.	Naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas	32
12.	Bibliotekos mobilumas	35
13.	Lankymąsi bibliotekoje	35
14.	Vartotojų pastebimi bibliotekos trūkumai	36
15.	Vartotojų siūlomos paslaugos	37

IVADAS

Temos aktualumas. Nors biblioteka, kaip ir kiekvienas bendruomenę suburiantis centras, siekia nuolat tobulinti savo teikiamas paslaugas, tenkinti regiono gyventojų informacinius, švietimo ir kultūrinius poreikius, tačiau neretai atsiranda abejojančių, ar viešųjų bibliotekų vaidmuo mūsų gyvenimuose yra toks svarbus, kaip teigiama. Kai internetas, el. knygos ir daug lengvesni būdai rasti informaciją pakeitė tradicinius informacijos centrus, žmonės viešąsias bibliotekas pradeda apibūdinti kaip pasenusias, naudos neturinčias įstaigas (Rutkauskienė, 2008).

Atsiradus įtampai viešojo sektoriaus finansavimo srityje bei didėjant visuomenės reikalavimams, keliamiems mokesčių mokėtojų lėšomis išlaikomoms institucijoms, bibliotekos turi parodyti, kokią naudą duoda jų teikiamos paslaugos ir ar vartotojai yra jomis patenkinti. Šie rezultatai gali būti iliustruojami bibliotekų statistiniais duomenimis, liudijančiais, kokia yra paslaugų paklausa, naudojamumas, kokybę apibūdinančiais rodikliais ar tyrimų išvadomis, kurios parodo vartotojų pasitenkinimą, tačiau nė vieni iš paminėtų dar neįrodo teigiamo bibliotekų poveikio individams ir bendruomenėms. Viešųjų paslaugų vartotojų nuomonės tyrimai skirti rinkti ir analizuoti informaciją apie viešųjų paslaugų vartotojų poreikius, vertinti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą ir jo kitimą, nustatyti tobulintinas veiklos sritis ir siekti kokybiškesnio viešųjų paslaugų teikimo (Rutkauskienė, 2008).

Viešosioms bibliotekoms pravartu nuolat plėsti informacijos išteklių prieinamumą, gerinti vartotojų aptarnavimą, tobulinti teikiamas paslaugas bei geriau organizuoti bibliotekos veiklą. Tikėtina, jog vartotojai bus patenkinti jiems teikiamų paslaugų kokybe, kai jos atitiks jų poreikius bei lūkesčius. Norint nuolat tobulinti veiklos organizavimą tikslinga ištirti bibliotekos teikiamas paslaugas ir bibliotekos vartotojų paslaugų vertinimą bei atsižvelgiant į tyrimo rezultatus priimti veiklos organizavimo tobulinimo sprendimus.

Pagal įstatymą Lietuvoje darbingas amžius yra nuo 16 metų iki Valstybinių socialinio draudimo pensijų įstatymo nustatyto senatvės pensijos amžiaus, šiuo metu vyrų pensinis amžius – 64 metai ir 4 mėnesiai, moterų – 63 ir 8 mėnesiai.

Tyrimo problema. Viena iš viešosiose bibliotekose nuolat išskylančių problemų yra ta, ar vartotojai pasitenkina jų teikiamomis paslaugomis, ar bibliotekoms vertėtų ką nors keisti, norint užtikrinti paslaugų kokybę, prieinamumą ir efektyvumą, ar vertėtų atkreipti dėmesį į naujų paslaugų poreikį. Šiame kontekste tyrimui keliamas probleminis klausimas: kaip darbingo amžiaus žmonių požiūriu yra vertinamos Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugos.

Tyrimo objektas. Viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų vertinimas vartotojų požiūriu.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti, kaip yra vertinamos viešosios bibliotekos paslaugos darbingo amžiaus žmonių požiūriu.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti viešosios bibliotekos ir jos paslaugų visuomenei sampratą;
2. Apibrėžti bibliotekos paslaugų klasifikaciją;
3. Identifikuoti Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų vertinimą darbingo amžiaus žmonių požiūriu.

Tyrimo metodai ir priemonės:

Rašant baigiamąjį darbą naudoti šie tyrimo metodai:

1. Mokslinės literatūros analizė ir sisteminimas.
2. Anketinė apklausa (kiekybinio tyrimo metodas).
3. Duomenų analizei taikyti aprašomosios statistikos metodai.

Rašant baigiamąjį darbą naudotos šios tyrimo priemonės:

1. Mokslinė literatūra
2. Elektroninė anketa.

Tyrimo rezultatams apdoroti ir pavaizduoti naudotos programos *Microsoft Excel* ir *Microsoft Word*.

Pagrindiniai tyrimo rezultatai ir jų praktinis reikšmingumas. Baigiamajame darbe gauti rezultatai parodo darbingo amžiaus žmonių nuomonę apie Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas bei leidžia identifikuoti silpnąsias bibliotekos vietas. Tyrimo rezultatai gali būti naudingi norint tobulinti ir gerinti viešosios bibliotekos paslaugas.

1. VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ SAMPRATA IR REIKŠMĖ VISUOMENEI

1.1. Bibliotekos paslaugų samprata

Viešosios bibliotekos, kaip dauguma kultūros įstaigų, yra ne pelno organizacijos ir savo išteklius naudoja viešojo intereso tenkinimui – visuomenės dvasiniam ir intelektualiam lavinimui, turiningam laisvalaikiui, rekreacijai ir pan. (Užpelkis, 2007). Bibliotekų paskirtis - teikti visuomenės švietimui, moksliniams tyrimams bei asmenybės ugdymui reikalingą informaciją ir paslaugas bei užtikrinti galimybes visuomenei naudotis viešaisiais informacijos šaltiniais, neatsižvelgiant į jų autorių ar juose užfiksuotų žinių politinę ar ideologinę orientaciją. 2008 m. C. F Cheong pabrėžė, jog biblioteka ir bibliotekininkystė yra tam, jog išsaugotume ir perduotume visomis formomis užfiksuotas informacines žinias ateities kartoms. Biblioteka apibrėžiama, kaip teikianti paslaugas visuomenei ir individui leidžianti naudoti dokumentus – knygas, periodinius leidinius, kitus spaudinius, rankraščius, garso, vaizdo, elektroninius ir kitus dokumentus. Bibliotekos, tradiciškai tarnavusios kaip kultūros, švietimo ir laisvalaikio centrai, vis labiau tampa informacijos centrais (Glosienė, 2000). Kaip pabrėžė kultūros ministras Š. Birutis (2016) tarptautinėje konferencijoje viešosios bibliotekos tampa vis svarbesnėmis bendruomenių kultūrinio ir socialinio gyvenimo erdvėmis. Dabar bibliotekos matomos, kaip bazinės išsilavinusios ir kūrybingos visuomenės institucijos, suteikiančios vartotojams visokeriopą nemokamą prieigą prie įvairiausių paslaugų: vartotojas gali laisvai naudotis mokslo ir meno įvairovėmis, naujosiomis informacinėmis technologijomis ir jų suteikiamais privalumais, taip pat nėra pamiršamos ir tradicinės bibliotekos paslaugos, kurios vis labiau tampa prisiderinusios prie šių dienų galimybių.

A. Glosienės (2006) teigimu viešoji biblioteka išlieka atvira institucija visiems, neišskiriant žmonių dėl jų rasės, lyties, amžiaus, įsitikinimų ar pasaulėžiūros. Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas nurodo, kad viešosios bibliotekos išskirtiniai bruožai yra prieinamumas kiekvienam gyventojui, universalumas ir orientacija teritorijos, kurioje ji yra, bendruomenės poreikius. Biblioteka prisideda prie naujų bendruomenių kūrimo, lavina visuomenę, dėl vienos iš svarbiausių priežasčių, kad šiuolaikinė viešoji biblioteka atvira visoms idėjoms ir skatina pasitikėjimą ir toleranciją (Glosienė, Petuchovaitė, Padagaitė, 2006). Svarbu paminėti, kad bibliotekos yra viešosios organizacijos ir iš jų yra reikalaujama ne tik patenkinti visuomenės poreikius, bet ir prisiimti atsakomybę už kokybiškų ir prieinamų paslaugų visuomenei teikimą bei

visuomenės gerovės kūrimą (Racelis, 2018). Kadangi šiuolaikinė vartotojiška visuomenė turi teisę gauti vertingas ir jiems reikalingas paslaugas, biblioteka padeda šias vertybes užpildyti.

Įvairūs autoriai bibliotekos paslaugas apibrėžia savaip (žr. 1 lentelę).

1 lentelė

Bibliotekos paslaugų samprata

Nr.	Bibliotekos paslaugų apibrėžimai	Autorius, metai
1.	Viešosios bibliotekos, kaip dauguma kultūros įstaigų, yra ne pelno organizacijos ir savo išteklius naudoja viešojo intereso tenkinimui – visuomenės dvasiniam ir intelektualiam lavinimui, turiningam laisvalaikiui, rekreacijai ir pan.	Užpelkis, 2007
2.	Bibliotekos, tradiciškai tarnavusios kaip kultūros, švietimo ir laisvalaikio centrai, vis labiau tampa informacijos centrais.	Glosienė, 2000
3.	Biblioteka prisideda prie naujų bendruomenių kūrimo, lavina visuomenę, dėl vienos iš svarbiausių priežasčių, kad šiuolaikinė viešoji biblioteka atvira visoms idėjoms ir skatina pasitikėjimą ir toleranciją.	Glosienė, Petuchovaitė, Padagaitė, 2006
4.	Bibliotekos yra viešosios organizacijos ir iš jų yra reikalaujama ne tik patenkinti visuomenės poreikius, bet ir priimti atsakomybę už kokybiškų ir prieinamų paslaugų visuomenei teikimą bei visuomenės gerovės kūrimą.	Racelis, 2018
5.	Biblioteka ir bibliotekininkystė yra tam, jog išsaugotume ir perduotume visomis formomis užfiksuotas informacines žinias ateities kartoms.	Cheong, 2008
6.	Bibliotekų veikla – dokumentų kaupimas, tvarkymas, sisteminimas ir saugojimas, galimybės naudotis viešaisiais informacijos šaltiniais užtikrinimas, neatsižvelgiant į jų autorių ar juose užfiksuotų žinių politinę ar ideologinę orientaciją; fizinių ir juridinių asmenų lygių teisių naudotis teisės aktų nustatyta tvarka teikiamomis nemokamomis paslaugomis užtikrinimas teikiant visuomenės švietimui, moksliniams tyrimams bei asmenybės ugdymui reikalingą informaciją ir paslaugas.	Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas, 1995.

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis lentelėje pateiktais šaltiniais.

Autoriai pabrėžia, jog šiuolaikinės bibliotekos yra ne pelno siekiančios organizacijos ir savo paslaugas teikia ne tik visuomenės lavinimui, bendruomenės kūrimui, bet ir informacijos tiekimui. Biblioteka yra ne tik švietimo centras saugantis įvairius dokumentus, bet ji vis labiau sutapatinama su informacijos centru, kuris saugo įvairios formos žinias ateities kartoms.

1.2. Bibliotekos paslaugų reikšmė visuomenei

Nesuklysimė šiuolaikines viešąsias bibliotekas pavadindami informacijos centrais. Vartotojai bibliotekose tikisi ne tik gauti konkretų dokumentą ar informacijos išteklių, bet ir atsakymus į jiems rūpimus klausimus, t.y. faktus, duomenis, žinias. Visame pasaulyje bibliotekos

dabar išduoda ir suteikia informacinių, mokslinių, pažintinių paslaugų daugiau, negu tik grožinės literatūros knygų. Siekdamos atliepti visuomenės poreikius, viešosios bibliotekos plečia savo vaidmenų spektrą – iš aprūpinimo knygomis vietų jos tampa bendruomenės centrais, kuriuose vykdomos mokymosi visą gyvenimą veiklos, suteikiama prieiga prie informacijos šaltinių, organizuojami kultūriniai ir informaciniai renginiai, žmonės jose leidžia laisvalaikį ir bendrauja tarpusavyje (Kulikauskienė, 2019). Dėl sparčiai tobulėjančios visuomenės ir informacinių technologijų, bibliotekos automatizuoja savo turimus išteklius ir perkelia duomenis į elektroninę erdvę. Bibliotekos nėra „Interneto“ kavinės, kur vartotojo paslaugoms pateikiamos „nesukultūrintos“ „Interneto“ džunglės. Biblioteka stengiasi atrinkti, įvertinti, susisteminti ir suklasifikuoti savo tinklapyje „Interneto“ išteklius taip, kad eilinis bibliotekos vartotojas, neturintis specialaus pasirengimo naudotis „Internetu“, galėtų greitai ir lengvai surasti sau reikalingą kokybišką informaciją, taigi biblioteka yra vietiniai žinijos vartai į pasaulinį informacijos lobyną (Glosienė, 2000).

Dar vienas itin reikšmingas bibliotekų vaidmuo yra informacinio raštingumo skleidimas. Informacijos paieškos principai ir metodai įvairiuose „Interneto“ puslapiuose ir duomenų bazėse yra nevienodi, neretai - painūs. Net save „Interneto“ žinovais laikantys neretai nusivilia atsakymu į savo užklausą, jei jame pateikiami keli šimtai ar tūkstančiai nuorodų į dokumentus, kurių vertė ir relevantumas yra abejotini. Todėl bibliotekininkai gali padėti mokydami, konsultuodami ir patardami vartotojams, kaip greitai ir pigiai rasti relevantinę ir kokybišką informaciją (Glosienė, 2009). Viešosiose bibliotekose sukurtas tinklas specialistų, mokančių ir konsultuojančių gyventojus kasdien bei padedančių tiek mieste, tiek ir kaime įgyti skaitmeninių įgūdžių ar juos pagerinti. Praktiškai visoje šalies teritorijoje (mieste ar kaime) yra išspręsta fizinės prieigos prie kompiuterio ir interneto problema. Neturintys namuose kompiuterio ir interneto žmonės 5–7 km atstumu ras nemokamą viešąją prieigą artimiausioje viešojoje bibliotekoje. Bibliotekos darbuotojai yra atsakingi ir kvalifikuoti, kad vartotojai nesunkiai rastų reikiamos informacijos.

Iki pat šių dienų bibliotekos savo veiklos ir poveikio vertinimui renka ir pateikia jų steigėjams statistinius duomenis, tokius kaip aptarnaujamų lankytojų skaičius, fondų dydis ir išdavimas, tarpbibliotekinis abonementas, personalo skaičius, edukacinių renginių dalyvių skaičius ir t. t., tačiau daugelis bibliotekininkystės sričių nagrinėjančių mokslininkų ir praktikų atkreipia dėmesį, kad šių statistinių duomenų vertinimas neatspindi tikrosios bibliotekų vertės visuomenei ir individui. Bibliotekos kasmet vykdo pasitenkinimo paslaugomis tyrimą, kurio metu išsiaiškinamos vartotojų charakteristikos, lankymosi bibliotekoje priežastys ir kt.

2019 m. Lietuvos bibliotekų tyrimo metu darbingo amžiaus vartotojų buvo apklausta su kuo jiems asocijuojasi bibliotekos ir kokia jų reikšmė vartotojų gyvenimuose. Vartotojai biblioteką piešia, kaip vietą su dideliu knygų pasirinkimu; sąsaja su informacija: biblioteka suvokiama kaip informacijos saugykla, informacijos ir žinių šaltinis; vieta su nemokamu internetu ir gero laisvalaikio praleidimu. Vartotojai išskiria, kas bibliotekose jiems svarbiausia ir reikšmingiausia (žr. 1 pav.).

Laisvalaikis	Knygos	Žinios ir informacija
Internetas	Renginiai	Mokymai
Spauda	Bendravimas	Parodos

1 pav. Svarbiausios bibliotekų veiklos sritys vartotojų požiūriu

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos bibliotekų tyrimu, 2019.

A. Intekhab (2015) analizuodamas bibliotekų socialinę vertę, atliko ne tik vartotojų, bet ir asmenų nesinaudojančių bibliotekos paslaugomis apklausą, kuri atskleidė, kad nors bibliotekų vartotojai labiau įžvelgia jiems kuriamą socialinę vertę, tačiau ir nesinaudojantys bibliotekų paslaugomis, akcentuoja šiuos bibliotekų kuriamos socialinės vertės aspektus:

- biblioteka atlieka svarbų vaidmenį bendruomenės ir individų socialinės gerovės kūrime;
- biblioteka prisideda prie mokymosi visą gyvenimą ir yra formalaus ir neformalaus švietimo centras;
- ji yra reikšminga įsitraukiančios ir kuriančios bendruomenės susitikimų vieta;
- biblioteka suteikia informaciją susijusią su karjera, priejimą prie informacijos resursų, gerina raštingumą, prisideda prie savišvietos ir

kompiuterinio raštingumo stiprinimo;

- biblioteka atlieka svarbų vaidmenį bendruomenės stiprinime, teikia kultūros, švietimo ir informacijos paslaugas, mažina socialinę atskirtį.

Bibliotekos gerokai patobulėjo vykdydamos valstybės lygio projektus – „Bibliotekos pažangai“ (2008-2012m.) ir „Bibliotekos pažangai 2“ (2013-2016m.). Šių projektų tikslas sustiprinti Lietuvos bibliotekų gebėjimus tenkinti besivystančios bendruomenės poreikius ir įtvirtinti bibliotekas kaip tvarias bendruomenines institucijas, galinčias pagerinti Lietuvos žmonių gyvenimo kokybę. Projekto organizatorius yra Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, jos veiklomis buvo siekiama pabrėžti bibliotekas kaip stiprius, savarankiškus vietos bendruomenės mediatorius, gebančius spręsti iškilusias problemas inovatyviais metodais ir įgyvendinant įvairius projektus bei veiklas.

Apibendrintai galima teigti, jog bibliotekos apsiriboja ne tik knygų išdavimo ir saugojimo funkcija, ir yra ne tik švietimo bei laisvalaikio centrai, bet vis labiau tampa informacijos centrais, jos tampa vis svarbesnėmis bendruomenių kultūrinio ir socialinio gyvenimo erdvėmis. Dėl šiuolaikinės vartotojiškos visuomenės, bibliotekoms tenka sudominti visas amžiaus grupes, todėl jų teikiamos paslaugos yra nemokamos ir atviros visiems bendruomenės poreikiams patenkinti, nepriklausomai nuo jų amžiaus ar lyties. Nuolat tobulėjančios viešosios bibliotekos gerina vartotojų gyvenimo kokybę, moko informacinio raštingumo, kuris šiais laikais yra didelė mūsų kasdieninio gyvenimo dalis.

2. BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ KLASIFIKACIJA

2.1. Bibliotekos paslaugų savybės

Biblioteka pirmiausiai suprantama kaip paslaugas teikianti institucija. Bibliotekos veiklos esmę sudaro paslaugų kūrimas ir teikimas vartotojams (Rudžionienė, 2010). Visuomenei yra užtikrinta laisva prieiga prie visų bibliotekos teikiamų paslaugų. Tam, kad viešosios bibliotekos paslaugos būtų vadinamos kokybiškos ir, kad vartotojai jomis naudotųsi, ji turi prisitaikyti ir kartu keistis su bendruomenėmis, reaguoti į demografinius socialinius ir ekonominius pokyčius. Tokiu būdu vartotojams bus suteikiamos prieinamos paslaugos ir įvairios laisvalaikio galimybės. Didžiųjų miestų viešosios bibliotekos turi platesnį paslaugų spektrą visuomenei negu kaimų ir miestelių bibliotekos, tačiau tai neužkerta kelio vartotojams į informaciją ir nepriklausomai nuo gyvenamos vietos galima gauti reikalingus paslaugų paketus. Bibliotekos sudaro sąlygas žmogui plėtoti prasmingo ir laimingesnio gyvenimo perspektyvas – atnaujinti žinias, mėgautis literatūra, domėtis istorija ir naujovėmis, siekti geresnės karjeros, integruotis į bendruomenę, priimti savarankiškus sprendimus ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Šiais laikais apibrėžti paslaugą trukdo paslaugų įvairovė. Autoriai formuluoja tradicinius paslaugų apibrėžimus, kurie pateikti 2 lentelėje.

2 lentelė

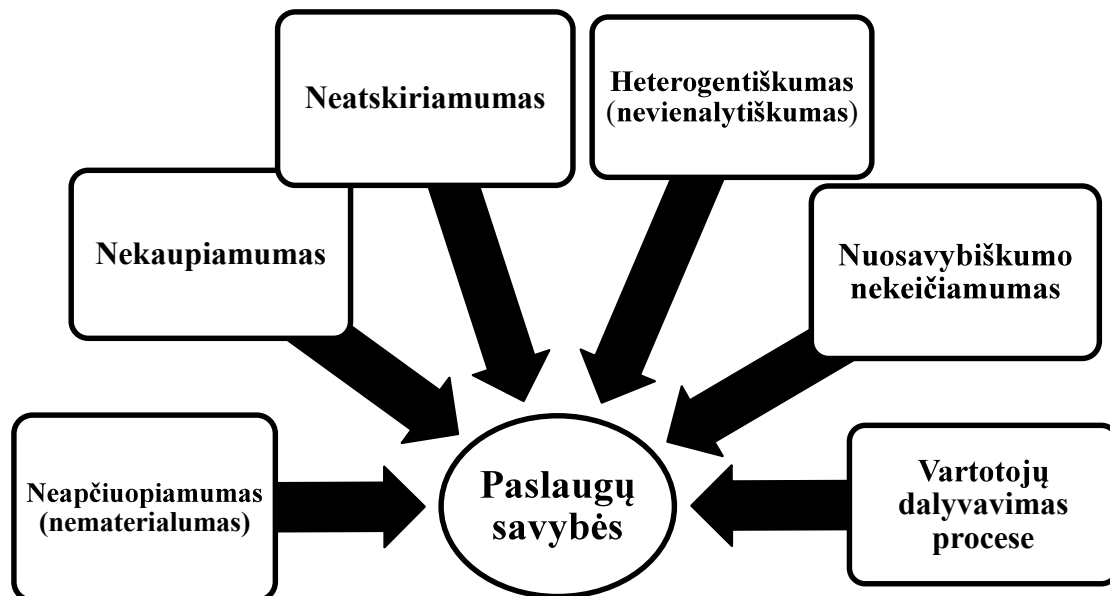
Paslaugos apibrėžimai

Nr.	Apibrėžimas	Autorius, metai
1.	Paslauga yra veiksmas arba veiksmų serija, pasireiškianti asmenų kontaktu arba kontaktų su fiziniu įrengimu ar mašina, suteikianti pasitenkinimą vartotojui.	Lethinen, 1983.
2.	Paslauga yra bet kokia nauda ar veikla, kurią viena pusė gali pasiūlyti kitai, pasižyminti neapčiuopiamumu bei tuo, kad nėra nuosavybės rezultatas. Jos išraiška gali būti susieta ar nesusieta su fiziniu produktu	Kotler and Bloom, 1984.
3.	Paslauga yra veiksmas ar serija veiksmų, kurie būdami neapčiuopiamos prigimties pasireiškia sąveika tarp vartotojo ir paslaugų darbuotojo, pastarajam pasiūlius fizinius išteklius, prekes ar sistemas vartotojo problemoms spręsti	Grönroos, 1989.

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis lentelėje pateiktais šaltiniais.

Paslauga dažniausiai apibrėžiama ir siejama su neapčiuopiamumu (neturint/ nesant daiktinės formos), jos gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu, o kokybė ir vertinimas dažniausiai priklauso nuo paslaugos teikėjo ir gavėjo (Rudžionienė, 2010).

Galima išskirti keletą paslaugų savybių, kurios aptinkamos daugelyje apibrėžimų. Žinomi pasaulio ir Lietuvos specialistai (Pranulis ir kt., 2000; Kotler, 2003; Bagdonienė, Hopenienė, 2004) išskiria ir apibūdina paslaugoms dažniausias būdingas savybes (žr. 2 pav.).



2 pav. Paslaugų savybės

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis L. Bagdoniene ir R. Hopeniene (2004). P. Kotler (2003). V. Pranulis ir kt. (2000).

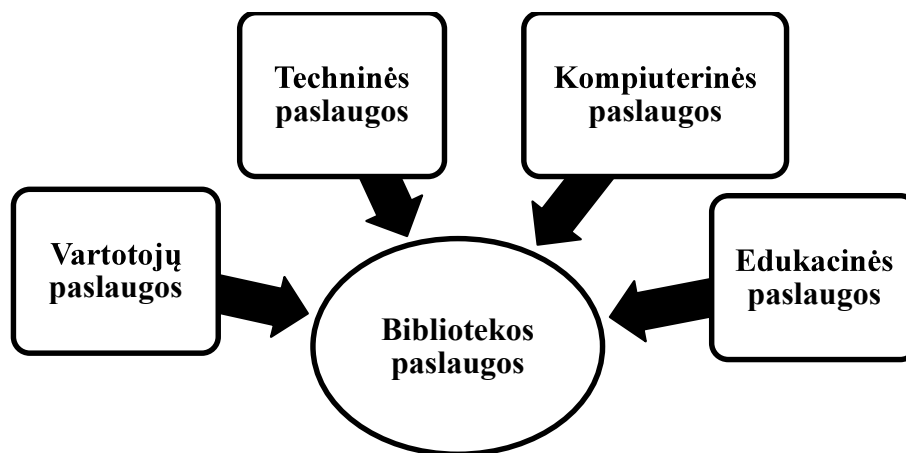
Daugelis produktų ar paslaugų yra ir gali būti neapčiuopiami, o paslaugoms tai ypač būdinga. *Neapčiuopiamumas* reiškia tai, jog paslaugų negalima pamatyti, paliesti, išgirsti tol kol jų neįsigysi. Kitaip sakant, nors paslauga yra ir neapčiuopiama, tai nereiškia, jog ji nereikalauja sąnaudų ir išlaidų, *neapčiuopiamumas* nereiškia, jog paslauga teikiama nesinaudojant materialiais ištekliais. Paslaugų negalima, kaip materialių, apčiuopiamų daiktų, sukaupti ir pasiūlyti vartotojui būtent tada, kai jam jų prireiks. Todėl paslaugų *nekaupiamumas* yra viena svarbių žinotinų paslaugų savybių. Taip pat nereikia pamiršti, kad paslauga nebūtinai susideda iš vieno kokio nors etapo, visi paslaugos įteikimo žingsniai susideda iš įvairių veiksmų, ciklo, ir *negali būti atskiriami* vienas nuo kito. Paslaugos gamyba ir vartojimas yra *neatskiriama*, t.y. paslauga teikiama tik *dalyvaujant vartotojui*. Paslaugos teikėjo ir vartotojo bendradarbiavimas lemia paslaugos *heterogeniškumą*. Ši savybė pasireiškia tuo, kad neįmanoma vienos ir tos pačios paslaugos visiems vartotojams suteikti vienodai. Suteikus paslaugą, jos gavėjas netampa savininku, kitaip sakant paslauga *nepriklauso* vartotojui, kaip *nuosavybė*. Visos šios paslaugų savybės būdingos ir bibliotekoms. Paslaugų

teikėjai tik laikinai perduoda kai kurias priemones, paslaugai suteikti (kalbant apie bibliotekos paslaugas – knygas ir kitas informacijos laikmenas). Visos paslaugų savybės lemia vartotojų pasitenkinimą ir vertinimą į bibliotekos paslaugas. (Rudžionienė, 2010).

2.2. Bibliotekos paslaugų rūšys

Bibliotekų veikla – dokumentų kaupimas, tvarkymas, sisteminimas, saugojimas, skaitmeninimas, panauda ir viešinimas, bibliografavimas, kultūrinių ir edukacinių programų organizavimas ir kultūros plėtra, galimybės naudotis viešaisiais informacijos šaltiniais, nepaisant informacijos pateikimo būdo, formos ir laikmenos, neatsižvelgiant į autorių ar užfiksuotų žinių politinę ar ideologinę orientaciją, užtikrinimas; fizinių ir juridinių asmenų lygių teisių naudotis teisės aktų nustatyta tvarka teikiamomis nemokamomis visuomenės švietimui, sociokultūrinei edukacijai, moksliniams tyrimams bei asmenybės ugdymui reikalingomis paslaugomis ir informacija užtikrinimas (Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas, 2004).

Bibliotekos yra daug daugiau nei vieta skaityti knygas ir žurnalus. Bibliotekose taip pat saugomi pažangūs elektroniniai ištekliai, įskaitant internetą, skaitmeninių bibliotekų rinkinius, nuotolinę prieigą prie įvairių technologijų ir mokymo. Daugumos bibliotekų susitelkia į keletą pagrindinių paslaugų (žr. 3 pav.):



3 pav. Bibliotekos paslaugų klasifikacija

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Kornelio universiteto biblioteka (n.d.).

- Vartotojų paslaugos – aprūpinimas reikalinga informacija (atsakymai į rūpimus klausimus, literatūros, mokslinių straipsnių suradimas, spausdinimas ir kt.);

- Techninės paslaugos – knygų, dokumentų užsakymas, rezervavimas, išdavimas, skaitmeninimas;
- Kompiuterinės paslaugos – prieiga prie interneto; naudojimasis duomenų bazėmis, medijų ir informacinio raštingumo mokymai;
- Edukacinės paslaugos – renginiai, mokymai, ekskursijos, seminarai, kursai ir kt. (Kornelio universiteto biblioteka).

Pažymėtina, kad biblioteka savo bendruomenės nariams sudaro sąlygas veikti – atviri fondai, paslaugų savitarnos technologijos, knygų mainai, parodos, patrauklios tyliosios erdvės darbui, mokymuisi, savišvietai; taip pat įtraukia vykstantys mokymai, kultūriniai, partnerystės renginiai, savanorystė (Pečeliūnaitė, 2018).

Bibliotekos teikia dokumentų išdavimo, informavimo, konsultavimo, vartotojų mokymo, renginių organizavimo paslaugas. Skaitytojams dokumentai išduodami į namus (abonementas) arba naudotis vietoje (skaityklose). Dokumentus skaitytojai gali rinktis patys atvirose fonduose arba užsisakyti iš pagalbinių fondų ir saugyklų pagal kortelinius ar kompiuterinius katalogus. Dokumentai, kurių nėra bibliotekoje, užsakomi iš kitų bibliotekų per tarpbibliotekinį abonementą.

Bibliotekos dar teikia vadinamąsias ekstensyvias paslaugas: pristato (pavyzdžiui, bibliobusais) leidinius į namus neįgaliems arba seniems žmonėms. Populiarios paieškos vietinėse ir nuotolinėse duomenų bazėse, kompaktinėse plokštelėse, internete, taip pat elektroninių dokumentų, elektroninės leidybos, elektroninio pašto ir kitos paslaugos (Glosienė, 2009). Kai kurios bibliotekų paslaugos mokamos. Viešosios bibliotekos pritraukia vartotojus savo plataus spektro kultūrinėmis ir edukacinėmis veiklomis, susitikimais su rašytojais, koncertais, parodomis, filmų peržiūromis, spektakliais ir kt. Jauniesiems bibliotekos vartotojams skiriami edukaciniai užsiėmimai, žaidimai, mokymai. Norintiems tobulėti ir mokytis bibliotekos siūlo skaitmeninio raštingumo mokymus, mokslines konferencijas.

ŠRSVB išlieka atvira pokyčiams - įveiklinamos erdvės, diegiamos naujos netradicinės paslaugos. Bibliotekos lankytojams siūlomos įvairesnės veiklos, naujos ir atnaujintos informacinės bei šviečiamosios-kultūrinės paslaugos. Viešosios bibliotekos šiandien yra lengvai prieinamos, dinamiškos bei prisitaikiusios prie bendruomenės poreikių. Bibliotekose nuolat organizuojami renginiai, pristatomos rašytojų knygos, literatūros parodos, tautodailininkų kūrybos darbai, skelbiami konkursai, viktorinos, skaitymo skatinimo renginiai, edukaciniai užsiėmimai, kompiuteriniai mokymai gyventojams, bibliotekos dalyvauja projektinėje veikloje. Kiekvienas bibliotekininkas orientuojasi į vartotoją ir siekia, kad kaimo biblioteka būtų: Artima, Demokratiška,

Patraukli, Bendruomeniška, Paslaugi, Informatyvi, Visiems lygi. Norint sužinoti daugiau apie Šiaulių rajono viešąsias bibliotekas ir jų istoriją, siūloma perskaityti bibliotekos darbuotojų parašytą knygą „Šiaulių rajono bibliotekų istorija – ištakos ir dabartis“.

ŠRSVB paslaugos skirstomas į mokamas ir nemokamas paslaugas (žr. 3 lentelę).

3 lentelė

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų klasifikavimas

Nemokamos bibliotekos paslaugos	Mokamos bibliotekos paslaugos
Informacijos paieškų sistemos ir kiti el. ištekliai	Tarpbibliotekinis abonementas
Atsakymai į bibliografines, faktografines ir kitas skaitytojų užklausas.	Ilgalaikio ir trumpalaikio materialaus turto nuoma
Konsultacijos apie galimus paieškos būdus ir šaltinius	Dokumentų kopijavimas ir spausdinimas
Periodiniai leidiniai	Bibliografinių sąrašų ir rodyklių sudarymas pagal individualią užklausą
Mokymai	Reklamos paslaugos
Knygų skolinimas į namus	Leidybinė veikla
Naudojimasis internetu	Dokumentų laminavimas
Renginiai (susitikimai su įdomiais žmonėmis, literatūrinės popietės, kraštotyros konferencijos)	Edukaciniai užsiėmimai

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis ŠRSVB interneto svetaine.

Visos viešosios bibliotekos teikiamos paslaugos yra vertinamos vartotojų, todėl bibliotekoms pravartu žinoti klientų vertinimą į jų paslaugas, periodiškai atlikti metodinius tyrimus, tokiu būdu lengviau tobulėti, gerinti paslaugų kokybę ir patenkinti vartotojų reikalavimus. Kiekviena paslauga gali turėti spragų, kurias galima išspręsti atkreipiant dėmesį į vartotojų nuomonę (siūlymus, patarimus), klientų požiūrį į darbuotojus bei klientų paslaugos kokybės suvokimą.

3. ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ VERTINIMAS DARBINGO AMŽIAUS ŽMONIŲ POŽIŪRIU

3.1. Metodika

Tyrimo metodo pasirinkimo pagrindimas. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos (ŠRSVB) paslaugų vertinimui darbingo amžiaus žmonių požiūriu išanalizuoti buvo atliktas kiekybinis tyrimas. Tyrimui buvo taikomas standartizuotos apklausos raštu (anketavimo) metodas.

Kiekybinis tyrimas – tai struktūrizuotas tyrimas, taikant matematinius analizės metodus tyrimo duomenims apdoroti ir nagrinėjamam reiškiniui aprašyti (Ožalienė, Šalkauskienė, 2020).

Tyrimui buvo taikomas standartizuotos apklausos raštu (anketavimo) metodas. I. Luobikienė (2008), R. Tidikis (2003), K. Kardelis (2007) teigia, kad anketinė apklausa yra populiariausias tyrimo metodas, kuris taikomas siekiant išsiaiškinti daugumos respondentų nuomonę. K. Kardelis (2016) teigia, jog socialiniuose moksluose apklausa yra gana dažnai naudojamas tyrimo metodas, nes tai yra patogiausias būdas sužinoti respondentų pasitenkinimą. Pasak jo, anketa - mažiausiai laiko ir sąnaudų reikalaujantis metodas, kuris dažnai naudojamas apklausiant vartotojus, kai tiriamasis reiškinys susijęs su žmonių nuostatomis, poreikiais ir pan.

Tyrimo imties pasirinkimo pagrindimas. Duomenų apie darbingo amžiaus vartotojus Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka nepateikia, todėl generalinė aibė buvo visi vartotojai (6681). Visi užpildžiusieji anketas pateko į darbingo amžiaus kategoriją.

J. Ruževičius teigia, jog imties paklaidos dydis arba ribinė atrankos paklaida socialinių mokslų tyrimuose priimtina 5-10 proc. Taip pat R. M. Conroy straipsnyje „Sample size A rough guide“ pažymi, jog apžvalginiams tyrimams iki 10 proc. paklaidos riba gali būti visiškai priimtina.

Imties dydis apskaičiuotas pasirinkus 95 proc. tikimybę, 8 proc. paklaidos tikimybę ir 2021 m. bibliotekos vartotojų skaičių (6681 vartotojai) naudojant imties dydžio skaičiuoklę: <http://www.apklausa.lt/imties-dydis>. Nustatytas imties dydis – 147.

Duomenų rinkimo ir duomenų analizės metodų pasirinkimo pagrindimas. Tyrimo duomenų rinkimui buvo naudota anketinė apklausa (klausimynas). Klausimynas buvo pateikiamas bibliotekos lankytojams (paslaugų vartotojams). Respondentams buvo pateikiama anketa iš 22 klausimų (žr. 1 priedą). Pateiktoje anketoje buvo naudoti kelių tipų klausimai: atviri, pusiau atviri ir uždari. Anketa susideda iš trijų blokų (dalių): instrukcijos (įvadinės dalies), demografinių klausimų bloko (5 klausimai) ir diagnostinių klausimų bloko (17 klausimų) (žr. 4 lentelę).

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos prašymu, buvo pridėti 2 klausimai, kurie skirti išsiaiškinti ar bibliotekoje yra pakankamai vyriškai auditorijai skirtos periodikos. Anketos įvadinėje dalyje pristatomas tyrimo autorius, pateiktas tyrimo tikslas ir rezultatų panaudojimas. Nurodyta, kaip žymėti anketos klausimus. Buvo garantuojamas anketos respondentų anonimiškumas, nuomonės gerbimas bei konfidencialumas.

4 lentelė

Tyrimo instrumento (anketos) sandara

Bloko nr.	Anketos struktūra	Klausimo Nr.
Instrukcija (įvadinė dalis)		-
I.	Socialiniai demografiniai klausimai	1-5
II.	Diagnostiniai klausimai	
	Organizacijos sąvokos supratimas ir vertinimas	6
	Organizacijos paslaugų vertinimas	7-13
	Vyriškai auditorijai skirti klausimai (organizacijos prašymu)	14-15
	Organizacijos informacijos sklaida ir aptarnavimas	16-17
	Organizacijos gerinimo galimybės	18-21

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Baigiamojo darbo rengimo metodinėmis rekomendacijomis, 2020, Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika, 2017.

Sudarant anketą buvo remtasi Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika (2017), patvirtinta Lietuvos Respublikos kultūros ministro. Klausimai adaptuoti pagal viešosios bibliotekos kontekstą, anketa papildyta autorės nuomone svarbiais klausimais (pvz., aptarnavimo kokybės vertinimas, bibliotekos pasiekiamumas, bendras vertinimas ir kt.).

Duomenų analizei buvo taikomi aprašomosios statistikos metodai (procentinis dažnis, vidurkis), duomenys buvo apdoroti *Microsoft Excel* programa. Surinktos anketos buvo apdorotos, o rezultatai buvo pateikti grafiškai arba lentelėse, atlikta duomenų analizė. Pateiktos išvados, atsakančios į tyrimo uždavinius bei siūlomos rekomendacijos Šiaulių rajono savivaldybės viešajai bibliotekai, siekiant gerinti darbingo amžiaus vartotojų požiūrį į teikiamas paslaugas.

Tyrimo organizavimas ir eiga. Kiekybiniu tyrimu buvo tirtas bibliotekos darbingo amžiaus vartotojų požiūris į jiems teikiamas paslaugas. Buvo vykdoma mokslinės literatūros analizė ir sisteminimas, apžvelgta bibliotekos paslaugų klasifikacija, atskleista viešosios bibliotekos paslaugų samprata ir reikšmė visuomenei.

Apklausa buvo vykdoma elektroniniu būdu (<https://apklausa.lt/>). Elektroninė anketa buvo aktyvi nuo 2022m. kovo 18 dienos iki gegužės 1 dienos. Respondentus anketa pasiekė autorės asmeninio bei bibliotekos „Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka“ soc. tinklo „Facebook“ pagalba, buvo dalintasi tarp draugų, pažįstamų, kurie naudojami Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis.

Tyrimo etika. Atliekant kiekybinį tyrimą, buvo atsižvelgta ir laikytasi svarbiausių socialinių mokslų krypties tyrimams skirtų etikos principų: privatumo, konfidencialumo savanoriškumo, tyrimo naudingumo, pagarbos asmens orumui ir jo geranoriškumui. Siekiant išvengti dažnai kylančių problemų dėl etikos principų, anketos įvadinėje dalyje buvo pristatytas tyrimo tikslas, konfidencialumo užtikrinimas. Respondentai buvo supažindinti, jog bus pristatomi tik apibendrinti duomenys. Naudoti bibliotekos duomenis leidimas buvo gautas (žr. 3 priedą).

3.2. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos charakteristika

Bibliotekos tipas. Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka (ŠRSVB) ir jos filialai – biudžetinė įstaiga, įsteigta 1951 metais. 1997 metais biblioteka tapo biudžetine įstaiga, turinti juridinio asmens statusą. Šiuo metu bibliotekos adresas: Adresas Vytauto g. 1, LT-81182 Kuršėnai, Šiaulių r.

Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka turi savo interneto svetainę adresu: <https://srsvb.lt/>.

Bibliotekos struktūra. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos sistemą rajone sudaro: Viešoji biblioteka, 27 struktūriniai padaliniai ir vienas išdavimo punktas.

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos skyriai: Administracija, Aptarnavimo skyrius, Dokumentų ir materialinių išteklių valdymo skyrius, Informacijos ir vadybos skyrius, Darbo ir bibliotekos taryba.

Bibliotekos fondas. Bibliotekų fonduose sukaupta 208 343 fiz. vnt. dokumentų. Rajono bibliotekose skaito beveik 7 106 skaitytojų, per metus apsilanko 60 125 tūkst. lankytojų. Per metus išduodama apie 140 tūkst. vnt. dokumentų.

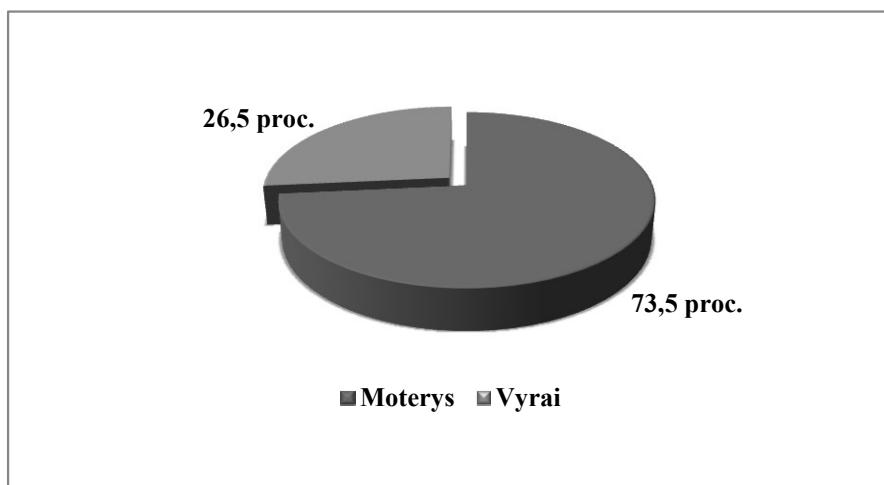
Strateginis tikslas. Užtikrinti informacijos išteklių kaupimą, saugojimą, aktualinimą ir sklaidą bei kokybišką paslaugų teikimą bendruomenės nariams; vykdyti su Šiaulių rajonu susijusio publikuoto ir rankraštinio kultūros paveldo saugojimą ir sklaidą; aktyviai dalyvauti Lietuvos bibliotekų bendros informacinės sistemos kūrime.

Bibliotekos paslaugos. Be tradicinių funkcijų (knygų saugojimo, dalinimosi ir skaitymo

skatinimo) biblioteka yra matoma, kaip visuomenę lavinanti vieta, kurios reikšmę stiprina įvairių renginių ir užsiėmimų tikslinėms bendruomenių grupėms organizavimas, projektinė veikla. ŠRSVB išlieka atvira pokyčiams - įveiklinamos erdvės, diegiamos naujos netradicinės paslaugos. Bibliotekos lankytojams siūlomos įvairesnės veiklos, naujos ir atnaujintos informacinės bei šviečiamosios-kultūrinės paslaugos. Viešosios bibliotekos šiandien yra lengvai prieinamos, dinamiškos bei prisitaikiusios prie bendruomenės poreikių. Bibliotekose nuolat organizuojami renginiai, pristatomos rašytojų knygos, literatūros parodos, tautodailininkų kūrybos darbai, skelbiami konkursai, viktorinos, skaitymo skatinimo renginiai, edukaciniai užsiėmimai, kompiuteriniai mokymai gyventojams, bibliotekos dalyvauja projektinėje veikloje.

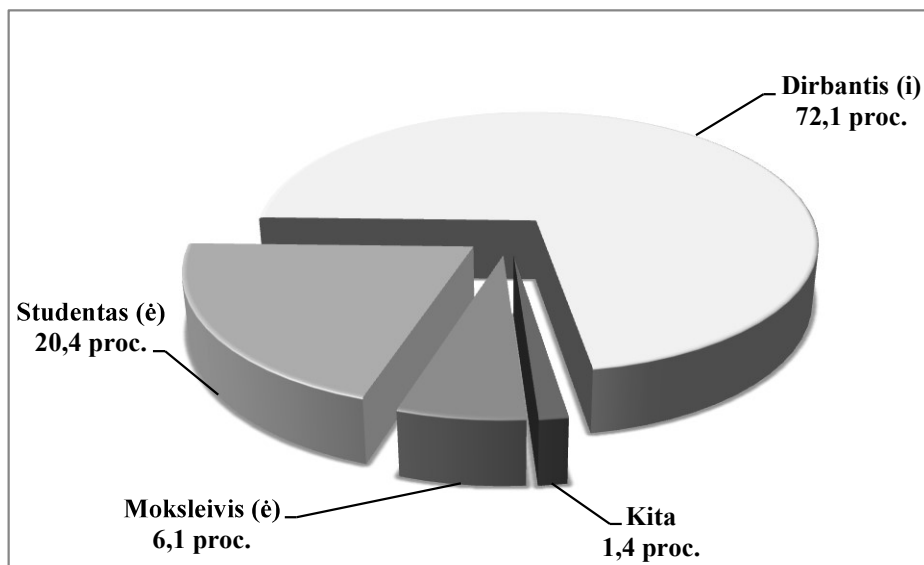
3.3. Tyrimo duomenų analizė

Respondentų charakteristika. Tyrimo apklausoje dalyvavo Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos lankytojai. Elektroniniu būdu paskelbtą anketą užpildė 147 respondentai. Dauguma apklausoje dalyvavusių bibliotekos lankytojų – moterys (108), kurios sudarė 73,5 proc. respondentų, o vyrų aktyvumas siekė tik 26,5 proc. (39). Apklausos dalyvių struktūra pagal lytį pateikta 4 pav.



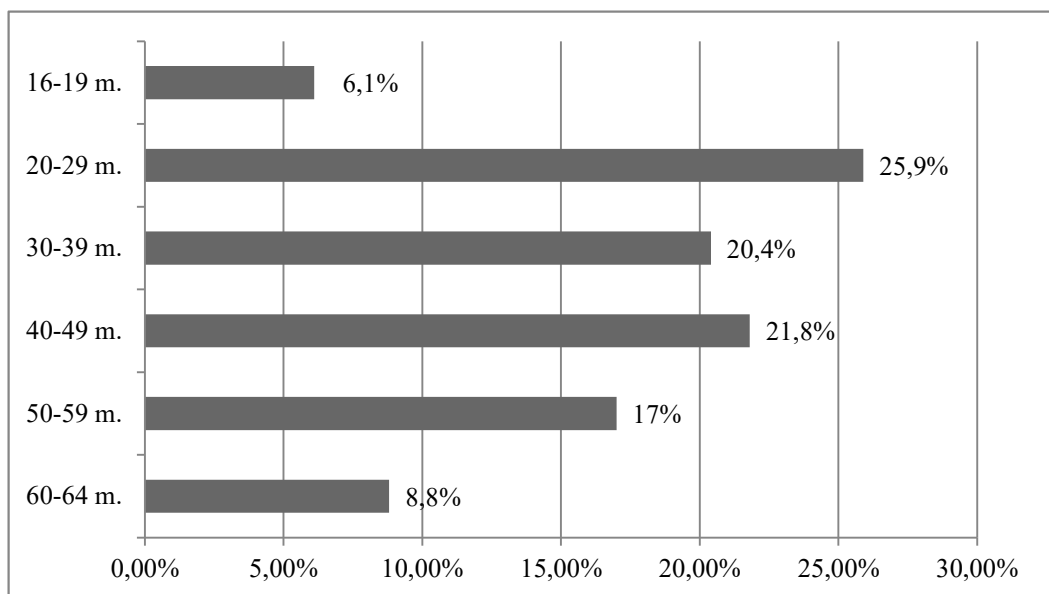
4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Iš atliktos apklausos matyti, kad ŠRSVB paslaugomis labiausiai naudojasi dirbantys asmenys (106 arba 72,1 proc.) ir studentai (30 arba 20,4 proc.), visi likę moksleiviai – 6,1 proc. ir „kita“ pažymėję vartotojai - 1,4 proc. (žr. 5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį.).



5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį

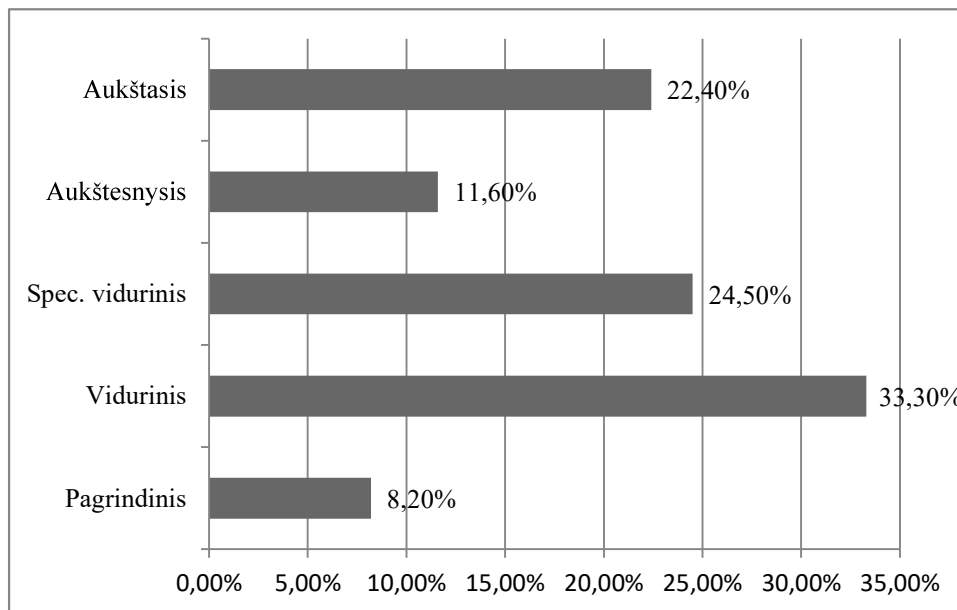
Iš pateiktų duomenų galima matyti, kad tyrime dalyvavusiųjų amžius pasiskirstęs gana tolygiai. Didžiąją dalį apklaustųjų sudaro 20-29 metų lankytojų – 25,9 proc., 40-49 metų ir 30-39 metų lankytojai pasiskirstę panašiai, atitinkamai – 21,8 proc. ir 20,4 proc., mažiausią dalį lankytojų sudaro 60-64 metų amžiaus vartotojai – 8,8 proc. ir 16-19 metų amžiaus vartotojai – 6,1 proc. (žr. 6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes).



6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes

Didžioji dalis respondentų turi vidurinį išsilavinimą – 33,3 proc., 24,5 proc. – spec. vidurinį, trečdalis apklaustųjų turi aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą – atitinkamai 22,4 proc. ir 11,6 proc.

Mažiausioji respondentų dalis – 8,2 proc. turi vidurinį išsilavinimą, tokį variantą žymėjo moksleiviai atlikę apklausą (žr. 7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą).



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Beveik pusė – 47,6 proc. apklausos respondentų gyvena Kuršėnuose, 10,3 proc. – Kužiuose, 15,6 proc. Šiauliuose. Visi kiti likę – 26,5 proc. gyvena mažesniuose kaimeliuose ir miesteliuose, tokiuose kaip Ginkūnai, Gilaičiai, Gruzdžiai, Micaičiai, Lukšiai, Drąsučiai, Bubiai, Dirvonėnai, Meškuičiai, Kairiai, Daugėliai ir Smilgiai (žr. 5 lentelę Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą). Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka turi 26 padalinius išdėstyti visame Šiaulių rajone, todėl anketa pasiekė skirtingos gyvenvietės bibliotekos vartotojus.

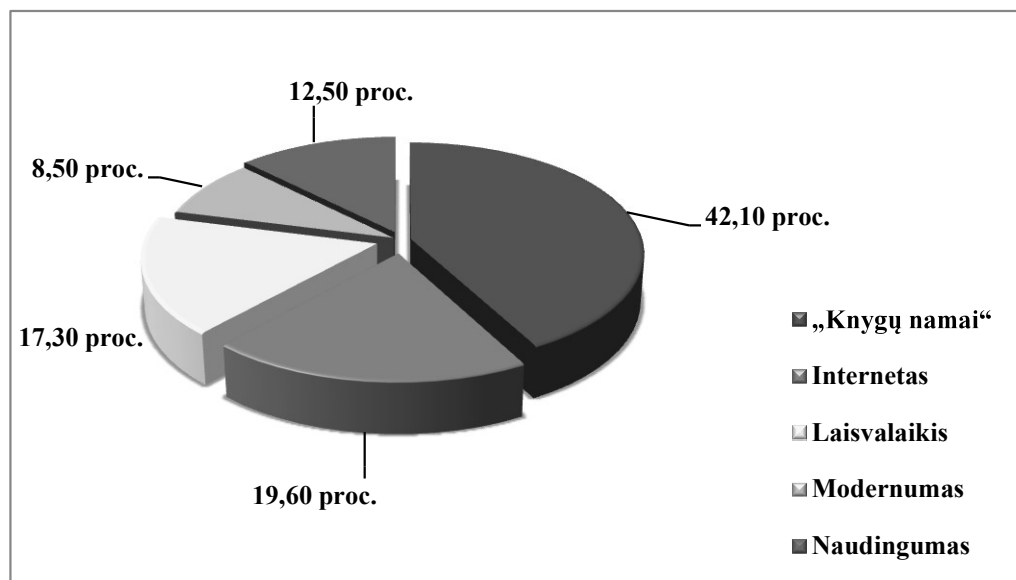
5 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą

Gyvenamoji vieta (miestas):				
	Kuršėnai	Kužiai	Šiauliai	Kita
Vnt.	70	15	23	39
Proc.	47,6	10,3	15,6	26,5

Respondentų požiūris į biblioteką ir jos paslaugas. Respondentams skirtos anketos pradžioje buvo paklausta, ką jie pirmiausiai pagalvoja išgirdę žodį „biblioteka“. Kitaip sakant, kokia yra bibliotekos paskirtis vartotojų nuomone. Dauguma apklaustųjų atsakė, jog jie apie biblioteką galvoja, kaip apie „knygų namus“ (42,1 proc.) (žr. 8 pav. Bibliotekos paskirtis vartotojų požiūriu). Iš to galima spręsti, kad vartotojai vis dar bibliotekas mato kaip tradicines vietas knygų

laikymui ir saugojimui. Tačiau visgi nemažai vartotojų pasirenka biblioteką dėl interneto paslaugų, o tam bibliotekos padaliniai turi prieigą prie interneto, kompiuterines zonas vartotojams.



8 pav. Bibliotekos paskirtis vartotojų požiūriu

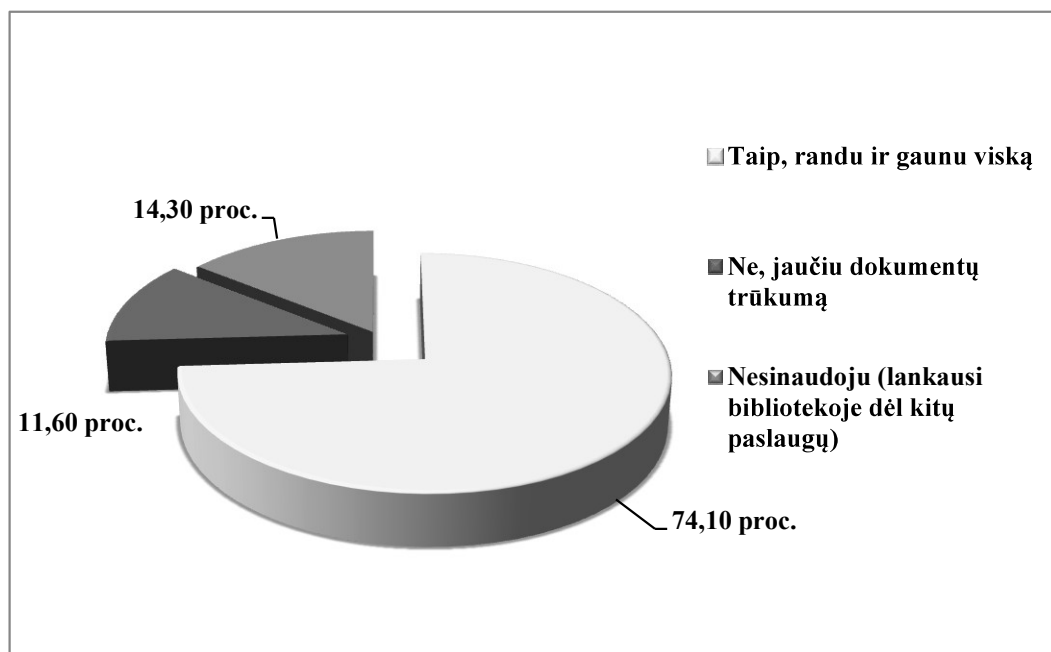
Kultūriniai ir edukaciniai renginiai. Bibliotekos organizuojamos edukacijos ir kūrybiniai užsiėmimai vertinami palankiai, daugiau nei pusė apklaustųjų yra *visiškai patenkinti* arba *patenkinti* bibliotekos renginiais – 84,3 proc. Nepatenkintais liko labai mažai respondentų, o likusi dalis – 13,6 proc. apie edukacijas ir užsiėmimus nežino, arba neturi nuomonės. Bibliotekos organizuojami mokymai ir kursai vertinami palankiai, 83,7 proc. vartotojų yra *visiškai patenkinti* arba *patenkinti*. Lygiai taip pat gerai vertinami ir bibliotekos kultūriniai renginiai – 83 proc. respondentų yra patenkinti jiems teikiama renginių paslauga (žr. 6 lentelę).

6 lentelė

Pasitenkinimas kultūriniais ir edukaciniais renginiais

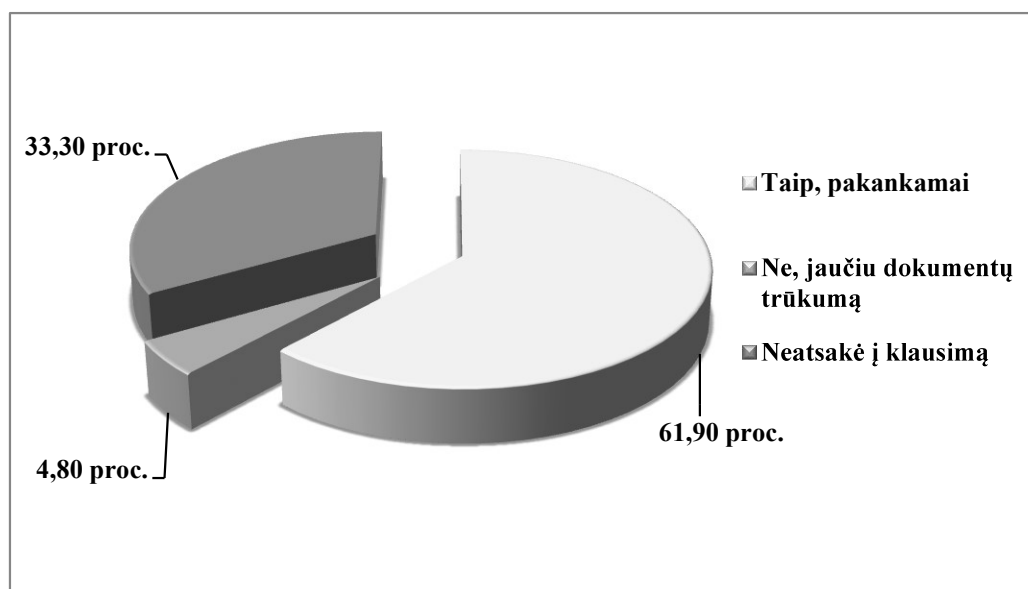
Vertinimas	Esu visiškai patenkintas (-a)	Esu patenkintas (-a)	Esu nepatenkintas(-a)	Esu visiškai nepatenkintas (-a)	Nuomonės neturiu
Edukacija					
Edukacijomis, kūrybiniais užsiėmimais	79 (53,7%)	45 (30,6%)	1 (0,7%)	2 (1,4%)	20 (13,6%)
Bibliotekos organizuojamais mokymais, kursais	82 (55,8%)	41 (27,9%)	0	3 (2,0%)	21 (14,3%)
Bibliotekos kultūriniais renginiais (susitikimais, kino vakarais, paskaitomis, ekskursijomis)	88 (59,9%)	34 (23,1%)	2 (1,4%)	2 (1,4%)	21 (14,3%)

Dokumentų fondai (knygos, periodiniai leidiniai ir kt.). 74,1 proc. apklaustųjų yra visiškai patenkinti dokumentiniais ištekliais, randa ir gauna viską, ko jiems reikia. Tačiau respondentai išreiškė ir nepasitenkinimą siūlomų knygų įvairovė – 11,6 proc. jaučia dokumentų trūkumą (dokumentų trūkumus vartotojai pažymėjo komentarų skiltyje). Kita dalis vartotojų lankosi bibliotekoje dėl kitų paslaugų (žr. 9 pav. Pasitenkinimas dokumentinių išteklių įvairovė). Komentarų bei siūlymų skiltyje teigia, kad pasigenda elektroninių knygų, mokslinės literatūros, informacijos apie sportą, psichologinių, istorinių knygų, literatūros apie maisto gaminimą, žvejybą bei jaunimui skirtos literatūros.



9 pav. Pasitenkinimas dokumentinių išteklių įvairovė

Bibliotekos prašymu buvo užduota pora klausimų vyriškai auditorijai. Buvo klausama, ar bibliotekoje jų nuomone yra pakankamai vyriškai auditorijai įdomios literatūros bei periodikos. 61,9 proc. respondentų atsakė jog pakanka, 4,8 proc. jaučia dokumentų trūkumą, likę 33,3 proc. į klausimą neatsakė (žr. 10 pav. Pasitenkinimas vyriškai auditorijai skirta literatūra). Pasisakiusieji apie dokumentų trūkumą, siūlymų skiltyje pareiškė kokios temos ir žanro literatūros jiems trūksta – autobiografijų, istorinės bei karinės literatūros, knygų apie sportą, žvejybą, valdymą ir strategijas.



10 pav. Pasitenkinimas vyriškai auditorijai skirta literatūra

Bibliotekos informacijos sklaida. Tyrimo metu buvo siekta išsiaiškinti, ar respondentus tenkina informacijos sklaida socialinėse medijose: bibliotekos internetiniame tinklapyje (<http://srsvb.lt>), ŠRSVB „Facebook“ paskyroje, X vietovės (kurioje lankotės) padalinio „Facebook“ paskyra, „Youtube“ kanale bei ŠRSVB (Kuršėnų) bibliotekos „Instagram“ paskyroje.

7 lentelė

Bibliotekos informacinės sklaidos vertinimas

Vertinimas Sklaidos kanalai	Esu visiškai patenkintas (-a)	Esu patenkintas (-a)	Esu nepatenkintas (-a)	Esu visiškai nepatenkintas (-a)	Nuomonės neturiu, nesinaudoju
Bibliotekos e. tinklapis (http://srsvb.lt)	56 (38,1%)	54 (36,7%)	6 (4,1%)	1 (0,7%)	30 (20,4%)
„Facebook“ paskyra	50 (34%)	56 (38,1%)	4 (2,7%)	2 (1,4%)	35 (23,8%)
X vietovės „Facebook“ paskyra	32 (21,8%)	46 (31,3%)	2 (1,4%)	1 (0,7%)	66 (44,9%)
„Youtube“ kanalas	27 (18,4%)	33 (22,4%)	4 (2,7%)	2 (1,4%)	81 (55,1%)
„Instagram“ paskyra	30 (20,4%)	31 (21,1%)	2 (1,4%)	3 (2%)	81 (55,1%)

Kaip matome iš pateiktos lentelės (žr. 7 lentelė), dauguma respondentų yra linkę teigiamai vertinti ŠRSVB informacinę sklaidą. Vartotojai yra *visiškai patenkinti* arba *patenkinti* bibliotekos e. tinklapiu (74,8 proc.) ir „Facebook“ paskyra (72,1 proc.). Taip pat buvo išsiaiškinta, kad maždaug pusė apklaustųjų *neturi nuomonės* arba *nesinaudoja* bibliotekos „X vietovės, kurioje lankosi padalinio „Facebook“ paskyra, „Youtube“ kanalu bei „Instagram“ paskyra. Darytina prielaida, jog ŠRSVB internetinis tinklapis bei „Facebook“ paskyra (įvertinti, kaip *patenkinantys*) yra pakankami

informaciniai kanalai lankytojams, kurie nori sužinoti apie bibliotekos veiklas ir paslaugas.

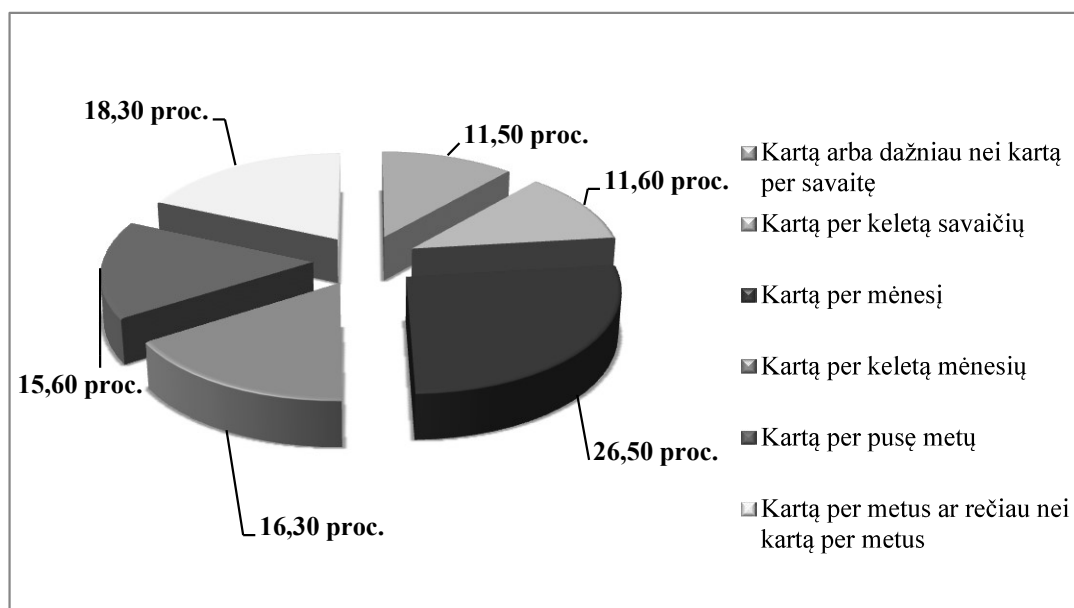
Bibliotekininkų kvalifikacijos ir aptarnavimo vertinimas. Kaip matoma 8 lentelėje, itin gerai įvertinta kokybė, tiesiogiai susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu bei kompetencijomis, mandagumu, paslaugumu bei dėmesiu vartotojui. Absoliuti dauguma respondentų yra patenkinti bibliotekos darbuotojais. Galima daryti išvadą, kad bibliotekoje dirbantis personalas yra profesionalus ir kokybiškai atliekantis savo funkcijas.

8 lentelė

Pasitenkinimas ŠRSVB darbuotojų kvalifikacijos ir aptarnavimo kokybe

Vertinimas Darbuotojų savybės	Puikiai	Gera	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai	Nuomonės neturiu
Dėmesys vartotojams	68 (46.3%)	63 (42.9%)	8 (5.4%)	0 (0.0%)	3 (2.0%)	5 (3.4%)
Mandagumas	99 (67.3%)	35 (23.8%)	6 (4.1%)	2 (1.4%)	1 (0.7%)	4 (2.7%)
Kvalifikacija, profesionalumas	97 (66.0%)	35 (23.8%)	7 (4.8%)	2 (1.4%)	1 (0.7%)	5 (3.4%)
Paslaugumas	103 (70.1%)	30 (20.4%)	7 (4.8%)	2 (1.4%)	0 (0.0%)	5 (3.4%)

Naudojimasis bibliotekos paslaugomis. Anketoje buvo paklausta, kaip dažnai vartotojai naudojami bibliotekos paslaugomis. Tokiu būdu buvo sužinota, kad beveik pusė apklaustų respondentų yra nuolatiniai bibliotekos lankytojai ir naudojami ŠRSVB paslaugomis kartą per mėnesį (26,5 proc.) arba kartą per keletą mėnesių (16,3 proc.). Yra tokių, kurie paslaugomis naudojami retai, tai yra rečiau nei kartą per metus (18,3 proc.) ir kartą per pusę metų (15,6 proc.). Periodiškai arba kartą per keletą savaitių lankosi kiek mažesnė respondentų dalis (23,1 proc.) (žr. 11 pav. Naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas). Galima daryti prielaidą, kad apklausoje dalyvavę lankytojai yra gerai susipažinę su bibliotekos teikiamomis paslaugomis, todėl gali vertinti jų kokybę remdamiesi asmenine patirtimi. Visgi tikimasi ir dedamos pastangos, kaip pritraukti naujų vartotojų ir paskatinti dažniau naudotis bibliotekos paslaugomis. Anketos gale, vartotojai pateikė savo siūlymus, kokių paslaugų jiems trūksta ir kas juos pritrauktų dažniau lankytis Šiaulių rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje.



11 pav. Naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas

Bibliotekos paslaugų aktualumas. Respondentams buvo pateiktas klausimas, kurios iš bibliotekos teikiamų paslaugų jiems aktualiausias. 9 lentelėje galima matyti, jog visomis teikiamomis paslaugomis vartotojai naudojasi tolygiai. Darytina išvada, kad bibliotekų lankytojams yra ypač aktualios bibliotekų teikiamos paslaugos, jomis naudojasi didelis vartotojų procentas. Bibliotekai būtina skatinti, organizuoti ir kuo plačiau skleisti informaciją apie planuojamus renginius bibliotekoje, atnaujinamus dokumentų fondus, ugdymo paslaugas bei mokymus, nes vartotojams tai žingeidu ir įdomu.

9 lentelė

Bibliotekos paslaugų aktualumas

Naudojimosi dažnumas	Nesinaudoju/ neaktuali	Naudojuosi retai	Aktualu	Labai aktualu	Nuomonės neturiu
Paslaugų rūšys					
Informacinės paslaugos	10 (6.8%)	40 (27.2%)	70 (47.6%)	25 (17.0%)	2 (1.4%)
Kultūrinės paslaugos	8 (5.4%)	46 (31.3%)	66 (44.9%)	19 (12.9%)	8 (5.4%)
Ugdymo (edukacinės) paslaugos	15 (10.2%)	38 (25.9%)	62 (42.2%)	26 (17.7%)	6 (4.1%)
Rekreacinės (laisvalaikio) paslaugos	11 (7.5%)	40 (27.2%)	69 (46.9%)	20 (13.6%)	7 (4.8%)

Naudojimosi paslaugomis dažnumas. Populiariausios ir paklausiausios bibliotekos paslaugos – Periodiniai leidiniai (32 proc. *Dažnai* ir 23,8 proc. *Kartais*), įvairiausi mokymai (24,5 proc. *Dažnai* ir 28,6 proc. *Kartais*) bei dokumentų spausdinimas (17 proc. *Labai dažnai*, 19,7 proc. *Dažnai* ir 34 proc. *Kartais*). Mažiausiai populiarumo sulaukia bibliotekos organizuojamos ekskursijos – 32,7 proc. *Retai* ir *Labai retai* bei *Niekada* – 19,7 proc. Taip pat nedidelis procentas respondentų naudojami Tarpbibliotekinio abonemento paslaugomis – 64 proc. atsakė, jog šia paslauga naudojami *Retai*, *Labai retai* arba *Niekada*. Galima daryti prielaidą, jog bibliotekos prenumeruojamomis duomenų bazėmis ir kitais el. ištekliais naudojami studentai ir mokiniai mokymosi procesui, todėl šios paslaugos paklausumas išsidėstęs tolygiai. O kita respondentų dalis yra pasyvi šiai bibliotekos paslaugai.

10 lentelė

Naudojimosi bibliotekos teikiamomis paslaugomis dažnumas

Naudojimosi dažnumas Paslauga	Labai dažnai	Dažnai	Kartais	Retai	Labai retai	Niekada
Duomenų bazės ir kiti el. ištekliai	24 (16.3%)	30 (20.4%)	41 (27.9%)	37 (25.2%)	5 (3.4%)	10 (6.8%)
Periodiniai leidiniai	17 (11.6%)	47 (32.0%)	35 (23.8%)	30 (20.4%)	11 (7.5%)	7 (4.8%)
Mokymai (pvz., kompiuterinio raštingumo, rankdarbių)	20 (13.6%)	36 (24.5%)	42 (28.6%)	31 (21.1%)	6 (4.1%)	12 (8.2%)
Edukaciniai užsiėmimai	18 (12.2%)	25 (17.0%)	49 (33.3%)	31 (21.1%)	12 (8.2%)	12 (8.2%)
Parodų galerija	10 (6.8%)	37 (25.2%)	35 (23.8%)	42 (28.6%)	9 (6.1%)	14 (9.5%)
Ekskursijos	9 (6.1%)	22 (15.0%)	39 (26.5%)	48 (32.7%)	13 (8.8%)	16 (10.9%)
Dokumentų kopijavimas ir spausdinimas	25 (17.0%)	29 (19.7%)	50 (34.0%)	24 (16.3%)	8 (5.4%)	11 (7.5%)
Tarpbibliotekinis abonementas	5 (3.4%)	16 (10.9%)	32 (21.8%)	40 (27.2%)	12 (8.2%)	42 (28.6%)

Elektroninių paslaugų naudojimosi dažnumas. Didžiausio susidomėjimo sulaukia šios elektroninės paslaugos: atvirai prieinami bibliotekos leidiniai; kultūriniai renginiai ir konferencijos; elektroniniai informacijos šaltiniai (duomenų bazės). Atvirai prieinamais bibliotekos leidiniais naudojami 76 proc. vartotojų, kurie pažymėjo *Labai dažnai*, *Dažnai* ir *Kartais*. Kultūriniai renginiai ir konferencijos pritraukia 73,5 proc. vartotojų. Elektroniniais informacijos šaltiniais (duomenų bazėmis) naudojami 72,1 proc. vartotojų (žr. 10 lentelę). Iš asmeninės studentės patirties ir atsiliepimų, galiu teigti, kad duomenų bazės yra labai naudingos (skelbiamų dokumentų naujumu ir patikimumu) ir paklausios tarp studentų. Kadangi ne visą reikiamą informaciją galima rasti

internete, todėl bibliotekos prenumeruojamos duomenų bazės labai gelbsti, jos yra patikimas šaltinis, galima gauti kompetentingos informacijos įvairiomis užsienio kalbomis.

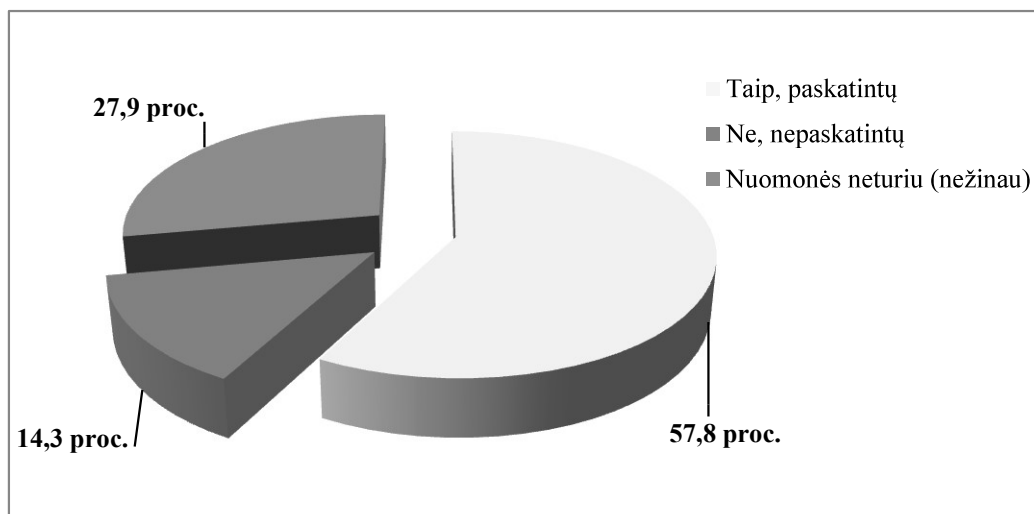
Mažiau paklausios paslaugos: virtualios parodos bibliotekos svetainėje; elektroninės knygos bei tarpbibliotekinis abonementas (knygų užsakymas iš kitų bibliotekų). Elektroninių paslaugų mažam populiarumui gali turėti įtakos paslaugų informacinė sklaida ir vartotojų informacinio raštingumo trūkumas.

11 lentelė

Naudojimosi bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis dažnumas

Naudojimosi dažnumas Paslauga	Labai dažnai	Dažnai	Kartais	Retai	Labai retai	Niekada
Atvirai prieinami bibliotekos leidiniai	31 (21.1%)	39 (26.5%)	42 (28.6%)	21 (14.3%)	6 (4.1%)	8 (5.4%)
Kultūriniai renginiai ir konferencijos	27 (18.4%)	34 (23.1%)	47 (32.0%)	23 (15.6%)	10 (6.8%)	6 (4.1%)
Elektroniniai informacijos šaltiniai (duomenų bazės)	24 (16.3%)	32 (21.8%)	50 (34.0%)	31 (21.1%)	3 (2.0%)	7 (4.8%)
Virtualios parodos bibliotekos svetainėje	9 (6.1%)	33 (22.4%)	51 (34.7%)	38 (25.9%)	6 (4.1%)	10 (6.8%)
Elektroninės knygos	13 (8.8%)	29 (19.7%)	48 (32.7%)	35 (23.8%)	6 (4.1%)	16 (10.9%)
Tarpbibliotekinis abonementas (knygų užsakymas iš kitų bibliotekų)	4 (2.7%)	18 (12.2%)	26 (17.7%)	41 (27.9%)	11 (7.5%)	47 (32.0%)

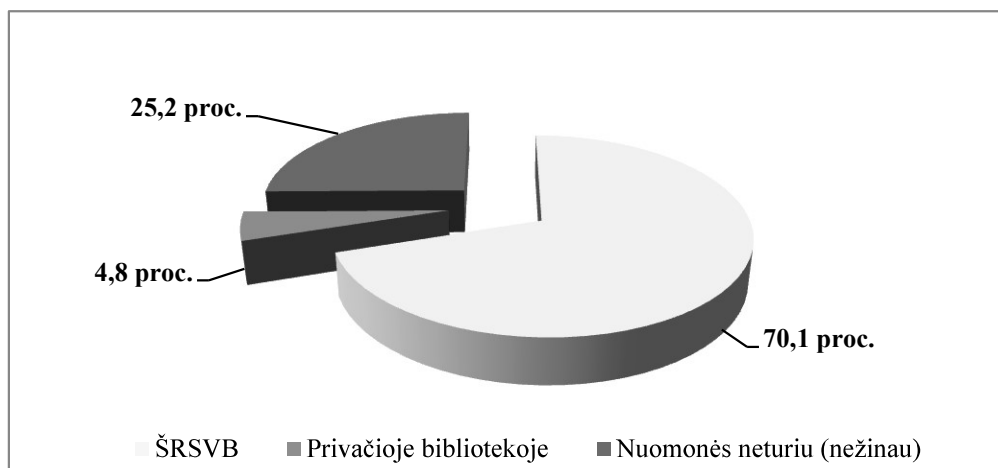
Bibliotekos mobilumas. Vartotojų buvo paklausta, ar bibliotekos mobilumas (knygų išdavimo punktai, „bibliobusai“, knygų pristatymas į namus už tam tikrą mokestį ir pan.) paskatintų dažnesnį skaitymą, arba poreikį kreiptis į specialistus dėl informacinės užklauskos. 57,8 proc. respondentų pritaria, jog bibliotekos mobilumas paskatintų skaitymą, 14,3 proc. tam nepritaria, o šiek tiek daugiau nei ketvirtadalis (27,9 proc.), nuomonės apie tai neturi (žr. pav. 12 Bibliotekos mobilumas). Bibliotekos mobilumas organizuotų rajono kaimų, kuriuose nėra bibliotekos filialo, gyventojų bibliotekinių ir informacinių aptarnavimą.



12 pav. Bibliotekos mobilumas

Verta paminėti, kad yra skaitytojų, kurie neturi galimybės atvykti į bibliotekos filialą (dėl sveikatos problemų), taip pat ir tokių, kurie neturi jokių ryšio priemonių (ypač vyresnio amžiaus), todėl jiems knygos perduodamos per kitus žmones. Bibliotekos vyresnio amžiaus žmonėms labai reikalingos dėl keleto priežasčių: knygų ir spaudos išteklių bei bendravimo. Bibliotekos mobilumas išspręstų šias problemas ir pralinksmintų vienišų senolių gyvenimą.

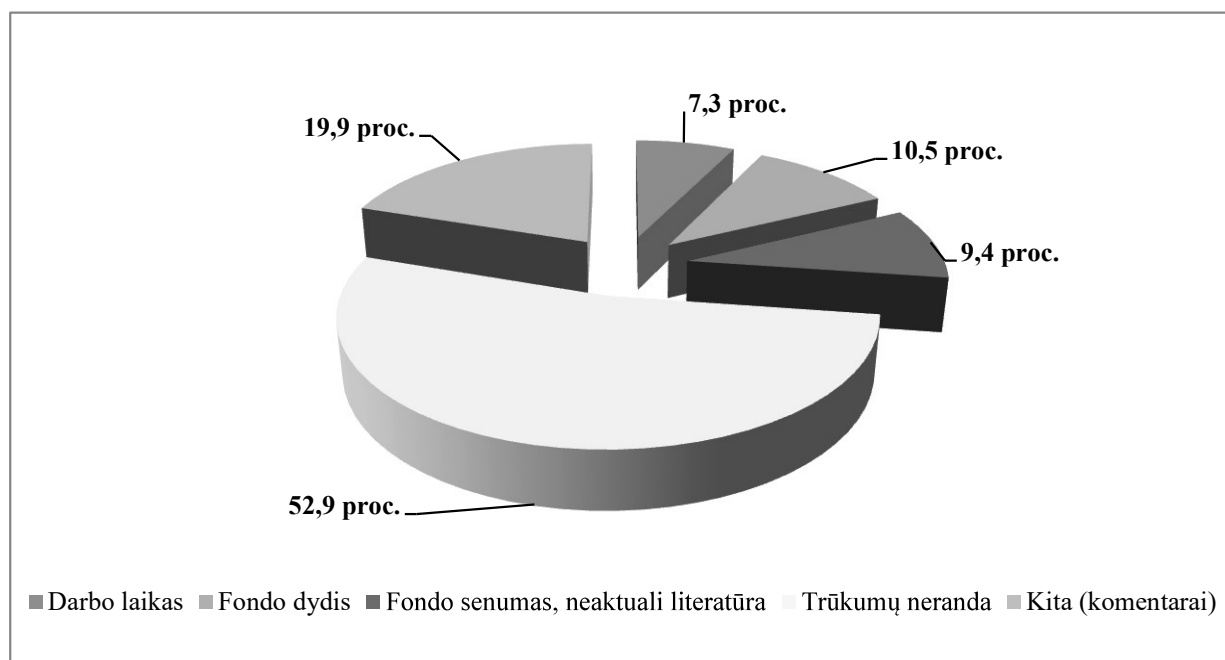
Lankymasis ŠRSVB. Respondentų anketoje buvo paklausta, jeigu Jų vietovėje atsirastų privati biblioteka, ar jie mieliau lankytųsi Šiaulių rajono savivaldybės viešojoje ar privačioje bibliotekoje. Dauguma respondentų lankytųsi ŠRSVB – 70,1 proc., tačiau 4,8 proc. lankytojų mieliau riktųsi privačią biblioteką, o 25,2 proc. abejoja – nuomonės apie tai neturi (žr. 13 Pav. Lankymasis bibliotekoje). Palankūs ketinimai parodo teigiamas lankytojų nuostatas Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos atžvilgiu.



13 pav. Lankymasis bibliotekoje

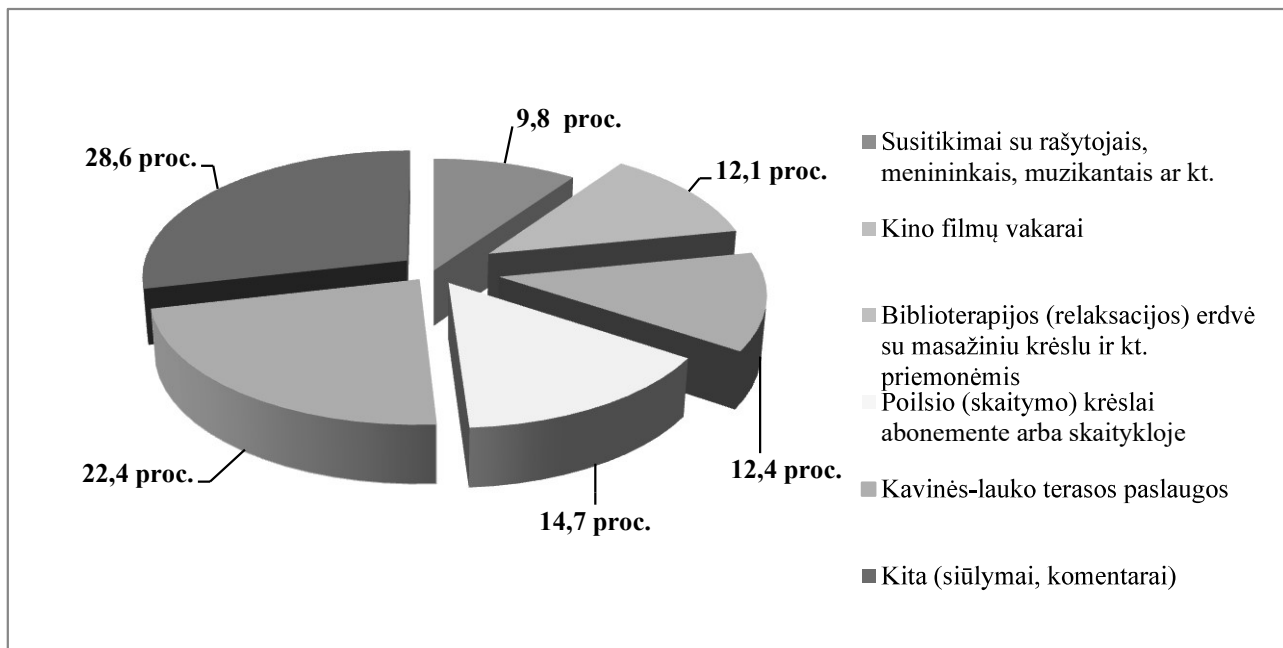
Vartotojų pastebimi bibliotekos trūkumai. Respondentų buvo paklausta, kokius trūkumus bibliotekoje jie pastebi. Daugiau nei pusė vartotojų yra patenkinti ir trūkumų bibliotekoje nejįvelgia. Tačiau nusiskundimų ir neigiamų komentarų sulaukia bibliotekos dokumentų fondas, jo senumas ir dydis – 19,9 proc. (žr. 14 Pav. Vartotojų pastebimi bibliotekos trūkumai). Vartotojų komentaruose pastebimi pasikartojantys bibliotekos trūkumai – fondo atnaujinimas, kultūrinių renginių plėtra, kompiuterizuotos vietos bei „knygomatai“ (bekontaktis knygų atsiėmimas „paštomato“ forma).

Tačiau dėl fondo atnaujinimo, biblioteka susiduria su tam tikrais nesklandumais. Bibliotekos darbuotojai sako, jog nebėra kur praplėsti knygų lentynų ir dokumentų fondų, todėl sena, nusidėvėjusi ir nebeaktuali literatūra yra nurašoma, o vietoje jos, lentynos pildomos naujais, skaitytojams aktualiais dokumentais.



14 pav. Vartotojų pastebimi bibliotekos trūkumai

Kas paskatintų dažniau lankytis ŠRSVB. Bibliotekos darbuotojai dažnai sulaukia užuominų ir rekomendacijų iš vartotojų apie tai, kokių paslaugų jie pasigenda, todėl anketoje buvo pateiktas klausimas „kas paskatintų dažnesnį lankymąsi bibliotekoje“. Taip pat komentarų skiltyje skaitytojai pateikė rekomendacijų, į kurias bibliotekai vertėtų atkreipti dėmesį (žr. 15 pav. Vartotojų siūlomos paslaugos).



15 pav. Vartotojų siūlomos paslaugos

Iš vartotojų pasirinktų atsakymų galima daryti prielaidą, kad jie tikisi pasyvaus laisvalaikio paslaugų ir biblioteką mato, kaip vietą, kurioje galėtų pailsėti. 9,8 proc. norėtų daugiau susitikimų su rašytojais ir menininkais, 12,1 proc. respondentų norėtų išplėtoti kino filmų vakarų paslaugą, 12,4 proc. mano, jog biblioterapijos erdvė pritrauktų daugiau lankytojų. 14,7 proc. pageidautų poilsio (skaitymo) krėslų skaityklose. Didžiausio susidomėjimo sulaukė kavinės – lauko terasos paslaugos pasiūlymas – 22,4 proc. Siūlymų bei pageidavimų skiltyje vartotojai pateikė porą pasikartojančių atsakymų – elektroninių knygų siūlymas, mokymų (skaitmeninio raštingumo bei užsienio kalbos) ir edukacinės paslaugos ir netgi kavos aparatas. 2022 metų Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos veiklos planuose yra užsibrėžta skatinti vartotojų informacinį raštingumą, atnaujinti dokumentų fondą, organizuoti daugiau vartotojams aktualių kultūrinių renginių.

Apibendrinus gautus rezultatus galima daryti išvadą, jog bibliotekos veikla ir teikiamos paslaugos yra vertinamos palankiai. Itin gerai įvertintos paslaugos, kurių kokybė susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu ir tiesioginiu kontaktu su vartotoju. Absoliuti dauguma vartotojų yra patenkinti kultūriniais ir edukaciniais renginiais, išreiškia pasitenkinimą ir organizuojamais mokymais bei kursais. Dauguma respondentų yra linkę teigiamai vertinti bibliotekos informacinę sklaidą dažniausiai naudojamuose informacijos šaltiniuose – ŠRSVB internetiniame puslapyje bei socialiniame tinklapyje „Facebook“. Paklausiausios bibliotekos

paslaugos vartotojų požiūriu – kultūriniai renginiai bei periodiniai leidiniai, jie vertinami palankiausiai.

Palankūs ketinimai lankytis bibliotekoje parodo teigiamas lankytojų nuostatas Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos atžvilgiu. Respondentų nuomone, bibliotekos mobilumas, knygų pristatymas į namus bei „bibliobusai“ pritrauktų daugiau vartotojų. Tačiau prie palankiai vertinamų bibliotekos paslaugų, yra pastebimi ir trūkumai. Atsiliepimų skiltyje didelio neigiamų komentarų kiekio sulaukia dokumentų fondas, jo senumas ir neaktualumas, vartotojai iš bibliotekos tikisi daugiau organizuojamų kultūrinių renginių, kompiuterizuotų darbo vietų bei didesnio pasirinkimo tarp elektroninių knygų. Respondentų rekomendacijose, kuriuose jie galėjo išreikšti nuomonę, kas jų nuomone galėtų paskatinti dažnesnį lankymąsi bibliotekoje, lankytojai rekomendavo plėtoti lauko terasos paslaugos plėtojimas bei biblioterapijos (relaksacijos) erdvę.

IŠVADOS

1. Viešosios bibliotekos paskirtis neapsiriboja vien tik knygų išdavimo ir saugojimo funkcija, jos yra ne tik švietimo bei laisvalaikio centrai, bet vis labiau tampa informacijos centrais. Bibliotekų paskirtis - teikti visuomenės švietimui, moksliniams tyrimams bei asmenybės ugdymui reikalingą informaciją ir paslaugas bei užtikrinti galimybes visuomenei naudotis viešaisiais informacijos šaltiniais. Bibliotekos sudaro sąlygas žmogui plėtoti prasmingo ir laimingesnio gyvenimo perspektyvas – atnaujinti žinias, mėgautis literatūra, domėtis istorija ir naujovėmis, siekti geresnės karjeros, integruotis į bendruomenę, priimti savarankiškus sprendimus ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

2. Daugumos bibliotekų susitelkia į pagrindinių paslaugų teikimą ir pagal tai paslaugos klasifikuojamos į 4 pagrindines paslaugų grupes: vartotojų, technines, kompiuterines ir edukacines. Biblioteka aprūpina vartotojus reikalinga informacija, teikdama kvalifikuotą informaciją mokslinės ir tikslinės literatūros suradimo klausimais; atlikdama knygų ir įvairių dokumentų užsakymą; teikdama Kompiuterines paslaugas ir duomenų bazių prieigą; organizuodama medijų ir informacinio raštingumo mokymus, seminarus bei kitus kultūrinius renginius.

3. Tyrimas padėjo išsiaiškinti ŠRSVB silpnąsias ir stiprias veiklos puses bei sužinoti vartotojų nuomonę bei siūlymus, kurie padėtų išspręsti bibliotekos trūkumus. Itin gerai įvertintos paslaugos, kurių kokybė susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu ir tiesioginiu kontaktu su vartotoju. ŠRSVB internetinis tinklapis bei socialinio tinklo „Facebook“ paskyra, vartotojų įvertinti, kaip *patenkinantys* yra pakankami informaciniai kanalai lankytojams, kurie nori sužinoti apie bibliotekos veiklas ir paslaugas. Respondentų nuomone, bibliotekos mobilumas, knygų pristatymas į namus pritrauktų daugiau darbingo amžiaus vartotojų. Absoliuti dauguma vartotojų yra patenkinti kultūriniais ir edukaciniais renginiais, išreiškia pasitenkinimą ir organizuojamais mokymais bei kursais. Paklausiausios bibliotekos paslaugos vartotoju požiūriu – kultūriniai renginiai bei periodiniai leidiniai, jie vertinami palankiausiai. Tačiau prie palankiai vertinamų bibliotekos paslaugų, yra pastebimi ir trūkumai. Vartotojai iš bibliotekos tikisi daugiau organizuojamų kultūrinių renginių, atnaujinto dokumentų fondo, kompiuterizuotų darbo vietų bei didesnio pasirinkimo tarp elektroninių knygų.

REKOMENDACIJOS

Rekomendacijos skiriamos Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vadovui:

1. Atsižvelgiant į anketos respondentų ir bibliotekos vartotojų siūlymus, kasmet naujinti ir plėsti dokumentų ir kitų informacinių išteklių fondą. Pildyti juos vartotojų prašomais dokumentais, o seną ir nebeaktualią literatūrą nurašyti pagal dokumentų fondo tvarkymo nuostatus.
2. Norint, kad informacija apie bibliotekos veiklą (mokymus, edukacinius bei kultūrinius užsiėmimus) pasiektų kuo daugiau lankytojų – atkreipti dėmesį, kuris informacijos sklaidos būdas yra dažniausiai naudojamas tarp vartotojų. Šiuo atveju dažniausiai naudojama bibliotekos internetinė svetainė <https://srsvb.lt/> ir socialinis tinklas „Facebook“. Internetinės svetainės skelbiamas naujienas atnaujinti esant naujai informacijai apie bibliotekos veiklą ar planuojamus renginius.
3. Skatinant elektroninių paslaugų paklausumą – esant poreikiui ir toliau organizuoti informacinio raštingumo mokymus tarp darbingo amžiaus žmonių grupių. Informacinio raštingumo trūkumas yra pagrindinė problema dėl kurios ne visi vartotojai gali gauti jiems reikalingas ir naudingas elektronines paslaugas.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. Bagdonienė, L. ir Hopenienė, R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas, technologija.
2. *Bibliotekininkystės ir informacijos studijų vadovas*. (2009). Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
3. *Bibliotekų tyrimas*. (2019). Žiūrėta 2022-05-05 internete: https://www.lnb.lt/media/public/bibliotekininkui/atlikti-tyrimai/Biblioteku_lankytoju_tyrimas_LNB_Kantar_2019.pdf
4. Cheong, C. F. (2008). *Librarianship: what is it about now?* LAS Conference.
5. Conroy, R.M. (n.d.). Sample size A rough guide.
6. Glosienė, A. (2000). *Biblioteka informacijos politikos kontekste*. Žiūrėta 2022-05-03 internete: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/get/LT-LDB-0001:J.04~2000~1367159213859/DS.002.0.01.ARTIC>.
7. Glosienė, A. (2009). Bibliotekos paslaugų samprata ir tipologija. *Bibliotekininkystės ir informacijos studijų vadovas* (p. 548–550). Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
8. Glosienė, A., Petuchovaitė, R., ir Padagaitė, G. (2006). Biblioteka kaip „trečioji vieta“. *Informacijos mokslai*, 39, 32-52. Žiūrėta 2022-05-03 internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2006~1367153957641/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>.
9. Intekhab, A. (2015). Social Value of Public Libraries: A Case Study of ARS Inamdar Public Library, Pune. *Journal of Indian Library Association*, vol. 51, iss. 2, p. 18–26. ISSN: 2277-5145.
10. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
11. Kiršinaitytė, A., Šlivinskas, A. (2021). *Šiaulių rajono bibliotekų istorija – ištakos ir dabartis: Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos raida 1951–2021 m.*. Kuršėnai, Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka.
12. Kotler, P. (2003). *Marketing insights from A to Z: 80 concepts every manager needs to know*. Hoboken, New Jersey, U.S.: John Wiley & Sons.
13. Kotler, P., & Bloom, P. H. (1984). *Marketing professional services*. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

14. Kulikauskienė K. (2019). Socialiai įtraukios bibliotekos samprata besikeičiančioje visuomenėje. *Socialiniai Tyrimai*, 42(1), 67-78.
15. *Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika*. (2017). Žiūrėta 2022-05-03 internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/773b2d8039aa11e79f4996496b137f39?jfwid=q8i88lp51>
16. Lehtinen, J. (1983). Customer oriented service system. working paper. *Working paper*, Service Management Institute, Finland, Helsinki.
17. *Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas*. (2013). Žiūrėta 2022-05-03 internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.18307?jfwid=q8i88m28v>
18. Luobikienė, I. (2006). *Socialinių tyrimų metodika: mokomoji knyga*. Kaunas: Technologija.
19. Pečeliūnaitė, A. (2018). Bibliotekų veiklos ir bendruomenės narių gyvenimo kokybės sąsajos: nepriklausomas Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų tyrimas. *Kultūra ir visuomenė*, 9 (2), 61–87.
20. Pranulis V., Pajuodis A., Urbonavičius S., ir Virvilaitė R. (2000). Marketingas. Vilnius, The Baltic Press.
21. Racelis, A. (2018). Library Services for the Poor: Theoretical Framework for Library Social Responsibility. *Pedagogical Research*, 3 (2), 1–9.
22. Rudžionienė, J. (2010). *Bibliotekos veiklos vertinimo ABC: mokomoji knyga*. Vilnius, Vilniaus universiteto leidykla.
23. Rutkauskienė, U. (2008). Viešųjų bibliotekų poveikio vertinimas. *Informacijos mokslai*, 46, 84-101.
24. Ruževičius, J. (2018). Magistrantūros studijos: baigiamojo darbo projektų ir magistro darbo rašymas. Vilnius: VU Ekonomikos fakultetas. 2018. 90 p.
25. Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka (2020). Žiūrėta 2022-05-06 internete: <https://srsvb.lt/>
26. Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras.
27. Užpelkis, M. (2007). Kultūros produkto populiarinimas ir ryšiai su visuomene. *Rinkodaros priemonių valdymas kultūros įstaigų veikloje*. Lietuvos kultūros darbuotojų tobulinimosi centras.

PRIEDAI

ELEKTRONINĖS APKLAUSOS ATLIKIMO SERTIFIKATAS



LEIDIMAS NAUDOTI BIBLIOTEKOS DUOMENIS

Šiaulių rajono savivaldybės
Viešoji biblioteka
C4172
2022-04-28 Nr. G-25(111.1)

Leisti naudoti duomenis.

[Signature]
2022-04-28

Baigiamojo darbo rengimo, gynimo
ir vertinimo tvarkos aprašo
4 priedas

(Prašymo leisti naudoti organizacijos duomenis formos pavyzdys)

**ŠIAULIŲ VALSTYBINĖS KOLEGIJOS
VERSLO IR TECHNOLOGIJŲ FAKULTETO
VADYBOS IR KOMUNIKACIJOS KATEDROS**

(katedros pavadinimas)

INFORMACIJOS VALDYMO NUOLATINIŲ STUDIJŲ PROGRAMOS

(studijų programos pavadinimas)

III KURSO STUDENTAS (-Ė)

GABRIELĖ KAZLAUSKAITĖ

(vardas, pavardė)

[Signature]
(organizacijos pavadinimas)

[Signature]
(vadovo pareigos)

(vadovo vardas, pavardė)

[Signature]
(vadovo vardas, pavardė)

PRAŠYMAS

LEISTI NAUDOTI ORGANIZACIJOS DUOMENIS BAIGIAMAJAME DARBE

2022-04-26

Šiauliai

Prašau leisti man savo baigiamajame darbe, kurio tema ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ VERTINIMAS DARBINGO AMŽIAUS ŽMONIŲ POŽIŪRIU.

(baigiamojo darbo tema)

naudoti šiuos organizacijos duomenis: organizacijos pavadinimą, veiklos ataskaitas, statistinius duomenis, rekvizitus. (įrašyti konkrečiai, kokius duomenis leidžiama naudoti*)

Gabriėlė Kazlauskaitė

(parašas)

(studento vardas ir pavardė)

SUDERINTA

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

[Signature]
direktoriaus pavad.

[Signature]
Almantas Šlivinskas

(vardas, pavardė)

(data)

*Pvz.: organizacijos pavadinimą, rekvizitus, veiklos dokumentus, ataskaitas, statistinius duomenis ir kt.