

ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOJI BIBLIOTEKA

**ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS
VARTOTOJŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS TYRIMO ATASKAITA**

Parengė

Vyriausioji metodininkė Audronė Kiršinaitė

Šiauliai
2018

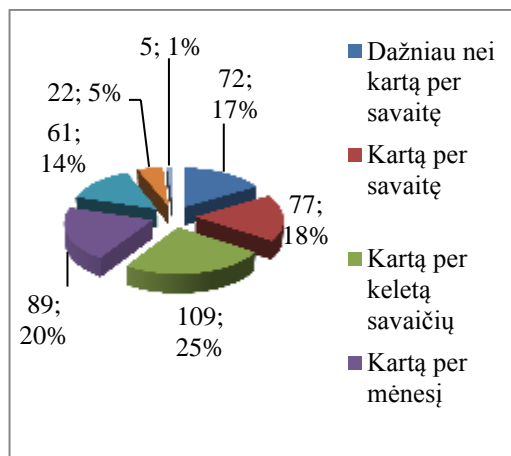
Tyrimo tikslas – nustatyti esamą Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos (toliau – ŠRSVB) vartotojų pasitenkinimą bibliotekos teikiamomis paslaugomis.

Uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie ŠRSVB teikiamas paslaugas ir aptarnavimo kokybę.
2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes ŠRSVB paslaugų spektrui plėsti bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Šiaulių rajono savivaldybė yra žiedinė, o ŠRSVB – vienintelė iš Lietuvos viešųjų bibliotekų, neturinti abonemento ir neteikianti vartotojų aptarnavimo paslaugos, bet vis aktyviau tampanti tarpininke tarp bendruomenės, verslo, vietos valdžios ir visuomeninių organizacijų bei kitų institucijų, siūlančių naujas, gyventojų poreikius tenkinančias paslaugas. Vartotojus aptarnauja 26 struktūriniai teritoriniai padaliniai. 2017 m. jų paslaugomis naudojosi 7 085 vartotojai, apsilankę 65 972 kartus. Atsižvelgiant į šiuos duomenis, buvo siekiama apklausti 440¹ ŠRSVB padalinių lankytojų. Apklausa buvo vykdoma ŠRSVB padalinių patalpose 2018 m. rugsėjo 5 d. – lapkričio 5 d. Per numatytą apklausos laikotarpį į anketą atsakė 437 respondentai, analizei tiko visos 437 popierinės anketos.

Respondentų, teigiančių, kad ŠRSVB padaliniuose lankosi kartą per keletą savaitių, – 25 proc. (109)², kartą per mėnesį – 20 proc. (89) (1 pav.). Visiškai nepasirinktas atsakymo variantas – rečiau nei kartą per metus. 1 proc. (5) respondentų apsilankė bibliotekoje tik kartą per metus, 5 proc. (22) respondentų – kartą per pusę metų. Išanalizavus duomenis galima teigti, kad 79,4 proc. (347) respondentų yra aktyvūs bibliotekose teikiamų paslaugų vartotojai, apsilankantys ne rečiau nei kartą per mėnesį.

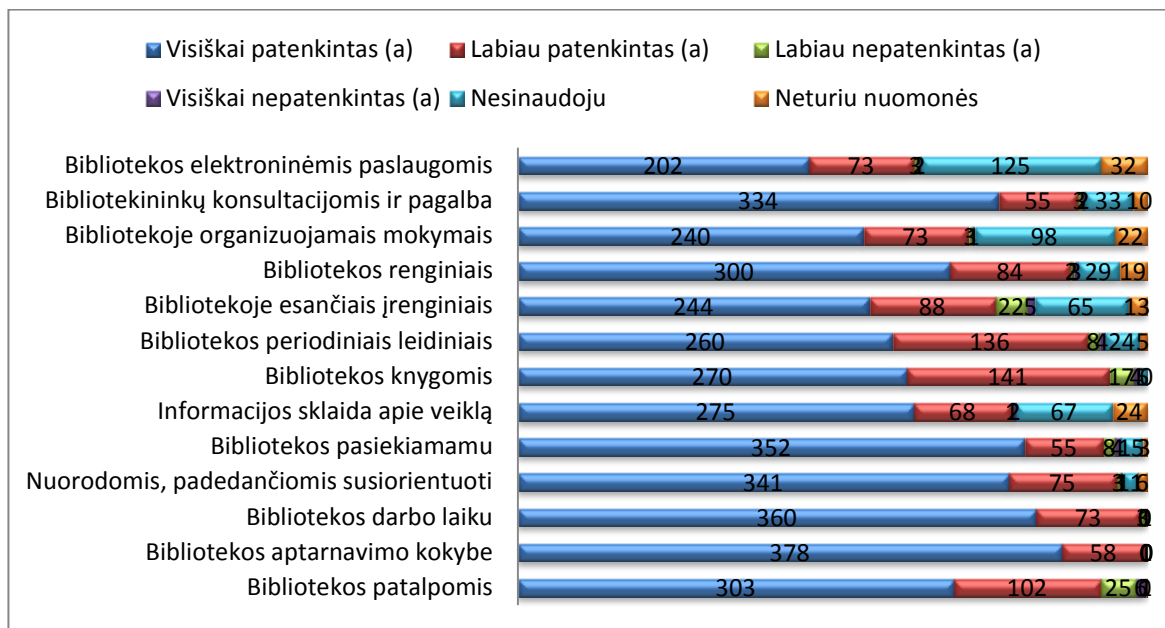


1 pav. Respondentų pasiskirstymas lankymosi bibliotekoje aspektu (kiekybinė ir procentinė išraiška).

¹ Imties dydis apskaičiuotas, pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę (<http://www.apklausa.lt/imties-dydis>).

² Skliaustuose pateikiama kiekybinė išraiška.

Didžioji dalis, 90 proc. lankytojų, ŠRSVB padalinių veiklą vertina teigiamai (2 pav.) ir rekomenduotų juose apsilankyti, 7 proc. – galbūt rekomenduotų. Net 11 (2,5 proc.) respondentų pareiškė neturintys nuomonės apie bibliotekos veiklą, nors teikiamas paslaugas vertino teigiamai. Vartotojams itin aktualus darbo laikas, tuose padaliniuose, kuriuose darbuotojai dirba puse etato. Pageidaujama, kad priemiestinis Ginkūnų padalinys, kuriame vartotojai aptarnaujami nuo antradienio iki šeštadienio, dar dirbtų sekmadieniais ir pirmadieniais.



2 pav. Respondentų pasiskirstymas bibliotekos teikiamų paslaugų pasitenkinimo aspektu (kiekybinė išraiška.).

Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba visiškai patenkinti 334 respondentai, labiau patenkinti negu nepatenkinti – 55 respondentai, tai sudaro 89 proc.

Kasmet padaliniuose suorganizuojama per 1 tūkst. renginių, iš jų apie 50 proc. – parodos. Visiškai patenkinti šia veikla 300 respondentų, labiau patenkinti – 88 respondentai, arba 87,9 proc. visų atsakiusių į anketos klausimus.

Knygų fondais patenkinti 94 proc. užpildžiusių anketas, periodinių leidinių asortimentu – 90,6 proc., nors daugiausiai pasiūlymų buvo pateikta fondo komplektavimo klausimais. Pageidauta daugiau ir įvairesnių periodinių leidinių, skirtų moterims, knygų istorine, laisvalaikio organizavimo, žemės ūkio, medicinos temomis.

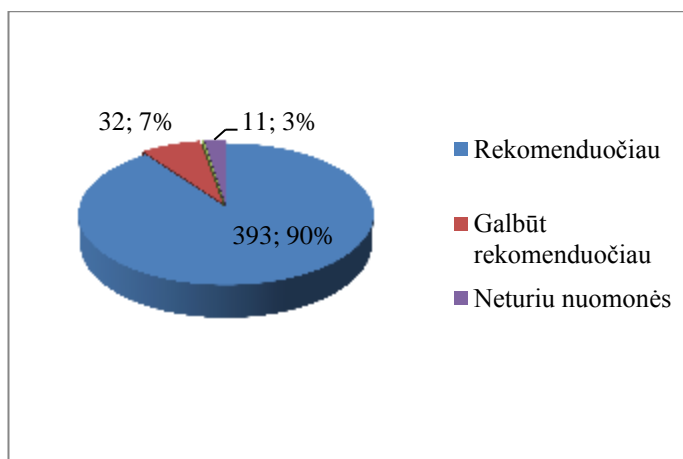
Nors tik 78 proc. respondentų teigiamai įvertino informacijos sklaidą apie bibliotekos veiklą, bet 20,8 proc. respondentų visai nesinaudoja šia paslauga arba neturi nuomonės šiuo klausimu.

Mažiausio teigiamo vertinimo sulaukė bibliotekos elektroninės paslaugos ir bibliotekoje organizuojami mokymai. Visiškai patenkinti elektroninėmis paslaugomis 202 respondentai ir labiau patenkinti negu nepatenkinti 73, iš viso 62,9 proc. respondentų. Organizuojamais mokymais nepatenkinti 22 respondentai (5 proc.), nesinaudoja, nesilankė mokymuose 98 (22,4 proc.)

respondentai, bet tik keletas respondentų pasiūlymų skiltyje pageidavo atnaujintos, modernesnės kompiuterinės įrangos. 72 proc. respondentų, pažymėjusių esą nepatenkinti viena ar kita veikla, neparašė jokių pasiūlymų, kaip būtų galima veiklą gerinti.

Opi problema bibliotekų patalpos, adekvačiai jomis patenkinti tik 69,3 proc. respondentų. Vartotojai prašo didesnių patalpų Aukštelkėje, ten bibliotekos plotas itin mažas – 41 m², iš jų naudingo – 29 m². „Žiemą šildyti patalpas, šiltesnių patalpų“ pageidaujama Gilaičiuose, Ringuvėnuose, Romučiuose, Žadžiūnuose, „patalpos žiemą neatitinka reikalavimų, renginių metu žiemą šalta, reikia naujų langų, tualetu, vandens“ – Varputėnuose, „norėtume, kad bibliotekoje nešaltų rankos, tualetu irgi reikėtų“ – Žadžiūnuose, Žarėnuose.

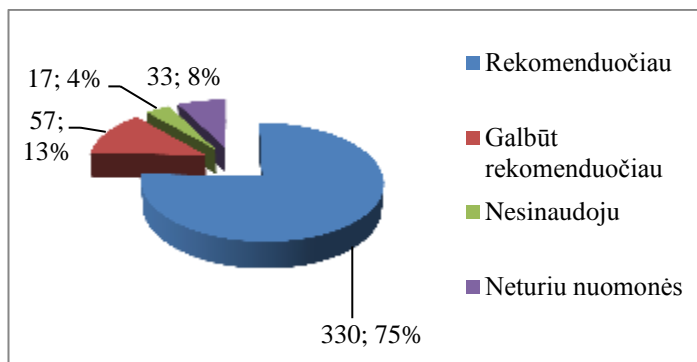
Vartotojai labai gerai įvertino ŠRSVB veiklą, net 90 proc. respondentų rekomenduotų joje apsilankyti kitiems asmenims (3 pav.), likę 10 proc. – abejojantys arba neturintys nuomonės, apsilankantys bibliotekoje kartą per pusę metų arba rečiau, galbūt atėję pasinaudoti kompiuteriu ir dažniausiai gyvenantys atokiame mikrorajono kaime.



3 pav. Respondentų pasiskirstymas lankymosi ŠRSVB rekomendavimo aspektu (kiekybinė procentinė ir išraiška).

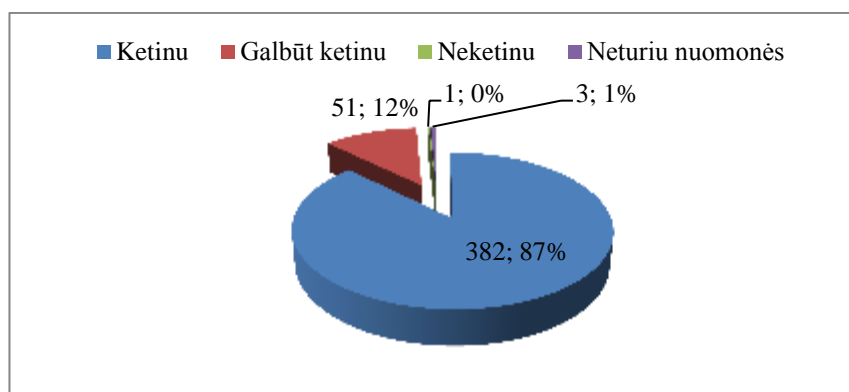
ŠRSVB išlieka atvira pokyčiams – įveiklinamos erdvės, diegiamos naujos netradicinės paslaugos. Bibliotekos lankytojams siūlomos įvairesnės veiklos, naujos ir atnaujintos informacinės bei šviečiamosios-kultūrinės paslaugos.

Viena populiariausių veiklų bibliotekose – edukaciniai užsiėmimai: „Konstravimas su 3D pieštukais“, „Virtualios realybės žaidimai su akiniais“, „Ebru menas – tapymas ant vandens“ ir kt., sukviečiantys ne tik vaikus ir jaunimą, bet ir pensinio amžiaus vartotojus. Šią paslaugą teigiamai įvertino, ketindami rekomenduoti kitiems, 75 proc., galbūt rekomenduotų 13 proc. (4 pav.) Tik 4 proc. dalyvavusiųjų apklausoje nesinaudojo šia paslauga ir 8 proc. – neturėjo nuomonės.



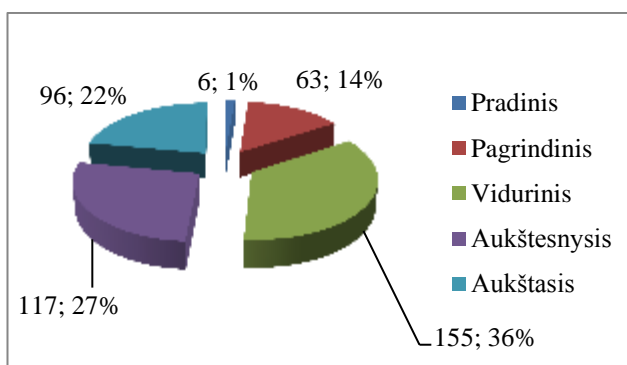
4 pav. Respondentų pasiskirstymas ketinimo rekomenduoti edukacinius užsiėmimus aspektu (kiekybinė ir procentinė išraiška).

Išanalizavus anketinius duomenis galima teigti, kad dauguma ŠRSVB padalinių lankytojų (87 proc.) yra ketinantys naudotis bibliotekos paslaugomis (5 pav.). Tik 4 lankytojai (1 proc.) pažymėjo, kad neketina arba nežino ar ateityje lankysis bibliotekoje. Tokie rodikliai dar labiau užtikrina pasitikėjimą teikiančiais paslaugas specialistais. Galima teigti, kad ŠRSVB padalinių teikiamomis paslaugomis yra patenkinta didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų.



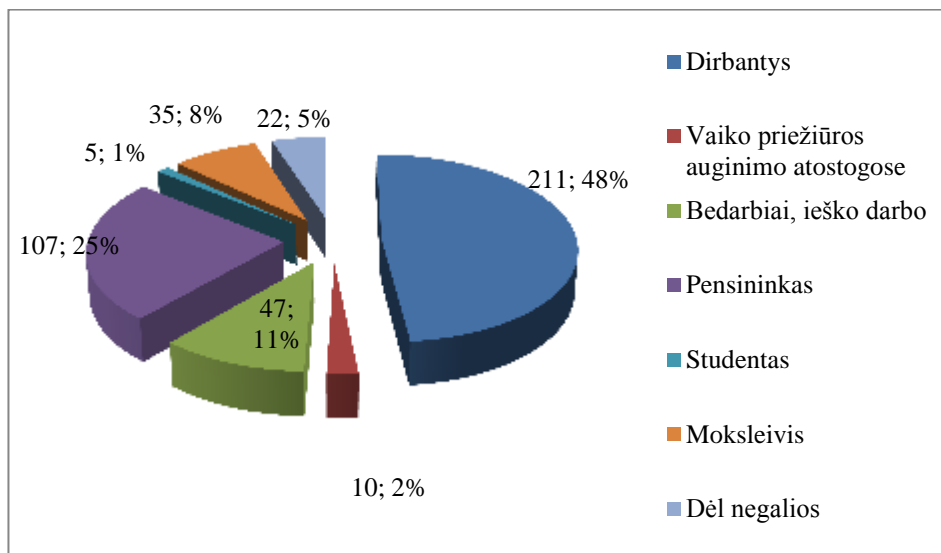
4 pav. Respondentų pasiskirstymas ketinimo ateityje lankytis ŠRSVB aspektu (kiekybinė ir procentinė išraiška).

Pagrindiniai ŠRSVB vartotojai – asmenys, įgiję vidurinį išsilavinimą (36 proc.) ir aukštesnį išsilavinimą (27 proc.) (6 pav.)



6 pav. Respondentų pasiskirstymas išsilavinimo aspektu (kiekybinė ir procentinė išraiška).

Dirbantys respondentai sudaro 48 proc. (7 pav.). Didžiausios dvi nedirbančių, dalyvavusių apklausoje grupės – pensininkai (25 proc.) ir bedarbiai (11 proc.), mažiausiai – studentų (1 proc.) ir vaiko auginimo atostogose esančių vartotojų (2 proc.).



7 pav. Respondentų pasiskirstymas užimtumo aspektu (kiekybinė ir procentinė išraiška).

Didžiąją dalį respondentų, kaip ir bibliotekų lankytojų, sudarė moterys – 72 proc., turinčios aukštąjį išsilavinimą – 51 proc. Galima teigti, kad tikslinis ŠRSVB vartotojas yra moteris, vyresnė negu 50 m., nes 72 proc. visų respondentų yra vyresni negu 50 m.

IŠVADOS

Atlikus anketinį tyrimą galima teigti, kad:

1. Biblioteka daugeliu atvejų yra palanki erdvė, kurioje rajono gyventojai gali realizuoti savišvietos, saviraiškos ir kasdienio bendravimo poreikius.
2. ŠRSVB padaliniuose daugiausiai lankosi brandaus ir vyresnio amžiaus moterys (72 proc.), daugiau negu pusė jų yra turinčios aukštąjį išsilavinimą ir dažniausiai gyvenančios tose pačiose gyvenvietėse, kuriose yra įsikūrusios bibliotekos. Tenkinant šios vartotojų grupės poreikius svarbu dar tikslingiau komplektuoti knygų fondą, praturtinant jį įvairesniais populiariais periodiniais leidiniais.
3. Vartotojų lankymosi intensyvumas yra didelis, net 74,9 proc. vartotojų bibliotekose lankosi dažniau negu kartą per mėnesį.
4. Lankytojai teigiamai vertina biblioteką, darbuotojų veiklą ir teikiamas paslaugas. Patenkinti paslaugomis ir įranga 68 proc. respondentų, bet dalis jų pageidauja daugiau periodinių leidinių, skirtų moterims, įvairesnių naujų knygų bei koreguoti padalinių darbo valandas, atnaujinti kompiuterinę įrangą.

5. Dalyje bibliotekų, esančių senose, menkai prižiūrimose patalpose, labai aktualu patalpų šildymas, sanitarinės sąlygos bei estetinis interjero ir eksterjero vaizdas. Patalpos, pritaikytos bibliotekos reikmėms, itin lemia joje teikiamų paslaugų sėkmę.

6. Tikslinga efektyviai panaudojant įvairius informacijos sklaidos būdus intensyviau skleisti informaciją apie bibliotekos padaliniuose teikiamas paslaugas jomis dar nesinaudojantiems gyventojams.

7. Siekiant sutelkti didesnę ŠRSVB padalinių lankytojų skaičių būtina tirti rečiau besilankančių bibliotekoje grupių (vyrų, jaunimo) poreikius ir lūkesčius, pasiūlyti šioms grupėms aktualias paslaugas.