

ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOJI BIBLIOTEKA

**ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS
VARTOTOJŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS 2020 M. TYRIMO
ATASKAITA**

Parengė

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Informacijos ir kraštotyros skyriaus
vedėja Roberta Rasikienė

Kuršėnai
2020

Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka (toliau – ŠRSVB) yra vienintelė iš Lietuvos savivaldybių viešųjų bibliotekų, centriname pastate neturinti abonemento ir neteikianti vartotojų aptarnavimo paslaugos, bet kartu su 27 padaliniais vis aktyviau tampanti tarpininke tarp bendruomenės, verslo, vietos valdžios ir visuomeninių organizacijų bei kitų institucijų, siūlančių tradicines ir inovatyvias, gyventojų poreikius tenkinančias paslaugas. 2019 metais bibliotekos paslaugomis naudojosi 7 381 vartotojas, apsilankęs 91 078 kartus.

Tyrimo tikslas – nustatyti ŠRSVB vartotojų pasitenkinimą paslaugomis. Šio tyrimo rezultatai įstaigai padės geriau suprasti vartotojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą. Pasirinkta Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. IV-675 patvirtinta Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika, pagal kurią buvo vertinamas bibliotekos lankytojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

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

Tikslinė grupė – ŠRSVB vartotojai.

Tyrimo tipas – aprašomasis.

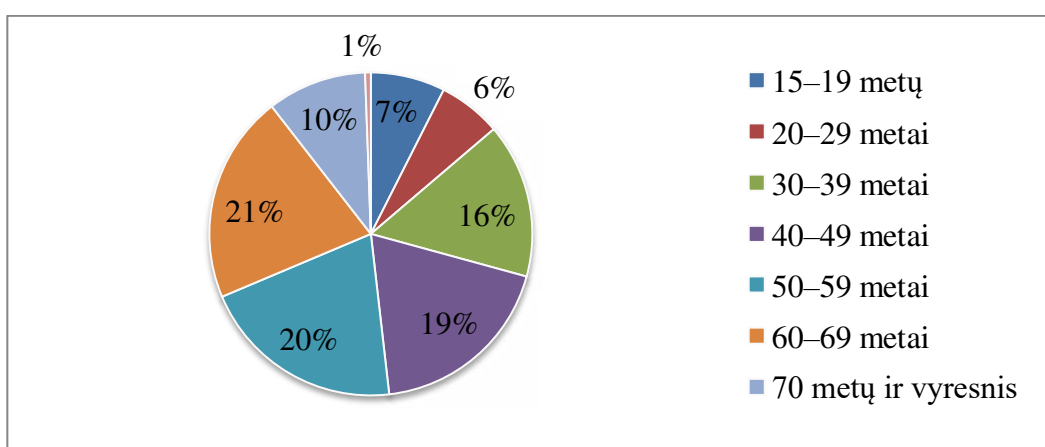
Pirminių duomenų rinkimo būdas – internetinė apklausa.

Imties nustatymas ir duomenų rinkimas. Anketą bibliotekų lankytojų buvo prašoma užpildyti internetinėje svetainėje www.apklausa.lt. Imtis sudaryta naudojant patogiąją atranką – šis atrankos tipas numato, kad respondentai pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius. Imties dydis apskaičiuotas pasirinkus 95 proc. tikimybę, 0,5 proc. paklaidos tikimybę ir naudojant imties dydžio skaičiuoklę www.apklausa.lt/imties-dydis. Imties dydis – 383. Iš viso apklausoje dalyvavo 523 respondentai. Kvietimas atsakyti į elektroninės anketos klausimus platintas bibliotekos internetinėje svetainėje ir socialiniame tinkle „Facebook“.

Tyrimo atlikimo data – 2020 metai.

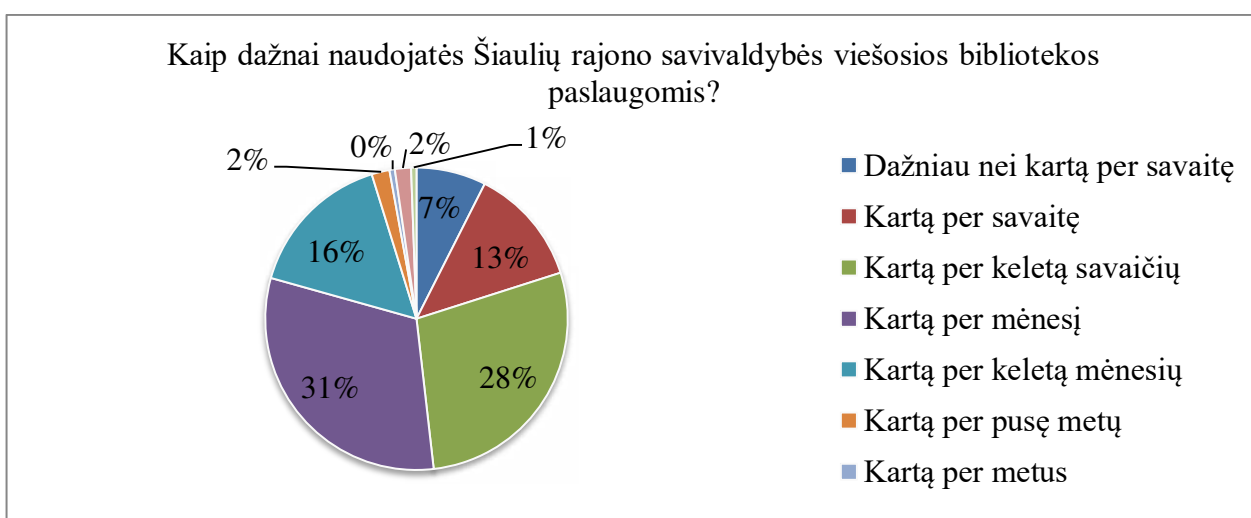
TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Tyrime dalyvavo daugiausia moterys – 75,1 proc., panašus skaičius buvo ir 2018 m. vykdytoje apklausoje – 72 proc. 2020 m. – 50,9 proc. visų respondentų yra dirbantys asmenys (2018 m. – 48 proc.). Nedarbingųjų asmenų grupėje dominavo neatsakiusieji į šį klausimą (52 proc. visų atsakiusių) ir pensininkai (25,2 proc.). Didžiosios dalies visų respondentų išsilavinimas yra aukštasis – 32,5 proc. Respondentų, dalyvavusių tyrime, amžiaus amplitudė plati (žr. 1 pav.). Daugiausiai respondentų buvo 60–69 metų (20,80 proc.), mažiausiai – 20–29 metų amžiaus (6,3 proc.).



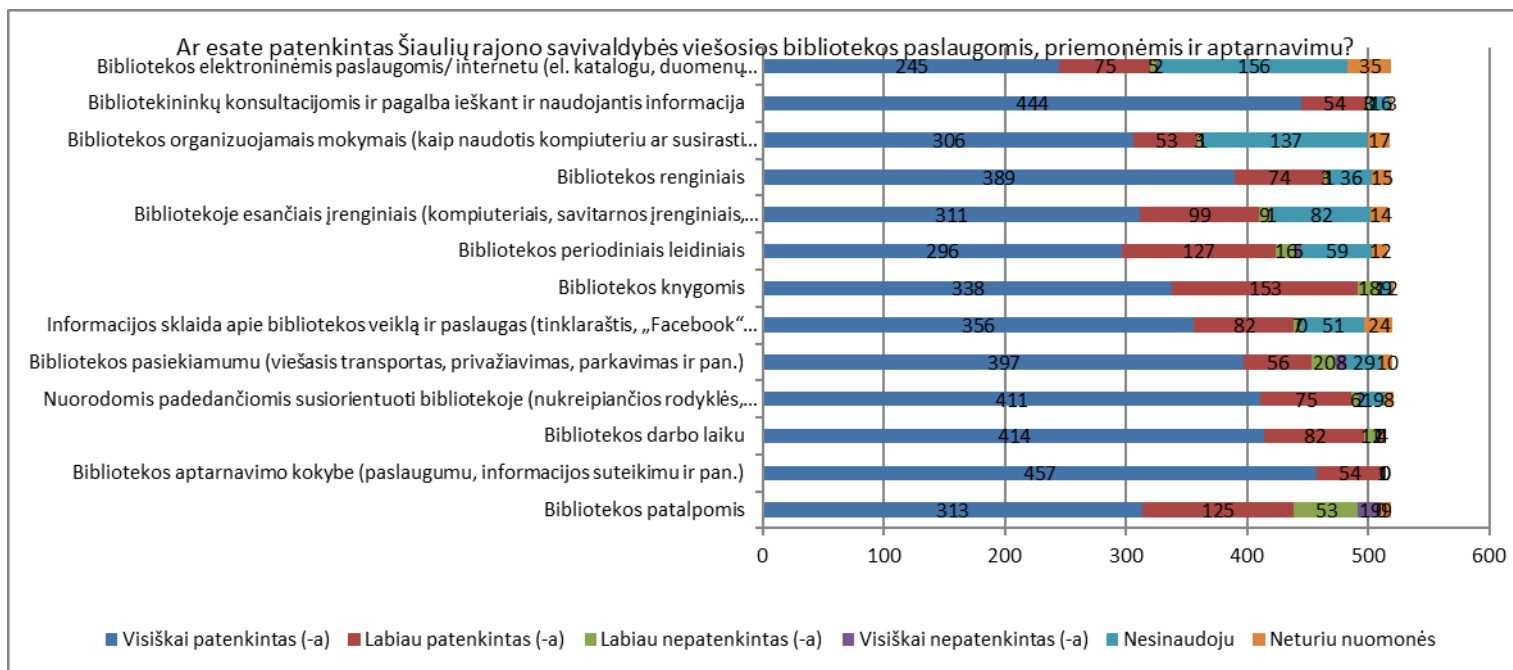
1 pav. Respondentų pasiskirstymas amžiaus aspektu (procentinė išraiška)

Dauguma respondentų reguliariai lankosi bibliotekoje (žr. 2 pav.). Dažniausiai respondentai ŠRSVB lankėsi kartą per mėnesį (31 proc.), kiek mažiau žmonių lankėsi kartą per keletą savaitių (28 proc.).



2 pav. Naudojimosi ŠRSVB paslaugomis dažnumas

Didžioji dauguma respondentų patenkinti bibliotekos aptarnavimo kokybe – 99,6 proc. (89,1 proc. visiškai patenkinti, 10,5 proc. labiau patenkinti). Bibliotekos lankytojai labiau vertina darbuotojų paslaugumą, informacijos suteikimą, aptarnavimo kokybę (žr. 3 pav.) Ypač teigiamai apklausos respondentai vertina bibliotekos organizuojamus renginius – 90 proc. (75,1 proc. visiškai patenkinti, 14,3 proc. labiau patekinti), tai 2 proc. geriau nei 2018 m. vykdytos apklausos metu. Galima teigti, kad biblioteka organizuoja įdomius, patrauklius renginius įvairaus amžiaus auditorijai, ir jų kokybė bei įvairovė kasmet gerėja.



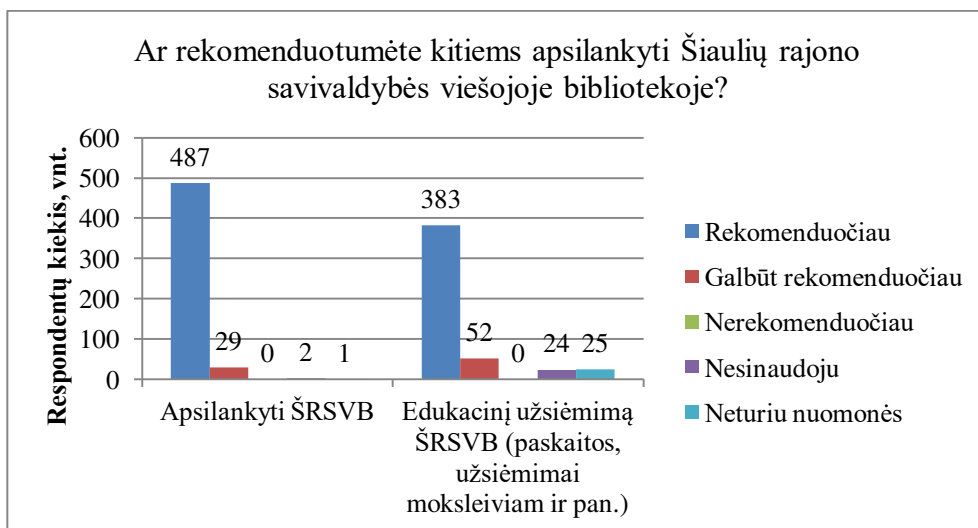
3 pav. Vartotojų pasitenkinimas ŠRSVB paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu

Didžiausias nepasitenkinimo procentas teko bibliotekos patalpoms 14 proc. (labiau nepatenkinti 10,2 proc., visiškai nepatenkinti 3,8 proc.). Bibliotekos patalpos kaimo vietovėse tikrai ne visur yra jaukios ir erdvios, todėl toks respondentų atsakymas nestebina.

Atkreiptinas dėmesys į paslaugas, kuriomis respondentai labiausiai nesinaudoja ar neturi nuomonės. Tai bibliotekos periodiniai leidiniai ir organizuojami kompiuterinio raštingumo bei kiti mokymai. Bibliotekos organizuojamuose mokymuose dalyvauja 137 respondentai, t. y. 26,5 proc., 2018 metais vykdyto tyrimo metu procentinė išraiška buvo šiek tiek didesnė – 27,4. Galima teigti, kad mokymų organizuojama daugiau ir juose dalyvauja daugiau vartotojų. Kompiuterinio raštingumo mokymuose dažniausiai dalyvauja vyresnio amžiaus lankytojai, jų atsakymų sulaukta tik 21 proc., dėl to ateityje būtų tikslinga iširti būtent mokymuose dalyvaujančių bibliotekos lankytojų nuomonę, taip pat apie šiuos mokymus aktyviau informuoti skaitytojus ir šią informaciją viešinti. Periodiniai leidiniai yra gana specializuota, nišinė bibliotekos dokumentų fondo dalis, kurią

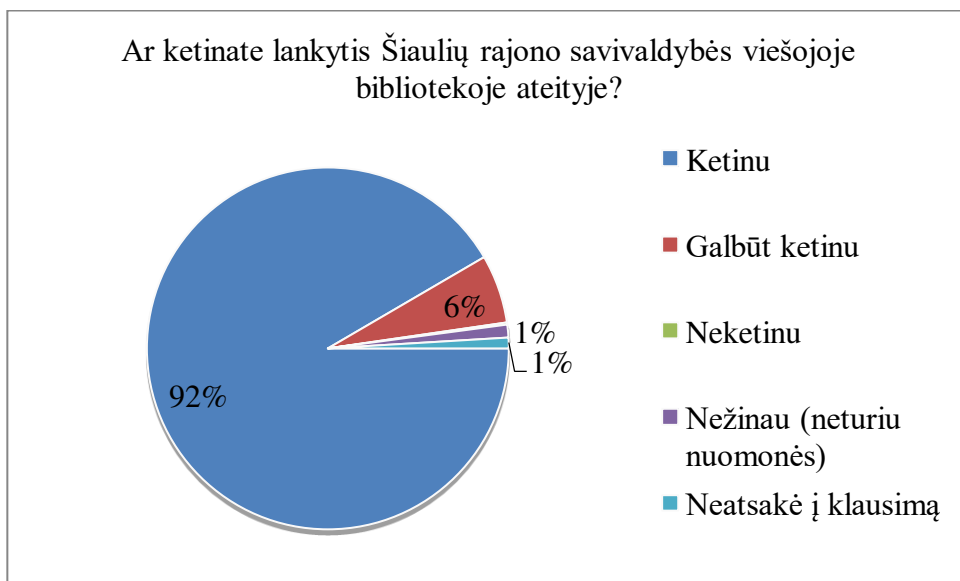
veikiausiai nukonkuruoja internetinė ir televizijos žiniasklaida, tuo labiau, kad spausdintiniai leidiniai dažniausiai yra skelbiami virtualioje erdvėje.

Beveik visi respondentai (99,4 proc.) nurodė, kad rekomenduotų (93,8 proc.) ar galbūt rekomenduotų (5,6 proc.) kitiems apsilankyti ŠRSVB (žr. 4 pav.). Tai rodo, kad vartotojai yra patenkinti bibliotekos paslaugomis bei mano, kad ir kitiems lankytojams ŠRSVB gali suteikti naudingų paslaugų.



4 pav. Vartotojų nusiteikimas rekomenduoti kitiems apsilankyti ŠRSVB

Teigiamą vartotojų vertinimą rodo ir ketinimas lankytis ateityje (žr. 5 pav.). Didžioji dalis respondentų ketina lankytis bibliotekoje arba apie tai svarsto (97,7 proc.: ketinu 91,6 proc., galbūt ketinu – 6,1 proc.). Galima daryti prielaidą, kad vartotojai biblioteką vertina kaip vietą, kurioje nuolat galima būti patenkinami jų informaciniai, šviečiamieji, kultūriniai ir edukaciniai poreikiai.



5 pav. Vartotojų ketinimas lankytis ŠRSVB

Anketoje vartotojai galėjo pateikti siūlymų ir komentarų dėl bibliotekos paslaugų. Savo nuomonę išsakė 220 respondentų. Daugiausia respondentai išsakė lūkesčius dėl bibliotekos padalinių patalpų stygiaus, reikalingo remonto, baldų ir interjero atnaujinimo. Išreikšta nemažai norų dėl vaikų ir jaunimo erdvių, o jose daugiau žaidimų, edukacinių priemonių bibliotekose. Kalbant apie dokumentų fondą, nemažai skaitytojų pasigenda įvairesnių periodinių leidinių (žurnalų, laikraščių). Pasigendama knygų fantastine, istorine tematika, detektyvų. Kairių bibliotekos skaitytojai kaip trūkumą išsako šio padalinio įsikūrimą 3 aukšte, neįgaliesiems ar senyvo amžiaus žmonėms sunku užlipti. Įdedame keletą respondentų pasiūlymų ir komentarų:

- „Netikėjau, kad bibliotekoje taip sunku dirbti. Bet kai artimiau susipažinau su jų darbais, pamačiau, kad jos sukasi kaip voverės rate: turi viską žinoti, apie viską nusimanyti: edukacijos, renginiai, mokymai ir dar visokių reikalų pilna. Dažnai jų paklausiu: ir kada jūs viską suspėjate?“
- „Bibliotekoje dirba aktyvi darbuotoja, visada pataria renkantis leidinius, įtraukia vaikus ir jaunimą į bendrus renginius, projektus. Džiaugiamės, kad kaime vėl turime biblioteką.“
- „[Pageidautume] daugiau naujų knygų, mokyklinės programinės literatūros vaikams, vaikų užimtumui – stalo žaidimų, įvairesnių kanceliarinių priemonių. Nauji stalai ir kėdės suteiktų patalpai dar daugiau jaukumo.“
- „Kavos aparato ir patogių baldų. kad būtų galima skaityti žurnalus jaukioje aplinkoje“.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad vartotojai teigiamai vertina ŠRSVB ir jos padalinių teikiamas paslaugas. Geriausiai yra vertinamas vartotojų aptarnavimas ir renginių įvairovė. Dėl didžiosios dalies respondentų ketinimo ateityje lankytis bibliotekoje ir nusiteikimo rekomenduoti ŠRSVB kitiems asmenims galima teigti, kad biblioteka yra patraukli institucija, kurios dauguma vartotojų yra patenkinti jos teikiamomis paslaugomis ir aptarnavimu.

2. ŠRSVB padaliniuose daugiausiai lankosi brandaus ir vyresnio amžiaus moterys (60 proc.), daugiau nei pusė (59,5 proc.) turinčių aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą ir dažniausiai gyvenančios tose pačiose gyvenvietėse, kuriose yra įsikūrusios bibliotekos. Biblioteka turi didelį potencialą pritraukti jaunesnio amžiaus lankytojus suteikdama jiems patrauklias paslaugas.

3. Vartotojų lankymosi intensyvumas yra didelis, net 79 proc., t. y. 4,5 proc. daugiau nei 2018 m. daryto tyrimo metu.

4. Remdamiesi tyrimo rezultatais ŠRSVB turėtų gerinti siūlomų leidinių įvairovę. Bibliotekai labai svarbu, kad dokumentų fondas atitiktų aptarnaujamos bendruomenės poreikius. ŠRSVB gali imtis kelių veiksmų, siekdama gerinti šiuos poreikius. Vienas iš jų yra bibliotekos

svetainėje sukurti skiltį, kurioje vartotojai galėtų nurodyti, kuriomis knygomis biblioteka galėtų papildyti savo dokumentų fondą. Taip vartotojai prisidėtų prie dokumentų fondo formavimo pagal savo poreikius. Po 2018 m. atlikto vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimo, siekiant sutelkti didesnę ŠRSVB padalinių lankytojų vyrų skaičių, buvo užsakyta periodikos leidinių ir knygų, jų pageidaujama tematika.

5. Daugiausiai neigiamų respondentų atsiliepimų sulaukė struktūrinių teritorinių padalinių (kaimo bibliotekų) patalpų interjeras, jų jaukumas.

6. Siūloma ir toliau kelti bibliotekininkų kvalifikaciją. Labai aukštas pasitenkinimas aptarnavimo kokybe patvirtina, kad vartotojams vis dar itin svarbus asmeninis kontaktas su bibliotekininku, jo pagalba ir konsultacijos.

7. Rekomenduojama didinti informacijos sklaidą apie bibliotekoje teikiamas paslaugas, vykdomus renginius, stiprinti socialinių tinklų, internetinio puslapio teikiamas informacijos sklaidos galimybes.