

Joniškio rajono savivaldybės Jono Avyžiaus viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas

Tyrimo tikslas – nustatyti Joniškio rajono savivaldybės Jono Avyžiaus viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Joniškio rajono savivaldybės Jono Avyžiaus viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas ir aptarnavimo kokybę.

2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Joniškio rajono savivaldybės Jono Avyžiaus viešosios bibliotekos paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Tikslinė grupė – Joniškio rajono savivaldybės Jono Avyžiaus viešosios bibliotekos vartotojai.

Tyrimo tipas – aprašomasis.

Duomenų rinkimo metodas – apklausa.

Imties nustatymas. Anketa pateikiama Joniškio rajono savivaldybės Jono Avyžiaus viešosios bibliotekos vartotojams. Imties dydis apskaičiuotas pasirinkus 95 proc. tikimybę, 0,5 proc. paklaidos tikimybę ir 2020 m. bibliotekos vartotojų skaičių (7000 vartotojų) naudojant imties dydžio skaičiuoklę: <http://www.apklausa.lt/imtys-dydis>. Imties dydis – 364.

Duomenų rinkimas. Anketa buvo platinama 2021 m. balandžio-gegužės mėn. dviem būdais: popierinę anketos formą vartotojams buvo siūloma užpildyti bibliotekoje, o kvietimas atsakyti į elektroninės anketos klausimus platintas bibliotekos internetinėje svetainėje, „Facebook“ paskyroje ir siųstas elektroniniais paštais. Tyrimo metu buvo surinktos 427 teisingai užpildytos anketos. Užpildytos 107 elektroninės anketos versijos ir 320 popierinių anketų. Viešojoje bibliotekoje apklausti 97 vartotojai, filialuose po 15-20 vartotojų.

Tyrimo rezultatų apibendrinimas Joniškio rajono bibliotekų tinklą sudaro Viešoji biblioteka, Žagarės miesto filialas, 16 kaimo filialų. 2020 m. į bibliotekų vartotojus sutelkta 29,4 proc. rajono gyventojų.

Išanalizavus anketų duomenis galima teigti, kad apklausoje dalyvavo žmonės, kurie gana dažnai lankosi Joniškio rajono savivaldybės Jono Avyžiaus viešojoje bibliotekoje ir jos filialuose, yra gerai susipažinę su bibliotekos teikiamomis paslaugomis, todėl manoma, kad gali konstruktyviai vertinti jų kokybę remdamiesi asmenine patirtimi.

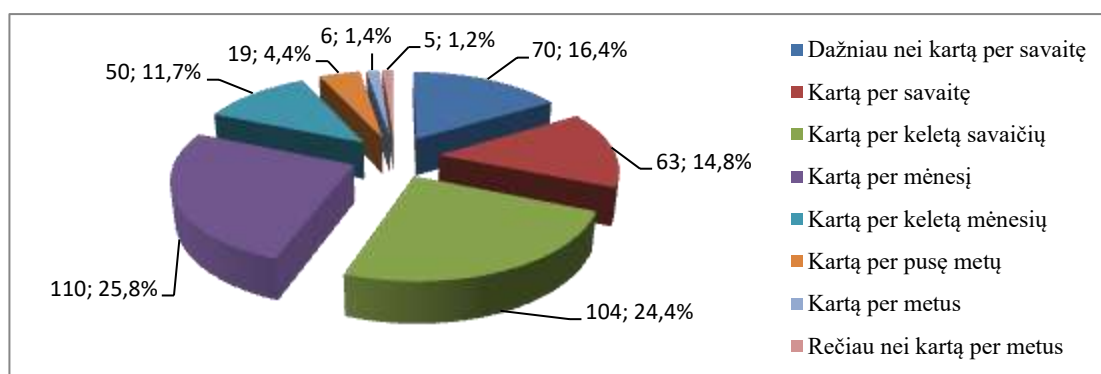
Apklausoje dalyvavo 427 Jonišio rajono savivaldybės Jono Avyžiaus viešosios bibliotekos (toliau – biblioteka) lankytojai. Dauguma respondentų gyvena Jonišio mieste arba rajono kaimuose. Apklauskos vykdymo laikotarpiu daugiausia bibliotekos paslaugomis naudojosi aukštąjį išsilavinimą turintys vartotojai, dauguma iš jų – dirbantys (52,7 proc.). Nedarbančiųjų daugumą sudaro senjorai (21,3 proc.) ir bedarbiai, ieškantys darbo (9,6 proc.). Mažiausiai bibliotekoje lankėsi studentai ir mamos, auginančios vaikus.

Respondentų sudėtis pagal lytį ir amžių

	Respondentų lytis		Respondentų amžius						
	Vyrai	Moterys	15-19 metų	20-29 metai	30-39 metai	40-49 metai	50-59 metai	60-69 metai	70 ir vyresni
N	120	307	33	27	64	73	97	78	55
%	28,1	71,9	7,7	6,3	15,0	17,1	22,7	18,3	12,9

Remiantis apklausos rezultatais galima teigti, kad bibliotekose dažniau lankosi moterys. Respondentai atstovavo įvairias amžiaus grupes, iš kurių didžiausią dalį sudaro 50-59 metų (22,7 proc.) ir 60-69 metų bibliotekos lankytojai (18,3 proc.), o mažiausią dalį sudarė 20-29 metų (6,3 proc.) ir 15-19 metų amžius asmenys (7,7 proc.).

Dauguma respondentų yra nuolatiniai bibliotekos lankytojai ir naudojami paslaugomis.



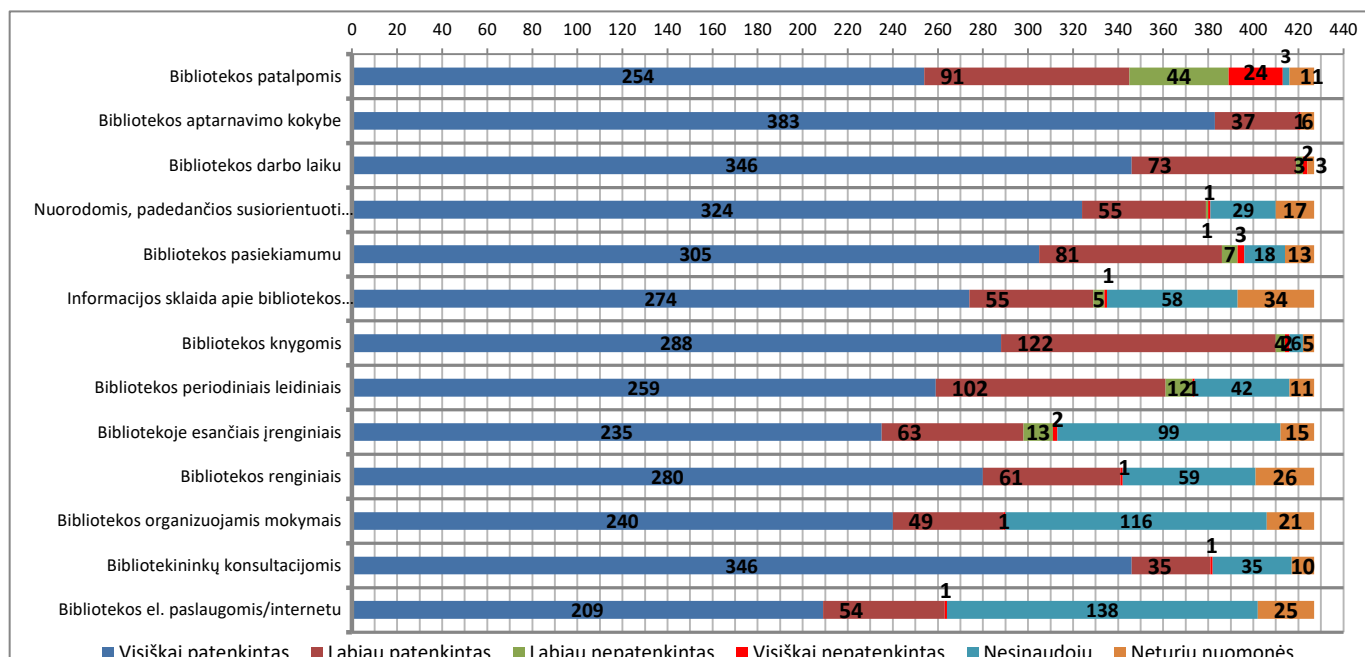
1 pav. Respondentų naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas (n=427)

Daugiausia respondentų (25,8 proc.) nurodė, kad apsilanko Viešojoje bibliotekoje ar jos filialuose dažniau nei kartą per mėnesį. 24,4 proc. apklaustųjų bibliotekoje lankosi kartą per keletą savaičių. 1,4 proc. apklausoje dalyvavusių vartotojų nurodė, kad jie apsilanko kartą, o 1,2 proc. – rečiau nei kartą per metus.

Biblioteka ir jos teikiamos paslaugos ir aptarnavimas buvo vertinamos pagal 13 kriterijų. Vertindami bibliotekos teikiamas paslaugas, respondentai išreiškė ganėtinai pozityvias nuostatas skirtingų paslaugų atžvilgiu. Pastarąsias teigiamai įvertino nuo 67,7 iki 98,4 proc. šiomis paslaugomis besinaudojančių apklaustų bibliotekos lankytojų. Kiekvieną paslaugą teigiamai įvertino vidutiniškai 354 respondentai. Bibliotekos paslaugomis patenkinti lankytojai sudaro

vidutiniškai 82,9 proc. visų respondentų. 91 respondentas ne tik įvertino paslaugas, bet ir pateikė įvairių komentarų ir pasiūlymų.

Remiantis apklausos duomenimis, galima teigti, kad daugumą apklaustųjų vartotojų tenkina bibliotekos teikiamos paslaugos, turimos priemonės ir lankytojų aptarnavimo kokybė.



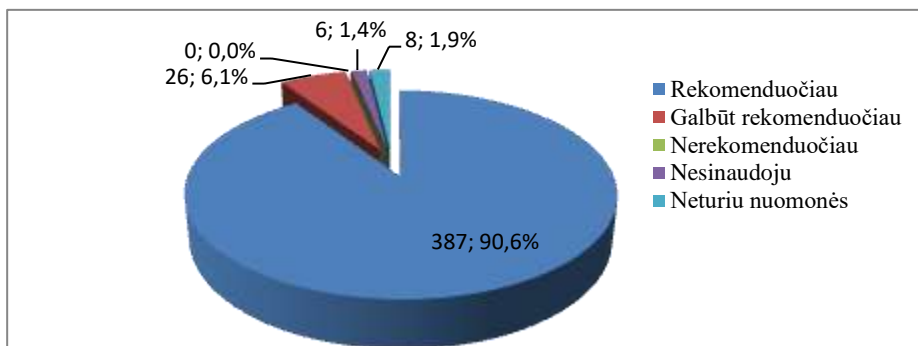
2 pav. Vartotojų patenkinimas bibliotekos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu (n=427)

Dažniausiai respondentai (15,9 proc. apklaustųjų) teigia, kad jų netenkina bibliotekų patalpos. Kai kurių kaimų filialų vartotojai parašė, kad patalpoms reikalingas remontas. Viešojoje bibliotekoje trūksta erdvės, nėra salės renginiams. Taip teigia dažniau bibliotekose besilankantys vartotojai.

Itin gerai įvertintos paslaugos, kurių kokybė tiesiogiai susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu bei kompetencijomis, tiesioginiu kontaktu su bibliotekininku: 98,4 proc. dalyvavusių apklausoje visiškai patenkinti arba labiau patenkinti bibliotekos aptarnavimo kokybe ir 89,2 proc. respondentų – bibliotekininkų konsultacijomis.

27,2 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų nesinaudoja bibliotekoje organizuojamais mokymais, o 32,3 proc. apklaustųjų nesinaudoja bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/internetu. Bibliotekoje esantys įrenginiai (kompiuteriai, savitarnos įrenginiai, kopijavimo aparatai ir pan.) tenkina 69,8 proc. respondentų. 23,2 proc. respondentų teigė, kad jie nesinaudoja bibliotekos įrenginiais, o 3,5 proc. apklaustųjų vartotojų nepatenkinti bibliotekos esančiais įrenginiais. Vartotojai moka naudotis kompiuteriais, dauguma juos įsigijo, kai nebuvo galima naudotis bibliotekų įranga karantino metu.

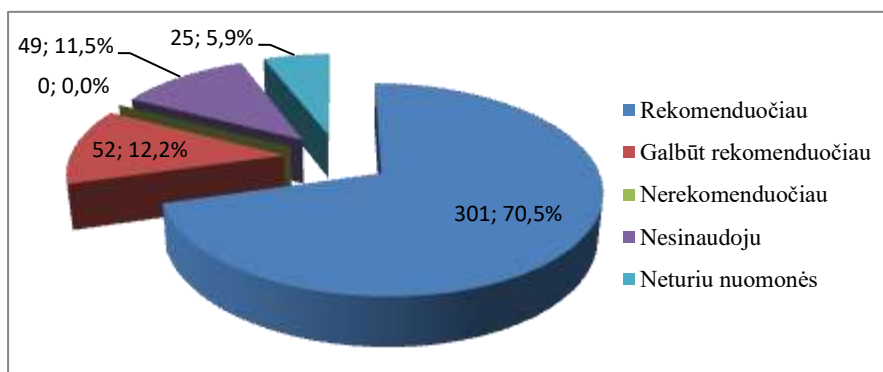
3 paveiksle pateikti atsakymai apie rekomendacijas apsilankyti bibliotekoje. 90,6 proc. apklaustųjų bibliotekos vartotojų teigia, kad jie rekomenduotų apsilankyti Viešojoje bibliotekoje ir jos filialuose. Atsižvelgiant į apklausos rezultatus matyti, kad bibliotekos paslaugos ir jų kokybė yra vertinama iš esmės pozityviai, nors respondentai ir turi bibliotekai tam tikrų pastabų ir siūlymų.



3 pav. Vartotojų rekomendacijos apsilankyti Joniškio bibliotekose (n=427)

Nė vienas respondentas nepateikė, kad nerekomenduotų lankytis bibliotekose. Beveik 1,4 proc. apklaustųjų teigia, kad jie nebesinaudoja bibliotekos paslaugomis, o 1,9 proc. – nenorėjo pasakyti savo nuomonės. Palankūs ketinimai parodo teigiamas lankytojų nuostatas tiek bibliotekos, tiek jos teikiamų paslaugų atžvilgiu.

Kiek apklausos dalyvių rekomenduotų dalyvauti bibliotekose organizuojamose edukacijose pateikta 4 paveiksle.

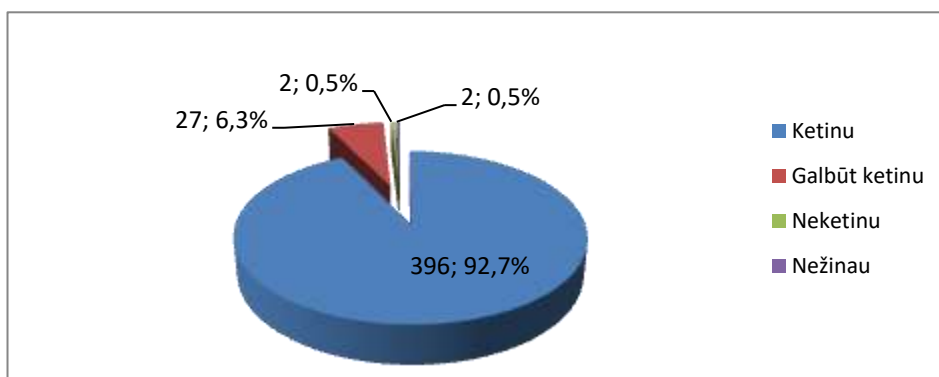


4 pav. Vartotojų rekomendacijos apsilankyti Joniškio bibliotekose organizuojamuose edukaciniuose užsiėmimuose (n=427)

70,5 proc. respondentų teigia, kad rekomenduotų apsilankyti bibliotekose organizuojamuose edukaciniuose užsiėmimuose. 11,5 proc. apklaustųjų nurodė, kad nesinaudoja šia bibliotekos teikiama paslauga. Taip teigia dažniausiai vyresnio amžiaus bibliotekos paslaugų vartotojai bei apklausoje dalyvavę vyrai.

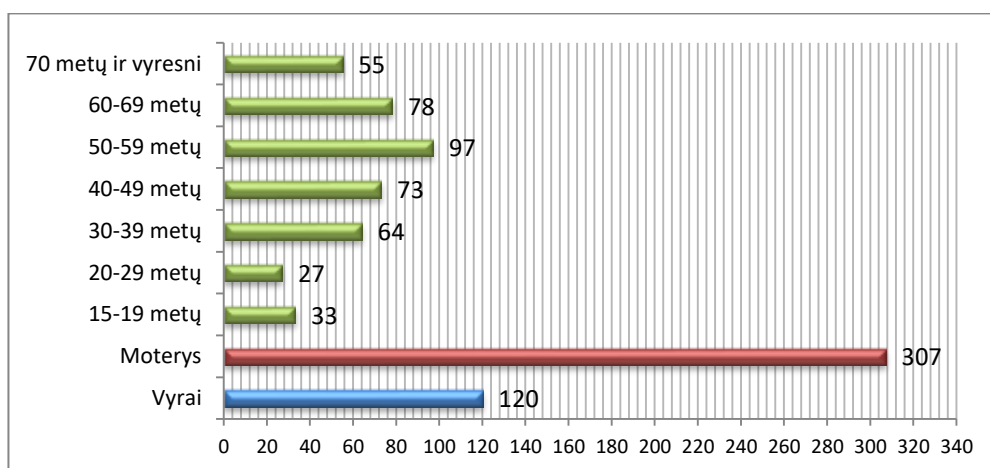
Respondentų atsakymų procentinis pasiskirstymas pagal ketinimą lankytis į bibliotekoje pateiktas 5 paveiksle. 92,7 proc. apklausoje dalyvavusių bibliotekos vartotojų teigia, kad jie ateityje

ketina lankytis bibliotekoje. 6,3 proc. atsakė, kad galbūt ketina lankytis, 2 vartotojai nebetkina joje lankytis.



5 pav. Vartotojų ketinimai lankytis bibliotekoje (n=427)

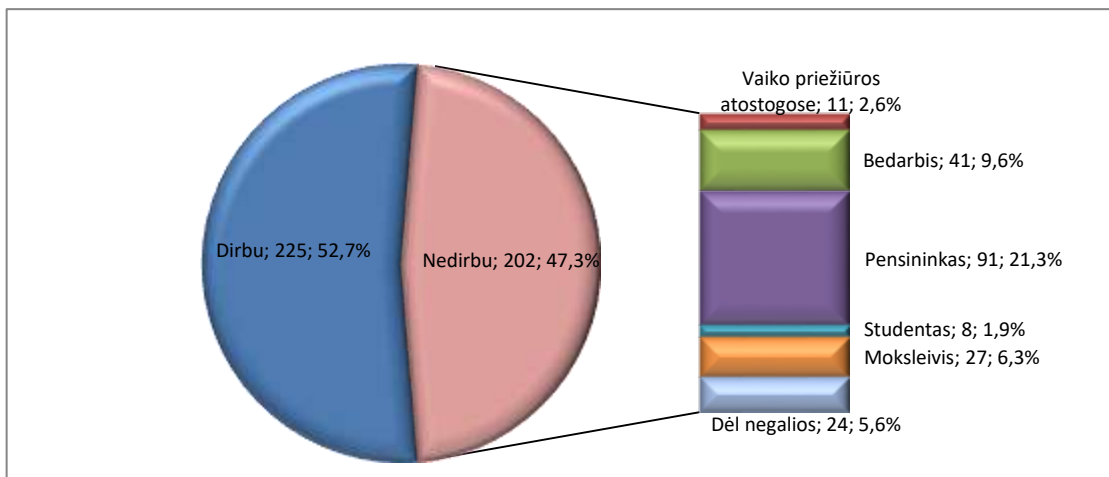
6 paveiksle pateiktas respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir amžių. Apklausoje dalyvavo 307 (71,9 proc.) moterų ir 120 (28,1 proc.) vyrų.



6 pav. Respondentų pasiskirstymas lytį ir amžių (n=427)

Analizuojant apklausos dalyvių pasiskirstymą pagal amžių, nustatyta, kad apklausoje daugiausia dalyvavo 50-59 metų bibliotekos vartotojų – 22,7 proc. Mažiausiai – 20-29 metų (6,3 proc.) Šio amžiaus lankytojai dažniausiai yra studentai, studijuojantys kituose miestuose.

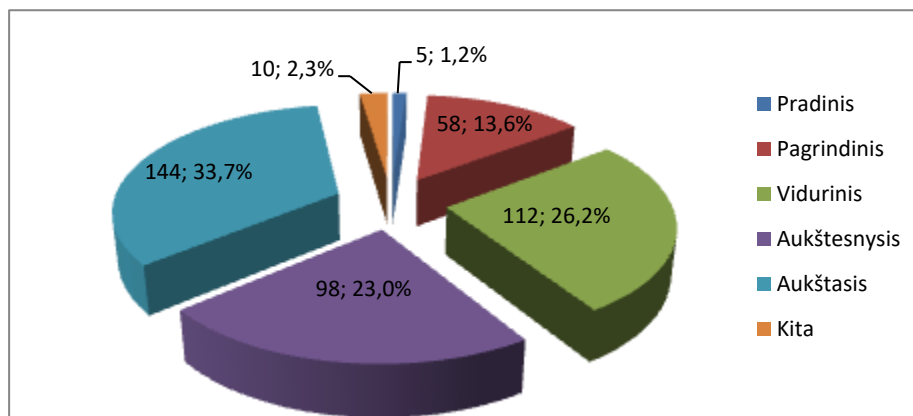
Dirbančių ir nedirbančių respondentų pasiskirstymas pateiktas 7 paveiksle.



7 pav. Respondentų pasiskirstymas užimtumą (n=427)

Iš apklaustųjų pateiktų atsakymų pasiskirstymo matoma, kad apklausos vykdymo metu bibliotekose apsilankė 5,4 proc. daugiau dirbančiųjų. Didžioji dalis (21,3 proc.) nedirbančių respondentų yra pensininkai. Mažiausiai (1,9 proc.) apklausos vykdymo metu apsilankė studentų, kurie išvykę studijuoti į kitus miestus ir bibliotekoje apsilanko rečiau bei mamos auginančios vaikus (2,6 proc.).

Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą pateiktas 8 paveiksle.



8 pav. Respondentų pasiskirstymas išsilavinimą

Dažniausiai respondentai nurodė turintys aukštąjį (33,7 proc.) ir vidurinį (26,2 proc.) išsilavinimą. Po 1,8 proc. apklaustųjų teigė turintys pradinį, 2,1 kitą (profesinį) išsilavinimą. Remiantis apklausos duomenimis galima teigti, kad Joniškio rajono bibliotekose dažniau lankosi dirbantys bei turintys aukštąjį išsilavinimą gyventojai.

IŠVADOS

1. Remiantis apklausos rezultatais galima teigti, kad bibliotekose dažniau lankosi moterys. Apklausos vykdymo laikotarpiu daugiausia bibliotekos paslaugomis naudojosi aukštąjį išsilavinimą, o mažiausiai – pradinį ir pagrindinį išsilavinimą turintys vartotojai. Daugiausia apklausoje dalyvavo pensinio amžiaus sulaukę bibliotekos vartotojai, mažiausiai – studentai ir mamos, auginančios vaikus. Dauguma apklausos dalyvių nurodė, kad yra 50-59 metų, mažiausiai apsilankė 20-29 metų turintys vartotojai.
2. Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad vartotojai teigiamai vertina Joniškio rajono savivaldybės Jono Avyžiaus viešąją biblioteką ir jos teikiamas paslaugas. Geriausiai yra vertinamas vartotojų aptarnavimas ir bibliotekininkų konsultacijos. Daugiausia neigiamų vertinimų sulaukė bibliotekų patalpos. Kai kurių kaimų filialų vartotojai parašė, kad patalpose reikalingas remontas, o viešojoje bibliotekoje, respondentų nuomone, trūksta dervės. Didžioji dalis respondentų nuteikė ir ateityje lankytis bibliotekoje bei rekomenduotų tai kitiems asmenims. Todėl galima teigti, kad biblioteka yra patraukli institucija.
3. Apklausos rezultatai rodo, kad populiariausia paslauga yra vartotojų panaudai teikiamas bibliotekos knygų fondas. Svarbu, kad dokumentų fondas atitiktų aptarnaujamos bendruomenės poreikius ir lūkesčius. Bibliotekos darbuotojams būtų tikslinga periodiškai atlikti apklausą, kokių leidinių vartotojai pageidauja.
4. Tikslinga būtų šią apklausą atlikti kas 1–2 metus. Lyginamoji analizė leistų bibliotekai stebėti, pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis kitimą: kurios bibliotekos veiklos praranda aktualumą ar kokių inovatyvių sprendimų reikėtų imtis, siekiant pritraukti daugiau vartotojų bei didinti jų pasitenkinimą.
5. Tikslinga nagrinėti studentų, neįgaliųjų, bedarbių ar vaiko priežiūros atostogose esančių asmenų požiūrį į bibliotekos teikiamas paslaugas, jų aktualumą. Siūloma dar daugiau dėmesio skirti susitikimų su rašytojais, diskusijų su meno, mokslo atstovais organizavimui. Pageidaujama seminarų, edukacijų ir grožio pamokėlių suaugusiems.
6. Pasitenkinimas aptarnavimo kokybe, darbuotojų teikiamomis konsultacijomis patvirtina, kad vartotojams vis dar itin svarbus asmeninis kontaktas su bibliotekininku, jo pagalba. Vartotojų aptarnavimo, konfliktų sprendimo, etiketo ir kiti mokymai leistų išlaikyti aukštą vartotojų aptarnaujančių darbuotojų profesionalumą.
7. Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti kad Joniškio Jono Avyžiaus viešosios bibliotekos paslaugų vartotojas yra: dirbanti 50-59 metų moteris, turinti aukštąjį išsilavinimą, patenkinta bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir bibliotekoje apsilankanti bent kartą per mėnesį, ketinanti lankytis ateityje bei rekomenduoja apsilankyti bei dalyvauti edukaciniuose užsiėmimuose kitiems.