

Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Projekto tikslas: remiantis rinkodaros komplekso 7P elementų perspektyva, ištirti Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos veiklos tobulinimo galimybes

3.1. Empirinio tyrimo metodika

Tyrimo metodai. Statistinių duomenų analizė, dokumentų analizė bei anketinė apklausa.

Taikant statistinę duomenų analizę, pasirinkta aprašomoji statistika. Šiai analizei būdinga duomenų susistemimas pasitelkus grafinio vaizdavimo metodą.

Anketinės apklausos metodas pasirinktas remiantis Dikčiaus (2011) rekomendacija marketingo tyrimuose taikyti anketines apklausas. Kiekybinio metodo taikymo išskirtinis bruožas yra tai, kad klausimai nukreipiami atsakymų link. Taip pat šis metodas reikalauja mažesnių laiko sąnaudų ir finansinių išteklių. Taikant šį metodą siekiama gauti atsakymus iš didelio kiekio respondentų.

Dokumentų analizės metodas pasitelktas faktiniams duomenims gauti.

Tyrimo etika. Tyrimas buvo atliekamas laikantis Kardelio (2005) tyrimo etikos privatumo, anonimiškumo ir konfidencialumo principų. Šis tyrimo metodas sudaro respondentui sąlygas pačiam nuspręsti, ar dalyvauti, ar nedalyvauti apklausoje, jaustis saugiam ir išlaikyti anonimiškumą. Kiekybinė apklausa yra patogi respondentams, lengvai suprantama ir prieinama. Atliktos apklausos vidutinis vienos anketos pildymo laikas yra 7 min. Ši laiko trukmė respondentams neatima daug laiko stengiantis suprasti ir įsigilinti į pateiktus klausimus ir išreikšti savo nuomonę.

Tyrimo instrumento pagrindimas. Rengiant anketinės apklausos klausimyną, vadovautasi Likerto skalės principu – (5 kategorijų skalės formatas). Keleto teiginių vienai objekto savybei vertinimo principas. Pasak Tidikio (2003) toks atsakymų pateikimo būdas geriau atspindi respondentų nuomonės lygį. Siekiant išsiaiškinti respondentų demografinius duomenis naudota ir nominalinė skalė.

Tyrimo anketą sudarė 18 klausimų: vienas atviras klausimas, klausimai su galimais keliais atsakymo variantais ir klausimai, susiję su teiginių įvertinimais. Anketa suskirstyta į keturias klausimų grupes:

1. Bibliotekos, kaip paslaugas teikiančios institucijos suvokimas, ir naudojimosi jos paslaugomis dažnumas.
2. Teikiamų bibliotekos paslaugų vertinimas.

3. Bibliotekoje taikomo rinkodaros komplekso 7P vertinimas.
4. Respondento socialiniai demografiniai duomenys.

Pirmąją klausimų dalimi siekiama kaip respondentai suvokia bibliotekos reikšmę ir kaip dažnai naudojami bibliotekos paslaugomis.

Antra klausimų grupė siekiama išsiaiškinti apie Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų vertinimą.

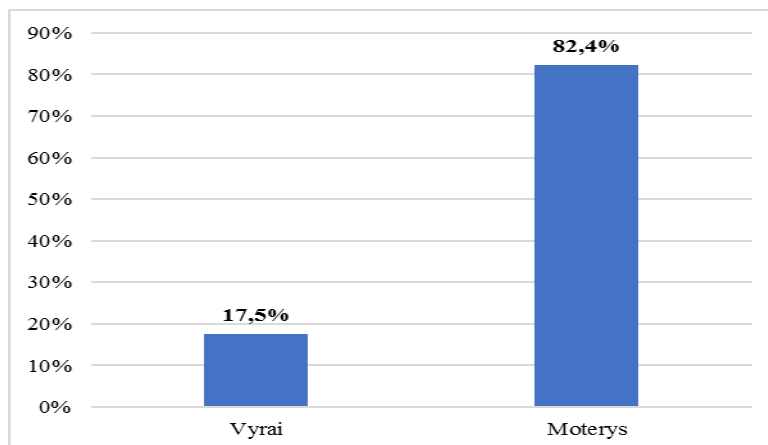
Trečia dalis apima respondentų nuomonę apie respondentų bibliotekos taikomo rinkodaros komplekso 7 P vertinimui.

Paskutinė klausimų grupė skirta respondentų demografinių duomenų išsiaiškinimui. Tyrimo anketa pateikta priede (žr. priedas nr. 1).

Remiantis (Žydzūnaite, 2011), kiekybinio tyrimo metodų privalumų ir trūkumų analizė rodo, kad daugiausiai santykinų privalumų turi internetinė apklausa. Apklausa, respondentams pateikiant iš anksto paruoštą anketą, buvo talpinama internetiniame tinklapyje „www.apklausa.lt“ bei platinama pasitelkiant socialinio tinklapio „Facebook“, Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos internetinio puslapį ir elektroninio pašto pagalbą. Interneto pagalba buvo pasiektas didesnis tikslinės grupės atstovų skaičius ir apklausti asmenys iš Vilkaviškio miesto, rajono ir kitų savivaldybių. Tyrimo vykdymo laikas 2019 m. gegužės 2 d. – gegužės 12 d. Gauti tyrimo rezultatai susisteminti ir grafinė jų išraiška pateikta pasinaudojant „Microsoft Office Excel“ sistema.

Tyrimo imtis. Kadangi tyrimo tikslas buvo apklausti Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų vartotojus iš Vilkaviškio miesto, rajono ir kitų savivaldybių gyventojų, buvo pasirinktas netikimybinės imties sudarymo būdas.

Remiantis Žydzūnaite (2011) minimalus, kiekybinio tyrimo respondentų skaičius turėtų būti nuo 60 iki 120. Anketos klausimyną užpildė 177 respondentai. Pagal apklaustųjų skaičių, 177 respondentus, galima teigti, kad tyrimo rezultatai charakterizuojami didesniu patikimumo ir tinkamumo laipsniu, nes viršija minimalų apklaustųjų skaičių. Galima manyti, kad kai kuriems tyrimo dalyviams bibliotekos paslaugos yra neaktualios, todėl jie apklausoje atsisakė dalyvauti. Taigi, galima daryti prielaidą, kad apklausoje dalyvavo tik tie respondentai, kuriems bibliotekos paslaugos yra svarbios ir aktualios. Galima išskirti anketinės apklausos taikymo internetu trūkumą, su kuriuo buvo susidurta ir atliekant Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos veiklos tobulinimo galimybes taikant rinkodaros kompleksą 7P tyrimą, tai tyrimo imties apibrėžimo galimybių ribotumas. Atlikto tyrimo pasiskirstymas tarp vyrų ir moterų buvo labai netolygus. Pagal lyties kriterijų, apklausoje dalyvavo žymiau daugiau moterų (82,4 %) nei vyrų (17,5 %) (žr. 9 pav.).



9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Bibliotekos lankytojų didžiąją dalį sudaro moterys. Pagal amžiaus kriterijų apklausoje dalyvavo daugiausiai (20-29 m) bei (30-45 m.) amžiaus respondentų. Dalyvavusiųjų apklausoje respondentų amžius - 16-73 metai. Vidutinis amžius – 45 metai. Net (42 %) respondentų pažymėjo turintys aukštąjį išsilavinimą, (23%) yra įgiję aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą, (21 %) profesinį, (11 %) vidurinį bei pagrindinį (3 %).

Pagal gyvenamąją vietą respondentų skaičius pasiskirstė - 58% gyvenantys Vilkaviškio mieste, Vilkaviškio rajone - (38 %) Kalvarijos savivaldybėje - 1 %, Marijampolės savivaldybėje - 1 % .

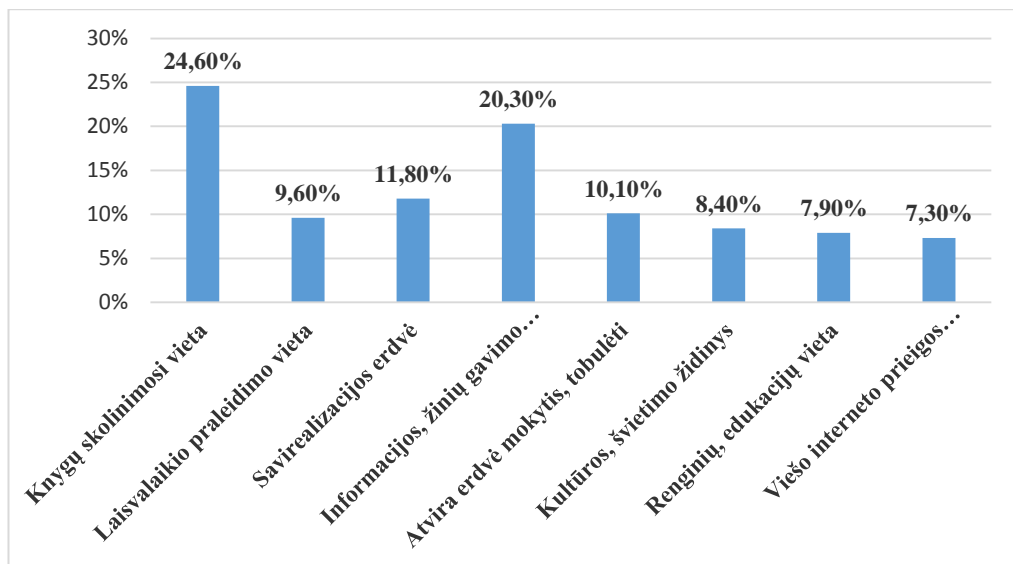
Pagal gautus rezultatus matoma, kad apklausoje dalyvavusių respondentų yra brandžios, turinčios aukštąjį universitetinį išsilavinimą, asmenybės. Jaunimas kiek mažiau dalyvauja bibliotekinėje veikloje. Dauguma jų yra Vilkaviškio miesto, rajono ir tik nedidelė dalis kitose savivaldybėse gyvenantys gyventojai. Analizuojant tolesnius tyrimo rezultatus, bus siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie tai, kas jiems yra biblioteka, jų paslaugomis naudojimosi dažnumą, bibliotekos naudos įvardijimą bei rinkodaros komplekso 7P vertinimą Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekoje.

Atlikto tyrimo rezultatai vizualizuojami diagramose, kuriose nurodomas respondentų atsakymų skaičius procentais. Gauti rezultatai apibendrinami lyginant su teorinėje darbo dalyje analizuota mokslinė ir teisinio reguliavimo analize, dokumentų analize bei statistiniais duomenimis.

3.2. Empirinio tyrimo rezultatai

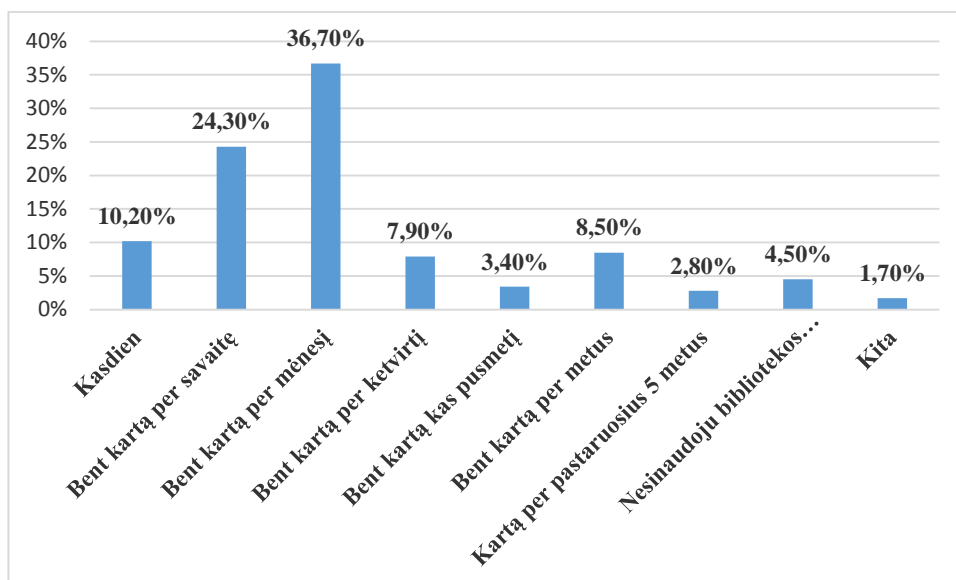
Atlikus bibliotekos veiklos teisinę reguliavimo analizę, antrajame skyriuje buvo išsiaiškinta, kad biblioteka yra daugiafunkcinė institucija. Kaip jau minėta mokslinės literatūros analizės dalyje, biblioteka vykdo kultūrinės, švietimo, informacinės bei laisvalaikio funkcijas. Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos veiklos analizės dalyje, išsiaiškinta, kad biblioteka teikia kultūros, informacijos, tradicines ir skaitmenines bibliotekines paslaugas. Todėl respondentai bibliotekos sampratos sąvoką taip pat susiejo su šiomis funkcijomis. Taigi, pirmuoju atviru klausimu, respondentai buvo paprašyti atsakyti, kaip jie supranta bibliotekos sąvoką (žr. 10 pav.). „Bibliotekos“ sąvoka kiekvieno respondento suprasta skirtingai, išreiškianti jo lūkesčius, vartojamų

paslaugų spektrą bei santykį su įstaigos veikla. Susisteminius respondentų atsakymus, galima teigti, kad pagrindinės sąvokos, apibūdinančios biblioteką, yra šios: „knygų skolinimosi vieta“ - 24,6 % ir „informacijos gavimo, žinių vieta“ – 20,3% leidžia manyti, kad pagrindinės bibliotekos paslaugos išlieka tik dalinai tradicinės. Tai parodo, kad 44,9 % respondentų bibliotekoje lankosi dėl knygų, periodikos bei informacijos. Apjungus respondentų atsakymus, kurie nurodo, kad „biblioteka“ jiems - „laisvalaikio praleidimo vieta“ – 9,6 % , „savirealizacijos erdvė“ – 11,8 %, „renginių, edukacijų vieta“ – 7,9 % „kultūros, švietimo židinys“ – 8,4 % bei „atvira erdvė mokytis, tobulėti“– 10,1 %.- viso (47,8 %) galime daryti išvadą, kad plečiasi bibliotekos reikšmė, paslaugos, veiklos suvokimas ir naudojimas (keičiantis visuomenei ir jos poreikiams). Tai naujoviškos, šiandieninės - besikeičiančios bibliotekos veiklos kryptys. Ganėtinai mažai, tik 7,3 % respondentų nurodė, kad jie lankosi bibliotekoje dėl viešos ir nemokamos interneto prieigos, tai leidžia daryti prielaidą, kad šia paslauga perspektyvoje turėtų bei galėtų naudotis daugiau vartotojų bibliotekoje, nes tai diktuoja laikmetis, o paslauga (internetas) bibliotekoje yra nemokamas.



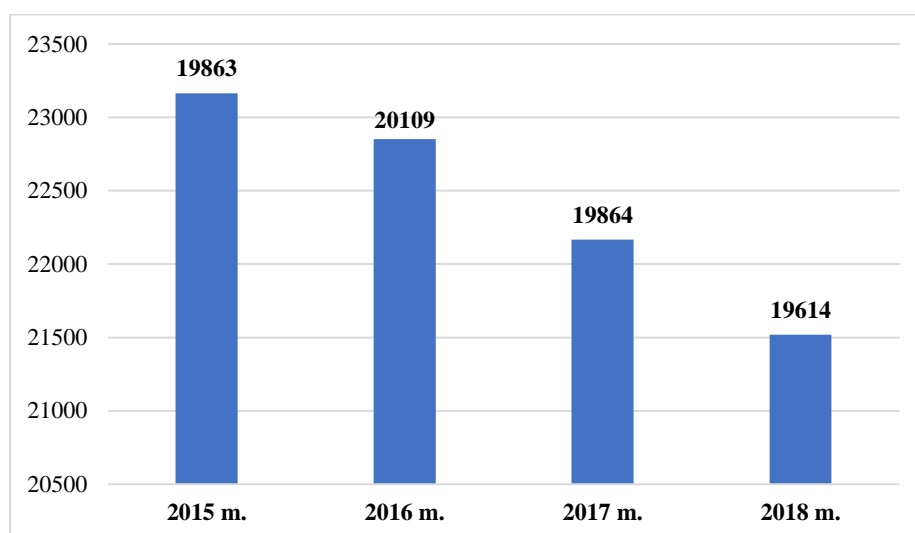
10 pav. Respondentų paskirstymas pagal bibliotekos sąvokos apibūdinimą

Antruoju klausimu, siekiant išsiaiškinti respondentų naudojimosi viešųjų bibliotekų paslaugomis dažnumą, atsakymai pasiskirstė taip: iš viso bibliotekos paslaugomis naudojasi 95,5 % respondentų. Iš jų daugiau nei trečdalis respondentų 36,7 % – bent kartą per mėnesį, 24,3 % – bent kartą per savaitę, tik 10,2 % respondentų bibliotekos paslaugomis naudojasi kasdien, kartą per metus bibliotekos paslaugomis pasinaudoja – 8,5 % respondentų, bent kartą kas ketvirtį – 7,9 %, kartą per pusmetį – 3,4 % ir nedideliu skirtumu, kartą per pastaruosius 5 metus pasinaudoja – 2,8 % respondentų. 1,7 % respondentų pateikė atsakymus, kad naudojasi pagal poreikį ir 1 respondentas, turintis savo nuosavą biblioteką namuose. Antrojo klausimai rezultatai pateikiami paveiksle (žr. 11 pav.).



11 pav. Respondentų paskirstymas pagal viešųjų bibliotekų paslaugų naudojimosi dažnumą

Remiantis respondentų atsakymais, galima daryti prielaidą, kad dažniausiai respondentai lankosi bent kartą per mėnesį ir bent kartą per savaitę. Šie rodikliai parodo, kad respondentai bibliotekose lankosi ir naudojami paslaugomis itin aktyviai, todėl galima daryti išvadą, kad bibliotekos veikla, teikiamos paslaugos atitinka jų lūkesčius. Lietuvos statistikos departamento duomenys taip pat skelbia lankytojų lankomumo Lietuvos viešųjų bibliotekose, tūkst. / per metus duomenis (žr. 12 pav.).

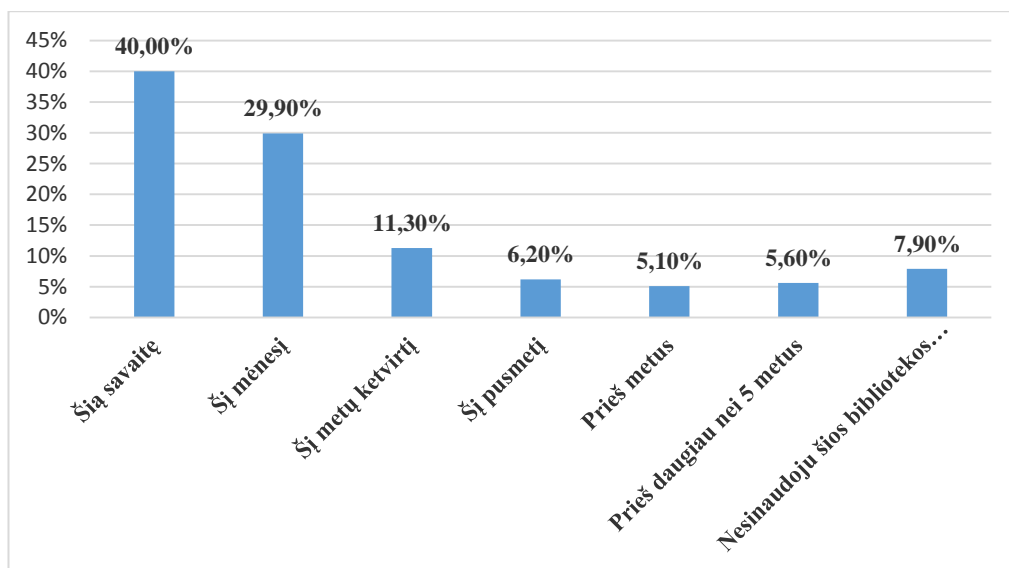


12 pav. Apsilankiusių Lietuvos bibliotekose skaičius tūkst. / per metus (Lietuvos statistikos departamentas)

Remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis, matoma visų šalies viešųjų bibliotekų jose, lankytojų lankomumo rodikliai. 2015 m. iš viso viešosiose bibliotekose per metus apsilankė – 19863 tūkst., 2016 m. – 20109 tūkst., 2017 m. lankėsi – 19864 tūkst., bei 2018 m. apsilankė – 19614 tūkst. bibliotekos paslaugų vartotojų. Galima daryti prielaidą, kad bibliotekų lankomumas itin aktyvus. Rodikliai rodo, kad lankomumas nuo 2015 m. iki 2018 m. išlieka labai panašus. Lietuvos statistikos departamento duomenys rodo, kad daugiausias lankytojų srautas apsilanko

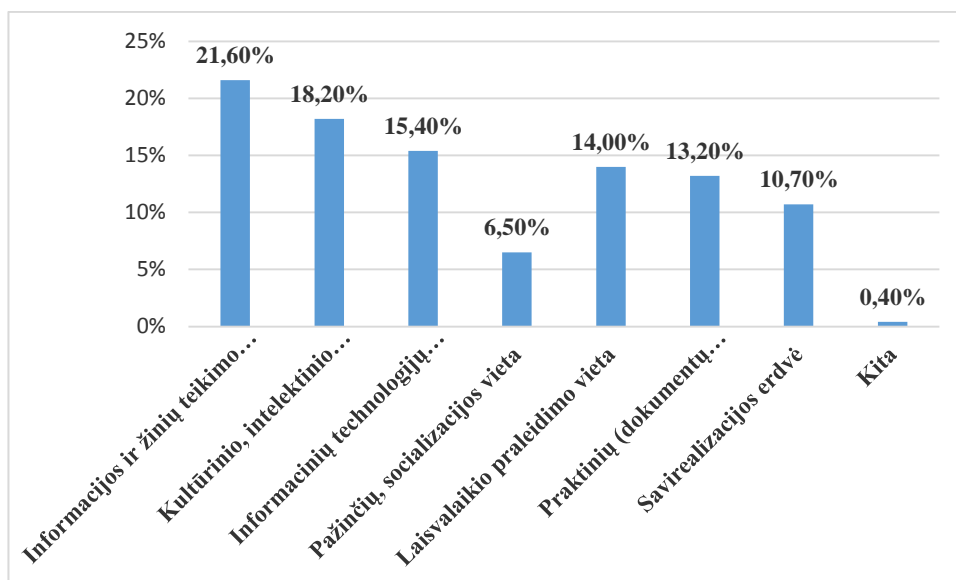
būtent viešosiose bibliotekose, todėl, kad tai universali biblioteka. Todėl lyginant duomenis su Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos lankymo dažnumo rodiklius, galima teigti, kad lankomumas išlieka itin aktyvus.

Trečiuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kada paskutinį kartą respondentai naudojami Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis. Trečiojo klausimo rezultatai pateikiami paveiksle (žr. 13 pav.). Vilkaviškio rajono savivaldybės viešoji biblioteka gali didžiuotis, kad daugiau nei trečdalis - 34,0 % respondentų bibliotekoje lankėsi praeitą savaitę. Taip pat nemaža dalis respondentų – 29,9 % bibliotekoje lankėsi šį mėnesį. Kas ketvirtį bibliotekoje apsilanko - 11,3 % , kas pusmetį – 6,2 %, prieš metus lankėsi – 5,1, prieš daugiau nei 5 metus – apsilankė 5,6 %. Kiek didesnis – 7,9 % respondentų apskritai nesinaudoja Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis. Remiantis šiais duomenimis, galime konstatuoti, kad bibliotekos paslaugos yra paklausios ir aktualios, nes tai įrodo intensyvus lankomumas.



13 pav. Respondentų paskirstymas pagal Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos naudojimosi paslaugomis aktyvumą

Ketvirtuoju klausimu respondentai buvo paprašyti įvardinti Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamą naudą (žr. 14 pav.). Didžioji dalis respondentų (21,6 %) įvardijo kaip informacijos ir žinių teikimo vietą, nedideliu procentų skirtumu (- 3,4 %) mažiau, respondentai įvardijo kaip kultūrinio, intelektualio pažinimo vietą. Trečioje vietoje pagal naudos teikimo vertinimą, informacinių technologijų teikimo/naudojimosi vieta - 15,4 % respondentų, 1,6 % respondentų mažiau įvardina kaip laisvalaikio praleidimo vietą. Praktinių (dokumentų skolinimosi į namus) paslaugų teikimo vieta įvardijama – 13,2 % respondentų. Taip pat panaši respondentų dalis -10,7 % sutinka, kad tai savirealizacijos (edukacijos, neformalaus švietimo, knygų mėgėjų klubai ir kita) erdvė. Mažiausia dalis (6,5 %) bibliotekos naudą supranta kaip pažinčių, socializacijos vietą. 0,4 % respondentų bibliotekos naudą sieja su knygomis ir ramiausia vieta dirbti su kompiuteriu. Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad didžioji dalis respondentų vis dar biblioteką suvokia kaip tradicines (informacijos ir žinių) bei kultūrinės paslaugas teikiančią instituciją. Kaip socializacijos ir savirealizacijos vieta tarp respondentų nėra ypatingai paklausia ar patraukli.

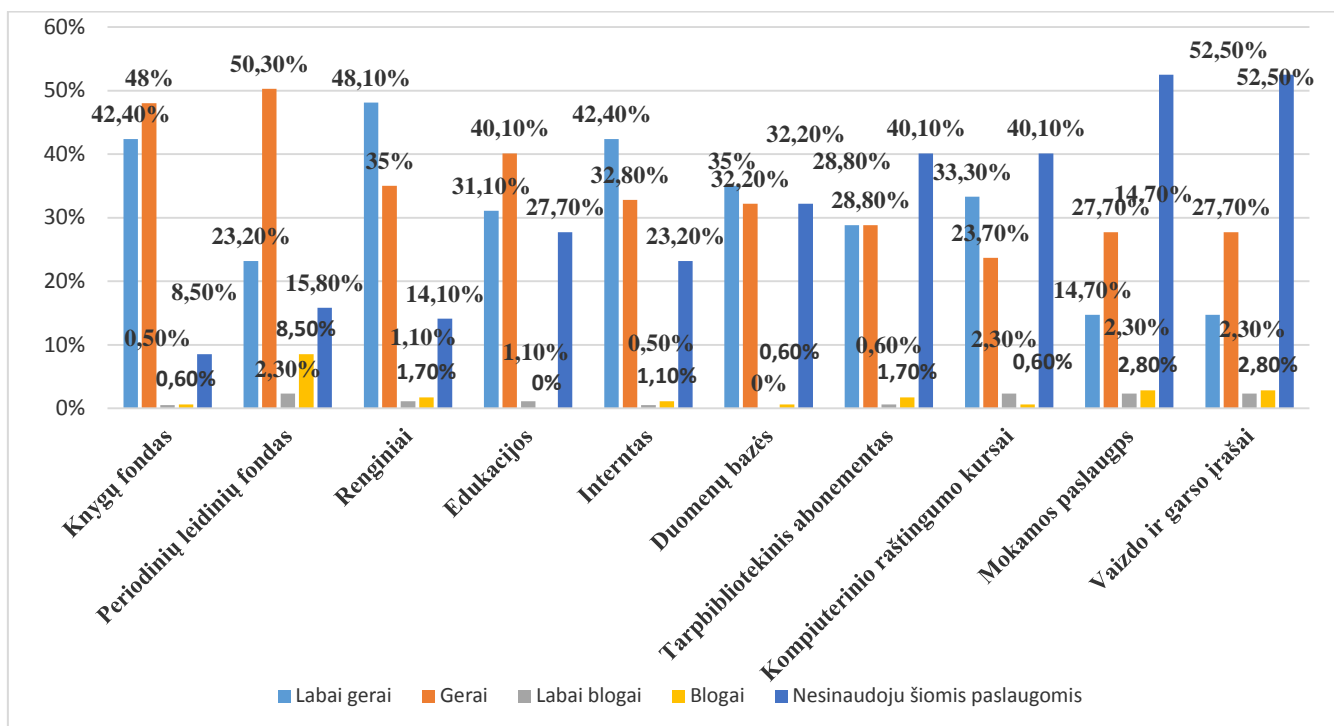


14 pav. Respondentų paskirstymas pagal požiūrį į Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos naudos teikimą

Respondentai, kurie naudojami bibliotekos paslaugomis, penktuoju klausimu buvo paprašyti įvertinti Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas. Antrajame skyriuje, teisinio reguliavimo analizės dalyje buvo išsiaiškinta, kad bibliotekos paslauga - tai bibliotekų vykdoma veikla, kurioje vartotojas gali naudotis bibliotekos informaciniais šaltiniais, jos įrenginiais, specialistų konsultacijomis nemokamai arba teisės aktuose numatytais mokesčiais. Kaip jau minėta mokslinėje literatūros analizėje, bibliotekos paslaugų pasiūla itin didelė, todėl vartotojai jas gali rinktis pagal savo poreikius bei galimybes. Kalbant apie Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų pasiūlą, reikšminga jas įvertinti. Absoliuti dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų bibliotekos paslaugas įvertino teigiamai – labai gerai arba gerai. Penktojo klausimo rezultatai pateikiami paveiksle (žr. 15 pav.). Tradicinė, knygų fondo paslauga 48,0 % respondentų vertinama gerai ir nedideliu skirtumu atsilieka „labai gerai“ kriterijus – 42,2 %. Šie rezultatai parodo, kad šia paslauga naudojama žymiai dažniau nei kitomis paslaugomis. Blogumo kriterijus nesudaro nei 1 % respondentų, 8,5% respondentų teigia, kad nesinaudoja šia paslauga. Periodinių leidinių fondas 50,3 % respondentų vertinamas gerai, labai gerai įvertintas – 23,2 % respondentų. Tik 1,1 % respondentų vertina blogumo kriterijumi. 15,8 % respondentų nesinaudoja periodinių leidinių fondu. Galime teigti, kad galimai per maža periodinių leidinių pasiūla. Renginių ir edukacijų paslauga daugiau nei trečdalis respondentų įvertinta gerai. Blogai vertino 1,1 % respondentų, renginiuose ir edukacijose nesilanko apie 24,0 % respondentų. Interneto paslaugą 42,4 % įvertino labai gerai, gerai – 32,8, % blogai – nesudaro net 1 % respondentų, 23,3 % – nesinaudoja šia paslauga. Duomenų bazių paslauga įvertinta: labai gerai -35 % , gerai – 32,2 %, labai blogai – 0 %, blogai – 0,6 %, nesinaudoja šia paslauga – 32,2 % .

Tarpbibliotekinis abonementas įvertintas: labai gerai – 28,8 %, gerai – 28,8 %, labai blogai-2,3 %, blogai – 0,6 %, nesinaudoja – net 40,1 % Šia paslauga dažniausiai naudojasi vartotojai, kuriems reikalingų dokumentų biblioteka neturi savo fonduose ir juos reikia parsiusiti iš kitų Lietuvos bibliotekų. Šia paslauga dažniausiai naudojasi vartotojai, kuriems reikalingų dokumentų biblioteka neturi savo fonduose ir juos reikia parsiusiti iš kitų Lietuvos bibliotekų.

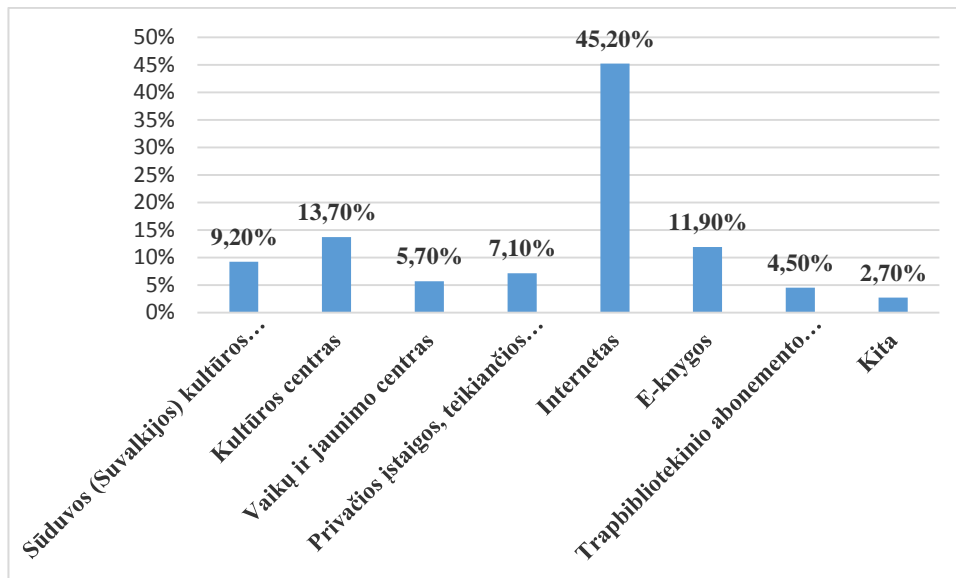
Kompiuterinio raštingumo kursai įvertinti: labai gerai – 33,3 %, gerai – 23,7 %, labai blogai – 2,3 %, blogai – 0,6 %, nesinaudoja – 40,1 % respondentų. Mokamos paslaugos: labai gerai – 14,7 %, gerai – 27,7 %, labai blogai – 2,3 %, blogai – 2,8 %, nesinaudoja – daugiau nei pusė apklaustųjų 5,5 %. Vaizdo ir garso įrašų paslauga: labai gerai – 14,7 %, gerai – 27,7 %, labai blogai – 2,3 %, blogai – 2,8 %, nesinaudoja – 52,5 % respondentų. Galime teigti, kad teigiamai šias paslaugas įvertino respondentai, kurie jomis naudojami ir kurios jiems yra aktualios.



15 pav. Respondentų paskirstymas pagal Vilkiškių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų vertinimo kriterijų

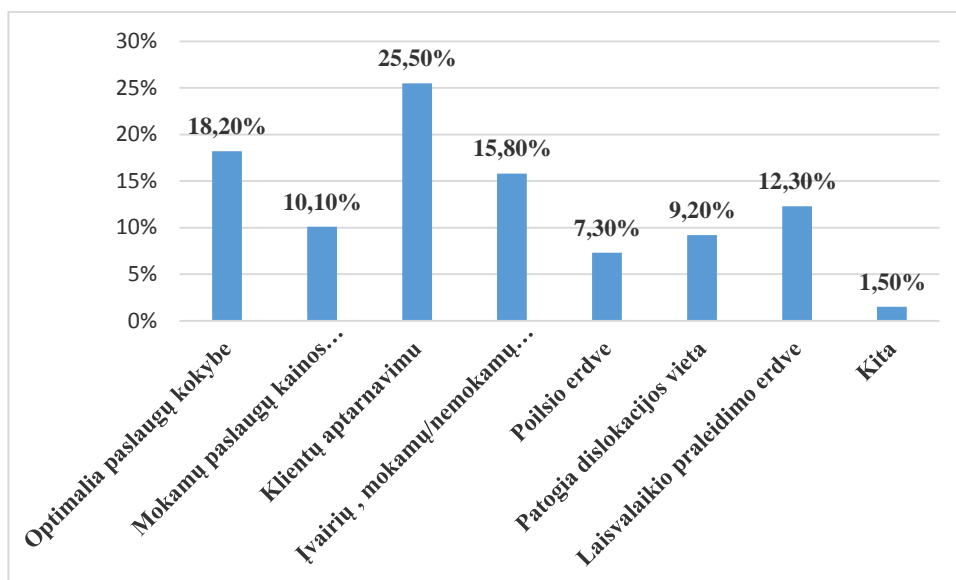
Bibliotekos, siūlydamos nemažą paslaugų įvairovę, veikia konkurencingoje aplinkoje. Mokslinės literatūros analizės metu buvo išsiaiškinti bibliotekos konkurentai. Tai - laisvalaikio, švietimo, informacinės ir kultūros įstaigos. Vilkiškių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos dokumentų analizės dalyje išsiaiškinta, kad konkurencinių įstaigų fondai yra riboti, o privačių bibliotekų bei įstaigų, nėra. Šeštuoju klausimu siekta atskleisti, kur respondentai įsigyja informacines paslaugas, išskyrus Vilkiškių rajono savivaldybės viešąją biblioteką (žr. 16 pav.). Tyrimo rezultatai parodė, kad daugiau nei trečdalis – 45,2 % respondentų daugiausiai informacijos ieško internetinėse svetainėse. Kadangi didžioji dalis respondentų informacijos ieško internete, galima teigti, kad šiuolaikinės informacinės technologijos sukuria rimtą konkurenciją bibliotekai. Ieškant informacijos internete, galima sutaupomas laikas. Tai labai operatyvu ir šiuolaikiška, ypač jaunimo tarpe, kuris pilnai įvaldęs informacines technologijas. Toliau rezultatai išsidėstė labai panašiai. Kultūros centro paslaugomis naudojami – 13,7 % respondentų, elektroninėmis knygomis – 11,9 %, Sūduvos (Suvalkijos) kultūros centro paslaugomis – 9,2 %, mokamomis, privačių įstaigų paslaugomis – 7,1 %, vaikų ir jaunimo centro paslaugomis – 5,7 %, tarpbibliotekiniu abonementu – 4,5 %. Dalis atsakiusių į anketą - 2,7 % respondentų be išvardintųjų įstaigų, naudojami mokyklų ir kaimų

bibliotekų analogiškomis paslaugomis, bet kaimų bibliotekos (filialai) priklauso viešajai bibliotekai. Kaip jau minėta teorinėje dalyje, kitų kultūros įstaigų rajone ir mieste informaciniai ištekliai, fondai yra riboti. Tai galima laikyti pagrindine priežastimi, kodėl tik mažas procentas jose apsilanko bei ieško ar naudojami informacija.



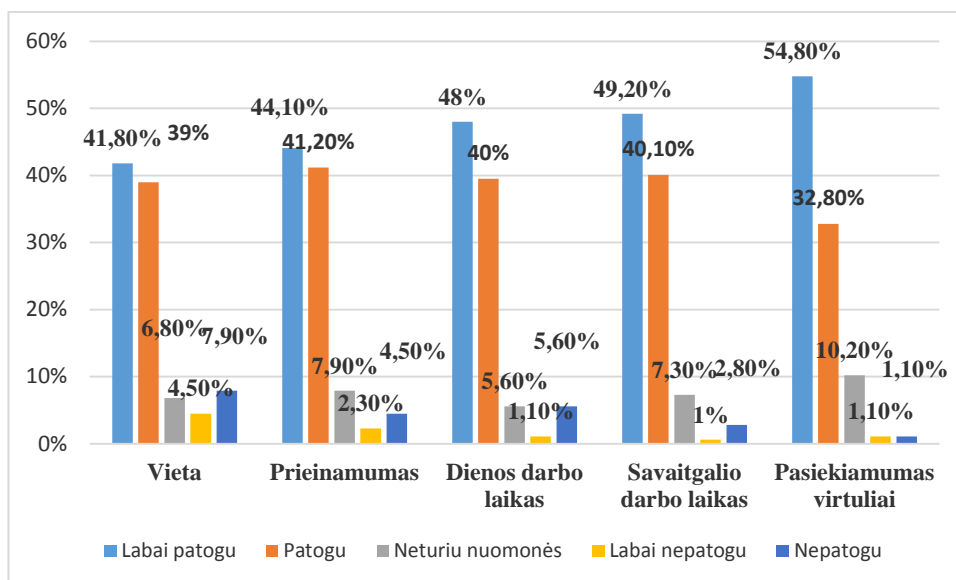
16 pav. Respondentų paskirstymas pagal informacinių paslaugų įsigijimą kitose įstaigose

Bibliotekos išskirtinumas iš kitų įstaigų svarbus tuo, kad išlaikyti savo pozicijas konkurencinėje aplinkoje. Kaip jau minėta mokslinės literatūros analizės metu, bibliotekos teikia savo nemažą paslaugų įvairovę, siekiant pritraukti kuo daugiau vartotojų. Todėl savo įvaizdį turi gerinti atsižvelgdama į tam svarbius kriterijus. Todėl septintuoju klausimu siekta išsiaiškinti respondentų bibliotekos išskirtinumo iš kitų įstaigų vertinimą (žr. 17 pav.). Respondentai prioritetus skyrė: klientų aptarnavimui – 25,5 %, optimaliai paslaugų kokybei – 18,2 %, apjungus šiuos atsakymus - 43,7 % galime teigti, kad bibliotekoje dirbantys specialistai yra kompetentingi, sugebantys surasti ir operatyviai pateikti vartotojui reikalingą informaciją. 15,8 % respondentai nurodė, jog aktualu, kad bibliotekoje koncentruota įvairių informacinių paslaugų pasiūla vienoje vietoje. 10,1 % respondentų pažymėjo, jog aktualu ir svarbu, kad mokamų paslaugų kainos būtų žemiausios, todėl galime teigti, kad bibliotekoje nustatyti teisingi mokamų paslaugų įkainiai (LIBIS skaitytojo pažymėjimas, dokumentų kopijavimas ir pan.). Dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad biblioteka yra tinkama vieta, erdvės - laisvalaikio praleidimui – 12,3 % bei poilsiui – 7,3 %, tad galima daryti apibendrinimą, kad susumavus, 19,6% respondentų bibliotekoje lankosi įvairiuose renginiuose, susitikimuose. Tai patvirtina, kad biblioteka plečia savo paslaugas, atsižvelgdama į besikeičiančius rajono bendruomenės poreikius. 9,2 % - nurodė, kad jiems yra patogi bibliotekos dislokacijos vieta. 1,5 % respondentų pareiškė savo nuomonę, kad negali atsakyti objektyviai, nes nesinaudoja šios bibliotekos paslaugomis.



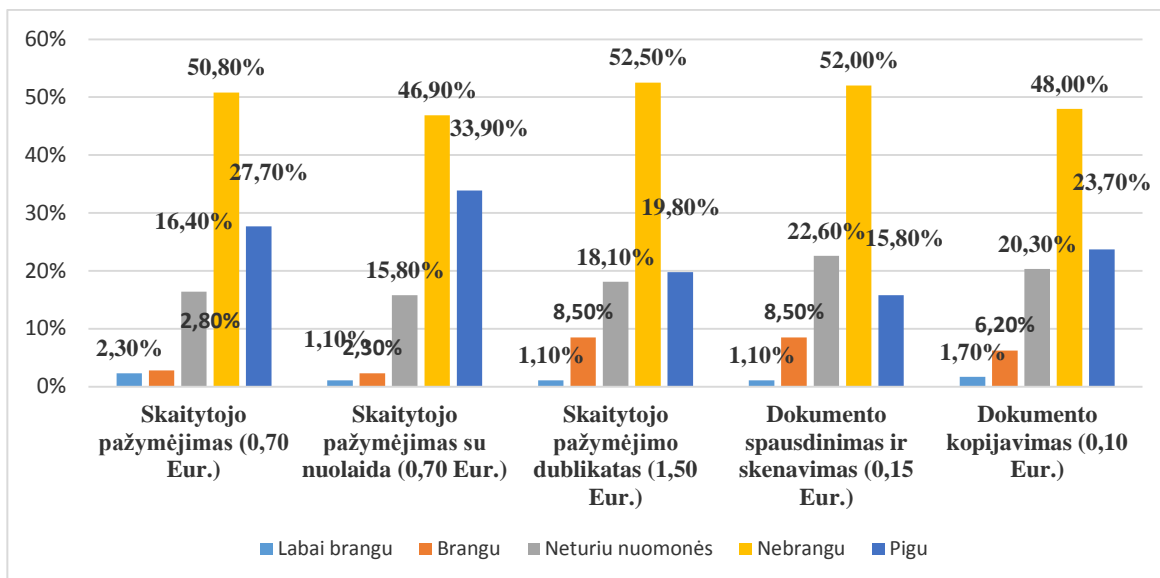
17 pav. Respondentų paskirstymas pagal požiūrį į Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos išskirtinumą iš kitų įstaigų

Vietos marketingo komplekso elementas apima paslaugos teikėjo prieinamumo patogumą bei paskirstymo kanalus. Kaip jau minėta mokslinės literatūros analizės dalyje, fizinė vieta nepraranda savo funkcionalumo bei vertės atsiradus virtualiam prieinamumui. Bibliotekos dokumentų analizė atskleidė, kad viešoji biblioteka turi 31 filialą per visą rajoną. Tai itin patogiu nutolusiai nuo miesto visuomenei. Taigi, tyrimu ir buvo siekiama išsiaiškinti, koku patogumo lygiu respondentai vertina fizinės vietos ir virtualaus prieinamumo veiksnius. Tyrimo metu buvo vertinami vietos, prieinamumo, darbo laiko ir virtualaus pasiekiamumo patogumo lygiai. Aštuntojo klausimo rezultatai pasiskirstė taip (žr. 18 pav.): bibliotekos vietos (41,8%) ir prieinamumo (44,1%) patogumą respondentai įvertino labai patogų, tai sudaro prielaidą manyti, kad bibliotekos paslaugų logistika pakankamai išvystyta. Virtualaus pasiekiamumo prieinamumo patogumą respondentai įvertino labai patogų – 54,8 %, todėl galima daryti prielaidą, kad bibliotekos internetinė svetainė ir „Facebook“ paskyra pakankamai paklausi ir tenkina vartotojų poreikius tiek virtualaus bendravimo, tiek informacijos prieinamumo atžvilgiu. Darbo laiką tiek darbo dienomis tiek savaitgaliais daugiau kaip 45,0 % respondentų įvertino kaip labai patogų. Daugiau nei 32,0 % apklaustųjų visas pasiekiamumo savybes įvertino kaip patogias. Šie tyrimo atsakymai leidžia daryti išvadą, kad bibliotekos vieta, prieinamumas ir pasiekiamumas yra optimalus ir tenkina vartotojus.



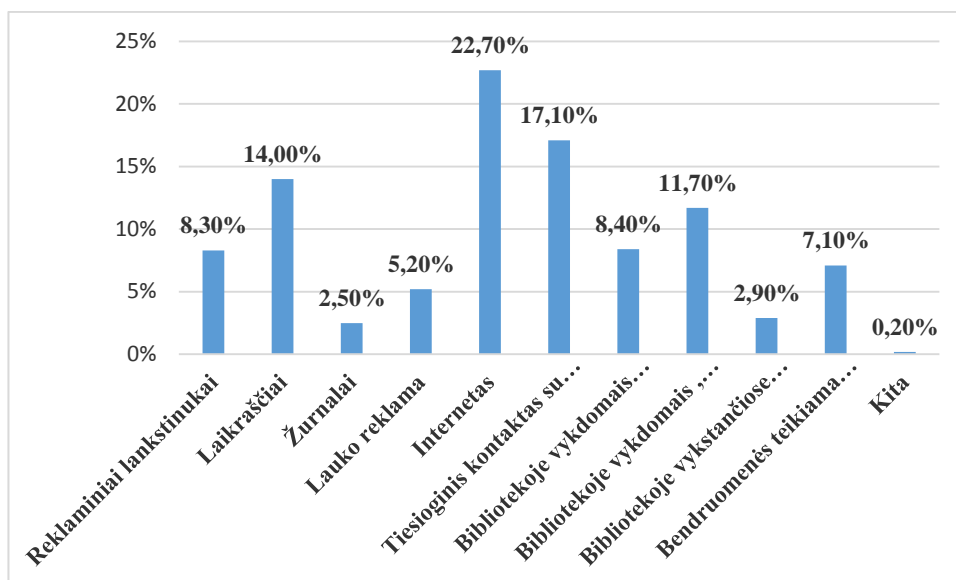
18 pav. Respondentų paskirstymas pagal požiūrį į Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vietos veiksnių patogumą

Kaina apima ne tik pinigų sumą, bet ir asmens pastangas, pojūčius bei kitus panašius veiksnius. Mokslinės literatūros analizės metu buvo išsiaiškinta, kad biblioteka teikia pagrindines ir papildomas paslaugas. Papildomos paslaugos neapima bibliotekos pagrindinių paslaugų. Bibliotekos dokumentų analizėje išsiaiškinta, kad biblioteka teikia nemokamas ir mokamas paslaugas. Todėl devintuoju klausimu respondentai vertino Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamų (papildomų) mokamų paslaugų kainų brangumą šiais kriterijais: labai brangu, brangu, neturiu nuomonės, nebrangu, pigu (žr. 19 pav.). Vertinant kainų brangumą, dauguma respondentų laikėsi vieningos nuomonės, pasirinkdami ne brangumo arba pigumo kriterijų. Skaitytojo pažymėjimo išsigijimą be nuolaidos ir su nuolaida pusė apklaustųjų vertina nebrangiai. Pigumo kriterijaus taip pat išlieka teigiamas procentas vidurkis 31,3 % respondentų. Skaitytojo pažymėjimo dublikatas bei dokumento skenavimas ir spausdinimas vertinamas vienodu ne brangumo procentu 52,0 %. Pigumo kriterijus šių mokamų paslaugų apima 1,3 % respondentų vidurkį. Dokumento kopijavimo paslauga 48,0 % respondentų įvertinta nebrangiai, 23,7 % respondentų vertina netgi pigiai. Visų šių mokamų paslaugų labai brangu ir brangu kriterijus, vertino 0,04 % vidurkio respondentų. Iš gautų duomenų, galima daryti prielaidą, kad bibliotekoje teikiamos mokamos paslaugos yra nebrangios, kadangi, kaip jau minėta teorinėje ir dokumentų analizės dalyse, tai nėra pelno siekianti įstaiga. Šias kainas galima įvardinti kaštų padengimu.



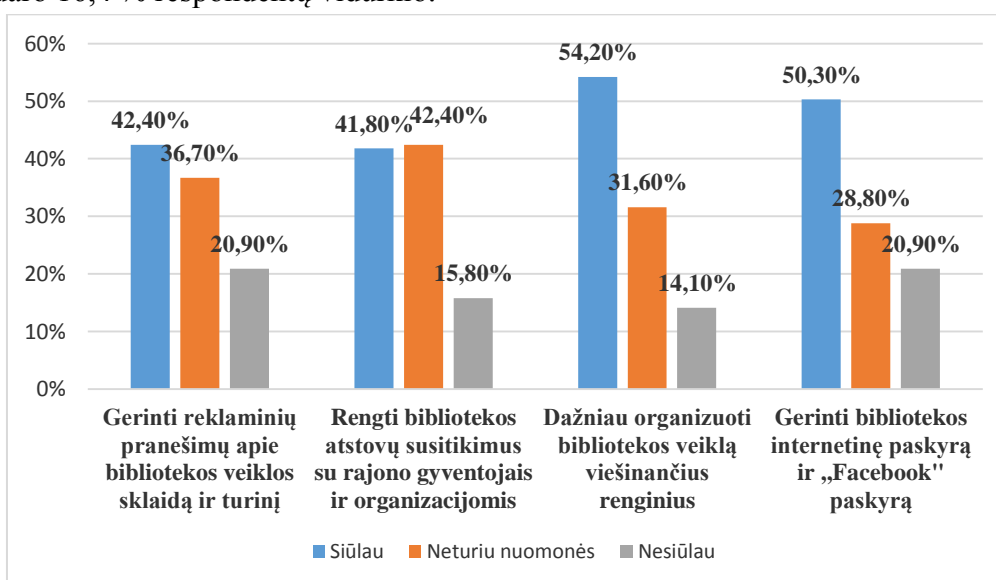
19 pav. Respondentų paskirstymas pagal požiūrį į Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamų mokamų paslaugų kainų vertinimo kriterijus

Komunikacijos svarba organizacijose užima bene svarbiausią vaidmenį, siekiant informuoti klientus apie savo paslaugas. Mokslinės literatūros analizėje minėta, jog rėmimo uždaviniai orientuojasi į teikiamų paslaugų populiarinimą, žinomumą, teigiamo įvaizdžio formavimą bei kitas panašias savybes. Įstaigos dokumentų analizėje atskleistos bibliotekos viešinimo priemonės: žiniasklaida, reklaminiai lankstinukai, brošiūros, teatralizuoti renginiai, internetiniai portalai, reklaminės akcijos bei kitas priemonės. Todėl tyrime buvo svarbu atskleisti, iš kokių viešinimo kanalų respondentai sužino apie Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugas. Dešimtojo klausimo rezultatai pasiskirstė (žr. 20 pav.): – 22,7 % respondentų informaciją apie bibliotekos paslaugas randa interneto svetainėse, nežymiai šiam viešinimo kanalui nusileidžia tiesioginis respondentų bendravimas, kontaktai su darbuotojais -17,1%, laikraščiuose randa informaciją – 14,0 % respondentų, bibliotekoje vykdomuose veiklą viešiniuose renginiuose apsilanko ir sužino informaciją – 11,7 % respondentų, iš reklaminių lankstinukų ir bibliotekoje vykdomų akcijų informaciją gauna – 8,3 % ir 8,4 % respondentai, bendruomenės teikiama informacija pasinaudoja – 7,1 %. Nepopuliariausi bibliotekos viešinimo kanalai išlieka žurnalai, lauko reklamos bei bibliotekose vykstančios konferencijos. Iš šių rezultatų galėtume daryti išvadą, kad vartotojai dažniausiai naudojami internetu, virtualiomis svetainėmis (tai labai operatyvu ir šiuolaikiška) bei tiesioginiu kontaktu su darbuotojais, siekiant sužinoti apie bibliotekos teikiamas paslaugas, renginius, naujoves, o žurnalai ir bibliotekoje vykstančios konferencijos nėra lemiantys veiksniai, ieškant informacijos.



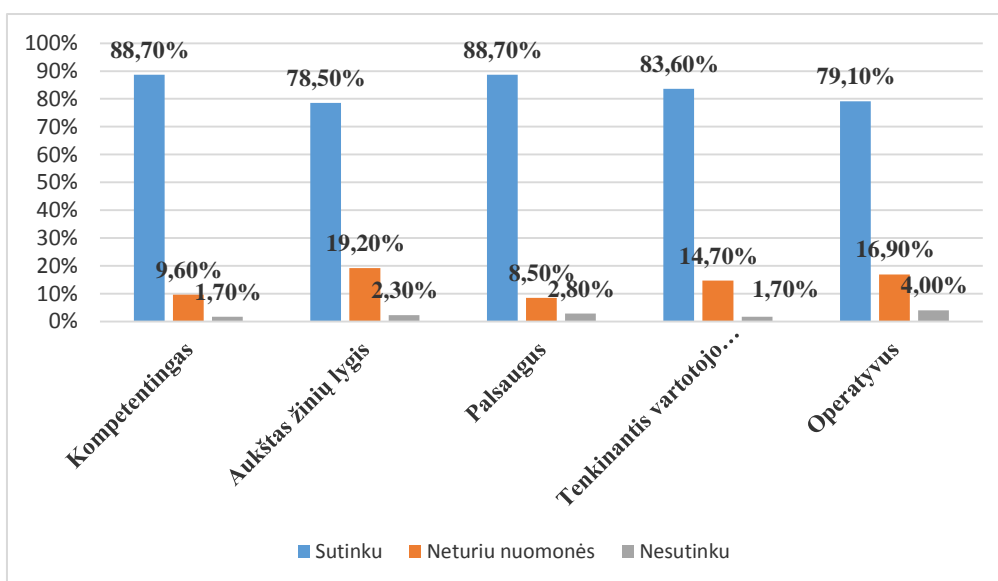
20 pav. Respondentų paskirstymas pagal požiūrį į bibliotekos komunikacijos veiklos svarbą

Išsiaiškinus respondentų atsakymus apie viešinimo kanalų naudojimosi priemones, respondentai vienuoliktuoju klausimu paprašyti įvertinti bibliotekos informavimo/komunikavimo veiklų stiprinimo poreikį (žr. 21 pav.). Rezultatai pasiskirstė labai įvairiai. Kadangi didžioji dauguma respondentų informacijos apie bibliotekos paslaugas ieško internetinėse svetainėse, tai net 50,3 % respondentų pasiūlė gerinti bibliotekos internetinę svetainę bei „Facebook“ paskyrą. Už dažnesnį renginių, viešinančių veiklos organizavimą pasisakė taip pat nemažas procentas respondentų – 54,2%. Daugiau nei 40,0 % respondentų siūlo gerinti reklaminių pranešimų sklaidą ir turinį, galimai operatyvumą bei rengti bibliotekos atstovų susitikimus su rajono gyventojais ir organizacijomis. Tačiau respondentų nuomonės neturėjimas taip pat sudaro nemažą dalį, daugiau nei trečdalią procentų. Daugiausia procentų apie nuomonės neturėjimą – 42,4 % sudaro apie rengimą bibliotekos atstovų susitikimus su rajono gyventojais ir organizacijomis. Respondentai, nesiūlantys stiprinti šių veiklų, sudaro 16,4 % respondentų vidurkio.



21 pav. Respondentų paskirstymas pagal bibliotekos informavimo/komunikavimo veiklų stiprinimo poreikio, vertinimą

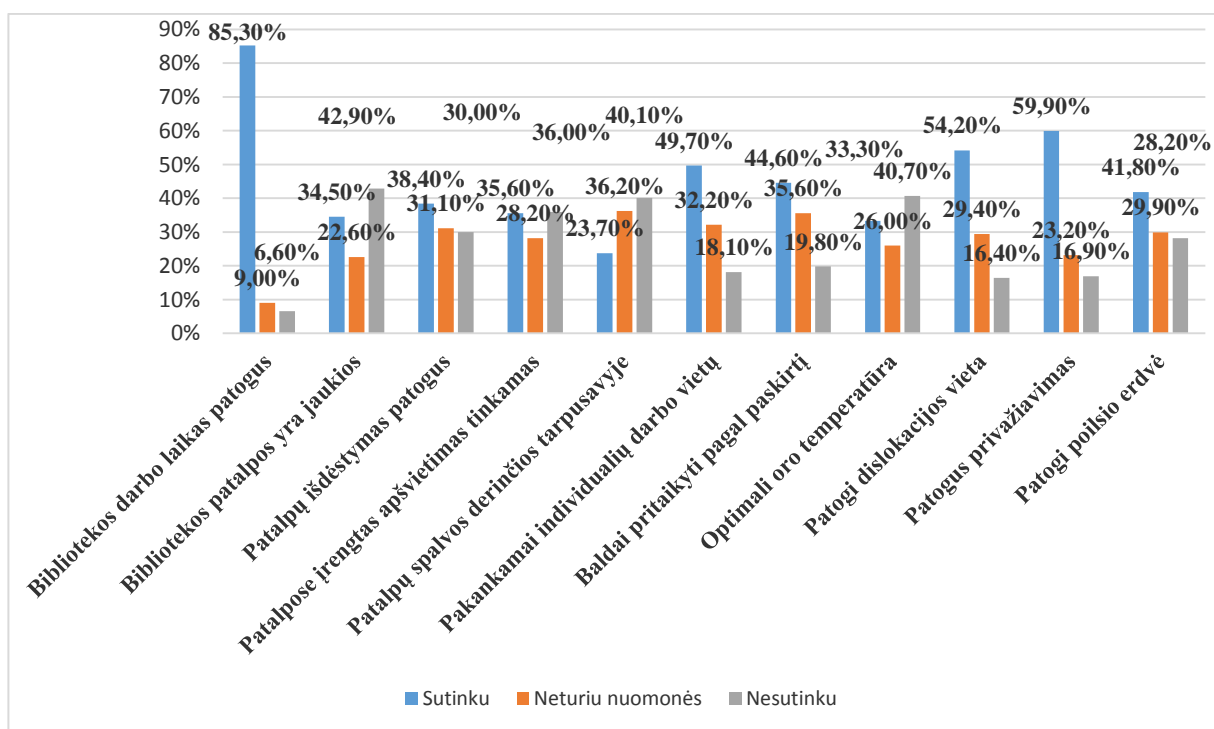
Svarbus veiksnys, nuo kurio priklauso bibliotekos bendras patrauklumas tiksliniams vartotojams, bibliotekos paslaugų vartojimo lygis, yra bibliotekos personalo elgesys. Kaip jau minėta mokslinės literatūros analizės dalyje, biblioteka atlieka bibliotekos atstovavimo ir įvaizdžio funkciją, todėl labai svarbu, kad organizacijoje dirbtų išsilavinę ir kompetentingi darbuotojai. Bibliotekos dokumentų analizės dalyje atskleista, kad organizacijoje dirba darbuotojai su reikalingais išsilavinimais bei turintys ilgametę darbo patirtį. Todėl dvilyktuoju klausimu siekiama atskleisti bibliotekos personalo elgesio vertinamą per kompetencijos, žinių lygio, paslaugumo, operatyvumo ir vartotojų poreikių tenkinimo nuomonės prizmę (žr. 22 pav.). Tyrimas parodė, kad net 88,7% respondentų vienodai teigiamai išskiria svarbias personalo savybes: kompetenciją ir paslaugumą. Beveik panašiu rodikliu 83,6 % respondentai sutinka, kad personalas optimaliai tenkina vartotojų poreikius. Galima daryti prielaidą, kad šios savybės labai svarbios vartotojams. Aukštas žinių lygis ir operatyvumas vertinamas beveik vienodai – apie 80,0 % respondentų. Vertinant bibliotekos personalo darbą, apie išvardintas personalo savybes neturi nuomonės net 68,9 % respondentų, o 12,5 % respondentai nemano, kad bibliotekos personalas turi šias teigiamas savybes. Apibendrinant, galima teigti, kad daugumai respondentų vartotojus aptarnaujančio bibliotekos personalo kvalifikacija ir kompetencijos yra svarbios. Neišvengiamai, keičiantis bibliotekai, privalo keistis ir pats bibliotekininkas, kadangi tradicinės bibliotekininko kompetencijos nebėra pakankamos.



22 pav. Respondentų paskirstymas pagal požiūrį į bibliotekos personalo savybių svarbą

Aptarus bibliotekos personalo savybių svarbą, svarbu aptarti ir kito marketingo komplekso elemento svarbą. Kaip jau minėta mokslinės literatūros analizės dalyje, fizinės aplinkos elementas svarbus ne tik siekiant pritraukti kuo daugiau vartotojų, bet šioje aplinkoje vyksta pats paslaugos teikimas ir bendravimas tarp paslaugos teikėjo ir kliento. Teisinio reguliavimo analizės dalyje, Bibliotekų plėtros strateginių kryptių 2016-2020 m. dokumente pabrėžiama, kad bibliotekos veiklos vykdymui reikalinga optimali fizinė aplinka. Todėl fizinė aplinka turi itin tenkinti vartotoją. Tai siekiama išsiaiškinti trylyktuoju klausimu (žr. 23 pav.). Vertinant fizinio akivaizdumo veiksmų svarbą, dėmesys sutelkiamas į darbo laiko patogumą, patalpų patogumo išdėstymą, oro temperatūros kokybę, spalvų ir baldų įvertinimą, patogią poilsio erdvę, patogų privažiavimą bei

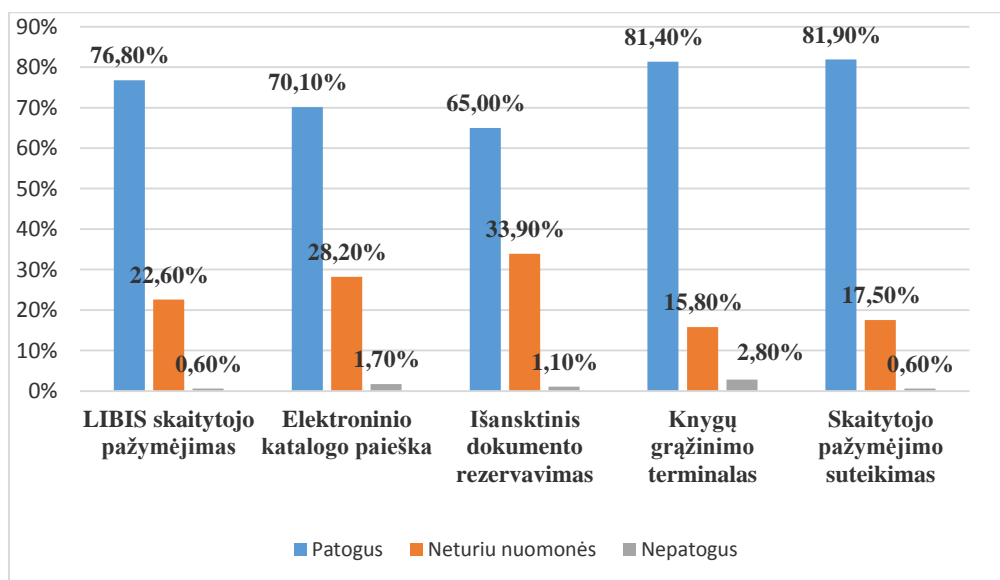
individualių darbo vietų pakankumą. Vertinant darbo laiko patogumą didžioji dauguma respondentų 85,3 % sutinka su darbo laiko patogumu. Tuo tarpu kalbant apie bibliotekos vidinę fizinę aplinką, galima pastebėti, kad daugiau nei trečdalis apklaustųjų 42,9 %, netenkina patalpų jaukumas. Šiek tiek mažesnė dalis apklaustųjų 34,5 % pasisako už teigiamą patalų (interjeras) vertinimą. Vertinant patalpų apšvietimo ir spalvų derinimo kriterijus, pastebimas panašus rezultatas, kad didesnė dalis respondentų - 40,1 % šiuos kriterijus labiau vertina neigiamai nei teigiamai. Individualių vietų pakankumas įvertinamas teigiamai net 49,7 % respondentų, tačiau to pasakyti respondentai negali apie oro temperatūros kokybę. Daugiau nei 40,0 % respondentų nesutinka, kad oro temperatūra bibliotekoje yra optimali. Respondentus tenkina bibliotekoje esančių individualių darbo vietų skaičius (49,7%), baldų pritaikomumas (44,6 %) bei patogi poilsio erdvė (41,8%). Dislokacijos vietos ir pasiekiamumo/privažiavimo patogumai tenkina net 54,2% ir 59,9 % respondentų. Tad šiuos fizinio akivaizdumo veiksnius galima sieti su visuomenės mobilumu. Kadangi dauguma vartotojų turi automobilius, todėl dislokacijos vieta netampa kliūtimi naudotis bibliotekos paslaugomis.



23 pav. Respondentų paskirstymas pagal požiūrį į bibliotekos fizinės aplinkos veiksnių svarbą

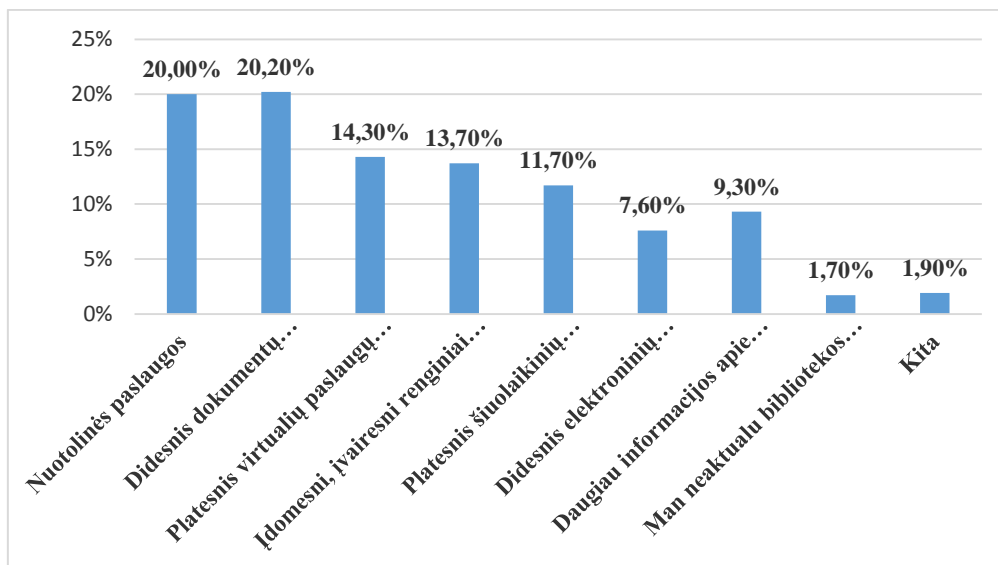
Procesas paslaugų rinkodaroje apima paslaugų kūrimo ir teikimo veiksmus. Kaip jau minėta anksčiau, kad biblioteka atlieka daug įvairių funkcijų ir veiklų, todėl svarbu atlikti jų proceso patogumo įvertinimą. Keturioliktojo klausimo tyrimo rezultatai pateikti paveiksle (žr. 24 pav.). Kalbant apie bibliotekos paslaugas – 81,9 % vartotojams patogiu kriterijumi išlieka skaitytojo pažymėjimo suteikimas. Šiek tiek mažiau respondentų 81,4 % ypač patogiu laiko knygų grąžinimo terminalą. Remiantis šiuo rezultatu, galima teigti, kad vartotojams šios bibliotekos paslaugos labai svarbios, vertinamos ir jomis naudojamosi. Analizuojant LIBIS skaitytojo pažymėjimo įsigijimo/turėjimo galimybę 76,8 % respondentų nurodė, kad tai patogiu, nes tai suteikia vartotojams galimybę naudotis visų Lietuvos bibliotekų informacinėmis paslaugomis. Elektroninio katalogo

paiešką 70,1 % respondentai vertina taip pat teigiamai. Išankstinio dokumento rezervavimo galimybę – 65,0 % respondentų įvertino - patogiai. Tačiau iš pateiktų diagramoje duomenų matome, kad nuo 33,9 % iki 17,5% apklaustųjų apie visus išvardytus paslaugų teikimo procesus neturi nuomonės ir tik nedidelė dalis nuo 2,8 % iki 0,6 % teigė, kad šie procesai nepatogūs. Remiantis tuo, galima teigti, kad biblioteka turi labiau skleisti informaciją apie teikiamas paslaugas ir jų privalumus vartotojams.



24 pav. Respondentų paskirstymas pagal požiūrį į bibliotekos paslaugos teikimo proceso svarbą

Paskutiniuoju, penkioliktuoju, anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę, kas paskatintų juos dažniau naudotis bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Rezultatai pasiskirstė panašiai (žr. 25 pav.). Kaip galimą dažnesnio naudojimosi bibliotekos paslaugomis paskatinimą 20,2 % respondentų nurodė didesnę knygų, leidinių pasirinkimą. Vienoda dalis respondentų mano, kad nuotolinės paslaugos, juos labiau paskatintų naudotis ir bibliotekos paslaugomis. Šie rezultatai parodo, kad bibliotekose ne tik reikalingas įvairus literatūros, dokumentų pasirinkimas, bet ir nuotolinių paslaugų vystymas bei plėtra. Nuotolinių paslaugų vystymas itin svarbus pritraukti vartotojų ir iš tolimesnių miestų ar rajonų, tad šį kriterijų vertino 20 % respondentų. 13,7 % respondentų pageidautų didesnės renginių ir edukacijų įvairovės, 11,7 % – mano, kad bibliotekoje turėtų būti platesnis šiuolaikinių paslaugų asortimentas. Daugiau informacijos apie bibliotekos paslaugas norėtų sužinoti 9,3 % respondentai. Mažą elektroninių duomenų bazių pasirinkimą įvardija ir 7,6 % respondentų. Neaktualios paslaugos išlieka 1,7 % respondentams. 1,9 % respondentų teigia, kad jiems užtenka bibliotekos paslaugų, tokios kokios jau yra. Iš gautų rezultatų, galima daryti prielaidą, jog respondentai ne visada randa/gauna norimą knygą ar leidinį. Šiuo atveju galima pasinaudoti tarpbibliotekiniu abonementu. Edukacijų ir renginių įvairovė taip pat nėra gausi.



25 pav. Respondentų paskirstymas pagal požiūrį į bibliotekos paslaugų naudojimosi dažnumą

Išanalizavus apklausos tyrimo duomenis, dokumentų ir statistinių duomenų rezultatus rezultatai parodė, kad dauguma biblioteką suvokia tradiciškai, kaip knygų skolinimosi ir informacinių žinių gavimo vietą. Tai parodo, kad didžiausią naudą jiems teikia informacija ir žinios, tačiau jie norėtų platesnio bei įvairesnio knygų ir periodinių leidinių pasirinkimo. Respondentų apsilankymo aktyvumas Lietuvos bibliotekose ir Vilkaviškio rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje išlieka bent kartą į mėnesį, tai aukštas lankomumo rodiklis, kurį patvirtina ir Lietuvos statistikos departamento duomenys, kad didžiausias lankytojų skaičius per metus apsilanko būtent viešosiose bibliotekose. Siekiant atskleisti bibliotekos rinkodaros komplekso paslaugų vertinimą, geriausiai respondentų įvertintas knygų ir periodinių leidinių fondas, mokamos paslaugos ir renginiai, todėl apibendrinami, galime teigti, jog biblioteka suvokia vartotojų lūkesčius ir keičia paslaugų spektrą. Tyrime analizuojant konkurencinę aplinką, pagrindiniu konkurentu bibliotekai tampa interneto paslaugos, todėl galime teigti, kad tai akivaizdžiai lemia besikeičiančios, šiuolaikinės visuomenės nauji poreikiai pagal atsirandančias galimybes.

Respondentų nuomone, šios bibliotekos išskirtinumas iš kitų įstaigų pasižymi optimaliai kokybišku klientų aptarnavimu, nes didžioji dauguma respondentų vieningai teigiamai įvertino personalo kompetenciją.

Tyrimas atskleidė, kad respondentai naudojami bibliotekos virtualiomis paslaugomis, bet norėtų jų plėtros ir įvairovės, todėl galime teigti, jog bibliotekos paslaugos ateityje turi plėstis šia kryptimi.

Išanalizavus respondentų atsakymus apie bibliotekos vidinę fizinę aplinką, galime teigti, jog būtina bibliotekos patalpų renovacija, interjero atnaujinimas, kas pagerintų bibliotekos įvaizdį.

Apibendrinus bibliotekos tyrimo rezultatus matome institucijos pagrindinių paslaugų, funkcijų veiklos kryptių situaciją, teigiamus ir taisytinus aspektus, bibliotekos veiklos gerinimo bei tobulinimo plėtros galimybes, atliepiančios besikeičiančios visuomenės lūkesčius.

Išvados

1. Atlikus mokslinę literatūros analizę buvo atskleista didelė gausa bibliotekos sąvokų apibrėžimų, kuriuos apibendrinant galima teigti, kad biblioteka – tai socialines paslaugas teikianti institucija. Bibliotekos šiuolaikinėje visuomenėje neapsiriboja vien tik tradicinėmis (informacinių žinių rinkimo, kaupimo ir saugojimo) paslaugomis. Besikeičianti visuomenė, auganti konkurencija ir bibliotekų vartotojai vis labiau skatina bibliotekas keistis. Todėl biblioteka, atsižvelgdama į visus šiuos veiksnius, tampa daugiafunkcine įstaiga, vykdančia ne tik informacijos, savišvietos, bet ir kultūros, rekreacijos ir šiuolaikinių informacinių technologijų sklaidos funkcijas. Tradiciniais bruožais pasižyminti biblioteka vis labiau tampa besikeičiančia ir besivystančia organizacija, orientuota į vartotoją, tam pasitelkdama rinkodaros priemonių taikymą. Bibliotekos, paslaugų veikloje taikančios rinkodaros kompleksą, gali tapti labiausiai vertinamomis kultūros institucijomis bendruomenėje. Todėl bibliotekoms naudinga/privalu savo veikloje taikyti platesnį nei 4P rinkodaros kompleksą, siekiant išsilaikyti konkurencingoje rinkoje.
2. Bibliotekos, kaip švietimo, kultūros, informacijos ir rekreacijos centrai, savo veiklą vykdo ne tik vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos įstatymais bet ir tarptautiniais dokumentais. Bibliotekų veiklai vertybinį pagrindą garantuoja/suteikia Lietuvos Respublikos Konstitucija, apibrėždama kultūros, informacijos, mokslo ir tyrinėjimų laisvę bei svarbą. Bibliotekų įstatymas tapo kertiniu dokumentu, reglamentuojančiu-bibliotekų sistemą, tipus, veiklą ir pan. Tarptautinių dokumentų svarba ypatingai aktuali, nes bibliotekų aktyvus įsijungimas ir dalyvavimas tarptautinių IFLA, UNESCO ir kitų organizacijų veiklose leidžia žinoti apie tarptautinius bibliotekų veiklai keliamus uždavinius, kryptis, aktualijas bei savo indėliu prisidėti prie jų sprendimų įgyvendinimo bei įgalina jungtis į globalias bibliotekų vystymosi, paslaugų plėtros tendencijas, siekiant gerinti visuomenės informacinį aprūpinimą ir paslaugų plėtros aktualizavimą.
3. Bibliotekos veiklos tyrimo analizė leidžia konstatuoti bibliotekos kaip kultūros, švietimo laisvalaikio praleidimo institucijos aktualumą ir svarbą, tenkinant informacinius, kultūrinius, šiuolaikinių, naujų technologijų diegimo, besimokančios, trokštančios žinių ir atsinaujinimo - visuomenės poreikius.
4. Bibliotekai įsitvirtinant kaip ateities pažangos institucijai, siekiančiai ugdyti kūrybingą, besimokantį, apsišvietusį visuomenės kūrėją - asmenybę privalu optimaliai išnaudoti bibliotekos infrastruktūros galimybes, užtikrinančias bendruomenės informacinių, kultūrinių, mokymosi visą gyvenimą paslaugų teikimą, siekiant pažangaus visuomenės vystymosi. Taip pat reikalinga koordinuoti veiklos kryptis ir jų plėtrą su valstybinėmis institucijomis, bendruomenėmis, įvairiais partneriais, sinergijos rezultate siekiant naujų, inovatyvių paslaugų/galimybių sukūrimo vartotojams. Ir toliau aktyviai dalyvauti partnerysčių paieškose, siekiant pritraukti papildomų lėšų dokumentų, informacinių išteklių atnaujinimui ir gausinimui, kultūrinių paslaugų įvairumui bei plėtrai, siekiant sukurti didelę pridėtinę vertę visuomenėje. Didelį dėmesį sutelkti darbuotojų profesinės kompetencijos stiprinimui, užtikrinant naujų / virtualių paslaugų, kompiuterinio raštingumo, šiuolaikinių technologijų diegimo, plėtros ir sklaidos realizavimą. Tapti šiuolaikiška / renovuota, modernia kultūros institucija.

Rekomendacijos

Kultūros ministerijai:

Didinti bibliotekai skiriamas lėšas dokumentų įsigijimui, duomenų bazių prenumeratai, kas įgalintų išplėsti pagrindines bibliotekos informacines paslaugas, leistų įsigyti daugiau dokumentų bei įgalintų optimaliau tenkinti vartotojų poreikius.

Rajono savivaldybė tarybai - bibliotekos steigėjui:

Spręsti bibliotekos pastato (patalpų) modernizavimo renovavimo problemas. Naujo (ar renovuoto) bibliotekos pastato modernios erdvės sudarytų sąlygas įdiegti savitarnos sistemas, apsaugos ir stebėjimo įrangą, įrengtos šiuolaikiškos individualaus ir kolektyvinio darbo vietos, sukurtų vartotojams palankias sąlygas laisvalaikio praleidimui, mokymosi visą gyvenimą užtikrinimui, bibliotekoje įgalintų sudaryti vienodas sąlygas naudotis paslaugomis visoms bendruomenės socialinėms grupėms ir individams, o ypač jautrioms ir pažeidžiamoms (neįgalieji, socialinės atskirties, vaikai, jaunimas).

Bibliotekos administracijai:

Sistemiškai atnaujinti bibliotekos paslaugas, atsižvelgiant į besikeičiančios rajono bendruomenės poreikius, plėsti organizuojamų įvairių kultūrinių, edukacinių renginių spektrą, skirtą visiems bendruomenės nariams, pažeidžiamoms gyventojų grupėms, įvairaus amžiaus, išsilavinimo vartotojams, kad biblioteka taptų atvira ir laisvai prieinama erdvė visiems piliečiams, norintiems kokybiškai praleisti laisvalaikį, kad biblioteka įsitvirtintų rajone, kaip mokymosi visą gyvenimą, tobulėjimo, šiuolaikinių informacinių technologijų įsisavinimo vieta.

Gerinti nutolusių skaitytojų, vartotojų aptarnavimo paslaugas, informaciją apie renginius ir paslaugas vis labiau perkelti į internetinę erdvę (internetu svetainė, facebook paskyra), plėsti elektroninio katalogo, knygų rezervavimo žinomumą (taupo vartotojų laiką). Bibliotekos tinklapyje įdiegti grįžtamojo ryšio paslaugą "Jūsų nuomonė".

Stiprinti bibliotekos darbuotojų (specialistų) profesionalumą, naujų kompetencijų ir kvalifikacinių gebėjimų įgijimą, kas atvertų daugiau galimybių teikiant paslaugas, stiprintų specialistų komandinį darbą.

Bibliotekai, kaip atvirai kultūros - švietimo institucijai būtina plėsti partnerystės ryšius su įvairioms rajono kultūros įstaigom bei organizacijom, gerinti tarp institucinį bendravimą ir bendradarbiavimą, tai gerintų bibliotekos ir jos teikiamų paslaugų žinomumą, įgalintų pritraukti naujų vartotojų į biblioteką.