

Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos tyrimo
„Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų prieinamumas ir aptarnavimo kokybė“
ataskaita

Parengė:

Vilkaviškio viešosios bibliotekos
Kultūros projektų vadovė
Kristina Želviene

Vilkaviškis
2022-2023 m.

Turinys:

1. Įžanga.....	3
2.Tyrimo rezultatų analizė.....	4
2.1. Demografinės respondentų charakteristikos.....	4
2.2. Naudojimasis Bibliotekos paslaugomis.....	5
2.3. Neformalusis vaikų švietimas Bibliotekoje.....	7
2.4. Lankytojų pasitenkinimas Bibliotekos darbo laiku	10
2.5. Lankytojų pasitenkinimas Bibliotekos knygų fondu.....	10
2.6 Bibliotekoje teikiamų paslaugų kokybės įvertinimas.....	10
2.7. Bibliobuso paslauga Bibliotekoje.....	12
2.8. Bibliotekos paslaugų ir veiklų viešinimas.....	13
2.9. Paslaugų poreikis Bibliotekoje.....	14
3.Apibendrinimas.....	15
Priedas Nr.1 Gyventojų apklausos 2022 m. anketa.....	17

1. Įžanga

Vilkaviškio rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje (toliau – Bibliotekoje) atliktas tyrimas „Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų prieinamumas ir aptarnavimo kokybė“ pagal patvirtintą metodiką.

Šio tyrimo tikslas – nustatyti esamą Bibliotekos vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Bibliotekos teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę;
- 2) apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Bibliotekos paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Vilkaviškio rajono savivaldybės viešoji biblioteka (toliau – Biblioteka) ne pirmus metus vykdo paslaugų prieinamumo bei aptarnavimo kokybės vertinimo tyrimą, kuriuo siekiama sužinoti, kokio amžiaus bei socialinės padėties gyventojai, kaip dažnai ir kokiais tikslais žmonės lankosi Bibliotekoje, kokiomis teikiamomis paslaugomis naudojasi ir ar yra patenkinti jų kokybe, kokie lankytojų poreikiai ir kt.

Internetinė apklausa lankytojams buvo platinama dviem būdais: bibliotekos interneto svetainėje (<https://www.vilkaviskis.rvb.lt/lt/>) ir socialiniame tinkle Facebook Bibliotekos paskyroje (<https://lt-lt.facebook.com/vilkaviskioviesojibibliotek/>).

Apklausa buvo vykdoma nuo 2022 m. gruodžio 6 d. iki gruodžio 31 d.

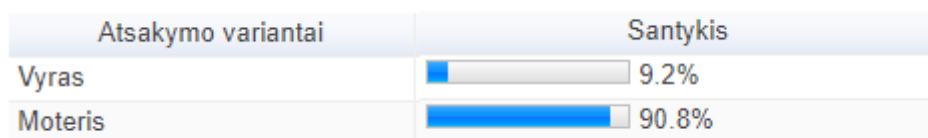
Ataskaitoje aprašant rezultatus, tam tikrus rodiklius bus galima palyginti pagal du tyrimus: 2019 m. bei 2022 m. atliktus teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybės tyrimus, pateikti išvadas ir rekomendacijas.

Tyrimo ataskaitos pabaigoje pridedami priedai: priedas Nr. 1. Gyventojų apklausos „Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų prieinamumas ir aptarnavimo kokybė“ 2022 m. anketa.

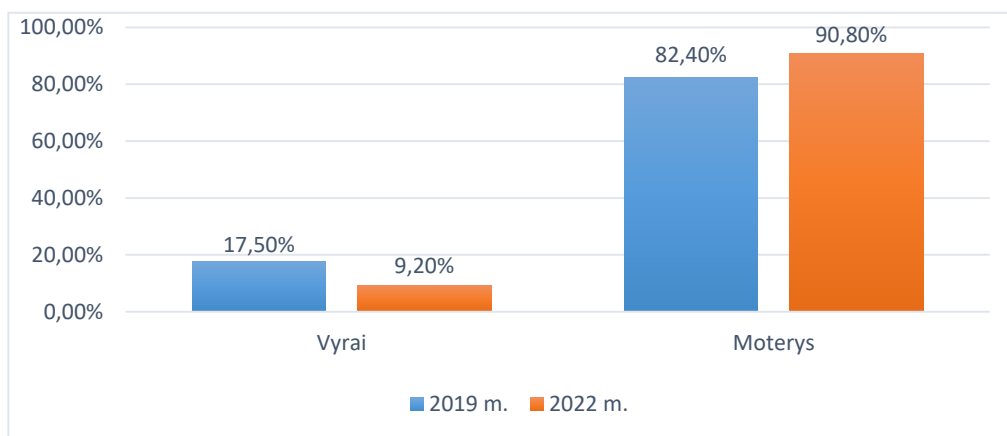
2. Tyrimo rezultatų analizė

2.1 Demografinės respondentų charakteristikos

Dauguma apklausoje dalyvavusių bibliotekos lankytojų – moterys, kurios sudarė 90,8 proc. respondentų, o vyrų aktyvumas siekė tik 9,2 proc. (žr. 1 pav.). Tuo tarpu 2019 m. vyrai sudarė 17,5 proc., moterys - 82,4 proc. Galima teigti, kad moterų susidomėjimas bibliotekos paslaugomis didėja, vyrų - mažėja (žr. 2 pav.).

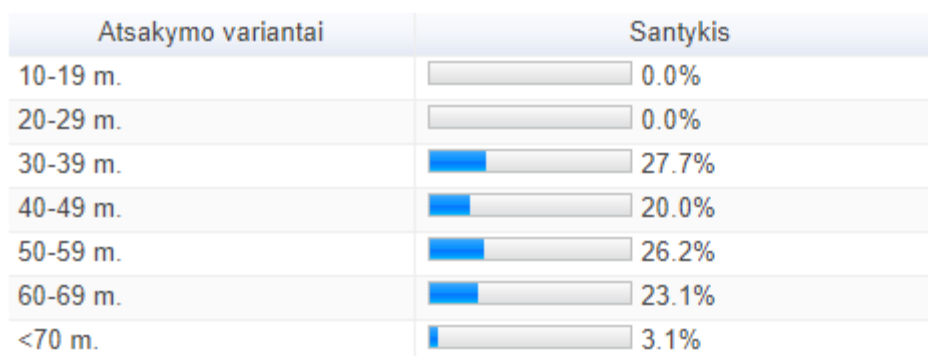


1 pav. Respondentų lytis



2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį 2019 m. ir 2022 m.

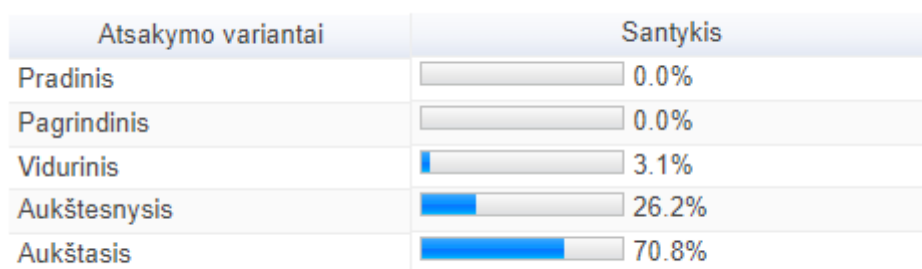
Respondentai atstovavo įvairioms amžiaus grupėms, iš kurių didžiausią dalį sudaro 30-39 metų (27,7%) ir 50-59 metų bibliotekos lankytojai (26,2%), o mažiausią dalį sudarė 70 bei vyresnio amžiaus asmenys (3,1%) (žr. 3 pav.).



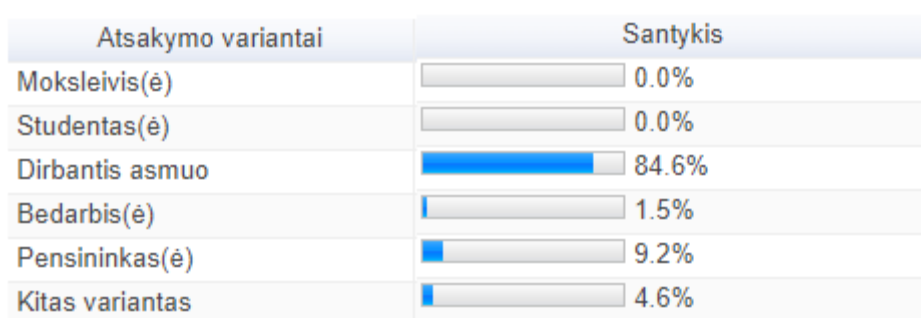
3 pav. Respondentų amžiaus grupė

Apklausoje nedalyvavo 10-19 metų bei 20-29 metų amžiaus grupės respondentai.

Didžiąją respondentų dalį sudaro aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys (70,8%), dauguma iš jų dirbantys (84,6 %) (žr.4 pav. ir 5 pav.).



4 pav. Respondentų išsilavinimas



5 pav. Respondentų socialinė padėtis

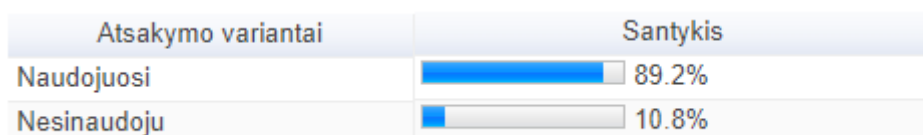
Pagal gautus rezultatus matoma, kad didžioji dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų yra brandžios, turinčios aukštąjį universitetinį išsilavinimą, asmenybės.

Analizuojant tolesnius tyrimo rezultatus, siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie bibliotekos paslaugas, naudojimosi dažnumą, pasitenkinimą bibliotekos paslaugomis bei aptarnavimu.

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.

2.2 Naudojimasis bibliotekos paslaugomis

Siekiant išsiaiškinti respondentų naudojimąsi viešųjų bibliotekų paslaugomis bei jų dažnumą, atsakymai pasiskirstė taip: Bibliotekos paslaugomis naudojasi 89,2 proc., nesinaudoja- tik 10,8 proc. - respondentų (žr. 6 pav.). Iš jų daugiau kaip ketvirtadalis respondentų 26,2 proc. – kartą per keletą mėnesių, 21,5 proc. – bent kartą per dvi savaites, 18,5 proc. - bent kartą per mėnesį, 12,3 proc. - kartą per savaitę. Net 10,8 proc. respondentų bibliotekos paslaugomis naudojasi 2-3 kartus per savaitę (žr. 7 pav.).



6 pav. Respondentų naudojimasis Bibliotekos paslaugomis

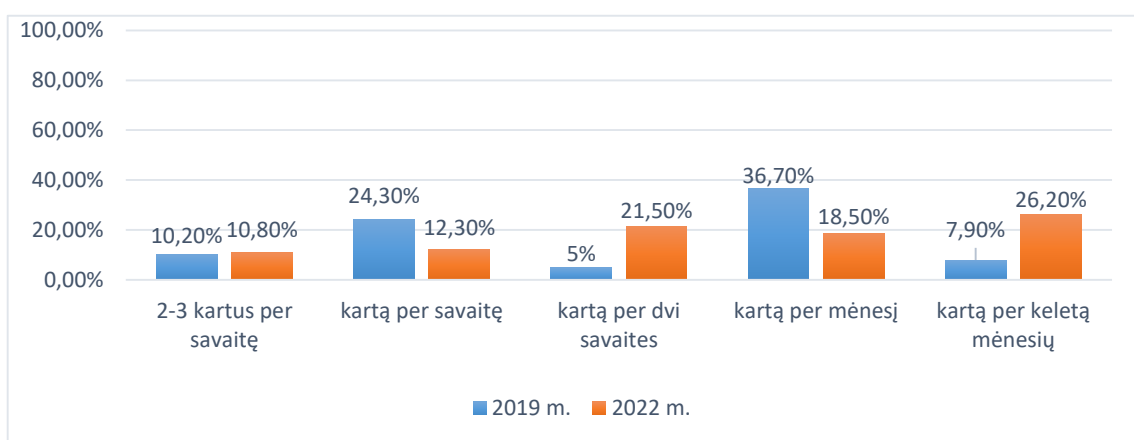
Atsakymo variantai	Santykis
2-3 kartus per savaitę	10.8%
kartą per savaitę	12.3%
kartą per dvi savaites	21.5%
kartą per mėnesį	18.5%
kartą per keletą mėnesių	26.2%
Kitas variantas	3.1%
Neatsakė į klausimą	7.7%

7 pav. Respondentų naudojimosi Bibliotekos paslaugomis dažnumas

Apklausoje dalyvavo žmonės, kurie periodiškai lankosi bibliotekoje, yra gerai susipažinę su bibliotekos teikiamomis paslaugomis, todėl manoma, kad gali konstruktyviai vertinti jų kokybę remdamiesi asmenine patirtimi.

2019 metais apklausos duomenys rodė, kad didžioji dalis gyventojų Bibliotekoje lankydavosi kartą per mėnesį, tuo tarpu 2022 metais lankymasis padažnėjo - kartą per dvi savaites (žr. 8 pav.)

Remiantis respondentų atsakymais, galima daryti prielaidą, kad respondentai bibliotekose lankosi ir naudojami paslaugomis itin aktyviai, todėl galima daryti išvadą, kad bibliotekos veikla, teikiamos paslaugos atitinka jų lūkesčius.



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal naudojimosi dažnumą 2019 m. ir 2022 m.

Tyrimo respondentai buvo paprašyti įvardinti, kokiomis Bibliotekos paslaugomis dažniausiai naudojami (žr. 9 pav.). Didžioji dalis respondentų (35,7 %) įvardijo kaip knygų skolinimąsi, 16,6 proc. - dalyvavimą renginiuose. Galima daryti prielaidą, kad kas antras Bibliotekos skaitytojas yra ir renginių lankytojas.

Trečioje vietoje pagal paslaugų naudojimąsi - elektroninės paslaugos (12,7%). Bibliotekos lankytojų susidomėjimas elektroninėmis paslaugomis auga jau keleri metai. Planuojama, kad 2024 metais šis rodiklis gali siekti net 30 proc.

Taigi iš pateiktų duomenų matyti, kad didžioji dalis respondentų vis dar biblioteką suvokia kaip tradicines (informacijos ir žinių) bei kultūrinės paslaugas teikiančią įstaigą.

Atsakymo variantai	Santykis
Skolinuosi knygas	35.7%
Skaitau periodinius leidinius	12.1%
Pasinaudoju internetu, kompiuterizuotomis darbo vietomis	10.8%
Aktyviai dalyvauju renginiuose	16.6%
Naudojuosi dokumentų kopijavimo, spausdinimo, skenavimo paslaugomis	7.0%
Naudojuosi elektroninėmis paslaugomis	12.7%
Dalyvauju kultūros paso programoje	4.5%
Kitas variantas	0.6%

9 pav. Paslaugų naudojimas Bibliotekoje

Atsižvelgiant į didelę Bibliotekoje teikiamų elektroninių paslaugų įvairovę atlikome analizę, kokiomis elektroninėmis paslaugomis respondantai daugiausiai naudojami (žr. 10 pav.).

Didžioji dalis respondentų (38,5%) elektroninėje erdvėje naudojami išankstiniu knygų rezervavimu, 20,5% atsakiusių naudojami elektroniniais katalogais iBiblioteka bei ePaveldu, 14,1 proc. ieško informacijos duomenų bazėse, tokiose kaip EBSCO, Infolex, Naxos Music Library ir kt. Mažiausiai susidomėjimo susilaukė elektroninių knygų skaitymo bei tarpbibliotekinio abonento elektroninės paslaugos.

Atsakymo variantai	Santykis
Skaitau elektronines knygas, naudodamasis Bibliotekos suteikiamomis priemonėmis	11.5%
Naudojuosi išankstiniu knygų rezervavimu	38.5%
Naudojuosi tarpbibliotekinio abonemento paslauga	7.7%
Ieškau informacijos duomenų bazėse (EBSCOhost, Infolex, Naxos Music Library ir kt.)	14.1%
Ieškau informacijos elektroniniuose kataloguose (iBiblioteka, ePaveldas)	20.5%
Kitas variantas	7.7%

10 pav. Elektroninių paslaugų naudojimas Bibliotekoje

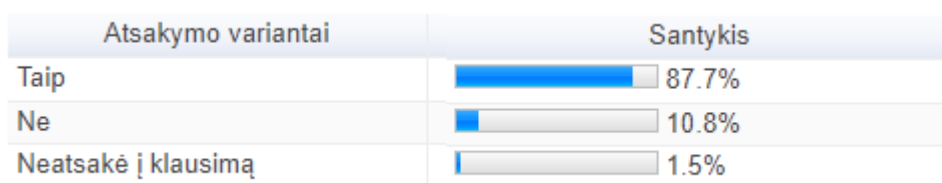
2.3. Neformalusis vaikų švietimas Bibliotekoje

Šiuolaikiniame edukacijos procese ypatingas dėmesys skiriamas lavinimui už formaliojo švietimo įstaigos ribų. Neformalusis vaikų švietimas (NVŠ) tampa neatsiejama ugdymo dalimi, tikslingai orientuota

į kompetencijų ir sėkmingos asmenybės konstravimą. Ši švietimo sritis sukuria alternatyvią mokymosi erdvę, teikia prasmingo laisvalaikio galimybes ir turi pozityvios įtakos sprendžiant popamokinio užimtumo problemas. Neformalus švietimas – labai svarbi ir Bibliotekos veiklos sritis, kurioje tiek vaikams, tiek suaugusiems atsiveria daug kultūrinės edukacijos galimybių: vykdomi kultūriniai projektai, rengiamos edukacijos, vyksta užsiėmimai.

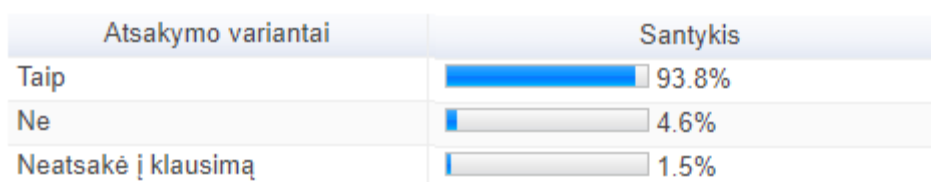
Vilkaviškio viešojoje bibliotekoje neformalusis vaikų švietimas pradėtas įgyvendinti 2019 m. Organizuojamos veiklos susilaukė didelio gyventojų susidomėjimo. Planuojami užsiėmimai buvo skirti ribotam vaikų skaičiui, todėl grupės užsipildydavo labai greitai, dėl šios priežasties buvo organizuojamos papildomos grupės veikloms.

Iš visų apklausoje dalyvavusių respondentų, didžioji dalis respondentų (87,7%) pažymėjo, kad šią paslaugą puikiai žino, ir tik mažoji dalis (10,8%) atsakė, kad ne (žr. 11 pav.) Šios paslaugos poreikis ir potencialas Bibliotekoje didelis.



11 pav. Respondentų žinomumas apie neformalųjį vaikų švietimą

Gauti tyrimo rezultatai sudaro sąlygas išsamiau susipažinti su dabartine neformaliojo vaikų švietimo Bibliotekoje padėtimi. Vienas iš esminių tyrimo privalumų – skirtingų tikslinių grupių (mokinių, tėvų / globėjų, mokytojų) analizavimas. Duomenys perteikiami iš įvairių perspektyvų, kurios tarpusavyje gali būti gretinamos.



12 pav. Respondentų nuomonė apie neformaliojo vaikų švietimo poreikį Bibliotekoje

Respondentai beveik vieningai pažymėjo, kad NVŠ Bibliotekoje reikalingas (93,8%). Neformaliojo vaikų švietimo teikiamos naudos neįžvelgė tik 4,6 proc. respondentų, 1,5 proc. į šį klausimą neatsakė (žr. 12 pav.)

2022 metais Bibliotekoje pradėta teikti ir Kultūros paso programa "Ar žinai, ką mena Vilkaviškio viešosios bibliotekos istorija?". 2022 metais šioje programoje dalyvavo 4 grupės 5-8 klasių moksleivių – iš viso 90 moksleivių.

Respondentų buvo teirautasi, ar jie žino, kad Bibliotekoje yra teikiama tokia programa. 56,9 proc. tyrimo dalyvių atsakė, kad žino, tačiau net 41,5 proc. respondentų dar nežino apie tokią teikiamą paslaugą (žr. 13 pav.) Kadangi Kultūros paso programa dar pakankamai nauja, planuojama, kad informacijos sklaida ir žinomumas turėtų padidėti 2023 metais.

Atsakymo variantai	Santykis
Taip	56.9%
Ne	41.5%
Neatsakė į klausimą	1.5%

13 pav. Respondentų žinomumas apie kultūros paso programos veiklas Bibliotekoje

Apklausoje dalyvavę programos dalyviai ir vertintojai įvardijo šias pagrindines neformaliojo vaikų švietimo reikalingumo priežastis, kurios skatina vaikų kūrybiškumą bei emocinį pasitenkinimą (26,1%), paslaugos yra nemokamos ir prieinamos nepasiturinčioms šeimoms (26,1%), yra sudaryta galimybė pasirūpinti kokybišku vaikų užimtumu socialinę atskirtį patiriančioms šeimoms (24,6%), užtikrinamas kokybiškas vaikų užimtumas po pamokų (22,5%) (žr. 14 pav.)

Atsakymo variantai	Santykis
Reikalingas, nes sudaryta galimybė pasirūpinti kokybišku vaikų užimtumu socialinę atskirtį patiriančioms šeimoms	24.6%
Reikalingas, nes nemokama, todėl prieinama ir nepasiturinčioms šeimoms	26.1%
Reikalingas, nes užtikrinamas kokybiškas vaikų užimtumas po pamokų	22.5%
Edukacinės veiklos skatina vaikų kūrybiškumą bei emocinį pasitenkinimą	26.1%
Kitas variantas	0.7%

14 pav. NVŠ Bibliotekoje reikalingumo priežastys

Apibendrinant tyrimo rezultatus galime daryti prielaidą, kad neformalaus švietimo programos veiklos Bibliotekoje labai reikšmingos ir svarbios. Neformalus švietimas daro didelę įtaką vaikų pasaulėjautos ir pasaulėžiūros formavimui, džiugu, kad šių dienų Biblioteka prisideda prie jaunų asmenybių formavimo,

padeda lavinti pasauliui atvirą, atsakingą, sąmoningą žmogų, kuris geba tinkamai integruotis postmodernioje kultūroje.

2.4. Lankytojų pasitenkinimas Bibliotekos darbo laiku

Tyrimo metu respondentų buvo paklausta, ar jie yra patenkinti Bibliotekos darbo laiku. Apklausos duomenys rodo, kad didžioji dalis gyventojų yra patenkinti (86,2%), iš dalies patenkinti (9,2%) apklaustųjų išreiškė pageidavimą, kad darbo laikas galėtų būti ilgesnis (žr. 15 pav.). Nepasitenkinusių respondentų Bibliotekos darbo laiku nebuvo.

Atsakymo variantai	Santykis
Taip	86.2%
Ne	0.0%
Iš dalies. Biblioteka galėtų dirbti kiek ilgiau	9.2%
Neatsakė į klausimą	4.6%

15 pav. Respondentų pasitenkinimas Bibliotekos darbo laiku

2.5. Lankytojų pasitenkinimas Bibliotekos knygų fondu

Analizuojant tolesnius tyrimo rezultatus, siekiama išsiaiškinti - ar respondentai patenkinti Bibliotekoje esančiu knygų fondu. Visiškai patenkinti esamu knygų fondu 50,8 proc. tyrimo respondentų, labiau patenkinti nei nepatenkinti - 41,5 proc. Galima daryti išvadą, kad esamas knygų fondas pilnai patenkina skaitytojų lūkesčius. Bendrai pasitenkinimą išreiškė 92,3 proc. tyrimo dalyvių (žr. 16 pav.).

Atsakymo variantai	Santykis
Visiškai tenkina	50.8%
Labiau taip nei ne	41.5%
Labiau ne nei taip	3.1%
Netenkina	0.0%
Kitas variantas	0.0%
Neatsakė į klausimą	4.6%

16 pav. Respondentų pasitenkinimas Bibliotekos knygų fondu

2.6 Bibliotekoje teikiamų paslaugų kokybės įvertinimas

Bibliotekų teikiamas paslaugas lankytojai vertina labai gerai (bendras vertinimo rodiklis siekia 93,9%). Net 75,4 proc. lankytojų tikrai rekomenduotų bibliotekoje apsilankyti savo šeimos nariams ar

draugams (žr. 17 pav.). Tokią palankią lankytojų nuomonę apie Bibliotekos veiklą rodo ir tyrimo respondentų pasirinkimas apie kuriamą emocinį pasitenkinimą.

Atsakymo variantai	Santykis
Labai patenkinta (s)	75.4%
Labiau patenkinta(s) nei nepatenkinta(s)	18.5%
Labiau nepatenkinta(s) nei patenkinta(s)	3.1%
Nepatenkintas(s)	0.0%
Neatsakė į klausimą	3.1%

17 pav. Respondentų teikiamų paslaugų kokybės įvertinimas

Visi tyrimo dalyviai Bibliotekoje kuriamą emocinį pasitenkinimą įvertino gerai arba labai gerai: bibliotekininkų malonų bendravimą, kuris sukuria pasitikėjimo jausmą ir skatina toliau naudotis bibliotekos paslaugomis įvertino 90 proc. iš galimų 100 proc. Kad Biblioteka lavina kūrybiškumą ir vaizduotę (teikiamomis paslaugomis, knygomis ir pan.) pažymėjo 89 proc. iš galimų 100 proc.

86 proc. iš galimų 100 proc. respondentai įvertino teigini, kad Biblioteka sukuria priėmimo, saugumo ir pasitenkinimo jausmą dėl nešališkos, nesmerkiančios aplinkos. 85 proc. ir 84 proc. iš galimų 100 proc. tyrimo dalyviai pažymėjo, kad Bibliotekos paslaugos ir veiklos padėjo patenkinti smalsumą, žinių troškimą, prisidėjo prie įdomaus ir prasmingo laisvalaikio, naujų patirčių kūrimo bei padėjo atitrūkti nuo varginančios kasdienybės. Mažiausią emocinį pasitenkinimą respondentai išreiškė teiginiui, kad Bibliotekos erdvės suteikia estetinį malonumą ir pasitenkinimą (73% iš galimų 100%) (žr. 18 pav.).

Atsakymo variantai	Vidurkis
Bibliotekininkų malonus bendravimas sukuria pasitikėjimo jausmą ir skatina toliau naudotis bibliotekos paslaugomis	90
Biblioteka kuria vidinį pasitenkinimo gyvenimu jausmą	82
Biblioteka ugdo mano pasitikėjimą savimi	80
Bibliotekos sukuria priėmimo, saugumo ir pasitenkinimo jausmą dėl nešališkos, nesmerkiančios aplinkos	86
Bibliotekų erdvės suteikia estetinį malonumą, pasitenkinimą	73
Biblioteką laiku susitikimų erdve, kurioje malonu leisti laiką	78
Bibliotekos padeda atitrūkti nuo varginančios kasdienybės	84
Bibliotekos prisideda prie įdomaus ir prasmingo laisvalaikio, naujų patirčių kūrimo	84
Bibliotekos paslaugos ir veiklos padėjo patenkinti smalsumą, žinių troškimą	85
Bibliotekos lavina kūrybiškumą ir vaizduotę (teikiamomis paslaugomis, knygomis ir pan.)	89

18 pav. Teiginių įvertinimas apie Bibliotekos ir jos padalinių kuriamą emocinį pasitenkinimą

Galime daryti prielaidą, kad Bibliotekoje vykdomos veiklos atitinka gyventojų poreikius, tačiau Bibliotekos erdvės turi trūkumą.

2.7 Bibliobuso paslauga Bibliotekoje

Vilkaviškio viešojoje bibliotekoje nuo 2022 m. lapkričio mėn. pradėtas įgyvendinti mobiliųjų paslaugų teikimas, kuriuo siekiama organizuoti bibliotekinių aptarnavimą atokesnėse gyvenvietėse įsikūrusiems gyventojams. Apie šių paslaugų teikiamas galimybes yra girdėję 72,3 proc. respondentų ir tik 6,2 tyrimo dalyvavusiųjų pažymėjo, jog apie mobiliąsias paslaugas jiems dar neteko girdėti. 16,9 proc. apklaustųjų nurodė, jog informacija apie šių paslaugų teikimą šiek tiek žinoma, vis tik stokojama detalesnės informacijos (žr. 19 pav.)

Atsakymo variantai	Santykis
Taip	72.3%
Ne	6.2%
Šie tiek girdėjau, bet trūksta detalesnės informacijos	16.9%
Neatsakė į klausimą	4.6%

19 pav. Respondentų žinomumas apie teikiamą bibliobuso paslaugą

Didžioji dalis (86,2 proc.) tyrimo dalyvių vienareikšmiškai pritaria mobiliųjų paslaugų poreikiui ir teikimo galimybėms Vilkaviškio rajone, tuo tarpu 7,7 proc. mano, jog ši paslauga nereikalinga. 6,2 proc. respondentų į šį klausimą neatsakė (žr. 20 pav.)

Atsakymo variantai	Santykis
Reikalinga	86.2%
Nereikalinga	7.7%
Neatsakė į klausimą	6.2%

20 pav. Respondentų nuomonė apie bibliobuso paslaugos reikalingumą

Mobiliųjų paslaugų teikiama nauda vertinama pozityviai: dauguma tyrimo dalyvavusiųjų (41,2 proc.) įvardijo esminį šių paslaugų principą – galimybę pasinaudoti Bibliotekos paslaugomis tų gyvenviečių gyventojams, kuriose po Bibliotekos tinklo optimizavimo buvo uždaryti filialai. Taip pat svarbus akcentas – neįgaliųjų ar kitų judėjimo sutrikimų turinčių gyventojų aptarnavimas (šį rodiklį pasirinko 29,8 proc. tyrimo dalyvių) bei socialinę atskirtį patiriančių gyventojų aptarnavimas (pažymėjo 27,2 proc. apklaustųjų) (žr. 21 pav.)

Atsakymo variantai	Santykis
Sudaryta galimybė pasinaudoti Bibliotekos paslaugomis (knygų išdavimo) socialinę atskirtį patiriantiems rajono gyventojams	27.2%
Sudaryta galimybė pasinaudoti Bibliotekos paslaugomis (knygų išdavimo) neįgaliesiems ar kitų judėjimo sutrikimų turintiems rajono gyventojams	29.8%
Sudaryta galimybė pasinaudoti Bibliotekos paslaugomis tų gyvenviečių gyventojams, kuriose po Bibliotekos tinklo optimizavimo filialai buvo uždaryti	41.2%
Kitas variantas	1.8%

21 pav. Respondentų nuomonė apie bibliobuso paslaugos naudą gyventojams

Atsižvelgiant į gyventojų poreikius bei Bibliotekos galimybes, mobiliųjų paslaugų teikimas Vilkaviškio rajone yra svarbus ir neabejotinai reikšmingas – tai ne vien tik informacinis ir bibliotekinis aptarnavimas, bet ir kaimo bendruomenės stiprinimas bei žmonių, patiriančių socialinę atskirtį, integravimas į visuomenę.

2.8 Bibliotekos paslaugų ir veiklų viešinimas

Apie Bibliotekoje teikiamas paslaugas Vilkaviškio rajono gyventojai sužino naudodamiesi įvairias informacijos šaltiniais. Populiariausias jų – socialinių tinklų stebėseną (43,1 %). Džiugina tai, jog net penktadalis apklausos dalyvių (24,6 %) įvardijo tiesioginį bendravimą su bibliotekos darbuotojais, kurie visada geranoriškai dalinasi informacija apie Bibliotekoje vykdomas veiklas ir jų įvairovę. Rajoninėje spaudoje ir Bibliotekos tinklalapyje skelbiamomis naujienomis domisi vienodas respondentų skaičius – 9,2 proc. Tuo tarpu žinia apie įstaigoje organizuojamas ir vykdomas veiklas pasiekia kolegų, draugų, pažįstamų dėka – šį rodiklį pasirinko 7,7 proc. apklaustųjų (žr. 23 pav.).

Atsakymo variantai	Santykis
Bibliotekos tinklalapio	9.2%
Bibliotekos socialinių tinklų	43.1%
Spaudos	9.2%
Bibliotekos darbuotojų	24.6%
Kolegų, draugų, pažįstamų	7.7%
Bibliotekos reklaminių skelbimų, skrajučių, plakatų	3.1%
Kitas variantas	0.0%
Neatsakė į klausimą	3.1%

23 pav. Informacija viešojoje erdvėje apie Bibliotekoje teikiamas paslaugas

Kaip rodo tyrimo rezultatai, rajono gyventojams yra visapusiškai prieinama informacija apie teikiamų paslaugų įvairovę ne tik iš spausdintinės ir internetinės žiniasklaidos, bet svarbus dėmesys tenka ir žodiniam bendravimui bei bendradarbiavimu.

Bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybę vertinama labai palankiai: 89 proc. iš galimų 100 proc. respondentai skiria darbuotojų mandagumui, paslaugumui, draugiškumui ir skiriamam dėmesiui vartotojams, 88 proc. iš galimų 100 proc. įvertintas geranoriškas darbuotojų konsultavimas lankytojų rūpimais klausimais, 87 proc. iš galimų 100 proc. įvertintas Bibliotekos darbuotojų profesinių gebėjimų ir kompetencijų tikslingumas (žr. 24 pav.)

Galime daryti išvadą, kad Bibliotekos darbuotojais ir teikiamu aptarnavimu gyventojai yra patenkinti, tačiau kvalifikacijos kėlimas bei darbuotojų kompetencijų tobulinimas numatomas ir toliau.

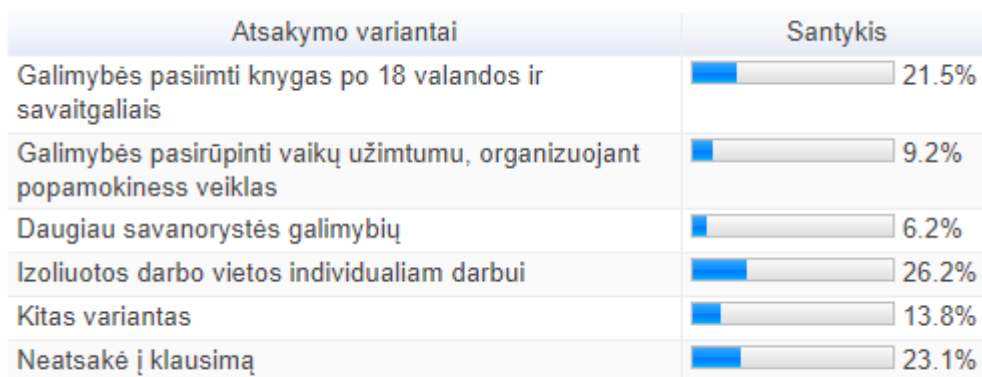


24 pav. Bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybė ir kompetencijos

2.9 Paslaugų poreikis Bibliotekoje

Šiandieninės bibliotekos yra virtusios daugiafunkciniais centrais. Neretai bibliotekos yra įvardijamos kaip kultūros sklaidos centrai ir daugeliu atveju neapsiriboja tik dokumentų išdavimu registruotiems bibliotekų vartotojams. Bibliotekos savo lankytojams siūlo įvairias laisvalaikio praleidimo formas bibliotekų patalpose: siūlo renginius, organizuoja edukacijas, suteikia interneto prieigą ir pan.

Siekdami išsiaiškinti respondentų poreikį papildomoms Bibliotekoje teikiamoms paslaugoms klausėme respondentų, kokių paslaugų Bibliotekoje pasigendama. Didžiausias poreikis išreikštas izoliuotai darbo vietai individualiam darbui (26,2%), antroje vietoje pagal paklausą respondentai norėtų galimybės pasiimti knygas po 18 valandos (21,5%). 9,2 proc. apklaustųjų norėtų galimybės pasirūpinti vaikų užimtumu, organizuojant popamokines veiklas, 6,2 proc. respondentų pasigenda daugiau savanorystės galimybių (žr. 25 pav.)



25 pav. Papildomų paslaugų poreikis Bibliotekoje

3. Apibendrinimas

Demografinės respondentų charakteristikos. Didžioji dalis respondentų, sudalyvavusių apklausoje buvo 30 – 59 metų amžiaus, turintys aukštąjį išsilavinimą, moteriškos lyties asmenys. Vyriškos lyties respondentų buvo tik dešimtadalis. Nedirbančiųjų ar esančių pensijoje – taip pat dešimtadalis, turinčiųjų žemesnį nei aukštasis išsilavinimas buvo apklausta trečdalis.

Naudojimasis Bibliotekos paslaugomis. Apklausoje dalyvavo žmonės, kurie periodiškai lankosi bibliotekoje, yra gerai susipažinę su Bibliotekos teikiamomis paslaugomis, todėl manoma, kad gali konstruktyviai vertinti jų kokybę remdamiesi asmenine patirtimi. Bibliotekos paslaugomis nesinaudoja tik dešimtadalis tyrime dalyvavusių žmonių. Galima daryti prielaidą, kad respondentai bibliotekose lankosi ir naudojami paslaugomis itin aktyviai. Reikia pažymėti, jog knygų išdavimas lieka pačia paklausiausia paslauga ir kuo vyresnis lankytojas – tuo svarbesnis yra dokumentų išdavimas, net penktadalis respondentų reguliariai lankosi ir Bibliotekos renginiuose.

Neformalusis vaikų švietimas Bibliotekoje. Neformalaus švietimo programos veiklos Bibliotekoje labai reikšmingos ir svarbios, tik dešimtadalis respondentų nežino apie VNŠ vykdomas veiklas Bibliotekoje ir jomis nesinaudoja. Neformalus švietimas vykdomas įvairaus amžiaus vaikams. Tyrimo metu pastebėtas poreikis didinti veiklų įvairovę.

Lankytojų pasitenkinimas Bibliotekos darbo laiku. Beveik visi respondentai yra patenkinti Bibliotekos darbo laiku arba iš dalies patenkinti, tačiau sudarytai galimybei pasiimti knygas po 18 valandos respondentai pritartę.

Lankytojų pasitenkinimas Bibliotekos knygų fondu. Didžioji dalis respondentų teigia, kad Bibliotekos knygų fonde visada randa ieškomos literatūros, todėl galime teigti, kad knygų fondas pilnai patenkina skaitytojų lūkesčius.

Bibliotekoje teikiamų paslaugų kokybės įvertinimas. Bibliotekos teikiamas paslaugas lankytojai vertina labai gerai, dalis- gerai. Palankią lankytojų nuomonę apie Bibliotekos veiklą rodo ir aukštas tyrimo respondentų įvertinimas apie kuriamą emocinį pasitenkinimą. Galima daryti prielaidą, kad Bibliotekoje vykdomos veiklos atitinka gyventojų poreikius, tačiau Bibliotekos erdvės turi trūkumų. Mažiausią emocinį pasitenkinimą respondentai išreiškė teiginiui, kad Bibliotekos erdvės suteikia estetinį malonumą ir pasitenkinimą.

Bibliobuso paslauga Bibliotekoje. Mobilųjų paslaugų teikimas Vilkaviškio rajone yra svarbus ir neabejotinai reikšmingas – tai ne vien tik informacinis ir bibliotekinis aptarnavimas, bet ir kaimo bendruomenės stiprinimas bei žmonių, patiriančių socialinę atskirtį, integravimas į visuomenę. Tyrimo metu

nustatyta, kad bibliobuso paslauga Vilkaviškio rajono gyventojams yra labai reikalinga, ypač vietovėse, kuriose buvo uždaryti filialai po Vilkaviškio viešosios bibliotekos tinklo optimizavimo.

Bibliotekos paslaugų ir veiklų viešinimas. Vilkaviškio rajono gyventojams Bibliotekos informacija apie teikiamų paslaugų įvairovę bei veiklas yra visapusiškai prieinama. Nors pagal tyrimo duomenis didžiausias informavimo šaltinis yra socialiniai tinklai bei internetinis Bibliotekos puslapis tačiau svarbus dėmesys tenka ir kontaktiniam bendravimui tiesiogiai su Bibliotekos darbuotojais.

Paslaugų poreikis Bibliotekoje. Net trečdalis Bibliotekos lankytojų Bibliotekoje labiausiai norėtų izoliuotos darbo vietos individualiam darbui. Tokio tipo erdvėmis dažniausiai naudojasi moksleiviai, atlikdami mokytojų paskirtas komandines užduotis, kadangi tokiu būdu yra patogiau naudotis Bibliotekoje esančia informacija, leidiniais, kurių nereikia nešti namo. Didelio susidomėjimo sulaukė ir galimybė pasiimti knygas po 18 valandos ar savaitgaliais. Dirbantys žmonės dažnai neturi laiko arba nespėja apsilankyti Bibliotekoje, nes dubliuojasi darbo valandos. Siektinas rezultatas- sudaryti Vilkaviškio miesto lankytojams galimybę atsiimti knygas, užsakytas iš anksto, po Bibliotekos darbo valandų.

PRIEDAS NR. 1

Gyventojų apklausos 2022 m. anketa

Tyrimas „Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų prieinamumas ir aptarnavimo kokybė“

Siekdami gerinti paslaugų prieinamumą bei aptarnavimo kokybę, kviečiame sudalyvauti apklausoje, kurios tikslas- nustatyti Vilkaviškio raj. savivaldybės viešosios bibliotekos (toliau Bibliotekos) naudotojų pasitenkinimą paslaugomis. Remiantis šia apklausa siekiama atskleisti: kaip Bibliotekos paslaugų naudotojai vertina Bibliotekos teikiamą paslaugų prieinamumą, apskaičiuoti teikiamų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą, nustatyti tobulintinas Bibliotekos aptarnavimo bei prieinamumo veiklos sritis, lemiančias aukštesnį paslaugų naudotojų pasitenkinimą.

Dėkojame Jums už skirtą laiką ir iki malonių susitikimų!

Jūs esate:

- Vyras
- Moteris

Jūsų amžius:

- 10-19 m.
- 20-29 m.
- 30-39 m.
- 40-49 m.
- 50-59 m.
- 60-69 m.
- <70 m.

Jūsų išsilavinimas:

- Pradinis
- Pagrindinis
- Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis

Jūsų socialinė padėtis:

- Moksleivis(ė)
- Studentas(ė)
- Dirbantis asmuo
- Bedarbis(ė)
- Pensininkas(ė)
- Kitas variantas

Ar naudojate Bibliotekos paslaugomis?

- Naudojuosi
- Nesinaudoju

Kaip dažnai naudojate Bibliotekos teikiamomis paslaugomis?

- 2-3 kartus per savaitę
- kartą per savaitę
- kartą per dvi savaites
- kartą per mėnesį
- kartą per keletą mėnesių
- Kitas variantas

Kokiomis Bibliotekos paslaugomis naudojate?

- Skolinuosi knygas
- Skaitau periodinius leidinius
- Pasinaudoju internetu, kompiuterizuotomis darbo vietomis
- Aktyviai dalyvauju renginiuose
- Naudojuosi dokumentų kopijavimo, spausdinimo, skenavimo paslaugomis
- Naudojuosi elektroninėmis paslaugomis
- Dalyvauju kultūros paso programoje
- Kitas variantas

Kokiomis Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis naudojate?

- Skaitau elektronines knygas, naudodamasis Bibliotekos suteikiamomis priemonėmis
- Naudojuosi išankstiniu knygų rezervavimu
- Naudojuosi tarpbibliotekinio abonemento paslauga
- Ieškau informacijos duomenų bazėse (EBSCOhost, Infolex, Naxos Music Library ir kt.)
- Ieškau informacijos elektroniniuose kataloguose (iBiblioteka, ePaveldas)
- Kitas variantas

Ar žinote, kad Bibliotekoje yra teikiama kultūros paso programa "Ar žinai, ką mena Vilkaviškio viešosios bibliotekos istorija?"

- Taip
 Ne

Ar žinote, kad Bibliotekoje yra vykdomas neformalusis vaikų švietimas (nemokami užsiėmimai bei būreliai)?

- Taip
 Ne

Kaip manote, ar reikalingas neformalusis vaikų švietimas Bibliotekoje?

- Taip
 Ne

Jei pasirinkote, kad NVŠ reikalingas, kaip manote, kodėl?

- Reikalingas, nes sudaryta galimybė pasirūpinti kokybišku vaikų užimtumu socialinę atskirtą patiriančioms šeimoms
 Reikalingas, nes nemokama, todėl prieinama ir nepasiturinčioms šeimoms
 Reikalingas, nes užtikrinamas kokybiškas vaikų užimtumas po pamokų
 Edukacinės veiklos skatina vaikų kūrybiškumą bei emocinį pasitenkinimą
 Kitas variantas

Ar Jus tenkina Bibliotekos darbo laikas?

- Taip
 Ne
 Iš dalies. Biblioteka galėtų dirbti kiek ilgiau

Ar esate patenkinta(s) Bibliotekos teikiamų paslaugų kokybe?

- Labai patenkinta (s)
 Labiau patenkinta(s) nei nepatenkinta(s)
 Labiau nepatenkinta(s) nei patenkinta(s)
 Nepatenkintas(s)

Ar Jus tenkina Bibliotekos knygų fondas?

- Visiškai tenkina
 Labiau taip nei ne
 Labiau ne nei taip
 Netenkina
 Kitas variantas

Kokių paslaugų pasigendate Bibliotekoje?

- Galimybės pasiimti knygas po 18 valandos ir savaitgaliais
- Galimybės pasirūpinti vaikų užimtumu, organizuojant popamokines veiklas
- Daugiau savanorystės galimybių
- Izoliuotos darbo vietos individualiam darbui
- Kitas variantas

Kokios paslaugos, teikiamos Bibliotekoje, Jums yra reikalingiausios?

- Knygų skolinimas į namus
- Žurnalų ir laikraščių skolinimas į namus
- Skaitykla
- Elektroninės paslaugos (el. katalogas, prieiga prie duomenų bazių)
- Bibliotekininko konsultacijos ir rekomendacijos
- Kompiuterizuotos darbo vietos, internetas
- Kopijavimas, spausdinimas, skenavimas
- Kompiuterinio, informacinio raštingumo mokymai
- Įvairūs renginiai, parodos
- Bibliobuso paslauga
- Kitas variantas

Ar girdėjote, kad Biblioteka teikia bibliobuso paslaugą?

(bibliobusas teikia knygų išdavimo paslaugą rajono gyventojams buvusiuose padaliniuose, kurie buvo uždaryti po Bibliotekos tinklo optimizavimo)

- Taip
- Ne
- Šie tiek girdėjau, bet trūksta detalesnės informacijos

Kaip manote, ar reikalinga bibliobuso paslauga?

- Reikalinga
- Nereikalinga

Jei pasirinkote, kad bibliobuso paslauga reikalinga, kaip manote, kokia šios paslaugos nauda?

- Sudaryta galimybė pasinaudoti Bibliotekos paslaugomis (knygų išdavimo) socialinę atskirtį patiriantiems rajono gyventojams
- Sudaryta galimybė pasinaudoti Bibliotekos paslaugomis (knygų išdavimo) neįgaliesiems ar kitų judėjimo sutrikimų turintiems rajono gyventojams
- Sudaryta galimybė pasinaudoti Bibliotekos paslaugomis tų gyvenviečių gyventojams, kuriose po Bibliotekos tinklo optimizavimo filialai buvo uždaryti
- Kitas variantas

Iš kokio informacijos šaltinio dažniausiai sužinote apie bibliotekoje teikiamas paslaugas?

- Bibliotekos tinklalapio
- Bibliotekos socialinių tinklų
- Spaudos
- Bibliotekos darbuotojų
- Kolegų, draugų, pažįstamų
- Bibliotekos reklaminių skelbimų, skrajučių, plakatų

Kitas variantas

Kaip manote ar pakanka informacijos viešojoje erdvėje apie teikiamas Bibliotekos paslaugas?

- Pakanka
- Galėtų būti daugiau viešinimo socialiniuose tinkluose
- Galėtų būti daugiau viešinimo vietos spaudoje bei skelbimų lentose
- Viešinimo trūksta

Kaip vertinate bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybę?

Blogai

Puikiai

Dėmesys vartotojams

Konsultavimas rūpimais klausimais

Profesionalumas, kompetentingumas

Mandagumas

Draugiškumas

Paslaugumas

Įvertinkite teiginius apie Bibliotekos ir jos padalinių kuriamą emocinį pasitenkinimą:

Visiškai nesutinku

Visiškai sutinku

Bibliotekininkų malonus bendravimas sukuria pasitikėjimo jausmą ir skatina toliau naudotis bibliotekos paslaugomis

Biblioteka kuria vidinį pasitenkinimo gyvenimu jausmą

Biblioteka ugdo mano pasitikėjimą savimi

Bibliotekos sukuria priėmimo, saugumo ir pasitenkinimo jausmą dėl nešališkos, nesmerkiančios aplinkos

Bibliotekų erdvės suteikia estetinį malonumą, pasitenkinimą

Biblioteką laikau susitikimų erdve, kurioje malonu leisti laiką

Bibliotekos padeda atitrūkti nuo varginančios kasdienybės

Bibliotekos prisideda prie įdomaus ir prasmingo laisvalaikio, naujų patirčių kūrimo

Bibliotekos paslaugos ir veiklos padėjo patenkinti smalsumą, žinių troškimą

Bibliotekos lavina kūrybiškumą ir vaizduotę (teikiamomis paslaugomis, knygomis ir pan.)

Priežastys, dėl kurių rečiau lankotės arba nesilankote Bibliotekoje:

- Lankausi Bibliotekoje reguliariai
- Nebelieka laisvo laiko
- Nepatogios darbo valandos, paslaugos neprieinamos po 18 valandos
- Trūksta informacijos apie aktualias paslaugas
- Pasikeitė gyvenama vieta
- Pasikeitė šeiminei padėtis ir/ar pomėgiai
- Nepatrauklios Bibliotekos patalpos
- Nesilankau Bibliotekoje dėl kitų priežasčių

Jūsų pasiūlymai ar komentarai Bibliotekai: