

JONAVOS RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS LANKYTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS APKLAUSOS ATASKAITA



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa

2019 m.

1. Tyrimo metodika

Jonavos rajono savivaldybės administracija vykdo projektą „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Jonavos rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir Jonavos rajono savivaldybės administracijoje“, kurio metu bus atliekama teikiamų paslaugų procesų analizė ir jų tobulinimas Jonavos rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir jos filialuose.

Problema - nepakankamas visuomenės pasitenkinimas viešųjų paslaugų teikimu ir asmenų aptarnavimu viešojoje bibliotekoje ir jos filialuose. 2017 m. gruodžio 4-15 d. atlikus Jonavos rajono savivaldybės viešosios bibliotekos lankytojų apklausą nustatyta, kad net 65,8 proc. tyrimo respondentų įstaigos teikiamos paslaugos yra labai svarbios, o 28 proc. jos yra svarbios. Svarbu ir toliau tobulinti viešosios bibliotekos ir jos filialų veiklą bei lankytojų aptarnavimą, siekiant išlaikyti aukštą pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis lygį.

Projekto apimtyje nuspręsta atlikti Jonavos rajono viešosios bibliotekos lankytojų apklausą pagal Kultūros ministerija patvirtintą Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodiką, pagal kurią buvo vertinamas bibliotekos lankytojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis. Apklausa imtis - 378 užpildytos anketos. Šios apklausos rezultatai parodė, kad bibliotekos lankomumas intensyvus, lankytojai naudojami įvairiomis paslaugomis ir dauguma jų jų suteikimą vertina teigiamai. Tačiau pagal Kultūros ministerijos standartizuotą apklausos anketą atlikta apklausa neparodė silpnų procesų vietų, kurios padėtų patobulinti rengiamas procesų schemas ir aprašymus.

Todėl nuspręsta atlikti dar vieną apklausą, kurios tikslas nustatyti tobulintinas vietas, kurias būtų galima pagerinti rengiant procesų schemas ir aprašymus..

Jonavos viešojoje bibliotekoje vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas buvo atliekamas 2019 m. balandžio-gegužės mėnesiais. Vykdoma internetinė apklausa, elektroninė anketa versija buvo patalpinta internetiniame portale <http://enketo.lt>.

Anketos klausimyną sudarė 8 klausimai, atsakymai pateikiami naudojant dešimtbalę sistemą, kur 1 - "labai blogai", 10 - "labai gerai".

Tyrimo tipas aprašomasis.

Imtis Jonavos rajono viešosios bibliotekos ir jos filialų lankytojai. Naudojama patogumo atranka, t.y. atsitiktine tvarka atrenkami respondentai, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius. Nustatyta imtis 120 teisingai užpildytų anketų.

Apklausa metu užpildyta 181 anketa, visos jos įvertintos kaip tinkamos įtraukti į tyrimą.

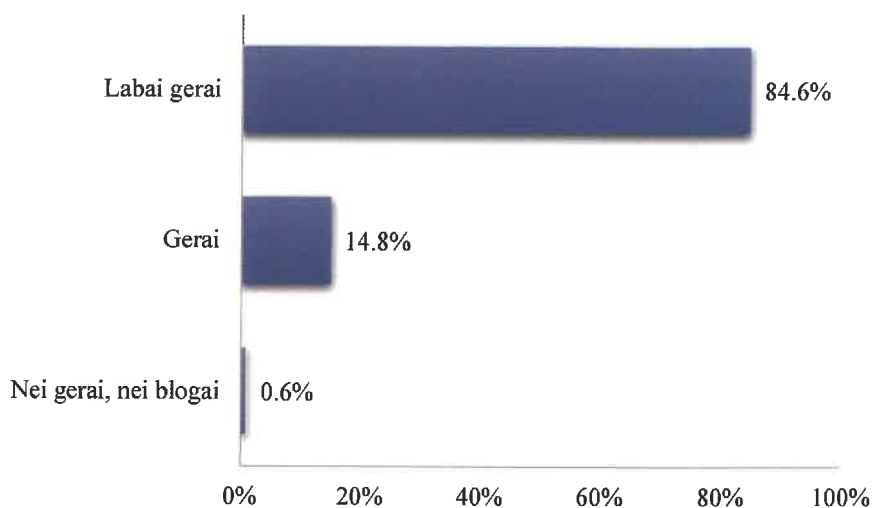
1. Apklausos klausimai

1. Kaip vertinate Jonavos viešosios bibliotekos paslaugas?
2. Ar lengvai randate reikiamą informaciją bibliotekos internetinėje svetainėje?
3. Ar tenkina dokumento (leidinio/knygos) išdavimo paslauga?
4. Ar tenkina atsakymo į užklausą išsamumas?
5. Ar tenkina dokumentų kopijavimo, skanavimo, spausdinimo ir pan. paslaugos?
6. Ar aiškiai pateikiama informacija apie bibliotekos filialuose teikiamas paslaugas?
7. Prašome įvertinti bibliotekos darbuotojų profesionalumo ir paslaugumo lygį?
8. Pasiūlymai dėl paslaugų patobulinimo (neprivalomas atsakymas)

2. Apklausos rezultatų analizė

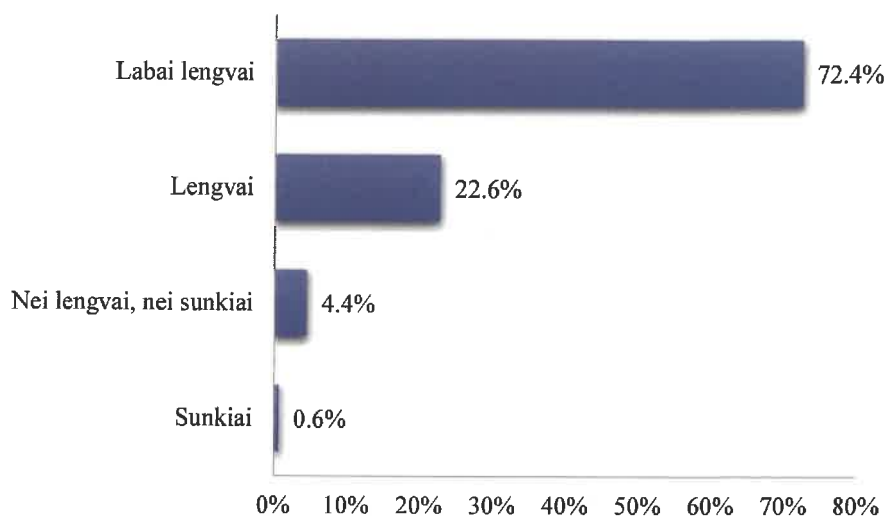
Šioje ataskaitos dalyje pateikiami apklausos rezultatai. Rezultatai pateikiami vizualiai ir aprašant gautus duomenis.

1 pav. Jonavos viešosios bibliotekos paslaugų vertinimas



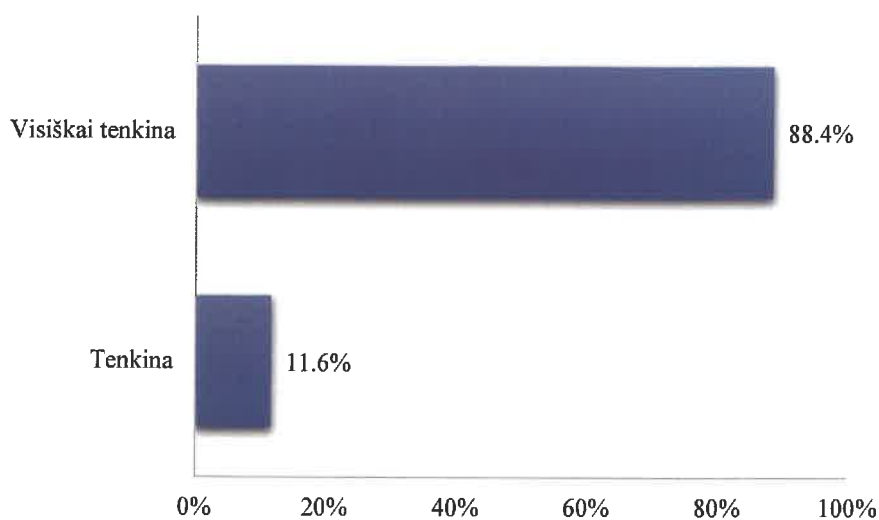
Absoliuti dauguma (84,6 proc.) Jonavos gyventojų Jonavos viešosios bibliotekos paslaugas vertina labai gerai, gerai vertina 14,8 proc. gyventojų, o mažiausia dalis apklaustųjų (0,6 proc.) bibliotekoje teikiamas paslaugas vertina nei gerai, nei blogai.

2 pav. Reikiamos informacijos bibliotekos internetinėje svetainėje radimo vertinimas



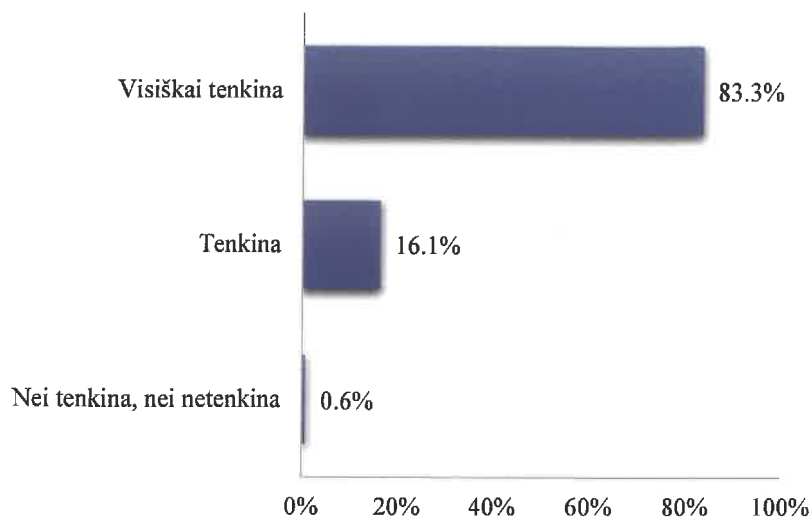
Didžioji dalis (72,4 proc.) respondentų reikiamą informaciją bibliotekos internetinėje svetainėje randa labai lengvai, 22,6 proc. – lengvai. Mažiausia dalis (0,6 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų informaciją bibliotekos internetinėje svetainėje randa sunkiai.

3 pav. Dokumento (leidinio/knygos) išdavimo paslaugos vertinimas



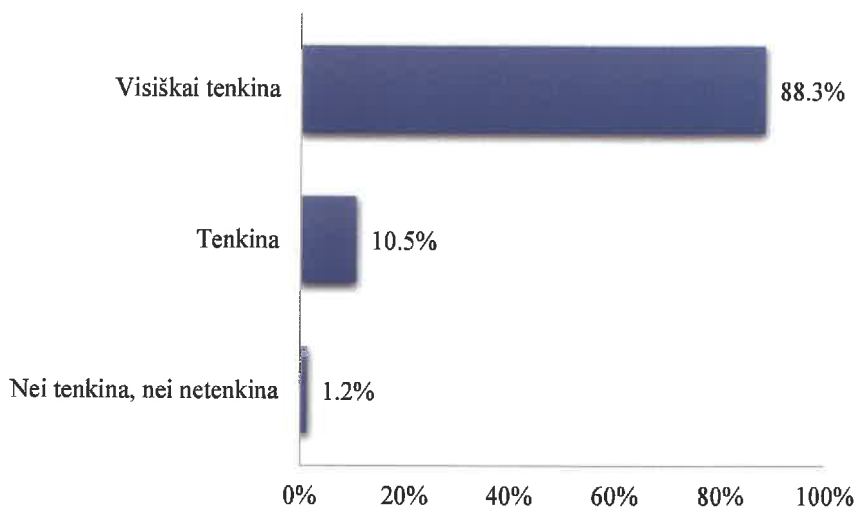
Respondentų buvo klausama, ar tenkina dokumento (leidinio/knygos) išdavimo paslauga? Visiškai tenkina net 88,4 proc., netenkina – 11,6 proc.

4 pav. Atsakymo į užklausą išsamumo kokybės vertinimas



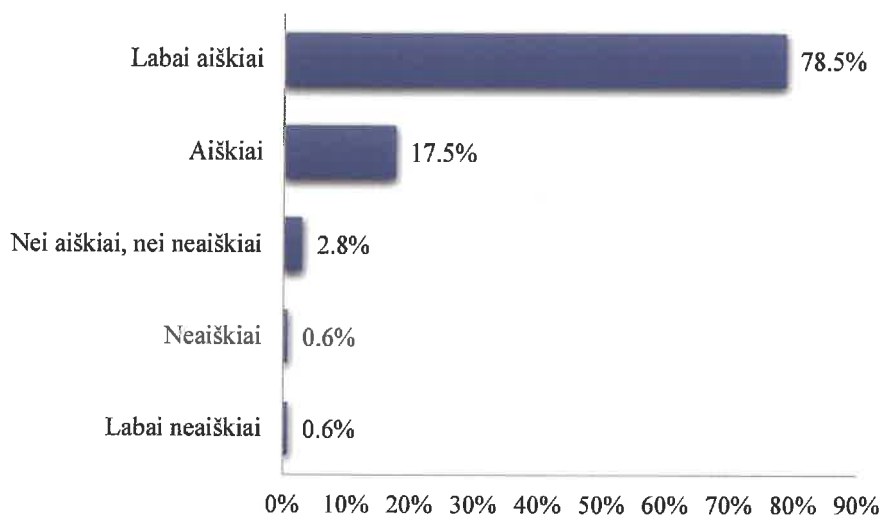
Respondentų buvo klausiama, ar tenkina atsakymo į užklausą išsamumas. Absoliuti dauguma (83,3 proc.) respondentų visiškai tenkina atsakymo į užklausą išsamumas, tenkina 16,1 proc., o nei tenkina, nei netenkina 0,6 proc. apklaustųjų.

5 pav. Dokumentų kopijavimo, skanavimo, spausdinimo ir pan. paslaugų kokybės vertinimas



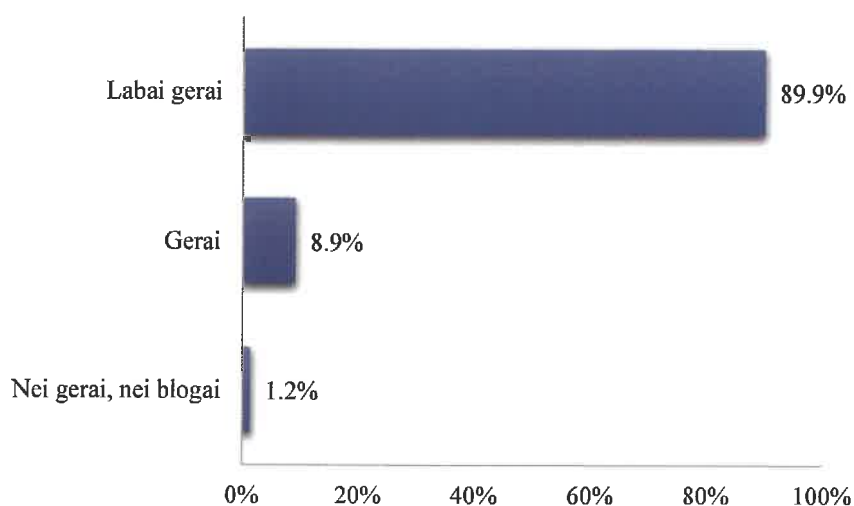
Absoliuti dauguma (88,3 proc.) respondentų yra visiškai patenkinti dokumentų kopijavimo, skanavimo, spausdinimo ir pan. paslaugomis, kurios teikiamos Jonavos viešojoje bibliotekoje, mažiausią dalį respondentų (1,2 proc.) šios paslaugos nei tenkina, nei netenkina.

6 pav. Informacijos apie bibliotekos filialuose teikiamas paslaugas pateikiamumas



Net 78,5 proc. tyrime dalyvavusių respondentų pritaria, jog informacija apie bibliotekos filialuose teikiamas paslaugas pateikiama labai aiškiai, neaiškiai ir labai neaiškiai pažymi po 0,6 proc. respondentų.

7 pav. Bibliotekos darbuotojų profesionalumo ir paslaugumo lygio vertinimas



Respondentų buvo prašoma įvertinti bibliotekos darbuotojų profesionalumo ir paslaugumo lygį. Iš gautų duomenų matyti, kad net 89,9 proc. bibliotekos darbuotojų profesionalumą ir paslaugumą vertina labai gerai, gerai vertina 8,9 proc., nei gerai, nei blogai vertina 1,2 proc. apklaustųjų.

3. Išvados ir rekomendacijos

Pasiūlymai dėl paslaugų (procesų ir jų aprašymų) patobulinimo

Respondentų, atviru klausimu, buvo prašome pateikti pasiūlymus dėl paslaugų patobulinimo. Daugiausia respondentų yra labai patenkinti dėl visų paslaugų teikimo. Kiti respondentai teigia, kad kopijavimo ir skanavimo paslaugos tenkintų, jai skaitykloje visi darbuotojai mokėtų naudotis prietaisais, kiti skundžiasi, jog ne visada gali prisėsti prie kompiuterių, per daug renginių, turėtų visada nors viena patalpa su kompiuteriais būti laisva. Respondentai nenori gauti laiškų, kai vėluoja gražinti arba kai nespėja perskaityti literatūros, kiti nori greitesnių atsakymų į užklausas, dėl užimamo laiko siūloma atsisakyti pasirašinėjimų ant išdavimo lapelio. Apklausos duomenys buvo panaudoti rengiant procesų ir procedūrų aprašymus.