

# JONAVOS RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS LANKYTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS APKLAUSOS ATASKAITA



## 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.

Tyrimo tikslas išsiaiškinti Jonavos rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo lygį įstaigos teikiamomis paslaugomis. Šio tyrimo rezultatai įsitygaigai padės įvertinti stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Pasirinkta 2017-05-15 Kultūros ministerija patvirtinta Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika, pagal kurią buvo vertinamas bibliotekos lankytojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

- Išsiaiškinti bibliotekos ir jos filialų lankytojų nuomonę apie bibliotekos teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
- Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes bibliotekos paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Jonavos viešojoje bibliotekoje vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas buvo atliekamas 2019 m. kovo-balandžio mėnesiais. Siekta, kad apklausoje dalyvautų ne tik viešosios bibliotekos, bet ir jos filialų lankytojai, todėl buvo vykdoma padalomoji ir internetinė apklausa. Popierinės anketos buvo dalinamos bibliotekoje ir jos filialuose, elektroninė anketos versija buvo patalpinta internetiniame portale <http://enketo.lt>.

Anketos klausimyną sudarė 10 klausimų.

Tyrimo tipas aprašomasis.

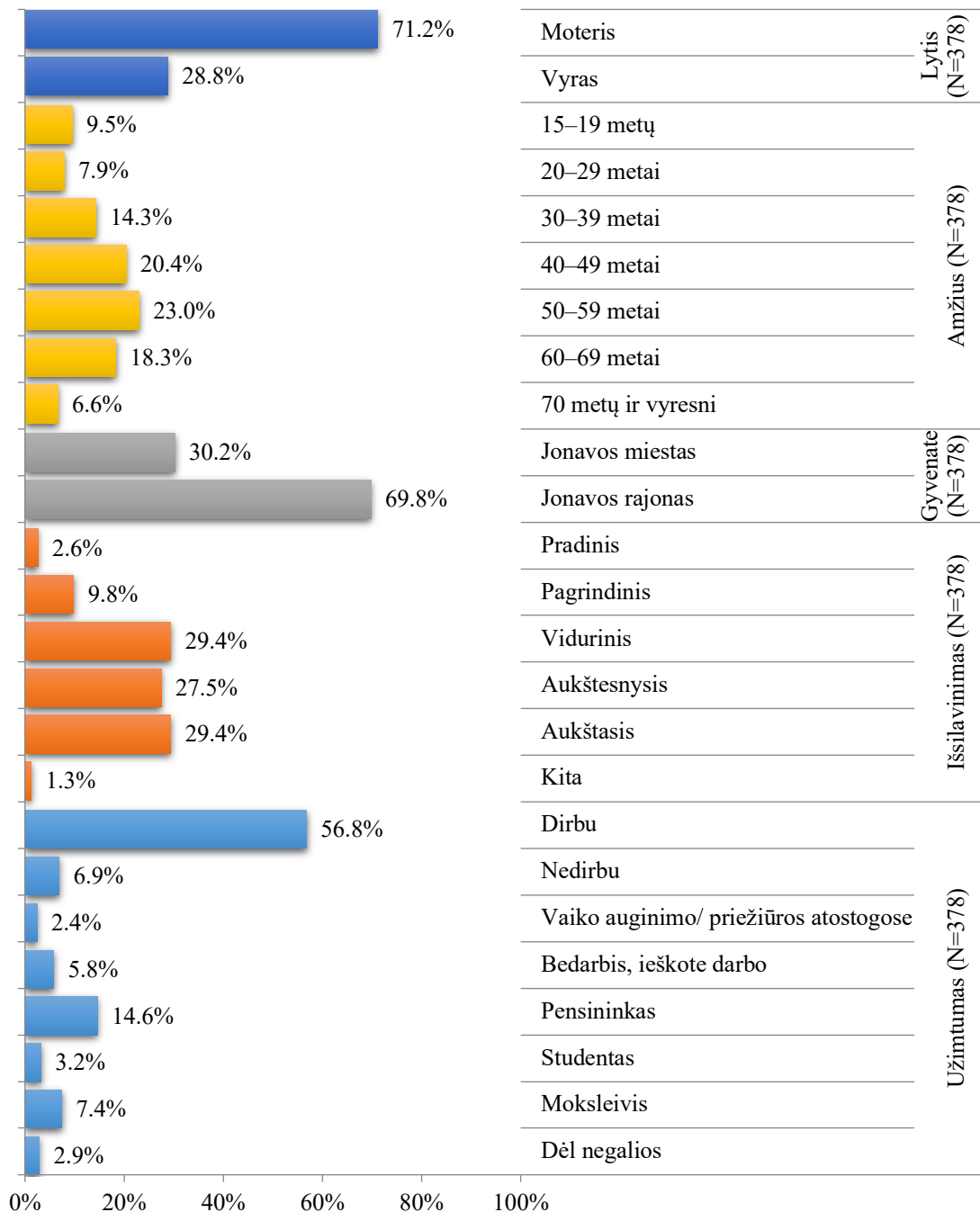
Imtis Jonavos rajono viešosios bibliotekos ir jos filialų lankytojai. Naudojama patogumo atranka, t.y. atsitiktine tvarka atrenkami respondentai, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius. Nustatyta imtis 350 teisingai užpildytų anketų.

Apklausoje metu užpildyta 378 anketų, visos jos įvertintos kaip tinkamos įtraukti į tyrimą.

## 2. Apklausos rezultatų analizė

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

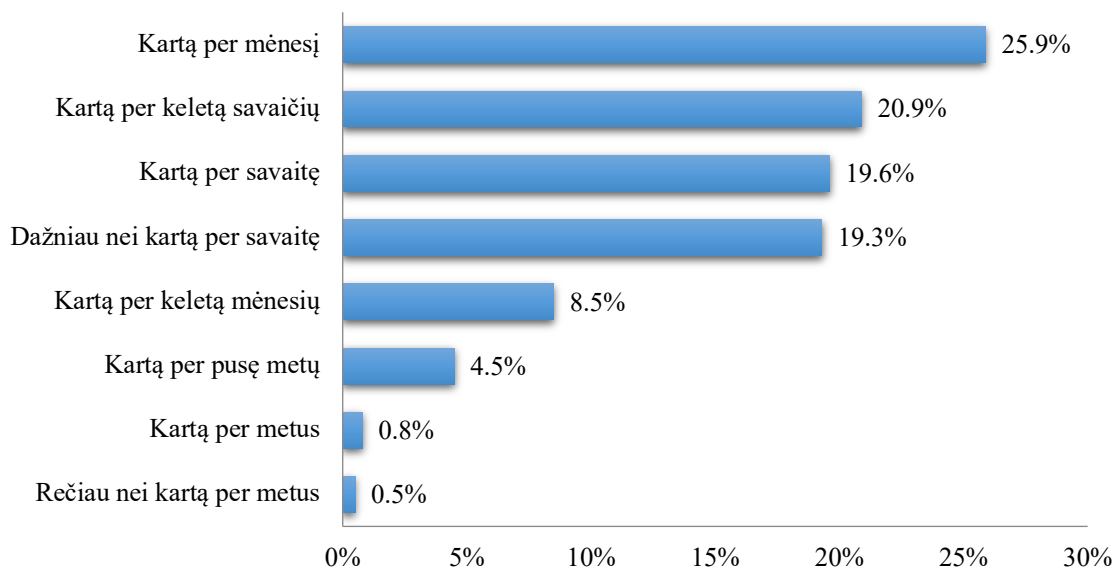
1 pav. Tyrimo imties demografinė charakteristika



Daugiausia (71,2 proc.) tyrime iš dalyvavusių respondentų yra moterys, likusi dalis (28,8 proc.) vyrai, analizuojant pagal amžių, didžiausia dalis (23,0 proc.) apklaustųjų yra 50-59 metų, daugiau nei pusė (69,8 proc.) gyvena Jonavos rajone. Beveik trečdalis (29,4 proc.) tyrime dalyvavusių

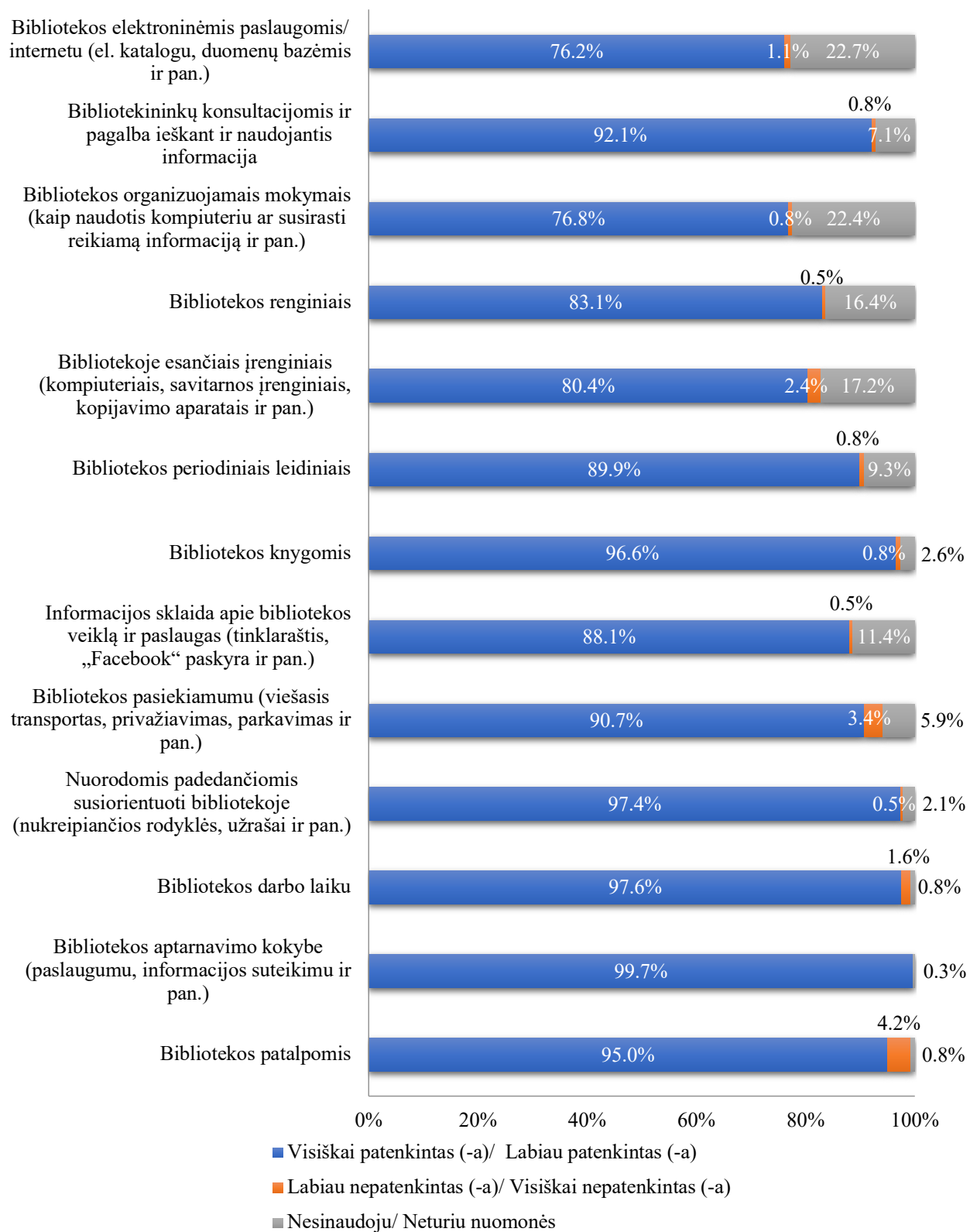
respondentų yra įgyję aukštąjį išsilavinimą, panaši dalis (27,5 proc.) aukštesnįjį išsilavinimą. 56,8 proc. apklaustųjų yra dirbantys, o mažiausia dalis (2,4 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų yra vaiko auginimo / priežiūros atostogose.

**2 pav. Naudojimosi Jonavos viešosios bibliotekos ir/ar jos filialų paslaugomis dažnis**



Respondentų buvo teirujamasi, kaip dažnai jie naudojami Jonavos viešosios bibliotekos ir/ar jos filialų paslaugomis. Kartą per mėnesį šiomis paslaugomis naudojasi 25,9 proc. apklaustųjų, kartą per keletą savaitių – 20,9 proc., kartą per savaitę – 19,6 proc. Mažiausia dalis (0,5 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų Jonavos viešosios bibliotekos ir/ar jos filialų paslaugomis naudojas rečiau nei kartą per metus.

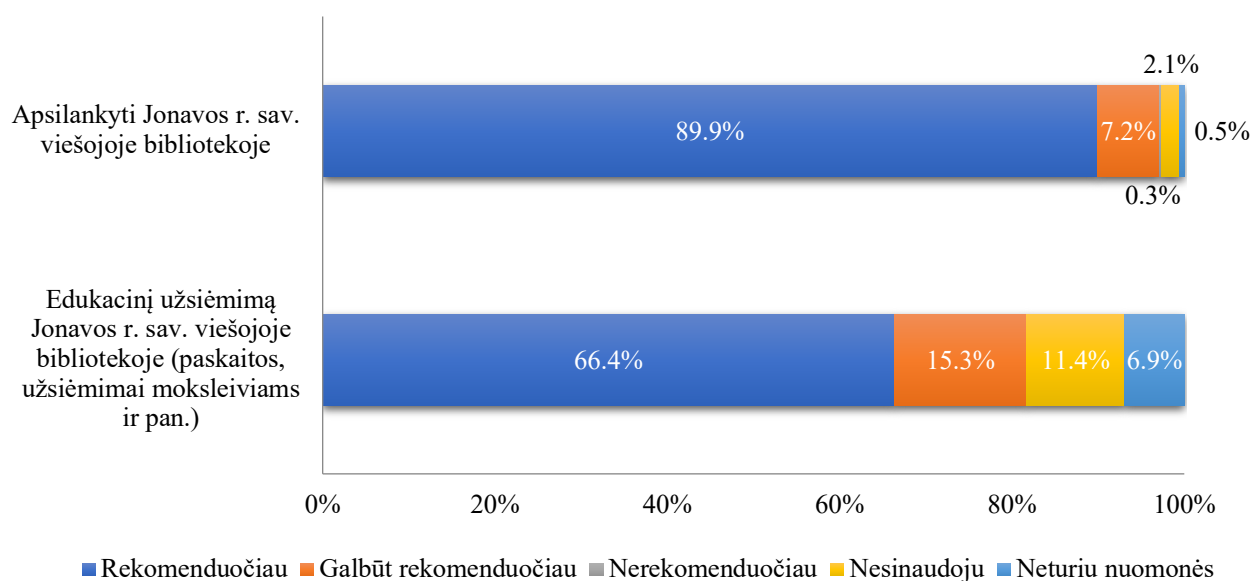
### 3 pav. Jonavos viešosios bibliotekos ir/ar jos filialų paslaugų, priemonių bei aptarnavimo vertinimas



Buvo prašoma respondentų nurodyti kokiomis bibliotekos teikiamomis paslaugomis jie naudojami. Respondentai galėjo pasirinkti ne vieną atsakymo variantą. Didžioji dauguma (76,2 proc.) respondentų yra visiškai patenkinti bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.), taip pat visiškai patenkinti respondentai yra bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.) (76,8 proc.), bibliotekos renginiais (83,1 proc.), bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.) (80,4 proc.), bibliotekos periodiniais leidiniais (89,9 proc.), informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (tinklaraštis, „Facebook“ paskyra ir pan. (88,1 proc.).

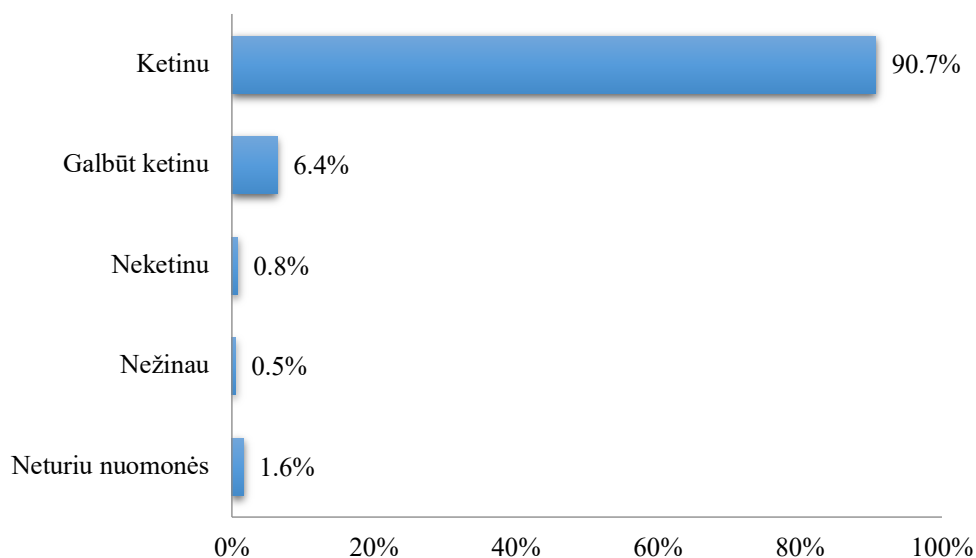
Vertinant bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę vartotojų požiūriu, galima teigti, jog teikiamų paslaugų kokybė yra aukšta. Absoliuti dauguma tyrime dalyvavusių respondentų yra visiškai patenkinti bibliotekos aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.) (99,7 proc.), bibliotekos aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.) (99,7 proc.), bibliotekos darbo laiku (97,6 proc.), nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.) (97,4 proc.), bibliotekos knygomis (96,6 proc.), bibliotekos patalpomis (95,0 proc.), bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija (92,1 proc.), bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.) (90,7 proc.).

#### 4 pav. Jonavos r. sav. Viešosios bibliotekos rekomendavimas kitiems



Apsilankyti Jonavos viešojoje bibliotekoje rekomenduotų net 89,9 proc. tyrime dalyvavusių respondentų, o edukacinius užsiėmimus Jonavos r. sav. Viešojoje bibliotekoje (paskaitas, užsiėmimus moksleiviams ir pan.) rekomenduotų daugiau nei pusė apklaustųjų (66,4 proc.).

**5 pav. Klausimo „Ar ketinate lankytis Jonavos viešojoje bibliotekoje ir/ar jos filialuose ateityje?“ atsakymų pasiskirstymas**



Respondentų buvo klausama, ar jie ketina lankytis Jonavos viešojoje bibliotekoje ir/ar jos filialuose ateityje. Absoliuti dauguma (90,7 proc.) respondentų ateityje ketina naudotis viešojoje bibliotekoje ir/ar jos filialuose, galbūt ketina – 6,4 proc., neketina – 0,8 proc. apklaustųjų.

**1 lentelė. Respondentų komenrarai bei pasiūlymai (komentarai autentiški, nekoreguoti)**

Kategorija	Komentarai, pasiūlymai
<b>Renginiai</b>	<p>„Trūksta renginių programos sklaidos. Kartais ji matoma, o kartais tenka ieškotis.“;</p> <p>„Daugiau susitikimų su žymiais žmonėmis, asmenybėmis.“;</p> <p>„Siūlyčiau suorganizuoti ką nors, kas būtų aktualu tik moterims. Kokius pokalbius prie arbatos apie seimą, santykius ar kažką panašaus.“;</p> <p>„Norėtuši daugiau susitikimų su rašytojais.“;</p> <p>„Renginius, suėjimus rengti specialiai tam skirtoje patalpoje, o ne informacijos ir mokymų erdvės kabinete.“;</p> <p>„Daugiau renginių jaunimui ne tik vaikams ir senjorams.“;</p> <p>„Man atrodo bibliotekos pavirto į kultūros namus, labai daug renginių.“;</p> <p>„Labai patenkinta poetikos renginiais, rašėme kartu su stačiatikių bendruomene, dalyvauja vaikai.“; „Norėčiau kompiuterio kursų.“</p>
<b>Prieinamumas</b>	<p>„Biblioteka tikrai įspūdinga tiek suaugusiam, tiek vaikui su nepakartojamu personalu. Tik kad aikštelė galėtų būti didesnė.“;</p> <p>„Labai puiki biblioteka, geras kolektyvas, kuris visada padeda pasiimti literatūrą, konsultuoja apie paslaugas.“;</p>

	<p>„Labai džiaugiuosi kad yra tokia biblioteka, nes nebūtų kur galėtų vaikas nueiti po pamokų. Mes visa šeima skaitome tai yra bendruomenės traukos taškas. Ačiū darbuotojoms.“;</p> <p>„Nepritariu vaikų užimtumui prie kompiuterio (žaidimams)“;</p>
<b>Patalpos</b>	<p>„Labai graži biblioteka.“;</p> <p>„Žeimių biblioteka miela, tvarkinga, tik trūksta mažo remonto.“;</p> <p>„Mažos patalpos renginiams, nes renkasi daug bendruomenės narių.“;</p> <p>„Kadangi didesnių patalpų nėra galimybės bibliotekai turėti, tai siūlyčiau apgalvoti galimybę isigyti didesnes patalpas jog renginių metu sutilptu daugiau žmonių.“;</p> <p>„Reikia didesnių patalpų, nes organizuojant renginius yra didelis susidomėjimas, o žmonės netelpa, norėtųsi naujų knygų asortimento.“;</p> <p>„Perkelti patalpas į mokyklą-daugiafunkcij centrą.“;</p> <p>„Patalpose reikia remonto.“.</p>
<b>Bibliotekų tvarkymas, inventoriaus trūkumas</b>	<p>„Sutvarkyti kaimo bibliotekas atlikti kapitalinius remontus.“;</p> <p>„Trūksta tualetų, projektoriaus, naujų knygų, bei vietos.“;</p> <p>„Viskas būtų gerai su bibliotekos patalpomis bet trūksta wc.“;</p> <p>„Trūksta tualetų, ypatingai per renginius, nes seniūnija užsidaro ankščiau nei biblioteka ir liekam be wc.“;</p> <p>„Bibliotekai reikalingas remontas, daugiau kompiuterių, naujesnių knygų.“;</p> <p>„Patalpų remontas ir naujesnių baldų apstatymas.“;</p> <p>„Daugiau egzempliorių populiarių knygų.“;</p> <p>„Reikėtų naujo spausdintuvo ir kompiuterių.“;</p> <p>„Labai lėtas internetas, reikia naujų kompiuterių.“;</p> <p>„Norėtųsi daugiau žurnalų.“</p>

Tyrimo dalyvavusių respondentų pasiūlymai suskirstyti į 4 kategorijas: „Renginiai“, „Prieinamumas“, „Patalpos“ ir „Bibliotekų tvarkymas, inventoriaus trūkumas“. Daugiausiai pasiūlymų pateikta pagal „Bibliotekų tvarkymas, inventoriaus trūkumas“ kategoriją: daugiausia respondentų siūlo sutvarkyti kaimo bibliotekas, trūksta kompiuterių, trūksta tualetų ir pan. Respondentams taip pat svarbus bibliotekos prieinamumas visai šeimai, ypatingai – vaikų užimtumas.





### 3. Išvados ir rekomendacijos

1. Didžiausia dalis respondentų sudarė moterys, vyresnio amžiaus (50-29 metai) lankytojai, turintys vidurinę, aukštesniąjį ir aukštąjį išsilavinimą ir dirbantys asmenys. Biblioteka turi didelį potencialą pritraukti jaunesnio amžiaus lankytojus suteikdama jiems patrauklias paslaugas.
2. Dažniausiai lankomasi bibliotekoje ir jos filialuose kartą per mėnesį ar kartą per keletą savaičių. Nemažas respondentų skaičius (19,6 proc.) teigia naudojasi bibliotekos paslaugomis kartą per savaitę. Galima daryti išvadas, kad bibliotekos ir jos filialų paslaugos ir naudojimas jomis yra intensyvus ir lankytojai randa tinkamas paslaugas bei identifikuojama paklausa joms.
3. Didžioji dauguma (76,2 proc.) respondentų yra visiškai patenkinti bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.). Bendrai vertinant visos apklausoje pateiktos paslaugos patenkina lankytoją.
4. Mažiausia iš apklausoje išvardintų paslaugų ir priemonių lankytojai naudoja bibliotekos elektroninėmis paslaugomis ir organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją). El. katalogas lankytojams suteikia galimybę neatėjus į biblioteką sužinoti koks skyrius, kuris filialas bei ar iš viso biblioteka turi jam reikalingą dokumentą. Tačiau beveik 23 proc. nesinaudoja šia galimybe. Dauguma vartotojų dažniausiai bibliotekoje lankosi dėl konkrečių dokumentų – ši galimybė naudotis el. katalogu supaprastina bei pagreitina reikiamų dokumentų paiešką ir tikėtina padidintų lankytojų pasitenkinimą paslaugų prieinamumu ir jų suteikimo greičiu. Galima daryti prielaidą, jog dauguma respondentų internetą daugiau naudoja pramogoms, o norėdami gauti reikalingus dokumentus, labiau yra linkę tiesiogiai kreiptis į bibliotekininkes / -us. Tai rodo, jog dauguma lankytojų atsakymų: arba nejaučia poreikio naudotis, arba vis dar neturi tinkamų įgūdžių ir pan.
5. Dabartiniame kontekste susidariusi nuomonė, kad bet kokios įmonės ar įstaigos savęs pateikimas virtualioje aplinkoje yra itin svarbus. Socialinės bibliotekos paskyros aktualios, tačiau jos ne vienintelės priemonės pateikti lankytojams informaciją virtualioje erdvėje. Bibliotekos oficialus tinklapis susilaukia nemažo virtualių lankytojų srauto, todėl verta atkreipti dėmesį į lankytojų (11,4 proc.) nesinaudojimą bibliotekos tinklaraščiu, socialiniais tinklais.
6. Rekomenduojama didinti informacijos sklaidą apie bibliotekoje teikiamas paslaugas, vykdomus renginius, stiprinti socialinių tinklų, internetinio puslapio teikiamas galimybes informacijos sklaidos galimybes.
7. Apsilankyti Jonavos viešojoje bibliotekoje rekomenduotų net 89,9 proc. tyrime dalyvavusių respondentų, edukacinius užsiėmimus Jonavos r. sav. viešojoje bibliotekoje (paskaitas, užsiėmimus moksleiviams ir pan.) rekomenduotų daugiau nei pusė apklaustųjų (66,4 proc.).
8. Absoliuti dauguma (90,7 proc.) respondentų ateityje ketina naudotis viešojoje bibliotekoje ir/ar jos filialuose.
9. Įvertinant pateiktus respondentų komentarus matome, kad daugiausia pasiūlymų pateikta pagal „Bibliotekų tvarkymas, inventoriaus trūkumo“ kategoriją: daugiausia respondentų siūlo sutvarkyti kaimo bibliotekas, trūksta kompiuterių, trūksta tualetų ir pan.



	susiorientuoti bibliotekoje ( <i>nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.</i> )						
2.5.	Bibliotekos pasiekiamumu ( <i>viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6.	Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas ( <i>tinklaraštis, „Facebook“ paskyra ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7.	Bibliotekos knygomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8.	Bibliotekos periodiniais leidiniais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9.	Bibliotekoje esančiais įrenginiais ( <i>kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10.	Bibliotekos renginiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11.	Bibliotekos organizuojamais mokymais ( <i>kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12.	Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.13.	Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu ( <i>el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Ar rekomenduotumėte kitiems:

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti X bibliotekoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacinį užsiėmimą X bibliotekoje (paskaitos,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

užsiėmimai moksleiviams ir pan.)					
----------------------------------	--	--	--	--	--

**4. Ar ketinate lankytis Jonavos raj. viešojoje bibliotekoje ateityje?**

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Jūsų siūlymai, komentarai**

.....

.....

.....

**6. Jūs esate:**

- Vyras       Moteris

**7. Jūsų amžius:**

- 15–19 metų
- 20–29 metai
- 30–39 metai
- 40–49 metai
- 50–59 metai
- 60–69 metai
- 70 metų ir vyresni

**8. Šiuo metu gyvenate (įrašykite miestą arba gyvenvietę):.....**

**9. Jūsų išsilavinimas:**

- Pradinis
- Pagrindinis
- Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis
- Kita.....

**10. Ar šiuo metu dirbate?**

- Dirbu
- Nedirbu\*

*\*pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

- Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- Bedarbis, ieškote darbo
- Pensininkas
- Studentas
- Moksleivis
- Dėl negalios

**Dėkojame už Jūsų atsakymus!**

---