

ŠILALĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS

Tyrimo tikslas:

1. Apklauso būdu nustatyti esamą Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;
2. Gauti reikalingą informaciją, kontaktuojant su vartotojais ir atlikti konkrečią tyrimo analizę, suteikiančią išsamesnę tiriamų reiškinių, jų struktūrinių elementų vaizdą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę;
2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti;
3. Imties dydis apskaičiuotas pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę.

Tikslinė grupė: Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų vartotojai.

Tyrimo tipas – aprašomasis.

Pirminių duomenų rinkimo metodas – apklausa.

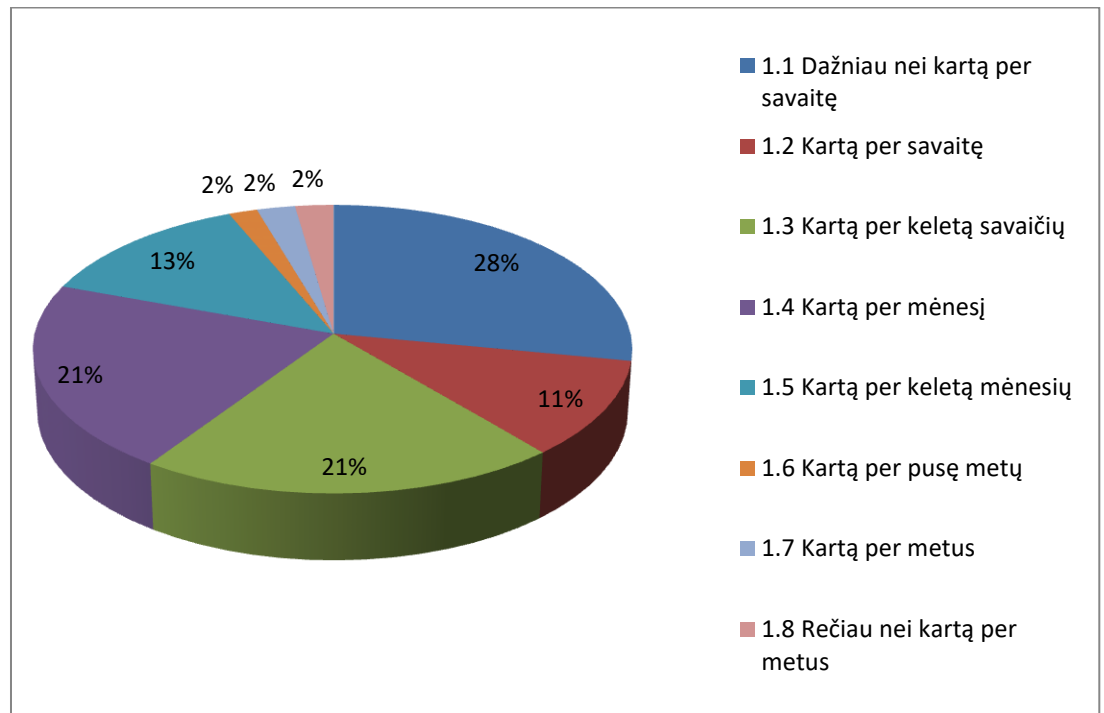
Imties nustatymas. Anketa pateikiama Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos lankytojams (paslaugų vartotojams). Imtis sudaryta naudojant patogiąją atranką, kuri numato, kad respondentai parenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius. Imties dydis apskaičiuotas pasirinkus 95% tikimybę, 0,5 % paklaidos tikimybę ir 2017 m. bibliotekos vartotojų skaičių (5920 vartotojų) naudojant imties dydžio skaičiuoklę: <http://www.apklauso.lt/imties-dydis>. Imties dydis – 361 bibliotekos paslaugų vartotojas. Tyrimo metu buvo išplatintos 361 popierinė anketa, atgal sugrįžo 342 anketos. Iš jų tinkamai užpildytos buvo 311 anketų.

Duomenų rinkimas. Anketa buvo platinama 2018 m. kovo – balandžio mėnesiais. Anketa platinama tik popieriniu variantu, nes kaimo filialuose nėra sukurtos bibliotekos vartotojų duomenų bazės.

Tyrimo rezultatų apibendrinimas

Tyrimė dalyvavo 75,9 proc. moterų ir 24,1 proc. vyrų. 37 proc. respondentų turėjo aukštąjį, 24,7 proc. vidurinį, 20,6 proc. aukštesnįjį išsilavinimą, 15,9 proc. nurodė, kad turi tik pradinį arba pagrindinį išsilavinimą. Tai dažniausiai moksleiviai. Pagal užimtumą - 41 proc. apklausos dalyvių – dirbantys asmenys, 20 proc. – pensininkai, 14 proc. moksleiviai. Pagal amžiaus grupes daugiausiai yra 50 – 59 m. (27 proc.) ir 40 – 49 m. (22 proc.) respondentų. Mieste gyvena 29, 5 proc., kaime – 71,5 proc. apklausos dalyvių.

Dauguma apklausos dalyvių reguliariai lankosi bibliotekoje (žr. 1 pav.). Dažniausiai respondentai bibliotekoje lankėsi dažniau nei kartą per savaitę (28 proc.), kartą per keletą savaitių ir kartą per mėnesį lankėsi kiek mažiau apklausos dalyvių (po 21 proc.).



1 pav. Naudojimosi Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis dažnis

Absoliuti dauguma respondentų patenkinti Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos darbo laiku (81,2 proc. labai patenkinti ir 16,4 proc. labiau patenkinti) ir aptarnavimo kokybe (80 proc. visiškai patenkinti ir 15,4 proc. labiau patenkinti), bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba (79,4 proc. labai patenkinti, 10,9 proc. labiau patenkinti) (žr. 2 pav.).

Didžiausias nepasitenkinimo procentas tenka bibliotekos prenumeruojamiems periodiniams leidiniams (16, 5 proc. labiau nepatenkinti ir 3,9 visiškai nepatenkinti), knygoms (10,9

proc. labiau nepatenkinti ir 3,6 proc. visiškai nepatenkinti) ir bibliotekoje esančiais įrenginiais (9,2 proc. labiau nepatenkinti ir 3,9 proc. visiškai nepatenkinti). Labiausiai pasigendama naujų knygų, programinės literatūros, leidinių užsienio kalbomis, vartotojai pastebėjo daugiatomių leidinių komplektacijos spragas (yra ne visi leidinio tomai), per maža periodinių leidinių pasiūla bibliotekose.

Atkreiptinas dėmesys į paslaugas, kuriomis respondentai nesinaudoja arba neturi apie jas nuomonės. Abejingiausiai buvo vertinami bibliotekoje organizuojami mokymai (13,4 proc. nesinaudojo ir 9,7 proc. neturi nuomonės), elektroninėmis paslaugomis (9,6 proc. nesinaudojo, 12,7 proc. neturi nuomonės), edukaciniais renginiais (10,9 proc. nesinaudojo ir 10,9 proc. neturi nuomonės) ir bibliotekos renginiais (9,1 proc. nesinaudojo ir 9,2 proc. neturi nuomonės).

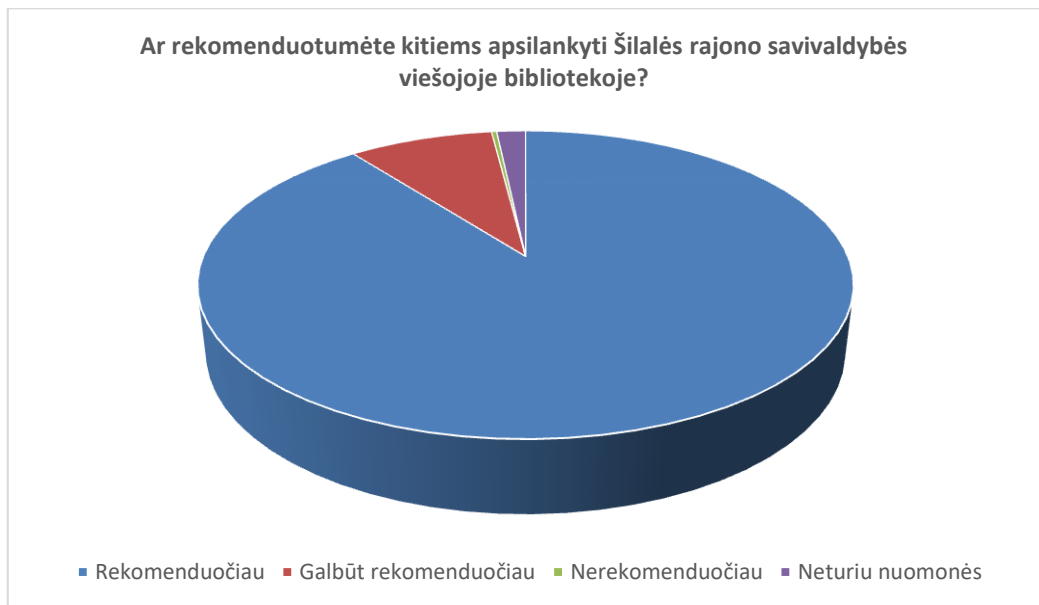


2 pav. Vartotojų pasitenkinimas paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu

Apibendrinant respondentų pasitenkinimą Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu galima teigti, kad didžioji jų dalis vis dar labiau sėja biblioteką su skaitymu nei su mokymais ir renginiais.

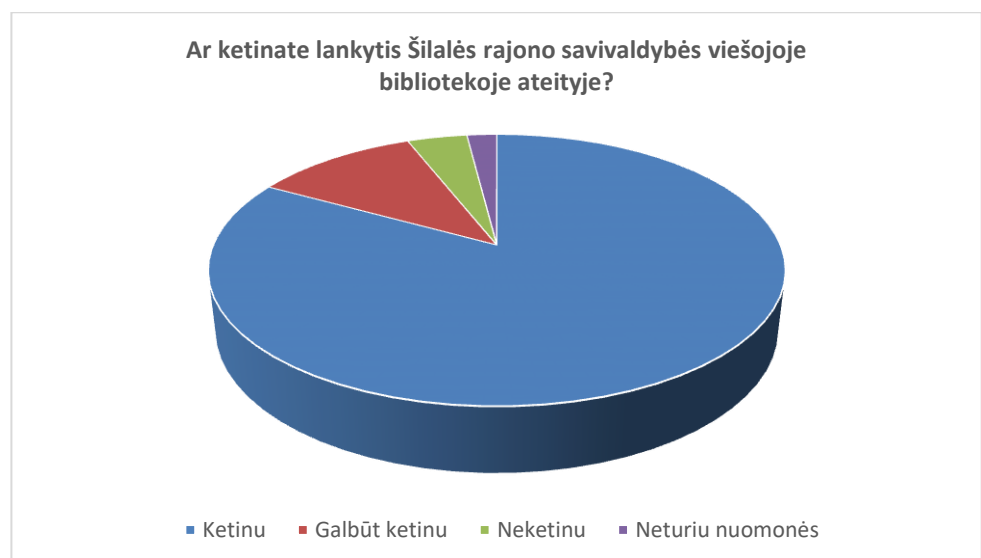
Absoliuti dauguma (98 proc.) respondentų nurodė, kad rekomenduotų (89,5 proc.) arba galbūt rekomenduotų (8,5 proc.) kitiems apsilankyti Šilalės rajono savivaldybės viešojoje

bibliotekoje (žr. 3 pav.). Tai įrodo, kad vartotojai yra patenkinti bibliotekoje teikiamomis paslaugomis, kurios gali būti naudingos ir tiems, kurie joje nesilanko.



3 pav. Vartotojų nusiteikimas rekomenduoti kitiems apsilankyti bibliotekoje

Teigiamą vartotojų vertinimą rodo ir ketinimas lankytis bibliotekoje ateityje (žr. 4 pav.). Didžioji dalis respondentų ketina ir toliau lankytis bibliotekoje arba svarsto (94 proc.: 83 – ketinu, 11 – galbūt ketinu).



4 pav. Vartotojų ketinimas lankytis Šilalės rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje

Anketoje vartotojai galėjo pateikti savo siūlymus ir komentarus dėl bibliotekos paslaugų. Daugiausiai respondentai išreiškė lūkesčių dėl bibliotekos fondo ir periodinių leidinių

prenumeratos (trūksta naujų knygų, knygų užsienio kalba, per maži paklausių leidinių egzempliorių skaičiai, programinės literatūros stoka, prenumeruojamų periodinių leidinių stoka ir pan.).

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Tyrimas išryškino Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojo portretą: tai dažniausiai dirbantys, turintys aukštąjį išsilavinimą, vyresnio amžiaus asmenys. Rekomenduotina atskirai nagrinėti tam tikrų amžiaus grupių ir užsiėmimo vartotojų nuomonę. Trūksta vaikų iki 14 m. ir namų šeimininkų vertinimo.
2. Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad vartotojai teigiamai vertina Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas. Daugiausiai neigiamų vertinimų sukėlė prenumeruojamų periodinių leidinių ir siūlomų knygų įvairovės sritys. Tačiau dėl didžiosios dalies respondentų ketinimo ateityje lankytis bibliotekoje ir nusiteikimo rekomenduoti Šilalės rajono savivaldybės viešąją biblioteką kitiems asmenims galima teigti, kad biblioteka yra patraukli institucija ir kurios dauguma vartotojų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir aptarnavimu.
3. Remdamasi tyrimo rezultatais Šilalės rajono savivaldybės viešoji biblioteka turėtų gerinti siūlomų leidinių įvairovę, didinti periodinių leidinių prenumeratą, atnaujinti bibliotekos kompiuterinę ir programinę įrangą.
4. Atskirai reikia ištirti Šilalės rajono savivaldybės viešosios bibliotekos organizuojamus renginius, edukacinius užsiėmimus, bibliotekos organizuojamus mokymus.
5. Siūloma dar daugiau dėmesio skirti bibliotekininkų mokymams. Aukštas pasitenkinimas aptarnavimo kokybe patvirtina, kad vartotojams vis dar svarbus asmeninis kontaktas su bibliotekininku, jo pagalba ir konsultacijos. Vartotojų aptarnavimo, konfliktų sprendimo, etiketo ir kiti mokymai leistų išlaikyti aukštą vartotojus aptarnaujančių darbuotojų profesionalumą, didintų vartotojo pasitikėjimą bibliotekininku, tuo pačiu keltų ir bibliotekininko prestižą visuomenėje.