

Alytaus Jurgio Kunčino viešosios
bibliotekos skaitytojų aptarnavimo
skyriaus vartotojų poreikių ir nuomonės
tyrimas

Parengė: *Informacijos ir kraštotyros centro
vyresnioji bibliotekininkė Indrė Lukoševičienė*

Turinys

Tyrimo metodika	3
Tyrimo metodai	3
Tyrimo problema	3
Tyrimo tikslas	3
Tyrimo uždaviniai	4
Tikslinė tyrimo grupė	4
Vietovė, laikas ir būdas	4
Ivadas	5
Apklauso analizė pagal temas	6
Skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų bendroji charakteristika (lytis, amžius, užsiėmimai)	6
Skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų įpročiai bei poreikiai	8
Skaitytojų aptarnavimo skyriaus darbuotojų kompetencija ir aptarnavimo kokybė	15
Išvados	17
1 PRIEDAS „Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos lankytojų apklausa apie skaitytojų aptarnavimo skyriuje teikiamas paslaugas“	18

Tyrimo metodika

Tyrimo metodai

Pasirinktas kiekybinio tyrimo metodas, o tiksliau – reprezentatyvios anoniminės apklausos tyrimo metodas.

Anoniminės apklausos atlikimo būdas: popierinė ir elektroninė anketa (internetiniame portale www.apklausa.lt), kurią sudaro su tyrimu susiję klausimai.

Pasirinktas kiekybinio tyrimo duomenų analizės metodas: aprašomoji statistika.

Respondentų atrankos būdas: netikimybinė patogioji atranka.

Tyrimo imtis: planuojama apklausti ne mažiau nei 50 respondentų (gali būti ir daugiau).

Tyrimo problema

Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojus tik iš dalies tenkina bibliotekoje esanti knygų pasiūla, jie teigia, jog ypač trūksta pačių naujausių leidinių.

Tyrimo tikslas

Pagrindinis tyrimo tikslas yra išsiaiškinti, ar skaitytojų aptarnavimo skyriuje teikiamos paslaugos atitinka lankytojų poreikius.

Tyrimo uždaviniai

- 1) Išsiaiškinti, kokia yra Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos tikslinė auditorija.
- 2) Iširti, ar bibliotekos lankytojus tenkina skaitytojų aptarnavimo skyriaus teikiamos paslaugos bei aptarnavimo kokybė.
- 3) Sužinoti, kokios paslaugos minėtame skyriuje yra populiariausios.
- 4) Sugalvoti, kaip būtų galima pagerinti bibliotekos skaitytojų aptarnavimo skyriaus paslaugas, jei jos neatitinka vartotojų poreikių.

Tikslinė tyrimo grupė

Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojai (turintys skaitytojo pažymėjimą), gyvenantys Alytaus mieste bei jo apylinkėse.

Vietovė, laikas ir būdas

Tyrimas buvo vykdomas 2018 metų rugsėjo ir spalio mėnesiais. Tyrimo klausimyną sudarė 14 uždarų klausimų su pasirenkamais atsakymų variantais. Popierinės anketos buvo išdalintos Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos skaitytojų aptarnavimo skyriuje (savanoriškai užpildyta 30 anketų). Taip pat, apklausa buvo patalpinta ir internetiniame portale www.apklausa.lt, o nuoroda paviešinta bibliotekos oficialioje „Facebook“ paskyroje *Kunčino viešoji biblioteka* (internetu anonimiškai užpildytos 34 anketos). Iš viso anketas užpildė **64** respondentai.

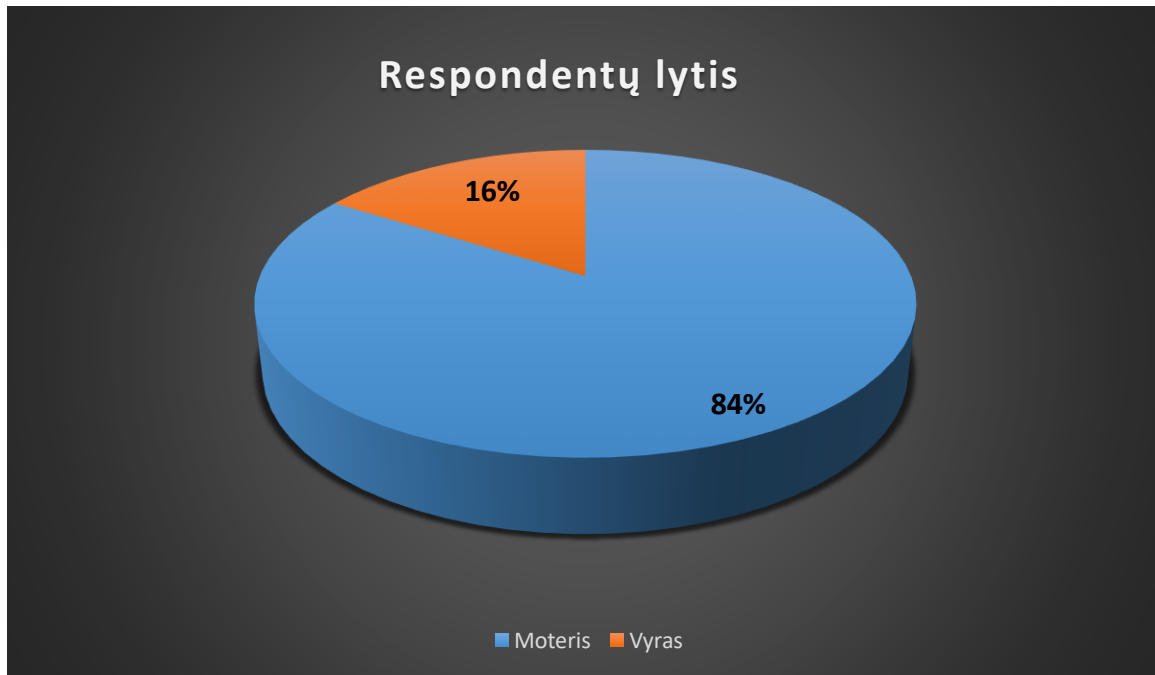
Įvadas

Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos skaitytojų aptarnavimo skyriaus vartotojų poreikių ir nuomonės tyrimas buvo inicijuotas norint išsiaiškinti, ar šiame skyriuje teikiamos paslaugos ir aptarnavimo kokybė atitinka lankytojų norus bei lūkesčius. Manome, kad tokie tyrimai yra reikalingi ne tik tam, kad sužinoti reikiamą informaciją, bet ir parodyti mūsų bibliotekos skaitytojui, jog jis mums rūpi. Sužinoję lankytojų nuomonę tam tikrais klausimais, stengsimės į ją atsižvelgti: tyrime bus pasiūlyti ir būdai/ priemonės, galinčios skaitytojų aptarnavimo skyrių padaryti dar patrauklesnį Alytaus miesto ir jo apylinkių gyventojams.

Apklauso analizė pagal temas

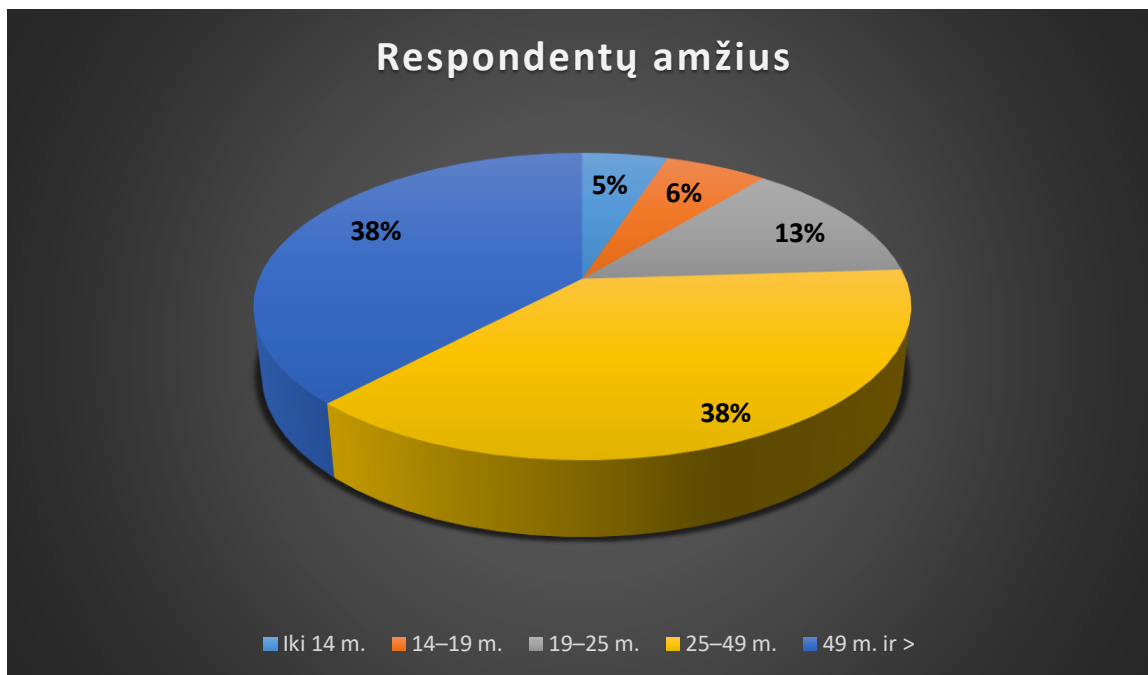
Bendras respondentų skaičius: 64

Skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų bendroji charakteristika (lytis, amžius, užsiėmimai)



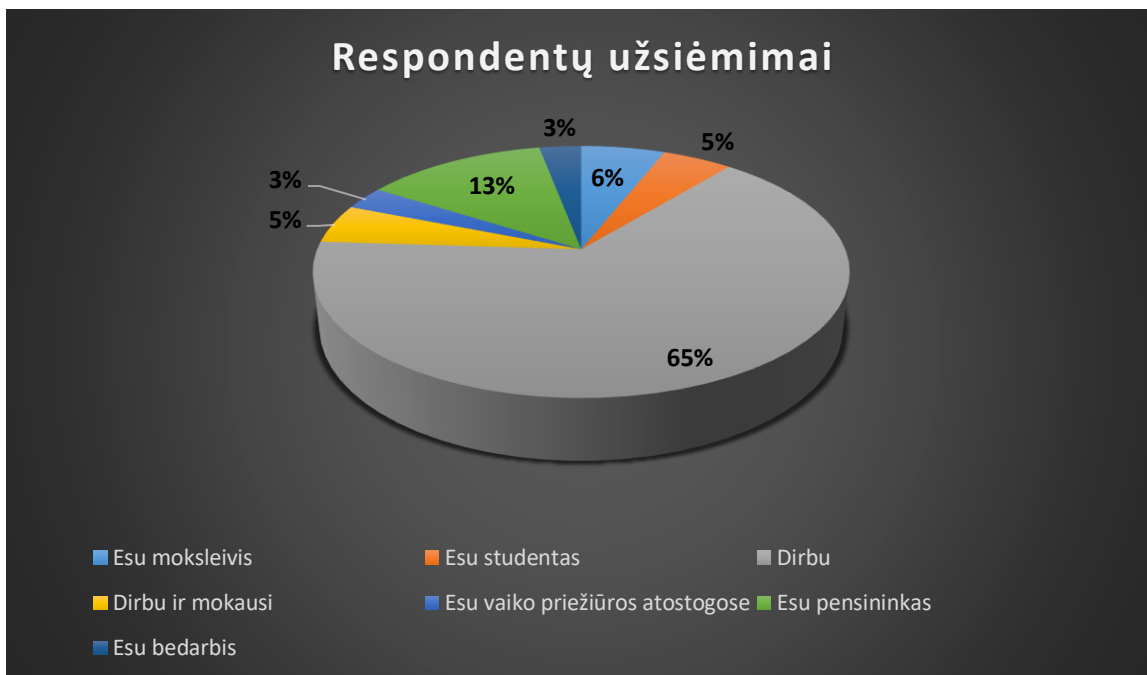
1 diagrama „Respondentų lytis“

Diagramoje matyti, jog respondentų moterų yra žymiai daugiau negu vyrų (apklausas užpildė 54 moterys ir 10 vyrų). Galima teigti, jog tikslinė bibliotekos skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų auditorija yra labiau moteriška nei vyriška (LIBIS duomenimis 2018 metais aktyvių skaitytojų vyrų buvo 600, o moterų – 2221, t. y. moterų buvo tris kartus daugiau negu vyrų). Taip pat, vyrai ne taip noriai pildo apklausas, todėl atotrūkis tarp vyrų ir moterų yra toks žymus.



2 diagrama „Respondentų amžius“

Daugiausia apklausą užpildė 24–49 m. (24 lankytojai) bei 49 m. ir > (24 lankytojai) amžiaus kategorijoms priklausantys asmenys. Todėl galima teigti, jog skaitytojų aptarnavimo skyriaus tikslinė auditorija yra vyresnė nei 25 metai. Priežastys, kodėl vyresnio amžiaus žmonės dažniau lankosi bibliotekoje galėtų būti kelios: 1) Sparčiai senstanti Lietuvos visuomenė 2) Šiuolaikinės technologijos (jaunimas dažnai labiau linkęs naudotis jomis nei skaityti knygas ir/arba knygas skaito elektroninėse skaityklėse bei planšetiniuose kompiuteriuose) 3) Jau į pensiją išėjusiems lankytojams tai savotiškas laisvalaikio praleidimo būdas (jie ateina ne tik pasiimti literatūros, bet ir pabendrauti). Žinoma, reikėtų apvarstyti, kaip būtų galima pritraukti daugiau jaunesnio amžiaus skaitytojų.



3 diagrama „Respondentų užsiėmimai“

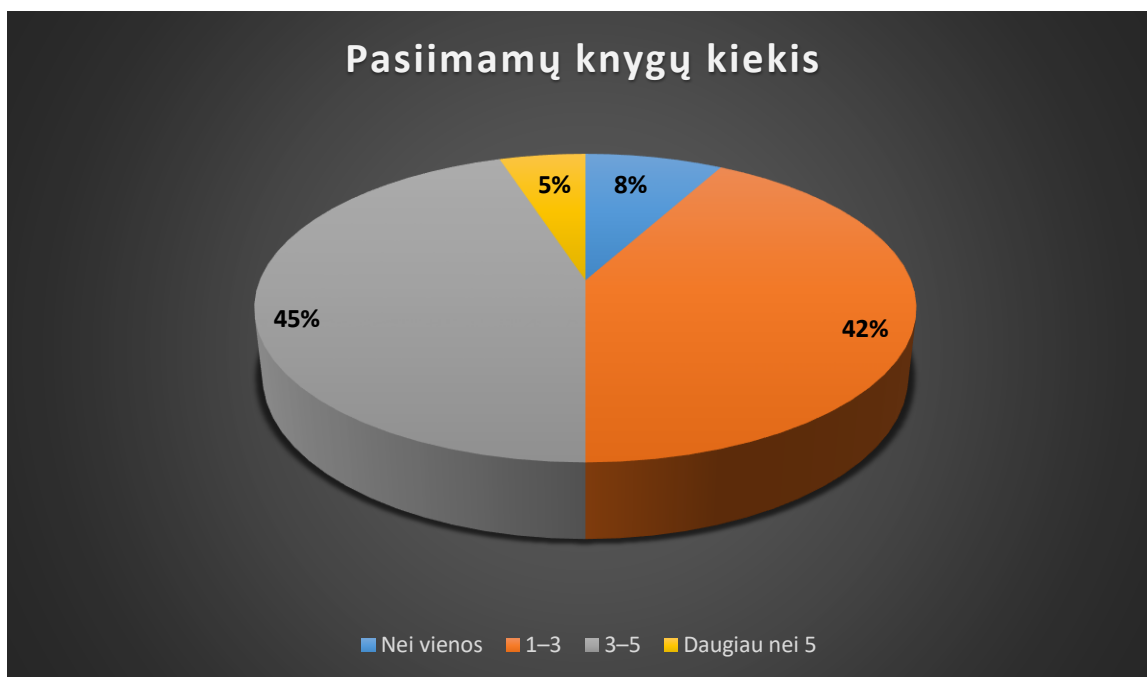
Iš diagramos matyti, kad daugiausia apklausą pildė dirbantys respondentai (42 lankytojai) ir pensininkai (8 lankytojai). Todėl, viską apibendrinant galima teigti, jog skaitytojų aptarnavimo skyriaus tikslinė auditorija yra moterys, vyresnės nei 25 metai, dirbančios arba jau išėjusios į pensiją.

Skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų įpročiai bei poreikiai



4 diagrama „Respondentų lankymosi dažnis“

Daugiausia respondentų bibliotekoje lankosi maždaug kartą per mėnesį (39 apklaustieji). Maždaug kartą per savaitę lankosi 15 procentų respondentų (10 apklaustųjų). Rečiau nei kartą per mėnesį lankosi 19 procentų respondentų (12 apklaustųjų). Dažniau nei kartą per savaitę lankosi tik 5 procentai respondentų (3 apklaustieji).



5 diagrama „Pasiimamų knygų kiekis vieno apsilankymo metu“

Daugiausia respondentų (45 procentai) vieno apsilankymo metu į namus pasiima nuo 3 iki 5 knygų. 42 procentai apklaustųjų į namus pasiima nuo 1 iki 3 knygų. 5 procentai respondentų skolinasi skaitytojo pažymėjimą iš artimųjų/draugų/giminaičių, kad galėtų į namus pasiimti daugiau nei 5 knygas. Ir tik 8 procentai apklaustųjų būna, jog nepasiima nei vienos knygos. Galima pasidžiaugti, kad skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojai vieno apsilankymo metu dažnai į namus pasiima maksimalų leistiną knygų skaičių, o yra net ir tokių, kuriems to kiekio neužtenka.



6 diagrama „Ar skaitytojus tenkina dabartinis leidžiamų pasiimti knygų į namus kiekis?“

75 procentai skaitytojų (48 respondentai) yra patenkinti leidžiamų pasiimti į namus knygų kiekiu (šiuo metų vienam skaitytojui leidžiama pasiimti 5 knygas, jos išduodamos mėnesiui su galimybe prasižesti laikymo terminą). 14 procentų skaitytojų (9 respondentai) teigia, jog norėtų, kad tas kiekis būtų didesnis (pvz. 7–10 knygų). Ir 11 procentų skaitytojų (7 respondentai) nežino arba neturi nuomonės šiuo klausimu. Kadangi didžioji dalis apklaustųjų yra patenkinti šiuo klausimu, kol kas dar nebus planuojama padidinti į namus išduodamų knygų skaičiaus.



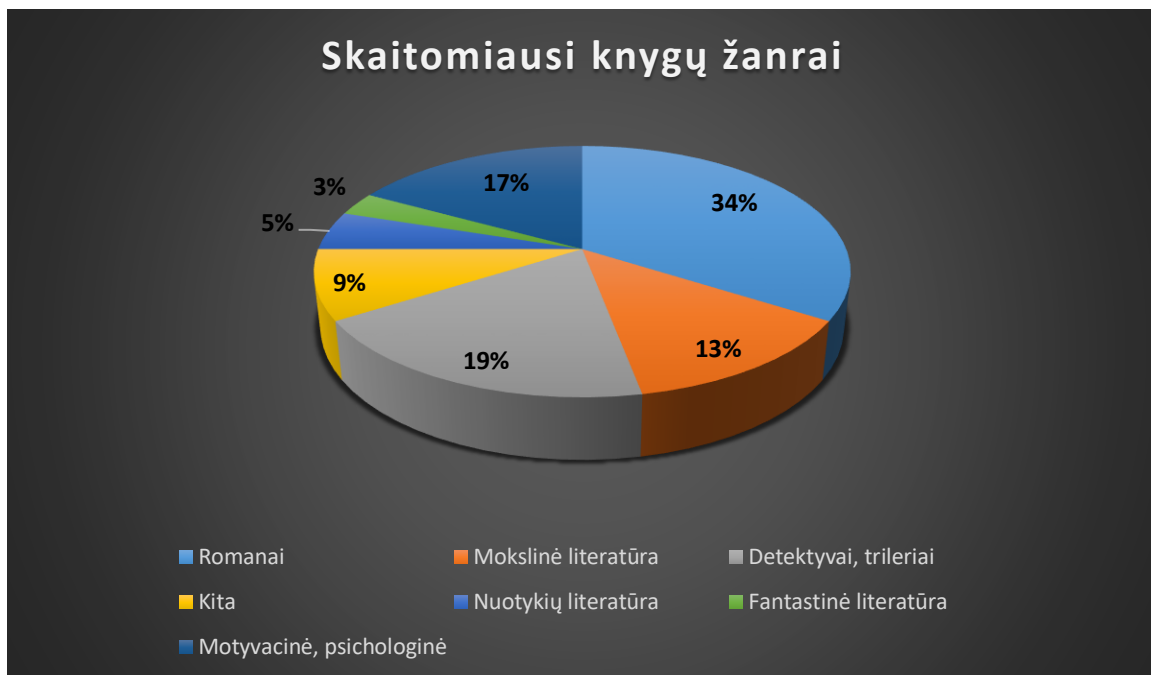
7 diagrama „Ar lankytojai naudojami knygų rezervavimo paslauga?“

Daugiausia skaitytojų (47 procentai) aktyviai naudojami knygų rezervavimo paslauga. 36 procentai respondentų retkarčiais naudojami šia paslauga (esant poreikiui). 16 procentų apklaustųjų visai nesinaudoja knygų rezervavimo paslauga, nes ji jiems neaktuali. Ir tik 1 procentas respondentų nėra išvis nieko girdėjęs apie šią paslaugą. Galima pasidžiaugti, jog iš visų apklaustųjų tik vienas žmogus nėra nieko girdėjęs apie knygų rezervaciją, o didžioji dalis skaitytojų šia paslauga naudojami ir gana aktyviai.



8 diagrama „Populiariausias leidinių rezervavimo būdas“

Populiariausias knygų rezervavimo būdas yra rezervuoti knygas internetu (bibliotekos internetinėje svetainėje). Šia paslauga naudojami 48 procentai respondentų. 31 procentas apklaustųjų knygas rezervuoja atėję į biblioteką (dažniausiai tie, kurie neturi elektroninio pašto ir negali patys rezervuoti internetu). 16 procentų respondentų visiškai nesinaudoja knygų rezervavimo paslauga. Ir tik 5 procentai knygas rezervuoja paskambinę telefonu į skaitytojų aptarnavimo skyrių. Šiais metais Alytaus Jurgio Kunčino viešoji biblioteka jau siūlo galimybę rezervuoti knygas ir per oficialų bibliotekos „Facebook“ puslapį.



9 diagrama „Skaitomiausi knygų žanrai“

Skaitomiausias knygų žanras (34 procentai respondentų) yra romanai (meilės, istoriniai ir pan.). Taip pat, lankytojai mėgsta skaityti ir detektyvus, trilerius (19 procentų respondentų). Mokslinę literatūrą (13 procentų respondentų) ir motyvacinę, psichologinę literatūrą (17 procentų respondentų) skaito panašus skaičius apklaustųjų. Mažiausiai skaitomi žanrai yra: nuotykių literatūra (5 procentai respondentų), fantastinė literatūra (3 procentai respondentų) bei *kita* literatūra (9 procentai respondentų). Ši diagrama reikalinga tam, kad užsakinėjant naujus leidinius būtų atsižvelgiama į skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų poreikius.



10 diagrama „Ar skaitytojai yra patenkinti bibliotekoje esančiu knygų pasirinkimu?“

Net 44 % respondentų yra patenkinti skaitytojų aptarnavimo skyriuje esančiu knygų pasirinkimu. 28 % apklaustųjų teigia, jog nėra visiškai patenkinti, jiems norėtusi daugiau naujesnių knygų, nes dažnai rezervavus populiarią knygą, tenka jos gana ilgai laukti. 25 % respondentų norėtusi didesnio knygų pasirinkimo. O 3 % apklaustųjų nežino/neturi nuomonės šiuo klausimu. Nors didžioji dalis skaitytojų yra patenkinti knygų pasirinkimu, tačiau vis tiek bandysime atsižvelgti ir į nepatenkintųjų respondentų išsakytas pastabas bei pageidavimus.



11 diagrama „Kokiu tikslu lankytojai skaito knygas?“

Daugiausia skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų knygas skaito savo malonumui (81 procentas respondentų). Būtent todėl, labiausiai skaitomos knygos ir yra romanai arba detektyvai, kadangi jie labiausiai tinkami laisvalaikiui. Dalis apklaustųjų (atitinkamai 11 ir 6 procentai respondentų) knygas skaito, nes reikia tam tikros specifinės informacijos arba todėl, jog liepė tėvai/mokytojai/dėstytojai ir pan. Ir tik labai maža dalis lankytojų (2 procentai respondentų) knygas skaito dėl *kitų* priežasčių. Ši diagrama reikalinga, nes leidžia orientuotis, kiek ir kokių leidinių turi vyrauti skaitytojų aptarnavimo skyriaus knygų fonde, kad atitiktų lankytojų lūkesčius.



12 diagrama „Ar lankytojai moka patys susirasti reikiamų knygų ar informacijos?“

58 procentai respondentų (37 apklaustieji) visada patys randa reikiamą informaciją ar knygas be jokios pagalbos. 39 procentai (25 apklaustieji) patys informacijos ar knygų nemoka susirasti, todėl prašo bibliotekininkės pagalbos. 3 procentai (2 apklaustieji) patys informaciją randa nebent atsitiktinai. Iš diagramos matyti, kad dauguma skaitytojų yra savarankiški ir patys randa, ko jiems reikia, bet taip pat didelė dalis skaitytojų vis dėl to prašo skaitytojų aptarnavimo skyriuje dirbančių darbuotojų pagalbos.

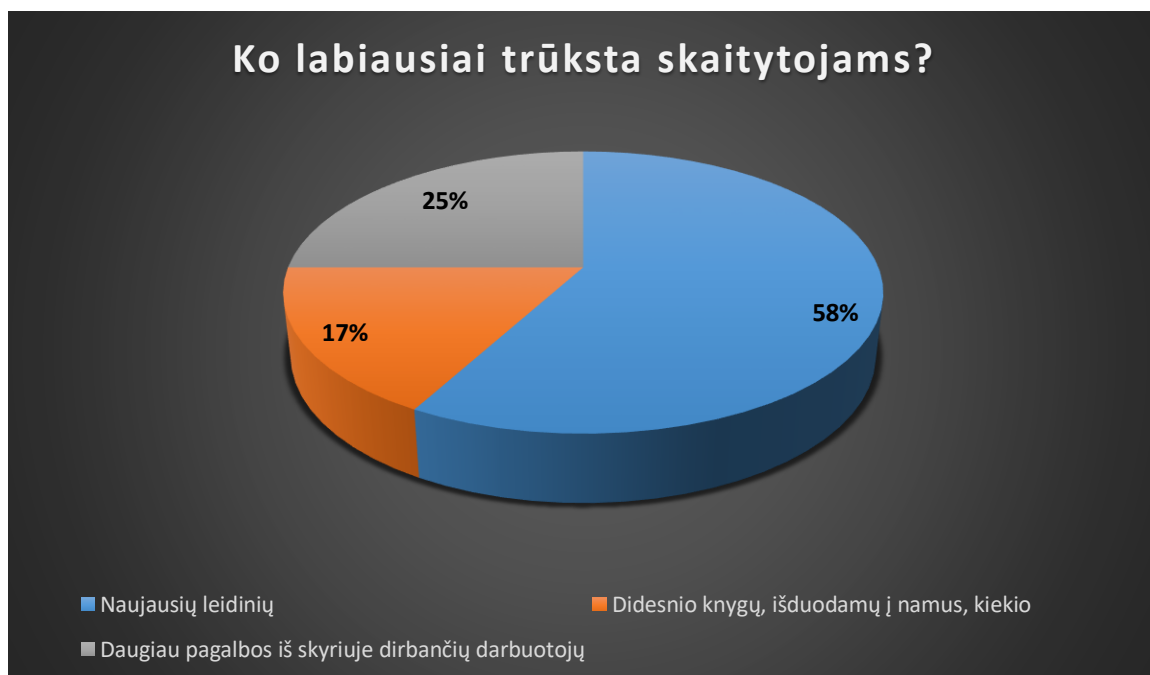
Skaitytojų aptarnavimo skyriaus darbuotojų kompetencija ir aptarnavimo kokybė



13 diagrama „Ar lankytojai yra patenkinti aptarnavimo kokybe ir darbuotojų kompetencija?“

Didžioji dauguma (63 procentai respondentų) bibliotekos lankytojų yra labai patenkinti skaitytojų aptarnavimo skyriaus darbuotojų aptarnavimo kokybe ir, mano, jog ten dirba malonios, atsakingos, paslaugios, išmanančios savo darbą specialistės. 20 procentų respondentų atsakė, jog taip – jie yra patenkinti tiek aptarnavimo kokybe, tiek darbuotojų kompetencija. 11 procentų respondentų yra iš dalies patenkinti, bet teigia, jog yra dar kur tobulėti. Ir tik 6 procentai apklaustųjų yra nepatenkinti aptarnavimo kokybe. Džiaugiamės, kad didžioji dalis skaitytojų neturi jokių nusiskundimų bei planuojame, jog kitais metais šis procentas bus šiek tiek dar didesnis.

Ko labiausiai trūksta skaitytojams?



14 diagrama „Ko labiausiai trūksta skaitytojų aptarnavimo skyriui?“

58 procentai skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų teigia, jog labiausiai jiems trūksta pačių naujausių leidinių, ir tai suprantama, nes naujų ir populiarių knygų, net ir jas rezervavus, dažnai tenka laukti po mėnesį ar net kelis. 17 procentų respondentų trūksta didesnio į namus išduodamų knygų skaičiaus vienam skaitytojui. Ir tikrai, yra tokių lankytojų, kurie vieno apsilankymo metu pasiima daugiau nei 5 knygas (pasiskolinę dar vieną skaitytojo pažymėjimą iš artimųjų). O 25 procentams apklaustųjų labiausiai stinga daugiau asmeninio dėmesio/pagalbos iš aptarnaujančio personalo (yra lankytojų, kurie mėgsta, kad visas knygas jiems savo nuožiūra išrinktų bibliotekininkas). Į visus lankytojų išsakytus poreikius bus atsižvelgta, siekiant dar aukštesnės aptarnavimo kokybės bei teigiamų skaitytojų atsiliepimų bei poreikių patenkinimo.

Išvados

- Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos skaitytojų aptarnavimo skyriaus tikslinė auditorija yra moterys, vyresnės nei 25 metai, turinčios darbus arba jau išėjusios į pensiją.
- Skaitytojų aptarnavimo skyriaus lankytojai vidutiniškai bibliotekoje apsilanko kartą per mėnesį ir vieno apsilankymo metu pasiima nuo 3 iki 5 knygų (kol kas, kaip rodo apklausa, skaitytojams šio kiekio užtenka).
- Didžioji dalis lankytojų aktyviai naudojami knygų rezervavimo paslauga ir tai dažniausiai daro internetu (bibliotekos svetainėje). Šiais metais siūlome naujovę: knygų rezervaciją susisiekiant su mumis oficialiame bibliotekos *Facebook* puslapyje.
- Skaitomiausios knygos yra romanai (meilės, istoriniai ir pan.) bei detektyvai, psichologiniai trileriai. Sužinoję, kokias knygas labiausia mėgsta skaityti mūsų lankytojai, galėsime į tai atsižvelgti naujindami knygų fondą.
- Dauguma apklaustųjų yra patenkinti skaitytojų aptarnavimo skyriuje esančiu knygų pasirinkimu, tačiau didelė dalis apklaustųjų teigia, jog trūksta naujausių knygų, nes dažnai rezervacijos eilėje jų tenka laukti net po kelis mėnesius.
- Respondentų teigimu, knygas ir kitus leidinius jie dažniausiai skaito savo malonumui, jiems tai viena iš laisvalaikio praleidimo formų (tiek pats skaitymas, tiek atėjimas į biblioteką išsirinkti knygų).
- Kadangi didelė dalis lankytojų pripažįsta, jog skaitytojų aptarnavimo skyriaus darbuotojų pagalba jiems yra reikalinga, išsiaiškinome, kad net 63 % respondentų yra labai patenkinti ten dirbančių specialisčių kompetencija ir aptarnavimo kokybe.

Pasiūlymai: organizuoti temines akcijas, kurių metu privatūs ar juridiniai asmenys galėtų padovanoti bibliotekai reikalingų (naujų) knygų; viešojoje erdvėje populiarinti popierinių knygų skaitymą, akcentuojant jo naudą; ir toliau organizuoti mokinių ekskursijas po biblioteką, pristatant jiems ne tik skaitytojų aptarnavimo skyrių, bet ir naujas knygas; kiekvieną mėnesį skelbti įdomiausių knygų „Top 5“ arba sukurti rubriką (interneto svetainėje ir *Facebook* puslapyje) „Bibliotekininkas rekomenduoja“, kuriame darbuotojai rekomenduotų, kurias knygas tikrai verta perskaityti.

1 PRIEDAS „Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos lankytojų apklausa apie skaitytojų aptarnavimo skyriuje teikiamas paslaugas“

1. Jūsų lytis:

- a) Moteris
- b) Vyras.

2. Jūsų amžius:

- a) Iki 14 m.
- b) 14–19 m.
- c) 19–25 m.
- d) 25–49 m.
- e) 49 m. ir daugiau.

3. Kuo Jūs užsiimate?

- a) Esu ikimokyklinukas
- b) Esu moksleivis
- c) Esu studentas
- d) Dirbu
- e) Dirbu ir mokausi
- f) Esu vaiko priežiūros atostogose
- g) Esu pensininkas
- h) Esu bedarbis.

4. Kaip dažnai lankotės bibliotekoje?

- a) Dažniau nei kartą per savaitę
- b) Maždaug kartą per savaitę
- c) Maždaug kartą per mėnesį
- d) Rečiau nei kartą per mėnesį.

5. Kiek maždaug knygų pasiimate vieno apsilankymo metu?

- a) Būna, kad ir nei vienos
- b) 1–3
- c) 3–5
- d) Pasiimu vyro/draugo/giminaičio ir pan. kortelę, kad galėčiau pasiimti daugiau nei 5 knygas.

6. Ar Jus tenkina dabartinis leidžiamų pasiimti knygų į namus kiekis?

- a) Taip, tenkina
- b) Ne, norėtusi daugiau
- c) Nežinau/neturiu nuomonės šiuo klausimu.

7. Ar naudojotės knygų rezervavimo paslauga?

- a) Taip, naudojuosi
- b) Retkarčiais pasinaudoju
- c) Ne, ši paslauga man nėra aktuali
- d) Nesu girdėjęs/usi apie šią paslaugą.

8. Koku būdu dažniausiai rezervuojate knygas?

- a) Internetu (bibliotekos internetinėje svetainėje)
- b) Atėjus į pačią biblioteką
- c) Telefonu paprašau bibliotekos darbuotojų ir jos rezervuoja
- d) Niekada nerezervuoju.

9. Kokį žanrą labiausiai mėgstate skaityti?

- a) Romanus (meilės, istorinius ir pan.)
- b) Detektyvus, trilerius
- c) Nuotykių literatūrą
- d) Fantastinę literatūrą
- e) Mokslinę literatūrą
- f) Motyvacinę, psichologinę literatūrą
- g) Kita.

10. Ar Jus tenkina bibliotekoje esantis knygų pasirinkimas?

- a) Taip, tenkina
- b) Ne, norėtusi naujesnių knygų
- c) Ne, norėtusi didesnio knygų pasirinkimo
- d) Nežinau/neturiu nuomonės.

11. Kokių tikslų skaitote knygas?

- a) Savo malonumui
- b) Liepė mokytojas/dėstytojas/tėvai ar pan.
- c) Reikia tam tikros informacijos
- d) Kita.

12. Ar mokate patys susirasti reikiamą knygą ar informaciją?

- a) Taip, visada pats randu, ko man reikia
- b) Randu nebent atsitiktinai
- c) Ne, nemoku, todėl prašau bibliotekininkės pagalbos.

13. Ar esate patenkinti skaitytojų aptarnavimo skyriuje dirbančių darbuotojų kompetencija ir bendravimu su lankytojais?

- a) Taip, labai, ten dirba puikios darbuotojos
- b) Taip
- c) Iš dalies esu patenkintas, bet tikrai yra kur tobulėti
- d) Esu nepatenkintas

14. Ko, Jūsų manymu, labiausiai trūksta skaitytojų aptarnavimo skyriui?

- a) Naujausių leidinių
- b) Didelio išduodamų knygų į namus skaičiaus vienam skaitytojui
- c) Daugiau pagalbos ir asmeninio dėmesio iš skyriuje dirbančių darbuotojų