

Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų vertinimas

Parengė: Informacijos ir kraštotyros skyriaus 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, būdas.....	4
Įvadas	5
Apklauso analizė pagal temas	6
Išvados.....	15

Tyrimo metodika

Tyrimo metodai

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

Anoniminės apklausos atlikimo būdas: elektroninė anketa (internetinėje platformoje docs.google.com), kurią sudaro su tyrimu susiję klausimai.

Pasirinktas kiekybinio tyrimo duomenų analizės metodas: aprašomoji statistika.

Respondentų atrankos būdas: netikimybinė tikslinė atranka.

Tyrimo imtis: planuojama apklausti, kiek įmanoma daugiau Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos lankytojų.

Tyrimo problema

Pasaulinė Covid-19 pandemija vis dar nesibaigė ir šalyje vis dar galioja ekstremalioji situacija. Galima pasidžiaugti, jog antrojo šalies uždarymo metu (nuo lapkričio 7 d.) bibliotekoms bent iš dalies buvo leista vykdyti veiklą (tik iš anksto rezervuotų knygų išdavimas). Tokia susiklosčiusi situacija ir vėl paskatino parodas, renginius, konkursus, rubrikas rengti nuotoliniu būdu, išskyrus 2020 m. vasaros sezoną bei rudens pirmąją pusę, kai biblioteka dirbo palyginus įprastu režimu. Susidūrėme su problema, kad žmonės yra pavargę nuo ribojimų, nuotoliniai renginiai jiems jau nebeatrodo tokie patrauklūs kaip pirmojo karantino metu, todėl nusprendėme išsiaiškinti, ar alytiškiai vis dar yra patenkinti bibliotekos teikiamų paslaugų kokybe.

Tyrimo tikslas

Pagrindinis tyrimo tikslas išsiaiškinti, ar bibliotekos lankytojai vis dar yra patenkinti bibliotekos teikiamomis paslaugomis (įskaitant ir virtualias paslaugas).

Tyrimo uždaviniai

1. Sužinoti, ar bibliotekos lankytojai yra patenkinti, jog antrojo karantino metu yra teikiama knygų gražinimo ir skolinimo į namus paslauga.
2. Ištirti, ar alytiškiai yra patenkinti bibliotekos teikiamomis paslaugomis (įskaitant ir virtualias paslaugas) bei kaip jie vertina jų aptarnavimo kokybę.
3. Išsiaiškinti, kur skaitytojai randa aktualią informaciją apie bibliotekos vykdomas veiklas tam, jog sužinotume kuriai viešinimo platformai ateityje reikėtų skirti daugiausia dėmesio.

Tikslinė tyrimo grupė

Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos lankytojai (nebūtinai turintys skaitytojo pažymėjimą).

Vietovė, laikas, būdas

Tyrimas buvo vykdomas 2021 metų sausio mėnesio pradžioje. Tyrimo klausimyną viso sudarė 11 klausimų: 8 (aštuoni) respondentams pateikti klausimai buvo su pasirenkamaisiais atsakymų variantais, 1 (vienas) klausimas buvo pateiktas linijinės skalės metodu, o likę 2 (du) klausimai – atviri. Apklausa buvo patalpinta internete – platformoje *google.docs.com*, o nuoroda paviešinta socialiniuose tinkluose: bibliotekos oficialioje „Facebook“ paskyroje **Kunčino viešoji biblioteka**, taip pat bibliotekos „Instagram“ profilyje **jurgio_kuncino_biblioteka** ir papildomai išsiųsta tiems bibliotekos lankytojams, kurie sutinka gauti apklausas elektroniniu paštu.

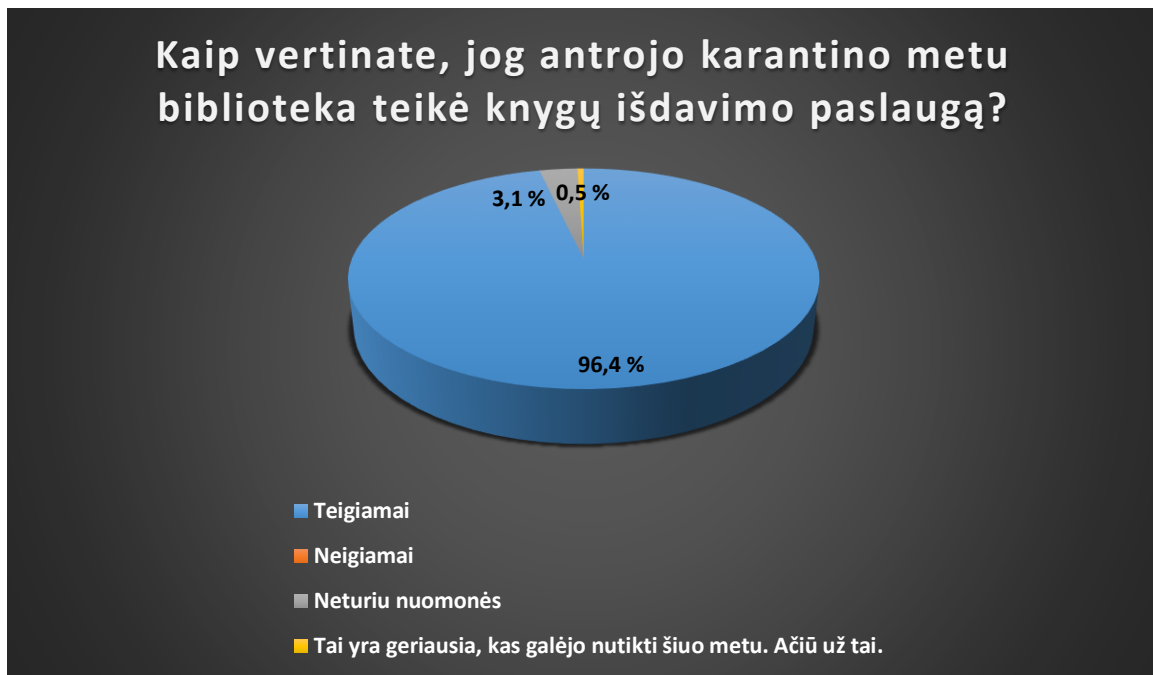
Iš viso anketą užpildė **194 respondentai**.

Įvadas

Antrojo karantino (šalies uždarymo) metu bibliotekoms iš dalies buvo leista ir toliau vykdyti savo veiklą t. y. buvo galimas iš anksto rezervuotų knygų skolinimas į namus (laikantis visų saugumo priemonių). Ši bibliotekų paslauga buvo prilyginta būtinosioms paslaugoms. Kadangi kitos veiklos buvo negalimos, biblioteka ir toliau organizavo nuotolinius renginius, parodas, konkursus ir t.t. Teko vėl persiorientuoti, kadangi pirmojo karantino metu biblioteka dirbo tik per nuotolį. Net ir trumposios prozos skaitymų festivalį „Imbiero vakarai IX“ turėjome organizuoti kaip virtualų renginį. Nors ir buvo neįprasta, bet viskas, mūsų nuomone, pavyko. Kad įsitikintume, jog su virtualiomis veiklomis dirbame kryptingai ir patenkiname lankytojų lūkesčius, inicijavome apklausą *Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų vertinimo tyrimas*. Taip pat anketoje buvo ir papildomų klausimų, kuriais siekėme išsiaiškinti, ar skaitytojai patenkinti mūsų aptarnavimo kokybe, kokie viešinimo kanalai jiems yra patogiausi, kokia kryptimi, jų nuomone, mes galėtume tobulėti. Gauti apklausos rezultatai analizuojami sekančiame šio tyrimo skyriuje.

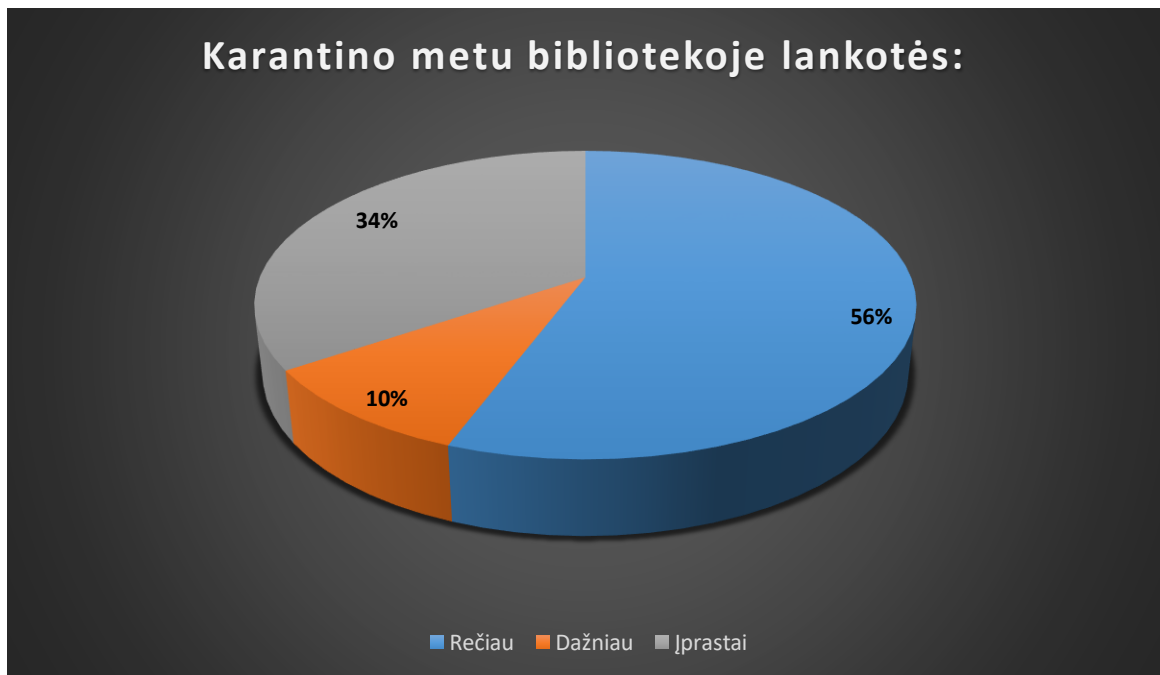
Apklauso analizė pagal temas

Bendras respondentų skaičius: 194



1 diagrama „Knygų skolinimo į namus paslaugos reikalingumo vertinimas (antrojo karantino metu).“

Kadangi pirmojo karantino metu teikėme tik nuotolines paslaugas, nusprendėme respondentų paklausti, kaip jie vertina faktą, jog antrojo karantino metu biblioteka teikė knygų išdavimo/grąžinimo paslaugą. Net 96,4 % dalyvavusių apklausoje tokį sprendimą įvertino teigiamai. 3,1 % respondentų neturi nuomonės šiuo klausimu arba jis jiems nėra aktualus. Neigiamai nepasisakė nei vienas apklausos dalyvis, o vienas (-a) pridėjo net savo atsakymo variantą: „Tai yra geriausia, kas galėjo nutikti šiuo metu. Ačiū už tai.“. Manau, visi bibliotekų bendruomenės nariai bei kultūros vartotojai vieningai pritartų, jog kultūros paslaugos, o ypač bibliotekų veikla, yra gyvybiškai svarbi net ir ekstremalios situacijos ar karantino metu.



2 diagrama „Apklaustos dalyvių lankymosi dažnis bibliotekoje antrojo karantino metu.“

Didžioji dalis respondentų teigia, kad antrojo karantino metu bibliotekoje lankėsi rečiau nei tai darydavo anksčiau. Ir tai suprantama, nes pandemijos metu žmonės stengėsi vengti nebūtinų kontaktų, saugoti save ir aplinkinius, o ir bibliotekos teikiamos paslaugos buvo apribotos tik iki leidinių grąžinimo ir išdavimo (lankytojai įprato vienu kartu pasiimti daugiau knygų, o jų grąžinimo terminą prasiųsti internetu arba telefonu). 34 % apklaustos dalyvių atsakė, jog bibliotekoje lankėsi įprastu dažnumu, o 10 % – netgi dažniau. Taip nutiko todėl, kad žmonės, kurių veiklos buvo laikinai sustabdytos netikėtai atrado knygas ir jų teikiamą skaitymo džiaugsmą bei naudą. Žiniasklaidoje net ėmė dažnai skambėti **frazė, kad knygos padeda išverti karantiną.**



3 diagrama „Respondentų pasitenkinimas bibliotekos teikiamomis paslaugomis (ne tik karantino metu).“

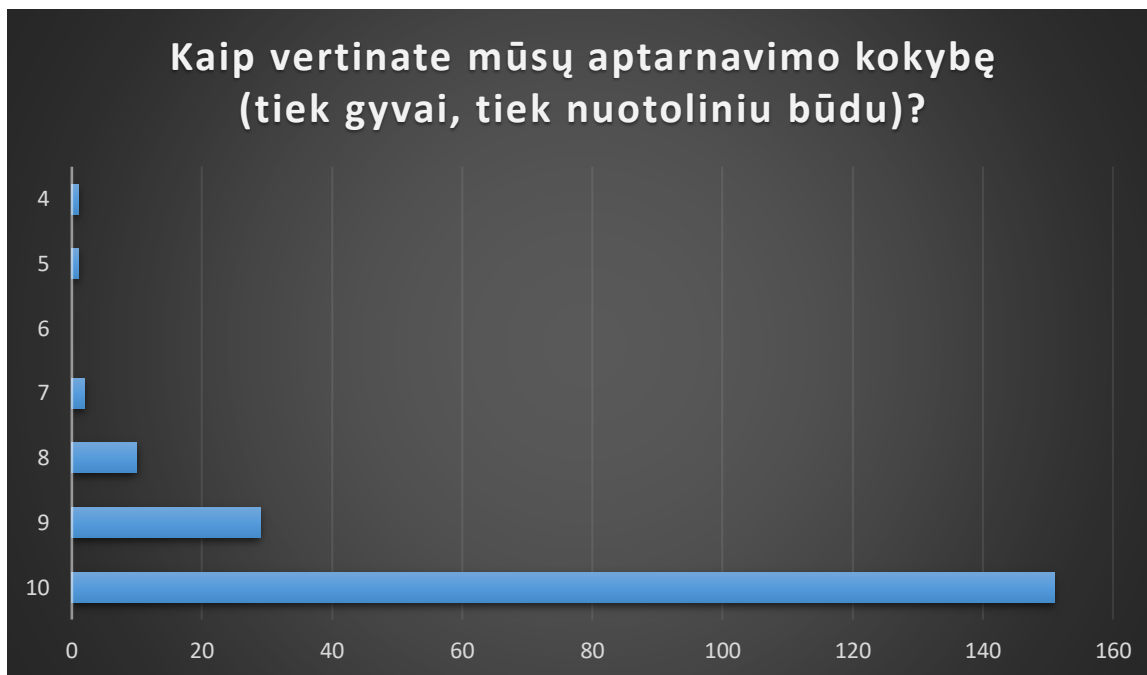
Nuoširdžiai džiaugiamės, kad net 97,4 % apklausos dalyvių yra visiškai patenkinti bibliotekos teikiamomis paslaugomis (įskaitant ir antrojo karantino metu). Atitinkamai 1,5 % respondentų nėra patenkinti, o 1 % – neturi nuomonės šiuo klausimu. Mūsų užsibrėžtas tikslas buvo, kad bibliotekos teikiamų paslaugų spektru būtų patenkinti bent 96 procentai lankytojų, o ši apklausa puikiai atspindi, kad mes šį rodiklį pasiekėme ir net šiek tiek viršijome.

Ketvirtuoju (atviru) klausimu teiravomės, kokių virtualių paslaugų trūksta arba norėtusi daugiau. Maloniai nustebino, kad maždaug trečdalis respondentų atsakė, jog viskas yra labai gerai, virtualių paslaugų užtenka, o bibliotekoje dirbančios moterys yra labai paslaugios bei malonios. Likusi dalis apklausos dalyvių įvardija, kad jiems asmeniškai trūksta:

- Elektroninės lankytojo kortelės
- Virtualių susitikimų su rašytojais
- Daugiau knygų, parodų, filmų pristatymų virtualioje erdvėje
- Pranešimų apie naujai gautas knygas
- Duomenų atnaujinimo internetu

Keletas respondentų įvardijo, jog trūksta viktorinų, protmūšių, bekontakčio knygų išdavimo, daugiau kompiuterinio raštingumo mokymų, nors visas šias veiklas antrojo karantino metu mes vykdėme, bet, ko gero, tikslinė informacija šių žmonių taip ir nepasiekė. Tai signalas, kad reikėtų

peržiūrėti naudojamus viešinimo kanalus ir atnaujinti bibliotekos komunikacijos strategiją. Tačiau, džiaugiamės, kad sužinojome, kas aktualu mūsų esamiems ir būsimiems lankytojams, nes visa ši informacija įkvepia mus tolimesniems darbams bei projektams.



4 diagrama „Lankytojų aptarnavimo kokybės įvertinimas Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje (dešimtbalėje sistemoje).“

Net 77,8 % respondentų aptarnavimo kokybę bibliotekoje (tiek gyvai, tiek nuotoliniu būdu) dešimties balų sistemoje įvertino pačiu aukščiausiu balu t. y. dešimtuku. Devyniais balais mus įvertino 14,9 % apklausos dalyvių, o aštuoniais balais – 5,2 % atsakiusiųjų į šį klausimą. 7, 5, 4 balais buvo keli pavieniai respondentų įvertinimai, o 6, 3, 2, 1 balu nebuvo nei vieno įvertinimo. Galima teigti, jog dauguma bibliotekoje besilankančių žmonių yra patenkinti mūsų aptarnavimo kokybe ir vertina teigiamai tiek gyvą aptarnavimą bei bendravimą, tiek aptarnavimą nuotoliniu būdu (telefonu, el. paštu, siunčiant užklausas per elektroninę paslaugą „Klausk bibliotekininko“, bendraujant per socialinius tinklus (*Facebook, Instagram*)). Žinoma, esame visada pasirengę tobulėti ir ateityje ieškosime būdų, kaip skaitytojus aptarnauti dar patogiau, efektyviau bei greičiau (pvz. sukurti bibliotekos mobiliąją programėlę).

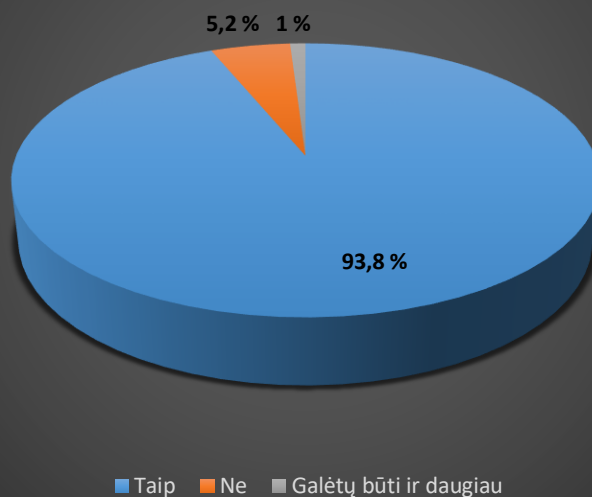
Kur lankytojams patogiau ieškoti informacijos apie bibliotekos veiklas?



5 diagrama „Populiariausios informacijos ir komunikacijos platformos ieškant informacijos apie bibliotekos veiklas.“

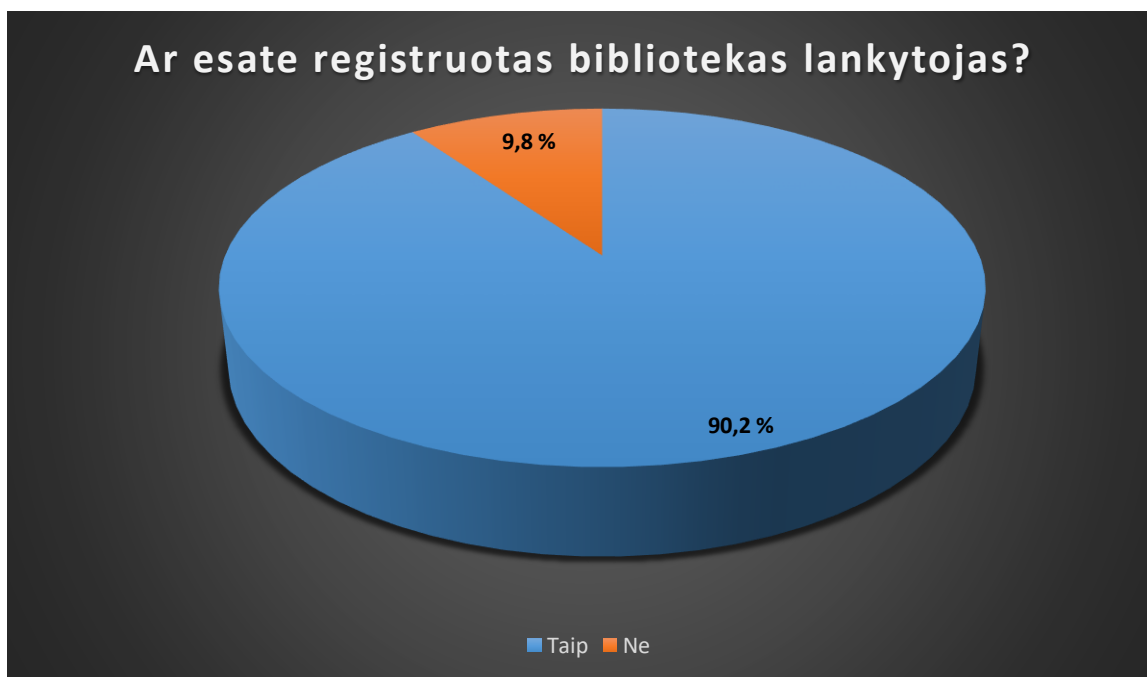
72,2 % respondentų teigia, kad informaciją jiems patogiau susirasti bibliotekos internetinėje svetainėje. Kadangi internetinėje svetainėje sunku gauti atgalinį ryšį (skirtingai nei socialiniuose tinkluose), esame maloniai nustebę, jog tiek daug žmonių ją įvardija kaip patogiausią komunikacijos platformą. 51,5 % apklausos dalyvių antra pagal patogumą platforma laiko socialinius tinklus (biblioteka turi *Facebook*, *Instagram* ir *Youtube* paskyras). Patys pastebime, kad žmonės aktyvesni mūsų *Facebook* puslapyje nei *Instagram* paskyroje, todėl daugiau aktualaus turinio keliamo būtent į *Facebook* socialinį tinklą. Net 24,7 % respondentų pasisakė, kad jiems geriausiai veikia informacija (arba reklama) *iš lūpų į lūpas*. Kadangi Alytus nėra labai didelis miestas, o ir tokio pobūdžio reklama žmonėms atrodo patikimesnė nei bet kurios kitos reklamos rūšys, todėl gana logiška, kad ypač tarp vyresnio amžiaus žmonių toks informacijos gavimo ir perdavimo būdas itin populiarus. Kitos informacijos ir komunikacijos platformos, tokios kaip: žiniasklaida, lauko reklama, naujienlaiškiai, susisiekimasis asmeniškai yra ne tokios populiaros ir mažiau naudojamos norint sužinoti apie bibliotekos veiklas ir naujienas. Galima daryti išvadą, kad šiuo atveju tiek bibliotekos prisitaiko prie vartotojų lūkesčių, tiek ir vartotojai renka tas platformas, kuriose viešinama daugiausiai informacijos.

Ar viešojoje erdvėje užtenka informacijos apie bibliotekos teikiamas paslaugas?



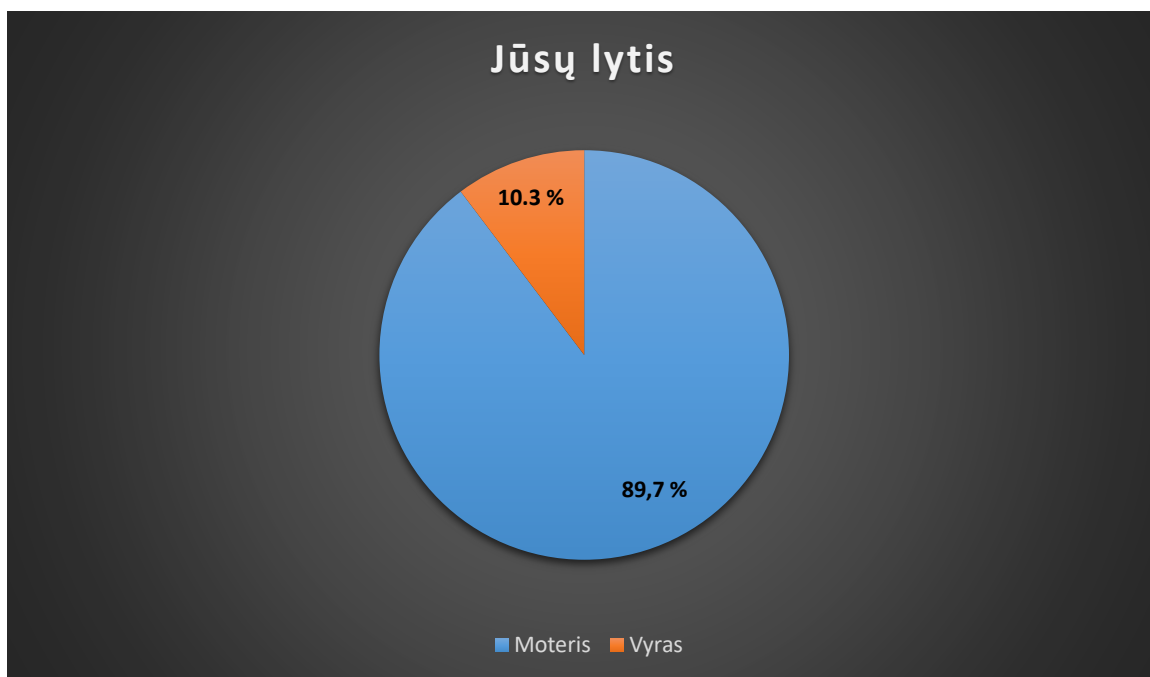
6 diagrama „Informacijos pakankamumas apie bibliotekos veiklą viešojoje erdvėje.“

Net 93,8 % respondentų teigia, jog viešojoje erdvėje jiems pakanka informacijos apie bibliotekos teikiamas paslaugas, joje vykstančias veiklas bei įvairias naujienas. Tai mums labai reikšmingas įvertinimas, nes ši diagrama patvirtina, kad mūsų komunikacijos strategija veikia ir efektyviai pasiekia tikslinį vartotoją. Tačiau 5,2 % apklausos dalyvių mano, kad informacijos trūksta, o 1 % respondentų sako, jog informacijos galėtų būti ir daugiau. Stengiamės, kad aktuali informacija pasiektų visus ja suinteresuotus asmenis, bet, žinoma, yra tokių bibliotekos lankytojų, kurie yra sunkiai pasiekiami tradiciniais viešinimo kanalais (jie nesinaudoja socialiniais tinklais arba nemoka naudotis internetu, bibliotekoje lankosi per retai, kad pamatytų vykstančių renginių plakatus, naujienlaiškių gauti nenori ir pan.).



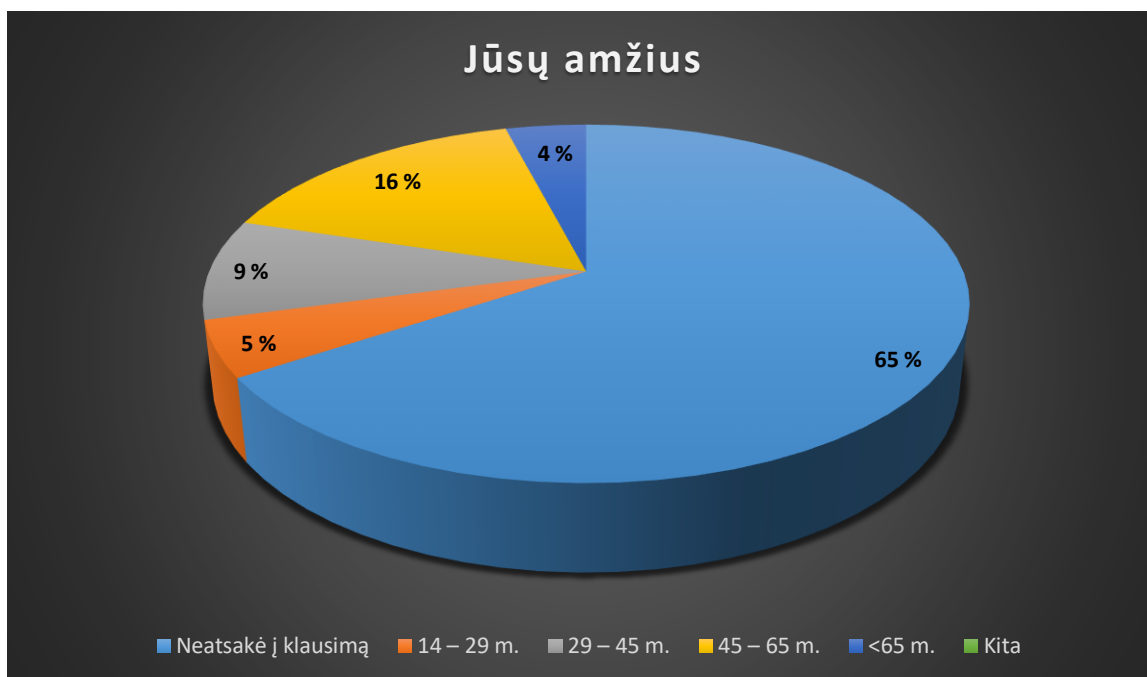
7 diagrama „Respondentų pasiskirstymas pagal tai, ar jie registruoti bibliotekos lankytojai, ar ne.“

Net 90,2 % apklausos dalyvių yra registruoti mūsų bibliotekos paslaugų vartotojai t. y. jie turi skaitytojo pažymėjimą ir juo aktyviai naudojami. Tačiau 9,8 % respondentų tokio pažymėjimo teigia neturintys. Žinoma, kad būtų galima lankytis mūsų organizuojamuose renginiuose ir parodose, nemokamuose skaitmeninio raštingumo mokymuose ar edukacijose, pažymėjimo mes nereikalaujame, taigi turime atitinkamą procentą lankytojų, kurie jo neturi (tikėtina, kad iš tikrųjų mes turime daugiau lankytojų nei yra oficialiai registruota skaitytojų pažymėjimų). Džiaugiamės, kad į apklausą atsakė tie žmonės, kuriems tikrai rūpi paslaugų ir aptarnavimo kokybė mūsų bibliotekoje, ir, kurie yra suinteresuoti padėti mums tobulėti.



8 diagrama „Apklausoje dalyvavusių respondentų lytis“.

Į apklausos klausimus atsakė 89,7 % moterų ir tik 10,3 % vyrų. Lyginant su ankstesniais bibliotekos inicijuotais tyrimais skaičiai yra labai panašūs (skiriasi tik keliais procentiniais punktais), o tai reiškia, kad ir toliau mūsų bibliotekoje lankosi daugiau moterų negu vyrų. Aišku, iš kasdieninės darbo patirties galima pastebėti, jog dažnai moteriškos lyties atstovės skolinasi vyriškos tematikos knygas į namus ir neslepia, kad jas skaitys jų sutuoktiniai/sugyventiniai. Taip pat, įvairiais tyrimais patvirtinta esą moterys yra labiau linkusios pildyti apklausas bei nuoširdžiai atsakinėti į joms užduotus klausimus. Viską apibendrinus, atotrūkis tarp apklausą užpildžiusių vyrų ir moterų yra logiškai pagrįstinas.



9 diagrama „Apklausoje dalyvavusių respondentų amžius.“

Kadangi atsakymo į šį klausimą buvo galima ir nepateikti, tai net 65 procentai respondentų pasinaudojo šia galimybe. 16 % į klausimą atsakusių apklausos dalyvių yra 45 – 65 metų amžiaus (o bibliotekoje daugiausia ir lankosi žmonės, kuriems jau virš 35 metų, dauguma jų – išsilavinusios, dirbančios moterys). Lyginant su ankstesnėmis apklausomis respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes išlieka labai panašus, o tai reiškia, kad sunkiausia į bibliotekos organizuojamas veiklas yra įtraukti jaunimą (14 – 29 m.). Tai signalas, jog ateityje rašant projektus ar imantis kitų kūrybinių idėjų, būtina orientuotis į vaikus ir jaunimą (pvz. senjorus į bibliotekas puikiai pavyko pritraukti su nemokamais kompiuterinio raštingumo mokymais pradedantiesiems, o vėliau ir pažengusiems).

Išvados

Be abejonės dėl Covid-19 kilusi pasaulinė pandemija pakoregavo ne tik visų bibliotekų darbą, planus ir ateities vizijas, bet ir pačių bibliotekos lankytojų įpročius bei lūkesčius. Pirmojo karantino (šalies uždarymo) metu bibliotekos savo veiklas galėjo vykdyti tik per nuotolį, todėl visi renginiai, parodos, konsultacijos ir t. t. persikėlė į skaitmeninę erdvę. 2020 m. mūsų vykdyta apklausa (nuoroda: http://www.alytus.mvb.lt/images/pdf/apklausa/2020nuotolines_paslaugos.pdf) puikiai iliustruoja tai, kad bibliotekos lankytojai nors ir pasiilgo gyvo bendravimo ir knygų skolinimo į namus bei kitų paslaugų, tačiau iš esmės buvo patenkinti, jog biblioteka sugebėjo persiorientuoti ir teikti nuotolines paslaugas. Antrojo karantino metu bibliotekų veikla buvo prilyginta būtinosioms paslaugoms, todėl galėjo dirbti, nors ir su tam tikrais ribojimais. Apklausa buvo reikalinga tam, jog vėl pasikeitus skaitytojų aptarnavimo sąlygoms, galėtume išsiaiškinti, ar jie yra patenkinti mūsų teikiamomis paslaugomis bei aptarnavimo kokybe (nes dėl pandemijos situacijai sparčiai kintant kyla grėsmė, ar mes sugebame prisitaikyti prie lankytojų norų bei lūkesčių). Rezultatai pranoko lūkesčius, kadangi net 97,4 % respondentų yra visiškai patenkinti mūsų teikiamų paslaugų kokybe. Taip pat 77,8 % apklausos dalyvių aptarnavimo kokybę bibliotekoje (tiek gyvai, tiek per nuotolį) įvertino 10 balų (skalėje nuo 1 iki 10). Tai reiškia, jog net ir dirbdami karantino ar ekstremalios situacijos sąlygomis sugebame užtikrinti tiek sklandų lankytojų aptarnavimą, tiek ir bibliotekos veiklą ir paslaugų pasiekiamumą. O svarbiausia yra tai, kad mes įgavome vertingos patirties organizuojant bibliotekos paslaugų vartotojų aptarnavimą ir įvairias veiklas nuotoliniu (vėliau mišriu) būdu, o tai ateityje leis dar efektyviau prisitaikyti prie skaitytojų pageidavimų bei lūkesčių.