

**Apklausos analizė apie netradicines
paslaugas Alytaus Jurgio Kunčino
viešojoje bibliotekoje ir jų žinomumą
Alytaus miesto gyventojų tarpe**

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
Įvadas	5
Apklauso analizė pagal temas	6
Išvados.....	13

Tyrimo metodika

Tyrimo metodai

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

Anoniminės apklausos atlikimo būdas: 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 tikslinė atranka.

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

Tyrimo problema

Alytaus miesto ir jo rajono gyventojai išvis nežino arba jiems trūksta informacijos apie Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje teikiamas netradicines (nejprastas bibliotekai) paslaugas. Kai kurie teigia, jog biblioteka galėtų labiau prisitaikyti prie lankytojų poreikių ir pasiūlyti dar daugiau ir įvairesnių paslaugų.

Tyrimo tikslas

Pagrindinis tyrimo tikslas yra išsiaiškinti, ar bibliotekoje siūlomos nekasdieninės paslaugos atitinka lankytojų lūkesčius.

Tyrimo uždaviniai

1. Sužinoti, ar bibliotekos lankytojai žino apie visas netradicines paslaugas, siūlomas Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje.
2. Ištirti, kokioms bibliotekos paslaugoms vartotojai teikia pirmenybę, ir kaip dažnai naudojami netradicinėmis paslaugomis.
3. Išsiaiškinti, kokių dar naujų paslaugų trūksta mūsų lankytojams.

Tikslinė tyrimo grupė

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

Vietovė, laikas ir būdas

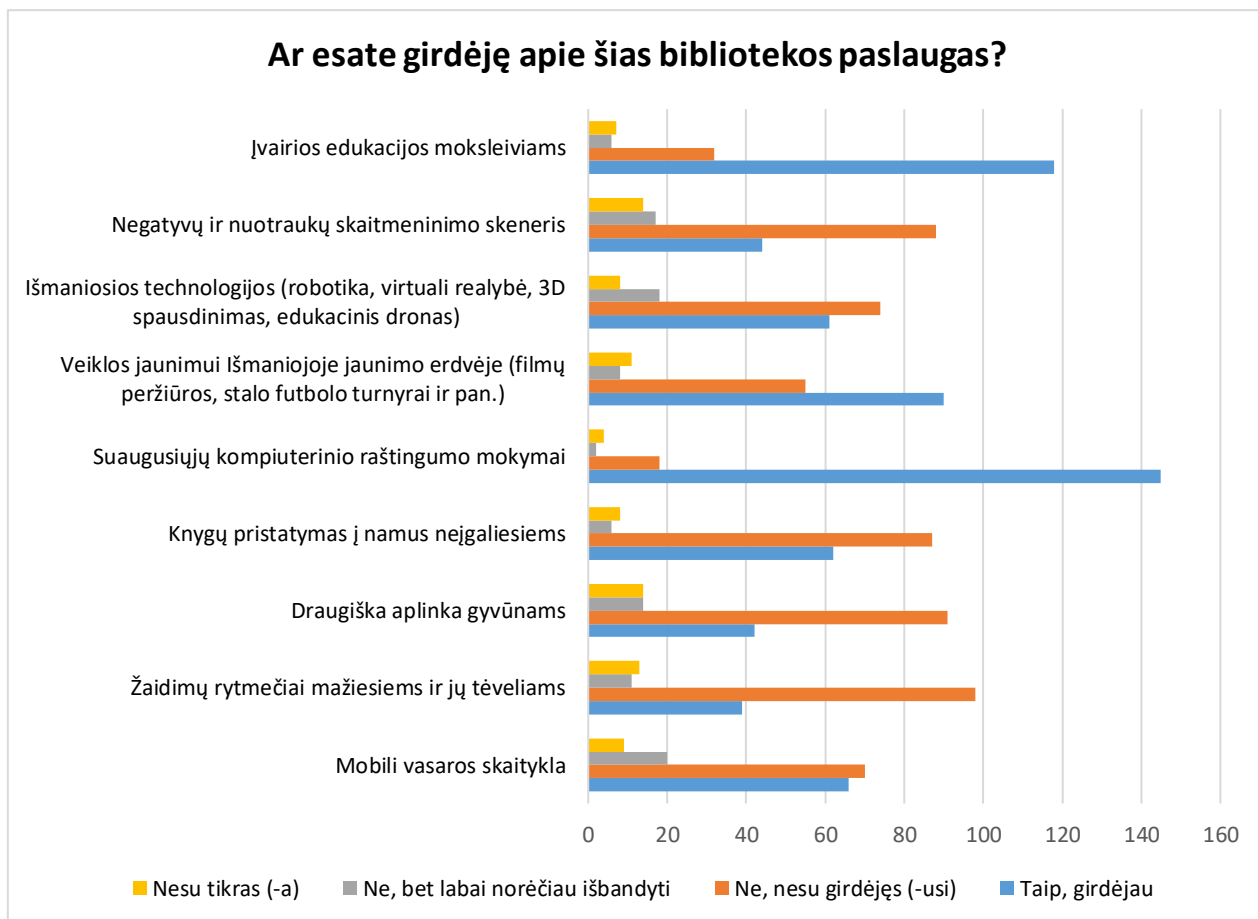
Tyrimas buvo vykdomas 2019 metų lapkričio mėnesį. Tyrimo klausimyną sudarė 6 klausimai: 1 skalės klausimas, 1 atviras klausimas ir 4 klausimai su pasirenkamaisiais atsakymų variantais. Apklausa buvo patalpinta internetiniame portale www.apklausa.lt, o nuoroda paviešinta bibliotekos oficialioje „Facebook“ paskyroje *Kunčino viešoji biblioteka* ir išsiųsta tiems bibliotekos lankytojams, kurie sutinka gauti apklausas elektroniniu paštu. Iš viso anketą užpildė 171 respondentas.

Įvadas

Apklausos analizė apie netradicines paslaugas Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje ir jų žinomumą Alytaus miesto gyventojų tarpe buvo inicijuota siekiant išsiaiškinti, ar Alytaus miesto gyventojai, o tiksliau Alytaus Jurgio Kunčino bibliotekos lankytojai, yra girdėję apie nekasdienines paslaugas teikiamas bibliotekoje, ir, ar jos atitinka jų lūkesčius. Manome, kad tokios apklausos yra reikalingos ne tik tam, kad surinkti reikiamą informaciją, bet ir parodyti mūsų bibliotekos lankytojui, jog jis mums rūpi. Sužinoję respondentų nuomonę tam tikrais klausimais, stengsimės į ją atsižvelgti: bus pasiūlyti būdai/priemonės, galinčios labiau patenkinti esamų vartotojų lūkesčius arba net pritraukti naujų vartotojų.

Apklauso analizė pagal temas

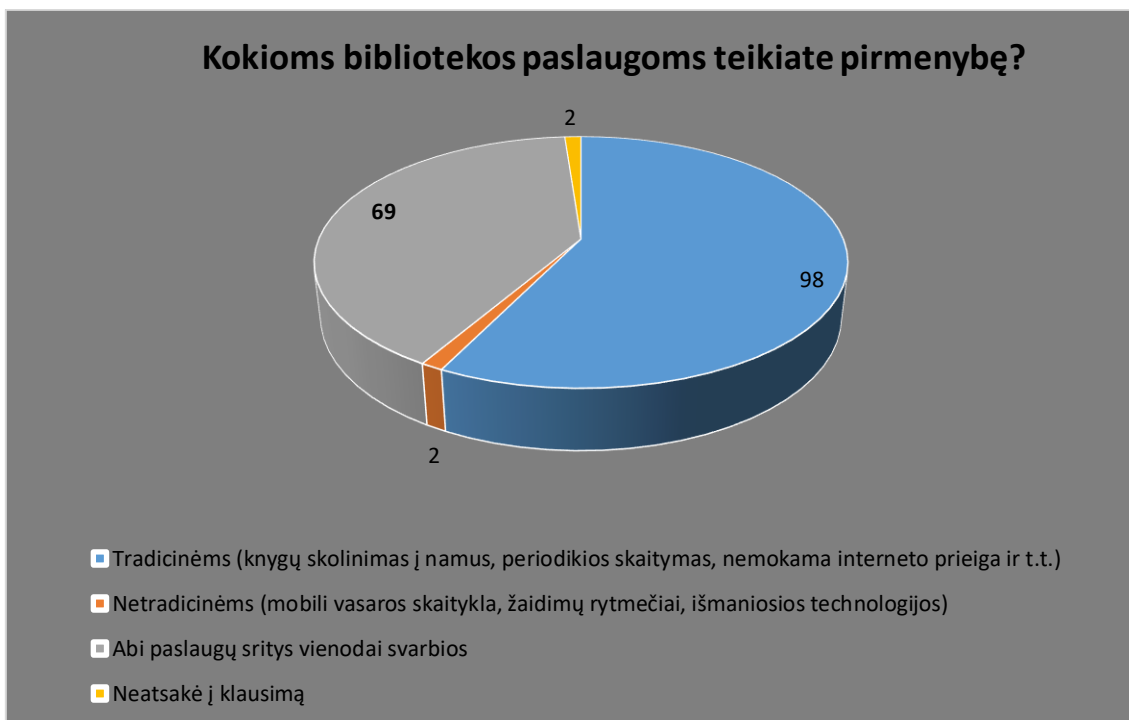
Bendras respondentų skaičius: 171



1 diagrama „Netradicinių bibliotekos paslaugų žinomumas Alytaus miesto gyventojų tarpe“

Pirmasis anketos klausimas yra skirtas išsiaiškinti, kokias netradicines bibliotekos paslaugas Alytaus miesto gyventojai žino arba bent jau yra girdėję, o kurių ne, bet galbūt ateityje norėtų išbandyti. Daugiausia atsakiusių yra girdėję *apie nemokamus suaugusiųjų skaitmeninio (kompiuterinio) raštingumo mokymus* (145 apklaustieji arba 85,8 % respondentų). Taip yra todėl, kad 2018 metais prasidėjo projektas „Prisijungusi Lietuva“, kuris ir inicijavo šiuos mokymus bei visą jų viešinimo kampaniją. Žinoma, tokius mokymus biblioteka rengdavo ir savarankiškai dar iki prasidedant minėtam projektui, o tai irgi prisidėjo prie jų žinomumo alytiškių tarpe. Mažiausiai žinoma bibliotekos paslauga yra „Žaidimų rytmečiai mažiesiems ir jų tėveliams“, nes net 98 respondantai (60,9 % atsakiusių) nieko apie ją nežino. Ši bibliotekoje teikiama paslauga yra pati naujausia, todėl galbūt dar ne visi yra apie ją girdėję, bet manome, jog palaipsniui į žaidimų rytmečius pavyks pritraukti vis

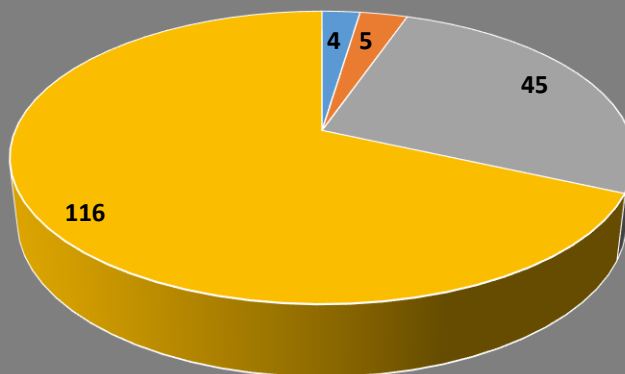
daugiau tėvėlių su vaikučiais. Paslauga, kurią respondentai labiausiai norėtu išbandyti/sužinoti daugiau yra „Mobili (interaktyvi) vasaros skaitykla“ (12,1 % atsakiusiųjų). Vasaros skaitykla miesto sode pirmą sykį vyko šiais metais, kiekvieną vasaros ketvirtadienį, ir siūlė Alytaus miesto gyventojams įvairias veiklas: periodikos ir knygų skaitymą, šiaurietiškos lazdas, įvairius stalo žaidimus, knygeles ir žaisliukus mažiesiems, *Onutę – Pasakutę*, kuri sekė vaikams interaktyvias pasakas, taip pat 3D akinius, planšetes ir t.t. Apie draugišką aplinką gyvūnams taipogi žino tik nedidelė dalis apklaustųjų (26,1 % respondentų). Mes visada stengiamės užfiksuoti akimirkas, kai pas mus ateina skaitytojai kartu su savo augintiniais ir jomis pasidalinti, bet tokie atvejai yra tik pavieniai, galbūt todėl mažai kas ir žino, kad esame palanki institucija naminių gyvūnų atžvilgiu, o Vaikų ir jaunimo literatūros skyrius yra oficialiai įtrauktas į visos Lietuvos draugiškų gyvūnams vietų žemėlapi, kurį pamatyti galite svetainėje www.draugiskigyvunams.lt. Apie knygų į namus pristatymo neįgaliesiems paslaugą yra girdėję arba ją naudojęsi 38 procentai respondentų. Šią paslaugą teikia Informacijos ir laisvalaikio centras, nes būtent jis skiria ypatingą dėmesį žmonėms su negalia bei senjorams. Daugiau nei pusė respondentų (54,9 %) žino, apie mūsų bibliotekoje esančią *Išmaniąją jaunimo erdvę* ir joje teikiamas paslaugas, tokias kaip: filmų peržiūros, protų mūšiai, stalo futbolo turnyrai ir t.t. Kadangi tik 20 respondentų iš 171 yra 15 – 29 metų amžiaus (jaunimo erdvės veiklų tikslinės auditorijos amžius), galima teigti, jog šios srities paslaugų žinomumas yra pakankamas. 37,9 % respondentų teigia, jog žino, kad bibliotekoje galima nemokamai naudotis mūsų turimomis išmaniosiomis technologijomis (robotika, virtualia realybe, edukaciniu dronu, 3D spausdintuvu). Didžiąją dalį šios technikos gavome gana neseniai, tad ateityje tikimės didesnio susidomėjimo. Negatyvų ir nuotraukų skaitmeninimo skeneris irgi viena iš naujausių mūsų paslaugų, todėl apie ją yra girdėję dar tik 27 % respondentų, bet mes vis aktyviai ją viešiname, kad pritrauktume kuo daugiau potencialių šios paslaugos vartotojų. O štai apie edukacijas moksleiviams žino didžioji dalis atsakiusiųjų (net 72,4 %). Bibliotekoje ši paslauga yra teikiama jau gan ilgą laikotarpį, vis papildant ją įvairiomis naujovėmis. Apibendrinant, galima teigti, jog yra tokių paslaugų apie kurias alytiškiai arba nežino arba jomis visai nesinaudoja. Taigi, turime išsiaiškinti priežastis, kodėl taip yra, ir tada ta linkme pakreipti netradicinių paslaugų viešinimo strategiją.



2 diagrama „Lankytojų nuomonė apie bibliotekoje teikiamų paslaugų prioritetiškumą“

Net 98 respondentai (57,3 %) teigia, jog pirmenybę teikia tradicinėms bibliotekos paslaugoms, tokioms kaip: knygų išdavimas, periodinės spaudos skaitymas, nemokama vieša interneto prieiga ir pan. Taip pat didelė dalis atsakiusiųjų (40,4 %) mano, kad abi paslaugų sritys yra vienodai svarbios, todėl negali išskirti tik kažkurios vienos. Ir tik 1,2 % respondentų pasisakė, jog pirmenybę teikia netradicinėms bibliotekos paslaugoms, pvz: mobiliai vasaros skaityklai, žaidimų rytmečiams, išmaniosioms technologijoms ir kita. Taigi, iš atsakymų į šį klausimą matyti, kad biblioteka vis dar nepraranda savo įprasto visuomenėje vaidmens – knygų sergėtojos ir skaitymo puoselėtojos. Tačiau žmonės supranta ir netradicinių paslaugų svarbą: keičiantis mūsų aplinkai, turi keistis ir biblioteka kaip institucija – atitikti modernėjančios visuomenės poreikius. Todėl, ir Alytaus Jurgio Kunčino viešoji biblioteka stengiasi lankytojams pasiūlyti kuo daugiau naujų paslaugų.

Kaip dažnai naudojate netradicinėmis bibliotekos paslaugomis?

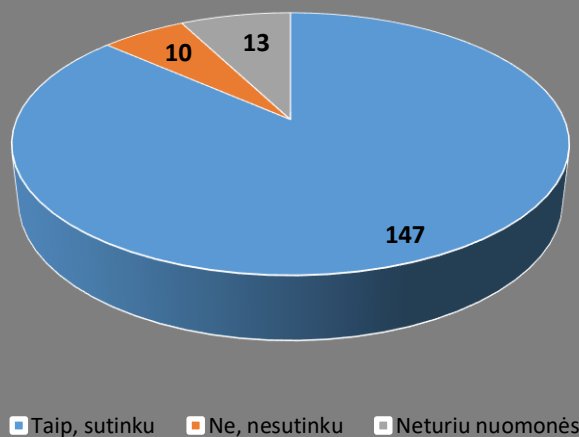


■ Kiekvieną dieną ■ Maždaug kartą per savaitę ■ Maždaug kartą per mėnesį ■ Nesinaudoju visai

3 diagrama „Netradicinių bibliotekos paslaugų naudojimo dažnumas“

Kiekvieną dieną netradicinėmis bibliotekos paslaugomis naudojasi tik 2,3 % respondentų, o kartą per savaitę – 2,9 % atsakiusiųjų. Tai yra labai mažai, bet galima daryti prielaidą, kad mūsų apklausa tiesiog nepasiekė visos tikslinės auditorijos, kuri dažniau naudojasi šiomis naudomis, kadangi remiantis bibliotekos statistika lankytojų, besinaudojančių minėtomis paslaugomis, tikrai yra daugiau. 26,3 % respondentų teigia, jog netradicinėmis bibliotekos paslaugomis naudojasi maždaug kartą per mėnesį. Deja, 67,8 % atsakiusiųjų tokiomis nemokamomis naudomis nesinaudoja visai, todėl turėtume pagalvoti, kaip sudominti šiuos žmones įvairiomis pas mus esančiomis naujovėmis. Taip pat derėtų apsvarstyti, ar tikrai visos paslaugos yra aktualios ir paklausios, galbūt vertėtų kai kurių atsisakyti ir pakeisti kitomis.

Ar pritariate nuomonei, jog biblioteka, norédama išlikti patraukli savo vartotojui, turi vis atnaujinti savo teikiamų paslaugų spektrą?

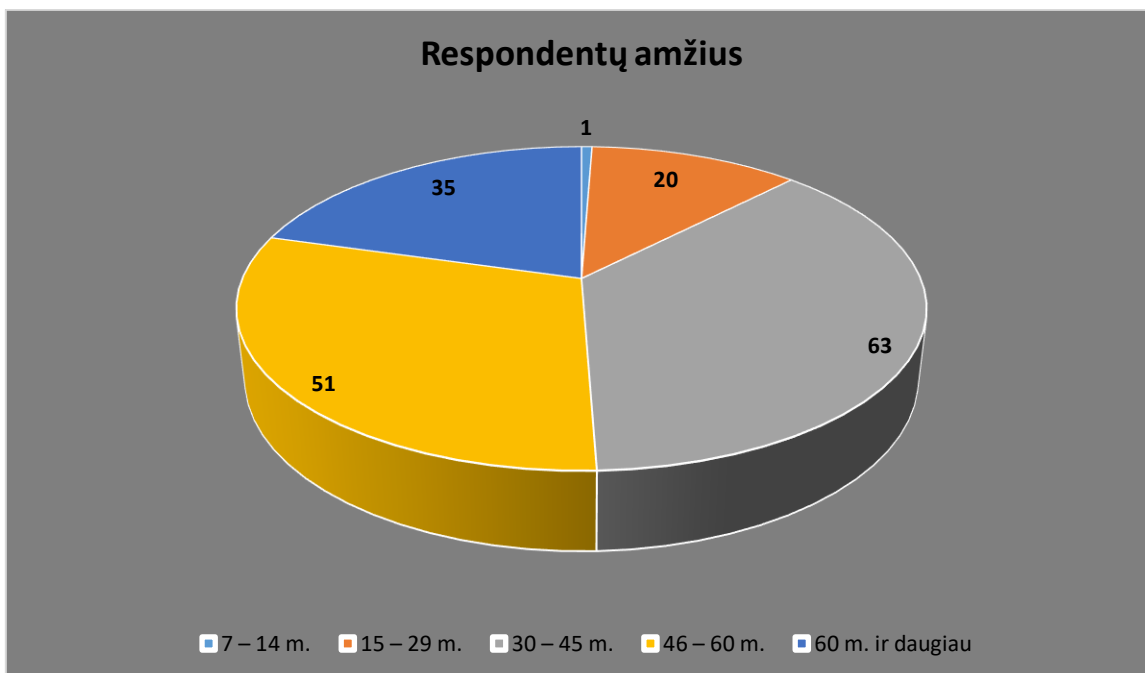


4 diagrama „Respondentų nuomonė apie bibliotekos paslaugų atnaujinimo reikalingumą“

Beveik visi respondentai (86 procentai) sutinka su teiginiu, kad biblioteka, norédama išlikti patraukli savo vartotojui bei norédama pritraukti vis naujų klientų, turi vis atnaujinti savo teikiamų paslaugų spektrą t. .y. atsižvelgdama į globalias tendencijas, ypač susijusias su technologijų inovacijomis ir besikeičiančiu bibliotekos vaidmeniu, pasiūlyti vis naujų paslaugų, kurios leistų bibliotekai kaip institucijai išlaikyti savo reikalingumą bei įtaką. 5,8 % respondentų su minėtu teiginiu nesutinka, o 7,6 % atsakiusių neturi nuomonės šiuo klausimu. Todėl, Alytaus Jurgio Kunčino viešoji biblioteka stengiasi (atsižvelgiant į lankytojų poreikius) vis atnaujinti savo siūlomas paslaugas ir taip pritraukti, kuo daugiau skirtingų amžiaus grupių lankytojų. Taip pat siekia išplėsti bibliotekos sąvoką: šiais laikais biblioteka nebėra vien tik knygų namai, ji tarsi daugiafunkcinis centras, gebantis kiekvienam pasiūlyti kažką įtraukiančio ir įdomaus.

Penktasis anketos klausimas buvo atviras: respondentų klausėme, kokių, jų manymu, naujų paslaugų ar inovacijų trūksta bibliotekoje. Ne visi tiriamieji atsakė į šį klausimą, kai kurie atsakymai kartojosi, tad bus paminėti tik vieną kartą. Nemaža dalis respondentų atsakė, jog nieko netrūksta ir yra viskuo patenkinti, o tai reiškia, kad jiems užtenka esamų paslaugų pasiūlos. Buvo keli atsakymai, kad trūksta tokių naujovių, kurias mes jau kuris laikas siūlome, o tai reiškia, kad žmonėms vis dar trūksta informacijos apie jas. Respondentas A įvardija, jog trūksta susitikimų, bet nepatikslinka kokių. Respondentui B trūksta elektroninių knygų, įkeltų į mūsų svetainę, kur registruoti skaitytojai galėtų jas skaityti

nemokamai. Respondentui C norisi, jog vyktų perskaitytų knygų mainai tarp skaitytojų (turbūt turėtų vykti panašiai *knygų klubo* principu). Respondentui D reikia, kad bibliotekoje būtų tarpukario metu išleistų knygų skyrelis. Ši paslauga turbūt nebūtų labai paklausī, nes tarpukario literatūra apskritai nėra labai populiari. Respondentas E teigia, kad visko yra per daug ir jis kartais suabejoja, ar čia biblioteka, ar laisvalaikio ir pramogų centras. Respondentui F trūksta pranešimų apie naujai gautas knygas. Respondentas G teigia, jog galėtų būti daugiau paslaugų senjorams. Respondentas H sako, jog reikia tylios aplinkos ar erdvės skirtos būtent knygų skaitymui. Respondentui I trūksta susitikimų su žymiais žmonėmis (šiais metais jų pažadame šiek tiek daugiau, nes laimėjome projektą, kuriame numatyti susitikimai su garsiais žmonėmis). Respondentas J kaip reikalingą paslaugą įvardija programėlę, kurioje būtų galima prasitęsti knygų gražinimo terminą (šiai paslaugai 2019 metais buvo rašytas projektas, gaila, bet jo nelaimėjome). Respondentui K trūksta literatūrinių vakarų-skaitymų (tokių pas mus tikrai būna, ypač kai vyksta renginių ciklas „Dėmesio! Dvi kartos traukinyje!“, bet galbūt žmonėms norisi jų dar daugiau). Respondento L atsakymas labai panašus – nori daugiau vakarų su autoriais, knygų aptarimų, susitikimų su aktorais, menininkais, paskaitų apie meną. Respondentui M trūksta „resting room‘o“ – lietuviškai tai būtų poilsio kambarys (bibliotekoje kaip atskiro tokio kambario nėra, bet yra nemažai ramių kampelių, kuriuose galima patogiai pailsėti). Respondentas N pageidauja organizavimo į respublikinę knygų mugę (turbūt turi omenyje, jog biblioteka turėtų organizuotai nuvežti į minėtąjį renginį). Respondentui O trūksta savitarnos galimybių: žinant, kokios knygos nori, galima būtų pačiam ją susirasti, nusiskanuoti ir išsinešti (kai kurios didesnės ar universitetinės bibliotekos jau turi šią paslaugą). Respondentas P norėtų, jog bibliotekoje būtų kamerinių tipų kabinetai (mažų grupių darbui) su multimedijos įranga. Respondentui R trūksta vaikų kampelio (tačiau pas mus vyksta *Žaidimų rytmečiai mažiesiems*, kurių metu būna paruošiamas vaikų užsiėmimų kampelis). Respondentas S teigia, jog bibliotekoje galėtų būti normalus kavos aparatas. Visi pageidavimai bus apsvarstyti ir bus stengiamasi į juos atsižvelgti. Lankytojų nuomonė mums labai svarbi.



5 diagrama „Apklausoje dalyvavusių respondentų amžius“

Didžiąją dalį atsakiusiųjų sudarė 30 – 45 metų lankytojai (36,8 % visų respondentų). 29,8 % respondentų yra 46 – 60 metų. 20,5 % atsakiusiųjų priklauso amžiaus grupei nuo 60 metų ir daugiau. 11,7 % respondentų yra 15 – 29 metų ir tik 0,6 % respondentų yra jaunesni negu 14 metų. Anketos dalyvių išskaidymas amžiaus grupėmis yra tikslingas, kadangi parodo, jog bibliotekos pagrindinė lankytojų auditorija yra nuo 30 metų ir daugiau, todėl, logiška, kad ji yra orientuota būtent į tradicines bibliotekoje suteikiamas paslaugas. Naujovėmis dažniausiai aktyviai domisi jaunimas, kurį yra sunkiausia sudominti ateiti į biblioteką. Taigi, siūlant naujas paslaugas yra būtina atsižvelgti į tai, kokios amžiaus grupės žmonės vyrauja tarp lankytojų.

Išvados

Apklauso duomenimis Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos tikslinė auditorija yra vyresnė negu 30 metų, todėl yra logiška, kad pirmenybę teikia tradicinėms bibliotekos paslaugoms, o visomis kitomis paslaugomis naudojasi pakankamai retai, o apie kai kurias net nėra girdėję. Labiausiai žinoma paslauga yra *nemokami kompiuterinio raštingumo kursai*. Mažiausiai žmonių yra girdėję apie *žaidimų rytmečius mažiesiems ir jų tėveliams*. Paslaugą, kurią alytiškiai labiausiai norėtų išbandyti yra *mobili vasaros skaitykla*. Beveik visi respondentai sutinka, jog biblioteka turėtų vis atnaujinti savo siūlomų paslaugų spektrą ir prisitaikyti prie globalių pokyčių, kurie verčia bibliotekas keistis ir iš *knygų sergėtojos* tapti daugiafunkciu centru, kuris yra atviras visiems. Naujinant paslaugas reikia labai atsižvelgti į miestelėnų poreikius (vykdyti apklausas, klausinėti žodžiu, domėtis aktualiomis tendencijomis), nes ne visos siūlomos naujovės yra reikalingos, nors, pavyzdžiui, kitame mieste jos susilaukė visuomenės dėmesio. Taigi, prieš įvedant naują paslaugą yra tikslinga atlikti poreikių tyrimą ir išsiaiškinti, ar ji tikrai yra reikalinga.

Sulaukėme nemažai atsakymų, kokių naujų paslaugų norėtų mūsų anketos respondentai. Ketiname apsvarstyti visus pasiūlymus. Taip pat atsižvelgsime, kad reikia daugiau dėmesio skirti tų paslaugų viešinimui, kurias lankytojai mini prie pageidavimų, nors mes jau kurį laiką jas siūlome ir kviečiame ateiti išbandyti.

Džiaugiamės, kad nemaža dalis respondentų yra patenkinti mūsų teikiamomis paslaugomis, ir teigia, jog nieko netrūksta, nes biblioteka visiškai pateisina jų lūkesčius. Tai rodo, kad miestelėnai yra gana patenkinti bibliotekos paslaugų kokybe ir jų kiekiu, bei negaili gerų atsiliepimų tiek apie aptarnavimą, tiek apie siūlomas įvairias nemokamas veiklas.