

Visuomenės pasitenkinimo Kėdainių rajono savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos paslaugomis tyrimo ataskaita

PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS GERINIMAS KĖDAINIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE

Kėdainių rajono savivaldybės
administracija
KĖDAINIAI, 2021



SUTRUMPINIMAI, SĄVOKOS

Apklausa	Visuomenės patenkinimo teikiamoms Kėdainių rajono savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos ir jo struktūrinių-teritorinių padalinių paslaugomis apklausa
Biblioteka	Kėdainių rajono savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos ir jo struktūrinių-teritorinių padaliniai (filialai)
m.	Metai
pan.	Panašiai
proc.	Procentas
KRSA	Kėdainių rajono savivaldybės administracija
KRS	Kėdainių rajono savivaldybė
VPI	Vartotojų patenkinimo indeksas – indeksas, parodantis procentinį vartotojų patenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką patenkinimą

TURINYS

SUTRUMPINIMAI, SAŲOKOS	2
1. ĮVADAS	4
1.1. Tyrimo tikslas	4
1.2. Tyrimo metodologiniai ir teisiniai pagrindai	4
1.3. Tyrimo vykdymas	4
1.4. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka	4
2. TYRIMO METODIKA	6
2.1. Tyrimo tikslinė grupė ir atranka, imtis	6
2.2. Duomenų rinkimo būdas, taškai, laikas	6
2.3. Tyrimo įrankis	8
2.4. Duomenų analizės metodai	10
2.5. Vertinimo rezultatų interpretacija	11
3. SOCIODEMOGRAFINIAI RESPONDENTŲ DUOMENYS	12
4. BENDRAS PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS	16
5. BENDRAS PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS: INDEKSAS IR KOKYBĖS SPRAGOS	23
6. DETALUSIS KLIENTŲ PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS TEIKIAMA KNYGŲ GRAŽINIMO PASLAUGA	26
7. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	31

1. ĮVADAS

1.1. Tyrimo tikslas

Kėdainių rajono savivaldybės administracija, įgyvendindama projektą „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Kėdainių rajono savivaldybėje“ Nr.10.1.3-ESFA-R-920-21-0004, įsipareigojo metams po projekto užbaigimo įvertinti ar užbaigus projekto veiklas (įgyvendinus paslaugų ir aptarnavimo kokybės gerinimo priemones) pagerėjo visuomenės patenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksas, kuris buvo nustatytas projekto veiklų pradžioje.

Šio užsakomojo tyrimo tikslas – visuomenės patenkinimo Kėdainių rajono savivaldybės administracijos ir Kėdainių rajono savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir asmenų aptarnavimo kokybe tyrimas, kuriuo siekiama nustatyti visuomenės patenkinimo teikiamomis paslaugomis indekso pokytį.

Remiantis šiuo tikslu siekta atskleisti: 1) kaip visuomenė vertina Bibliotekos teikiamas paslaugas po paslaugų ir aptarnavimo kokybės gerinimo priemonių įgyvendinimo; 2) apskaičiuoti visuomenės pasitenkinimo Bibliotekos paslaugomis indekso pokyčius pasitenkinimo indeksą; 3) pateikti pasiūlymus dėl Bibliotekos teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo.

1.2. Tyrimo metodologiniai ir teisiniai pagrindai

Visuomenės pasitenkinimo Bibliotekos paslaugomis tyrimas atliktas pagal LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintos „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos“ rekomendacijų nuostatas. Remiantis šia metodika yra svarbu analizuoti tiek bendrąjį pasitenkinimą, tiek pasitenkinimą konkrečiomis paslaugomis.

Taip pat remtasi Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. ĮV-675 patvirtintomis „Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikomis“. Jose numatyta, kad lankytojų naudotojų apklausą galima atlikti Bibliotekos patalpose.

1.3. Tyrimo vykdymas

Bibliotekos paslaugų naudotojų tyrimas vyko 2021-09-01 iki 2021-10-15. Tiesioginiu apklausos būdu pateikus iš anksto parengtos anketos pagalba apklausti 411 Bibliotekos paslaugų naudotojai, kurie tiriamuoju metu naudojos paslaugomis. Šios ataskaitos pirmoje dalyje aprašoma tyrimo metodika, antroje – pateikiamas bendrasis pasitenkinimo Bibliotekos paslaugomis vertinimas, trečioje – detalus knygos grąžinimo paslaugos vertinimas ir analizė. Ataskaitos pabaigoje pateikiamos galutinės išvados ir rekomendacijos.

1.4. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka

Dauguma Bibliotekos paslaugų naudotojų yra patenkinti Bibliotekos paslaugomis. Dauguma respondentų (98 proc.) teigiamai vertina (įvertino 10, 9 ir 8 balais). Aptarnavimo įverčio vidurkis siekia 9,51, tuo tarpu 2017 m. siekė 9,35.

75,2 proc. respondentų Bibliotekos paslaugos buvo labai svarbios ir svarbios (94 proc.). Susietų 19 kintamųjų vidurkis yra 9,36 balo (2017 m. tyrime buvo 9,31 balo), o tai kartu reiškia ir aukštą pasitenkinimą. 2021 m. tyrimo rezultatai parodė, kad yra tik vienas veiksnys, kuris įvertintas žemiau nei 9 balai – Paslaugos rezultatas: dominanti informacija ir leidiniai (8,81 balo).

Bendras bibliotekos paslaugų indeksas yra labai aukštas – 93,6 (%) (SD=0,66). 2017 m. BPI buvo 93,1 (%). Matome, kad indeksas įgyvendinus kokybines priemones padidėjo.

2021 m. vertinant išskirtų tobulintinių kokybės spragų situaciją galima teigti, kad patenkinimas pagerėjo:

- 1) norimų knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu pakilo nuo 8,59 iki 9,04 balo;
- 2) priimtinių naudotojams kultūros veiklų organizavimu pakilo nuo 8,97 iki 9,16 balo;
- 3) veiksmingu informavimu apie kultūros ir kitus renginius nežymiai sumažėjo nuo 9,14 iki 9,09 balo.

2. TYRIMO METODIKA

Tyrimo objektas – visuomenės patenkinimas (paslaugų naudotojų) Bibliotekos teikiamomis paslaugomis.

Šio **tyrimo tikslas** – visuomenės patenkinimo Bibliotekos paslaugomis indekso pokytis. Pokytis nustatomas lyginant 2017 m. ir 2021 m. atliktų tyrimų rezultatus.

2.1. Tyrimo tikslinė grupė ir atranka, imtis

Tyrimo **tikslinė grupė** – Bibliotekos paslaugų naudotojai. Pagal Bibliotekos pateiktus duomenis, 2020 m. ji buvo išdavusi 11 404, 2017 m. 12 112 nuolatinių abonementų jos pagrindiniams naudotojams¹. Dalis iš jų (iš viso 2020 m. – 4 618, 2017 m. – 5 384) buvo iki 18 m. amžiaus. Imčiai sudaryti pasirinkti suaugusieji bibliotekos paslaugų naudotojai, t. y. 2020 m. 6 786, tuo tarpu 2017 m. 6 853 asmenys.

Siekiant spręsti tikslinės grupės pasiekiamumo problemą taikytas netikimybinis atrankos metodas, respondentai apklausti paslaugos teikimo vietose. Atsižvelgiant į šalyje nustatytus apribojimus dėl pandeminės situacijos respondentams, kurie sutiko dalyvauti apklausoje buvo pateikiama iš anksto sudaryta anketa (1 priedas).

Nustatyta šio tyrimo imtis – 385 respondentai. Ši imtis reprezentuoja Bibliotekos paslaugų naudotojų 95 proc. tikimybe (paklaida +/-5 proc.). Imtis skaičiuota remiantis L. Naing ir kitų autorių sukurta imties skaičiuokle ir tyrimo atlikimo metodika². Respondentų paskirstymui pagal apklausos atlikimo taškus naudoti Bibliotekos informacinės sistemos duomenys apie esamus (t. y. 2020 m.) lankytojus, turinčius nuolatinius abonementus, išduotus konkrečiame padalinyje³. Šis atrankos būdas leido užtikrinti didesnę tyrimo duomenų reprezentatyvumą. Kita vertus, buvo atsižvelgta į patogumo atrankoje (šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į išsilavinimą ar kitus rodiklius) taikymo rekomendaciją, kuri apibrėžta LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. ĮV-675 patvirtintoje „Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikoje“.

2.2. Duomenų rinkimo būdas, taškai, laikas

Atsižvelgiant į šalyje nustatytus apribojimus dėl pandeminės situacijos lankytojui apsilankiusiam Bibliotekoje ir sutikusiam dalyvauti apklausoje buvo pateikiama iš anksto sudaryta

¹ Visus duomenys pateikė užsakovas. Jie yra prieinami ir Bibliotekos tinklapyje. https://www.kedainiai.rvb.lt/uploads/ECB/content_1618915979/vbveiklos2020mviesaataskaita_3722.pdf [žiūrėta 2021-09-01]

² Naing, L., Winn, T., & Rusli, B. N. (2012). Sample size calculator for estimations, version 1.0. 03. Available from: http://www.kck.usm.my/ppsg/stats_resources.htm. [žiūrėta 2017 11. 07]

³ Dauguma naudotojų, kaip rodo statistiniai duomenys, dažniausiai paslaugas gauna padaliniuose, kuriuose yra registruoti. Tiesa, dalis paslaugų naudotojų gauna paslaugas keliuose padaliniuose.

anketa. Užpildytos anketos naudotos statistinėje tyrimo duomenų analizėje. Duomenų analizė atlikta naudojant SPSS 23.00 ir Microsoft Excel programinius paketus.

2.1. lentelė. Respondentų pasiskirstymas Bibliotekos filialuose (asmenys)

Filialas	Respondentų užpildytų anketų skaičius	Respondentų skaičius proc.
Kėdainių r. pagrindinė biblioteka	112	27,25%
Kėdainių filialas „Jaunystė“	32	7,79%
Kėdainių filialas „Liepa“	0	0,00%
Akademijos filialas	11	2,68%
Aristavos filialas	3	0,73%
Ažuolaičių paslaugų punktas	11	2,68%
Ažytėnų filialas	8	1,95%
Beinaičių filialas	11	2,68%
Dotnavos filialas	10	2,43%
Gudžiūnų filialas	9	2,19%
Josvainių filialas	2	0,49%
Kalnaberžės filialas	1	0,24%
Keleriškių paslaugų punktas	6	1,46%
Krakių filialas	1	0,24%
Kunionių filialas	10	2,43%
Labūnavos filialas	10	2,43%
Lančiūnavos filialas	2	0,49%
Langakių filialas	9	2,19%
Mantviliškio filialas	11	2,68%
Miegėnų filialas	12	2,92%
Nociūnų filialas	30	7,30%
Okainių filialas	1	0,24%
Paaluonio filialas	7	1,70%
Pagirių filialas	3	0,73%
Pajieslio filialas	6	1,46%
Pelėdnagių filialas	18	4,38%
Pelutavos filialas	2	0,49%
Pernaravos filialas	4	0,97%
Plinkaigalio filialas	5	1,22%
Šėtos filialas	13	3,16%
Sirutiškio filialas	9	2,19%
Skaistgirių filialas	8	1,95%
Šlapaberžės filialas	0	0,00%
Surviliškio filialas	14	3,41%
Tiskūnų filialas	11	2,68%
Truskavos filialas	4	0,97%
Vainikų filialas	2	0,49%
Vikaičių filialas	2	0,49%
Vilainių filialas	1	0,24%

Tiesioginis duomenų rinkimas buvo atliktas 39 apklausos taškuose (žr. 2.1 lentelę). Daugiausia respondentų apklausta Kėdainių r. pagrindinėje bibliotekoje (112 respondentai), mažiausia Vilainių,

Okainių, Kalnaberžės, Krakių filialuose po 1 respondentą). Visai neapklausta Šlapaberžės ir Kėdainių „Liepa“ filialuose dėl vykusių remonto darbų.

Bibliotekos paslaugų naudotojų tyrimo vykdymo periodas 2021-09-01 iki 2021-10-15.

2.3. Tyrimo įrankis

Tyrimo įrankio pagrindą sudarė vadinamas daugiadimensinio tyrimo instrumento SERVQUAL (kitai „paslaugų spragos“) ir Pažangaus vartotojų aptarnavimo modelio (angl. Customer Service Excellence) kriterijai. Remiantis SERVQUAL kriterijais galima nustatyti paslaugų kokybės spragas tarp vartotojų išankstinių poreikių – lūkesčių ir paslaugos suvokimo⁴. Kartu tai reiškia ir paslaugų naudotojų pasitenkinimo paslauga analizę. Remiantis pastaruoju modeliu teiktas dėmesys lūkesčiams ir juos apsprendžiantiems veiksniais (ankstesnės patirtys, poreikiai, numanoma informacija, bendrieji požiūriai į paslaugos teikėją ir kt.). Tyrime analizuotas paslaugų naudotojų gaunamų paslaugų suvokimas pagal modelyje išskiriamus prieinamumo, komunikacijos, kompetencijos, pagarbumo, patikimumo, jautrumo, saugumo, apčiuopiamumo ir kliento supratimo kriterijus.

Pažangaus vartotojų aptarnavimo modeliu paremtas analitinis įrankis yra skirtas analizuoti svarbiausias viešųjų paslaugų sritis orientuojantis į vartotoją ir jo įgalinimą. Jame dėmesys yra sutelkiamas į didžiausią įtaką vartotojų pasitenkinimui turinčius veiksnius: paslaugos suteikimo greitį, informatyvumą, profesionalumą, draugišką personalo požiūrį ir aptarnavimo kultūrą. Paminėtus modelius jungia paslaugų vartotojų suvokimo ir pasitenkinimo tyrimo koncepcija.

Atsižvelgiant į tyrimo tikslą – visuomenės patenkinimo Bibliotekos paslaugomis indekso pokyčio įvertinimą naudotas 2017 m. tyrimo įrankis – apklausos anketa. Apklausos anketa koreguota minimaliai patikslinant anketoje buvusias klaidas ir atsižvelgiant į Bibliotekos struktūrinius pokyčius. Siekiant patikimo rezultato visuomenės patenkinimo pokytis nustatomas lyginant 2017 m. ir 2021 m. atliktų tyrimų rezultatus.

Pirmoji anketos dalis apima socialinius ir demografinius kintamuosius: išsilavinimą, užimtumą, šeimyninę padėtį, amžių, lytį, seniūniją. Pasitenkinimo vertinimui naudojama dešimtbalės Likerto skalės klausimai.

Antroje anketos dalyje įtraukti klausimai, susiję su bendru Bibliotekos paslaugų vertinimu, o taip pat knygų užsakymo kanalo nustatymu. Antroji anketos dalis yra skirta įvertinti klientų lūkesčius ir pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis pagal detalius kriterijus. Siekiant iširti gaunamos

⁴ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12; Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas, Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija, 2010, p.21-27;

paslaugos suvokimą įtraukti kriterijai prieinamumą, komunikaciją, kompetenciją, pagarbumą, saugumą, apčiuopiamumą Respondentams sudaryta galimybė išreikšti nepasitenkinimo gauta paslauga priežastis (žr. 2.3 lentelė).

2.3. lentelė. Paslaugos vertinimo kintamieji ir skalė

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku										Visiškai sutinku	N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.1	Biblioteka teikia šiuolaikiškas žinių, informacijos bei laisvalaikio paslaugas (<i>knygų bei periodinės spaudos skolinimas, naudojimasis kompiuteriais ir vieša interneto prieiga, įvairūs mokymai bei darbuotojų konsultacijos, vieta bendrauti, leisti laisvalaikį, žaisti</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.2	Bibliotekoje organizuojamos įdomios parodos ir renginiai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.3	Bibliotekos darbuotojai maloniai aptarnauja lankytojus, atsako į klausimus, suteikia visą reikiamą pagalbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.4	Bibliotekos darbuotojai organizuoja skaitmeninio raštingumo mokymus, padeda naudotis šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis (<i>kompiuteriais, internetu, bibliotekų katalogais bei duomenų bazėmis</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.5	Bibliotekos elektroniame kataloge pateikta informacija apie turimų leidinių saugojimo vietą, yra galimybė juos užsisakyti, pratęsti ir rezervuoti internetu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.6	Biblioteka aktyviai viešina (<i>reklamuoja</i>) savo paslaugas, veiklą bei renginius	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.7	Paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.8	Paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.9	Bibliotekoje visada randu mane dominančią informaciją ir leidinius	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.10	Bibliotekoje gerai praleidžiu savo laisvalaikį	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
K8.11	Bibliotekos ar jos padalinio patalpos yra patogios naudojimuisi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Tyrimo įrankis pateikiamas 1 priede.

2.4. Duomenų analizės metodai

Duomenų analizė atlikta remiantis LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintos „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos“ bei LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. ĮV-675 patvirtintomis „Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos“ rekomendacijomis. Remiantis jomis analizuota paslaugų kokybė ir asmenų aptarnavimas. Pastarojoje metodikoje yra akcentuojama pasitenkinimo paslaugomis ir jos kokybės tyrimas. Taip pat numatoma, kad interpretuojant duomenis pateikiamos prielaidos apie galimą rezultatų poveikį kultūros įstaigos veiklai.

„Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“ rekomenduoja atlikti vartotojų pasitenkinimo tyrimą ir apskaičiuoti visuomenės (paslaugų naudotojų) patenkinimo Bibliotekos paslaugomis indeksą. Šis indeksas apima procentinį vartotojų pasitenkinimą

paslaugomis, kur 100 % reiškia visišką pasitenkinimą. Indeksas įtraukia visas paslaugas vertinamas pagal pirmoje lentelėje pateiktus kintamuosius ir yra išreikštas procentais.

2.5. Vertinimo rezultatų interpretacija

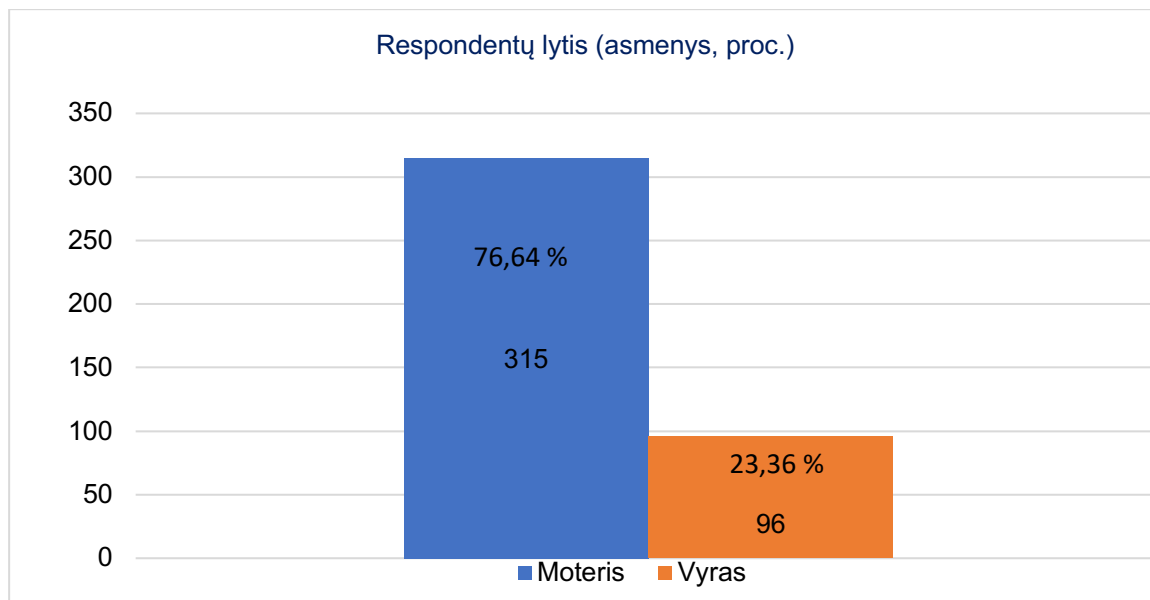
Tyrimo klausimuose buvo naudojama 10 balų skalė. Duomenų analizei taikyti 2.5 lentelėje pateikti interpretaciniai kriterijai.

2.5. lentelė. Interpretaciniai kriterijai

$x > 9$	Labai gerai/labai palankus/ labai aukštas pasitenkinimas
$7 < x \leq 9$	Gerai/palankus/aukštas pasitenkinimas
$5 < x \leq 7$	Patenkinama/neutralus/Vidutinis pasitenkinimas
$3 < x \leq 5$	Blogai/nepalankus/žemas pasitenkinimas
$x \leq 3$	Labai blogai/labai nepalankus/labai žemas pasitenkinimas

3. SOCIODEMOGRAFINIAI RESPONDENTŲ DUOMENYS

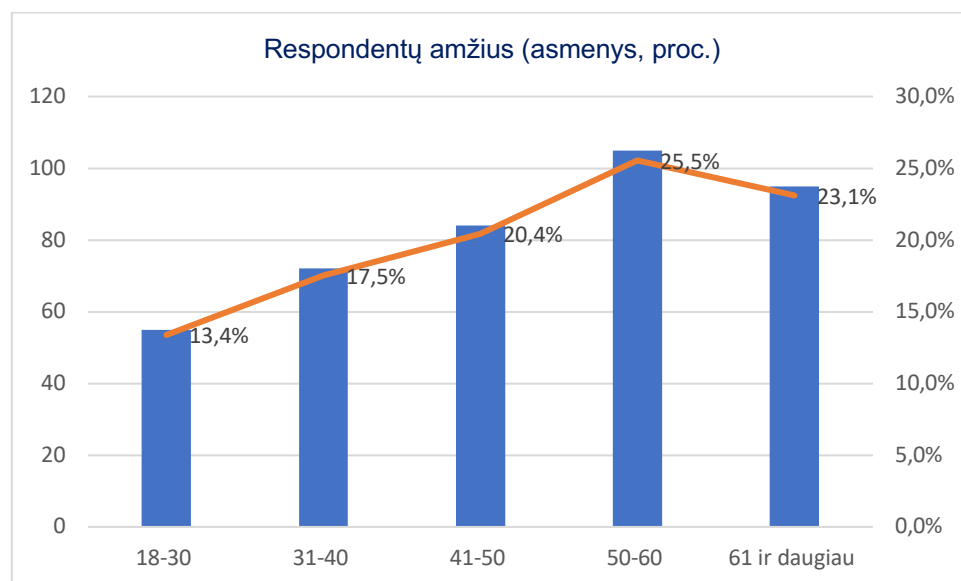
Apklausoje dalyvavo 411 respondentų, tai daugiau nei apskaičiuota imtis 387 respondentai. Iš 411 respondentų sudarė 315 (76,6 proc.) moterų ir 96 (23,3 proc.) vyrų (3.1 pav.).



3.1. pav. Respondentų lytis (asmenys, proc.)

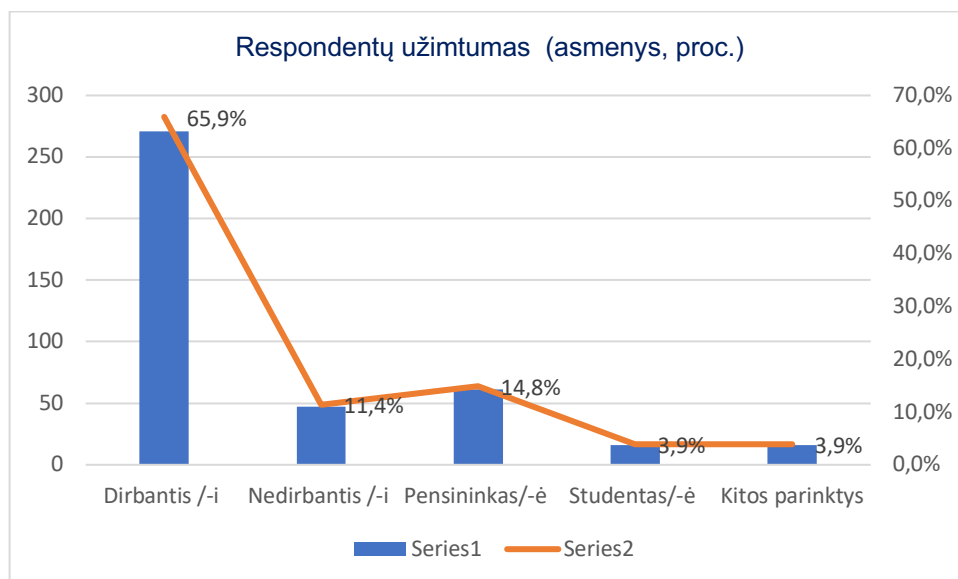
Respondentų amžiaus vidurkis 48 metai. Pastebėtina, kad nemaža dalis Bibliotekos paslaugų naudotojų yra moterys (76,6 proc.). Pagal LR statistikos departamento duomenis 2020 m. pradžioje Lietuvoje gyveno 1,5 mln. moterų. Jos sudarė 53,3 proc. visų gyventojų⁵, todėl šis kintamasis nerodo didelio nuokrypio. Apklausoje daugiausia dalyvavo 50 – 60 m. amžiaus grupės Bibliotekos paslaugų naudotojai, palyginus su 2017 m. tyrimo rezultatais matomas lankytojų „jaunėjimas“. 2017 m. daugiausia apklausoje dalyvavo 56–65 m. gyventojai (žr. 3.2 pav.). Pagal LR statistikos departamento duomenis 2020 m. pradžioje šalyje gyveno 19,9 proc. pagyvenusių (65 metų ir vyresnių) žmonių, todėl tyrimo kintamasis nerodo didelio nuokrypio. Šios amžiaus grupės (61 ir daugiau) respondentų dalyvavo 23 proc. Verta pastebėti, kad respondentų amžiaus grupės 2021 m. tyrimo apklausos anketoje buvo patikslintos, siekiant tiksliau nustatyti respondentų amžiaus pasiskirstymą. Kaip matome 3.2 pav. procentinis pasiskirstymas tarp respondentų pakankamai tolygus, mažiausiai respondentų buvo 18–30 amžiaus grupėje tik 13,4 proc.

⁵ <https://osp.stat.gov.lt>



3.2. pav. Respondentų amžius (asmenys, proc.)

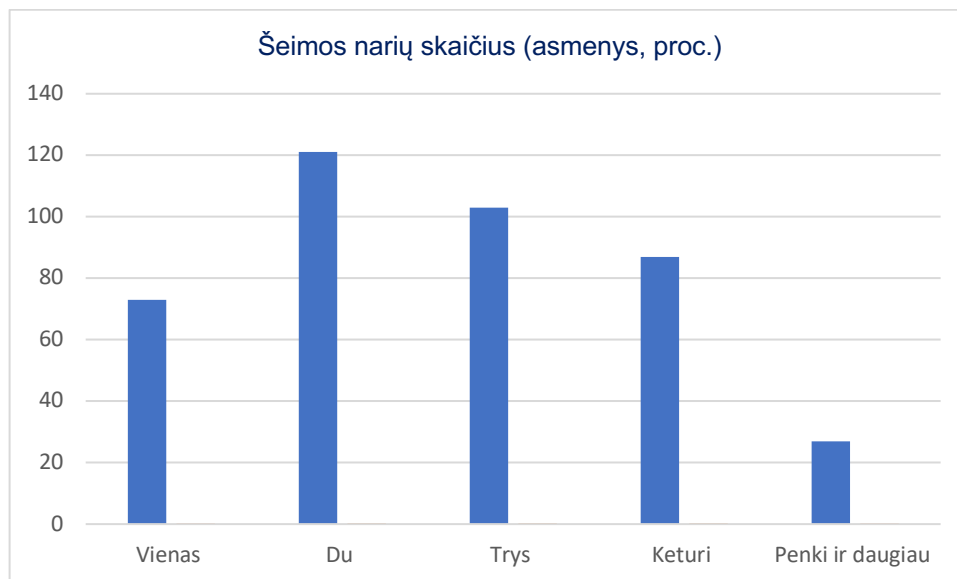
Dauguma respondentų dirbantys (65,9 proc.). Pastebėtina, kad nedirbantys ir pensininkai sudaro žymiai mažesnę respondentų dalį (atitinkamai 11,4 proc., 14,8 proc.) (žr.3.3 pav.). Tokie rezultatai atitinka LR statistikos departamento duomenis apie 15 – 64 metų amžiaus gyventojų užimtumo lygį 2019 m. Kėdainių r. savivaldybėje, jis siekia 68,3 proc.⁶



3.3. pav. Respondentų užimtumas (asmenys, proc.)

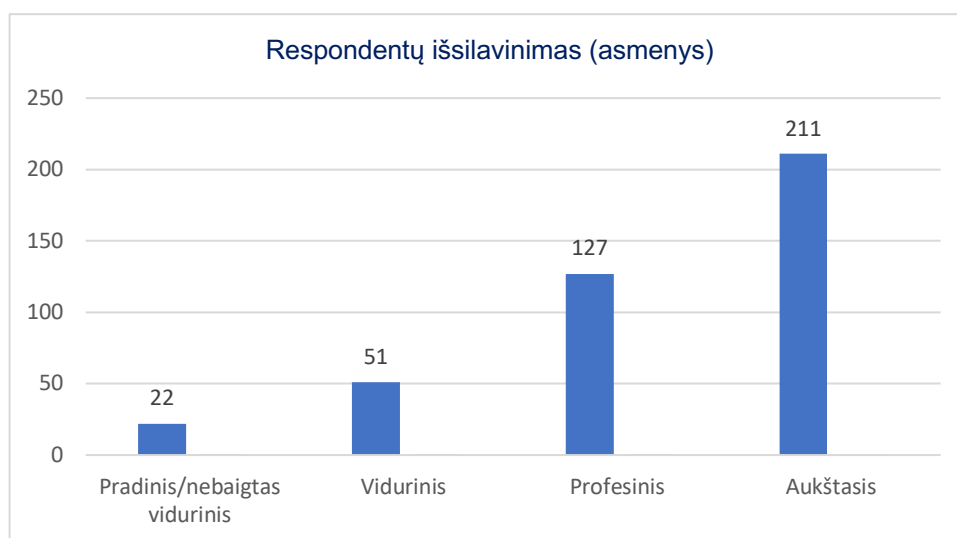
⁶ <https://osp.stat.gov.lt/lietuvas-regionai-2020/zmones/moterys-ir-vyrai>

Pereinant prie respondentų šeimos narių skaičiaus galima pastebėti, kad dauguma respondentų nurodo gyvenantis dviese (29,4 proc.), tačiau nedaug atsilieka trijų šeimos narių (25,1 proc.) ir keturių šeimos narių (21,2 proc.) pasirinkimas (žr. 3.4 pav.).



3.4. pav. Šeimos narių skaičius (asmenys, proc.)

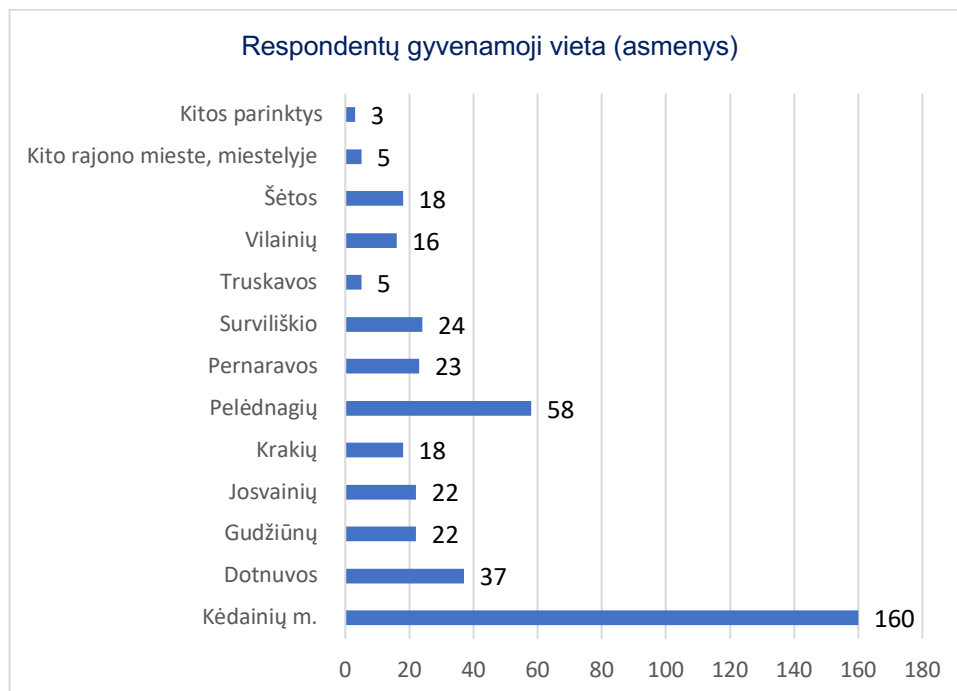
Minėtina, kad apklausoje dalyvavo nemaža dalis respondentų, turinčių aukštąjį išsilavinimą (51,3 proc.), o 30,9 proc. nurodė, kad turi profesinį išsilavinimą. Palyginus su 2017 m. tyrimo rezultatais galima pastebėti skirtumą, nes tuomet dalyvavo nemaža dalis respondentų, turinčių pradinį / nebaigtą vidurinį (38,8 proc.) išsilavinimą (žr. 3.5 pav.). 2021 m. rezultatą galėjo įtakoti tai, kad dauguma respondentų (112 asmenys) priskiriami Kėdainių r. pagrindinės bibliotekos lankytojams ir gyvena Kėdainių mieste (160 asmenų) (žr. 3.6 pav.).



3.5. pav. Respondentų išsilavinimas (asmenys)

Šaltinis sudaryta autorių

2021 m. tyrime dalyvavo respondentai, kurie nurodė, kad jų deklaruota gyvenamoji vieta ne Kėdainių r. savivaldybė. 5 respondentai kaip gyvenamą vietą nurodė Anykščių r., Skėmius, Jurbarką, Kauną ir Naująją Akmenę.

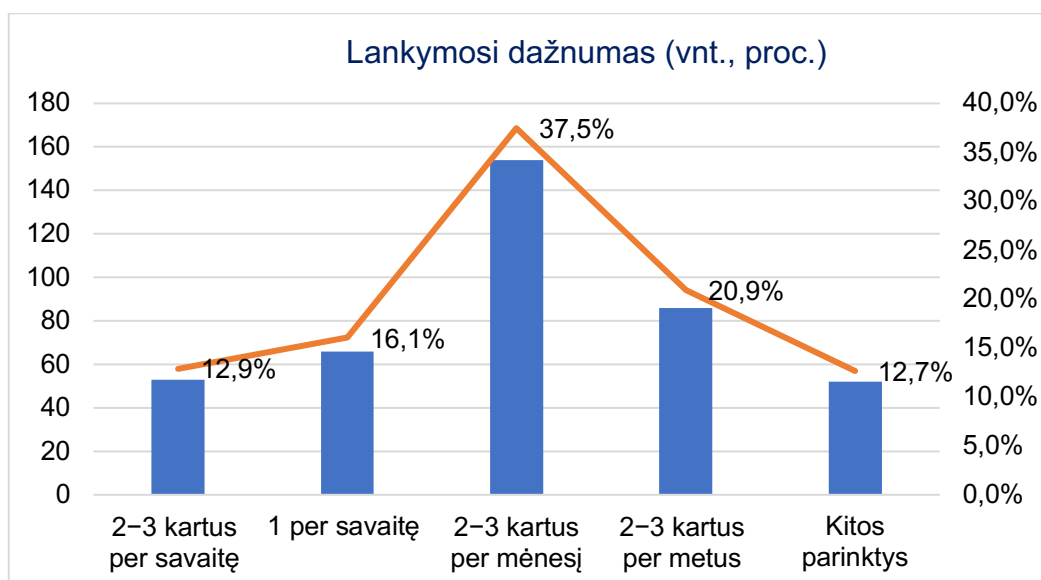


3.5. pav. Respondentų gyvenamoji vieta (asmenys)

Apibendrinant sociodemografinius respondentų tyrimo duomenys galima teigti, kad tyrime daugiausia dalyvavo Kėdainių m. gyvenantys respondentai, dauguma iš jų moterys, lankosi Kėdainių r. pagrindinėje bibliotekoje. Taip pat verta pažymėti, kad dauguma respondentų turi aukštąjį išsilavinimą, patenka į 50 – 60 m. amžiaus grupę, yra dirbantys ir gyvenantys 2 ar daugiau asmenų šeimoje. Palyginus su 2017 m. tyrimu matome, kad dauguma respondentų buvo dirbantys, moterys, dauguma jų lankėsi Kėdainių r. pagrindinėje bibliotekoje ir nurodė gyvenantys 2 asmenų šeimoje, tačiau išsiskyrė sekančiuose kriterijuose: dauguma respondentų nurodė įgiję pradinį/nebaigtą vidurinį išsilavinimą, pateko į 56 – 65 amžiaus grupę.

4. BENDRAS PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS

Bibliotekos paslaugų naudotojai ir jų patirtys. Šis tyrimas apima bendrą pasitenkinimo Bibliotekos paslaugomis ir kokybe vertinimą. Siekiant pažinti Bibliotekos paslaugos naudotojus, svarbu išsiaiškinti jų naudojimosi paslaugomis patirtis. Tai galima padaryti išanalizavus lankymosi Bibliotekoje ar jos filialuose dažnumą. Analizė atskleidė, kad dauguma respondentų apsilanko Bibliotekoje 2–3 kartus per mėnesį (37,5 proc.), panašus rezultatas buvo ir 2017 m. (40,8 proc.). Taip pat yra nemaža dalis paslaugų naudotojų, kurie lankosi į Bibliotekos filialuose 2–3 per metus (20,9 proc.), tačiau nemaža dalis respondentų lankosi ir dažniau 1 kartą per savaitę (16,1 proc.) (žr. 4.1 pav.).



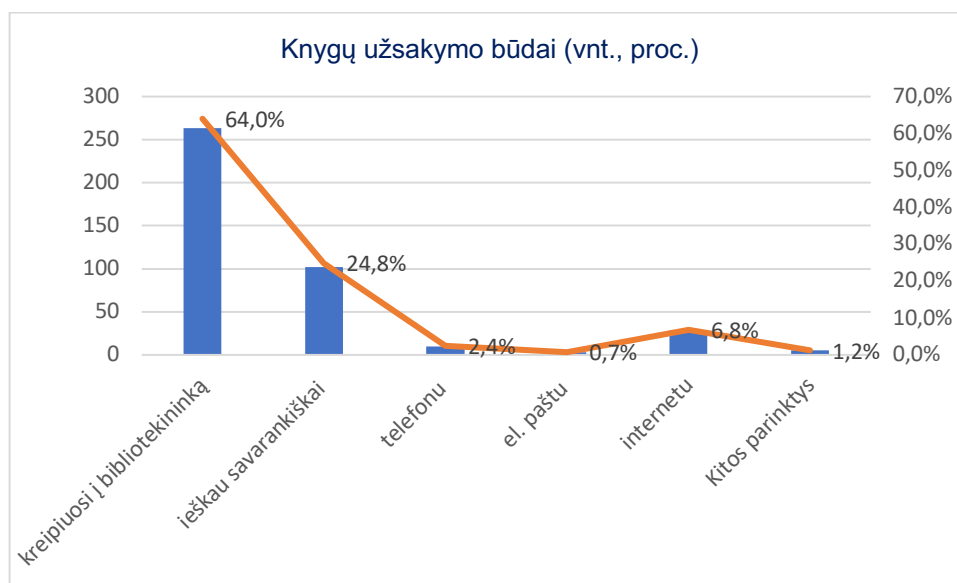
4.1. pav. Lankymosi dažnumas (vnt., proc.)

Tyrimo metu respondentams buvo palikta galimybė įrašyti savo atsakymo variantą tokių atsakymų pateikta 92 vnt. dauguma respondentų pateikė atsakymą 1 kartą per mėnesį, taip pat pasitaikė atsakymų 1 kartą per 3 mėnesius arba ne konkretūs atsakymai tokie kaip „kartais“, „pritrūkus knygų savo bibliotekoje“, „apsilankymų dažnumas priklauso nuo poreikio“.

Tyrimas atskleidė, kad pasyvių vartotojų, kurie lankosi bibliotekoje 2–3 kartus per metus apklausoje dalyvavo daugiau (20,9 proc.) nei 2017 m. (12,1 proc.). Tačiau įvertinus, kad aktyviųjų, kurie labai dažnai, dažnai naudojami paslaugomis taip pat yra nemažai (atitinkamai 2–3 kartus 12,9 proc., 1 k. per savaitę 16,1 proc.). Pasyviųjų ir aktyviųjų tipologiją pasiūlė komunikacijos procesų

tyrinėtoja Angelė Pečeliūnaitė, nagrinėdama penkių Lietuvos bibliotekų (veikiančių skirtingose savivaldybėse) vartotojų pasitenkinimą⁷.

Bibliotekos paslaugų naudotojus padeda pažinti knygų užsakymas panaudojant galimus skirtingus kanalus (sudarytos galimybės užsisakyti internetu, galimas konsultavimasis ir pan. telefonu) ir būdus (apsilankius filialuose galima individuali paieška, užsakymas, konsultuojantis su bibliotekininku). Tyrimo metu buvo tikslinga apžvelgti, kokiais būdais paslaugų naudotojai dažniausiai užsisako knygas.



4.2. pav. Knygų užsakymo būdai (vnt., proc.)

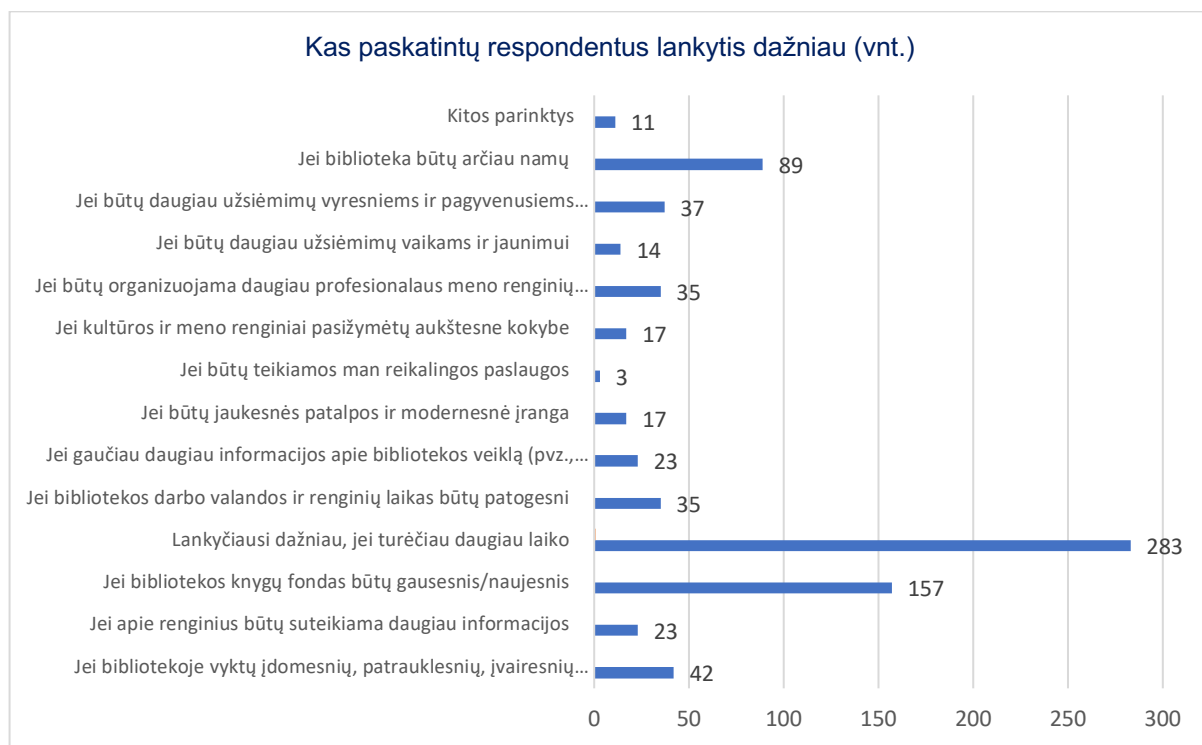
Tyrimo atsakymų rezultatai atskleidžia, kad dauguma respondentų paslaugomis naudojasi tiesiogiai atėję į artimiausią filialą. Dalis atėjusių į Biblioteką kreipiasi pagalbos į bibliotekininką (64,4 proc.), dalis ieško ir užsako knygas patys (24,8 proc.) (žr. 4.2 pav.). Tik nedidelė dalis respondentų knygas užsako kitais būdais: internetu (6,8 proc.), el. paštu (0,7 proc.). Verta atkreipti dėmesį, kad lyginant su 2017 m. tyrimo rezultatais situacija keičiasi, 2017 m. internetu užsakydavo tik 2,6 proc. respondentų.

Bibliotekos lankytojų poreikiai ir lūkesčiai. Respondentų lūkesčių ir poreikių analizė, juos lemiančios priežastys yra svarbios jų paslaugų pasitenkinimo paslaugomis analizei. Respondentų buvo klausama kas paskatintų jos dažniau lankytis Bibliotekoje. Rezultatai parodė, kad lūkesčiai nėra siejami su išskirtiniais poreikiais, susijusiais su paslaugų plėtra. Net 68,9 proc. respondentų nurodė sąlygą, kuri nesusijusi su Bibliotekos paslaugomis ar jų kokybe, nes dažniausias atsakymas „Lankyčiausi dažniau, jei turėčiau daugiau laiko“. Antroji sąlyga susijusi su Bibliotekos išteklių, respondentų teigimu net 38,2 proc. iš jų lankytųsi dažniau jei Bibliotekos knygų fondas būtų

⁷ Pečeliūnaitė, A. Pasitenkinimo bibliotekų paslaugomis gyvenimo kokybės kontekste indeksas: Lietuvos AVB atvejis. Informacijos mokslai, 78(78), p. 39.

gausesnis/naujesnis. Taip pat svarbus kriterijus geografinė Bibliotekos vieta, 21,7 proc. respondentų nurodė, kad ši aplinkybė skatintų juos lankytis dažniau (žr. 4.3 pav.). Verta atkreipti dėmesį, kad dauguma vyresnio amžiaus respondentų nurodė, kad juos skatintų lankytis „Jei būtų daugiau užsiėmimų vyresniems ir pagyvenusiems žmonėms“ (9 proc.). Įvertinus jog dauguma respondentų nurodė dirbantys reikėtų atsižvelgti į išsakytus poreikius „Jei bibliotekos darbo valandos ir renginių laikas būtų patogesni“ (8,5 proc.).

Dar vienas respondentų įvardintas lankymosi bibliotekoje aspektas – renginiai vykstantys Bibliotekoje. 10,2 proc. respondentų nurodė lankytis dažniau „Jei bibliotekoje vyktų įdomesnių, patrauklesnių, įvairesnių renginių“. Respondentai pateikdami papildomus atsakymus kaip pritraukiantį į Biblioteką aspektą minėjo renginių svarbą: „jei būtų aktualūs renginiai“, „muzikos“.



4.3. pav. Kas paskatintų respondentus lankytis dažniau (vnt.)

Šaltinis: sudaryta autorių

4.1. lentelė. Bibliotekos paslaugų naudojimą skatinantys veiksniai. Laisva forma pateikti atsakymai į „atviro“ tipo klausimą*

Autentiški respondentų pasisakymai	N pasisakymų
Jei turėčiau daugiau laisvo laiko	N1
Jei būtų aktualūs renginiai,	N1
Labiau pritaikyta senjorams, pvz.: liftas	N1
Jei para turėtų daugiau valandų :)	N1
Lankausi reguliariai tad skatinti nereikia	N1
Jei tam turėčiau daugiau laiko	N1

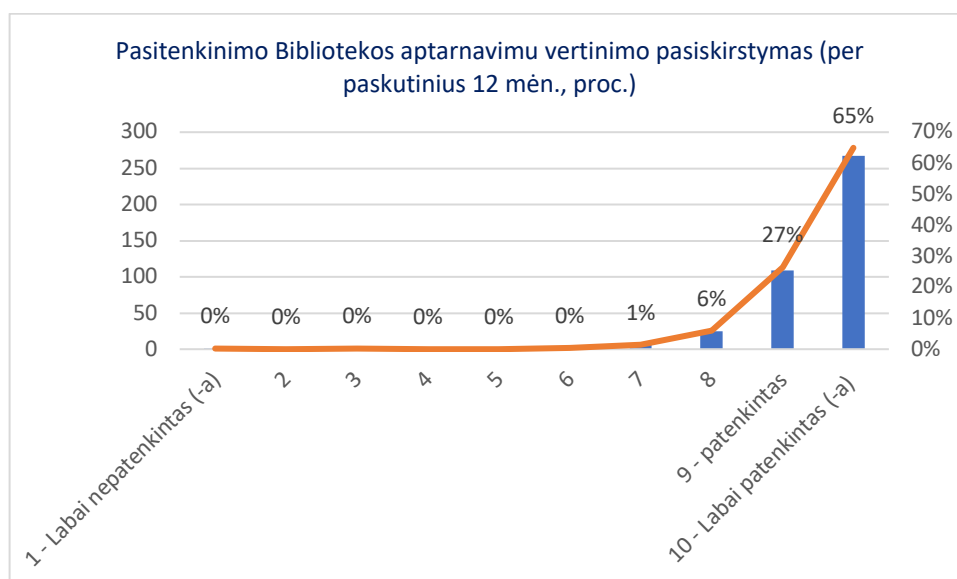
Viskas tenkina	N1
laiko turiu tik vienam kartui per savaitę	N1
lankausi tada kai perskaitau knygas	N1
viskas gerai	N1
Niekas nesikeistų, turiu savo veiklos	N1
Muzikos	N1
Būtų daugiau literatūros studentams, nedomina interneto mokymai ir renginiai	N1
Paslaugumas	N1

*Klausimo formuluoė: Kas jus paskatintų dažniau lankytis bibliotekoje. Kita (įrašykite). Kalba netaisyta

Daugumos Bibliotekos paslaugų naudotojų lūkesčiai nėra aukšto lygio ir susiję su minimaliais reikalavimais. Išimtis – gausesnio knygų fondo poreikis. Tai yra susiję su viena iš Bibliotekos paslaugų – knygų skolinimu.

Bibliotekos paslaugų suvokimas. Vienas iš paslaugos kokybės matų yra susijęs su paslaugų naudotojų gaunamų paslaugų suvokimu. Paslaugos naudotojų matavimui labai svarbus kriterijus yra aptarnavimas Bibliotekoje.

65 proc. respondentų buvo labai patenkinti, 26,5 proc. respondentų patenkinti Bibliotekos aptarnavimu ir paslaugomis per paskutinius 12 mėnesių. Tyrimas atskleidžia aukštą pasitenkinimo aptarnavimo procesais Bibliotekoje lygį (žr. 4.4 pav.). Labai nepatenkintų Bibliotekos aptarnavimu ir paslaugomis buvo tik 0,2 proc., t. y. 1 respondentas. Kadangi dauguma respondentų (98 proc.) teigiamai vertina (įvertino 10, 9 ir 8 balais) Bibliotekos aptarnavimą ir paslaugas galima teigti, kad tai patvirtina aukštą patenkinimą. Palyginus su 2017 m. labai patenkinti ir patenkinti respondentai sudarė 94,3 proc. Šis tyrimų palyginimas parodo, kad visuomenės patenkinimas Bibliotekos paslaugomis ir aptarnavimu padidėjo 4,3 proc. Aptarnavimo įverčio vidurkis siekia 9,51, tuo tarpu 2017 m. siekė 9,35.



4.4 pav. Pasitenkinimo Bibliotekos aptarnavimu vertinimo (nuo 1 iki 10 balų sistemoje) pasiskirstymas (per paskutinius 12 mėn., proc.)

48,4 proc. respondentų Bibliotekos paslaugos labai svarbios ir 26,8 proc. svarbios (žr. 4.5 pav.) Bibliotekos paslaugų svarbos neižvelgė tik 0,2 proc. t. y. 1 respondentas.



4.5 pav. Bibliotekos svarbos vertinimo (nuo 1 iki 10 balų sistemoje) pasiskirstymas (proc.)

Paslaugos svarbumo kriterijus atskleidžia ir jos naudotojo kompleksinį suvokimą (pavyzdžiui, ne tik gautą iš bibliotekininko konsultaciją, bet ir galimybę skolintis knygas). Pasitenkinimas aptarnavimu yra sietinas su siauresne proceso dalimi (informavimas, konsultavimas, knygos išdavimo-gražinimo procedūrų atlikimas ir t. t.).

Norint visapusiškai suprasti paslaugų naudotojų paslaugos suvokimą, reikalinga išsami analizė pasitenkinimo ar nepasitenkinimo lemiančių veiksnių, kaip tai numato Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Svarbiausi veiksniai, lemiantys paslaugos suvokimą ir pasitenkinimą yra susiję su: 1) suteikimo greičiu; 2) profesionalumu (darbuotojų kompetencija); 3) informatyvumu (informavimas apie paslaugas ir jų teikimo procesą); 4) vartotojo supratimas; 5) draugiškas personalo požiūris; 6) fizinė aplinka; 7) pasiekiamumas; 8) viešosios paslaugos suteikimas. Siekiant išsiaiškinti Bibliotekos paslaugų kokybę, buvo išskirta 19 kintamųjų. Analizuojant tyrimo duomenis, pagal juos siekta išsiaiškinti svarbiausių vartotojų patenkinimą lemiančių veiksnių vertinimą per teiginius, pateiktus dviejų klausimų grupėse (K8, K11 žr. klausimyną 1 priede). K8 kintamieji apėmė paslaugų įvertinimą pagal pateiktus teiginius, o K11 kintamieji įvertino leido respondentams įvertinti Bibliotekos aspektus, net ir lankantis labai retai.

Bibliotekos paslaugų naudotojų patenkinimo paslaugomis suvokimui įtakos turėjo, kaip rodo tyrimo duomenys, sąlyginai nedaug nepalankių veiksnių. Tai atskleidžia statistinių / aritmetinių vidurkių analizė⁸ (žr. 4.2 lentelė). Susietų 19 kintamųjų vidurkis yra 9,36 balo (2017 m. tyrime buvo 9,31 balo), o tai kartu reiškia ir aukštą pasitenkinimą. Palyginus su 2017 m. tyrimu Bibliotekos paslaugų charakteristikų, kurios mažino patenkinimą sumažėjo: 2017 m. Parodų ir renginių organizavimas įvertintas (8,97 balo), paslaugos rezultatas: reikiamų leidinių radimas (8,59 balo) bei informacijos apie renginius ir parodas veiksmingumas (8,82 balo). 2021 m. tyrime šios charakteristikos įvertintos daugiau nei 9 balais. 2021 m. tyrimo rezultatai parodė, kad yra tik vienas veiksnys, kuris įvertintas žemiau nei 9 balai – Paslaugos rezultatas: dominanti informacija ir leidiniai (8,81 balo). Šio veiksnio žemesnis vertinimas ir tai, kad šis vertinimo rezultatas suskaičiuotas iš respondentų grupės, kurių lankomumo dažnumas nebuvo svarbus (K11 klausimyno dalis) gali demonstruoti, kad respondantai rečiau lankosi dėl jų netenkinančio Bibliotekos fondo. Vadinamieji kritiniai (arba ribiniai) veiksniai gali nulemti tiek vartotojų palankius, tiek nepalankius vertinimus, formuojančius jo supratimą (pasitenkinimą arba nepasitenkinimą). Šiuo atveju jeigu nėra pasiekta rezultato, pavyzdžiui, Bibliotekos padalinyje nesurasta konkreči norima knyga gali lemti naudotojo pasitenkinimą, tačiau dažniai randamos knygos (ar kitos gaunamos paslaugos, geras aptarnavimas) gali lemti aukštesnį patenkinimą. Nagrinėjant šį paslaugos veiksnį procentiniu nuomonių pasiskirstymo aspektu, galima pastebėti, kad 3,86 proc. (labai nepalankiai 1,43 proc., nepalankiai 2,43 proc.) proc. respondentų tai vertina nepalankiai. Vadinasi, galima nustatyti esantį nepasitenkinimą. 42,58 proc. respondentų vertino labai palankiai, 40,88 proc. palankiai, tai greičiausiai nėra nepasitenkinimo (arba vadinamasis profilaktinis veiksnys)⁹. Galima daryti prielaidą, kad dalies paslaugų naudotojų poreikiai buvo didesni negu Bibliotekos galimybės (pavyzdžiui, knygų fondas yra ribotas, santykinai retai atnaujinamas ar nėra galimybės gauti knygos nutolusiame filiale), o tai reiškia paslaugos neįvykdymą. Kita vertus, aukšta Bibliotekos aptarnavimo kokybė, kitos paslaugos gali mažinti nepasitenkinimą paslaugos dalies neįvykdymu. Tokiu atveju jis gali išlikti neutralus ar net peraugti į patenkinimą.

4.2. lentelė. Pasitenkinimo aptarnavimu ir paslaugomis vertinimas (proc.)

Nr.	Kintamasis / veiksnys	N	M (vidurkis)	Naudotojų vertinimas ¹⁰				
				Labai palankus	Palankus	Neutralus	Nepalankus	Labai nepalankus
1	Šiuolaikiškas žinių, informacijos bei laisvalaikio paslaugų teikimas	396	9,53	63,99%	29,93%	1,95%	0,24%	0,24%

⁸ Aritmetinis vidurkis (M) – gaunamas sudedant visus įverčius ir padalinant juos iš atsakiusių skaičiaus. Vidurkis galėjo svyruoti nuo 1 iki 10 vertinimo balų. Šioje skalėje 10 reiškia labai teigiamą vertinimą, o 1 – neigiamą.

⁹ Jie vertinami dvejetainiai, – kaip nepakankami ir pakankami. Jeigu veiksnys suvokiamas kaip nepakankamas, iš jo kyla nepasitenkinimas. Jeigu paslaugos charakteristikos nežymiai pranoksta pakankamą lygį, tai nežymiai turi įtakos suvokimui (Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas, LR Vidaus reikalų ministerija, 2010, p. 33).

¹⁰ Vertinimo skirstymas detalizuotas 2.5 lentelėje

Nr.	Kintamasis / veiksnys	N	M (vidurkis)	Naudotojų vertinimas ¹⁰				
				Labai palankus	Palankus	Neutralus	Nepalankus	Labai nepalankus
2	Įdomių parodų ir renginių organizavimas	390	9,16	55,96%	30,17%	5,11%	2,43%	1,22%
3	Malonus aptarnavimas lankytojų, visos reikiamos pagalbos suteikimas	384	9,48	6,57%	91,00%	1,95%	0,24%	0,00%
4	Skaitmeninio raštingumo mokymų organizavimas, pagalba naudojantis šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis	374	9,54	64,48%	19,46%	3,65%	0,00%	0,49%
5	Elektroninio katalogo priimtumas (paieška, užsakymai ir t. t.)	366	9,64	65,94%	21,17%	1,22%	0,49%	0,24%
6	Aktyvus paslaugų viešinimas ir informavimas	377	9,09	53,04%	28,47%	6,33%	1,95%	1,95%
7	Paslaugą teikiantys specialistai mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	377	9,74	88,81%	3,16%	0,24%	0,00%	0,24%
8	Paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga	382	9,64	7,06%	91,48%	1,22%	0,00%	0,24%
9	Paslaugos rezultatas: reikiamos informacijos ir leidinių radimas	396	9,04	49,88%	36,25%	7,30%	1,70%	1,22%
10	Paslaugos rezultatas: geras laisvalaikio praleidimas	383	9,25	60,10%	36,25%	7,30%	1,70%	1,22%
11	Patogios naudojimuisi patalpos	377	9,89	71,78%	18,25%	2,43%	1,95%	0,49%
12	Parodų ir renginių organizavimas	400	9,15	55,47%	33,09%	5,35%	1,70%	0,97%
13	Pagalba naudojantis šiuolaikinėmis technologijomis	404	9,47	65,94%	28,22%	2,68%	1,22%	0,24%
14	Informacijos apie renginius ir parodas veiksmingumas	405	9,02	52,55%	36,98%	4,14%	2,19%	2,68%
15	Darbo laikas patogumas	406	9,30	69,83%	20,44%	4,62%	1,22%	2,68%
16	Paslaugos rezultatas: dominantanti informacija ir leidiniai	404	8,81	42,58%	40,88%	10,95%	2,43%	1,46%
17	Vykdoma informacinė, kultūrinė, šviečiamoji edukacinė ir socialinė-visuomeninė veikla	393	9,13	53,53%	33,58%	4,63%	0,49%	1,22%
18	Visada greitas internetas padalinyje	381	9,20	49,88%	36,25%	5,35%	0,73%	0,49%
19	Vaikų saugumas Bibliotekos padalinyje	383	9,71	75,67%	15,33%	1,46%	0,49%	0,24%

Geriausiai vertintas veiksnys „Vaikų saugumas Bibliotekos padalinyje“ (9,71 balo), svarbi Bibliotekos veiklos dalis suteikiant užimtumą, palankiai vertintas ir veiksnys „Bibliotekos patalpos (9,89 balo), aukštais balais įvertintas ir darbuotojų aptarnavimas, mandagumas (9,74 balo).

5. BENDRAS PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS: INDEKSAS IR KOKYBĖS SPRAGOS

Pasitenkinimo bibliotekos paslaugomis indeksas. Atlikus Bibliotekos naudotojų pasitenkinimo tyrimo veiksmus būtina įvertinti paslaugos kokybę ir apskaičiuoti indeksą¹¹. Bibliotekos paslaugų indeksas (toliau BPI) apskaičiuojamas pagal šias formules: BPI (proc.) = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis

$$\mathbf{BPI}_I = \frac{1}{a-1} \sum_{i=2}^n \left(\frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij}}{k_i} \right)$$

kur:

$i = 2, \dots, n$ – klausimo numeris (įtraukti klausimai K8 ir K11, žr. 1 priedą);

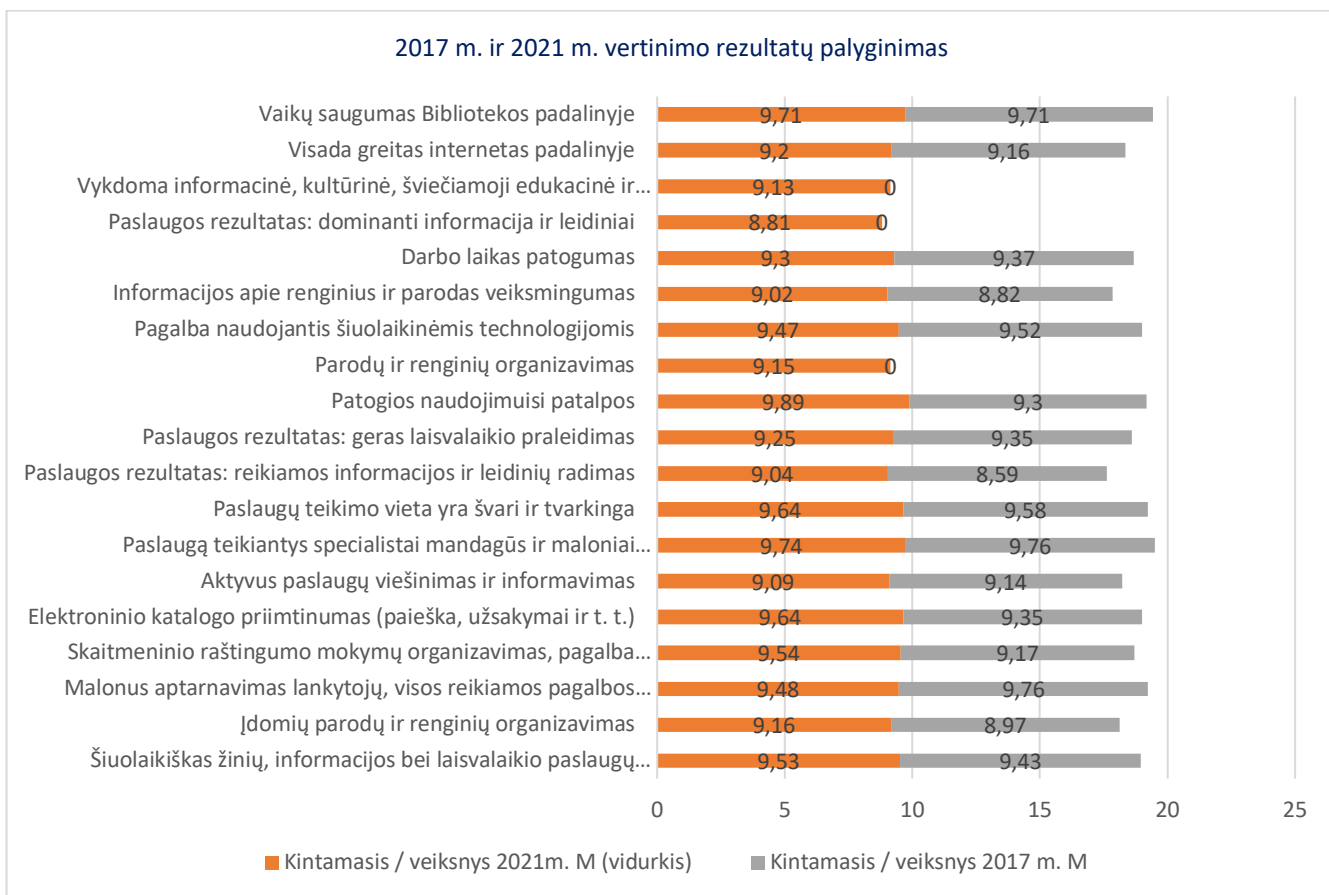
$j = 1, \dots, k_i$ – i -tojo klausimo sudedamosios dalies numeris. Respondentų atsakymai „N/A (nežinau, netaikoma“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą (įtraukti klausimai K8.1-8.11 ir K11.1–11.8 žr. 1 priedą)

x_{ij} = i -tojo klausimo, j -tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „N/A (nežinau, netaikoma“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

a – klausimų skaičius I klausimyno dalyje (įtraukta 19 klausimų).

Bendras bibliotekos paslaugų indeksas yra labai aukštas – 93,6 (%) (SD=0,66). 2017 m. BPI buvo 93,1 (%). Matome, kad indeksas įgyvendinus kokybines priemones padidėjo.

¹¹ Rodiklis gali svyruoti nuo 10 iki 100. Šis išvestinis rodiklis yra sudaromas keičiant pirminę atsakymų kodavimo skalę nuo 1 iki 10. Jei visi apklausti respondentai paslaugą įvertina 10 balų, tai šios paslaugos indeksas siekia 100.



5.1 pav. 2017 m. ir 2021 m. pasitenkinimo aptarnavimu ir paslaugų vertinimo rezultatų palyginimas (balai)

Kaip matome iš 5.1 pav. palyginus 2017 m. ir 2021 m. rezultatus paslaugų naudotojų suvokimas ir įvertinimas paslaugų ir aptarnavimo bendrai vertinant pagerėjo. Galima atkreipti dėmesį į atskirus veiksnius. Nežymiai pablogėjo vertinant malonų aptarnavimo ir pagalba visais klausimais veiksnio įvertinimas, galima vertinti kad šį pablogėjimą įtakojo pandemine situacija. Apribojimai įvesti dėl pandemijos šalyje sudarė nepatogumų klientams. Šią priežastį galima įžvelgti ir identifikuojant nežymiai pablogėjusiu renginių viešinimo ir laisvalaikio praleidimo veiksnio vertinimo rezultate.

2017 m. tyrime buvo nustatyta, kad Biblioteka teikia aukštos kokybės paslaugas, kurios turi tris tobulintinas sritis, susijusias su: 1) norimų knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu; 2) priimtinių naudotojams kultūros veiklų organizavimu; 3) veiksmingu informavimu apie kultūros ir kitus renginius.

2021 m. vertinant išskirtų tobulintinių kokybės spragų situaciją galima teigti, kad patenkinimas pagerėjo:

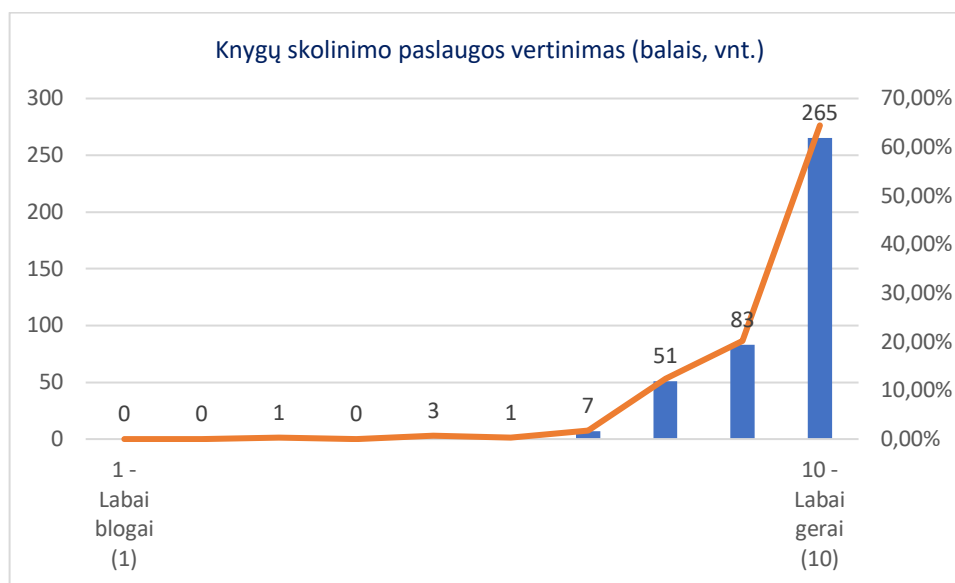
- 1) norimų knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu pakilo nuo 8,59 iki 9,04 balo;
- 2) priimtinių naudotojams kultūros veiklų organizavimu pakilo nuo 8,97 iki 9,16 balo;

3) veiksmingu informavimu apie kultūros ir kitus renginius nežymiai sumažėjo nuo 9,14 iki 9,09 balo.

Išliko tobulinta sritis informavimo apie veiklą, renginius veiksmingumas.

6. DETALUSIS KLIENTŲ PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS TEIKIAMA KNYGŲ GRAŽINIMO PASLAUGA

Išanalizavus apklausos duomenis galima pastebėti, kad pasitenkamas Bibliotekos knygų skolinimo paslauga yra labai aukštas (vidurkio reikšmė - 9,44 dešimties balų skalėje). Rezultatas išliko toks pats kaip 2017 m. Žemiausias balas 3, pateikė tik 1 nepatenkintas paslauga respondentas (tai sudaro 0,2 %, N=411).

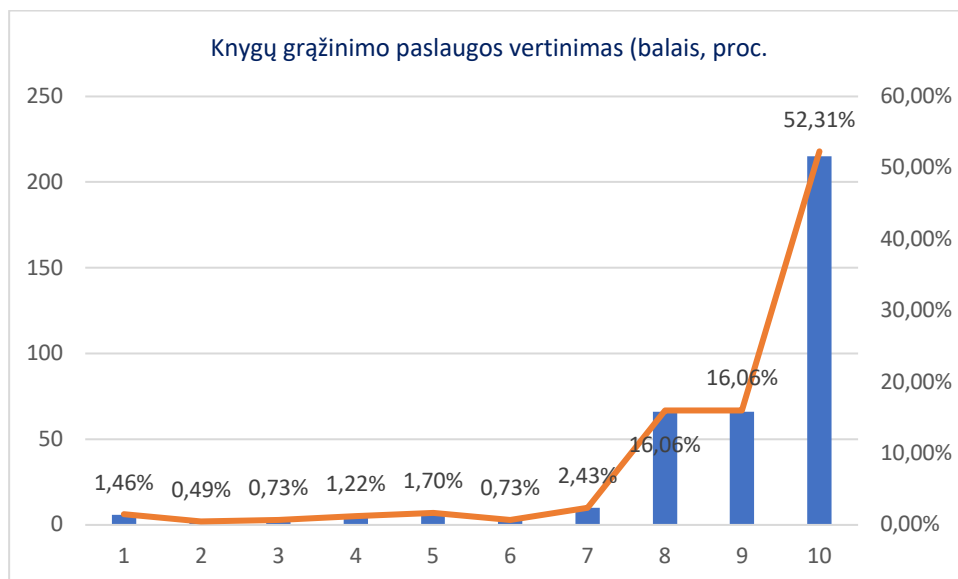


6.1 pav. Knygų skolinimo paslaugos vertinimas (nuo 1 iki 10 balų sistemoje) (vnt.)

Šie duomenys parodo, kad knygų skolinimas, kaip paslaugos gavimo procesas nėra siejamas su lūkesčiu, kad bibliotekos knygų ir kitų leidinių fondas bus atnaujinamas.

Knygų gražinimas yra sudėtinė knygų skolinimo paslaugos dalis. Ji turi išskirtinių ypatumų. 2017 m. išskirtas aktualumas šios paslaugos tobulinimo perspektyvose. Pavyzdžiui, knygų gražinimas yra dažnai automatizuojamas, o tai priimtina ir bibliotekoms ir jų naudotojams. Be to, gyventojų poreikio skolintis knygą ar kitą leidinį tenkinime yra susiduriama su praktinėmis problemomis. Tai itin aktualu Kėdainių raj. bibliotekoje turinčioje platų, geografiškai nutolusių vienas nuo kito, padalinių tinklą.

Apklausos duomenų analizė parodo, kad pasitenkinimas knygų gražinimu yra labai aukštas (rodiklio vertinimo vidurkis yra – 9). Jis yra neženkliai žemesnis už knygų skolinimąsi. Tik 1,95 procentai klientų yra nepatenkinti paslauga (žr. 6.2 pav.).



6.1 pav. Knygų skolinimo paslaugos vertinimas (nuo 1 iki 10 balų sistemoje) (balais, proc.)

Tyrimas parodė, kad respondentai yra patenkinti 68,37 proc. (9 ir 10 balų proc. suma) yra labai patenkinti ir patenkinti paslauga (N=383). Labai nepatenkintų tebuvo 1,46 proc.

Tyrimo respondentų buvo klausama, kaip vertinami veiksniai susiję su knygų gražinimu dešimtbalėje sistemoje (žr. 12 paveikslą).

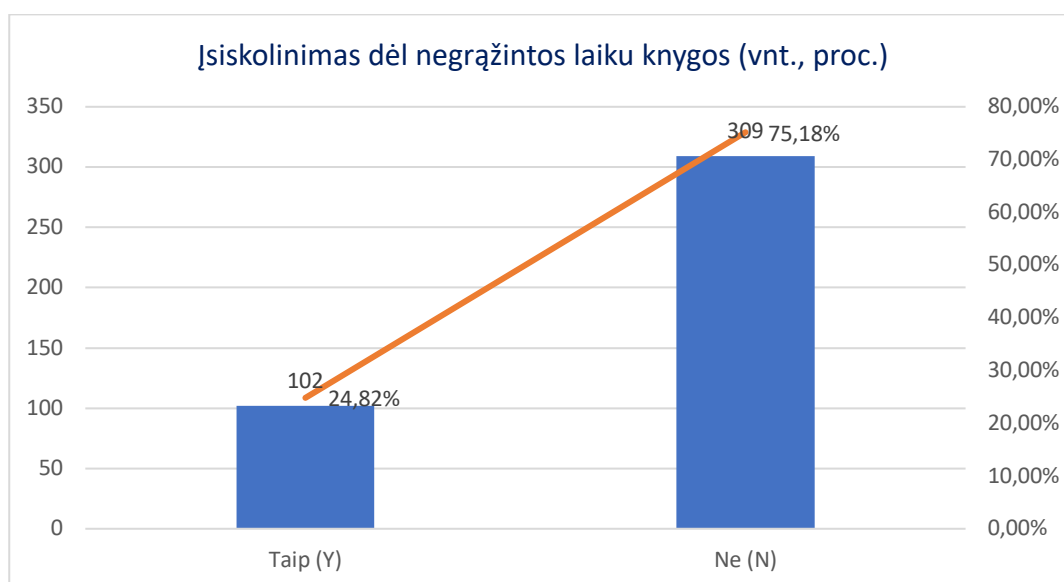
6.1 lentelė. Knygų gražinimo paslaugos vertinimas (įverčių vidurkis)

Nr.	Kintamasis / veiksnys	N	M (vidurkis)
1	Priminimas apie artėjantį knygos gražinimo terminą buvo naudingas	411	9,44
2	Kai kreipėtės dėl knygos gražinimo ar jos gražinimo termino pratęsimo, į Jūsų poreikį buvo reaguota iš karto	383	9,0
3	K3ai atnešėte gražinti knygą, Jūsų be reikalo „nesiuntinėjo nuo vienos darbuotojos prie kitos“	385	9,47
4	Norint gražinti knygą bibliotekos darbo metu lengva rasti bibliotekininkus ar kitus specialistus	392	9,80
5	Apie knygos gražinimą teikiama informacija yra išsami	391	9,68
6	Knygą priimantys bibliotekininkai yra kompetentingi ir iš karto atlieka visus būtinus knygos gražinimo veiksmus	389	9,81
7	Knygas priimantys bibliotekininkai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	387	9,83

Nr.	Kintamasis / veiksnys	N	M (vidurkis)
8	Biblioteka yra švari ir tvarkinga	389	9,88
9	Knygų gražinimo vieta yra lengvai pasiekiamoje - patogioje vietoje	393	9,75
10	Laukimo laikas iki knygos gražinimo buvo ne per ilgas	389	9,56

Analizuojant 6.1 lentelės duomenis matome, kad knygų gražinimo paslaugos apimtyje respondentai geriausia vertina bibliotekos aplinką, jos švarą ir tvarkingumą. Truputį žemesniais balais įvertinta (9 įverčių vidurkis) reakcija į knygos gražinimo partęsimą. Tačiau bendri rezultatai labai aukšti įverčių vidurkis 9,6.

Tyrime respondentų buvo klausiama, ar jie per paskutinius 12 mėnesių turėjo finansinių įsiskolinimų dėl laiku negražintos knygos (N=411). Pastebėtina, kad mažesnė dalis 24,82 proc. respondentų dalis jų turėjo (žr. 6.2 pav.). Siekiant nustatyti priežastis buvo nagrinėti statistiniai ryšiai tarp turimų-neturimų įsiskolinimų ir bendro knygų skolinimo paslaugos vertinimo. Atlikus statistinę analizę nepavyko nustatyti skirtumų tarp minėtų kintamųjų t. y. finansinių įsiskolinimų bibliotekai respondentai nesieja su klientų aptarnavimu.

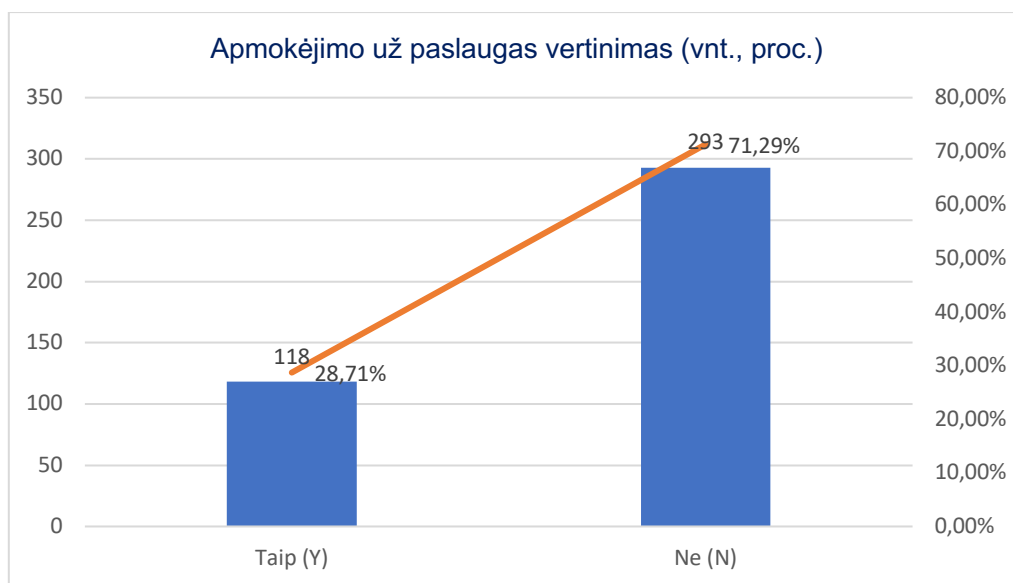


6.2 pav. Įsiskolinimas dėl laiku negražintos knygos (vnt., proc.)

Rengiant ataskaitą buvo analizuota kaip respondentai vertina galimybę knygą gražinti bet kuriuo laiku ir bet kuriame bibliotekos padalinyje. Duomenų analizė atskleidžia teigiamus 61,8 proc.

respondentų vertinimus („Palankiai“ ir „Labai palankiai“). Vis dėlto pastebėtinas nustatyta, kad yra skaičius respondentų neigiamai (16,8 %) vertinusių galimybę gražinti knygą bet kuriame padalinyje. Gautus rezultatus galėjo lemti knygų skolinimosi įpročiai, poreikiai ir gyvenamoji vieta. Tiksliau, viename Bibliotekos padalinyje (pavyzdžiui Bibliotekos kaimo skyriuje) knygas skolinantiems naudotojams nėra aktualu jas gražinti kitame. Gyventojų požiūrių į knygos gražinimo organizavimo tobulinimą iš dalies yra apspręsti praktinių poreikių ir individualių galimybių.

Atliekant tyrimą analizuoti ir paslaugų naudotojų požiūriai į galimybes apmokėti knygų saugomų kitoje rajono tinklo bibliotekoje pristatymo ar gražinimo išlaidas. Didžioji dauguma respondentų neigiamai vertino šią galimybę (žr. 6.3 pav.).



6.3 pav. Apmokėjimo už pristatymą ir gražinimą iš kitur saugomų knygų vertinimas (vnt., proc.)

Analizuojant atsakymus į atviro tipo klausimą: „Kokių kitų pasiūlymų jūs turite dėl knygų gražinimo“, gauta sąlyginai nemažai atsakymų. Juos prasmės požiūriu pagal vienas kitas reikšmes galima grupuoti į keturis tipus: 1) įtvirtinančius bendromis pasitenkinimą Bibliotekos paslaugomis ar jų dalimi (nr.1); 2) teikiančius pasiūlymus dėl knygos gražinimo paslaugos tobulinimo (nr.2, 7); 3) teikiančius pasiūlymus dėl ilgesnio knygų gražinimo termino (nr.3); 4) teikiančius pasiūlymus dėl kontaktų; 5) teikiančius pasiūlymą dėl darbo laiko tobulinimo (nr.5); 6) teikiančius pasiūlymus dėl knygų fondo ir kokybės (nr. 6); (žr. 6.2 lentelę).

6.2 lentelė. Bibliotekos naudotojų pasiūlymai dėl knygų gražinimo tobulinimo. Laisva forma pateikti atsakymai į „atviro“ tipo klausimą*

Nr.	Autentiški naudotojų pasisakymai	N pasisakymų
1.	Jokių, neturiu, man viskas tinka, viskas gerai organizuota, pilnai patenkinta, aš esu patenkintas, viskas puiku	N292
2.	Knygų gražinimas yra puikus; Patogu būtų jei galėčiau naudotis kaip centrinėse bibliotekose- įdėti į knygų gražinimo dėžutę. Labai puiku, kad knygas galima gražinti ir ne darbo metu. Galimybė gražinti bet kurioje bibliotekoje, mokykloje ir panašiai. Knygų gražinimo dėžė būtų automatinė ir gražintos knygos iškart būtų nuskaitomos. Gera būtų knygų gražinimo dėžė, kad atiduoti knygas būtų galima ir po bibliotekos darbo valandų ar nedarbo dienomis Kad galimėtų knygas palikti ir kito miestelio bibliotekoje, pvz. kad būtų koks atsiėmimo pristatymo punktas, be kontaktis. Kaip mačiau Palangoje, Birutės parke, knygoms lentyna padaryta, ten gali pasiimti ir vietoje paskaityti poilsiautojai	32
3.	Gal galima būtų knygas išduoti ilgesniam laikotarpiui. Pvz. 2 mėnesiams. Galėtų būti ilgesnis terminas būtų galima gražinti per 60 dienų kaimo bibliotekų knygų gražinimo problema Paklausiosioms knygoms galėtų būti trumpesnis gražinimo terminas	11
4.	žinoti bibliotekininko telefono nr.	1
5.	Optimalus darbo laikas	2
6.	"Suskaitytas"(pvz. suplėšyti lapai) knygas pakeisti naujesnio leidimo knygomis. puikus aptarnavimas, tik trūksta naujų knygų, o skaitomų, populiarių knygų reikia ilgai laukti	3
7.	Mokestis turėtų būti simbolinis arba pagal asmens galimybes	2
8.	Esant svarbioms aplinkybėms (liga, amžius) būtų gerai, kad knygas iš namų paimtų bibliotekininkas.	1
9.	Biblioteka išgelbėjo dvasiškai karantino laikotarpiu. Jokių priekaištų neturiu, bibliotekininkai dirba puikiai, visada malonūs, informacija apie knygų gražinimą pasiekia laiku, yra galimybė atiduoti knygą bet kuriuo paros metu. Visada aplankau parodas, dalyvauju kai kuriuose renginiuose (ne visada turiu laiko), jų visada gausu ir jie originalūs. Ačiū	1

Pastaba. Kalba netaisyta

Pastebėtina, kad dauguma atsakiusių įtvirtino savo pasitenkinimą paslaugomis, kaip tai atskleidė anksčiau atlikta analizė. Svarbesni atsakymai yra dėl knygų skolinimo paslaugos tobulinimo. Dalis respondentų siūlė pratęsti knygų gražinimo terminą, kuris atleiptų individualius poreikius arba būtų ilgesnis.

Tik vienas respondentas išsakė pritarimą knygų persiuntimui apmokant jiems už paslaugas.

7. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Dauguma Bibliotekos paslaugų naudotojų yra patenkinti Bibliotekos paslaugomis. dauguma respondentų (98 proc.) teigiamai vertina (įvertino 10, 9 ir 8 balais). Aptarnavimo įverčio vidurkis siekia 9,51, tuo tarpu 2017 m. siekė 9,35.

75,2 proc. respondentų Bibliotekos paslaugos buvo labai svarbios ir svarbios (94 proc.). Susietų 19 kintamųjų vidurkis yra 9,36 balo (2017 m. tyrime buvo 9,31 balo), o tai kartu reiškia ir aukštą pasitenkinimą. 2021 m. tyrimo rezultatai parodė, kad yra tik vienas veiksnys, kuris įvertintas žemiau nei 9 balai – Paslaugos rezultatas: dominanti informacija ir leidiniai (8,81 balo).

Bendras bibliotekos paslaugų indeksas yra labai aukštas – 93,6 (%) (SD=0,66). 2017 m. BPI buvo 93,1 (%). Matome, kad indeksas įgyvendinus kokybines priemones padidėjo.

Bibliotekos paslaugų naudotojų suvokimui įtakos turėjo, kaip rodo apklausos duomenys, sąlyginai nedaug nepalankių veiksnių. Bibliotekos paslaugų suteikimas (kriterijus ar pasiektas rezultatas) yra vienas veiksnių, mažinančių pasitenkinimą Bibliotekos paslaugomis. Kaip jau minėta, nagrinėjant naudotojų poreikius ir lūkesčius paaiškėjo, kad galimybė surasti norimus leidinius ir informaciją yra kritiškai reikšmingi daliai naudotojų.

Palyginus 2017 m. ir 2021 m. rezultatus paslaugų naudotojų suvokimas ir įvertinimas paslaugų ir aptarnavimo bendrai vertinant pagerėjo. Galima atkreipti dėmesį į atskirus veiksnius. Nežymiai pablogėjo vertinant malonų aptarnavimo ir pagalba visais klausimais veiksnio įvertinimas, galima vertinti kad šį pablogėjimą įtakojo pandeminė situacija.

2021 m. vertinant išskirtų tobulintinių kokybės spragų situaciją galima teigti, kad patenkinimas pagerėjo:

- 1) norimų knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu pakilo nuo 8,59 iki 9,04 balo;
- 2) priimtinių naudotojams kultūros veiklų organizavimu pakilo nuo 8,97 iki 9,16 balo;
- 3) veiksmingu informavimu apie kultūros ir kitus renginius nežymiai sumažėjo nuo 9,14 iki 9,09 balo.

Išliko tobulinta sritis informavimo apie veiklą, renginius veiksmingumas.

Rekomenduojama skirti didžiausią prioritetą knygų fondo atnaujinimui bei esant galimybei Bibliotekos steigėjui skirti papildomą finansavimą. Knygų fondo atnaujinimas išspręstų pagrindinę Bibliotekos paslaugos kokybės problemą.

Apsvarstyti galimybę pakoreguoti bibliotekos aptarnavimo laiką.

Tobulinti informacinių nuorodų sistemą, padedančių lengviau susiorientuoti bibliotekoje ir atvirame dokumentų fonde.

Tobulinant aptarnavimo kokybę, bibliotekos darbuotojai, teikdami paslaugas, turėtų nepamiršti, kad vartotojai visada tikisi malonaus ir paslaugaus bendravimo. Be to, bibliotekos darbuotojai turėtų būti supažindinami ir mokomi, kaip dirbti su specialiujų poreikių turinčiais vaikais ir jaunimu.

Atlikta analizė identifikuoja neįymia spragą susijusią su: 1) veiksmingu informavimu apie kultūros ir kitus renginius. Rekomenduojama: 1) atlikti nuodugnesnę kultūros ir mokymų renginių analizę. Aktualus būtų ir kokybinis tyrimas; 2) Bibliotekai planuojant veiklas bei paslaugų tobulinimą skirti didesnę dėmesį priimtinių kultūros renginių organizavimui. Kita vertus, aptariama kokybės spraga nėra didelė. Jeigu šios problemos sprendimą ribotų išteklių, veiklos procesų ribojimai, tuomet ji gali būti atidedama, kadangi esmingai nemažina bendros Bibliotekos paslaugų kokybės.

Atliekant tyrimą analizuoti ir paslaugų naudotojų požiūriai į galimybes apmokėti knygu saugomų kitoje rajono tinklo bibliotekoje pristatymo ar gražinimo išlaidas. Didžioji dauguma respondentų (77,8 %) neigiamai vertino šią galimybę. Nerekomenduojama pertvarkyti paslaugos teikimo, kadangi nėra didelio poreikio.

Atsižvelgiant į paslaugų naudotojų poreikius rekomenduojama sukurti automatizuojamą knygu gražinimą veikiančią nepertraukiamai ir nedarbo metu bei švenčių dienomis.

PRIEDAI

1 PRIEDAS. APKLAUSOS ANKETA