

Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos lankytojų nuomonės tyrimas apie nuotoline paslaugas karantino metu

Parengė: *Informacijos ir kraštotyros centro vyresnioji bibliotekininkė*

Indrė Lukoševičienė

Turinys

Tyrimo metodika.....	3
Tyrimo metodai.....	3
Tyrimo problema	3
Tyrimo tikslas.....	3
Tyrimo uždaviniai.....	3
Tikslinė tyrimo grupė.....	4
Vietovė, laikas ir būdas.....	4
Įvadas	5
Apklauso analizė pagal temas.....	6
Išvados.....	18

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

Dėl Covid-19 (arba kitaip koronaviruso) grėsmės paskelbta pasaulinė pandemija ir Lietuvoje įvestas karantino režimas, kurio metu biblioteka negalės gyvai aptarnauti savo lankytojų: teiksime konsultacijas nuotoliniu būdu, bibliotekos socialiniuose tinkluose dalinsimės aktualia informacija bei naujausia veikla. Pagrindinė problema, su kuria susiduriame šiuo metu yra ta, jog mums rūpi, ar karantino metu mūsų teikiamos paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius, galbūt jie turi norų, pageidavimų ar pastabų. Todėl ir paprašėme bibliotekos lankytojų užpildyti šia apklausą.

Tyrimo tikslas

Pagrindinis tyrimo tikslas yra išsiaiškinti, ar karantino metu bibliotekos teikiamos paslaugos yra aktualios, žinomos ir prieinamos mūsų bibliotekos lankytojams.

Tyrimo uždaviniai

1. Sužinoti, ar lankytojai naudojami mūsų teikiamomis nuotolinėmis paslaugomis karantino metu, kai fiziškai negalima aptarnauti skaitytojų.

2. Iširti, ar respondentai yra patenkinti mūsų siūlomomis nuotolinėmis veiklomis, viešinama aktuali informacija, konkursais ir kita skelbiama informacija.

3. Išsiaiškinti, ko lankytojams trūksta labiausiai ir su kokiomis problemomis jie susiduria, kai mūsų paslaugos yra teikiamos tik nuotoliniu būdu.

Tikslinė tyrimo grupė

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

Vietovė, laikas ir būdas

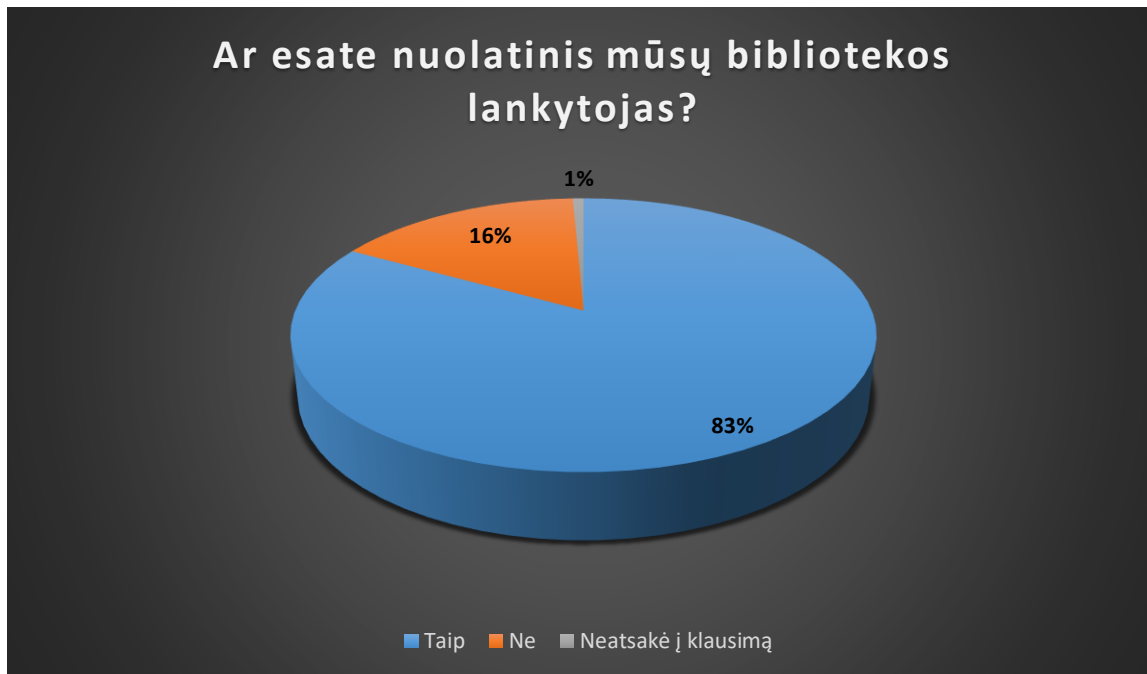
Tyrimas buvo vykdomas 2020 metų kovo mėnesio pabaigoje – balandžio mėnesio pradžioje. Tyrimo klausimyną viso sudarė 15 klausimų: 12 respondentams pateiktų klausimų buvo su pasirenkamaisiais atsakymų variantais, o likę 3 klausimai – atviri. Apklausą buvo patalpinta internetiniame portale www.apklausa.lt, 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 142 respondentai.

Įvadas

Netikėtai visus užklupęs virusas Covid-19 (kitaip koronavirusas) pakeitė mūsų gyvenimus. Paskelbus karantiną vykdyti darbinės veiklos buvo uždrausta visiems, kurių siūlomos paslaugos nėra gyvybiškai reikalingos, todėl tokios įstaigos kaip bibliotekos perkėlė savo paslaugas į elektroninę erdvę. Norint neprarasti ryšio su skaitytojais jiems yra siūloma naudotis nuotolinėmis Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos paslaugomis: klausytis KnygAntino istorijų mažiesiems bei dalyvauti KnygAntino galerijos konkurse, sekti naujienas bei aktualią informaciją Facebook‘o bei Instagram‘o socialiniuose tinkluose bei bibliotekos interneto svetainėje, galima teikti užklausas internetu bei telefonu ir t. t. Apklausos vykdymas buvo inicijuotas tam, jog sužinotume, ar mūsų veiklos, siūlomos viešojoje erdvėje, yra paklausios, ar gyventojai žino apie jas, ar naudojasi. Taip pat, išgirsti visas pastabas ir patarimus, kaip savo nuotolines paslaugas galėtume pagerinti, atsižvelgiant į tai, kad karantinas truks mažiausiai iki gegužės mėnesio (bibliotekos gali būti uždarytos ir dar ilgiau). Gauti apklausos rezultatai bus analizuojami sekančiame tyrimo skyriuje.

Apklauso analizė pagal temas

Bendras respondentų skaičius: 142



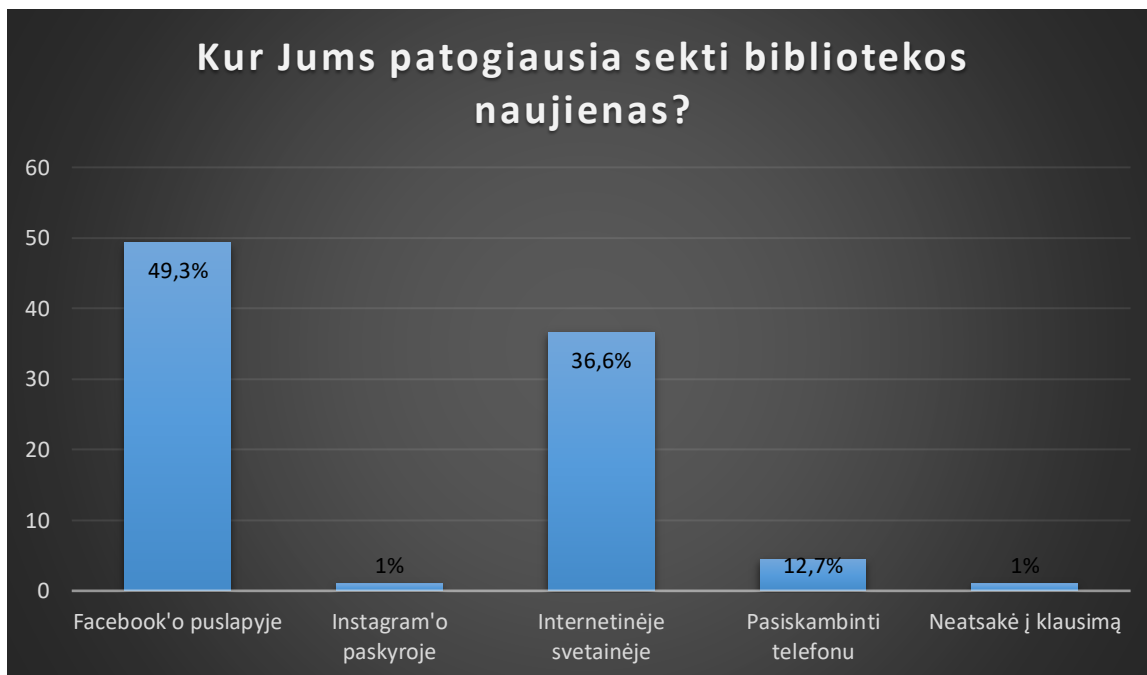
1 diagrama „Kiek (procentais) nuolatinių bibliotekos lankytojų naudojami mūsų nuotolinėmis paslaugomis.“

Pirmuoju apklausos klausimu siekėme išsiaiškinti, ar visi respondentai yra nuolatiniai bibliotekos lankytojai. Ir didžioji dalis (net 83 procentai atsakiusiųjų) yra nuolatiniai mūsų klientai. 16 procentų respondentų atsakė neigiamai, o 1 % respondentų išvis neatsakė į klausimą. Žinoma, mums rūpi visų apklaustųjų nuomonė, bet džiaugiamės, jog didžioji respondentų dalis yra nuolatiniai bibliotekos lankytojai.



2 diagrama „Respondentų įsitraukimas į skaitmeninėje erdvėje esantį bibliotekos turinį.“

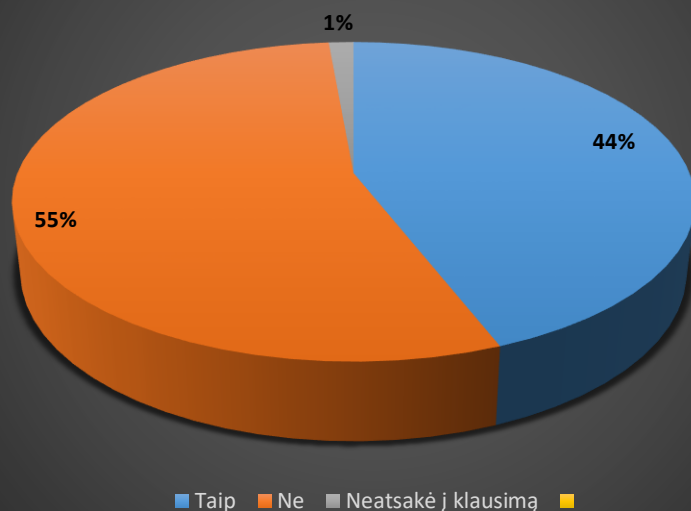
Daugiausia respondentų (47 procentai) teigia, jog *kartais* seka mūsų skaitmeninį turinį Facebook'e, Instagram'e bei internetinėje svetainėje. 21 procentas atsakiusiųjų seka bibliotekos naujienas *visada*, 31 procentas – *dažnai*. Ir tik 1 % respondentų visiškai nesidomi mūsų siūlomu skaitmeniniu turiniu. Galime pasidžiaugti, jog didžioji dalis mūsų lankytojų daugiau ar mažiau, bet domisi bibliotekos veikla internetinėje plotmėje. Manome, kad karantinu metu skaitytojų įsitraukimas ženkliai padidės (apklausa daryta karantino paskelbimo pradžioje), o tą iš dalies jau rodo pakilę Facebook'o rodikliai, tokie kaip: pasiekti žmonės, susidomėjimai įrašais ir žmonių skaičius, kurie pamėgo bibliotekos puslapį.



3 diagrama „Bibliotekos lankytojų pasiskirstymas sekant skaitmeninį turinį skirtingose platformose.“

Daugiausia skaitmeninio turinio vartotojų seka mus būtent „Facebook“ socialiniame tinkle (49,3 procento). Rezultatas visiškai nenuostabi, kadangi šis tinklalapis ir programėlė ne tik yra vieni populiariausių pasaulyje, bet ir mūsų biblioteka būtent jam skiria daugiausiai dėmesio. 36,6 % respondentų seka naujienas internetinėje svetainėje. Į ją mes keliam tik su mūsų biblioteka susijusią informaciją – skirtingai nei Facebook'e, kuriame dalijamės pačiu įvairiausiu turiniu. 12,7 % atsakiusių teigia, jog jiems yra patogiausia pasiskambinti telefonu ir pasiklausti, kas domina. Galima daryti prielaidą, kad tai vyresnio amžiaus žmonės, kuriems reikia aiškumo t. y. išgirsti patikimą informaciją iš *pirmų lūpų* ir kurie dar ne itin *draugauja* su išmaniosiomis technologijomis. Ir tik 1 % respondentų atsakė, jog patogiausia sužinoti naujienas „Instagram“ platformoje. Taip yra todėl, kad šis socialinis tinklas yra populiariausias tarp jaunų žmonių, o jie nepriklauso mūsų tikslinei auditorijai. 1 procentas lankytojų į klausimą neatsakė.

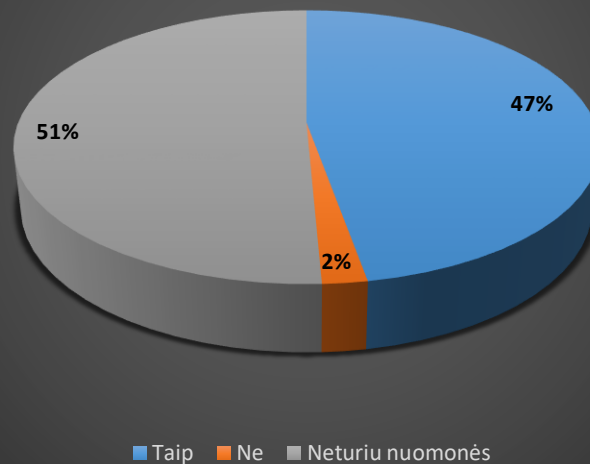
Ar karantino metu aktyviau sekate mūsų skelbiamą turinį soc. tinkulose?



4 diagrama „Mūsų skelbiamo turinio/naujienų sekimas socialiniuose tinkluose karantino metu.“

44 procentai respondentų teigia, jog karantino metu aktyviau ir dažniau seka mūsų naujienas socialinių tinklų paskyrose/puslapiuose. Ir tai tikrai yra tiesa, kadangi ir bibliotekos, ir Išmaniosios jaunimo erdvės Facebook‘o puslapio lankomumo ir įsitraukimo rodikliai yra smarkiai išaugę lyginant su ankstesniais mėnesiais. Žinoma, karantino metu mes skelbiame žymiai daugiau informacijos internetinėje erdvėje, kadangi klientus aptarnauti galime tik nuotoliniu būdu. Tačiau 55 % apklaustųjų atsakė, jog neseka mūsų generuojamo turinio aktyviau nei visada. Tam gali būti daug priežasčių, pvz: mūsų skelbiama informacija jiems nėra aktuali; karantino metu jiems reikia eiti į darbą, todėl neturi tam laiko; prižiūri namie esančius mažamečius vaikus, todėl ieško kitokio turinio ir pan. 1 procentas respondentų į klausimą neatsakė.

Ar bibliotekos socialinių tinklų turinys karantino metu atitinka Jūsų lūkesčius?

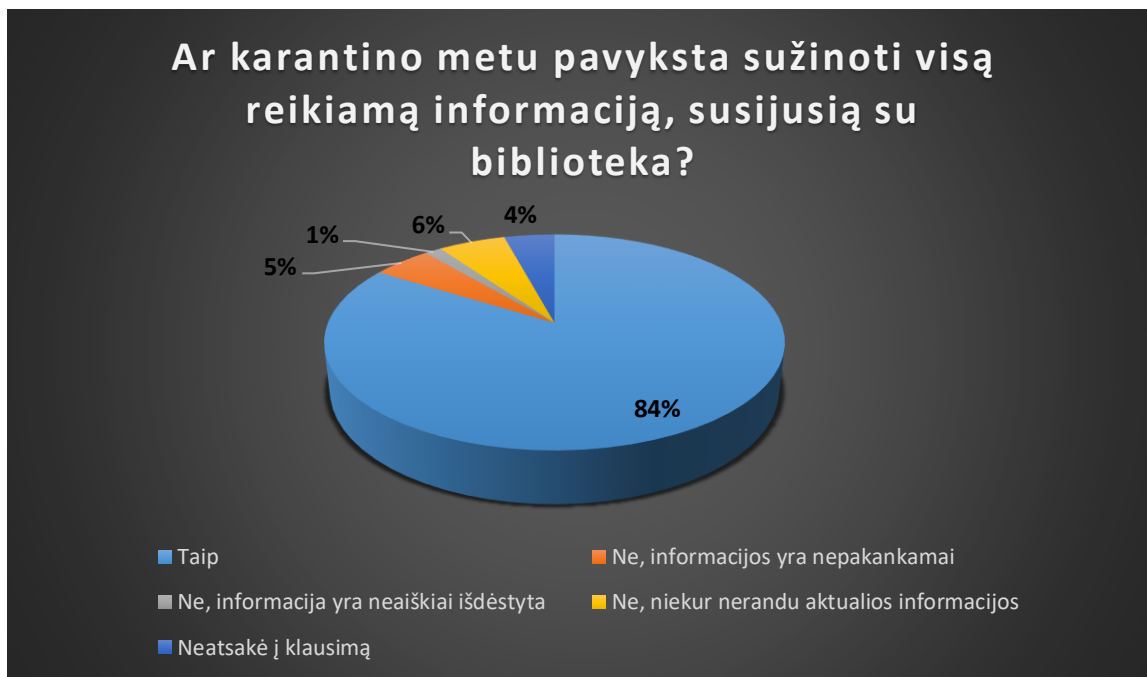


5 diagrama „Bibliotekos socialinių tinklų turinys ir vartotojų lūkesčiai jo atžvilgiu.“

47 procentai respondentų teigia, jog karantino metu mūsų siūlomas skaitmeninis turinys socialiniuose tinkluose atitinka jų norus bei lūkesčius. Galima daryti išvadą, kad net pusė bibliotekos lankytojų yra patenkinti mūsų nuotolinių paslaugų teikimu. 51 % atsakiusiųjų neturi nuomonės šiuo klausimu. Turbūt taip yra todėl, kad jie arba aktyviai neseka mūsų bibliotekos naujienų internetinėje erdvėje (nėra aktualu, neteikia prioriteto) arba mano turintys per mažai kompetencijos spręsti apie tai, ar mūsų generuojamos turinys yra patrauklus ir tikslingas. Ir tik 2 procentai respondentų teigia, jog yra nepatenkinti mūsų socialiniuose tinkluose esančia informacija, nuorodomis, konkursais ir pan. Džiaugiamės tokiu rezultatu, tačiau ir toliau dėsime visas pastangas, jog siūlyti aktualų, patrauklų bei įtraukiantį turinį.

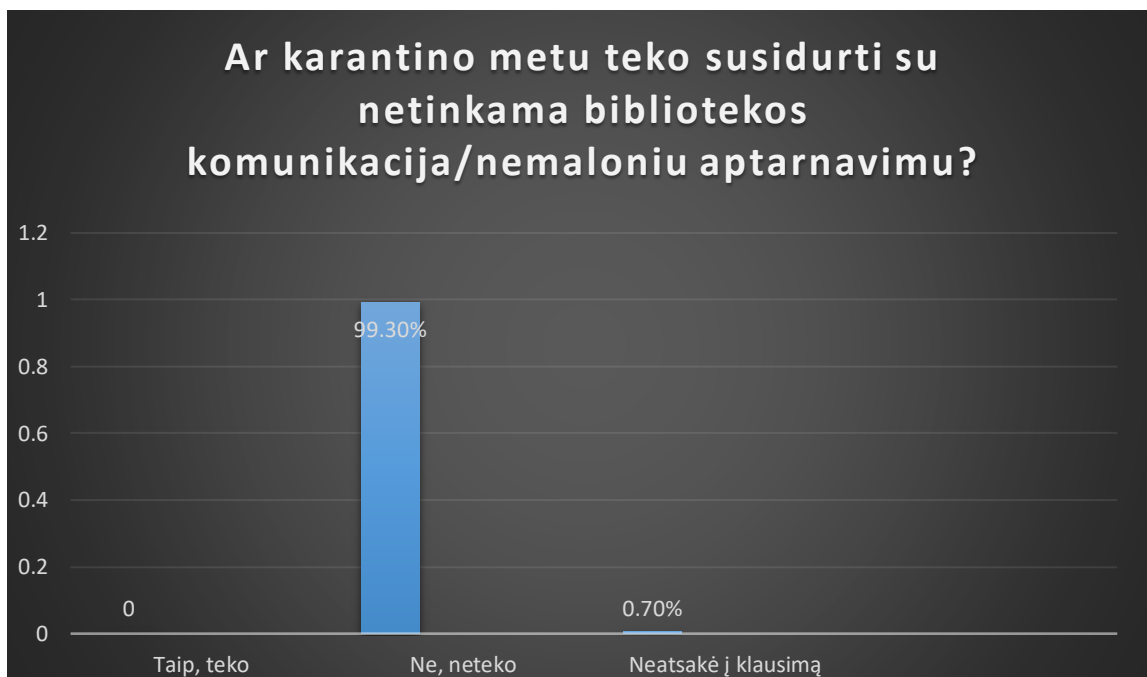
Šeštuoju klausimu buvo norima sužinoti, kokių pageidavimų ar pasiūlymų turėtų lankytojai dėl mūsų publikuojamo turinio socialiniuose tinkluose. Bent keli respondantai paminėjo, kad reikėtų knygų išdavimo, tačiau karantino (iki antrojo etapo sušvelninimo) metu tai daryti buvo draudžiama. Buvo paminėta, kad norėtųsi elektroninių knygų skaitymo galimybes. Mes keletą kartų kėlėme nuorodas su prieiga prie elektroninių išteklių, galbūt jos nepasiekė tikslinių vartotojų. Sulaukėme atsakymų, jog kai kurie respondantai apskritai nelabai seka mūsų naujienas socialiniuose tinkluose, tai jiems nėra aktualu. Reikėtų pagalvoti, kaip juos įtraukti ir sudominti, jog jie sektų jas. Tačiau galime pasidžiaugti, kad nemažai atsakiusiųjų teigia, kad viskas yra gerai, turinys aiškiai

publikuojamas, jie yra patenkinti. Vienas respondentas pasisakė, kad jam trūksta geresnio naujų knygų apipavidalinimo bei išsamesnio ir patrauklesnio renginių pristatymo.



6 diagrama „Skaitytojų pasitenkinimas gaunama informacija apie bibliotekos veiklą karantino metu.“

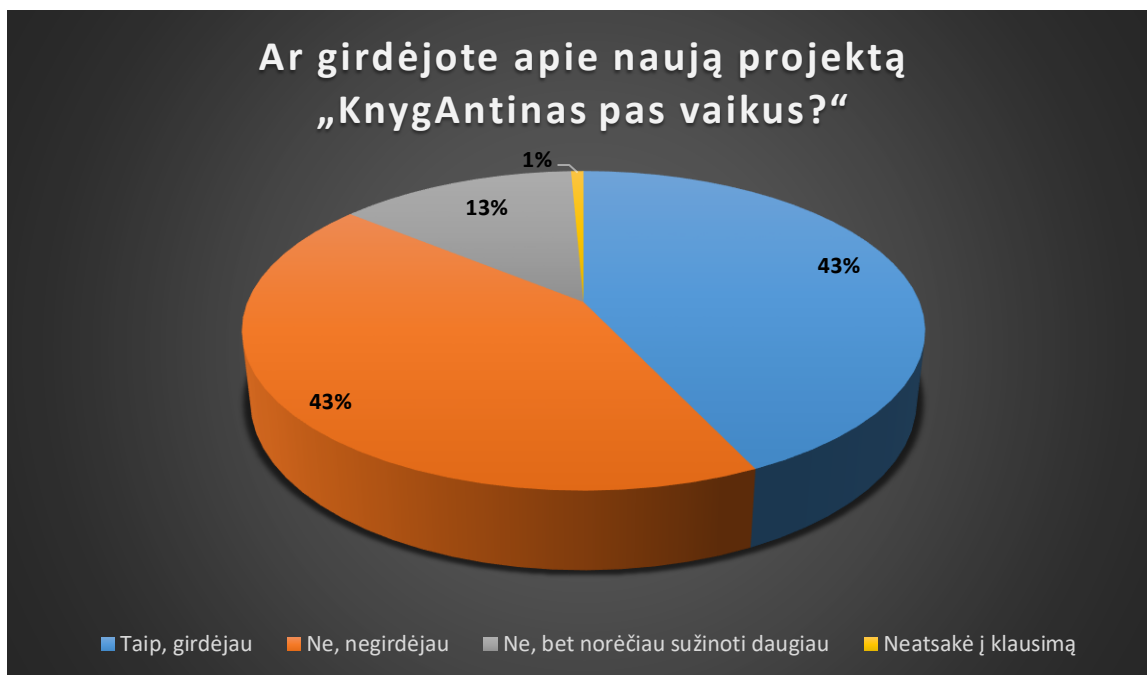
Net 84 procentai respondentų teigia, jog taip, jie randa visą reikiamą informaciją apie mūsų bibliotekos veiklą socialiniuose tinkluose. Tai yra didžioji dauguma ir mes labai džiaugiamės, kad mūsų pastangos kurti aktualų turinį nenuėina veltui. 5 % atsakiusiųjų teigia, jog informacijos yra nepakankamai. 1 procentas respondentų sako, kad informacija yra neaiškiai išdėstyta. 6 % atsakiusiųjų teigia, kad jie apskritai niekur neranda aktualios ir naujausios informacijos apie bibliotekos ir jos filialų veiklą karantino metu. 4 procentai respondentų į klausimą, deja, neatsakė. Ateityje stengsimės, kad mūsų publikuojamas turinys būtų dar aiškesnis, patrauklesnis ir dar aktyviau viešinamas.



7 diagrama „Lankytojų nuomonė apie bibliotekos komunikaciją bei aptarnavimą karantino metu.“

Būtent ši apklausos dalis ir ši diagrama mus nudžiugino labiausiai: ji iliustruoja, kad bibliotekos komunikacija karantino metu, nuotolinės konsultacijos, aptarnavimas telefonu ir socialiniais tinklais pavyko. Net 99,3 procentams respondentų neteko susidurti su netinkama komunikacija ar nemaloniu aptarnavimu karantino metu. 0,7 % lankytojų į klausimą neatsakė. Ir neatsirado nei vieno, kuris būtų atsakęs, jog taip, teko susidurti.

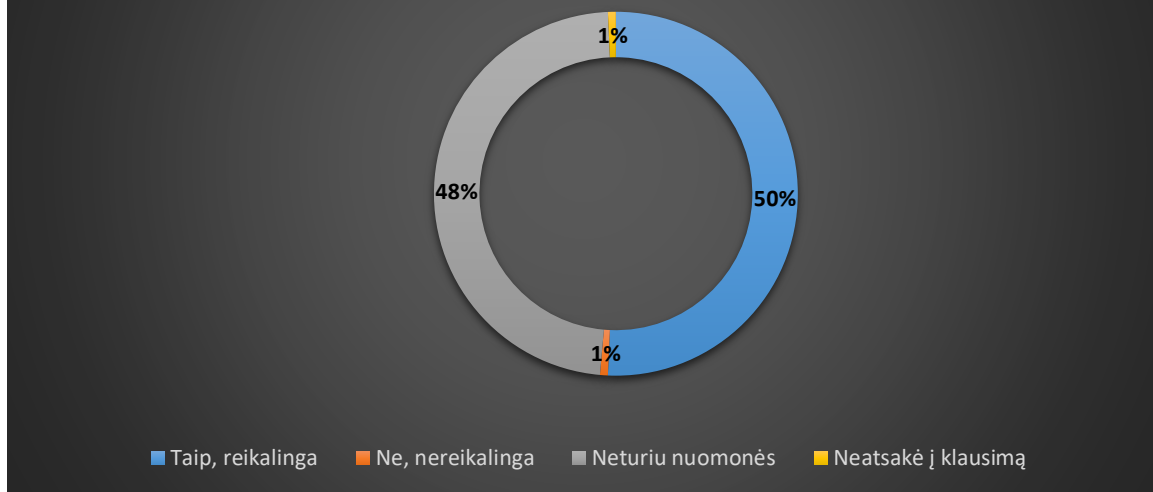
9-uoju klausimu paprašėme įvardinti problemą, su kuria galbūt susidūrė respondentai karantino metu (problema turėtų būti susijusi su bibliotekos veikla, aptarnavimu arba turiniu internetinėje erdvėje). Į šį klausimą atsakymų sulaukėme mažai, matyt, ir nesklandumų ar nesusipratimų lankytojams nekilo. Vienas respondentas kaip problemą įvardijo, jog karantino metu jam trūksta knygų išdavimo. Mes puikiai tai suprantame ir kai tik bus galima, tuoj pat atnaujinsime knygų skolinimo į namus paslaugą. Kitas respondentas pastebėjo, kad nepatogu, jog biblioteka turi tik vieną knygų grąžinimo dėžę. Šiai pastabai mes pritariame: tokios dėžės galėtų būti prie kiekvieno filialo (skyriaus). Keletą atsakymų buvo ne, jokių problemų nekilo. Ir sulaukėme vieno atsakymo, kuriuo dėkojama, kad viskas išsamiai buvo paaiškinta telefonu. Džiaugiamės, jog šiuo sudėtingu laikotarpiu skaitytojai išliko kantrūs pasikeitusioms aplinkybėms.



8 diagrama „Naujo projekto „KnygAntinas“ žinomumas bibliotekos lankytojų tarpe.“

43 procentai respondentų girdėjo apie naują Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos ir Alytaus miesto teatro projektą „KnygAntinas pas vaikus“. Projektas skirtas ikimokyklinio ir mokyklinio amžiaus vaikams: žinomi teatro aktoriai įgarsins įvairias istorijas iš vaikiškų knygų (kurias atrinko mūsų kruopščioji bibliotekininkė) bei pakvies dalyvauti KnygAntino galerijos konkurse (piešti, lipdyti ar kitaip sukurti iliustracijas). 43 % atsakiusiųjų teigia, jog apie KnygAntiną nieko nėra girdėję. 13 procentų respondentų negirdėjo apie naująjį projektą, bet norėtų sužinoti daugiau. 0,7 procento apklausos dalyvių į klausimą neatsakė. Gana didelis procentas respondentų apie naują jungtinę iniciatyvą nėra girdėję. Taip galėjo įvykti ir dėl to, kad projekto tikslinė auditorija yra vaikai, o pagrindiniai bibliotekos lankytojai (kurie ir atsakinėjo į anketos klausimus) yra vyresnio amžiaus žmonės.

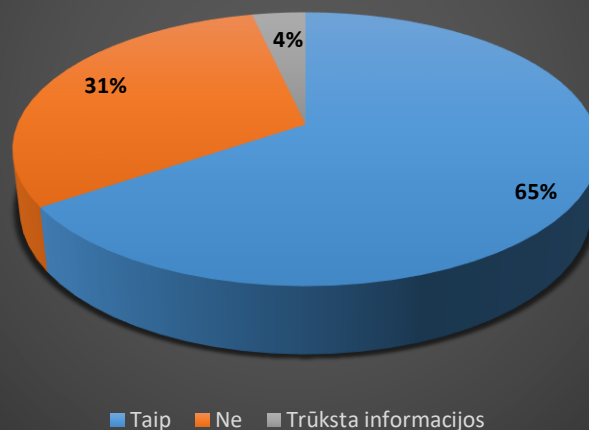
Ar „KnygAntinas. Pas vaikus!“ reikalinga iniciatyva?



9 diagrama „Projekto „KnygAntinas. Pas vaikus! reikšmė bibliotekos lankytojams.“

50,7 procentų respondentų teigia, jog „KnygAntinas. Pas vaikus!“ yra naudinga ir reikalinga Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos ir Alytaus miesto teatro iniciatyva. 0,7 % atsakiusiųjų mano, kad šis projektas yra nereikalingas ir nenaudingas vaikams ir jų tėveliams. 47,9 procentų apklausos dalyvių atsakė, jog šiuo klausimu neturi nuomonės. Turbūt tiek daug respondentų pasirinko šį atsakymo variantą, nes nėra nieko girdėję apie poną KnygAntiną (žr. į ankstesnį klausimą). 0,7 % lankytojų į klausimą neatsakė. Vis dėl to, galima pasidžiaugti, jog daugiau nei pusė apklaustųjų pritaria šiai iniciatyvai, kurios tikslas yra populiarinti vaikišką literatūrą, pateikti ją patraukliai vaikams ir taip juos sudominti, skatinti kūrybiškumą. Projektas gimė tik paskelbus karantiną tam, kad uždarius teatrus ir bibliotekas KnygAntinas būtų kaip viena iš alternatyvų jų paslaugoms.

Ar naudojate bibliotekos elektronines paslaugas?



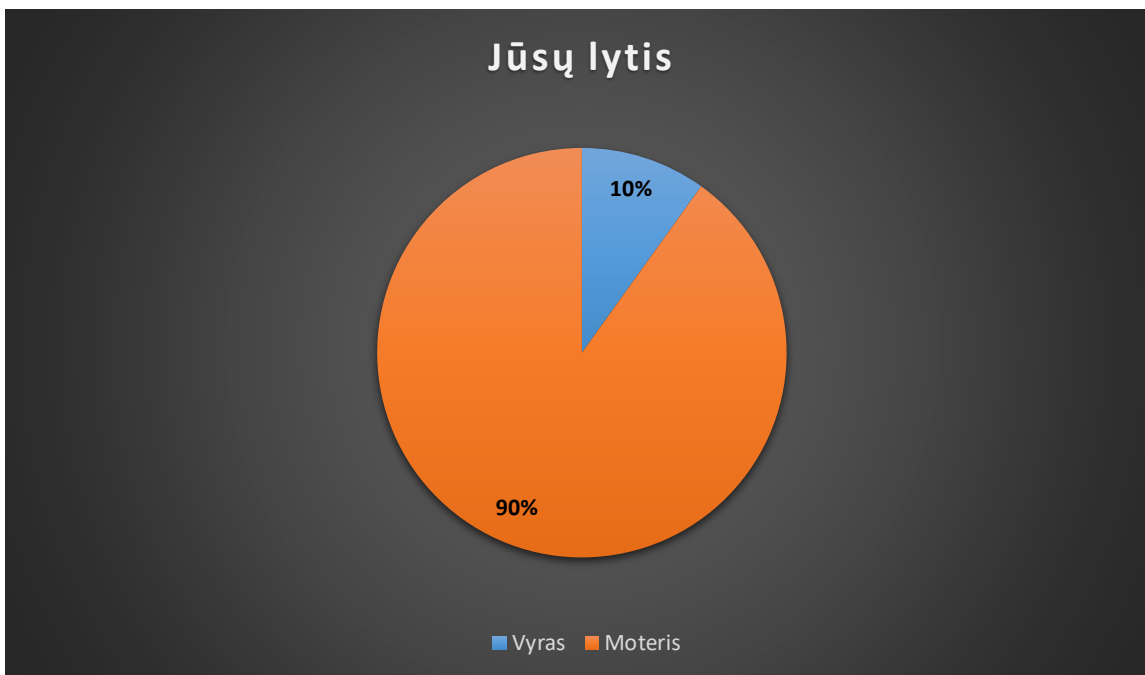
10 diagrama „Bibliotekos lankytojų naudojimas elektroninėmis paslaugomis“.

Daugiau nei pusė bibliotekos lankytojų (65 % respondentų) teigia, jog naudoja bibliotekos elektronines paslaugas (elektroniniai leidinių ištekliai, įvairios iniciatyvos ir rubrikos, aktuali informacija socialiniuose tinkluose ir pan.). 31 procentas apklausos dalyvių sako nesinaudojantis tokio pobūdžio paslaugomis, jos jiems nėra aktualios. 4 % atsakiusiųjų teigia, jog jiems trūksta informacijos šiuo klausimu. Taip yra todėl, kad elektroninės paslaugos labiausiai tapo akcentuojamos karantino metu, kadangi stipriai išsaugo jų poreikis, tuomet ir paaiškėjo, jog galbūt ne visi apie jas žino. Džiaugiamės, kad didžioji dalis mūsų lankytojų naudoja mūsų siūlomomis elektroninėmis paslaugomis, o ateityje planuojame pasiūlyti jų dar daugiau.

13 (atviru) klausimu siekėme išsiaiškinti, kokių bibliotekos teikiamų elektroninių paslaugų lankytojams trūksta. Respondentų atsakymus galima suskirstyti į tris grupes:

- 1) Nieko netrūksta, viskas gerai, elektroninių paslaugų pasiūla yra patenkinama, teikiamų paslaugų pakanka (lankytojai, kurie patenkinti mūsų siūlomų elektroninių paslaugų pasiūla).
- 2) Nežinau, neturiu nuomonės, elektroninėmis paslaugomis nesinaudoju (skaitytojai, kurie nesidomi ir nesinaudoja minėtomis paslaugomis).
- 3) Laisvos prieigos prie elektroninių knygų; Kad savo paskyroje būtų galima patikrinti, kokias knygas jau buvau pasiėmusi (respondentai, kurie turi konkrečių pageidavimų).

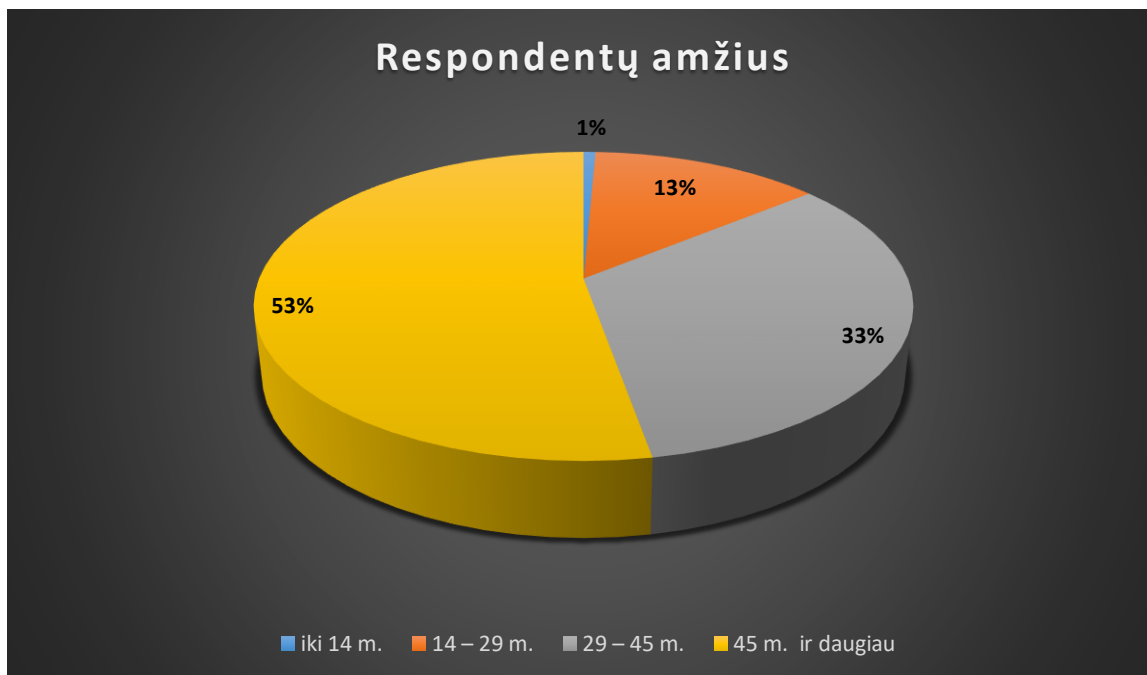
Elektroninių paslaugų poreikis stipriai išaugo šalyje įvedus karantiną, kadangi tokios įstaigos kaip bibliotekos uždarė duris lankytojams ir su jais bendravo tik nuotoliniu būdu.



11 diagrama „Apklausoje dalyvavusių respondentų lytis“

Tyrime dalyvavo 90 procentų moterų ir tik 10 procentų vyrų. Taip yra dėl kelių priežasčių:

- 1) Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje moterų lankosi daugiau nei vyrų ar vaikų.
- 2) Moterys apskritai yra labiau linkusios pildyti apklausas (tiek raštu, tiek patalpintas internete).
- 3) Apklausoje pateikti klausimai šiek tiek labiau yra orientuoti būtent į moterišką auditoriją.



12 diagrama „Apklausoje dalyvavusių respondentų amžius“

Iš diagramos duomenų matyti, jog daugiausia respondentų yra 45 m. arba vyresnio amžiaus (53 procentai). Būtent tokio amžiaus lankytojų (moterų) daugiausia ir sulaukiame mūsų bibliotekoje. Tai patvirtina ir ankstesnės mūsų darytos apklausos. 29 – 45 m. amžiaus skaitytojų, dalyvavusių apklausoje, yra 33 % arba trečdalis. Tai vidutinio amžiaus, daugiausia išsilavinusios bei darbingos moterys, kurios laisvalaikiu mėgsta skaityti knygas, laikraščius, žurnalus, todėl joms yra aktualu sekti bibliotekos naujienas ir skaitmeninėje erdvėje. 14 – 29 m. respondentų, atsakiusių į apklausą, yra vos 13 procentų. Jaunimas šiuo metu yra „pasinėręs“ į išmaniąsias technologijas, mobiliąsias programėles, socialinius tinklus, todėl vis mažiau laiko randa bibliotekai ir knygoms. Į biblioteką jie dažniausiai užsuka, nes ieško ramios erdvės mokslams. Iki 14 m. tyrime dalyvavo vos vienas respondentas, tačiau tai natūralu, nes tokio amžiaus jaunimas apskritai nėra linkęs pildyti apklausų ar socialiniuose tinkluose sekti bibliotekos naujienas, nes jiems tai dar nėra neaktualu.

Išvados

Vyriausybei paskelbus karantiną buvo apribotas ir kultūros įstaigų darbas t. y. bibliotekos dirbo ir skaitytojus aptarnavo tik nuotoliniu būdu. Siekiant prisitaikyti prie esamos padėties Alytaus Jurgio Kunčino viešoji biblioteka perorganizavo darbą taip, kad bibliotekos internetinėje erdvėje atsirastų visos svarbiausios naujienos, konkursai, žaidimai ir pan. Taip pat esama situacija paskatino kartu su Alytaus miesto teatru alytiškiams pasiūlyti naują iniciatyvą „KnygAntinas. Pas vaikus!“, kuri vartotojams pasiūlė kokybišką skaitmeninį turinį (teatro aktoriai skaitė vaikiškų knygų ištraukas ir talpino jas savo „Youtube“ paskyroje). Norėdami sužinoti, ar klientai yra patenkinti nuotolinių paslaugų kokybe, atlikome apklausą, kurios metu ir išsiaiškinome, jog karantino metu žmonės aktyviau sekė naujienas socialiniuose tinkluose, o tą įrodė ir pakilę „Facebook“ lankomumo, vartotojų pasiekiamumo ir įsitraukimo rodikliai. Labai maloniai nustebino, kad net 99,3 % lankytojų neteko susidurti su netinkama bibliotekos komunikacija ar nemaloniu (nuotoliniu) aptarnavimu šiuo visiems įtemptu metu. Tai reiškia, jog mums pavyko prisitaikyti prie pasikeitusios situacijos. Taip pat apklausa patvirtino, kad mūsų lankytojų daugumą sudaro moterys, vidutinio ir vyresnio amžiaus, turinčios aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą. Kurdami skaitmeninį turinį visada (ne tik karantino metu) stengiamės atsižvelgti tiek į moterų skaitytojų lūkesčius, tiek į vyrų ir vaikų, nes orientuojamės į visus vartotojus.