

# ***KAUNO RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS IR JOS PADALINIŲ BIBLIOTEKŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO ATASKAITA***

## **Tyrimo tikslas ir uždaviniai**

**Tyrimo tikslas** - nustatyti esamą vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamomis paslaugomis. Šio tyrimo rezultatai padės įstaigai įvertinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius ir į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

## **Tyrimo uždaviniai:**

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę;
2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes kultūros įstaigų paslaugų bei aptarnavimo kokybei gerinti.

## **Tyrimo metodika**

Klausimynas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos 2017 m. gegužės 15 d. Nr. JV-675 įsakymu dėl „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“ metodika, pridėdant 7 papildomus klausimus, kuriais prašoma respondentų įvertinti viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekose teikiamų elektroninių paslaugų poreikį ir kokybę. Adaptuotą tyrimo anketą sudaro 16 kompleksinių uždarų klausimų ir vienas atviras - komentarams.

## **Tikslinė grupė ir imties dydis**

Tyrimo tikslinė grupė - 15 metų ir vyresni Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų lankytojai. Tyrimo imtis - 1049 bibliotekos lankytojai. Tyrimo metu apklausta 200 viešosios bibliotekos lankytojų ir 849 bibliotekų lankytojai iš trisdešimties viešosios bibliotekos padalinių, išsidėsčiusių visame Kauno rajone. Analizuojant 1049 respondentų atsakymus maksimali rezultatų paklaida - 2,8%.

## **Duomenų rinkimas**

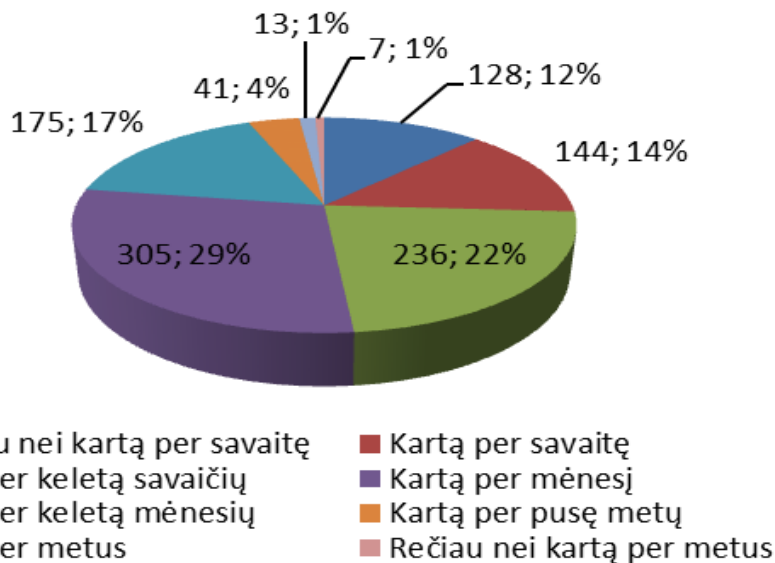
Anketa popieriniu būdu buvo platinama bibliotekų erdvėse; elektroninis anketos variantas parengtas naudojant nemokamą internetinį apklausų modulį [www.apklausa.lt/](http://www.apklausa.lt/) publikuotas bibliotekos tinklalapyje ir socialiniuose tinkluose (viešosios bibliotekos Facebook paskyroje.)

## **Laikotarpis**

2017 metų lapkričio - gruodžio mėnesiai.

**Tyrimo tipas:** aprašomasis.

### Kaip dažnai naudojates Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis?



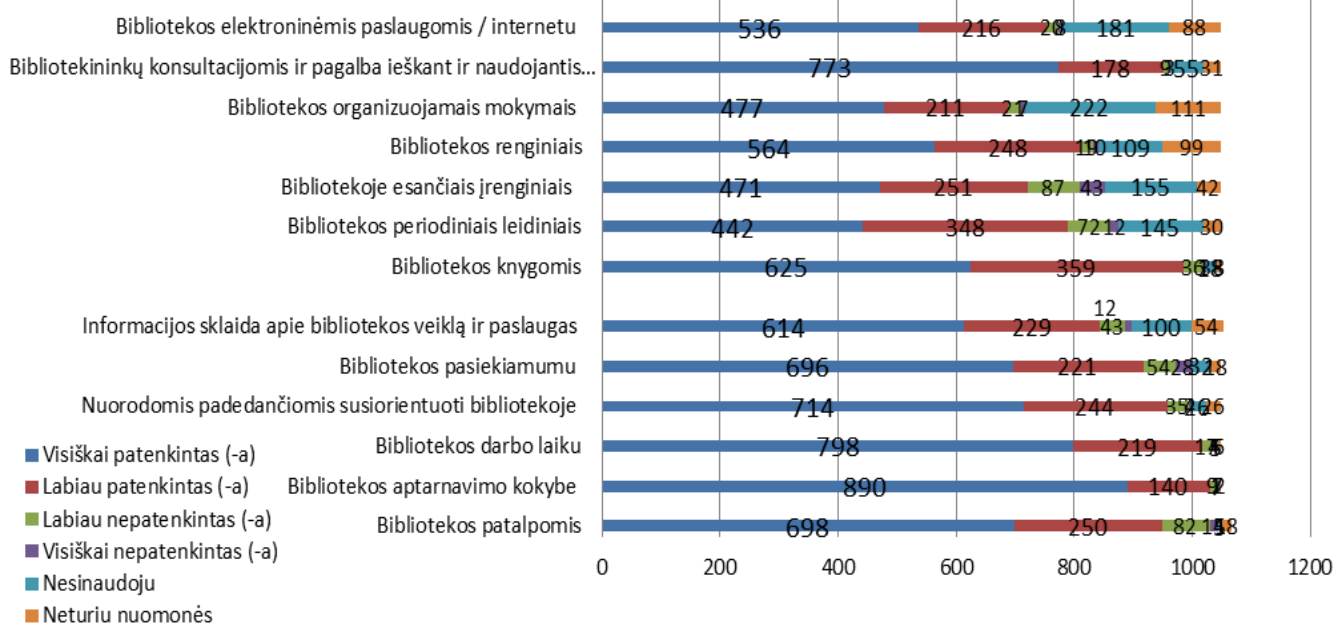
1 pav. Bibliotekos vartotojų lankymosi viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose dažnumo skalė.

#### Bibliotekos lankytojų naudojimas viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų paslaugomis.

##### **Pirmuoju anketos klausimu siekta iširti bibliotekos vartotojų lankymosi viešojoje bibliotekoje dažnumo skalę.**

Viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose beveik trečdalis visų apklaustųjų (29%) yra nuolatiniai bibliotekų lankytojai, bibliotekų paslaugomis pasinaudojantys bent kartą per mėnesį, kiek mažiau - 22% jose lankosi kartą per keletą savaičių. Į viešąją biblioteką ir jos padalinių bibliotekas ateinančių rečiau nei kartą ar kartą per metus respondentų yra tik 2%. Jeigu atmestume jauniausią amžiaus grupę (15-24 m.), kurios nariai naudojami mokyklinėmis ir universitetinėmis bibliotekomis, tuomet pamatysime, kad per pastaruosius metus naudojimas Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių paslaugomis reikšmingai nepatiko. **Atsižvelgdami į bibliotekos vartotojų apsilankymo viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose dažnumą, respondentus suskirstėme į dvi grupes: aktyviusius (94%), kurie atvyksta į bibliotekas labai dažnai ir dažnai (kartą ar dažniau nei kartą per keletą savaičių ar mėnesių) ir pasyviuosius (2%), kurie į bibliotekas atvyksta labai retai - (1-2 kartus per metus).**

### Ar esate patenkintas (-a) bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?



2 pav. Bibliotekos lankytojų pasitenkinimas bibliotekos teikiama paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu.

Šioje apklausos metodikoje bibliotekos lankytojų pasitenkinimo lygį atstovauja 13 pirminių rodiklių, matuojančių bibliotekos lankytojų pasitenkinimo lygį įstaigos paslaugomis, joje esančiomis priemonėmis ir aptarnavimu. Diagramoje (žr. 2 pav.) matomi labai charakteringi statistiniai dėsniniai. Pirmiausia, visos viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamos paslaugos, priemonės ir aptarnavimas bibliotekos lankytojų vertinamos labai palankiai. Netgi tos paslaugos ir priemonės, kurios formaliai sąlyginai vertinamos prasčiau (pvz. pasitenkinimas bibliotekos patalpomis, bibliotekos pasiekiamumu ir jose esančiais įrenginiais), vis vien įgauna aukštą procentinį rangą, kuris siekia net 30 procentų. Analizuojat apklausos rezultatus, pastebime, kad viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų paslaugų kokybė vertinama išskirtinai aukštai. Šie itin aukšti paslaugų rodikliai skatina kai kurias interpretacijas. Pirma, paradoksalu, kad kultūros paslaugų sritis, kuri finansavimo ir investicijų požiūriu sąlyginai valdžios yra vertinama nuosaikiau, aptinkame pačią geriausią paslaugų kokybę. Rodikliai „bibliotekos aptarnavimo kokybė“ ir „bibliotekininkų konsultacijos ir pagalba ieškant informacijos“ išsiskiria itin aukštais vertinimais, kas atspindi vartotojo pasitenkinimą aptarnavimo kokybe ir kompetentingų darbuotojų atsakingą požiūrį į darbą, užtikrinant aukštą teikiamų paslaugų kokybę. Beje, šiandien bibliotekininko kompetencijos ir veiklos turinys siejamas su pačios bibliotekos, kaip tradicinės ar modernios institucijos, suvokimu: tradicinėse bibliotekose dirba kruopštūs, kuklūs, pareigingi, „nematomi“ ir iš dalies neįvertinti bibliotekininkai, moderniose - smalsūs, aktyvūs, iniciatyvūs, komunikabilūs ir kūrybingi bibliotekininkai. Vertinant bibliotekos aptarnavimo kokybę ypatingas vaidmuo skiriamas bibliotekų darbuotojams, kurie yra tarsi „bibliotekos veidas“ galintis nulemti lankytojo norą / nenorą lankytis bibliotekoje ir naudotis jos siūlomomis paslaugomis.

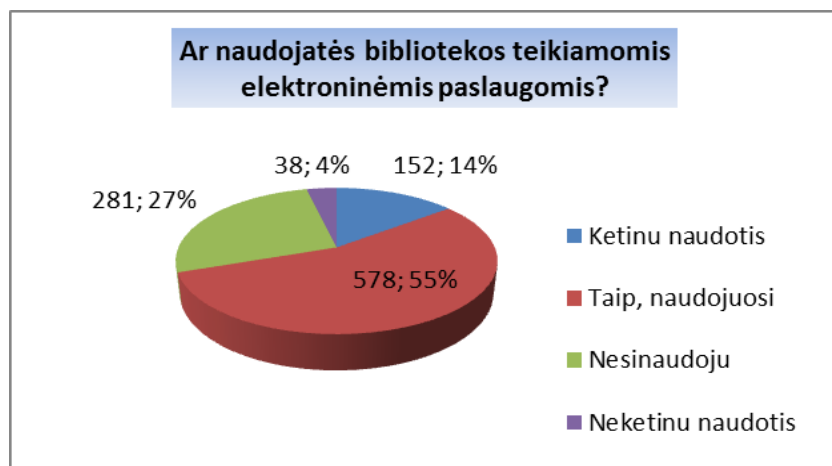
Bibliotekos vartotojai, vertindami bibliotekos teikiamas paslaugas ir priemones, kiek nuosaikiau vertina bibliotekoje esančių įrenginių, periodinių leidinių ir knygų pasiūlą bei vykstančius renginius ir mokymus. Atsižvelgiant į bibliotekos infrastruktūrą ir lankytojų skaičių jose, kasmet gerinama jų materialinė bazė, komplektuojami leidiniai, įgyvendinant projektines veiklas plečiamas teikiamų paslaugų spektras. Vertinant bibliotekos teikiamas paslaugas svarbu atkreipti dėmesį tai, kad išsiplėtus informacinių paslaugų paketui, Kauno rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir kai kuriose jos padalinių bibliotekose reguliariu tapo skaitmeninio

raštingumo mokymai ir šviečiamieji edukaciniai kultūriniai renginiai bendruomenei. Bibliotekos lankytojų pasitenkinimo lygį žymintys rodikliai: „bibliotekos renginiai“ ir „bibliotekoje organizuojami mokymai“ bei „bibliotekos elektroninės paslaugos“ kokybės vertinimo požiūriu užima beveik vienodas pozicijas, tačiau dalis bibliotekos lankytojų savo vertinimų šiuo klausimu neišreiškė, dėl to, kad šiomis paslaugomis paprasčiausiai nesinaudoja.

Kadangi kalbame apie subjektyvų paslaugų, priemonių ir aptarnavimo kokybės vertinimą, galime daryti prielaidą, kad bibliotekos lankytojams, dalyvaujantiems bibliotekose organizuojamuose kultūriniuose renginiuose, tuo pačiu svarbios ir bibliotekos teikiamos elektroninės paslaugos. **Bibliotekų patalpų kokybė ir kiti organizaciniai segmentai: bibliotekos pasiekiamumas, bibliotekos įrenginiai, jose esantys leidiniai vartotojų lūkesčius patenkina, bet vertinami šiek tiek nuosaikiau. Svarbu pabrėžti tai, kad iš visų pateiktų 13 rodiklių nėra nei vieno rodiklio, kurio vertinimas būtų neigiamas.**

### **Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamų elektroninių paslaugų vertinimas**

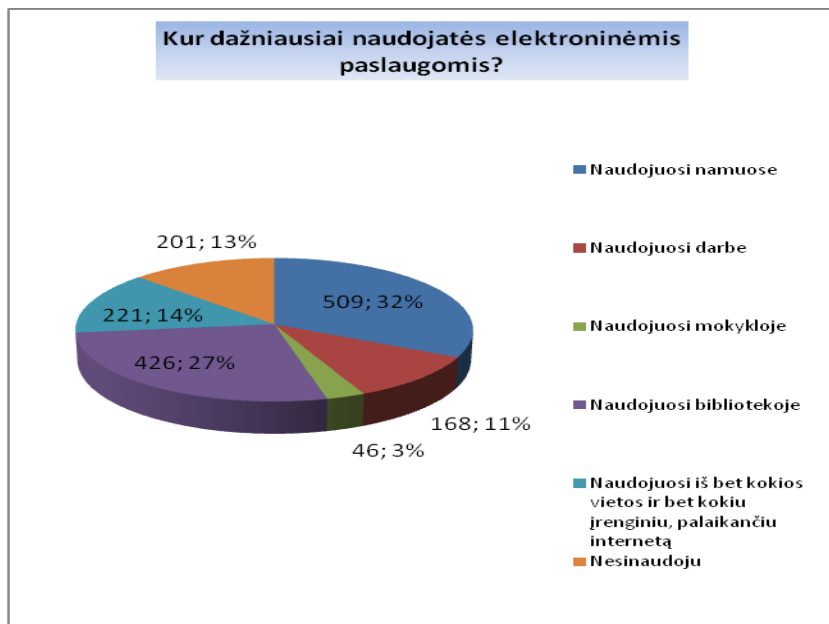
Kauno rajono savivaldybės viešoji biblioteka vartotojams teikia šias **tradicines paslaugas**: leidinių skaitymas vietoje ir skolinimas į namus, informacinės, renginius, mokymus ir konsultacijas bei mokamas paslaugas (spausdinimas, kopijavimas ir pan.). Tačiau biblioteka šiandien jau nebeįsivaizduojama **be elektroninių paslaugų**, telekomunikacijų ir technologijos pokyčių. **Elektroninės terpės įdiegimas bibliotekoje itin svarbus žingsnis link modernėjimo, tad siekiant patenkinti vartotojų poreikius be tradicinių paslaugų bibliotekoje sparčiai plečiamas teikiamų naujų su IRT (informacinės ir ryšių technologijomis) susijusių paslaugų rinkinys.** Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos elektroninis katalogas, prenumeruojamos duomenų bazės; elektroninės užklaustos (paslauga „Klausk bibliotekininko“), nemokama prieiga prie interneto bei bevielio tinklo ryšys (WI-FI), elektroninės knygos bei prieiga prie elektroninės „Vyturio“ bibliotekos. Augant fizinių apsilankymų skaičiui bibliotekoje tikimasi, kad virtualiai Kauno rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose apsilankys kone tiek pat lankytojų, tad nuolatinais plečiamas ir vystomas elektroninių paslaugų tinklas.



3 pav. Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamų elektroninių paslaugų vertinimas.

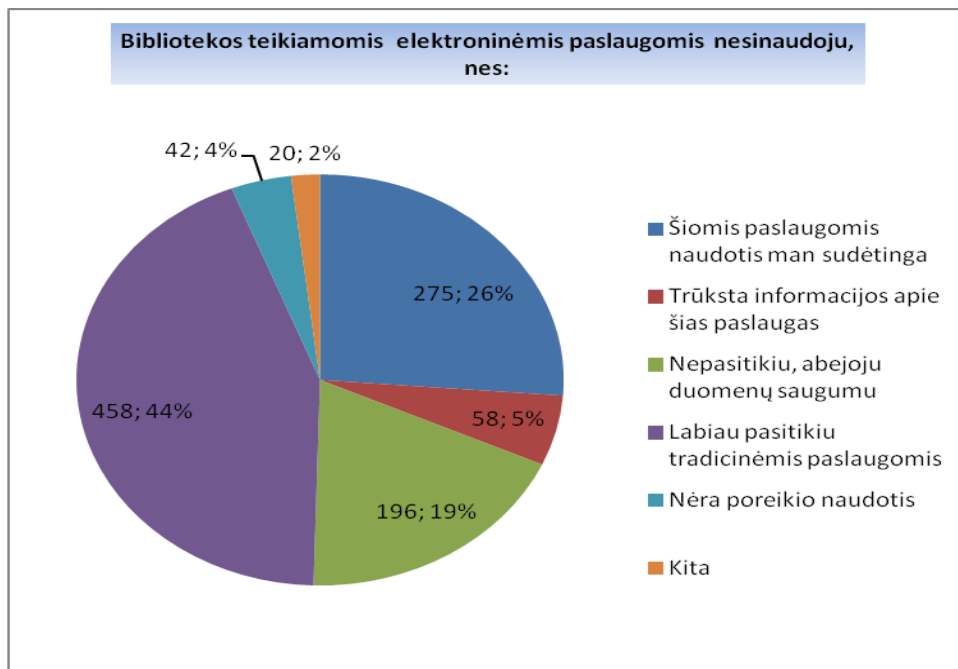
Palyginus su praėjusiais metais, 2017 metais viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose sukurtų naujų su IRT susijusių paslaugų įvairovė yra stipriai išaugusi: įsigyta virtualios realybės akiniai, papildomai veikloms įgyvendinti ir vartotojų poreikiams patenkinti įsigyta planšetinių ir nešiojamų kompiuterių. Šios informacinės ir ryšių technologijos taikomos edukacinėse, pramoginėse ir kultūrinėse veiklos srityse. Su IRT susijusias naujas

paslaugas pastebi bibliotekos lankytojai ir daugiau nei pusė visų respondentų (55%) jomis naudojasi. Suprasdami šių paslaugų, lemiančių didesnę darbo kokybę bei efektyvumą, naudą, 14% respondentų nurodė, kad elektroninėmis paslaugomis su IRT ketina naudotis ateityje. Beveik trečdalis (27%) respondentų elektroninėmis bibliotekos teikiamomis paslaugomis nesinaudoja. Taigi, nors viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamų elektroninių paslaugų naudą suvokimas tarp lankytojų skiriasi, akivaizdu tai, kad bibliotekos elektroninėmis paslaugomis besinaudojantys bibliotekos lankytojai suvokiantys šių paslaugų teikiamą naudą biblioteką suvokia kaip modernią daugiafunkcinę organizaciją.



4 pav. Naudojimosi bibliotekoje teikiamomis elektroninėmis paslaugomis dažnumo skalė.

Analizuojant bibliotekos vartotojų rodiklius dėl naudojimosi bibliotekose teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, galime teigti, kad nors bibliotekos vartotojai gan pasyviai bibliotekos elektroninėmis paslaugomis ir dažniausiai šiomis paslaugomis naudojasi visgi ne bibliotekose. Šiuos rezultatus sąlygoja dvi priežastys: ypač išaugęs kompiuterizuotų darbo vietų poreikis padalinių bibliotekose ir daugumą vartotojų netenkinanti bibliotekoje esančių techninių įrenginių (kompiuterių) būklė apsprendžia dažno bibliotekos vartotojo pasirinkimą naudotis elektroninėmis paslaugomis ne bibliotekoje, o namuose, darbe ar kitose vietose, palaikančiose internetą. Pašalinus šią kliūtį - t.y. atnaujinus techninę kompiuterinę įrangą, tikėtina, kad bibliotekose išaugtų lankytojų ir vartotojų, besinaudojančių elektroninėmis paslaugomis, skaičius. Tačiau tai nėra vertinamų bibliotekos paslaugų siekinys, tad šis rodiklis gali būti traktuojamas kaip rekomendacija.



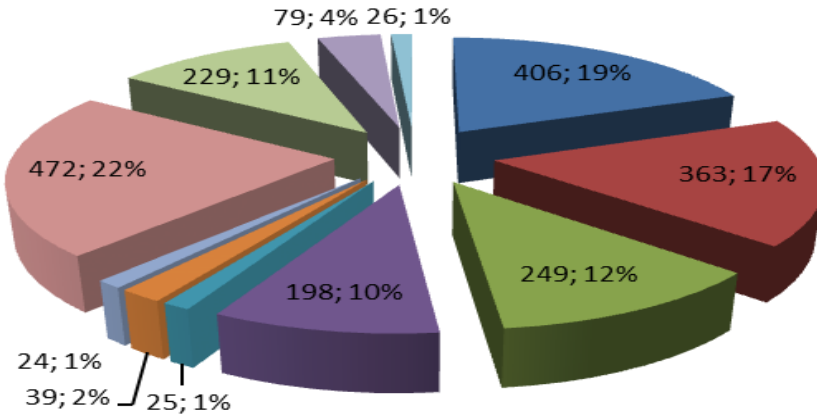
5 pav. Nesinaudojimo elektroninėmis paslaugomis viešojoje bibliotekoje priežastys.

Tiriant elektroninių paslaugų populiarumą vartotojų tarpe, net 63% respondentų teigia labiau pasitikintys tradicinėmis bibliotekų teikiamomis paslaugomis (44%), todėl elektroninėmis bibliotekų teikiamomis paslaugomis naudojasi gan pasyviai (žr. 5 pav.). Net 19% respondentų teigia, abejojančios duomenų saugumu, 26% susiduria su sunkumais, todėl šiomis paslaugomis naudojasi ribotai. Tačiau tik 4% vartotojų nurodo, kad nėra poreikio jomis naudotis. **Atlikta rezultatų analizė leidžia daryti prielaidą, kad viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamas elektronines paslaugas bibliotekos lankytojai vertina mažiau palankiai dėl subjektyvių priežasčių: dėl informacijos trūkumo ir jomis naudojasi ribotai dėl žinių ir įgūdžių stokos.**

#### Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamų elektroninių paslaugų vertinimas

Tiriant viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, prašėme respondentų įvertinti bibliotekoje teikiamų elektroninių paslaugų aktualumą ir svarbą.

### Kokiomis elektroninėmis bibliotekos teikiamomis paslaugomis naudojate dažniausiai?



- Bibliotekos internetiniu puslapiu <http://www.krsvbiblioteka.lt/>
- Bibliotekos Facebook paskyromis
- Bibliotekos elektroniniu katalogu
- Knygų rezervavimu ir pratęsimu elektroniniame bibliotekos kataloge
- Bibliotekos prenumeruojamomis duomenų bazėmis
- Paslauga „Klausk bibliotekininko“
- Elektroniniais ištekliais (elektroninėmis knygomis)
- Nemokama interneto prieiga
- Bevieliu internetu
- Nesinaudoju šiomis paslaugomis
- Kita

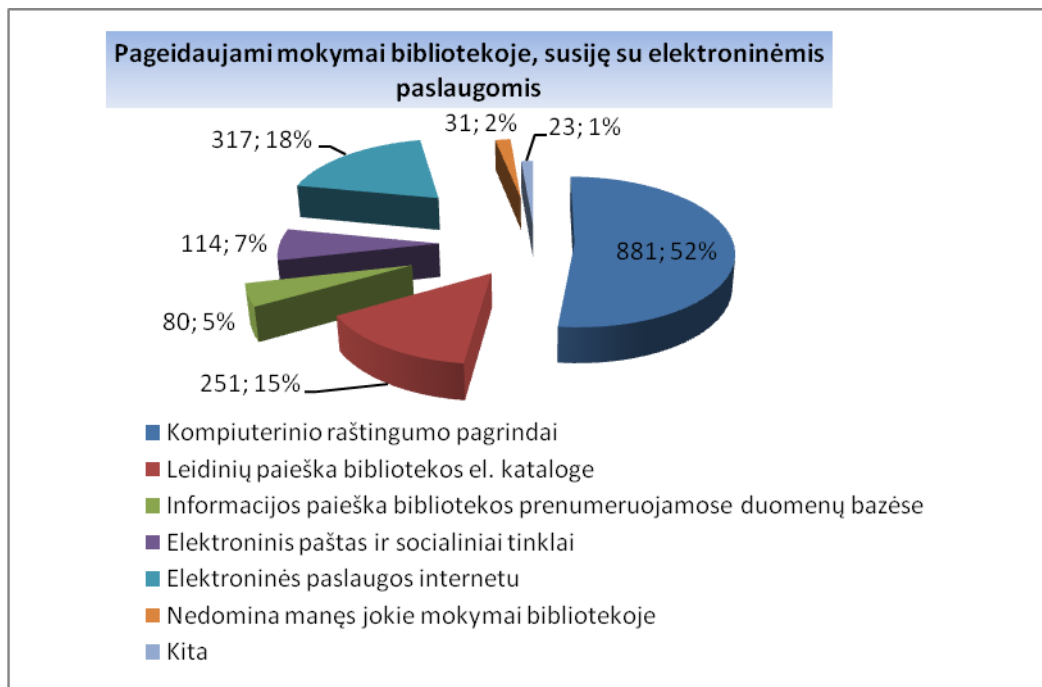
6 pav. Naudojimosi bibliotekoje teikiamomis elektroninėmis paslaugomis dažnumo skalė.

Nepaisant vis dar pakankamai žemų elektroninėmis paslaugomis naudojimosi rodiklių, remiantis apklausos duomenimis, **dažniausiai bibliotekos vartotojai naudojami penkiomis bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis: nemokama interneto prieiga (22%), bibliotekos tinklalapiu (19%), bibliotekos Facebook paskyromis (17%), elektroniniu bibliotekos katalogu (12%), ir el. leidinių užsakymu ir pratęsimu elektroniniame bibliotekos kataloge (10%)**. Remiantis tyrimo rezultatais galime teigti, kad bendrą informaciją, susijusią su biblioteka (bibliotekos aktualijas, informacinius pranešimus bibliotekos vartotojai suranda ir nuolat seka bibliotekos tinklalapyje ir Facebook paskyroje). **Viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamos elektroninės paslaugos, susijusios su bibliotekoje esančių leidinių užsakymu, rezervavimu, pratęsimu ir galimybe ieškoti informacijos bibliotekos elektroniniame kataloge vartotojams taip pat svarbi**. Kitomis elektroninėmis paslaugomis vartotojai naudojami gan pasyviai – procentinė šių rodiklių išraiška žema – t.y. nesiekia 10% (žr. 6 lentelę). **Atlikta analizė atskleidžia, kad labiausiai vartotojų tarpe paplitusios paslaugos susijusios su bendra informacijos paieška svetainėje ir Facebook paskyroje bei savitarna, ieškant leidinių el. kataloge, juos rezervuojant ir pan.** Verta atkreipti dėmesį, kad nei vienos iš išvardintų bibliotekoje teikiamos elektroninės paslaugos apklausos dalyviai neįvertino kaip nenaudingos (žr.6 lentelę). Apibendrinant elektroninių paslaugų vertinimus galime teigti, kad visos bibliotekoje teikiamos elektroninės paslaugos vartotojams yra reikšmingos, tik priklausomai nuo bibliotekos lankytojų poreikių ir gebėjimų jomis naudotis, skirtingai pozicionuojama jų svarba.

### Bibliotekoje pageidaujami mokymai, susiję su bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis

Bibliotekoje nuolat besilankantys vartotojai yra vienas svarbiausių veiksnių, geriausiai gebančių pajusti teikiamų paslaugų naudą ir jų pritaikymo galimybes. Atsižvelgdami į tą faktorių, kad net 63% (žr. 5 pav.) respondentų labiau pasitiki tradicinėmis bibliotekos paslaugomis ir išreiškia mažesnę pasitikėjimą elektroninėmis paslaugomis, siekdami pašalinti išankstinę neigiamą nuostatą dėl elektroninių paslaugų patikimumo bei suaktyvinti ir motyvuoti

bibliotekos vartotojus naudotis bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis teiraujamės, kokių mokymų, susijusių su elektroninėmis paslaugomis, bibliotekos lankytojai pageidautų bibliotekoje.



7 pav. Pageidaujami mokymai viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose.

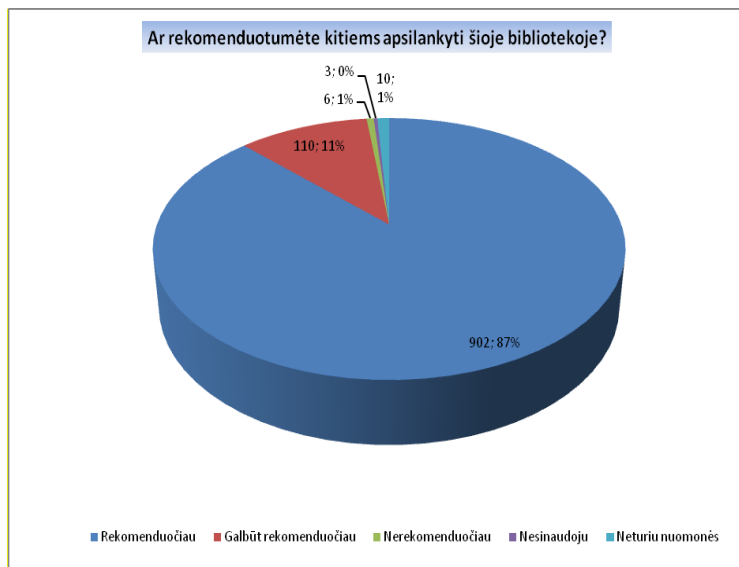
Kaip rodo atlikta duomenų analizė, dalyvavimas įvairioje bibliotekų veikloje apklausos dalyviams nėra įprastas reiškinys, tačiau tai vartotojams duoda apčiuopiamą socialinę bei praktinę naudą, todėl daugiau nei pusė respondentų (52%) nurodė, kad pageidautų bibliotekose kompiuterinio raštingumo mokymų. **Kauno rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir Domeikavos bibliotekoje kompiuterinio raštingumo mokymai vyksta nuolatini, tačiau nemažas lankytojų susidomėjimas šiais mokymais rodo išaugusį jų poreikį ir kituose viešosios bibliotekos padaliniuose.** Rezultatų analizė atskleidžia respondentus dominančias mokymų sritis: juos domina elektroninės paslaugos (19%) ir leidinių paieškos elektroniniame bibliotekos kataloge galimybės (16%), 11% bibliotekos lankytojų pageidautų mokymų, informacijos paieškos duomenų bazėse ir naudojimosi socialiniais tinklais tematika (žr. 7 lentelę). Tik 3 % respondentų pageidavimų neturi arba norėtų specializuotų mokymų, kurių metu išmokyti dirbti su specializuotomis kompiuterinėmis programomis: Photoshop, CorelDraw ir AutoCad. **Atlikta mokymų, susijusių su elektroninėmis paslaugomis, poreikio analizė leidžia daryti išvadą, kad bibliotekos lankytojų tarpe poreikis naudotis elektroninėmis paslaugomis aiškiai išreikštas, tačiau dėl subjektyvių priežasčių elektroninės paslaugos Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų lankytojų tarpe dar nėra itin populiarios.**

### Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų kaip institucijos ir jos pagrindinių paslaugų vertinimas

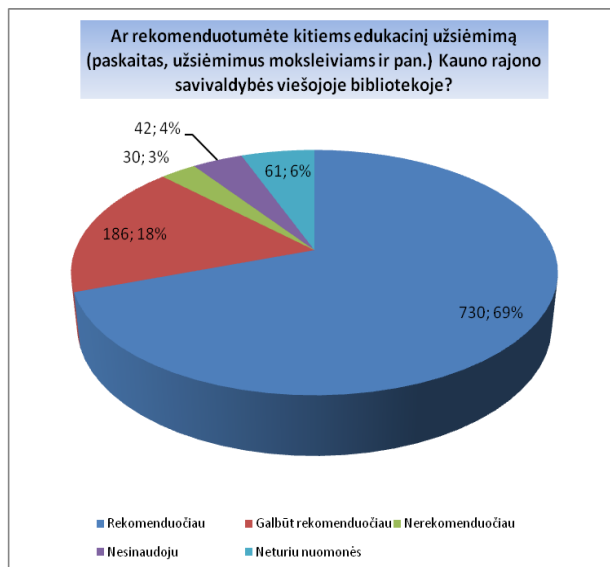
Toliau ataskaitoje analizuojamas vartotojo noras rekomenduoti įstaigą ir pagrindines jos paslaugas. Čia visai natūraliai bibliotekos teikiamų paslaugų kontekstas intuityviai persikelia į subjektyvų teikiamų paslaugų kokybės vertinimą. **Net 85% visų apklausoje dalyvavusių respondentų tenkina Kauno rajono savivaldybės viešosios**



bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamos paslaugos ir biblioteką, kurioje jie lankosi patys, mielai rekomenduotų ir kitiems (žr. 8 pav.).

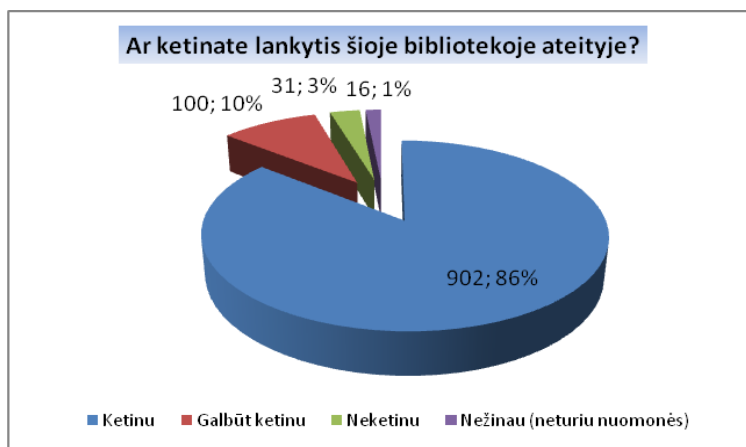


8 pav. Vartotojo norą rekomenduoti įstaigą.



9 pav. Vartotojo norą rekomenduoti pagrindines jos teikiamas paslaugas.

Bibliotekos lankytojų buvo klausiama ar rekomenduotų šią įstaigą ir pagrindines jo teikiamas paslaugas kitiems. Daugiau nei pusė (69%) tyrime dalyvavusių respondentų patikino, kad Kauno rajono savivaldybės viešąją biblioteką ir joje vykstančius edukacinius užsiėmimus rekomenduotų savo pažįstamiems (žr. 9 pav.). **Viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamų paslaugų puikus įvertinimas kelia bibliotekos prestižą. Taigi, galime daryti prielaidą, kad kokybės vertinimo požiūriu ženkliai išaugusį renginių populiarumą ir jų kokybę apsprendžia jų kontekstualumas ir vartotojų lūkesčių atitikimas, todėl šiandieninėje visuomenėje bibliotekose teikiamos kultūrinės paslaugos įgauna naują reikšmę ir gilesnę vertybinę potekstę.**



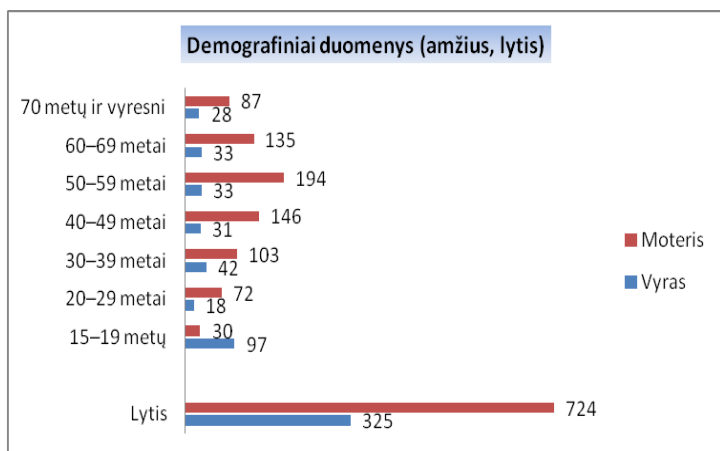
10 pav. Vartotojo ketinimas lankytis bibliotekoje ateityje.

Teikiamų paslaugų šiandien kokybė didžia dalimi lemia bibliotekos lankytojų apsisprendimą dėl naudojimosi bibliotekos teikiamomis paslaugomis ateityje. Išskirtinai palankiai vertinama viešoji biblioteka ir jos padalinių bibliotekos yra vienas svarbiausių rodiklių, užtikrinančių bibliotekos veiklų savalaikiškumą ir efektyvumą. Modernios ir sparčiai besikeičiančios visuomenės poreikius atliepanti biblioteka pozicionuojama kaip edukacinis - kultūrinis darinys, gebantis pasiūlyti kultūringo laisvalaikio praleidimo, užimtumo alternatyvų per bibliotekos

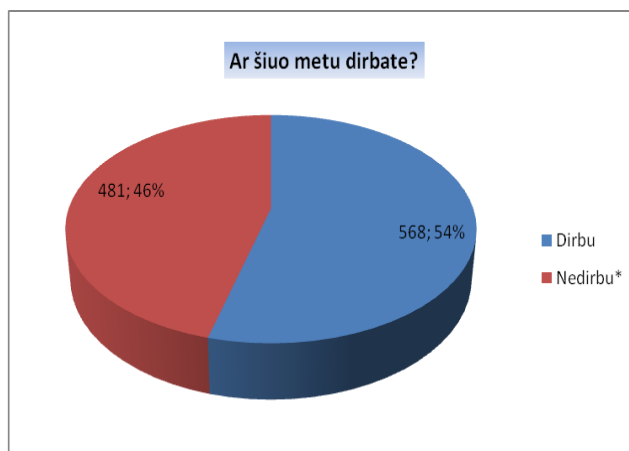
organizuojamus renginius bei įvairaus pobūdžio projektus. **Net 86 % respondentų palankiai įvertinusių Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių teikiamas paslaugas, ketina šių bibliotekų paslaugomis naudotis ir ateityje.** (žr. 10 pav.).

### Socialinės - demografinės respondentų charakteristikos

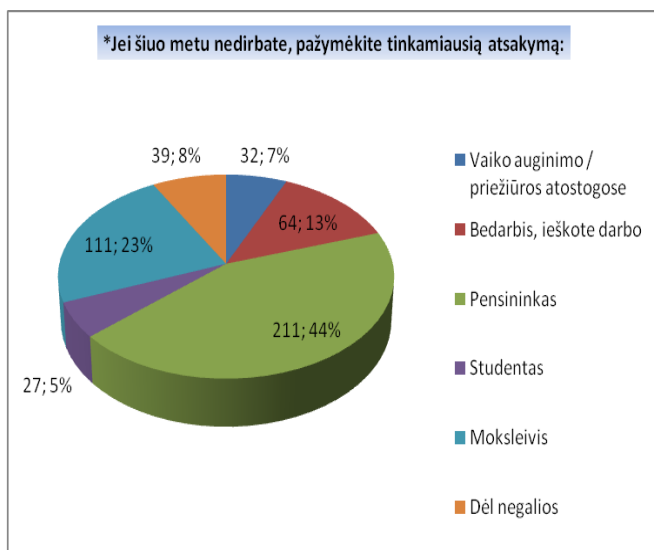
Siekiant identifikuoti tipišką Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų vartotoją ir išsamiau atskleisti, kaip teikiamas paslaugas vertina bibliotekos lankytojai, tyrime ypač reikšmingos socialinės - demografinės apklausos dalyvių charakteristikos: lytis, amžius, išsilavinimas ir dabartinė veikla. Kaip patvirtina anksčiau atliktos apklausos, bibliotekų vykdomose apklausose labiau linkusios dalyvauti moterys. Nagrinėjant šios apklausos demografinius rodiklius pastebime, jog ir šiame tyrime dalyvavo dvigubai daugiau moterų (69 %) nei vyrų 31% vyrų (žr. 11. pav.).



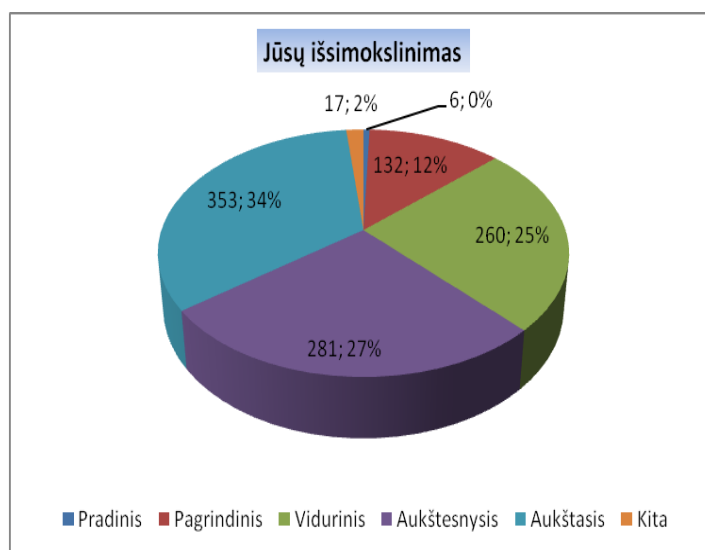
11 pav. Socialinės - demografinės respondentų charakteristikos.



12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą.



13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą .



14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.

Didesnė procentinė dalis šiame tyrime dalyvavusių moterų sąlygota keleto priežasčių: moterys paprastai linkusios ženkliai aktyviau dalyvauti apklausų tyrimuose, o be to Kauno rajone gyvena daugiau moterų nei vyrų, o ši disproporcija dar labiau padidėja vyresnių nei 56 metų mažiaus grupėje dėl sąlyginai trumpesnės vyrų vidutinės

gyvenimo trukmės. Be to, bibliotekose dažniau lankosi ir kultūrinėse veiklose dalyvauja taip pat aktyviau moterys nei vyrai. **Ryškiausiai bibliotekos lankytojų profilį apibūdinanti ypatybė - jų amžius. Net 73,8% bibliotekos lankytojų yra iki 40 metų amžiaus (žr. 12 pav.), ketvirtadalis (20,8%) viešojoje bibliotekoje besilankančių asmenų yra 70 -ties ir vyresnio amžiaus asmenys (žr. 11 pav.). Verta pastebėti, kad didžiąją dalį viešojoje bibliotekoje besilankančių skaitytojų sudaro dirbantys asmenys, įgiję aukštąjį ir aukštesnįjį išsilavinimą (žr. 12 ir 13 pav.). Apibendrinant socialinius - demografinius rodiklius matome, pastebime, kad Kauno rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose nuolatinau lankosi jaunimas ir vidutinio amžiaus darbingi asmenys, įgiję aukštąjį ar aukštesnįjį išsilavinimą. Šio tyrimo socialinės - demografinės apklausos rodikliai paneigia visuomenėje įsivyravusią nuostatą, kad į bibliotekas jaunimas ir nuolat skubantys ir užsiėmę, darbingo amžiaus asmenys užsuka itin retai. Priešingai, šių dviejų socialinių grupių lankymasis bibliotekoje leidžia daryti prielaidą, kad jie biblioteką vertina itin palankiai ir aktyviai naudojami jos teikiamomis paslaugomis, nes pakankamai ryškiai suvokia jos teikiamų paslaugų naudą.**

### **Respondentų pasiūlymai ir komentarai**

Tirdami vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamomis paslaugomis, siekėme išsiaiškinti ir jų lūkesčius bei pageidavimus dėl bibliotekoje vartotojams teikiamų paslaugų. Kombinuotame klausimyne bibliotekos lankytojams buvo pateiktas 1 atviras klausimas, suteikiantis galimybę apklausos dalyviams išsakyti savo nuomonę ir pateikti pasiūlymus bei komentarus dėl pasitenkinimo bibliotekos teikiamomis paslaugomis.

**Lentelė Nr. 1. Respondentų pasiūlymai ir komentarai (dėl teikiamų paslaugų, priemonių ir aptarnavimo kokybės gerinimo).**

<b>Rodiklis</b>	<b>Skaitytojų pageidavimai</b>
<p><i>Pagynės, Piliuonos, Ramučių, Karmėlavos, Panevėžiuko, Liučiūnų, Raudondvario, Domeikavos, Užliedžių, Batniavos, Padauguvos, Vilkijos, Ežerėlio, Eigirgalos, Neveronių, Kulautuvos, Babtų bibliotekose</i></p> <p><b>1. Materialieji ištekliai: knygos ir periodiniai leidiniai</b></p>	<p><b>Viešajai bibliotekai ir jos padalinių bibliotekoms bendrai teikiami pageidavimai:</b></p> <p>Daugiau gauti knygų, kurios yra privalomos mokiniams; siūlyčiau daugiau knygų nupirkti iš privalomos mokiniams literatūros; norėtus daugiau psichologinių knygų, įvairesnių žurnalų; reikia daugiau spaudos užsakyti; siūlyčiau daugiau knygų nupirkti vieno autoriaus, kad užtektų visiems; daugiau reikia knygų suaugusiems ir merginoms; trūksta knygų, skirtų tiksliesiems mokslams; per mažai spaudos; norėčiau daugiau lietuviškų romanų, tokių autorių kaip Adoma, Buivydaitė; daugiau biografinių romanų; Daugiau naujų knygų ir įvairesnės periodikos.; Siūlyčiau papildyti bibliotekos asortimentą naujomis knygomis, ypač vaikiškomis ; knygų naujų gana nemažai, gal norėčiau daugiau spaudos įvairesnės, kaip žurnalų „Legendos“ ar panašiai. Taip pat norėtusi daugiau knygų apie ekonomiką ir mokslo šakas aplamai. Reikėtų „Lietuvos ryto“ laikraščio;</p> <p><b>Domeikavos</b> bibliotekoje pageidaučiau daugiau žurnalų,  <b>Batniavos</b> bibliotekoje daugiau naujų knygų  <b>Pagynės</b> bibliotekoje pageidaučiau: knygų apie vampyrus, detektyvų, trūksta žurnalų apie automobilius, bibliotekoje, spaudos įvairios trūkumas, pageidaučiau daugiau žurnalų</p>

Rodiklis	Skaitytojų pageidavimai
<p><b>2 Paslaugos:</b></p>	<p>apie sportą ir automobilius; pageidaučiau daugiau privalomos literatūros moksleiviams; daugiau naujų knygų paaugliams; trūksta naujausių knygų; knygų apie šeimos santykius.</p> <p><b>Piliunos</b> bibliotekoje naujesnių knygų ir knygų pristatymų;</p> <p><b>Ramučių</b> bibliotekoje pageidaučiau naujų daugiau knygų; Ramučių bibliotekoje pageidautume daugiau naujų knygų ir spaudos leidinių;</p> <p><b>Karmėlavos</b> bibliotekoje pageidaučiau daugiau periodinių leidinių, įvairesnių laikraščių ir žurnalų;</p> <p><b>Panevėžiuko</b> bibliotekoje pageidaučiau daugiau romanų lietuvių autorių;</p> <p><b>Liučiuų</b> bibliotekoje fondus pageidauju naujomis knygomis papildyti;</p> <p><b>Saulėtekio</b> bibliotekoje reikia naujų daugiau knygų ir išimkite senas knygas - ypač lietuvių; Saulėtekio bibliotekoje pageidaučiau daugiau naujų knygų; Saulėtekio bibliotekoje pageidaučiau daugiau knygų apie maisto gamybą ir istorinių knygų</p> <p><b>Raudondvario</b> biblioteka turėtų turėti daugiau naujų knygų; naujų knygų įvairesnės periodinės spaudos (pvz. žurnalas „Psichologja Tau“). <b>Ringaudų</b> bibliotekoje norėtusi naujų knygų, o taip viskuo patenkinta esu.</p> <p><b>Užliedžių</b> bibliotekoje pageidaučiau daugiau laikraščių.</p> <p><b>Vilkijos</b> bibliotekoje norėtume gauti paaugliams naujų einamų leidinių Pageidaučiau daugiau nauju knygų. Negalima rinkti knygų penketukų, nes nėra Vilkijos bibliotekoje šių knygų.</p> <p><b>Viešajai bibliotekai ir jos padalinių bibliotekoms bendrai teikiami pageidavimai:</b></p> <p>Daugiau bendrų projektų su jaunimu; paskaitų su įvairiomis programomis; Organizuoti kalbų kursų suaugusiems; Norėčiau apmokymų su nuotraukų tvarkymo, filmavimo, garso įrašymo programomis, kurias pravestų profesionalai; kompiuterinio raštingumo kursų; Norėčiau filmų montavimo kursų; Gal ir neblogai būtų kompiuteriniai kursai; kalbų mokymai suaugusiems,</p> <p><b>Eigirgalos</b> bibliotekos darbuotojų darbu patenkinta, pasiūlymų ir pageidavimų neturiu.</p> <p><b>Pagynės</b> bibliotekoje patinka, kai padeda paieškoti ar pasako kur surasti knygą;</p> <p>Pagynės bibliotekoje sesei patinka garsiniai skaitymai;</p> <p><b>Piliunos</b> bibliotekoje bibliotekininkė visada suteikia kvalifikuotą pagalbą, biblioteka dirba funkcionaliai. Piliunos biblioteka labai jauki, puiki bibliotekininkė, dėkoju jai už puikų darbą.</p>

Rodiklis	Skaitytojų pageidavimai
<p><b>3. Bibliotekoje esantys įrenginiai (kompiuteriai, savitarnos įrenginiai, kopijavimo aparatai ir pan.):</b></p>	<p><b>Karmėlavos</b> bibliotekoje labai maloni bibliotekininkė, patalpos tvarkingos, knygos sudėtos aiškiai, man labai patinka čia lankytis; Karmėlavos biblioteka esu visiškai patenkintas.</p> <p><b>Padauguvos</b> biblioteka esu patenkinta, malonus aptarnavimas, bet kada galima paskaityti spaudą ar pasinaudoti kompiuteriu</p> <p><b>Ringaudų</b> bibliotekoje puiki aplinka, maloniai, profesionaliai bendraujanti bibliotekininkė Vilija. Kokybiškai organizuoti renginiai. Ringaudų bibliotekoje labai gerai dirba bibliotekininkė. Ringaudų bibliotekoje puiki atmosfera, visada malonu apsilankyti. Ringaudų bibliotekoje norėčiau daugiau susitikimų su įdomiais žmonėmis;</p> <p>Reikia atnaujinti IT spartesnio interneto; Norėtųsi spartesnio interneto, daugiau kompiuterių, planšetinių kompiuterių; norėtųsi naujesnių kompiuterių; reikia keisti senus kompiuterius, Labai lėtas internetas. Bibliotekai reikėtų atnaujinti kompiuterius, nes jie labai prastai ir lėtai veikia. Retkarčiais stringa internetas ir gana lėtokas. Trūksta ausinių, nes vaikai jas greitai sugadina</p> <p>Reikia naujų kompiuterių, greitesnio interneto, nes kol suveda knygas į sistemą, reikia laukti visą pusvalandį.</p> <p><b>Pagynės</b> bibliotekoje lėtas internetas; pageidaučiau naujesnių kompiuterių; Pagynės bibliotekoje lėti kompiuteriai; Pagynės bibliotekoje greitesnio bevielio interneto.</p> <p><b>Čekiškės</b> bibliotekoje reikėtų greičiau sutvarkyti kompiuterius; Čekiškės bibliotekoje pageidaučiau įrengti daugiau įrenginių ir sutaisyti senus kompiuterius;</p> <p><b>Saulėtekio</b> bibliotekoje pageidaučiau greitesnio interneto; Saulėtekio bibliotekoje norėčiau greitesnio interneto; Saulėtekio bibliotekoje pageidaučiau greitesnio interneto; Saulėtekio bibliotekoje spartesnio interneto.</p> <p><b>Domeikavos</b> bibliotekai rekomenduočiau atnaujinti kompiuterinę įrangą, gerai būtų spalvotas spausdintuvas A4,A3 formatu; Domeikavos bibliotekoje pageidaučiau daugiau kompiuterių.</p> <p><b>Užliedžių</b> bibliotekoje greitesnio interneto pageidaučiau. Reikėtų, kad veiktų daugiau kompiuterių. Atnaujinti kompiuterinę įrangą.</p> <p><b>Domeikavos</b> bibliotekoje pageidaučiau daugiau kompiuterių;</p> <p><b>Padauguvos</b> bibliotekai reikia naujų kompiuterių, naujų ausinių prie kompiuterių.</p> <p><b>Piliuonos</b> bibliotekoje pageidaučiau kad būtų elektroninės skaityklės;</p> <p><b>Vilkijos</b> bibliotekoje galėtų būti spausdintuvas; trūksta</p>

Rodiklis	Skaitytojų pageidavimai
<p><b>4. Organizaciniai klausimai:</b></p>	<p>Vilkijos bibliotekoje spausdintuvo; Vilkijos bibliotekoje nėra spalvoto spausdintuvo, paskaitoms vesti neturi projektoriaus.</p> <p><b>Organizaciniai klausimai: Pagynės</b> bibliotekoje pageidaučiau <i>ilgesnio darbo laiko</i>; Pagynės biblioteka trumpai dirba ;Pagynės bibliotekoje pageidaučiau prailginti laiką, skirtą darbui su kompiuteriu; Į Pagynės biblioteką negaliu atvažiuoti su vežimėliu; Pagynės bibliotekoje nėra vietos automobilio parkavimui; Pagynės bibliotekoje trūksta dviračių stovo; Pagynės bibliotekoje nepatogu užlipti į antrą aukštą; Pagynės bibliotekoje norėtusi vandens aparato Pagynės bibliotekoje reikia talpos kur galima būtų mesti nuorūkas; Pagynės bibliotekoje pageidaučiau kavos aparato.</p> <p><b>Ramučių</b> bibliotekoje norėtusi erdvesnių patalpų.</p> <p><b>Liučiūnų</b> bibliotekoje reikalingas patalpų remontas, didesnių patalpų renginiams reikia; Liučiūnų bibliotekoje reikia patalpų remonto; Liučiūnų bibliotekoje siūlyčiau atnaujinti patalpas: remonto reikia; Liučiūnų bibliotekoje reikalingas remontas; Liučiūnų bibliotekoje reikia remonto ir erdvės renginiams; Liučiūnų bibliotekos patalpoms reikalingas kapitalinis remontas ir nėra erdvės renginiams.</p> <p><b>Raudondvario</b> bibliotekoje pageidaučiau kad kompiuteriai būtų atskirai nuo kitų skaitytojų ir norėtusi didesnių patalpų.</p> <p><b>Padauguvos</b> bibliotekai trūksta daugiau erdvės, didinti kvadratūrą. Labai reikėtų įvažiavimo į biblioteką neįgaliesiems.</p> <p><b>Ežerėlio</b> bibliotekoje duris pakeisti, visa kita puiku..</p> <p><b>Neveronių</b> bibliotekai reikia didesnių patalpų, yra daug knygų, kurios į lentynas netelpa, organizuojant renginius patalpose telpa iki 10 žmonių, kas nėra efektyvu.</p> <p><b>Babtų</b> biblioteka galėtų dirbti šeštadienį, reikėtų bibliotekos Babtų miestelio centre, o ne pakraštyje. Kartais norisi pasiimti knygą pagal savo norus, o ne tą, kurią perša bibliotekininkė.</p> <p>Daug triukšmo, nes biblioteka mokykloje. Gal kažkaip galima išspręsti šią problemą?</p> <p><b>Kulautuvos</b> bibliotekai praverstų geresnės patalpos, nors ir šiomis sąlygomis bibliotekininkė Nijolė puikiai tvarkosi, organizuoja gražių bei įdomių renginių. Su Nijole visada malonu bendrauti, ji - savo srities žinovė ir labai tinka tokiam darbui.</p>

**BIBLIOTEKOS LANKYTOJŲ KOMENTARAI:**

*Bibliotekoje viskas pakanka; Pasiūlymų neturiu; Šiuo metu neturiu pasiūlymų, esu patenkinta aptarnavimu; Būtų smagiau jeigu dienos metu bibliotekoje būtų tyliau; Bibliotekoje dirba nuostabios bibliotekininkės, kurios savo darbštumu, kūrybiškumu pritraukia daugiau skaitytojų. Puiki aptarnavimo kokybė, profesionali pagalba ieškant ir naudojant informaciją. Labai gerai dirba darbą bibliotekininkė Danutė šioje bibliotekoje. Linkiu ir toliau gražiai bendrauti su klientais bei organizuoti užsiėmimus įvairiomis temomis. Ačiū:) viskas man tinka, tik senoje vietoje buvo geriau...visos įstaigos buvo vienoje vietoje. Randu čia pakankamai daug neskaitytų knygų.*

*Labai šaunu, kad mūsų kaime yra biblioteka. Būtent bibliotekoje, aš pensininkė išmokau naudotis kompiuteriu. Jei kas neaišku skambinu bibliotekininkei visada atsako į visus klausimus. Biblioteka gauna ir naujų knygų, esu aktyvi skaitytoja. Taip džiaugiuosi suburtu klubu „ArBaTa“ pynėme iš vytelių .*

*Džiaugiamės savo biblioteka. Malonu čia apsilankyti. Nemažas knygų pasirinkimas; jauki ir graži biblioteka, darbuotoja visada stengiasi padėti rasti ar gauti reikiamą leidinį, tik gal kiek jau pasenę kompiuteriai, stringa internetas, šaunu kad yra skanavimo paslauga. Man ši biblioteka labai patogioje vietoje, nes važinėju iš Jonavos rajono, imu knygas ir naudojuosi kopijavimo paslaugomis.*

*Būtų gerai kompiuterius atskirti nuo skaityklos.*

*Pasiūlymų neturiu. Esu labai patenkinta ir biblioteka ir bibliotekininke. Labai maloni, visada padeda išsirinkti, parekomenduoja geriausias knygas. Labai didelis plusas kaimo bibliotekai toks darbuotojas, dėl jos važiuojame, net iš miesto!!! Nes visada esi maloniai pasitinkamas, ir parenkamos knygos būna pagal kiekvieno skonį ir stilių!! Biblioteka labai geroje vietoje, miestelio centre, nesudaro sunkumų pasiekti ją .Aš skaitau knygas, tiesa ne taip dažnai užsuku į biblioteką, kaip norėtūsi dėl laiko trūkumo, bet man patinka graži, atsinaujinusi biblioteka, geros nuotaikos bibliotekininkė, tenkina ir gaunamų knygų asortimentas. Dėl kompiuterių panaudojimo ir mokymo nelabai domiuosi , nes man tai neaktualu, daugiausia prisėdu prie kompiuterio bibliotekoje atsispausdinti dokumentų. Bet matau, kad vaikai šurmuliuoja prie jų, kitą kartą ir per garsiai, bet nėra atskirų patalpų.*

*Lankausi bibliotekoje dėl knygų, bet retkarčiais pasinaudoju ir nemokamu internetu, kopijavimo dokumentų paslauga. Aptarnauja nuoširdžiai ir visada su šypsena, užsuku kai kada tiesiog pabendrauti. Geros kloties bibliotekininkams.*

*Džiaugiuosi galimybe savo Ringaudų bibliotekoje skaityti naujausias išleidžiamas knygas. Kadangi knygų neperku (ir dėl jų kainos, ir dėl to, kad nemanau, kad antrą kartą skaityčiau tą pačią knygą), todėl biblioteka, man ir ko gero daugumai yra išsigelbėjimas. Linkiu, kad ir toliau biblioteka plėstų savo knygų asortimentą, linkiu naujų gerų knygų. Bibliotekininkė Vilija labai maloni, paslaugi, vizitas į biblioteką man yra šventė:)*

## IŠVADOS

1. Kiekvienas bibliotekos lankytojas, eidamas į biblioteką turi tam tikrus lūkesčius ir norus. Naudodamasis tradicinėmis ar inovatyviomis bibliotekos teikiamomis paslaugomis bibliotekos lankytojas tarsi savaime vertina jų teikiamų paslaugų kokybę, priemones ir aptarnavimą. Kuo daugiau ir įvairesnių informacijos išteklių, priemonių ir paslaugų biblioteka geba teikti, o vartotojas geba visais jais tinkamai pasinaudoti, tuo paslaugos tampa kokybiškesnės ir vartotojo lūkesčiai labiau patenkinami, kas laiduoja bibliotekos konkurencingumą ir reikalingumą.
2. Analizuodami vartotojų pasitenkinimą Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų teikiamomis paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu pastebime, kad vartotojų požiūris į bibliotekas ir jų teikiamas paslaugas po truputį kinta. Bibliotekose vykstančių pokyčių matymas ir jų vertinimas priklauso nuo to, kiek konkretus asmuo lankosi bibliotekose (ar išvis jose lankosi), kiek yra įsitraukęs į bibliotekos gyvenimą. Nors bibliotekos teikiamų paslaugų naudos suvokimas tarp bibliotekos lankytojų skiriasi, akivaizdu, kad bibliotekos vartotojai, turintys tiesioginį sąlytį su biblioteka, biblioteką suvokia kaip modernią daugiafunkcinę organizaciją.
3. Atlikta rezultatų analizė parodo, kad Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų vartotojų lankymosi bibliotekose dažnis įvairus: 26% respondentų bibliotekose lankosi bent kartą per savaitę ar net dažniau, 68% respondentų į bibliotekas ateina kartą per keletą savaitių (22%), kartą per mėnesį (29%) ar jose lankosi šiek tiek rečiau - kartą per keletą mėnesių (17%). Atsižvelgdami į bibliotekos vartotojų apsilankymo viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose dažnumą, respondentus suskirstėme į dvi grupes: aktyviusius (94%), kurie atvyksta į bibliotekas labai dažnai ir dažnai (kartą ar dažniau nei kartą per keletą savaitių ar mėnesių) ir pasyviuosius (2%), kurie į bibliotekas atvyksta labai retai – (1-2 kartus per metus).
4. Vadovaujantis bibliotekos lankytojų pasitenkinimo lygį paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu matuojančių trylikos rodiklių analize, pastebime išskirtinai aukštai vertinamą viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų paslaugų kokybę. Būtent bibliotekų, priklausančių kultūros paslaugų sričiai, kuri finansavimo ir investicijų požiūriu sąlyginai valdžios yra vertinama nuosaikiau, aptinkame pačią geriausią paslaugų kokybę. Rodikliai „bibliotekos aptarnavimo kokybė“ ir „bibliotekininkų konsultacijos ir pagalba ieškant informacijos“ išsiskiria itin aukštais vertinimais. Vertindami bibliotekos aptarnavimo kokybę bibliotekos lankytojai ypatingai didelę reikšmę skiria bibliotekų darbuotojams, kurie yra tarsi „bibliotekos veidas“ galintis nulemti lankytojo norą / nenorą lankytis bibliotekoje ir naudotis jos siūlomomis paslaugomis.
5. Išsiplėtus informacinių paslaugų paketui, Kauno rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose reguliarius tapo skaitmeninio raštingumo mokymai ir šviečiamieji edukaciniai kultūriniai renginiai bendruomenei. Bibliotekos lankytojų pasitenkinimo lygį žymintys rodikliai: „bibliotekos renginiai“ ir „bibliotekoje organizuojami mokymai“ bei „bibliotekos elektroninės paslaugos“ kokybės vertinimo požiūriu užima beveik vienodas pozicijas, tačiau dalis bibliotekos lankytojų neišreiškė savo nuomonės, dėl to, kad šiomis paslaugomis jie tiesiog nesinaudoja. Bibliotekų patalpų kokybė ir kiti organizaciniai segmentai: bibliotekos pasiekiamumas, bibliotekos įrenginiai, jose esantys leidiniai vartotojų lūkesčius patenkina, bet vertinami šiek tiek nuosaikiau. Svarbu pabrėžti tai, kad iš visų pateiktų 13 rodiklių nėra nei vieno rodiklio, kurio vertinimas būtų neigiamas.



6. Elektroninės terpės įdiegimas bibliotekose itin svarbus žingsnis link modernėjimo. Palyginus su praėjusiais metais, 2017 metais viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose stipriai išaugo sukurtų naujų su IRT susijusių paslaugų įvairovė: įsigyti virtualios realybės akiniai, papildomai veikloms įgyvendinti ir vartotojų poreikiams patenkinti įsigyti planšetiniai ir nešiojami kompiuteriai. Su IRT susijusias naujas paslaugas pastebi ir jomis aktyviai naudojami daugiau nei pusė visų apklaustų respondentų (55%). Suprasdami naudojimosi IRT paslaugų, lemiančių didesnę darbo kokybę bei efektyvumą, naudą, 14% respondentų nurodė, kad ketina jomis naudotis ateityje.
7. Tiriant elektroninių paslaugų aktualumą, pastebėjome, kad dažniausiai bibliotekos vartotojai naudojami penkiomis bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis: nemokama interneto prieiga (22%), bibliotekos tinklalapiu (19 %), bibliotekos Facebook paskyromis (17%), elektroniniu bibliotekos katalogu (12%), ir el. leidinių užsakymu ir pratęsimu elektroniniame bibliotekos kataloge (10%). Verta atkreipti dėmesį, kad nei vienos iš išvardintų bibliotekoje teikiamos elektroninės paslaugos apklausos dalyviai neįvertino kaip nenaudingos. Apibendrinant elektroninių paslaugų vertinimus galime teigti, kad visos bibliotekoje teikiamos elektroninės paslaugos vartotojams yra pakankamai svarbios ir reikšmingos, tik priklausomai nuo bibliotekos lankytojų poreikių ir gebėjimų jomis naudotis, skirtingai pozicionuojama jų svarba.
8. Dalyvavimas viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekų veikloje (mokymuose ir renginiuose) lankytojams dar nėra įprastas reiškinys, tačiau inovatyvios, vartotojų poreikius atitinkančios bibliotekų paslaugos, sėkmingai papildančios tradicines paslaugas, į bibliotekas pritraukia kur kas daugiau lankytojų. Atlikta mokymų, susijusių su elektroninėmis paslaugomis, poreikio analizė leidžia daryti išvadą, kad bibliotekos lankytojų tarpe poreikis naudotis elektroninėmis paslaugomis aiškiai išreikštas (55%) ir vartotojai puikiai suvokia šių mokymų apčiuopiamą socialinę bei praktinę naudą (52%). Išaugęs lankytojų susidomėjimas šiais mokymais atskleidžia natūralų šių mokymų poreikį ir kituose viešosios bibliotekos padaliniuose.
9. Teikiamų paslaugų šiandien kokybė didžia dalimi lemia bibliotekos lankytojų apsisprendimą dėl naudojimosi bibliotekos teikiamomis paslaugomis ateityje. Išskirtinai palankiai vertinama Kauno rajono savivaldybės viešoji biblioteka ir jos padalinių bibliotekos yra vienas svarbiausių rodiklių, užtikrinančių bibliotekos veiklą savalaikiškumą ir efektyvumą. Modernios ir sparčiai besikeičiančios visuomenės poreikius atliepanti Kauno rajono savivaldybės viešoji biblioteka pozicionuojama kaip edukacinis - kultūrinis darinys, gebantis pasiūlyti kultūringo laisvalaikio praleidimo, užimtumo alternatyvų per bibliotekos organizuojamus renginius bei įvairaus pobūdžio projektus. Net 86 % respondentų palankiai įvertinusių Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių teikiamas paslaugas, ketina šių bibliotekų paslaugomis naudotis ir ateityje.
10. Labiausiai Kauno rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose sukurtos naujos paslaugos traukia įvairaus amžiaus jaunimą. Labai gerai vertintina ir tai, kad viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose teikiamomis paslaugomis pavyko suaktyvinti ir vidutinio bei vyresnio amžiaus žmonių lankymąsi. Šis tyrimas patvirtina tendenciją, kad didesne įvairiomis socialinėmis - demografinėmis ypatybėmis pasižyminčių bibliotekų lankytojų įvairovė bibliotekų veikloje labiausiai linkusios dalyvauti moterys (69%). Net 73,8% bibliotekos lankytojų yra iki 40 metų amžiaus, ketvirtadalis (20,8%) viešojoje bibliotekoje besilankančių asmenų yra 70 -ties ir vyresnio amžiaus asmenys. Didžiąją dalį viešojoje

bibliotekoje besilankančių skaitytojų sudaro dirbantys asmenys, įgiję aukštąjį ir aukštesnįjį išsilavinimą. Šio tyrimo socialinės - demografinės apklausos rodikliai paneigia visuomenėje įsivyravusią nuostatą, kad į bibliotekas jaunimas ir nuolat skubantys ir užsiėmę, darbingo amžiaus asmenys užsuka itin retai. Dėl išaugusio paslaugų spektro ir bibliotekos kaip bendravimo ir pramogų ir laisvalaikio erdvės sampratos, jaunimo ir darbingo amžiaus bibliotekos lankytojų įsitraukimas į įvairiapusę Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos padalinių bibliotekų veiklą yra proporcingai didėjantis.

## REKOMENDACIJOS

1. Siekiant išlaikyti stabilų ar net padidinti Kauno rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose besilankančių lankytojų skaičių kiekvienoje bibliotekoje turėtų būti nuolat atnaujinama kompiuterinė įranga, peržiūrimi ir atsižvelgiant į bendras tendencijas bei skaitytojų poreikius komplektuojami bibliotekų fondai: prenumeruojami periodiniai leidiniai, perkamos knygos.
2. Sparčiai plečiantis elektroninėms paslaugoms ir išaugus vartotojų poreikiui šiomis paslaugomis naudotis, Kauno rajono savivaldybės viešoji biblioteka galėtų sėkmingai prisidėti prie informacinio kompiuterinio raštingumo ugdymo ir socialinės atskirties mažinimo, plėsdama ir vystydama kompiuterinio raštingumo mokymų paslaugų tinklą kituose viešosios bibliotekos padaliniuose.
3. Kauno rajono savivaldybės viešosios bibliotekos padalinių bibliotekose be įvairių edukacinių renginių turėtų vykti daugiau šviečiamojo pobūdžio renginių, kuriuose dalyvautų profesionalūs menininkai, žinomos asmenybės ir kiti kultūros, meno srities atstovai. Tai galėtų būti susitikimai su rašytojais, kūrybos vakarai, poezijos popietės ir pan.
4. Siekiant Kauno rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir jos padalinių bibliotekose užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybę, pageidautina pagal galimybes gerinti (plėsti, atnaujinti ar renovuoti) bibliotekų erdves, pašalinti atsiradusias kliūtis ar trikdžius dėl patekimo į bibliotekas (bibliotekos pasiekiamumas neįgaliesiems, patogus privažiavimas prie bibliotekos ir prieigos į biblioteką, judėjimo negalią ar specifinių poreikių turintiems asmenims). Taip pat iš bibliotekų tikimasi lankstumo dėl darbo laiko reguliavimo bei atskirų (ramių, atokiau nuo kitų skaitytojų) individualaus darbo erdvių, kurios būtų atskirtos nuo kompiuterizuotų darbo vietų ir kitų bibliotekose vykdomų veiklų.