



Sabīne Jefimova

Gulbenes bibliotēka sabiedrības vērtējumā: aptaujas rezultāti

Lai noskaidrotu bibliotēkas infrastruktūras un pakalpojumu kvalitāti, kā arī apzinātu esošo un potenciālo bibliotēkas lasītāju vajadzības, no 2008.gada 17.novembra līdz 2009.gada 26.janvārim un no 2009.gada 1. līdz 30.jūnijam Gulbenes bibliotēka organizēja aptauju "Gulbenes bibliotēkas darba kvalitātes, lietotāju apmācību, sniegto pakalpojumu un elektronisko resursu pieejamības izpēte un kvalitāte". Trīs kārtās tika aptaujāti apmeklētāji dažādās bibliotēkas nodaļās un e-vidē, savukārt 4.kārtā — pētīts pilsētas *nelasītāju* viedoklis.

Pirmajā vietā — lasītāju intereses

Aptaujas 1.kārtā piedalījās 256 bibliotēkas lasītāji. No tiem 77% bija sievietes, 23% — vīrieši. Vairākumam respondentu — 38% — bija pamatizglītība, 26% — vidējā, 21% — augstākā un 15% — vidējā speciālā izglītība. Respondentu iedalījums pēc vecuma: līdz 18 gadu vecumam — 38%, 19–35 gadi — 24%, 36–50 gadi — 16%, 51 gads un vairāk — 22%.

Pēc aptaujas 1.kārtas datiem 85% bibliotēkas apmeklētāju ļoti pozitīvi vērtē bibliotēkas telpas, to iekārtojumu un vizuālo noformējumu. Vairākums respondentu — 59% — atzīst, ka bibliotēkā jūtas *ļoti labi*, 37% apgalvo, ka jūtas *labi* un tikai 4% no visiem aptaujātajiem atzīmē, ka bibliotēkā jūtas *vidēji labi*. Nevienam aptaujātais nenorādīja, ka bibliotēkā justos *slikti*.

Lasītāji apliecina, ka, apmeklējot bibliotēku, vispirms pamana un novērtē moderno iekārtojumu un mājīgo atmosfēru, plašo informācijas avotu klāstu, jaunās grāmatas, bezmaksas internetpiekļuvi, aktuālās tematiskās izstādes, kā arī laipno un atsaucīgo attieksmi pret apmeklētājiem. Lasītāji augstu vērtē bibliotekāru profesionālismu, kompetenci, neviltoto laipnību, izpalīdzību, atsaucību, sirsnību un — smaidu. Pozitīvas atsauksmes veltītas arī tādiem svarīgiem aspektiem kā apkalpošanas ātrums, interneta ātrdarbība, klusums lasītavā, bagātīgs žurnālu un laikrakstu klāsts, ērts grāmatu kārtojums, plašums, ērtas, jaunas

mēbeles, atpūtas stūrītis, košs sienu krāsojums, telpaugi, gleznas, daudzveidīgu pasākumu piedāvājums. Lasītājiem svarīgi ir arī šķietami sīkumi, piemēram, pulkstenis lasītavā.

Lasītāji visbiežāk ir neapmierināti ar nepietiekamu datoru skaitu, rindām uz internetu un grāmatām (īpaši jaunāko literatūru), jauniešu trokšņošanu vestibilā, Informācijas centra šaurību, atpūtas zonas izvietojumu pie ieejas durvīm nevis nomaļus, soda naudas iekasēšanu par laikā nenodotām grāmatām. Lasītājiem netiek drūms telpu krāsojums — izteikta vēlme pēc košiem krāsu toniņiem visās bibliotēkas telpās.

Turpmākajai bibliotēkas attīstībai vērtīgi ir bibliotēkas lasītāju ieteikumi. Tā kā lasīšana ir nopietna nodarbe, kam nepieciešams klusums, lūgts ierīkot atsevišķu telpu — interneta lasītavu — datorlietotājiem, lai tie netraucētu pārējos bibliotēkas apmeklētājus.

Lasītāji bibliotēkā vēlas arī vairāk atpūtas iespēju un ērtību, apliecinot pasaulē populārās tēzes "bibliotēka kā dzīvojamā istaba" aktualitāti. Bibliotēkā ieteikts izveidot vairāk omulīgu atpūtas zonu ar mīkstajām mēbelēm — ne tik *formālas* kā jau esošās —, kā arī ieviest karsto un auksto dzērienu tirdzniecības automātu. Patīkamākas gaisotnes radīšanai bibliotēkā vai vismaz vestibilā pie ieejas varētu skanēt pieklusināta mūzika.

Norādīts, ka nodrošināma iespēja cilvēkiem ar kustību traucējumiem nokļūt bibliotēkas 2. un 3.stāvā, kā arī ieteikts padomāt par ne tik smudro lasītāju komfortu, paplašinot ejas starp grāmatu plauktiem. Aizrādīts, ka dažviet arī datoru izvietojums ir pārāk ciešs.

Lai radītu pozitīvu bibliotēkas kopteļu, ieteikts uzlabot bibliotekāru vizuālo veidolu, apgērbā dodot priekšroku lietišķajam stilam, kā arī ieviešot identifikācijas kartes.

Bibliotēkas pakalpojumi — vēl neapzinātas iespējas lasītājiem

Aptaujas 2.kārtā piedalījās 213 bibliotēkas lasītāji. No tiem 74% bija sievietes, 26% — vīrieši. 34% respondentu bija ar pamatizglītību, 27% — ar augstāko, 20% — ar vidējo, 19% — ar vidējo speciālo izglītību. Respondentu iedalījums pēc vecuma: līdz 18 gadu vecumam — 41%, 19–35 gadi — 17%, 36–50 gadi — 22%, 51 gads un vairāk — 20%.

Aptaujas 2.kārtā tika vērtēta bibliotēkas pakalpojumu pieejamība un kvalitāte. Uz jautājumu "Vai esat informēts par bibliotēkas piedāvātajiem pakalpojumiem?" pārliecinošs vairākums lasītāju (73%) apgalvoja, ka *ir informēti*, daļa aptaujāto atzīmēja, ka *ir informēti daļēji*, un tikai 4% no visiem respondentiem atzina, ka *nav informēti*. Neskatoties uz lasītāju informētību par plašo pakalpojumu klāstu dažādām vecuma, interešu u.c. grupām, pārsvarā tiek izmantoti visiem zināmi un ierasti pakalpojumi, piemēram, grāmatu izsniegšana uz mājām, žurnālu un avižu lasīšana, datoru un interneta izmantošana, uzziņu sniegšana (1.diagr.). Var secināt, ka nepietiek lasītājus informēt par bibliotēkā piedāvātajiem pakalpojumiem — nepieciešams panākt, lai lasītāji izprot piedāvāto pakalpojumu būtību un to izmantošanas iespējas savām vajadzībām.



Atpūtas zona Lasītāju apkalpošanas nodaļā



Informācijas centrā



Bibliotēkas apmeklētāji datorus izmanto gan darbam ar e-katalogu un informācijas ieguvei, gan izklaidei un atpūtai



Gulbenes, Alūksnes, Balvu un Madonas rajona bibliotekāri pilnveido profesionālas prasmes projekta "Trešais tēva dēls" ietvaros



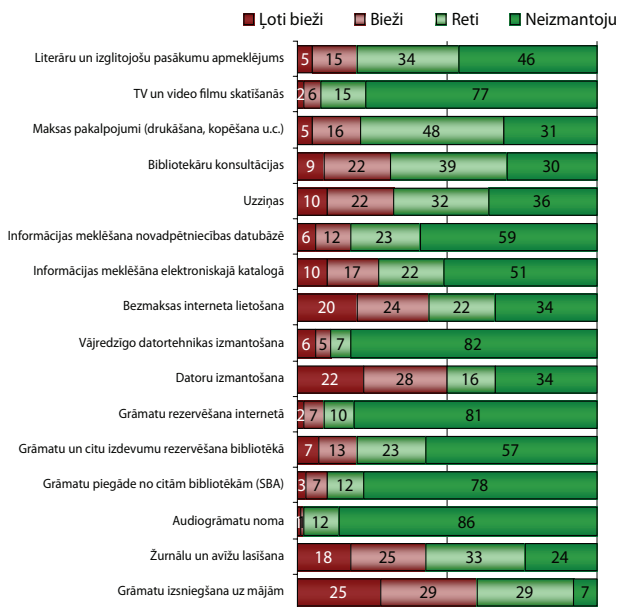
Bibliotēkā stunda pamatskolēniem



Bērnu stūritis nodarbību ciklā "Pirmā tikšanās ar bibliotēku"

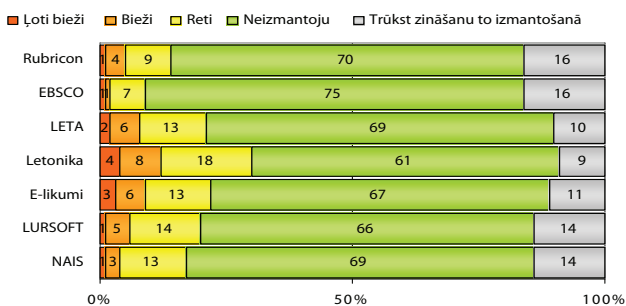


Jaunākie apmeklētāji bibliotēkas ekskursijas laikā



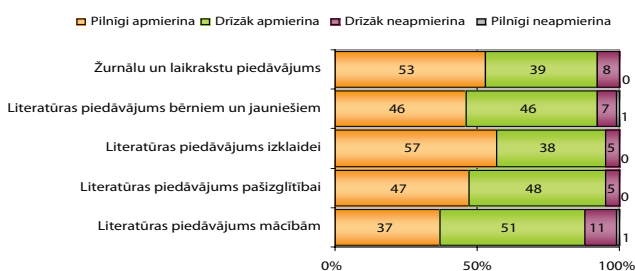
1.diagr. Atbildes uz jautājumu "Cik bieži izmantojat bibliotēkas pakalpojumus?"

Bibliotēkā pieejamās datubāzes tiek izmantotas reti (2.diagr.). Vairākums lasītāju tās neizmanto vispār, atzīstot, ka trūkst nepieciešamo zināšanu. Tāpēc bibliotekāriem ne vien jāpiedāvā šis pakalpojums, bet jāsniedz arī izglītojošas konsultācijas, kā arī jāiedrošina apmeklētājus to izmantot.



2.diagr. Atbildes uz jautājumu "Cik bieži informācijas meklēšanai izmantojat bibliotēkā piedāvātās datubāzes?"

Bibliotēkas krājumu vairākums lasītāju (89%) vērtē atzinīgi, un tikai neliels skaits aptaujāto (11%) uzskata, ka tas ir neapmierinošs (3.diagr.). Secināms, ka apmeklētāju literāro vajadzību izpratne ir bibliotēkas stiprā puse un līdz šim lasītāju vēlmes iespēju robežās ir izdevies apmierināt.



3.diagr. Atbildes uz jautājumu "Cik lielā mērā Jūs apmierina bibliotēkas krājums?"

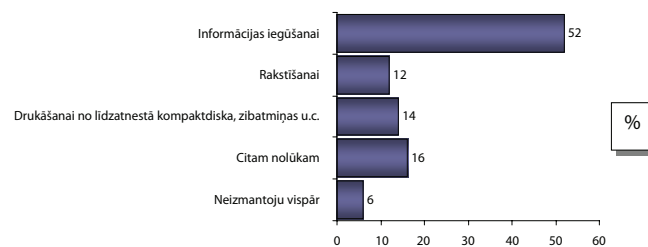
Kopumā 98% aptaujāto ir apmierināti ar bibliotēkas pakalpojumiem, kas apliecina, ka bibliotēkas darbs ir orientēts uz apmeklētājiem. Tomēr atlikušie

2% respondentu, kas pauž neapmierinātību, liek apzināties, ka bibliotēkas pakalpojumu uzlabošana un inovatīvu piedāvājumu ieviešana turpināma. Interesanti bija uzzināt, kādus jaunus pakalpojumus lasītāji vēlētos bibliotēkā saņemt: filmu noma pieaugušajiem, plašāks izglītojošu pasākumu piedāvājums dažāda vecuma auditorijām, konsultācijas pētniecisko darbu un projektu izstrādē, mūzikas ierakstu kolekcijas izveide, plašākas izklaides iespējas bērniem, pasaulē populārāko bērnu TV kanālu pieejamība Gulbenes Bērnu bibliotēkā, iespēja bibliotēkā spēlēt datorspēles, šaha un dambretes turnīru rīkošana. Sniegti ieteikumi krājuma attīstīšanai: paplašināt jaunākās literatūras piedāvājumu un literatūras kolekciju svešvalodās, kā arī literatūras klāstu par juridiskajiem jautājumiem uzņēmējdarbības vadībai.

E-resursi un lasītāju apmācība

Aptaujas 3.kārtā piedalījās 151 bibliotēkas lasītājs. No tiem 72% bija sievietes, bet 28% — vīrieši. 47% respondentu bija ar pamatzglītību, 27% — ar vidējo, 14% — ar vidējo speciālo, 12% — ar augstāko izglītību. Respondentu iedalījums pēc vecuma: līdz 18 gadu vecumam — 52%, 19–35 gadi — 31%, 36–50 gadi — 10%, 51 gads un vairāk — 7%.

Aptaujas 3.kārtas rezultāti par elektronisko resursu pieejamību un lasītāju apmācību nepieciešamību rāda, ka tikai neliela daļa lasītāju (6%) datorus bibliotēkā neizmanto vispār. Kā iemesls minēts iemaņu trūkums. Vairākums lasītāju (52%) datoru izmanto informācijas iegūšanai (4.diagr.). Krietni mazāks skaits lietotāju atzīmē, ka datoru izmanto tikai rakstīšanai (12%) vai kā iespēju izdrukāt savu sagatavoto materiālu (14%).



4.diagr. Atbildes uz jautājumu "Kādam nolūkam izmantojat datoru bibliotēkā?"

Internets bibliotēkā galvenokārt tiek izmantots izklaidei (20%), e-pastam (18%), informācijas meklēšanai portālos, elektroniskajos katalogos un datubāzēs (17%) un mācībām (15%).

Pēc aptaujas datiem vairāk nekā puse aptaujāto (64%) ir apmeklējuši bibliotēkas tīmekļa vietni un bieži vien to arī izmanto. Tomēr 36% aptaujāto nav iepazinušies ar bibliotēkas tīmekļa vietni, jo nav zinājuši par tās esamību vai arī nav izjutuši nepieciešamību pēc tās.

21% aptaujāto tīmekļa vietni apmeklē, lai meklētu informāciju datubāzēs, 18% interesē jauno grāmatu apskati, 15% — bibliotēkas jaunumi, "karstās" ziņas, 14% izmanto elektronisko katalogu, 12% iepazīstas ar informāciju bērniem un pusaudžiem, 10% meklē ziņas novadpētniecības datubāzē.



Gulbenes bibliotēkas Lasītāju apkalpošanas nodala — abonements

Lasītājiem ir priekšlikumi bibliotēkas tīmekļa vietnes attīstīšanai, piemēram, plašākas informācijas sniegšana par bibliotēkas aktualitātēm, regulāru, plašu un interesantu jauno grāmatu apskatu publicēšana, informācijas iekļaušana par Gulbenes rajona uzņēmumiem, kā arī Gulbenes rajona pagastu bibliotēkām un to aktualitātēm, spēju sadaļas izveidošana, tīmekļa vietnes papildināšana ar pilnteksta grāmatām, dažādām aptaujām un attēliem. Lasītāji bibliotēkas tīmekļa vietnē vēlētos publicēt arī savus rakstus.

Uz jautājumu "Vai bibliotēkā ir nepieciešama lasītāju apmācība?" lielai daļai respondentu (61%) bija grūti atbildēt. Iemesls tam varētu būt neizpratne, jo šis ir jaunievedums bibliotēkas piedāvāto pakalpojumu klāstā. 34% aptaujāto bibliotēkā labprāt apgūtu jaunas zināšanas, un tikai 5% uzskata, ka lasītāju apmācība bibliotēkā nav nepieciešama. Iztaujāti par lasītāju apmācības iespējām, respondenti kā piemērotāko atzīst iepazīšanos ar bibliotēku ekskursijas veidā (35%), dažāda veida apmācības kursus (24%), konsultācijas pēc lasītāju pieprasījuma par bibliotēkas pakalpojumiem (datora, interneta, elektroniskā kataloga, datubāzu izmantošana u.c.) (20%), lekcijas vai seminārus (19%). 2% kā vēlamu norādīja e-apmācību iespēju. Aktuālākās mācību tēmas ir: grāmatu rezervēšana internetā (20%), pamatprasmes darbā ar datoru (20%), informācijas meklēšana internetā (16%), rēķinu apmaksa internetā, biļešu rezervēšana un iegāde, internetbankas izmantošana (13%), bibliotēkā pieejamo datubāzu izmantošana (11%), e-pasta izmantošana (11%), bibliotēkas elektroniskā kataloga izmantošana (10%), dažādi mācību kursi, kas nav saistīti ar jauno IKT apgušanu (1%).

Balstoties uz pētījuma datiem, bibliotēkā tika izstrādātas mācību programmas 5 lasītāju grupām (*Juniors* — skolēniem un jauniešiem, *Maznodarbinātie* — bezdarbniekiem, māsaiņniecēm, *55+* — pirmspensijas vecuma un pensijas vecuma cilvēkiem, *Neesi viens* — ļaudīm ar īpašām vajadzībām un *Mēs iesakām* — visiem interesentiem). Katra programma ietver konkrētajai auditorijai aktuālus mācību kursus, kas pieejami bez maksas. Īpaša uzmanība pievērsta tieši bibliotekāro pakalpojumu izmantošanas apguvei, tādējādi popularizējot bibliotēkas sniegtās iespējas un rosinot to plašāku izmantošanu.

Ar mācību programmām var iepazīties Gulbenes bibliotēkas tīmekļa vietnē <http://www.gulbenesbiblioteka.lv/index.php/lv/pakalpojumi/apmacibas>.

Bibliotēkas lasītāju apmācība uzsākta 2009.gada septembrī, un jau guvusi negaidīti lielu iedzīvotāju atsaucību.

Potenciālie apmeklētāji — jaunas iespējas bibliotēkai

4.kārtā savu viedokli par bibliotēkām un bibliotekāriem izteica 71 respondents *nelasītājs*, no tiem 63% — sievietes un 37% — vīrieši. 56% respondentu bija ar vidējo, 21% — augstāko, 13% — vidējo speciālo, 10% — pamatizglītību. Vecums: 19–35 gadi — 14%, 36–50 gadi — 37%, 51 gads un vairāk — 49%.

Pēc pētījuma datiem 84% *nelasītāju* bibliotēku neapmeklē tādēļ, ka neizjūt nepieciešamību pēc tās pakalpojumiem. Tas lielā mērā liecina, ka viņiem trūkst informācijas par bibliotēkās pieejamo pakalpojumu klāstu. Par mazāk svarīgu iemeslu aptaujātie atzīst nepiemēroto darba laiku (8%), uzskatot, ka to nepieciešams pagarināt, paplašinot iespēju bibliotēkas sniegtos pakalpojumus izmantot strādājošiem iedzīvotājiem. Citi iemesli: laika trūkums grāmatu lasīšanai (2%), bibliotēkā nav interesējošo grāmatu, žurnālu (2%), bibliotēkā nav nepieciešamās informācijas (2%), mājās ir pietiekami liels grāmatu, žurnālu un avižu krājums (2%), nepatīk atmosfēra (2%).

Uz jautājumu, kas būtu nepieciešams, lai iedzīvotājus piesaistītu un ieinteresētu apmeklēt bibliotēku, *nelasītāji* sniedz vērā ņemamus ieteikumus, piemēram, izvērst plašāku bibliotēkas publicitāti un efektīvāku reklāmu, nodrošināt pietiekami plašu pieeju jaunākajai literatūrai, kā arī vairāk reklamēt jaunieguvumus (arī vietējos laikrakstos), paplašināt nozaru literatūras klāstu, vairāk organizēt tikšanās ar ievērojamiem cilvēkiem. Izteikta nepieciešamība pēc plašākas lasītavas, datoru skaita ar internetslēgumu palielināšanas, iespējas bibliotēkā ieturēt kafijas pauzes. Dažus *nelasītājus* no bibliotēkas ir aizbiedējusi soda nauda par laikā neatdotām grāmatām. *Nelasītāji* uzsver, ka paplašināma bibliotēkas popularizēšana bērnu lokā, jo "ja lasīt prieks iegūts bērniņbā, tas saglabājas visu mūžu". Sastopams arī pesimistisks viedoklis: "Kas bibliotēku līdz šim nav apmeklējuši, tie arī neapmeklēs." Iespējams, to izraisījuši maldīga pārlicība, ka bibliotēka ir statiska iestāde, kas gadsimtu gaitā nav mainījusies un nemainīsies. Minēti arī tādi pakalpojumi, kas bibliotēkā jau ir pieejami (piemēram, bezmaksas internetpiekļuve, iespēja veikt maksājumus internetbankā, aviobiļešu, kultūras pasākumu un citu veidu biļešu rezervācija un iegāde) — tas kārtējo reizi liecina par iedzīvotāju neinformētību.

Apkopojot pētījuma datus, var secināt, ka bibliotēkas tēls sabiedrībā strauji mainās — tā pārtop par plašu informācijas un zināšanu ieguves vietu ar kompetentiem un atsaucīgiem darbiniekiem, kas vienmēr gatavi palīdzēt. Tomēr gan bibliotēkas lasītājiem, gan tiem, kuri to neapmeklē, vēl arvien nav pilnīgas izpratnes par bibliotēkas pakalpojumiem. Tāpēc nepieciešama to plašāka popularizēšana, kas rosinātu dziļāku izpratni un mudinātu izmantot visas bibliotēkā sniegtās iespējas.

Pilns pētījuma teksts pieejams Gulbenes bibliotēkas tīmekļa vietnē <http://www.gulbenesbiblioteka.lv/faili/petijums.pdf>.