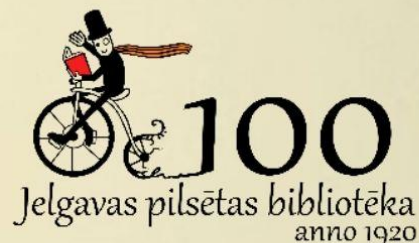


Aptauja par
Jelgavas pilsētas
bibliotēkām

REZULTĀTU APKOPOJUMS



APTAUJA PAR JELGAVAS PILSĒTAS BIBLIOTĒKĀM, REZULTĀTU APKOPOJUMS

2020. gada nogalē Jelgavas pilsētas bibliotēka izveidoja anonīmu aptauju trīs valodās – latviešu, krievu un angļu, aicinot pilsētas iedzīvotājus izteikt savu viedokli par bibliotēkas darbu, nozīmi un nepieciešamajiem uzlabojumiem. Īpaši tika aicināti aizpildīt anketu tie, kas ikdienā bibliotēku neapmeklē.

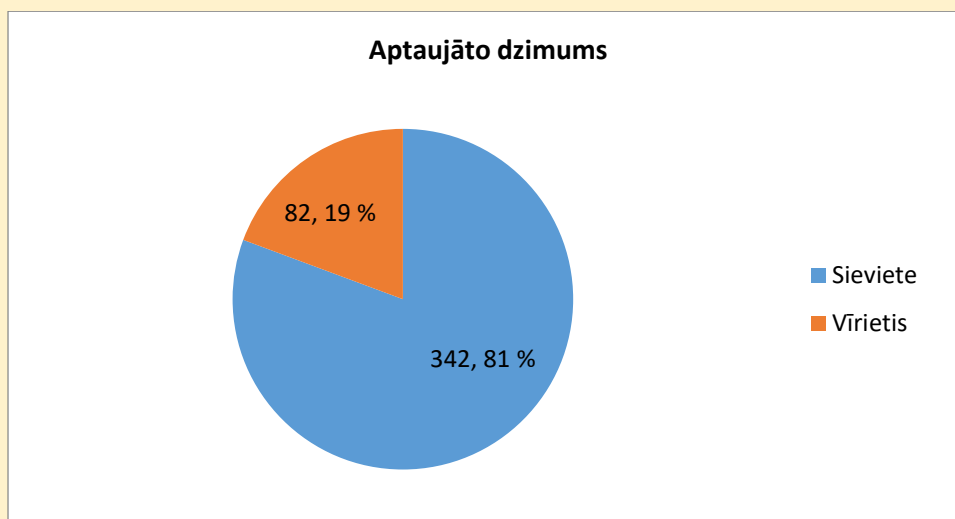
Aptaujā respondenti tika aicināti sniegt atbildes par saviem bibliotēkas apmeklēšanas paradumiem, bibliotēkas pakalpojumiem un citiem ar bibliotēkas darbu saistītiem jautājumiem, kā arī izteikt savus ierosinājumus. Jāuzsver, ka aptaujas mērķis bija uzzināt vairāk par bibliotēkas lietošanas paradumiem ikdienišķos apstākļos, nevis ārkārtējās situācijas laikā.

Aptaujas anketas tika piedāvātas lietotājiem gan bibliotēkā uz vietas, gan arī elektroniski. Saite uz aptauju tika publicēta Jelgavas pilsētas bibliotēkas tīmekļvietnē un sociālajos tīklos, ka arī nosūtīta bibliotēku lietotājiem uz e-pastu.

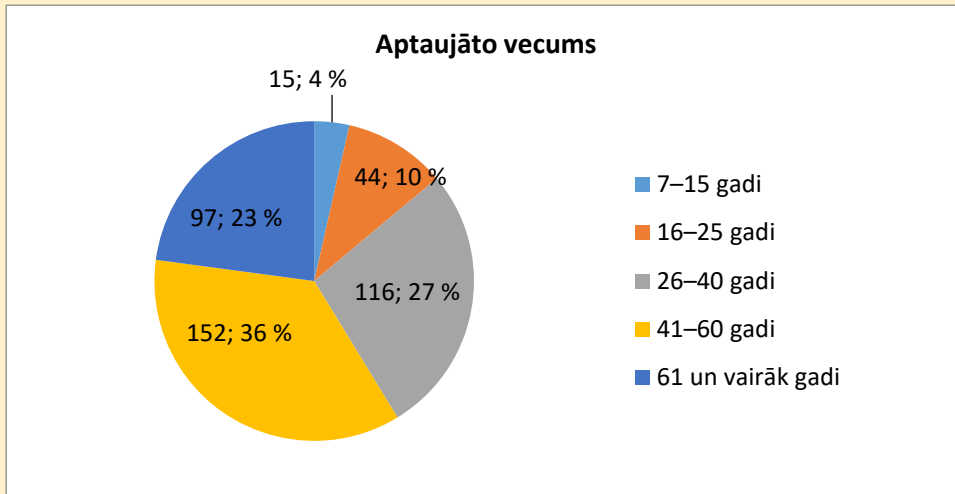
Aptaujāto respondentu raksturojums

Kopumā divu mēnešu laikā aptauju aizpildīja 424 cilvēki, no kuriem 392 (92 %) ir Jelgavas pilsētas bibliotēku lietotāji un 32 (8 %), kas bibliotēkas neapmeklē. Jāatzīmē, ka aptaujā piedalījās 3,8 % no bibliotēku lietotāju kopskaita, kas ir salīdzinoši zems rādītājs. Daļēji to varētu izskaidrot ar situāciju valstī ar Covid-19 infekcijas izplatību un noteiktiem ierobežojumiem, kuru rezultātā Jelgavas pilsētas bibliotēkās ir būtiski samazinājies lietotāju apmeklējums klātienē.

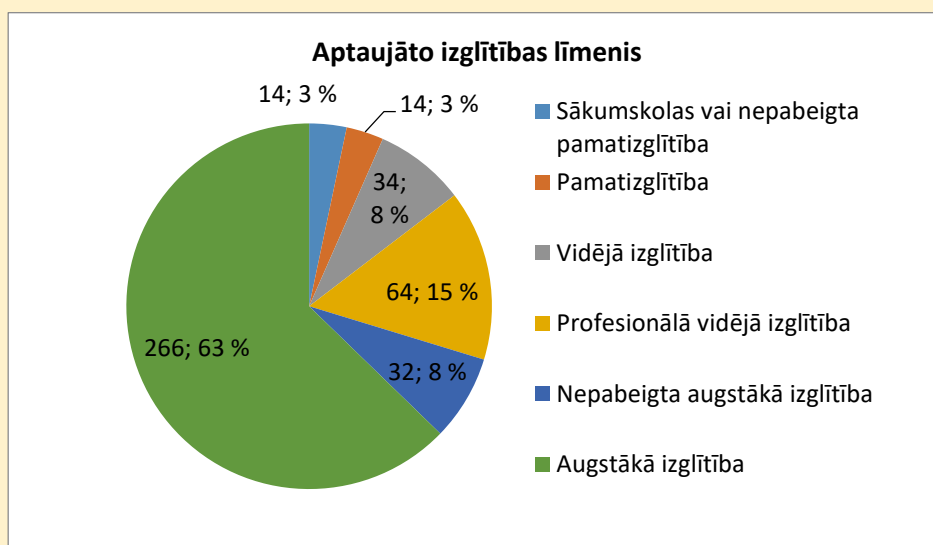
Aktīvākās aptaujas aizpildītājas ir bijušas sievietes – 342 (81 %), savukārt vīrieši tikai 82 (19 %).



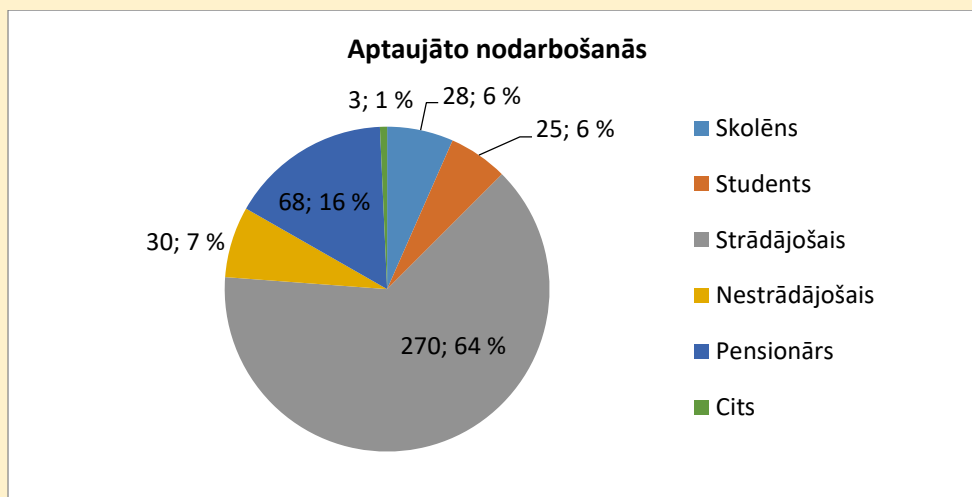
Respondentu vecuma amplitūda ir no 7 gadiem līdz 61 un vairāk gadiem, visvairāk aptaujas anketas aizpildījuši cilvēki vecuma grupā no 41 līdz 60 gadiem (36 %). Otrā aktīvākā respondentu vecuma grupa ir no 26 līdz 40 gadiem (27 %). Šādiem rādītājiem ir racionāls skaidrojums, jo šīs vecuma grupas, vadoties pēc Jelgavas pilsētas bibliotēku 2020. gadā reģistrēto lietotāju skaita (izņemot BJB "Zinītis"), veido aktīvākās bibliotēkas lietotāju grupas un visbiežāk apmeklē bibliotēkas.



Aplūkojot respondentu sadalījumu pēc izglītības līmeņa, redzams, ka lielākai daļai aptaujāto ir augstākā izglītība – 63 %, 8 % ir nepabeigta augstākā izglītība, 15 % – profesionālā vidējā izglītība, 8 % – vidējā. Vismazāk aptaujāto ir ar pamatizglītību un zemāk – 6 %.



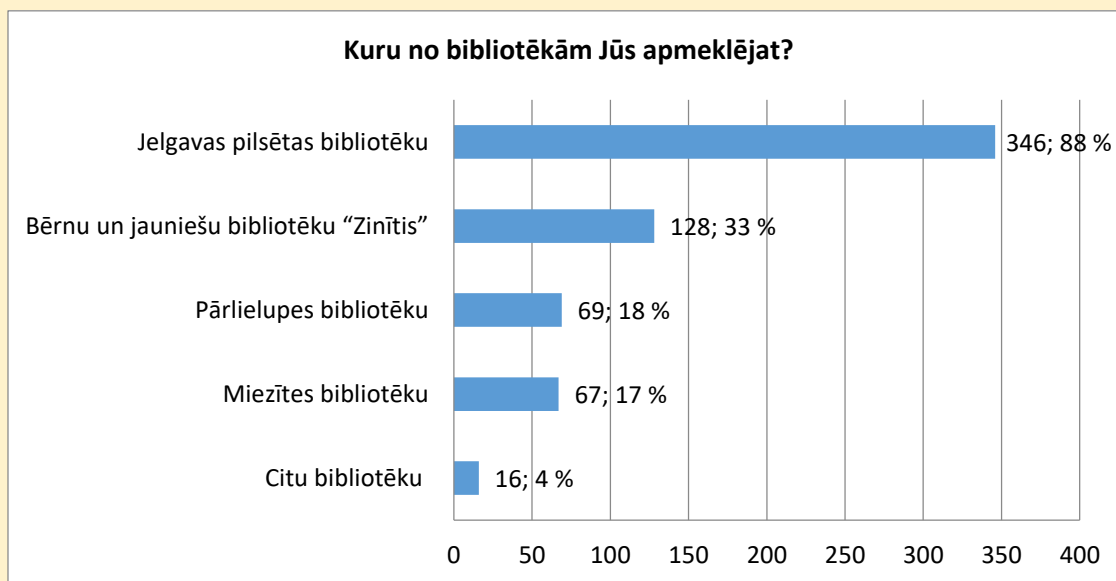
Visaktīvāk savu viedokli par bibliotēku darbu ir izteikuši strādājošie cilvēki – 64 % no visu respondentu skaita, tad seko pensionāri – 16 %. Salīdzinoši maz aptaujā piedalījās nestrādājošie (7 %), skolēni (6 %) un studenti (6 %).



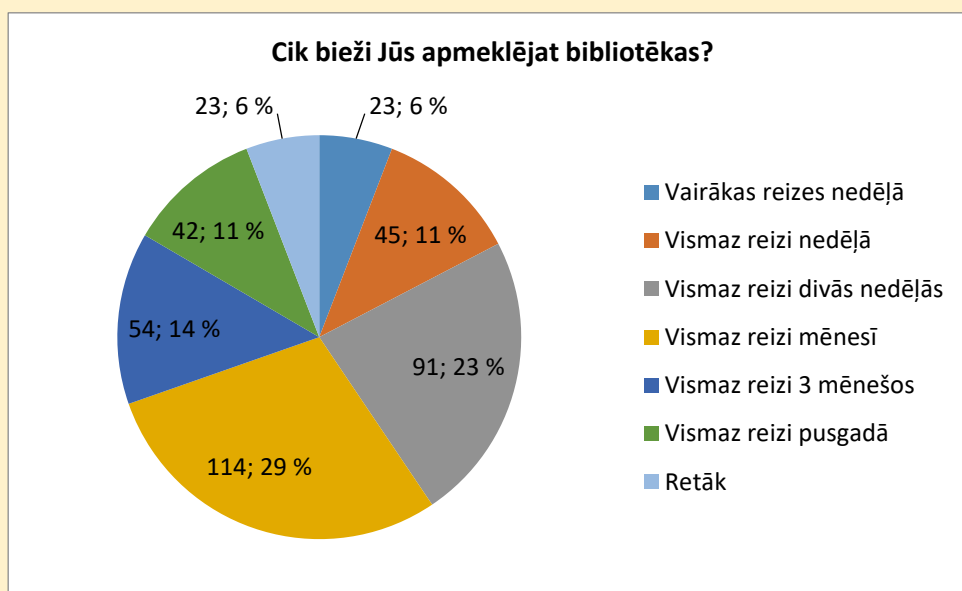
373 respondenti aizpildīja aptauju latviešu valodā, 50 respondenti – krievu valodā un viens respondents – angļu valodā.

Jelgavas pilsētas bibliotēku lietotāju aptaujas rezultāti

Viens no pirmajiem Jelgavas pilsētas bibliotēku lietotājiem uzdotajiem jautājumiem bija par bibliotēkām, kuras tie apmeklē. No 392 aptaujātiem bibliotēku lietotājiem lielākā daļa (88 %) apmeklē Jelgavas pilsētas bibliotēku, 33 % – bērnu un jauniešu bibliotēku “Zinītis”, apmēram vienāds respondentu skaits izmanto Pārieliupes (18 %) un Miezītes bibliotēku pakalpojumus (17 %). 4 % Jelgavas pilsētas bibliotēku lietotāju apmeklē arī citas bibliotēkas – Jelgavas pilsētas un novada izglītības iestāžu bibliotēkas, Zemgales reģiona kompetenču attīstības centra Metodisko bibliotēku, Latvijas Nacionālo bibliotēku un Latvijas Lauksaimniecības universitātes Fundamentālo bibliotēku.



Vadoties pēc atbildēm par bibliotēku apmeklējuma biežumu, var secināt, cik liela nozīme ir bibliotēkai un tās piedāvātajiem pakalpojumiem tās lietotāju ikdienas dzīves organizēšanā. Aptaujā iegūtie rezultāti liecina, ka 6 % lietotāju apmeklē bibliotēkas vairākas reizes nedēļā, 11 % to dara vismaz reizi nedēļā, 23 % vismaz reizi divas nedēļās, savukārt 29 % vismaz reizi mēnesī. Atbildi, ka bibliotēkas ir apmeklējuši retāk nekā reizi trīs mēnešos (atbildes “vismaz reizi pusgadā” un “retāk”), kopumā sniedza 17 % aptaujāto. Šādi rezultāti liecina, ka Jelgavas pilsētas bibliotēkas ir diezgan labi apmeklētas un sniedz saviem lietotājiem noderīgus pakalpojumus.



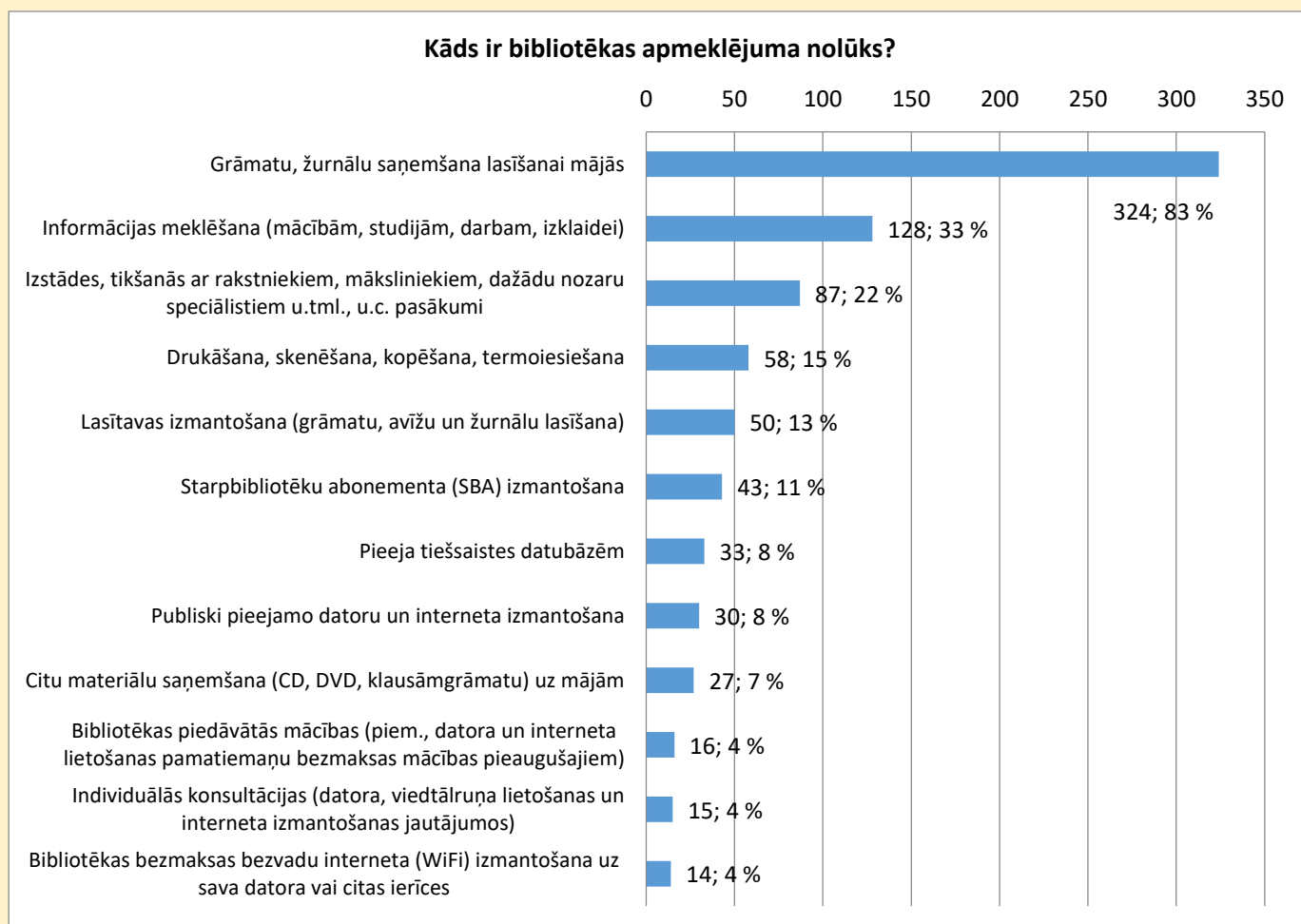
Bibliotēkas funkcijas mūsdienās ir kļuvušas plašākas, līdz ar to pieaudzis arī bibliotēku piedāvāto pakalpojumu klāsts.

Lai noskaidrotu, kuri no Jelgavas pilsētas bibliotēku piedāvātajiem pakalpojumiem tiek izmantoti vairāk, bibliotēku lietotājiem tika uzdots jautājums par bibliotēkas apmeklējuma nolūku. Atbildes uz šo jautājumu var palīdzēt plānot bibliotēku pakalpojumu attīstību atbilstoši lietotāju vajadzībām un interesēm.

Aptaujas rezultāti parādīja, ka 83 % aptaujāto Jelgavas pilsētu bibliotēku lietotāju visbiežāk izmanto tieši bibliotēkas pamatpakalpojumus, tādus kā grāmatu un žurnālu saņemšana lasīšanai mājās. Teju viena trešdaļa jeb 33 % respondentu izmanto bibliotēku kā vietu, kur var atrast informācijas mācībām, studijām, darbam un arī izklaidei. 22 % respondentu apmeklē bibliotēku rīkotus pasākumus (izstādes, tikšanās ar rakstniekiem, māksliniekiem, dažādu nozaru speciālistiem, 15 % aptaujāto lieto drukāšanas, skenēšanas kopēšanas un termoesiešanas pakalpojumu, 13 % lasa grāmatas, avīzes un periodiskus izdevumus bibliotēkās uz vietas.

11 % aptaujas dalībnieku izmanto starpbibliotēku abonementa pakalpojumu, kas dod iespēju pasūtīt iespieddarbus no citām Latvijas bibliotēkām.

Tikai neliela daļa aptaujāto lieto publiski pieejamus datorus un internetu (8 %) un izmanto bibliotēku bezvadu internetu uz sava datora vai citas ierīces (4 %). Šādu rezultātu var izskaidrot ar augstu sabiedrības tehnoloģisko nodrošinājumu – reti kuram mūsdienās nav savas viedierīces. Taču publiskās bibliotēkas viens no uzdevumiem ir nodrošināt ar nepieciešamo atbalstu un tehnoloģijām tieši tās sabiedrības grupas, kam šādu iespēju nav, tā mazinot nevienlīdzību.



8 % respondentu apmeklēja bibliotēkas ar nolūku saņemt piekļuvi tiešsaistes abonētajām datubāzēm. Jāatzīmē, ka šo pakalpojumu pārsvarā izmanto studējošie. Ņemot vērā, ka aptaujā piedalījās pavisam neliels skolēnu un studentu skaits (12 % no aptaujātajiem), šāds aptaujas rezultāts neparāda patieso situāciju attiecībā par datubāzu lietošanu. Kopumā datubāzu izmantojuma statistika ir laba un stabila, pieprasījums pēc abonētajās datubāzes pieejamās informācijas katru gadu pieaug, kas nozīmē, ka bibliotēkas lietotājiem šie resursi ir nepieciešami.

Neskatoties uz to, ka Jelgavas pilsētas bibliotēku speciālisti aktīvi iesaistās izglītojošās darbības nodrošināšanā, organizējot apmācības gan bibliotēkas apmeklētājiem, gan skolēniem un studentiem un citiem interesentiem, tikai maza daļa respondentu norādīja, ka izmanto tādus bibliotēku piedāvātos pakalpojumus kā bibliotēkas piedāvātās mācības (4 %) un individuālās konsultācijas datora, viedtālruna lietošanas un interneta izmantošanas jautājumos (4 %).

Informācija par pakalpojumiem un aktualitātēm bibliotēkās regulāri tiek publicēta JPB tīmekļvietnē, sociālajos tīklos un nosūtīta Jelgavas publiskajiem medijiem, aicinot ikvienu iedzīvotāju un pilsētas viesi ierasties bibliotēkā vai piedalīties pasākumos virtuāli. Šāda pieeja veicina publicitāti un sabiedrības informēšanu par Jelgavas pilsētas bibliotēku funkcijām un pasākumiem.

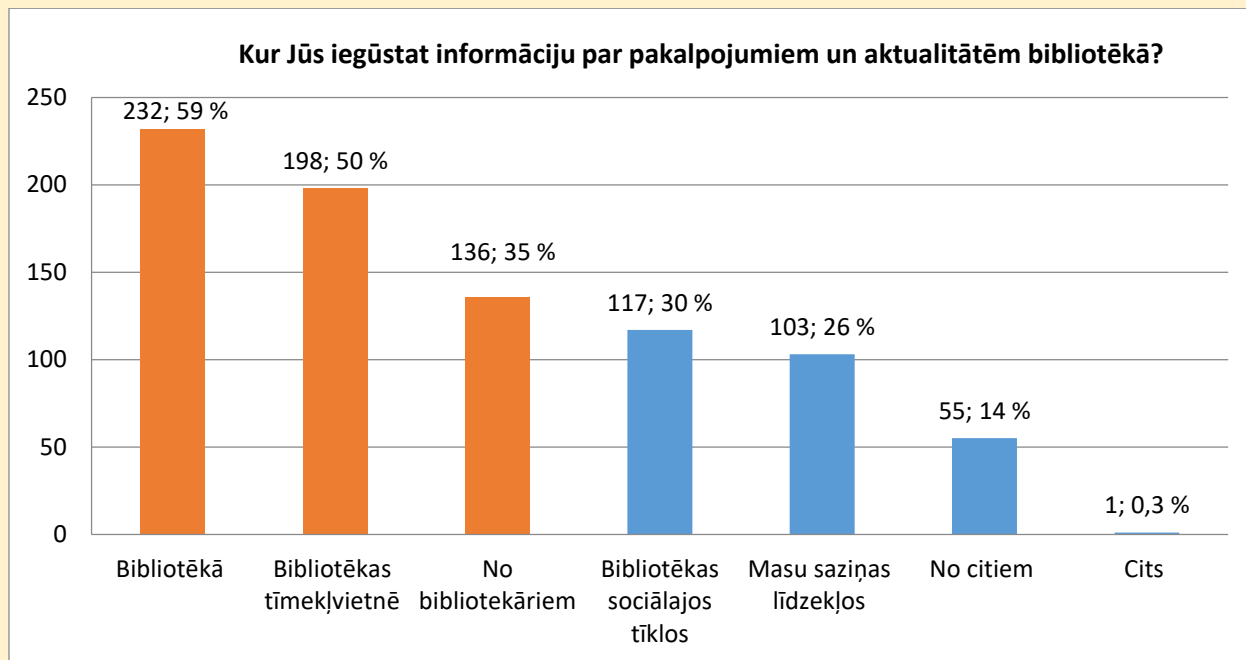
Lai iegūtu detalizētus rādītājus par to, kur tieši bibliotēkas lietotāji iegūst informāciju par bibliotēku pakalpojumiem un aktualitātēm, aptaujā tika iekļauts jautājums par lietotāju izmantotajiem informācijas kanāliem. Respondentiem tika lūgts atzīmēt trīs visbiežāk izmantotos avotus informācijas ieguvei. Neskatoties uz to, ka Jelgavas pilsētas bibliotēkas aktīvi darbojas interneta vidē, vairākums respondentu (59 %) norādīja, ka informācija tiek iegūta pašā bibliotēkā. Šo rezultātu apstiprina arī bibliotēku apmeklējuma biežums. Tā kā 40 % respondentu atzīmēja, ka bibliotēku apmeklēja vismaz reizi divās nedēļās un biežāk, tad arī viens no galvenajiem informācijas kanāliem ir pati bibliotēka.

Jelgavas pilsētas bibliotēkas tīmekļvietne ir otrs populārākais informācijas kanāls, šādu atbildi sniedza 50 % aptaujāto lietotāju. Vadoties pēc statistikas datiem, vidēji dienā JPB tīmekļvietnei ir 180 virtuālie apmeklējumi.

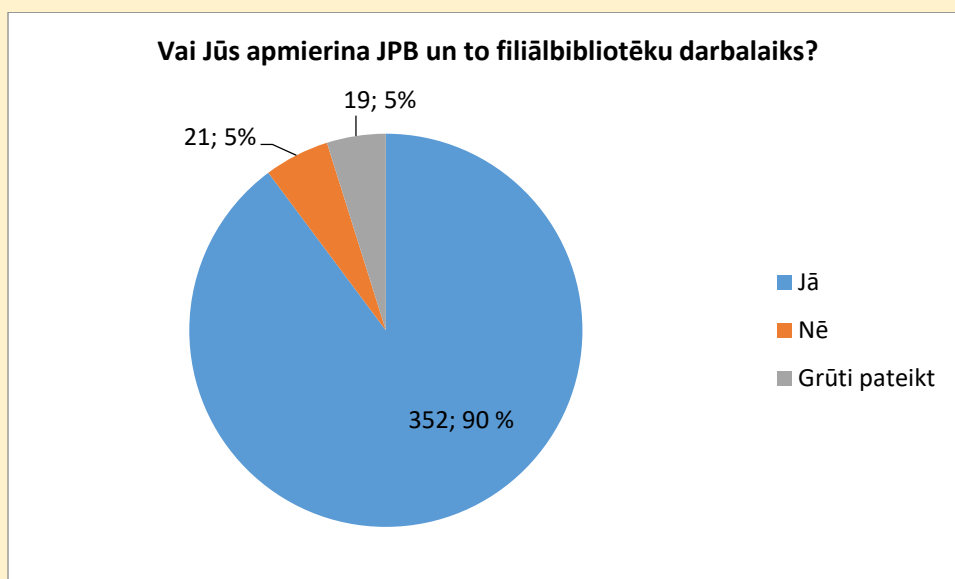
Savukārt 35 % lietotāju informāciju iegūst no pašiem bibliotekāriem. Tikai 30 % respondentu atzīmēja, ka informācija tiek iegūta bibliotēku sociālajos tīklos. Mūsuprāt, tas ir uzskatāms par zemu rādītāju, jo Jelgavas pilsētas bibliotēka un tās filiālbibliotēkās aktīvi iesaistās sociālo tīklu satura veidošanā par aktualitātēm bibliotēkā. Visām bibliotēkām ir konti *Facebook.com*, JPB un Pārlielupes bibliotēkai ir arī konti *Draugiem.lv*, *Twitter.com* un *Instagram.com*, bērnu un jauniešu bibliotēkai "Zinītis" ir konts *Instagram.com*. Sekojot līdzī pēdējo gadu tendencēm, aktīvāka komunikācija notiek caur *Facebook.com* kontiem, kuros sekotāju skaits katru gadu palielinās, un to apliecina arī bibliotēku statistikas rādītāji.

Vietējie masu saziņas līdzekļi regulāri publicē informāciju par aktuālajiem notikumiem bibliotēkā un tās pakalpojumiem, tos kā komunikācijas kanālu izmanto 26 % aptaujāto lietotāju. 14 % respondentu atzīmēja, ka informācija tiek iegūta no citiem cilvēkiem (draugiem, radiem, kaimiņiem, skolas vai studiju biedriem u.tml).

Balstoties uz visu augstākminēto, interesanti, ka viens respondents atbildēja, ka, viņaprāt, "īsti nav kur" saņemt informāciju par pakalpojumiem un aktualitātēm bibliotēkā.



Ik pa laikam interneta vidē parādās Jelgavas pilsētas bibliotēku lietotāju komentāri ar neapmierinātību ar bibliotēku darbalaiku. Tāpēc aptaujā tika uzdots jautājums: “Vai Jūs apmierina JPB un to filiālbibliotēku darbalaiks”. Aptaujas rezultāti parādīja, ka 90 % bibliotēku lietotāju ir apmierināti ar bibliotēku darbalaiku, 5 % nav apmierināti un vēl 5 % respondentu bija grūti atbildēt uz šo jautājumu. Visvairāk ar bibliotēku darbalaiku nav apmierināti strādājošie cilvēki ar augstāko izglītību neatkarīgi no vecuma. Interesanti, ka savu neapmierinātību ar darbalaiku izteica arī viens nestrādājošais, kā arī viens skolēns.



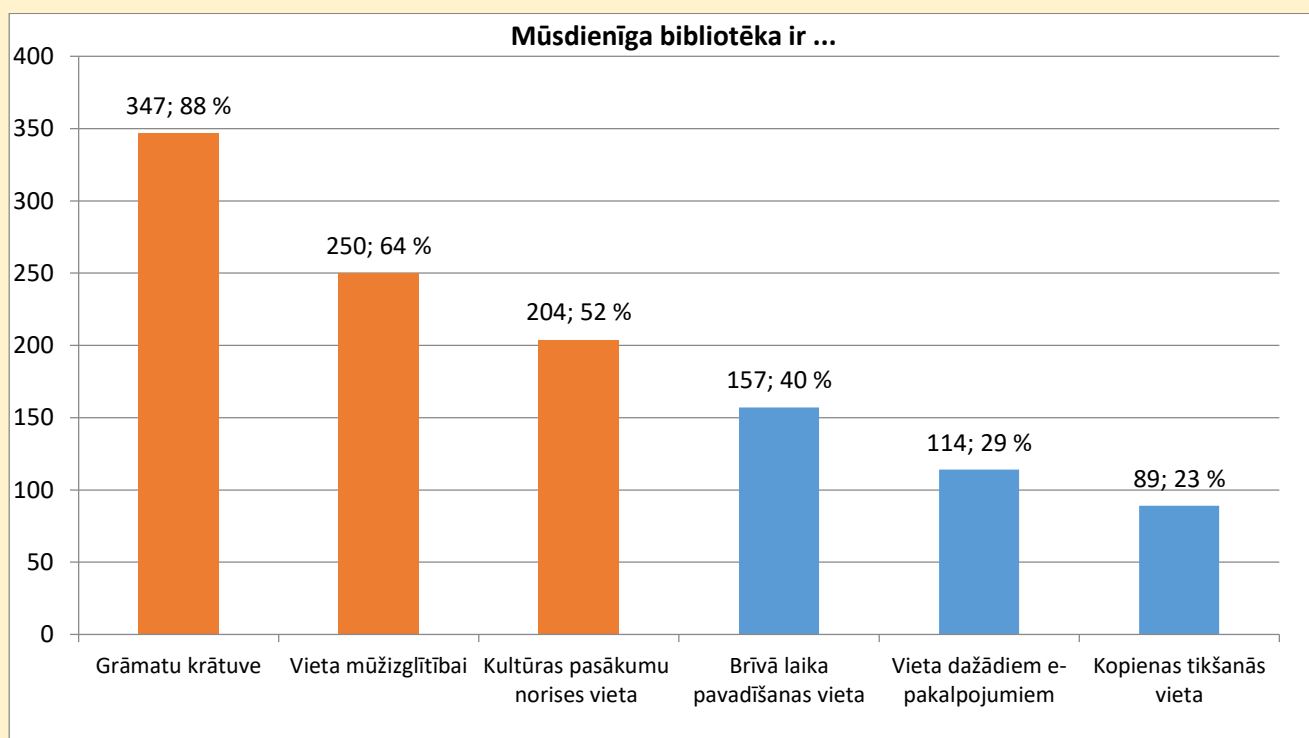
Tie respondenti, kurus neapmierina bibliotēku darbalaiks, tika aicinātu sniegt savus ieteikumus, kādam tam būtu jābūt. Apkopojot atbildes, var secināt, ka vairums respondentu būtu priecīgi, ja Jelgavas pilsētas bibliotēka strādātu arī sestdienās, pat ja bibliotēka būtu ciet svētdienās (*“Svētdienās visiem būtu jāatpūšas, bet pilsētas bibliotēka strādā. Bibliotēka noteikti nav pirmās nepieciešamības vieta, tāpēc pietiktu ar darbu sestdien. Tik daudz informācijas tagad ir pieejams attālināti.”*).

Vasaras periodā JPB jāpiedāvā savus pakalpojumus arī brīvdienās un darba dienās jāstrādā ilgāk (*“Mani neapmierina darba laiks vasarā, strādājošs cilvēks darba dienās vasarā nevar tikt, tāpēc es vasarā bibliotēku neapmeklēju vispār. Varētu būt viena darba diena sestdienā un pirmdienu bibliotekāriem iedot brīvu. Par to 100 reizes visur raksta, bet ja jau Jums vienalga, tad turpiniet strādāt kā līdz šim.”*).

Daži iesaka pagarināt reģiona galvenās bibliotēkas darba laiku līdz 12 stundām dienā, strādājot no plkst. 9.00 līdz plkst. 20.00. Kāds respondents minēja, ka, viņuprāt, JPB Informācijas centram būtu jāstrādā par stundu ilgāk, t.i., līdz plkst. 19.00.

Arī par filiālbibliotēkām izskanēja ieteikumi strādāt ilgāk, sākt darbu agrāk, Mieziņas bibliotēkai būt atvērtai arī pirmdienās.

Laiks, kad bibliotēka bija tikai un vienīgi grāmatu izsniegšanas vieta, ir pagājis. Bibliotēka kā “trešā vieta” kļūst aizvien nozīmīgāka. Katram atbilde uz jautājumu, kas ir mūsdienīga bibliotēka, ir sava. Lai noskaidrotu aptaujas dalībnieku viedokli, tika lūgts atzīmēt trīs, viņuprāt, visatbilstošākos apgalvojumus. Sniegtās atbildes ļāva secināt, ka, neskatoties uz to, ka mūsdienās bibliotēkas piedāvā plašu pakalpojumu klāstu, sabiedrībā dziļi iesakņojies viedoklis, ka bibliotēka bija un paliek grāmatu krātuve, uz to norādīja 88 % mūsu respondentu. 64 % respondentu uzskata, ka mūsdienīga bibliotēka ir vieta mūžizglītībai, tādā veidā uzsverot bibliotēku lomu zināšanu sabiedrībā. Vairāk nekā puse aptaujāto (52 %) norādīja, ka bibliotēka ir vieta, kur baudīt kultūru. 40 % respondentu uztver bibliotēku kā vietu, kur saturīgi pavadīt brīvo laiku. Nedaudz mazāk par trešdaļu respondentu (29 %) norādījuši, ka bibliotēka ir vieta, kur spert soļus e-pakalpojumu pasaulē. Vismazāk aptaujāto (23 %) atzīmēja, ka bibliotēka mūsdienās ir kļuvusi par kopienas tikšanās, domu un viedokļu apmaiņas vietu.



Jelgavas pilsētas bibliotēku lietotāji, aizpildot aptauju, tika lūgti atbildēt arī uz atvērto jautājumu, izsakot savu viedokli par to kas, viņuprāt, bibliotēkai būtu jāuzlabo savā darbībā. Izteiktie viedokļi un ieteikumi sniedz ieskatu par šī brīža nepilnībām un var būt noderīgi bibliotēku turpmākās darbības uzlabošanā.

Vairāki respondenti pie atvērtā jautājuma norādīja, ka, viņuprāt, bibliotēkas strādā labi, tām ir, ko piedāvāt un nav nepieciešams neko mainīt. Piemēram, tika sniegtas atbildes *“Paldies! Jūs jau tagad daudz izdarījāt bibliotēku attīstībai”*, *“Jāturpina savs labais darbs, ko darāt. Malači, ka esat!”*, *“Man šķiet, ka pat šajā saspringtajā laikā bibliotēka strādā pēc principa “viss apmeklētāju labā”*”, *“Šobrīd, man šķiet, ka bibliotēka spēlē fantastisku lomu mūsu pilsētā!”*, *“Bibliotēkā ir jauka atmosfēra, patīkami to apmeklēt! Tā turpināt un pilnveidoties!”*, *“Viss notiek ideāli. Var tikai apbrīnot bibliotekāru optimismu, degsmi.”*, *“Gan telpas, gan darbinieki, gan attieksme ir lieliski! Vēlu tā arī turpināt!”* u.tml.

Daļa respondentu pozitīvi un atzinīgi novērtēja bibliotekāru kompetenci, laipno, atsaucīgo bibliotekāru apkalpošanas kultūru: *“Man ļoti patīk, kā strādā Jelgavas bibliotēkas, tā turpināt! Īpaši jāuzslavē bibliotekāres par kompetenci un draudzīgumu!”*, *“Uzskatu, ka bibliotēka un tajā strādājošie ir savas nozares patrioti un profesionāļi. Lai veicas!”*, *“Apkalpošanas līmenis ir ļoti augsts.”*, *“Man liekas, ka bibliotekāri ir profesionāli un pretimnākoši. Jums ir ļoti laba komanda.”* u.tml.

Tomēr, tika izteikti arī kritiski viedokļi un ieteikumi. Respondenti norādīja, ka *“bibliotekārēm vairāk jāsmaida”*, *“ļoti jāuzlabo komunikācijas prasmes, it īpaši ar bērniem”*, *“dažiem bibliotekāriem jāuzlabo datora lietošanas prasmes un iemaņas, lai varētu sniegt kvalitatīvu palīdzību saviem lietotājiem”*.

Aptaujas anketā atrodam arī viedokli par nepieciešamību pēc vienota ģērbšanās stila bibliotēkas darbiniekiem. Kāds respondents raksta: *“Bibliotekārēm, kas apkalpo klientus, vajadzētu vienota stila apģērbu – vismaz vienādus džemperīšus, hudiņus ziemā, topiņus vasarā”*.

Tika izteikts viedoklis arī par bibliotēku krājumu. Ir lasītāji, kas vēlas *“plašāku nozaru literatūras klāstu”*, *“vairāk izdevumu svešvalodās un juridiskās literatūras”*, *“filmas par Latvijas vēsturi”*, lūdz samazināt rindas uz jaunajām grāmatām. Daži respondenti norādījuši, ka bibliotēkām jāatsakās no *Jaunumu dienām*: *“Ātrāk lasītājiem jāizdod jaunākās grāmatas (jo pēc mēneša jaunums vairs nav īsti jaunums)”*, *“Jāizskauž Jaunumu dienas. Mākslīga rindu radišana. Grāmatas mēnesi tiek turētas kaut kur..., pa to laiku jau 3-4 lasītāji to var izlasīt”*.

Daži respondenti pie uzlabojumiem ierosina pilnveidot darbu ar kavētājiem: *“Stingrāk vērsties pret grāmatu nodošanas termiņa kavējumiem (liegt bibliotēkas pakalpojumu uz noteiktu laiku 1–3–6 mēneši). Tā ir necieņa pret citiem lasītājiem!”* u.tml.

Respondenti atvērtajā jautājumā izteicās arī par bibliotēku pakalpojumiem. Tika ierosināts vairāk piesaistīt bērnu un jauniešu auditoriju: *“Bibliotēkām īpaši jādomā, kā ieinteresēt un piesaistīt bērnus un jauniešus. Manuprāt, ļoti veiksmīgi to dara Pārlielupes bibliotēka. Šī bibliotēka mums sanāk galīgi neizdevīgā vietā, bet mēs turp dodamies tieši gaisotnes un pasākumu dēļ, arī pirmo reizi turp aizbraucām tieši tad, kad bija sarīkots pasākums bērniem ar uzdevumiem, konkursiem un balvām. Kopš tā laika ar bērniem kļuvām par uzticīgiem Pārlielupes bibliotēkas apmeklētājiem. Tā noteikti ir mūsu mīļākā bibliotēka Jelgavā”*.

Vairākus gadus Jelgavas bibliotēkās ģimenēm ar maziem bērniem tiek rīkotas lasītveicināšanas programmas *Pūcītes skola* nodarbības. Kāds respondents ierosina izveidot bibliotēkā *Bēbīšu skolu*, piedāvājot grupas nodarbības māmiņām ar zīdaiņiem: *“Jūs organizējat Pūcīšu skolu. Bet varbūt varētu Bēbīšu skolu izveidot – ar grāmatas priekšlasījumu, pāris dziesmiņām... Tas varētu būt piemēram reizi nedēļā visu gadu, bez pieteikšanās, vienkārši, kas var, tas uz konkrēto laiku atnāk. Prom ejot, mammas obligāti kādu grāmatiņu paņemt un pēc nedēļas vai divām atkal nāktu un pie viena svaigu grāmatu paņemt”*.

Aptaujas anketas jautājumā par pakalpojumiem iezīmējas publisko bibliotēku specifika it visur pasaulē – bibliotēkas lietotāju vajadzības un vēlmes ir tikpat dažādas, cik dažādi ir publisko bibliotēku apmeklētāji. Tieši šajā dažādības aspektā arī parādās publisko bibliotēku ārkārtīgi lielā nozīme sabiedrībā un vienlaikus izaicinājums nodrošināt visām sabiedrības grupām nozīmīgus un aktuālus pakalpojumus.

Kādam nozīmīgs šķiet darbs ar bērniem un jauniešiem, bibliotēku padarot par drošu un attīstošu vidi, neveicinot tehnoloģiju atkarības un nodrošinot iespēju saturīgi pavadīt brīvo laiku (*“Aizliegt datorspēles bērniem!!!”*, *“Vairāk aktivitātes bērniem.”*); Citi vēlas vairāk pasākumu un tikšanos, akcentējot bibliotēkas misiju kā satikšanās un koprades vietu vietējā kopienā (*“Jelgavas bibliotēka joprojām lielākoties asociējas ar grāmatu krātuvi, taču būtiski būtu attīstīt to kā satikšanās, domu apmaiņu un*

kultūras platformu ar nepiespiestāku, radošāku vidi. Par vietu, kur notiek ne vien tikšanās ar rakstniekiem un formālas konferences, bet arī, piemēram, filmu vakari [kā jau ir bijis], akustiski koncerti, diskusijas. Vietu, kur var kopīgi mācīties, organizēt prāta vētras, lasīt.”), savukārt kādam, gluži otrādi, šķiet, ka bibliotēka attālinās no savām pamatfunkcijām: “Jāsamazina pasākumu skaitu”.

Analizējot sniegtās atbildes, jāsecina, ka bibliotēkā joprojām aktīvi un arvien no jauna jāstrādā pie tā, lai popularizētu un vēl vairāk stāstītu par sniegtajiem pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību, jo vairākās atbildēs redzams, ka respondents nav bijis informēts par pakalpojumiem, kas jau ir pieejami. Piemēram “Bibliotēkai par lasītājiem, ar līdzņemšanas tiesībām, ir jāļauj kļūt arī citu pašvaldību lasītājiem.”, taču par bibliotēkas lasītāju jau tagad var kļūt ikviens, neatkarīgi no dzīvesvietas.

Kāds lasītājs raksta: “Būtu patīkami saņemt jauno grāmatu sarakstu e-pastā.”, taču bibliotēka jau tagad informē lasītājus caur e-pastu gan par aktualitātēm, gan par sarīkojumiem, gan par grāmatu jaunumiem. Tāpat rosinošs ir komentārs “Varbūt jāattīsta grāmatu piegādes pakalpojums ar droniem?” No vienas puses tas iezīmē mūsdienu tehnoloģiju izmantošanas iespējas bibliotēku darbā, bet tajā pašā laikā liek uzdot jautājumu – vai bibliotēkas lietotāji zina, ka atsevišķos gadījumos ir iespējama arī grāmatu piegāde uz dzīvesvietu? Un, iespējams, ir apsverama arī pakalpojumu attīstīšana, piemēram, nodrošinot grāmatu piegādi caur pakomātu, vai, kā tas jau citās Latvijas pilsētās tiek darīts – caur grāmatu izsniegšanas automātu?

Kādā atbildē respondents raksta: “Plašāku vērienu kultūras pasākumu rīkošanā bibliotēkā un pilsētvidē.” Šis komentārs rosina analizēt to, cik lielā mērā bibliotēkas iniciētās aktivitātes tiek saredzētas pilsētvidē, un vai tās iedzīvotāji saista ar bibliotēku kā organizāciju? Jelgavas pilsētas bibliotēkas jau tradicionāli ir aktīvas un piedalās gandrīz visos nozīmīgākajos pilsētas rīkotos pasākumos, kā arī organizē tos pašas, piemēram, Dzejas dienas, Brīvības dienā Baltā galdauta svētkus u.c. Iespējams, bibliotēkai vēl vairāk jāattīsta publicitātes un bibliotēku pārstāvniecības funkcija, visos līmeņos aktualizējot bibliotēkas lomu, pakalpojumus un organizētās aktivitātes.

Anketas jautājumā par vidi lielā daļā sniegto atbilžu iezīmējas būtiskākā Jelgavas pilsētas bibliotēkas infrastruktūras problēma, kas pakāpeniski tiek risināta, taču diemžēl process ir lēns un ilgstošs – bez nopietnas rekonstrukcijas vēsturiskais nams Akadēmijas ielā 26 nav reprezentatīvs, taču vēl būtiskāk – nams nav pieejams ikvienam sabiedrības loceklim, jo trūkst lifta, otrā un trešā stāva telpas nav pieejamas apmeklētājiem ar kustību traucējumiem, senioriem, kā arī vecākiem ar maziem bērniem. (“Jāuzlabo piekļuve bibliotēkā (JPB) māmiņām ar mazuļu ratiņiem.”, “Jelgavas pilsētas bibliotēkai būtu nepieciešams nopietna ēkas rekonstrukcija, lai vēsturiskais nams kļūtu ārēji pievilcīgāks, kā arī nepieciešams lifts, lai bibliotēkas organizētie pasākumi būtu pieejami visiem, arī ar kustību traucējumiem.”, “Remonts vajadzīgs un lifts.”). Taču sniegtās atbildes arī iezīmē trūkumu respondentu aptvērumā – lielākoties anketu aizpildījuši tieši Akadēmijas ielas bibliotēkas apmeklētāji, jo nav pieminēta Miežītes bibliotēka, bērnu un jauniešu bibliotēka “Zinītis” un Pārlielupes bibliotēka, kas visas pēdējo gadu laikā piedzīvojušas nopietnus uzlabojumus un rekonstrukciju.

Sniegtajās atbildēs arī redzama vēlme un nepieciešamība pēc telpām individuālam darbam, kas šobrīd bibliotēku dizaina jomā pasaulē un Latvijā ir aktuāli (“Varētu ieviest atsevišķas telpas lasītājiem, kur tie var arī strādāt, kur tos neviens netraucē, kur tie var būt vieni paši.”, “Traucē dažbrīd pārāk skaļā apkārtējo uzvedība, bibliotēka tomēr ir vieta, kur cilvēki mācās, izzina notiekošo, bērnu klaigas un darbinieku skaļās runas traucē.”). Šāda telpa individuālam darbam vai darbam mazās grupās ir izveidota bibliotēkā “Zinītis”, taču, iespējams, arī pārējās bibliotēkās ir iespējams ar laiku atrast risinājumu, lai tiem, kam nepieciešama noslēgta telpa darbam, tāda būtu pieejama ikvienā bibliotēkā.

Analizējot respondentu sniegtās atbildes par bibliotēkas garderobi, redzams, ka bibliotēkas apmeklētāji vēlas pēc iespējas ērtu, ātru un individuālu iespēju novietot savas personiskās mantas un apģērbu skapīšos. (*"Garderobes sistēma, labāk būtu skapīši, kur nolikt savas mantas, jo manuprāt novecojis variants."*, *"Jāierīko garderobes skapīši un vietas virsdrēbēm, videonovērošana nevēlamas uzvedības personu kontrolei."*, *"Nepiespiest cilvēkus atstāt savas mantas skapīšos."*). Šāda pašapkalpošanās iespēja Latvijā un Eiropā tiek nodrošināta daļā no jauna celtu muzeju un arī bibliotēku, iespējams ka arī Jelgavas pilsētas bibliotēkā ir iespējami dažādi risinājumi, taču jāņem vērā arī telpu specifika, ugunsdrošības noteikumi un citi faktori, kas nosaka to, kādā veidā notiek garderobes darbs. Taču atbildēs redzams arī tas, ka šajos jautājumos joprojām nepieciešama biežāka komunikācija ar sabiedrību. Arī ikdienā daudzi apmeklētāji izrāda neapmierinātību ar to, ka bibliotēkā nevar atrasties ar personiskajām somām un virsdrēbēm, taču šādi noteikumi ir spēkā lielākajā daļā Latvijas, Eiropas un pasaules bibliotēku, un ir saistāmi ar krājuma un arī vispārējās cilvēku drošības jautājumiem. Daļai apmeklētāju šāda kārtība šķiet novecojusi, taču patiesībā ir gluži otrādi – visā pasaulē drošības prasības kļūst tikai stingrākas, un, iespējams, nepieciešams publicitātes darbs, skaidrojot apkalpošanas kārtību un tās iemeslus, tādējādi parādot to, ka bibliotēka rūpējas par savu apmeklētāju drošību un komfortu.

Lai noskaidrotu kādu simbolisku nozīmi respondenti piešķir bibliotēkai, tika uzdots atvērtais jautājums, uz kuru saņemtas visdažādākās atbildes.

Atbildes uz jautājumu "Kādu simbolisku nozīmi Jūs piešķirtu Jelgavas pilsētas bibliotēkai?"

Gaisma; Gaismas pils; Gaismas centrs; Mītavas Gaismas Nams; Gara gaisma; Gaismas nesēja jauniem, veciem; Garīgā gaisma; Gaismas stars pelēkajā ikdienā; Izziņas un Gaismas Sākums; Gaismas un zinību avots; Apgaismība tautai (kā jau no pirmsākumiem); Mazā gaismas pils; Gaismas pils filiāle; Galvenā grāmatu krātuve; Zināšanu krātuve; Pilsētas kultūras un zinību krātuve; Gudrību krātuves vārteja vai portāls; Zināšanu sirdspuksti; Zināšanu glabātuve, kas vieno paaudzes. Gluži kā lāpa, kas nekad neapdziest un nes gaismu (zināšanas, kultūru, vēsturi u.c.) tālāk; Zināšanu vācele; Zināšanu avots; Radošā mantojuma un zināšanu templis'; Izglītības centrs; Palīgs izglītībā; Vieta, kur izglītoties; Intelektuālā potenciāla paaugstināšana; Izglītošanas un kultūras centrs; Viedā, aptaustāmā māte Google / Zinību guru; Ikvienam pieejams kultūras un zināšanu centrs; Tilts starp pagātni, šodien un nākotni, tilts no cilvēka pie cilvēka; Nesenās un senās vēstures krātuve; Otrās mājas; Domas vieta; Gudrais padomdevējs; Prieks, miers, labsajūta; Kultūras simbols; Miera osta; Kopienas sirds; Visu Jelgavas pilsētas un novada bibliotēku Bibliotēka; Palīdzīga roka; Tā ir makšķere, ar kuru apmeklētājs var noķert sev vēlamu zivi; Mana vaļasprieka atbalstītāja; Neatņemama sastāvdaļa intelektuāla cilvēka attīstībai; Draudzīga, laipna, profesionāla, zinoša, uz jauninājumiem tendēta iestāde; Vieta, kur gūt labas emocijas; Vietā, kur gūt pozitīvas emocijas, paplašināt savu redzesloku, ceļot iztēlē laikā un telpā; Vieta, kur gandrīz vienmēr var atrast nepieciešamo un to, kas interesē; Vieta pašizaugsmei; Vieta, kur vari atrast atbildi uz visiem jautājumiem; Vieta, kur aizbēgt no ikdienas trokšņa un saplūst ar grāmatām; Vieta kur saņemt to, kas nav atrodams google; Vieta, kur mainās laiks.

Kā noskaidrots, bibliotēka respondentiem simbolizē vietu, kur gūt pozitīvas emocijas, izglītoties, paplašināt savu redzesloku, atrast nepieciešamo, vieta pašizaugsmei un pašiem sev. Interessants bija kāda respondenta viedoklis – bibliotēka ir vieta, kur atrast to, kas nav atrodams portālā Google. Šī atbilde apliecina grāmatu nozīmi un spēju sniegt plašāku un saturīgāku informāciju, nekā interneta vidē pieejamie resursi.

Vairākkārt bibliotēka tika asociēta ar zināšanām, izglītības un kultūras centru, kā arī gaismas nesēju un pat garīgo gaismu.

Interesanti, ka aptaujātie minēja arī sajūtas, kādas viņiem rodas, atrodoties bibliotēkā, tādas kā prieks, miers un labsajūta. Savukārt, citi bibliotēku simbolizē kā neatņemamu sastāvdaļu inteligenta cilvēka attīstībai, vaļasprieka atbalstītāju, draudzīgu, laipnu, profesionālu, zinošu, uz jauninājumiem tendētu iestādi.

Kopumā pēc iegūtajām atbildēm secināms, ka bibliotēkai piemīt nozīmīga loma sabiedrībā un tā asociējama ne tikai ar grāmatu un zināšanu krātuvi, bet arī atrašanās tajā raisa pozitīvas emocijas un cilvēki to labprāt saista kā savas izaugsmes vietu.

Jelgavas pilsētas bibliotēku nelietotāju aptaujas rezultāti

Veicot aptauju, cerējām sasniegt tos cilvēku, kuri ikdienā bibliotēku neapmeklē. Diemžēl uz mūsu aicinājumu piedalīties aptaujā atsaucās pavisam neliela šīs auditorijas daļa – 32 cilvēki. Nākotnē bibliotēkai, rīkojot līdzīgas aptaujas, vajadzētu vairāk padomāt par citiem aptaujas izplatīšanas kanāliem.

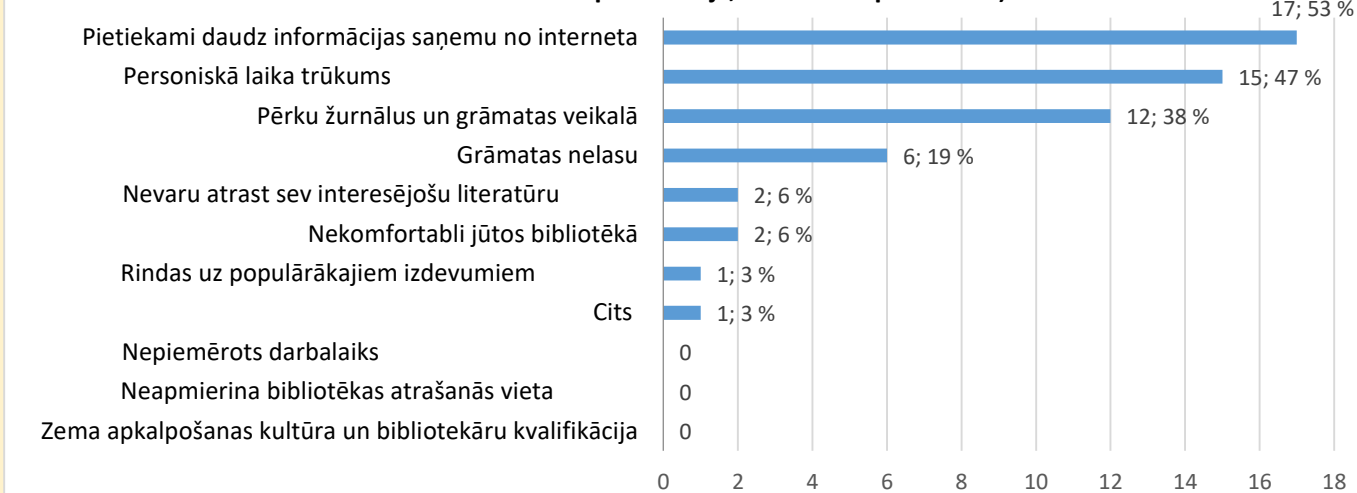
Skatoties respondentu (bibliotēku nelietotāju) sadalījumu pēc dzimuma, vecuma, izglītības līmeņa un nodarbošanās, var secināt, ka viena trešdaļa no tiem ir sievietes; puse no respondentiem ir vecumā līdz 40 gadiem, savukārt otra puse – vecumā no 41 gada līdz 60 gadiem; 78 % respondentu ir augstākā izglītība; 93 % ir strādājošie.

Bibliotēku nelietotājiem tika uzdoti tikai divi jautājumi: “Kas traucē kļūt par bibliotēkas lietotāju?” un “Kādi pakalpojumi vai kādi pasākumi bibliotēkai būtu jānodrošina, lai Jūs to apmeklētu?”.

Ar pirmā jautājuma palīdzību vēlējamies gūt priekšstatu, kādi ir galvenie iemesli, kāpēc šī sabiedrības daļa neapmeklē bibliotēku, lai izmantotu iegūtos rezultātus tālākai bibliotēkas darba uzlabošanai. Atbildot uz pirmo jautājumu, respondentiem tika dota iespēja izvēlēties visus sev vēlamus atbilžu variantus. Vairākums respondentu (53 %) atzina, ka viens no iemesliem, kāpēc netiek apmeklētas bibliotēkas, ir plaša informācijas pieejamība tīmeklī, līdz ar to nav nepieciešams izmantot bibliotēkas pakalpojumus. Internets, nenoliedzami, ir mainījis mūsdienu cilvēka dzīvi, tas ir viens no visvieglāk pieejamajiem informācijas ieguves līdzekļiem. Nākamais populārākais iemesls ir personiskā laika trūkums, to minēja 47 % respondentu. Jāatzīst, ka šādus faktorus, kāpēc netiek apmeklēta bibliotēka, ir grūti novērst. 38 % aptaujāto grāmatas un periodiskos izdevumus pārķ veikalos vai grāmatnīcās, savukārt, 19 % grāmatas nelasa. Diemžēl 6 % respondentu atzina, ka nevar atrast sev interesējošu literatūru, tieši tāds pats skaits aptaujāto (6 %) nekomfortabli jūtas bibliotēkās. Cits iemesls, uz kuru norādīja viens respondents, ir laika limits izsniegtās literatūras lasīšanai. Jāatzīmē, ka atbilstoši Jelgavas pilsētas bibliotēkas lietošanas noteikumiem izsniegto iespieddarbu un citu informācijas nesēju lietošanas termiņš ir 15 kalendārās dienas. Nepieciešamības gadījumā to var pagarināt, bet ne vairāk kā 5 reizes (tas neattiecas uz izdevumiem, uz kuriem ir izveidojusies rinda). Bibliotēkām nav iespējas izsniegt iespieddarbus uz nenoteiktu laiku.

Neviens no aptaujātajiem nav norādījis, ka kļūt par bibliotēkas lietotāju traucē tādi iemesli kā nepiemērots bibliotēkas darbalais, tās atrašanās vieta un bibliotekāru zema kvalifikācija un apkalpošanas kultūra.

Ja neesat bibliotēkas apmeklētājs, kas traucē par tādu kļūt?



Uz jautājumu par pakalpojumiem un pasākumiem, kuri varētu piesaistīt bibliotēkām vairāk lietotāju, saņemtas ļoti maz atbildes. Kāds respondents vēlas, lai tiktu nodrošināta grāmatu piegāde lietotāja mājās vai darba vietā, citus interesē dažādas tiešsaistes lekcijas un semināri par sabiedrībai aktuālajām tēmām, grāmatas oriģinālā valodā un tikšanās ar interesantiem cilvēkiem. Viens respondents labprāt apmeklētu bibliotēkā *“iemīloto mūziķu koncertus”*. Respondents, kurš aizpildīja aptauju angļu valodā, ierosināja organizēt bibliotēkā ārzemnieku klubu.

Daži aptaujātie norādīja, ka viņiem nav nekādu ieteikumu, jo bibliotēkas jau rīko daudzus interesantus pasākumus, bet darba specifikas dēļ tos, diemžēl, nav iespējams apmeklēt.