



**KLAIPĖDOS APSKRITIES VIEŠOSIOS IEVOS SIMONAITYTĖS
BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS TYRIMO
ATASKAITA**

Parengė
vyresn. metodininkė Ieva Baltinė

Klaipėda
2019

ATASKAITA

Tyrimo tikslas – nustatyti esamą Klaipėdos apskrities viešosios Ievos Simonaitytės bibliotekos (toliau – KLAVB) vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie KLAVB teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes KLAVB paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

2017 metais KLAVB apsilankė 325 121 lankytojas. Dėl šios priežasties buvo siekiama apklausti 384¹ KLAVB lankytojų. Apklausa buvo vykdoma internetu (paskelbus informaciją ir nuorodą KLAVB tinklapyje ir FB paskyroje) bei KLAVB patalpose 2018 metų spalio 01 d. – gruodžio 31 d. Per numatytą apklausos laikotarpį į anketą atsakė 290 lankytojų. Analizei tinkamų anketų buvo 280: 128 anketos el. forma ir 152 popierinės anketos.

Dauguma respondentų teigia, kad KLAVB lankosi kartą per mėnesį (79 respondentų / 29 proc.) arba kartą per keletą savaitių (57 respondentai / 21 proc.) (*diagrama 1*). Detaliau analizuojant

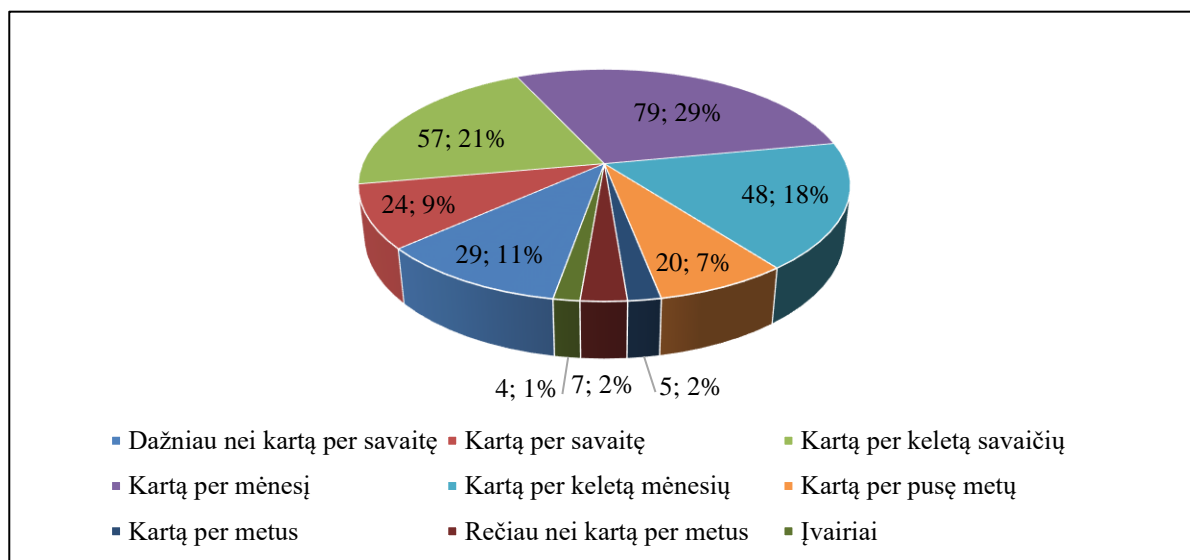


Diagrama 1. 1 klausimo „Kaip dažnai naudojate KLAVB paslaugomis?“ rezultatai (N=273)

gautus rezultatus, „kartą per mėnesį“ variantą aktyviausiai rinkosi dvi amžiaus grupės: 30 – 39 metų (29,82 proc. šios amžiaus grupės respondentų arba 17 respondentų) ir 40 – 49 metų (34,69 proc. šios amžiaus grupės respondentų arba 17 respondentų). Reikia pažymėti, kad vidutiniškai 29 proc. ir kitų amžiaus grupių respondentų rinkosi šį variantą. Šioje vietoje išsiskiria tik 60 – 69 metų respondentai, kurie dažniau nei „kartą per mėnesį“ rinkosi atsakymą „kartą per keletą savaitių.“ 14 šios amžiaus grupės respondentų arba 32,56 proc. nurodė būtent šį variantą. „Dažniau nei kartą

¹ Imties dydis apskaičiuotas, pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę (<http://www.apklausa.lt/imties-dydis>)

per savaitę“ yra linkę lankytis respondentai 15 -19 ir 20 – 29 metų. 23,53 proc. respondentų (arba 4respondentai), kurie priklauso 15 -19 metų, teigia bibliotekoje apsilankantys „dažniau nei kartą per savaitę.“ Lygiai tokia pat šios amžiaus grupės dalis teigia bibliotekoje apsilankantys „Kartą per savaitę.“ Respondentai, kurie priskiriami 20 – 29 metų grupei, 19,44 proc. iš visos šios amžiaus grupės. Tik penki procentai respondentų (12 respondentų iš 273) nurodė bibliotekoje apsilankantys „kartą per metus“ arba „rečiau nei kartą per metus.“ Galima daryti prielaidą, kad „kartą per mėnesį“ ar truputį dažniau lankytis bibliotekoje skatina dokumentų išdavimo taisyklės², taip pat įvairaus pobūdžio organizuojami renginiai bibliotekoje.

Dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų yra linkę visas KLAVB paslaugas, priemones bei aptarnavimą vertinti gana teigiamai (diagrama 2). Bendras KLAVB paslaugų pasitenkinimas

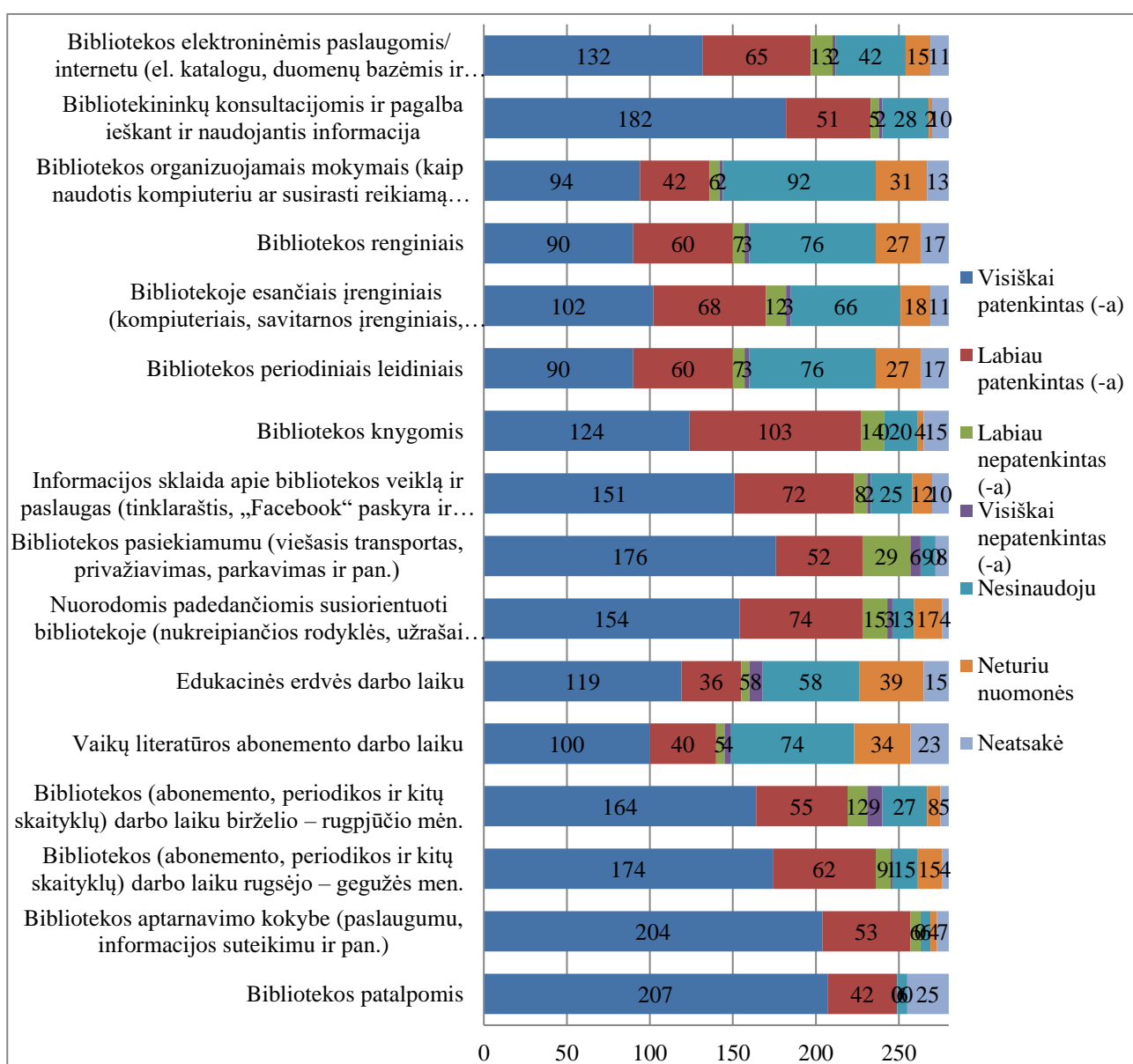


Diagrama 2. 2 klausimo „Ar esate patenkintas KLAVB paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?“ rezultatai

² KLAVB vartotojams knyga išduodama vienam mėnesiui laiko, po šio termino vartotojas turi grąžinti dokumentą arba prasitęsti (jei tai įmanoma) išduoties laiką

sudaro 87,30 proc.³ Daugiausia respondentų buvo patenkintų bibliotekos patalpomis – 98,42 proc. arba 249 respondentai. Daugiausia teigiamų pasisakymų vertinant bibliotekos paslaugas respondentai skyrė bibliotekos aptarnavimo kokybei. Paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan. patenkinti 92,45 proc. arba 257 respondentai. Analizuojant pasitenkinimą bibliotekos darbo laiku išsiskyrė rugsėjo – gegužės periodas. Tuo metu bibliotekos darbo laikas yra ilgesnis: darbo dienomis biblioteka dirba nuo 10 val. iki 19 val., šeštadieniais – nuo 10 val. iki 17 val. Šiuo darbo laiku buvo patenkinti 236 respondentai arba 92,91 proc. Birželio – rugpjūčio mėnesių darbo laiku, kai biblioteka dirba nuo 10 val. iki 18 val. ir šeštadieniais nedirba, patenkinti buvo 79,93 proc. arba 219 respondentų. Vaikų literatūros poskyrio darbo laiku patenkinti 74,47 proc. arba 140 respondentų iš 183, kurie naudojami šio poskyrio paslaugomis. Panaši situacija ir su Edukacine erdve – jos darbo laiku patenkinti 83,78 proc. arba 155 respondentai iš 207, kurie naudojami šio poskyrio paslaugomis.

Apibendrinant, galima teigti, kad didžioji dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų patenkinti KLAVB teikiamomis paslaugomis. Kaip ir matome *diagramoje 2*, nepasitenkinimą paslaugomis išreiškusių respondentų yra labai maža dalis. Daug daugiau yra respondentų, kurie nesinaudoja arba neturi nuomonės apie tam tikras KLAVB paslaugas. Dėl šios priežasties, galime teigti, kad respondentams apie tam tikras paslaugas trūksta informacijos arba jiems jos yra neaktualios, nepritaikytos jų tiksliniai grupei.

Panašios tendencijos pastebimos ir respondentų pasisakyme pateiktame penktame atvirame klausime, kuriame respondentai galėjo išsakyti savo pasiūlymus, pastebėjimus. Šiame klausime savo nuomonės išsakė 68 respondentai. 32 respondentai ir atvirame klausime išsakė pagyrimus, pasitenkinimą bibliotekos paslaugomis, aptarnavimu arba išreiškė padėką, kad veikia tokia kultūrinės veiklos įstaiga: „*šiaip labai graži biblioteka, malonu ateiti*“; „*Dėkoju. Malonu užsukti reisykiais į biblioteką dėl jaukios aplinkos.*“; „*I. Simonaitytės biblioteka - Klaipėdos kultūros židinys svarbiausias. Į šį kultūrinį židinį galėtų ir turėtų lygiuotis kiti.*“; „*Išlaikykite tą lygį ir ateityje, būkite populiarūs, žinomi, apie jus tegul teigiamai rašo žiniasklaida*“ ir pan. atsiliepimai. Dar septyni respondentai pasidžiaugė puikiu darbuotojų darbu, informacijos suteikimu bei aptarnavimu. Tiesa, trys respondentai darbuotojams turėjo ir pastabų. Pavyzdžiui, kad darbuotojai daugiau šypsotųsi, mandagiau bendrautų, nes kai kurie respondentai jaučiasi kalti ko nors paklause darbuotojo. Lyginant su 2017 metų apklausos rezultatais, pastabų dėl darbuotojų darbo ar nemalonaus bendravimo su lankytojais ženkliai sumažėjo. Galima daryti išvadą, kad 2018 metais aptarnavimo kokybė ženkliai pagerėjo.

³ Bendras procento vidurkis paskaičiavus respondentų atsakymus, kurie pasirinko variantus „*Visiškai patenkintas (-a)*“, „*Labiau patenkintas (-a)*“, „*Labiau nepatenkintas (-a)*“, „*Visiškai nepatenkintas (-a)*“, „*Neturiu nuomonės*“

Kita vertus, kai kurie respondentai net ir pagirdami bibliotekos teikiamas paslaugas, patalpas ir pan. turėjo ir pastabų. Daugiausia pastebėjimų (8 respondentų) sulaukė bibliotekos fondas. Dauguma norėtų matyti daugiau naujų knygų. Taip pat pageidautų kad būtų „<...> trumpi aprašymai įdomesnių ar naujų knygų.“, „Aiškesnė reikiamos literatūros radimo sistema“, „Kai kurios senos knygos (kraštotyros skyriuje) dar nėra skaitmenizuotos arba, regis, kažkaip kitaip pasirūpinta jų išlikimu, gal planuojama tai padaryti su visomis tomis istorinės vertės knygomis?“ Taip pat buvo sulaukta pastabų – pasiūlymų dėl bibliotekos erdvių: „<...> vasaros laikotarpiu gan erdvėse buvo karšta. Būtų smagu, kad būtų įjungti kondicionieriai“, „Tik vienas trūkumas: neįgaliam labai sunku užlipti į 3 aukštą. Labai reiktų lifto⁴“, „Reikia išplėsti erdvę vaikams“; „taip pat reiktų vietos atsisėsti ir dirbti tiems, kurie ateina į bibliotekos abonentą (ne skaityklą) ir savarankiškai ieško informacijos moksliniams darbams ar kitiems projektams“; „Nėra patogios vietos prisėsti ir pasklaidyti knygą.“ Keturi respondentai turėjo pastabų dėl kompiuterinės įrangos. Šie respondentai norėtų, kad kompiuterinė technika ir įranga, kuri yra prieinama vartotojams būtų atnaujinta į naujesnę. Dar vienas respondentas turėjo pastebėjimą, kad : *Reiktu tobulinti e-prisijungimą prie bibliotekos, norint rezervuoti ar prisitęsti.*“ Taip pat išsakyta pastaba dėl bibliotekoje susidarančių nepalankių darbu sąlygų: „Suprantu, kad biblioteka skirta visuomenei ir visų socialinių grupių atstovams. Neįsivaizduoju, kaip su tuo kovoti, tačiau ne kartą apsilankant kompiuterinėje skaitykloje ten tvyrojo beprotiška smarvė, dėl žmonių, kurie ten sėdėjo. Dirbti, naudotis bibliotekos paslaugomis nebuvo įmanoma.“

Šeši respondentai taip pat turėjo pastabų dėl bibliotekos darbo laiko. Keturi respondentai pageidautų, kad vasaros laikotarpiu biblioteka dirbtų ilgiau ir / arba dirbtų savaitgaliais: „Ilgesnį darbo laiką. Vasarą dirbtų ir šeštadieniais“; „Norėtusi, kad vasarą bent vieną šeštadienį būtų galima ateiti į biblioteką“ ir pan. Taip pat, buvo pasakytas pastebėjimas, kad „<...> smagu būtų jei biblioteka dirbtų kuo ilgiau. Gal net per naktį? Ypač vasaros laikotarpiu? O pritraukiant jaunimo į biblioteką laiką būtų galima prailginti sesijos laikotarpiu, moksleivių egzaminų laikotarpiu (nepaisant kad šios institucijos taip pat turi bibliotekas) tiesiog jūsų biblioteka didžiausia.“ Apibendrinant visus atvirame klausime išreikštus respondentų pasisakymus galima daryti išvadą, kad KLAVB daugeliu atveju sugeba patenkinti vartotojų poreikius.

⁴ Pastaba: respondentas greičiausiai turėjo omenyje senąjį bibliotekos pastatą ir Gerlacho palėpę, kurioje vyksta nemaža dalis renginių.

KLAVB paslaugos vertinamos teigimai. Tai patvirtina ir 3 klausimo atsakymai (*diagrama 3*). Didžioji dauguma (net 97 proc.) respondentų rekomenduotų arba galbūt rekomenduotų apsilankyti kitiems KLAVB. Nebuvo nė vieno respondento, kuris pasirinktų variantą, kad „nerekomenduotų“ apsilankyti KLAVB. Su edukacinių užsiėmimų situacija panaši, nors rekomenduojančių arba galbūt rekomenduojančių mažiau (tik 72 proc.) nei rekomenduojančių apsilankyti bibliotekoje. Nemaža dalis respondentų (21 proc.) tokia KLAVB paslauga nesinaudoja. Edukacinio užsiėmimo KLAVB nerekomenduotų tik vienas proc. respondentų.

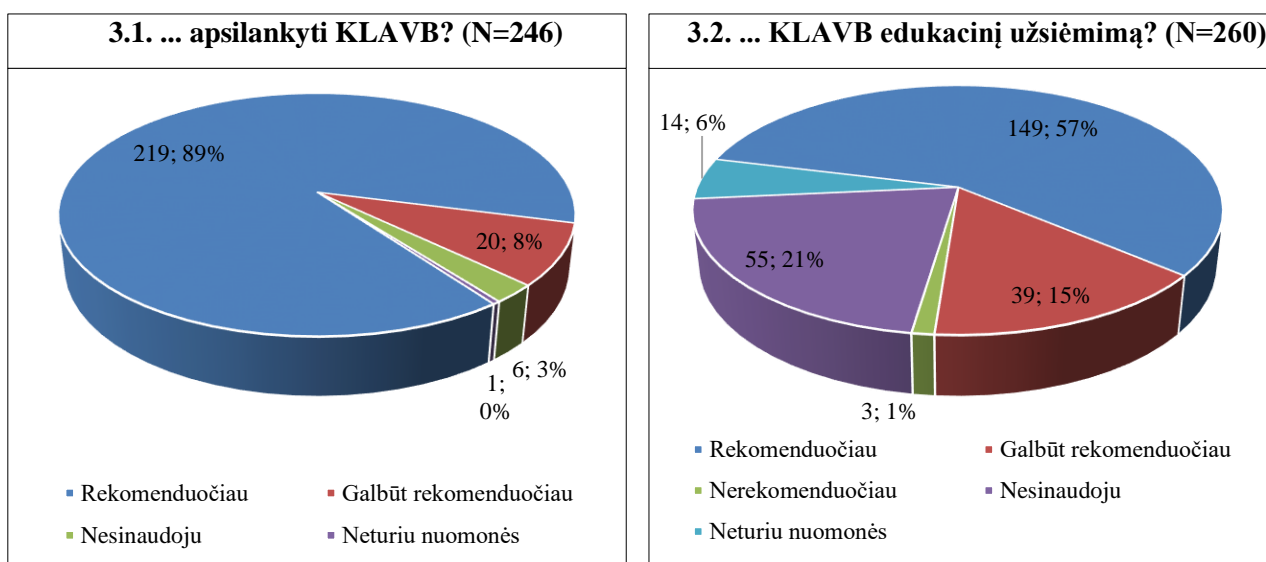


Diagrama 3. 3 klausimo „Ar rekomenduotumėte ...?“ rezultatai

Išanalizavus gautus tyrimo duomenis galima daryti prielaidą, jog dauguma KLAVB lankytojų yra lojalūs. Tokia išvada galima, kadangi beveik visi respondentai (99,64 proc.) atsakė į ketvirtą anketos klausimą (*diagrama 4*) ir ateityje „ketina“ arba „galbūt ketina“ lankytis bibliotekoje. 0,36 proc. respondentų (vienas respondentas) nežino arba neturi nuomonės dėl lankymosi KLAVB ateityje.

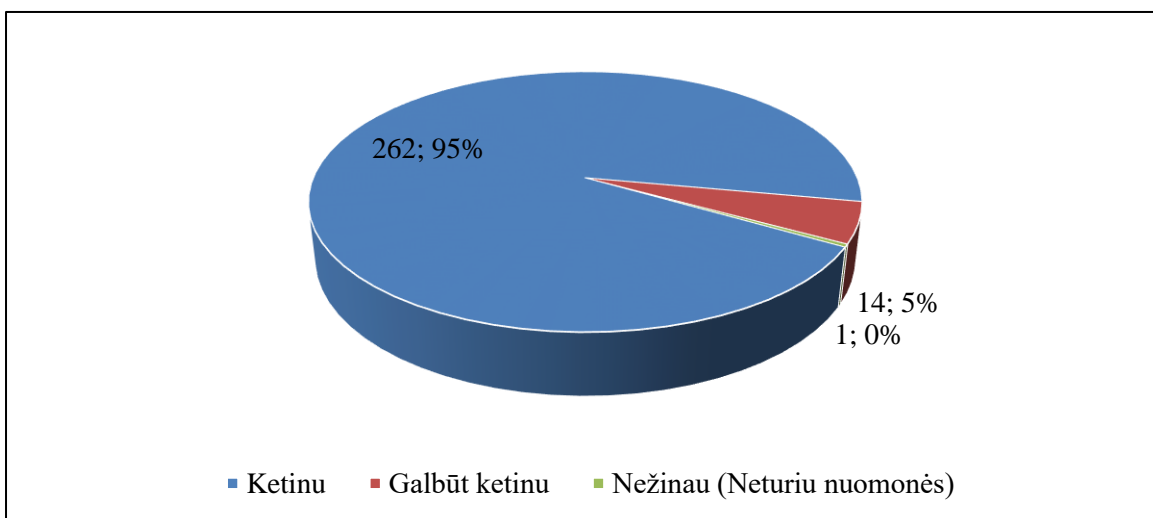


Diagrama 4. 4 klausimo „Ar ketinate lankytis KLAVB ateityje?“ rezultatai (N=277)

Atlikus apklausą pasitvirtino menamas KLAVB lankytojo portretas. Kaip ir buvo manoma, daugiausia respondentų sudarė moterys (212 respondentų / 76 proc.). Daugiausia moterų respondenčių buvo nuo 30 iki 49 metų (49 moterys teigia, jog jų amžius 30 – 39 metai (24 proc.), 42 moterys respondentės – 40 – 49 metų (21 proc.). Pagrindiniai KLAVB paslaugų vartotojai yra asmenys turintys aukštąjį išsilavinimą (70 proc. / 195 respondentai) bei šiuo metu dirbantys (66 proc. / 185 respondentai). Tie asmenys, kurie lankosi bibliotekoje, bet nedirba, kaip to priežastį nurodė dar esantys pensininkai (44 proc. / 45 respondentai) arba bedarbiai, ieškantys darbo (19 proc. / 20 respondentų).

IŠVADOS

Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad KLAVB paslaugų vartotojas yra:

- Moteris;
- 30 – 49 metų;
- Turintis aukštąjį išsilavinimą;
- Dažniausiai dirbantis asmuo arba pensininkas, bedarbis, ieškantis darbo;
- Patenkintas šiuo metu teikiamomis KLAVB paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu;
- Dažniausiai KLAVB apsilankantis kartą per keletą savaitių arba kartą per mėnesį;
- Lojalus KLAVB: ketinantis ir toliau lankytis bibliotekoje, KLAVB paslaugas ir edukacinius užsiėmimus rekomenduojantis kitiems.

Nors KLAVB paslaugų vartotojas patenkintas gaunamomis paslaugomis, šis tyrimas atskleidė kokias sritis būtų aktualu tobulinti, dar labiau viešinti norint siekti efektyvesnių KLAVB veiklos rezultatų bei didesnio vartotojų pasitenkinimo:

- Atsižvelgti į pagrindinių vartotojų poreikius formuojant bibliotekos fondą (šiuo metu vartotojai pasigenda naujo leidimo dokumentų, ypač naujos mokslinės literatūros);
- Didžioji dauguma lankytojų yra moterys. Dėl to reikia vykdyti tikslingą komunikaciją norint pasiekti potencialius KLAVB paslaugų vartotojus vyrus, išsiaiškinti jų nesilankymo bibliotekoje priežastis ir aktualius jų poreikius bibliotekoje;
- Efektyviai panaudojant viešinimo galimybes reikia KLAVB vartotojus supažindinti su KLAVB organizuojamais edukaciniais renginiais ir teikiamomis kitomis paslaugomis. Tai yra aktualu, nes vis dar yra KLAVB vartotojų (ir ne tik esamų, bet ir potencialių), kurie nežino ar nėra išbandę kitų KLAVB teikiamų paslaugų išskyrus pagrindines: knygų išdavimas, kultūriniai renginiai. Tą geriausia padaryti viešinant turimas paslaugas bei pritaikant naujas ir esamas edukacijas įvairaus amžiaus lankytojams.