



KLAIPĖDOS APSKRITIES
IEVOS SIMONAITYTĖS
VIEŠOJI BIBLIOTEKA

**KLAIPĖDOS APSKRITIES IEVOS SIMONAITYTĖS VIEŠOSIOS
BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS TEIKIAMOMIS
PASLAUGOMIS**

Tyrimo ataskaita

Parengė:
Vyr. metodininkė Živilė Jonaitienė

Klaipėda, 2022

TURINYS

ĮVADAS	3
1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ	4
1.1. KLAVB vartotojų charakteristika	4
1.2. Naudojimasis bibliotekos paslaugomis	6
1.3. Bibliotekos patalpos	9
1.4. Vartotojų aptarnavimo kokybė	10
1.5. Bibliotekos darbo laikas	11
1.6. Nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje.....	11
1.7. Bibliotekos pasiekiamumas	12
1.8. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas	12
1.9. Bibliotekos knygos ir periodiniai leidiniai	13
1.10. Bibliotekos įrenginiai	14
1.11. Bibliotekos renginiai	14
1.12. Bibliotekos organizuojami mokymai	15
1.13. Bibliotekos elektroninės paslaugos	15
1.14. Bibliotekos rekomendavimas	17
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	20
<i>Priedas 1. Klausimynas KLAVB paslaugų vartotojams.....</i>	<i>20</i>

IVADAS

Vykdam LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymą Nr. ĮV-675 „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“, kuriuo pavedama LR kultūros ministro valdymo srityje veikiančioms įstaigoms įvertinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tyrimą atliekant kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kartą kas 2 metus), pradedant nuo 2017 m. ir remiantis patvirtinta tyrimo metodika, Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešojoje bibliotekoje (toliau – KLAVB) vykdytas tyrimas „Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis“.

Tyrimo tikslas – nustatyti esamą KLAVB vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie KLAVB teikiamas paslaugas ir aptarnavimo kokybę;
- 2) apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes KLAVB paslaugoms ir aptarnavimo kokybei gerinti.

Tyrimo tikslinė grupė – suaugusieji KLAVB vartotojai. Tyrimo metodas – anketinė apklausa. Apklausos dalyviai atrinkti naudojant patogumo atranką (respondentai pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į jų amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius), respondentų imties dydis apskaičiuotas pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę¹.

2021 metais KLAVB paslaugomis naudojosi 7920 registruoti vartotojai, iš jų 5310 suaugusieji ir 2610 vaikai iki 14 metų. Nustatytas minimalus respondentų imties dydis – 358 suaugusieji lankytojai. Per numatytą laikotarpį (nuo 2022 m. rugsėjo 5 d. iki spalio 31 d.) apklausa KLAVB vartotojams buvo platinama dviem būdais: popierinė anketa platinama bibliotekos erdvėse, internetinė anketa – KLAVB interneto svetainėje (<http://www.klavb.lt/>), Facebook paskyroje (<https://www.facebook.com/simonaitytesbiblioteka>, <https://www.facebook.com/groups/sessellesungen>, <https://www.facebook.com/groups/skaitantysvaikai>). Išsiųsta 18713 LIBIS elektroninių paslaugų posistemo pranešimų dalyvauti apklausoje elektroniniu paštu. Į apklausą iš viso atsakė 473 respondentai, analizei tinkamų anketų – 470: 147 popierinės ir 323 anketos el. forma.

Tyrimo rezultatai lyginami su 2017 m., 2018 m. ir 2020 m. atliktų bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimų rezultatais.

¹ Imties dydis apskaičiuojamas: <http://www.apklausa.lt/imties-dydis>

1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

1.1. KLAVB vartotojų charakteristika

Apklausus 470 vartotojų, 81,7 proc. (384) jų sudarė moterys ir 18,3 proc. (86) vyrai (*diagrama 1*). Pagal amžių didžiausia respondentų grupė – 30–39 metų vyrų ir moterų grupėse (27,4 proc.) ir moterų 40–49 metų amžiaus grupėje (19,8 proc.) (*diagrama 2*). Vyriausia (70 metų ir vyresni) ir jauniausia (15–19 metų) amžiaus grupės sudaro žymiai mažesnę respondentų dalį. Abi šios grupės kartu sudaro 9,57 proc. visų respondentų. Remiantis 2020 m. bibliotekos vartotojų pasitenkinimo apklausos duomenimis, šių amžiaus grupių respondentų sumažėjo 3,9 proc. Galima teigti, kad apklausos rezultatai atskleidžia darbingo amžiaus vartotojų nuomonę.

Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikoje jauniausia amžiaus grupė nurodoma 15–19 m. asmenys, tačiau vartotojų pasitenkinimo KLAVB paslaugomis tyrimas atliktas apklausus tik suaugusius bibliotekos vartotojus. Dėl šios priežasties 15–19 m. amžiaus grupė sudaro mažiausią apklausos respondentų skaičių.

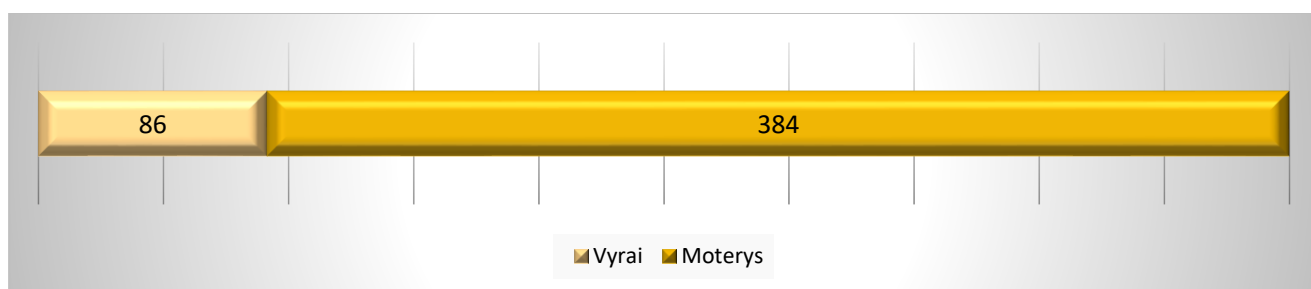


Diagrama 1. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį.

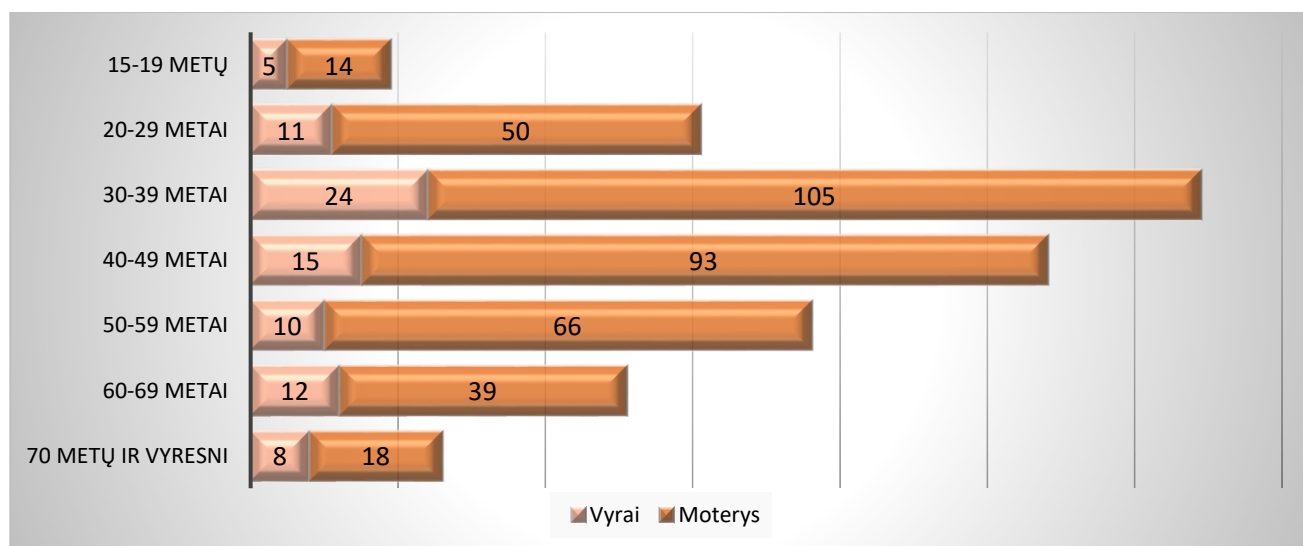


Diagrama 2. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.

Dirbantys respondentai sudarė 77,23 proc. (363), o šiuo metu nedirbantys respondentai – 22,76 proc. (107). Didžioji dalis asmenų, kurie šiuo metu nedirba, nurodė, kad yra pensininkai (35 proc., 37

resp.) arba ieškantys darbo (22 proc., 24). 2020 m. atlikto tyrimo duomenimis, dirbantys respondentai sudarė 69,29 proc. (282), o šiuo metu nedirbantys – 30,71 proc. (125), o didžioji dalis asmenų, kurie šiuo metu nedirba, nurodė, kad yra studentai (32 proc., 44) arba pensininkai (22 proc., 30). Tai rodo, jog 2022 m. į apklausą atsakė daugiau senjorų, nei studentų ar moksleivių.

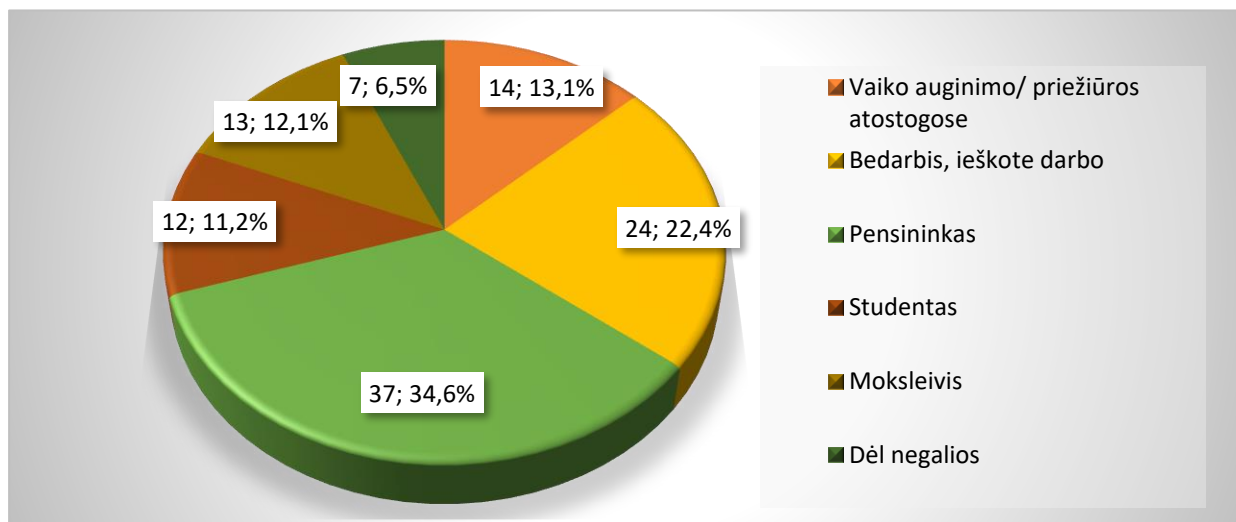


Diagrama 3. Nedarbančių respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą.

78 proc. (284) yra įgiję aukštąjį išsilavinimą, t. y. 8 proc. daugiau respondentų, negu 2020 m. tyrimo duomenimis. Kitos grupės pagal išsilavinimą sudaro ženkliai mažesnes dalis (diagrama 4).

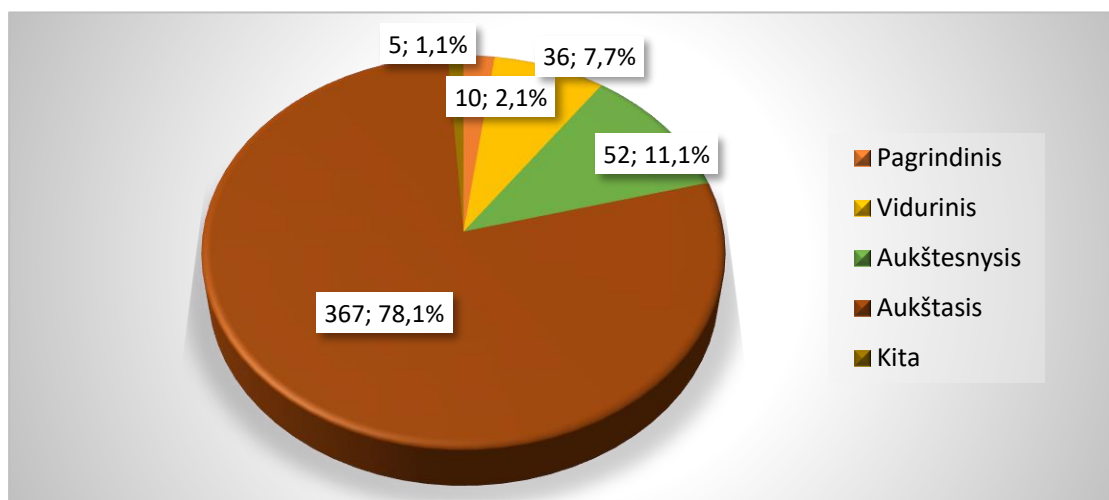


Diagrama 4. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.

Didžioji dalis (81,28 proc., 382) respondentų gyvena Klaipėdoje, o 9,79 proc. (46) – Klaipėdos rajone. Klaipėdos regione (Palanga, Kretinga, Šilutė, Šilalė) gyvena 3,19 proc., kituose miestuose (Vilnius, Kaunas, Šiauliai, Utena, Joniškio raj., Mažeikiai, Elektrėnai) – 4,46 proc. Užsienio valstybėse (Danija, Didžioji Britanija, Ispanija, Olandija, Tailandas) gyvena 1,27 proc. bibliotekos lankytojų.

Lyginant situaciją su 2017 m., 2018 m. ir 2020 metais atliktų bibliotekos vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimų duomenimis, bibliotekos vartotojo portretas išlieka panašus: didžiąją respondentų

dalį sudarė moterys (2017 m. – 85 proc., 2018 m. – 76 proc., 2020 m. – 82,1 proc.), aukštąjį išsilavinimą 2017 m. buvo įgiję 57 proc., 2018 m. – 70 proc., 2020 m. – 70 proc. respondentų. Dirbančių respondentų 2017 m. ir 2018 m. po 66 proc., 2020 m. – 69,29 proc. Sulaukę pensinio amžiaus 2017 m. sudarė 22 proc., 2018 m. – 44 proc., 2020 m. – 22 proc. respondentų.

1.2. Naudojimasis bibliotekos paslaugomis

Didžiausia respondentų dalis (28 proc., 129) bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį (*diagrama 5*). Nemaža dalis respondentų nurodė, kad lankosi kartą per keletą mėnesių (22 proc., 105) arba kartą per keletą savaitių (15 proc., 69). Padaugėjo nurodžiusių, jog bibliotekoje lankosi rečiau nei kartą per metus – 13,4 proc. (63). Tai lėmė pasikeitusi LIBIS elektroninių paslaugų posistemio paslauga – kvietimą dalyvauti apklausoje gavo visi bibliotekos vartotojai, pageidaujantys gauti bibliotekos vykdomas apklausas, net ir ilgą laiką nesinaudoję bibliotekos paslaugomis.

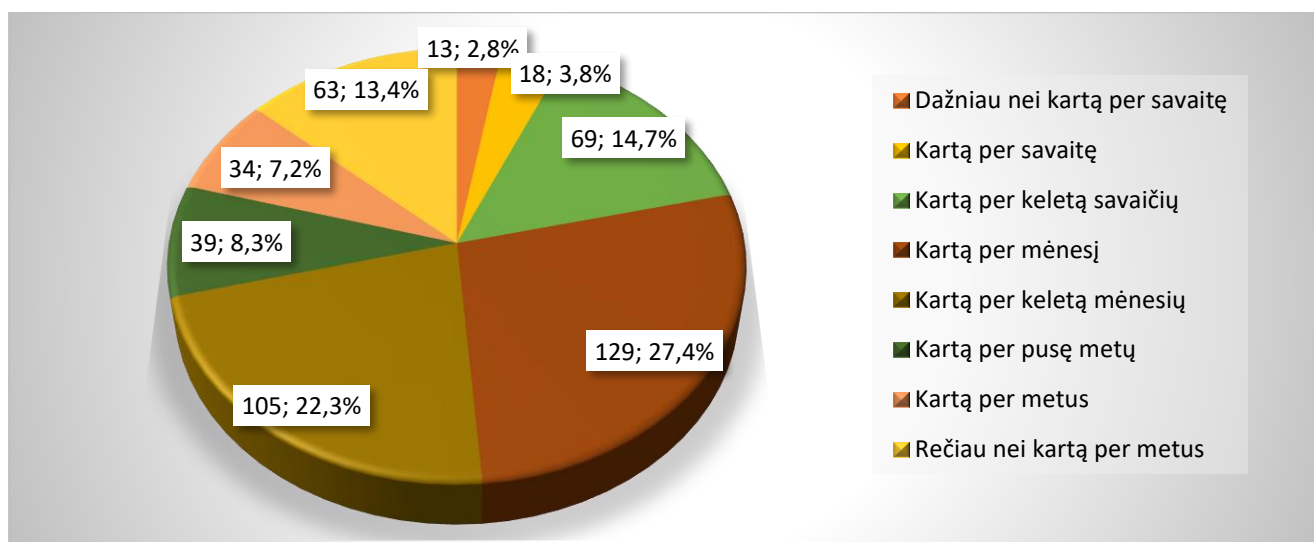


Diagrama 5. KLAVB paslaugų naudojimo dažnumas

Respondentai, kurie bibliotekoje lankėsi *dažniau nei kartą per savaitę* arba *1 kartą per savaitę* sudaro mažą dalį – 6,59 proc. (31). Ankstesnių tyrimų duomenimis, mažiausiai respondentų bibliotekoje lankydavosi *kartą per metus* ir *rečiau nei kartą per metus* (2017 m. – 3,53 proc., 2018 m. – 4,39 proc., 2020 m. – 4,91 proc.)

KLAVB respondentai kaip pagrindines priežastis, kodėl bibliotekoje lankosi retai, nurodė laiko stoką (39,17 proc.) ir poreikio stoką (28,86 proc.) (*diagrama 6*). Taip pat nemažai respondentų įvardijo ir besilankantys kitoje bibliotekoje (17,52 proc.).

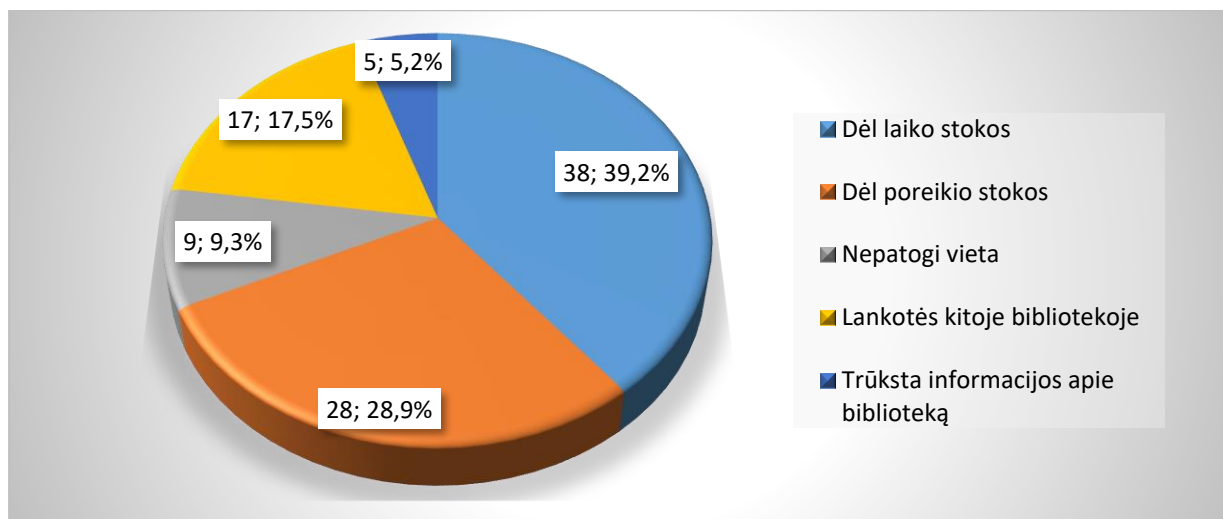


Diagrama 6. Priežastys, lemiančios nesilankymą arba retą lankymąsi KLAVB (N=97)

Lyginant informaciją su ankstesnių tyrimų duomenimis, dažniausiai respondentai bibliotekoje lankėsi kartą per mėnesį (2017 m. – 25,2 proc., 2018 m. – 28,9 proc., 2020 m. – 35,6 proc., 2022 m. – 27,4 proc.). Šiais metais buvo apklausta daugiau respondentų, apsilankančių kartą per pusę metų (2017 m. 5,5 proc., 2018 m. 7,3 proc., 2020 m. 4,9 proc., 2022 m. – 8,3 proc.) ir kartą per metus (2017 m. 2,2 proc., 2018 m. 1,8 proc., 2020 m. 2,2 proc., 2022 m. – 7,2 proc.). 2022 m. išaugo respondentų, besilankančių rečiau nei kartą per metus, skaičius (2017 m. – 1,5 proc., 2018 m. – 2,6 proc., 2020 m. – 2,7 proc., 2022 m. – 13,4 proc.). Tam įtakos galėjo turėti išduodamų leidinių į namus skaičiaus didėjimas ir po Covid-19 pandemijos susiformavę bibliotekos vartotojų įpročiai vengti žmonių susibūrimo vietų, daugiau laiko praleisti namuose ir kt.

Atsižvelgiant į apsilankymų periodiškumą, galima teigti, kad apklausoje dalyvavusių vartotojų nuomonė atskleidžia periodiškai bibliotekoje apsilankančio vartotojo poziciją.

83,19 proc. (391) respondentų dažniausiai skolinasi literatūrą į namus, t. y. 8,91 proc. mažiau, negu 2020 m. 96 proc. besiskolinančių literatūrą į namus bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį. Renginiuose, mokymuose ar edukacijose lankosi 8,29 proc. (39) respondentų, t. y. 18 proc. mažiau, negu 2020 m. Naudojasi kompiuteriu / internetu 3,19 proc. (15), leidžia laisvalaikį 2,97 proc. (14), skaito literatūrą vietoje 2,34 proc. (11) respondentų (diagrama 7).

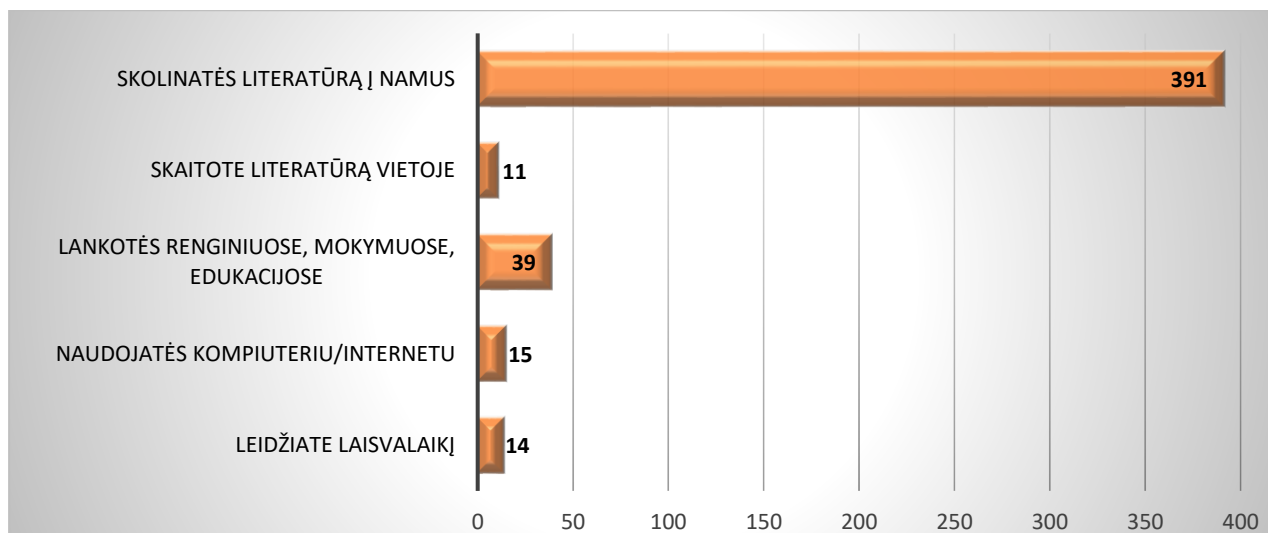


Diagrama 7. Dažniausiai naudojamos bibliotekos paslaugos.

Apibendrinant apklausos metu gautus duomenis apie respondentus, galima teigti, kad viena didžiausių KLAVB paslaugų vartotojų grupių yra 30–49 metų moterys, turinčios aukštąjį išsilavinimą, dirbančios, gyvenančios Klaipėdos mieste, kurios bibliotekoje apsilanko bent kartą per mėnesį ir dažniausiai naudojasi literatūros skolinimo į namus paslauga. Toks bibliotekos lankytojo portretas atitinka ir ankstesnių metų tyrimų duomenis.

Analizuojant vartotojų pasitenkinimą bibliotekos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu, paaiškėjo, kad geriausiai vertinamos bibliotekos patalpos (97,16 proc., 364 resp. patenkintų), aptarnavimo kokybė (96,73 proc., 372 resp. patenkintų) ir bibliotekininkų konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija (96,11 proc., 307 resp. patenkintų) (*diagrama 8*). Bibliotekos patalpomis visiškai patenkinti 79,47 proc. (364), aptarnavimo kokybe – 81,04 proc. (372), o bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba – 74,51 proc. (307) respondentai.

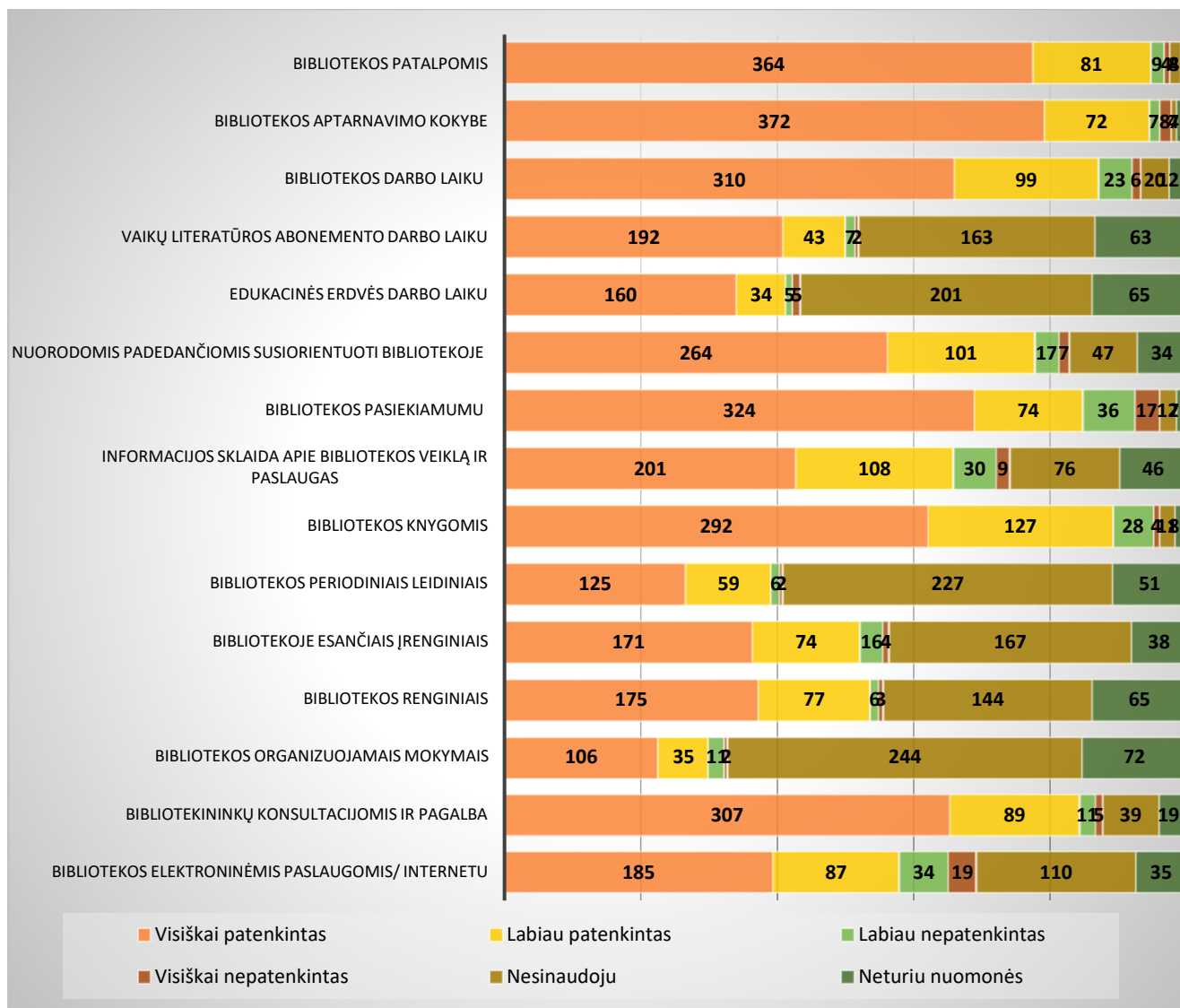


Diagrama 8. Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu lygis.

1.3. Bibliotekos patalpos

Iš visų bibliotekos aspektų geriausiai vertinamos bibliotekos patalpos, kuriomis patenkinti 96,16 proc. (445) vartotojų. Tai patvirtina ir respondentų komentarai²: „Džiugu, jog miesto centre yra tokia institucija. Labai graži, erdvi ir jauki biblioteka. Kartais sunkoka susigaudyti tarp aukštų ir patalpų. Tačiau nepaisant to, čia yra nemažai mielų prisiminimų“; „Puiki ir nemokama erdvė dirbti.“; „Puiki vieta susikaupti, dirbti be jokių trukdžių“. „Labai džiugina vaikų erdvė, galimybė ateiti tiesiog pažaisti su vaiku, pavartyti knygeles, paskaityti vieną kitą knygėlę vietoje. Gal tik trūktų kėdžių tėveliams, nes mažesni vaikai linkę pabūti ilgiau.“ Visiškai nepatenkinti bibliotekos patalpomis 0,9 proc. (4) apklausos respondentų.

2020 m. atliktas tyrimas parodė, jog bibliotekos lankytojų trūksta patogių erdvių pavartyti knygą, individualiam darbui ir darbui grupėse. Parengus priemonių, gerinančių KLAVB vartotojų

² Respondentų komentarų kalba netaisyta.

teikiamų paslaugų kokybę planus 2021 m. ir 2022–2023 m., suaugusiųjų literatūros abonemente įrengtos erdvės knygų peržiūrai, atnaujintos Periodikos ir Amerikos skaityklos, pritaikant jas vartotojų poreikiams, atnaujinta II a. galerija, Edukacinėje erdvėje įrengtas jaunimui skirtas grupinio darbo kambarys, taip pat erdvė, tinkanti klubų veikloms.

1.4. Vartotojų aptarnavimo kokybė

96,73 proc. (444) respondentų teigiamai vertina bibliotekos darbuotojų aptarnavimą (paslaugumą, informacijos suteikimą ir kt.). 2017 metais aptarnavimo kokybe buvo patenkinti 94 proc., 2018 m. – 92,5 proc., 2020 m. – 95,5 proc. apklaustųjų. Bibliotekininkų konsultacijomis naudojasi 87,65 proc. apklaustųjų, t. y. 0,93 proc. daugiau, negu 2020 m., iš kurių patenkinti liko 96,11 proc. (396 iš 412 resp.), t. y. 0,3 proc. daugiau patenkintų, negu 2020 m. Tuo tarpu 2017 metais bibliotekininkų konsultacijomis patenkinti buvo 87 proc., o 2018 m. gerai vertinančių bibliotekininko darbą išaugo iki 97 proc. Tyrimų rezultatai įrodo, kad ir ankstesniais metais aptarnavimo kokybė bibliotekos vartotojų buvo vertinama labai gerai.

Respondentai, išsakę savo nuomonę atvirame anketos klausime (10 komentarų iš 117), itin pozityviai vertina bibliotekos personalą ir aptarnavimą: „Ačiū už jų visų darbą, dėka visų bibliotekų darbuotojų pastangų, daugelis žmonių gali būti arčiau kultūros. <...> Bibliotekų indėlis į kultūrinį gyvenimą yra tikrai svarus <...>“; „Didžiausia padėka ir pagarba bibliotekos darbuotojams už malonų bendravimą, patarimus ir pagalbą surandant reikiamas knygas!!! Kiekvienas apsilankymas bibliotekoje yra kaip maža šventė !!!“; „Puikus kolektyvas vaikų skyriuje“; „Labai malonus aptarnavimas“; „Viskas puiku. Mūsų du mažamečiai vaikai dažnai lankosi ir visada per 5–6 metus buvome patenkinti. Vaikai visada nori apsilankyti bibliotekoje net ir be tėvų raginimo. Ačiū kolektyvui.“

Tačiau kai kurių vartotojų patirtis ir nuomonė apie aptarnavimą nėra teigiama (7 komentarai iš 117). Kai kuriems norėtųsi malonesnio darbuotojų bendravimo, dėmesio ir pagalbos: „Malonesnis bendravimas su lankytojais, didesnis prieinamumas prie kasdienio lankytojo. <...>“; „<...>Ne visi darbuotojai gali pakonsultuoti. Kitiems labai trūksta kompetencijos, savo repertuaro pažinimo. <...>“; „Anksčiau labiau patiko dabartiniu metu, trūksta jaunimui kompetencijų konsultuojant.“; „Norėtųsi malonaus (minimalaus) dėmesio ilgalaikiai skaitytojais. Per daugiau kaip 10 metų nei viena darbuotoja nepasiteiravo ar nereikia pagalbos, nepasiūlė naujo leidinio. Anaipol. Visos sėdi įsikniaubusios į kompiuterius, net nepasisveikina. <...> norėčiau būti paprasčiausiai laukiama skaitytoja.“ Panašaus pobūdžio komentarų galime pamatyti ir ankstesnių metų tyrimuose (2020 m. tyrimo pvz.: „Daugiau dėmesio lankytojui, mandagumas ir šypsena nieko nekainuoja<...>“; „Paslaugumas ir malonus bendravimas turėtų būti ne vien bibliotekininkų, tačiau ir kitų darbuotojų bruožas.“), tad su vartotojų aptarnavimo kokybe susijusius atvejus būtina koreguoti: pamatyti kiekvieną lankytoją, atliepti jo poreikius, rekomenduoti, pasiūlyti pagalbą ar alternatyvą.

1.5. Bibliotekos darbo laikas

2020 m. atlikto tyrimo duomenimis, 95,97 proc. apklaustųjų buvo labiau patenkinti nuo rudens įvedamu darbo laiku, kai biblioteka dirba nuo 10 iki 19 val., šeštadieniais – nuo 10 val. iki 17 val. Darbo laiku vasaros metu buvo patenkinti 90,58 proc., kai biblioteka dirbo nuo 10 val. iki 19 val., o šeštadieniais nedirba. Kad biblioteka ilgiau dirbtų vasarą, tuo metu patvirtino ir atvirame klausime išsakyti pastebėjimai. Atsižvelgiant į vartotojų poreikius, nuo 2022 m. birželio 1 d. bibliotekoje įvestas bendras rudens – vasaros darbo laikas: nuo 10 iki 19 val., šeštadieniais – nuo 10 val. iki 17 val.

Vartotojų pasitenkinimo bibliotekos paslaugomis apklausa pradėta vykdyti rugsėjo mėn., tad buvo tikimasi, jog vartotojai pastebės ir įvertins teigiamai pasikeitusį bibliotekos darbo laiką vasaros laikotarpiu. Bibliotekos (abonemento, periodikos ir kitų skaityklų) darbo laiku patenkinti 93,38 proc. (409) respondentų, nepatenkinti 6,62 proc. (29). Sulaukta vos kelių komentarų / pageidavimų dėl darbo laiko: „Darbo laikas nuo 9.00 ryto“; „Atidarymo laiką keisti į nuo 8 ryto“; „Paankstinti darbo laiką (pvz. nuo 9 val.)“. Tai rodo, jog suaugusiųjų abonemento darbo laikas atitinka didžiąją dalį vartotojų poreikių.

Vaikų literatūros abonemento darbo laiku patenkinti 96,31 proc. (235), t. y. 0,99 proc. mažiau patenkintų vartotojų, negu 2020 m. Likę respondentai pažymėjo, jog nesinaudoja (34,68 proc.) arba neturi nuomonės (13,4 proc.) apie Vaikų literatūros abonemento darbo laiką. 2020 m. tyrimo duomenimis, Vaikų literatūros abonemento darbo laikas teigiamai buvo įvertintas 97,3 proc., o 2018 m. tyrimo duomenimis, tik 74,5 proc. Galima teigti, jog teigiamam darbo laiko vertinimui įtakos turėjo ilgesnės darbo valandos vasaros metu.

Edukacinės erdvės darbo laiku patenkinti 95,1 proc., t. y. 194 iš 204 respondentų. Nesinaudojančių (201 resp.) arba neturinčių nuomonės (65 resp.) apie Edukacinės erdvės darbo laiką buvo 56,6 proc. visų apklaustųjų. 2020 m. Edukacinės erdvės darbo laiku buvo patenkinti 96,5 proc., paslaugomis nesinaudojo arba neturėjo nuomonės šiuo klausimu – 49,51 proc. apklaustųjų. 2018 m. darbo laiku patenkinti buvo 92 proc., o nesinaudojo arba neturėjo nuomonės šiuo klausimu – 36,6 proc. visų apklaustųjų. Vis didėja neturinčių nuomonės arba nesinaudojančių Edukacinės erdvės paslaugomis. Tam įtakos gali turėti per mažai viešinamos paslaugos, paslaugų teikimas tam tikroms amžiaus ar socialinėms grupėms (senjorams, moksleiviams ir pan.), nuo bibliotekos nutolusi padalinio vieta. Norint, kad kuo daugiau bibliotekos vartotojų sužinotų apie Edukacinės erdvės veiklą, siūlomas paslaugas reikia viešinti įvairiais kanalais, edukacinius renginius organizuoti įvairesnei auditorijai.

1.6. Nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje

2017 m. KLAVB vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrime didžiausią vartotojų nepasitenkinimą kėlė nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje (12 proc., 34). 2018 m. nepatenkintų bibliotekos nuorodomis buvo 7,32 proc., 2020 m. neigiamai vertinantys vartotojai nesudarė 1 proc., o teigiamai vertino 94,3 proc. (333). Šių metų duomenimis, bibliotekoje esančias nuorodas

teigiamai įvertino 93,83 proc. respondentų, labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti bibliotekoje esančiomis nuorodomis 6,17 proc. respondentų. Nuorodomis nesinaudoja 10 proc. (47 iš 470 resp.), 7,23 proc. (34) neturi nuomonės šiuo klausimu. Atvirame klausime taip pat nebuvo pasisakiusių apie nuorodas. Atsižvelgiant į tai galima teigti, kad bibliotekos vartotojai lengvai randa reikiamas erdves, arba naudojami bibliotekos darbuotojų pagalba, tad orientavimasis bibliotekoje nesukelia sunkumų.

1.7. Bibliotekos pasiekiamumas

88,25 proc. (389) respondentų patenkinti bibliotekos pasiekiamumu, tačiau 11,75 proc. (53) nepatenkinti, t. y. 1,65 proc. nepatenkintų daugiau, negu 2020 m. Atvirame klausime 8 respondentai išsakė pastebėjimus apie bibliotekos pasiekiamumą savo transportu: „Didžiausia bibliotekos problema – parkavimas <...>“; „Neužtenka vietos mašinos parkingui prie bibliotekos.“; <...> “Su mašina tikrai nėra patogų, nes reikia galvoti kur pasistatyti. Autobusu patogų, bet ne visi jais bevažinėja“; „Labiausiai nepatogu dėl automobilių parkavimo. Reikia aplink apeiti visą pastatą tam, kad patektume į biblioteką.“; „Bibliotekos lankytojams galėtų būti užtikrintas nemokamas parkavimas netoliese.“ Pastebėtina, kad automobilių statymo klausimas bibliotekos vartotojams kasmet tampa vis aktualesnis. Vienos respondentės pateiktas pasiūlymas – viena iš idėjų, kaip galima spręsti automobilių statymo prie bibliotekos problemą: „Parkuojantis is bibliotekos kiemo reik eit didžiausia rata, o galeit būt nors gražinimo langelis...būciau l.dėkinga“;

1.8. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas

25,96 proc. (122) apklaustųjų nurodė, jog nesinaudoja arba neturi nuomonės apie bibliotekos informacijos sklaidą. 88,79 proc. (309) respondentų, kuriuos pasiekia informacija apie bibliotekos veiklą, ją vertina teigiamai. Nesinaudojančių ar neturinčių nuomonės apie bibliotekos informacijos sklaidą, lyginant su 2020 m. duomenimis, padaugėjo 5,36 proc., o teigiamai vertinančių sumažėjo 4,11 proc. Keletas respondentų nurodo, jog trūksta informacijos apie renginius: „Per mažai aprašomi vykstantys renginiai bibliotekoje, viešinamos NE VISŲ VYKSTANČIŲ RENGINIŲ nuotraukos, išeina, kad ne visi renginiai svarbūs,. Rugsėjo mėn. vyko jungtinė mokytojų paroda ir nebuvo paviėšinta bibliotekos FB juostoje... ir daug pavyzdžių kai neaišku kokiais kriterijais remiantis vyksta nuotraukų atranka. Tokia pozicija diskriminuojanti, vieni svarbūs o kiti ne.“; „Norėtusi informaciją apie renginius gauti kiek anksčiau (šiuo metu dažniausiai internete ji skelbiama dieną prieš renginį“; „Bibliotekos renginiams labai trūksta viešinimo prieš renginį, dažniausiai informacija pasidalinama po renginio.“

2020 m. apklausos metu respondentai daugiausiai pasisakė dėl trūkstamos informacijos apie bibliotekos naujai gaunamas knygas. Įgyvendinant priemonių, gerinančių vartotojams teikiamų paslaugų kokybę, 2022–2023 m. planą, KLAVB interneto svetainėje bei socialinėse platformose vartotojai nuolat informuojami apie bibliotekos fondo naujus leidinius ir leidinius pagal tematiką. Atsižvelgiant į tai, jog

nei vienas apklausos respondentas nepasisakė apie bibliotekos fondo informacijos sklaidą, galima teigti, jog priemonių, gerinančių KLAVB paslaugų kokybę, planas įgyvendinimas sklandžiai.

1.9. Bibliotekos knygos ir periodiniai leidiniai

Bibliotekoje esančiomis knygomis patenkinti 92,9 proc. (419), t. y. 1,2 proc. mažiau, negu 2020 m. (94,1 proc.) ir 1,29 proc. mažiau, negu 2018 m. (94,19 proc.) respondentų. Bibliotekos fondu nepatenkintų vartotojų 2017 m. buvo 10,83 proc., 2018 m. – 5,8 proc., 2020 m. – 5,64 proc., o 2022 metais – 7,09 proc. (32). Bibliotekos knygomis nesinaudoja arba neturi nuomonės apie jas 4,04 proc. (19) respondentų. Lyginant su ankstesnių apklausų duomenimis, išlieka aktualus naujų knygų, literatūros užsienio kalbomis, mokslinės literatūros poreikis (14 komentarų iš 117):

- 1) „Trūksta kai kurių naujų knygų. Buvo labai fainas skyrius „Vyrams“, kuriame rasdavo įdomių skaitinių ir moterų. Jo trūksta. <...> Kai kurios knygos jau reikalauja papildomos klasifikacijos patogesniai ieškojimui. Pvz. tam tikra populiari mokslinė literatūra, taip pat holistinės knygos jau turi turėti daugiau kategorijų (astrologija, rytų filosofija, „savigyna“ ar mindfulness ir t.t.)“
- 2) „Platesnis informacinės, mokslinės, nisosinės literatūros leidiniu.“
- 3) „Daugiau japoniškų manga komiksų, smagu, kad daugėja jų pasirinkimas anglų kalba Taip pat daugiau anglų kalba knygų tiek vaikų, tiek suaugusiųjų skyriuje“
- 4) „Didesnė galimybė pasirinkimo programavimo literatūros mokomosios.“
- 5) „Trūksta grožinės literatūros užsienio kalba (rusų, anglų). Fondas labai mažas.“
- 6) „Norisi daugiau naujausių knygų rusų ir anglų kalbomis, taip pat pasaulinės klasikos. Lieka įspūdis, kad biblioteka daugiausia siūlo gan paprastą, pigaus skonio skirtą neišrankiam klientui skirtą literatūrą.“
- 7) „Gal būtų galima bibliotekai turėti daugiau moksleivių per mokslo metus skaitomiausių knygų? Užduoda skatinti liet. k. mokytojai.“
- 8) „Daugiau el. Knygų vaikams kurias reikia perskaityti pagal programą.“
- 9) „Vaikų skyriuje trūksta komiksų anglų ir lietuvių kalbomis (juk taip populiari pasaulyje), esamos serijos taip pat nėra pilnos!“
- 10) „<...> Taip pat leidinių serijos bibliotekoje turėtų būti pilnos (dažnai būna pradėti skaityti ir pasirodo yra 1 ir 2 dalys, 3 nebėra, ir pan.“
- 11) „Vaikų skyriaus knygų išdėstymas yra sunkiai suprantamas, Niekada nežinau, kurioje lentynoje reikia ieškoti konkrečios knygos, visad tenka prašyti pagalbos rasti.“
- 12) „Norėtųsi daugiau knygų, nes ilgai tenka laukti eilėje rezervavus knygą.“
- 13) „Naujų knygų mažas tiražas. Ilgai laukti eilėje.“
- 14) „Trūksta pačiame pastate knygų. Kaip suprantu knygos visos yra kažkur archyve ir ne visos lentynose. Tai nėra skaitytojui patogiu ir gerai.“

Iš respondentų, kurie naudojami bibliotekos prenumeruojamais periodiniais leidiniais, patenkintų 95,83 proc. (184). Daugiau nei pusė respondentų, t. y. 59,15 proc. (278) periodiniais leidiniais nesinaudoja arba neturi nuomonės apie juos, o 4,17 proc. (8) periodiniais leidiniais nėra patenkinti. 2020 m. tyrimo duomenimis, periodiniais leidiniais patenkinti buvo 94,42 proc. (203), jais nesinaudojo arba neturėjo nuomonės 47,04 proc. (191), o nepatenkinti buvo 5,58 proc. (12) respondentų.

Apibendrinant bibliotekos knygų ir periodinių leidinių vertinimą, galima teigti, kad bibliotekos vartotojai, kurie skaito knygas ir periodinius leidinius, yra jais patenkinti. Norint patenkinti vartotojų poreikius bei didinti fondo panaudą, priemonių, gerinančių KLAVB vartotojams teikiamų paslaugų kokybę, 2022–2023 m. plane numatyta formuoti ir įgyvendinti laisvesnę prieigą prie bibliotekos dokumentų fondo, suteikiant galimybę į namus skolintis saugyklos fonde komplektuojamus leidinius bei perplanuotas bibliotekos dokumentų fondo išdėstymas, siekiant suteikti patogesnę prieigą prie leidinių.

1.10. Bibliotekos įrenginiai

Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.) nesinaudojo arba šiuo klausimu neturi nuomonės beveik pusė (43,62 proc., 205) respondentų, t. y. 7,02 proc. daugiau, negu 2020 m. Vartotojų, kurie naudojami bibliotekoje esančia įranga, didžioji dalis liko patenkinti – 92,45 proc. (245), o nepatenkinti – 7,55 proc. (20). Bibliotekoje esančia įranga patenkintų sumažėjo, o nepatenkintų padidėjo po 0,95 proc. Didžioji dalis respondentų, išreiškusią nuomonę apie bibliotekos įrenginius, pasisakė apie bekontaktį knygų skolinimosi – knygomato įrenginį: „Knygų grąžinimo terminalas galėtų veikti visą parą, kaip nurodyta tinklalapyje.“; „Stringa knygomatas“; „Prašu suremontuoti skaitomąją, esančią „Akropolyje“; „Kai kur atnaujinti kompiuterius“.

Siekiant gerinti bibliotekos paslaugų atitikimą neįgalųjų poreikiams ir atsižvelgus į 2020 m. apklausos dalyvių išsakytus pastebėjimus, bibliotekoje įrengtos automatiškai atsidarančios durys. 2023 m. planuojama knygomatų tinklo plėtra regiono bibliotekose bei savitarnos įrenginių atnaujinimas KLAVB.

1.11. Bibliotekos renginiai

44,46 proc. (209) respondentų, t. y. 2,99 proc. daugiau, negu 2020 m. duomenimis, nedalyvavo renginiuose arba apie juos neturi nuomonės. 96,55 proc. (252) respondentų, kurie lankėsi renginiuose, yra patenkinti jų kokybe. Patenkintų renginiais padaugėjo 3,35 proc. 2020 m. apklausos metu kaip didžiausią renginių trūkumą respondentai nurodė netinkamą jų organizavimo laiką. Atsižvelgus į tai, aktualius KLAVB renginius pradėta organizuoti patogesniu laiku, t. y. nuo 17.30 val. Tačiau kai kurių renginių laikas vis dar netenkina lankytojų, tai patvirtina vieno respondento pastebėjimas: „Viskas būtų puiku, bet didžiausia BLOGBĖ, kad renginiai organizuojami netinkamu laiku, ir DIRBANTYS žmonės yra „išbraukiami“, nes visi renginiai vyksta dienos metu arba vakare 17,00 val., o visų

dirbančiųjų darbo laikas iki 17.00 val. <...> BŪTINAS LANKSTUMAS, Jūs turite dirbti klaipėdiečiams, o ne vien savo patogumui. Tai daugumos nuomonė.“

Keli respondentai išreiškė pastebėjimus apie renginių kokybę: „Rengiams ir mokymams trūksta kokybės. Už tikrai įdomius renginius manau daugelis sutiktų sumokėti šiek tiek pinigų (1-5€ yra priimtina)“; „Bibliotekos renginiai neįdomūs ir neaktualūs, trūksta populiariesnių autorių knygų pristatymų, intelektualresnių muzikinių renginių.“

Keletas respondentų pateikia jiems aktualius pasiūlymus: „įdomesni renginiai, kurie labiau aktualūs ir jaunesnei auditorijai, daugiau kūrybinių dirbtuvių, šiuolaikinio meno atstovų.“; „Ačiū už nuostabius renginius. Norėtusi daugiau susitikimų su rašytojais /autorais. Tęskite knygų mugės tradiciją, nors šių metų renginys – pagirtinas naujos formos reiškinys.“

1.12. Bibliotekos organizuojami mokymai

Bibliotekos mokymai organizuojami tikslinėms auditorijoms, dažniausiai moksleiviams, studentams, senjorams, tad 67,23 proc. (316) nėra dalyvavę mokymuose arba neturi nuomonės apie juos. Iš dalyvavusiųjų mokymuose jais patenkinti liko 91,56 proc. (141), nepatenkinti – 8,44 proc. (13). Nedalyvavusių mokymuose, remiantis 2020 m. tyrimo duomenimis, padaugėjo 9,35 proc., o jais nepatenkintų – 4,93 proc. Didėjant nedalyvavusių mokymuose ir jais nepatenkintų respondentų skaičiui, būtina kurti naujas mokymų programas, kurios būtų aktualios platesniam vartotojų ratui, mokymus organizuoti vartotojams tinkamu laiku ir forma. Keletas apklausos respondentų pageidauja, kad mokymai vyktų dažniau: „dažniau rengti senjorų mokymus naudotis informacinėmis technologijomis, naudotis kompiuteriais“; „Daugiau bibliotekoje rengiamų mokymų“.

1.13. Bibliotekos elektroninės paslaugos

Respondentai mažiausiai patenkinti bibliotekos elektroninėmis paslaugomis (83,69 proc., 325), iš kurių visiškai patenkinti 56,92 proc. (185). Elektroninėmis paslaugomis nepatenkinti arba neturi nuomonės apie jas 30,85 proc. (145) respondentų. Pasitenkinimas elektroninėmis paslaugomis mažėjo, o nepasitenkinimas didėjo labiausiai iš visų bibliotekos teikiamų paslaugų: elektroninėmis paslaugomis patenkintų sumažėjo 2,91 proc., visiškai patenkintų sumažėjo 4,79 proc., nepatenkintų arba neturinčių nuomonės padaugėjo 8,68 proc. Atsižvelgiant į respondentų pateiktas pastabas, galima teigti, kad daugiausiai nepasitenkinimo kelia LIBIS jungtinis *iBiblioteka.lt* katalogas. 2021 m. modernizavus LIBIS ir atnaujinus *iBiblioteka.lt* portalą, skirtą bibliotekų skaitytojų aptarnavimui ir paslaugų teikimui elektroniniu būdu, vartotojai vis dar susiduria su funkcinėmis klaidomis, kurios apsunkina knygų paiešką bei užsakymus. Daugiausiai komentarų respondentai pateikia apie elektronines bibliotekos paslaugas. Iš 19 komentarų 16 – apie atnaujintą *iBiblioteka.lt* portalą:

- 1) „Didžiausia bibliotekos problema - <...> elektroninė knygų užsakymo sistema“

- 2) <...> „Vienintelis man įžvelgiamas minusas yra susijęs su ibiblioteka.lt Nepatogus valdymas ir naudojimas. Man atrodo tas, kas kūrė, nelabai kažką supranta apie biblioteką, knygas, jų užsakymą, paiešką ir kitus niuansus... Eilinį kartą įgyvendintas kažkoks projektas, kuris ne palengvina kasdienybę, o ją apsunkina. Apmaudu. Suprantu, kad ne asmeniškai Jūsų biblioteka atsakinga. Bet gal perduosite atsiliepimus ir atsakingiems asmenims.“
- 3) „Sutvarkyti ibiblioteka.lt veiklą. Leidinių paieška košmariška, dažnai užsienio autorių pavardės vienų rašomos sulietuvintos, kitų originalios ir t.t.“
- 4) „Čia visai LT bibliotekos sistemai klavb. Nauja sistema už tiek eurų už kiek padarė yra tragedija. Paieškos sistema nepatogi, per mobilią ne viskas veikia, dažnai kimba, labai nepatogi. Senoji nors buvo nepatraukli, bet atliko savodarbą. Dabartinė nors ir patrauklesnė, bet daug mažiau efektyvi.“
- 5) „Sudėtinga užsakyti leidinius internetu, sistema paini. Ankstesnė buvo daug patogesnė, lengvai rasdavau viską, ko reiki ir užsakydavau.“
- 6) „Visada knygas rasdavome ir užsisakydavome internetu. Pasikeitus internetiniam puslapiui paieška pasidarė komplikauta, dažnai „pakimba“.“
- 7) „Labai prasta elektroninė savitarnos svetainė“
- 8) „Bendra elektroninė sistema yra kažkas baisaus.“
- 9) „patobulinti e-sistemą“
- 10) „Naujoji ibiblioteka su daugybe blogybių.“
- 11) „Libis sistema galėtų būti patogesnė – atnaujinta svetainė vartotojui, mano nuomone, yra sudėtinga.“
- 12) „Bibliotekos veiklą tobulinti, leidinių paieška nefunkcionuoja, kaip turėtų. <...>“
- 13) „nereikalinga kasmetinė persiregistracija, kol jos nepraeisi – neįmanoma naudotis e-bibliotekos paslaugomis (užsakyti knygas), sistema labai nepatogi, pastoviai stringa,“
- 14) „Kai atnešu perskaitytą knygą, tai nenoriu sulaukti žinutės, kad neatnešiau“
- 15) „Anksčiau ateidavo pranešimai į el paštą, kad baigėsi skaitymo laikas. Norėčiau kad vėl tokia paslauga būtų.“
- 16) „Viskas gerai. Buvau labai nepatenkinta internetiniu katalogu, dabar jau geriau, bet senasis buvo žymiai geresnis.“

Vienas respondento pastebėjimas atskleidžia, kad bibliotekos vartotojai susiduria su viešosios interneto prieigos problema: „Geresnės kokybės wifi ryšio reikia, nes ne visur bibliotekoje veikia.“

Apibendrinant KLAVB vartotojų pasitenkinimą, galima teigti, kad bibliotekos paslaugos, priemonės ir aptarnavimas pakankamai gerai tenkina vartotojų poreikius, tačiau reikėtų atsižvelgti į tai, ką būtų galima tobulinti. Išsamūs ir atviri respondentų siūlymai ir komentarai leido identifikuoti bibliotekos veiklos trūkumus, siekiant aukštesnio vartotojų poreikių patenkinimo.

Remiantis KLAVB klausimyno 4 klausimo „Ar esate patenkintas (-a) KLAVB paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?“ teiginiais, buvo apskaičiuotas bendras KLAVB vartotojų pasitenkinimo indeksas. Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) – tai indeksas, išreiškiantis procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą.³

KLAVB klausimyno 4 klausimą sudarė 15 teiginių (Q4.1 – Q4.15), kurie buvo vertinami intervaline skale: visiškai patenkintas, labiau patenkintas, labiau nepatenkintas ir visiškai nepatenkintas, kur visiškai patenkintas – 4 balai, o visiškai nepatenkintas – 1 balas. Į VPI skaičiavimą nebuvo įtraukti respondentai, kurie neturėjo nuomonės arba nesinaudojo paslauga. Kiekvieno teiginio vertinimo vidurkis išreiškiamas balais iki 4. Iš visų teiginių vertinimų vidurkių išvedamas bendras pasitenkinimo vidurkis balais, kuris išreiškiamas procentais. Remiantis VPI skaičiavimo metodika, nustatytas KLAVB vartotojų pasitenkinimo paslaugomis indeksas – 90,25 proc. Pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis, lyginant su 2020 m. sumažėjo 0,15 procento: 2020 m. VPI siekė 90,4 proc., 2018 m. – 89,6 proc.

1.14. Bibliotekos rekomendavimas

Ketinimas lankytis ir rekomenduoti biblioteką savo artimiesiems rodo vartotojo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir lojalumą organizacijai. 2018 metų KLAVB vartotojų pasitenkinimo tyrime ketinimas lankytis bibliotekoje siekė 95 proc., 2020 m. išliko aukštas – 94,1 proc. Ateityje neketinančių lankytis bibliotekoje 2020 m. buvo tik 1 respondentas. Šių metų rezultatai rodo, jog bibliotekoje lankytis ketina 89,57 proc. (*diagrama 9*), o neketina 0,85 proc. Ketinimo apsilankyti bibliotekoje procentas sumažėjo 4,53 proc. Tokį mažėjimą galėjo lemti bibliotekos veiklos pokyčiai po Covid-19 pandemijos, pvz., vėl pradėjusi veikti delspinigių skaičiavimo sistema, bibliotekos erdvių atnaujinimo darbai, aptarnaujančio bibliotekos personalo pokyčiai ir kt.

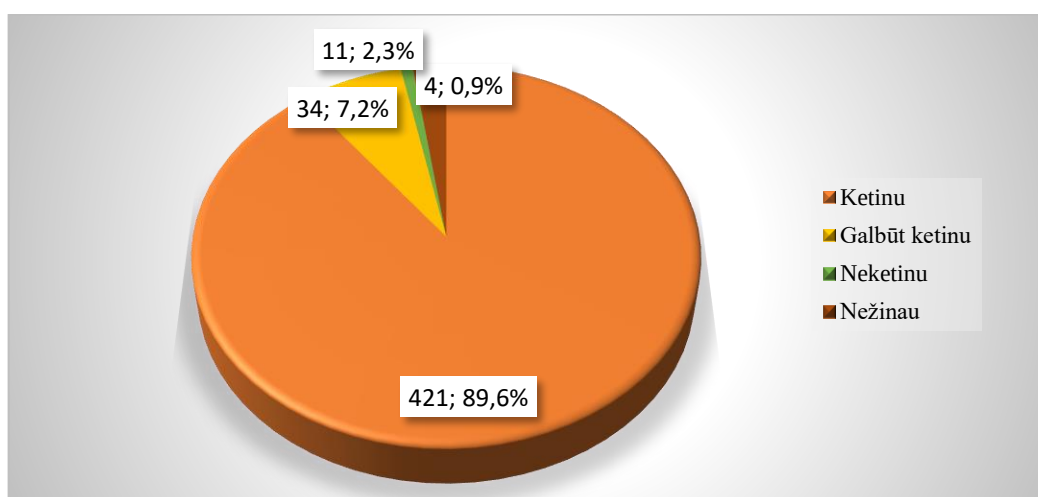


Diagrama 9. Ketinimas lankytis KLAVB ateityje

³ LR Vidaus reikalų ministerija. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010, p. 33.

Apklaustos respondentai ne tik ketina lankytis KLAVB, bet ir 90,6 proc. jų rekomenduotų, o 7,2 proc. galbūt rekomenduotų bibliotekoje apsilankyti savo artimiesiems ir draugams (*diagrama 10*). Nerekomenduojančių apsilankyti bibliotekoje – 0,86 proc. (4). 2020 m. duomenimis, nerekomenduojančių apsilankyti bibliotekoje respondentų nebuvo. Rekomenduojančių apsilankyti bibliotekoje, lyginant su 2020 m. duomenimis, sumažėjo 1,4 proc.

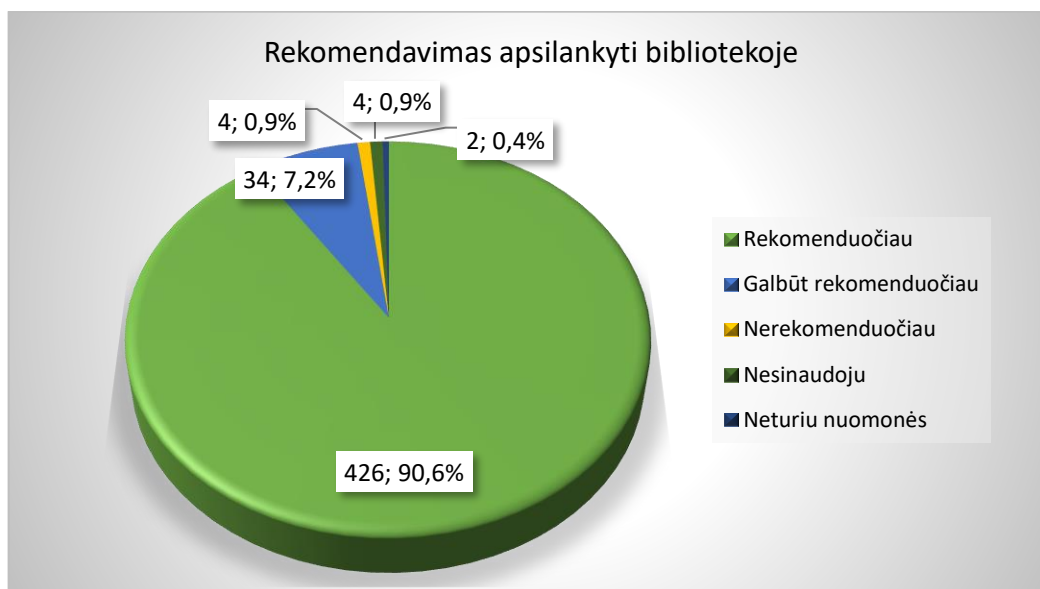


Diagrama 10. Rekomendavimas apsilankyti KLAVB

Dalyvauti edukaciniame užsiėmime rekomenduotų 48,7 proc. respondentų. Daugiau nei trečdalis (39,8 proc.) visų apklaustų respondentų KLAVB edukaciniame užsiėmime nedalyvavo arba neturi nuomonės, ar rekomenduotų šiuos užsiėmimus (*diagrama 11*). Edukacinio užsiėmimo nerekomenduotų 0,4 proc. (2).

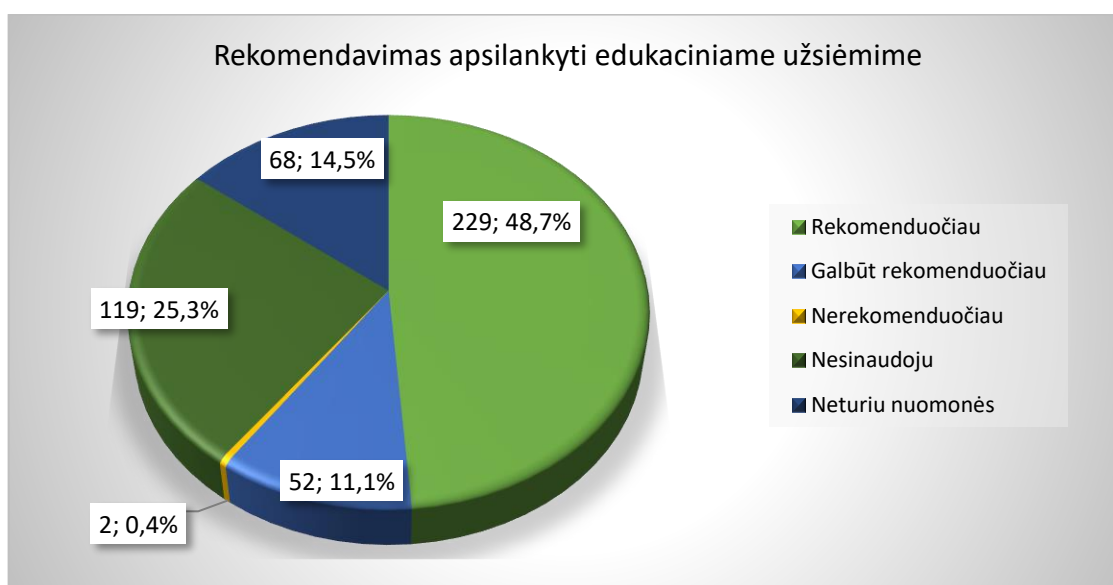


Diagrama 11. Rekomendavimas dalyvauti KLAVB edukaciniame užsiėmime

Remiantis anketos 5 klausimu „Ar rekomenduotumėte: apsilankyti KLAVB bibliotekoje šeimos nariams ir draugams; dalyvauti edukaciniame užsiėmime KLAVB (paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.)“ buvo apskaičiuotas KLAVB vartotojų rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje ir rekomendavimo apsilankyti KLAVB edukaciniame užsiėmime indeksas, kuris parodo vartotojų palankumą, bei aktyvių vartotojų, rekomenduojančių biblioteką ir jos paslaugas, auditorijos dydį.

Rekomendavimo indeksas (arba kitaip – palankių klientų rodiklis) apskaičiuojamas iš rekomenduojančiųjų (aktyviųjų vartotojų) apsilankyti KLAVB procento atėmus nerekomenduojančių (kritikų) apsilankyti KLAVB procentą, į skaičiavimą neįtraukiant nesilankančių ir neturinčių nuomonės (pasyviuosius vartotojus). Remiantis šia metodika, apskaičiuotas rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje indeksas siekia 91,81 proc., edukacinio užsiėmimo rekomendavimo indeksas – 80,92 proc. Lyginant su 2020 m. tyrimo duomenimis, rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje indeksas sumažėjo 2,17 proc., o rekomendavimo apsilankyti edukaciniame užsiėmime indeksas padidėjo 1,44 proc. Vertinant tai, galima teigti, kad biblioteka nepraranda populiarumo, o siūlomos paslaugos tenkina vartotojų poreikius.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Viena pagrindinių KLAVB vartotojų grupių pasižymi šia charakteristika:

- ❖ Moterys
- ❖ 30–49 metų
- ❖ Turintys aukštąjį išsilavinimą
- ❖ Dirbantys
- ❖ Gyvenantys Klaipėdos mieste
- ❖ Apsilankantys bibliotekoje bent kartą per mėnesį
- ❖ Dažniausiai naudojantys literatūros skolinimosi į namus paslaugą
- ❖ Ketinantys naudotis teikiamomis paslaugomis ir rekomenduoti jas kitiems.

2. Bendras KLAVB vartotojų **pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksas – 90,25 proc.**

Rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje indeksas – 91,81 proc., edukacinio užsiėmimo rekomendavimo indeksas – 80,92 proc.

3. KLAVB vartotojų geriausiai vertinamos **bibliotekos patalpos, aptarnavimo kokybė ir bibliotekinių konsultacijų ir pagalba**, ieškant ir naudojantis informacija.

Siekiant kurti bibliotekos erdvę dar patrauklesnę vartotojams, reikėtų įrengti daugiau sėdimų / poilsio vietų Vaikų literatūros abonemente, kad suaugusiems lankytojams, atėjusiems su vaikais, būtų galimybė patogiai leisti laiką bibliotekoje. Tobulinant aptarnavimo kokybę, reikėtų atkreipti dėmesį į kiekvieną lankytoją, suteikti jam informaciją, pasiteirauti ar nereikia pagalbos ieškant literatūros, bibliotekos erdvių ar kt. Taip pat bibliotekos darbuotojai, aptarnaujantys skaitytojus, turėtų geriau susipažinti su bibliotekos fondais, konsultuoti literatūros pasirinkimo klausimais.

4. Nors **bibliotekos fondas** vartotojų vertinamas gerai, tačiau pateikti komentarai atskleidžia, kad trūksta mokslinės literatūros, knygų anglų bei rusų kalbomis, pasaulinės klasikos bei į mokymo programas įtrauktų leidinių didesnio egzemplioriškumo. Reikėtų atkreipti dėmesį į knygų serijų komplektavimą. Atsižvelgiant į tai, formuoti dokumentų komplektavimo strategiją.

5. Vartotojų pasitenkinimas bibliotekos **informacijos sklaida** vertinamas pakankamai teigiamai, tačiau tai viena iš žemiausių vertinimų turinčių paslaugų. Labiausiai respondentai pasigenda informacijos apie organizuojamus renginius bibliotekos Facebook paskyroje. Siekiant gerinti informacijos sklaidos kokybę reikia atkreipti dėmesį į bibliotekos organizuojamų renginių viešinimą – informacines žinutes apie vykstantį renginį transliuoti kuo anksčiau, kad jos pasiektų platesnę auditoriją.

6. Tyrimo duomenys atskleidė, jog pasitenkinimas bibliotekoje esančiais **įrenginiais** mažėja, o nepasitenkinimas jais didėja. Modernizavus LIBIS, daugiausiai nepasitenkinimo kelia knygomato ir skaitomato paslauga. Siekiant gerinti savitarnos įrenginių naudojimą, būtina nuolat stebėti jų panaudą, viešinti informaciją apie įrenginių naudojimą.

7. Tyrimo respondentai, kurie lankosi **kultūriniuose bei edukaciniuose renginiuose**, jų kokybe yra patenkinti ir vertina labai aukštai, tačiau apskritai bibliotekos organizuojamuose renginiuose nesilankančių kasmet vis daugėja. Apklausos respondentų komentarai rodo, jog ne visi renginiai tenkina kokybe bei laiku, ypač darbingo amžiaus lankytojus. Bibliotekoje vykstantys renginiai ir mokymai turėtų būti organizuojami platesnei auditorijai, į renginius kviečiant visuomenėje gerai žinomus asmenis, pasisakančius apie auditorijai aktualias temas.
8. Atlikta apklausos analizė leido identifikuoti, kad vartotojai ir toliau mažiausiai patenkinti **bibliotekos elektroninėmis paslaugomis**. Tyrimo respondentai didelį nepasitenkinimą reiškė dėl atnaujintos knygų užsakymo sistemos *iBiblioteka.lt* ir jos funkcinių klaidų, sudėtingos knygų paieškos, komplikuito leidinių užsakymo, automatinio informavimo trikdžių ir kt. Siekiant gerinti elektroninių paslaugų kokybę, būtina nuolat stebėti ir fiksuoti funkcinius gedimus ir apie juos informuoti LIBIS administratorių, rengti atmintines, organizuoti mokymus ir vykdyti konsultacijas dokumentų paieškos ir užsakymo klausimais.
9. Atsižvelgus į tyrimo respondentų išsakytus komentarus apie bibliotekos **pasiekiamumą**, galima teigti, jog gana didelė problema, su kuria susiduria bibliotekos vartotojai, yra automobilių stovėjimo vietų trūkumas. Šią problemą respondentai siūlo spręsti įrengiant dokumentų grąžinimo langelį / dėžę iš tarnybinio bibliotekos įėjimo pusės, tokiu būdu gerinant bibliotekos savitarnos paslaugų prieinamumą.

KLAIPĖDOS APSKRITIES IEVOS SIMONAITYTĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS KLAUSIMYNAS

Gerbiamas Respondente,

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas išsiaiškinti Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos (toliau KLAVB) vartotojų pasitenkinimo lygį įstaigos teikiamomis paslaugomis.

Šio tyrimo rezultatai padės KLAVB įvertinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Jums pateikta anketa yra anoniminė ir konfidenciali, apibendrinti atsakymai bus naudojami veiklos analizei.

Tinkamą atsakymą pažymėkite ✓

1. Kaip dažnai naudojotės KLAVB paslaugomis?

Dažniau nei kartą per savaitę	Kartą per savaitę	Kartą per keletą savaitių	Kartą per mėnesį	Kartą per keletą mėnesių	Kartą per pusę metų	Kartą per metus	Rečiau nei kartą per metus
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. Dėl kokių priežasčių retai lankotės ar nesilankote KLAVB?

*Jei pirmame klausime pasirinkote „Kartą per metus“ ar „Rečiau nei kartą per metus“, pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:

- ☐ Dėl laiko stokos
- ☐ Dėl poreikio stokos
- ☐ Nepatogi vieta
- ☐ Lankotės kitoje bibliotekoje
- ☐ Trūksta informacijos apie biblioteką

3. Kokiomis KLAVB paslaugomis naudojotės dažniausiai?

- ☐ Skolinatės literatūrą į namus
- ☐ Skaitote literatūrą vietoje
- ☐ Lankotės renginiuose, mokymuose, edukacijose
- ☐ Naudojatės kompiuteriu/ internetu
- ☐ Leidžiate laisvalaikį

4. Ar esate patenkintas (-a) KLAVB paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

	Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Labiau nepatenkintas (-a)	Visiškai nepatenkintas (-a)	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Bibliotekos patalpomis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos aptarnavimo kokybė (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bibliotekos (abonemento, periodikos ir kitų skaityklų) darbo laiku	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vaikų literatūros abonemento darbo laiku	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Edukacinės erdvės (H. Manto g. 9a) darbo laiku	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (tinklaraštis, „Facebook“ paskyra ir pan.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos knygomis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos periodiniais leidiniais (laikraščiai, žurnalai)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos renginiais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Ar rekomenduotumėte:

	Rekomenduo- čiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomen- duočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti <i>KLAVB</i> bibliotekoje šeimos nariams ir draugams	☐	☐	☐	☐	☐
Dalyvauti edukaciniame užsiėmime <i>KLAVB</i> (paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.)	☐	☐	☐	☐	☐

6. Ar ketinate lankytis *KLAVB* ateityje?

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)
☐	☐	☐	☐

7. Jūsų siūlymai, komentarai

.....

8. Jūs esate:

- ☐ Vyras
☐ Moteris

9. Jūsų amžius:

- ☐ 15-19 metų
☐ 20-29 metų
☐ 30-39 metų
☐ 40-49 metų
☐ 50-59 metų
☐ 60-69 metų
☐ 70 metų ir vyresni

10. Šiuo metu gyvenate (įrašykite miestą arba gyvenvietę):

.....

11. Jūsų išsilavinimas:

- ☐ Pradinis
☐ Pagrindinis
☐ Vidurinis
☐ Aukštesnysis
☐ Aukštasis
☐ Kita.....

12. Ar šiuo metu dirbate?

- ☐ Dirbu ☐ Nedirbu*

*pažymėkite žemiau esantį Jums tinkamą atsakymą:

- ☐ Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
☐ Bedarbis, ieškote darbo
☐ Pensininkas
☐ Studentas
☐ Moksleivis
☐ Dėl negalios

Dėkojame už Jūsų atsakymus!

