



**IEVOS** ● **SIMONAITYTĖS**  
KLAIPĖDOS APSKRITIES VIEŠOJI BIBLIOTEKA

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

Tyrimo ataskaita

Parengė:  
vyresn. metodininkė Milda Daugintienė  
vyresn. metodininkė Živilė Levokaitė

Klaipėda, 2020

# TURINYS

ĮVADAS.....	3
1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ.....	4
1.1. KLAVB vartotojų charakteristika .....	4
1.2. Naudojimasis bibliotekos paslaugomis .....	6
1.3. Bibliotekos patalpos .....	8
1.4. Bibliotekos įrenginiai .....	9
1.5. Vartotojų aptarnavimo kokybė.....	9
1.6. Bibliotekos darbo laikas .....	11
1.7. Nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje .....	12
1.8. Bibliotekos pasiekiamumas.....	12
1.9. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas.....	12
1.10. Bibliotekos knygos ir periodiniai leidiniai .....	12
1.11. Bibliotekos renginiai .....	13
1.12. Bibliotekos organizuojami mokymai .....	14
1.13. Bibliotekos elektroninės paslaugos .....	15
1.14. Bibliotekos rekomendavimas .....	16
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS .....	19
<i>Priedas 1. Klausimynas KLAVB paslaugų vartotojams.....</i>	<i>21</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 I. 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 tikimybę<sup>1</sup>.

2019 metais KLAVB paslaugomis naudojosi 11306 vartotojai, iš jų 8871 suaugusieji ir 2435 vaikai iki 14 metų. Nustatytas minimalus respondentų imties dydis – 368 suaugusieji lankytojai. Per numatytą laikotarpį (nuo 2020 m. rugpjūčio 14 d. iki spalio 31 d.) apklausa KLAVB vartotojams buvo platinama dviem būdais: popierinė anketa platinama bibliotekos erdvėse bei vasaros lauko skaitykloje, internetinė anketa – KLAVB interneto svetainėje (<http://www.klavb.lt/>), Facebook paskyroje: (<https://www.facebook.com/simonaitytesbiblioteka>, <https://www.facebook.com/edukacineerdve>), bei išsiųsti 798 kvietimai dalyvauti apklausoje elektroniniu paštu. Į apklausą iš viso atsakė 413 respondentų, analizei tinkamų anketų – 407: 149 popierinės ir 259 anketos el. forma.

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

---

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

# 1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

## 1.1. KLAVB vartotojų charakteristika

Apklausus 407 vartotojus, 82,1 proc. (334) jų sudarė moterys ir 17,94 proc. (73) vyrai (*diagrama 1 ir 2*). Pagal amžių didžiausia respondentų grupė – 30-39 metų vyrų ir moterų grupėse. Moterų skaičius gana tolygiai pasiskirstęs šiose suaugusiųjų amžiaus grupėse: 20-29 m., 30-39 m., 40-49 m., 50-59 m. Vyriausia (70 metų ir vyresni) ir jauniausia (15-19 metų) amžiaus grupė sudaro žymiai mažesnę respondentų dalį. Abi šios grupės kartu sudaro 13,54 proc. visų respondentų. Galima teigti, kad apklausos rezultatai atskleidžia darbingo amžiaus vartotojų nuomonę.

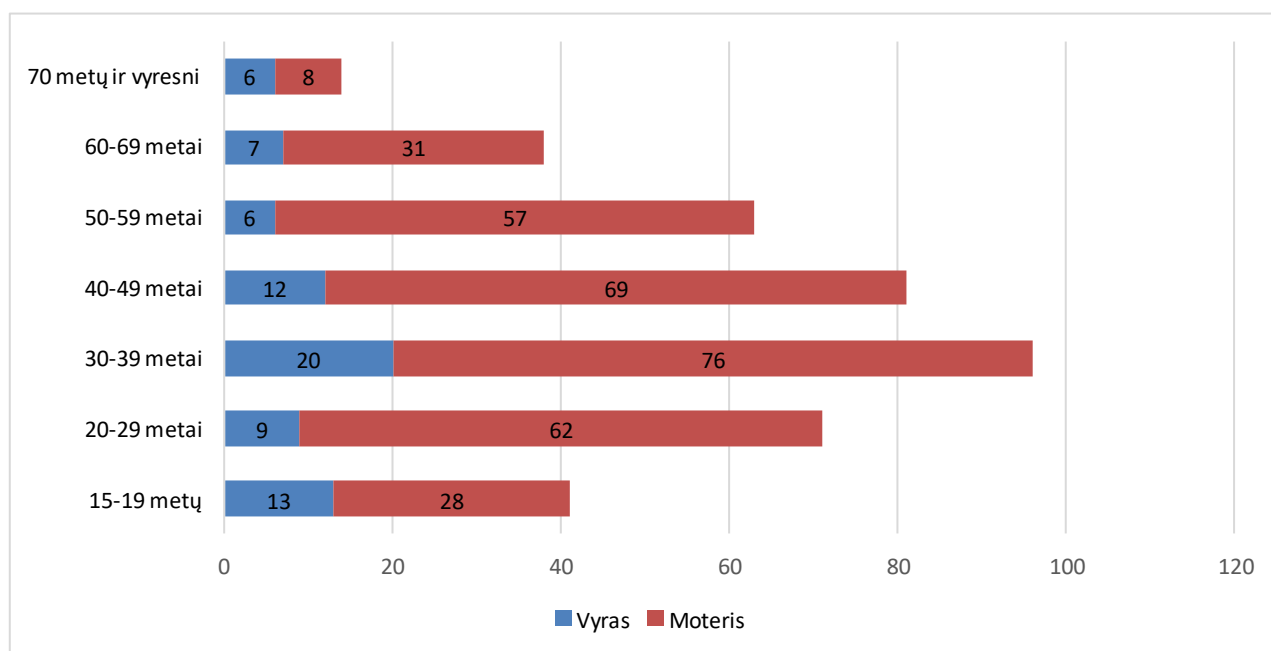


Diagrama 1. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.

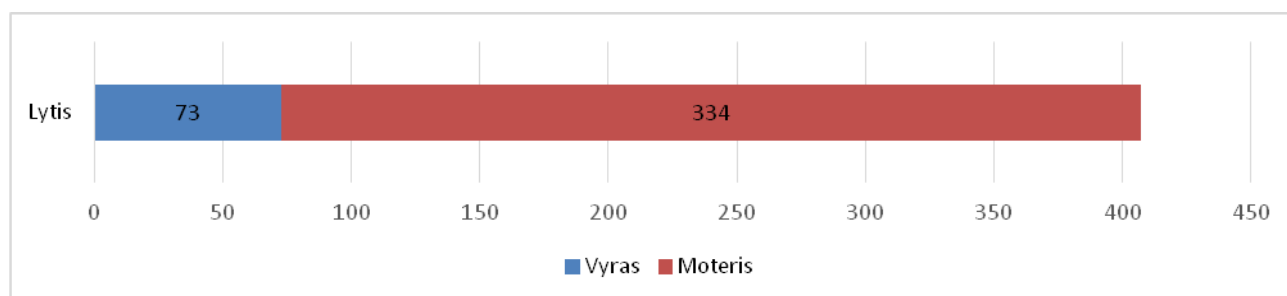


Diagrama 2. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį.

Dirbantys respondentai sudarė 69,29 proc. (282), o šiuo metu nedirbantys respondentai – 30,71 proc. (125). Didžioji dalis asmenų, kurie šiuo metu nedirba, nurodė, kad yra studentai (32 proc., 44 resp.) arba pensininkai (22 proc., 30 resp.). (*diagrama 3*).

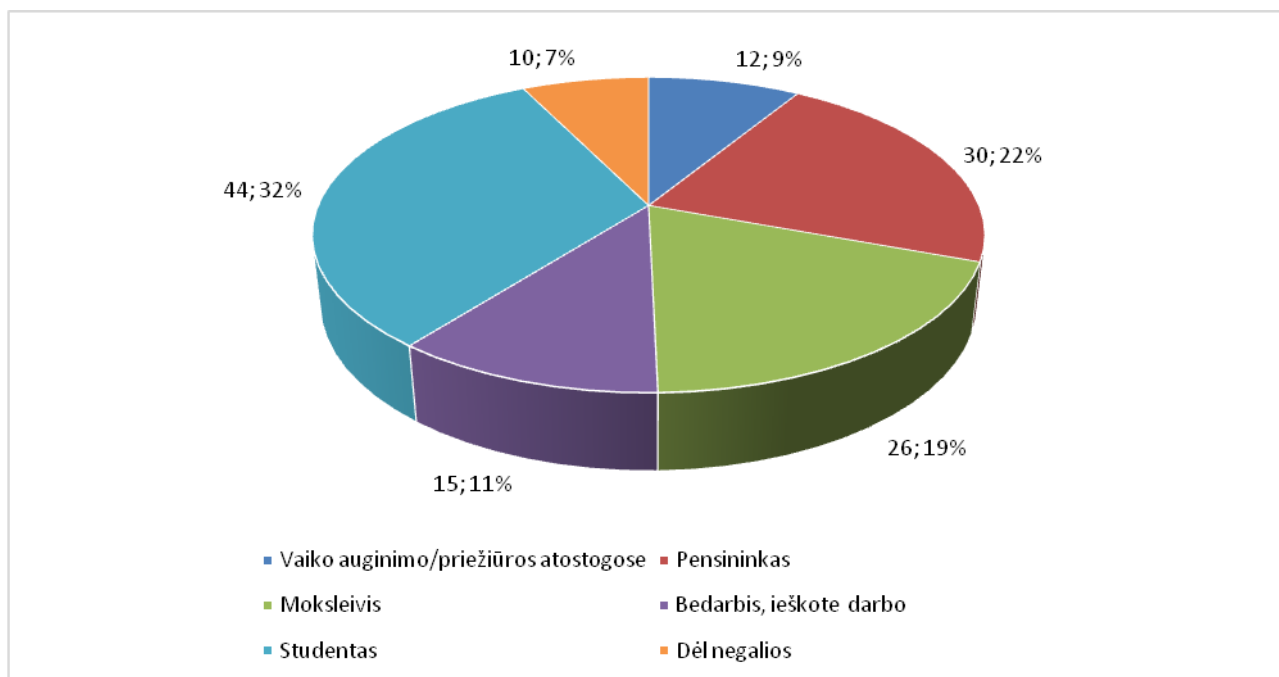


Diagrama 3. Nedarbingų respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą.

70 proc. (284) yra įgiję aukštąjį išsilavinimą. Kitos grupės pagal išsilavinimą sudaro ženkliai mažesnes dalis (diagrama 4).

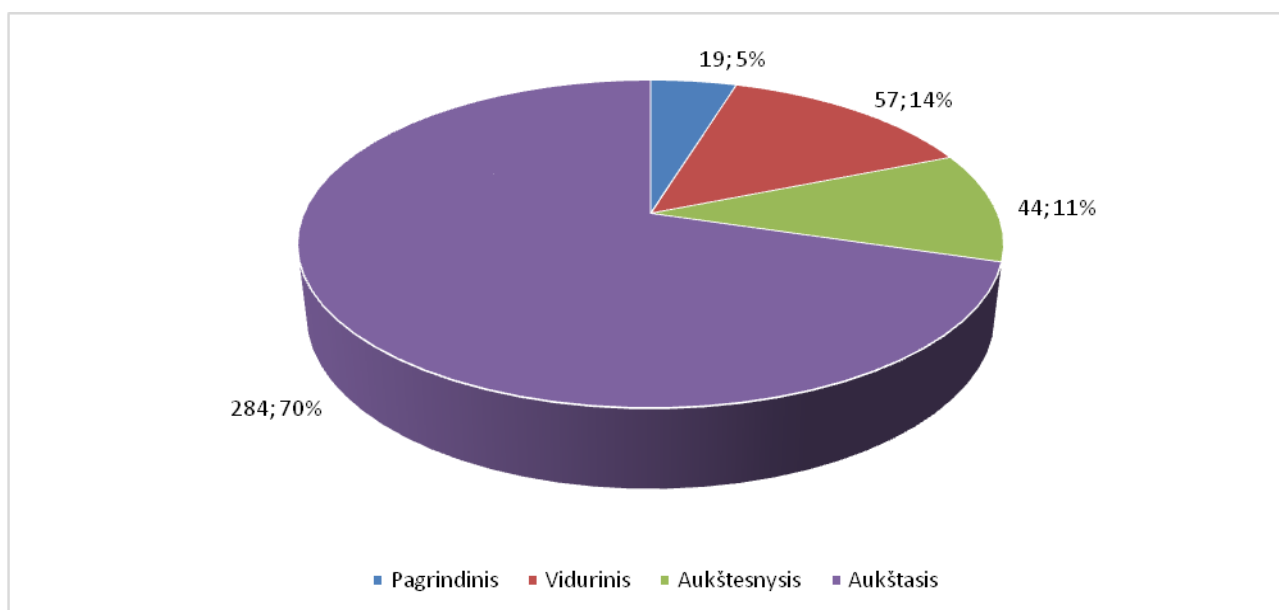


Diagrama 4. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.

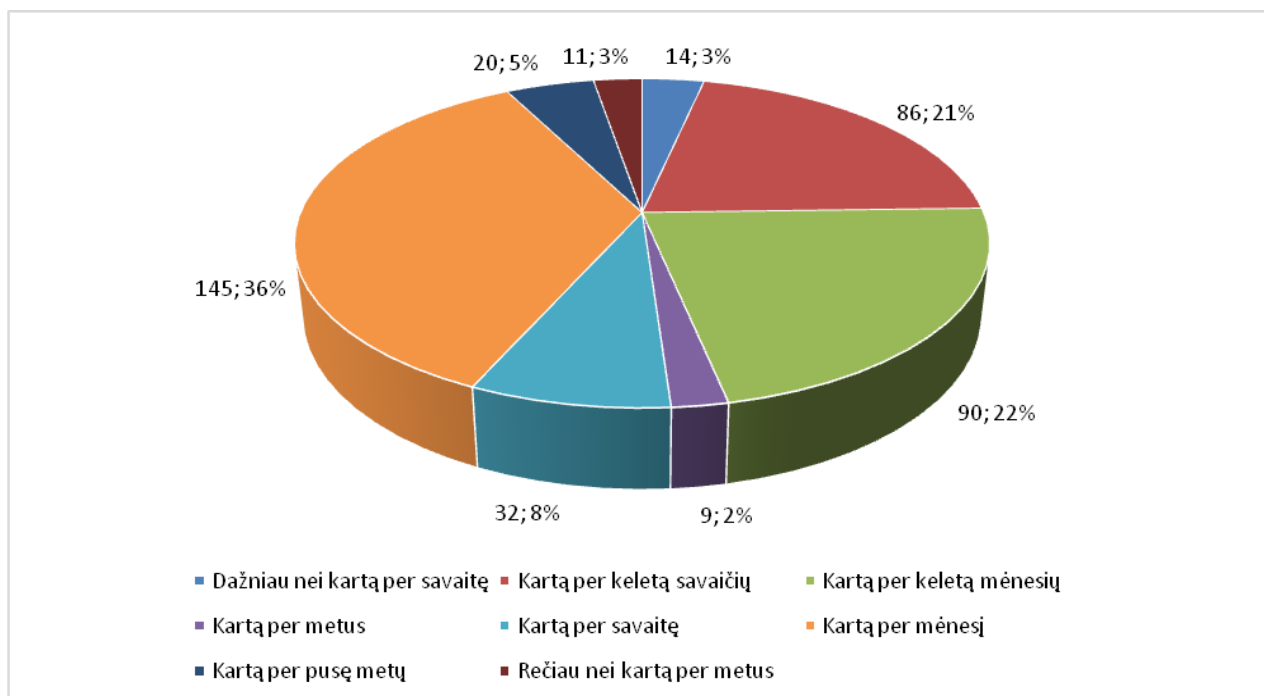
Didžioji dalis (85,26 proc., 347) respondentų gyvena Klaipėdoje, o 8,1 proc. (33) – Klaipėdos rajone. Respondentai iš kitų miestų (Vilniaus, Kauno, Plungės, Rietavo, Kretingos, Šilutės raj. ir Rygos) sudarė 5,65 proc. (23). 4 respondentai nenurodė savo gyvenamosios vietos.

Lyginant situaciją su 2017 ir 2018 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.), aukštąjį išsilavinimą 2017 m. buvo įgiję 57 proc, 2018 m. – 70 proc. respondentų, dirbančių respondentų po 66 proc. Sulaukę pensijinio amžiaus atitinkamai sudarė 22 proc. ir 44 proc. respondentų.

## 1.2. Naudojimasis bibliotekos paslaugomis

Didžiausia respondentų dalis (35,63 proc., 145 resp.) bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį (*diagrama 5*). Nemaža dalis respondentų nurodė, kad lankosi kartą per keletą mėnesių (22,11 proc., 90 resp.) arba kartą per keletą savaitių (21,13 proc., 86 resp.).



*Diagrama 5. KLAVB paslaugų naudojimo dažnumas*

Respondentai, kurie bibliotekoje lankėsi *rečiau nei kartą per metus* arba *1 kartą per metus* sudaro mažą dalį – 4,91 proc. (20). Paklausti, kodėl nesilanko arba retai lankosi bibliotekoje, KLAVB respondentai kaip pagrindines priežastis nurodė poreikio (47 proc., 98) ir laiko stoką (31 proc., 65) (*diagrama 6*).

Lyginant informaciją su 2017 ir 2018 metų duomenimis, buvo apklaustas panašus skaičius respondentų, apsilankančių bibliotekoje kartą per keletą savaitių (2017 m. 29 proc., 2018 m. 21 proc.), tačiau šiais metais buvo apklausta daugiau respondentų, apsilankančių kartą per mėnesį (2017 m. 25 proc., 2018 m. 29 proc., 2020 m. 36 proc.). Atsižvelgiant į tai, galima teigti, kad apklausoje dalyvavusių vartotojų nuomonė yra reprezentatyvi ir atskleidžia nuolat, periodiškai bibliotekoje apsilankančio vartotojo poziciją.

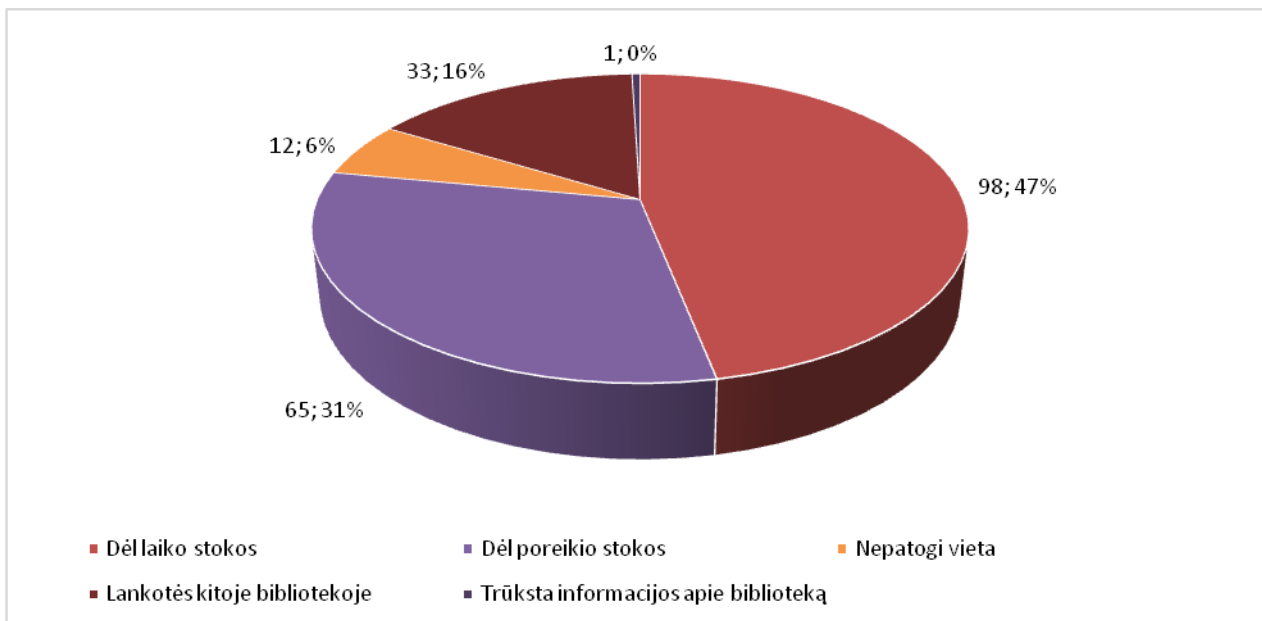


Diagrama 6. Priežastys, lemiančios nesilankymą arba retą lankymąsi KLAVB (N=209)

92,1 proc. (375) respondentų dažniausiai skolinasi literatūrą į namus, beveik trečdalis (26,3 proc., 107 resp.) apklaustųjų nurodė, kad dalyvauja bibliotekos organizuojamuose renginiuose, mokymuose, edukacijose (diagrama 7).

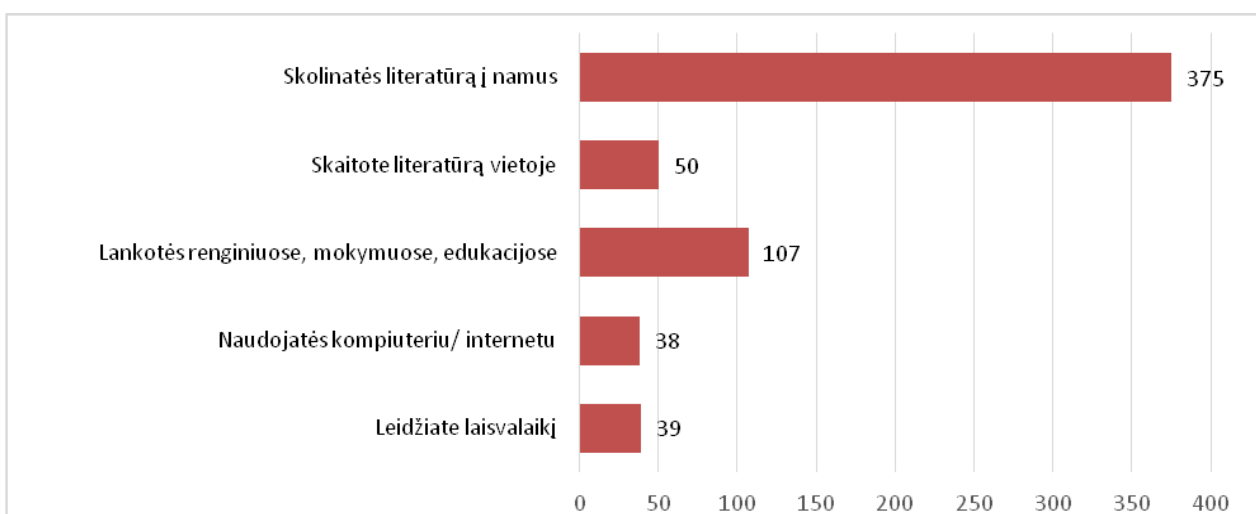


Diagrama 7. Dažniausiai naudojamos bibliotekos paslaugos.

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.

Analizuojant vartotojų pasitenkinimą bibliotekos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu, paaiškėjo, kad geriausiai vertinamos – bibliotekos patalpos (98,2 proc. patenkintų) ir aptarnavimo

kokybė (95,5 proc. patenkintų) (diagrama 8). Bibliotekos patalpomis visiškai patenkinti 317 respondentų (81,91 proc.), o aptarnavimo kokybe – 310 respondentų (77,11 proc.).

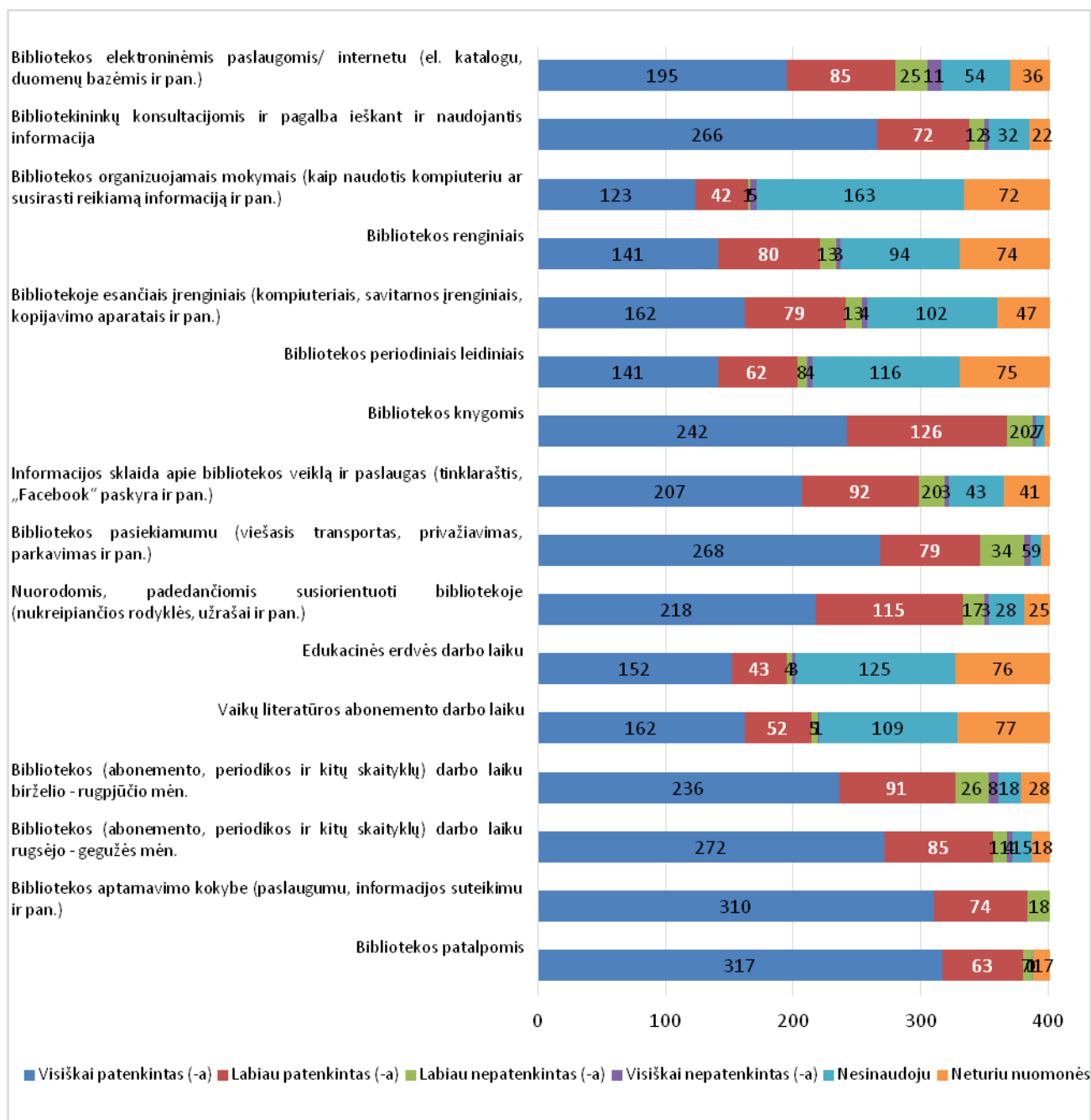


Diagrama 8. Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu lygis.

### 1.3. Bibliotekos patalpos

Iš visų bibliotekos aspektų geriausiai vertinamos bibliotekos patalpos, kuriomis patenkinti 98,2 proc. (380) vartotojų. Tai patvirtina ir respondentų komentarai<sup>2</sup>: „Gera, erdvu!“, „<...> O šiaip biblioteka puiki, labai malonios, patogios erdvės.“ Tačiau kai kuriems lankytojams trūksta vietų, kur būtų galima prisėsti ir pavartyti knygą, atsigerti kavos ar vandens: 1) „Labai man patinka ši biblioteka.

<sup>2</sup> Respondentų komentarų kalba netaisyta.



Galbūt galėtų būti erdvės daugiau (sėdmaišiai) paskaityti knygoms.“; 2) „<...>Kavinė prie bibliotekos visai ne į temą. Dažnai, pasiėmus knygas, nueiname į šviesią Presto kavinukę ir ten su kava dar pažiūrim, pasidžiaugiam knygom.. Visai norėčiau kokių staliukų, kampelių, kur būtų galima pačioj bibliotekoj prisėst, gerai pažiūrinėt knygą, gal kavos atsigert tuo pačiu. Nes dabar skubi greičiau pasirinkt knygą, parsineši namo, pradedi skaityt ir ...visai nepatinka.“ ; 3) „Galėtų būti daugiau foteliukų, vandens objektų (atsigerti)“; 4) „Sutvarkyti interneto ryšį. <...>Kavos įsigijimo galimybė.“ Kitiems lankytojams trūksta grupinių darbo vietų: „Būtų neblogai, kad būtų kampeliai ar erdvės grupėms susiburti prie vieno stalo pvz. grupiniam mokymuisi, diskutavimui. Bent jau aš nežinau ar tokių erdvių turite. Skaitykloje to nematau.“

#### **1.4. Bibliotekos įrenginiai**

Bibliotekoje esančiais įrenginiais nesinaudojo arba šiuo klausimu neturi nuomonės daugiau nei trečdalis (36,6 proc., 149) respondentų. Vartotojų, kurie naudojosi bibliotekoje esančia įranga, didžioji dalis liko patenkinti – 93,4 proc. (241), o nepatenkintų – 6,6 proc. (17). Keletas respondentų išreiškė savo pastebėjimus: „Reiktų naujų savitarnos kopijavimo aparatų, kavos aparato.<...>“ ; „Trūksta naujos įrangos, individualių darbo vietų lankytojams.“; „Nelabai patinka aparatai priduoti, pasiimti knygas <...>“; „Kad galima būtų įmesti knygas į dėžę ir bibliotekos darbo metu.“

Siekiant didesnio bibliotekos paslaugų atitikimo neįgaliųjų poreikiams, būtų galima svarstyti apie galimybę įrengti kopijavimo aparatą, pritaikytą neįgaliesiems: „Esu su judėjimo negalia (sėdžiu neįgaliojo vežimėlyje). Kad pasinaudočiau kopijavimo aparatu, man visada reikia mane lydinčio asmens pagalbos, nes pati nepasiekiu visų mygtukų. Mano siūlymas būtų įsigyti bent vieną kopijavimo aparatą, kuris būtų atitinkamo aukščio, pritaikytas judėjimo negalią turinčiam ir neįgaliojo vežimėlyje sėdinčiam žmogui.“ Be to, judėjimo negalią turinčiam žmogui patekti į biblioteką būtų patogiau, jei būtų įgyvendintas vieno respondento siūlymas: „Įrengti patogų įėjimą į biblioteką, su automatiškai atsiderančiomis durimis.“

Atsižvelgiant į respondentų pasiūlymus, galima išvelgti bibliotekos galimybes, kuriant skaitytojams dar patrauklesnę ir patogesnę bibliotekos erdvę: daugiau staliukų, patogių kėdžių/fotelių/sėdmaišių, momentinio kavos aparato arba geriamojo vandens aparato pastatymas, individualaus ir grupinio darbo erdvių, neįgaliojo vežimėlyje sėdinčiam žmogui pritaikyto kopijavimo aparato ir automatiškai atsiderančių bibliotekos durų įrengimas.

#### **1.5. Vartotojų aptarnavimo kokybė**

95,5 proc. (384) respondentų teigiamai vertina bibliotekos darbuotojų aptarnavimą. 2017 metais aptarnavimo kokybe buvo patenkinti 94 proc., 2018 metais – 92,5 proc. apklaustųjų. Bibliotekininkų konsultacijomis naudojosi 86,73 proc. apklaustųjų, iš kurių patenkinti liko 95,8 proc. (338 iš 353

resp.). Tuo tarpu 2017 metais bibliotekininkų konsultacijomis patenkinti buvo 87 proc., o 2018 m. gerai vertinančių bibliotekininko darbą išaugo iki 97 proc. Aptarti praėjusių tyrimų rezultatai įrodo, kad ir ankstesniais metais aptarnavimo kokybė buvo viena geriausiai vartotojų vertinamų bibliotekos veiklos dalių.

Nemaža respondentų dalis (27 koment. iš 98), išsakiusių savo nuomonę atvirame anketos klausime, itin pozityviai vertina bibliotekos personalą ir reiškia padėkas: „Puiki biblioteka! Puiki aptarnavimo kultūra net ir telefonu! Mandagus bendravimas, pagarba klientui! Žaviuosi Jūsų kolektyvu bibliotekoje! Paslaugūs, dėkoja, kad klientas palaukė ir pan. - tai nuteikia maloniai. Šypsenu netrūksta, nieko - super!“; „Esu labai dėkinga bibliotekininkėms už paslaugų, malonų aptarnavimą.“; „Labai puikiai viskas, labai džiaugiuosi, kad padidinate skaičių knygų, kiek galima pasiskolinti.“; „Darbuotojai nusipelno pagyry, visuomet geranoriškai paaiškina, padeda“. Tačiau ne visų vartotojų patirtis ir nuomonė apie aptarnavimą yra teigiama. Kai kuriems norėtusi malonesnio darbuotojų bendravimo ir didesnio paslaugumo: „Daugiau dėmesio lankytojui, mandagumas ir šypsena nieko nekainuoja, o atėjęs ir pasijutęs lyg trukdytum, nesijauti maloniai. Kartais, net galva nepakyla pažvelgti kas įėjo - liūdna.“; „Abonimento bibliotekininkės (senesnes darbuotojos) galėtų būti geresnes nuotaikos dažniau.“; „Vos tik įžengus abejingumas, jokio atsako į pasilabinimą. Vėliau skyriuose be priekaištų.“; „<...>Galėtų bibliotekininkės ne tik sėdėt už stalo, bet ir kartais vaikščiot, patart kokią knygą pasirinkt, naujienų pasiūlyt. Mažai info apie naujas knygas. <...>“; „Paslaugumas ir malonus bendravimas turėtų būti ne vien bibliotekininkių, tačiau ir kitų darbuotojų bruožas.“

Dar reiktų paminėti, jog svarbu daugiau dėmesio skirti bibliotekų darbuotojų, kurie dirba su vaikais, mokymams/paskaitoms, kaip dirbti su specialiujų poreikių vaikais bei atpažinti jų elgesį, požymius. Darbuotojai turėtų stengtis draugiškai bendrauti su vaikais, neatsižvelgiant į jų „netinkamą“ elgesį, kuris gali reikšti ir specialiuosius poreikius. Šią problemą atskleidė respondento komentaras: „Siūlau darbuotojus supažindinti su negaliomis. Ypatingai 'nematomis' negaliomis. Nes yra labai nemalonu kaip prie vaiko (autisto) pastoviai kabinėjasi: "kodėl nesisveikini, kodėl žiūri į šoną kai kalbu. Kodėl neatsakai į klausimus? " Todėl, kad nepalaiko akių kontakto, todėl, kad ateiti į biblioteką ir taip yra didelis iššūkis. O aiškinti garsiai, kad vaikas turi negalia, kai bibliotekoje yra kitų lankytojų, tikrai nenoriu.“ Kad panašios situacijos bibliotekose susidarytų kuo rečiau, Lietuvos viešosios bibliotekos šiuo metu vykdo socialinį projektą „Biblioteka visiems“, skirtą gerinti neigaliųjų aptarnavimą bibliotekose. Pirmajame projekto etape bibliotekose vieningai taikomi infrastruktūriniai sprendimai, tobulinamos darbuotojų kompetencijos, kuriamos naujos paslaugos ir priemonės („sensorinis gesintuvas“, socialinis plakatas ir kt.), palengvinančios Autizmo spektro (ASS) ir kitų kalbos, komunikacijos ir elgesio sutrikimų turinčių asmenų lankymąsi bibliotekoje.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> KLAVB. „Biblioteka visiems“. Prieiga per internetą: <http://www.klavb.lt/duk/ivairus-klausimai/2050-biblioteka-visiems.html>

Siekiant geriau atpažinti negalias ir jų apraiškas, pritaikyti specifinį komunikavimo būdą su vartotojais, turinčiais negalią, bibliotekos aptarnaujančiam personalui vertėtų dalyvauti seminaruose, konferencijose apie neįgaliųjų poreikius ir integraciją visuomenėje bei dalintis patirtimi su kolegomis iš Lietuvos ir kitų šalių bibliotekų.

## 1.6. Bibliotekos darbo laikas

Lyginant bibliotekos darbo laiką rugsėjo-gegužės mėn. ir darbo laiką birželio-rugpjūčio mėn., didesnė dalis (95,97 proc., 357 resp.) apklaustųjų 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 patenkinti 90,58 proc. (327 resp.), kai biblioteka dirba nuo 10 val. iki 19 val., o šeštadieniais nedirba. Kad bibliotekos vartotojai norėtų, jog biblioteka dirbtų ilgiau vasarą, patvirtina ir jų išsakyti pastebėjimai: „Vasaros metu netinkamas bibliotekos darbo laikas“; „Būtų patogiu, kad ir vasaros sezono metu biblioteka dirbtų šeštadieniais“. Kiti lankytojai mini ir sekmadienio dieną: „biblioteka galėtų dirbti ir sekmadieniais“; „Nors kartą per mėnesį dirbti sekmadienį. Nes kartais norisi paskaityti sekmadienį. <...>“; „Būtų patogiu, jei biblioteka dirbtų ir savaitgaliais <...>“. Respondentai ilgesnių bibliotekos darbo valandų norėtų ne tik vasarą, bet ir vakarais: „Bibliotekos darbo laikas turėtų būti toks, kad žmonės galėtų naudotis ja po įprastų darbo valandų.<...>“; „Vėliau baigti darbą rugsėjo-geg. mėnesių laikotarpiu <...>“; „<...>Ilginti darbo laiką, kad būtų galima dirbti ilgiau skaityklose.<...>“; „ilgesnis darbo laikas“.

Atsižvelgiant į vartotojų poreikius, kad biblioteka dirbtų ilgesnėmis darbo valandomis, nuo 2020 metų birželio mėn. KLAVB pradėjo dirbti viena valanda ilgiau vasaros laikotarpiu (anksčiau dirbo nuo 10 iki 18 val., o dabar nuo 10 iki 19 val.). Šis pokytis gal ir nėra labai akivaizdus vartotojams, nes pasisakymai atvirame klausime rodo ilgesnių darbo valandų poreikį, tačiau stebint bibliotekos vasaros darbo laiko vertinimą 2018 m., kai pasitenkinimas siekė 80 proc., vartotojų vertinimo pokytis ryškus – vasaros darbo laiko teigiamas vertinimas siekia 90 proc.

Vaikų literatūros abonemento darbo laiku patenkinti 97,3 proc., t.y., 214 iš 220 vartotojų. Likę respondentai (45,81 proc.) pažymėjo, jog nesinaudoja (109 resp.) arba neturi nuomonės (77 resp.) apie Vaikų literatūros abonemento darbo laiką. 2018 m. tyrimo duomenimis, Vaikų literatūros abonemento darbo laikas teigiamai buvo įvertintas tik 74,5 proc. respondentų. Galima daryti prielaidą, kad prie teigiamo darbo laiko vertinimo augimo prisidėjo darbo laiko ilginimas, įvestas nuo birželio mėn., kai darbo dienomis dirbama viena valanda ilgiau (iki 19 val.).

Edukacinės erdvės darbo laiku patenkinti 96,5 proc., t.y., 195 iš 202 lankytojų. Nesinaudojančių (125 resp.) arba neturinčių nuomonės (76 resp.) apie Edukacinės erdvės darbo laiką buvo pusė visų apklaustųjų (49,51 proc.). 2018 m. Edukacinės erdvės darbo laiku buvo patenkinti 92 proc., o nesinaudojo arba neturėjo nuomonės šiuo klausimu – 36,6 proc. visų apklaustųjų.

### **1.7. Nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje**

2017 m. KLAVB vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrime didžiausią vartotojų nepatenkinimą kėlė nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje (12 proc. , 34 resp.). 2018 m. tyrime situacija pagerėjo: nepatenkintų bibliotekos nuorodomis buvo 7,32 proc., o šios apklausos metu šį aspektą neigiamai vertinantys vartotojai nesudaro nė 1 proc., o teigiamai vertina 94,3 proc. (333 resp.), tačiau nuorodomis nesinaudoja arba neturi nuomones apie jas 13,1 proc. (53) respondentų. Analizuojant apklaustųjų siūlymus atvirame klausime, buvo tik viena pastaba dėl aiškesnių nuorodų: „Padaryti aiškesnes nuorodas surandant knygas“. Galima teigti, kad nuorodos bibliotekoje yra pakankamai aiškios daugumai vartotojų.

### **1.8. Bibliotekos pasiekiamumas**

89,9 proc. (347) respondentų patenkinti bibliotekos pasiekiamumu, tačiau 10,1 proc. (39) nepatenkinti. Trys respondentai atskleidė, kad susiduria su problemomis, atvykę į biblioteką savo transportu: „Labai nepatogu atvykus su savo transporto priemone, todėl, kad miesto centre dažnai trūksta stovėjimo vietų mašinoms ir yra nepigu“; „Reiktų nemokamo parkingo“; „Trūksta automobilių parkavimo aikštelės prie bibliotekos.“

### **1.9. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas**

20,6 proc. (84) apklaustųjų nurodė, jog nesinaudoja arba neturi nuomonės apie bibliotekos informacijos sklaidą. Respondentų, kuriuos pasiekia informacija apie bibliotekos veiklą, didžioji dalis (92,9 proc., 299) ją vertina teigiamai.

Keletas respondentų nurodo, jog trūksta informacijos apie bibliotekos naujai gaunamas knygas ir tam tikslui siūlo naudoti bibliotekos socialinio tinklo Facebook paskyrą: „Būtų puiku, jei atsirastų reguliarūs įrašai apie naujai gautas knygas.“; „facebooke galėtų būti informuojama apie naujai gautas knygas“; „facebooke norėčiau matyti gaunamas naujas knygas“; „galėtų facebooke ar internete būti daugiau info apie naujas knygas.“ Viena respondentė pažymėjo, jog norėtų žinoti apie bibliotekai reikalingas naujas knygas: „<...>Daugiau sklaidos apie naujų knygų poreikį. Vėliau nusipirkčiau naujausią knygą ir perskaičius padovanočiau bibliotekai.“

### **1.10. Bibliotekos knygos ir periodiniai leidiniai**

Bibliotekoje esančiomis knygomis patenkinti 94,1 proc. (368) respondentų. 2017 metais nepatenkintų bibliotekos fondu vartotojų buvo 10,83 proc., 2018 m. 5,8 proc., o 2020 metais nepatenkintų 5,64 proc. Lyginant su 2017 ir 2018 metų KLAVB vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimais, naujų knygų poreikis, ypač mokslinės literatūros, išlieka labai aktualus. Tai patvirtina ir atvirame klausime išsakyti respondentų siūlymai:

- 1) „Pasiūlymas visuomet tas pats - plėsti turimos literatūros sąrašą.“
- 2) „Trūksta mokslinės literatūros- socialinis darbas, psichologija. Pasirinkimas net skaitykloje labai kuklus, mažai naujų knygų.“
- 3) „TRŪKSTA MOKSLINĖS LITERATŪROS.“
- 4) „Bibliotekoje trūksta daugiau naujausios mokslinės literatūros.“
- 5) „Nauju knygu, ne tik abonimente, bet ir skolintis i namus.“
- 6) „Norėtūsi daugiau mokslinės literatūros.“
- 7) „Norisi knygų - naujienų, šiai dienai leidžiamų, ypač leidyklos Tito Alba asortimento“
- 8) „Papildyti bibliotekos fondus knygomis, ypač tomis, kurių reikia pagal mokyklinę programą.“
- 9) „Trūksta populiarių grožinės literatūros knygų anglų k.“
- 10) „Trūksta knygų anglų kalba, lietuviškai neišverstų.“
- 11) „Atnaujinti knygeles vaikams rusų kalba“
- 12) „daugiau literatūros, truksta knygų kitomis kalbomis“
- 13) „Daugiau naujo leidimo knygų, kad jos greičiau būtų prieinamos bibliotekoje.“
- 14) „Pastebėjau, kad rajono ar miesto bibliotekoje dažniau galima greičiau gauti naujesnio leidimo reikalingą knygą nei šioje bibliotekoje (arba jos iš viso nebūna)“.
- 15) „Aptarnavimas puikus, tačiau trūksta išteklių, ieškomos literatūros.“
- 16) „Paslaugos tenkina, darbuotojai mandagus ir paslaugus, visad pasiruose padėti, zinoma visad pradiugintu daugiau naujos literatūros :)“.

Beveik pusė (47 proc., 191) respondentų nesinaudojo arba neturi nuomonės apie bibliotekos turimus periodinius leidinius. Iš respondentų, kurie naudojami periodiniais leidiniais, patenkintų buvo 94,4 proc. (203). Nepatenkintų – tik 3,1 proc. Keletas respondentų išreiškė savo periodinių leidinių poreikį atvirame klausime: „jūsų biblioteka neturi verslo žiniu, nei popieriniu nei el formatu, o galetu tureti.“; „Daugiau žurnalų įvairiasnių, laikraščių“. KLAVB biblioteka turi „Verslo žinių“ tik pirmadienio numerio elektroninį variantą, kuriuo galima naudotis tik iš bibliotekos kompiuterių. Remiantis skaityklų skyriaus darbuotojų patirtimi ir atsižvelgiant į respondento išsakytą pasiūlymą, galima teigti, kad šio elektroninio varianto nepakanka, kad būtų visiškai patenkinti vartotojų poreikiai.

Apibendrinant bibliotekos turimų knygų ir periodinių leidinių vertinimą, galima teigti, kad bibliotekos vartotojai yra patenkinti bibliotekos fondu, tačiau, siekiant labiau atitikti skaitytojų poreikius, reikėtų ieškoti galimybių įsigyti daugiau naujausios mokslinės literatūros, knygų anglų kalba ir periodinio leidinio „Verslo žinios“ prenumeratą.

### **1.11. Bibliotekos renginiai**

41,48 proc. (168) respondentų nedalyvavo renginiuose arba apie juos neturi nuomonės. 93,2 proc. (221) respondentų, kurie lankėsi renginiuose, yra patenkinti jų kokybe. Kaip didžiausią renginių

trūkumą, respondentai nurodo netinkamą jų laiką: 1) „Bibliotekoje vykstančius renginius būtų gražu organizuoti atsižvelgiant į turbūt dažniausią darbo laiką (8:00-17:00), nes, pavyzdžiui, šiuo metu organizuojami prancūzų kino vakarai būtų labai įdomūs, bet dalyvauti negalėsiu nei aš, nei mano aplinkos žmonės, kuriuos domintų, tiesiog dėl renginio laiko - pradžia 16:00... Na, nebent tikslinė auditorija yra tik senjorai, mokytojai ar studentai.“; 2) „Renginiai vyksta darbo laiku, kai dirbantiems žmonėms nėra galimybės apsilankyti.“; 3) „Renginių laikas t. b. bent jau nuo 17-30“. Viena respondentė pastebėjo, kad renginių įgarsinimo kokybė nėra pakankamai gera: „<...> renginiams įgarsinti (ypač konferenc. salėje) pasirūpinti geresne įranga, o gal turimos tobulesniu valdymu, nes kartais girdisi tik duslus burbuliavimas/ dudenimas.“

Kiti respondentai teikė pasiūlymus renginiams pagal tai, kas jiems asmeniškai yra aktualu: 1) „<...> Norėčiau renginių poezijos kūrėjams (ne profesionalams), kad jaukioje draugijoje žmonės galėtų pasidalyti savo kūryba.“; 2) „Rengti susitikimus su dainininkais dažniau. Ačiū.“; 3) „Vaikams spektakliukus rengti.“; 4) „Nenustokite rengti renginių, edukacinių užsiėmimų. Konkrečiai mane labiausiai domintų renginiai turizmo, kelionių tematika. Smagu klausytis keliautojų pasakojimais, kaip buvo keliaujama netradiciniu transportu ar tiesiog įvairiu transportu (dviračiais ir t.t.), sužinoti apie aplankytų šalių kultūrą, įv. nutikimus. Taip pat renginiai karjeros, studijų tema.“ Šių tematikų renginiai vyksta bibliotekoje, tačiau gali būti, kad informacija ne visada pasiekia tikslinius vartotojus arba vartotojai tikisi daugiau renginių jiems asmeniškai aktualiomis temomis.

Kad informacija apie bibliotekos renginius pasiekia ne tik bibliotekos skaitytojus, bet ir platesnę auditoriją, atskleidžia keletas apklausos dalyvių pasisakymų: „Noriu pasidžiaugti bibliotekos aktyvumu. Renginiai, skaityklos pastebimos mieste, o ne tik bibliotekos ribose.“; Dar nebuvo niekada poreikio pasiimti knygų, nes visalaik perku, tačiau renginyje bibliotekoje ne kartą esu dalyvavusi. O lankytis žadu dažnai, nes įsigijau kortelę. :)“

### **1.12. Bibliotekos organizuojami mokymai**

Daugiau nei pusė (57,88 proc.) respondentų nedalyvavo bibliotekos mokymuose (163 resp.) arba neturi nuomonės (72 resp.) apie juos. Iš dalyvavusiųjų mokymuose jais patenkinti liko 96,5 proc. (165). Aptariant mokymų perspektyvą, galima remtis vienos respondentės išvalgomis, kad šiuo sudėtingu Covid-19 pandemijos metu ypač aktualūs tampa nuotoliniai mokymai ir edukacijos, bendradarbiaujant su ugdymo įstaigomis: „Edukacijos apie biblioteką ugdymo įstaigose. Ne visada su atėjimu būna lengva pas jus vykdomas edukacijas, o norėtusi švietėjiškos veiklos, edukacijos "Biblioteka atkeliauja!" ar pan. O jei bus nuotolinis ugdymas, norėsime pažinti biblioteką nuotoliniu būdu! <...>“.

Remiantis 2018 m. tyrimo duomenimis, iš dalyvavusių bibliotekos organizuotuose mokymuose, kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan., jais patenkinti liko 94,4 proc. (136

resp.), o nedalyvavusių ar neturinčių nuomonės – 48,6 proc. Tai parodo, kad iš tų respondentų, kurie naudojami bibliotekos organizuotais mokymais, didžioji dalis liko patenkinti šia paslauga, tačiau tų, kuriems ši paslauga neaktuali ir ja nesinaudoja, skaičius padidėjo.

### **1.13. Bibliotekos elektroninės paslaugos**

Respondentai mažiausiai patenkinti bibliotekos elektroninėmis paslaugomis (88,6 proc., 280), iš kurių visiškai patenkinti 195 vartotojai (61,71 proc.). Atsižvelgiant į respondentų pateiktas pastabas atvirame klausime, galima daryti prielaidą, jog bibliotekos vartotojų pasitenkinimą mažina elektroninio katalogo neatitikimas jų poreikiams bei lūkesčiams: 1) „Atnaujinti ir padaryti labiau patogų naudoti el. katalogą (LIBIS). <...>“; 2) „El. katalogu nepatogu naudotis, bet nebloggeriu jeigu sistema atnaujintu.“; 3) „Jūsų prisijungimo prie bibliotekos katalogo sistema kažkokia iš viduramžių. Rekomenduočiau geriau peržvelgti ir investuoti į geresnę programą.“ 4) „Labai painios ir neaiškios duomenų bazės ir paieškos lauko langelių paskyros ir raktiniai žodžiai, <...> per nelyg dažnai kompiuteris duoda neigiamą atsakymą į paprastą užklausą.“ Be to, respondentai atkreipė dėmesį, kad bibliotekos tinklalapį reikėtų tobulinti: „Internetiniam puslapiui yra kur tobulėti, bet čia nacionalinis klausimas, ne vietinis.“; „Sunkiai suprantamas internetinis puslapis. Visa kita puiku!“. Identifikavus tai, kad elektroninis katalogas nevisiškai atitinka vartotojų lūkesčius, reikėtų peržvelgti galimybes jį patobulinti.

Dar vienas respondento pastebėjimas atskleidžia problemą, su kuria susiduria KLAVB vartotojai, naudodami elektroninį bibliotekos katalogą: „Dabartinė sistema dėl knygų užsakymo ir rezervavimo bei jų atsiėmimo skirtingose vietose yra visiškai neaiški ir klaidinanti.“ Tokią situaciją lemia platus bibliotekos elektroniniame kataloge esamų fondų pasirinkimas užsakant ar rezervuojant leidinį, galimybė užsakyti leidinius ir tose skaityklose, kuriose užsakymai pateikiami tik raštu ar žodžiu tik pačioje bibliotekoje, o to sistema vartotojui nenurodo, pvz.: tą patį leidinį galima užsakyti Vaikų skyriuje, Abonemente, Kraštotyros fonde, taip pat Skaitykloje, Saugykloje, Asmeninių bibliotekų fonde, B. Aleknavičiaus fonde, kuriuos atsiimti galima tik Skaitykloje, tačiau skaitytojas to nežino ir dažnai sunkiai orientuojasi ne tik bibliotekos fonduose, bet ir erdvėse. Siekiant to išvengti, užsakymų sistema turėtų būti aiškiau suprantama vartotojui, taip pat aiškiai pateikiama informacija vartotojui tiek bibliotekoje, tiek ir elektroniniame bibliotekos kataloge apie leidinio užsakymo ar rezervuoto leidinio atsiėmimo vietą.

Bibliotekos vartotojai norėtų dažnesnių pranešimų, primenančių apie dokumentų grąžinimo termino pabaigą: „Daugiau priminimų grąžinti knygą ir apie sukauptą baudos kainą.“ ir galimybių el. kataloge, kurios jau vartotojams suteikiamos: „Padaryti galimybę knygas pratęsti el. būdu, ne tik paskambinus. Išplėstinė paieška el. Kataloge.“. Tai rodo, kad kai kurie vartotojai nežino visų elektroninio katalogo galimybių. Formuojasi poreikis užsakyti ir gauti bibliotekos knygas į namus:

„Galimybė išsirinkti knygas internetu, atėjus pasiimti jau suruoštą knygų užsakymą. Jei būtų galimybė gauti knygų siuntas už papildomą pristatymo mokestį - sutikčiau mokėti.“; „Gauti užsakytas knygas siuntiniu.“ Galima daryti prielaidą, kad susidariusi Covid-19 pandemijos situacija sustiprino šio poreikio aktualumą.

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.<sup>4</sup>

KLAVB klausimyno 4 klausimą sudarė 16 teiginių (Q4.1- Q4.16), 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 – 90,4 proc. 2018 m. VPI – 89,6 proc. Pasitenkinimas paslaugomis padidėjo 0,8 procento.

#### **1.14. Bibliotekos rekomendavimas**

Ketinimas lankytis ir rekomenduoti biblioteką savo artimiesiems rodo vartotojo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir lojalumą organizacijai. Kaip ir 2018 metų KLAVB vartotojų pasitenkinimo tyrime ketinimo lankytis procentas (95 proc.) 2020 metais išlieka aukštas (94,1 proc). Ateityje neketinančių lankytis bibliotekoje buvo tik 1 respondentas (*diagrama 9*).

---

<sup>4</sup> LR Vidaus reikalų ministerija. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, 2010, p. 33.



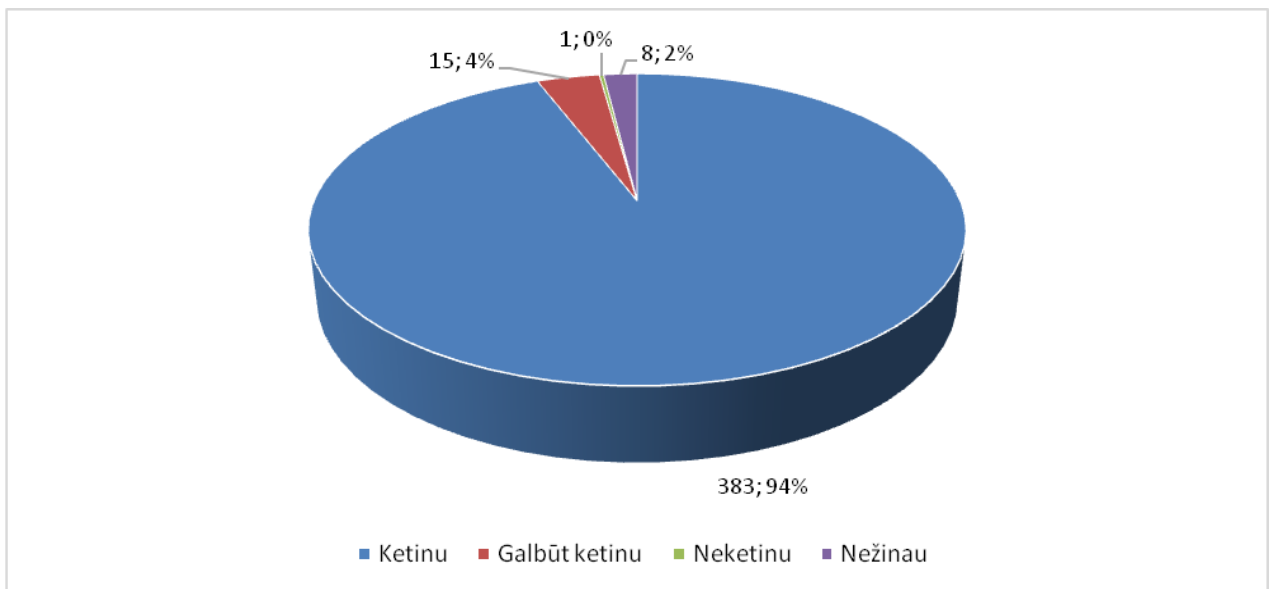


Diagrama 9. Ketinimas lankytis KLABB ateityje

Respondentai ne tik planuoja patys lankytis KLABB, bet ir 92 proc. jų rekomenduotų, o 5,9 proc. galbūt rekomenduotų bibliotekoje apsilankyti savo artimiesiems ir draugams (diagrama 10).

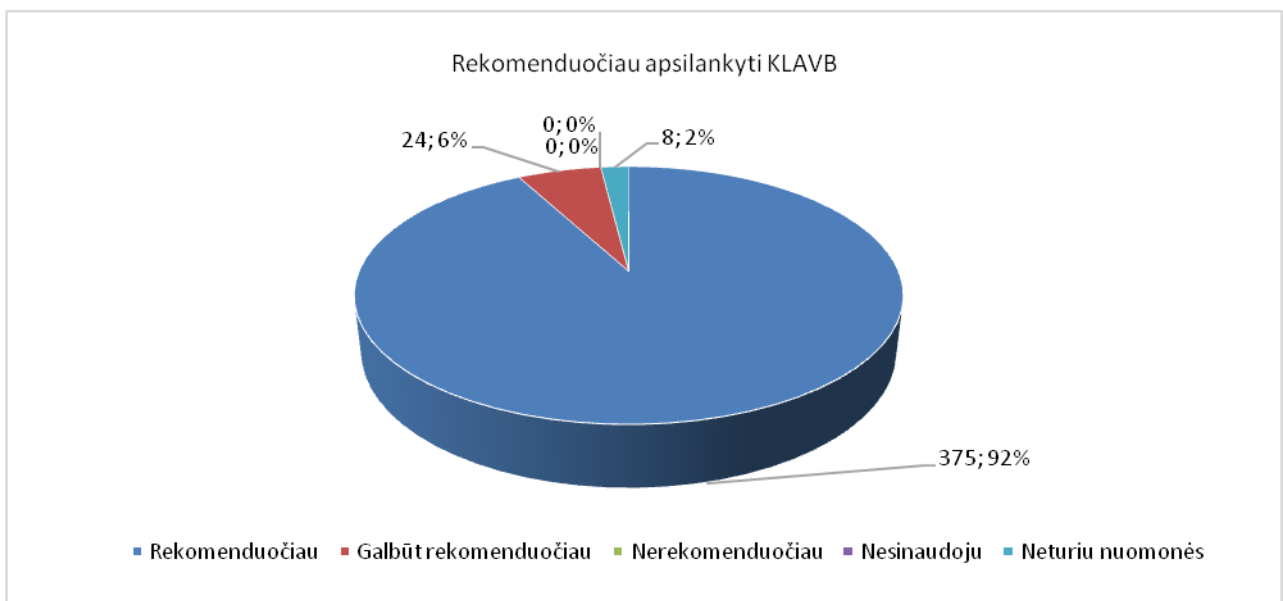


Diagrama 10. Rekomendavimas apsilankyti KLABB

Daugiau nei trečdalis (32,92 proc., 134) visų respondentų KLABB edukaciniame užsiėmime nedalyvavo arba neturi nuomonės, ar rekomenduotų šiuos užsiėmimus bibliotekoje. Iš respondentų, kurie dalyvavo (273 resp.) edukaciniame užsiėmime, jų rekomenduotų 79,48 proc. (217) (diagrama 11), o galbūt rekomenduotų – 13,76 proc. (56). Nerekomenduojančių apsilankyti KLABB ar jos edukaciniame užsiėmime nebuvo. Tai patvirtina, kad bibliotekos teikiamų paslaugų kokybė atitinka vartotojų poreikius ir lūkesčius.

Remiantis anketos 5 klausimu „Ar rekomenduotumėte: apsilankyti KLABB bibliotekoje šeimos nariams ir draugams; dalyvauti edukaciniame užsiėmime KLABB (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 93,98 proc., edukacinio užsiėmimo rekomendavimo indeksas – 79,48 proc.

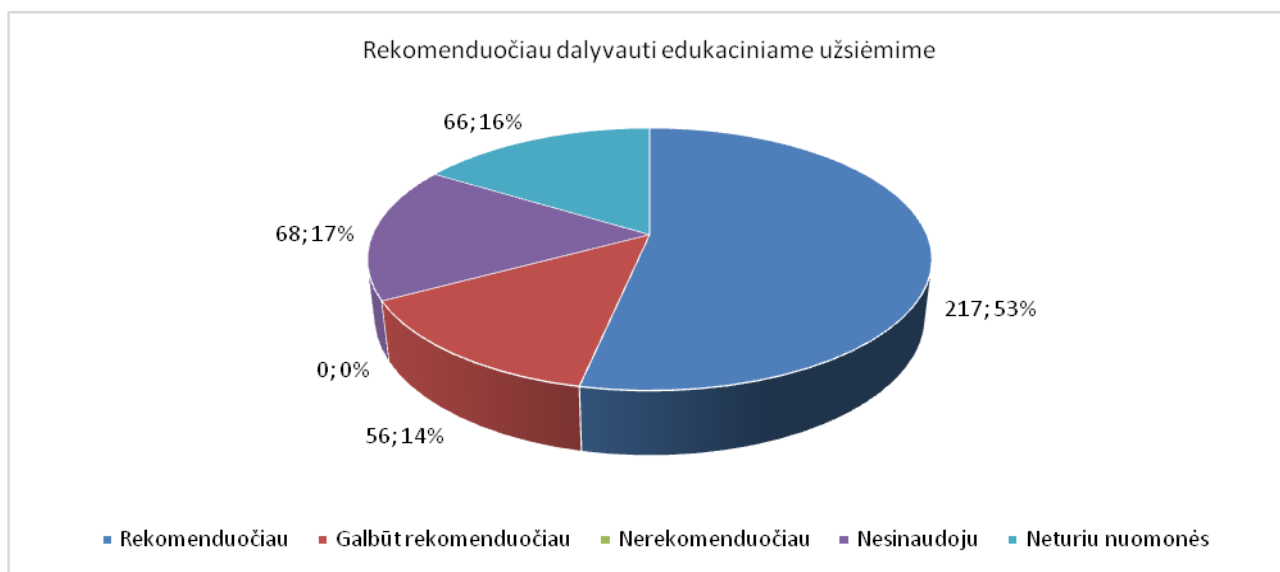


Diagrama 11. Rekomendavimas dalyvauti KLAVB edukaciniame užsiėmime

## 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 – 90,4 proc.** Rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje indeksas – 93,98 proc., edukacinio užsiėmimo rekomendavimo indeksas – 79,48 proc.

3. KLAVB vartotojų geriausiai vertinamos **bibliotekos patalpos ir aptarnavimo kokybė**, apimant bibliotekininkų konsultacijas ir pagalbą, ieškant ir naudojantis informacija.

Siekiant kurti bibliotekos erdvę dar patrauklesnę vartotojams, reikėtų atsižvelgti į jų pasiūlymus: daugiau staliukų, patogių kėdžių/fotelių/sėdmaišių, momentinio kavos aparato arba geriamojo vandens aparato pastatymas, individualaus ir grupinio darbo vietų, neįgaliojo vežimėlyje sėdinčiam žmogui pritaikyto kopijavimo aparato ir automatiškai atsidarantių bibliotekos durų įrengimas.

Tobulinant aptarnavimo kokybę, bibliotekos darbuotojai, teikdami paslaugas, turėtų nepamiršti, kad vartotojai visada tikisi malonaus ir paslaugaus bendravimo. Be to, bibliotekos darbuotojai turėtų būti supažindinami ir mokomi, kaip dirbti su specialiuųjų poreikių turinčiais vaikais ir jaunimu.

4. Nors **bibliotekos fondas** vartotojų vertinamas pakankamai teigiamai, tačiau pateikti komentarai atskleidžia, kad trūksta naujos mokslinės literatūros, knygų anglų kalba, periodinių leidinių įvairovės, įskaitant dienraščio „Verslo žinios“ prenumeratą. Geresniam vartotojų pasitenkinimui bibliotekos fondu įtakos turėtų ir didesnis populiariausių, skaitomiausių leidinių egzemplioriškumas.

5. Atlikta apklausos analizė leido identifikuoti, kad vartotojai mažiausiai patenkinti **bibliotekos elektroninėmis paslaugomis**. Vartotojų nuomone, reikėtų atnaujinti bibliotekos tinklalapį ir elektroninį katalogą. Elektroninio katalogo patobulinimui: aiškiai nurodyti dokumento atsiėmimo vietą ir nustatyti dažnesnius pranešimus apie dokumento grąžinimo pabaigą.

6. Išanalizavus vartotojų pasitenkinimo lygį bibliotekos **informacijos sklaida**, paaiškėjo, kad respondentams nepakanka informacijos apie naujai gautus leidinius. Informaciją apie naujai gautas knygas pageidaujama matyti socialiniame tinkle „Facebook“. Virtualioje erdvėje taip pat galėtų atsirasti „knygų poreikio“ ar panašaus pobūdžio vieta, kurioje skaitytojai, matydami bibliotekoje trūkstamų naujų knygų sąrašą, galėtų jas dovanoti.
7. Tyrimo respondentai, kurie lankosi **kultūriniuose bei edukaciniuose renginiuose**, jų kokybė yra patenkinti ir vertina labai aukštai, tačiau apskritai bibliotekos organizuojamuose renginiuose apsilankė vidutiniškai kas antras respondentas. Tam įtakos gali turėti netinkamas renginių organizavimo laikas darbingo amžiaus bibliotekos lankytojui. Renginių tematika turėtų aprėpti įvairesnius vartotojų poreikius.
8. Įvertinus respondentų pasitenkinimą **bibliotekos darbo laiku**, pastebimas teigiamas pokytis tiek Vaikų literatūros abonemento, tiek Edukacinės erdvės darbo laiku, kuris 2020 metų eigoje buvo ilginamas. Tačiau, atkreipiant dėmesį į respondentų komentarus apie bibliotekos darbo laiką vasarą, būtų galima svarstyti galimybę sudaryti sąlygas šiuo laikotarpiu bibliotekos paslaugomis naudotis ir savaitgalį.

**KLAIPĖDOS APSKRITIES VIEŠOSIOS IEVOS SIMONAITYTĖS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS KLAUSIMYNAS**

**Gerbiamas Respondente,**

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas išsiaiškinti Klaipėdos apskrities viešosios Ievos Simonaitytės 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 naudojate 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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 naudojate dažniausiai?**

- Skolinatės literatūrą į namus
- Skaitote literatūrą vietoje
- Lankotės renginiuose, mokymuose, edukacijose
- Naudojate 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos (abonemento, periodikos ir kitų skaityklų) darbo laiku rugsėjo – gegužės mėn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bibliotekos ( <i>abonemento, periodikos ir kitų skaityklų</i> ) darbo laiku <b>birželio – rugpjūčio mėn.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaikų literatūros abonemento darbo laiku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacinės erdvės darbo laiku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje ( <i>nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos pasiekiamumu ( <i>viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas ( <i>tinklaraštis, „Facebook“ paskyra ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos knygomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos periodiniais leidiniais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekoje esančiais įrenginiais ( <i>kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos renginiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos organizuojamais mokymais ( <i>kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu ( <i>el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Ar rekomenduotumėte:**

	Rekomenduo- čiau	Galbūt rekomenduo- čiau	Nerekomen- duočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti <i>KLAVB</i> bibliotekoje šeimos nariams ir draugams	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalyvauti edukaciniame užsiėmime <i>KLAVB</i> (paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Ar ketinate lankytis *KLAVB* ateityje?**

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Jūsų siūlymai, komentarai .....****8. Jūs esate:**

- Vyras  Moteris

**9. Jūsų amžius:**

- 15-19 metų  
 20-29 metai  
 30-39 metai  
 40-49 metai  
 50-59 metai  
 60-69 metai  
 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  Studentas  
 Bedarbis, ieškote darbo  Moksleivis  
 Pensininkas  Dėl negalios

**Dėkojame už Jūsų atsakymus!**