



KLAIPĖDOS APSKRITIES
IEVOS SIMONAITYTĖS
VIEŠOJI BIBLIOTEKA

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

Tyrimo ataskaita

Parengė:
Vyriausioji metodininkė Živilė Jonaitienė

Klaipėda, 2024

TURINYS

ĮVADAS	3
TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ	4
1. Respondentų charakteristika	4
2. Naudojimasis bibliotekos paslaugomis	6
3. KLAVB paslaugų, infrastruktūros ir aptarnavimo vertinimas	9
3.1. Bibliotekos patalpos	10
3.2. Bibliotekoje veikiantis interneto ryšys	11
3.3. Bibliotekinių konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija	11
3.4. Vartotojų aptarnavimo kokybė (paslaugumas, informacijos suteikimas ir pan.)	11
3.5. Bibliotekos renginiai	12
3.6. Bibliotekos paslaugos individualių poreikių turintiems žmonėms	12
3.7. Bibliotekoje esantys įrenginiai (kompiuteriai, kopijavimo aparatai)	13
3.8. Bibliotekos darbo laikas	13
3.9. Medijų ir informacinio raštingumo mokymai bibliotekoje	14
3.10. Bibliotekos organizuojami mokymai (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)	15
3.11. Bibliotekoje esantys savitarnos įrenginiai (knygomatai prie bibliotekos vartų, skaitomatas PC „Akropolis“, leidinių išdavimo savitarnos įrenginiai)	15
3.12. Bibliotekos periodiniai leidiniai (laikraščiai, žurnalai)	16
3.13. Bibliotekos knygos	16
3.14. Bibliotekos duomenų bazės	17
3.15. Nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje	18
3.16. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (tinklaraštis, „Facebook“ paskyra ir pan.)	18
3.17. Leidinių parsisiuntimo iš kitų bibliotekų paslauga	19
3.18. Bibliotekos pasiekiamumas (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)	19
4. Vartotojų pasitenkinimo indeksas	20
5. Ketinimas lankytis bibliotekoje	20
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	23
<i>Priedas 1. Klausimynas KLAVB paslaugų vartotojams</i>	25

IVADAS

Vykdam LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymą Nr. IV-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.

2023 metais KLAVB paslaugomis naudojosi 9636 registruoti vartotojai, iš jų 7159 suaugusieji ir 2477 vaikai iki 14 metų. Nustatytas minimalus respondentų imties dydis – 365 suaugusieji lankytojai. Per numatytą laikotarpį (nuo 2024 m. rugpjūčio 27 d. iki spalio 28 d.) apklausa KLAVB vartotojams buvo platinama KLAVB interneto svetainėje (<http://www.klavb.lt/>), Facebook paskyroje (<https://www.facebook.com/simonaitytesbiblioteka>, <https://www.facebook.com/groups/skaitantysvaikai>). Išsiųsta 19416 LIBIS elektroninių paslaugų posistemo pranešimų dalyvauti apklausoje elektroniniu paštu. Į apklausą iš viso atsakė 389 respondentai, analizei tinkamų anketų – 389.

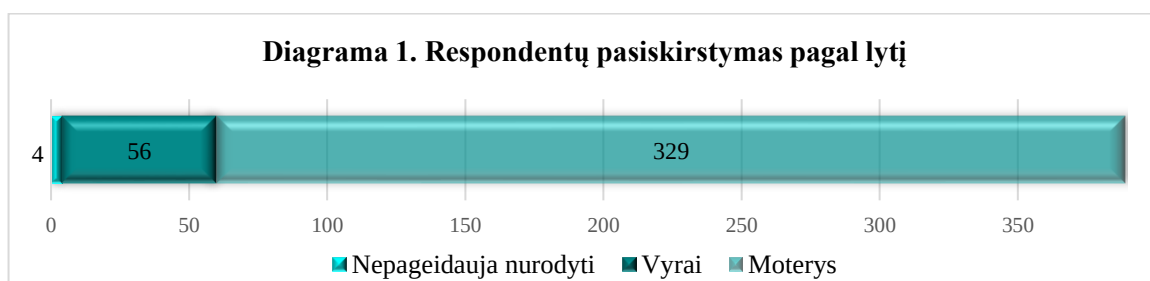
Tyrimo rezultatai lyginami su 2017 m., 2018 m., 2020 m. ir 2022 m. atliktų bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimų rezultatais. Tyrimo ataskaitoje bibliotekos paslaugų, infrastruktūros ir aptarnavimo eiliškumas nustatytas pagal respondentų įvertinimus nuo geriausiai vertinamų iki mažiausiai teigiamai vertinamų.

¹ Imties dydis apskaičiuojamas: <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

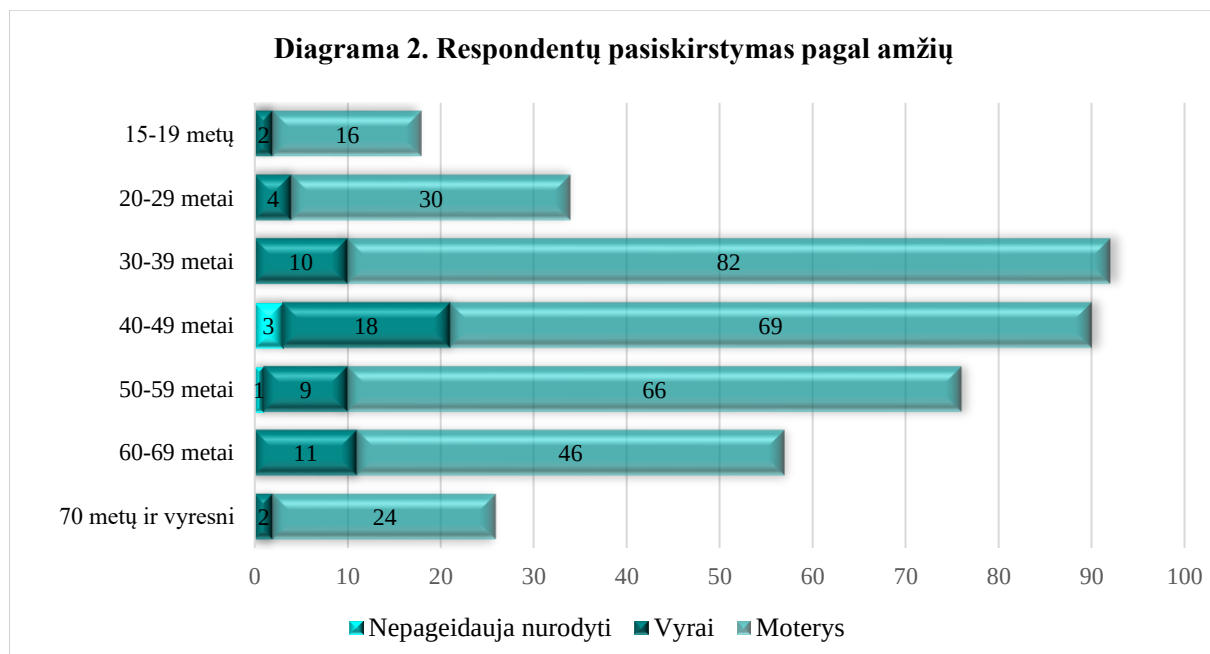
TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

1. Respondentų charakteristika

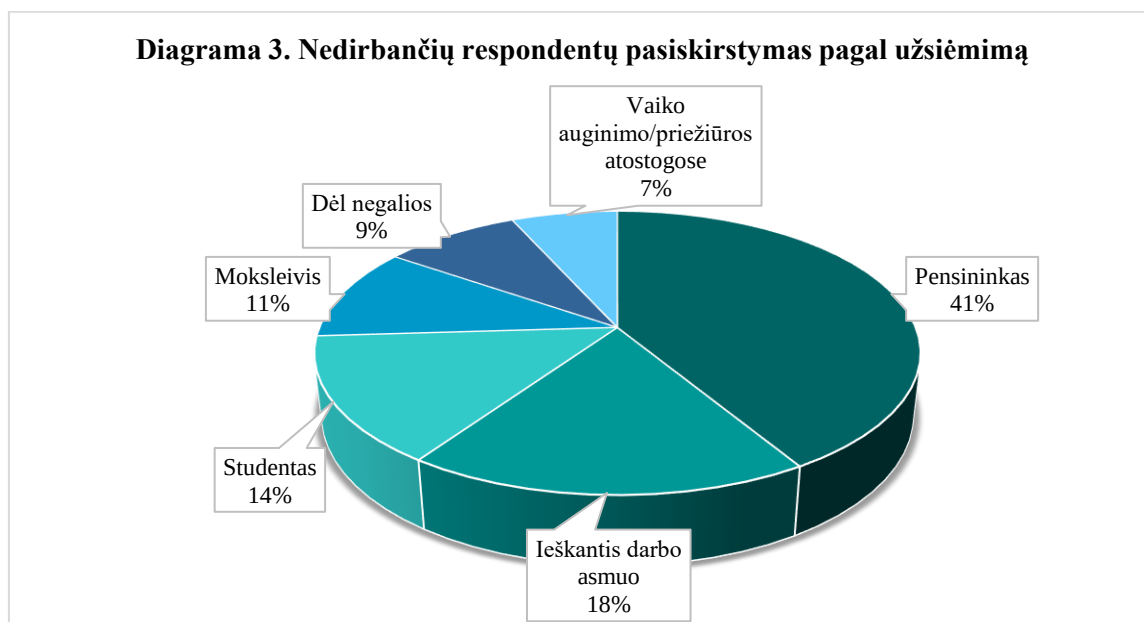
Apklausus 389 respondentus, 84,5 proc. (329) jų sudarė moterys ir 14,4 proc. (56) vyrai. Vienas procentas respondentų lyties nurodyti nepageidavo (4) (*diagrama 1*). Lyginant su 2022 metų vartotojų pasitenkinimo bibliotekos teikiamomis paslaugomis apklausos duomenimis, respondentų vyrų sumažėjo 3,9 proc. Pagal amžių didžiausia respondentų grupė – 30–39 metų amžiaus moterų grupėje (21 proc.; 82) ir 40–49 metų amžiaus moterų grupėje (17,7 proc.; 69) (*diagrama 2*). Mažiausią respondentų dalį sudaro jauniausia 15–19 metų amžiaus grupė (4,6 proc.; 18) ir vyriausia 70 metų ir vyresnių amžiaus grupė (6,7 proc.; 26). Galima teigti, kad apklausos rezultatai atskleidžia darbingo amžiaus respondentų nuomonę.



Remiantis 2022 m. bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis apklausos duomenimis, didžiausią respondentų dalį (22,3 proc.) sudarė 30–39 metų amžiaus moterys. Mažiausiai į apklausą atsakė 15–19 metų ir 70 metų ir vyresni respondentai – atitinkamai 4 proc. ir 5,5 proc. 15–19 metų amžiaus respondentai kasmet sudaro vieną mažiausių grupių, atsakiusių į apklausą. Šiai tendencijai galimos kelios priežastys: 1) vartotojų pasitenkinimo teikiamomis bibliotekos paslaugomis apklausa skirta suaugusiems bibliotekos lankytojams (suaugusiu bibliotekos vartotoju laikomas asmuo, sulaukęs 16 m.), o dalis 15–19 m. amžiaus grupės respondentų nepriskiriami suaugusiems vartotojams, todėl jų apklausos rezultatai nėra tinkami analizei; 2) 15–19 m. amžiaus grupė yra mažiausia iš visų amžiaus grupių, nurodomų apklausoje. Dėl šių priežasčių teigti, jog mažiausiai respondentų, atsakiusių į apklausą yra 15–19 m. amžiaus nėra tiksliu.

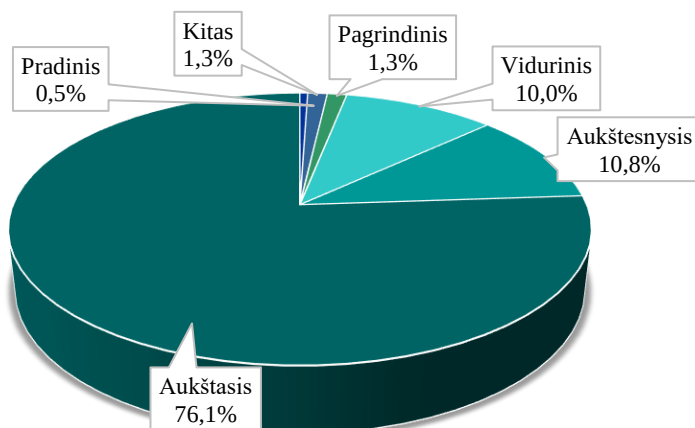


Dirbantys respondentai sudaro 73,3 proc. (285), o šiuo metu nedirbantys – 26,7 proc. (104). Lyginant su 2022 m. apklausos duomenimis, nedirbančių respondentų skaičius išaugo 4 proc. Nedirbančiųjų grupėje dominuoja pensininkai (41,3 proc.; 43), kurių skaičius padidėjo 6 proc. Mažiausią dalį sudaro nedirbantys dėl negalios (8,7 proc.; 9) ir esantys vaiko auginimo / priežiūros atostogose (6,7 proc.; 7).



Apklausos duomenimis, 76 proc. (296) respondentų yra įgiję aukštąjį išsilavinimą, iš kurių 86,8 proc. sudaro moterys. Kitos grupės pagal išsilavinimą sudaro ženkliai mažesnes dalis (diagrama 4).

Diagrama 4. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą



Didžioji dalis (78,8 proc.; 304) respondentų gyvena Klaipėdoje, o 12,4 proc. (48) – Klaipėdos rajone. Lyginant su 2022 m. apklausos duomenimis, Klaipėdos mieste gyvenančių respondentų skaičius sumažėjo 2,5 proc., o gyvenančių Klaipėdos rajone – padidėjo 2,6 proc. Klaipėdos apskrityje (Palanga, Kretinga, Šilutė, Šilalė, Skuodas, Švėkšna) gyvena 3,4 proc. (13), kituose miestuose (Plungė, Rietavas, Vilnius, Kaunas, Šiauliai, Naujoji Akmenė) – 4,4 proc. (17). Užsienio valstybėse (Latvija, Didžioji Britanija, Ispanija, Olandija, Tailandas) gyvena 1 proc. (4) respondentų, trys respondentai gyvenamosios vietos nenurodė.

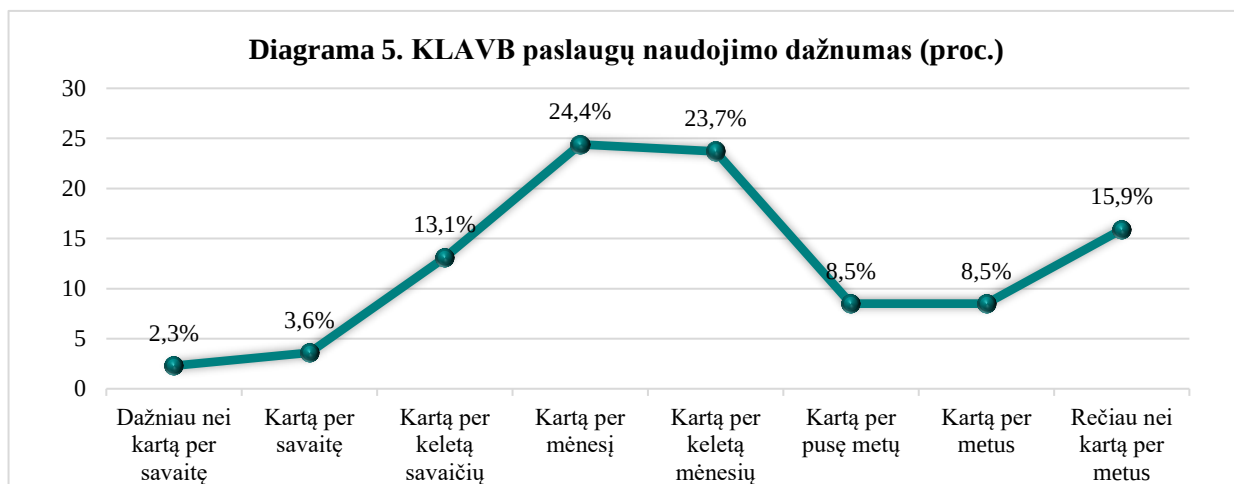
Apibendrinant respondentų charakteristiką galima teigti, kad bibliotekos vartotojo portretas kinta neženkliai: didžiąją dalį respondentų sudaro moterys, 30–49 m. amžiaus, įgijusios aukštąjį išsilavinimą, dirbančios, gyvenančios Klaipėdos mieste. Lyginant su 2022 m. duomenimis, šiek tiek padidėjo 70 m. ir vyresnių respondenčių moterų skaičius ir sulaukusių pensinio amžiaus vartotojų skaičius.

2. Naudojimasis bibliotekos paslaugomis

Apklausos rezultatai parodė, jog dauguma respondentų bibliotekoje lankosi reguliariai: dažniausiai KLAVB paslaugomis naudojasi kartą per mėnesį (24,4 proc.; 95) ir kartą per keletą mėnesių (23,7 proc.; 92) (diagrama 5). 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.). Šių metų apklausos duomenimis, 2,5 proc. padaugėjo nurodžiusių, jog bibliotekoje lankosi rečiau nei kartą per metus (15,5 proc.; 62). Tam įtakos galėjo turėti automatinis LIBIS elektroninių paslaugų posistemio pranešimų siuntimas KLAVB vartotojams, nurodžiusiems gauti bibliotekos vykdomas apklausas el. paštu, tarp kurių buvo ir KLAVB vartotojų, kurie dėl tam tikrų priežasčių naudojami retai arba nebesinaudoja bibliotekos paslaugomis: „*Labai retai būnu Klaipėdoje <...> Dabar grįžau, gal bus proga sugrįžti ir į biblioteką... Lankydavausi prieš 10-15 metų, bet irgi, labai retai.*“; „*Esu iš kito miesto, atvykstu į biblioteką tik tada, kai savo bibliotekoje ko nors nerandu.*“²

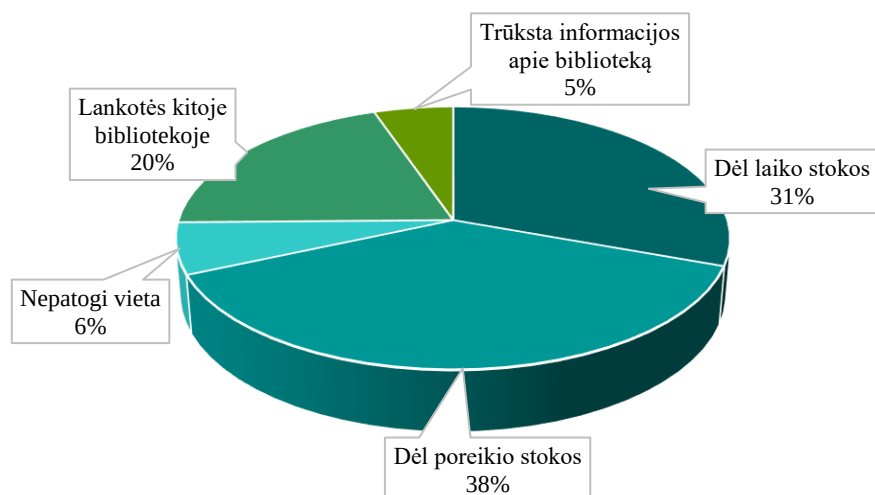
Dažniau nei kartą per savaitę arba vieną kartą per savaitę KLAVB lankosi 5,9 proc. (23) respondentų. 2022 m. apklausos duomenimis, dažniau nei kartą per savaitę arba kartą per savaitę lankėsi 6,6 proc. respondentų (2017 m. – 3,53 proc., 2018 m. – 4,39 proc., 2020 m. – 4,91 proc.).

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



Daugiausiai respondentų nurodė, jog KLAVB lankosi retai dėl poreikio stokos (37,9 proc.; 36) ir dėl laiko stokos (30,5 proc.; 29) (*diagrama 6*). Nemažai respondentų nurodė, jog lankosi kitoje bibliotekoje (19,8 proc.; 19). Atkreiptinas dėmesys, jog 5,3 proc. respondentų pažymėjo, kad bibliotekoje nesilanko, nes trūksta informacijos apie ją. 2022 m. apklausos duomenimis, respondentų, kurie KLAVB nesilanko dėl informacijos stokos apie biblioteką, buvo 5,2 proc., 2020 m. – 0,5 proc. KLAVB paslaugų nesinaudojimo priežastys gali būti susijusios su kitomis Klaipėdos mieste veikiančiomis savivaldybės viešosiomis bibliotekomis, kurių vartotojai gali neatskirti nuo KLAVB. Pavyzdžiui vienas respondentas teigė: „*Džiaugiuosi rajoninėmis bibliotekomis ir jose dirbančiomis darbuotojomis.*“ Be to, informacija apie KLAVB veiklą gali nepasiekti visų potencialių vartotojų. Informacijos trūkumą, kaip priežastį, dėl kurios nesilankoma arba retai lankomasi bibliotekoje išskyrė respondentai, priklausantys amžiaus grupei nuo 20 iki 69 m.

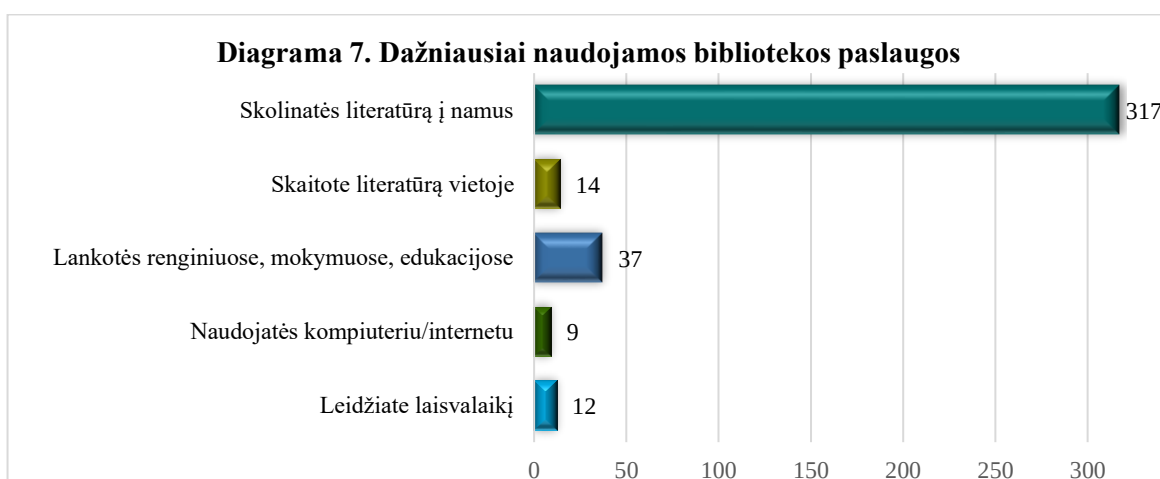
Diagrama 6. Priežastys, lemiančios nesilankymą arba retą lankymąsi KLAB (N=95)



81,5 proc. (317) respondentų dažniausiai skolinasi literatūrą į namus (*diagrama 7*), t. y. 1,7 proc. mažiau, negu 2022 m. 26,8 proc. besiskolinančių literatūrą į namus, bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį, 24,9 proc. – kartą per keletą mėnesių. Po 15 proc. literatūrą į namus skolinasi kartą per keletą savaitių ir rečiau nei kartą per metus.

Renginiuose, mokymuose ar edukacijose lankosi 9,5 proc. (37) respondentų, t. y. 1,2 proc. daugiau, negu 2022 m. Daugiausiai respondentų renginiuose, mokymuose ar edukacijose lankosi kartą per keletą mėnesių (24,3 proc.; 9) ir kartą per metus (24,3 proc.; 9). Renginiuose daugiausiai dalyvauja 50–59 m. amžiaus (32,4 proc.; 12) ir 60–69 m. amžiaus (24,3 proc.; 9) respondentai. Naudojasi kompiuteriu / internetu 2,3 proc. (9), t. y. 0,9 proc. mažiau respondentų, negu 2022 m., leidžia laisvalaikį 3,1 proc. (12), skaito literatūrą vietoje 3,6 proc. (14), t. y. 1,3 proc. respondentų daugiau, negu 2022 m.

Diagrama 7. Dažniausiai naudojamos bibliotekos paslaugos



3. KLAVB paslaugų, infrastruktūros ir aptarnavimo vertinimas

2024 m. į KLAVB vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis klausimyną, įtraukti papildomi klausimai, kuriais siekiama sužinoti, kaip respondentai vertina atnaujintą tarpbibliotekinio abonemento paslaugą, bibliotekoje esančius savitarnos įrenginius, KLAVB organizuojamus medijų ir informacinio raštingumo mokymus, KLAVB duomenų bazes, bibliotekoje veikiančią interneto ryšį ir paslaugas, skirtas individualius poreikius turintiems žmonėms.

Analizuojant 2024 m. apklausos duomenis, bibliotekos paslaugos, infrastruktūra bei aptarnavimas vertinamas pagal visiškai patenkintų ir labiau patenkintų respondentų skaičių ir labiau nepatenkintų ir visiškai nepatenkintų respondentų skaičių, į skaičiavimą neįtraukiant respondentų, kurie nesinaudoja paslauga ar neturi apie ją nuomonės.

Respondentai, nurodę, jog naudojami bibliotekos paslaugomis ir yra jomis visiškai patenkinti, labiau patenkinti, labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti, geriausiai vertina bibliotekos patalpas – 96,8 proc., bibliotekoje veikiančią interneto ryšį – 96,3 proc. ir bibliotekininkų konsultacijas ir pagalbą ieškant ir naudojantis informacija – 95,5 proc. (*diagrama 8 ir diagrama 9*). 2022 m. tyrimo duomenimis, geriausiai vertinamos bibliotekos patalpos, aptarnavimo kokybė ir bibliotekininkų konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija. Iš visų apklausoje pateiktų paslaugų, mažiausiai teigiamai vertinamas bibliotekos pasiekiamumas – 88,3 proc., leidinių parsiuntimo iš kitų bibliotekų (TBA) paslauga – 88,4 proc. ir informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas – 90,4 proc.

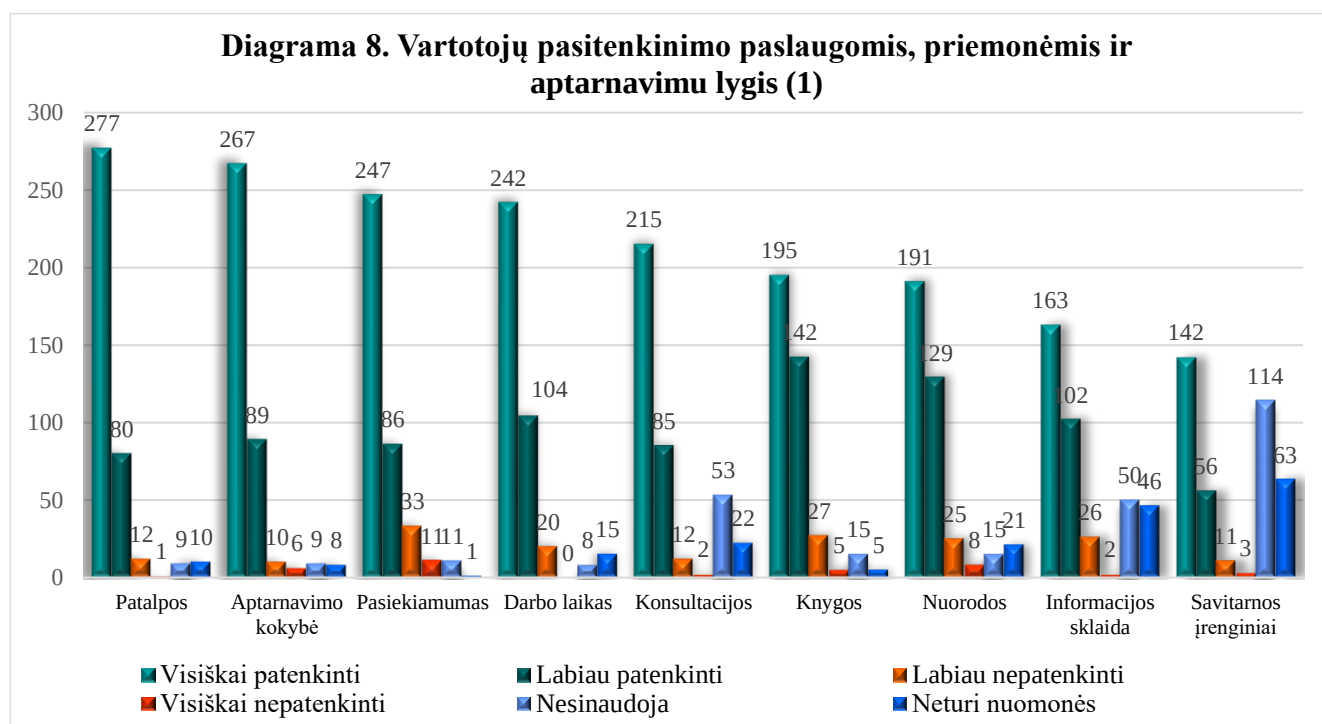
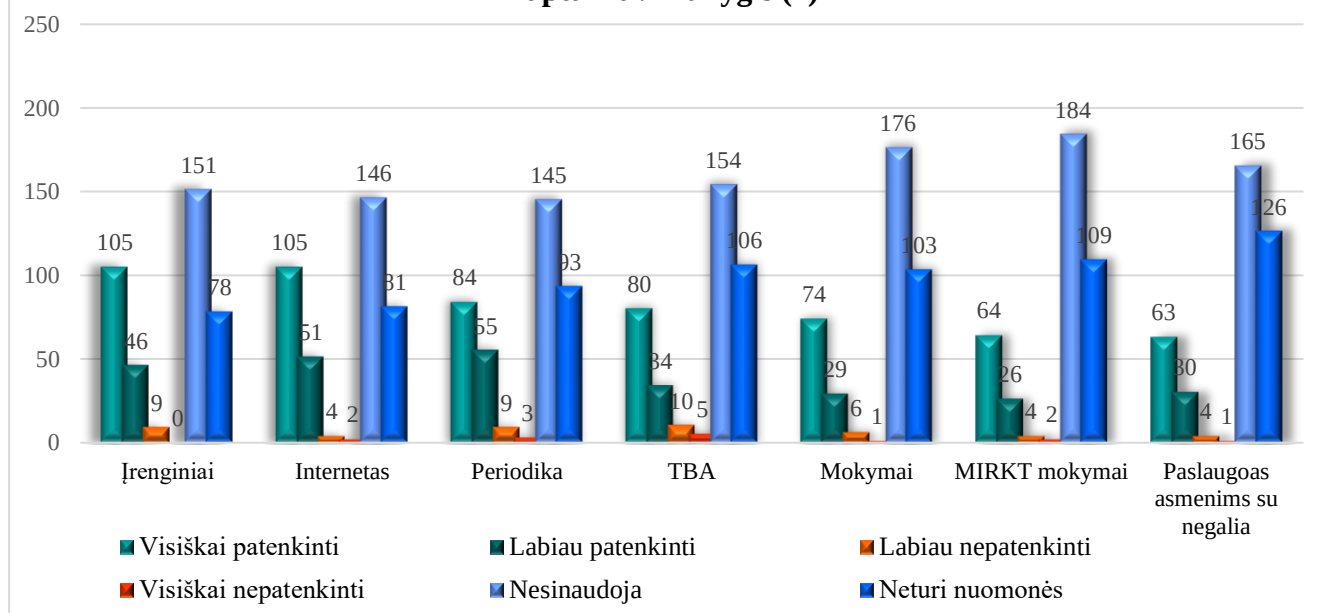


Diagrama 9. Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu lygis (2)



3.1. Bibliotekos patalpos

Lyginant ankstesnių metų tyrimų duomenis, respondentai geriausiai vertina bibliotekos patalpas – 96,8 proc. (iš 100 proc.) Visiškai ir labiau patenkinti bibliotekos patalpomis – 92 proc. (358) respondentų: „*Labai įdomi, graži, tvarkinga ir bibliotekos aplinka. Malonu įsukti į kiemėlį*“. Tik vienas respondentas visiškai nepatenkintas bibliotekos patalpomis, o 3,1 proc. (12) respondentų – labiau nepatenkinti, nei patenkinti jomis. Lyginant su 2022 m. tyrimo duomenimis, visiškai patenkinti ir labiau patenkinti bibliotekos patalpomis buvo 94,6 proc. respondentų, o nepatenkinti – 0,9 proc. Keletas respondentų išreiškė nuomonę, kokios bibliotekos patalpos juos tenkintų labiau: „*Kaip studentei, labai trūksta erdvių (stalai, kėdės, jog būtų patogų), kuriose būtų galima mokytis. Nors ir yra ta viena mokslo skaitykla, tačiau tenais ne visada galima rasti vietas. Taip pat kėdės nelabai patogios ir greit paskausta nugarą.*“; „*<...> Patalpos atrodo nebemoderniai. Internetas ne visur veikia gerai. Trūksta individualių darbo vietų.*“.

Igyvendinant KLAVB priemonių, gerinančių vartotojams teikiamų paslaugų kokybę, 2023–2024 metų planą, tobulintos bibliotekos erdvės ir jų funkcionalumas, pritaikant vartotojų poreikiams. Iki 2024 m. trečio ketvirčio pabaigos KLAVB įrengtos individualaus darbo vietos vartotojams savitarnos zonoje bibliotekos pirmame aukšte, naujos darbo vietos Mokslo skaitykloje, individualaus ir grupinio darbo vietos Senosios ratinės patalpose, atnaujinta informacijos ir registracijos erdvė. Tikėtina, jog vartotojų lūkesčius tenkinančių sprendimų ieškojimas ir toliau bus vertinamas teigiamai.

3.2. Bibliotekoje veikiantis interneto ryšys

2024 m. pakoregavus KLAVB vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis klausimą, respondentų buvo klausiama, kaip jie vertina bibliotekoje veikiantį interneto ryšį. Iš 18 pateiktų klausimų apie KLAVB paslaugas, priemones ir aptarnavimą, interneto ryšį teigiamai vertina 96,3 proc. respondentų. Interneto ryšiu visiškai patenkinti ir labiau patenkinti 40,1 proc. (156) o visiškai nepatenkinti arba labiau nepatenkinti – 1,5 proc. (6) visų apklausos dalyvių. Internetu bibliotekoje nesinaudoja 37,5 proc. (146) respondentų, neturi nuomonės – 20,8 proc. (81).

Užtikrinant nemokamą interneto prieigą KLAVB vartotojams, bibliotekoje veikia 24 Viešosios interneto prieigos taškai (VIPT), kuriais 2023 m. pasinaudojo 710 unikalių vartotojų, užfiksuoti 7804 seansai, kurių skaičius išaugo 4,4 proc., lyginant su 2022 m. duomenimis. Tai rodo, jog nemokama interneto paslauga bibliotekoje yra populiari ir tenkina vartotojų lūkesčius.

3.3. Bibliotekininkų konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija

2023 m. KLAVB vartotojams buvo suteikta 26 816 konsultacijų informacijos paieškos, leidinių užsakymų ir kitais klausimais. Apklausos duomenys rodo, kad bibliotekininkų konsultacijas ir pagalbą ieškant ir naudojantis informacija, teigiamai vertina 95,5 proc. apklaustųjų, t. y. 7,8 proc. daugiau, negu 2022 m. Konsultacijomis visiškai patenkinti ir labiau patenkinti 77,2 proc. (300) respondentų, o visiškai nepatenkinti arba labiau nepatenkinti – 3,6 proc. (14). Konsultacijomis nesinaudoja 13,6 proc. (53) respondentų, 5,7 proc. (22) neturi nuomonės. Lyginant su 2022 m. tyrimo duomenimis, bendras respondentų pasitenkinimas bibliotekininkų konsultacijomis sumažėjo 0,6 proc. 2022 m. konsultacijomis nesinaudojo 8,3 proc. apklaustųjų.

Pastebėtina, kad respondentai, išsakantys nuomonę apie bibliotekininkų konsultacijas ir pagalbą, dažniausiai vertina bibliotekininkų aptarnavimo kokybę, o ne konsultacijų kokybę. Keletas respondentų džiaugėsi bibliotekininkų pagalba ir paslaugumu: „*Galiu tik pasidžiaugti bibliotekininkų paslaugumu.*“; „*Puikus ir paslaugus personalas!*“; „*<...> Visos mūsų sutiktos darbuotojos – puikios, nuoširdžios ir visada padedančios!*“ Išsakytas pasiūlymas: „*Reikia platesnių ir dažnesnių konsultacijų apie skaitomas knygas.*“

3.4. Vartotojų aptarnavimo kokybė (paslaugumas, informacijos suteikimas ir pan.)

Vartotojų aptarnavimo kokybę teigiamai vertina 95,4 proc. apklausos dalyvių. Paslauga patenkinti ir labiau patenkinti 91,2 proc. (356) respondentų, visiškai nepatenkinti ir labiau nepatenkinti – 4,3 proc. (17). Neturi nuomonės arba aptarnavimo paslauga nesinaudoja 4,4 proc. (17) respondentų. Lyginant su 2022 m. tyrimo duomenimis, teigiamas vartotojų aptarnavimo kokybės vertinimas sumažėjo 1,3 proc.

Neigiamą patirtį turėję vartotojai nuomonę išsakė atvirame klausime (8 iš 91 pasisakiusio respondento). „*Tenka lankytis vaikų ir suaugusiųjų bibliotekos skyriuose, tenka pastebėti, jog vaikų skyriuje dirbančios darbuotojos malonesnės ir paslaugesnės. Suaugusiųjų skyriuje yra kur tobulėti*

klientų aptarnavimo kultūroje.“; „<...> nesant nuolatinio lankytojų ir nežinant sistemos, darbuotojų mandagus paslaugumas sukurtų geresnę atmosferą“; „Labiau vertinti ir gerbti savo klientus“. Keletas respondentų dėkojo bibliotekos personalui už nuoširdumą ir pagalbą, malonų bendravimą ir puikų aptarnavimą.

Atsižvelgiant į respondentų išsakytus pastebėjimus, būtina atkreipti dėmesį į aptarnavimo kokybę ir kultūrą, taikyti įvairius vartotojų aptarnavimo modelius, organizuoti mokymus apie klientų aptarnavimo standartus, konfliktų valdymą. Sudaryti galimybę vartotojams anonimiškai pateikti atsiliepimus apie aptarnavimą, siekiant išvengti vartotojų nepasitenkinimo, pritraukti naujus ir išlaikyti esamus vartotojus.

3.5. Bibliotekos renginiai

95,1 proc. respondentų, kurie lankėsi bibliotekos renginiuose, juos vertina teigiamai. Renginiais visiškai ir labiau patenkinti 49,7 proc. (193) respondentų, juose nedalyvauja 28 proc. (109), nuomonės apie renginius neturi 19,8 proc. (77) respondentų, o visiškai nepatenkinti ar labiau nepatenkinti renginiais – 2,6 proc. (10) apklausos dalyvių. Reaguojant į ankstesnių apklausų duomenis ir respondentų nuomonę apie KLAVB organizuojamų renginių laiką, ne mažiau kaip 30 proc. renginių pradėta organizuoti lankytojams patogesniu metu, nuo 17.30 val.

Apklausoje apie pageidaujamą patogesnę renginių laiką nuomonę išreiškė tik vienas respondentas. Keli respondentai pateikė jiems aktualius pastebėjimus apie renginius: *„Daugiau įdomių renginių, susitikimų su rašytojais, edukacijų suaugusiems.“; „Organizuoti daugiau susitikimų su knygų autoriais, aktorais.“; „Trūksta svaresnių kultūrinių (ypač literatūrinių) renginių – saviveiklėjama.“; „Organizuoti daugiau renginių su populiariais autoriais, dominančiais jaunimą, vaikus, net ir 30 – 40 mečiams įdomių renginių organizuojama labai mažai, arba jie vyksta darbo dienomis, darbo valandomis. Renginiai yra labai menkai viešinami.“* Vienas respondentas išreiškė pageidavimą sudaryti palankesnes sąlygas KLAVB organizuoti koncertus moksleiviams: *„Norėčiau, kad lanksčiau būtų suteikiama galimybė bibliotekos salėse koncertuoti neformalaus ugdymo įstaigų moksleiviams.“*

3.6. Bibliotekos paslaugos individualių poreikių turintiems žmonėms

Mažinant socialinę atskirtį ir atveriant Lietuvos viešųjų bibliotekų duris skirtingus poreikius turintiems lankytojams, 2020 m. lapkričio mėn. visos šalies viešosios bibliotekos pasipuošė išskirtiniu ženklu – spalvota dėlionė „Biblioteka visiems“. 2021 m. rugsėjo 21 d. „Biblioteka visiems. Konferencija+“ metu pasirašytas manifestas, kuriuo bibliotekų bendruomenės nariai įsipareigojo dėti visas pastangas, kad bibliotekas paverstų prieinamomis visiems ir didintų negalią turinčių žmonių įtrauktį. Konsultuojantis su specialistais, kūrybinių industrijų atstovais ir lankytojais, Lietuvos viešosiose bibliotekose rengiami ir bendrai taikomi infrastruktūriniai sprendimai, tobulinamos

darbuotojų kompetencijos, kuriamos naujos paslaugos, padedančios įvairių negalią turintiems asmenims lankytis bibliotekose.

KLAVB, siekdama užtikrinti bibliotekų prieinamumą, vartotojams siūlo įvairias paslaugas: savitarnos kasa, pritaikyta neįgaliesiems, sensoriniai ir informaciniai žemėlapiai, automatiškai skenuojantis ir garsiai skaitantis spausdintą tekstą SARA CE įrenginys, „Sensorinio gesintuvo“ rinkinys, socialinės istorijos, socialinis plakatas, specializuotų bendravimo kortelių kūrimo paslauga ir kt.

Siekiant sužinoti, kaip KLAVB vartotojai vertina bibliotekos paslaugas individualių poreikių turintiems žmonėms, apklausoje buvo prašoma nurodyti pasitenkinimą šiomis paslaugomis. Apklausos dalyviai, kurie naudoja paslaugas, jas vertina palankiai – 94,9 proc. Paslaugomis visiškai patenkinti ir labiau patenkinti 23,9 proc. (93), nepatenkinti tik 1,3 proc. (4) respondentų. Paslaugomis visiškai nesinaudoja 42,4 proc. (165), neturi nuomonės 32,4 proc. (126).

Atsižvelgiant į tai, kad net 74,8 proc. (291) respondentų nesinaudoja ar neturi nuomonės apie paslaugas, skirtas individualius poreikius turintiems vartotojams, tikėtina, jog ne visi respondentai, identifikuoja šias paslaugas, nors jomis naudoja, pvz. neįgaliesiems pritaikyta savitarnos kasa, automatinio būdu atsiderančios durys, pandusas ir kt. Atsižvelgiant į tai, kad kai kurios paslaugos yra skirtos siauram vartotojų ratui, pvz. regėjimo ar fizinę negalią turintiems vartotojams, rekomenduojama informaciją apie šias paslaugas pateikti įvairiais formatais, užtikrinant jų pasiekiamumą visiems tikslinės grupės vartotojams.

3.7. Bibliotekoje esantys įrenginiai (kompiuteriai, kopijavimo aparatai)

KLAVB vartotojams prieinamos 43 kompiuterizuotos darbo vietos ir du kopijavimo aparatai Registratūroje ir Spaudos skaitykloje, tad respondentų buvo klausama, kaip jie vertina bibliotekoje esančius įrenginius. Nustatyta, jog įrenginius teigiamai vertina 94,4 proc. respondentų. Įrenginiais patenkinti 38,8 proc. (151) respondentų, o labiau nepatenkinti 2,3 proc. (9). Visiškai nepatenkintų respondentų nėra, įrenginiais nesinaudoja arba neturi nuomonės 58,9 proc. (229).

3.8. Bibliotekos darbo laikas

2022 m. birželio 1 d. KLAVB Vaikų ir jaunimo bibliotekoje ir Grožinės ir dalykinės literatūros skyriuje įvedus bendrą darbo laiką (pirmadienį–penktadienį nuo 10 iki 19 val., šeštadieniais – nuo 10 iki 17 val.), apklausos respondentų buvo prašoma įvertinti bibliotekos darbo laiką, neskirstant į atskiras erdves. Bibliotekos darbo laiką teigiamai vertina 94,3 proc. apklausos dalyvių. Visiškai patenkinti ir labiau patenkinti bibliotekos darbo laiku 88,7 proc. (345) respondentų, visiškai nepatenkinti ir labiau nepatenkinti – 5,4 proc. (21). Lyginant su 2022 m. duomenimis, teigiamas KLAVB darbo laiko vertinimas išliko beveik toks pat (padidėjo 0,5 proc.), nežymiai išaugo patenkintų darbo laiku skaičius (1,6 proc.). 0,8 proc. sumažėjo nepatenkintų ir atviraime klausime kritiškai vertinančių bibliotekos darbo laiką. Keletas respondentų išsakė pastebėjimus / pageidavimus: „*Norėtusi, kad darbo laikas prasidėtų*

ankščiau. Būtų smagu spėti prieš darbą užsukti į biblioteką.“; „Bibliotekos darbo laikas per ilgas.“; „Kelis kartus norėjau pasinaudoti biblioteka šeštadienį, bet nėra galimybės. Suprantu, kad tokių nebūna daug, bet gal galima įvesti sistemą ir užsiregistravus įeiti šeštadienį (kad ir be prižiūrinčio specialisto) nes juk kameros, elektroniniai vartai – matote kas ateina. Čia kaip pvz. kalbu apie Vilniaus Universiteto naują biblioteką Saulėtekioje, kur su studento bilietu naudojasi bet kada.“; „Galbūt ir nėra tokio poreikio, bet būtų gerai turėti ilgai dirbantį centrą Klaipėdos apskrityje, kaip VU bibliotekos Mokslinės komunikacijos ir informacijos (MKIC), kuris dirba visą parą.“

3.9. Medijų ir informacinio raštingumo mokymai bibliotekoje

Igyvendinant KLAVB vieną iš strateginių tikslų – vykdyti gyventojų medijų ir informacinio raštingumo (toliau – MIRKT) kompetencijų ugdymo veiklas ir viešinimą bibliotekose ir visuomenėje, KLAVB 2023 m. pradėtas organizuoti Medijų edukacijos programos įgyvendinimas: MIRKT edukatorių mokymai KLAVB specialistams; MIRKT edukatorių mokymai regiono bibliotekų specialistams; UNESCO Pasaulinė medijų ir informacinio raštingumo savaitė; MIRKT komunikacijos kampanija; MIRKT mokymai gyventojams.

Igyvendinant MIRKT mokymų programą gyventojams, 2023 m. KLAVB lektorių organizuojuose mokymuose dalyvavo 217 gyventojų, o individualiuose MIRKT mokymuose dalyvavo virš 8 tūkst. KLAVB vartotojų. Iš viso 2023 m. KLAVB skaitmeninio raštingumo, medijų ir informacinio raštingumo bei kitų mokymų metu (individualiai ir grupėse) apmokyta 12 799 gyventojų, t. y. 69,7 proc. daugiau negu 2022 m. Išaugusiam vartotojų susidomėjimui KLAVB organizuojamais mokymais įtakos turėjo pristatyta Medijų ir informacinio raštingumo kompetencijų ugdymo programa, kuria vadovaujantis, šalies bibliotekininkai informuoja visuomenę informacinio raštingumo klausimais. Programa pritaikyta naudotis įvairioms visuomenės grupėms, taip pat asmenims, turintiems klausos ar regėjimo negalią.

Intensyviai įgyvendinant MIRKT mokymus bibliotekoje, apklausos dalyvių buvo klausiama, ar jie yra dalyvavę tokiuose mokymuose ir kaip juos vertina. Mokymus teigiamai vertina 93,8 proc. respondentų. 23,2 proc. (90) respondentų, kurie dalyvavo mokymuose, nurodė, jog yra visiškai patenkinti ir labiau patenkinti. Mokymais labiau nepatenkinti ar visiškai nepatenkinti tik 1,5 proc. (6) respondentų. 47,3 proc. (184) respondentų nurodė, jog MIRKT mokymuose nėra dalyvavę, o 28 proc. (109) apie mokymus neturi nuomonės.

Didinant vartotojų įsitraukimą į KLAVB mokymų programas, svarbu aiškiai įvardyti mokymų naudą, pateikti pavyzdžių / istorijų, kaip mokymai padėjo jau dalyvavusiems juose, siūlyti mokymus įvairiais formatais ir vartotojams patogiu laiku, taikyti įvairias mokymų viešinimo priemones.

3.10. Bibliotekos organizuojami mokymai (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)

Didžioji dalis KLAVB bibliotekos organizuojamų mokymų yra skirti tikslinėms auditorijoms (dažniausiai moksleiviams ir studentams bei senjorams). Mokymus teigiamai vertina 93,6 proc. respondentų. Visiškai patenkinti ir labiau patenkinti mokymais 26,5 proc. (103) respondentų, visiškai nepatenkinti ir labiau nepatenkinti – 1,8 proc. (7). 71,7 proc. nėra dalyvavę mokymuose arba neturi nuomonės apie juos. Nedalyvavusių mokymuose ir neturinčių nuomonės respondentų padaugėjo 4,5 proc. lyginant su 2022 m. tyrimo duomenimis. Patenkintų mokymais skaičius išaugo 2 proc., nepatenkintų – sumažėjo 6,6 proc.

Atsižvelgus į 2022 m. respondentų išsakytus pastebėjimus apie mokymų turinį, buvo siekiama išsiaiškinti besiregistruojančių mokymų dalyvių mokymosi poreikį ir iki 2024 m. pabaigos atlikti bibliotekos vartotojų neformalaus ugdymo poreikio analizę bei atnaujinti neaktualių organizuojamų mokymų programas ir jų turinį. Per 2023 metus ir iki 2024 metų lapkričio mėn. vartotojams parengtos 7 naujos mokymų programos, o iki šių metų pabaigos planuojamos patvirtinti dar trys mokymų programos.

3.11. Bibliotekoje esantys savitarnos įrenginiai (knygomatai prie bibliotekos vartų, skaitomatas PC „Akropolis“, leidinių išdavimo savitarnos įrenginiai)

Gerinant bibliotekos paslaugų atitikimą įvairius poreikius turintiems vartotojams, pastaraisiais metais KLAVB ir kitose šalies bibliotekose pradėta savitarnos įrenginių plėtra. KLAVB pirmojo aukšto hole bei Vaikų ir jaunimo bibliotekoje veikia leidinių savitarnos išdavimo ir grąžinimo įrenginiai. Prie įėjimo į biblioteką įrengti visą parą veikiantys knygomatai, kurie suteikia galimybę pasiskolinti leidinius savarankiškai, be kontakto su bibliotekininku, bei knygų grąžinimo dėžė. Prekybos centre „Akropolis“ įrengtas leidinių savitarnos išdavimo įrenginys „Skaitomatas“ su grąžinimo dėže.

Siekiant kuo išsamiau sužinoti bibliotekos vartotojų, dalyvavusių apklausoje, nuomonę apie KLAVB įrenginius, respondentų buvo prašoma papildomai įvertinti bibliotekoje esančius savitarnos įrenginius. 93,4 proc. besinaudojančių savitarnos įrenginiais, juos vertina teigiamai, visiškai ir labiau patenkinti 50,9 proc. (198) respondentų, o visiškai nepatenkinti arba labiau nepatenkinti – 3,6 proc. (14). Savitarnos įrenginiais nesinaudoja 29,3 proc. (114,) neturi nuomonės 16,2 proc. (63).

Keletas respondentų išreiškė pastebėjimus apie KLAVB savitarnos įrenginius: „*Patobulinti aparatą knygų grąžinimui*“; „*<...> Taip pat praverstų ir bent vienas savitarnos įrenginys pietinėje miesto dalyje.*“

Siekiant gerinti vartotojų pasitenkinimą KLAVB elektroninėmis paslaugomis ir savitarnos sistemos įrenginiais, 2024 m. parengtos informacinio raštingumo mokymų programos, suteikiant

galimybę stiprinti informacijos paieškos, naudojimosi el. paslaugomis įgūdžius, organizuojami KLAVB teikiamų paslaugų pristatymai.

Būtina paminėti, jog nemažai respondentų vis dar yra nepatenkinti LIBIS jungtiniu katalogu iBiblioteka, kuriame galima užsakyti arba rezervuoti dokumentą, skaityti užsakytus elektroninius dokumentus, suformuoti asmeninį katalogą ir atlikti kitus veiksmus: „*Komplikuota elektroninė knygų rezervavimo sistema*“; „*Pati klavb paieškos sistema tragedija*“; „*Išduodant knygas vyksta sistemoje klaidų. Šią poziciją reiktų tikrai pastiprinti.*“; „*Turint prisijungimą prie bibliotekos neįmanoma pratęsti knygų laikymo laiką. Neveikia šis puslapis*“; „*Pastaruoju metu tapo sudėtinga prisijungti prie savo paskyros, norint prasitęsti knygos laikymą*“; „*Vienintelis gal pastebėjimas būtų internetinė paslauga užsisakant knygas, ji labai sudėtinga.*“

LIBIS tinklo bibliotekų elektroninių paslaugų portalo iBiblioteka administratorius yra Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka. Visi sutrikimai ir nesklandumai bei portalo funkcionalumas nepriklauso nuo KLAVB ar kitos viešosios bibliotekos, tad visi pastebėjimai perduodami Nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos specialistams, administruojantiems portalą.

3.12. Bibliotekos periodiniai leidiniai (laikraščiai, žurnalai)

Analizuojant bibliotekos periodinius leidinius, pastebimas mažėjantis teigiamai vertinančiųjų skaičius. Periodinių leidinių pasirinkimas tenkina 92,1 proc. respondentų (2022 m. teigiamai vertino 95,8 proc.). Visiškai patenkinti ir labiau patenkinti KLAVB periodiniais leidiniais yra 35,7 proc. (139), visiškai ir labiau nepatenkinti – 3,1 proc. (12). Patenkintų periodiniais leidiniais skaičius sumažėjo 3,5 proc., o nepatenkintų padidėjo 1,4 proc. (lyginant su 2022 m. apklausos duomenimis). Periodiniais leidiniais nesinaudoja 37,3 proc. (145), nuomonės apie juos neturi 23,9 proc. (93) respondentų.

Sumažėjusiam pasitenkinimui KLAVB periodiniais leidiniais įtakos gali turėti periodinių leidinių turinio prieinamumas internete bei mažėjantis prenumeruojamų periodinių leidinių skaičiaus bibliotekoje, pvz. 2020 m. prenumeruota 99 periodiniai leidiniai, 2023 m. – 67. Konkuruojant su nemokamu turiniu internete, biblioteka vartotojams gali siūlyti kokybišką ir patikimą turinį bei unikalius, specializuotus leidinius, kurie papildytų laisvai prieinamą turinį internete.

3.13. Bibliotekos knygos

91,3 proc. respondentų, kurie naudojami bibliotekos knygomis, jas vertina teigiamai. Lyginant su ankstesnio tyrimo duomenimis, palankus vertinimas sumažėjo 1,8 proc. Bibliotekos knygomis visiškai ir labiau patenkinti 86,6 proc. (337) respondentų, visiškai ir labiau nepatenkinti – 8,2 proc. (32). Knygomis nesinaudoja 3,9 proc. (15). 2022 m. tyrimo duomenimis, knygomis patenkinti buvo 89,1 proc., nepatenkinti – 6,9 proc. respondentų.

Pastebėtina, kad respondentai vis dar susiduria su mažu populiariausių ir skaitomiausių knygų egzemplioriškumu: „*Populiarių grožinės literatūros knygų tenka laukti eilėje pusę metų ir ilgiau.*“

Biblioteka, matydama skaitytojų susidomėjimą konkrečiu kūrinium, galėtų užsakyti papildomų egzempliorių.“; „Būtų gerai, kad turėtumėt daugiau populiarių knygų. Dabar didelės eilės, kurios lėtai arba visai nejuda.“; „Norėčiau daugiau naujų knygų.“; „Daugiau knygų ir žurnalų rusų kalba.“; „Praplėsti suaugusiųjų grožinės literatūros anglų kalba pasirinkimą.“

Kai kuriuos nuomonę išsakydusius respondentus netenkina knygų būklė: „<...> Knygos labai murzinos <...>“; „Investuokite į KNYGAS! Ne į renginius, įrenginius, bet į bibliotekos ESME! Jos suvargusios, sudrįskusios, o populiarių autorių knygų tenka laukti tokioje didžiulėje eilėje, kad tiesiog ironiška – juk tai didžiausia, moderniausia biblioteka, kuri turi viską, tik ne knygų... Atostogoms negalėjau pasiimti nei vienos savo mėgstamų autorių knygų, nes jos tiesiog atrodė nehygieniška ir atstumiančiai – riebaluoti lapai, klijuoti perklijuoti puslapiai, viršelio apklankalo nebuvo, tad net neaiškus knygos pavadinimas.“

Respondentų nuomone, KLAVB fonduose trūksta tam tikrų sričių literatūros: „Daugiau naujos mokslinės pedagoginės literatūros temomis: ugdymo proceso planavimo, užsienio pedagoginių sistemos pavyzdžių, pedagoginės švietimo vadybos, ir kt.“; „Suprantame, galbūt yra sunkumų dėl lėšų, bet I. Simonaitytės bibliotekos abonimente vien sena literatūra, nerasi jokios naujos mokslinės literatūros (knygynuose mirga prileista daug mokslinės literatūros), pas jus nėra...“; „Norėtusi daugiau naujesnės literatūros apie specialiųjų poreikių ugdymosi poreikių turinčių vaikų ugdymą, logopediją.“; „Papildyti naujomis knygomis apie žymių žmonių biografijas ar jų kūrinius <...>“; „Pasigendu knygų apie įvairias šalis, pvz kaip keliautoja norėčiau info apie kokią šalį, bet biblioteka neturi tokios knygos. Su tuo susiduriu dažnai.“; „Lankydavausi dažniausiai muzikos skyriuje. Nustojau lankytis, kai dingo knygos iš skyriaus. <...>“.

Igyvendinant priemonių, gerinančių vartotojams teikiamų paslaugų kokybę 2023–2024 m. planą, sukurta nuotolinė vartotojų trūkstamos literatūros poreikio pateikimo priemonė – KLAVB interneto svetainėje vartotojams suteikiama galimybė pasiūlyti bibliotekai įsigyti trūkstamų išteklių. Nuolat peržiūrimi leidyklų pasiūlymai apie naujausią leidžiamą literatūrą lietuvių ir užsienio kalbomis, ypatingą dėmesį skiriant mokslinei literatūrai. Siekiant gerinti bibliotekos dokumentų fondo prieinamumą, 2024 m. parengtas bibliotekos fondo struktūros reorganizavimo veiksmų ir priemonių planas 2024–2026 m.

3.14. Bibliotekos duomenų bazės

2023 m. KLAVB prenumeruotos 7 licencijuojamos duomenų bazės. Vartotojams pasiūlyta nauja duomenų bazė – ELTA. Taylor&Francis, EBSCO Publishing, Naxos Music Library duomenų bazės vartotojams pasiekiamos iš namų kompiuterių. Infolex, ELTA, 15min MAX, Delfi Plus duomenų bazėmis vartotojai galėjo naudotis tik iš bibliotekoje esančių kompiuterių. Nuo 2021 m. stebint nuosekliai didėjančią duomenų bazių Naxos Music Library, EBSCO, Infolex, Taylor&Francis panaudą, apklausos respondentų buvo klausiama, kaip jie vertina KLAVB duomenų bazes ir ar jomis naudojasi.

91,3 proc. respondentų, kurie naudojami duomenų bazėmis, paslaugą vertina teigiamai. Visiškai ir labiau patenkinti duomenų bazėmis 54 proc. (210) respondentų, labiau nepatenkinti ir visiškai nepatenkinti – 5,1 proc. (20). Duomenų bazėmis nesinaudoja arba neturi nuomonės apie jas 40,9 proc. (159) respondentų.

Skatinant efektyvų duomenų bazių naudojimąsi ir didinant KLAVB vartotojų pasitenkinimą kokybišku informaciniu turiniu, rekomenduotina skirti dėmesį duomenų bazių viešinimui įvairiais kanalais, mokymų organizavimui ir kitoms priemonėms, galinčioms pritraukti daugiau naujų vartotojų: „<...> susigaudyti Jūsų duomenų bazėse ir užsisakyti norimą leidinį – kažkoks kosmosas ... Reikia prašinėti kiekvieną kartą darbuotojo, kad pamokytų. Pamoko, bet ne visi aiškiai., o paskui ir užsimiršta... Būtų išleista kokia atmintinė, kur viskas surašyta ir nereiktų klausinėti.“

3.15. Nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje

Nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje 2017 m. tyrimo duomenimis kėlė didžiausią vartotojų nepasitenkinimą – nepatenkintų paslauga buvo 12 proc., tačiau 2022 m. nepatenkintų nuorodomis, sumažėjo iki 5,1 proc. Šių metų duomenimis, bibliotekoje esančias nuorodas teigiamai įvertino 90,7 proc. respondentų. Nuorodomis visiškai ir labiau patenkinti 82,3 proc. (320), visiškai ir labiau nepatenkinti – 8,5 proc. (33) respondentų. Nuorodomis nesinaudoja 3,9 proc. (15), o 5,4 proc. (21) neturi nuomonės šiuo klausimu.

Didinant KLAVB paslaugų prieinamumą, 2023 m. atnaujinta bibliotekos navigacijos, ženklavimo sistema. Skaitytojų patogumui pagrindinėse bibliotekos erdvėse parengti ir pakabinti rodykliniai stendai, atnaujinti bibliotekos erdvių pavadinimai. 2024 m. atnaujintas lentynų užrašų ir nuorodų paketas, parengtos KLAVB fondo išdėstymo navigacijos schemos. Pastebėtina, kad įgyvendinus vartotojų pasitenkinimo teikiamomis KLAVB paslaugomis priemonių planą 2023–2024 m., 7,9 proc. sumažėjo nesinaudojančių ar neturinčių nuomonės apie nuorodas, 4,6 proc. padidėjo visiškai ir labiau patenkintų jomis.

3.16. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (tinklaraštis, „Facebook“ paskyra ir pan.)

24,7 proc. apklaustųjų nurodė, jog nesinaudoja arba neturi nuomonės apie bibliotekos informacijos sklaidą. 2022 m. tyrimo duomenimis tokių respondentų buvo 26 proc. 90,4 proc. respondentų, kuriuos pasiekia informacija apie bibliotekos veiklą, ją vertina teigiamai. Informacijos sklaida patenkinti 68,1 proc. (265) respondentų, nepatenkinti – 7,2 proc. (28). Keletas respondentų nurodo, jog trūksta informacijos apie renginius: „Renginiai yra labai menkai viešinami.“; „Visa veikla ir paslaugos puikūs, gal daugiau info sklaidos kai koks nors renginys vyksta“; „Galėtų būti paslauga-informacija apie gautus naujus leidinius, kaip apie renginius.“

2022 m. apklausos metu respondentai nurodė, jog trūksta informacijos apie bibliotekos organizuojamus renginius ir paslaugas. Įgyvendinant priemonių, gerinančių vartotojams teikiamų paslaugų kokybę, 2023–2024 m. planą, KLAVB vartotojams rengiami naujienlaiškiai apie bibliotekoje vykstančius renginius (iki š. m. lapkričio mėn. vartotojams jau išsiųsta 11 naujienlaiškių). Siekiant didinti KLAVB paslaugų žinomumą, organizuojami bibliotekos teikiamų paslaugų pristatymai. Atsižvelgus į tai, kad patenkintų informacijos sklaida skaičius, lyginant su 2022 m. duomenimis, padidėjo 2,3 proc., o nepatenkintų paslauga skaičius šiek tiek sumažėjo, galima teigti, kad priemonių planas įgyvendinamas sėkmingai.

3.17. Leidinių parsisiuntimo iš kitų bibliotekų paslauga

Nuo 2022 m. spalio 1 d. visose Lietuvos viešosiose bibliotekose atnaujinta leidinių parsisiuntimo iš kitų bibliotekų paslauga (toliau – TBA): neradus norimos knygos bibliotekoje, jos atsisiuntimas iš kitos, reikalingą leidinį turinčios bibliotekos, skaitytojams nieko nekainuoja. Siekiant didinti šios paslaugos efektyvumą, kuriamos ir atnaujinamos viešinimo priemonės, vykdoma komunikacijos kampanija. TBA užklausų skaičiui išaugus daugiau nei dvigubai, respondentų buvo teiraujamasi, ar jie naudojami šia paslauga ir kaip ją vertina.

88,4 proc. respondentų, kurie naudojami paslauga, ją vertina palankiai. Iš visų apklausos dalyvių 29,3 proc. (114) paslauga yra visiškai patenkinti ir labiau patenkinti, labiau nepatenkinti ir visiškai nepatenkinti – 3,9 proc. (15). Paslauga nesinaudoja 39,6 proc. (154), neturi nuomonės 27,2 proc. (106).

Atsižvelgiant į tai, kad daugiau nei pusė respondentų paslauga nesinaudoja ir neturi nuomonės apie ją, galima teigti, kad TBA paslauga yra aktuali mažesniai vartotojų ratui, respondentai dar nežino apie paslaugą arba visą reikiamą literatūrą randa KLAVB fonduose.

3.18. Bibliotekos pasiekiamumas (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)

Bibliotekos pasiekiamumą teigiamai vertina 88,3 proc. respondentų. Šiai paslaugai skirta mažiausiai teigiamų įvertinimų. Toks pat paslaugos vertinimas buvo ir 2022 m. apklausos metu (88,2 proc.). KLAVB pasiekiamumu visiškai ir labiau patenkinti 85,6 proc. (333) respondentų, visiškai nepatenkinti ar labiau nepatenkinti – 11,3 proc. (44). Neturi nuomonės ar nesinaudoja paslauga – 3,1 proc. (12).

Kadangi biblioteka įsikūrusi senamiesčio teritorijoje, patogiausia ją pasiekti viešuoju transportu. Vis dėlto kasmet sulaukiama nemažai komentarų, susijusių su galimybės pasiekti biblioteką nuosavu transportu poreikiu. Šių metų tyrimo rezultatai taip pat atskleidžia respondentų nuomonę apie bibliotekos pasiekiamumą: „Būtų gerai išspręsti automobilių aikštelės klausimą, nes dažnai nėra kur prisiparkuoti.“; „Atvykstantiems viešuoju transportu problemų nekyla, tačiau atvykstant automobiliu ji tenka palikti toliau (dažniausiai aikštelėje galinėje bibliotekos pastato pusėje). Biblioteka turi įėjimą

toje pusėje, bet jis tarnybinis, tad tenka žygiuoti ratą aplink <...>.”; „Reikia privažiavimo automobiliu“; „Būtų puiku, jei veiktų kažkoks įėjimas iš Pievų tako g. pusės, kur tenka parkuoti automobilį <...>“.

Atsižvelgiant į tai, kad automobilių statymo problemos sprendimai yra labai riboti, būtina aktyviai viešinti bibliotekos paslaugas esamiems ir potencialiems naujiems lankytojams, informuoti juos apie artimiausią viešąjį transportą, skatinti galimybę konsultuotis telefonu ir kitomis el. ryšio priemonėmis, informuoti apie bibliotekoje esančių savitarnos įrenginių naudojimosi galimybes, didinant vartotojų pasitenkinimą biblioteka ir jos paslaugomis.

4. Vartotojų pasitenkinimo indeksas

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) išreiškia procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą.³

KLAVB klausimyno 4 klausimą sudarė 18 teiginių (Q4.1 – Q4.12), iš kurių 6 teiginiai respondentams buvo pateikti pirmą kartą, tad į vertinimą neįtraukti. Teiginiai 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 – 88,75 proc. Pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis, lyginant su 2022 m. sumažėjo 1,5 procento: 2022 m. VPI siekė 90,3 proc., 2020 m. – 90,4 proc., 2018 m. – 89,6 proc.

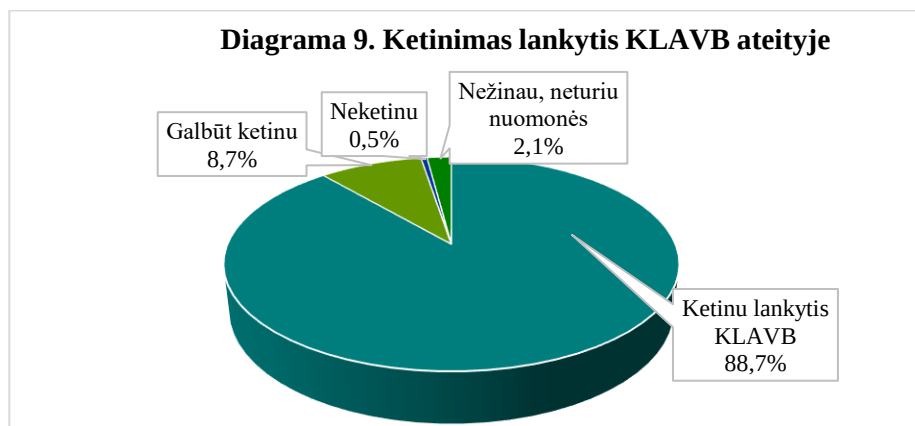
5. Ketinimas lankytis bibliotekoje

Ketinimas lankytis ir rekomenduoti biblioteką savo artimiesiems rodo vartotojo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir lojalumą organizacijai. 2018 metų KLAVB vartotojų pasitenkinimo tyrimas parodė, jog KLAVB ketina lankytis 95 proc. apklaustųjų, 2020 m. ketinimas lankytis bibliotekoje išliko aukštas – 94,1 proc., 2022 m. sumažėjo iki 89,6 proc. Šiais metais KLAVB lankytis ketina 88,7 proc. (345) respondentų (*diagrama 9*). Galima teigti, kad didžioji dalis vartotojų yra patenkinti bibliotekos siūlomomis paslaugomis ir ketina jomis naudotis ateityje.

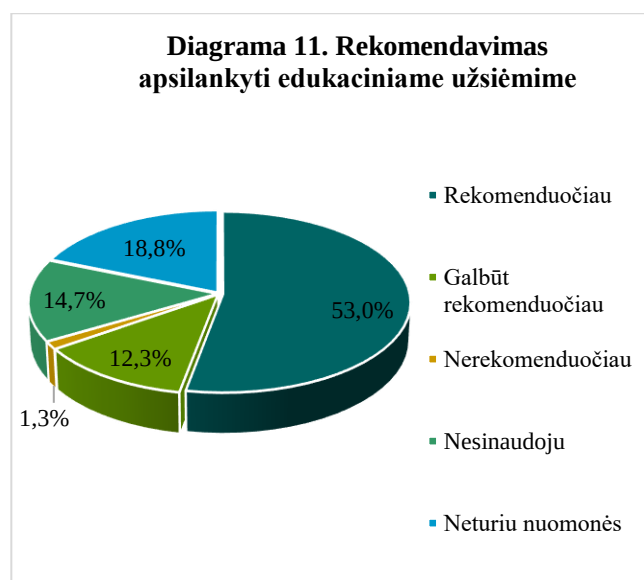
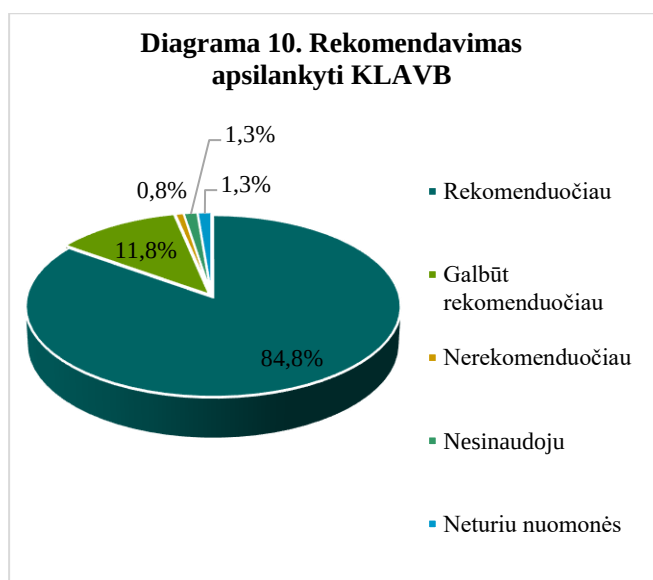
Lyginant ankstesnių tyrimų duomenis, pastebimas galbūt ketinančių apsilankyti KLAVB skaičiaus didėjimas: 2020 m. – 4 proc., 2022 m. – 7,2 proc., šiais metais – 8,7 proc. (34 resp.). Didėjantis neapsisprendusių lankytis bibliotekoje skaičius gali būti siejamas su atnaujinta LIBIS sistemos veikla, asmenine patirtimi, apsilankius bibliotekoje. Keletas respondentų, galbūt ketinančių lankytis KLAVB,

išsakė pastebėjimus: „*Labiau vertinti ir gerbti savo klientus*“, „*Darbuotojams daugiau dėmesio skirti klientams, o ne tarpusavio bendravimui*“.

Ateityje neketinančių lankytis bibliotekoje 2020 m. buvo tik 1 respondentas, 2022 m. – 0,85 proc., šiais metais – 0,5 proc. (2 resp.).



Apklausoje respondentai ne tik ketina lankytis KLAVB, bet ir 84,8 proc. (330 resp.) jų rekomenduotų, o 11,8 proc. (46 resp.) galbūt rekomenduotų bibliotekoje apsilankyti savo artimiesiems ir draugams (*diagrama 10*). Nerekomenduojančių apsilankyti bibliotekoje – 0,8 proc. (3). 2022 m. duomenimis, nerekomenduojančių apsilankyti bibliotekoje respondentų buvo 0,86 proc. (4 resp.). Rekomenduojančių apsilankyti bibliotekoje, lyginant su 2022 m. duomenimis, sumažėjo 5,8 proc., o galbūt rekomenduojančių – padidėjo 4,6 proc. Neturinčių nuomonės ir neketinančių apsilankyti bibliotekoje – 2,6 proc. (10). Neapsisprendusių respondentų skaičius padidėjo 1,3 proc.



Dalyvauti edukaciniame užsiėmime rekomenduotų 53 proc. (206) respondentų (rekomenduojančių padaugėjo 4,3 proc.). Galbūt rekomenduotų apsilankyti 13,1 proc. (51) – 2 proc. daugiau. Trečdalis (33,9 proc., 130) visų apklaustųjų KLAVB edukaciniame užsiėmime nedalyvavo arba neturi nuomonės, ar

rekomenduotų užsiėmimus kitiems (*diagrama 11*). Neapsisprendusių respondentų sumažėjo 5,9 proc. Edukacinio užsiėmimo nerekomenduotų 1,3 proc. (5) respondentų, kurių padaugėjo 0,9 proc.

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 87,1 proc. Edukacinio užsiėmimo rekomendavimo indeksas – 79,5 proc.** Lyginant su 2022 m. tyrimo duomenimis, rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje indeksas sumažėjo 4,7 proc., o rekomendavimo apsilankyti edukaciniame užsiėmime indeksas sumažėjo 1,4 proc.

Apibendrinant KLAVB vartotojų pasitenkinimą bibliotekos paslaugos, galima teigti, kad biblioteka nepraranda populiarumo, siūlomos paslaugos, priemonės ir aptarnavimas tenkina vartotojų poreikius. Nors didelio nepasitenkinimo nesulaukė nei viena bibliotekos siūloma paslauga ar priemonė, tačiau matyti, jog žemiausiai vertinamas bibliotekos pasiekiamumas, leidinių parsisiuntimo iš kitų bibliotekų paslauga bei informacijos sklaida. Išsamūs ir atviri respondentų siūlymai ir komentarai leido identifikuoti bibliotekos veiklos trūkumus: respondentai išreiškė nemažai pastebėjimų apie bibliotekos fondą, aptarnavimo kultūrą ir bibliotekos pasiekiamumą nuosavu transportu. Siekiant aukštesnio vartotojų poreikių patenkinimo reikėtų atsižvelgti į tobulintinas bibliotekos paslaugas ir numatyti jų gerinimo priemones.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. 2024 m. pakoregavus KLAVB vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis klausimą, respondentams pateikta 18 klausimų, siekiant įvertinti bibliotekos paslaugas, priemones ir aptarnavimo kokybę. Pateikti papildomi klausimai apie atnaujintą tarpbibliotekinio abonemento paslaugą, bibliotekoje esančius savitarnos įrenginius, KLAVB organizuojamus medijų ir informacinio raštingumo mokymus, KLAVB duomenų bazes, bibliotekoje veikiančią interneto ryšį ir paslaugas, skirtas individualius poreikius turintiems žmonėms.
2. Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad bibliotekos vartotojo portretas kinta neženkiai: didžiąją dalį respondentų sudaro moterys, 30–39 m. ir 40–49 m. amžiaus, įgijusios aukštąjį išsilavinimą, dirbančios, gyvenančios Klaipėdos mieste, bibliotekoje apsilankančios bent kartą per mėnesį ar kartą per keletą mėnesių, dažniausiai naudojančios literatūros skolinimosi į namus paslaugą ir ketinančios naudotis teikiamomis KLAVB paslaugomis ir rekomenduoti jas kitiems.
3. Atlikta apklausos analizė leido identifikuoti, kad vartotojai gana palankiai vertina biblioteką ir jos teikiamas paslaugas. Geriausiai vertinamos KLAVB patalpos (96,8 proc.), interneto ryšys (96,3 proc.), bibliotekininkų konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija (95,5 proc.). Mažiausiai teigiamų vertinimų sulaukė informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (90,4 proc.), leidinių parsisiuntimo iš kitų bibliotekų paslauga (88,4 proc.) ir bibliotekos pasiekiamumas (88,3 proc.).
4. Atkreiptinas dėmesys į paslaugas, kuriomis respondentai nesinaudoja ar neturi nuomonės. Tai bibliotekoje organizuojami mokymai (nesinaudoja 45,2 proc., neturi nuomonės 26,5 proc.), medijų ir informacinio raštingumo mokymai bibliotekoje (nesinaudoja 47,3 proc., neturi nuomonės 28 proc.), bibliotekos paslaugos individualių poreikių turintiems žmonėms (nesinaudoja 42,4 proc., neturi nuomonės 32,4 proc.). Respondentų vertinimas atskleidžia bibliotekos paslaugų plėtros perspektyvas, orientuotas į platesnį vartotojų įtraukimą, efektyvesnę komunikaciją, mokymo programų tobulinimą ir viešinimą.
5. Lyginant bibliotekos teikiamų paslaugų vertinimą su 2022 metų tyrimo duomenimis, nustatyta, kad išaugo visiškai ir labiau patenkintų bibliotekos nuorodomis skaičius (4,6 proc.), visiškai ir labiau patenkintų informacijos sklaida apie biblioteką (2,3 proc.), pasiekiamumu (1 proc.) ir darbo laiku (0,6 proc.). Sumažėjo visiškai ir labiau patenkintų bibliotekoje esančiais įrenginiais (13,3 proc. mažiau), bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija (7 proc.), renginiais (3,9 proc.), periodiniais leidiniais (3,5 proc.), bibliotekos organizuojamais mokymais (3,5 proc.), aptarnavimo kokybe (3,2 proc.), bibliotekos patalpomis (2,6 proc.) ir knygomis (2,5 proc.). Padaugėjo nesinaudojančių arba neturinčių nuomonės apie bibliotekoje esančius įrenginius

(15,3 proc.), bibliotekininkų konsultacijas ir pagalbą ieškant ir naudojantis informacija (10,6 proc.), bibliotekos organizuojamus mokymus (4,5 proc.), renginius (3,4 proc.), bibliotekos patalpas (2,3 proc.), aptarnavimo kokybę (2 proc.), periodinius leidinius (2 proc.).

6. Bendras KLAVB vartotojų **pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksas** siekia **88,8 proc.** Rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje indeksas – 87,1 proc., edukacinio užsiėmimo rekomendavimo indeksas – 79,5 proc. Lyginant su 2022 m. tyrimo duomenimis, VPI sumažėjo 1,5 proc., rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje indeksas sumažėjo 4,7 proc., o rekomendavimo apsilankyti edukaciniame užsiėmime indeksas sumažėjo 1,4 proc.
7. Atsižvelgus į tyrimo respondentų išsakytus komentarus, rekomenduotina daugiau dėmesio skirti aptarnavimo kokybės gerinimui, taikant įvairius vartotojų aptarnavimo modelius, konfliktų valdymą ir kt. Užtikrinti, kad darbuotojai turėtų reikalingas kompetencijas atsakyti į įvairius vartotojų klausimus, sudaryti galimybę vartotojams anonimiškai pateikti atsiliepimus apie aptarnavimą. Apsvarstyti bibliotekoje organizuojamų renginių tematiką. Bibliotekos fondą komplektuoti atsižvelgiant į skaitomiausius ir daugiausiai rezervacijų turinčius leidinius, stebėti naujausios ir populiariausios literatūros tendencijas, tikrinti fondą ir gerinti susidėvėjusių leidinių būklę. Didinti informacijos sklaidą apie mažiausiai teigiamų vertinimų sulaukusias paslaugas (leidinių parsisiuntimo iš kitų bibliotekų paslauga, bibliotekos pasiekiamumas, informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas), nuolat atnaujinti informaciją, skatinti vartotojus dalintis teigiama patirtimi (pvz. atsiliepimai KLAVB interneto svetainėje ar soc. tinkluose).

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 naudojātės 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 naudojātės dažniausiai?

- ☐ Skolintės literatūrą į namus
- ☐ Skaitote literatūrą vietoje
- ☐ Lankotės renginiuose, mokymuose, edukacijose
- ☐ Naudojātės 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 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)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Leidinių parsisiuntimo iš kitų bibliotekų (TBA) paslauga	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriai, kopijavimo aparatai)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos savitarnos įrenginiais (knygomatai prie bibliotekos vartų, skaitomas PC „Aakropolis“, leidinių išdavimo savitarnos įrenginiai)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos renginiais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Medijų ir informacinio raštingumo mokymais (MIRKT) bibliotekoje (Privatumo ir asmens duomenų apsauga internete; Laisvalaikio paslaugos internete ir kt.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos duomenų bazėmis	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bibliotekoje veikiančiu interneto ryšiu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliotekos paslaugomis individualių poreikių turintiems žmonėms	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Ar rekomenduotumėte:

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti KLAVB bibliotekoje šeimos nariams ir draugams	☐	☐	☐	☐	☐
Dalyvauti edukaciniame užsiėmime KLAVB (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
☐ Nepageidauju nurodyti

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:*

- ☐ Moksleivis
- ☐ Studentas
- ☐ Ieškantis darbo asmuo
- ☐ Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- ☐ Pensininkas
- ☐ Dėl negalios

Dėkojame už Jūsų atsakymus!

