

VILNIAUS APSKRITIES ADOMO MICKEVIČIAUS VIEŠOJI BIBLIOTEKA

**Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojų
pasitenkinimas paslaugomis**

Tyrimo ataskaita

Vyriausioji metodininkė Greta Bacevičiūtė

Vilnius, 2019

TURINYS

ĮVADAS	3
1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ	4
1.1 Respondentų charakteristika	4
1.2 Naudojimasis bibliotekos paslaugomis	6
1.3 Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis	7
1.4 Bibliotekos rekomendavimas	13
IŠVADOS	15
PRIEDAI	17
<i>1 priedas. Anketa bibliotekos lankytojams</i>	17

IVADAS

Vykdant LR kultūros ministrės 2017 m. gegužės 15 d. įsakymą Nr. ĮV-675 „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“, Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje (toliau – VAVB) atliktas tyrimas „Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas paslaugomis“ pagal patvirtintą metodiką.

Šio tyrimo tikslas – nustatyti esamą VAVB vartotojų pasitenkinimą paslaugomis. Tyrimo uždaviniai:

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

Tyrimo tikslinė grupė – suaugusieji VAVB vartotojai. Tyrimo metodas – anketinė apklausa (anketa platinama elektroniniu bei popieriniu būdu). Apklausos dalyviai atrinkti naudojant patogumo atranką, respondentų imties dydis apskaičiuotas pagal formulę $n=1/(\Delta^2 + 1/N)$ (pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę).

2018 metais VAVB paslaugomis naudojami 14131 vartotojai, iš jų 11343 suaugusieji ir 2788 vaikai iki 14 metų. Nustatytas minimalus respondentų imties dydis – 374 suaugusieji lankytojai. Anketa VAVB lankytojams buvo platinama dviem būdais: bibliotekos erdvėse platinama anketa popieriuje, o elektroninė anketa paskelbta bibliotekos interneto svetainėje (<http://amb.lt/lt/>) ir Facebook paskyroje (<https://www.facebook.com/A.Mickeviciaus.viesoji.biblioteka>). Kvietimai dalyvauti apklausoje ir atsakyti į anketos klausimus buvo išsiųsti elektroniniu paštu 2453 adresatų. Apklausa buvo vykdoma nuo rugsėjo 5 d. iki spalio 23 d.

1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

1.1 Respondentų charakteristika

Apklausoje dalyvavo 559 bibliotekos lankytojai: į elektroninės anketos klausimus atsakė 529 respondentų, o popieriuje spausdintą anketą užpildė 30 respondentų. Dauguma apklausoje dalyvavusių bibliotekos lankytojų – moterys (480), kurios sudarė 86% respondentų, o vyrų aktyvumas siekė tik 15 % (79) (1 pav. Respondentų lytis). Respondentai atstovavo įvairias amžiaus grupes, iš kurių didžiausią dalį sudaro 20-29 metų (159 arba 28,4 %) ir 30-39 metų bibliotekos lankytojai (144 arba 25,7 %), o mažiausią dalį sudarė 15-19 metų (20 arba 3,6%) ir 70 bei vyresnio amžiaus asmenys (20 arba 3,6%) (2-3 pav.).

1 pav. Respondentų lytis

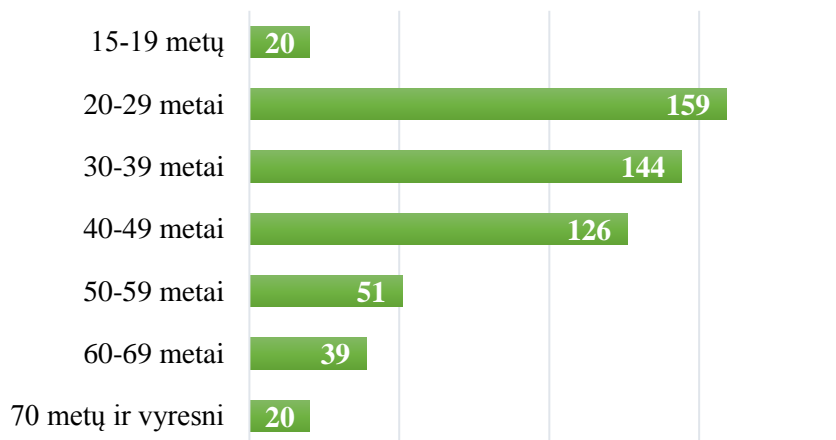


Absoliuti respondentų dauguma gyvena Vilniuje (514 arba 92 %). Didžiąją respondentų dalį sudaro aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys (458 arba 82 %), dauguma iš jų – dirbantys (412 arba 74 %), nedirbančiųjų daugumą sudaro studentai ir senjorai (4-5 pav.).

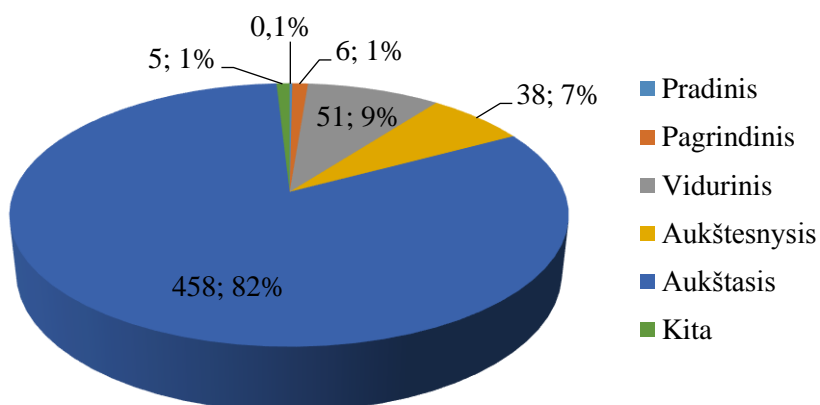
2 pav. Respondentų sudėtis pagal lytį ir amžių

Respondentų lytis		Respondentų amžius						
Vyrai	Moterys	15-19 metų	20-29 metai	30-39 metai	40-49 metai	50-59 metai	60-69 metai	70 ir vyresni
79; 14,9%	480 85,8 %	20 3,6 %	159; 28,4%	144; 25,7%	126; 22,5%	51; 9,1%	39; 6,9%	20; 3,6%

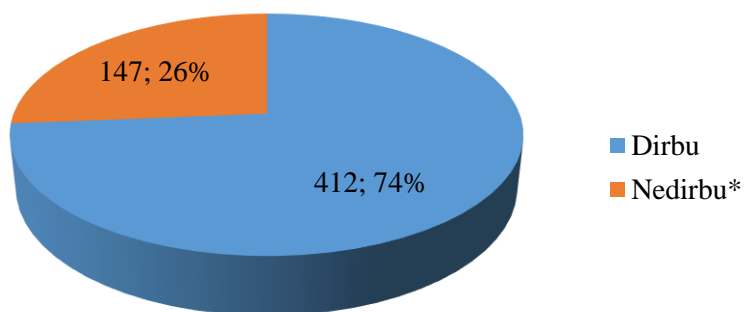
3 pav. Respondentų amžius



4 pav. Respondentų išsilavinimas



5 pav. Respondentų veiklos rūšys

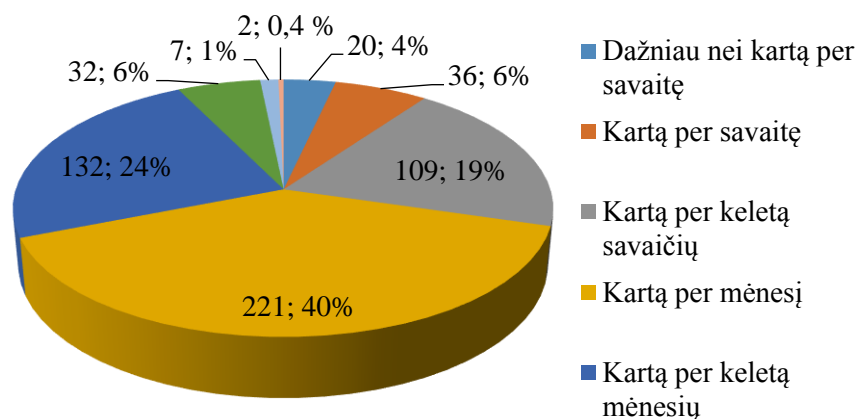


Formuojant VAVB lankytojų portretą galima teigti, kad didžiąją dalį bibliotekos skaitytojų sudaro 20-39 metų dirbančios moterys iš sostinės, turinčios aukštąjį išsilavinimą. Prie pastarųjų prisideda kitos tikslinės grupės: jaunimas (studentai) ir šiuo metu dėl įvairių priežasčių nedirbantys bibliotekos lankytojai (pensininkai, ieškantys darbo, esantys vaiko priežiūros atostogose). Apklausoje dalyvavusių respondentų portretas ir sudėtis atitinka bendras VAVB vartotojų tendencijas ir išliko tendencingai nepakitęs nuo 2017 atlikto vartotojų pasitenkinimo paslaugomis analizės.

1.2 Naudojimasis bibliotekos paslaugomis

Dauguma respondentų yra nuolatiniai bibliotekos lankytojai ir naudojami paslaugomis kartą per mėnesį (221 arba 39,5%) arba kartą per keletą mėnesių (132 arba 23,6%). Periodiškai arba kartą per keletą savaitių lankosi nemaža dalis respondentų (109 arba 19%) (6 pav. Respondentų naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas). Apklausoje dalyvavo žmonės, kurie gana dažnai lankosi bibliotekoje, yra gerai susipažinę su bibliotekos teikiamomis paslaugomis, todėl manoma, kad gali konstruktyviai vertinti jų kokybę remdamiesi asmenine patirtimi.

6 pav. Respondentų naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas



Apklausoje rezultatai rodo, kad populiariausia paslauga yra vartotojų panaudai teikiamas bibliotekos knygų fondas (98,9%). Absoliuti dauguma apklausoje dalyvių (92,8%) taip pat naudojami bibliotekininkų teikiamomis konsultacijomis bei pagalba ieškant ir naudojantis informacija (7 pav. Respondentų naudojimosi bibliotekos paslaugomis). Dauguma respondentų dažnai naudojami bibliotekos elektroninėmis paslaugomis. Daugiau nei pusė apklaustųjų lankosi bibliotekos kultūriniuose renginiuose (57,4%). Kiek mažesnė dalis – skaito periodinius leidinius.

Tyrimo dalyvavusių respondentų atsakymai nerodo išaugusių skaitmeninio raštingumo mokymų bibliotekoje mastų. Pavyzdžiui, 2016 m. mokymuose dalyvavo 123 vilniečiai, 2017 m. – 237 sostinės gyventojai, 2018 m. – 229. Tuo tarpu, 2019 m. įstaigos organizuojamuose mokymuose dalyvavo **net 617 vilniečių**. Tačiau pagal vykdytos apklausos rezultatus susidaro įspūdis, kad mokymų dalyvių skaičius 2019 m. mažėjo. Galima teigti, kad tarp apklaustųjų pasitaikė tokie respondentai, kurie nesinaudojo bibliotekoje rengiamų mokymų paslauga arba ja nesidomėjo (37,92 %).

7 pav. Respondentų naudojimasis bibliotekos paslaugomis

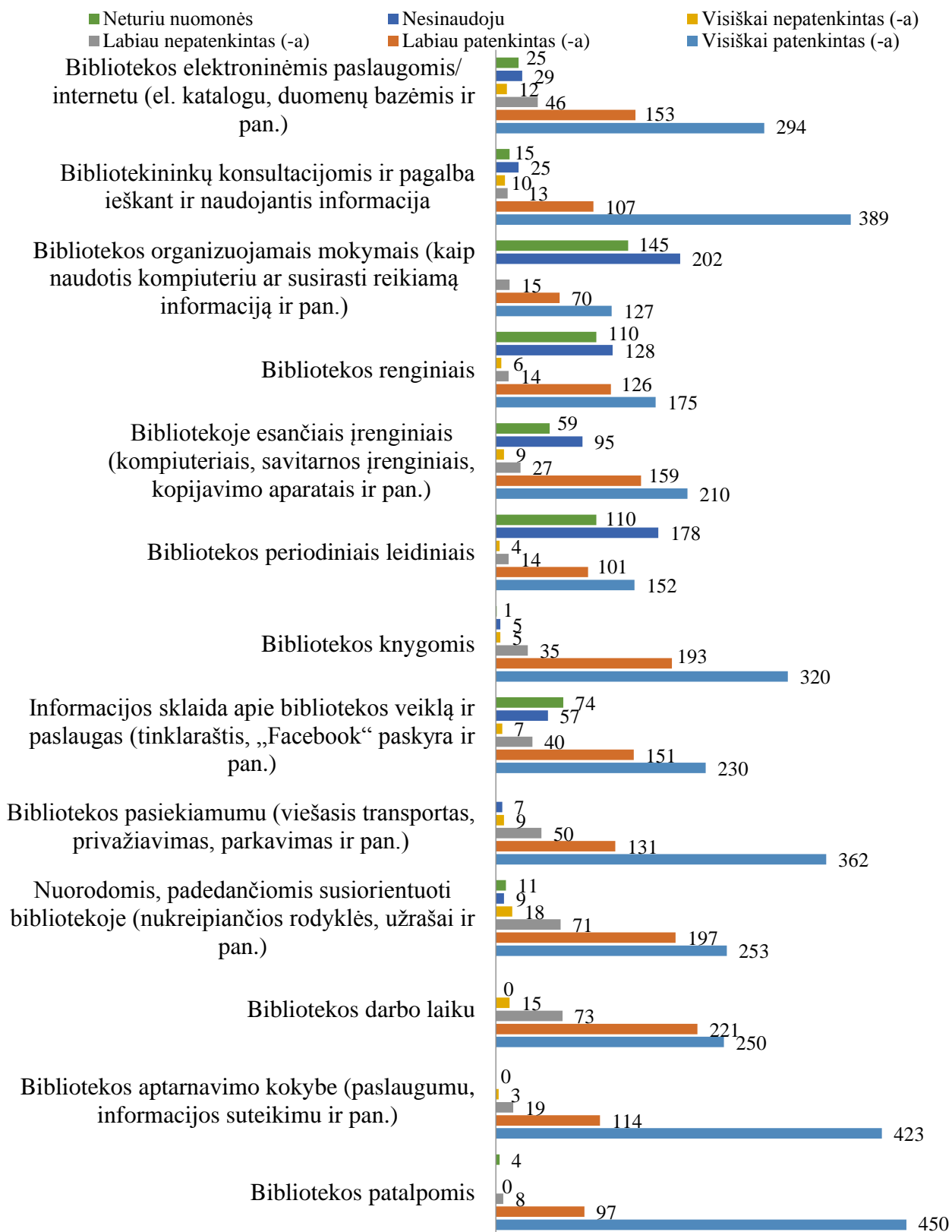


1.3 Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis

Biblioteka ir jos teikiamos paslaugos ir aptarnavimas buvo vertinamos pagal 13 kriterijų, kuriuos galima suskirstyti į kelias grupes: 1) bibliotekos fizinė aplinka (patalpos, įrenginiai, nuorodų sistema), 2) paslaugų prieinamumas (bibliotekos fizinis pasiekiamumas, darbo laikas), 3) dokumentų fondai (knygos, periodiniai leidiniai), 4) kultūriniai ir edukaciniai renginiai (mokymai), 5) elektroninės paslaugos ir informacijos apie bibliotekos veiklą bei paslaugas sklaida virtualioje erdvėje, 6) bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu (aptarnavimo kokybė, konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija).

Vertindami bibliotekos teikiamas paslaugas, respondentai išreiškė ganėtinai pozityvias nuostatas skirtingų paslaugų atžvilgiu, pastarąsias teigiamai įvertino nuo 35,2 iki 97,8 % šiomis paslaugomis besinaudojančių apklaustų bibliotekos lankytojų.

Kiekvieną paslaugą teigiamai įvertino vidutiniškai 420 respondentų. Bibliotekos paslaugomis patenkinti lankytojai sudaro vidutiniškai 75 % visų respondentų. Pastarieji ne tik įvertino paslaugas, bet ir pateikė įvairių komentarų ir pasiūlymų (144 arba 25,76 %) (8 pav. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis (žr. 8 puslapyje)).



Aptarnavimo kokybė ir bibliotekininkų konsultacijos. Itin gerai įvertintos paslaugos, kurių kokybė tiesiogiai susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu bei kompetencijomis, tiesioginiu kontaktu su bibliotekininku: vartotojų aptarnavimo kokybė tenkina 96 % respondentų, iš jų 75,7 % (423) yra visiškai patenkinti, o tuo tarpu 20,4 % (114) yra labiau patenkinti nei nepatenkinti aptarnavimo kokybe. Kiek mažiau apklausos dalyvių yra patenkinti bibliotekininkų teikiamomis konsultacijomis bei pagalba ieškant ir naudojantis informacija – 93 % naudojami šiomis paslaugomis arba 88,7% (496) visų apklaustųjų, iš kurių 69,6 % (389) yra visiškai patenkinti, o 19,1 % (107) – labiau patenkinti nei nepatenkinti. Atsiranda respondentų, kurie teigia esantys labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti bibliotekininkų teikiamomis konsultacijomis (23 arba 4,1%) ir aptarnavimo kokybe (23 arba 4,1%).

Respondentai teigiamai atsiliepiama apie bibliotekoje teikiamas paslaugas ir aptarnavimo kokybę (22 iš 29 komentarų 75,8 %). Daugumoje komentarų bibliotekos personalas yra giriamas už kokybiškai teikiamas konsultacijas ir pagalbą ieškant bei naudojantis informacija bibliotekoje: „*Tai, ko man reikia, aš gaunu greitai ir kokybiškai.*“ Darbuotojoms dėkojama už nuoširdų ir malonų bendravimą bei dėmesingumą, kokybiškai ir operatyviai teikiamus atsakymus į įvairias užklausas. Itin pabrėžiamas darbuotojų paslaugumas ir dėmesys detalėms: „*Norėčiau pagirti bibliotekos personalą už nuoširdumą, dėmesingumą bei pagalbą.*“; „*Ačiū ypač bibliotekininkams. Jos nuostabios ir visada pataria, padeda. Tokių kitur nėra*“; „*Paslaugas, padedantis, puikus personalas*“; „*labai paslaugūs bibliotekininkai, visada padeda ieškant informacijos ar knygų.*“; „*Visada sulaukiu pagalbos ar pasiūlymo padėti surasti, išsirinkti knygas.*“; „*Nuostabios bibliotekininkės –paslaugios, kompetentingos. Tiek vaikų, tiek suaugusių skyriuose.*“ Palankius bibliotekos personalo vertinimus papildė ir teigiami atsiliepimai apie atnaujintas bibliotekos patalpas ir paslaugų kokybę: „*Labai džiaugiuosi, kad Vilniuje yra tokia jauki ir gražiai sutvarkyta biblioteka*“; „*Aptarnavimas pas Jus vienas geriausių*“; „*Puiki biblioteka, puikūs jos darbuotojai, visada malonu apsilankyti, džiugina leidinių gausa...*“ Dalis komentarų apsiriboja keliais bendromis padėkomis: „*Nelabai įsivaizduoju, kad gali būti geriau. Linkiu Jums didžiulės sėkmės*“; „*Dėkui. Nuostabi biblioteka*“; „*Viskas tinka ir patinka, ačiū.*“; „*Labai malonios darbuotojos, nuostabus remontas, viskas puiku*“ ir kt., pageidaujama išsamesnių ir gilesnių konsultacijų). Šiuo metu bibliotekoje yra 4,5 etato, juose dirba 5 ilgametės bibliografinės patirties ir kompetencijų turintys specialistai. Du iš jų rotacijos būdu nuolat dirba bibliografais-konsultantais atviruose fonduose. Su bibliografais galima susisiekti ir pateikti bibliografinės užklausas jų darbo kabinete, el. paštu ir telefonu skaitytojų aptarnavimo laiku. Nepaisant to, respondentai siūlo gerinti bibliografinio konsultavimo paslaugą (4 arba 13,7 %) bei didinti adresinės paieškos aprėptis, „įkurti

bibliografo pareigybę, tokią kokia buvo iki rekonstrukcijos“. Keletą respondentų turėjo neigiamų atsiliepimų dėl nemalonaus bibliotekininkų bendravimo (3 iš 29 arba 10,3 %).

Bibliotekos fizine aplinka (patalpos, įrenginiai, nuorodos) visiškai arba iš dalies patenkinti 97,8 % bibliotekos lankytojų. Tačiau komentaruose išsakyti patalpų vertinimai – dvejopo pobūdžio (35). Viena grupė respondentų džiaugiasi atnaujintomis jaukiomis patalpomis, leidinių išdėstymo tvarka skaityklose, knygų rezervavimo galimybe, ramiomis erdvėmis, pritaikytomis studijoms ir poilsiui su knyga bei bibliotekos kiemu, kuris puikiai tinka viešiesiems renginiams šiltojo sezono metu (4). Tačiau didesnė respondentų dalis (15 iš 35 komentarų arba 42,8 %) atkreipia dėmesį į painių patalpų išplanavimą, nors apskritai nuorodos, padedančias susiorientuoti bibliotekoje, vertinamos pozityviai – 80% respondentų. Tačiau komentaruose matomos pastabos, kad po rekonstrukcijos sunku susigaudyti bibliotekos patalpose, rekomenduojama parengti paprastą nuorodų „žemėlapi“ arba planą, kuriame būtų matomas visų patalpų išdėstymas. Respondentams kyla sunkumų orientuojantis pagal nuorodas ant knygų lentynų, trūksta paaiškinimų, kaip suprasti knygų žymėjimo detales, sudėtinga atlikti paiešką pagal abėcėlę konkrečiuose literatūros skyriuose (5), dažnai reikia prašyti darbuotojų pagalbos. Keletas respondentų pasiūlymų susiję su konkrečių erdvių įrengimu (8): abonemente pasigendama minkštasuolio ir staliuko, siūloma įrengti atskirą įėjimą / įvažiavimą į biblioteką, skirtą neįgaliesiems ir mamoms su vežimėliais bei automatines duris. Taip pat pageidaujama daugiau „tylos zonų“ skaitymui, pasitarimų kambarių rezervavimui, patogesnių vietų prie kompiuterių, vystymo lentos abonemento patalpose, kavos ir užkandžių aparato pirmame aukšte, nes galimybė nusipirkti kavos, skaitytojų nuomone, sukurtų sąlygas praleisti daugiau laiko bibliotekoje, pritrauktų daugiau žmonių. Išreiškiamas nepasitenkinimas dėl higienos priemonių trūkumo bibliotekos tualetuose (2).

Bibliotekoje esantys įrenginiai (kompiuteriai, savitarnos įrenginiai, kopijavimo aparatai ir pan.) tenkina 66 % respondentų. Tačiau komentaruose apie įrenginius pažymima, kad vertėtų atnaujinti abonemente esančius kompiuterius per kuriuos vykdoma paieška elektroniniame kataloge (3). Pateikiamas pasiūlymas susieti delpinigiams mokėti skirtą įrangą / programą su vartotojo paskyra. Taip pat teigiama, kad sudėtinga naudotis moderniu kopijavimo-spausdinimo įrenginiu, ypač vyresnio amžiaus skaitytojams (4): „*sunku ką nusikopijuoti, atspausdinti, nes labai sudėtingas meniu kopijavimo įrenginio*“, „*neįmanoma kopijuoti, spausdinti dokumentų. Labai įmantrus ir sudėtingas aparatas.*“, „*Kopijavimo / spausdinimo aparatas labai sudėtingas ne tik lankytojams, bet ir patiems darbuotojams...*“. Pageidaujama, kad kopijavimo aparatas atsirastų ir periodikos skaitykloje, nes „*nepatogu nešiotis surištus laikraščius kopijavimui į kitą pastato pusę.*“ Pažymima, kad nepatogu ir sudėtinga naudotis knygų išdavimo / atsiėmimo terminalais, norima didesnio procesų automatizavimo (8). Skaitytojams ne kartą prireikia bibliotekininko pagalbos tais pačiais

klausimais, neaišku, kaip reikia atsiimti knygą po leidinio rezervavimo ar užsakymo: „*nėra aišku, kaip ieškoti knygų pagal paieškos sistemoje nurodytus kodus*“.

Kyla sunkumų naudojantis knygų gražinimo aparatu: sudėtinga nuskenuoti skaitytojo pažymėjimą, pažymėti gražintas knygas, dažnai susiduriama su sistemos trikdžiais (per sistemą susirandant užsakymo numerį ir kt.).

Dokumentų fondas. Bibliotekos knygomis yra visiškai patenkinti arba labiau patenkinti nei nepatenkinti 91,7% apklaustųjų, o periodiniais leidiniais tik ketvirtadalis 45,2 % lankytojų. Dažniausiai pageidaujama daugiau naujų knygų (18 iš 30 komentarų). Respondentai pažymi, kad trūksta leidinių egzempliorių, užsakyto leidinio tenka laukti ilgose eilėse. Keli respondentai norėtų, kad knygų pasiėmimo laikas būtų pratęstas iki dviejų mėnesių (2), o meno leidiniai būtų išduodami į namus: „*leidiniai su raudonais lipdukais būtų skolinami bent vienai dienai*“ (2). Pageidauja daugiau grožinės literatūros užsienio kalbomis tokiomis kaip anglų (5), lenkų (2), rusų (2), norvegų (1), italų (1), prancūzų (1). Dalies respondentų komentarai susiję su įvairių mokslo šakų literatūros pasirinkimu (5). Pageidaujama daugiau specializuotų leidinių apie literatūros kūrinių adaptacijas kine, teatre, mokomosios arba mokslinės literatūros (menas, istorija, socialiniai mokslai, literatūros kritika ir analizės, pasaulinės tendencijos), knygų, susijusių su Azijos šalių kalbų mokymusi (mongolų, korėjiečių ir kt.), kultūrų (rasių) ir socialinių grupių pažinimo įvairove vaikams ir suaugusiems, siūloma plėsti šiuolaikinės grožinės (vakarų) literatūros sudėtį. Kai kurie apklaustieji norėtų gauti rekomenduojamų knygų sąrašus įvairaus amžiaus vaikams ir populiariausių arba „skaitomiausių“ knygų sąrašus suaugusiems (2) bei kitą informaciją, kuri palengvintų aktualiausių knygų paiešką.

Bibliotekos paslaugų prieinamumas (bibliotekos pasiekiamumas, darbo laikas) daugiau ar mažiau tenkina 84,2% respondentų. Apklausos duomenys rodo, kad didžiausią lankytojų nepasitenkinimą kelia bibliotekos darbo laikas. 89,6 % komentarus pateikusių apklaustųjų pageidauja (26 iš 29 komentarų) „lankstesnių darbo valandų“, didžioji dauguma apklausos dalyvių komentaruose pasisako už bibliotekos darbo laiko pailginimą. Respondentai norėtų, kad darbo dienomis biblioteka dirbtų bent iki 20:00 valandos. Taip pat siūloma bibliotekos darbą pradėti anksčiau t.y. nuo 9:00 arba 10:00 valandos, nes esamu darbo laiku (11:00-19:00) skaitytojams sunku suspėti atvykti į biblioteką prieš darbą ar studijas ir neskubant pasirinkti / gražinti knygas. Apklaustųjų teigimu, biblioteka turėtų dirbti savaitgaliais, tačiau neatsižvelgiama į tai, kad biblioteka šiuo metu dirba šeštadieniais 11:00-19:00 ir vykdo iniciatyvas skirtas visai šeimai – „Šeimadieniai“.

Bibliotekos pasiekiamumu patenkinti 88 % visų respondentų. Tik keli respondentai komentavo bibliotekos pasiekiamumo galimybes (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir

pan.) teigdami, kad į biblioteką patogiu atvykti naudojantis viešuoju transportu, tačiau atvykstantiems nuosavu transportu sudėtinga rasti transporto priemonės parkavimo vietą (3 arba 10,3 %).

Bibliotekos elektroninės paslaugos (el. katalogas, duomenų bazės ir kt.) visiškai arba iš dalies tenkina 79,9 % apklaustųjų. Dažniausiai pateiktos pastabos dėl elektroninio katalogo (10 iš 14 komentarų arba 71,4 %). Teigiama, kad bibliotekos katalogas ir informacija apie leidinių užsakymą, pratęsimą ir rezervavimą turėtų būti geriau matoma elektroninėje bibliotekos sistemoje-kataloge t. y. „pirmame plane“ (2 arba 14,2 %). Pageidaujama tobulinti katalogo dizainą, siūloma atnaujinti ir supaprastinti katalogo sistemą. Respondentų nuomone, pastaroji „pasenusi, paini ir nepatogi naudotis“. Pasikartoja sunkumai norint prisijungti prie katalogo ir vartotojo paskyros „net ir po slaptažodžio pakeitimo“, „*tenka praleisti nemažai laiko, kol supranti sistemą ir randi, ko ieškojęs*“. Vienas iš respondentų paminėjo, kad nepatogu naudotis ir mobiliąja katalogo versija išmaniajame įrenginyje, ji „*ne visai sklandžiai veikia, tenka naudotis standartine katalogo versija*“. Respondentų nuomone, atsiranda keblumų atliekant paiešką elektroniniame kataloge („atskira naujausiai literatūrai“). Komentarų susilaukė ir rezervuotų arba užsakytų leidinių atsiėmimo klausimas. Respondentai teigia, kad kartais vėluoja elektroniniai laiškai su priminimu apie besibaigiantį knygų grąžinimo terminą, pastarieji gaunami jau praėjus knygų grąžinimo laikui ir praneša tik apie jau prasidėjusį išsiskolinimą. Apklaustųjų nuomone, pakankamai sudėtinga rasti rezervuotą arba užsakytą knygą „*nes tenka peržiūrėti visą krūvą leidinių*“. Iš anksto rezervuojant leidinį vartotojo paskyroje norima matyti, koks knygos numeris yra išduotas, nes tai supaprastintų knygų paiešką ir atsiėmimą bibliotekoje („nepatogu ieškoti lentynose pagal skaitytojo numerį“). Teigiama, kad sudėtinga naudotis naujais knygų išdavimo / grąžinimo įrenginiais, norima grąžinti knygas bibliotekos nedarbo metu.

Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (bibliotekos svetainėje, "Facebook" paskyroje ir pan.) tenkina 68 % apklaustųjų. Dalis respondentų komentavo informacijos apie bibliotekos veiklą sklaidą virtualioje erdvėje: pasigendama mėnesio kalendoriaus, kurį galima atsisiųsti, taip pat norima daugiau informacijos bibliotekos tinklapyje, tačiau nenurodoma, kokio pobūdžio informacijos trūksta (2 arba 14,2 %).

Kultūriniai ir edukaciniai renginiai. Bibliotekos organizuojami renginiai vertinami palankiai, daugiau nei pusė apklaustųjų visiškai patenkinti arba labiau patenkinti nei nepatenkinti edukacinėmis arba kultūrinėmis veiklomis bibliotekoje – 53,8 %. Ši paslaugų grupė nebuvo aktyviai komentuojama (7 komentarai iš 144). Respondentai norėtų dar daugiau kultūrinių ir poezijos renginių. Siūloma organizuoti daugiau „skaitymo programų“, kūrybinių-edukacinių

užsiėmimų vaikams, ypač mažiesiems bibliotekos skaitytojams (3-6 metų) ir mokomųjų renginių senjorams.

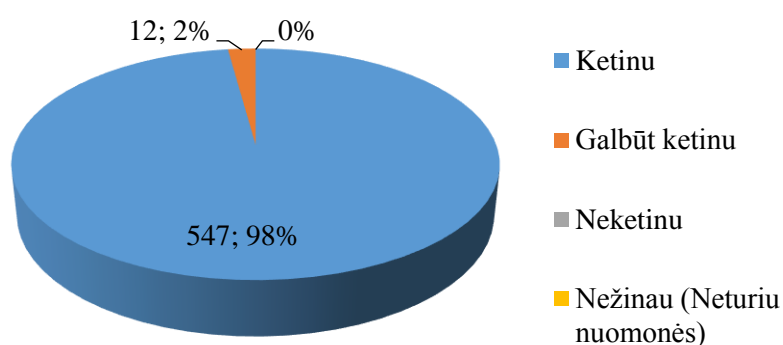
Pateiktas pageidavimas gauti priminimus apie bibliotekoje vykstančius renginius elektroniniu paštu. Respondentų nuomone, išskirtiniais nemokamais bibliotekos renginiais šiuo metu laikomi „Sutartinių ratas“ ir „Skaitymo festivalis“.

Mokymų veiklos įvertintos prasčiausiai iš visų šioje apklausoje vertinamų paslaugų. Tačiau respondentų išreikštas žemas pasitenkinimo lygis (visiškai arba iš dalies patenkinti bibliotekos organizuojamais mokymais, kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan., tik trečdalis 35,2 % respondentų) gali būti susijęs su tuo, kad respondentai neturi pakankamai informacijos apie bibliotekoje organizuojamus mokymus ir jų mastą, nors mokomųjų renginių viešinimas įvairiais komunikacijos kanalais vyksta nuolat.

1.4 Bibliotekos rekomendavimas

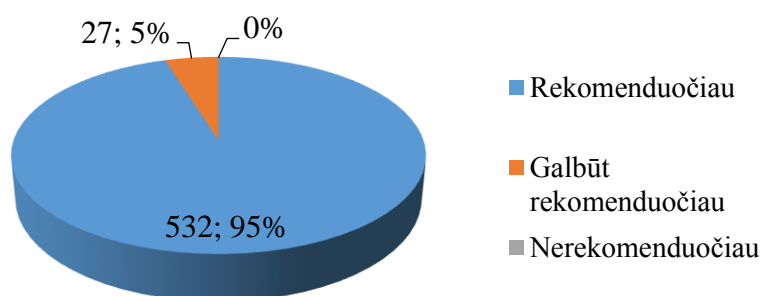
Atsižvelgiant į apklausos rezultatus matyti, kad bibliotekos paslaugos ir jų kokybė yra vertinama iš esmės pozityviai, nors respondentai ir turi bibliotekai tam tikrų pastabų ir siūlymų. Absoliuti dauguma respondentų ketina (547 arba 98,8%) arba galbūt ketina (12 arba 2%) lankytis bibliotekoje ir naudotis teikiamomis paslaugomis ateityje (9 pav. Respondentų ketinimas ateityje naudotis bibliotekos paslaugomis). Nei vienam apklausos dalyviui nekilo abejonių dėl ketinimo nesilankyti bibliotekoje (neketinu, nežinau / neturiu nuomonės – 0%). Palankūs ketinimai parodo teigiamas lankytojų nuostatas tiek bibliotekos, tiek jos teikiamų paslaugų atžvilgiu.

9 pav. Respondentų ketinimas ateityje naudotis bibliotekos paslaugomis

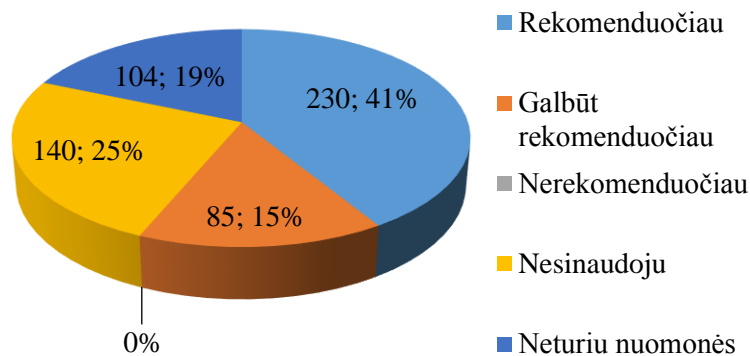


Dauguma respondentų rekomenduoatų apsilankyti bibliotekoje (547 arba 98%), o kiti 12% arba 12 respondentų – galbūt rekomenduoatų. Iš apklaustųjų neatsirado tokių, kurie nerekomenduoatų lankyti bibliotekoje savo artimiesiems ar draugams (atsakymo variantai: nerekomenduočiau, nesinaudoju, neturiu nuomonės) (10 pav. Rekomendavimas apsilankyti bibliotekoje).

10 pav. Rekomendavimas apsilankyti bibliotekoje



11 pav. Edukacinių užsiėmimų bibliotekoje rekomendavimas



Ženkliai mažesnė apklaustųjų dalis linkusi rekomenduoti edukacinį užsiėmimą bibliotekoje (230 arba 41%), o dar 15 % - galbūt rekomenduotų tokio pobūdžio veiklą (85). Nemaža dalis respondentų edukacinių užsiėmimų nelanko (140 arba 25%) arba neturi apie juos asmeninės nuomonės (104 arba 19%).

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Apibendrinant galima teigti, kad šio tyrimo rezultatai padėjo išsiaiškinti ir įvertinti bibliotekos stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius ir sužinoti jų nuomonę bibliotekoje teikiamų paslaugų atžvilgiu, tobulinti bibliotekos veiklą, identifikuoti pagrindinius veiksnius, apsunkinančius naudojimąsi biblioteka.

1. **Bibliotekos veikla ir teikiamos paslaugos** yra vertinamos palankiai. Absoliuti dauguma respondentų ketina lankytis bibliotekoje ateityje ir naudotis įvairiomis paslaugomis, be to yra linkę rekomenduoti ją kitiems.
2. Itin palankiai įvertintos paslaugos, kurių **kokybė susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu** bei kompetencijomis, bibliotekininko kontaktu su vartotojais. Šiomis paslaugomis yra nepatenkinti tik apie 4 % respondentų. Pozityviai vertinamos bibliotekininkų teikiamos konsultacijos bei pagalba ieškant ir naudojantis informacija. Nepasitenkinimą bibliografinio konsultavimo paslauga išreiškė 13 % respondentų. Populiariausia paslauga – knygų skolinimas į namus, tačiau pažymima, kad trūksta leidinių egzempliorių, skaitytojams tenka laukti ilgose eilėse.
3. Respondentų pastabose minimas **nepatogus bibliotekos darbo laikas**. Dauguma apklausos dalyvių komentaruose pasisako už bibliotekos darbo laiko pailginimą darbo dienomis, pageidauja, kad biblioteka dirbtų savaitgaliais. Bibliotekos pasiekiamumas tenkina beveik 90% apklaustųjų, nes ją patogus pasiekti viešuoju transportu.
4. **Fizinė bibliotekos aplinka** ir po rekonstrukcijos atnaujintos bibliotekos patalpos tenkina absoliučią daugumą respondentų, tačiau nepatogumų kelia **nuorodų**, padedančių susiorientuoti bibliotekoje ir atvirame dokumentų fonde, **nepakankamumas**. Respondentai, kurie naudojami bibliotekoje esančia įranga, nėra patenkinti kompiuteriais, savitarnos įrenginiais ir ypač kopijavimo aparatais (painu ir sudėtinga jais naudotis).
5. **Bibliotekos elektroninės paslaugos** tenkina 79,9 % apklaustųjų, tačiau pastarieji komentarai rodo, kad atsiranda sunkumų naudojantis elektroniniu bibliotekos katalogu, norint rezervuoti, užsakyti arba pratęsti leidinių atsiėmimo laikotarpį, atliekant paiešką. Painu ir sudėtinga naudotis naujais knygų išdavimo / grąžinimo įrenginiais. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (bibliotekos svetainėje, „Facebook“ paskyroje ir pan.) tenkina 68 % apklaustųjų.

6. Penktadalis respondentų yra patenkinti **bibliotekos kultūrine ir edukacine veikla**. Nors vartotojų dalyvavimas bibliotekoje organizuojamuose skaitmeninio raštingumo mokymuose lyginant su praeitais metais išaugo beveik tris kartus, tik trečdalis apklaustų respondentų naudojami šia paslauga, tačiau respondentų komentarai nėra išsamūs, nėra suteikiama pakankamai informacijos, leidžiančios daryti išvadas apie nepasitenkinimą paslauga.

Pastebima, kad bibliotekos teikiamos paslaugos ir fizinė aplinka vertinami palankiai, tačiau paslaugų kokybė ne visada atitinka respondentų lūkesčius, kurie yra detaliau pristatomi respondentų komentaruose.

Atsižvelgiant į respondentų pastabas ir pasiūlymus bei siekiant užtikrinti geresnę paslaugų kokybę, formuojamos rekomendacijos tolimesnei bibliotekos paslaugų plėtrai.

1. Apsvarstyti galimybę pratęsti bibliotekos aptarnavimo laiką darbo dienomis.
2. Labiau didinti bibliografinių konsultacijų paslaugos matomumą, pasitelkiant įvairias komunikacijos priemones.
3. Tobulinti informacinių nuorodų sistemą, padedančių lengviau susiorientuoti bibliotekoje ir atvirame dokumentų fonde.
4. Didinti informacijos apie naudojimąsi elektroninėmis bibliotekos paslaugomis matomumą panaudojant įvairias komunikacijos priemones, rengiant nedidelės apimties instrukcijas šalia viešo naudojimo įrenginių.
5. Atsižvelgti į vartotojų poreikius formuojant mokymų planus, ir toliau skatinant skirtingo amžius skaitytojus domėtis bibliotekoje organizuojamais mokymais, skatinant neformalaus suaugusiųjų švietimo veiklas: kūrybinius ir edukacinius užsiėmimus.

PRIEDAI

I priedas. Anketa bibliotekos lankytojams

Gerbiamas Respondente,

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas išsiaiškinti kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo lygį įstaigos teikiamomis paslaugomis.

Šio tyrimo rezultatai padės bibliotekai 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 Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos 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. Ar esate patenkintas (-a) Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

Eilės nr.		Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Labiau nepatenkintas (-a)	Visiškai nepatenkintas (-a)	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
2.1.	Bibliotekos patalpomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.	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"/>
2.3.	Bibliotekos darbo laiku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.	Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5.	Bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6.	Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (tinklaraštis, „Facebook“ paskyra ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7.	Bibliotekos knygomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8.	Bibliotekos periodiniais leidiniais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9.	Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.)</i>						
2.10.	Bibliotekos renginiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11.	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"/>
2.12.	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"/>
2.13.	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"/>

3. Ar rekomenduotumėte kitiems:

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacinį užsiėmimą Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje (<i>paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Ar ketinate lankytis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje ateityje?

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

5. Jūsų siūlymai, komentarai

.....

.....

.....

6. Jūs esate:

- Vyras Moteris

7. Jūsų amžius:

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

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

9. Jūsų išsilavinimas:

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

10. Ar šiuo metu dirbate?

- Dirbu Nedirbu*

**pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

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

Dėkojame už Jūsų atsakymus!



VILNIAUS APSKRITIES
ADOMO MICKEVIČIAUS
VIEŠOJI BIBLIOTEKA