

VILNIAUS APSKRITIES ADOMO MICKEVIČIAUS VIEŠOJI BIBLIOTEKA

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

Tyrimo ataskaita

Vyriausioji metodininkė-analitikė Greta Bacevičiūtė

Vilnius, 2021

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..... | 12 |
| IŠVADOS..... | 14 |
| PRIEDAI | 16 |
| <i>1 priedas. Anketa bibliotekos lankytojams</i> | <i>16</i> |

IVADAS

Vykdam 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).

2020 metais VAVB paslaugomis naudojosi 11608 registruoti vartotojai, iš jų 9460 suaugusieji, 2148 vaikai iki 14 metų. Nustatytas minimalus respondentų imties dydis – 152 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 regiono bibliotekoms skirtoje svetainėje (<https://amb.lt/regionas/lt>), Facebook paskyroje (<https://www.facebook.com/A.Mickeviciaus.viesoji.biblioteka>). Kvietimai dalyvauti apklausoje ir atsakyti į anketos klausimus buvo išsiųsti elektroniniu paštu 4375 adresatų. Apklausa buvo vykdoma nuo spalio 1 d. iki lapkričio 30 d.

1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

1.1 Respondentų charakteristika

Apklausoje dalyvavo 252 bibliotekos lankytojai: į elektroninės anketos klausimus atsakė 236 respondentų, o popieriuje spausdintą anketą užpildė 16 respondentų. Dauguma apklausoje dalyvavusių bibliotekos lankytojų – moterys, kurios sudarė 84,5% respondentų, o vyrų aktyvumas siekė tik 15,5 % (1 pav. Respondentų lytis). Respondentai atstovavo įvairias amžiaus grupes, iš kurių didžiausią dalį sudaro 30-39 metų (83 arba 33%) ir 40-49 metų bibliotekos lankytojai (65 arba 26%), o mažiausią dalį sudarė 15-19 metų (4 arba 1,6%) ir 70 bei vyresnio amžius asmenys (8 arba 3%) (2-3 pav.).

1 pav. Respondentų lytis

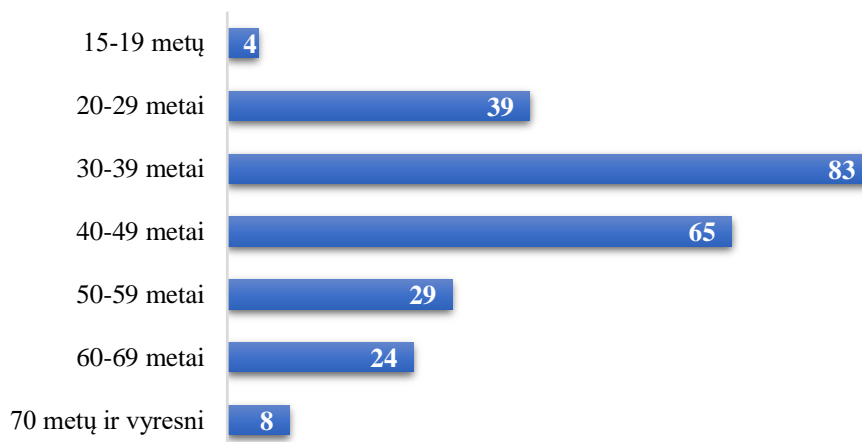


Absoliuti respondentų dauguma gyvena Vilniuje arba Vilniaus rajone. Didžiąją respondentų dalį sudaro aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys (215 arba 85%), dauguma iš jų – dirbantys (211 arba 84 %), nedirbančiųjų daugumą sudaro studentai ir senjorai (4-5 pav.).

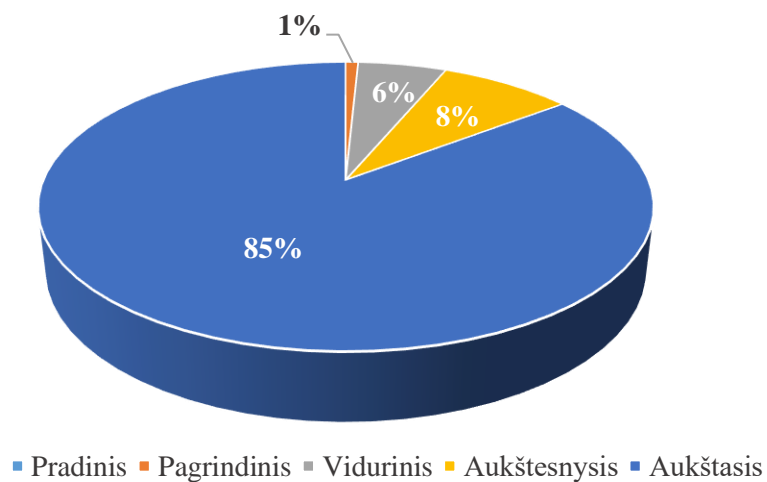
2 pav. Respondentų sudėtis pagal lytį ir amžių

| Respondentų lytis | | Respondentų amžius | | | | | | |
|-------------------|--------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Vyrų | Moterų | 15-19 metų | 20-29 metai | 30-39 metai | 40-49 metai | 50-59 metai | 60-69 metai | 70 ir vyresni |
| 39; | 213 | 4 | 39 | 83 | 65 | 29 | 24 | 8 |
| 15,5% | 84,5% | 1,6 % | 15,4% | 33% | 26% | 11,5% | 9,5% | 3% |

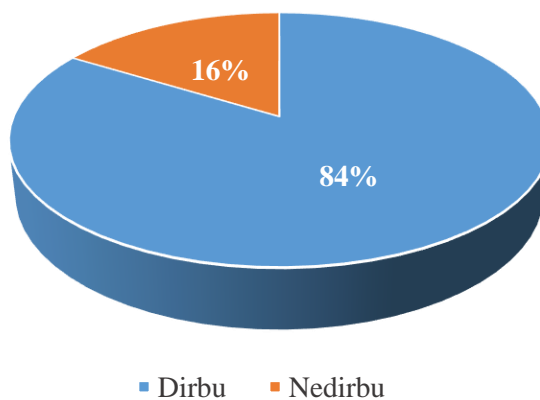
3 pav. Respondentų amžius



4 pav. Respondentų išsilavinimas



5 pav. Respondentų veiklos rūšys

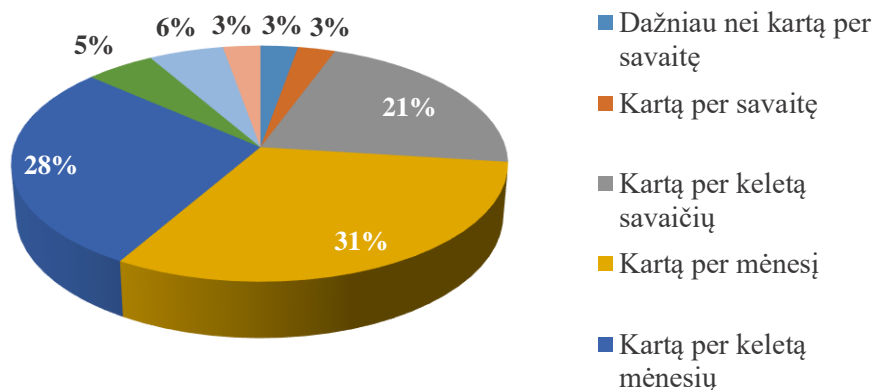


Formuojant VAVB lankytojų portretą galima teigti, kad didžiąją dalį bibliotekos skaitytojų sudaro 30-49 metų dirbančios moterys iš sostinės, turinčios aukštąjį išsilavinimą. Prie pastarųjų prisideda kitos tikslinės grupės: jaunimas (studentai) ir šiuo metu dėl įvairių priežasčių nedirbantys bibliotekos lankytojai (pensininkai, ieškantys darbo, esantys vaiko priežiūros atostogose). Apklausoje dalyvavusių respondentų portretas ir sudėtis mažai pakito nuo 2019 atliktos vartotojų pasitenkinimo paslaugomis analizės.

1.2 Naudojimas bibliotekos paslaugomis

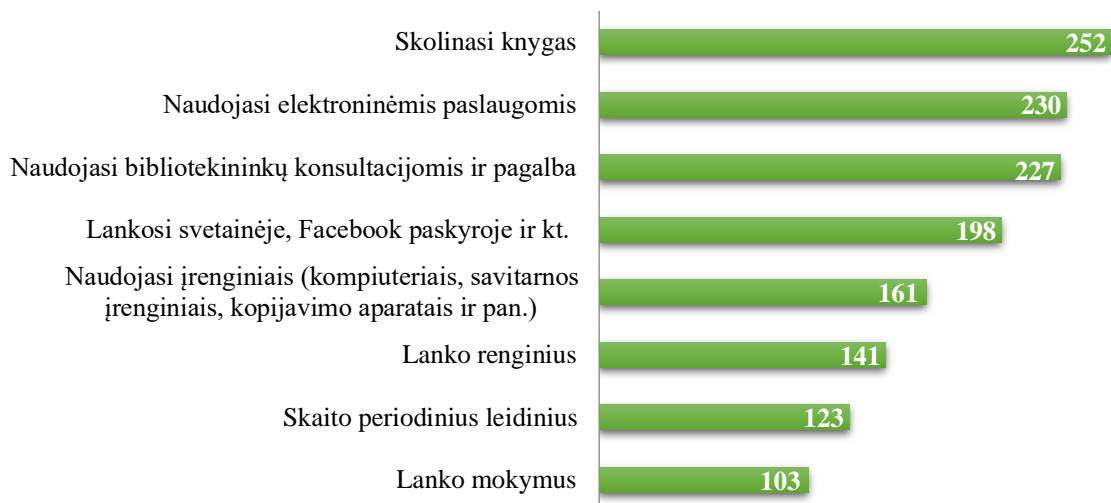
Dauguma respondentų yra nuolatiniai bibliotekos lankytojai ir naudojami paslaugomis kartą per mėnesį (79 arba 31%) arba kartą per keletą mėnesių (71 arba 28%). Periodiškai arba kartą per keletą savaitių lankosi 21% (6 pav. Respondentų naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas). Apklausoje dalyvavo žmonės, kurie periodiškai 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. Dauguma apklausoje dalyvių aktyviai naudojami bibliotekos elektroninėmis paslaugomis (91,2%), bibliotekininkų teikiamomis konsultacijomis bei pagalba ieškant ir naudojantis informacija (90%). (7 pav. Respondentų naudojimas bibliotekos paslaugomis). Daugiau nei pusė apklaustųjų lankosi bibliotekos kultūrinuose renginiuose, o kiek mažesnę dalį – skaito periodinius leidinius.

7 pav. Respondentų naudojimas bibliotekos paslaugomis

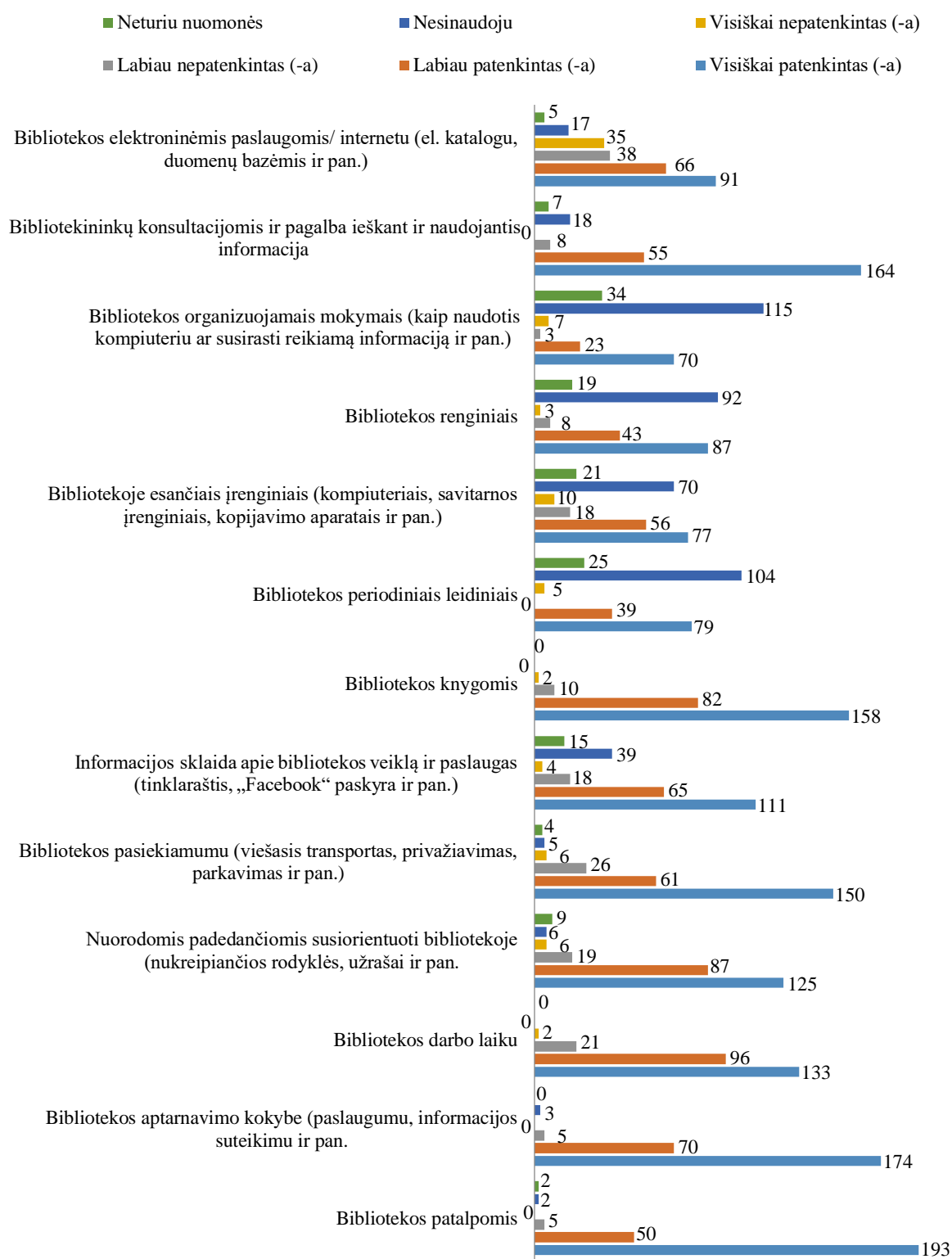


1.3 Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis

Biblioteka ir jos teikiamos paslaugos bei 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).

Kiekvieną paslaugą teigiamai įvertino vidutiniškai 185 respondentų. Bibliotekos paslaugomis patenkinti lankytojai sudaro vidutiniškai 73 % visų respondentų. Pastarieji ne tik įvertino paslaugas, bet ir pateikė įvairių komentarų ir pasiūlymų (76 arba 32%) (8 pav. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis (žr. 8 puslapyje)).



Aptarnavimo kokybė ir bibliotekininkų konsultacijos. Palankiai įvertintos paslaugos, kurių kokybė tiesiogiai susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu bei kompetencijomis, tiesioginiu kontaktu su bibliotekininku (paslaugumas, informacijos suteikimas): vartotojų aptarnavimo kokybė tenkina 98 % respondentų.

Bibliotekinių teikiamomis konsultacijomis bei pagalba ieškant ir naudojantis informacija naudojasi ir yra visiškai arba iš dalies patenkinti 96,47 % apklaustųjų. 8 respondentai teigia esantys labiau nepatenkinti bibliotekinių teikiamomis konsultacijomis.

Respondentai teigiamai atsiliepia apie bibliotekoje teikiamas paslaugas ir aptarnavimo kokybę. Daugumoje komentarų bibliotekos personalas yra giriamas už kokybiškai teikiamas konsultacijas ir pagalbą ieškant bei naudojantis informacija bibliotekoje, darbuotojoms dėkojama už nuoširdų ir malonų bendravimą bei dėmesingumą: „Nuostabus, kantrus, paslaugus kolektyvas“; „Profesionalus ir draugiškas kolektyvas“. Palankius bibliotekos personalo vertinimus papildo ir teigiami atsiliepimai apie atmosferą bibliotekoje: „Bibliotekoje atsipalaiduoju ir pasikraunu geros energijos“; „Mylimiausia biblioteka, visuomet gera pas Jus sugrįžti!“. Dalis komentarų apsiriboja bendromis padėkomis: „Labai puikus viso kolektyvo darbas“; „Geriausi linkėjimai AMB kolektyvui. Iš anketos klausimų supratau, kad dėl nežinojimo nesinaudoju visomis bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Ateityje pasidomėsiu ir bičiuliams papasakosiu! Ačiū Jums.“; „Noriu tik padėkoti už visą Jūsų nuostabią veiklą“.

Bibliotekos fizine aplinka (patalpos, įrenginiai, nuorodos) patenkinti 98% bibliotekos lankytojų. Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje iš dalies patenkinti 89,4 % respondentų. Keletas respondentų pasiūlymų susiję su konkrečių erdvių įrengimu, kurios leistų lengviau susiorientuoti bibliotekoje bei naudotis skirtingais įrenginiais: „Instrukcijas siūlau pasidaryti vaizdo įrašų formatu, tada bus visiems aiškiau“ arba sukurtų sąlygas praleisti daugiau laiko bibliotekoje: „Būtų smagu, kad bibliotekoje būtų maža jauki kavinė“.

Bibliotekoje esantys įrenginiai (kompiuteriai, savitarnos įrenginiai, kopijavimo aparatai ir pan.) tenkina 83 % respondentų. Respondentų komentaruose itin daug dėmesio skiriama savitarnos įrenginių naudojimui (knygų išdavimo/atsiėmimo/grąžinimo terminalai) ir jų laikinam neveikimui, išskiriamas jų reikalingumas. Pažymima, kad neveikiant savitarnos aparatams atsiranda trukdžių atsiimant užsakytus leidinius: „Sutvarkykite, prašau, savitarnos terminalus (dar vis neveikia, prie darbuotojų nusidriekia eilės) ir priminimų sistemą (apie rezervuotą knygą, laiką pratęsti) <...>“. Dar, jei įmanoma, kad sistemoje rezervuojant knygą rodytų, kelintas esi eilėje, kaip buvo senoje sistemoje“; „Greičiau norisi, kad būtų sutvarkytas LIBIS ir vėl veiktų savitarnos aparatai“; „Taip pat problema yra, kai tuo pačiu paštu registruoti keli žmonės“; „Aš labai laikiu, kada atsistatys savitarnos aparatai. Ir kada sistemoje bus galima matyti, kokių naujų knygų gavo biblioteka“. Respondentai pateikia kelis komentarus bei pasiūlymus, kurie susiję su leidinių grąžinimo procesu: „Būtų gerai, kad galėtume sumokėti delspinigius banko kortele“; „Norėtusi paprastesnio ir aiškesnio knygų užsakymo užsakant mobiliuoju telefonu (pavyzdžiui, mobiliosios programėlės)“.

Dokumentų fondas. Bibliotekos knygomis yra visiškai patenkinti arba labiau patenkinti nei nepatenkinti 95,2% apklaustųjų, o periodiniais leidiniais 96% lankytojų. Dažniausiai pageidaujama daugiau naujų knygų, išskiriamas pageidavimas skolintis įvairius periodinius leidinius į namus. Taip pat pabrėžiamas bibliotekos fondo atnaujinimas, teigiama, kad reikalinga papildyti grožinės literatūros užsienio kalbomis (anglų, lenkų, rusų ir norvegų) apimtis. Dalies respondentų komentarai susiję su įvairių mokslo šakų literatūros pasirinkimu (istorinė, biografinė, psichologinė literatūra). Pageidaujama daugiau specializuotų leidinių, pavyzdžiui, susijusių su temomis apie Afrikos šalių kultūrą suaugusiems ir vaikams. Respondentai atkreipia dėmesį į elektroninių leidinių poreikį: „Norėčiau, kad būtų daugiau būtų elektroninių grožinių knygų <...> taip pat elektroninių knygų paaugliams - tai būtų naudinga, nes bibliotekoje rečiau apsilankau <...> be to, tai praktiškiau, nei pirkti popierinę knygą.“; „Būtų labai gerai, jei būtų didesnis pasirinkimas ne popieriniu, bet elektroniniu knygu“. Bibliotekos skaitytojų komentarus papildė bendrojo pobūdžio pasiūlymai: „Siūlyčiau atsisakyti visiškai nereikalingo kasmetinio duomenų atnaujinimo, kai praėjus metams negali prasitęsti ar užsakyti knygų, nors pats atnaujinimas yra visiškai formalumas“; „Jei yra galimybė keistis knygomis su kitomis bibliotekomis, kad būtų apie tai sklaida. Taip galima būtų atlikti knygų rotaciją“.

Bibliotekos paslaugų prieinamumas (bibliotekos pasiekiamumas, darbo laikas) daugiau ar mažiau tenkina 87% respondentų. Pastarieji nepateikė komentarų apie bibliotekos pasiekiamumo galimybes (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.). Apklausos duomenys rodo, kad 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.

Bibliotekos elektroninės paslaugos (el. katalogas, duomenų bazės ir kt.) visiškai arba iš dalies tenkina 68,2 % apklaustųjų. 2019 metais atlikto tyrimo vartotojų pasitenkinimas elektroninėmis paslaugomis siekė beveik 80 %.

2021 metų antroje pusėje prasidėjęs LIBIS sistemos atnaujinimas ir duomenų perkėlimas sukėlė keblumų tiek bibliotekos darbuotojams, tiek skaitytojams. Techniniai trukdžiai turėjo įtakos įprastam skaitytojų aptarnavimui. Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad dažniausiai pateiktos pastabos dėl elektroninio katalogo (18 iš 76 komentarų arba 23,6 %). Apklausos dalyviai negaili neigiamų epitetų, kurie nukreipti į naujos el. katalogo sistemos „atnaujinimą“ ir „modernizavimą“. Teigiama, kad sudėtinga naudotis elektronine sistema, kyla itin daug keblumų norint užsakyti, rezervuoti norimą knygą arba pratęsti jos galiojimo terminą. Pasikartoja sunkumai norint prisijungti prie katalogo ir vartotojo paskyros prieš arba po slaptažodžio atnaujinimo.

Daug dėmesio skiriama komentarams, kuriuose nurodoma, jog sudėtinga atlikti norimos knygos paiešką, nėra pateikiama informacija, kokioje bibliotekoje galima rasti konkrečius leidinius bei ar jie yra išduodami į namus. Respondentai teigia, kad nepatogi naujausių knygų paieška pagal datą, nes įvedant skirtingus laikotarpius rodo tas pačias knygas. Apklaustųjų nuomone, neveikia daugybė iki šiol buvusių elektroninio katalogo funkcijų, sudėtinga rasti rezervuotą ar užsakytą knygą bei matyti atliktus užsakymus, todėl atnaujinta sistema vertinama kaip „komplikuota“ ir „nedraugiška vartotojui“.

Respondentai išreiškė nuomonę apie tai, kokiomis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis ir elektroniniais ištekliais bei dokumentais naudojasi dažniausiai. Aktualiausiomis elektroninėmis paslaugomis yra laikomas leidinių užsakymas, pratęsimas bei rezervavimas, prie pastarųjų prisideda ir automatinė informavimo paslauga (el. pranešimai). Respondentai dažnai naudojasi galimybe konsultuotis su bibliotekos specialistais (telefonu, el. paštu, bibliotekos „Facebook“ paskyroje) bei gauti informaciją apie registraciją į mokymus, renginius. Dažniausiai respondentai naudojasi elektroniniu bibliotekos katalogu, domisi socialinių tinklų paskyrose skelbiama informacija bei lankosi bibliotekos sukurtose ir administruojamose svetainėse. Mažiausiai apklaustieji naudojasi virtualiomis edukacijomis bei kraštotyros duomenų bazėmis („Vilnijos vartai“, „Dainavos kraštas“, „Bičių korys. Bendruomenių kraštotyra“.)

27 % respondentų naudojasi elektroniniais leidiniais: „Ką skaityti apie Vilnių“, „Mintys apie Vilnių“, „Pasižvalgymai po Vilnių“, „Naujienuolaiškis kraštotyrininkams“. Kiti 30 % renkasi nagrinėti „Gidą po Adomo Mickevičiaus biblioteką“. Kiek daugiau nei 43 % respondentų iki šiol nesinaudojo arba nežinojo apie minėtus elektroninius dokumentus.

Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (bibliotekos svetainėje, „Facebook“ paskyroje ir pan.) tenkina 89 % apklaustųjų. Respondentai nepateikė komentarų apie bibliotekos svetainės naudojimą, tačiau atkreipė dėmesį į socialiniame tinkle „Instagram“ skelbiamo turinio kokybę, pabrėžė informacijos įvairiapusiškumą: „Pagyrimai tam, kas kuruoja jūsų „Instagram“ profilį, seku ir patinka, kad galima ten sužinoti visą norimą informaciją. Net smagių balsavimų kartais būna.“. Apklausos dalyviai pageidautų daugiau informacijos apie naujas knygas, teigiamų atsiliepimų sulaukė knygomato paslauga. Kiti bibliotekos komunikacijoje naudojami socialiniai tinklai komentarų arba pasiūlymų nesulaukė.

Kultūriniai ir edukaciniai renginiai. Bibliotekos organizuojami renginiai vertinami palankiai, daugiau nei pusė apklaustųjų visiškai patenkinti arba labiau patenkinti nei nepatenkinti kultūrinėmis veiklomis bibliotekoje – 92,2 %. Ši paslaugų grupė nebuvo aktyviai komentuojama, respondentai išskiria tik keletą pastabų apie renginių organizavimą: „Gera organizuoti renginiai“; „Būtų įdomu sulaukti daugiau galbūt atrodytų nepopuliarių, diskusijas keliančių renginių, <...>“.

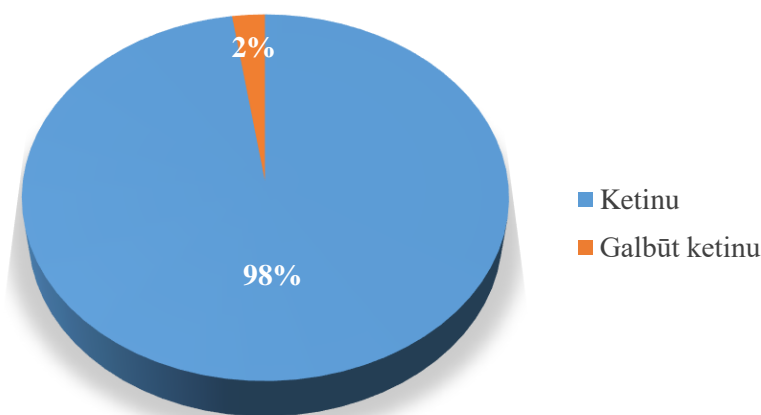
Apskritai, renginių organizavimo komandai nebijoti, kad susirinks į renginius 30 žmonių, nes ne pilnoje salėje esmė, o renginio turinys“; „Tikiuosi ateityje sudalyvauti renginiuose, nes, tikiu, kad jie būna puikūs“. Pateiktas pageidavimas gauti priminimus apie bibliotekoje vykstančius renginius elektroniniu paštu. 92 iš 252 respondentų nurodė, jog iki šiol nesilankė bibliotekos renginiuose.

Visiškai arba iš dalies patenkinti bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir kita) 90,3 % respondentų. Respondentai nepakomentavo, kodėl renkasi lankytis arba nesilankyti bibliotekoje organizuojamose seminaruose ar kitose veiklose.

1.4 Bibliotekos rekomendavimas

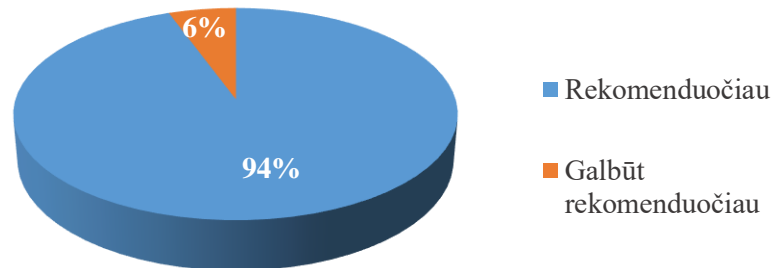
Absoliuti dauguma respondentų ketina (246 arba 98%) arba galbūt ketina (6 arba 2%) lankytis bibliotekoje ir naudotis teikiamomis paslaugomis ateityje (9 pav. Respondentų ketinimas ateityje naudotis bibliotekos paslaugomis). Nei vienam apklausos dalyviui nekilo abejonių dėl ketinimo nesilankyti bibliotekoje (neketinu, nežinau/neturiu nuomonės – 0%). Galima sakyti, kad palankūs ketinimai parodo teigiamas lankytojų nuostatas tiek bibliotekos, tiek jos teikiamų paslaugų atžvilgiu.

9 pav. Respondentų ketinimas ateityje naudotis bibliotekos paslaugomis

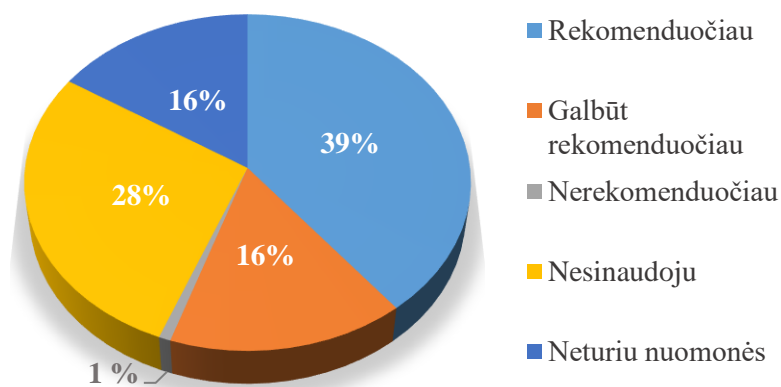


Dauguma respondentų rekomenduotų apsilankyti bibliotekoje (236 arba 94%), o kiti 6% arba 14 respondentų – galbūt rekomenduotų. Iš apklaustųjų neatsirado tokių, kurie nerekomenduotų lankytis bibliotekoje savo artimiesiems ar draugams (atsakymo variantai: nerekomenduočiau, neturiu nuomonės) (10 pav. Rekomendavimas apsilankyti bibliotekoje).

10 pav. Rekomendavimas apsilankyti bibliotekoje



11 pav. Edukacinių užsiėmimų bibliotekoje rekomendavimas



Apklaustųjų nuomonės apie edukacinius užsiėmimus bibliotekoje pasiskirstė įvairiai. 99 arba 39% rekomenduotų, o dar 16% – galbūt rekomenduotų tokio pobūdžio veiklą. Nemaža dalis respondentų edukacinių užsiėmimų nelanko (71 arba 28%) arba neturi apie juos asmeninės nuomonės (40 arba 16%). 2 respondantai teigia, kad nerekomenduotų kitiems lankytis bibliotekos organizuojamose edukacinėse veiklose.

Atsižvelgiant į apklausos rezultatus matyti, kad bibliotekos paslaugos ir jų kokybė yra vertinama iš esmės pozityviai, nors respondantai ir turi bibliotekai tam tikrų pastabų ir siūlymų.

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. Palankiai įvertintos paslaugos, kurių **kokybė susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu** bei kompetencijomis, bibliotekininko kontaktu su vartotojais. Apklausos dalyviai yra patenkinti bibliotekininkų teikiamomis konsultacijomis bei pagalba ieškant ir naudojantis informacija – 96,47%. Populiariausia paslauga – knygų skolinimas į namus, tačiau pažymima, kad trūksta naujų knygų t. y. grožinės literatūros užsienio kalbomis (anglų, lenkų, rusų ir norvegų), išskiriamas pageidavimas skolintis įvairius periodinius leidinius į namus.
3. Respondentų pastabose minimas **nepatogus bibliotekos darbo laikas**. Dauguma apklausos dalyvių komentaruose pasisako už bibliotekos darbo laiko pailginimą darbo dienomis. Bibliotekos paslaugų pasiekiamumas tenkina 87 % respondentų.
4. **Fizinė bibliotekos aplinka** patenkinti 98% respondentų, o nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje iš dalies patenkinti 89,4%. Respondentai, kurie naudojami bibliotekoje esančia įranga, nėra patenkinti, jog dėl elektroninės sistemos trukdžių ilgai neveikia savitarnos įrenginiai.
5. **Bibliotekos elektroninės paslaugos** tenkina 68,3 % apklaustųjų, tačiau pastarųjų komentarai rodo, kad atsiranda sunkumų naudojantis elektroniniu bibliotekos katalogu, norint rezervuoti, užsakyti arba pratęsti leidinių atsiėmimo laikotarpį, atliekant paiešką, neveikia daugybė iki šiol buvusių elektroninio katalogo funkcijų. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (bibliotekos svetainėje, „Facebook“ paskyroje ir pan.) tenkina 89 % apklaustųjų.
6. Bibliotekos organizuojama **kultūrinė ir edukacinė veikla** vertinama palankiai, apklaustieji visiškai arba iš dalies patenkinti kultūrinėmis veiklomis bibliotekoje – 92,2%. Respondentų komentarai nėra išsamūs, nėra suteikiama pakankamai informacijos, leidžiančios daryti išvadas apie (ne)patenkinimą 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. Didinti informacijos apie naudojamąsi elektroninėmis bibliotekos paslaugomis matomumą panaudojant įvairias komunikacijos priemones.
3. Atsižvelgti į vartotojų poreikius formuojant renginių planus, ir toliau skatinant skirtingo amžius skaitytojus domėtis bibliotekoje organizuojamais renginiais, mokymais, kūrybinėmis ir edukacinėmis veiklomis.
4. Didinti informacijos apie bibliotekos elektroninius išteklius sklaidą.

PRIEDAI

1 priedas. Anketa bibliotekos lankytojams

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 (<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"/> |
| 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 elektroninės 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. Kokiomis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis dažniausiai naudojate? Pažymėkite visus galimus variantus.

- Leidinių užsakymas, pratęsimas, rezervavimas
- Automatinė informavimo paslauga (el. pranešimai)
- Atsiskaitymas už delspinigius ir bibliotekos suteiktas mokamas paslaugas naudojantis el. bankininkyste arba naudojant greitojo atsako kodą („QR“).
- Konsultacijos telefonu, el. paštu, FB sistemoje „Klausk bibliotekininko“
- Bibliografinės konsultacijos per Messenger programėlę
- Pirminė konsultacija apie biblioteką lietuvių, anglų, vokiečių, rusų, lenkų k., naudojant greitojo atsako kodą („QR“).
- Registracija į renginius ir mokymus.

6. Kokiais bibliotekos elektroniniais ištekliais dažniausiai naudojate? Pažymėkite visus galimus variantus.

- Elektroninis katalogas;
- Transliacijos internete;
- Virtualios parodos;
- Virtualios edukacijos;
- Kraštotyros duomenų bazės („Vilnijos vartai“, „Dainavos kraštas“, „Bičių korys. Bendruomenių kraštotyra“.);
- Prenumeruojamos ir laisvos prieigos duomenų bazės;

- Bibliotekos sukurtos ir administruojamos svetainės ir paskyros;
- Socialinių tinklų paskyros ir informacija jose.

7. Kokiais bibliotekos elektroniais dokumentais naudojate? *Pažymėkite visus galimus variantus.*

- Elektroniniai leidiniai („Ką skaityti apie Vilnių“, „Mintys apie Vilnių“ ir kt. „Pasižvalgymai po Vilnių“, „Naujienlaiškis kraštotyrininkams“);
- Rekomendacinės gairės „8 žingsniai, kaip pakviesti ir įtraukti bendruomenes į kraštotyrimo veiklas“;
- Tyrimas „Bibliotekos bendruomenėms“ (anglų kalba);
- Bibliotekos gidas.

8. Jūsų siūlymai, komentarai

.....

.....

9. Jūs esate:

- Vyras Moteris

10. Jūsų amžius:

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

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

12. Jūsų išsilavinimas:

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

13. 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!