



**PANEVĖŽIO APSKRITIES G. PETKEVIČAITĖS-BITĖS
VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ
PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS
TYRIMO ATASKAITA**

Panevėžys, 2017

Panevėžys, 2017 Tyrimo užsakovas	Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės viešoji biblioteka Respublikos g.14, LT 35184 Panevėžys Tel. (8 45) 50 16 49 El. paštas: ramune.greiciuniene@pavb.lt
Tyrimą atliko	Panevėžio kolegija, Socialinių mokslų fakultetas Laisvės a. 23LT – 35215, Panevėžys Tel. (8 45) 461 433; 8 671 422 61 El. paštas: rimanta.pagiriene@panko.lt
	Tyrimo grupės vadovė: dr. Zita Malcienė, Socialinių mokslų fakulteto dėstytoja zita.malciene@panko.lt T Tyrimo grupė: Laima Mateikienė, Socialinių mokslų fakulteto dėstytoja, praktinio mokymo vadovė laima.mateikiene@panko.lt Vilija Raubienė, Panevėžio kolegijos bibliotekos vedėja vilija.raubiene@panko.lt

Tyrimo ataskaitą parengė:
dr. Zita Malcienė, Laima Mateikienė
Tyrimas atliktas 2017 m. spalio-gruodžio mėn.

Ataskaita pateikta Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės viešajai bibliotekai
2017 m. gruodžio mėn.

TURINYS

IŽANGA.....	4
1. TYRIMO METODIKA	4
2. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ	4
IŠVADOS.....	9
PRIEDAI	10

IŽANGA

Globalizacija apibūdinama kaip nuolatinių pokyčių visuomenėje ir veržlios informacijos bei komunikacijos technologijų plėtros laikotarpis. Dėl to, gerokai keičiasi bibliotekų vartotojų siekiai: išauga poreikis informacijai, o kartu kinta ir bibliotekos bei bibliotekininko funkcijos. Viešoji biblioteka virsta bendruomenės kultūrinių paslaugų teikėja, informacijos bei švietimo traukos centru, gebančiu apjungti naujausias technologijas ir intelektualiąsias paslaugas. Bibliotekos, kurios nepriima iššūkio tapti novatoriška organizacija, teikiančia aukštos kokybės paslaugas, orientuotas į vartotojų poreikius tampa mažiau populiarios ir neįdomios vartotojui. Didžiausią įtaką dabartinės bibliotekos veiklos kryptį padarė naujausios skaitmeninės telekomunikacijos priemonės. Tačiau tai priimtina ne visiems bibliotekų paslaugų vartotojams: vieni vartotojai taupo laiką naudodamiesi elektroninėmis paslaugomis, o kiti – renkasi tiesioginį bendravimą su bibliotekos darbuotojais, nepripažįsta šiuolaikinių technologijų naudojimo ir vertina tradicinę spaudą.

1. TYRIMO METODIKA

LR Kultūros ministerija rekomenduoja veikiančioms įstaigoms įsivertinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tyrimą atliekant kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kartą per 2 metus), pradedant nuo 2017 m. Tyrimui atlikti LR Kultūros ministerija pasiūlė tyrimo metodiką (žr. priedą Nr. 1). Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos (toliau – PAVB) užsakymu tyrimą atliko Viešoji įstaiga Panevėžio kolegija.

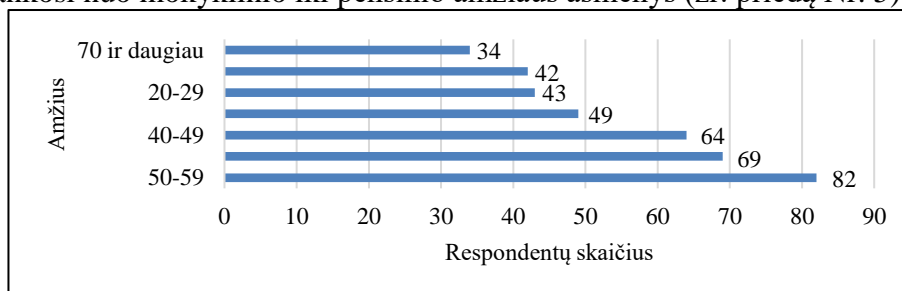
Tyrimui keliamas tikslas: nustatyti bibliotekos vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, kuris leistų bibliotekos darbuotojams susipažinti su vartotojų nuomone ir numatyti bibliotekos paslaugų tobulinimo galimybes.

Tyrimo tikslui pasiekti buvo išskirti šie tyrimo uždaviniai: 1. išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie kultūros įstaigos teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę; 2. apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes kultūros įstaigų paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti. Šiems uždaviniams įgyvendinti 2017 m. spalio–gruodžio mėn. buvo vykdomas kiekybinis tyrimas, kurio metu pasirinktas apklausos raštu metodas (žr. priedą Nr. 2). Tyrimo metu apklausti 390 bibliotekos lankytojų. Tinkamai užpildyti visi anketos klausimai buvo 383 anketose. Duomenų rezultatai buvo suvedami į Microsoft Office Excel programą ir atvaizduojami grafiškai, o vartotojų nuomonė susisteminta turinio (content) kokybiniu analizės metodu (žr. priedą Nr. 3 ir Nr. 4).

Ataskaitoje pristatyta tyrimo metodika, tyrimo rezultatų analizė: pateiktas lankytojų portretas, atliktas teikiamų paslaugų pasitenkinimo vertinimas. Tyrimo rezultatų pabaigoje pristatomas bibliotekos teikiamų paslaugų įvertinimas ir tobulinimo galimybės (vartotojų požiūriu), pateiktos tyrimo rezultatų analizės išvados bei su tyrimu ir jo rezultatais susiję priedai.

2. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

PAVB lankytojų pasiskirstymas pagal lytį yra nevienodas, nes joje lankosi daugiau moterų (74,41 proc.) nei vyrų (25,59 proc.), tačiau amžiaus atžvilgiu matyti didelė vartotojų įvairovė: bibliotekoje lankosi nuo mokyklinio iki pensinio amžiaus asmenys (žr. priedą Nr. 5).

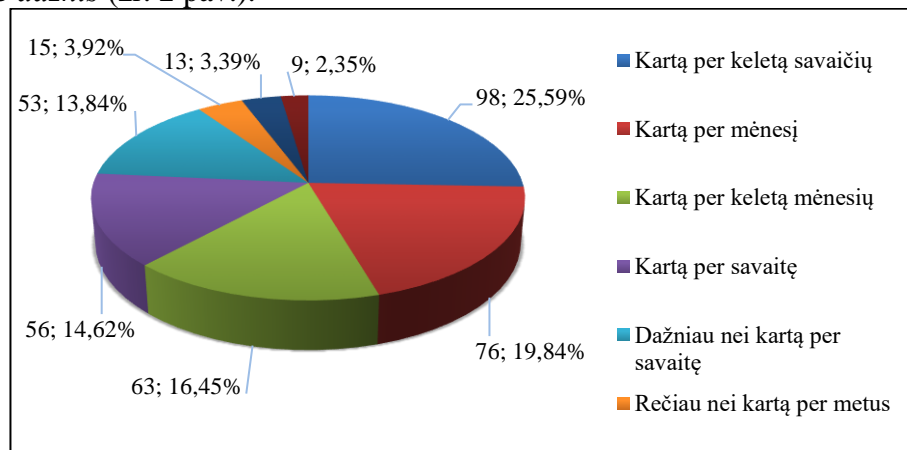


1 pav. Lankytojų pasiskirstymas pagal amžių (kiekybinė išraiška)

Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes yra gana įvairus: aktyviausiai anketas pildė 50-59 metų amžiaus respondentai (21,41 proc.). Jauniausiųjų dalyvių grupę (15-19 m.) sudarė 10,97 proc. apklaustųjų, o vyresnio amžiaus (60-69 m., 70 ir daugiau) – 26,90 proc. Apklausos metu dalyvavo 55,87 proc. Panevėžio miesto gyventojų ir 1,31 proc. Panevėžio rajono gyventojų. Likusieji paminėjo kitas Lietuvos vietas bei miestus (Kauną, Vilnių, atskiras regiono gyvenvietes ir kt.). Tyrimo metu savo nuomonę daugiausiai pareiškė asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą (58,49 proc.). Mažesnę dalis respondentų turėjo pagrindinį (7,83 proc.) ir pradinį (1,83 proc.) išsilavinimą. Daugiau nei pusė respondentų yra dirbantys (54,57 proc.), 45,43 proc. – nedirbantys, nes yra: vaiko auginimo/priežiūros atostogose (1,83 proc.), 3,39 proc. lankytojų studijuoja, 10,97 proc. – mokosi, o 20,37 proc. turi pensininko statusą. Kitos socialinės – demografinės charakteristikos nėra svarbios tyrimui, todėl fiksuojamos nebuvo.

Apibendrinant tyrimo respondentų socialines-demografines charakteristikas, galima teigti, jog tyrime dalyvavo 98 vyrai ir 285 moterys. Biblioteką daugiausia lanko dirbančios moterys (54,57 proc.), turinčios aukštąjį išsilavinimą (58,49 proc.), gyvenančios Panevėžio mieste (55,87 proc.).

Biblioteka mūsų visuomenėje išlieka viena svarbiausių kultūrinių ir intelektualinių erdvių, kuria naudojasi didžioji žingeidžios visuomenės dalis. Tai reiškia, kad bibliotekos siūlomos paslaugos turi apjungti ir patenkinti įvairių personalijų interdinaminius poreikius, atsirandančius skirtingu laiku. Siekiant išsiaiškinti bibliotekos vartotojų lankymosi įpročius buvo tiriamas lankymosi joje dažnis (žr. 2 pav.).



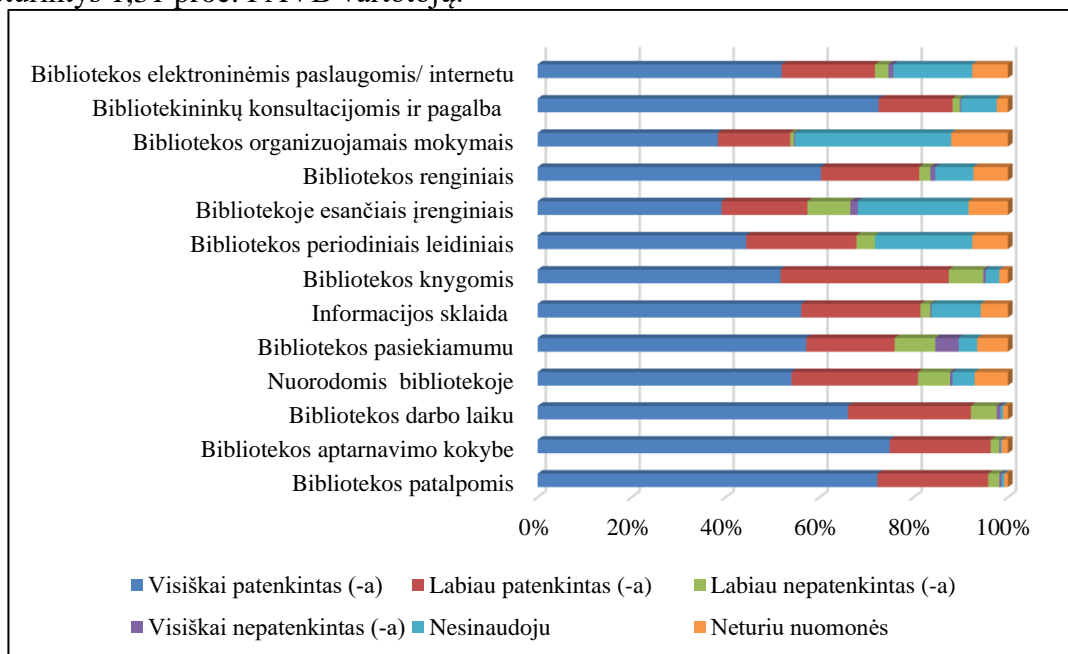
2 pav. Vartotojų lankymosi bibliotekoje dažnis (kiekybinė ir proc. išraiška)

Tyrimo dalyvavusių respondentų buvo klausiama, kaip jie dažnai naudojami bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Pagal gautus duomenis matyti, kad ketvirtadalis (25,59 proc.) respondentų bibliotekoje lankosi kartą per keletą savaitių, 19,84 proc. – kartą per mėnesį. Tai rodo, kad biblioteka visuomenei yra svarbi, patraukli bei nešanti kultūrinę naudą įstaiga. 3,39 proc. lankytojų, bibliotekos paslaugomis naudojasi tik kartą per metus, o 3,92 proc. – rečiau nei kartą per metus. Tokie epizodiniai apsilankymai gali būti susiję su ribotų paslaugų tenkinimu (kopijavimu, skenavimu, prieiga prie interneto ar susidomėjimas tik konkrečiu kultūriniu renginiu). Atkreiptinas dėmesys, jog pavienius vartotojus vargina užsiregistravimas bibliotekoje.

Tyrimo rezultatai atskleidė (žr. 3 pav.), kad PAVB patalpomis visiškai patenkinti dauguma vartotojų (95,82 proc.). Vidutiniškai patalpas įvertino 2,87 proc. respondentų, 0,78 proc. šiuo klausimu nuomonės neturi ir negali jų įvertinti, ypač maža dalis (0,52 proc.) apklaustųjų teigia, jog visiškai nesinaudoja bibliotekos patalpomis. Manoma, kad šis teiginys pastarųjų respondentų buvo neteisingai interpretuojamas, kadangi būdami bibliotekos lankytojais, respondentai automatiškai naudojami jos patalpomis.

Labai svarbus kriterijus, kuris nulemia respondentų apsisprendimą naudotis biblioteka, yra aptarnavimo kokybė (paslaugumas, informacijos suteikimas ir pan.). Šios įstaigos darbuotojų aptarnavimu (visiškai ar labiau) patenkinti beveik visi (96,34 proc.) respondentai. Atkreiptinas dėmesys, jog visiškai ir labiau nepatenkinti 2,09 proc. visų apklaustųjų, kurie teigia, kad norėtų

„daugiau šypsenų sutinkant lankytojus ir juos aptarnaujant“. Nuomonės apie aptarnavimo kokybę teigė neturintys 1,31 proc. PAVB vartotojų.



3 pav. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis

Viešosios *bibliotekos darbo laiku* (visiškai ir labiau) patenkinti 92,17 proc. bibliotekos lankytojų. Tai reiškia, jog darbo valandos yra tinkamos apklausoje dalyvavusiems asmenims, tik 5,48 proc. respondentų netenkina esamas darbo laikas ir atvirame klausime minėjo, jog „norėtų ilgesnių darbo valandų“ bei „galimybės pasinaudoti bibliotekos paslaugomis ir sekmadieniais“.

Vartotojai patenkinti bibliotekoje esančiomis *nuorodomis (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.)*, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje. 80,94 proc. bibliotekos klientų savarankiškai ir greitai suranda konkretaus ir dominančio fondo šaltinį, nes pateiktos nuorodos yra tikslios. Visiškai nepatenkinti ir labiau nepatenkinti (7,31 proc.) tyrimo dalyviai mano, kad „nuorodos į kitus skyrius per daug aukštai ir nelabai matomos“.

PAVB yra strateginėje miesto dalyje. Todėl visiškai ar labiau patenkinti *bibliotekos pasiekimu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)* yra 76,98 proc. apklaustųjų. Labiau ar visiškai nepatenkinti 13,68 proc. respondentų siūlo: „pašalinti transporto priemonių stovėjimo prie bibliotekos mokestį“. Tačiau toks siūlymas reikalauja ir išorinių organizacijų įsikišimo.

Tyrimo metu buvo paklausta, kokia bibliotekos *informacijos sklaida apie veiklą ir paslaugas (tinklaraštis, „Facebook“ paskyra ir pan.)* tenkina lankytojus. Tyrimo rezultatai rodo, kad 81,47 proc. tyrimo dalyvių (visiškai ir labiau) patenkinti teikiamomis PAVB paslaugomis, ypač naujienomis Facebook profilyje. Labiau ir visiškai nepatenkinti (2,35 proc.) respondentai išreiškė nusivylimą teigdami, kad: „sunku prisijungimu prie tinklo“ „silpno pajėgumo kompiuteriai“ bei siūlo „tobulinti knygų paieškos sistemą, kuri šiuo metu nepatogi“. 10,44 proc. apklaustųjų nesinaudoja jokiais informacijos sklaidos šaltiniais, o likusi dalis apklaustųjų (5,74 proc.) – neturi nuomonės. Siūloma atkreipti dėmesį į vartotojų pastabas, o teiginiams pasitvirtinus, paankstinti renginių viešinimą per socialinius tinklus.

Esamas *bibliotekos knygas* skaito bei (visiškai ir labiau) jomis patenkinti yra 87,47 proc. skaitytojų. Visiškai ir labiau nepatenkinti (7,83 proc.) siūlo gausinti fondus: „skelbiant akcijas, kurių metu žmonės atneštų nereikalingų knygų, žurnalų, plokštelių ir nemėtytų jų prie šiukšliadėžių“, „greičiau įsigyti naujai išleidžiamų leidinių, naujesnių muzikinių natų bei knygų užsienio kalbomis (jų mažoka)“. Atsižvelgiant į fondų turinį, rekomenduotina pasinaudoti siūloma akcija, nurodant konkrečias knygas ar jų žanrą, sritį.

Tyrimu buvo siekta atskleisti vartotojų pasitenkinimą *periodiniais leidiniais*. Visiškai ir labiau patenkinti yra 67,89 proc. vartotojų, o dėl leidinių „menko pasirinkimo“ labiau nepatenkinti 3,92 proc. vartotojų, nes jiems „trūksta periodikos leidinių lenkų kalba, leidžiamų Lietuvoje“, „neranda pakankamai meno albumų, literatūros apie meną (Rytų šalių)“.

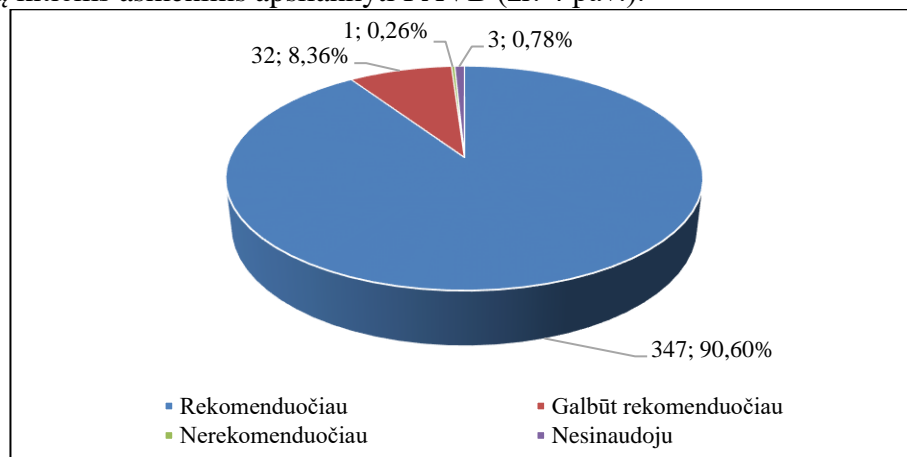
Bibliotekos institucinis modernėjimas siejamas su informacinių įrenginių plėtra. Bibliotekoje *esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.)* visiškai ir labiau patenkinti 57,44 proc. respondentų. 23,50 proc. – esančiais įrenginiais nesinaudoja, nes netenkina šios paslaugos kokybė ir ragina „atnaujinti kompiuterius!“, tai pat siūlo įrengti „daugiau individualių darbo vietų“. Apklauskos metu respondentai pasidžiaugė spalvoto kopijavimo aparato įsigijimu.

Renginiai – tai dar viena bibliotekų paslaugų rūšis, skirta konkrečiai publikai (studentams, pedagogams, inteligentams, senjorams ir t.t.). 81,20 proc. apklaustųjų yra visiškai arba labiau patenkinti bibliotekoje organizuojamais renginiais, kadangi galimai yra patenkinti jų poreikiai ir lūkesčiai. Tačiau intelektualiniai, pažinimo ir moraliniai motyvai neskatina 8,09 proc. apklaustųjų ateiti į organizuojamus renginius. Maža dalis apklaustųjų (3,39 proc.) tikina, „kad renginius reikia organizuoti ne anksčiau kaip 17 val.“, siūloma jų gausą pateikti „rugsėjo-gegužės mėn.“ ir jie turėtų būti „pažintinių, mokomųjų, informacinių, vakaronių tipo renginiai, pokalbiai, diskusijos, popietės su Panevėžio miesto poetais, literatais, aktorais“. Rekomenduotina atkreipti dėmesį į tai, jog ne vienas respondentas minėjo informacijos sklaidos stoką ir reklamą viešojoje erdvėje. Be to, derėtų didinti organizuojamų renginių kiekį, jį proporcingai paskirstant dienos metu, atsižvelgiant į jų lankytojų demografines charakteristikas.

Bibliotekos kelia sau tokius uždavinius: visapusiškos informacijos teikimas, palankios socialinės erdvės gyventojams sukūrimas, bendruomenės narių švietimas ir mokymas. Biblioteka, *organizuodama mokymus (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)*, daro didžiulį poveikį vartotojams – skatina juos tobulėti, formuoti asmenybei. Visiškai ir labiau patenkinti šia paslauga yra 53,78 proc. vartotojų. Siūloma atkreipti dėmesį, jog trečdalis apklaustųjų (33,16 proc.) nesinaudoja šiomis paslaugomis, todėl galima daryti prielaidą, kad šie apklaustieji turi pakankamai kompiuterinio raštingumo žinių ir nesinaudoja organizuojamais mokymais, kadangi geba savarankiškai rasti jiems reikiamą informaciją. Biblioteka teikia visuomenės nariams *konsultacijas bei pagalbą ieškant ir naudojantis informacija*. 88,25 proc. vartotojų naudojami teikiamomis paslaugomis ir jomis yra visiškai ir labiau patenkinti.

Vertindami *bibliotekos elektronines paslaugas/internetą (el. katalogų, duomenų bazių ir pan.)* visiškai patenkinti ir labiau patenkinti yra 71,82 proc. apklaustųjų. Atkreiptinas dėmesys, kad 7,57 proc. respondentų vertindami šiuos aspektus neturėjo nuomonės. Galima daryti prielaidą, kad ši respondentų grupė šiomis paslaugomis nesinaudoja ir jiems šios paslaugos yra neaktualios.

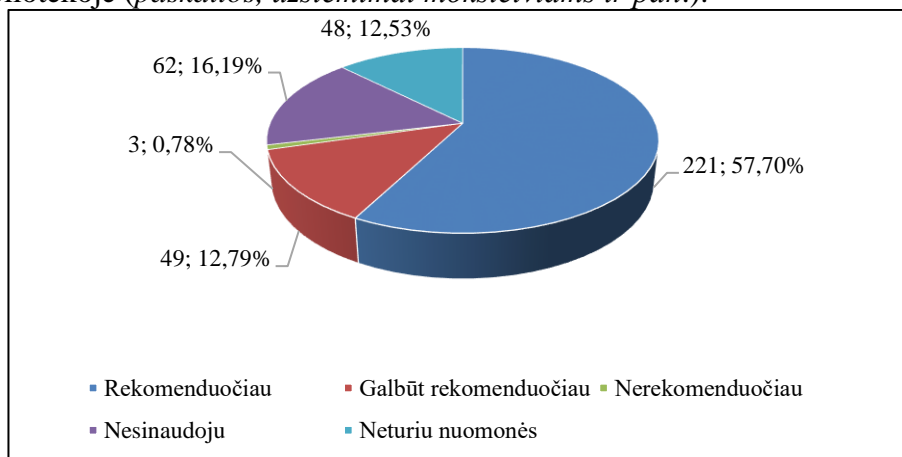
Siekiant iširti lankytojų lūkesčius, tyrimo metu buvo teirautasi, ar tyrime dalyvavusieji rekomenduotų kitiems asmenims apsilankyti PAVB (žr. 4 pav.).



4 pav. Vartotojų rekomendavimas apsilankyti bibliotekoje (kiekybinė ir proc. išraiška)

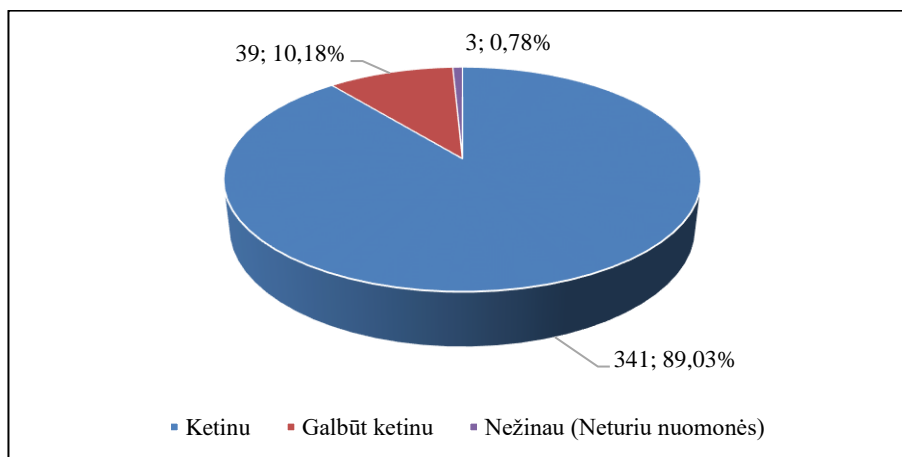
Kaip matyti, 90,60 proc. įstaigos vartotojų rekomenduotų, 8,36 proc. – galbūt rekomenduotų, o pavieniai asmenys, kurie sudaro 0,26 proc. visų apklaustųjų, nerekomenduotų apsilankyti PAVB. Šis rezultatas rodo, kad beveik visi respondentai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe, todėl savo gerą patirtimi dalijasi ir rekomenduoja šią įstaigą kitiems asmenims.

5 paveiksle pateikti vertinimai ir rekomendacijos aplankyti *edukacinius užsiėmimus*, vykdomus bibliotekoje (*paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.*).



5 pav. **Edukacinių užsiėmimų lankymo rekomendavimas** (paskaitas, užsiėmimus moksleiviams ir pav.) (kiekybinė ir proc. išraiška)

Tyrimo rezultatai rodo, kad daugiau nei 70 proc. visų apklaustųjų (besinaudojantys ir rekomenduojantys kitiems) yra patenkinti vykdomais užsiėmimais, popietėmis. Pastebėta, kad vertindami vedamus ir siūlomus edukacinius užsiėmimus, tik 0,78 proc. tyrimo dalyvių jų nerekomenduotų kitiems, nes juos „domina kokybiškesnės paskaitos“, „įdomesni ir naudingesni užsiėmimai“.



6 pav. **Respondentų ketinimas ateityje lankytis PAVB** (kiekybinė ir proc. išraiška)

Tyrimo duomenys rodo, kad 89,03 proc. respondentų ketina ir toliau naudotis šios įstaigos paslaugomis, ir tik labai nedidelė dalis (0,78 proc.) apklaustųjų nežino savo ateities planų šiuo klausimu. Manoma, kad pasitikėjimas paslaugos teikėju yra svarbiausias veiksnys, lemiantis vartotojo pasitenkinimą ir skatinantis kartoti apsilankymus. Galima daryti išvadą, kad teikiamomis bibliotekos paslaugomis yra patenkinta didžioji dalis tyrime dalyvavusių jos lankytojų, pasiekusių savo lūkesčius. Kaip vartotojai atskleidžia stipriąsias šios įstaigos puses matyti priede Nr. 3, o vartotojų siūlymai paslaugų tobulinimui yra pateikti priede Nr. 4. Rekomenduotina atsižvelgti į išsakytus lankytojų siūlymus, siekiant tobulinti bibliotekos teikiamas paslaugas.

IŠVADOS

1. Atlikus tyrimo duomenų analizę, paaiškėjo, jog biblioteką daugiausia lanko moterys, dirbančios (54,57 proc.), turinčios aukštąjį išsilavinimą (58,49 proc.) ir gyvenančios Panevėžio mieste (55,87 proc.). Labai intensyviai besinaudojančių PAVB paslaugomis yra gana maža dalis (14,62 proc.) vartotojų, nurodžiusių, kad bibliotekoje lankosi bent vieną kartą per savaitę. Toks vartotojų pasirinkimas susijęs su bibliotekos ištekliais, fondo turiniu bei poreikio tenkinimu. Tolesniuose tyrimuose siūloma lankymosi dažnį išmatuoti atviru vartotojų požiūriu, o ne vien įrėminti į atsakymų intervalus. Rezultatai rodo, jog lankytojai teigiamai vertina biblioteką ir jos teikiamas paslaugas. Bibliotekos lankytojus tenkina kolektyvo darbas, esama aplinka ir teikiamos paslaugos. Bendras vartotojų pasitenkinimo bibliotekos teikiamomis paslaugomis lygis siekia 79,35 proc.

2. Bibliotekoje, siekiant kuo daugiau pritraukti vartotojų grupių, yra taikomos tiek tradicinės, tiek elektroninės paslaugos. Teikdama elektronines paslaugas biblioteka tampa prieinama vartotojui jam patogioje vietoje, tokiu būdu yra patogų susipažinti su bibliotekos fondais, bibliotekos naujienomis, išsakyti nuomonę apie paslaugas ir renginius, gauti dominančios informacijos.

Įstaigos kolektyvas stengiasi užtikrinti gerą paslaugų kokybę, formuoja pagarbą įstaigai ir pasitikėjimą ja. Sėkmingas kolektyvo darbas priklauso nuo daugelio veiksnių: paslaugų kokybės, įvairių reklamos ir komunikacijos priemonių, vartotojų palankumo, vidinės organizacijos komunikacijos ir kt. Tobulinant bibliotekos darbą, vartotojai siūlo atnaujinti knygų fondą, pagreitinti užsakytų leidinių gavimą, padidinti informacijos sklaidą apie vykstančius renginius, užsiėmimus, organizuoti daugiau ir įdomesnių renginių, sudaryti palankesnes galimybes išsinešti leidinius į namus, sudaryti patogesnes skaitymui vietas, atnaujinti kompiuterinę įrangą, koreguoti darbo valandas (ilgiau dirbti vakarais/savaitgaliais) ir tobulinti informacijos pateikimą apie bibliotekos veiklą socialiniuose tinkluose.

Siūloma, kad bibliotekos darbuotojai atsižvelgtų į vartotojų lūkesčius, nesusijusius su dideliais finansiniais ištekliais (darbuotojų bendravimas, akcijos knygų fondui papildyti ir pan.). Tyrimo dalyviai šią įstaigą laiko patrauklia, atvira bendruomenei, kurioje kiekvienas bibliotekos erdvėje gali mokytis, tobulėti, turiningai leisti laisvalaikį ir nevaržomai bendrauti. Tyrimo rezultatai rodo, kad PAVB vartotojų požiūris yra šiuolaikiškas, modernus, todėl norint turėti daugiau lojalių lankytojų, būtina tobulinti paslaugas atsižvelgus į atskleistus vartotojų lūkesčius.

PRIEDAI

KULTŪROS ĮSTAIGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO METODIKA

I. Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos tikslas:

Nustatyti vieningą tvarką vykdant kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis apklausas.

II. Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo tikslas:

Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo (toliau – tyrimas) tikslas – nustatyti esamą kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

III. Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie kultūros įstaigų teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes kultūros įstaigų paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

IV. Tikslinė grupė:

Kultūros įstaigų vartotojai.

V. Tyrimo tipas:

Aprašomasis¹.

VI. Pirminių duomenų rinkimo metodas:

Apklausa.

VII. Duomenų rinkimo forma:

Anketa.

VIII. Imties dydis:

1. Klausimynas bus pateikiamas kultūros įstaigų lankytojams (paslaugų vartotojams).
2. Imties atranka yra patogumo².
3. Rekomenduojamas teisingai užpildytų anketų skaičius (priklausomai nuo įstaigos lankytojų skaičiaus): 350–400³ vnt.

IX. Duomenų rinkimas:

1. Anketa platinama elektroniniu bei popieriniu būdu.
2. Popierinis anketos variantas pateikiamas bibliotekų, muziejų, koncertinių įstaigų bei teatrų lankytojams:
 - 2.1. teatruose bei koncertinėse įstaigose – prie kasos, prieš spektaklį (pasirodymą), pertraukos metu ar kt.
 - 2.2. bibliotekose – bibliotekos erdvėse ar kt.
 - 2.3. muziejuose – prie išėjimo ar kt.
3. Elektroninis anketos variantas pateikiamas bibliotekų, muziejų, koncertinių įstaigų bei teatrų internetinėse paskyrose (internetinėje svetainėje, Facebook paskyroje, naujienlaiškyje ir kt.)
4. Anketos kultūros įstaigų lankytojams pateikiamos įstaigoms tinkamiausiu sezono laikotarpiu, kai yra sulaukiama didžiausio lankytojų skaičiaus, tačiau tyrimo trukmė turi būti ne ilgesnė nei 2 mėnesiai.

X. Duomenų analizė ir interpretavimas bei tyrimo ataskaitos parengimas:

1. Apklausos metu surinktų duomenų analizei naudojama Microsoft Office Excel ar kita programa.
2. Apklausos metu surinkti duomenys (iš popierinių bei elektroninių anketos variantų) peržiūrėti bei atrenkami tinkamai užpildytos anketos.
3. Tinkamai užpildytų anketų duomenys suvedami į sudarytas lenteles Microsoft Excel ar kitoje programoje (elektroninių anketų duomenys eksportuojami iš sistemos, popierinių anketų duomenys suvedami rankiniu būdu):

1 priedo tęsinys kitame puslapyje

¹ Aprašomasis tyrimo tipas – konkretaus tyrimo analizė, kurio tikslas yra gauti empirinius duomenis, suteikiančius išsamesnį tiriamų reiškinių, jų struktūrinių elementų vaizdą.

² Patogumo atranka – šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius.

³ Imties dydis apskaičiuotas, pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę (<http://www.apklausaos.lt/imties-dydis>).

3.1. anketos 1, 2, 3, 4, 9, 10 klausimo lentelėms paruošiamas grafinis duomenų atvaizdavimas (anketos 2 klausimui naudojama juostinė diagrama pateikiant kiekybinį respondentų atsakymų skaičių, anketos 1, 3, 4, 9, 10 klausimams naudojama skritulinė 3D diagrama pateikiant procentinį bei kiekybinį respondentų atsakymų skaičių).

3.2. demografiniai duomenys (anketos 6, 7 klausimai) yra surašomi į pateiktą lentelę bei paruošiamas grafinis duomenų atvaizdavimas (naudojama juostinė diagrama pateikiant kiekybinį respondentų atsakymų skaičių).

4. Atlikus duomenų sisteminimą, gauti rezultatai aprašomi tyrimo ataskaitoje naudojantis Microsoft Word programa:

4.1. tyrimo ataskaitoje pateikiami sudaryti anketos 1, 2, 3, 4 klausimų grafiniai vaizdavimai.

4.2. kiekviena diagrama analizuojama atsižvelgiant į gautus rezultatus. Komentuojant diagramas neturi būti atkartojami visi diagramoje pateikti duomenys: plačiau turėtų būti aprašomi 1–2 daugiausiai ir 1–2 mažiausiai respondentų pasirinkti atsakymų variantai. Apibūdinant, kaip gauti rezultatai galėtų paveikti įstaigos veiklą, pateikiami siūlymai, ką įstaiga koreguotų (tobulintų), kad prastesni pasitenkinimo rodikliai sumažėtų. Atitinkamai rekomenduojama pasirengti tobulintinių veiksmų planą.

4.3. Demografinių duomenų (anketos 6, 7, 8, 9, 10 klausimai) analizė atliekama sudarant ir trumpai apibūdinant lankytojo portretą.

4.4. Tyrimo ataskaitoje, atlikus duomenų analizę, pateikiamos išvados apie esamą vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tyrimo naudingumą. Taip pat interpretuojant duomenis pateikiamos prielaidos, kokį poveikį esami rezultatai gali turėti kultūros įstaigos veiklai.

4.5. Tyrimo ataskaitos apimtis yra iki 5 puslapių.

XI. Tyrimo periodiškumas:

1. Tyrimas atliekamas kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kartą per 2 metus).
2. Tyrimo trukmė nuo 1 iki 2 mėnesių.

XII. Anketos klausimai ir jų paaiškinimai:

Klausimas⁴:	Ką klausimu norėta sužinoti?	
1. Kaip dažnai naudojate įstaigos paslaugomis?	Vartotojo lankymosi įstaigoje dažnumo skalę.	
2. Ar esate patenkintas (-a) įstaigos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu?	Vartotojo pasitenkinimo lygį įstaigos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu.	
3. Ar rekomenduotumėte kitiems: apsilankymą/ pasirodymą/ spektaklį/ parodą; edukacinį užsiėmimą įstaigoje?	Vartotojo norą rekomenduoti įstaigą ir pagrindines jos teikiamas paslaugas.	
4. Ar ketinate lankytis įstaigoje ateityje?	Vartotojo ketinimą lankytis įstaigoje ateityje.	
5. Jūsų siūlymai, komentarai.	Vartotojo pasiūlymus įstaigai.	
Demografiniai klausimai		
6. Jūs esate: vyras/ moteris?	Vartotojo lytį.	Lankytojo portretą.
7. Jūsų amžius?	Vartotojo amžių.	
8. Šiuo metu gyvenate?	Vartotojo gyvenamąją vietą (miestą).	
9. Jūsų išsilavinimas?	Vartotojo išsilavinimą.	
10. Ar šiuo metu dirbate?	Vartotojo užimtumą, nedarbo priežastį.	

⁴ Įstaiga, pagal poreikį, į klausimyną gali įsitraukti jai aktualius 1–2 papildomus klausimus.

KULTŪROS ĮSTAIGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO KLAUSIMYNAS

Gerbiamas Respondente,

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

Šio tyrimo rezultatai padės įstaigai 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 X 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) X bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

Eil. 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 kokybė (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 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 <i>X</i> bibliotekoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacinį užsiėmimą <i>X</i> 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 X 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!

Bibliotekos teikiamos paslaugos (vartotojų požiūris)

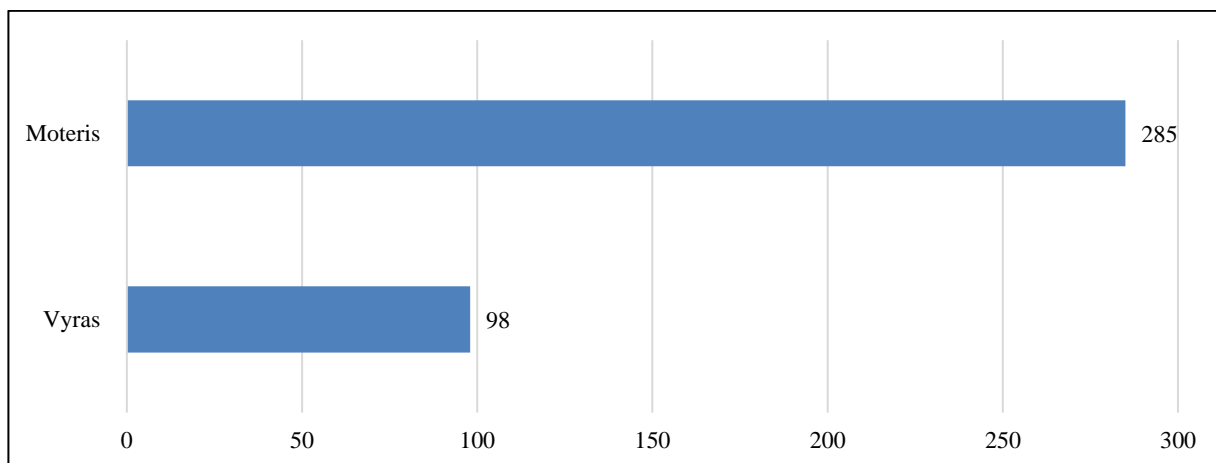
<i>Kategorija</i>	<i>Subkategorija</i>	<i>Teiginių dažniai n =383</i>	<i>Patvirtinantys teiginiai*</i>
Paslaugos	Aptarnavimo lygis	198	„Džiaugiuosi, kad tokio aukšto lygio biblioteką turime mūsų mieste! Puikūs rankraštyno fondai, knygų rinkiniai. Gerų ir įdomių darbų visam šauniam knygos sesių ir brolių kolektyvui!“
			„Visada malonu sugrįžti į gimtojo miesto biblioteką – tiek pasiskolinti knygų, kurių pasirinkimas niekada nenuvilia, tiek kartas nuo karto apsilankyti renginiuose. Ačiū bibliotekos darbuotojams už visada malonų sutikimą, pagalbą. Didžiausios sėkmės, gyvuokit! ☺“
			„Esu labai geros nuomonės apie biblioteką ir rekomenduoju ją pažįstamiems“
			„Gražiausia biblioteka Lietuvoje“
	Kultūros židinys	3	„G. Petkevičaitės – Bitės biblioteka yra bene pats ryškiausias kultūros židinys Panevėžio mieste. Ačiū už jūsų darbą“
			„Modernus pastatas, jauki aplinka, galybė įvairiausių kultūros ir švietimo renginių bei parodų mažam ir senam, puikus kolektyvas, galimybė naudotis kompiuteriu viskas puiku. Galėtų būti daugiau paklausiausių knygų. Didžiausias kultūros židinys“
	Kolektyvas	53	„Bibliotekos kolektyvas dirba susitelkęs“
			„Nuoširdžiai dėkoju už puikų darbą. Jūs - bibliotekos pavyzdys!“
			„Labai gera biblioteka ir puikus kolektyvas. Dėkoju už gerą aptarnvimą bibliotekos kolektyvui“
„Labai malonu lankytis jūsų įstaigoje, nuostabios darbuotojos ir jauki aplinka. Jūs sukuriat šventinę nuotaiką. Dar kartą ačiū už nemokamas žinias ir keliones po knygų pasaulį. Sėkmės jūsų visam kolektyvui“			
„Nuostabus kolektyvas, įdomūs renginiai, maloni aplinka!!! Myliu!!!“			
			„Esu pensininkė ir man sunku rasti knygą žemiausioje lentynoje visada turiu kreiptis pagalbos, visada ja gaunu“

*Respondentų kalba netaisyta

Bibliotekos teikiamų paslaugų tobulinimo galimybės (vartotojų požiūris)

Kategorija	Subkategorija	Teiginių dažniai n = 383	Patvirtinantys teiginiai*
Knygos	Įvairovė	51	„Daugiau ir įvairesnių knygų“
		4	„Trūksta naujai išleistų knygų“
		2	„Daugiau naujų, populiarių knygų vartotojų pasiūlai“
	Terminas	9	„Turi būti skiriamas ilgesnis terminas knygos skaitymui“
		41	„Mažai gaunama grožinės lit. knygų, todėl jų reikia labai ilgai laukti eilėje“
Periodiniai leidiniai	Trūkumas	1	„Neužtenka „Metų“ žurnalo turėti, daugiau negu vieną egzempliorių“
Renginiai	Įvairovė	64	„Daugiau projektų jaunimui“
		22	„Daugiau muzikinių renginių“
		5	„Daugiau šiuolaikinių rašytojų knygų pristatymų, performansų jaunimui“
		10	„Tegul ir ateityje bibliotekoje visi renginiai būna nemokami“
Kompiuterinė įranga	Būklė	8	„Užsiregistravimas, tai kažkoks pasityčiojimas iš žmonių, nes pastoviai tie įrenginiai neveikia. Negi niekam nekilo toks klausimas“
		84	„Reiktų atnaujinti techninę įrangą“
	Patalpa	3	„Būtina išplėsti kompiuterių salę“
		4	„Reikėtų vietos, kur būtų galima atsisėsti, parašyti ir pasikrauti telefoną/planšetą“
Įstaiga	Tobulinimas	3	„Būtinas anglų k. skyrius bibliotekoje“
		6	„Daugiau individualių darbo vietų“
		5	„Registratūroje ir informacijoje dirbantiems darbuotojams didesnio dėmesio klientui ir paslaugumo“
		2	„Trūksta erdvės pirmame aukšte, todėl ateini pasikeisti knygas ir stengiesi kuo greičiau išeiti“
		1	„Daugiau patogių kėdžių ne skaityklose, o atvirose erdvėse“
		5	„Galėtų įrengti kavinukę, kuri patenkintų ne tik studentų poreikius, bet būtų puiki vieta aptarti perskaitytą knygą“.
		1	„Periodikos skyrių iškelti į pirmą aukštą“
		3	„Reikalinga įmonei renovacija“
	Sklaida	7	„Daugiau skelbimų internete“
	Darbo laikas	5	„Netenkina darbo laikas kitais metu laikais, išskyrus žiemos metą“
Darbuotojai	Šypsena	1	„Registratūroje dirbančioms – šypsotis“
		10	„Nuoširdesnių, šiltesnių veidų“
		11	„Daugiau šypsenų sutinkat lankytojus ir juos aptarnaujant“
	Elgesys	1	„Gal lankytojus pasitinkančios darbuotojos galėtų sveikintis?“
		1	„Mažai informacijos iš darbuotojų, o juk galėtų pagelbėti“

*Respondentų kalba netaisyta



RESPONDENTŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL LYTĮ (kiekybinė išraiška)