



PANEVĖŽIO APSKRITIES
GABRIELĖS PETKEVIČAITĖS-BITĖS
VIEŠOJI BIBLIOTEKA

**Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės viešosios
bibliotekos vartotojų
pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis**

Tyrimo duomenų analizė ir rezultatai

Panevėžys, 2019

TURINYS

PAGRINDINĖ INFORMACIJA APIE TYRIMĄ.....	2
DUOMENŲ ANALIZĖ IR REZULTATAI.....	3
IŠVADOS.....	10
PRIEDAI.....	12

PAGRINDINĖ INFORMACIJA APIE TYRIMĄ

Tyrimo tikslas – nustatyti Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos (toliau – Biblioteka) vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, kuris leistų bibliotekos darbuotojams susipažinti su vartotojų nuomone ir numatyti bibliotekos paslaugų tobulinimo galimybes. Tyrimas atliktas vadovaujantis LR kultūros ministro patvirtinta metodika: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/4cac2540397011e7b66ae890e1368363>.

Tyrimo uždaviniai:

1. išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Bibliotekos teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę;
2. apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti galimybes Bibliotekos paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Apklausos tikslinė grupė – Bibliotekos paslaugų vartotojai (lankytojai).

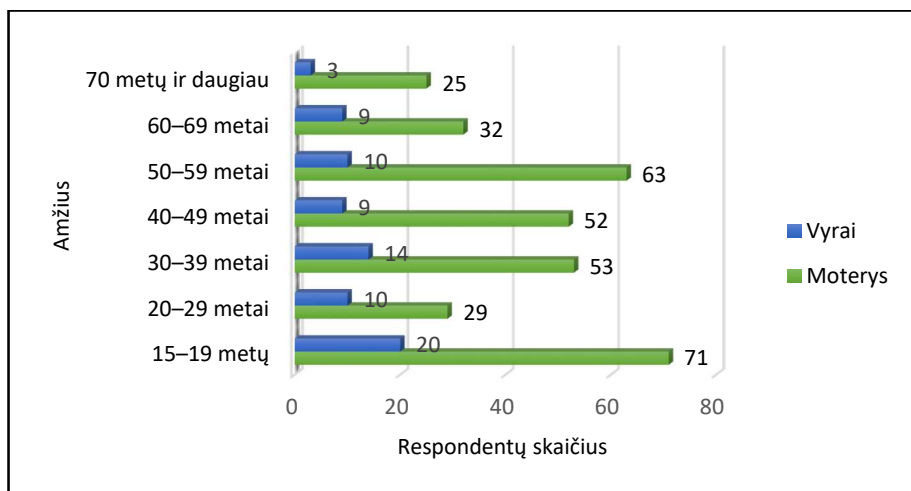
Metodas – kiekybinis tyrimas, kurio metu pasirinktas apklausos metodas (žr. 1 priedas). Klausimynas patalpintas internete, naudojantis „Google Forms“ galimybėmis ir popierinių anketų duomenys suvesti rankiniu būdu į „Google Forms“. Gauti duomenys apdoroti Microsoft Excel programa. Tyrimo metu apklaustas 401 Bibliotekos lankytojas. Tinkamai užpildyti visi anketos klausimai buvo 400 anketose. Duomenų rezultatai buvo suvedami į Microsoft Office Excel programą ir atvaizduojami grafiškai.

Apklausos duomenų rinkimo laikas – 2019 m. rugsėjo 16 – lapkričio 17 d.

Apklausos organizatoriai, koordinatoriai ir vykdytojai – Bibliotekos Regiono bibliotekų strateginės plėtros skyriaus vyr. metodininkė I. Girnienė.

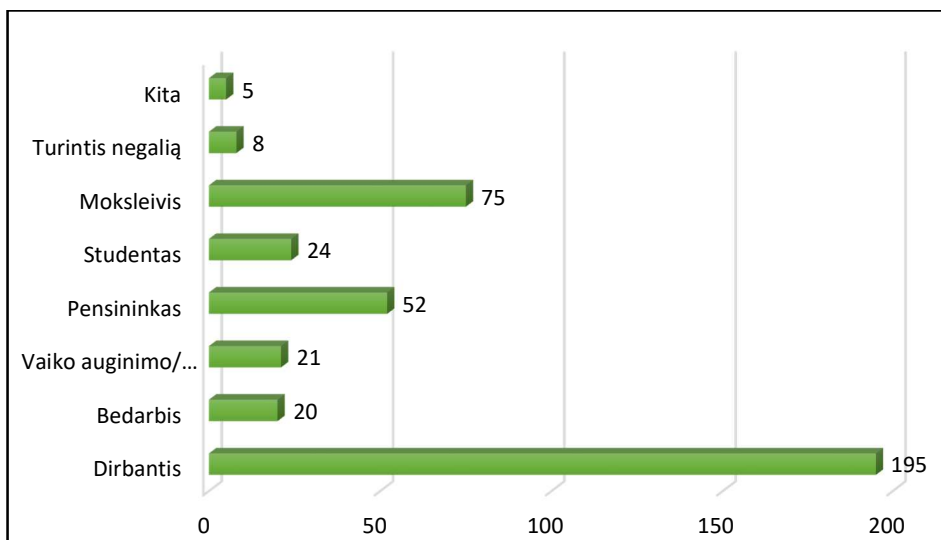
DUOMENŲ ANALIZĖ IR REZULTATAI

Tyrimo metu paaiškėjo, kad lankytojų pasiskirstymas pagal lytį yra nevienodas. Bibliotekoje lankosi daugiau moterų (81 proc.), o pasiskirstymas pagal amžių atskleidžia besilankančių Bibliotekoje vartotojų įvairovę (žr. 1 pav.)



1 pav. Lankytojų pasiskirstymas pagal lytį ir amžių (kiekybinė išraiška N=400)

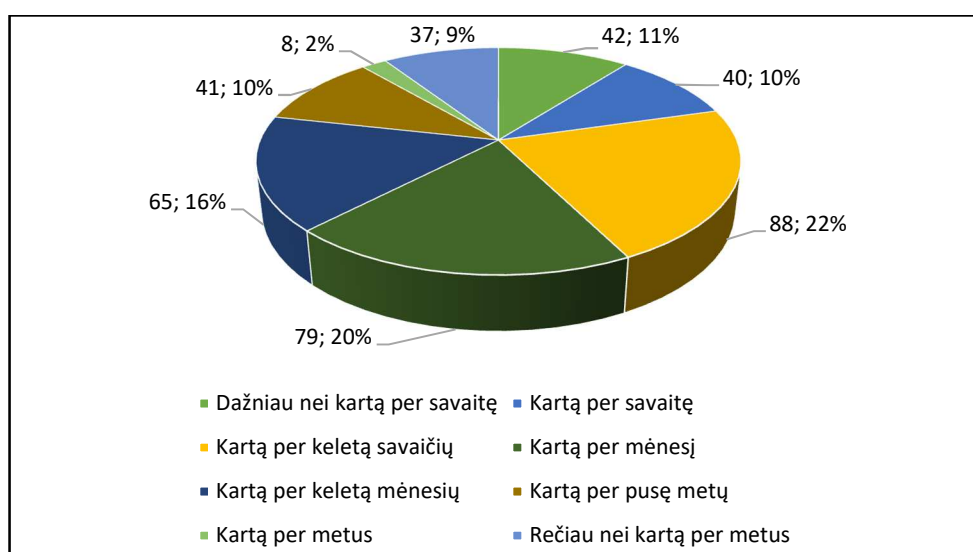
Aktyviausiai anketas pildė 15-19 metų (23 proc.) ir 50-59 metų (18 proc.) amžiaus respondentai. Pastebimas jauniausiųjų 15-19 metų respondentų grupės augimo pokytis lyginant su 2017 metų tyrimo duomenimis (+12 proc.). Apklausa metu dalyvavo 92 proc. Panevėžio miesto ir rajono gyventojų. Likusieji nurodė savo gyvenamąją vietą kituose Lietuvos miestuose (Anykščių m. ir rajonas, Biržai, Kauno m. ir rajonas, Klaipėda, Visaginas, Vilnius, Anglija) ar nenurodė visai. Tyrimo metu savo nuomonę daugiausiai, turintys aukštąjį išsilavinimą (53 proc.). Mažesnę dalis respondentų turėjo vidurinį (18 proc.) išsilavinimą. Šie duomenys sietini su aktyviausiomis lankytojų grupėmis. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą ar nedarbo priežastis, leidžia daryti prielaidą, kad Bibliotekoje mažiausiai lankosi asmenys turintys negalią (žr. 2 pav.).



2 pav. Lankytojų pasiskirstymas pagal užimtumą ar nedarbo priežastis (kiekybinė išraiška N=400)

Apklausos metu surinktų demografinių duomenų analizė leidžia susidaryti įsivaizduojamą lankytojo portretą, kuris lankosi Bibliotekoje ir naudojasi įvairiomis jos teikiamomis paslaugomis. Duomenys leido išskirti du aktyviausius lankytojų portretus, kurių vienas – 15-19 metų moksleivė gyvenanti Panevėžio mieste. Kitas aktyviausiai Bibliotekoje besilankančio lankytojo portretas 51-59 metų amžiaus, turinti Aukštąjį išsimokslinimą ir dirbanti moteris, gyvenanti Panevėžio mieste.

Biblioteka organizuodama informacinio raštingumo mokymus, kultūrinius, šviečiamuosius ir edukacinius renginius, kurdamą virtualias ir fizines paslaugas, skatina visuomenės kūrybiškumą, kritinį mąstymą, pasiūlo naujas laisvalaikio leidimo formas. Siekdama patenkinti įvairių visuomenės grupių narių interesus ir būti viena svarbiausių kultūrinių erdvių mieste ir regione, siekia išsiaiškinti savo vartotojų lankymosi įpročius (žr. 3 pav.).



3 pav. **Vartotojų lankymosi Bibliotekoje dažnis** (kiekybinė ir proc. išraiška N=400)

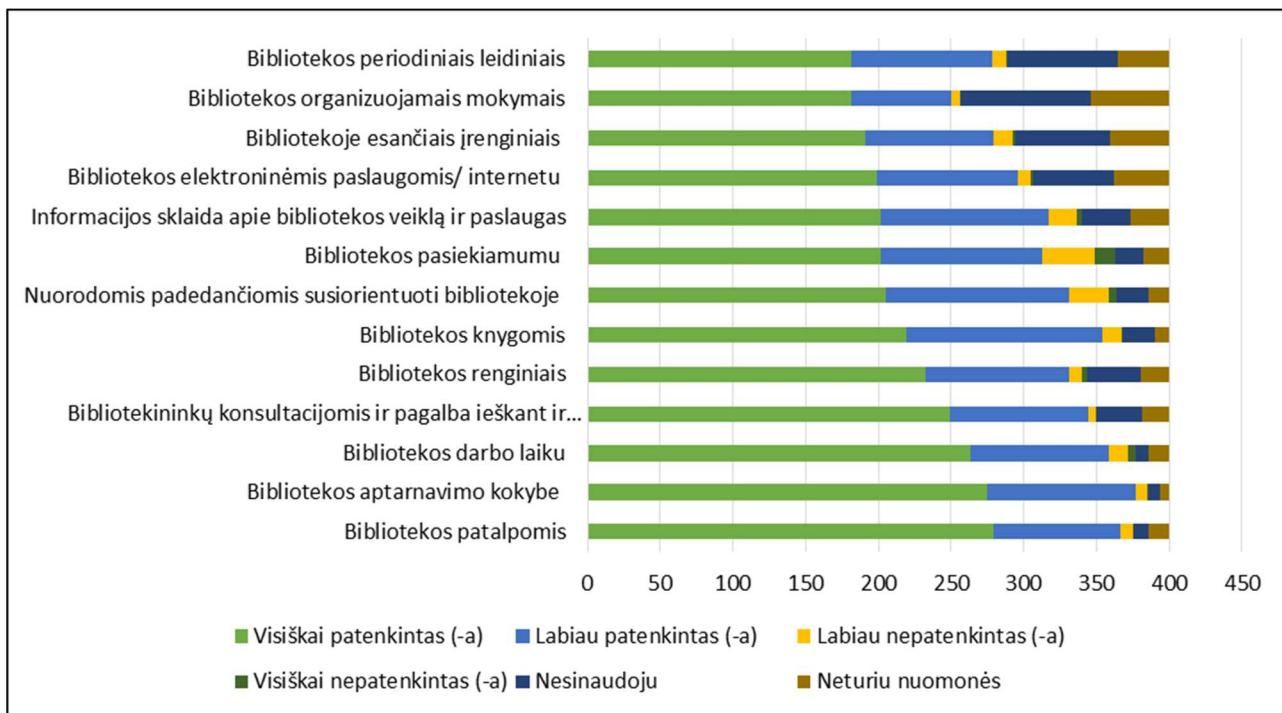
Respondentų buvo klausiama, kaip jie dažnai naudojasi Bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Gauti duomenys leidžia teigti, kad beveik 22 proc. respondentų Bibliotekoje lankosi kartą per keletą savaitių. Panašus skaičius respondentų (20 proc.) nurodė, jog lankosi kartą per mėnesį. Tokie duomenys rodo, kad Biblioteka yra svarbi ir kurianti pridėtinę kultūrinę naudą visuomenei. 2 proc. respondentų nurodė Bibliotekos paslaugomis besinaudojantys tik kartą per metus, dar 9 proc. – rečiau nei kartą per metus. Lyginant su 2017 m. atliktu tyrimu pastebimas neraminantis apsilankymo dažnio retėjimas. Išanalizavus Bibliotekos statistinius lankomumo rodiklius galime daryti išvadą, kad retesnę lankytojų lankymąsi ir naudojimąsi Bibliotekos paslaugomis įtakojo sumažėjęs fizinių apsilankymų skaičius, kuris lyginant 2017 ir 2018 metų duomenis sumažėjo 8,8 proc.

Atsakydami į atvirą klausimą respondentai galėjo išsakyti savo vertinimą dėl Bibliotekos teikiamų paslaugų (paslaugų, patalpų, įrangos, viešinimo, pasiekiamumo ir kt.), o kartu ir įvardyti, jų manymu, kokios priežastys įtakoja tokį jų vertinimą (originalūs respondentų komentarai pateikti 3

priede). Šie pastebėjimai padės ne tik pagrįsti respondentų teigiamus ar neigiamus vertinimus, tačiau išsakyti siūlymai leis sudaryti tobulintų Bibliotekos teikiamų paslaugų planą.

Tyrimo rezultatai atskleidė (žr. 4 pav.), kad Bibliotekos *patalpomis* visiškai ar labiau patenkinti dauguma vartotojų (**91,5 proc.**). Tačiau teigiamas vertinimas ženkliai sumažėjęs lyginant su 2017 metų tyrimo duomenimis. Paanalizavę respondentų pasisakymus atvirame klausime, galime teigti, jog palaipsniui kinta vartotojų poreikiai ir atsiranda vis didesnis poreikis individualioms ar grupinėms darbo vietoms kūrimui Bibliotekoje. Dalis (6,25 proc.) apklaustųjų teigia, jog nesinaudoja Bibliotekos patalpomis ar neturi nuomonės šiuo klausimu, šis rodiklis gali būti siejamas su lankymosi dažniu Bibliotekoje, kur 9 proc. respondentų nurodė, kad lankosi šioje įstaigoje rečiau nei kartą per metus. Nei vienas respondentas nepareiškė, jog Bibliotekos patalpos visiškai netenkina, tik teikė siūlymus jų pertvarkoms.

Šios įstaigos *aptarnavimu (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)* visiškai ar labiau patenkinti **94,25 proc.** respondentų. Šis rodiklis, lyginant su 2017 m. duomenimis, mažėjo 2,09 proc.. Šis mažėjimas siejamas su respondentų pasisakymais, kad jie neturi nuomonės ar įvardija, kad nesinaudoja Bibliotekos darbuotojų paslaugomis. Neigiamą, kai kurių respondentų aptarnavimo vertinimą atskleidžia ir respondentų pasisakymai atvirajame klausime (pvz: „Šiek tiek pasistengti maloniau aptarnauti abonemento skyriuje“ ar „Siūlymų neturiu, tik mažas pastebėjimas – viena darbuotoja visuomet viskuo nepatenkinta, kalba piktokai ir kategoriškai. Teko spręsti pora problemų, tai bendravimas nebuvo malonus. Jei prie knygų išdavimo sėdi dvi moteriškės, pas tą piktąją stengiuosi neiti.“).



4 pav. Respondentų pasitenkinimas Bibliotekos paslaugomis (kiekybinė išraiška)

Bibliotekos darbo laiku visiškai ir labiau patenkinti **89,5 proc.** lankytojų. Nors patenkintų darbo laikų respondentų skaičius sumažėjo, tačiau lyginant su 2017 m. taip pat sumažėjo (0,73 proc.) ir respondentų teigiančių, kad darbo laikas jų netenkina. O konkrečius siūlymus atvirame klausime dėl darbo laiko pakeitimo inicijavimo pateikė, tik 2 respondentai. Pastebima, kad dalis teiginių susijusi su tam tikra gyvenimiška situacija, o ne realiu kasdieniu poreikiu (pvz.: „Egzaminų, sesijų metu darbo laikas galėtų būti ilgesnis, ir dirbti galėtų biblioteka (tas savaites) šeštadienį, sekmadienį – juk čia pagrindinė, didžiausia Biblioteka“.

82,75 proc. bibliotekos klientų visiškai ar labiau patenkinti esančiomis *nuorodomis (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.), padedančiomis susiorientuoti Bibliotekoje*. Pastebimas šio rodiklio augimas 1,81 proc., leidžia teigti, kad lankytojai tampa savarankiškesni ir greitai suranda reikalingas erdves ir šaltinius Bibliotekoje. Galime daryti prielaidą, kad tam įtakos turėjo 2018 m. Bibliotekos patalpų ženklavimo atnaujinimas. Visiškai nepatenkinti ir labiau nepatenkinti nurodė (8,25 proc.) respondentai. Susidaro įspūdis, kad šis rodiklis neatspindi realios nepasitenkinimo situacijos, kadangi komentaruose tik vienas iš respondentų įvardijo, kad jo manymu reiktų „Daugiau rodyklių“.

Bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiuojimas, parkavimas ir pan.) visiškai patenkinti ar labiau patenkinti yra 78,25 proc. apklaustųjų. Pažymėtina, kad kalbant apie Bibliotekos pasiekiamumą sulaukta didžiausio respondentų nepasitenkinimo, kuris siekė 3,5 proc. Šio rodiklio neigiamas pokytis gali būti siejamas su 2019 m. vykstančia Respublikos g. rekonstrukcija. Lyginant su 2017 m. pasitenkinimo rodiklis kilo 1,27 proc.

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti ar *informacijos sklaida apie Bibliotekos veiklą ir paslaugas (tinklaraštis, „Facebook“ paskyra, interneto svetainė, informaciniai bibliotekos portalai, „Instagram“, „Youtube“ ir pan.)* pasiekia lankytojus ir atliepia jų poreikius. Rezultatai rodo, kad 79,25 proc. respondentų (visiškai ir labiau) patenkinti teikiamomis Bibliotekos informavimo paslaugomis. Lyginant su 2017 m. tyrimo duomenimis, šis rodiklis nežymiai krito (2,22 proc.). Kartu mažėjo (2,19 proc.) respondentų skaičius, kurie teigia, kad jokiais Bibliotekos informacijos šaltiniais nesinaudoja. Tad galime daryti prielaidą, kad naujai pradėję naudotis įvairiais Bibliotekos informacijos šaltiniais asmenys vertino šią paslaugą ne vien palankiai. Tuo tarpu šie rodiklių pokyčiai netūrėtų būti vertinami kaip labai reikšmingi ir darantys įtaką, kadangi 2 respondentai atvirame klausime užsiminė apie šią Bibliotekos teikiamą paslaugą ir tik 1-ą jų galima vertinti kaip prašymą tobulinti informacijos sklaidos šaltinius „Daugiau reklamos apie renginius“.

88,5 proc. respondentų teigė, kad *Bibliotekos knygomis* jie yra visiškai ir labiau patenkinti. Daugiau nei pusė nuo 7,83 proc. iki 3,5 proc. mažėjo, teigiančių, kad knygomis jie nėra patenkinti, ar Bibliotekos turimi fondai jų visiškai netenkina. Dalis respondentų atvirame klausime, pateikė konkrečius pastebėjimus-siūlymus dėl fondo komplektavimo. Juose kalbama apie leidinius užsienio kalbomis („Galbūt reiktų turėti daugiau knygų anglų kalba“, „Labai gaila, kad iš didelės užsienio

kalbų bibliotekos liko tik viena lentyna. Didelė netektis.“), užsiminta, kad pasigendama leidinių skirtų jaunimui: „Daugiau knygų jaunimui“. Dažniausiai pasiūlymuose minėta, kad Bibliotekai reikia naujų knygų, o kartu ir didinti jų egzempliorių skaičių. Tyrimu buvo siekta išsiaiškinti ir vartotojų pasitenkinimą *periodiniais leidiniais*. Visiškai ir labiau patenkinti yra 69,5 proc. vartotojų, pastebėtina ir tai, kad iš visų paslaugų didžiausias dalis 27,75 proc. respondentų nurodė neturintys nuomonės ar nesinaudojantys Bibliotekos prenumeruojamais periodiniais leidiniais.

Vienos aktualiausių teikiamų paslaugų susiję su Bibliotekoje *esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.)*. 2017 m. tyrimo duomenimis tai buvo viena didžiausių nepasitenkinimą kėlusią Bibliotekos paslaugų. Atsižvelgdama į išsakytas tyrimo dalyvių pastabas Biblioteka ieškojo galimybių pagerinti teikiamos paslaugos kokybę. 2019 m. Bibliotekos įgyvendintos priemonės įrangos atnaujinimui stipriai įtakoją respondentų pasisakymus, kadangi visiškai ir labiau patenkinti nurodė esantys 69,75 proc. Patenkintų šia paslauga skaičius lyginant su ankstesnio tyrimo duomenimis išaugo 12,31 proc. Tai atskleidžia ir atviri respondentų pasisakymai, kurių tik vienas pageidavo „greitesnio kompiuterio“.

Bibliotekos organizuojamais *renginiais* 82,75 proc. respondentų yra visiškai arba labiau patenkinti. Toks vertinimas leidžia daryti prielaidą, kad organizuojami renginiai atliepia visuomenės laisvalaikio leidimo ir ugdymosi poreikius. Nors susidomėjimas Bibliotekos renginiais ir teigiamas jų vertinimas augo, tačiau išlieka nemažas skaičius (9,25 proc.) respondentų, kurie teigia, jog nesinaudoja šia paslauga. Galbūt respondantai pasigenda sau tinkamo renginio, tokios prielaidos darytinos atsižvelgiant į respondentų pasisakymus „Pasikviesti atvykti pristatyti knygų ir savo kūrybos žymius rašytojus. Pastaruoju metu sumažėjo bibliotekoje tokių renginių.“

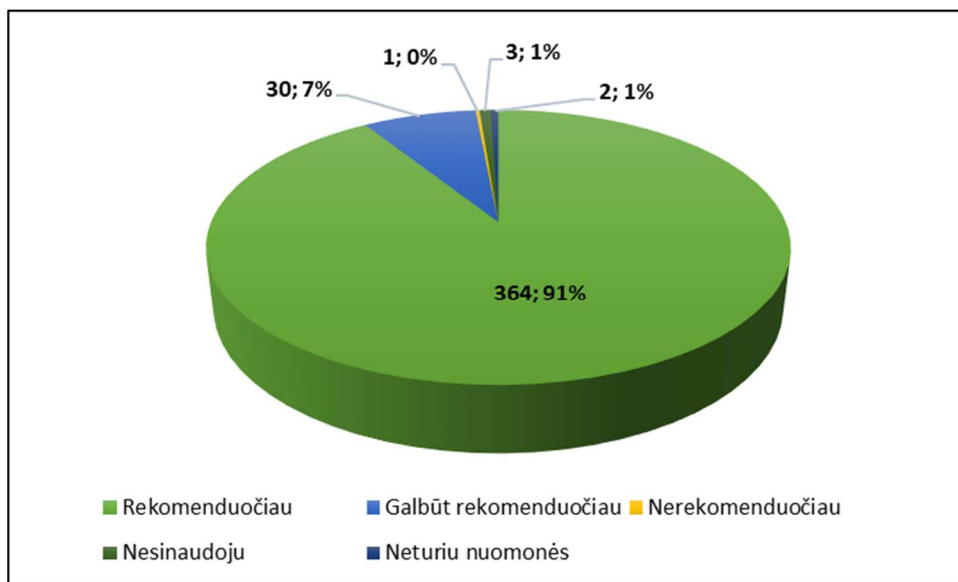
Biblioteka daugelį metų organizuoja reginius skirtus gyventojų kompiuterinio ir informacinio raštingumo ugdymui. Tad tyrimo metu buvo bandoma sužinoti kaip visuomenė vertina šią Bibliotekos paslaugą. Bibliotekos *organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)* 62,5 proc. respondentų yra visiškai ir labiau patenkinti, tai 8,82 proc. daugiau nei 2017 metais. Tam įtakos turėjo Bibliotekos naujai sukurtos mokymų programos ir patraukliai pateiktas jų viešinimas elektroninėje erdvėje ir dalyvaujat įvairiose mugėse, festivaliuose viešosiose erdvėse. 35 proc. respondentų nurodė, kad nesinaudoja ar neturi nuomonės apie šią paslaugą. Šis rodiklis išlieka itin aukštas ir kylantis. Tačiau darytina prielaida, jog šis rodiklis nereikalauja ypatingo dėmesio ir yra nekeliantis grėsmės. Atvirkščiai, tikėtina, kad vis daugiau visuomenės narių įsigyja kompiuterinę įrangą savo namų ūkiuose. Dažniau ja naudojasi ir savarankiškai įgyja tam tikrus kompiuterinio raštingumo ar informacijos paieškos įgūdžius ir poreikis naudotis šia paslauga natūraliai mažėja. Susidaro įspūdis, kad vartotojai renkasi tuos mokymus, kurių metu gaunamos žinios skirtos labiau pažengusiems vartotojams, ar yra specifinės tematikos.

Šią prielaidą apie visuomenės narių savarankiško ugdymosi didėjimą iš dalies pagrindžia ir gauti tyrimo duomenys apie Bibliotekos darbuotojų *konsultacijas bei pagalbą ieškant ir naudojantis*

informacija ir Bibliotekos elektronines paslaugas/internetą (el. katalogų, duomenų bazių ir pan.). Visiškai ir labiau patenkintų Bibliotekos darbuotojų konsultacijomis bei pagalba ieškant ir naudojantis informacija nurodė 86 proc. respondentų. Pastebimas nežymus mažėjimas visiškai patenkintų, o kartu išlieka ir aukštas nesinaudojančių ar neturinčių nuomonės šiuo klausimu respondentų skaičius (12,5 proc.). Nepatenkintų Bibliotekos darbuotojų paslaugų teikimu šiuo klausimu nebuvo fiksuojama.

Vertindami *Bibliotekos elektronines paslaugas/internetą (el. katalogų, duomenų bazių ir pan.)* taip pat pastebime augantį domėjimąsi šia paslauga, o kartu ir augantį vartotojų savarankiškumą naudojantis šia paslauga be bibliotekininko įsikišimo. Visiškai patenkinti ir labiau patenkinti yra 74 proc. respondentų. Atkreiptinas dėmesys, kad išlieka didelis skaičius (23,5 proc.) nesinaudojančių šia paslauga ar neturinčių nuomonės apie ją. Darytina prielaida, kad ši respondentų grupė šiomis paslaugomis nesinaudoja, jiems pateikiamos elektroninės paslaugos nėra itin aktualios ir atliepiančios poreikį, tad derėtų plėsti naujų elektroninių paslaugų pasiūlą ir vykdyti aktyvesnes viešinimo priemones, siekiant didinti šios paslaugos populiarumą ir atskleidžiant naudą jos vartotojui. Atviruose klausimuose atsiskleidžia kintantis vartotojų poreikis naujoms elektroninėms paslaugoms „Galėtų egzistuoti app'sas ar elektroninis gidas, didesni ekranai renginių išklotinėms.“

Buvo siekiama išsiaiškinti tyrime dalyvavusių respondentų nuomonę ar jie rekomenduotų kitiems asmenims apsilankyti Bibliotekoje (žr. 5 pav.).

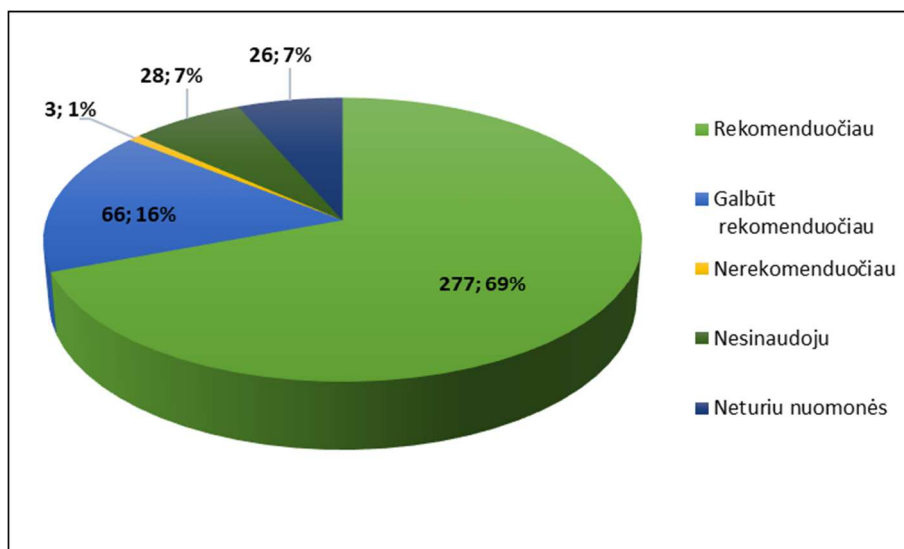


5 pav. Vartotojų rekomendavimas apsilankyti Bibliotekoje (kiekybinė ir proc. išraiška N=400)

Kaip matyti, 91 proc. respondentas rekomenduotų, 7 proc. – galbūt rekomenduotų apsilankyti Bibliotekoje. Toks rezultatas rodo, kad respondentai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe, todėl savo gerą patirtimi dalijasi ir rekomenduoja šią įstaigą kitiems asmenims. Džiugina ir tai, jog šis rodiklis lyginant 2017 m. atliktu tyrimu išliko stabilus ir kito labai nežymiai (+0,4 proc.). Tokie rezultatai leidžia daryti prielaidą, kad Biblioteka išlieka reikšminga

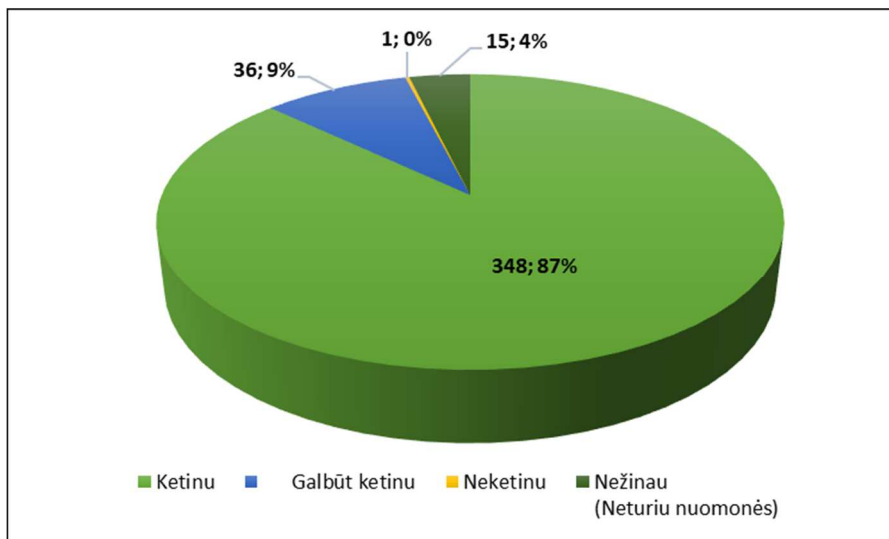
laisvalaikio leidimo vieta įvairioms visuomenės grupėms, o kartu pasitvirtina Bibliotekos kaip svarbios kultūros įstaigos mieste reikšmingumas ir reikalingumas.

Taip pat buvo domėtasi ar tyrimo dalyviai rekomenduotų kitiems aplankyti tam tikrus Bibliotekos organizuojamus *edukacinius užsiėmimus* (*paskaitos, mokymai, užsiėmimai*)(žr. 6 pav.).



6 pav. **Edukacinių užsiėmimų lankymo rekomendavimas** (paskaitos, mokymai, užsiėmimai)
(kiekybinė ir proc. išraiška N=400)

Tyrimo rezultatai rodo, kad 7 proc. respondentų nurodė nesinaudojantys Bibliotekos organizuojamais edukaciniais renginiais ir dėl šios priežasties negalėjo rekomenduoti ar nerekomenduoti kitiems. O net 74,4 proc. respondentų, besinaudojančių šiomis paslaugomis (N=372), nurodė rekomenduojantys kitiems naudotis šia paslauga. Lyginant su 2017 m. atliktu tyrimu, pastebime teigiamą pokytį. Bibliotekos edukacines veiklas 5,6 proc. respondentų (besinaudojančių šiomis paslaugomis) daugiau rekomenduotų jas kitiems. Taip pat 47 proc. mažėjo (2017 m. 28,7 proc. / 2019 m. 13,5 proc.) respondentų, kurie nesinaudojo ar neturėjo nuomonės šiuo klausimu. Galime daryti prielaidą, kad šių rodiklių teigiamam pokyčiui įtakos turėjo naujai sukurtos Bibliotekos edukacinės programos, mokymai ir pasiūlytos kitos šviečiamosios veiklos. Taip pat Bibliotekos svetainėje atnaujinta ir informatyviai pateikta informacija, aktyvus viešinimas atstovaujant ir pristatant visuomenei šias veiklas tarptautinių parodų, festivalių, miesto švenčių metu. Pastebėta, kad vertindami vedamus ir siūlomus edukacinius užsiėmimus, tik 1 proc. tyrimo dalyvių jų nerekomenduotų kitiems. Tačiau atviraime klausime aptiktas tik vienas teiginys, kuris leistų identifikuoti priežastį, kodėl edukaciniai užsiėmimai galėtų būti nerekomenduojami „Kai kurios edukacijos ir renginiai yra abejotinos kokybės“.



7 pav. Respondentų ketinimas ateityje lankytis Bibliotekoje (kiekybinė ir proc. išraiška N=400)

Galima daryti išvadą, kad teikiamomis Bibliotekos paslaugomis yra patenkinta didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų. Tai įrodo ir tyrimo duomenys, kadangi 87 proc. respondentų nurodė ketinantys ir toliau naudotis šios įstaigos paslaugomis ir lankytis šioje įstaigoje ir ateityje (žr. 7 pav.). Ir tik labai nedidelė dalis (1 proc.) nurodė neketinantys to daryti. Pastebimas nežymus respondentų ketinančių lankytis Bibliotekoje skaičiaus mažėjimas (-2 proc.) lyginat su 2017 m. atlikto tyrimo rezultatais. Šio rodiklio mažėjimą galime sieti su tyrimo metu gauta informacija apie apklausoje dalyvavusių respondentų gyvenamąją vietą ir išaugusių respondentų neturėjusių nuomonės šiuo klausimu skaičiumi. Šių metų tyrimo rezultatai parodė, kad išsiplėtė respondentų gyvenamosios vietos teritorija, kuri jau neapima tik Panevėžio ir Utenos apskričių, Kauno, Vilniaus, tačiau paminėtinas ir užsienis ar vakarų Lietuva. Darytina prielaida, kad gyvenamoji vieta ir ketinimas lankytis yra tiesiogiai susiję, tačiau šie pokyčiai nėra reikšmingi, kadangi tai pavieniai respondentų atsakymai.

IŠVADOS

1. Apklausos metu surinktų demografinių duomenų analizė atskleidė lankytojo portretą, kuris lankosi Bibliotekoje ir naudojami įvairiomis Bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Duomenys leido išskirti du aktyviausius lankytojų portretus, kurių vienas – 15-19 metų moksleivė gyvenanti Panevėžio mieste. Kitas aktyviausiai Bibliotekoje besilankančio lankytojo portretas 51-59 metų amžiaus, turinti Aukštąjį išsimokslinimą ir dirbanti moteris, gyvenanti Panevėžio mieste.
2. Pastebimas jauniausiųjų 15-19 metų respondentų grupės augimo pokytis lyginant su 2017 metų tyrimo duomenimis (+12 proc.). Tokia tendencija leidžia daryti prielaidą, kad Biblioteka turi

galimybę auginti lojalų savo paslaugų vartotoją, kurdama ilgalaikį ryšį pasiūlydama poreikius atliepančias paslaugas.

3. Vartotojų lankymosi bibliotekoje dažnis retėja, intensyviai besinaudojančių Bibliotekos paslaugomis yra gana maža dalis (9 proc.) vartotojų, nurodžiusių, kad bibliotekoje lankosi bent vieną kartą per savaitę. Lyginant su 2017 m. atlikto tyrimo duomenimis pastebimas neraminantis šių rodiklių augimas. Tačiau išanalizavus Bibliotekos statistinius lankomumo rodiklius galime daryti išvadą, kad retesnę lankytojų lankymąsi ir naudojimąsi Bibliotekos paslaugomis įtakojo sumažėjęs fizinių apsilankymų skaičius, kuris lyginant 2017 ir 2018 metų duomenis sumažėjo 8,8 proc.

4. Rezultatai rodo, jog lankytojai teigiamai vertina Biblioteką ir jos teikiamas paslaugas. Bibliotekos lankytojus tenkina kolektyvo darbas, esama aplinka ir teikiamos paslaugos. 61,5 proc. Bibliotekos paslaugų (8 iš 13: renginiai, knygos, periodiniai leidiniai, nuorodomis padedančiomis susiorientuoti, pasiekiamumas, informacijos sklaida apie veiklą ir paslaugas, elektroninės paslaugos/ internetas, esantys įrenginiai, organizuojami mokymai) lyginant su 2017 metų tyrimų rezultatais sulaukė daugiau teigiamo respondentų vertinimo (visiškai patenkintų ar patenkintų šiomis paslaugomis skaičius augo nuo 1,03-12,31 proc.). Bendras vartotojų pasitenkinimo Bibliotekos teikiamomis paslaugomis lygis per 2 metus augo 1,3 proc. ir siekia 80,65 proc.

5. Tyrimo rezultatai atskleidė ir tobulintinas Bibliotekos veiklos ir paslaugų sritis, kurios atsikleidžia analizuojant respondentų atsakymus į atvirus klausimus (žr. 2 priedas). Atkreiptinas dėmesys, kad Biblioteka, atsižvelgdama į respondentų išsakytas nuomones, galėtų tobulinti paslaugas, kurios susiję su Bibliotekos patalpų pritaikymu individualioms ir grupinėms darbo vietoms, knygų fondo skirto 14-29 amžiaus jaunimui formavimu, naujų elektroninių paslaugų kūrimu ir jų viešinimu. Siūloma atsižvelgti į respondentų pateiktus siūlymus ir tobulinti Bibliotekos paslaugas remiantis tyrimo duomenimis parengtu planu (žr. 3 priedas). Tyrimo dalyviai šią įstaigą laiko saugia, patrauklia, atvira ir jaukia aplinka laisvalaikio praleidimui ir tobulėjimui. Vartotojų požiūrį patvirtina tokie jų pasisakymai kaip „viskas tenkina, viskas puiku“, „siūlymų neturiu. Esu viskuo patenkinta“. Vartotojų pasitikėjimą Biblioteka ir pasitenkinimą jos teikiamomis paslaugomis įrodo ir aukštas respondentų procentas (87 proc.) ketinančių ir toliau naudotis šios įstaigos paslaugomis ir lankytis šioje įstaigoje ir ateityje. Siekdama išsaugoti ir plėtoti ilgalaikius santykius su vartotojais Biblioteka turėtų sistemingai analizuoti vartotojų poreikius ir atsižvelgti į jų lūkesčius, kurie susiję su aptarnavimo kokybe ir bendravimu.

Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos apklausa

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas išsiaiškinti Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos (toliau – G. Petkevičaitės-Bitės biblioteka) 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 **X**.

1. Kaip dažnai naudojate G. Petkevičaitės-Bitės bibliotekos paslaugomis?

Pasirinkite tik 1-ą atsakymo variantą.

	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
Pasirinkite								

2. Ar esate patenkintas (-a) G. Petkevičaitės-Bitės bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

Kiekvienoje eilutėje pasirinkite tik po 1-ą tinkamiausią atsakymo variantą

		Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Labiau nepatenkintas (-a)	Visiškai nepatenkintas (-a)	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
2.1.	Bibliotekos patalpomis						
2.2.	Bibliotekos aptarnavimo kokybė (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)						
2.3.	Bibliotekos darbo laiku						
2.4.	Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.)						
2.5.	Bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)						
2.6.	Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (tinklaraštis, „Facebook“						

	<i>paskyra, interneto svetainė, informaciniai bibliotekos portalai, „Instagram“, „Youtube“ ir pan.)</i>						
2.7.	Bibliotekos knygomis						
2.8.	Bibliotekos periodiniais leidiniais						
2.9.	Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.)						
2.10.	Bibliotekos renginiais						
2.11.	Bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)						
2.12.	Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija						
2.13.	Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.)						

3. Jūsų siūlymai, komentarai dėl bibliotekos teikiamų paslaugų, turimų priemonių ir aptarnavimo kokybės:

.....

4. Ar rekomenduotumėte kitiems:

Kiekvienoje eilutėje pasirinkite po 1-ą tinkamiausią atsakymo variantą

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti G. Petkevičaitės-Bitės bibliotekoje					
Edukacinį užsiėmimą G. Petkevičaitės-Bitės					

bibliotekoje (paskaitos, mokymai, užsiėmimai suaugusiems ir moksleiviams ir pan.)					
---	--	--	--	--	--

5. Ar ketinate lankytis G. Petkevičaitės-Bitės bibliotekoje ateityje?

Pasirinkite tik 1-ą atsakymo variantą.

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)

6. Jūs esate:

Pasirinkite tik 1-ą atsakymo variantą.

Vyras	Moteris

7. Jūsų amžius:

Pasirinkite tik 1-ą atsakymo variantą.

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

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

9. Jūsų išsilavinimas:

Pasirinkite tik 1-ą atsakymo variantą.

Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis	Kita

10. Šiuo metu Jūs esate?

Pasirinkite tik 1-ą atsakymo variantą.

*Jei nedirbate – tai Jūs esate:

Dirbantis	Bedarbis	Vaiko auginimo/priežiūros atostogose	Pensininkas	Studentas	Moksleivis	Turintis negalią	Kita

Dėkojame už Jūsų atsakymus!

Bibliotekos teikiamų paslaugų tobulinimo galimybės (vartotojų požiūris)

Teiginiai į atvirą klausimą pateikė 24,3 proc. (97 iš 400) respondentų. Kurių 30,9 proc. (30 iš 97) nurodė esantys patenkinti Bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir išreiškė žodinį palaikymą. Panaši dalis 20,6 proc. (20 iš 97) pateikė tokius teiginiai kaip „nežinau“, „Konkrečių pasiūlymų neturiu“ ir panašius, kurie nėra reikšmingi siekiant gerinti Bibliotekos paslaugų kokybę. Lentelėje pateikiami 47 teiginiai (48,5 proc.), kurie atskleidžia vartotojų požiūrį į Bibliotekos teikiamas paslaugas ar pateikiami siūlymai veiklos tobulinimui.

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius N=47	Patvirtinantys teiginiai*
Patalpos	Trūkumas-siūlymas	1	„Ačiū bibliotekininkėms už pagalbą surasti reikiamą knygą ir malonų aptarnavimą! Man tik kliūna bibliotekos patalpų išdėstymas, labai klaidinantis... O laikraščiai, žurnalai galėtų būti kur ir knygos, nes seniems žmonėms sudėtinga taip aukštai užlipti. Tiesą sakant, pati ten nebuvau porą metų, nes nepatogu su vaiku užlipti...“
	Siūlymai	3	„Daugiau grupinio ir individualaus darbo vietų“; „Kavinukės reiktų, mažų nišų kur galėtum atsisėsti ir patogiai skaityti“; „Reikia oro kondicionavimo skaityklose“.
Aptarnavimas	Teigiamas vertinimas	6	„Bibliotekos teikiamos paslaugos yra pačiame aukščiausiam lygyje, aptarnavimo kokybė labai gera“; „Darbuotojos paslaugios“; „Klientų aptarnavimo kokybė tenkina“; „Labai draugiški žmonės dirba“; „Labai malonios, paslaugios visos darbuotojos. Ačiū Jums“; „Visada malonios ir paslaugios darbuotojos“.
	Trūkumas	4	„Labai pikta antrame aukšte darbuotoja kompiuterius išjungia prieš penkiolika min. Visada skubina“; „Pagarbos, mandagumo trūksta kai kurioms darbuotojoms (na tiesiog nesiskaitymas). Stygis kultūros lygio klientams“; „Paslaugumo trūksta iš darbuotojų pusės“; „Siūlymų neturiu, tik mažas pastebėjimas-viena darbuotoja visuomet viskuo nepatenkinta, kalba piktokai ir kategoriškai. Teko spręsti pora problemų, tai bendravimas nebuvo malonus. Jei prie knygų išdavimo sėdi dvi moteriškės, pas tą piktąją stengiuosi neiti“.
	Siūlymai	2	„Aptarnavimo kokybė galėtų būti geresnė“; „Šiek tiek pasistengti maloniau aptarnauti abonemento skyriuje“.
Darbo laikas	Siūlymai	2	„Darbo laikas gali būti nuo 7-23:30 valandos“; „Parkavimosi reikia... Egzaminu, sesiju metu darbo laikas galetu būti ilgesnis, ir dirbti galetu biblioteka (tas savaitės) sėdadieni, sekmadienijuk cia pagrindine, didziausia Biblioteka“.
Nuorodos	Siūlymai	1	„Daugiau rodyklių“
Informacijos sklaida apie veiklą ir paslaugas	Teigiamas vertinimas	1	„Dėkoju už reguliariai atsiunčiamą informaciją apie artimiausius renginius bibliotekoje“
	Siūlymai	1	„Daugiau reklamos apie renginius“
Knygos	Teigiamas vertinimas	2	„Labai patinka bibliotekos leidiniai“; „Šiuo metu esu visiškai patenkintas bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Knygų pasirinkimas yra didelis ir dažniausiai visada randu knygą, kurios man reikia“.

	Trūkumas	3	„Bibliotekai trūksta kai kurių knygų“; „Labai gaila, kad iš didelės užsienio kalbų bibliotekos liko tik viena lentyna. Didelė netektis“; „Mažai grožinės literatūros, ilgas laikas eilėje“.
	Siūlymai	5	„Daugiau naujų knygų“; „Daugiau knygų jaunimui“; „Galbūt reikėtų turėti daugiau knygų anglų kalba“; „Pagal galimybes įsigyti vertingos knygos/leidinio keletą egzempliorių“; „Manychiau, nebūtinas tas mokestis už pradelstas dienas gražinti knygas“.
Esantys įrenginiai	Siūlymai	2	„Greitesni kompiuteriai“; „Galėtų būti brangesnis skaitytojo bilietas, tačiau kitos paslaugos kaip kopijavimas ar kt. būtų nemokamos“.
Renginiai	Siūlymai	5	„Dar daugiau renginių norečiau“; „Daugiau renginių būtent jaunimui. Galbūt slėmo ar teksto analizės susitikimų“; „Kuo daugiau renginių vaikams“; „Organizuoti ir toliau renginius“; „Pasikviesti atvykti pristatyti knygų ir savo kūrybos žymius rašytojus. Pastaruoju metu sumažėjo bibliotekoje tokių renginių“.
	Trūkumai	1	„Kai kurios edukacijos ir renginiai yra abejotinos kokybės“
Elektroninės paslaugos/internetas	Siūlymai	5	„Atsiųsti pranešimą prieš savaitę, kuomet reikia gražinti knygą“; „Bibliotekoje galėtų veikti eduroam interneto prieiga. Mieste yra universiteto padalinių, kolegijos, tad turint tokią prieigą būtų patogiau. Pati studijavau kitame mieste, šiuo metu ir dirbu. Vasarą ateidavau į biblioteką padirbėti, ieškoti informacijos elektroninėse duomenų bazėse, tad šios funkcijos pasigedau. Nors veikia nuotolinio prisijungimo būdai (Ezproxy), tačiau eduroam prieiga tiesiog palengvintų nuotolinį darbą su duomenų bazėmis“; „Galėtų egzistuoti app'sas ar elektroninis gidas, didesni ekranai renginių išsklotinėms“; „Internetas Internetas“; „Lankstesnė informavimo sistema (pvz., apie gautą užsisakytą leidinį gauni tik vieną pranešimą, o apie pavėlavimą gražinti knygą nors vieną dieną-vos ne dešimt pranešimų, apie naujas knygas trūksta informacijos“.
Įvairūs		3	„Elektronika man labai patinka“; „Ieškoti įvairesnių paslaugų, įdomesnių renginių, reklamos trūkumas. Aptarnavimo kokybė gera“; „Įvairesnių paslaugų jaunimui“.

*Respondentų kalba netaisyta

PRIEMONIŲ, GERINANČIŲ BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ PRIEINAMUMĄ IR VARTOTOJŲ PASITENKINIMĄ PLANAS		
PRIEMONIŲ SKAIČIUS	PAVADINIMAS	APRAŠYMAS
1.	Bibliotekos patalpų pritaikymas individualioms ir grupinėms darbo vietoms	Suplanuoti, perprojektuoti ir pertvarkyti Bibliotekos erdves, siekiant maksimalaus Bibliotekos patalpų funkcionalumo pagal vartotojų poreikius. Būtina atskirti „tyliąsias“ ir „garsiąsias“ erdves, formuoti individualias ir grupines darbo vietas.
2.	Knygų fondo plėtojimas: 1. 14-29 amžiaus vartotojams skirtos literatūros suformavimas ir specialios lentynos sukūrimas; 2. Dirbantiems specialistams skirto fondo komplektavimas ir tikslinė komunikacija.	Įrengti lentyną Bibliotekos Atviroje jaunimo erdvėje, kurioje būtų pateikiama laisvai prieinami leidiniai ir kita aktuali informacinė medžiaga šiai vartotojų grupei. Formuoti informacijos paslaugų ir išteklių paketus specialistams, vykdyti aktyvią komunikaciją tikslinėms grupėms.
3.	Naujų elektroninių paslaugų kūrimas	Sukurti inovatyvią mobiliąją aplikaciją, sujungiančią Panevėžio ir Utenos teritorijoje veikiančias bibliotekas į virtualų tinklą, kuris bus orientuotas į vartotoją ir leis aiškiau ir paprasčiau komunikuoti vartotojams apie bibliotekų paslaugas ir išteklius, sutrumpins informacijos paieškos kelią ir suteiks galimybę įsitraukti į kultūrinę veiklą regione.