



PANEVĖŽIO APSKRITIES
GABRIELĖS PETKEVIČAITĖS-BITĖS
VIEŠOJI BIBLIOTEKA

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

Tyrimo duomenų analizė ir rezultatai

Panevėžys, 2021

TURINYS

PAGRINDINĖ INFORMACIJA APIE TYRIMĄ	3
DUOMENŲ ANALIZĖ IR REZULTATAI	4
IŠVADOS	13
PRIEDAI	16

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 ir aptarnavimo kokybę;
2. apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti galimybes Bibliotekos paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Apklauso tikslinė grupė – Bibliotekos paslaugų vartotojai (lankytojai).

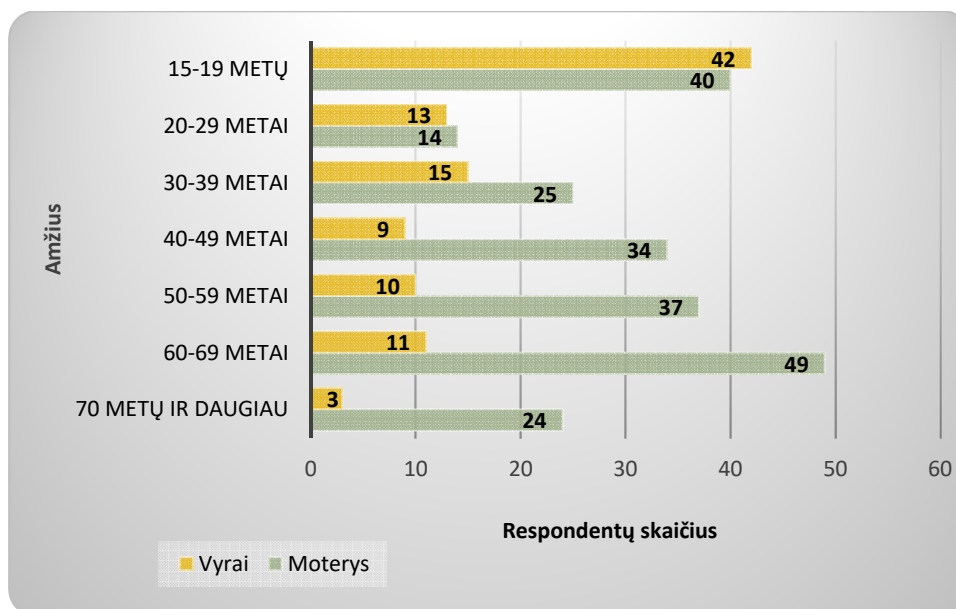
Metodas – kiekybinis tyrimas, kurio metu pasirinktas apklauso metodas (žr. 1 priedas). Klausimynas patalpintas internete, naudojantis „Google Forms“ galimybėmis, popierinių anketų duomenys suvesti rankiniu būdu į „Google Forms“. Gauti duomenys apdoroti „Microsoft Excel“ programa. Tyrimo metu apklausti 326 Bibliotekos lankytojai. Duomenų rezultatai buvo suvesti į „Microsoft Office Excel“ programą ir atvaizduoti grafiškai.

Apklauso duomenų rinkimo laikas – 2021 m. rugsėjo 9 d. – lapkričio 14 d.

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

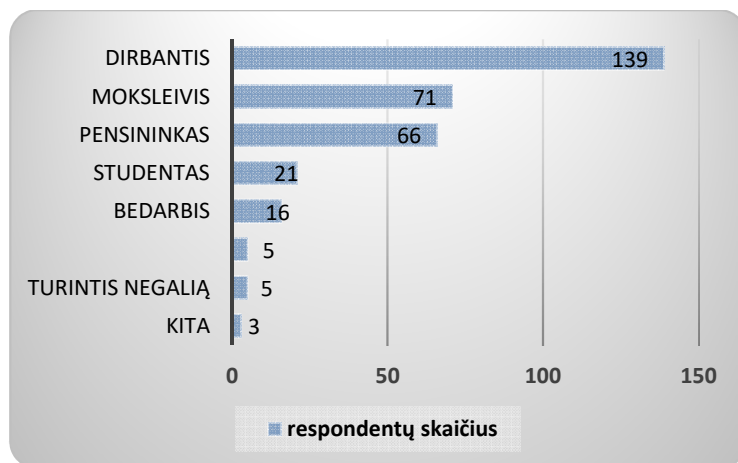
DUOMENŲ ANALIZĖ IR REZULTATAI

Tyrimo metu paaiškėjo, kad lankytojų pasiskirstymas pagal lytį yra nevienodas. Bibliotekoje lankosi daugiau moterų (69 proc.). Lyginant su 2019 metų tyrimo rezultatais pastebimas 12 proc. išaugęs vyrų, besilankančių ar besinaudojančių bibliotekos paslaugomis, skaičius. Pasiskirstymas pagal amžių atskleidžia besilankančių Bibliotekoje vartotojų įvairovę (žr. 1 pav.)



1 pav. Lankytojų pasiskirstymas pagal lytį ir amžių (kiekybinė išraiška N=326)

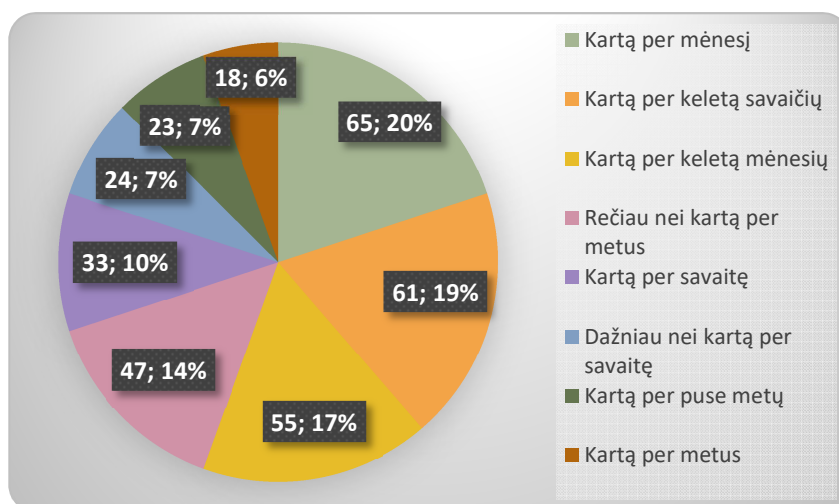
Aktyviausiai anketas pildė 15–19 metų (25 proc.) ir 60–69 metų (18 proc.) amžiaus respondentai. Pastebimas respondentų pagal amžiaus grupes mažėjimo pokytis lyginant su 2019 metų tyrimo duomenimis: 50–59, 40–49 ir 30–39 metų amžiaus (vidutiniškai po -35 proc.); jauniausiųjų 15–19 metų (-10 proc.). Tačiau ženkliai išaugo 60–69 metų amžiaus respondentų atsakymų skaičius (+45 proc.). Darytina prielaida, kad senjorai, dalyvavę bibliotekos organizuotuose skaitmeninio raštingumo mokymuose, gebėjo savarankiškai užpildyti elektroninės apklausos formą ir dėl šios priežasties aktyviau dalyvavo tyrime. Apklausoje dalyvavo 90 proc. Panevėžio miesto ir rajono gyventojų. Likusieji nurodė savo gyvenamąją vietą kituose Lietuvos miestuose ar užsienyje (Kauno m. ir rajonas, Kėdainiai, Pasvalys, Radviliškis, Vilnius, Zarasai, Danija) ar nenurodė visai. Į tyrimo klausimus atsakinėję asmenys daugiausiai nurodė turintys aukštąjį išsilavinimą (45 proc.). Mažesnę dalis pažymėjo turintys aukštesnįjį (18 proc.) ar vidurinį (16 proc.) išsilavinimą. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą ar nedarbo priežastis, leidžia daryti prielaidą, kad Bibliotekoje mažiausiai lankosi asmenys, esantys vaiko priežiūros atostogose ir turintys negalią (žr. 2 pav.).



2 pav. Lankytojų pasiskirstymas pagal užimtumą ar nedarbo priežastis (kiekybinė išraiška N=326)

Apklausos metu surinktų demografinių duomenų analizė atskleidė ir besikeičiantį įsivaizduojamo lankytojo portretą, kuris lankosi Bibliotekoje ir naudojami įvairiomis jos teikiamomis paslaugomis. Kaip ir 2019 m. atlikto tyrimo metu išryškėjo du aktyviausių lankytojų portretai, tačiau – 15–19 metų amžiaus grupėje šį kartą buvo aktyvesni vyriškos lyties atstovai. Vienas iš lankytojų portretų – 15–19 metų moksleivis, gyvenantis Panevėžio mieste. Kitas – 60–69 metų amžiaus, jau baigusi darbinę veiklą, moteris, turinti aukštąjį ar vidurinį išsimokslinimą ir gyvenanti Panevėžio mieste. Kai tuo tarpu 2019 metais aktyvesnės bibliotekų paslaugų vartotojos buvo 50–59 metų moterys.

Biblioteka teikia plačią paslaugų pasiūlą savo lankytojams: fizinis knygų ir periodinių leidinių skolinimas, kompiuterinio raštingumo mokymai, kultūrinių ir šviečiamųjų renginių organizavimas. Pasikeitus aplinkybėms, kurioms įtaką padarė Covid-19 pandemija, stengtasi kurti virtualias paslaugas ir dalį jų perkelti į virtualią erdvę. Taip buvo pasiūlytos naujos laisvalaikio leidimo formos visuomenei. Apytikriai kasmet Biblioteka apmoko apie 4000 gyventojų, sukuria apie 10 naujų fizinių/e. paslaugų ir produktų, sulaukia virš 460 000 fizinių ir virtualių lankytojų ir organizuoja per 350 renginių. Teikiant paslaugas siekiama patenkinti įvairių visuomenės grupių narių interesus ir būti moderniu bibliotekų veiklos inovacijų centru regione, suteikiančiu patrauklią aplinką ir lygias galimybes mokytis, kurti, atrasti. Todėl atliekant šį tyrimą buvo svarbu išsiaiškinti savo vartotojų lankymosi įpročius (žr. 3 pav.).



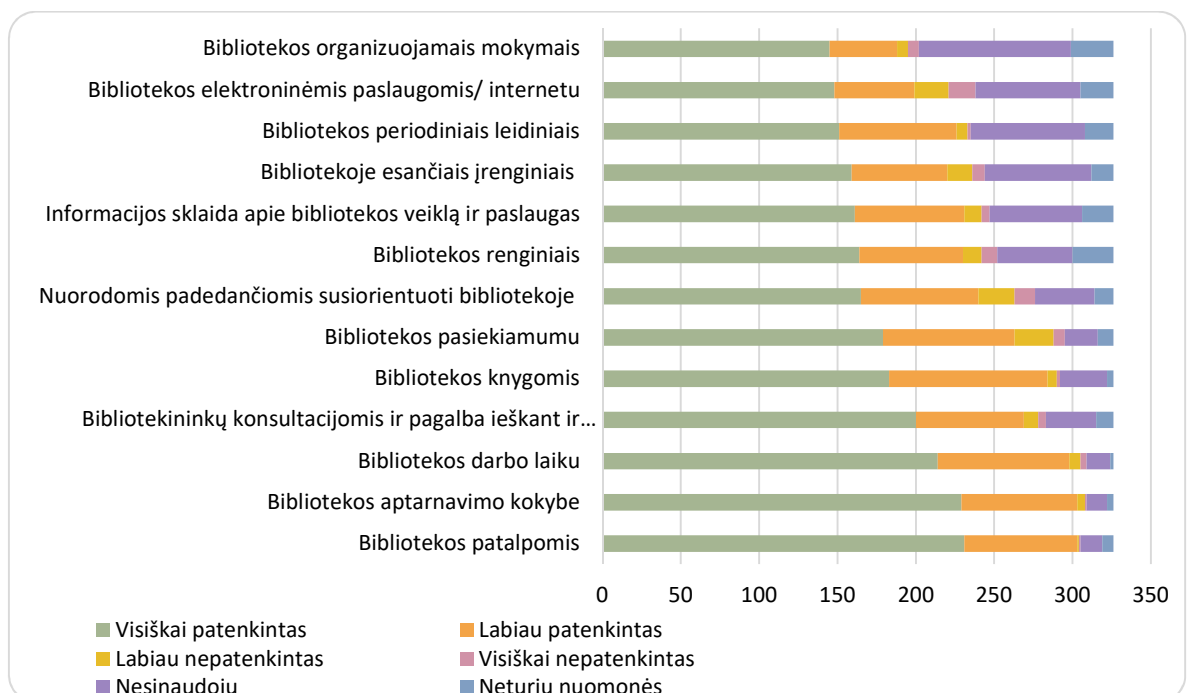
3 pav. Vartotojų lankymosi Bibliotekoje dažnis (kiekybinė ir proc. išraiška N=326)

Respondentų buvo klausama, kaip dažnai jie naudojami Bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Lyginant su 2019 m. atliktu tyrimu pastebėta, kad nuo 9 iki 14 proc. augo besinaudojančių Bibliotekos paslaugomis *rečiau nei kartą per metus*, o tik *kartą per metus besilankančių* skaičius augo nuo 2 iki 6 proc. Retesniai lankytojų lankymuisi ir naudojimuisi Bibliotekos paslaugomis neabejotinai įtaką padarė sumažėjęs fizinių apsilankymų skaičius, kuris palyginus 2019 ir 2020 metų statistinius duomenis mažėjo 32 proc. Šiuos pokyčius neabejotinai sąlygojo Covid-19 pandemija, nes ilgą laiką lankytojų apsilankymas Bibliotekoje buvo ribojamas. Tokia situacija keitė gyventojų lankymosi Bibliotekoje įpročius net ir pasibaigus karantinui.

Tačiau džiugina, kad išliko stabilus 19–20 proc. respondentų skaičius, kurie teigė, kad Bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį ar kartą per keletą savaičių. Tokie duomenys rodo, kad Biblioteka turi savo auditoriją ir yra svarbi įstaiga, kurianti pridėtinę kultūrinę naudą visuomenei.

Atsakydami į atvirą klausimą respondentai galėjo išsakyti savo vertinimą dėl Bibliotekos teikiamų paslaugų, o kartu ir įvardyti, kokios priežastys, jų manymu, sąlygoja tokį jų vertinimą (originalūs respondentų komentarai pateikti 2 priede). Šie pastebėjimai padės ne tik pagrįsti respondentų teigiamus ar neigiamus vertinimus, bet ir išsakyti siūlymai leis sudaryti tobulintiną Bibliotekos teikiamų paslaugų planą.

Tyrimo rezultatai atskleidė (žr. 4 pav.), kad Bibliotekos *patalpomis* visiškai ar labiau patenkinti dauguma vartotojų (**92,9 proc.**). Lyginant su 2019 metų tyrimo duomenimis nežymiai augo teigiamas vertinimas (+1,44 proc.). Paanalizavę respondentų pasisakymus atvirame klausime, galime teigti, kad lankytojams vis dar aktualūs išlieka individualių erdvių mokymuisi (pvz.: „*Norėčiau atskiros uždaresnės erdvės bendravimui, pamokai per zoom išklausti*“; „*Norėtusi daugiau laisvų kampelių, daugiau erdvės pasibūti sau, vienam*“) ar specializuotų erdvių laisvalaikio leidimui (pvz.: „*Būtų labai faina, jei būtų muzikos klasė, kad būtų galima dainuoti, įsirašyti, groti pianinu*“) klausimai. Taip pat buvo pateikti ir kiti pastebėjimai, galintys prisidėti prie patogesnio patalpų pritaikymo lankytojų poreikiams.



4 pav. Respondentų pasitenkinimas Bibliotekos paslaugomis (kiekybinė išraiška N=326)

Šios įstaigos aptarnavimu (*paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.*) visiškai ar labiau patenkinti **92,9 proc.** respondentų. Bendrai vertinant respondentų pasisakymus, aptarnavimas vertinamas labai gerai ar gerai, tai pagrindžia respondentų pasisakymai atvirame klausime. Tačiau lyginant su 2019 m. duomenimis, šis rodiklis mažėjo 1,31 proc. Šis mažėjimas siejamas retesniais apsilankymais Bibliotekoje, sumažėjusiu praleidžiamu laiku tiesiogiai bendraujant su Bibliotekos specialistais. Neigiamą kai kurių respondentų aptarnavimo vertinimą atskleidžia ir pavienių respondentų pasisakymai atvirame klausime. Panašių komentarų sulaukta ir 2019 m., tačiau pažymėtina, kad respondentai savo pasisakymuose galimai mini tam tikrą Bibliotekos specialistą/-us, netaikydami šio apibūdinimo visiems įstaigos darbuotojams.

Bibliotekos darbo laiku visiškai ir labiau patenkinti **91,4 proc.** lankytojų. Patenkintų darbo laiku respondentų skaičius lyginant su 2019 m. augo 1,91 proc. Tokiems vertinimams įtaka turėjo ir įgyvendinti Bibliotekos darbo laiko pakeitimai, kuriuos sąlygojo ankstesniais metais išsakyti lankytojų lūkesčiai. 2021 metais Biblioteka atsisakė „švaradienių“ ir tą dieną įprastai aptarnauja savo lankytojus. Atviruose klausimuose respondentai, daugiausia 15–19 metų, aktyviai teikė siūlymus dėl Bibliotekos atviros jaunimo erdvės (toliau – AJE) darbo laiko. Jaunuoliai norėtų, kad ši Bibliotekos erdvė būtų atvira lankytojams ir savaitgalį (pvz.: „Aje galėtų dirbti šeštadienį, nes biblioteka tai dirba. Aš ateičiau“; „Aje jėga! Noriu, kad dirbtų ilgiau“; „AJE kad dirbtų savaitgalį“; „Man patinka bibliotekoj, pas Malviną Aje. Bet galėtų erdvė dirbti ilgiau“; „Pasiūlymas, biblioteka dirba savaitgalį, gal AJE irgi galėtų“ ir pan.).

73,6 proc. respondentų visiškai ar labiau patenkinti esančiomis nuorodomis (*nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.*), padedančiomis susiorientuoti Bibliotekoje. Šių metų tyrimas rodo ženklų pasitenkinimo mažėjimą (-9,13 proc.), kai vertino šią paslaugą. 2019 metais buvo pastebėtas šio rodiklio augimas, kuris sietas su 2018 metais atliktu Bibliotekos patalpų ženkliniu. 2020–2021 m. vyko Bibliotekos fondo judėjimas ir pagrindiniame Bibliotekos informaciniame stende, susijusiame su patalpų žemėlapiais, liko neatnaujintos nuorodos, žyminčios šiuos pokyčius. Galbūt dėl šios priežasties Bibliotekos lankytojų pasitenkinimas šia paslauga mažėjo. Šis rodiklis buvo vienas didžiausių, kur respondentai nurodė, jog yra visiškai nepatenkinti ir labiau nepatenkinti. Tokią nuomonę pagrindžia ir pateikti pavieniai atsakymai atvirame klausime apie pasiūlymus, komentarus dėl Bibliotekos veiklos tobulinimo (pvz.: „Galėtų atsirasti pažintinis standas, kur ką rasti bibliotekoje“; „Gal reiktų pakeisti lentelių pavadinimus bibliotekoje, nes nelabai atitinka“; „Tos nuorodos bibliotekoj, aš jų nelabai suprantu, neaiškios“). Stendo atnaujinimo darbai buvo siejami su iniciatyvos „Biblioteka visiems“ veiklomis, kurių atlikimas numatytas 2022 metais. Planuojama Bibliotekos informacinį standą papildyti aktualia sensorine informacija, kuri padės geriau susiorientuoti specialiųjų poreikių turintiems asmenis, ar juos lydintiems artimiesiems.

Bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.) visiškai patenkinti ar labiau patenkinti yra **80,7 proc.** apklaustųjų. Lyginant su 2019 m. pasitenkinimo rodiklis kilo 2,42 proc. Teigiamas pokytis galėtų būti siejamas su pasibaigusia Respublikos g. rekonstrukcija. Pasiūlymuose pateikta keletas pavienių pasiūlymų, kurie kartojosi ir ankstesniuose tyrimuose. Šie siūlymai

siejami su noru, kad prie Bibliotekos pastato būtų sudarytos galimybės nemokamam parkavimuisi.

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 kokia jų nuomonė apie šią Bibliotekos paslaugą. Rezultatai rodo, kad **70,9 proc.** respondentų (visiškai ir labiau) patenkinti teikiamomis Bibliotekos informavimo paslaugomis. Lyginant su 2019 m. tyrimo duomenimis, šis rodiklis mažėjo (-8,39 proc.). Kartu augo (+15,91 proc.) respondentų skaičius, kurie teigia, kad jokiais Bibliotekos informacijos sklaidos šaltiniais nesinaudoja. Pasitenkinimo viešiniu mažėjimą galėjo nulemti tai, kad dalis lankytojų tiesiog yra persisotinę informacija apie Covid-19 pandemiją, naujas paslaugas ir veiklas, kurios perkeltos į virtualią erdvę dėl kontaktinių veiklų apribojimo (pvz.: *„Bibliotekos informacija gera, bet labai daug informacijos visur, tai nespėju skaityti.“*). Todėl lankytojai pradėjo mažiau sekti Bibliotekos pateikiamą informaciją viešojoje erdvėje. Būtent dalis respondentų dėl šios priežasties pasirinko atsakymą „nesinaudoju“. Sulaukta ir nemažai pastebėjimų, kuriuos galima vertinti kaip prašymą tobulinti informacijos sklaidą (pvz.: *„Informacija apie bibliotekos renginius, mano manymu, galėtų būti plačiau ir aktyviau viešinama“; „Daugiau informacijos apie mokymus“; „[...] informaciją apie mokymus ar edukacines programas galėtų atsiųsti į elektroninį paštą“; „Norėtusi gausesnės sklaidos apie renginius. Apie įvykusį renginį dažnai sužinau jau po“ ir pan.*).

87,1 proc. respondentų teigė, kad *Bibliotekos knygomis* jie yra visiškai ir labiau patenkinti. Nors respondentai atvirame klausime dėl veiklos tobulinimo ir įvardijo keletą reikšmingų trūkumų (pvz.: *„Bibliotekoje teigiamų paslaugų pakanka, nebent ilgai tenka laukti naujai gautų knygų, jas užsisakius“; „[...]Netenkina didelės eilės prie rezervuojamų knygų“*). Teigiamą fondo formavimą atskleidžia mažėjantis (-1 proc. lyginant su 2019 m. tyrimu) respondentų skaičius, teigiančių, kad knygomis jie nepatenkinti ar Bibliotekos turimi fondai jų visiškai netenkina. Dalis respondentų atvirame klausime pateikė konkrečius pastebėjimus-siūlymus dėl fondo, skirto paauglių įvairių profesijų auditorijoms, taip pat užsienio kalba (pvz.: *„Daugiau šiuolaikinių užsienio rašytojų knygų paaugliams“; „Didesnės knygų įvairovės pagal profesijas“; „Reikia daugiau literatūros įv. užsienio kalbomis“*). Sulaukta pasiūlymų ir dėl TBA ar skaityklose saugomų knygų (pvz.: *„Siūlau persvarstyti kai kurių knygų, laikomų skaitykloje, būtinumą būti laikomoms ten, o ne abonemente. Kadangi ne kartą susidūriau su tuo, kad neleidžia knygos išsinešti, nors akivaizdu, kad jos ir ten niekas neskaito (įvertinau pagal knygos būklę, o knyga atrodo net nebuvo atsiversta)“; „Tenka naudotis TBA paslaugomis. Gerai būtų, kad nereikėtų siuntinėti knygų. Užsakai ir gauni norimo dokumento elektroninį variantą“*).

Tyrimu buvo siekta išsiaiškinti ir vartotojų *pasitenkinimą periodiniais leidiniais*. Visiškai ir labiau patenkinti buvo **69,3 proc.** vartotojų. Pastebėtina, kad, kaip ankstesnio tyrimo metu, Bibliotekos prenumeruojami periodiniai leidiniai – viena iš mažiausiai dominančių Bibliotekos paslaugų. Kadangi net 27,9 proc. respondentų nurodė neturintys nuomonės ar nesinaudojantys šia paslauga.

Patentintų *Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo*

aparatais ir pan.), lyginant su ankstesnio tyrimo duomenimis, mažėjo 2,27 proc. ir sudarė **69,3 proc.** Nors, atsižvelgiant į ankstesnių tyrimų rezultatus, 2019 metais buvo atnaujinta įranga Bibliotekoje, bet ir toliau šis klausimas išlieka aktualus, kadangi įranga dėvisi. Tad būtina nuolatinė jos priežiūra ir atnaujinimo galimybių paieška. Šį būtinumą pagrindžia ir respondentų išsakyta nuomonė atvirame klausime (pvz.: „*Ne kokia įranga. Reiktų naujo skenavimo aparato D. Skaitykloje*“; „*Reiktų atnaujinti techninę bazę*“).

Bibliotekos organizuojamais renginiais **70,6 proc.** respondentų yra visiškai arba labiau patenkinti. Lyginant su 2019 metų tyrimo rodikliu pastebimas -12,20 proc. mažėjimas. Tokį lankytojų vertinimą galime tiesiogiai sieti su Covid-19 pandemija. Pandemijos metu Biblioteka buvo įpareigota apriboti savo veiklą renginių organizavimo srityje, taip pat dalis renginių buvo perkelta į virtualią erdvę. Dalyvavimas virtualiuose renginiuose daliai lankytojų buvo ne toks patrauklus, kaip „gyvas“ susitikimas. Taip pat nebuvo galimybių užtikrinti dalies planuotų kontaktinių renginių kokybės dėl jų perkėlimo į virtualią erdvę. Tokią respondentų nuomonę puikiai iliustruoja ir dalies respondentų pasisakymai atvirame klausime (pvz.: „*Negalėjau dalyvauti renginiuose per internetą, nes neturiu namie kompiuterio ir interneto*“; „*Nedžiugina pasikeitusi bibliotekos pozicija dėl šviečiamųjų, kultūros renginių*“; „*Būtų gerai, kad renginiai vyktų kaip anksčiau. Bet suprantu, kad dėl covid jie negali vykti kaip anksčiau*“; „*Noriu kokybiškų „Gyvų“ renginių*“). Respondentai įvardijo ir konkrečius pageidavimus, kokių renginių norėtų ar kas galėtų būti tobulinama šioje srityje (pvz.: „*Trūksta renginių studentiško amžiaus jaunimui 18-25 m.*“; „*Daugiau įdomių renginių su garsiais žmonėmis*“; „*Daugiau konkursų su prizais*“; „*Daugiau leisti pristatyti savo kūrybą: parodą, knygas ir pan.*“; „*Rengti daugiau renginių moksleiviams, aktualių paskaitų*“).

Biblioteka intensyviai organizuoja gyventojų kompiuterinio ir informacinio raštingumo ugdymui skirtus mokymus tiek pagal Bibliotekos specialistų parengtas mokymų programas, tiek dalyvaudama projekte „Prisijungusi Lietuva“. Tad tyrimo metu buvo bandoma sužinoti, kaip lankytojai vertina šią Bibliotekos paslaugą. *Bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)* **57,7 proc.** respondentų yra visiškai ir labiau patenkinti, tai 4,83 proc. mažiau nei 2019 metais. Pažymėtina, kad mažėjantis respondentų, patenkintų šia paslauga, skaičius rodo, kad teikiama paslauga yra kokybiška. Tiesiog ji aktuali mažesniajam visuomenės ratui. Tai pagrindžia ir tyrimo duomenys – 41 proc. respondentų nurodė, kad šia paslauga nesinaudoja ar neturi nuomonės apie ją, nes nesinaudoja. 74 proc. tyrime dalyvavusių asmenų buvo 15–59 metų amžiaus. Tikėtina, kad šie asmenys yra įsigiję kompiuterinę įrangą savo namų ūkiuose ir aktyviai naudojami tiek socialiniais tinklais, tiek įvairiais informacijos paieškos ar bendravimo kanalais. Taip pat geba tvarkyti savo asmeninius reikalus, pasinaudodami viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Tad poreikis naudotis Bibliotekos organizuojamais kompiuterinio raštingumo mokymais natūraliai mažėja ir išlieka aktualus tik garbaus amžiaus asmenims.

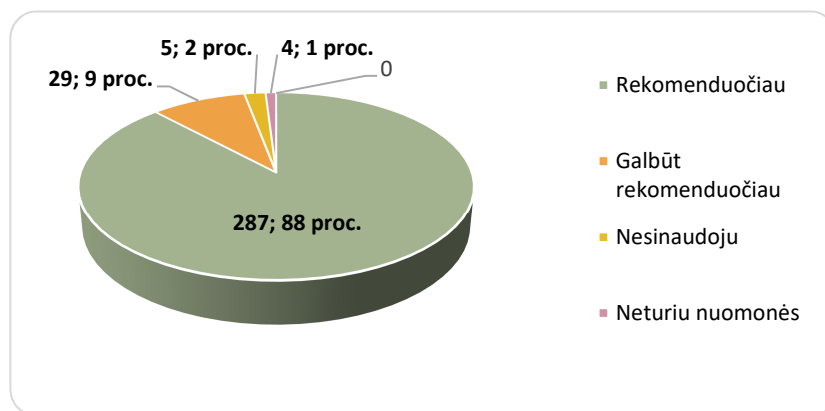
Šią prielaidą apie visuomenės narių savarankiško ugdymosi didėjimą iš dalies pagrindžia ir gauti tyrimo duomenys apie *Bibliotekos darbuotojų konsultacijas bei pagalbą ieškant ir naudojantis informacija*. Visiškai ir labiau patenkintų šia paslauga nurodė **82,5 proc.** respondentų. Pastebimas gan žymus mažėjimas (-3,48 proc.), o kartu auga nesinaudojančių ar neturinčių nuomonės šiuo klausimu respondentų skaičius

(+0,6 proc.). Įtaką šio rodiklio mažėjimui taip pat turėjo ir Covid-19 pandemija, nes lankytojai buvo laikinai praradę galimybę lankytis Bibliotekoje ir gyvai bendrauti su specialistais jiems rūpimais klausimais. Taip pat įtakos galėjo turėti ir LIBIS sistemos pertvarkymai. Lankytojui prašant pagalbos dėl LIBIS, Bibliotekos darbuotojai negalėjo padėti, nes neveikė sistema.

Vertindami *Bibliotekos elektronines paslaugas/internetą (el. katalogus, duomenų bazes ir pan.)* taip pat pastebime labai stipriai išaugusį nepasitenkinimą šiomis Bibliotekos paslaugomis. Visiškai patenkintų ar labiau patenkintų šia paslauga buvo **61 proc.** respondentų. Lyginant su 2019 m. tyrimu fiksuojamas 24,96 proc. mažėjimas. Atkreiptinas dėmesys ir į augantį nesinaudojančių šia paslauga ar neturinčių nuomonės apie ją respondentų skaičių, kuris sudarė net 27 proc. Darytina prielaida, kad tokią nuomonę lankytojai pateikia, remdamiesi savo asmenine ar artimoje aplinkoje esančia patirtimi. Daugiausia tai siejasi su 2021 metais Nacionalinės M. Mažvydo bibliotekos įgyvendintu projektu „Modernaus elektroninio turinio išsaugojimas ir sklaida“ (METIS). Įgyvendinant jį siekta modernizuoti LIBIS, perkeliant LIBIS bibliotekų teikiamas el. paslaugas į centralizuotai valdomą debesų kompiuterijos infrastruktūrą, ir plėtoti portalą *ibiblioteka.lt*, kuriant naujas ir modernizuojant esamas el. paslaugas. Šie pokyčiai sąlygojo 77 šalies bibliotekų darbą, ne išimtis ir mūsų Biblioteka. Vykdyti pakeitimai nevyko sklandžiai, o Bibliotekos specialistai negalėjo daryti įtakos šiems procesams ir pagelbėti savo vartotojams. Šie pertvarkymai sulaukė didelio lankytojų nusivylimo, kurį jie pareiškė ir atsakydami į anketos atvirą klausimą (pvz.: „*Nervina trukdžiai užsakant knygas per katalogą*“; „*Neįmanoma nieko susirasti LIBIS el. kataloge*“; „*Pasikeitė knygų užsakymo sistema, l. sudėtinga*“; „*Dažnai kataloge savarankiškai nerandu knygų, sunku suprasti kaip pateikti užklausą teisingai, kad rastų ko man reikia. Taip pat labai nepatogu, kad negaliu knygų užsakyti vaikui iš vaikų bibliotekos per katalogą – LABAI NEPATOGU.*“; „*Grąžinti reikia seną katalogo sistemą. Padaryti pakeitimai labai apsunkina, sudėtinga sugauti kaip ką daryti. Mano aplinkoje yra žmonių, kurie dabar nebeužsisako knygų, nes kelis kartus sistema strigo; kitiems nors laukė eilėje atėjo žinutė, kad jų atsiėmimo laikas baigėsi ir knyga perleista kitam – tačiau prieš tai jokio pranešimo, kad knygą galima pasiimti nebuvo*“ ir pan.). Pateiktuose pasiūlymuose paminėta, kad gal Biblioteka galėtų parengti kokią instrukciją ar vaizdo įrašą, kaip naudotis nauja sistema lankytojams (pvz.: „*Gal net reikėtų, kad biblioteka parengtų kokią instrukciją/vadovą, kaip naudotis nauja sistema, ar kokią video*“).

Be visų minėtų pastebėjimų apie Bibliotekos teikiamas paslaugas respondentai atvirame klausime pateikė papildomų pastebėjimų, pasiūlymų, ko jie norėtų Bibliotekoje (žr. 2 priedas „Įvairūs“). Buvo pareikšta nuomonė dėl tylos Bibliotekoje, dėl Bibliotekos identiteto paieškos, dėl erdvių pervadinimo. Tačiau daugiausia prašymų susiję su gyvūnais (50 proc. komentarų skiltyje „Įvairūs“). Respondentai norėtų, kad Biblioteka taptų draugiška gyvūnams (pvz.: „*Biblioteka turėtų būti draugiška gyvūnams, kad žmogus nesijaustų nepatogiai, jei nori ateiti į biblioteką eidamas pro šalį.*“; „*Noriu, kad galėčiau nepalikti savo šuns kieme, kai ateinu pasiimti knygų*“ ir pan.).

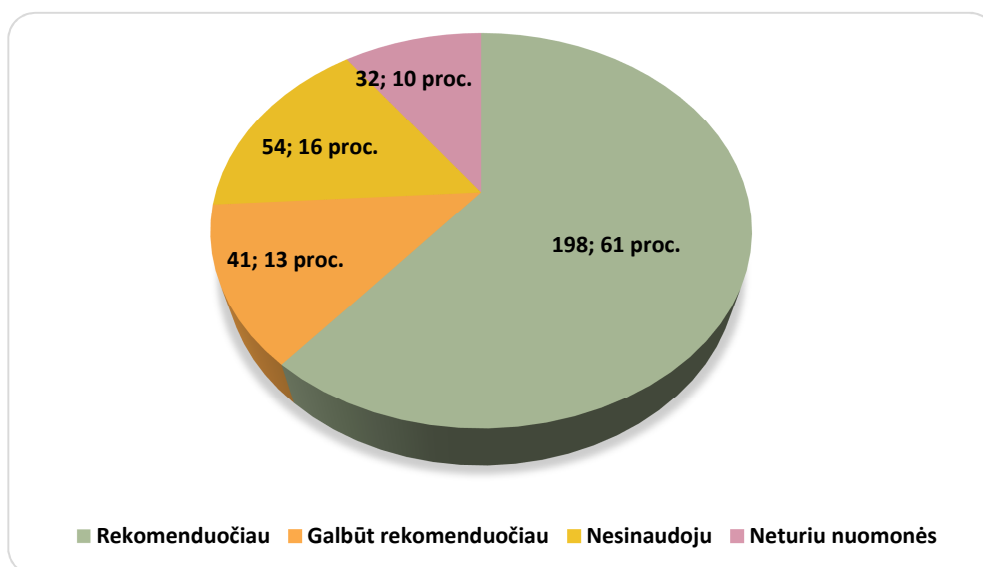
Tyrimu taip pat siekta sužinoti, ar respondentai rekomenduotų kitiems asmenims apsilankyti Bibliotekoje (žr. 5 pav.).



5 pav. **Vartotojų rekomendavimas apsilankyti Bibliotekoje** (kiekybinė ir proc. išraiška N=326)

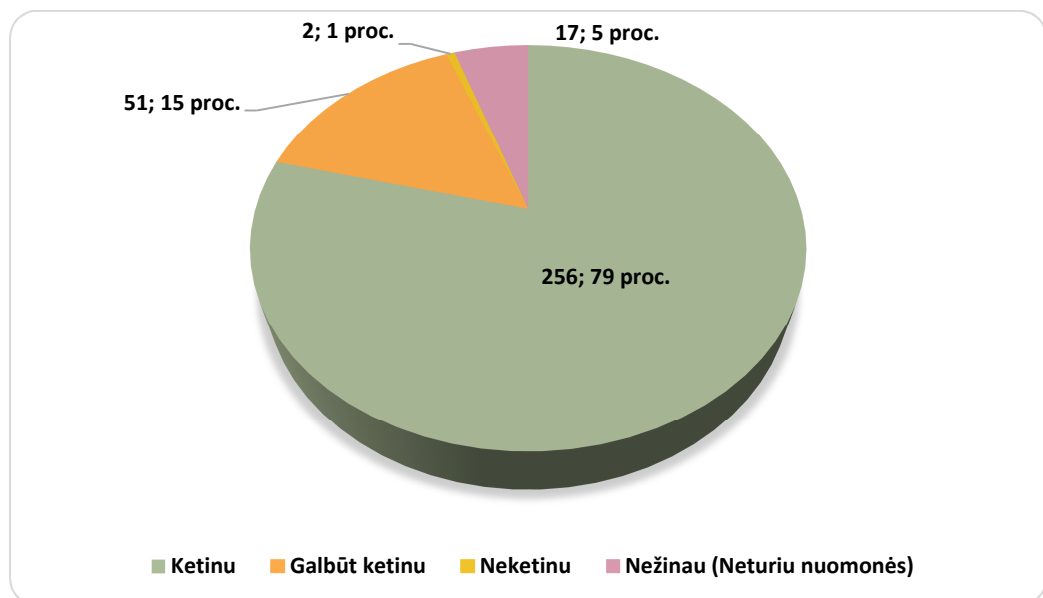
Kaip matyti, 88 proc. respondentų rekomenduotų, 9 proc. – galbūt rekomenduotų apsilankyti Bibliotekoje. Toks rezultatas rodo, kad respondentai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe, todėl savo gerą patirtimi dalijasi ir rekomenduoja šią įstaigą kitiems asmenims. Nors neabejojančių, kad tikrai rekomenduotų, rodiklis nežymiai mažėjo (-3 proc.), tačiau lyginant 2019 m. atlikto tyrimo rezultatais bendras rekomenduojančių ir galbūt rekomenduojančių skaičius išliko stabilus ir kito labai nežymiai (-1 proc.). Tokie rezultatai leidžia daryti prielaidą, kad nors dalis paslaugų tikrai buvo vertinama ne itin palankiai, tačiau Biblioteka išlieka patrauklia kultūringo laisvalaikio leidimo vieta mieste, ji vertinama ir reikalinga.

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



6 pav. **Edukacinių užsiėmimų lankymo rekomendavimas** (kiekybinė ir proc. išraiška N=326)

Beveik dvigubai augo (2019 m. 13,5 proc./ 2021 m. 26 proc.) respondentų, kurie nesinaudojo ar neturėjo nuomonės šiuo klausimu. 16 proc. respondentų nurodė nesinaudojantys Bibliotekos organizuojamais edukaciniais renginiais ir dėl šios priežasties negalėjo rekomenduoti ar nerekomenduoti kitiems. Darytina prielaida, kad atsakymus dėl edukacinių užsiėmimų daugiausiai pateikė tos tikslinės grupės, kurios mažiausiai dalyvavo šiuose užsiėmimuose (dirbantys asmenys, senjorai ir pan.). Daugiausia Bibliotekos siūlomų edukacinių užsiėmimų skirta ikimokyklinio, mokyklinio amžiaus vaikams. Kitoms amžiaus grupėms edukacinių užsiėmimų pasiūla nėra pakankamai išplėtotą. Tačiau džiugina tai, kad net 82,9 proc. respondentų, besinaudojančių šiomis paslaugomis (N=234), nurodė rekomenduojantys kitiems naudotis šia Bibliotekos paslauga. Lyginant su 2019 m. atliktu tyrimu, pastebime teigiamą edukacinių programų vertinimo augimą (+8,5 proc.). Šis pokytis gali būti siejamas Bibliotekos kryptingai vykdytomis veiklomis, siekiant užtikrinti edukacinių veiklų kokybę ir atitikimą lankytojų poreikiams. Šiam tikslui Biblioteka 2020 metais parengė ir patvirtino „Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos edukacinių programų teikimo ir kokybės užtikrinimo tvarką“. Kuria vadovaujantis kuriamos ir tvirtinamos tik tokios edukacinės programos, kurios atitinka teikimo ir kokybės standartus įvardytus minėtoje tvarkoje.



7 pav. Respondentų ketinimas ateityje lankytis Bibliotekoje (kiekybinė ir proc. išraiška N=326)

Galima daryti išvadą, kad teikiamomis Bibliotekos paslaugomis yra patenkinta didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų. Kadangi 79 proc. respondentų nurodė ketinantys ir toliau naudotis Bibliotekos paslaugomis bei lankytis joje ateityje (žr. 7 pav.). Lyginant su 2019 m. atlikto tyrimo rezultatais, pastebimas gana reikšmingas respondentų, nurodančių, kad ketina ir ateityje lankytis Bibliotekoje, mažėjimas (-8 proc.). Darytina prielaida, kad tokiai respondentų nuomonei vėlgi galėjo padaryti įtaką pandemija ir jos metu vykstantys pokyčiai. Priimami įvairūs politiniai sprendimai, susiję su pandemijos valdymu. Jie atlaisvina ar vėl

apriboja veiklas. Tokie nuolatiniai pokyčiai sukelia tam tikras įtampas ir nežinią dėl ateities planų, asmeninių veiklų ir laisvalaikio leidimo galimybių.

IŠVADOS

1. Apklaustos metu surinktų demografinių duomenų analizė atskleidė ir besikeičiantį įsivaizduojamo lankytojo portretą, kuris lankosi Bibliotekoje ir naudojami įvairiomis jos teikiamomis paslaugomis. **Išryškėjo du aktyviausių lankytojų portretai.** Vienas – 15–19 metų moksleivis, gyvenantis Panevėžio mieste. Kitas – 60–69 metų amžiaus moteris, jau baigusi darbinę veiklą, turinti aukštąjį ar vidurinį išsimokslinimą ir gyvenanti Panevėžio mieste.
2. **Gauti duomenys parodė, kad išlieka apsilankymo dažnio retėjimas.** Lyginant su 2019 m. atliktu tyrimu pastebėta, kad nuo 9 iki 14 proc. augo besinaudojančių Bibliotekos paslaugomis rečiau nei kartą per metus, o tik kartą per metus besilankančių skaičius augo nuo 2 iki 6 proc. Šiuos pokyčius neabejotinai įtakojo Covid-19 pandemija, nes ilgą laiką lankytojų apsilankymas Bibliotekoje buvo ribojamas. Tokia situacija keitė ir gyventojų lankymosi Bibliotekoje įpročius, net ir pasibaigus karantinui. Tačiau džiugina, kad išliko stabilus 20–19 proc. respondentų skaičius, kurie teigė, jog Bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį ar kartą per keletą savaičių. Tokie duomenys rodo, kad Biblioteka turi savo auditoriją ir yra svarbi įstaiga, kurianti pridėtinę kultūrinę naudą visuomenei.
3. Tyrimo metu respondentai vertino trylika Bibliotekos teikiamų paslaugų. **Bendras vartotojų pasitenkinimo Bibliotekos teikiamomis paslaugomis lygis per 2 metus mažėjo** (lyginant su 2019 m. duomenimis -3,87 proc.) ir **2021 m. siekė 76,78 proc.:**
 - Bibliotekos lankytojų nuomonė **apie aptarnavimo kokybę, komplektuojamas knygas, periodinius leidinius ir esančius įrenginius** išliko stabili ar nežymiai kito.
 - **Pastebėtas pasitenkinimo Bibliotekos patalpomis, darbo laiko pokyčiais ir pasiekiamumu augimas** (nuo 1,44 iki 2,42 proc.). Tam neabejotinai turėjo įtakos Bibliotekos vykdyti pokyčiai, siekiant atlikti 2019 metų tyrime išsakytus lankytojų lūkesčius (koreguotas darbo laikas, atsisakant „švaradienių“; vykdyta patalpų pertvarka). Pasiekiamumui geresniam vertinimui įtakos turėjo išorės faktorius – pasibaigę Respublikos g. rekonstrukcijos darbai ir sutvarkyta prieiga į Biblioteką.
 - **Pastebėtas pasitenkinimo mažėjimas šešiomis paslaugomis:**
 - *Bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją (-4,83 proc.);* Pažymėtina, kad mažėjantis patenkintų šiomis paslaugomis procentas nerodo, kad teikiamos paslaugos yra nekokybiškos. Kalbant apie organizuojamus kompiuterinio raštingumo mokymus vertėtų paminėti, kad ši paslauga aktuali mažesniai visuomenės rai. Tikėtina, kad 74 proc. respondentų ši paslauga neaktuali, nes šie asmenys yra įsigiję kompiuterinę įrangą savo namų ūkiuose ir aktyviai naudojami tiek socialiniais tinklais, tiek įvairiais informacijos paieškos ar bendravimo kanalais. Taip pat geba tvarkyti savo asmeninius reikalus pasinaudodami viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Tad

poreikis naudotis Bibliotekos organizuojamais kompiuterinio raštingumo mokymais natūraliai mažėja ir išlieka aktualus tik garbaus amžiaus asmenims;

– *Bibliotekos darbuotojų konsultacijas bei pagalbą ieškant ir naudojantis informacija (-3,48 proc.)*. Savarankiškumą ir informacinį išprusimą atspindi mažėjantis besikreipiančių lankytojų skaičius į Bibliotekos darbuotojus dėl konsultacijų bei pagalbos ieškant ar naudojantis informacija. Tiesa šio rodiklio mažėjimui įtakos turėjo ir Covid-19 pandemija, nes Bibliotekos lankytojai buvo laikinai praradę galimybę lankytis Bibliotekoje ir gyvai bendrauti su Bibliotekos specialistais jiems rūpimais klausimais. Taip pat įtakos galėjo turėti ir LIBIS sistemos pertvarkymai. Lankytojui prašant pagalbos dėl LIBIS, Bibliotekos darbuotojai negalėjo padėti, nes neveikė sistema;

– *Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (-8,39 proc.)*. Esminės priežastys, lėmusios kritusį pasitenkinimą informacijos sklaida: dalis lankytojų tiesiog yra persisotinę informacija apie Covid-19 pandemiją, naujas paslaugas ir veiklas, kurios persikėlė į virtualią erdvę dėl kontaktinių veiklų apribojimo. Taip pat sulaukta pastabų dėl Bibliotekos svetainėje pateikiamos informacijos ir pateikimo formos;

– *Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti Bibliotekoje (-9,13 proc.)*. Esminė priežastis, lėmusi kritusį pasitenkinimą šia paslauga, buvo 2020-2021 m. vykęs Bibliotekos fondo judėjimas ir pagrindiniame Bibliotekos informaciniame stende, susijusiame su patalpų žemėlapiais, likusios neatnaujintos nuorodos, žyminčios šiuos pokyčius;

– *Bibliotekos renginiais (-12,20 proc.)*. Esminės priežastys, lėmusios kritusį pasitenkinimą šia paslauga: dalies renginių perkėlimas į virtualią erdvę dėl pandemijos metu taikytų apribojimų teikiant kontaktines paslaugas. Dalyvavimas virtualiuose renginiuose daliai lankytojų buvo ne toks patrauklus, kaip „gyvas“ susitikimas. Kita priežastis – nebuvo galimybių užtikrinti dalies planuotų kontaktinių renginių kokybės dėl jų perkėlimo į virtualią erdvę;

– *Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis) (-24,96 proc.)*. Esminė priežastis, lėmusi kritusį pasitenkinimą šia paslauga, buvo asmeninė ar artimoje aplinkoje išgyventa patirtis, kuri daugiausia siejasi su 2021 metais Nacionalinės M. Mažvydo bibliotekos įgyvendintu projektu „Modernaus elektroninio turinio išsaugojimas ir sklaida“ (METIS). Įgyvendinant jį siekta modernizuoti LIBIS, perkeliama LIBIS bibliotekų teikiamas el. paslaugas į centralizuotai valdomą debesų kompiuterijos infrastruktūrą ir plėtoti portalą ibiblioteka.lt, kuriant naujas ir modernizuojant esamas el. paslaugas. Šie pokyčiai sąlygojo 77 šalies bibliotekų darbą, ne išimtis ir mūsų Biblioteka. Pakeitimai nevyko sklandžiai, o Bibliotekos specialistai negalėjo daryti įtakos šioms procesams ir pagelbėti savo vartotojams. Šie pertvarkymai sulaukė didelio lankytojų nusivylimo, kurį jie pareiškė ir atsakydami į anketos atvirą klausimą. Pateiktuose respondentų pasiūlymuose paminėta, kad gal Biblioteka galėtų parengti kokią instrukciją ar vaizdo įrašą, kaip naudotis nauja sistema lankytojams.

4. **Tyrimo rezultatai atskleidė ir tobulintinas Bibliotekos veiklos ir paslaugų sritis**, kurios atsiskleidžia analizuojant respondentų atsakymus į atvirus klausimus (žr. 2 priedas). **Atkreiptinas dėmesys, kad Biblioteka, atsižvelgdama į respondentų išsakytas nuomones, galėtų:**

- Ieškoti galimybių atnaujinti nuorodas ir ženklimą Bibliotekoje bei pritaikyti jas specialiųjų poreikių auditorijoms;
- Tapti draugiška Biblioteka gyvūnams;
- Gerinti naudojimosi Bibliotekos patalpomis sąlygas;
- Formuoti ir atverti teminius fondus tikslinėms lankytojų grupėms.

Siūloma atsižvelgti į respondentų pateiktus siūlymus ir gerinti Bibliotekos paslaugų prieinamumą, remiantis pagal tyrimo duomenis parengtu planu(žr.3 priedas).

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 vieną 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 vieną 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 vieną 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 vieną atsakymo variantą.

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)

6. Jūs esate:

Pasirinkite tik vieną atsakymo variantą.

Vyras	Moteris

7. Jūsų amžius:

Pasirinkite tik vieną 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 ar bagyvenvietę):-----

9. Jūsų išsilavinimas:

Pasirinkite tik vieną atsakymo variantą.

Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis	Kita

10. Šiuo metu Jūs esate?

Pasirinkite tik vieną 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 41 proc. (192 iš 326) respondentų. Kurių 24 proc. (46 iš 192) nurodė esantys patenkinti Bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir išreiškė žodinį palaikymą ir padėkas („Nuostabi biblioteka! Ačiū Jums!“; „Man labai patinka čia lankytis“; „Viskas labai puiku. Geresnės nėra, kitos bibliotekos reikėtų ūgtelti“ ir pan.).

Panaši dalis 21 proc. (40 iš 192) pateikė tokius teiginiai kaip „nežinau“, „kol kas nėra pasiūlymų“, „komentarų neturiu“ ir panašius, kurie nėra reikšmingi siekiant gerinti Bibliotekos paslaugų kokybę.

Lentelėje pateikiami 107 teiginiai (55 proc.), kurie atskleidžia vartotojų požiūrį į Bibliotekos teikiamas paslaugas ar pateikiami siūlymai veiklos tobulinimui. Džiugina tai, kad vis daugiau respondentų pateikia savo nuomonę dėl Bibliotekos paslaugų tobulinimo ar įvairių pasiūlymų. 2021 metais sulaukta beveik 5 kartus daugiau komentarų nei 2019 metais.

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius N=107	Patvirtinantys teiginiai*
Patalpos	Teigiamas vertinimas	2	„Erdvu, funkcionalu, prieinama“; „Puikus funkcionalumas“.
	Trūkumas	4	„Atsidariusi kavinė yra gerai, tačiau kainos per didelės“; „Kavos aparatą nugrūdo į užkampį! Mat jį bala, tačiau reiktų kokio staliuko, kad tą kavą neišlaistyti!“ „Galėtų būti šilčiau patalpose, šaltoka, kai sėdi ilgiau salėje“; „Reikėtų pakeisti neįgaliųjų keltuvą į didesnės galios, kad jis iš tiesų atliktų savo funkciją“.
	Siūlymai	9	„Labiau domintų atskiros erdves su maziais maziais (1-3 m.)“; „[...]galėtų atsirasti daugiau vietos pailsėjimui“; „Norėčiau atskiros uždaresnės erdvės bendravimui, pamokai per zoom išklaudyti“; „Norėtusi daugiau laisvų kampelių, daugiau erdvės pasibūti sau, vienam“; „Būtu labai faina, jei būtu muzikos klasė, kad būtu galima dainuoti, įsirašyti, groti pianinu“; „Naujiųjų skaitykla ne vietoje- turi būti ne taip aukštai“; „Knygų lentyną iš apačios pakelti į viršų (senjorams sunku pasilenkti iki grindų)“; „Tuailete įrengti kabliukus rankinukams“; „Reikia sieninių laikrodžių“.
Aptarnavimas	Teigiamas vertinimas	12	„Ačiū labai už aukštą kultūringą aptarnavimą“; „Esu labai laiminga, kad Panevėžys turi tokią nuostabią biblioteka su dar nuostabesniais jos darbuotojais“; „Esu patenkinta aptarnavimo kokybe“; „[...] Aptarnavimas puikus“; „[...] labai geri bibliotekos darbuotojai“; „Malonus aptarnavimas“; „Jokių nusiskundimų, o aptarnavimo kokybė labai gera, ačiū!“ „Pozityviai nusiteikę darbuotojai - linkiu tai išlaikyti!“ „Puikus aptarnavimas“; „Vertinu labai gerai, neturėjau problemų, profesionalus ir geranoriškas aptarnavimas. Ačiū!“ „Visa aptarnavimo kokybė yra labai gera“; „Ačiū, Jums už rūpestingumą, kantrybę, informatyvumą“.
	Trūkumas	3	„Trūksta lankstumo“; „Neįtikėtino susireikšminimo ir pasikėlimo kai kurios moterys knygų išdavime. Neturėtų nei dirbti, nei bendrauti su žmonėmis, nes visiškai nemoka kalbėtis su žmonėmis“; „Nemalonios kai kurios knygų išdavimo darbuotojos“.
	Siūlymai	3	„Bibliotekos darbuotojai turėtų būti su uniforma“; „Darbuotojų atpažįstamumo (uniformos)“; „Švelnesnio bendravimo su lankytojais“.

Darbo laikas	Siūlymai	11	<p>„Aje galėtų dirbti šeštadienį, nes biblioteka tai dirba. Aš ateičiau“;</p> <p>„Aje jėga! Noriu, kad dirbtų ilgiau“;</p> <p>„AJE kad dirbtų savaitgalį“;</p> <p>„Galėtu AJE dirbti savaitgalį“;</p> <p>„galėtų AJE dirbti savaitgalį“;</p> <p>„Man patinka bibliotekoje, pas Malvina Aje. Bet galėtų erdvė dirbti ilgiau“;</p> <p>„Pasiūlymas, biblioteka dirba savaitgalį, gal AJE irgi galėtų“;</p> <p>„Galėtų dirbti sekmadieniais biblioteka“;</p> <p>„Bibliotekos darbo laikas galėtų būti kiek prailgintas (bet čia rašau tik remdamasi savo darbo valandomis)“;</p> <p>„Per naktį veikianti bibliotekos erdvė nemiegantiems“;</p> <p>„Apie artėjančią darbo pabaigą reikia, kad praneštų tam tikras signalas“.</p>
Nuorodos	Trūkumas	1	„Tos nuorodos bibliotekoje, aš jų nelabai suprantu, neaiškios“.
	Siūlymai	2	<p>„Galėtų atsirasti pažintinis stendas kur ką rasti bibliotekoje“;</p> <p>„Gal reiktų pakeisti lentelių pavadinimus bibliotekoje, nes nelabai atitinka“.</p>
Pasiekiamumas	Trūkumas	1	„Blogas dviračių stovas. Reiktų geresnio dviračių stovo kieme, su patogesniu prirakinimu“.
	Siūlymai	2	<p>„Padaryti nemokamą parkingą“;</p> <p>„Nemokamo parkavimo prie bibliotekos“.</p>
Informacijos sklaida apie veiklą ir paslaugas	Teigiamas vertinimas	2	<p>„Bibliotekos informacija gera, bet labai daug informacijos visur tai nespėju skaityti.“;</p> <p>„Džiugu už sklaidą“;</p>
	Siūlymai	6	<p>„Daugiau informacijos apie organizuojamus renginius“;</p> <p>„Informacija apie bibliotekos renginius, mano manymu, galėtų būti plačiau ir aktyviau viešinama“;</p> <p>„Daugiau informacijos apie mokymus“;</p> <p>„[...] tik informaciją apie mokymus ar edukacines programas galėtų atsiųsti į elektroninį pašta“;</p> <p>„Norėtusi gausnės sklaidos apie renginius. Apie įvykusį renginį dažnai sužinau jau po“;</p> <p>„Plačiau informuoti visuomenę apie veiklas“.</p>
Knygos/ periodiniai leidiniai	Trūkumas	3	<p>„Bibliotekoje teigiamų paslaugų pakanka, nebent ilgai tenka laukti naujai gautų knygų, jas užsisakius“;</p> <p>„[...]Netenkina didelės eilės prie rezervuojamų knygų“;</p> <p>„Trūksta norimų knygų“.</p>
	Siūlymai	8	<p>„Daugiau knygų“;</p> <p>„[...]galėtų atsirasti daugiau knygų“;</p> <p>„Daugiau šiuolaikinių užsienio rašytojų knygų paaugliams“;</p> <p>„Gagėtų būti daugiau knygų paaugliams“;</p> <p>„Didesnės knygų įvairovės pagal profesijas“;</p> <p>„Reikia daugiau literatūros įv. užsienio kalbomis“;</p> <p>„Siūlau persvarstyti kai kurių knygų, laikomų skaitykloje, būtinumą būti laikomoms ten, o ne abonemente. Kadangi ne kartą susidūriau su tuo, kad neleidžia knygos išsinešti, nors akivaizdu, kad jos ir ten niekas neskaito (įvertinau pagal knygos būklę, o knyga atrodo net nebuvo atsivesta)“;</p> <p>„Tenka naudotis TBA paslaugomis. Gerai būtų, kad nereikėtų siuntinėti knygų. Užsakai ir gauni norimo dokumento elektroninį variantą“.</p>
Esantys įrenginiai	Trūkumas	1	„Ne kokia įranga. Reiktų naujo skenavimo aparato D. Skaitykloje“.
	Siūlymai	2	<p>„Reikia naujausių kompiuterių“;</p> <p>„Reiktų atnaujinti techninę bazę“.</p>
Renginiai	Teigiamas vertinimas	2	<p>„[...] jbe galo ačiū už įvairius įdomius renginius“;</p> <p>„Džiugu už renginius, edukacijas“.</p>
	Trūkumas	4	<p>„Negalėjau dalyvauti renginiuose per internetą, nes neturiu namie kompiuterio ir interneto“;</p> <p>„Nedžiugina pasikeitusi bibliotekos pozicija dėl šviečiamųjų, kultūros renginių“;</p> <p>„Trūksta renginių studentiško amžiaus jaunimui 18-25 m.“;</p> <p>„Būtų gerai, kad renginiai vyktų kaip anksčiau. Bet suprantu, kad dėl covid jie negali vykti kaip anksčiau“.</p>

	Siūlymai	9	<p>„Daugiau įdomių renginių su garsiais žmonėmis“;</p> <p>„Daugiau renginių su įdomiais žmonėmis“;</p> <p>„Daugiau renginių!“</p> <p>„Kuo daugiau renginių, įdomių susitikimų“;</p> <p>„Daugiau konkursų su prizais“;</p> <p>„Daugiau leisti pristatyti savo kūrybą: paroda, knygas ir pan.“;</p> <p>„Daugiau renginių ir parodų žmonių iš Panevėžio miesto ir rajono, nes esate miesto biblioteka“;</p> <p>„Rengti daugiau renginių moksleiviams, aktualių paskaitų“;</p> <p>„Noriu kokybiškų „Gyvų“ renginių“.</p>
Mokymai	Teigiamas vertinimas	2	<p>„Gerai mokymai“;</p> <p>„Labai geri užsiėmimai/pamokos“.</p>
Konsultacijos	Teigiamas vertinimas	1	<p>„Džiugina aptarnaujančio personalo geranoriškumas, konsultavimas“.</p>
Elektroninės paslaugos /internetas	Trūkumas	11	<p>„Nervina trukdžiai užsakant knygas per katalogą“;</p> <p>„Neįmanoma nieko susirasti LIBIS el.kataloge“;</p> <p>„Stringa el.katalogas, dažnai sunku užsisakyti knygas“;</p> <p>„Nesuprantamai veikia bibliotekos el. katalogas“;</p> <p>„Pasikeitė knygų užsakymo sistema, l. sudėtinga“;</p> <p>„Dažnai kataloge savarankiškai nerandu knygų, sunku suprasti kaip pateikti užklausą teisingai, kad rastų ko man reikia. Taip pat labai nepatogu, kad negaliu knygų užsakyti vaikui iš vaikų bibliotekos per katalogą – LABAI NEPATOGU.“;</p> <p>„Sunkumų sudaro pasikeitusi ir neįprasta galimybė naudoti elektroniniu leidinių užsakymu“;</p> <p>„Gražinti reikia seną katalogo sistemą. Padaryti pakeitimai labai apsunkina, sudėtinga sugauti kaip ką daryti. Mano aplinkoje yra žmonių, kurie dabar nebeužsisako knygų, nes kelis kartus sistema strigo; kitiems nors laukė eilėje atėjo žinutė, kad jų atsiėmimo laikas baigėsi ir knyga perleista kitam – tačiau prieš tai jokio pranešimo, kad knygą galima pasiimti nebuvo. Gal net reiktų, kad biblioteka parengtų kokią instrukciją/vadovą, kaip naudotis nauja sistema, ar kokį video“;</p> <p>„Naujas portalas biblioteka nėra toks efektyvus kaip buvęs portalas. Knygas užsisakydavau kiekvieną mėnesį, o dabar tai padaryti sunkiau, todėl tenka eiti į biblioteką. Ieškant knygų netik labai ilgai reikia laukti (kas nebuvo problema su buvusiu tiklalapiu), bet ir rodomos visos knygos, esančios ne tik Gabrielės Petkevičaitės-Bitės bibliotekoje, bet ir kitose Lietuvos bibliotekose. Atsirinkti kur man tinkama biblioteka užima daugiau laiko nei aš norėčiau praleisti užsisakydama knygas“;</p> <p>„Su savo nauja svetaine sumaišėte viską. Nieko neįmanoma rasti“;</p> <p>„Labai nepatogus turimos knygos skaitymo laiko pratesimas“.</p>
Įvairūs		6	<p>„Biblioteka turėtų būti draugiška gyvūnams, kad žmogus nesijaustų nepatogiai, jei nori ateiti į biblioteką eidamas pro šalį.“;</p> <p>„Mano gyvūnas tvarkingas, žino kaip elgtis viešoje erdvėje. Nesinori kankinti gyvūno ir palikinėti jį kieme prie bibliotekos“;</p> <p>„Kad galėčiau ateiti į biblioteką su šunimi“;</p> <p>„Norėčiau į biblioteką ateiti su savo šunimi“;</p> <p>„Noriu, kad galėčiau nepalikti savo šuns kieme, kai ateinu pasiimti knygų“;</p> <p>„Galvoju, kad įvertinant šią biblioteką kūrusios Elžbietos Jodinskaitės nuopelnus, prasminga būtų pavadinti jos vardu nors Didžiąją skaityklą“;</p> <p>„Mano nuomone bibliotekoje turėtų būti daugiau tylos“;</p> <p>„Kad būtų panaikintas GP“;</p> <p>„Siūlymas atrasti savo veidą, ir aktyvumą. Kaip ir dažna biblioteka, ir ši biblioteka yra labai vidutiniška... per mažai unikalų sukurtų paslaugų, itin išraiškingo veido. Tiesa, yra keletas labai įdomių projektų pastaruoju metu (šiaurės šalių knygų paroda ir edukacija)“;</p> <p>„Labai laukiame vaikų skyriaus atnaujinimo“.</p>

*Respondentų kalba netaisyta

PRIEMONIŲ, GERINANČIŲ BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ PRIEINAMUMĄ IR VARTOTOJŲ PASITENKINIMĄ PLANAS		
Nr.	PRIEMONĖ	APRAŠYMAS
1.	Remiantis universalaus dizaino principais atnaujinti nuorodas ir ženklimą Bibliotekoje bei pritaikyti juos specialiųjų poreikių auditorijoms	<ol style="list-style-type: none"> 1. Išanalizuoti, kiek Bibliotekos erdvėje pateikiamos nuorodos ir ženklimas atitinka universalaus dizaino principus; 2. Atnaujinti Bibliotekos centrinės erdvės informacines nuorodas; 3. Pritaikyti nuorodas ir ženklimą specialiųjų poreikių auditorijoms (Sensoriniai ir informaciniai žemėlapiai, specialus ženklimas)
2.	Tapti draugiška gyvūnams Biblioteka	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atnaujinti naudojimosi Biblioteka taisyklės, įtraukiant galimybę lankytis Bibliotekoje su gyvūnais; 2. Užregistruoti Biblioteką svetainėje „Draugiški Gyvūnams“, gauti specialų ženkliuką ir pažymėti juo Biblioteką; 3. Supažindinti darbuotojus ir lankytojus su sąlygomis ir reikalavimais, norint apsilankyti Bibliotekoje su gyvūnu; 4. Suformuoti lankytojams su gyvūnais pagalbos rinkinį (indelis su vandeniu, atsarginis pasaitėlis gyvūnui, šiukšlių dėžė, rankšluostinis popierius, maišeliai).
3.	Gerinti naudojimosi Bibliotekos patalpomis sąlygas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remiantis tyrimo 2 priede išsakytais pasiūlymais, sudaryti lankytojų poreikius atliepantią naudojimosi bibliotekos patalpomis gerinimo priemonių sąrašą; 2. Įgyvendinti sąraše nusimatytas priemones
4.	Formuoti ir atverti teminius fondus tikslinėms lankytojų grupėms	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudaryti teminius literatūros sąrašus (literatūra slaugos, spec. pedagogikos temomis, literatūra verslo, vadybos, lyderystės temomis, pedagoginė-psichologinė literatūra, literatūra jaunimui, profesinė literatūra bibliotekų specialistams, literatūrą istorijų pasakojimo temomis, literatūra šeimoms vaikų auklėjimo temomis, literatūra MIR temomis, Šiaurės šalių vaikų literatūra), parengti jų interaktyvias prieigas; 2. Įrengti atvirus teminius fondus Bibliotekos erdvėse; 3. Aktualizuojant teminius fondus, įgyvendinti tikslines auditorijas buriančias veiklas 4. Suplanuoti ir įgyvendinti komunikacijos veiklas tikslinėms grupėms (šeimoms su vaikais, verslininkams, spec. pedagogams, jaunimui); 5. Tyrinėti tikslinių grupių poreikius ir pildyti fondą trūkstama temine literatūra

