



Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis

Tyrimo duomenų analizė ir rezultatai

Panevėžys, 2023

TURINYS

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

PAGRINDINĖ INFORMACIJA APIE TYRIMĄ

Tyrimo tikslas – nustatyti Panevėžio apskrities Gabrielės 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>. Jis atliekamas kas 2 metus.

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.

Apklausos tikslinė grupė – Bibliotekos paslaugų vartotojai (lankytojai).

Metodas – kiekybinis tyrimas, kurio metu pasirinktas apklausos metodas (žr. 1 priedas).

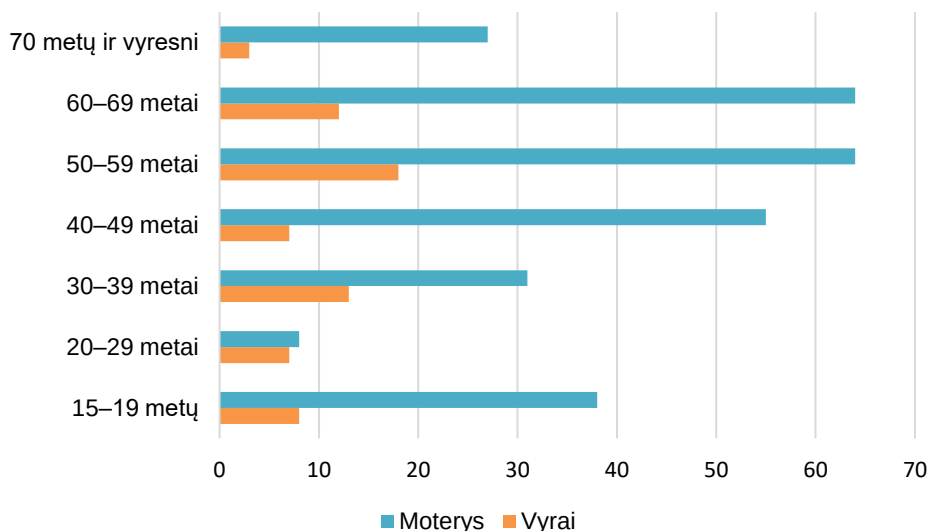
Klausimynas patalpintas internete, naudojantis „Google Forms“ galimybėmis, popierinių anketų duomenys suvesti rankiniu būdu į „Google Forms“. Gauti duomenys apdoroti „Microsoft Excel“ programa. Tyrimo metu apklausti 355 Bibliotekos lankytojai. Duomenų rezultatai buvo suvesti į „Microsoft Office Excel“ programą ir atvaizduoti grafiškai.

Apklausos duomenų rinkimo laikas – 2023 m. spalio 9 d. – gruodžio 11 d.

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

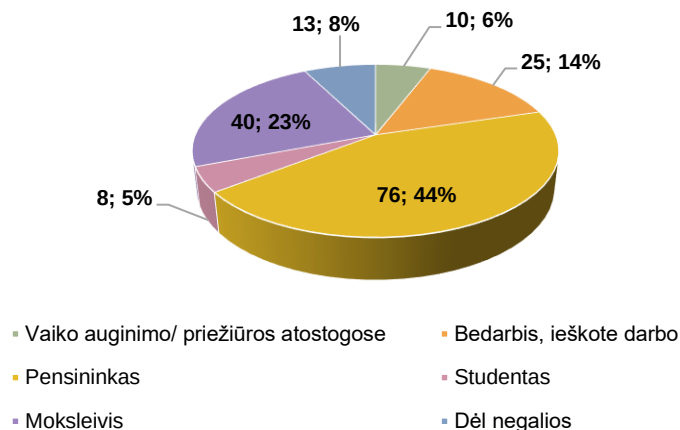
DUOMENŲ ANALIZĖ IR REZULTATAI

Atliekant tyrimą 2023 metais respondentų apklausta 9 proc. daugiau nei 2021 metais (2021 – 326, 2023 – 355 respondentų). Tyrimo metu paaiškėjo, kad lankytojų pasiskirstymas pagal lytį yra nevienodas. Bibliotekoje lankosi daugiau moterų. Lyginant su 2021 metų tyrimo rezultatais pastebimas 13 proc. išaugęs moterų, 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=355)

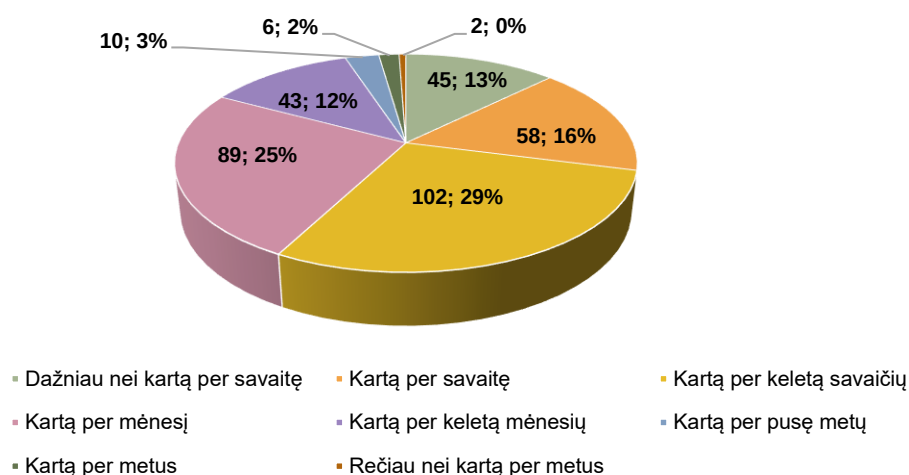
Aktyviausiai anketas pildė 50–59 metų (23 proc.), 60–69 metų (21 proc.) ir 40–49 metų (17 proc.) amžiaus respondentai. Pastebimas respondentų pagal amžiaus grupes mažėjimo pokytis lyginant su 2021 metų tyrimo duomenimis: jauniausiojo amžiaus, 15–19 metų ir 20–29 metų (-44 proc.), respondentai pildė vangiausiai. Tačiau itin ženkliai išaugo 50–59 (+74 proc.) ir 40-49 (+44 proc.) metų amžiaus respondentų atsakymų skaičius. Apklausoje dalyvavo 96 proc. Panevėžio miesto ir rajono gyventojų. Likusieji nurodė savo gyvenamąją vietą kituose Lietuvos miestuose ar užsienyje (2,5 proc.: Kaunas, Kėdainiai, Krekenava, Pasvalys, Vilnius, Norvegija, Vokietija) ar nenurodė visai (1,5 proc.). Lyginant su 2021 metų tyrimo rezultatais augo respondentų skaičius, kurie nurodė turintys aukštąjį išsilavinimą (+18 proc. ir siekė 49 proc. visų atsakiusių į apklausą). O turinčių aukštesnįjį išsilavinimą augo (+71 proc. ir siekė 28 proc. visų atsakiusių į apklausą). Pildžiusių apklausą su aukštuoju ar aukštesnioju išsilavinimu skaičius reikšmingai augo. Tam įtakos turėjo vidurinį išsilavinimą turinčių asmenų dalyvavimo tyrime sumažėjimas (- 28 proc. ir siekė 11 proc. visų atsakiusių į apklausą). Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą ar nedarbo priežastis leidžia daryti prielaidą, kad Bibliotekoje mažiausiai lankosi asmenys, esantys vaiko priežiūros atostogose ir studentai (žr. 2 pav.).



2 pav. Lankytojų pasiskirstymas pagal užimtumą ar nedarbo priežastis (kiekybinė išraiška N=355)

Apklausos metu surinktų demografinių duomenų analizė atskleidė ir besikeičiantį įsivaizduojamo Bibliotekos lankytojo portretą, kuris naudojasi įvairiomis jos teikiamomis paslaugomis. Kaip ir 2021 m. atlikto tyrimo metu išryškėjo du aktyviausių lankytojų portretai. Vienas iš lankytojų portretų – 49–59 metų dirbanti, turinti aukštąjį ar vidurinį išsimokslinimą ir Panevėžio mieste gyvenanti moteris. Kitas – 60–69 metų amžiaus, jau baigusi darbinę veiklą, moteris, turinti aukštąjį ar vidurinį išsimokslinimą ir gyvenanti Panevėžio mieste. Tuo tarpu 2021 metų tyrimo metu buvo nustatyta, kad aktyviausios bibliotekų paslaugų vartotojų grupės buvo 15–19 metų moksleiviai (daugiau vaikinai) ir 60–69 metų darbinę veiklą baigę asmenys (daugiausia moterys).

Biblioteka siūlo daug paslaugų savo lankytojams, tai fizinis knygų ir periodinių leidinių skolinimas, kompiuterinio raštingumo mokymai, kultūrinių ir šviečiamųjų renginių organizavimas. Keičiantis laikmečio aplinkybėms ir vartotojų poreikiams, biblioteka siekia patenkinti įvairių visuomenės grupių narių interesus ne tik Panevėžio mieste, bet ir regione. Suteikti patrauklią aplinką ir galimybes savirealizacijai, mokymuisi, kūrybai. 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=355)

Respondentų buvo klausiama, kaip dažnai jie naudojami Bibliotekos teikiamomis paslaugomis.

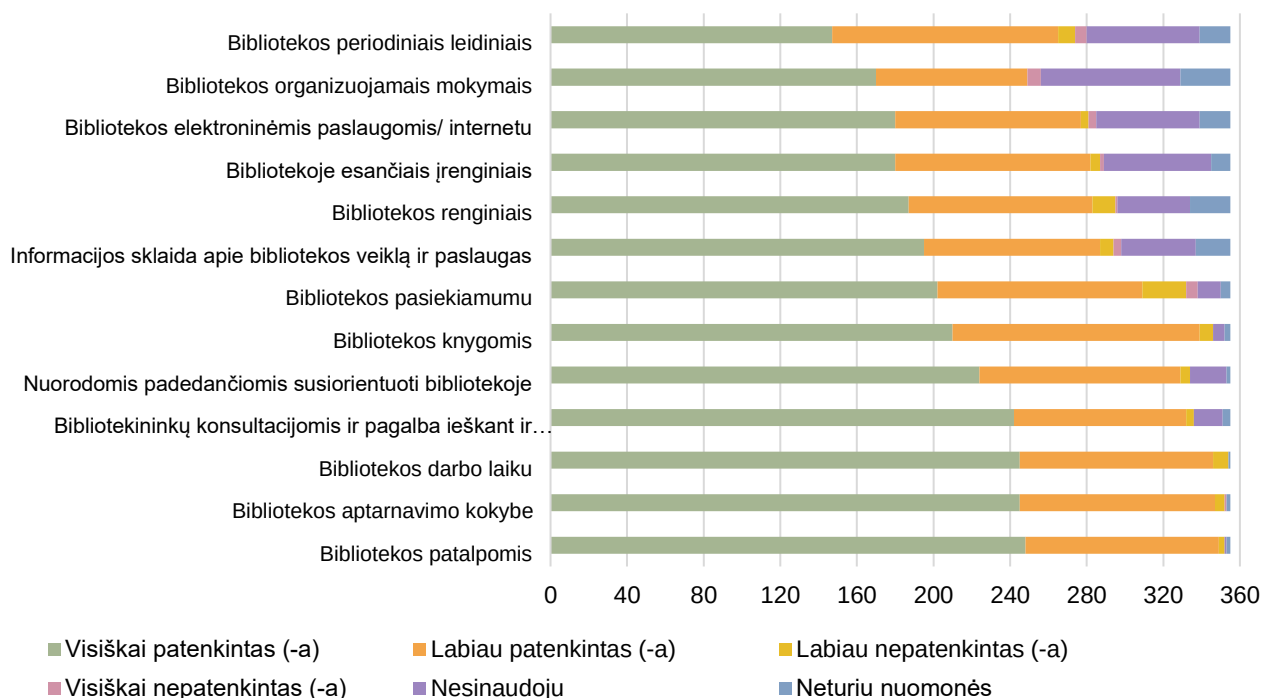
Lyginant su 2021 m. atliktu tyrimu pastebėta, kad besinaudojančių Bibliotekos paslaugomis *rečiau nei kartą per metus* neliko visai (buvo 14 proc.), o tik *kartą per metus besilankančių* skaičius mažėjo nuo 6 iki 2 proc. Dažnesnį lankytojų lankymąsi ir naudojimąsi Bibliotekos paslaugomis neabejotinai įtakojo pasibaigę Covid-19 pandemijos ribojimai ir išaugęs vartotojų poreikis bendrauti gyvai. Darytina prielaida, kad gyventojų lankymosi Bibliotekoje įpročiai grįžo į priešpandeminį laikotarpį.

Apie gyventojų lankymosi Bibliotekoje įpročių grįžimą į priešpandeminį laikotarpį iš dalies patvirtina ir ženkliai išaugęs respondentų skaičius, kurie teigė, kad Bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį (+ 7 proc. lyginant su 2021 metų tyrimo duomenimis) ar kartą per keletą savaitių (12,5 proc. lyginant su 2021 metų tyrimo duomenimis). 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 teigiami vertinimai, trūkumai ir pasiūlymai pateikti 2 priede). Šie pastebėjimai padės ne tik pagrįsti respondentų teigiamus ar neigiamus vertinimus, bet ir leis sudaryti tobulintinų Bibliotekos teikiamų paslaugų planą 2024–2025 metams.

Tyrimo rezultatai atskleidė (žr. 4 pav.), kad Bibliotekos *patalpomis* visiškai ar labiau patenkinti beveik visi vartotojai (**98,3 proc.**), kurie pildė apklausą. Lyginant su 2021 metų tyrimo duomenimis žymiai augo teigiamas vertinimas (+5,37 proc.). Išaugusį pasitenkinimą Bibliotekos patalpomis įtakojo 2022 metais vykdytas Bibliotekos erdvių pertvarkymas, siekiant funkcionalumo ir naudojimosi patalpomis gerinimo. 2022 m. rugsėjo 1 d. 100-mečio proga atidaryta atnaujinta Elžbietos Jodinskaitės kraštotyros skaitykla, skirta įprasminti pirmosios vadovės Elžbietos Jodinskaitės atminimą. Atvirose fonduose prieinamos garsių kraštiečių asmeninės bibliotekos ir kolekcijos. Bendradarbiaujant su Vilniaus dizaino ir technologijų kolegijos studentėmis atnaujintas skaityklos dizainas, skaitykla pritaikyta individualiam ir grupiniam darbui bei tyrinėjimui. Taip buvo atnaujintas įvairių Bibliotekos erdvių apšvietimas. Darytina prielaida, kad šie patalpų gerinimo sprendimai atliepė vartotojų poreikius, išsakytus 2021 metų tyrimo metu ir prisidėjo prie geresnio įvertinimo.

Paanalizavę respondentų pasisakymus atvirame klausime galime teigti, kad lankytojams vis dar aktuali (kaip ir ankstesniais metais atliktų tyrimų metu) išlieka galimybė periodinius leidinius skaityti pirmajame Bibliotekos aukšte (pvz.: „*Skaityklos laikraščiams pirmame aukšte*“; „*Laikraščiai galėtų būti ne taip aukštai*“; „*Viskas gerai su jumis, tik laikraščiai galėtų būti antrame ar pirmame. Trečias per aukštai sunku lipti*“; „*Žurnalai galėtų būti ir pirmame aukšte*“; „*Gal galima laikraščius perketi į 1 aukštą, nes man sunkiau užlipti. Turbūt ir kitiems vyresniems būtų patogiau*“). Taip pat buvo pateikti ir kiti pastebėjimai, galintys prisidėti prie patogesnio patalpų pritaikymo lankytojų poreikiams („Reiktų rankenų prie sienos tik įėjus į biblioteka. Ten kur laiptai. Sunkiau užlipti laiptais“; „Labai reiktų turėklų priešais registraciją, lipant laipteliais, kad būtų į ką atsiremti“; „Galėtų būti registracijoje ant sienos laikrodis“; „Reiktų dviračių stovo vietoj „Bolt“ paspirtukų“; „Viskas gerai, nebent kartais pasigendu veikiančios kavinės“ ir pan.).



4 pav. Respondentų pasitenkinimas Bibliotekos paslaugomis (kiekybinė išraiška N=355)

Šios įstaigos aptarnavimu (*paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.*) visiškai ar labiau patenkinti **97,7 proc.** respondentų. Bendrai vertinant respondentų pasisakymus, aptarnavimas vertinamas labai gerai ar gerai, tai pagrindžia respondentų pasisakymai atviraime klausime. Lyginant su 2021 m. duomenimis, šis rodiklis augo 4,80 proc. Šį pagerėjimą galima sieti su galimybe vartotojams laisvai lankytis Bibliotekoje, kai ši galimybė kurį laiką buvo apribota dėl Covid-19 pandemijos. Dažnesni apsilankymai Bibliotekoje sąlygojo ilgesnį praleidžiamą laiką tiesiogiai bendraujant su Bibliotekos specialistais. Tikėtina, kad tai suteikė vartotojams daugiau teigimų emocijų. Neigiamą kai kurių respondentų aptarnavimo vertinimą atskleidžia ir pavienių respondentų pasisakymai atviraime klausime. Respondentai savo pasisakymuose galimai mini tam tikrą Bibliotekos specialistą/-us (pvz.: „*AJE nelabai būna įdomu, kai dirba vyrukas. Jis tik sėdi prie kompiuterio*“; „*Labai skiriasi aptarnaujančių darbuotojų noras padėti: vienos labai geranoriškos, kitų geriau nieko neklaust*“), kai kuriais atvejais apibūdinimai taikomi visiems įstaigos darbuotojams (pvz.: „*Keista, kai bibliotekoje didžiausias triukšmas yra keliamas pačių bibliotekos darbuotojų. [...] Specialiai atvykus dirbti į erdvę, kurioje turėtų būti galima susikaupti ir būti neblaškomam, nemalonu, kai tenka girdėti garsiai aptarinėjamus darbuotojų asmeninius reikalus ar net apkalbas apie kitus bibliotekos lankytojus [...]*“). Tyrimo metu sulaukta daugiausia teigiamų vertinimų (56 proc. visų teigiamų vertinimų), tačiau rekomenduotina atkreipti dėmesį į šiuos nors ir pavienius, vartotojų manymu, komentarus, atskleidžiančius netinkamo aptarnavimo atvejus ar menkinančius Bibliotekos darbuotoją, Bibliotekos kaip įstaigos įvaizdį.

Bibliotekos darbo laiku visiškai ir labiau patenkinti **97,5 proc.** lankytojų. Nepatenkintų darbo laiku respondentų skaičius lyginant su 2021 m. dar labiau mažėjo (- 6,05 proc.). Tokiems vertinimams įtaką turėjo ankstesniais metais įgyvendinti Bibliotekos darbo laiko pakeitimai (pvz.: „švaradienių“ atsisakymas 2021 m.). Taip pat lankstus Bibliotekos darbo laiko pritaikymas atsižvelgiant į metų laikus ir lankytojų srautus.

92,7 proc. respondentų nurodė, kad jie yra visiškai ar labiau patenkinti *Bibliotekoje esančiomis nuorodomis (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.)*, *padedančiomis susiorientuoti (pvz.: „Labai lengva susiorientuoti erdvėje“)*. Lyginant su 2021 metų tyrimo rezultatais, pasitenkinimo šia paslauga teigiamas pokytis ryškiausias iš visų paslaugų – pasitenkinimo procentas augo –19,06 proc. Toks rodiklio augimas siejamas su Bibliotekos patalpose 2022–2023 metais atliktu visų nuorodų, pagrindinio Bibliotekos informacinio stendo atnaujinimu ir informacinių erdvių ženkliniu, remiantis universalios dizaino principais. Bibliotekoje esančios nuorodos ir kitas ženklavimas pritaikyti įvairių poreikių auditorijoms. Atlikti informacinio stendo atnaujinimo ir informacinio ženklavimo darbai Bibliotekos erdvėse buvo siejami su iniciatyvos „Biblioteka visiems“ veiklomis. Susiejus erdvių žymėjimą su sensorine informacija, pagerėjo vartotojo galimybės savarankiškai susiorientuoti ir saugiau jaustis Bibliotekos erdvėse, ypač šis žymėjimas atliepia negalią turinčių asmenų ar juos lydinčių artimųjų poreikius.

Bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiuojimas, parkavimas ir pan.) visiškai patenkinti ar labiau patenkinti yra **87,0 proc.** apklaustųjų. Lyginant su 2021 m. pasitenkinimo rodiklis kilo 6,37 proc. Teigiamas pokytis galėtų būti siejamas su šalia Bibliotekos pastato įkurta „Bolt“ paspirtukų parkavimo stotele. Pasiūlymuose pateikta keletas pavienių trūkumų/pasiūlymų, kurie siejami su vartotojų poreikiu didesniai pakavimo vietų skaičiui ar galimybe nemokamai parkavimuisi (pvz.: „Mažas parkingas“, „Stovėjimo aikštelė maža“, „Nėra kur parkuoti automobilį. Galėtų būti 2–3 vietos (nemokamos) prie įėjimo į pastatą“). Šie trūkumai kartojosi ir ankstesniuose tyrimuose.

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 **80,8 proc.** respondentų (visiškai ir labiau) patenkinti teikiamomis Bibliotekos informavimo paslaugomis. Lyginant su 2021 m. tyrimo duomenimis, nepasitenkinimas šia paslauga mažėjo (-9,99 proc.). Darytina prielaida, kad pasitenkinimo augimui šia paslauga įtakos turėjo 7 proc. sumažėjęs respondentų skaičius, kurie teigia, kad jokiais Bibliotekos informacijos sklaidos šaltiniais nesinaudoja. Nepaisant išaugusio pasitenkinimo informacijos pasiekiamumu respondentai taip pat turėjo pasiūlymų, kaip dar galima būtų tobulinti informacijos sklaidą (pvz.: „Reikėtų patraukti paspirtukus, negalima įskaityti skelbimų. Plakatuose rašyti dieną ir laiką didesniu šriftu“, „Norėčiau daugiau informacijos gauti registratūroje“ ar pan.).

Net 95,5 proc. respondentų teigė, kad *Bibliotekos knygomis* jie yra visiškai ir labiau patenkinti. Teigiamą fondo formavimą ir paslaugas atskleidžia sumažėjęs (-7,2 proc. lyginant su 2021 m. tyrimu) respondentų skaičius, teigiančių, kad knygomis jie nesinaudoja ar Bibliotekos turimi fondai jų visiškai netenkina. Lyginant su 2021 metų tyrimu pasitenkinimas šia paslauga augo 8,38 proc. Darytina prielaida, kad teigiamam vartotojų nuomonės augimui įtakos turėjo Bibliotekoje (visose šalies bibliotekose) pradėta nemokamai teikti tarpbibliotekinio abonemento (TBA) – knygų dalijimosi tarp šalies bibliotekų paslauga, kuria naudojantis viena biblioteka skolina dokumentus kitai. Kai kiekvienas skaitytojas, neradęs norimos knygos savo bibliotekoje, galėjo nemokamai ją užsisakyti iš bet kurios kitos Lietuvos bibliotekos. Nors ši paslauga visuomenei buvo teikiama jau ne vienus metus, nuo 2022 m. spalio 1 d. tampo dar patrauklesnė – norimą knygą ar leidinį iš kitos bibliotekos galima užsisakyti nemokamai.

Nors respondentai patenkinti šia paslauga, tačiau atvirame klausime dėl veiklos tobulinimo įvardijo keletą reikšmingų trūkumų, kurie susiję su ilgu knygų laukimu ar nusivylimu bibliotekininkų negebėjimu suteikti tinkamas rekomendacijas apie naujausią Lietuvos ir užsienio literatūrą (pvz.: „*Naujos knygos ilgai nepateikiamos skaitytojams, rezervavus pirmam tenka laukti 2–3 mėnesius (bibliotekininkai skaito?)*“; „*Bibliotekoje mano interesai minimalūs – gauti skaitymui gerą knygą. Bet bibliotekininkai dažnai neturi, ką pasiūlyti. [...] bibliotekininkai turėtų gebėti rekomenduoti knygas skaitymui, būti žinovais naujausios literatūros, žinoti autorius, jų naujausius leidimus, mokėti sudominti ir pasiūlyti knygą tokią, kad skaitytojas nenusiviltų, o norėtų perskaityti dar daugiau to paties autoriaus knygų ar pasidomėti plačiau tam tikros šalies literatūra*“).

Dalis respondentų atvirame klausime pateikė konkrečius pastebėjimus-siūlymus dėl fondo, susijusius su komunistine ideologija, užsienio kalbų literatūra, jos viešinimu ir kt. (pvz. „*Daugiau įdomesnių įvairesnių renginių, populiarių anglišų knygų*“; „*Pageidautina, kad būtų pateikti gautų naujų knygų sąrašai, o ne viena dvi knygos padėtos lentynoje kaip paroda [...]*“; „*Reikia šalinti iš lentynų komunistinių ideologų knygas*“; „*Gal galima būtų įsigyti nurašytas ar nenaudojamas bibliotekos knygas, taip kaip užsienyje galima tą padaryti?*“).

Tyrimu buvo siekta išsiaiškinti ir koks vartotojų *pasitenkinimas periodiniais leidiniais*. Visiškai ir labiau patenkinti buvo **74,6 proc.** vartotojų. Patenkintų periodiniais leidiniais, lyginant su 2021 metų tyrimu, skaičius augo (+5,32 proc.). Tačiau pastebėtina, kad, kaip ir ankstesnio tyrimo metu, Bibliotekos prenumeruojami periodiniai leidiniai – viena mažiausiai dominančių Bibliotekos paslaugų. Kadangi išlieka vis dar pakankamai didelis skaičius, net 21,1 proc., respondentų, nurodžiusių, kad neturi nuomonės ar nesinaudojantys šia paslauga.

Patenkintų *Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.)* respondentų skaičius, lyginant su ankstesnio tyrimo duomenimis, augo 11,95 proc. ir sudarė **79,4 proc.** Tokį gerą rezultatą įtakojo nuolatinė kompiuterinės ir kitos įrangos priežiūra ir pagal galimybes atnaujinimas. Turbūt svarbiausia pasitenkinimo Bibliotekos įrenginiais augimo priežastis 2023 metų pradžioje vartotojams pasiūlyta nauja paslauga – knygomatai. Prie Bibliotekos Centrinų rūmų (Respublikos g. 14), rekonstruojamo Vaikų ir jaunimo kultūrinės edukacijos skyriaus (Aukštaičių g. 4) pastatyti knygomatai suteikė galimybę pasiimti užsakytas knygas bet kuriuo paros metu ir visomis dienomis, per šventes bei savaitgalius. Naujieji įrenginiai veikia ir Bibliotekos nedarbo valandomis, tad lankytojai gali pasirinkti jiems patogesnę būdą. Šios paslaugos patogumą patvirtina ir respondentų išsakyta nuomonė atvirame klausime (pvz.: „*Labai patogus knygomatas*“; „*Gera, kad yra knygomatas*“).

Bibliotekos organizuojamais renginiais **79,7 proc.** respondentų yra visiškai arba labiau patenkinti. Lyginant su 2021 metų tyrimo rodikliu pastebimas 9,17 proc. respondentų, patenkintų šia paslauga, augimas. Respondentai pateikdami savo nuomonę apie Bibliotekos organizuojamus renginius atvirame klausime trūkumų beveik neįvardijo. Tačiau sulaukta labai daug pasiūlymų, kurių didžioji dalis susijusi su prašymu organizuoti daugiau gyvų susitikimų/renginių su žinomais ir šiuo metu populiariais Lietuvos meno, literatūros kūrėjais ar mokslo atstovais, pristatančiais savo kūrybą/veiklą (pvz. „*Daugiau kokybiškų renginių, pasikviečiant žinomus rašytojus, mokslininkus, menininkus*“; „*Daugiau susitikimų su teatro ir meno žmonėmis (konkrečiai: rež. J. Vaitkus)*“; „*Domina renginiai, susitikimai su meno kūrėjais*“; „*Norėtusi*

renginių su įdomesniais žmonėmis, ne tik knygų pristatymų“).

Dalis pasiūlymų susiję su edukacijomis ar renginių pasiūla (vaikams, vidutinio amžiaus asmenimis ar jaunimui). Sulaukta pasiūlymų Bibliotekoje steigti ir naujus pomėgių klubus (pvz. „Siūlyčiau bibliotekoje suburti bibliofilų klubą [...]“; „Esu sveiko, judraus gyvenimo būdo šalininkė. Todėl siūlyčiau bibliotekoje veikiančių klubų sąrašą papildyti žygeivių klubu [...]“).

Biblioteka intensyviai organizuoja gyventojų kompiuterinio ir informacinio raštingumo ugdymui skirtus mokymus tiek pagal Bibliotekos specialistų parengtas mokymų programas, kurių 2023 metais buvo siūloma net 18, tiek dalyvaudama valstybinės reikšmės programose ar prisijungdama prie pasaulinės reikšmės renginių. Tyrimo metu sužinota, kad *Bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)* **70,1 proc.** respondentų yra visiškai ir labiau patenkinti, tai 12,47 proc. daugiau nei 2021 metais. Pažymėtina, kad augantis respondentų, patenkintų šia paslauga, skaičius rodo, kad teikiama paslauga yra kokybiška ir itin aktuali (pvz., 2023 metais organizuojami Informacinio raštingumo ir medijų mokymai, kurie leidžia įgyti taip reikalingų žinių, kaip efektyviai naudotis šiuolaikinėmis skaitmeninėmis technologijomis, socialiniais tinklais (Facebook, Instragram, YouTube) kasdieninėje ir profesinėje veikloje. Įgyjamos žinios ne tik kaip naudotis šiais įrankiais, bet įgyjamas supratimas apie jų veikimo ir naudojimo principus, saugaus naudojimosi socialiniais tinklais būdus, jų naudą ir trūkumus, patikimos informacijos atranką ir įtaką.

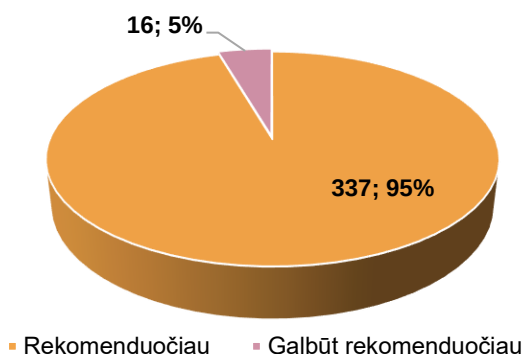
Kadangi labai didelė visuomenės dalis yra pakankamai išlavinusi kompiuterinio raštingumo įgūdžius ir jų turimos žinios atitinka jų asmeninius poreikius, naudojimasis šia Bibliotekos paslauga nėra itin populiarus. Tiesiog ji aktuali mažesniai visuomenės ratui. Tai pagrindžia ir tyrimo duomenys – 28 proc. respondentų nurodė, kad šia paslauga nesinaudoja ar neturi nuomonės apie ją, nes nesinaudoja. Poreikis naudotis Bibliotekos organizuojamais kompiuterinio raštingumo mokymais natūraliai mažėja.

Bibliotekos darbuotojų konsultacijas bei pagalbą ieškančių ir naudojančių informaciją visiškai ir labiau patenkintų šia paslauga nurodė **93,5 proc.** respondentų. Pastebimas žymus augimas (+11,01 proc.). Įtakoti teigiamą šio rodiklio augimą galėjo Covid-19 pandemijos pabaiga, nes lankytojai vėl įgijo galimybę laisvai lankytis Bibliotekoje ir gyvai bendrauti su specialistais jiems rūpimais klausimais. Tiesioginis bendravimas, tikėtina, suteikė daugiau teigiamų emocijų. Matoma aiški sąsaja tarp šios paslaugos ir aptarnavimo vertinimo.

Vertindami *Bibliotekos elektronines paslaugas/internetą (el. katalogus, duomenų bazines ir pan.)* taip pat pastebime labai stipriai išaugusį pasitenkinimą šiomis Bibliotekos paslaugomis. Visiškai patenkintų ar labiau patenkintų šia paslauga buvo **78 proc.** respondentų. Lyginant su 2021 m. tyrimu fiksuojamas 16,99 proc. augimas. Atkreiptinas dėmesys ir į mažėjantį (-7 proc.) nesinaudojančių šia paslauga ar neturinčių nuomonės apie ją respondentų skaičių. 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. Darytina prielaida, kad vartotojai apsiprato ir įgijo pakankamai įgūdžių naudotis naująja sistema, nebekelia tiek daug neigiamų emocijų, kurios buvo

išryškėjusios praeito tyrimo metu. Tačiau atsakydami į anketos atvirą klausimą pavieniai respondentai įvardijo, kad visgi nauja sistema jiems nėra patogesnė, ji atrodo sudėtinga, stringanti ir kartais, jų manymu, net Bibliotekos darbuotojai negali išspręsti kilusių problemų (pvz.: „Ankstesnė knygų ar kitos info paieška/užsisakymo savitarna buvo daug suprantamesnė ir puikiai atliepė galimybes susirasti ir užsisakyti reikiamos info. Dabartinė sistema – paini, informacijos paieška labai sudėtinga, tad ją nebesinaudoju, ieškau kitų būdų, kaip susirasti reikalingos medžiagos...“; „Netenkina elektroninių paslaugų kokybė: per daug sudėtinga, stringanti. Net bibliotekos darbuotojos negali padėti išspręsti problemos“).

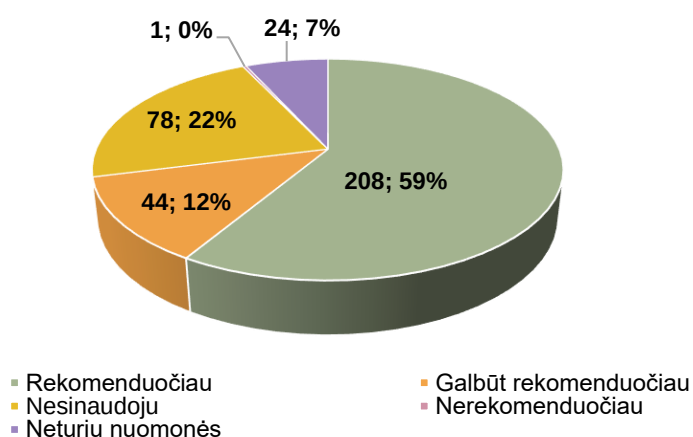
Tyrimu taip pat siekta sužinoti, ar respondentai rekomenduotų kitiems asmenims apsilankyti Bibliotekoje (žr. 5 pav.).



5 pav. **Vartotojų rekomendavimas apsilankyti Bibliotekoje** (kiekybinė ir proc. išraiška N=355)

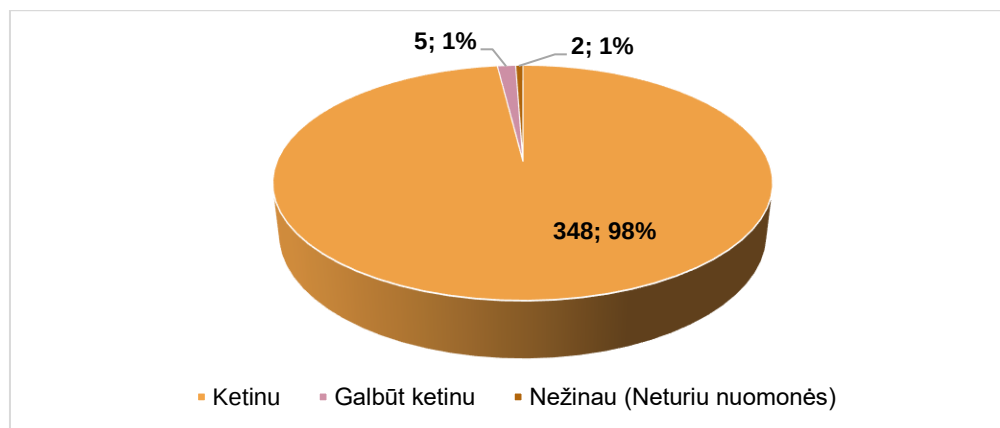
Kaip matyti, 95 proc. respondentų rekomenduotų, dar 5 proc. – galbūt rekomenduotų apsilankyti Bibliotekoje. Toks rezultatas rodo, kad respondentai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe, todėl savo gerą patirtimi dalijasi ir rekomenduoja šią įstaigą kitiems asmenims. Lyginant su 2021 m. atlikto tyrimo rezultatais neabejojančių, kad tikrai rekomenduotų, rodiklis žymiai augo (+7 proc.). Tokie rezultatai leidžia daryti prielaidą, kad išaugęs teigiamas Bibliotekos paslaugų vertinimas tiesiogiai susijęs su aukštu rekomendavimo rodikliu, kuris remiasi asmeninėmis respondentų patirtimis. Galima teigti, kad 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=355)

5 proc. (2021 m. 16 proc./ 2023 m. 22 proc.) respondentų nurodė nesinaudojantys Bibliotekos organizuojamais edukaciniais renginiais. Tikėtina, kad 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. Tačiau džiugina tai, kad rekomenduojančių skaičius lyginant su 2021 metais atliktu tyrimu išlieka stabilus – toks pat 59 proc.



7 pav. Respondentų ketinimas ateityje lankytis Bibliotekoje (kiekybinė ir proc. išraiška N=355)

Galima daryti išvadą, kad teikiamomis Bibliotekos paslaugomis yra patenkinta didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų, kadangi 98 proc. respondentų nurodė ketinantys ir toliau naudotis Bibliotekos paslaugomis bei lankytis joje ateityje (žr. 7 pav.). Lyginant su 2021 m. atlikto tyrimo rezultatais, pastebimas reikšmingas respondentų, nurodančių, kad ketina ir ateityje lankytis Bibliotekoje, augimas (+19 proc.). Darytina prielaida, kad tokiai respondentų nuomonei galėjo padaryti įtaką įgyvendintos paslaugų teikimo gerinimo priemonės ir pokyčiai įgyvendinti valstybiniu lygiu (pvz., nemokama tarpbibliotekinio abonemento paslauga).

IŠVADOS

1. Apklausos metu surinktų demografinių duomenų analizė atskleidė ir besikeičiantį įsivaizduojamo lankytojo portretą, kuris lankosi Bibliotekoje ir naudoja įvairiomis jos teikiamomis paslaugomis. **Išryškėjo du aktyviausių lankytojų portretai.** Vienas – 49–59 metų dirbanti, turinti aukštąjį ar vidurinį išsimokslinimą ir Panevėžio mieste gyvenanti moteris. Kitas – 60–69 metų amžiaus, jau baigusi darbinę veiklą, moteris, turinti aukštąjį ar vidurinį išsimokslinimą ir gyvenanti Panevėžio mieste.
2. **Gauti duomenys parodė, kad gerėja apsilankymo dažnio rodiklis.** Lyginant su 2021 m. atliktu tyrimu pastebėta, kad besinaudojančių Bibliotekos paslaugomis rečiau nei kartą per metus neliko visai (o buvo 14 proc.), o tik kartą per metus besilankančių skaičius mažėjo nuo 6 iki 2 proc. Apie gyventojų lankymosi Bibliotekoje įpročių grįžimą į priešpandeminį laikotarpį iš dalies patvirtina ir

ženkliai išaugęs respondentų skaičius, kurie teigė, kad Bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį (+ 7 proc. lyginant su 2021 metų tyrimo duomenimis).

3. Tyrimo metu respondentai vertino trylika Bibliotekos teikiamų paslaugų. **Bendras vartotojų pasitenkinimo Bibliotekos teikiamomis paslaugomis lygis** per 2 metus ženkliai augo (lyginant su 2021 m. duomenimis + 9,76 proc.) ir **2023 m. siekė 86,54 proc.:**

- Visos Bibliotekos teikiamos paslaugos sulaukė augančios teigiamos respondentų nuomonės (nuo + 4,80 iki 19,06 proc.). Darytina prielaida, kad tokiai respondentų nuomonei galėjo padaryti įtaką įgyvendintos paslaugų teikimo gerinimo priemonės ir valstybinių lygiu įgyvendinti pokyčiai (pvz., nemokama tarpbibliotekinio abonemento paslauga).

- **Didžiausias pasitenkinimo rodiklių augimas susijęs su:**

- + 19,06 proc. – augo pasitenkinimas nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje. Toks rodiklio augimas siejamas su Bibliotekos patalpose 2022–2023 metais atliktu visų nuorodų, pagrindinio Bibliotekos informacinio stendo atnaujinimu ir informaciniu erdvių ženkliniu pagal universalius dizaino principus;

- + 16,99 proc. – augo pasitenkinimas Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu. Daugiausia tai siejasi su 2021 metais Nacionalinės M. Mažvydo bibliotekos įgyvendintu projektu „Modernaus elektroninio turinio išsaugojimas ir sklaida“ (METIS), kurio metu vykdytas LIBIS programos ir portalo ibiblioteka.lt modernizavimas. Darytina prielaida, kad vartotojai apsibrato ir įgijo pakankamai įgūdžių naudotis naująja sistema ir nebekelia tiek daug neigiamų emocijų ir naudojimosi problemų, kurios buvo išryškėjusios praeito tyrimo metu;

- + 12,47 proc. – augo pasitenkinimas Bibliotekos organizuojamais mokymais. Pažymėtina, kad augantis respondentų, patenkintų šia paslauga, skaičius rodo, kad teikiama paslauga yra kokybiška ir itin aktuali (pvz., 2023 metais organizuojami Informacinio raštingumo ir medijų mokymai leidžia įgyti taip reikalingų žinių, kaip efektyviai naudotis šiuolaikinėmis skaitmeninėmis technologijomis, socialiniais tinklais (Facebook, Pinterest, Instragram, YouTube) kasdieninėje ir profesinėje veikloje. Įgyjamos žinios ne tik kaip naudotis šiais įrankiais, bet sužinoma apie jų veikimo ir naudojimo principus, saugaus naudojimosi socialiniais tinklais būdus, jų naudą ir trūkumus, patikimos informacijos atranką ir įtaką. Taip pat tam įtakos galėjo turėti ir didelė mokymų temų pasiūla (net 18 programų), kurios gali atliepti įvairius informacinius poreikius;

- + 11,95 proc. – augo pasitenkinimas Bibliotekoje esančiais įrenginiais. Turbūt svarbiausia pasitenkinimo Bibliotekos įrenginiais augimo priežastis 2023 metų pradžioje vartotojams pasiūlyta nauja paslauga – knygomatai. Naujieji įrenginiai veikia ir Bibliotekos nedarbo valandomis, tad lankytojai gali pasirinkti jiems patogesnę būdą;

- + 11,01 proc. – augo pasitenkinimas Bibliotekos specialistų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija. Įtakoti teigiamą šio rodiklio augimą galėjo Covid-19 pandemijos pabaiga, nes lankytojai vėl įgijo galimybę laisvai lankytis Bibliotekoje ir gyvai bendrauti su specialistais jiems rūpimais klausimais. Tiesioginis bendravimas, tikėtina, suteikė daugiau teigiamų emocijų;

- + 9,99 proc. – augo pasitenkinimas informacijos sklaida apie Bibliotekos veiklą ir paslaugas. Darytina prielaida, kad pasitenkinimo šia paslauga augimui įtakos turėjo 7 proc. sumažėjęs respondentų skaičius,

kurie teigia, kad jokiais Bibliotekos informacijos sklaidos šaltiniais nesinaudoja. O pradėję naudotis šia Bibliotekos paslauga, pamatė ir jos teikiamas teigiamas naudas.

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:

- organizuoti bibliotekos erdvių ir paslaugų/informacijos pritaikymą lankytojų poreikiams;
- gerinti fizinės aplinkos pritaikymą;
- siekti kokybiškų kultūrinių paslaugų pasiūlos užtikrinimo;
- formuoti informacinius vartotojų poreikius atliepanti fondą, kokybiškai konsultuoti ir užtikrinti prieigą.

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 stipriasias 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 naudojotės 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 patalpos						
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 arba gyvenvietę):-----

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)

Teiginius į atvirą klausimą pateikė 53 proc. (190 iš 355) respondentų. Iš jų 27 proc. (51 iš 190) nurodė esantys patenkinti Bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir išreiškė žodinį palaikymą ir padėkas („*Ačiū už puikų darbą*“, „*Ačiū, kad esate*“, „*Be pretenzijų*“, „*Esu patenkinta*“, „*Dėkingumas*“, „*Esančios paslaugos tenkina mano poreikius*“, „*Viskas labai puiku*“, „*Viskuo esu patenkinta. Ačiū*“, „*Visko užtenka*“, „*Viskas puiku, sėkmės ateityje*“, „*Labai gera ir jauku praleisti laisvalaikį šioje bibliotekoje*“, „*Puiki vieta praturtėti dvasiškai*“, „*Patinka biblioteka, skaitau daug knygų*“ ir pan.).

Panaši dalis, 18 proc. (34 iš 190), pateikė tokius teiginius kaip „*pasiūlymų neturiu*“, „*siūlymų nėra, kol kas nėra, komentarų neturiu*“, „*nežinau*“ ir panašius, kurie nėra reikšmingi siekiant gerinti Bibliotekos paslaugų kokybę.

Lentelėje pateikiami 105 teiginiai (105 iš 190) – 55 proc., kurie atskleidžia vartotojų požiūrį į Bibliotekos teikiamas paslaugas ar pateikiami siūlymai veiklos tobulinimui.

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius N=105	Patvirtinantys teiginiai*
Patalpos	Teigiamas vertinimas	5	„Jauku, malonu, erdvu“; „Viskas jauku, gražu“; „Patalpos jaukios“; „Esu labai patenkinta erdvėmis darbui, kuriate labai jaukią aplinką :)“; „Esu patenkinta ramia, saugia aplinka ir darbui dirbti tinkama patalpa“.
	Trūkumas	3	„Kartais reikia tylios erdvės pašnekėti asmeniškai telefonu ar internetu“; „Trūksta atskirų jaukių vietų, kur gali paskaityti, pabendrauti“; „Vasaros metu, kai įjungiamas kondicionierius, jautiesi, kaip šaldiklyje. Gal reiktų paklausti žmonių, kurie yra toje erdvėje, ar yra poreikis tiek vėsinti“.
	Siūlymai	20	„Norėtusi laikraščių skaityklos pirmame aukšte“; „Būtų gerai, kad laikraščiai būtų 1 aukšte“; „Norėčiau, kad nauji laikraščiai ir žurnalai būtų pirmo aukšto kavinėje“; „Skaityklos laikraščiams pirmame aukšte“; „Periodiniai leidiniai galėtų būti pirmame aukšte“ „Laikraščiai galėtų būti ne taip aukštai“; „Viskas gerai su jumis, tik laikraščiai galėtų būti antrame ar pirmame. Trečias per aukštai, sunku lipti“; „Žurnalai galėtų būti ir pirmame aukšte“; „Gal galima laikraščius perkelti į 1 aukštą, nes man sunkiau užlipti. Turbūt ir kitiems vyresniems būtų patogiau“; „Reiktų rankenų prie sienos tik įėjus į biblioteka. Ten kur laiptai. Sunkiau užlipti laiptais“; „Galėtų būti turėklai prie sienos pirmame aukšte, būtų patogiau užlipti laipteliais“; „Labai reiktų turėklų priešais registraciją, lipant laipteliai, kad būtų į ką atsiremti“; „Pirmame aukšte reikia turėklų“; „Reikia turėklų pirmam aukšte“; „Gerai būtų liftas“; „Galėtų būti registracijoje ant sienos laikrodis“; „Reiktų dviračių stovo vietoj „Bolt“ paspirtukų“; „Viskas gerai, nebent kartais pasigendu veikiančios kavinės“; „Dar bibliotekoje reiktų veikiančios kavinės“; „Daugiau jaukių erdvių“.
Aptarnavimas	Teigiamas vertinimas	14	„Bibliotekos darbuotojos visada maloniai dėmesingai pasitinka, jei reikia pagalbos ar patarimo, gaunu“;

			„Dirba labai šaunios darbuotojos, norėčiau ir toliau lankytis šioje bibliotekoje. Visada iš darbuotojų gaunu pagalbą. Linkiu sėkmės!“; „Esu labai patenkinta muzikinio skyriaus darbuotojoms. Visada galiu gauti patarimų, pasiūlymų dėl darbo. Ačiū labai, labai!“; „Gera biblioteka, draugiškas personalas“; „Kadangi biblioteka naudojuosi kartą per savaitę, daug pastebėjimų neturiu, bet esu patenkinta darbuotojų aptarnavimu“; „Pastabų neturiu, aptarnavimo kokybė labai gera, jokių problemų niekada neiškilo“; „Labai geras aptarnavimas“; „Personalas itin paslaugus ir pakankamai malonus. Nusiskundimų dėl man suteiktų paslaugų bibliotekoje neturiu. Manau, ir toliau reikėtų puoselėti jau esančią bibliotekos darbo personalo sukurtą atmosferą, vertybes“; „Puikiai organizuotas darbas“; „Puiki biblioteka, malonus aptarnavimas“; „Viskas fantastiška. Darbuotojos tobulos!“; „Aptarnavimo kokybė gera, darbuotojai mandagūs, paslaugūs“; „Viskas puiku, bibliotekininkės nuostabios“; „Ačiū už puikų aptarnavimą!“.
	Trūkumas	6	„AJE nelabai būna įdomu, kai dirba vyrukas. Jis tik sėdi prie kompiuterio“; „AJE darbuotojas vienas labai nemalonus, kai jis būna, nesinori būti“; „Jei jau yra Atvira jaunimo erdvė, gal reikalinga erdvė ne jaunimui. Kalbant tiksliai, kur prisiglausti su jaunu paaugliu. Jaunimo erdvėje šaškėmis žaisdami jautėmės nejaukiai, nes abu nepataikėm į amžiaus kategoriją (14–29 metų). Nepastebėjau kitur stalo žaidimų, darbuotojai pasakius, kad su vaiku norėtumėm kažką nuveikti, tiesiog paklausė „O tai ko jūs norit?“; „Bibliotekoje paprastai tikiesi rasti ramybės ir erdvių susikaupimui. Lankausi įvairių miestų ir šalių bibliotekose. Visur pasitaiko šurmilio. Tačiau tai yra vienintelė biblioteka, kur šurmulys ir net dažnai didžiulis triukšmas kyla iš bibliotekos darbuotojų. Šių darbuotojų elgesys atrodo labai neprofesionalus ir labiau tinkamas „Maximos“ kasininkėms nei bibliotekos darbuotojoms, kurios turėtų reprezentuoti įstaigą. Kur tik pabandai įsitaisyti kamputyje ir susikaupiti, pasipila darbuotojų sūksniai dėl kavos pertraukėlių, apkalbinėjimai bibliotekos lankytojų ir kitokie žemo lygio plepalai. Labai gėda ir gaila, kad nebegali net gimtojo miesto didinga biblioteka pasididžiuoti dėl „muzikiškų“ darbuotojų, kurios gadina Gabrielės Petkevičaitės vardą. Tikiuosi, į tai pažiūrėsite rimtai, nors vilčių mažai.“; „Keista, kai bibliotekoje didžiausias triukšmas yra keliamas pačių bibliotekos darbuotojų. Tai nėra tik mano nuomonė, o kartu ir daugelio mano pažįstamų žmonių, kuriems teko lankytis bibliotekoje. Manau nesvarbu, ar bibliotekoje tam tikru metu yra tik vienas, keli lankytojai ar jų visai nėra – darbuotojų profesionalumas turėtų būti išlaikomas visuomet. Specialiai atvykus dirbti į erdvę, kurioje turėtų būti galima susikaupiti ir būti neblaškomam, nemalonu, kai tenka girdėti garsiai aptarinėjamus darbuotojų asmeninius reikalus ar net apkalbas apie kitus bibliotekos lankytojus (pvz., senjorus, atvykstančius į mezgimo užsiėmimus ar jaunuolius, pagarbiai klausiančius apie tinkamą vietą atlikti svarbų skambutį, beje, kuriam, pasak darbuotojų, bibliotekoje vietos nėra). Šitoks elgesys tikrai nesukuria patrauklios ir sugrįžti skatinančios atmosferos, kadangi dabartinėje bibliotekoje tikrai nėra pavyzdingos tylos, kurioje nebuvo galima balsu kalbėti“; „Labai skiriasi aptarnaujančių darbuotojų noras padėti: vienos labai geranoriškos, kitų geriau nieko neklaust“.
	Siūlymai	2	„Daugiau dėmesio ir svetingumo“; „Didesnio dėmesio senjorams!“.
Darbo laikas	Siūlymai	3	„Galėtų dirbti ilgiau vakarais“; „Viskas labai gerai apmąstyta, tik darbo laikas galėtų būti ilgesnis“; „Ilgesnis darbo laikas šeštadienį“.
Nuorodos	Teigiamas vertinimas	1	„Labai lengva susiorientuoti erdvėje“.
Pasiekiamumas	Trūkumas	3	„Mažas parkingas“; „Stovėjimo aikštelė maža“;

Informacijos sklaida apie veiklą ir paslaugas			„Nėra kur parkuoti automobilį. Galėtų būti 2–3 vietos (nemokamos) prie įėjimo į pastatą“.
	Siūlymai	1	„Norėtųsi didesnės aikštelės mašinoms“.
	Teigiamas vertinimas	1	„Man bibliotekos teikiamos paslaugos yra labai naudingos, gaunu daug reikiamos informacijos ir esu patenkinta“;
	Trūkumas	3	„Paspirtukai trukdo perskaityti plakatus“; „Per paspirtukus nepatogu perskaityti plakatus, gerai nesimato, kas parašyta juose“; „Tarkime, kad prie skaityklos yra galimybė palikti vaikučius pažaisti, kol surasime reikiamą informaciją. Visiškai niekada iš niekur nesu girdėjusi“.
	Siūlymai	4	„Galėtų būti tie paspirtukai perkelti kitur, nes trukdo prieiti arčiau prie skelbimų. Sunku perskaityti. Arba skelbimus perkelti į kitą pusę“; „Reikėtų patraukti paspirtukus, negalima įskaityti skelbimų. Plakatuose rašyti dieną ir laiką didesniu šriftu“; „Norėčiau daugiau informacijos gauti registratūroje“; „Padidinti informacijos sklaidą apie bibliotekos veiklą, paslaugas“.
Knygos/periodiniai leidiniai	Teigiamas vertinimas	1	„Džiaugiuosi, kad vaikų bibliotekoje galiu rasti naujausių leidinių. Linkiu greičiau persikraustyti į šiltesnes ir gražesnes patalpas“;
	Trūkumas	3	„Bibliotekoje mano interesai minimalūs – gauti skaitymui gerą knygą. Bet bibliotekininkai dažnai neturi ką pasiūlyti. Guodžiasi, kad geros paimtos skaitymui ir nėra ką pasiūlyti. Susidaro jausmas, kad išsirenku kažkokias antrarūšes. Bibliotekai, atrodo, trūksta naujų knygų ir bibliotekininkai turėtų gebėti rekomenduoti knygas skaitymui, būti naujausios literatūros žinovais, žinoti autorius, jų naujausius leidimus, mokėti sudominti ir pasiūlyti knygą tokią, kad skaitytojas nenusiviltų, o norėtų perskaityti dar daugiau to paties autoriaus knygų ar pasidomėti plačiau tam tikros šalies literatūra“; „Naujos knygos ilgai nepateikiamos skaitytojams, rezervavus pirmam tenka laukti 2–3 mėnesius (bibliotekininkai skaito)“; „Labai nuvylė biblioteka Covid laikotarpiu, kada buvo labiausia reikalinga žmonėms: galima buvo kažkaip spręst problemą, siųsti knygas paštu ar pan., teikti daugiau elektroninių paslaugų“.
	Siūlymai	6	„Daugiau įdomesnių, įvairesnių renginių, populiarių angliškų knygų“; „Knygos anglų kalba galėtų būti labiau prieinamos“; „Daugiau naujų leidinių“; „Pageidautina, kad būtų pateikti gautų naujų knygų sąrašai, o ne viena-dvi knygos padėtos lentynoje kaip paroda. Kitos bibliotekos tai puikiai pateikia skaitytojams“; „Reikia šalinti iš lentynų komunistinių ideologų knygas“; „Gal galima būtų įsigyti nurašytas ar nenaudojamas bibliotekos knygas, kaip užsienyje galima tą padaryti?“.
Esantys įrenginiai	Teigiamas vertinimas	3	„Labai patogus knygomatas“; „Gera, kad yra knygomatas“; „Įrangos kaip ir yra, kurios man reikia“.
	Trūkumas	1	„Manau, kad kompiuterių klasėje per mažai kompiuterių“.
	Siūlymai	3	Labai sudėtinga atsispausdinti dokumentus. Turėtų būti pirmame aukšte“; „Norėtųsi kopijavimo aparatų I bibliotekos aukšte“; „Norėčiau kopijavimo, skenavimo aparatų I aukšte“.
Renginiai	Trūkumas	2	„Trūksta renginių, skirtų akademiniam jaunimui ir jauniems miesto profesionalams“; „Kai kurių klubų veikla „valdiška“, nesudominanti“.
	Siūlymai	16	„Daugiau knygų pristatymų su autoriais“; „Daugiau kokybiškų renginių, pasikviečiant žinomus rašytojus, mokslininkus, menininkus“;

			„Daugiau susitikimų su teatro ir meno žmonėmis (konkrečiai, rež. J. Vaitkus)“; „Kultūrinių renginių su autoriais, atlikėjais“; „Domina renginiai, susitikimai su meno kūrėjais“; „Norėčiau geresnių renginių, susitikimų su įdomiais rašytojais“; „Norėtusi renginių su įdomesniais žmonėmis, ne tik knygų pristatymų“; „Norėtusi daugiau naujų knygų pristatymo renginių“; „Daugiau įvairesnių edukacijų“; „Daugiau užsiėmimų vidutinio amžiaus žmonėms. AČIŲ ir priminimų sms žinute apie renginius“; „Daugiau įvairesnių edukacijų vaikams. Ačiū“; „Labai trūksta veiklos mažiems vaikams“; „Daugiau renginių jaunimui nuo 19 metų“; „Geriau mažiau, bet geresnių renginių AJE“; „Siūlyčiau bibliotekoje suburti bibliofilų klubą. Bibliotekoje yra visos sąlygos tokio klubo veiklai: bazė, personalas, galintis moderuoti šio klubo veiklą jo veiklos pradžioje. Veiklos pradžioje, manyčiau, atsirastų klubo narių, galinčių vadovauti atskiroms šio klubo sekcijoms pagal jų narių pomėgius ir veiklos kryptį. Visi šie klausimai būtų aptartų steigiamajame susirinkime. Pabandom, o gal pavyks?“; „Esu sveiko, judraus gyvenimo būdo šalininkė. Todėl siūlyčiau bibliotekoje veikiančių klubų sąrašą papildyti žygeivių klubu, kurio nariai padėtų kartu organizuoti įvairius turus, išvykas gamtoje regione, respublikoje arba už jos ribų“.
Bibliotekos elektroninės paslaugos / internetas	Trūkumas	2	„Ankstesnė knygų ar kitos info paieškos/užsisakymo savitarna buvo daug suprantamesnė ir puikiai atliepė galimybes susirasti ir užsisakyti reikiamos info. Dabartinė sistema paini, informacijos paieška labai sudėtinga, tad ja nebesinaudoju, ieškau kitų būdų, kaip susirasti reikalingos medžiagos...“; „Netenkina elektroninių paslaugų kokybė: per daug sudėtinga, stringanti. Net bibliotekos darbuotojos negali padėti išspręsti problemos“.
Įvairūs	Siūlymai	2	„Siūlyčiau už tam tikrą mokestį leisti patiems persikopijuoti norimą informaciją į savo laikmenas nei imti mokestį už minutes“; „Siūlau dažniau daryti tokias apklausas“.

*Respondentų kalba netaisyta

PRIEMONIŲ, GERINANČIŲ BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ PRIEINAMUMĄ IR VARTOTOJŲ PASITENKINIMĄ, PLANAI (2024–2025 METAMS)		
Nr.	PRIEMONĖ	APRAŠYMAS
1.	Organizuoti bibliotekos erdvių ir paslaugų/informacijos pritaikymą lankytojų poreikiams	1. Parengti Periodikos skaityklos ir Pažinimo erdvės pertvarkymo planą, atsižvelgiant į vartotojų poreikius; 2. Organizuoti šių erdvių pertvarkymą.
2.	Gerinti fizinės aplinkos pritaikymą	1. Remiantis tyrimo 2 priede išsakytais pasiūlymais dėl fizinės aplinkos gerinimo, sudaryti fizinės aplinkos gerinimo priemonių (turėklų įrengimas, laikrodis ir pan.) sąrašą; 2. Įgyvendinti sąraše nusimatytas priemones.
3.	Užtikrinti kokybiškų kultūrinių paslaugų pasiūlą	1. Remiantis tyrimo 2 priede išsakytais pasiūlymais dėl renginių, edukacinių ir kt. laisvalaikio veiklų peržiūrėti ir įvertinti organizuojamų veiklų kokybę; 2. Rengti projektines paraiškas finansavimui gauti ar ieškoti kitų būdų, siekiant į biblioteką pritraukti žinomus Lietuvos kūrėjus, pristatančius savo kūrybą.
4.	Formuoti informacinius vartotojų poreikius atliepanti fondą, kokybiškai konsultuoti ir užtikrinti prieigą	1. Aktyvinti teminių literatūros sąrašų parengimą ir jų viešinimą visuomenei; 2. Tyrinėjant tikslinių grupių informacinius poreikius literatūrai, pasitelkti įvairius informacijos rinkimo būdus; 3. Peržiūrėti knygos patekimo kelią iki skaitytojo ir pagal galimybes siekti jo sutrumpinimo; 4. Organizuoti informacinius ar kvalifikacinius Lietuvos ir užsienio apžvalgos renginius bibliotekų specialistams, siekiant gerinti vartotojų konsultavimo ir aptarnavimo kokybę.