



PANEVĖŽIO APSKRITIES
GABRIELĖS PETKEVIČAITĖS-BITĖS
VIEŠOJI BIBLIOTEKA

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

tyrimo duomenų analizė ir rezultatai

Panevėžys, 2025

TURINYS

ĮVADAS	3
TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ	4
1. Demografinė charakteristika	4
2. Vartotojų apsilankymų dažnumas bibliotekoje	6
3. Vartotojų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis	6
4. Bibliotekos rekomendavimas	11
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	13
PRIEDAI	14
1 priedas. Apklausa bibliotekos lankytojams.....	14
2 priedas. Bibliotekos teikiamų paslaugų tobulinimo galimybės (vartotojų komentarai).....	16
3 priedas. Priemonių, gerinančių bibliotekos paslaugų prieinamumą ir vartotojų pasitenkinimą, planas	18

IVADAS

Vykdant LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymą Nr. ĮV-675 „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“ Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekoje (toliau – PAVB) atliktas tyrimas „Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis“. Tyrimas atliktas vadovaujantis LR kultūros ministro patvirtinta metodika (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/4cac2540397011e7b66ae890e1368363>).

Tyrimo tikslas – nustatyti PAVB vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, kuris leistų bibliotekos darbuotojams susipažinti su vartotojų nuomone ir numatyti bibliotekos paslaugų tobulinimo galimybes. Tyrimas atliekamas ne rečiau kaip kas 2 metus.

Tyrimo uždaviniai:

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

Tikslinė grupė – PAVB paslaugų vartotojai (lankytojai).

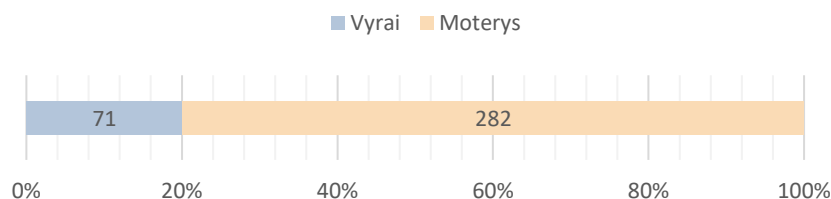
Duomenų rinkimas ir analizė. Tyrimui atlikti naudotas mišrus anketinės apklausos metodas (žr. 1 priedą): virtuali ir popierinė anketa. Virtuali apklausos forma sukurta naudojantis *Google Forms* įrankiu ir platinta PAVB interneto svetainėje (<https://www.pavb.lt/>), *Facebook* ir *Instagram* paskyrose, taip pat sukurtas QR kodas su nuoroda į virtualią apklausą. Popierinis anketos variantas siūlytas lankytojams bibliotekoje. Apklausa buvo atliekama 2025 m. rugsėjo–lapkričio mėnesiais. Gautų duomenų analizei naudota *Microsoft Office Excel* programa, duomenys atvaizduoti grafiškai. Tyrimo metu apklausti 353 PAVB lankytojai. Gauti rezultatai lyginami su 2017, 2019, 2021 ir 2023 metais atliktų bibliotekos vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimų rezultatais.

Apklausos organizatorius, koordinatorius ir vykdytojas – PAVB Regiono bibliotekų strateginės plėtros skyriaus duomenų analitikė G. Nivinskaitė.

TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ

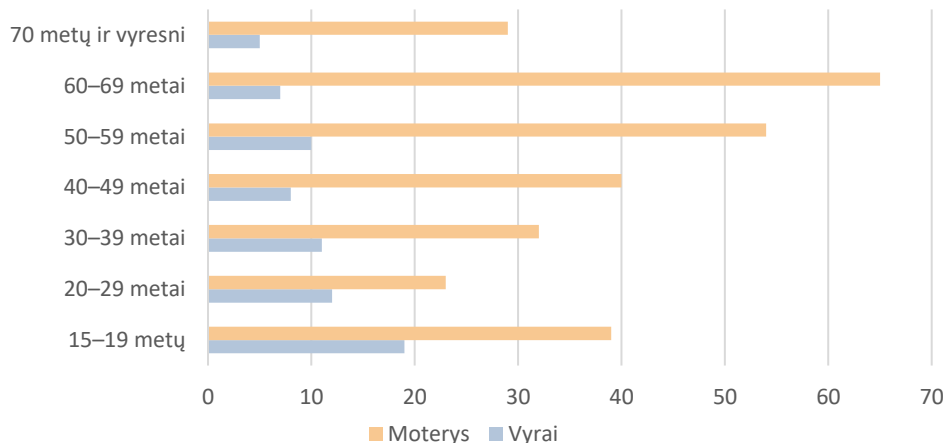
1. Demografinė charakteristika

Apklausoje dalyvavo 353 PAVB lankytojai. Atliekant tyrimą 2025 metais respondentų apklausta 0,6 proc. mažiau nei 2023 metais (2023 m. – 355 respondentai, 2025 m. – 353 respondentai). 95 proc. apklausoje dalyvavusiųjų yra Panevėžio miesto arba rajono gyventojai. 2 proc. nurodė savo gyvenamąją vietą Vilniuje, o 3 proc. nenurodė visai. Dauguma apklausoje dalyvavusių lankytojų – moterys, kurios sudarė 79,9 proc. (282). Vyrų aktyvumas siekė 20,1 proc. (71).



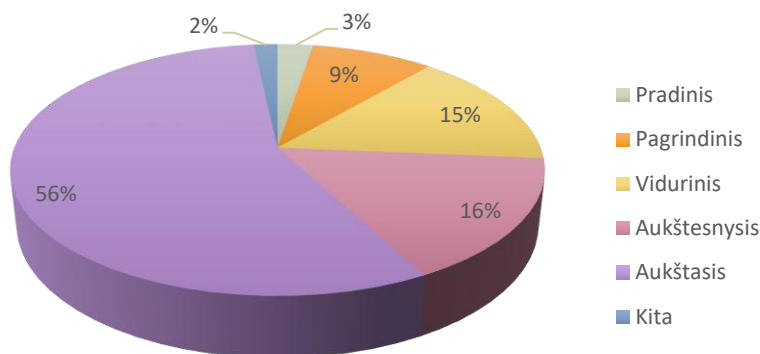
1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį (kiekybinė išraiška N=353)

Apklausą aktyviausiai pildė 60–69 metų (20,4 proc.), 50–59 metų (18,1 proc.) ir 15–19 metų (16,4 proc.) amžiaus gyventojai. Kitos tikslinės grupės, kaip 40–49 metų (13,6 proc.), 30–39 metų (12,2 proc.) ir 20–29 metų (9,6 proc.), bibliotekoje lankosi rečiau. Rezultatai rodo nedidelį amžiaus struktūros pokytį lyginant su ankstesniais metais. Nuo 2017 m. 10 proc. išaugo respondentų dalis, kuriai 60 ir daugiau metų. Darytina prielaida, kad didėjanti dalis vyresnio amžiaus respondentų apklausoje susijusi su Panevėžio demografinėmis tendencijomis – mieste gyventojų skaičius nuosekliai mažėja, o 65 m. ir vyresni asmenys sudaro apie ketvirtadalį visų gyventojų, kas natūraliai atsispindi apklausoje. Senjorų aktyvumą galima paaiškinti ir jų polinkiu dažniau naudotis viešosiomis kultūros paslaugomis, tokiomis kaip PAVB vykstančiais mokymais bei renginiais. Pastebėtina, kad aktyvi išlieka 15–19 metų amžiaus grupė, kurios įsitraukimą galima sieti su PAVB esančios Atviros jaunimo erdvės paslaugomis, kuria ši grupė aktyviai naudojasi.



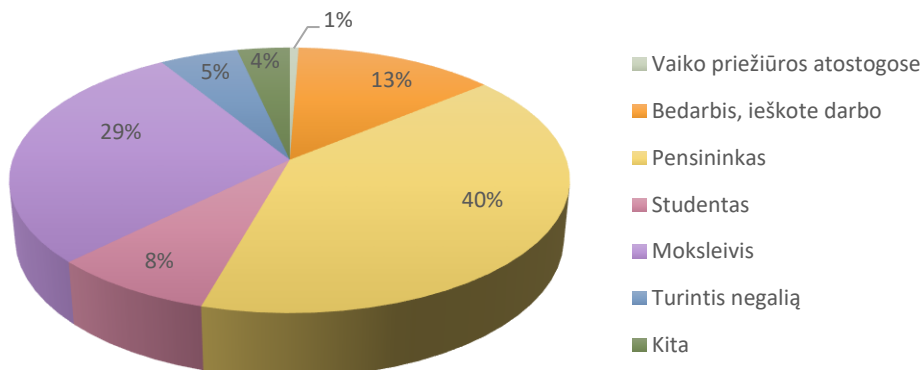
2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių ir lytį (kiekybinė išraiška N=353)

Lyginant su 2023 m. tyrimo rezultatais, 2025 m. aukštąjį išsilavinimą turinčių respondentų dalis išaugo 7 proc. Pokytis gali būti siejamas su tuo, kad įstaigos paslaugomis aktyviau naudojasi vidutinio ir vyresnio amžiaus gyventojai, kurie dažniau turi aukštąjį išsilavinimą. Tuo tarpu žemesnį išsilavinimą turinčių respondentų aktyvumas naudojantis kultūros paslaugomis ir dalyvavimas apklausose palaipsniui mažėja.



3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą (kiekybinė išraiška N=353)

Dauguma respondentų yra dirbantys (51,6 proc. arba 182). Didžiąją dalį nedirbančiųjų sudarė pensinio amžiaus asmenys (40 proc. arba 69), moksleiviai (29 proc. arba 49) ir bedarbiai (13 proc. arba 23).



4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą ar nedarbo priežastis (kiekybinė išraiška N=353)

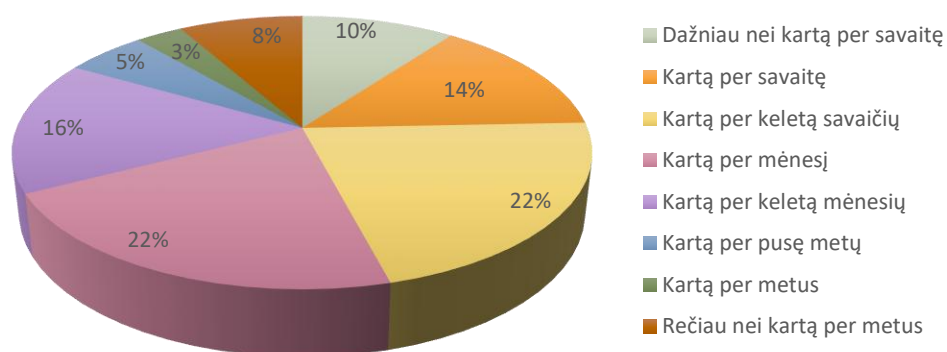
PAVB lankytojo portretas ir sudėtis mažai keitėsi nuo 2023 metų: didžiąją dalį bibliotekos lankytojų šiuo metu sudaro 60–69 metų dirbančios arba pensinio amžiaus moterys iš Panevėžio miesto ar rajono, dažniausiai turinčios aukštąjį išsilavinimą. Taip pat išlieka reikšminga 50–59 metų dirbančių ir aukštąjį išsilavinimą turinčių Panevėžyje gyvenančių moterų grupė, kas išryškėjo 2023 metų tyrime. Pastebėtina, kad, kaip ir 2019, 2021 ir 2023 metais, aktyvūs PAVB lankytojai išlieka 15–19 metų moksleiviai.

2. Vartotojų apsilankymų dažnumas bibliotekoje

Dauguma tyrimo dalyvių yra nuolatiniai lankytojai. Didžioji dalis jų PAVB paslaugomis naudojasi kartą per mėnesį (21,5 proc. arba 76), kartą per keletą savaičių (21,5 proc. arba 76) ar kartą per keletą mėnesių (19,9 proc. arba 56). 10 proc. (36) respondentų naudojasi paslaugomis dažniau nei kartą per savaitę, o 8,2 proc. (29) respondentų – rečiau nei kartą per metus.

Pastebėtina, kad nuo 2023 m. PAVB vartotojų apsilankymų dažnumas nežymiai sumažėjo.

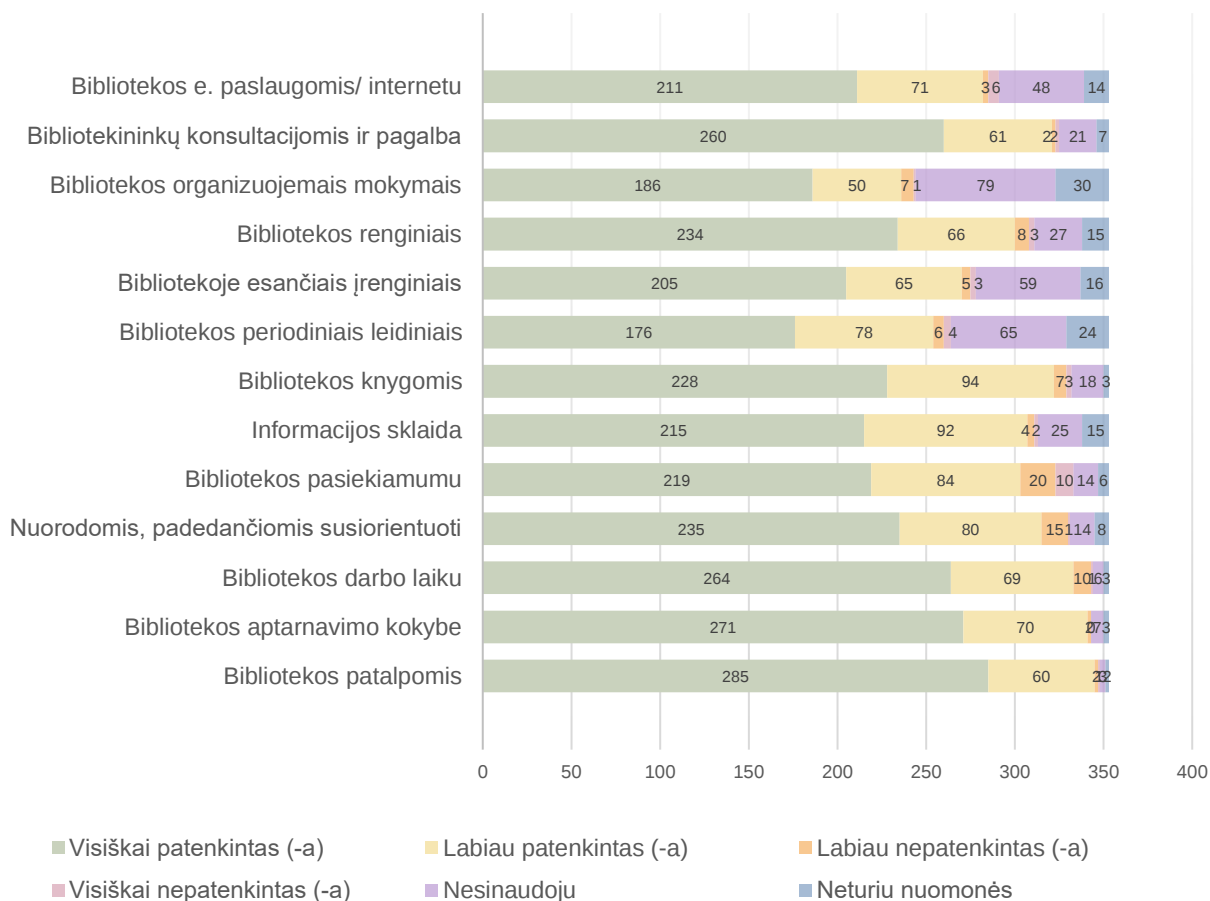
Darytina prielaida, kad mažesnį lankomumo rodiklį lėmė per pastaruosius dvejus metus išaugusi kultūros paslaugų pasiūla mieste, susijusi su naujų kultūros įstaigų atsiradimu ir platesniu spektru nemokamų paslaugų. Įtakos galėjo turėti ir besikeičiantys vartotojų įpročiai: stiprėjant skaitmeninio ir medijų raštingumo įgūdžiams, dalį paslaugų jie vis dažniau atranda virtualioje erdvėje.



5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal apsilankymų dažnumą (kiekybinė išraiška N=353)

3. Vartotojų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis

Tyrimu buvo siekiama išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimo lygį įstaigos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu. PAVB ir jos teikiamos paslaugos buvo vertinamos pagal 13 kriterijų. Paslaugas bendrai teigiamai įvertino 85,6 proc. tyrimo dalyvių (pasirinkę variantus „Visiškai patenkintas (-a)“ arba „Labiau patenkintas (-a)“). Neigiamai bibliotekos paslaugas įvertino vidutiniškai 2,8 proc. respondentų (pasirinkę variantus „Labiau nepatenkintas (-a)“ arba „Visiškai nepatenkintas (-a)“). 11,6 proc. respondentų apie paslaugas neturėjo nuomonės arba nurodė, kad paslaugomis nesinaudoja. Apklausos metu 200 respondentų atsakė į atvirą klausimą, iš kurių gauti 88 konstruktyvūs siūlymai ir vertinimai (respondentų komentarai pateikti 2 priede).



6 pav. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis (kiekybinė išraiška N=353)

Bibliotekos patalpos. Visiškai arba labiau patenkinti patalpomis – 97,7 proc. (345)

vartotojų: „*Noriu pasakyti, kad matomai išgražėję bibliotekos erdvės.*“ Patalpų vertinimas žymiai nesikeitė nuo 2023 m. atlikto tyrimo ir išlieka aukštas. Tai vienintelė strateginė sritis, kurioje nuo 2017 m. fiksuotas nedidelis – 1 proc. – vartotojų pasitenkinimo sumažėjimas. Darytina prielaida, kad stabiliai teigiamą vartotojų nuomonę lėmė pastaraisiais metais įgyvendinti infrastruktūriniai pokyčiai: naujos Abonemento erdvės, atnaujinta E. Jodinskaitės skaitykla, pertvarkyta Pažinimo erdvė, sukurta Individuali darbo erdvė, o Periodikos skaitykla perkelta į pirmą aukštą lankytojų patogumui. Atnaujintas Vaikų ir jaunimo kultūrinės edukacijos skyrius. Taip pat bibliotekoje įgyvendintos priemonės, gerinančios prieinamumą judėjimo negalią turintiems lankytojams, siekiant užtikrinti jiems patogų patekimą į visas erdves. Atvirame klausime dėl erdvių tobulinimo respondentai pateikė pastebėjimų, galinčių prisidėti prie patogesnio bibliotekos erdvių pritaikymo jų poreikiams: „*Galėtų būti šilčiau bibliotekoje.*“ „*<...> galėtų būti geresnis įgarsinimas salėje.*“ „*<...> erdvė, kurioje būtų galima kalbėtis, kolaboruoti, būtų puiku.*“ „*Rimtai pažiūrėti į tai, kad bibliotekoje turėtų būti tyla. Nors tokie ženklai sudėti, tačiau tikrai super dažnai pasitaiko, kad bibliotekos lankytojai ar net ir pačios bibliotekininkės triukšmauja ir niekas jų nesustabdytų.*“ „*Būtų puiku, jei į biblioteką sugrįžtų kavinė.*“ Net šeši respondentai komentuose išreiškė siūlymą bibliotekoje sudaryti galimybę gauti geriamo vandens: „*Trūksta geriamo vandens.*“ „*Vandens filtrų patalpose.*“

Bibliotekos aptarnavimo kokybė. Absoliuti dauguma respondentų visiškai arba labiau patenkinti aptarnavimu, paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan. (96,6 proc. arba 341). Aptarnavimo kokybės rodiklis išlieka aukšto lygio ir pakito nežymiai: 1,1 proc. sumažėjimas nelaikytinas reikšmingu kritimu ir bendroje perspektyvoje nerodo aptarnavimo kokybės prastėjimo. Daugiausia komentarų apie bibliotekos aptarnavimą teigiami: *„Dirba profesionalios, nuostabios darbuotojos.“ „Malonus aptarnavimas.“ „Išskirtinė padėka lankytojus aptarnaujantiems darbuotojams. Pagarba ir palankumas klientui, mandagumas, kompetencija, inteligentiškas elgesys, kantrybė – šiais bruožais jūs keičiate pasaulį. Ačiū, kad esate. Ačiū, kad norisi pas jus ateiti.“* Siūlymai, susiję su bibliotekos aptarnavimu, išreikšti du: *„Išlaikyti aukštą aptarnavimo ir teikiamų paslaugų lygį ir ateityje.“ „Daugiau šypsotis.“*

Bibliotekos darbo laikas. 94,3 proc. (333) vartotojų nurodė, kad yra visiškai arba labiau patenkinti esamu bibliotekos darbo laiku. 3,1 proc. (11) respondentų darbo laikas netenkina. Kaip ir ankstesnių tyrimų metu, gauta pastebėjimų, susijusių su bibliotekos darbo laiko ilginimu, ypač vakarais ir sekmadieniais: *„Ilginti darbo laiką iki 22 val.“ „Biblioteka galėtų dirbti ir sekmadienį (bent jau keletas darbuotojų).“ „Viskas gerai, bet kartais norisi, kad biblioteka atsidarytų anksčiau.“ „Viskas tinka, tik galėtų dirbti ir sekmadienį.“ „Prailginti darbo valandas nuo 7 iki 18 val.“ „Kad ilgintu darbo laikas būtų 10–22.“*

Nuorodos, padedančios orientuotis bibliotekoje. 89,2 proc. (315) vartotojų palankiai vertina orientuotis padedančias nuorodas (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.). Nežymų 3,5 proc. pasitenkinimo sumažėjimą galima vertinti kaip natūralų grįžimą po 2022–2023 metais atlikto įvairių poreikių auditorijoms skirtų nuorodų atnaujinimo į įprastą pasitenkinimo lygį, kuris bendrai išlieka aukštas. 2024 m. skaitytojų patogumui atnaujintas ženklavimas grožinės ir dalykinės literatūros fonduose, tačiau dalis respondentų nurodo, kad vis dar sudėtinga orientuotis tarp autorių ir knygų paieškos priemonių: *„Sunku susiorientuoti autorių pavardėse vien pagal abėcėlės tvarką sudėliotas raidės.“ „Sunku orientuotis knygose, rodyklės ir žymekliai ne visada padeda, taip pat kompiuteris/ekranas skirtas knygos paieškom nėra suprantamas.“*

Bibliotekos pasiekiamumas. Pasiekiamumu (viešuoju transportu, privažiuoju, parkavimu ir pan.) visiškai ar labiau patenkinti 85,8 proc. (303) vartotojų. Kaip ir ankstesniuose tyrimuose, dalyviai pateikė pavienių siūlymų, susijusių su poreikiu didesniam parkavimo vietų skaičiui ar galimybe parkuoti nemokamai: *„Nepatogus parkavimas – nėra nemokamo darbo metu.“ „Reikia vietų mašinai pastatyti.“ „Galėtų būti automobilių parkavimo vietos bibliotekos lankytojams.“* Parkavimo klausimas tyrimuose kartojasi nuolat, bet šioje srityje sprendimų priėmimas nėra įstaigos kompetencijoje – senamesnio infrastruktūros ribotumas neleidžia PAVB šalia užsitikrinti sąlygų patogiam parkavimui.

Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas. Informacijos sklaida (tinklaraštis, Facebook paskyra, interneto svetainė, informaciniai bibliotekos portalai, Instagram, YouTube ir pan.) vertinama labai palankiai – 87 proc. (307) respondentų visiškai ar labiau patenkinti. Pasitenkinimas augo 6,2 proc. ir šiuo metu pasiekė aukščiausią lygį nuo 2017 m. PAVB

informaciniais kanalais nesinaudojančių ir sklaida nesidominčių vartotojų sumažėjo 4,8 proc. Rezultatai rodo, kad bibliotekos informacijos sklaida tampa veiksmingesnė, o komunikacija pasiekia vis platesnę auditoriją. Komentaruose akcentuojama, kad sklaida iš esmės gera, tačiau kai kurie vartotojai norėtų, kad informacija būtų dar labiau matoma ir pasiekiamą: *„Daugiau informacijos viešumai!“* *„Viskas labai gerai, galbūt reikėtų patobulinti informacijos sklaidą apie biblioteką.“* *„Didesnė sklaida, pvz., renginių.“*

Bibliotekos knygos ir periodiniai leidiniai. Bibliotekoje esančiomis knygomis visiškai arba labiau patenkinti 91,2 proc. (322) vartotojų. Pastebimas 4,3 proc. pasitenkinimo knygomis sumažėjimas nuo 2023 metų, tačiau bendras rodiklis išlieka aukštas ir rodo gerą knygų prieinamumą. Geram vartotojų vertinimui įtakos galimai turėjo pertvarkytas bibliotekos fondas. Atvirame klausime keli vartotojai įvardijo knygų prieinamumo problemą: *„Naujų, populiarių knygų sulaukti reikia ilgai stovėti eilėje.“* *„Norėčiau mažesnių eilių prie naujausių knygų.“* *„Ilgai reikia laukti knygų eilėje, gal būtų galimybė populiarių knygų nupirkti daugiau arba trumpini skolinimo terminą vienam žmogui.“* *„Turėti daugiau leidinių, eksponuojamų lentynose, o ne saugykloje.“* Buvo išreikštas poreikis ilginti knygų atsiėmimo laiką knygomate: *„Galėtų būti ilgesnis laikas pasiimant knygas per knygomatą.“* Taip pat kai kurie respondentai akcentavo tam tikros literatūros trūkumą: *„Nerandu knygų, kurios yra pvz. Vilniaus bibliotekoje. Būtų šaunu jei visų miestų asortimentai būtų panašūs.“* *„Siūlyčiau daugiau šiuolaikinių knygų lietuvių ir anglų kalbomis. Būtų smagu norimą knygą surasti jei ne lietuvių kalba, tai bent anglų :)“* *„Literatūros jaunimui.“* *„<...> daugiau mokslinės literatūros iš dermatologijos srities.“* *„Galētu būti daugiau mangų.“*

Bibliotekos periodiniais leidiniais visiškai ar labiau patenkinti 72 proc. (254) vartotojų. Kaip ir ankstesnių tyrimų metu, PAVB prenumeruojami periodiniai leidiniai išlieka viena mažiausiai vartotojus dominančių paslaugų – ketvirtadalis respondentų (25,2 proc. arba 89) ja nesinaudoja, o aktualiausia išlieka vyresnio amžiaus vartotojams.

Bibliotekoje esantys įrenginiai. Bibliotekos įranga (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.) visiškai ar labiau patenkinti 76,5 proc. (270) respondentų. Fiksuojamas 2,9 proc. rodiklio kritimas, galimai susijęs su kylančiais vartotojų lūkesčiais po to, kai 2023 m. bibliotekoje buvo įvesti knygomatai. Nuo 2017 metų matyti nepastovus, bet ilgalaikėje perspektyvoje didėjantis bendras vartotojų pasitenkinimas įrenginiais. Atvirame klausime kai kurie respondentai išreiškė poreikį kompiuterinės įrangos atnaujinimui: *„Atnaujinti įrangą.“* *„Kompiuterių sparta galėtų būti efektyvesnė.“* *„Kompiuterių įranga reikalinga naujesnė.“* *„Jaunimo erdvė pažaišti galingais kompiuteriais“.*

Bibliotekos organizuojami renginiai. Renginiais visiškai ar labiau patenkinti 85 proc. (arba 300) vartotojų. Pasitenkinimas augo 5,3 proc. ir yra didžiausias nuo 2017 metų, kas rodo, jog PAVB organizuojami renginiai tampa vis įdomesni, kokybiškesni ir patrauklesni. Vartotojai palankiai vertina plačią renginių pasiūlą, jaukią aplinką ir tai, kad biblioteka išlieka viena moderniausių ir aktyviausių miesto kultūrinių erdvių. *„Labai malonu, kad bibliotekoje vyksta daug renginių!“* *„Biblioteka – auganti įstaiga, kurioje vis atsiranda naujų renginių, kuriuose, džiugu, kad*

gali lankytis švietimo įstaigos.“ „Moderni biblioteka, gera sklaida renginių, įdomūs renginiai.“ „Visada malonu užėti, įdomios parodos ir renginiai.“ „Labai patinka lankytis organizuojamuose renginiuose.“ Pažymėtina, kad palankų vertinimą galėjo lemti gausus pramoginių renginių, edukacijų ir meno parodų skaičius pastaraisiais metais. Vis dėlto, dalis vartotojų nepatenkinti (3,1 proc. arba 11) ir norėtų platesnės renginių temų bei turinio diversifikacijos: *„Pasigendu aukštesnio lygio renginių plačiai auditorijai, pastaruoju metu jie labai „susmulkėjo“, tapo mėgėjiški. Norėčiau susitikimų su autoritetais, intelektualais, eruditais, jų paskaitų, pranešimų įvairiausiais klausimais.“ „Naujo formato renginių, viktorinų, edukacijų 30–50 amžiaus grupei.“ „Norėčiau daugiau kūrybinių renginių ar seminarų.“ „Norėtųsi daugiau žinomų veikėjų seminarų, apie vaikų auklėjimą, savitarpio ryšį.“ „Įdomių rašytojų, poetų pasikviesti daugiau.“ „Labai suprastėjo renginiai Konferencijų salėje. Praktiškai nieko įdomaus nebevyksta.“* Pažymėtina, kad šis poreikis išlieka nepakitęs nuo ankstesnių tyrimų.

Dar vienas respondentų pasiūlymuose išryškėjęs aspektas – organizaciniai ir logistiniai iššūkiai, tokie kaip išankstinės registracijos poreikis ir sklaidos apie renginius trūkumas. *„Reikalingi nors simboliškai kainuojantys bilietai arba išankstinė registracija į renginius. Dirbantiems dalyvavimas neįmanomas, nes vietų nebelieka. Renginiai puikūs, bet skirti tik galintiems prieš valandą „užsiimti“ vietą. <...> Rezervavus vietą, problemos neliktų. Taip yra daugumoje kultūros įstaigų.“ „Anksčiau paskelbti apie teikiamas paslaugas ir renginius, šiek tiek nematoma.“* Tyrime dalyvavę jaunesni vartotojai pažymėjo, kad veiklos Atviroje jaunimo erdvėje galėtų būti atnaujintos taip, kad atlieptų jų besikeičiančius poreikius: *„Labai mėgstu jaunimo erdvę, norėčiau tolimesnių veiklų joje.“ „Atviroje jaunimo erdvėje jau nebe taip įdomu kaip buvo. Gal reiktų pokyčių.“*

Bibliotekoje organizuojami mokymai. PAVB aktyviai organizuoja gyventojams nemokamus kompiuterinio ir informacinio raštingumo mokymus. Nustatyta, kad mokymais visiškai ar labiau patenkinti yra 66,9 proc. (236) respondentų. Fiksuojamas 3,3 proc. pasitenkinimo sumažėjimas nuo 2023 m. bei išlieka nemaža dalis (30,9 proc. arba 109) respondentų, kurie apie mokymus neturi nuomonės arba šia paslauga nesinaudoja. Pastebėtina, kad mokymų poreikis skirtingoms amžiaus grupėms nevienodas: mokymai daugiausia pritraukia vyresnio amžiaus vartotojus dėl gaunamos tiek praktinės, tiek socialinės naudos, o jaunesni gyventojai dažnai vertina savo technologinius ir skaitmeninius gebėjimus kaip pakankamus arba geba mokytis savarankiškai, taigi mokymai jiems nėra tokie aktualūs. Atvirame klausime pateikti komentarai rodo, kad PAVB organizuojamų mokymų tikslinė auditorija pageidauja platesnės temų įvairovės: *„Daugiau mokymų įvairiomis temomis.“ „Dar daugiau mokymų ir edukacinių renginių.“*

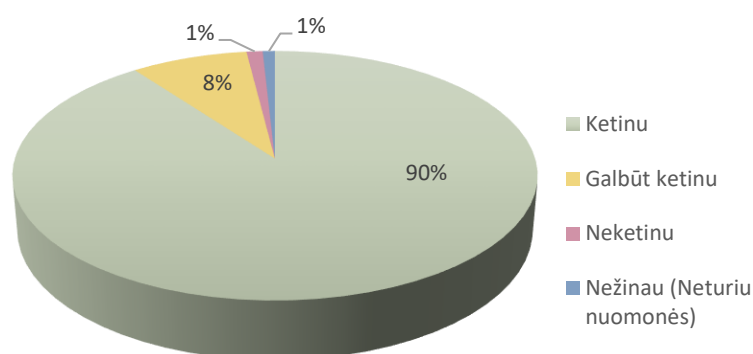
Bibliotekininkų konsultacijos. Konsultacijų ir pagalbos vertinimas išlieka aukštas – patenkinti 90,9 proc. (321) vartotojų. Tai rodo stabiliai aukštą PAVB darbuotojų konsultacijų kokybę ir natūralų grįžimą į įprastą lygį po 2023 m. fiksuoto net 11 proc. augimo.

Bibliotekos e. paslaugos ir internetas. Elektroninėmis paslaugomis (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.) ir internetu patenkinti 79,9 proc. (282) vartotojų. Fiksuojamas beveik 2 proc. pasitenkinimo augimas. 2,1 proc. sumažėjo respondentų, kurie šiomis paslaugomis

nesinaudoja. Į atvirą klausimą atsakę vartotojai išreiškė poreikį paprastesniam e. paslaugų naudojimui su mažiau techninių trikdžių, be sudėtingų prisijungimo barjerų ir autentifikavimo procedūrų: „*Prieinamas wi-fi be prisijungimų.*“ „*Norisi svetainės, kurioje būtų galima rezervuoti knygas, nesijungiant per el. bankininkystę.*“

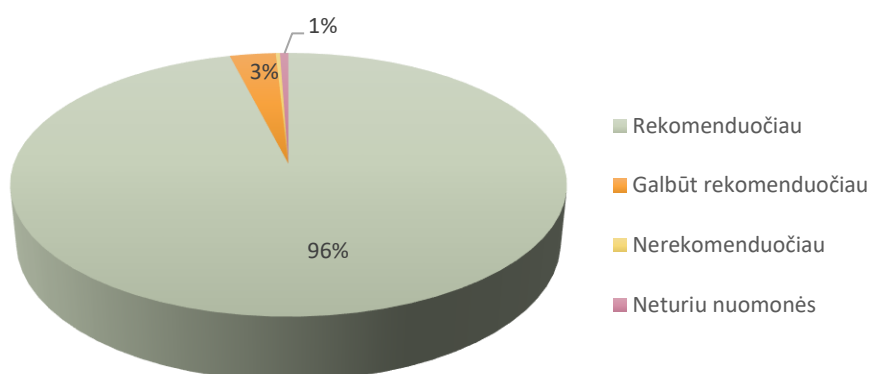
4. Bibliotekos rekomendavimas

Analizė parodė, kad vartotojų ketinimas ateityje lankytis PAVB išlieka stabilus. Didžioji dalis respondentų ketina dar kartą apsilankyti bibliotekoje (89,8 proc. arba 317), kiti galbūt ketina (8,2 proc. arba 29). 1,1 proc. (arba 4) apklausos dalyvių nurodė, kad neketina daugiau lankytis, o 0,8 proc. (arba 3) atsakė, jog nežino ar lankysis.



7 pav. Respondentų ketinimas lankytis bibliotekoje ateityje (kiekybinė išraiška N=353)

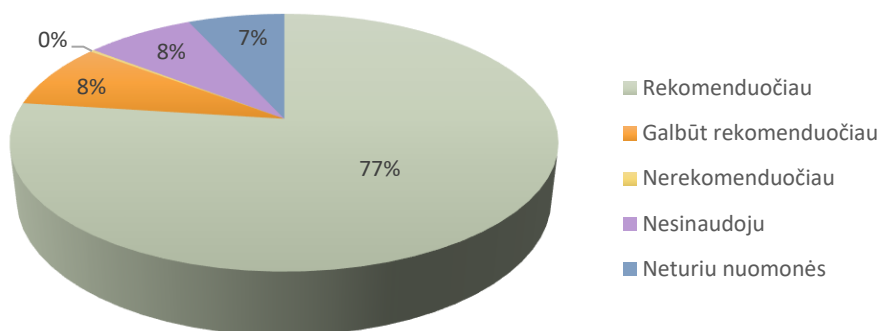
Rekomendavimas apsilankyti bibliotekoje. Tyrimu siekta sužinoti, ar respondentai rekomenduotų kitiems apsilankyti PAVB. Absoliuti dauguma rekomenduotų arba galbūt rekomenduotų (99,1 proc. arba 350) kitiems apsilankyti bibliotekoje.



8 pav. Rekomendavimas apsilankyti PAVB (kiekybinė išraiška N=353)

Rekomendavimo apsilankyti PAVB rodiklis išlieka stabilus: lyginant su 2023 metų duomenimis, 1,9 proc. mažiau respondentų „galbūt rekomenduotų“ ir 1 proc. daugiau respondentų užtikrintai rekomenduotų apsilankyti PAVB. Bendrai nuo 2017 m. rekomendavimo apsilankyti rodiklis išaugo 5 proc.

Rekomendavimas apsilankyti bibliotekos edukaciniuose užsiėmimuose. Nustatyta, kad 85,3 proc. (arba 301) tyrimo dalyvių rekomenduotų arba galbūt rekomenduotų kitiems apsilankyti PAVB organizuojamuose edukaciniuose užsiėmimuose.



9 pav. **Edukacinių užsiėmimų PAVB rekomendavimas** (kiekybinė išraiška N=353)

Lyginant su 2023 m. tyrimo rezultatais, vartotojų rekomendavimo apsilankyti bibliotekos edukacijose rodiklis augo net 18,1 proc., o respondentų, kurie šia paslauga nesinaudoja, sumažėjo 14,4 proc. Nuo 2017 m. edukacijų rekomendavimo rodiklis augo net 19,4 proc. Šis augimas rodo vis didėjantį vartotojų susidomėjimą PAVB organizuojamais edukaciniais užsiėmimais ir jų vertę lankytojams – edukacijos, jų požiūriu, tampa vis įdomesnės, patrauklesnės ir vertos rekomenduoti.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Vartotojo portretas kito nežymiai. Tipiškas PAVB lankytojas yra 60–69 metų dirbanti arba pensinio amžiaus moteris iš Panevėžio miesto ar rajono, turinti aukštąjį išsilavinimą. Išlieka aktyvi 50–59 metų dirbančių, aukštąjį išsilavinimą turinčių, Panevėžyje gyvenančių moterų grupė bei 15–19 metų moksleiviai.
2. Vartotojų apsilankymų dažnumas šiek tiek mažėjo. Rekomendavimo apsilankyti PAVB rodiklis išlieka stabilus. Fiksuojamas rekordiškai aukštas bibliotekos edukacijų rekomendavimo rodiklis, mažėjo edukaciniais užsiėmimais nesinaudojančių respondentų.
3. Bendras vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra 85,6 proc. ir krito 0,93 proc.: tai galima paaiškinti 2023 m. susiklosčiusiomis išskirtinėmis aplinkybėmis, kada pasibaigus pandemijai PAVB paslaugų atnaujinimas laikinai pakėlė vartotojų aktyvumą ir pasitenkinimą paslaugomis į neįprastai aukštą lygį, o 2025 metais rodikliai natūraliai stabilizavosi.
4. Bendroje perspektyvoje palyginus 2017–2025 metų tyrimų rezultatus, bendras vartotojų pasitenkinimas paslaugomis augo 6 proc. Daugelyje strategiškai reikšmingų krypčių fiksuojama pažanga, o *informacijos sklaidos, organizuojamų renginių ir e. paslaugų* srityse vartotojų pasitenkinimo lygis šiuo metu yra aukščiausias. Nuo 2017 metų didžiausi teigiami pokyčiai fiksuojami pasitenkinimo *bibliotekos įrenginiais* ir *organizuojamais mokymais* srityse. Stipriausios ir geriausiai įvertintos sritys išlieka *bibliotekos patalpos* ir *aptarnavimo kokybė*.
5. Nuo 2017 m. kaip struktūrinės problemos išlieka stabiliai žemi rodikliai *periodinių leidinių, mokymų* ir *bibliotekoje esančių įrenginių* srityse. Nuo 2023 m. labiausiai sumažėjo pasitenkinimas *nuorodomis* ir *knygomis*.

Tyrimo rezultatai atskleidė pagrindines tobulintinas veiklos ir paslaugų sritis.

Atkreiptinas dėmesys, kad **PAVB, atsižvelgdama į respondentų išsakytas nuomones, galėtų:**

1. formuoti labiau vartotojų poreikius atliepiantį dokumentų fondą;
2. užtikrinti kultūrinių veiklų kokybę ir įvairovę skirtingo amžiaus auditorijoms;
3. gerinti fizinės aplinkos pritaikymą tobulinant erdvių funkcionalumą, modernizuojant techninę įrangą ir e. paslaugas.

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

PRIEDAI

1 priedas. Apklausa bibliotekos lankytojams

Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos apklausa

Gerbiamas Respondente,

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

Šio tyrimo rezultatai padės įstaigai įvertinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Jums pateikta anketa yra anoniminė ir konfidenciali, apibendrinti atsakymai bus naudojami veiklos analizei.

Tinkamą atsakymą pažymėkite ✓

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

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

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

		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, interneto svetainė, „Facebook“, „Instagram“, „YouTube“ ir pan.)						
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 (<i>kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.</i>)						
2.12.	Bibliotekinių konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija						
2.13.	Bibliotekos el. paslaugomis/ internetu (<i>el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.</i>)						

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

4. Ar rekomenduotumėte kitiems:

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti G. Petkevičaitės-Bitės bibliotekoje					
Edukacinį užsiėmimą G. Petkevičaitės-Bitės bibliotekoje (<i>paskaitos, mokymai, užsiėmimai suaugusiems ir moksleiviams ir pan.</i>)					

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

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (neturiu nuomonės)

6. Jūs esate:

Vyras	Moteris

7. Jūsų amžius:

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

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

9. Jūsų išsilavinimas:

Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis	Kita

10. Šiuo metu Jūs esate:

Dirbantis	Bedarbis	Vaiko prižiūros atostogose	Pensininkas	Studentas	Moksleivis	Turintis negalią	Kita

2 priedas. Bibliotekos teikiamų paslaugų tobulinimo galimybės (vartotojų komentarai)

Kategorija	Subkategorija	Teiginių skaičius N=88	Patvirtinantis teiginys
Patalpos	Teigiamas vertinimas	4	„Visos paslaugos yra geros, erdvi patalpa“ „Noriu pasakyti, kad matomai išgražėję bibliotekos erdvės.“ „Jūsų darbas tiesiog tobulas. Gal tik galėtų būti geresnis įgarsinimas salėje. Pvz., kaip Stasio galerioje. Lankausi jūsų renginiuose ir sisirūpinau, kad su klausa blogai, bet apsilankiusi renginyje pas Stasį, supratau, kad ir akustika turi reikšmės. Kuo didžiausios jums sėkmės jūsų puikiame darbe.“ „Labai patiko mokymai bibliotekos patalpose, nes buvo sudarytos sąlygos netrukdomai mokytis.“
	Trūkumas	5	„Labai laikiu keltuvų, dažnai lankausi renginiuose, tai vienintelis trūkumas - sudėtinga pakilti į viršutinius aukštus.“ „Patalpose gana vėsu.“ „Bibliotekos patalpos suskirstytos į tylos ir kitas zonas, tačiau net tyliosiose atsiradus žmonių, kurie nuolat kalba normaliu balsu ir paprašius bibliotekininkių ką nors daryti, dažniausiai atsakoma, kad negali išvaryti žmogaus.“ „Geriamo vandens trūksta.“ „Trūksta geriamo vandens“
	Siūlymai	10	„Nežinau, ar tokia erdvė yra, tačiau erdvė, kurioje būtų galima kalbėtis, kolaboruoti, būtų puiku.“ „Rimtai pažiūrėti į tai, kad bibliotekoje turėtų būti tylos. Nors tokie ženklai sudėti, tačiau tikrai super dažnai pasitaiko, kad bibliotekos lankytojai ar net ir pačios bibliotekininkės triukšmauja ir niekas jų nesustabdytų. Tokioje aplinkoje yra labai sunku dirbti ir nepaisant didelės meilės šiai bibliotekai, dėl triukšmo tenka rinktis kitas darbo ir mokslo vietas.“ „Galėtų būti šilčiau bibliotekoje.“ „Viskas labai patinka. Galėtų būti daugiau sėdmaišių bibliotekoje, kad ant jų būtų galima dirbti ar skaityti.“ „Būtų puiku, jei į biblioteką sugrįžtų kavinė.“ „Gražinti kavinę į biblioteką“ „Galėtų būti daugiau kriauklių“ „Daugiau kriauklių. (plz)“ „Daugiau kranų“ „Vandens filtrų patalpose.“
Aptarnavimas	Teigiamas vertinimas	8	„Dirba profesionalios, nuostabios darbuotojos“ „Sistema gera, aptarnavimas labai geras.“ „Malonus aptarnavimas“ „Esu patenkinta teikiamomis paslaugomis, aptarnavimu.“ „Puikus aptarnavimas“ „Esu pilnai patenkinta teikiamų paslaugų aptarnavimo kokybe.“ „Visada taip gerai aptarnaukite...“ „Viskas gerai, Šiandien buvau fotografijų parodos atidaryne- darbuotoja maloniai uždavinėjo klausimus, šiltai bendravo.“
	Siūlymai	2	„Išlaikyti aukštą aptarnavimo ir teikiamų paslaugų lygį ir ateityje.“ „Daugiau šypstis.“
Darbo laikas	Siūlymai	6	„Biblioteka galėtų dirbti ir sekmadienį (bent jau keletas darbuotojų)“ „Viskas gerai, bet kartais norisi, kad biblioteka atsidarytų ankščiau.“ „Ilginti darbo laiką iki 22 val.“ „Viskas tinka, tik galėtų dirbti ir sekmadienį.“ „Prailginti darbo valandas nuo 7 iki 18 val“ „Kad ilgintu darbo laikas būtų 10-22“
Nuorodos	Trūkumas	2	„Sunku susiorientuoti autorių pavardėse vien pagal abėcėlės tvarką sudėliotas raides“ „Sunku orientuotis knygose, rodyklės ir žymekliai nevisada padeda, taip pat kompiuteris / ekranas skirtas knygos paieškoms nėra suprantamas“
Pasiekiamumas	Trūkumas	1	„Nepatogus parkavimas- nėra nemokamo darbo metu.“
	Siūlymai	2	„Reikia vietų mašinai pastatyti.“ „Dėkui už renginių gausą, jaukią atmosferą, informacijos sklaidą. Galėtų būti automobilių parkavimo vietos bibliotekos lankytojams.“

Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas	Siūlymai	4	„Daugiau informacijos“ „DAUGIAU INFORMACIJOS VIEŠUMAI!“ „Viskas labai gerai, galbūt reikėtų patobulinti informacijos sklaidą apie biblioteką.“ „Didesnė sklaida, pvz., renginių“
Knygos/ periodiniai leidiniai	Trūkumas	4	„Naujų, populiarių knygų sulaukti reikia ilgai stovėti eilėje“ „Norėčiau mažesnių eilių prie naujausių knygų“ „Norėtusi, kad būtų populiarios užsienio šalių knygos.“ „Nerandu knygų kurios yra pvz Vilniaus bibliotekoje. Būtų šaunu jei visų miestų asortimentai būtų panašūs“
	Siūlymai	9	„Siūlau būtinai suskaitmeninti laikraštį "Mūsų kraštas" 1930-1933 metais Panevėžyje.“ „Nenustoti organizuoti mokymus, renginius, daugiau mokslinės literatūros iš dermatologijos srities.“ „Turėti daugiau leidinių, eksponuojamų lentynose, o ne saugykloje“ „Literatūros jaunimui.“ „Galėtų būti ilgesnis laikas pasiimant knygas per knygomatą“ „Siūlyčiau daugiau šiuolaikinių knygų lietuvių ir anglų kalbomis. Būtų smagu norimą knygą surasti jei ne lietuvių kalba tai bent anglų;)“ „Ilgai reikia laukti knygų eilėje, gal būtų galimybė populiarių knygų nupirkti daugiau arba trumpini skolinimo terminą vienam žmogui.“ „Labai norėtusi atskirų nuorodų (lentynų) paskaityti apie depresiją, stresą, nerimą, nes truputį gėda.“ „Galėtu būti daugiau mangų“
Esantys įrenginiai	Siūlymai	5	„Atnaujinti įrangą.“ „Viskas puikiai, ir toliau modernizuoti biblioteką besivystant technologijoms.“ „Kompiuterių sparta galėtų būti efektyvesnė.“ „Kompiuterių įranga reikalinga naujesnė.“ „Jaunimo erdvė pažaisiti galingais kompiuteriais“
Renginiai	Teigiamas vertinimas	6	„Labai malonu,kad bibliotekoje vyksta daug renginių !“ „Biblioteka- auganti įstaiga, kurioje vis atsiranda naujų renginių, kuriuose, džiugu, kad gali lankytis švietimo įstaigos.“ „Moderni biblioteka, gera sklaida renginių, įdomūs renginiai. Net sunku būtų sugalvoti naujų siūlymų!“ „Visada malonu užėti, įdomios parodos ir renginiai“ „Patinka, renginiai, parodos, o ypač bibliotekos klubai.“ „Labai patinka lankytis organizuojamuose renginiuose. Ačiū labai, kad organizuojate.“
	Trūkumas	2	„Pasigendu aukštesnio lygio renginių plačiai auditorijai, pastaruoju metu jie labai "susmulkėjo", tapo mėgėjiški. Norėčiau susitikimų su autoritetais, intelektualais, eruditais, jų paskaitų, pranešimų įvairiausiais klausimais.“ „Labai suprastėjo renginiai Konferencijų salėje. Praktškai nieko įdomaus nebevyksta.“
	Siūlymai	11	„Reikalingi nors simboliškai kainuojantys bilietai arba išankstinė registracija į renginius. Dirbantiems dalyvavimas neįmanomas, nes vietų nebelieka. Renginiai puikūs, bet skirti tik galintiems prieš valandą „užsiimti“ vietą. Malonų renginio laukimą užtemdo nerimas - liks ar nekils vietų. Rezervavus vietą, problemos neliktų. Taip yra daugumoje kultūros įstaigų. Išskirtinė padėka lankytojus aptarnaujantiems darbuotojams. Pagarba ir palankumas klientui, mandagumas, kompetencija, inteligentiškas elgesys, kantrybė - šiais bruožais jūs keičiate pasaulį. Ačiū, kad esate. Ačiū, kad norisi pas jus ateiti.“ „Anksčiau paskelbti apie teikiamas paslaugas ir renginius, šiek tiek nematoma.“ „Norėtusi daugiau renginių su autoriais vaikams“ „Naujo formato renginių, viktorinų, edukacijų 30-50 amžiaus grupei“ „Norėtusi daugiau žinomų veikėjų seminarų, apie vaikų auklėjimą,savitarpio ryšį.“ „Įdomių rašytojų, poetų pasikviesti daugiau.“ „Gal ir gerai būtų daugiau kineziterapijos visiems, ypač senjorams, galima ir iš ryto.“ „Daugiau renginių“ „Norėčiau daugiau kūrybinių renginių ar seminarų.“ „Labai mėgstu jaunimo erdvę, norėčiau tolimesnių veiklų joje.“ „Atviroje jaunimo erdvėje jau nebe taip įdomu kaip buvo. Gal reiktų pokyčių.“
Mokymai	Teigiamas vertinimas	2	„Daugiau mokymų įvairiomis temomis.“ „Dar daugiau mokymų ir edukacinių renginių.“
Elektroninės paslaugos	Siūlymai	2	„Prieinamas wi-fi be prisijungimų.“ „Noris svetainės, kurioje būtų galima rezervuoti knygas, nesijungiant per el. bankininkystę“

Įvairūs	Siūlymai	3	„Nepatinka prie įėjimo kabanti svetima vėliava.“ „Nesupratau, kam tas daigėlynas?“ „Galėtų renovuoti bibliotekos išorę.“
---------	----------	---	--

3 priedas. Priemonių, gerinančių bibliotekos paslaugų prieinamumą ir vartotojų pasitenkinimą, planas (rengiama)