



VISAGINO VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS
VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS

Tyrimo ataskaita

Parengė:
bibliotekininkė Edita Koninė

Visaginas, 2024

TURINYS

ĮVADAS	3
1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ	4
1.1. Respondentų charakteristika.....	4
1.2. Naudojimas bibliotekos paslaugomis.....	6
1.3. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis.....	8
1.3.1. Vartotojų aptarnavimo kokybė, konsultacijos ir pagalba	10
1.3.2. Bibliotekos fizinė aplinka (patalpos, įrenginiai, nuorodos).....	11
1.3.3. Bibliotekos paslaugų prieinamumas (pasiekiamumas, darbo laikas).....	12
1.3.4. Dokumentų fondas (knygos, periodiniai leidiniai).....	12
1.3.5. Bibliotekos renginiai ir mokymai	13
1.3.6. Elektroninės paslaugos ir informacijos apie veiklą bei paslaugas sklaida	14
1.4. Bibliotekos rekomendavimas	16
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	19
PRIEDAS. Anketa bibliotekos vartotojams	22

ĮVADAS

Vykdamas LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymą Nr. ĮV-675 „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“, Visagino viešojoje bibliotekoje ir jos struktūriniame padalinyje – filiale (toliau – VVB) atliktas tyrimas „Visagino viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis“ pagal patvirtintą metodiką.

Šio tyrimo tikslas – nustatyti esamą VVB vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie VVB teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę;
- 2) apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes VVB paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

VVB tinklas mažiausias Lietuvoje – jį sudaro tik dvi bibliotekos mieste: viešoji biblioteka (centrinė) ir jos filialas. 2023 metais VVB paslaugomis naudojosi 1850 registruoti vartotojai, iš jų 545 vaikai iki 14 metų.

Tyrimo tikslinė grupė – suaugusieji (nuo 15 metų amžiaus) VVB vartotojai. Tyrimo tipas – aprašomasis¹. Pirminių duomenų rinkimo metodas – apklausa, duomenų rinkimo forma – anketa, sukurta internetiniame apklausų portale (nuoroda į anketą: <https://apklausa.lt/f/79sujjy.f> ir platinama elektroniniu būdu internetinėje VVB bibliotekos svetainėje <https://www.visaginobiblioteka.lt/naujienos/pasitenkinimo-teikiamomis-paslaugomis-anketa/> bei bibliotekos Facebook paskyroje. Apklausa buvo vykdoma 2024 m. kovo-balandžio mėnesiais.

Tyrimo naudota patogumo imties atranka². Gautas 128 vnt. paslaugų vartotojų užpildytos anketos atitinka reikiamą imties dydį³.

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

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

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

1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

1.1. Respondentų charakteristika

Apklausoje metu surinktų demografinių duomenų analizė leidžia susidaryti įsivaizduojamą lankytojo portretą, kuris lankosi bibliotekoje ir naudojami įvairiomis jos teikiama paslaugomis.

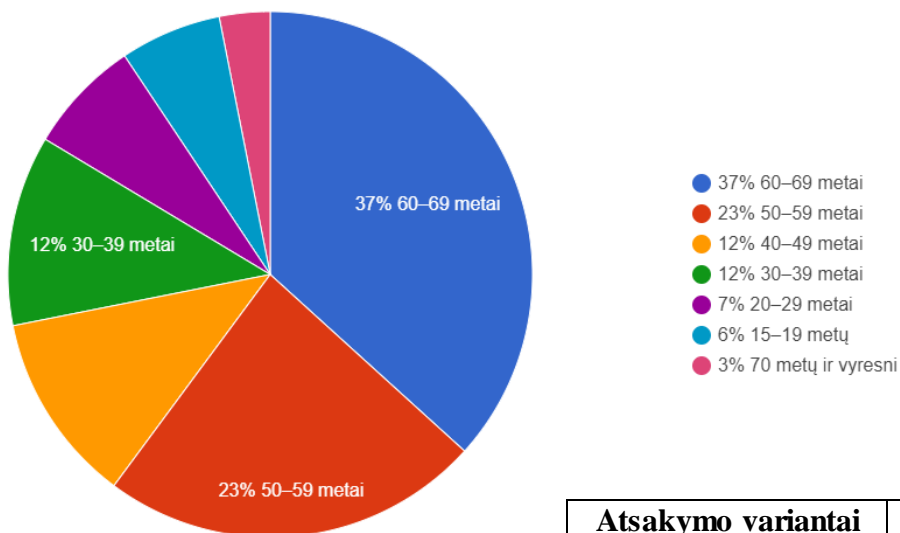
115 respondentų gyvena Visagino mieste, 13 – atvykę iš kitur (5 – iš Vilniaus, 4 – iš Ignalinos raj., 2 – iš Zarasų raj., 2 – iš užsienio (Londono ir Dublino)).

1 pav. Respondentų lytis



Respondentų pasiskirstymas pagal lytį yra nevienodas. Dauguma apklausoje dalyvavusių bibliotekos lankytojų – moterys, kurios sudarė 84% respondentų, o vyrų aktyvumas siekė tik 16%.

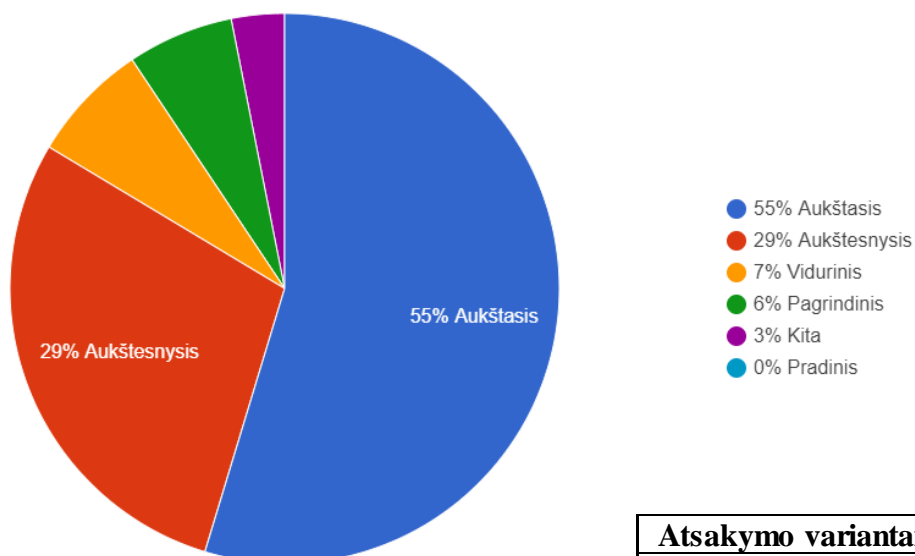
2 pav. Respondentų amžius



Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
60–69 metai	47	37%
50–59 metai	30	23%
40–49 metai	15	12%
30–39 metai	15	12%
20–29 metai	9	7%
15–19 metų	8	6%
70 metų ir vyresni	4	3%

Respondentai atstovavo įvairias amžiaus grupes, iš kurių didžiausią dalį sudaro 60-69 metų (47 arba 37%) ir 50-59 metų bibliotekos lankytojai (30 arba 23%), o mažiausią dalį sudarė 70 bei vyresnio amžiaus asmenys (4 arba 3%). Pasiskirstymas pagal amžių atskleidžia bibliotekos vartotojų įvairovę (2 pav.).

3 pav. Respondentų išsilavinimas

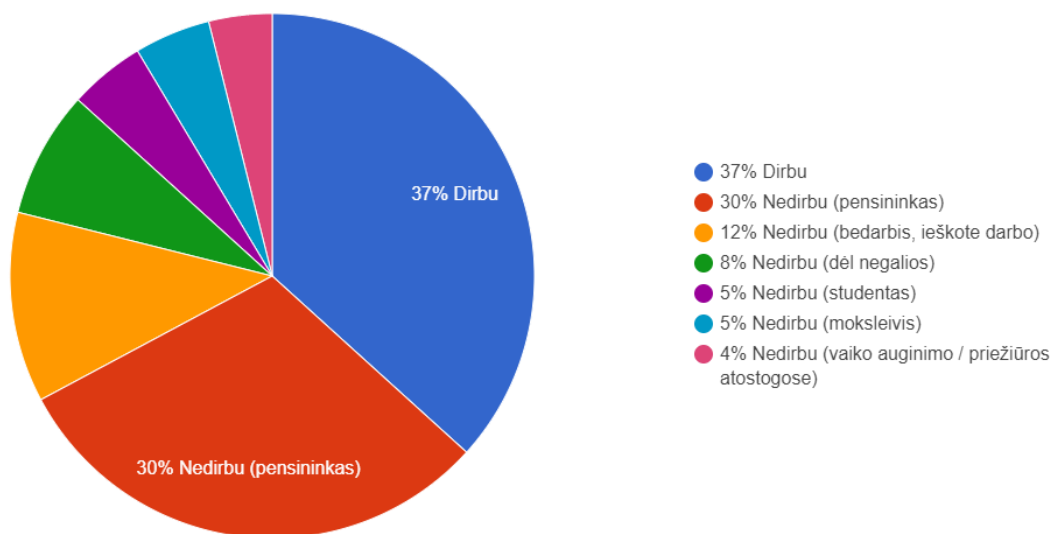


Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Aukštasis	70	55%
Aukštesnysis	37	29%
Vidurinis	9	7%
Pagrindinis	8	6%
Kita	4	3%
Pradinis	0	0%

Tyrimo metu savo nuomonę daugiausiai pareiškė turintys aukštąjį (70,55%) ir aukštesnįjį (37,29%) išsilavinimą asmenys. Šie duomenys sietini su aktyviausiomis lankytojų grupėmis. Mažiausiai respondentų turėjo vidurinį (9,7%), pagrindinį (8,6%) arba kitą (4,3%) išsilavinimą (3 pav.).

4 pav. Respondentų veiklos rūšys

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Dirbu	47	37%
Nedirbu (pensininkas)	39	30%
Nedirbu (bedarbis, ieškote darbo)	15	12%
Nedirbu (dėl negalios)	10	8%
Nedirbu (studentas)	6	5%
Nedirbu (moksleivis)	6	5%
Nedirbu (vaiko auginimo / priežiūros atostogose)	5	4%



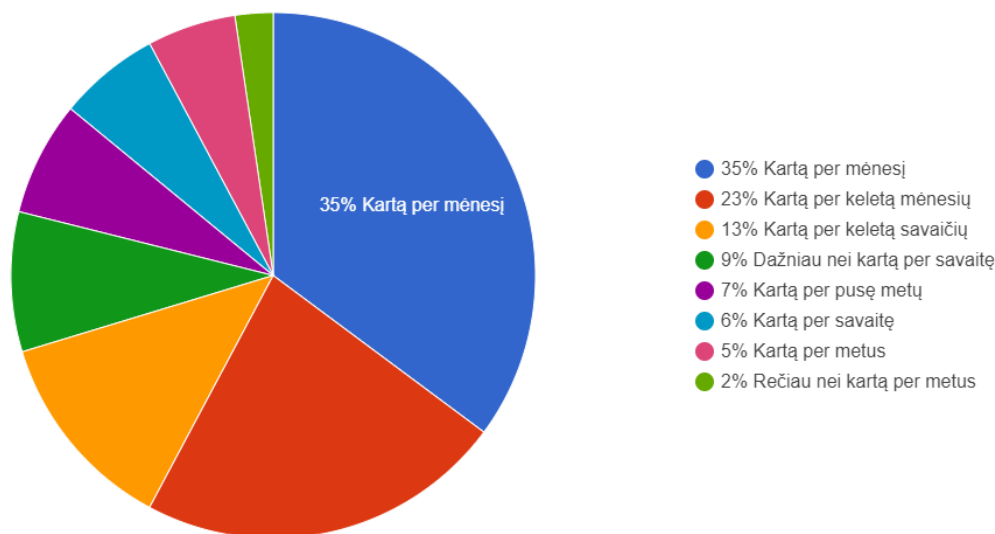
Analizuojant duomenis pagal veiklą/užimtumą (4 pav.) galima teigti, kad beveik trečdalį (47 arba 37%) sudaro dirbantys respondentai. Šiuo metu nedirbančiųjų daugumą sudaro pensininkai (39 arba 30%). Natūralu, kad pensinio amžiaus žmonės turi daugiausiai laisvo laiko ir dalis jų pasirenka jį praleisti bibliotekoje. Prie pastarųjų prisideda šiuo metu dėl įvairių priežasčių darbo ieškantys lankytojai (15 arba 12%), ir tai galima sieti su tuo, kad biblioteka yra laisvalaikio erdvė ir vieta, kur galima pasinaudoti internetu ieškant darbo. Mažesnę dalis asmenų, kurie šiuo metu nedirba, nurodė, kad yra studentai arba moksleiviai (po 5%), turintys negalią (10 arba 8%) ir esantys vaiko auginimo/priežiūros atostogose (5 arba 4%).

Pasiskirstymas pagal užimtumą ar nedarbo priežastis, leidžia daryti prielaidą, kad VVB daugiausiai lankosi dirbantys asmenys ir pensininkai.

1.2. Naudojimasis bibliotekos paslaugomis

Biblioteka organizuodama kultūrinius, šviečiamuosius ir edukacinius renginius, kurdamą virtualias ir fizines paslaugas, skatina visuomenės kūrybiškumą, kritinį mąstymą, siūlo laisvalaikio leidimo formas. Siekdama patenkinti įvairių visuomenės grupių narių interesus ir būti viena iš kultūrinių erdvių mieste, siekia išsiaiškinti savo vartotojų lankymosi įpročius. Respondentų buvo klausiama, kaip jie dažnai naudojami Bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Kaip pasiskirstė jų atsakymai pavaizduota 5 pav. esančioje diagramoje ir lentelėje.

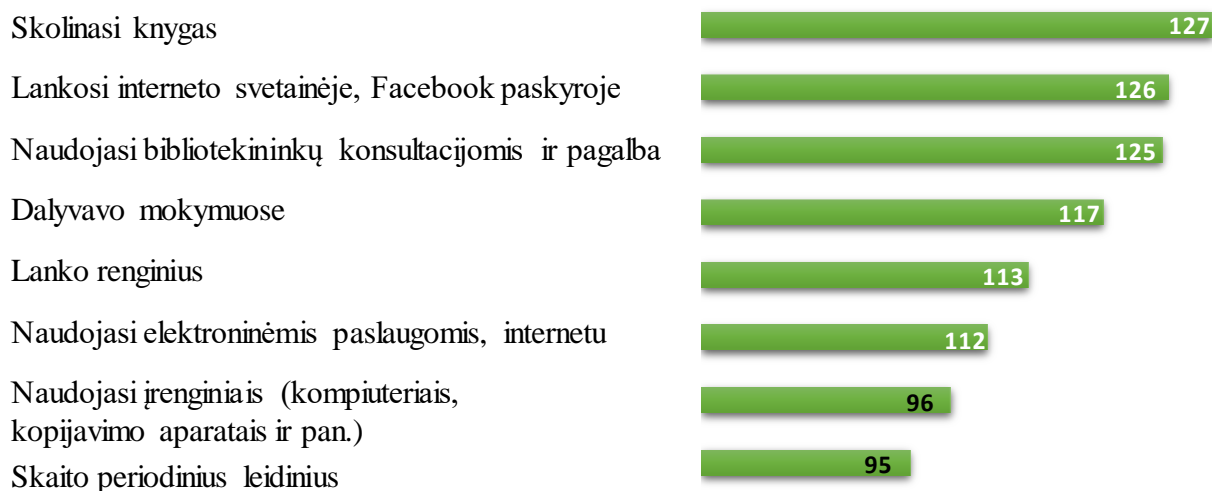
5 pav. Respondentų naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas



Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Kartą per mėnesį	45	35%
Kartą per keletą mėnesių	29	23%
Kartą per keletą savaitių	16	13%
Dažniau nei kartą per savaitę	11	9%
Kartą per pusę metų	9	7%
Kartą per savaitę	8	6%
Kartą per metus	7	5%
Rečiau nei kartą per metus	3	2%

Gauti duomenys leidžia teigti, kad dauguma respondentų yra nuolatiniai bibliotekos lankytojai ir naudojami paslaugomis kartą per mėnesį (45 arba 35%) arba kartą per keletą mėnesių (29 arba 23%). Kartą per keletą savaitių lankosi 13%. Mažiausiai (kartą per metus arba rečiau) lankosi 7% respondentų. Tai galima paaiškinti tuo, kad biblioteka aptarnauja ir laikinai atvykusiuosius į Visagino miestą. Kai kurie respondentai paklausti, kodėl retai lankosi bibliotekoje, kaip pagrindines priežastis nurodė poreikio ir laiko stoka.

6 pav. Respondentų naudojimas bibliotekos paslaugomis



Populiariausia paslauga yra vartotojų panaudai teikiamas bibliotekos knygų fondas. Tik vienas respondentas nurodė, kad nesiskolina knygų. Dauguma apklausos dalyvių aktyviai lankosi bibliotekos interneto svetainėje ir Facebook paskyroje, naudojami bibliotekininkų teikiamomis konsultacijomis bei pagalba ieškant informacijos, internetu, lanko mokymus ir kultūrinius renginius. Kiek mažesnę dalį naudojami kompiuteriais, kopijavimo, spausdinimo, skenavimo paslaugomis, knygomatais, knygų gražinimo dėžėmis, skaito periodinius leidinius (6 pav. Respondentų naudojimas bibliotekos paslaugomis).

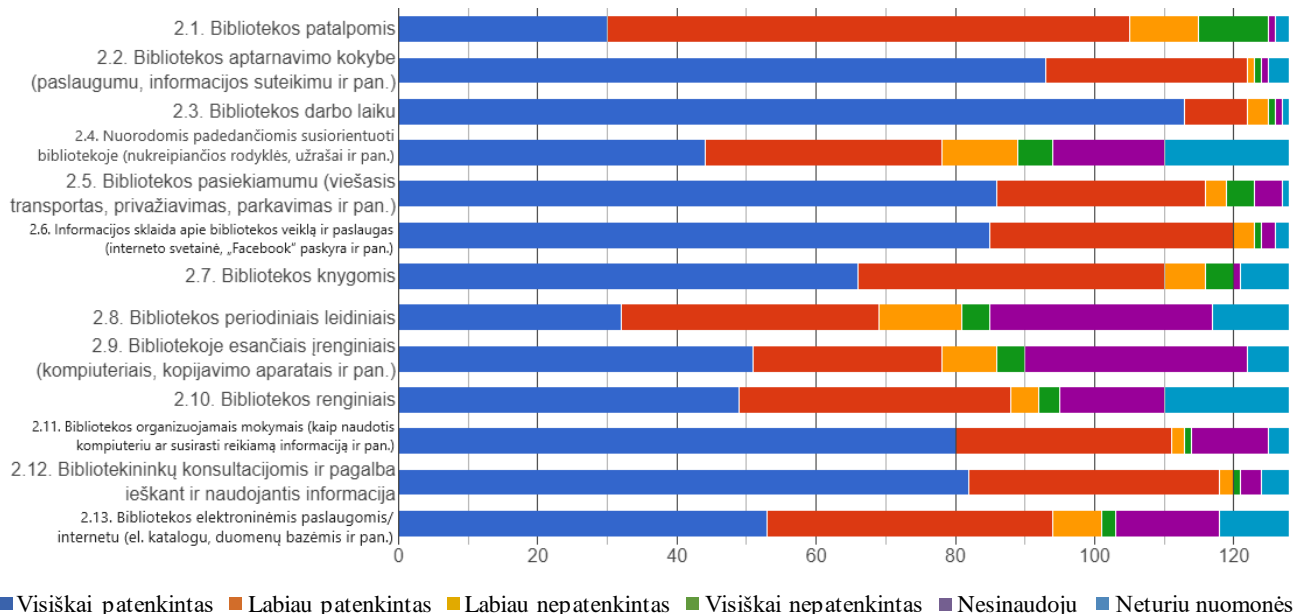
1.3. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis

Biblioteka ir jos teikiamos paslaugos bei aptarnavimas buvo vertinamos pagal 13 kriterijų, kuriuos galima suskirstyti į kelias grupes:

- 1) bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu (aptarnavimo kokybė, konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija);
- 2) bibliotekos fizinė aplinka (patalpos, įrenginiai, nuorodų sistema);
- 3) paslaugų prieinamumas (bibliotekos fizinis pasiekiamumas, darbo laikas);
- 4) dokumentų fondai (knygos, periodiniai leidiniai);
- 5) kultūriniai ir edukaciniai renginiai (mokymai);
- 6) elektroninės paslaugos ir informacijos apie bibliotekos veiklą bei paslaugas sklaida virtualioje erdvėje.

Siekiant detaliau išanalizuoti VVB teikiamų paslaugų vertinimą, tyrimo dalyviai buvo paprašyti įvertinti 13 įvairių bibliotekos veiklos aspektų (7 pav. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis).

7 pav. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis



Kriterijai/aspektai:	Visiškai patenkintas	Labiau patenkintas	Labiau nepatenkintas	Visiškai nepatenkintas	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
2.1. Bibliotekos patalpomis	30 (23.4%)	75 (58.6%)	10 (7.8%)	10 (7.8%)	1 (0.8%)	2 (1.6%)
2.2. Bibliotekos aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)	93 (72.7%)	29 (22.7%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	3 (2.3%)
2.3. Bibliotekos darbo laiku	113 (88.3%)	9 (7.0%)	3 (2.3%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)
2.4. Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.)	44 (34.4%)	34 (26.6%)	11 (8.6%)	5 (3.9%)	16 (12.5%)	18 (14.1%)
2.5. Bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)	86 (67.2%)	30 (23.4%)	3 (2.3%)	4 (3.1%)	4 (3.1%)	1 (0.8%)
2.6. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (internetu svetainė, „Facebook“ paskyra ir pan.)	85 (66.4%)	35 (27.3%)	3 (2.3%)	1 (0.8%)	2 (1.6%)	2 (1.6%)
2.7. Bibliotekos knygomis	66 (51.6%)	44 (34.4%)	6 (4.7%)	4 (3.1%)	1 (0.8%)	7 (5.5%)
2.8. Bibliotekos periodiniais leidiniais	32 (25.0%)	36 (28.9%)	12 (9.4%)	4 (3.1%)	32 (25.0%)	11 (8.6%)
2.9. Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, kopijavimo aparatais ir pan.)	51 (39.8%)	27 (21.1%)	7 (6.2%)	4 (3.1%)	32 (25.0%)	6 (4.7%)
2.10. Bibliotekos renginiais	49 (38.3%)	39 (30.5%)	4 (3.1%)	3 (2.3%)	15 (11.7%)	18 (14.1%)
2.11. Bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)	80 (62.5%)	31 (24.2%)	2 (1.6%)	1 (0.8%)	11 (8.6%)	3 (2.3%)
2.12. Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija	82 (64.1%)	36 (28.1%)	2 (1.6%)	1 (0.8%)	3 (2.3%)	4 (3.1%)
2.13. Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.)	53 (41.4%)	41 (32.0%)	7 (5.5%)	2 (1.6%)	15 (11.7%)	10 (7.8%)

Atsakydami į atvirą klausimą dėl bibliotekos teikiamų paslaugų, turimų priemonių, erdvių funkcionalumo, aptarnavimo kokybės ir kt., respondentai galėjo ne tik tai vertinti, bet ir kartu įvardyti, jų manymu, kokios priežastys įtakoja jų komentarus. Šie pastebėjimai padėjo pagrįsti respondentų teigiamus ar neigiamus vertinimus.

1.3.1. Bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu (aptarnavimo kokybė, konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija)

Apklausoje dalyvavo žmonės, kurie periodiškai lankosi bibliotekoje, daugiau ar mažiau yra susipažinę su bibliotekos teikiamomis paslaugomis, todėl manoma, kad jie konstruktyviai įvertino jų kokybę remdamiesi asmenine patirtimi.

Palankiausiai įvertintos paslaugos, kurių kokybė tiesiogiai susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu bei kompetencijomis, tiesioginiu kontaktu su bibliotekininku (paslaugumas, informacijos suteikimas ir pan.) – vartotojų aptarnavimo kokybė visiškai ar labiau tenkina 95,4% respondentų. Bibliotekininkų teikiamomis konsultacijomis bei pagalba, ieškant ar naudojantis informacija, teigiamai vertina 92,2% apklaustųjų. Tik 2 respondentai teigia esantys labiau nepatenkinti bibliotekininkų teikiamomis konsultacijomis, 1 – visiškai nepatenkintas, kiti 7 – neturi nuomonės arba nesinaudoja šia pagalba. Susidaro įspūdis, kad šis rodiklis neatspindi realios nepasitenkinimo situacijos, nes ši maža respondentų dalis nepateikė nė vieno neigiamo komentaro. Atvirkščiai, dauguma apklausos dalyvių, išsakę savo nuomonę atvirame anketos klausime, itin pozityviai vertina bibliotekos personalo paslaugumą, konsultacijas ir pagalbą: „*Labai paslaugios ir malonios bibliotekininkės*“, „*Nuostabus, kantrus, dėmesingas kolektyvas*“; „*Mandagus bendravimas, pagarba klientui*“, „*Ačiū bibliotekos darbuotojams už jų kantrybę ir pagalbą, ypač bendraujant su mumis, pensininkais*“. Palankius bibliotekos personalo vertinimus papildo ir teigiami atsiliepimai apie atmosferą bibliotekoje: „*Bibliotekoje atsipalaiduoji ir pasikraunai geros energijos*“; „*Labai miela lankytis, maloniai aptarnauja, visuomet gera pas Jus sugrįžti!*“. Dalis komentarų apsiriboja bendromis padėkomis: „*Viskas puiku, malonus aptarnavimas, dirba kompetentingos darbuotojos. Ačiū.*“ „*Šaunuolės mūsų bibliotekų darbuotojos. Visada parinks knygą, patars. Stiprybės, ištvermės, sveikatos ir gražių darbo metų*“. „*Labai puikus viso kolektyvo darbas*“.

Bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu yra geriausiai vartotojų vertinamą bibliotekos veiklos dalių.

1.3.2. Bibliotekos fizinė aplinka (patalpos, įrenginiai, nuorodos)

Patalpomis patenkinti 82% bibliotekos lankytojų, iš jų didesnioji dalis (58,6%) labiau patenkinti, mažesnioji dalis (23,4%) – visiškai patenkinti. Skaitytojai atkreipė dėmesį į patalpų pasikeitimus: „*Gerai, kad biblioteka pritaikyta judėjimo negalią turintiems žmonėms*“, „*Džiugu, kad šiemet atliktas remontas Vaikų skyriuje, atnaujintas apšvietimas, dabar geriau išsirinkti knygas, tačiau jame maža erdvės. Vis vien malonu, kad tokių vietų šiais laikais dar yra*“. Tačiau 15,6% apklaustųjų visiškai arba labiau nepatenkinti patalpomis. Daugiausia respondentų komentarų susiję su erdvių funkcionalumu ir siūlymais įrengti konkrečias erdves bei sukurti sąlygas daugiau laiko praleisti bibliotekoje: „*Reikėtų didesnių patalpų, per mažai erdvių atskirų grupių lankytojams*“, „*Mažai erdvės jaunimui*“, „*Būtų smagu, kad bibliotekoje būtų maža jauki kavinukė*“, „*Visagino bibliotekos infrastruktūra (kaip sovietinis palikimas) nepritaikyta kokybiškam ir patogiam žinių teikimui skirtingo amžiaus ir socialinių grupių lankytojams. Pats pastatas neišvaizdus, viduje per mažai šviesos. Manau Visagino biblioteka turėtų lygiuotis į aplinkinių rajonų (Zarasų, Ignalinos, Utenos) viešąsias bibliotekas. Tai turėtų būti biblioteka, traukianti žmones modernia aplinka ir įdomiais renginiais, į kurių užėjus nesinorėtų išeiti*“, „*Biblioteka nepritaikyta renginiams, nepakankamai vietos lankytojams*“, „*Visaginui reikalinga nauja moderni ir geriau techniškai aprūpinta biblioteka*“, „*Per mažai vietos Vaikų bibliotekoje, nefunkcionalios patalpos*“, „*Trūksta uždarytų vietų bibliotekos skaitytojams, mažų nišų, kur galėtum atsisėsti ir patogiai skaityti, rūbinės*“, „*Ši biblioteka man atrodo nemoderni, senoviška, pvz., kaip kitose bibliotekose nėra automatizuotos knygų išdavimo sistemos, kuria naudojantis (pasiumant ar grąžinant knygas savarankiškai) skaitytojas būtų nepriklausomas nuo bibliotekininko*“, „*Norėčiau, kad bibliotekoje būtų poilsio zonos, jaukus kiemelis, į kurį norėtum išeiti saulėtomis dienomis*“, „*Nuo mažens lankausi filialo bibliotekoje, nes yra arti namų*“, „*Norėtumsi patogesnės darbo aplinkos – žaliuzių filialo interneto skaitykloje, nes šviečiant saulei, kompiuterio ekranas tampa neryškus, o žiemą šiose patalpose šaltoka, nes langai nesandarūs*“.

Atsižvelgiant į respondentų pasiūlymus, galima pastebėti jų norus turėti mieste šiuolaikišką biblioteką, t. y. savo išvaizda ir funkcionalumu prilygstančią kitų savivaldybių renovuotoms ar naujai pastatytoms viešosioms bibliotekoms.

Bibliotekoje esantys įrenginiai (kompiuteriai, kopijavimo aparatai ir pan.) visiškai ar labiau tenkina 60,9 % respondentų. Šiais įrenginiais visai nesinaudoja ketvirtadalis apklaustųjų. Respondentų komentaruose daugiau dėmesio skiriama kitų įrenginių (knygomatų, knygų grąžinimo dėžių, virtualios realybės įrenginio) naudojimui, išskiriamas jų reikalingumas: „*Džiaugiuosi, kad knygas galima atsiumti ne tik bibliotekoje, bet ir knygomate*“, „*Bibliotekininkės supažindino mus su virtualios realybės įrenginiu, mums labai patiko*“, „*Labai gerai, kad galima pasiimti užsakytas knygas iš knygomatų, įrengtų lauke prie įėjimų į bibliotekas*“, „*Esu patenkinta, kad nedarbo metu galima grąžinti leidinius į knygų grąžinimo*

dėžes“, „*Nepatinka, kad bibliotekoje nėra knygų išdavimo-gražinimo savitarnos įrenginio*“.

Nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje, patenkinti 61% respondentų, iš jų visiškai patenkinti 34,4%, iš dalies –26,6%, tačiau jomis nesinaudoja 12,5% respondentų. Galima daryti prielaidą, kad nesinaudojantys nuorodomis respondentai, dažnai lankosi bibliotekoje arba linkę tiesiogiai bendrauti su bibliotekininkais. Analizuojant apklaustųjų siūlymus atviraime klausime, gautos tik dvi pastabos dėl aiškesnių nuorodų: „*Kad lengviau būtų surasti knygas, norėtusi matyti ne tik atskirą informaciją ant lentynų šonų, bet ir bendrą fondo išdėstymo schemą*“, „*Ne visur yra užrašai ant stelažų, tai apsunkina knygų paiešką, be to, jų apipavidalinimas neišvaizdus*“. Galima teigti, kad šie komentarai labiausiai įtakojo ir tų 12,5% respondentų, labiau ar visiškai nepatenkintų nuorodomis.

1.3.3. Bibliotekos paslaugų prieinamumas (pasiekiamumas, darbo laikas)

Pasiekiamumas daugiau ar mažiau tenkina 90,6% respondentų. Du respondentai pateikė komentarus, kad „*abi bibliotekos patogiai išsidėsčiusios mieste*“ ir „*patinka lankytis abiejose bibliotekose*“, vienas – „*Būtų gerai, jei biblioteka būtų ir 3 mikrorajone*“. Apie bibliotekos pasiekiamumo galimybes (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.) komentarų negauta, todėl galima teigti, kad viešasis transportas, privažiavimas automobiliais, parkavimasis tenkina didžiąją dalį vartotojų.

Darbo laikas tenkina 95,3% apklaustųjų, todėl galima teigti, kad Bibliotekos lankytojai spėjo pasirasti prie pastovaus bibliotekų darbo laiko. Ne darbo laiku skaitytojai aktyviai naudojami knygomatais bei knygų gražinimo dėžėmis.

1.3.4. Dokumentų fondas (knygos, periodiniai leidiniai)

Bibliotekos **knygomis** yra visiškai patenkinti arba labiau patenkinti 86% apklaustųjų, o periodiniais leidiniais – 53,9%: „*Geras fondas ir malonūs darbuotojai. Biblioteka tenkina mano skaitymo poreikius*“, „*Čia puikus knygų pasirinkimas, kompetentingi darbuotojai*“. Išskirtas pageidavimas dažnesniam fondo atnaujinimui ir periodinių leidinių poreikis: „*Norėtusi tik, kad dažniau būtų gaunamos naujų knygų siuntos, nes labai daug skaitau*“, „*Pageidaučiau daugiau periodinių leidinių rusų kalba*“, „*Per daug žurnalų specializuoto turinio, kurie man neįdomūs*“, „*Labai gerai, jog nesant knygai bibliotekoje, galima naudotis pasiūlymu atsisiųsti ją iš kitos bibliotekos*“. Iš apklausos matyti, kad penktadalis respondentų (32 arba 25%) nesinaudoja periodiniais leidiniais, 11 arba 8,6% neturi nuomonės), o tai reiškia, kad jiems šis klausimas nesvarbus ir jie naudojami kitomis bibliotekos paslaugomis.

Galima teigti, kad knygų fondas komplektuojamas gerai, tačiau periodiniai leidiniai juos skaitančių vartotojų, ypač rusų kalba, poreikių nepatenkina. Jei trūksta leidinių, vartotojai naudojami TBA paslaugomis.

1.3.5. Bibliotekos renginiai ir mokymai

33 arba 25,8% respondentų nedalyvavo renginiuose arba apie juos neturi nuomonės. 68,8 % apklaustųjų, kurie lankėsi renginiuose, yra visiškai patenkinti arba labiau patenkinti kultūrinėmis veiklomis bibliotekoje. Toks vertinimas leidžia daryti prielaidą, kad organizuojami renginiai iš dalies atliepia visuomenės laisvalaikio leidimo ir ugdymosi poreikius: „*Jūsų bibliotekose organizuojami puikūs renginiai, kurie praplečia miesto gyventojų akiratį. Ačiū už parodas Meno galerijoje*“, „*Tikiuosi ateityje sudalyvauti renginiuose, nes, tikiu, kad jie būna puikūs*“, „*Puiki vieta, gera aura ir įdomios parodos*“. Ši paslaugų grupė nebuvo aktyviai komentuojama, nes 11,7% respondentų renginių nelanko, o 14,1% neturi nuomonės. Tik 5,4% apklaustųjų labiau arba visiškai nepatenkinti renginiais: viena jų dalis atkreipia dėmesį į patalpų nepritaikymą renginiams (žr. 1.3.2 p. „Patalpos“), kita dalis skiria pastabų dėl jiems nepatogaus renginių laiko arba įvairiapusiškesnių renginių trūkumo: „*Dalis renginių vyksta darbo laiku, todėl neturiu galimybės dažniau juose apsilankyti*“, „*Kadangi mano vaikai taip pat lanko biblioteką, tai pastebėjau, kad jiems trūksta įdomesnių renginių: susitikimų su vaikų rašytojais, aktorais, robotikos užsiėmimų ir pan.*“, „*Būtų gerai, kad bibliotekoje vyktų skaitymo renginiai, skirti visai šeimai*“, „*Į biblioteką dažnai ateinu su mažamečiais vaikais. Norėčiau, kad būtų organizuota daugiau skaitymo programų, kūrybinių-educacinių užsiėmimų, ypač mažiesiems bibliotekos skaitytojams (3-6 metų)*“, „*Norėtusi susitikimų su rašytojais, įžymiais žmonėmis, aktorais*“, „*Pageidaučiau teatralizuotų spektaklių vaikams*“. Galbūt respondantai pasigenda sau tinkamo renginio, kas jiems asmeniškai yra aktualu, tokios prielaidos darytinos atsižvelgiant į respondentų pasisakymus. Bibliotekininkai ypač aktyviai dalinasi informacija apie renginius su Visagino ugdymo įstaigomis, socialinių paslaugų centru, nevyriausybinių organizacijų klubais.

Biblioteka daugelį metų organizuoja gyventojų kompiuterinio ir informacinio raštingumo mokymus. Tyrimo metu buvo bandoma sužinoti, kaip bendruomenė vertina šią Bibliotekos paslaugą. 86,7% respondentų visiškai arba labiau patenkinti bibliotekos organizuojamais mokymais ir pakomentavo, kodėl renkasi juos lankyti: „*Patinka leisti laisvalaikį bibliotekoje prie kompiuterio. Kadangi minimaliai naudojami internetu, pagerinti įgūdžius man padėjo interneto skaityklos bibliotekininkė, išmokė naudotis įvairiomis e. paslaugomis*“, „*Bibliotekoje nemokamai vyksta kompiuterinio raštingumo mokymai. Užsiėmimai visada įdomūs, ir net mes, senjorai pasiekiamo gerų rezultatų*“, „*Man patinka, kad bibliotekininkės individualiai moko dirbti kompiuteriu vyresnio amžiaus žmones, atsižvelgdamos į jų žinių lygį*“, „*Pensininkai, norėdami išmokyti dirbti kompiuteriu, visada gali kreiptis pagalbos ir patarimo į interneto skaityklos bibliotekininkes. Dėkoju joms už taktiškumą, neabejingumą ir objektyvią pagalbą*“, „*Tokiems kaip aš, senesnio amžiaus žmonėms, reikalinga pagalba išmokyti dirbti kompiuteriu. Bibliotekininkės padėjo man daugiau pasitikėti savimi, tapti nepriklausoma*

nuo vaikų ir anūkų“, „Naudojimas kompiuteriu tapo kiekvieno žmogaus kasdienybės dalimi, todėl pakoregavo ir mano įpročius bendrauti su giminėmis užsienyje, leisti laisvalaikį, susirasti reikalingą informaciją. Ačiū bibliotekininkėms, suteikusioms man daug konsultacijų. Su malonumu lankiau ir kitus mokymus“.

10,9% respondentų nurodė, kad nesinaudoja ar neturi nuomonės apie šią bibliotekos paslaugą. Tikėtina, kad daug lankytojų šiais laikais turi kompiuterinę įrangą savo namuose, o poreikis naudotis šia paslauga jau beveik nebeaktualus jaunimui ir vidutinio amžiaus žmonėms.

Atsižvelgiant į respondentų komentarus, galima daryti prielaidą, kad nemaža dalis senjorų jau turi gebėjimus dirbti kompiuteriu, nes anksčiau turėjo galimybę dalyvauti projektuose „Bibliotekos pažangai“, „Prisijungusi Lietuva“. Šiemet bibliotekoje organizuojami nemokami medijų ir informacinio raštingumo kompetencijų tobulinimo (MIRKT) mokymai suaugusiesiems, padedantys kritiškai vertinti žiniasklaidos, socialinių tinklų turinį, pasirinkti patikimus informacijos šaltinius, saugiai naršyti internete, įgyti kitų naudingų įgūdžių.

1.3.6. Elektroninės paslaugos ir informacijos apie veiklą bei paslaugas sklaida virtualioje erdvėje

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad bibliotekos **elektroninės paslaugos / internetas** (el. katalogas, duomenų bazės ir kt.) visiškai arba iš dalies tenkina 73,4% apklaustųjų, visiškai arba iš dalies netenkina 7,1%. Tačiau ta apklaustųjų dalis, kuri naudojasi Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis, yra patenkinta jų kokybe, daugelis savarankiškai naudojasi šia paslauga be bibliotekininko įsikišimo. Šios paslaugos vertinimą sąlygoja pačių bibliotekininkų informacinis darbas ir teikiamų elektroninių paslaugų kasdieninė sklaida, pristatymai. Aktualiausiomis elektroninėmis paslaugomis yra laikomas leidinių užsakymas, pratęsimas bei rezervavimas, prie pastarųjų prisideda ir automatinė informavimo paslauga (el. pranešimai). Respondentai dažnai naudojasi galimybe konsultuotis su bibliotekos specialistais (telefonu, el. paštu, bibliotekos „Facebook“ paskyroje) bei gauti informaciją apie registraciją į mokymus, renginius. Komentaruose pateiktos kelios pastabos dėl elektroninio katalogo, teigiama, kad kartais sudėtinga naudotis elektronine sistema: „Sunku prisijungti prie katalogo ir vartotojo paskyros. Ačiū bibliotekininkėms, jos visada padeda“, „Atsiranda keblumų atliekant paiešką elektroniniame kataloge, užsakyti, rezervuoti norimą knygą, todėl dažnai prireikia bibliotekos specialistų konsultacijų“. Vartotojai patenkinti, kad bibliotekose yra galimybė nemokamai naudotis bevielio interneto ryšiu, duomenų bazėmis, internetu: „Man patinka, kai gaunu el. laiškus su priminimu apie besibaigiantį knygų grąžinimo terminą“, „Ačiū, kad bibliotekose yra galimybė naudotis bevielio interneto ryšiu“, „Šaunu, kad Interneto skaityklose galima skaityti Delfi Plus ir 15 min. Max mokamo turinio straipsnius“.

Atkreiptinas dėmesys, kad išlieka nemažas skaičius (19,5%) nesinaudojančių šia paslauga ar neturinčių nuomonės apie ją. Atsižvelgiant į respondentų pateiktas pastabas atvirame klausime galima daryti prielaidą, jog bibliotekos vartotojų patenkinimą mažina elektroninio katalogo neatitikimas jų poreikiams bei lūkesčiams arba šiai respondentų grupei elektroninės paslaugos nėra itin aktualios.

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, ar **informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas** pasiekia lankytojus ir patenkina jų poreikius. Rezultatai rodo, kad 93,7% apklaustųjų (visiškai ir labiau) patenkinti teikiamomis bibliotekos informavimo paslaugomis. Respondentai lankosi bibliotekos svetainėje ir domisi Facebook paskyroje skelbiama informacija: „*Dažniausiai užsakytas knygas pasiūmu knygomate. Puiku, kad bibliotekos interneto svetainėje radau vaizdo įrašą kaip naudotis knygomatu,*“ „*Bibliotekos svetainėje ir Facebook paskyroje randu įdomios informacijos*“, „*Bibliotekos svetainėje seku informaciją apie naujai gautas knygas, susipažįstu su jų anotacijomis. Taip pat patinka, kad čia galima sužinoti informaciją apie renginius, kompiuterinius mokymus, naujai gautas knygas,*“ „*Neseniai viešosios bibliotekos svetainėje aptikau suskaitmenintą pirmųjų Visagino laikraščių archyvą, kurį labai įdomu skaityti*“. Tai rodo pakankamą respondentų domėjimąsi virtualia Bibliotekos aplinka. 4 respondentai (3,2%) apie naujienas nesužino, nes jų nieieško arba nesidomi: „*Iš anketos klausimų supratau, kad dėl nežinojimo nesinaudoju visomis bibliotekos teikiamomis paslaugomis, todėl ateityje pasidomėsiu svetainėje skelbiama informacija*“.

Respondentų, kuriuos pasiekia informacija apie bibliotekos veiklą, didžioji dalis ją vertina teigiamai. Norėdami pritraukti daugiau lankytojų, darbuotojai papildomai juos informuoja el. paštu ar atėjęs į biblioteką.

Tyrimo dalyviai, atsakydami į 2-ą anketos klausimą „Ar esate patenkintas VVB paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?“, intervalinėje skalėje (nuo „visiškai patenkintas“ iki „neturiu nuomonės“) vertino įvairius bibliotekos veiklos aspektus. Interpretuojant kiekvieno teiginio duomenis pagal 7 lentelės 13-ka kriterijų, į skaičiavimą neįtraukus respondentų, kurie neturėjo nuomonės arba nesinaudojo paslauga, bei iš patenkintųjų (visiškai ir labiau) atėmus nepatenkintųjų (visiškai ir labiau) respondentų skaičių procentais, įvertinimai apie VVB paslaugas, priemones ir aptarnavimą išsidėstė tokia seka:

Geriausi (virš 80 proc.) įvertinimai: VVB bibliotekos aptarnavimo kokybė (paslaugumas, informacijos suteikimas ir pan.) – 93,8%, darbo laikas – 92,2%, informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (internetu svetainė, Facebook paskyra) – 90,6%, bibliotekininkų konsultacijos ir pagalba – 89,8%, bibliotekos pasiekiamumas – 85,2%, bibliotekos organizuojami mokymai kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją – 84,3%;

Geresni negu vidutiniški (nuo 60 iki 80 proc.) įvertinimai: knygų gavimas – 78,2%, patalpos – 66,4%; elektroninės paslaugos/internetas (el. katalogas, duomenų bazės ir pan.) – 66,3%, renginiai – 63,4%;

Vidutiniški (virš 50 proc.) įvertinimai: esantys įrenginiai (kompiuteriai, kopijavimo aparatai ir pan.) – 51,6%;

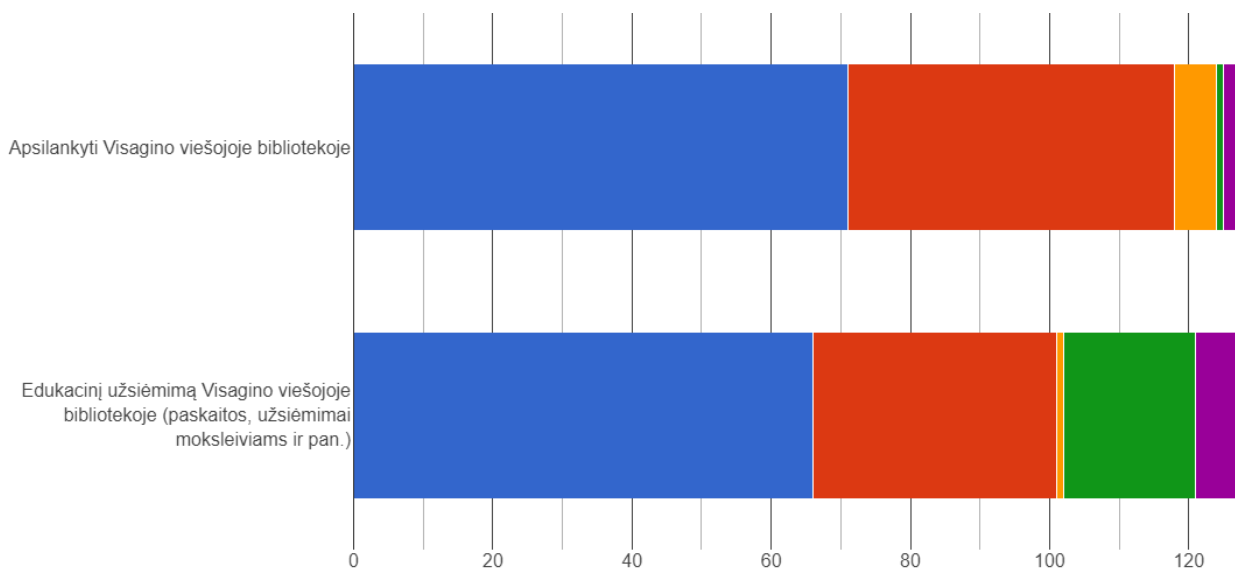
Kiek mažiau negu vidutiniški įvertinimai (iki 50 proc.): nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje – 48,5% ir periodinių leidinių gavimas – 41,4%.

Atsižvelgiant į aukščiau pateiktų VVB veiklos aspektų išdėstymo duomenis, galima teigti, kad VVB aptarnavimas, paslaugos ir priemonės vertinamos geriau negu vidutiniškai – rezultatai parodė, kad bendras jų vidurkis sudaro 73,2%. Bet kokius nepatogumus, dėl kurių gauta daugiausia nepasitenkinimo įvertinimų (t. y. patalpos – 15,6%, nuorodos ir periodikos gavimas – po 12,5%), kompensuoja tiesioginis kontaktas su bibliotekininku – paslaugumas, informacijos suteikimas bei sklaida, pagalba ir konsultacijos.

Apibendrinant VVB vartotojų pasitenkinimą, galima teigti, kad bibliotekos paslaugos, priemonės ir aptarnavimas pakankamai gerai tenkina vartotojų poreikius, tačiau reikėtų atsižvelgti į tai, ką būtų galima tobulinti. Išsamūs ir atviri respondentų siūlymai ir komentarai leido identifikuoti bibliotekos veiklos trūkumus, siekiant aukštesnio vartotojų poreikių patenkinimo.

1.4. Bibliotekos rekomendavimas

8 pav. Apsilankymų ir edukacinių užsiėmimų rekomendavimas



Lentelė

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti Visagino viešojoje bibliotekoje	71 (55.5%)	47 (36.7%)	6 (4.7%)	1 (0.8%)	3 (2.3%)
Edukacinį užsiėmimą Visagino viešojoje bibliotekoje (paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.)	66 (51.6%)	35 (27.3%)	1 (0.8%)	19 (14.8%)	7 (5.5%)

Buvo siekiama išsiaiškinti tyrime dalyvavusių respondentų nuomonę, ar jie rekomenduotų kitiems asmenims **apsilankyti bibliotekoje**.

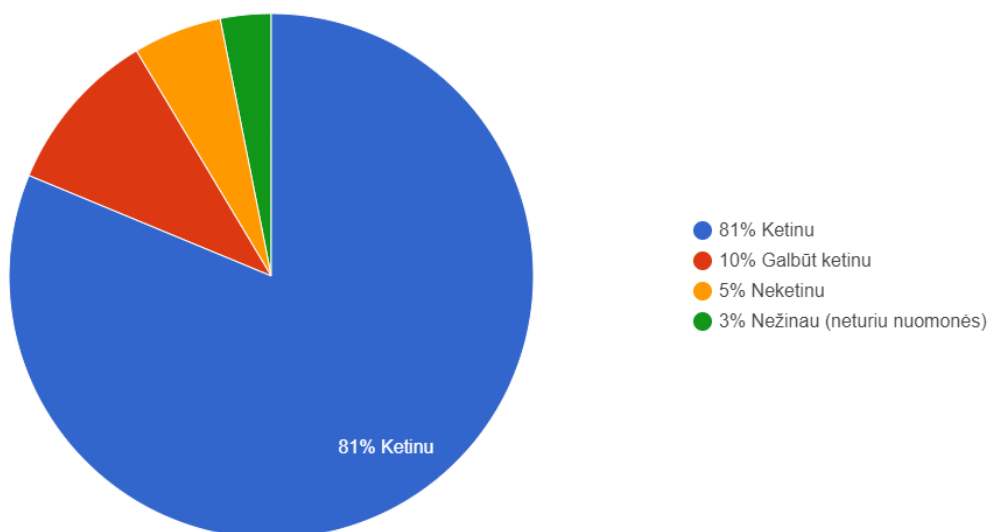
Daugiau nei pusė respondentų rekomenduotų apsilankyti bibliotekoje (71 arba 55,5%), kiti 47 arba 36,7% respondentų – galbūt rekomenduotų. Toks rezultatas rodo, kad respondentai yra visiškai ar labiau patenkinti teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe, todėl savo gerą patirtimi dalijasi ir rekomenduoja šią įstaigą kitiems asmenims. Tai įrodo teigiamą vartotojų grįžtamąjį ryšį – jie yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, kurios gali būti naudingos ir tiems, kurie joje nesilanko. Tokie rezultatai patvirtina bibliotekos kaip svarbios kultūros įstaigos mieste reikšmingumas ir reikalingumas. Iš apklaustųjų 6 (arba 4,7%) nerekomenduotų lankytis bibliotekoje savo artimiesiems ar draugams. Susidaro įspūdis, kad ši nerekomendavimo lankytis bibliotekoje rodiklį atspindi ta maža dalis respondentų, kurie yra atvykę iš kitur ir lankosi kitose šalies ar užsienio bibliotekose.

Taip pat buvo domėtasi, ar tyrimo dalyviai rekomenduotų kitiems aplankyti tam tikrus bibliotekos organizuojamus **edukacinius užsiėmimus**. Apklaustųjų nuomonės apie paskaitas, užsiėmimus moksleiviams ir pan. bibliotekoje pasiskirstė įvairiai. 66 respondentai arba 51,6% rekomenduotų, o dar 35 arba 27,3% – galbūt rekomenduotų tokio pobūdžio veiklą. Tai paaiškinti galima tuo, kad dauguma edukacinių užsiėmimų bibliotekoje teikiama vaikams iki 14 metų. Todėl (19 arba 14,8%) anketos apklaustųjų (vyresnių nei 15 metų moksleivių) pažymėjo, kad nesinaudoja šia paslauga, o (7 arba 5,5%) nepareiškė nuomonės. Tačiau dauguma vartotojų, kurių šeimos nariai dalyvavo veiklose, yra patenkinti ir šią paslaugą rekomenduotų kitiems. Atvirame klausime aptiktas tik vienas teiginys, kuris leistų identifikuoti priežastį, kodėl edukaciniai užsiėmimai galėtų būti nerekomenduojami: „*Kai kurie užsiėmimai man neįdomūs*“.

Atsižvelgiant į apklausos rezultatus matyti, kad šios paslaugos vertinamos iš esmės pozityviai, nors respondentai ir turi bibliotekai tam tikrų pastabų ir siūlymų, ypač dėl per mažose erdvėse vykstančių užsiėmimų, jei atvyksta didesnė lankytojų grupė.

Remiantis anketos 3 klausimu „Ar rekomenduotumėte kitiems?“ buvo apskaičiuotas VVB vartotojų rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje ir rekomendavimo apsilankyti VVB edukaciniame užsiėmime indeksas, kuris parodo vartotojų palankumą bei aktyvių vartotojų, rekomenduojančių biblioteką ir jos paslaugas, auditorijos dydį. Rekomendavimo indeksas (arba kitaip – palankių klientų rodiklis) apskaičiuojamas iš rekomenduojančiųjų (aktyviųjų vartotojų) apsilankyti bibliotekoje procento atėmus nerekomenduojančių (kritikų) apsilankyti procentą, į skaičiavimą neįtraukiant nesilankančius ir neturinčius nuomonės (pasyviuosius vartotojus). Tuo remiantis apskaičiuotas rekomendavimo apsilankyti bibliotekoje indeksas siekia 87,5 proc., edukacinio užsiėmimo rekomendavimo indeksas – 78,1 proc.

9 pav. Respondentų ketinimas ateityje lankytis bibliotekoje



Lentelė

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Ketinu	104	81%
Galbūt ketinu	13	10%
Neketinu	7	5%
Nežinau (neturiu nuomonės)	4	3%

Dauguma respondentų (104 arba 81%) ketina lankytis bibliotekoje ir naudotis teikiamomis paslaugomis ateityje (9 pav.). Galima teigti, kad palankūs ketinimai parodo teigiamas lankytojų nuostatas tiek bibliotekos, tiek jos teikiamų paslaugų atžvilgiu.

Tik 7 apklausos dalyviai nebetina lankytis bibliotekoje. 17-ai apklausos dalyvių kilo abejonių dėl ketinimo lankytis bibliotekoje, iš jų galbūt ketinu atsakė 13, nežinau/neturiu nuomonės – 4. Šį rodiklį galima sieti su tyrimo metu gauta informacija apie apklausoje dalyvavusiųjų respondentų gyvenamąją vietą ir respondentų, neturėjusių šiuo klausimu nuomonės, skaičiumi. Tyrimo rezultatai parodė, kad išsiplėtė respondentų gyvenamosios vietos teritorija, kuri jau neapima tik Visagino miesto, bet paminėti ir kiti aplinkiniai rajonai bei užsienis. Darytina prielaida, kad gyvenamoji vieta ir ketinimas lankytis yra tiesiogiai susiję, tačiau šie pokyčiai nėra reikšmingi, kadangi tai pavieniai respondentų atsakymai.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Apibendrinant galima teigti, kad šio tyrimo rezultatai padėjo išsiaiškinti ir įvertinti bibliotekos stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius ir sužinoti jų nuomonę apie bibliotekoje teikiamas paslaugas, tobulinti bibliotekos veiklą, identifikuoti pagrindinius veiksnius, apsunkinančius naudojimąsi biblioteka.

1. **Demografiniai duomenys.** Apklausos metu surinktų demografinių duomenų analizė atskleidė vartotojų (nuo 15 metų) portretą, kuris naudojasi įvairiomis VVB teikiamomis paslaugomis. Bibliotekoje daugiausiai lankosi brandaus ir vyresnio amžiaus (50–69 metų) moterys, turinčios aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą, iš jų didesnioji dalis dirbančios arba esančios pensijoje, gyvenančios Visagine, bibliotekoje apsilankančios bent kartą per mėnesį ir dažniausiai besinaudojančios literatūros skolinimo į namus paslauga. Mažiausiai tarp vartotojų – 15-29, 70 metų ir vyresnių amžiaus kategorijoms priklausančių asmenų.

2. **Lankymosi dažnis.** Didžioji dalis respondentų (35%) bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį, kartą per keletą mėnesių (23%) arba kartą per keletą savaitių (13%). Tokie duomenys rodo, kad biblioteka yra svarbi bendruomenei. Tačiau intensyviai besinaudojančių bibliotekos paslaugomis yra gana maža dalis (9%) vartotojų, nurodžiusių, kad bibliotekoje lankosi bent vieną kartą per savaitę. Kartą arba rečiau nei kartą per metus lankosi tik 7% respondentų. Pastarajam rezultatui įtakos gali turėti atvykusių iš kitų miestų respondentų atsakymai.

3. **Bibliotekos darbo laikas** tenkina absoliučią daugumą respondentų – 95,3%. Bibliotekoje sudarytos sąlygos VVB nedarbo metu palikti leidinius knygų gražinimo įrenginyje ir pasiimti knygas knygomatuose 24 val. per parą. Bibliotekos pasiekiamumas patogus 90,6% respondentų. Gautas vienas konkretus pasiūlymas dėl bibliotekos padalinio 3-iaame miesto mikrorajone reikalingumo.

4. **Bibliotekos veikla ir teikiamos paslaugos** yra vertinamos palankiai. Dauguma respondentų (81%) ketina lankytis bibliotekoje ateityje ir naudotis įvairiomis paslaugomis, be to, yra linkę rekomenduoti ją kitiems – tai parodo vartotojo pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir lojalumą organizacijai. Populiariausia paslauga išlieka knygų skolinimas į namus. Aukščiausiai įvertintos paslaugos, **kurių kokybė susijusi su bibliotekos personalo profesionalumu** bei kompetencijomis, tiesioginiu bibliotekininko kontaktu aptarnaujant vartotojus. Vadinasi, vartotojų aptarnavimo sferoje dirba pakankamai žinių turintys specialistai arba darbuotojai, įgiję žinias darbo vietoje. Bibliotekos darbuotojai, teikdami paslaugas, turėtų niekad nepamiršti, kad vartotojai visada tikisi malonaus ir paslaugaus bendravimo.

5. **Fizinė bibliotekos aplinka** (patalpos, nuorodos, įrenginiai). Vienas mažiausių iš šios grupės kriterijų įvertintas rodiklis – VVB patalpos, kuriomis visiškai patenkinti 23,4% respondentų, o 7,8% visiškai nepatenkinti patalpomis. Džiugu, kad dalis vartotojų atkreipė dėmesį į šiemet Vaikų skyriuje ir vestibulyje suremontuotas patalpas. Tačiau siekiant kurti dar patrauklesnę bibliotekos erdvę vartotojams, reikėtų spręsti opų per mažų patalpų klausimą – atsižvelgti į respondentų pasiūlymus dėl modernios, gerai techniškai aprūpintos bibliotekos su didesnėmis, patrauklesnėmis bei patogesnėmis erdvėmis, kurios įgalintų išplėsti jau vykdomas veiklas, todėl reikėtų ieškoti būdų esamo bibliotekos pastato plėtrai (renovacijai), įrengiant naujas erdves tiek laisvalaikio leidimui (pvz., jaunimui, tėvams atėjusiems su vaikais), tiek darbo vietas individualiam bei grupiniam darbui, įvairiems užsiėmimams ir kt. Svarstyti galimybę įrengti lankytojams kavos automata. Taip pat rekomenduojama tobulinti informacinių nuorodų sistemą, padedančių lengviau susiorientuoti bibliotekoje ir atviraime dokumentų fonde: atnaujinti abonemente esančius ant lentynų užrašus ir parengti bendrą fondo išdėstymo schemą. Filiale reikėtų pakeisti langus, įsigyti žaliuzes.

6. **Bibliotekos fondas** vartotojų vertinamas pakankamai teigiamai. Bibliotekos knygomis yra visiškai arba labiau patenkinti 86% apklaustųjų. Apibendrinant lankytojų išsakytą nuomonę, daroma išvada, kad daugiausia skaitytojų netenkina periodiniai leidiniai, kuriuos biblioteka gauna labdaros ir paramos būdu, todėl yra neaktualūs ir mažai naudojami. Ne visus skaitytojų norus galima įgyvendinti dėl ribotų finansinių resursų, tačiau, kiek tai priklauso nuo bibliotekos, reiktų atsižvelgti į vartotojų nuomonę komplektuojant fondus, užsakant periodinius leidinius. Esant poreikiui, skaitytojai naudojami pasiūlymu atsisiųsti reikalingus leidinius iš kitų bibliotekų.

7. Atlikta apklausos analizė leido identifikuoti, kad vartotojai, kurie naudojami **elektroninėmis paslaugomis**, yra visiškai ar labiau patenkinti (73,4%) jų kokybe, tačiau kartais ir jiems atsiranda sunkumų naudojantis elektroniniu katalogu atliekant paiešką arba užsakant bei pratešiant leidinių atsisiėmimo laikotarpį, tuomet reikalinga bibliotekos specialistų pagalba. Atsižvelgiant į 19,5% respondentų, atsakiusių, kad šia paslauga nesinaudoja, galima teigti, jog šiai skaitytojų grupei elektroninės paslaugos nėra aktualios, nes jiems patinka lankytis ir rinktis knygas atvykus į biblioteką.

8. Itin aukštai įvertinta **informacijos apie bibliotekos veiklą bei paslaugas** (bibliotekos interneto svetainėje, „Facebook“ paskyroje) **sklaida**, kuri visiškai ar labiau tenkina didžiąją dalį (93,7%) apklaustųjų. Apibendrinant bibliotekos lankytojų ir darbuotojų komunikaciją, paslaugų ir veiklos viešinimą, galima daryti išvadą, kad respondentai domisi ne tik virtualia Bibliotekos aplinka, bet naudojami reklaminiais stendais bei skelbimo lentomis, todėl visi informacijos sklaidos būdai yra geri, kai jie pasiekia lankytojus.

9. Bibliotekos organizuojama **kultūrinė ir edukacinė veikla** vertinama teigiamai – visiškai arba labiau patenkinti bibliotekos renginiais – 68,3%, mokymais – 86,7%. Galima daryti išvadą, kad

respondentai ne tik žino apie bibliotekoje organizuojamus renginius, bet ir juose lankosi. Kultūriniais renginiais nesinaudoja arba neturi nuomonės apie juos 25,8%, o mokymais – 10,9% apklaustųjų. Kultūrinių renginių nelankymui įtakos gali turėti per mažos bibliotekos fizinės erdvės, nepritaikytos renginiams (žr. 1.3.2 p.) arba ne visada tinkamas renginių organizavimo laikas darbingo amžiaus bibliotekos lankytoji. Renginių tematika galėtų aprėpti įvairesnius vartotojų poreikius.

Biblioteka daugelį metų organizuoja gyventojų kompiuterinio raštingumo mokymus, įvairias akcijas, medijų ir informacinio raštingumo savaites, kuriose dažniau dalyvauja vyresniojo amžiaus lankytojai. Atsižvelgiant į respondentų komentarus, galima daryti išvadą, kad nemaža dalis senjorų jau turi gebėjimus dirbti kompiuteriu, patys susiranda reikalingą informaciją ir naudojami elektroninėmis paslaugomis. Esant poreikiui, teikiamos individualios informacinio raštingumo konsultacijos. Lankytojams sudarytos sąlygos mokytis kompiuterinio raštingumo ir įgauti naujų skaitmeninių kompetencijų.

Rekomenduojama atsižvelgti į vartotojų poreikius formuojant renginių planus, skatinti skirtingo amžius skaitytojus domėtis bibliotekoje organizuojamais renginiais, mokymais, kūrybinėmis ir edukacinėmis veiklomis.

10. Bendras VVB vartotojų **pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis** indeksas – 73,2 proc. **Rekomendavimo apsilankyti** bibliotekoje indeksas – 87,5 proc., **edukacinio užsiėmimo rekomendavimo** indeksas – 78,1 proc.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad biblioteka išlieka reikšminga laisvalaikio leidimo vieta įvairioms bendruomenės grupėms. Bibliotekos teikiamos paslaugos, aptarnavimo kokybė ir fizinė aplinka vertinami palankiai, tačiau ne visada atitinka respondentų lūkesčius, kurie yra detalčiau pristatomi respondentų pastabose ir pasiūlymuose. Bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu yra geriausiai vartotojų vertinamų bibliotekos veiklos aspektų.

Anketa bibliotekos vartotojams

Gerbiamas Respondente,

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas išsiaiškinti Visagino viešosios bibliotekos 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. Apklausoje gali dalyvauti asmenys nuo 15 metų.

Skirkite šiek tiek savo laiko ir užpildykite anketą iki 2024 balandžio 30 d. Dėkojame už Jūsų atsakymus.

1. Kaip dažnai naudojātės bibliotekos paslaugomis? (pasirinkite tik 1-ą atsakymo variantą)

Dažniau nei kartą per savaitę	Kartą per savaitę	Kartą per keletą savaitių	Kartą per mėnesį	Kartą per keletą mėnesių	Kartą per pusę metų	Kartą per metus	Rečiau nei kartą per metus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Ar esate patenkintas (-a) bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu? (kiekvienoje eilutėje pasirinkite po 1-ą Jums tinkamiausią atsakymo variantą)

Eilės nr.		Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Labiau nepatenkintas (-a)	Visiškai nepatenkintas (-a)	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
2.1.	Bibliotekos patalpomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.	Bibliotekos aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.	Bibliotekos darbo laiku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.	Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5.	Bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6.	Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (internetu svetainė, „Facebook“ paskyra ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7.	Bibliotekos knygomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.8.	Bibliotekos periodiniais leidiniais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9.	Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, kopijavimo aparatais ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10.	Bibliotekos renginiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11.	Bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12.	Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.13.	Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Ar rekomenduotumėte kitiems? (kiekvienoje eilutėje pasirinkite po 1-ą Jums tinkamiausią atsakymo variantą)

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti Visagino viešojoje bibliotekoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacinį užsiėmimą Visagino viešojoje bibliotekoje (paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Ar ketinate lankytis bibliotekoje ateityje? (pasirinkite tik 1-ą atsakymo variantą)

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (neturiu nuomonės)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Jūsų siūlymai, komentarai dėl bibliotekos teikiamų paslaugų, turimų priemonių, erdvių funkcionalumo, aptarnavimo kokybės ir pan.

.....

.....

.....

.....

6. Jūs esate:

Vyras Moteris

7. Jūsų amžius:

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

8. Šiuo metu gyvenate *(įrašykite miestą arba kitą gyvenvietę)*

.....

9. Jūsų išsilavinimas:

- Pradinis
- Pagrindinis
- Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis
- Kita.....

10. Ar šiuo metu dirbate?

- Dirbu Nedirbu* (jei nedirbate, žemiau pažymėkite Jums tinkamą atsakymą):
- Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- Bedarbis, ieškote darbo
- Pensininkas
- Studentas
- Moksleivis
- Dėl negalios

Dėkojame už Jūsų atsakymus!
