

ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS
VYTAUTO VITKAUSKO



VIEŠOJI BIBLIOTEKA

**ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VYTAUTO VITKAUSKO
VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS (BE PADALINIŲ) LANKYTOJŲ PASITENKINIMO
PASLAUGOMIS 2023 M. TYRIMO ATASKAITA**

Parengė Informacijos ir vadybos skyriaus
vyr. metodininkė Joneta Filinskė

Kuršėnai

2023

Turinys

ĮVADAS	3
TYRIMO REZULTATAI.....	5
1. Bibliotekos vartotojų portretas (be vaikų iki 14 m.)	5
2. Vartotojų lankymosi ir naudojimosi bibliotekos paslaugomis ir priemonėmis įpročiai ...	6
3. Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu	12
4. Vartotojų lūkesčiai	18
IŠVADOS	18
REKOMENDACIJOS.....	20
LITERATŪRA	24
PRIEDAI.....	26

IVADAS

Šiaulių rajono savivaldybės Vytauto Vitkausko viešoji biblioteka (toliau – ŠRSVB) ne pirmus metus vykdo lankytojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimus, siekdama sužinoti, kokio amžiaus lankytojai renkasi, kaip jie dažnai ateina, kokiais tikslais lankosi, kokiomis paslaugomis naudojasi ir ar patenkinti teikiamomis viešosios bibliotekos ir jos struktūrinių padalinių paslaugomis, kokie poreikiai lankytojų, kurių šiuo metu netenkina paslaugos, ką galėtų viešoji biblioteka daryti, kad ateityje galėtų tenkinti tokių lankytojų poreikius.

Lietuvos Respublikos kultūros ministras 2017 m. patvirtino įsakymą „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“ [2], pagal kurį įstaigos turi kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kartą per 2 metus) įsivertinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Metodika buvo nežymiai koreguojama ir pritaikoma pagal bibliotekos poreikius.

2023 m. Šiaulių rajono savivaldybės Vytauto Vitkausko viešoji biblioteka vykdė du vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimus. Pirmasis tyrimas apėmė visą ŠRSVB sistemą, kurią sudaro Viešoji biblioteka (Kuršėnuose) ir 24 jos struktūriniai teritoriniai padaliniai (Šiaulių rajono kaimo vietovėse) [2]. Tyrimo laikotarpis birželio–liepos mėnesiai. Antrasis tyrimas apėmė tik Viešąją biblioteką Kuršėnuose. Jis vykdytas spalio 1–31 d.

Tyrimo tikslas – išsamiau išanalizuoti tik prieš metus (2022 m. rugsėjo 12 d.) rekonstruoto pastato duris atvėrusios Viešosios bibliotekos lankytojų pasitenkinimą įkurtomis erdvėmis, jų įveiklinimu, renginių organizavimo kokybe, geriau suprasti lankytojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti bibliotekos vartotojų lankymosi ir naudojimosi bibliotekos paslaugomis ir priemonėmis įpročius.
2. Nustatyti bibliotekos vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu.
3. Aptarti bibliotekos vartotojų lūkesčius.
3. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir pateikti rekomendacijas ŠRSVB teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Tikslinė grupė – ŠRSVB lankytojai (išskyrus vaikus iki 14 m.)

Tyrimo tipas – aprašomasis.

Pirminių duomenų rinkimo būdas – anketinė apklausa.

Tyrimo laikotarpis – 2023 m. spalio 1–31 d.

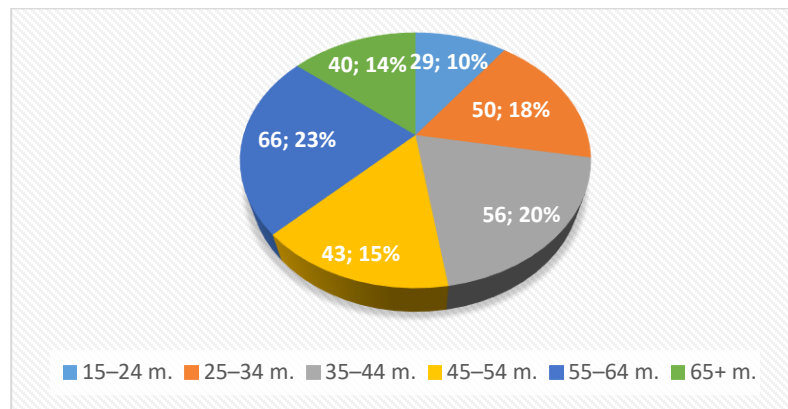
Imties nustatymas ir duomenų rinkimas. Anketinių duomenų reprezentatyvumui užtikrinti imties dydis apskaičiuotas naudojant imties dydžio skaičiuoklę www.apklausos.lt/imties-dydis [1], pasirinkus 95 proc. tikimybę ir 6 proc. paklaidos tikimybę. 2022 m. ŠRSVB registruotų vartotojų 1634, vaikų iki 14 m. – 597. Nustatytas minimalus respondentų imties dydis – 281. Iš viso apklausoje dalyvavo 284 respondentai. Anketą buvo galima pildyti internetinėje platformoje *Google forms* arba spausdintinėje formoje bibliotekoje Kuršėnuose. Kvietimas atsakyti į elektroninės anketos klausimus platintas bibliotekos interneto svetainėje, socialiniame tinkle *Facebook* ir el. paštu, pasinaudojant automatiniais pranešimais, siunčiamais Bibliotekos vartotojams iš <https://ibiblioteka.lt> duomenų bazės.

TYRIMO REZULTATAI

1. Bibliotekos vartotojų portretas (be vaikų iki 14 m.)

Tyrime dalyvavo 284 respondentai, iš jų 82 proc. moterų, 17,3 proc. vyrų ir 0,7 proc. nepanoro atskleisti lyties. Moterų aktyvumas rodo, kad jos dažniausiai lankosi bibliotekoje. Duomenys suprantami, nes 2022 m. duomenimis bibliotekos registruotų vartotojų¹ pasiskirstymas lyties aspektu nuo 14 metų yra 81 proc. moterų ir 19 proc. vyrų. Tokia tendencija vyrauja visoje Lietuvoje, nes 2023 m. Lietuvos viešųjų bibliotekų lankytojų tyrimas atskleidė tyrime dalyvavusių 2990 respondentų lytį: moterų – 77 proc., vyrų – 23 proc.

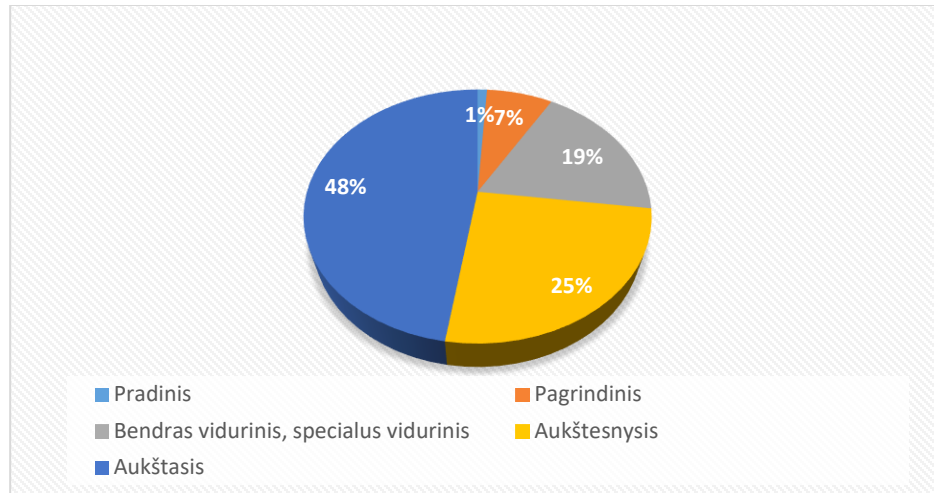
Rezultatai rodo, kad beveik tolygiai apklausoje dalyvavo įvairios amžiaus grupės. Daugiausiai iš visų respondentų (23 proc.) dalyvavo 15–24 metų amžiaus dalyviai (žr. 2 pav.).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Rezultatai džiugina, kad aktyviai tyrime dalyvavo 15–24 m. amžiaus respondentai. Tokį jaunimo aktyvumą galėjo lemti bibliotekoje dažnai organizuojamos netradicinės lietuvių, pilietiškumo pamokos bei edukaciniai užsiėmimai jaunimui. Taip pat galima teigti, kad į kvietimus dalyvauti apklausoje palankesnę požiūrį turi jaunesni respondentai. Antroje vietoje (20 proc.) apklaustųjų 25–34 metų amžiaus.

¹ Registruotas vartotojas – informacijos vartotojas, nustatyta tvarka užsiregistravęs bibliotekoje, turintis skaitytojo pažymėjimą [7].



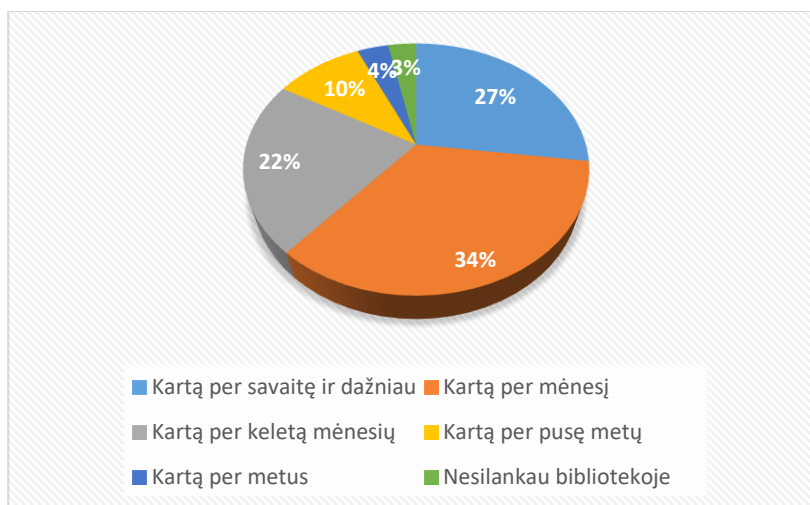
2 pav. Respondentų išsilavinimas

Analizuojant respondentų išsilavinimą, matome, kad beveik pusė apklaustųjų (48 proc.) (žr. 2 pav.) yra įgiję aukštąjį išsilavinimą. Atliktame Lietuvos viešųjų bibliotekų lankytojų tyrime [5], taip pat 35 proc. visų apklaustųjų yra įgiję aukštąjį išsilavinimą.

Formuojant bibliotekos vartotojų portretą, galima teigti, jog didžiąją dalį bibliotekos vartotojų sudaro moteriškos lyties atstovės, 15–34 metų amžiaus. Beveik pusė apklaustųjų (48 proc.) turi aukštąjį išsilavinimą.

2. Vartotojų lankymosi ir naudojimosi bibliotekos paslaugomis ir priemonėmis įpročiai

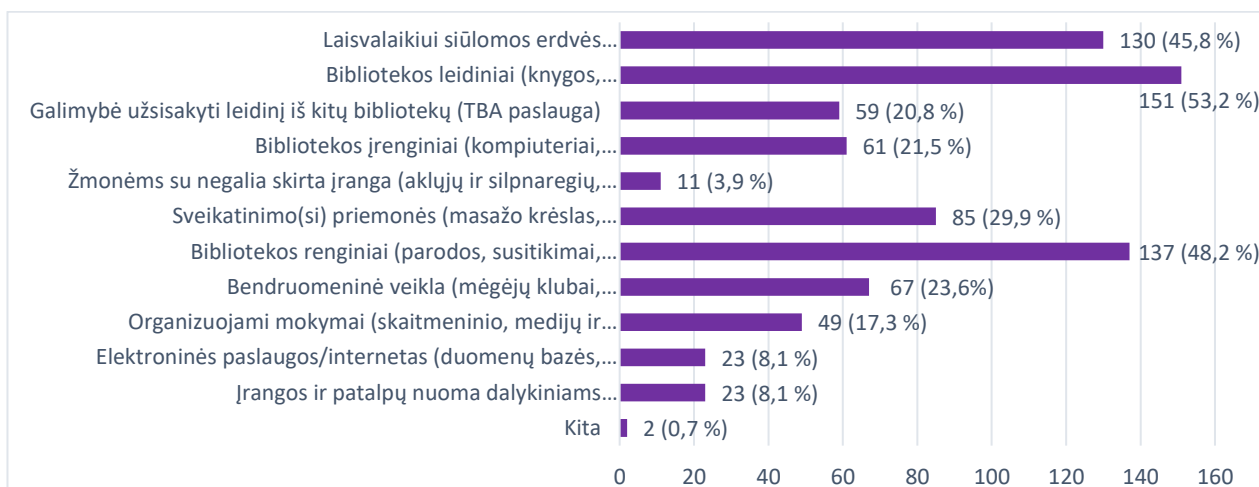
Daugiausiai respondentų (34 proc.) bibliotekoje lankosi *kartą per mėnesį*, 27 proc. vartotojų bibliotekoje lankosi *kartą per savaitę*. Išanalizuota, kad iš 284 apklaustųjų *kartą per mėnesį* lankosi 25–34 metų amžiaus vartotojai. 2020 m. ŠRSVB atliktame tyrime dažniausiai respondentai bibliotekoje lankėsi *kartą per mėnesį* (31 proc.), o *kartą per savaitę ir dažniau* lankėsi tik 7 proc. vartotojų. Palyginus rezultatus, matome, kad lankymasis bibliotekoje *kartą per savaitę ir dažniau išaugo* 14 proc. Džiugu, kad lankymosi įpročiai keičiasi – didėja lankymosi dažnumas. Tam yra svarių priežasčių: kiekvienais metais kuriamos naujos paslaugos, jos tampa kokybiškesnės ir patrauklesnės, erdvės patrauklios, priemonės inovatyvios, renginių pasiūla įvairiapusiška.



3 pav. Naudojimosi ŠRSVB paslaugomis dažnumas

Analizuojant apsilankymo dažnumą ir respondentų amžių, galima teigti, kad aktyviausi lankytojai yra 25–34 m. amžiaus, iš jų 28 proc. lankosi *kartą per savaitę ir dažniau* ir 46 proc. to pačio amžiaus tarpsnio bibliotekoje lankosi *kartą per mėnesį*. Taip pat aktyvūs lankytojai yra 65+ m. amžiaus, net 33 proc. respondentų lankosi *kartą per savaitę ir dažniau*. Matome, kad vartotojų lankymosi dažnumas bibliotekoje skirtingo amžiaus žmonių panašus. Tai reiškia, kad bibliotekoje kiekvienas vartotojas, nepaisant jo amžiaus, patenkina poreikius dažnai lankydamasis ŠRSVB.

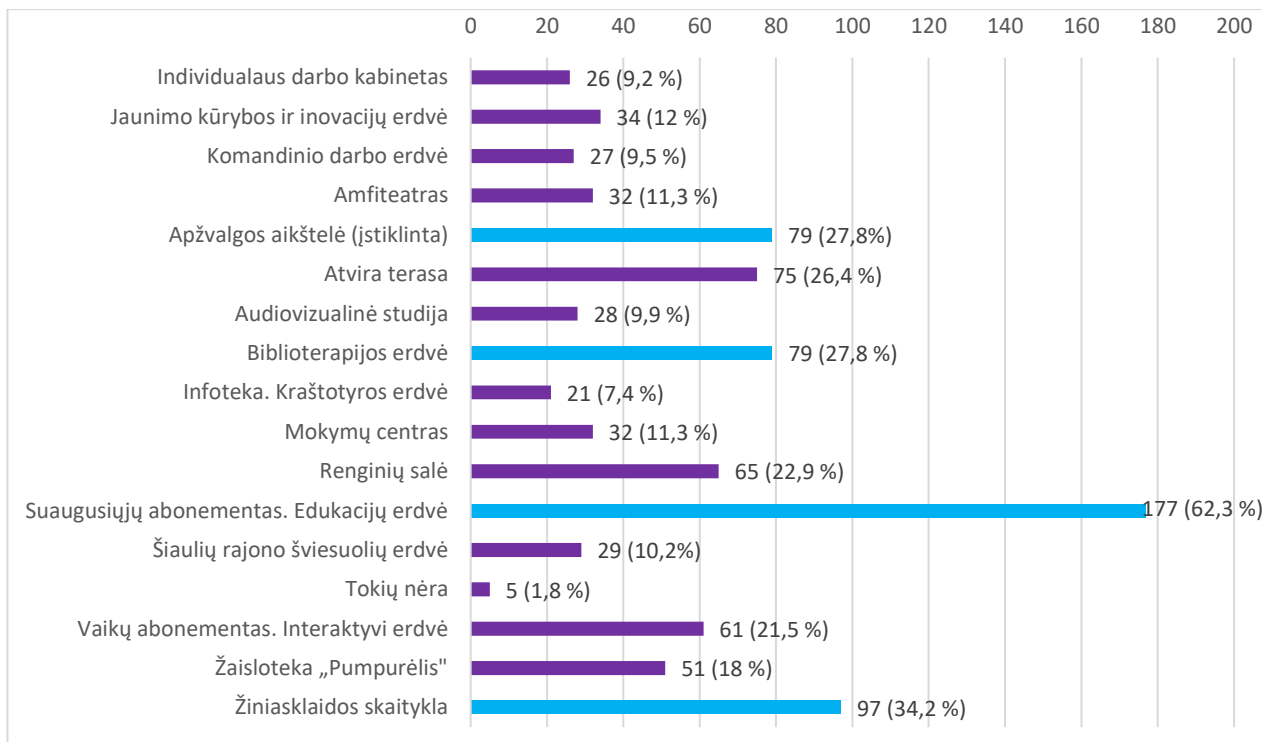
Norėdami išsiaiškinti, kas lemia dažną lankymąsi bibliotekoje, respondentų klausta: „*Kas labiausiai domina bibliotekoje?*“. Iš 4 paveikslo matome, kad labiausiai vartotojus (53,2 proc.) domina *Bibliotekos leidiniai (knygos, periodiniai leidiniai, el. dokumentai ir kt.)*, tik 5 proc. mažiau domisi *Bibliotekos renginiais (parodos, susitikimai, diskusijos, kino filmų peržiūros ir kt.)*.



4 pav. Labiausiai dominančios ŠRSVB paslaugos

ŠRSVB vartotojų nuomonė kiek skiriasi nuo Lietuvos viešųjų bibliotekų lankytojų tyrimo 2023 metų rezultatų [5] – tyrime nustatyta, kad vartotojai palankiausiai vertina bibliotekose organizuojamus renginius, aptarnavimo kokybę ir leidinius. Analizuojant 4 paveikslą trečioje vietoje pagal populiarumą, ŠRSVB vartotojai nurodė – *Laisvalaikiui siūlomos erdvės (terasa, parodų, jaunimo, šachmatų, stalo žaidimų ir kt.)*. Kiek mažiau nei pusė respondentų (45,8 proc.) mėgsta bibliotekoje siūlomas erdves ir dėl jų dažniausiai lankosi bibliotekoje. Mažiausiai dominančios paslaugos yra: *žmonėms su negalia skirta įranga (aklųjų ir silpnaregių, sensorinė palapinė, mobilieji staliukai ir kt.)* (3,9 proc. respondentų). Labai mažai vartotojų (8,1 proc.) domisi *elektroninėmis paslaugomis/internetu (duomenų bazės, leidinių paieškos ir kt. sistemos)*, tiek pat procentų domisi *įrangos ir patalpų nuoma dalykiniams susitikimams, šeimos, vaikų šventėms ir kt.*

2022 m. rugsėjo 12 d. Kuršėnuose, rekonstruotame pastate lankytojams duris atvėrė Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka. Įkurta daugiau nei 1500 kv. m multifunkcinė erdvė, atvira visiems – įvairaus amžiaus ir socialinių grupių gyventojų poreikiams patenkinti. Įkurtos daugiafunkcinės erdvės, pritaikytos mokymuisi, kūrybai, patyrimams ir laisvalaikiui. Paėjus metams po atidarymo vartotojų klausėme: „Kokios Jūsų mėgstamiausios erdvės?“



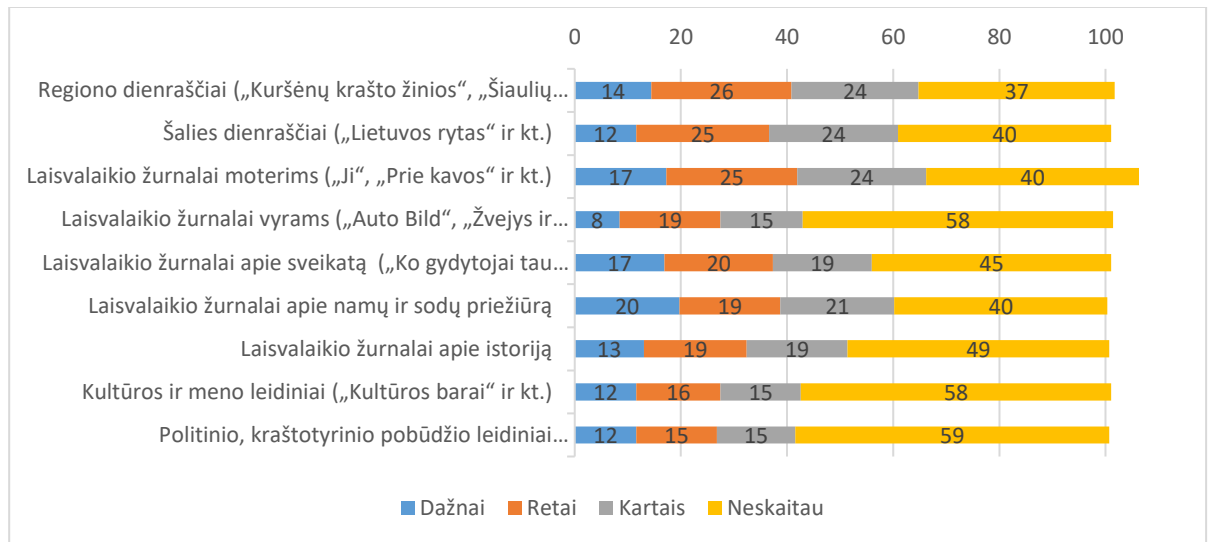
5 pav. Vartotojų mėgstamiausios ŠRSVB erdvės

Iš 5 paveikslo matyti, jog daugiau nei pusė respondentų (62,3 proc.) labiausiai mėgsta *Suaugusiųjų abonementą. Edukacijų erdvę*. Suprantama, nes pagal labiausiai dominančias paslaugas (4 pav.) vartotojai dažniausiai lankosi bibliotekoje dėl leidinių, todėl ir erdvė kurioje yra daugiausiai grožinės ir šakinės literatūros yra mėgstamiausia lankytojų. Taip pat nustatyta, kad 55–64 m. ir 65+ m. amžiaus vartotojams, iš jų 98 proc. respondentų labiausiai patinka *Suaugusiųjų abonementas. Edukacijų erdvė*. Remiantis LIBIS ataskaita, matome, kad pagal amžių daugiausia leidinių per metus išduota 55–64 m. ir 65+ m. amžiaus vartotojams. 55–64 m. amžiaus vartotojams per metus išduota 4341 egz., 65+ m. amžiaus vartotojams – 6920. Tai sudaro 37 proc. nuo visų išduotų leidinių per metus (14–65 + m.) O jaunimui 14–35 m. amžiaus per metus išduota tik 13 proc. nuo visų išduotų leidinių per metus. Galima daryti prielaidą, jog vyresnio mažiau vartotojai bibliotekoje lankosi su tikslu pasiskolinti leidinių į namus, arba skaityti vietoje. Jaunesnioji karta dažniau lankosi bibliotekoje, bet su kitu tikslu – dalyvauti renginiuose, praleisti laisvalaikį įvairiose bibliotekos erdvėse, susitikti su draugais tokiose erdvėse kaip *Apžvalgos aikštelė (įstiklinta)*. Iš visų 35–45 metų amžiaus vartotojų 29 proc. labiausiai mėgsta lankytis *Apžvalgos aikštelėje (įstiklinta) ir atviroje terasoje*. Pastebima, kad 34,2 proc. apklaustųjų mėgsta lankytis *Žiniasklaidos skaitykloje*, 34,2 proc. apklaustųjų mėgsta biblioterapijos erdvę. Nuo bibliotekos atidarymo

2022 m. rugsėjo 12 d. iki 2023 m. rugsėjo 12 d. biblioterapijos erdve per mėnesį vidutiniškai naudojosi 110 vartotojų. Tai populiarī vieta, skirta relaksacijai, atsipalaidavimui ir sveikatinimuisi. Šioje erdvėje lankytojas gali naudotis masažo foteliu, atsipalaiduoti stebinti multisensorines priemones, taip pat naudotis sveikatinimosi priemonėmis, tokiomis kaip masažinės pagalvėlė, inovatyvus akių masažuoklis, profesionalus limfodrenažinis (presoterapijos) aparatas kojoms. Dėka, didelio paslaugų asortimento biblioterapijos erdvę lanko įvairaus amžiaus vartotojai.

Siekiant išsiaiškinti vartotojų leidinių skaitymo įpročius, jų klausta „*Kaip dažnai periodinius leidinius skolinatės į namus arba skaitote bibliotekoje?*“

Iš 6 paveikslo matome, kad periodiniai leidiniai nėra itin populiarūs bibliotekoje. Formuojasi nuomonė, kad vartotojai neišskiria periodinių leidinių svarbumo pagal temas, nors 2023 metais bibliotekoje prenumeruojamų leidinių buvo 26 pavadinimai (leidinių įvairiomis temomis vaikams ir suaugusiems).

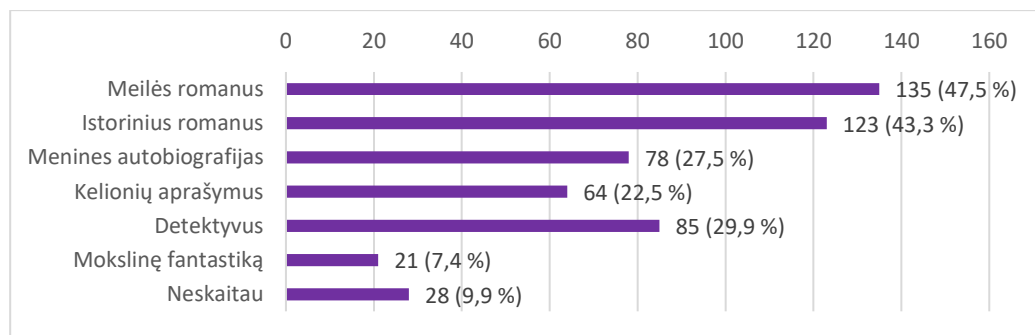


6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal periodinių leidinių skolinimosi arba skaitymo vietoje dažnumą (procentinė išraiška)

Analizuojant periodinių leidinių skaitymo dažnumą (6 pav.), matome, jog dažniausiai (20 proc.) skaito *laisvalaikio žurnalus apie namų ir sodo priežiūrą*, taip pat 17 proc. vartotojų dažnai skaito *laisvalaikio žurnalai moterims („Ji“, „Prie kavos“ ir kt.)* ir *laisvalaikio žurnalus apie sveikatą („Ko gydytojai tau nepasako“ ir kt.)*.

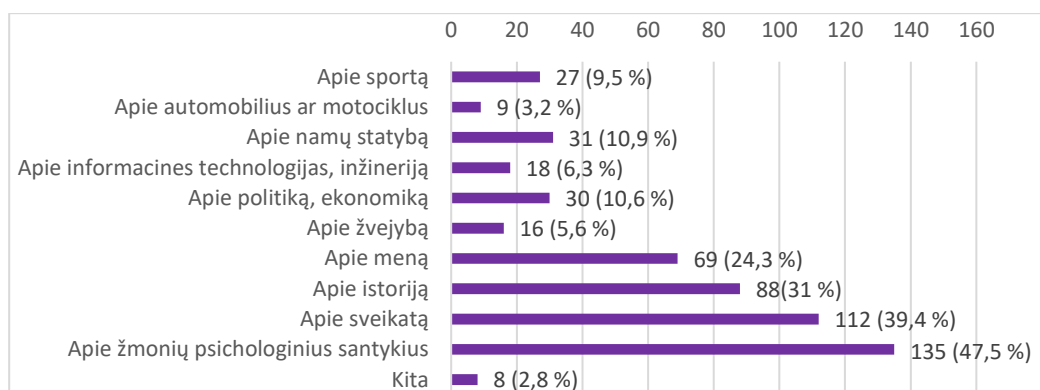
59 proc. vartotojų teigia, kad neskaito *Politinio, kraštotyrinio pobūdžio leidinių („Nepriklausomybės sąsiuviniai“, „Padubysio kronikos“)*, taip pat nesidomi *kultūros ir meno leidiniais („Kultūros barai“ ir kt.)*. Kaip žinome, tyrime dalyvavo 82 proc. moterų, todėl ir iš visų respondentų 58 proc. neskaito *laisvalaikio žurnalų vyrams („Auto Bild“, „Žvejys ir žuvis“)*.

Pastebima, kad vartotojai labiau skaito knygas nei periodinius leidinius. Iš 7 paveikslo matyti, kad beveik pusė respondentų (47,5 proc.) mėgsta skaityti *meilės romanus*, kiek mažiau (43,3 proc.) skaito *istorinius romanus*.



7 pav. Vartotojų skaitomiausia grožinės literatūros tematika

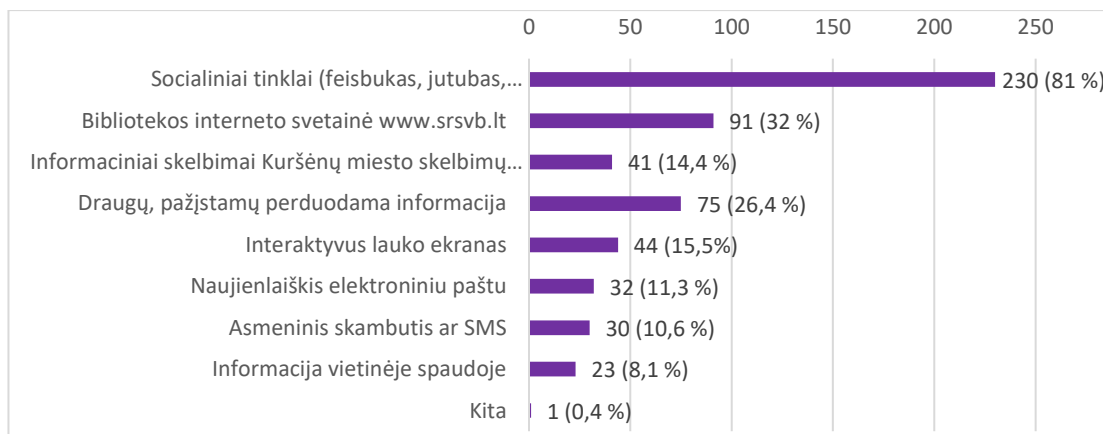
29,9 proc. visų apklaustųjų teigia, kad mėgsta skaityti *detektyvus*. Tik 9,9 proc. vartotojų teigia, kad visai neskaito grožinės literatūros. Pagal LIBIS ataskaitą per metus daugiausiai, net 75 proc. išduota grožinės literatūros 14–65+ m. amžiaus vartotojams. Nuo visų išduotų leidinių mokslo populiariosios išduota tik 25 proc. (8 pav.) Vartotojų buvo klausama, kokios tematikos mokslo populiarioji literatūra labiausiai domina.



8 pav. Vartotojų skaitomiausia mokslo populiariosios literatūros tematika

Beveik pusę apklaustųjų (47,5 proc.) domina leidiniai apie *žmonių psichologinius santykius*, taip pat juos (39,4 proc.) domina leidiniai apie *sveikatą* ir 31 proc. apklaustųjų domisi apie *istoriją* ir *namų statybą*.

ŠRSVB svarbu išsiaiškinti, kokios viešinimo priemonės jiems yra patraukliausios, kadangi šiomis dienomis yra platus viešinimo kanalų pasirinkimas, tad vartotojų klausta: „Koks bibliotekos veiklų viešinimo būdas patraukliausias?“ (9 pav.)



9 pav. Vartotojams patraukliausi ŠRSVB viešinimo būdai

Visgi populiariausias ir priimtinausias vartotojams (81 proc.) būdas sužinoti apie bibliotekoje organizuojamus renginius, parodas, akcijas ir kt. yra *socialiniai tinklai (feisbukas, jutubas, instagramas)*. Kiti viešinimo būdai pasiskirsto panašiai, vidutiniškai 25 proc. apklaustųjų teigia, kad jiems priimtini tokie viešinimo būdai, kaip *bibliotekos interneto svetainė, draugų, pažįstamų perduodama informacija bei interaktyvus lauko ekranas*. Atviruose atsakymuose, kai buvo domėtasi nuomonės apie paslaugas, buvo tokių atsakymų, kad ne visada sužino apie artėjančius renginius, dažniau pamato informaciją ir nuotraukas, kai renginys jau būna įvykęs.

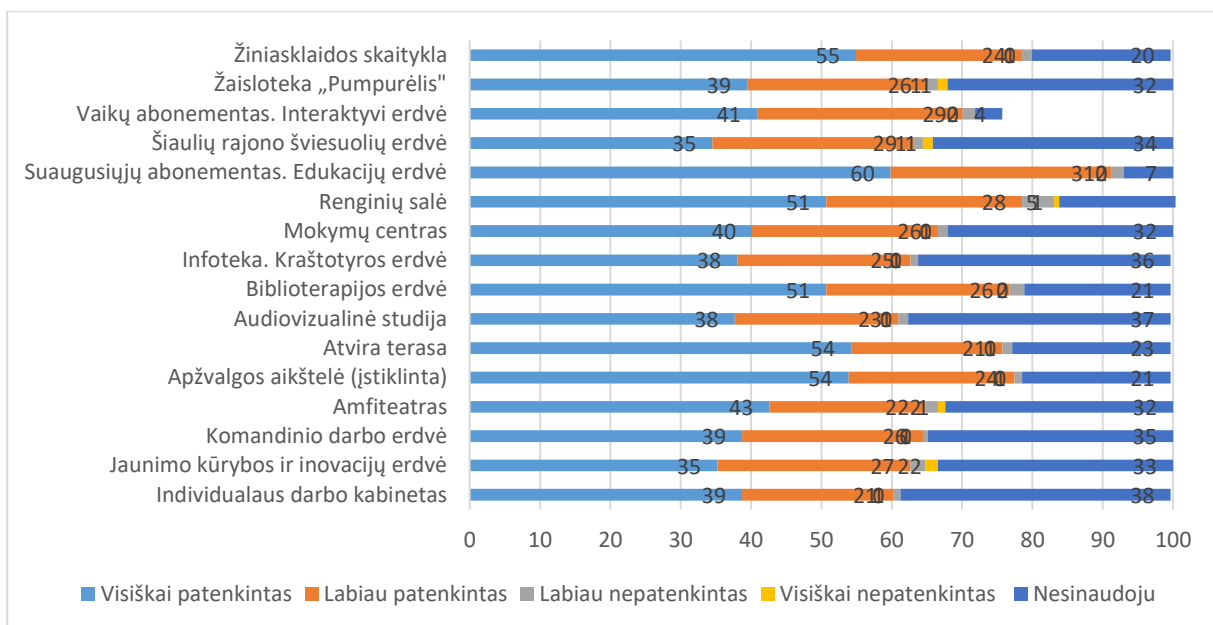
Apibendrinant vartotojų lankymosi ir naudojimosi bibliotekos paslaugomis ir priemonėmis įpročius, galima teigti, kad vartotojų apsilankymo dažnumas auga. Lyginant su 2022 m. apsilankymų skaičiumi bibliotekoje Kuršėnuose, 46 proc. daugiau lankytojų sulaukti 2023 m. Reiktų paminėti, kad vartotojai dažnai besilankantys bibliotekoje naudojami daugiau nei viena paslauga. 53,2 proc. vartotojų bibliotekoje lankosi dėl *leidinių (knygos, periodiniai leidiniai, el. dokumentai ir kt.)*, 48,2 proc. vartotojų lankosi dėl *renginių (parodos, susitikimai, diskusijos, kino filmų peržiūros ir kt.)*. Populiariausios erdvės *Suaugusiųjų abonementas. Edukacijų erdvė* (62,3 proc.), *Žiniasklaidos skaitykla* (34,2 proc.), *Biblioterapijos erdvė* (27,8 proc.) bei *Apžvalgos aikštelė* (27,8 proc.). Vartotojų skaitymo įpročiai nesikeičia lyginant su 2020 m. tyrimu, daugelis pirmenybę skiria grožinei literatūrai, net 47,5 proc. vartotojų teigia, kad mėgsta skaityti *meilės romanus*, 43,3 proc. *istorinius romanus*. Palyginus su knygų skaitymu, vartotojai mažiau skaito periodinius leidinius, daugelis atsakė, kad *neskaito* periodinių leidinių. Labiausiai vartotojus bibliotekoje domina – *leidiniai (knygos, periodiniai leidiniai, el. dokumentai ir kt.)* (53,2 proc.), *laisvalaikiui siūlomos erdvės (terasa, parodų, jaunimo, šachmatų, stalo žaidimų ir kt.)* (45,8 proc.). Labai mažai vartotojų (8,1 proc.) domisi *elektroninėmis paslaugomis/internetu (duomenų bazės, leidinių paieškos ir kt. sistemos)*, tiek pat nedaug procentų domisi *įrangos ir patalpų nuoma dalykiniams susitikimams, šeimos, vaikų šventėms ir kt.*

3. Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu

Apie vartotojų pasitenkinimą teikiamomis ŠRSVB paslaugomis, respondentų atsakymai suskirstyti pagal atliktą viešosios bibliotekos tyrimą:

- Vartotojų pasitenkinimas ŠRSVB erdvėmis;
- Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis;
- ŠRSVB aptarnavimo kokybės, darbo laiko, nuorodų vertinimas;
- Bibliotekos veiklos indekso (NPS) nustatymas.

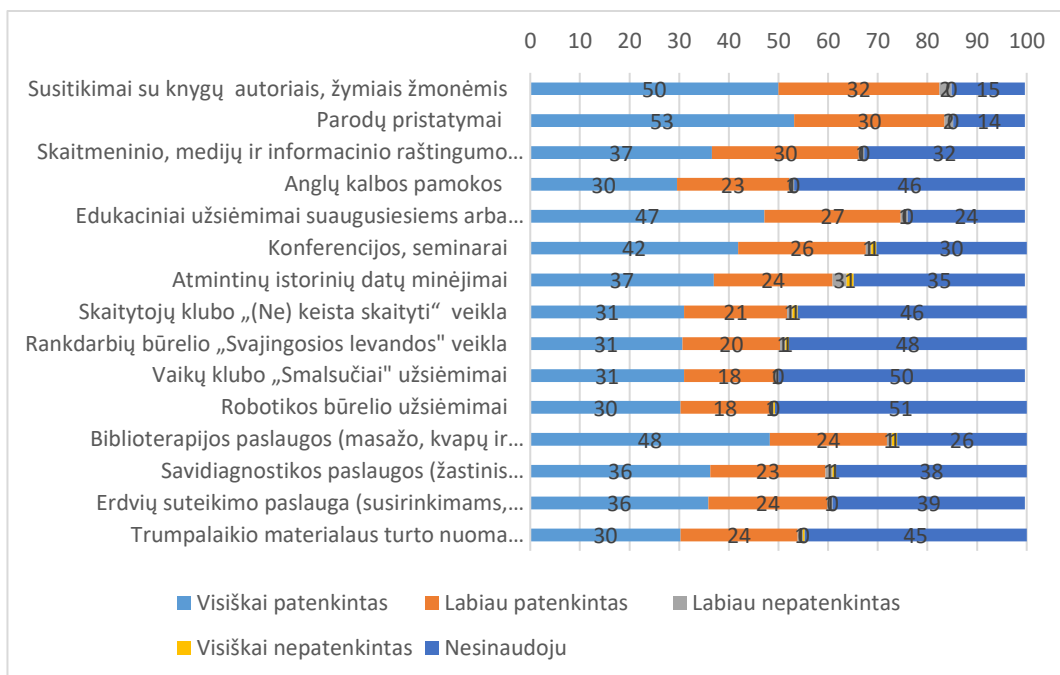
Vartotojų klausta „*Kaip esate patenkintas žemiau išvardintomis bibliotekos erdvėmis?*“



10 pav. Respondentų pasiskirstymas bibliotekos erdvių pasitenkinimo aspektu (procentinė išraiška)

Iš 10 paveikslo matyti, kad 60 proc. vartotojų visiškai patenkinti *Suaugusiųjų abonementu. Edukacijų erdve*, 55 proc. patenkinti *Žiniasklaidos skaitykla*, taip pat daugiau nei pusė apklaustųjų (54 proc.) visiškai patenkinti *Atvira terasa* ir *Apžvalgos aikštele (įstiklinta)*. Pastebėta, kad kiti vartotojai dar nėra susipažinę su visomis erdvėmis arba nėra poreikio jose lankyti, nes vidutiniškai 30 proc. respondentų teigia, jog nesinaudoja išvardytomis erdvėmis. Iš 10 paveikslo duomenų matyti, jog 39 proc. vartotojų visiškai patenkinti *Individualiu darbo kabinetu* ir 38 proc. vartotojų juo nesinaudoja. Panaši situacija su *Šiaulių rajono šviesuolių erdve* – 35 proc. vartotojų visiškai patenkinti šia erdve ir 34 proc. ja nesinaudoja. Taip pat *Infoteka. Kraštotyros erdvė* daugiau nei trečdaliui (38 proc.) vartotojų visiškai patinka ir 36 proc. vartotojų nesinaudoja. Suprantama, kad ne visi domisi krašto šviesuoliais, kraštiečių literatūra. Pastebėta, kad darbingo amžiaus asmenys, taip pat mokiniai ir studentai, 94 proc. iš visų 14–64 m. amžiaus respondentų visiškai patenkinti *Individualaus darbo kabinetu*. Pagal bibliotekos statistiką šioje erdvėje per metus apsilankė 51 asmuo. Tai populiarī vieta darbuotis studentams, iš didmiesčių laikinai grįžusiems kraštiečiams, mokiniams ir kt. Labiau nepatenkintų vartotojų išvardintomis erdvėmis iš viso yra 26 proc., daugiausiai 5 proc. vartotojų pažymėjo, kad jie labiau nepatenkinti *Renginių sale*. Visiškai nepatenkinti erdvėmis iš viso tik 6 proc. vartotojų, 2 proc. vartotojų išskiria *Jaunimo kūrybos ir inovacijų erdvę*. Visgi, konkrečių priežasčių nenurodo.

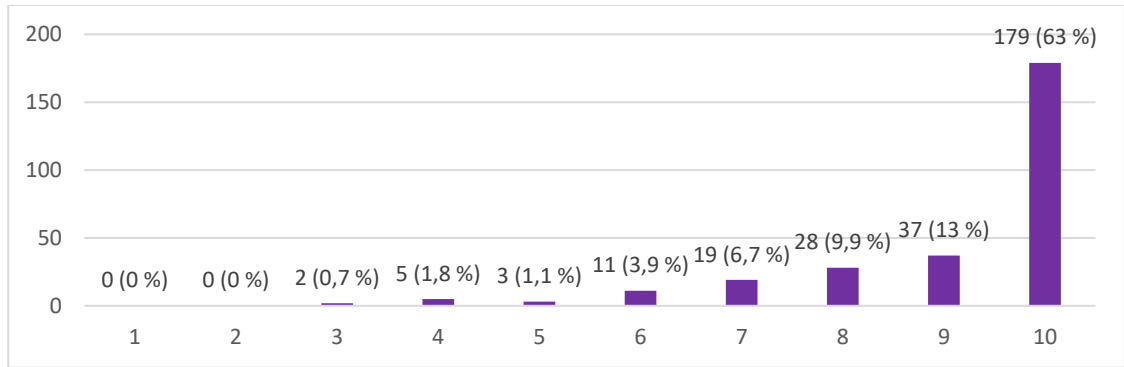
Bibliotekos vartotojų pasitenkinimui nustatyti pasirinkta penkiolika pagrindinių šiai dienai teikiamų paslaugų ir priemonių (11 pav.). Paaiškėjo, kad visiškai patenkinti ir labiau patenkinti vartotojai yra šiomis paslaugomis: 83 proc. vartotojų *parodų pristatymais* bei *susitikimais su knygų autoriais, žinomais žmonėmis*, 74 proc. *edukaciniais užsiėmimais suaugusiems arba vaikams*, 72 proc. *biblioterapijos paslaugomis (masažo, kvapų, garso terapija ir kt.)*



11 pav. Respondentų pasiskirstymas bibliotekos teikiamų paslaugų pasitenkinimo aspektu (procentinė išraiška)

Kategorijoje – nesinaudoju, daugiausia vartotojų (50 proc.) teigia nesilankantys *Vaikų klubo „Smalsučiai“*, bei 51 proc. *robotikos būrelio užsiėmimuose*. Taip pat nedalyvauja (48 proc.) *rankdarbių būrelio „Svajingosios levandos“ veiklose*. Kategorijose – labiau nepatenkintas ir visiškai nepatenkintas iš viso pažymėjo 27 proc. respondentų.

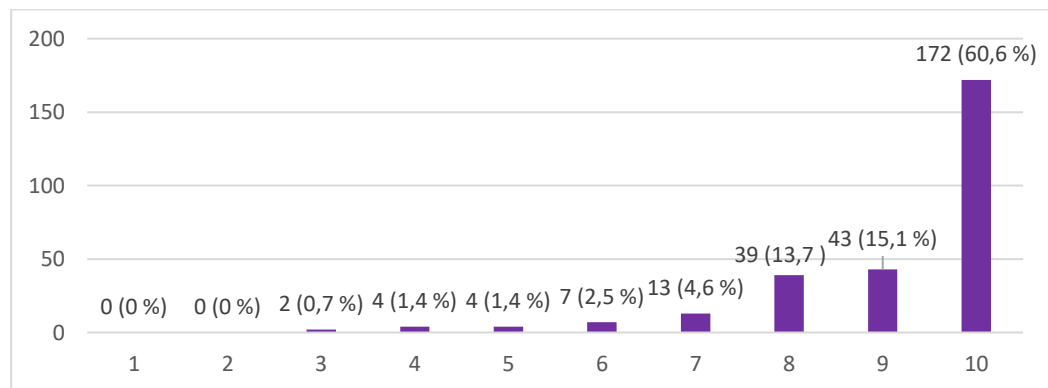
Apklauskos dalyvių buvo prašoma įvertinti bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybę (paslaugumas, informacijos suteikimas ir pan.) balais nuo 1 iki 10 balų, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.



12 pav. Bendras ŠRSVB darbuotojų aptarnavimo kokybės vertinimas

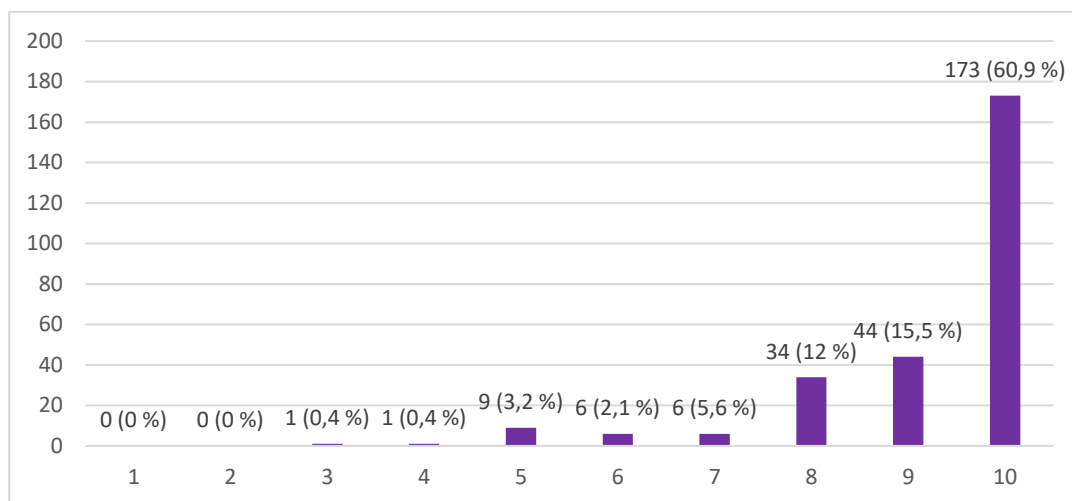
12 paveiksle matome, kad bendras bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybės įvertinimas puikus – 76 proc. lankytojų bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybę vertina labai gerai (9 ir 10 balų). Tai yra 14 proc. mažiau nei Lietuvos viešųjų bibliotekų tyrime [5]. Gerai (7 ir 8 balai) vertina 16,6 proc. respondentų, vidutiniškai (5 ir 6 balai) vertina tik 5 proc. ir blogai vertina (3 ir 4 balai) 2,5 proc. vartotojų. Analizuojant paskutinį anketos atvirąjį klausimą, matyti, kad iš vartotojų, kurie bibliotekos aptarnavimo kokybę vertina puikiai (76 proc.), iš jų 4 proc. džiaugiasi bibliotekininkių darbu, dėkoja už profesionalų aptarnavimą, malonų bendravimą, paslaugumą, nuoširdumą.

Vertinant bibliotekos darbo laiką, matyti, kad didžioji dalis (75,7 proc.) darbo laiką vertina palankiai (9 ir 10 balų). ŠRSVB atsižvelgia į vartotojų lankomumą pagal sezoniškumą taip pat ŠRSVB remiasi kitų Lietuvos viešųjų bibliotekų praktika, vasaros laikotarpiu savaitgaliais neaptarnauja vartotojų. O nuo rugsėjo 1 d. iki gegužės 31 d. dirba pirmadieniais – šeštadieniais, nedirba tik sekmadienį. Darbo dienomis dirba nuo 10 val. iki 18.30 val., šeštadienį nuo 9 val. iki 17.30 val. Pabrėžtina, kad vasarą šeštadieniais dirba Vasaros skaitykla, esanti Kuršėnų miesto parke.



12 pav. Bendras ŠRSVB darbo laiko vertinimas

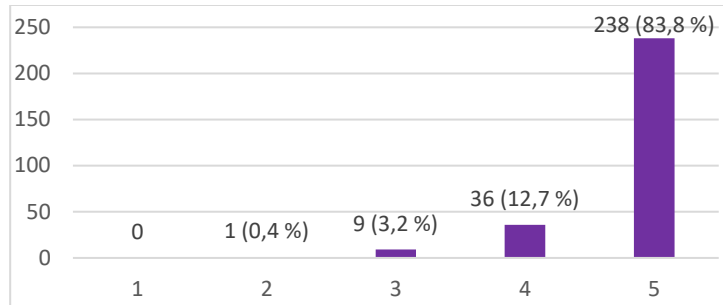
Iš 284 respondentų 6, kas sudaro 2,1 proc. darbo laiką vertina blogai. Atviraime klausime vienas vartotojas siūlo, pavėlinti bibliotekos darbo laiką, tam kad po darbo ilgiau galėtų pabūti su vaikučiais. Šiuo atveju, tėveliams norintiems laiką leisti su vaikais bibliotekoje siūloma lankytis šeštadieniais, šią dieną darbo valandos ilgos nuo 9 val. ryto iki 17.30 val. vakaro.



13 pav. Nuorodų, padedančių susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančios rodyklės, lentyniniai skirtukai, užrašai ir pan.) vertinimas

Nuorodas, padedančias susiorientuoti bibliotekoje, labai gerai (9 ir 10 balų) įvertino 76,4 proc. respondentų (13 pav.). Pirmajame ŠRSVB 2023 m. (kartu su padaliniais) tyrime [6] 9 proc. viešosios bibliotekos respondentų nuorodas įvertino vidutiniškai ir blogai. Šiame tyrime matyti (13 pav.), kad vidutiniškai (5 ir 6 balai) 5,3 proc. vartotojų vertina vidutiniškai. Atviraime anketos klausime 1,4 poc. vartotojų pasigenda skelbimų lentos, jie teigia, kad nori atėję į biblioteką matyti visus skelbimus, naujienas vestibulyje.

Bibliotekos rekomendavimo indeksas (NPS) – tai matavimas, kuriuo nustatomas vartotojo lojalumas, pasitenkinimas ir entuziazmas. Norint nustatyti bibliotekos rekomendavimo indeksą (NPS), literatūroje rekomenduojama [7], respondentams užduoti klausimą, atspindintį respondento rekomendavimą apsilankyti bibliotekoje kitiems. ŠRSVB vartotojams anketoje pateiktas klausimas: „Ar rekomenduotumėte bibliotekoje apsilankyti savo šeimos nariams, draugams, kolegoms?“. Vertinimo skalė supaprastinta iki 5 balų.



14 pav. Lankytojų nusiteikimas rekomenduoti kitiems apsilankyti ŠRSVB

96,1 proc. (4 ir 5 balai) respondentų rekomenduotų draugams, šeimos nariams apsilankyti ŠRSVB (14 pav.). Nebuvo nė vieno, kuris nerekomenduotų apsilankyti mūsų bibliotekoje kitiems. Šis vertinimas rodo aukštą pasitikėjimo lygį biblioteka, jos teikiamomis paslaugomis.

Gerbėjai (4-5 balai) – vartotojai, kurie yra tiek entuziastiškai nusiteikę bibliotekos atžvilgiu, kad jie ne tik garantuoja savo tolesnį lankymąsi, bet ir rekomenduoja biblioteką ir jos paslaugas savo draugams ir kolegoms.

Peikėjai (1 balas) – vartotojai, kurie jaučia, kad su jais blogai elgiamasi ir ne tik nutraukia savo lankymąsi bibliotekoje ir įspėja kitus laikytis toliau nuo šios bibliotekos.

Pasyvūs (2-3 balai) – vartotojai, kurie yra patenkinti, tačiau neentuziastiški rėmėjai, todėl gali būti pervilioti konkurentų.



15 pav. Bibliotekos rekomendavimo indekso (NPS) apskaičiavimas [7].

Remiantis rekomendavimo indekso (NPS) apskaičiavimu, nustatome bibliotekos rekomendavimo indeksą (12,7 % +83,8 %) – 3,2 proc.= **93,3 %**

Bendrame 2023 m. ŠRSVB tyrime veiklos indeksas – 98 proc., 2018 m. bibliotekos veiklos indeksas buvo 87 proc. [4], 2020 m. – 99,4 proc. [8]. Taigi, matyti nežymus indekso mažėjimas.

Apibendrinant vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu, matyti, kad vidutiniškai 45,5 proc. vartotojų visiškai patenkinti ŠRSVB erdvėmis, kur naudojasi daugiau nei viena erdve. Iš penkiolikos pagrindinių šiai dienai teikiamų paslaugų ir priemonių (11 pav.). vartotojai išrinko, kad visiškai patenkinti ir labiau patenkinti šiomis paslaugomis: 83 proc. vartotojų *parodų pristatymais* bei *susitikimais su knygų autoriais, žinomais žmonėmis*, 74 proc. *edukaciniais užsiėmimais suaugusiems arba vaikams*, 72 proc. *biblioterapijos paslaugomis (masažo, kvapų, garso terapija ir kt.)*. Pusė apklaustųjų (50 proc.) teigia nesilankantys *Vaikų klubo „Smalsučiai“*, bei 51 proc. *robotikos būrelio užsiėmimuose*. Taip pat nedalyvauja (48 proc.) *rankdarbių būrelio „Svajingosios levandos“ veiklose*. Bendras bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybės įvertinimas puikus – 76 proc. lankytojų bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybę vertina labai gerai (9 ir 10 balų). Tai yra 14 proc. mažiau nei Lietuvos viešųjų bibliotekų tyrime [5]. Daugiau nei pusė respondentų 75,7 proc. ŠRSVB darbo laiką vertina puikiai, taip pat 76,4 proc. apklaustųjų puikiai vertina bibliotekoje *esančias nukreipiančias nuorodas (rodyklės, lentyniniai skirtukai, užrašai ir pan.)*. ŠRSVB rekomendavimo indeksas – 93,3 proc. 6,1 proc. mažiau nei 2020 m. ŠRSVB tyrime.

4. Vartotojų lūkesčiai

Siekiant kokybiškai aptarnauti vartotoją ir palikti jį patenkintą, reikia suprasti vartotoją, jo poreikius bei esamą situaciją, tokiu būdu galima žinoti, ar vartotojo ir paslaugos teikėjo suvokimas apie paslaugos atlikimą, kokybę yra vienodas. C. G. Johannsenas ir N. O. Porsas (2005) [3] teigia, jog norint turėti patenkintus vartotojų poreikius reikia:

- Suvokti jų lūkesčius, susijusius su paslaugų kokybe bei pasitenkinimu;
- Mokėti sužadinti realistinius lūkesčius;
- Teikti paslaugas, kurios pranoktų ar bent jau atitiktų lūkesčius;
- Prašyti vartotojų atsiliepimų, pasiūlymų.

Todėl anketinėje apklausoje vartotojams buvo pateikti (neprivalomi) trys atviri klausimai. Siekiant suvokti vartotojų lūkesčius, susijusius su paslaugų kokybe bei pasitenkinimu, vartotojų klausta: „*Kokių paslaugų ar produktų pasigendate, kurie geriau patenkintų jūsų poreikius?*“ Iš visų respondentų į šį atvirą klausimą atsakė 19 proc. respondentų. Iš 55 atsakiusiųjų, 51 proc. teigia, jog jų poreikiai yra puikiai patenkiami, pabrėžia, jog *visko užtenka bibliotekoje*.

13 proc. iš 55 respondentų pabrėžė, kad jiems trūksta *naujausių arba užsienio kalba knygų*. Suprantama, kad daliai respondentų trūksta knygų, nes bibliotekoje ne iš karto atsiranda naujausios knygos, nes leidiniai įsigijami per viešuosius pirkimus. Tam, kad skaitytojai kuo greičiau patenkintų savo poreikius nuo 2022 m. spalio 1 d. skaitytojai iš kitų Lietuvos viešųjų bibliotekų gali užsisakyti ir atsisiųsti reikiamą knygą nemokamai (**TBA paslauga**). Nerasus reikiamo dokumento savoje bibliotekoje, skaitytojui kreipiasi į bibliotekininką ir šis padeda surasti norimą knygą, ir užsako jos atsiuntimą iš bet kurios Lietuvos viešosios bibliotekos. Nuo lapkričio 13 d. Lietuvos integralios bibliotekų informacinės sistemos (LIBIS) portale www.ibiblioteka.lt veikia atnaujintas **TBA-S funkcionalumas**, leidžiantis skaitytojams savarankiškai užsisakyti norimą leidinį iš kitos bibliotekos, jeigu jo nėra arba jis užimtas bibliotekoje (-ose), kurioje (-iose) skaitytojas yra registruotas. Paslauga taip pat nemokama.

Analiuojant vartotojų pasitenkinimą ervėmis (5 pav.), išsiaiškinta, kad vartotojus (63,2 proc.) domina *Suaugusiųjų abonemenetas. Edukacijų erdvė* ir *Žiniasklaidos skaitykla* (45,8 proc.). Norint sužadinti vartotojų realistinius lūkesčius anketos atviraime klausime, vartotojų klausta: „*Pasiūlykite, kokią naują erdvę reiktų įkurti bibliotekoje?*“ Į šią atvirą klausimą atsakė 37 vartotojai. Iš jų 27 proc. bibliotekos erdves apibūdino šviesiomis ir erdviomis, daugiau pasiūlymų neturėjo. Pavieniai vartotojai pasiūlė įkurti naujų erdvių ar jas patobulinti – *rūbinę, foto erdvę jaunimui, jaukesnės renginių salės arba jos pirmame aukšte, kilimo jaunimo kūrybos ir inovacijų erdvėje, Kino filmų salę su minkštomis kėdėmis ir tinkama akustika, erdvios rūbinės, STEAM erdvės, naminių gyvūnėlių erdvės*.

Paskutiniajame klausime, vartotojų prašyta jų atsiliepiimų, pasiūlymų. Į šį klausimą atsakė 73 respondentai, iš jų 56 proc. komentarų yra teigiami. *Vartotojai dėjuogiasi šiuolaikiška biblioteka, dėkoja kolektvui už puikų darbą ir aptarnavimą, teigia, kad viskas puiku, lūkesčiai net viršyti*. Vienas respondentas rašė: „*Labai dėjuogiuosi, kad Kuršėnuose yra tokia šiuolaikiška biblioteka. Esu dėkinga visam kolektvui už paslaugumą ir šilumą, kuria jie dalinasi su lankytojais*“. Keletas respondentų norėtų, kad biblioteka *pradėtų dirbti ankčiau*, o kitas respondentas teigė priešingai, vienam vartotojui *bibliotekoje per triukšmingą aplinką*. Vienas respondentas pasigedo *darbuotojo mokačio gestų kalbą*.

Apibendrinant visus tris atvirus klausimus, matyti, kad vartotojai norėtų dar įvairesnių paslaugų – **renginių**, tokių kaip *Bingo vakarų, mados ir grožio mugių, įdomių edukacijų jaunimui, interaktyvių žaidimų vaikams*. Šiuo metu bibliotekoje yra 16 erdvių, skirtų įvairaus amžiaus vartotojams. Vartotojai matydami tiek daug erdvių, pateikia dar keletą pasiūlymų: *STEAM, naminių gyvūnėlių, foto erdvių*. Kiti vartotojai teigia, kad *daugiau nei pusės erdvių jiems neteko pažinti*.

IŠVADOS

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

1. Dažniausiai bibliotekoje lankosi 15–24 m. metų amžiaus vartotojai. Didžioji dalis, 82 proc. respondentų – moterys. Beveik pusė apklaustųjų (48 proc.) turi aukštąjį išsilavinimą. Lyginant su ankstesnių metų ŠRSVB tyrimais vartotojų amžius jaunėja. Biblioteka populiarėja jaunimo tarpe.

2. Bent kartą per mėnesį bibliotekoje apsilanko net 34 proc. respondentų, 27 proc. vartotojų bibliotekoje lankosi *kartą per savaitę*. Vartotojai dažnai besilankantys bibliotekoje naudojami daugiau nei viena paslauga. Lankymosi įpročiai keičiasi – auga lankymosi dažnumas. Bendrai, palyginus 2022 m. ir 2023 m. lankytojų skaičius išaugo 46 proc.

3. Beveik pusė respondentų (45,8 proc.) labiausiai mėgsta *bibliotekoje siūlomas erdves* ir dėl jų dažniausiai lankosi bibliotekoje. Mažiausiai dominančios priemonės yra: *žmonėms su negalia skirta įranga, elektroninės paslaugos/internetas (duomenų bazės, leidinių paieškos ir kt. sistemos) bei įrangos ir patalpų nuoma dalykiniams susitikimams, šeimos, vaikų šventėms ir kt.*

4. Vartotojų mėgstamiausios ŠRSVB erdvės: *Suaugusiųjų abonementas. Edukacijų erdvė* (62,3 proc.), *Žiniasklaidos skaitykla* (34,2 proc.). Nustatyta, kad 98 proc. 55–65+ m. amžiaus vartotojų labiausiai patinka *Suaugusiųjų abonementas. Edukacijų erdvė*.

5. Vyresnio mažiaus vartotojai (55–65+ m.) bibliotekoje lankosi su tikslu pasiskolinti leidinių į namus, arba skaityti vietoje. Jaunesnioji karta (14–35 m.) dažniau lankosi bibliotekoje su tikslu dalyvauti renginiuose, praleisti laisvalaikį įvairiose bibliotekos erdvėse ir kt. Lyginant leidinių išduotį (LIBIS apskaitos duomenys) pagal amžių, nustatyta, kad daugiausiai 55–64+ m. amžiaus vartotojams leidinių per metus išduota 37 proc. nuo visų leidinių išduoties (14–65+ m.), o jaunimui (14–35 m. išduota tik 13 proc.

6. Vartotojai labiau skaito knygas nei periodinius leidinius. 20 proc. dažnai skaito *Laisvalaikio žurnalus apie namų ir sodo priežiūrą*, 17 proc. vartotojų dažnai skaito *Laisvalaikio žurnalus moterims* („*Ji*“, „*Prie kavos*“ ir kt.) ir *Laisvalaikio žurnalus apie sveikatą* („*Ko gydytojai tau nepasako*“ ir kt.). 47,5 proc. mėgsta skaityti *meilės romanus*, kiek mažiau 43,3 proc. vartotojų skaito *istorinius romanus*.

7. Mokslo populiariosios literatūros tematika 47,5 proc. skaitytojų domisi apie *žmonių psichologinius santykius*, 39,4 proc. domisi apie *sveikatą* ir 31 proc. domisi apie *istoriją* ir *namų statybą*. Mažiausiai (3,2 proc.) *domina literatūra apie automobilius ar motociklus*.

8. Populiariausias ir priimtinausias ŠRSVB viešinimo būdas vartotojams (81 proc.) yra *socialiniai tinklai (feisbukas, jutubas, instagramas)*. Kiti viešinimo būdai pasiskirsto panašiai, vidutiniškai 25 proc. apklaustųjų teigia, kad jiems priimtini tokie viešinimo būdai, kaip *bibliotekos interneto svetainė, draugų, pažįstamų perduodama informacija* bei *interaktyvus lauko ekranas*. Kiti respondentai teigė, kad *trūksta skelbimų lentos vestibulyje, nes dabar labiau matomi įvykų renginiai, nei planuojami*.

9. Vartotojai norėtų dar įvairesnių paslaugų – **renginių**, tokių kaip *Bingo vakarų, mados ir grožio mugių, įdomių edukacijų jaunimui, interaktyvių žaidimų vaikams*. Vartotojai matydami tiek daug erdvių įvairaus amžiaus žmonėms, siūlo įkurti: *STEAM, naminių gyvūnėlių, foto erdves*. Kiti vartotojai teigia, kad *daugiau nei pusės erdvių jiems neteko pažinti. Jie pasigenda naujausių arba užsienio knygų*.

10. Atsiliepinimus, pasiūlymus pateikė 73 vartotojai. Iš jų 56 proc. komentarų – teigiami. *Vartotojai džiaugiasi šiuolaikiška biblioteka, dėkoja koletyvui už puikų darbą ir aptarnavimą, teigia, kad viskas puiku, lūkesčiai net viršyti*. Keletas vartotojų pasiūlė bibliotekai *pradėti dirbti ankčiau*, o kitas respondentas teigė priešingai, vienam vartotojui *biblioteka per triukšminga*. Vienas respondentas pasigedo *darbuotojo mokančio gestų kalbą*.

REKOMENDACIJOS

1. Tyrimas parodė, kad tik 8,1 proc. vartotojų domisi bibliotekos elektroninėmis paslaugomis, todėl rekomenduojama rengti mokymus, kaip naudotis el. katalogu, duomenų bazėmis, integruoti šias temas į jau rengiamus kompiuterinio ir medijų raštingumo mokymus. Dažniau viešinti informaciją apie galimybę naudotis duomenų bazėmis, aktyviai konsultuoti kaip naudotis portalu www.ibiblioteka.lt.

2. 81 proc. vartotojų priimtinausias viešinimo būdas yra *socialiniai tinklai (feisbukas, jutubas, instagramas)*, tačiau kiti teigia, kad dažniau pamato jau įvykusį renginį, todėl siūloma dažninti planuojamų renginių viešinimą socialiniuose tinkluose, feisbuke dažniau kurti įvykius, dienos istorijas, pateikiant įdomesniu formatu. Afišų dizainą siūloma sukurti vieno stiliaus (spalvų paletė pagal bibliotekos logotipo spalvas, suvienodintas teksto formatas, supaprastintas tekstas ir kt.). Taip pat plėtoti įtraukią skaitymo kultūrą – rengti skelbimus lengvai suprantama kalba (angl. easy to read).

3. ŠRSVB rekomendavimo indeksas – 93,3 proc. 6,1 proc. mažesnis nei 2020 m. ŠRSVB tyrime. Šis vertinimas rodo labai biblioteka pasitikėjimo lygį ir jos teikiamomis paslaugomis. Todėl siekiant didinti rekomendavimo indeksą, rekomenduojama dažniau klausti vartotojų nuomonės apie įvykusius renginius, įrengti atsiliepimų, pasiūlymų dėžutę bibliotekoje. Taip pat ŠRSVB svetainėje sukurti skiltį „Idėjų bankas“. Po renginio galima prašyti atsakyti į kelis klausimus taip pat feisbuke užduoti trumpą klausimą.

4. Yra vartotojų kurie pasigenda naujausių knygų ar užsienio kalba knygų, tad rekomenduojama Aptarnavimo skyriaus darbuotojams vartotojams siūlyti TBA-S funkcionalumo paslaugą, konsultuoti, kaip užsakyti per portalą www.ibiblioteka.lt, parengti lankstinukų su instrukcija, bei viešinti socialinėse medijose. Bibliotekos interneto svetainėje yra parengta atskira skiltis, kurioje vartotojai gali parašyti siūlymus, kokios knygos jie norėtų bibliotekoje.

5. Vartotojų klausiant apie dominančias erdves ar paslaugas, dalis vartotojų teigia, kad nėra buvę kai kuriose erdvėse arba net nežinojo, kad tokios paslaugos teikiamos. Rekomenduojama, parengti video medžiagą ar skelbimus apie erdves ir paslaugas. ir jas viešinti bibliotekos vestibulyje esančiame ekrane bei lauko ekrane, socialinėse medijose. Taip pat galima rengti atvirų durų dienas bei organizuojant renginį integruoti ekskursija į tam tikrą erdvę.

6. Vartotojai teigia, kad jiems nepakanka virtualių skelbimų, tad rekomenduojama bibliotekoje įrengti skelbimų lentą (gali būti įvairaus tipo – LED lenta, šviečiantis stendas), skirtą

bibliotekos afišoms. Keletas pabrėžė, kad reikia erdvios rūbinės, tad vestibulyje bus įrengta rūbinė su rakinamomis spintelėmis ir veidrodžiu. Kiti pageidavo vietos užkandžių suvalgymui, tad bibliotekoje įrengta vieta vestibulyje, skirta užkandžiauti šaltuoju metu, o šiltuoju metu užkandžiauti vartotojai gali trečiame aukšte įstiklintoje apžvalgos aikštelėje ir atviroje terasoje.

7. Tam, kad aktyviau vartotojai skaitytų periodinius leidinius (žurnalus ir laikraščius), kurių bibliotekoje prenumeruojama 25 pav. (vaikams ir suaugusiems), rekomenduojama organizuoti nacionalinę „Skaitymo dieną“, taip pat rengti trumpus video apie gaunamus periodinius leidinius, viešinant interneto svetainėje ir socialinėse medijose. Didinant skaitomumą įvairaus amžiaus grupėms, raginti vartotojus naudotis pirmuoju knygomatu Kuršėnuose (Daugėlių g.82, Kuršėnuose).

8. Stiprinant bendruomeninę veiklą (mėgėjų klubai, kūrybinės dirbtuvės ir edukaciniai užsiėmimai ir kt.) rekomenduojama interneto svetainėje sukurti skiltį, kurioje būtų išvardinti visi ŠRSVB veikiantys klubai.

LITERATŪRA

1. Apklausa.lt, 2023. *Imties dydžio skaičiuoklė*. [žiūrėta 2023-09-22]. Prieiga per internetą: <http://www.apklausa.lt/imties-dydis>
2. Įsakymas „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“. 2017 m. gegužės 15 d. Nr. ĮV-675. TAR, 2017, Nr. 8186. [žiūrėta 2023-11-07]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/773b2d8039aa1e79f4996496b137f39?jfwid=q8i88lp51>
3. Johannsen, Carl G.; Pors, Niels O. (2005). *Pokyčių ir kokybės valdymas bibliotekose*. Klaipėda: KU leidykla.
4. Kiršinitė A., 2018. *Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimo ataskaita*. [žiūrėta 2023-08-08]. Prieiga per internetą: <https://srsvb.lt/wp-content/uploads/2022/06/VB-vartotoju-pasitenkinimo-paslaugomis-tyrimo-ataskaita.pdf>
5. Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, 2023. *Tyrimas atskleidė: Lietuvos viešosios bibliotekos gerina lankytojų gyvenimo kokybę*. [žiūrėta 2023-11-09]. Prieiga per internetą: <https://www.lnb.lt/naujienos/9754-tyrimas-atskleide-liuvos-viesosios-bibliotekos-gerina-lankytoju-gyvenimo-kokybe>
6. Motuzienė L., 2023. *Šiaulių rajono savivaldybės Vytauto Vitkausko viešosios bibliotekos lankytojų pasitenkinimo paslaugomis 2023 m. tyrimo ataskaita: Paslaugų tyrimas* [žiūrėta 2023-11-08]. Prieiga per internetą: <https://srsvb.lt/wp-content/uploads/2023/08/2023.-lankytoju-pasitenkinimo-tyrimas.pdf>
7. Naudojimosi Šiaulių rajono savivaldybės viešąja biblioteka taisyklės [žiūrėta 2023-11-27]. Prieiga per internetą: <https://srsvb.lt/wp-content/uploads/2020/10/VB-naudojimosi-taisykles-2.pdf>
8. Net promoter score, 2023. [žiūrėta 2023-11-22]. Prieiga per internetą: <https://www.seenext.lt/tyrimai/net-promoter-score/>
9. Rasikienė R., 2020. *Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo paslaugomis 2020 m. tyrimo ataskaita*. [žiūrėta 2023-11-08]. Prieiga per internetą: <https://srsvb.lt/wp-content/uploads/2022/06/SRSVB-tyrimai-paslaugos.pdf>

PRIEDAI

Viešosios bibliotekos lankytojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimas

Gerbiamas Respondente,

Šiaulių rajono savivaldybės Vytauto Vitkausko viešoji biblioteka (toliau – Viešoji biblioteka) atlieka **Viešosios bibliotekos (Vytauto g. 1, Kuršėnai)** lankytojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimą. Šio tyrimo tikslas – išsamiau išanalizuoti tik prieš metus (2022 m. rugsėjo 12 d.) rekonstruoto pastato duris atvėrusios Viešosios bibliotekos lankytojų pasitenkinimą įkurtomis erdvėmis, jų įveiklinimu, renginių organizavimo kokybe, geriau suprasti lankytojų poreikius bei, j juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Anketa yra anoniminė ir konfidenciali, apibendrinti atsakymai bus naudojami veiklos vertinimui.

Ačiū už Jūsų atsakymus.

* **Nurodo būtiną klausimą**



1. Jūsų amžius:*

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- 15–24 m.
- 25–34 m.
- 35–44 m.
- 45–54 m.
- 55–64 m.
- 65+ m.

2. Jūsų išsimokslinimas:*

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Pradinis
- Pagrindinis
- Bendras vidurinis, specialus vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis

3. Jūsų lytis: *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Vyras
- Moteris
- Kita

4. Kaip dažnai lankotės Šiaulių rajono savivaldybės Vytauto Vitkausko viešojoje bibliotekoje?

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Kartą per savaitę ir dažniau
- Kartą per mėnesį
- Kartą per keletą mėnesių
- Kartą per pusę metų
- Kartą per metus
- Nesilankau bibliotekoje

5. Kas labiausiai domina bibliotekoje?*

Pažymėkite viską, kas tinka.

- Laisvalaikiui siūlomos erdvės (terasa, parodų, jaunimo, šachmatų, stalo žaidimų ir kt.)
- Bibliotekos leidiniai (knygos, periodiniai leidiniai, el. dokumentai ir kt.)
- Galimybė užsisakyti leidinį iš kitų bibliotekų (TBA paslauga)
- Bibliotekos įrenginiai (kompiuteriai, kopijavimo, laminavimo, savitarnos ir kt.)
- Žmonėms su negalia skirta įranga (aklųjų ir silpnaregių, sensorinė palapinė, mobilieji staliukai ir kt.)
- Sveikatinimo(si) priemonės (masažo krėslas, akiniai, limfodrenažinis aparatas kojoms ir kt.)
- Bibliotekos renginiai (parodos, susitikimai, diskusijos, kino filmų peržiūros ir kt.)
- Bendruomeninė veikla (mėgėjų klubai, kūrybinės dirbtuvės ir edukaciniai užsiėmimai ir kt.)
- Organizuojami mokymai (skaitmeninio, medijų ir informacinio raštingumo, anglų kalbos ir kt.)
- Elektroninės paslaugos/internetas (duomenų bazės, leidinių paieškos ir kt. sistemos)
- Įrangos ir patalpų nuoma dalykiniams susitikimams, šeimos, vaikų šventėms ir kt.
- Kita: _____

6. Jūsų mėgstamiausios erdvės? *

Pažymėkite viską, kas tinka.

- Suaugusiųjų abonementas. Edukacijų erdvė
- Vaikų abonementas. Interaktyvi erdvė
- Šiaulių rajono šviesuolių erdvė
- Žaisloteka „Pumpurėlis“
- Jaunimo kūrybos ir inovacijų erdvė
- Biblioterapijos erdvė
- Žiniasklaidos skaitykla
- Audiovizualinė studija
- Individualaus darbo kabinetas
- Komandinio darbo erdvė
- Mokymų centras
- Infoteka. Kraštotyros erdvė
- Renginių salė
- Atvira terasa
- Apžvalgos aikštelė (įstiklinta)
- Amfiteatras
- Tokių nėra

7. Kaip dažnai periodinius leidinius skolinatės į namus arba skaitote bibliotekoje ?

Pažymėkite viską, kas tinka.

	Dažnai	Retai	Kartais	Neskaitau
Regiono dienraščiai („Kuršėnų krašto žinios“, „Šiaulių kraštas“)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Šalies dienraščiai („Lietuvos rytas“ ir kt.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laisvalaikio žurnalai moterims („Ji“, „Prie kavos“ ir kt.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laisvalaikio žurnalai vyrams („Auto Bild“, „Žvejys ir žuvis“)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laisvalaikio žurnalai apie sveikatą („Ko gydytojai tau nepasako“ ir kt.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laisvalaikio žurnalai apie namų ir sodų priežiūrą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laisvalaikio žurnalai apie istoriją	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kultūros ir meno leidiniai („Kultūros barai“ ir kt.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politinio, kraštotyrinio pobūdžio leidiniai (Nepriklausomybės sąsiuviniai, „Padubysio kronikos“ ir kt.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Kokio žanro grožinę literatūrą skaitote? *

Pažymėkite viską, kas tinka.

- Meilės romanus
- Istorinius romanus
- Menines autobiografijas
- Kelionių aprašymus
- Detektyvus
- Mokslinę fantastiką
- Neskaitau

9. Kokios tematikos mokslo populiarioji literatūra labiausiai domina? *

Pažymėkite viską, kas tinka.

- Apie sportą
- Apie automobilius ar motociklus
- Apie namų statybą
- Apie informacines technologijas, inžineriją
- Apie politiką, ekonomiką
- Apie žvejybą
- Apie meną
- Apie istoriją
- Apie sveikatą
- Apie žmonių psichologinius santykius
- Kita: _____

10. Koks bibliotekos veiklų viešinimo būdas patraukliausias?*

Pažymėkite viską, kas tinka.

- Socialiniai tinklai (feisbukas, jutubas, instagramas ir kt.)
- Bibliotekos interneto svetainė www.srsyb.lt
- Informaciniai skelbimai Kuršėnų miesto skelbimų lentose
- Draugų, pažįstamų perduodama informacija
- Interaktyvus lauko ekranas
- Naujienlaiškis elektroniniu paštu
- Asmeninis skambutis ar SMS
- Informacija vietinėje spaudoje
- Kita: _____

11. Kaip esate patenkintas žemiau išvardintomis bibliotekos erdvėmis?

Kiekvienoje eilutėje pažymėkite tik vieną ovalą.

	Visiškai patenkintas	Labiau patenkintas	Labiau nepatenkintas	Visiškai nepatenkintas	Nesinaudoju
Suaugusiųjų abonementas. Edukacijų erdvė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikų abonementas. Interaktyvi erdvė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Šiaulių rajono šviesuolių erdvė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Žaisloteka „Pumpurėlis“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jaunimo kūrybos ir inovacijų erdvė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioterapijos erdvė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Žiniasklaidos skaitykla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Audiovizualinė studija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Individualaus darbo kabinetas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komandinio darbo erdvė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mokymų centras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infoteka. Kraštotyros erdvė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renginių salė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atvira terasa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apžvalgos aikštelė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amfiteatras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Pasiūlykite, kokią naują erdvę reiktų įkurti bibliotekoje? (atsakymas neprivalomas)

13. Kaip esate patenkintas bibliotekos teikiamomis paslaugomis?

Kiekvienoje eilutėje pažymėkite tik vieną ovalą.

	Visiškai patenkintas	Labiau patenkintas	Labiau nepatenkintas	Visiškai nepatenkintas	Nesinaudoju
Susitikimai su knygų autoriais, žymiais žmonėmis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parodų pristatymai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skaitmeninio, medijų ir informacinio raštingumo mokymai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anglų kalbos pamokos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edukaciniai užsiėmimai suaugusiesiems arba vaikams	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konferencijos, seminarai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atmintinų istorinių datų minėjimai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skaitytojų klubo „(Ne) keista skaityti“ veikla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rankdarbių būrelio „Svajingosios levandos“ veikla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikų klubo „Smalsučiai“ užsiėmimai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Robotikos būrelio užsiėmimai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioterapijos paslaugos (masažo, kvapų ir garso terapija ir kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savidiagnostikos paslaugos (žastinis kraujospūdžio, gliukemijos matavimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Ar rekomenduotumėte bibliotekoje apsilankyti savo šeimos nariams, draugams, kolegoms?*

Pažymėkite tik vieną ovalą.

1 2 3 4 5

Tikr: Tikrai taip

19. Jūsų lūkesčiai, atsiliepimai

Šio turinio „Google“ nekūrė ir nepatvirtino.

Google forms