

JONO LANKUČIO VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS 2025 M. TYRIMO ATASKAITA

Parengė Metodinio skyriaus vedėja Daiva Stasaitienė



Klaipėdos g. 15, Gargždai LT-96135
Tel. +370 676 37547
El. p. info@gargzdaivb.lt

www.gargzdaivb.lt
  @lankuciobiblioteka

IVADAS

Vadovaujantis priimtu 2017 m. gegužės 15 d. Nr. ĮV-675 Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“, pagal nustatytą tyrimo metodiką Lietuvos Respublikos kultūros ministro valdymo srityje veikiančioms įstaigoms pavedama įsivertinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tyrimą atliekant kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kartą per 2 metus). 2023 m. atliktas tyrimas: <https://www.gargzdaivb.lt/tyrimai-ir-analizes/27#c-44/t-408>

Vykdant nuolatinę kultūros paslaugų vartotojų nuomonės stebėseną ir vadovaujantis LR Kultūros ministro įstatymu, Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje 2025 m. kovo 18 – balandžio 30 d. buvo atliktas Vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti Jono Lankučio viešosios bibliotekos (toliau – J. Lankučio VB) ir filialų vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, supažindinti visuomenę su vartotojų nuomone. Šio tyrimo rezultatai padės bibliotekai ateityje įsivertinti savo stipriąsias ir išsiaiškinti silpnąsias puses, atsižvelgus į tai, tobulinti savo veiklą.

Tyrimo uždaviniai: 1. išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie bibliotekos teikiamas paslaugas ir aptarnavimo kokybę; 2. apibendrinti tyrimo rezultatus, numatyti jų panaudojimo galimybes kultūros paslaugoms bei aptarnavimo kokybei tobulinti.

Tyrimo tikslinė grupė – Jono Lankučio viešosios bibliotekos vartotojai, kurių amžiaus grupė – nuo 16 m. iki 70 m. ir vyresni.

Tyrimo eiga – 2025 m. kovo 18 d. – balandžio 30 d. atliktas Jono Lankučio viešosios bibliotekos vartotojų kiekybinis tyrimas. Jame dalyvavo centrinės bibliotekos, Vaikų ir jaunimo literatūros skyriaus, mobiliosios bibliotekos ir 23 bibliotekos filialų (Agluonėnų, Daukšaičių, Dauparų, Dituvos, Dovilų, Drevernos, Endriejavo, Girininkų, Girkalių, Jakų, Judrėnų, Kretingalės, Kvietinių, Lapių, Pėžaičių, Plikių, Priekulės, Slengių, Šalpėnų, Veiviržėnų, Venckų, Vėžaičių, Žadeikių) vartotojai.

Tyrimo metodas – anketinė viešosios bibliotekos vartotojų apklausa, kuri buvo platinama elektroniniu ir popieriniu būdu. Popierinis anketos variantas buvo pateikiamas bibliotekos erdvėse, elektroninis – Jono Lankučio viešosios bibliotekos internetinėje svetainėje <https://www.gargzdaivb.lt>, Facebook paskyroje <https://www.facebook.com/lankuciobiblioteka>, bibliotekos filialų Facebook paskyrose. Atliekamo tyrimo metu kiekvieną savaitę buvo atnaujinami įrašai bibliotekos filialų Facebook paskyrose, siekiant didinti anketos dalyvių aktyvumą.

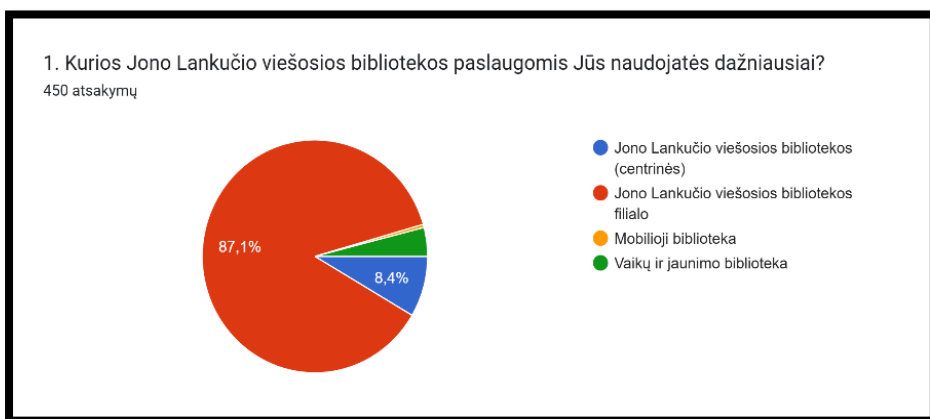
Per numatytą laikotarpį į anketas atsakė 450 respondentų, buvo užpildytos 302 popierinės ir 148 elektroninės anketos. Anketų imties dydis skaičiuotas, pasirinkus 95 % tikimybę ir 0,5% paklaidos tikimybę pagal šią skaičiuoklę: <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>.

Klausimyne papildomai buvo įtraukti šie bibliotekai aktualūs klausimai:

- Kokių idėjų/pasiūlymų turite vaikų ir jaunimo užimtumui, laisvalaikio praleidimo laikui bibliotekoje?
- Ar turite pastebėjimų/pasiūlymų dėl bibliotekos fondo (knygos, laikraščiai, žurnalai, žaidimai ir kt.)
- Ar naudojate tarpbibliotekinio abonemento (TBA) paslaugą?

Tyrimui buvo imtas 2024 m. Jono Lankučio viešosios bibliotekos bendras registruotų vartotojų skaičius – 11 085 ir sužinotas būtinas anketų imties dydis – 372. Tyrimo metu surinkta 450 anketų – 78 arba 21 % daugiau nei būtina (2023 m. atlikto tyrimo metu respondentai dalyvavo apklausoje kiek aktyviau – būtinas skaičius buvo 371, dalyvavo 490). Apklausos metu surinktų duomenų analizei apdoroti naudota *Microsoft Office Excel* programa. Atlikto tyrimo ataskaitoje pristatoma bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rezultatų analizė, apibūdinamas lankytojo portretas, tyrimo naudingumas, pateikiami siūlymai kaip gauti rezultatai gali įtakoti įstaigos teikiamų paslaugų kokybę ateityje.

I. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ



Remiantis oficialiais Statistikos departamento duomenimis, 2024 metų pradžioje Klaipėdos rajono kaimuose nuolatinių gyventojų buvo 50528, o Gargždų mieste – 16731.

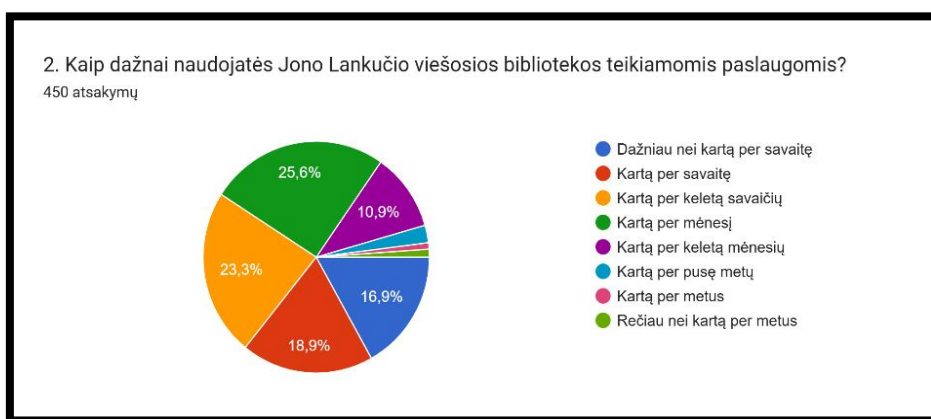
1 pav. Vartotojų naudojimasis bibliotekos paslaugomis

Pagal gautus atsakymus matyti, kad respondentai dažniausiai naudojami **filialų paslaugomis** – 392 arba 87,1 % respondentų rinkosi jiems artimiausius filialus pagal gyvenamą vietą ar patogesnę susisiekimą.

Viešojoje bibliotekoje – centrinėje (38), Vaikų ir jaunimo literatūros skyriuje (18), mobiliojoje bibliotekoje (2) anketas užpildė 58 respondentai (12,9 %).

Iš respondentų buvo sužinota kaip dažnai jie naudojami Jono Lankučio viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis:

- **kartą per mėnesį** – 115 (25,6 %);
- **kartą per keletą savaitių** – 105 (23,3 %);
- **kartą per savaitę** – 85 (18,9 %);
- **dažniau nei kartą per savaitę** – 76 lankytojai (16,9 %).

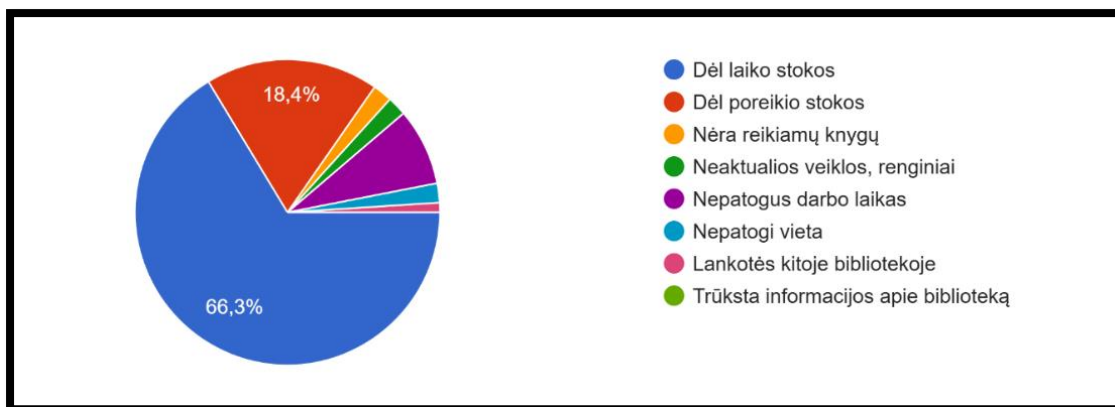


2 pav. Vartotojų lankymasis bibliotekoje/filialuose

Lyginant 2023 m. ir 2025 m. atliktų tyrimų duomenis, matyti, kad 2023 m. bibliotekoje vartotojai dažniausiai lankydavosi kartą per dvi savaites (26,4 %), o kartą per mėnesį – 24,3%. Šį pokytį galima paaiškinti vykusiais remonto darbais centriniame bibliotekos pastate ir padidėjusiu bibliotekos lankytojų užimtumu kaimiškuose filialuose.

Prašyta išvardinti priežastis, dėl kurių retai lankomasi bibliotekoje, jei buvo pasirinktas atsakymas „*kartą per metus*“ arba „*rečiau nei kartą per metus*“ (3 pav.):

1. **dėl laiko stokos** – 66,3 % (2023 m. – 58,2 %);
2. **dėl poreikio stokos** – 18,4 % (2023 m. – 28,6 %);
3. **dėl nepatogaus darbo laiko** – 8,2 % (2023 m. šis rodiklis visai nebuvo pažymėtas);

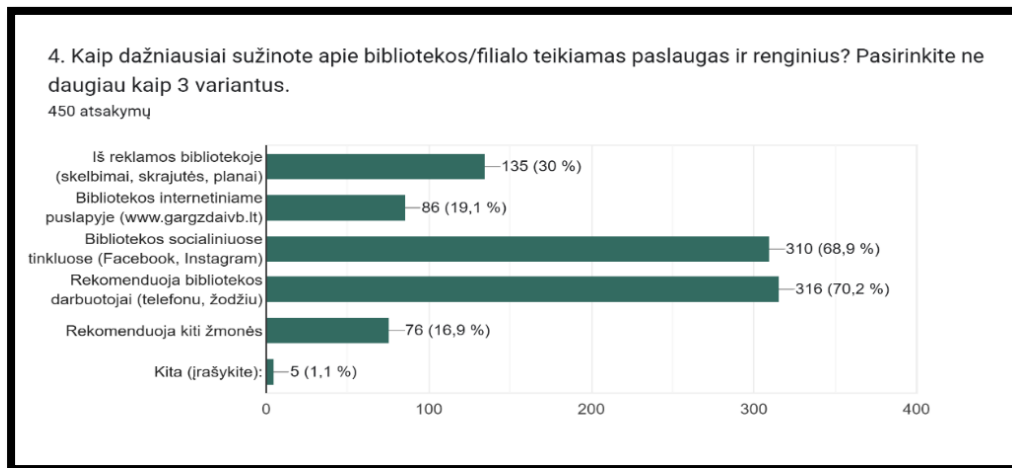


3 pav. Reto lankymosi bibliotekoje/filiale priežastys

2023 m. bibliotekoje vartotojai nesilankydavo taip pat dėl laiko stokos (58,2 %); dėl poreikio stokos (28,6 %) ir nepatogios vietos (12,2 %).

Tyrimo metu taip pat siekta sužinoti kaip dažniausiai vartotojai sužino apie Jono Lankučio viešosios bibliotekos/filialo teikiamas paslaugas (4 pav.):

1. 316 lankytojų (70,2%) **rekomenduoja bibliotekos darbuotojai telefonu arba žodžiu** (2023 m. – 310 arba 68,9% lankytojų);
2. 310 lankytojų (68,9%) sužino iš sekamų bibliotekos socialinių tinklų *Facebook, Instagram* (2023 m. – 309 arba 63,7%);
3. 135 lankytojai (30%) sužino naujienas iš reklamos bibliotekoje (skelbimai, skrajutės, planai) (2023 m. – 153 arba 31,5%);
4. 86 (19,1%) lankytojų apie organizuojamus renginius sužino iš bibliotekos internetinio puslapio (www.gargzdaivb.lt);
5. 76 (16,9%) – rekomenduoja kiti žmonės;
6. 5 (1,1%) – kiti variantai (*paprašius patikslinti, atsakė 4 respondentai – yra sudarę bendradarbiavimo sutartį, dalyvauja „Knygų klubo“ veiklose, patys ieško, ateina*).



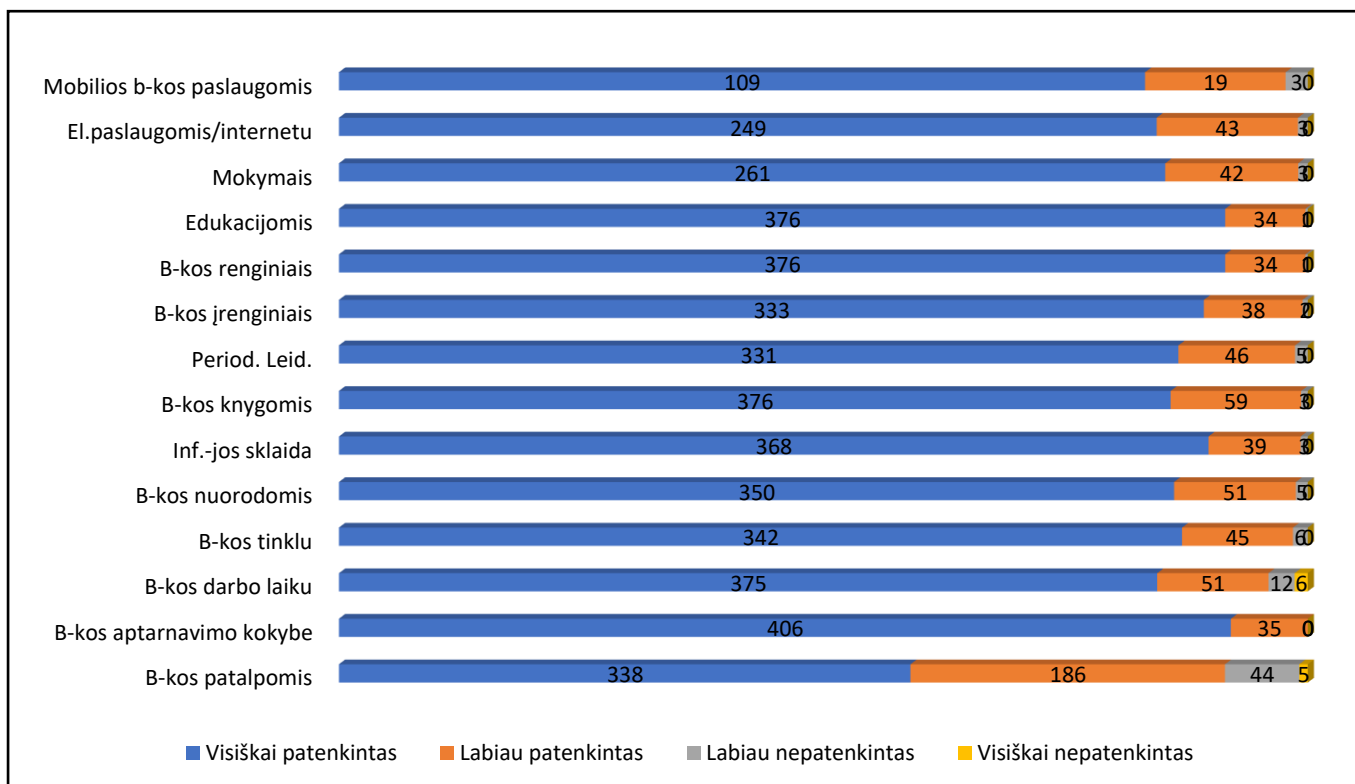
4 pav. Teikiamų paslaugų ir renginių pasiekiamumo būdai

Apibendrinus 2023 m. ir 2025 m. atliktų tyrimų atsakymus, matyti, kad Jono Lankučio bibliotekos lankytojai, ypač vyresnio amžiaus, labiausiai pasitiki bibliotekos darbuotojo rekomendacijomis, gyvu pokalbiu ir kvietimu atvykti į organizuojamas veiklas. Atvykę į biblioteką, lankytojai mėgsta pasiimti atspausdintas skrajutes apie planuojamus mėnesio renginius. Tikėtina, kad jaunesnio amžiaus lankytojai labiau seka bibliotekos socialinius tinklus. 2024 m. biblioteka tęsė aktyvų dalyvavimą bei veiklų viešinimą ne tik spaudoje, bet ir socialiniuose tinkluose. *Facebook* puslapio stebėtojų skaičius išaugo iki 4795 (625 nauji sekėjai per metus), o socialinių vartotojų pasiekiamumas pasiekė 396,0 tūkst., tai yra 152,4% daugiau nei 2023-aisiais.

Bibliotekos paslaugų, priemonių ir aptarnavimo vertinimas (5 pav.). Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) – tai indeksas, išreiškiantis procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą. Suskaičiuotas bendras Jono Lankučio viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI). Bibliotekos klausimyno 5 klausimą sudarė 14 teiginių, kurie buvo vertinami intervaline skale: *visiškai patenkintas, labiau patenkintas, labiau nepatenkintas* ir *visiškai nepatenkintas*, kur visiškai patenkintas – 4 balai, o visiškai nepatenkintas – 1 balas. Du paskutiniai punktai *nesinaudoju, neturiu nuomonės* yra nevertinami ir į bendrą indeksą netraukiami.

Į VPI skaičiavimą nebuvo įtraukti respondentai, kurie *neturi nuomonės* arba *nesinaudojo paslauga*. Remiantis VPI skaičiavimo metodika, nustatytas Jono Lankučio viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo indeksas 2025 m. yra **96,03 proc.** (2023 m. buvo 95,44 proc.). Išaugęs pasitenkinimo rodiklis rodo didėjantį vartotojų pasitikėjimą biblioteka kaip sėkmingu bendruomenės telkimo pavyzdžiu. Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje 2024 m.

buvo vykdomos veiklos, orientuojantis į įstaigos misiją, viziją, strateginius tikslus, stengiantis didinti bibliotekos paslaugų prieinamumą, užtikrinti informacijos prieinamumą visuomenei, teikti vartotojams aktualią informaciją, sudarant sąlygas kultūrinių edukacinių paslaugų plėtrai, užtikrinant kokybišką įvairaus amžiaus grupių vartotojų aptarnavimą, vykdant informacijos sklaidą, įgyvendinant lygių galimybių politikos veiksmų planą.



5 pav. Pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu diagrama

Bibliotekos teikiamų paslaugų, priemonių ir aptarnavimo vertinimas:

Bibliotekos patalpomis visiškai patenkinti yra 338 vartotojai (2023 m. – 332), labiau patenkinti 62 (2023 m. – 111), labiau nepatenkinti 22 (2023 m. – 24), visiškai nepatenkinti 5 (2023 m. – 8). Kaip ir anksčiau, labiausiai respondentams trūksta didesnių patalpų. Komentarai:

- *edukacijų veiklai trūksta patalpų, tai rodo žmonių susidomėjimas atvykus lektoriams ar edukatoriams (Dituvos f.);*
- *daugiau poilsio zonų, minkšto kampo, minkštų fotelių vaikams (Endriejavo f.);*
- *Lapių bibliotekai reikia atnaujinti patalpas, inventorių. Esu patenkintas bibliotekos darbu, randu reikalingą informaciją, o jeigu nėra kokios knygos, ją man parveža iš kitų bibliotekų. Ačiū už nuoširdų darbą;*
- *labai džiaugiamės atnaujintomis patalpomis, bibliotekininkės darbu ir visomis paslaugomis (Endriejavo f.)*

- *esame patenkinti, su vaikais vis ateiname, tik trūksta vietos, nes tikrai žmonių, vaikų ateina, norėtųsi erdvės didesnės (Plikų f.).*

Bibliotekos aptarnavimo kokybė (darbuotojų paslaugumu, pagalba ieškant ir naudojantis informacija, konsultacijomis) visiškai patenkinti 406 respondentai (2023 m. – 457 respondentai); labiau patenkinti 35 (2023 m. – 26). Komentarai apie biblioteką:

- *viską darote puikiai ir esate pavyzdys kitoms Lietuvos bibliotekoms. Renginių gausa ir jų aktualumas tiesiog stulbinantis (centrinė biblioteka);*
- *labai džiaugiamės naujomis patalpomis, bibliotekininkės darbu ir visomis paslaugomis (Endriejavo filialas);*
- *esate šauni komanda, nenustokite stebinti savęs ir kitų (centrinė biblioteka);*
- *ačiū visoms bibliotekos darbuotojoms. Lankausi centrinėje bibliotekoje ir čia visada nepaprastai gera užėti, ramu, atsakoma į visus išskylančius klausimus, su šypsena bendraujama. Labai gera atmosfera;*
- *bibliotekos filialų Dauparų skyrius dirba puikiai;*
- *biblioteka yra reikalinga Lapių kaimo žmonėms.*

Bibliotekos darbo laiku visiškai patenkinti 375 respondentai (2023 m. – 406), labiau patenkinti 51 (2023 m. – 65), labiau nepatenkinti 12 (2023 m. – 6), visiškai nepatenkinti 6 (2023 m. – 1). Keturi iš šešių nepatenkintų vartotojų buvo Šalpėnų filialo lankytojai (*nuo 2025 m. Šalpėnų filialas vietoj 2,5 darbo dienų per savaitę dirba 1 dieną – a. p.*). Bibliotekos darbo laiku taip pat buvo nepatenkinti centrinės bibliotekos (1), Agluonėnų (1), Priekulės (1), Veiviržėnų (1), Girininkų (1), Kvietinių (2) lankytojai. Komentarai:

- *bibliotekos darbo laikas nepritaikytas dirbantiems žmonėms, seniau Kvietinių filialas dirbdavo šeštadieniais, tokiu būdu sudarant sąlygas apsilankyti dirbantiems asmenims; kad Kvietinių bibliotekos laikas būtų pritaikytas dirbantiems žmonėms, pvz, šeštadienį;*
- *norime, kad Šalpėnuose biblioteka dirbtų papildomai vieną dieną; per mažai savaitėje darbo dienų dirba Šalpėnų biblioteka. Man, dirbančiai, buvo geresnis ankstesnis grafikas.*
- *galėtų pakeisti darbo laiką nuo 10 val. (Girininkų filialas).*

Bibliotekos filialų pasiekiamumu (tinklo išdėstymu) visiškai patenkinti 342 (2023 m. – 406), labiau patenkinti 45 (2023 m. – 51), labiau nepatenkintų susisiekimu su biblioteka yra 6. Sulaukta tokių komentarų: „*suaugusiųjų bibliotekoje sudėtinga patekti su vaikų vežimėliu,*

todėl tenka laiką derinti su artimaisiais, kad būtų galima apsilankyti bibliotekoje. Labai nepatogu“; „Mobili biblioteka neatlieka to, ką atlieka "gyva" biblioteka“ (Girininkų f.).

Nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje visiškai patenkintų yra 350 (2023 m. – 384), labiau patenkintų 51 (2023 m. – 70). Tai rodo, kad didžiąją dalį tyrime dalyvavusių respondentų tenkina bibliotekoje esančios rodyklės, nukreipiančios nuorodos ant/šalia kabineto durų.

Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (bibliotekos svetainė, Facebook, Instagram) visiškai patenkinti yra 368 respondentai (2023 m. – 387), labiau patenkinti 39 (2023 m. – 61). 2024 metais bibliotekos svetaine naudojosi 13 844 vartotojai (iš jų nauji 13 460), bendras seansų skaičius 21 595. Remiantis Facebook įžvalgų sistema, per metus Jono Lankučio viešosios bibliotekos puslapis sulaukė net 76 878 apsilankymų. Instagram tinkle sekėjų skaičius pakilo nuo 322 iki 615. Socialiniame tinkle „TikTok“ buvo įkelti 29 trumpi vaizdo įrašai, bendras jų peržiūrų skaičius viršijo 280,0 tūkst. Vartotojų pasiekiamumas Instagram tinkle pakilo 2754% ir siekė 57,0 tūkst. Didesnį pasiekiamumą padėjo pasiekti vaizdo įrašai, reklaminės atributikos viešinimas bei mėnesio skaitomiausių knygų reklamavimas.

Bibliotekos knygomis visiškai patenkinti 376 vartotojai (2023 m. – 394), labiau patenkinti 59 (2023 m. – 72), labiau nepatenkinti 2 (2023 m. – 9). Viešosios bibliotekos universalus fondas formuojamas, stengiantis nupirkti kuo įvairesnės literatūros ir daugiau įvairių pavadinimų. Didžiąją dalį bibliotekos fondo sudaro grožinė literatūra, ji skaitomiausia tarp rajono vartotojų. Gerokai mažiau yra įvairių mokslo šakų literatūros. 2024 m. gruodžio 31 d. Jono Lankučio viešosios bibliotekos fonde iš viso buvo **227429** fiz. vnt. dokumentų. 2024 m. gauta 15347 fiz. vnt. dokumentų už 111486,88 Eur.

Bibliotekos periodiniais leidiniais visiškai patenkinti 331 respondentai (2023 m. – 318), labiau patenkinti 46 (2023 m. – 83). Prenumeruojamų periodinių leidinių 2024 m. bibliotekoje gauta 6178 fiz. vnt. (2023 m. – 5741 fiz. vnt.), užprenumeruoti 55 pavadinimai periodinių leidinių (50 žurnalų ir 5 laikraščių pavadinimai). 2024 m. iš viso gauta 90 pavadinimų periodinių leidinių (10 laikraščių ir 80 žurnalų pavadinimų). Naujai gautų dokumentų (su prenumeruotais periodiniais leidiniais) visame bibliotekos fonde sudaro 6,75% (2023 m. – 6,84), centro – 4,26 % (2023 m. – 4,03 %), Priekulės miesto filialo – 5,39 % (2023 m. – 4,89 %), kaimo filialų – 7,82 % (2023 m. – 8,13 %). Pasitaikę komentarai – „*noriu „Iliustruotos istorijos“* (Plikų f.), „*daugiau žurnalų, laikraščių*“ (Lapių f.); „*daugiau žurnalų*“ (Vėžaičių f.), o Judrėnų filiale pažymėjo, kad „*užtenka tiek laikraščių, žurnalų*“.

Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, kopijavimo aparatais, etc.) visiškai patenkinti yra 333 (2023 m. – 343) tyrime dalyvavę lankytojai, labiau patenkinti 38 (2023 m. – 46). Viešosios interneto prieigos seansų skaičius (kartu su beviele viešo interneto prieiga) iki 2024 m. gruodžio 31d. – 35 249 (2023 m. kartu su beviele prieiga– 40 215). Naujai užregistruoti 798 (2023 m. – 965 kartu su bevielės viešos interneto prieigos unikaliais vartotojais). Vartotojams bibliotekoje buvo skirtos 108 kompiuterizuotos darbo vietos.

Bibliotekoje vykstančiais renginiais visiškai patenkinti 376 vartotojai (2023m. – 371), labiau patenkinti 34 (2023 m. – 55). 2024 m. Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje iš viso buvo organizuoti 1349 renginiai (2023 m. – 1190), iš jų: 700 – žodinių renginių, 354 – parodos, 295 – edukaciniai renginiai. 2024 m. bibliotekos organizuotuose renginiuose apsilankė 21 809 dalyviai. Komentariai:

- *Dituvos filiale netrūksta veiklų;*
- *daugiau paveikslų parodų (Vėžaičių f.);*
- *renginių mažiesiems 6-erių metų (Vaikų ir jaunimo literatūros skyrius);*
- *bibliotekininkės Ritos dėka vyksta daug renginių vaikams ir jaunimu (Endriejavo f.);*
- *daugiau renginių – užsiėmimų vaikams iki 3 m. (Vaikų ir jaunimo literatūros skyriuje);*
- *Dovilų bibliotekai reikėtų didesnių patalpų, kadangi šioje bibliotekoje vyksta daug renginių;*
- *jau ir dabar veikla vykdoma nuostabiai, tik norisi daugiau veiklų lauko erdvėje (Vaikų ir jaunimo lit. skyrius);*
- *daugiau renginių – užsiėmimų vaikams iki 3 m. (Vaikų ir jaunimo lit. skyrius);*
- *šeštadienio rytai bibliotekoje (Priekulės f.);*
- *trūksta renginių į kuriuo galėtų atvykti vaikai, ypač vasarą;*
- *mano nuomone viskas yra daroma, padaryta, lieka džiaugtis, naudotis (Drevernės f.).*

Bibliotekoje vykstančiomis edukacijomis visiškai patenkinti yra 318 vartotojų (2023 m. atlikto tyrimo metu atskirai nebuvo prašoma įvertinti edukacijų – a. p.), labiau patenkinti 43, labiau nepatenkintas tik 1. 2024 metais Jono Lankučio bibliotekoje įgyvendinta 218 edukacijų (Vaikų ir jaunimo literatūros skyriuje – 112 edukacijų/kūrybinių dirbtuvių, 106 – kaimo filialų bibliotekose).

Biblioteka	Iš viso renginių		Žodiniai renginiai		Parodos		Edukacijos 2024 m.
	2023 m.	2024 m.	2023 m.	2024 m.	2023 m.	2024 m.	
RVB	1190	1349	866	700	324	354	295

SVB	333	262	280	108	53	36	118
PMB	48	91	20	58	28	23	10
KFB	809	996	566	534	243	295	167

Bibliotekoje organizuojamais skaitmeninio raštingumo mokymais (kaip naudotis kompiuteriu, susirasti reikiamą informaciją, etc.) visiškai patenkintas 261 respondentas (2023 m. – 280), labiau patenkinti 42 (2023 m. – 67). 2024 metais Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje buvo įvykdyti 258 medijų informacinio raštingumo mokymai. Medijų ir informacinis raštingumas – tai būtinosios kompetencijos (žinios, gebėjimai ir nuostatos), įgalinančios piliečius efektyviai naudotis medijomis, žiniasklaida ir kitais informacijos šaltiniais (bibliotekomis, archyvais, muziejais), susijusios su kritinio mąstymo ir mokymosi visą gyvenimą gebėjimais, reikalingais socializacijai ir aktyviam gyvenimui pilietinėje visuomenėje. Centrinėje bibliotekoje įgyvendinti 37, Priekulės miesto filiale 28, filialuose 193 mokymai.

Bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis/internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis, etc.) visiškai patenkinti 249 respondentai (2023 m. – 243), labiau patenkinti 43 (2023 m. – 65).

Mobilios bibliotekos paslaugomis visiškai patenkinti 109 respondentai (2023 m. – 111), labiau patenkinti 19 (2023 m. – 65), didžioji dalis nesinaudoja šia paslauga – net 228 (2023 m. – 105), o neturi nuomonės 90 (2023 m. – 33).

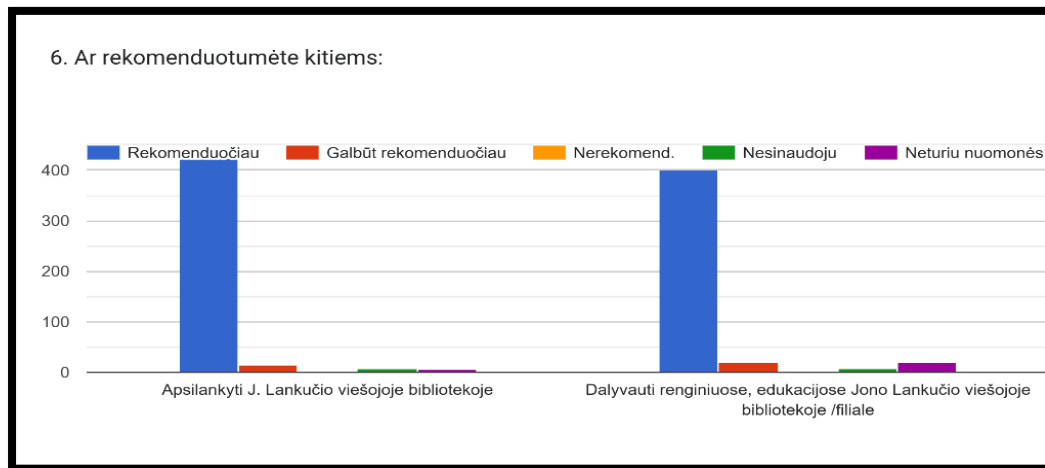
2022 metais birželio mėn. pradėjusios veikti mobiliosios bibliotekos tikslas – didinti teikiamų paslaugų prieinamumą visuomenei, siūlant paslaugas tose Klaipėdos rajono vietovėse,



kuriose nėra bibliotekos struktūrinių teritorinių padalinių (kaimo filialų).

2024 metais mobiliojoje bibliotekoje buvo aptarnauti 169 vartotojai, lankėsi 1649 lankytojai, buvo išduoti 2026 dokumentai. Labiausiai skaitoma buvo grožinė literatūra, teikiamomis paslaugomis dažniausiai

naudojosi 50 m. ir vyresni vartotojai, kurie dažnai neturi galimybės nuvykti į artimiausią biblioteką. Mobilioji biblioteka teikė ir nestacionaraus aptarnavimo paslaugas. Vykstančiose miestelių šventėse mobilioji biblioteka aktyviai vykdo reprezentacines bibliotekos veiklas, supažindindama su atliekamomis funkcijomis. Mobilioji biblioteka 2024 m. ne tik dalyvavo Klaipėdos rajono miestelių šventėse, kurių metu vykdavo įvairias edukacijas vaikams ir suaugusiems, bet prisidėjo ir prie Klaipėdos rajono projekto „Tavo idėja“ pristatymų.

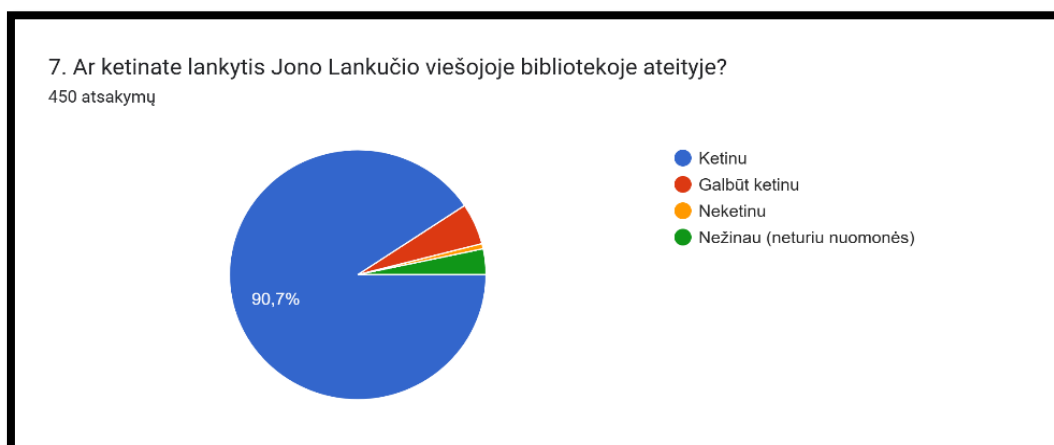


6 pav. Rekomendacija kitiems lankytis bibliotekoje

Atliekant tyrimą buvo siekiama išsiaiškinti (6 pav.):

- ar vartotojai rekomenduotų kitiems lankytis Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje;
- ar rekomenduotų dalyvauti renginiuose, edukacijose.

Bibliotekoje rekomenduotų kitiems lankytis net 423 iš 450 vartotojų (2023 m. – 407), galbūt rekomenduotų 14 (2023 m.– 39). Rekomenduotų kitiems dalyvauti bibliotekos organizuojamuose renginiuose, edukacijose 402 respondentai, galbūt rekomenduotų 19.



7 pav. Ketinimas lankytis bibliotekoje ateityje

Lojalumą bibliotekai vartotojai išreiškė atsakydami į klausimą ar ketina lankytis bibliotekoje ateityje (7 pav.) – 90,7% ketina (2023 m. – 83,5%), galbūt ketina – 24 (9,1%).

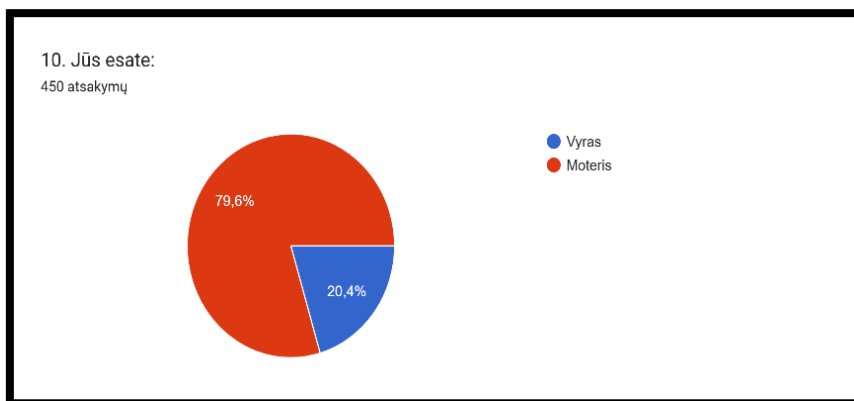
Klausimyne taip pat buvo prašoma respondentų pateikti pasiūlymus/idėjas vaikų ir jaunimo užimtumui, laisvalaikio leidimo laikui bibliotekoje. Gauti respondentų atsakymai:

- *Riboti ir mažinti vaikų/jaunimo naudojimąsi kompiuteriais. Kompiuterinė pagalba turėtų būti leidžiama tik informacijos ieškojimui, rašymui ir panašiais mokymosi tikslais, o ne kompiuterinių žaidimų naudojimuisi. Liūdnas vaizdas matyti kaip yra žaidžiami žaidimai, vaikai nemandagūs, garsiai bendrauja tarp savęs (Dauparų f.);*
- *Jūsų puikios edukacijos, galėtumėte pasiūlyti ir visos dienos stovyklą vaikams bibliotekoje atostogų metu (centrinė);*
- *Visokie darbeliai vaikams (Vėžaičių f.);*
- *Dituvos filiale netrūksta veiklų (Dituvos f.);*
- *Minkšto kampo (Vaikų ir jaunimo lit. skyrius);*
- *Daug žaidimų vaikams ir visokiausių pramogų (Vėžaičių f.);*
- *Renginių mažiesiems 6-erių metų (centrinė biblioteka);*
- *Vaikų užimtumu turėtų rūpintis mokykla ir neformalaus ugdymo įstaigos (Dovilų f.);*
- *Daugiau renginių – užsiėmimų vaikams iki 3 m. (Vaikų ir jaunimo biblioteka);*
- *Šeštadienio rytai bibliotekoje (Priekulės f.);*
- *Gal būtų galima įtraukti jaunimo sveikatos koordinatoriaus užsiėmimus su paaugliais bibliotekos filialuose (Judrėnų f.).*

Paprašius pateikti pastebėjimus/pasiūlymus dėl bibliotekos fondo, sulaukta komentarų:

- *manau, kad galėtumėte turėti TOP knygų daugiau vienetų, bent centrinėje bibliotekoje;*
- *norėtusi matyti prisijungus prie paskyros bent apytikslį laiką kada bus gaunamos naujos knygos. Matosi, kad knyga yra bibliotekose, bet į mūsų skyrių reikia žiūrėti kasdien, gal taip visą mėnesį, nes nepastebėjus jos greit paimamos ir tenka laukti ilgą eilę kol gauni (centrinė biblioteka);*
- *galėtų būti daugiau visokių žurnalų ir knygų ne vien suaugusiems, bet ir vaikams (Vėžaičių filialas);*
- *naujausių knygų, klasikos leidinių galėtų būti daugiau (Dituvos filialas);*
- *nyksta krikščioniška-protestantiška literatūra. Norisi matyti M. Mažvydo „Katekizmą“, Liuterio veikalų, "Narnijos kronikas", Džein Eir, audioknygų (Vaikų ir jaunimo lit. skyrius);*
- *pageidautume geriau aprūpinti Girininkų skyrių lietuvių autorių kūriniais, istoriniais romais;*
- *norėčiau daugiau knygų apie tikėjimą (Drevernų f.);*
- *„gal reikėtų daugiau periodikos išsinešimui į namus“ (Endriejavo f.).*

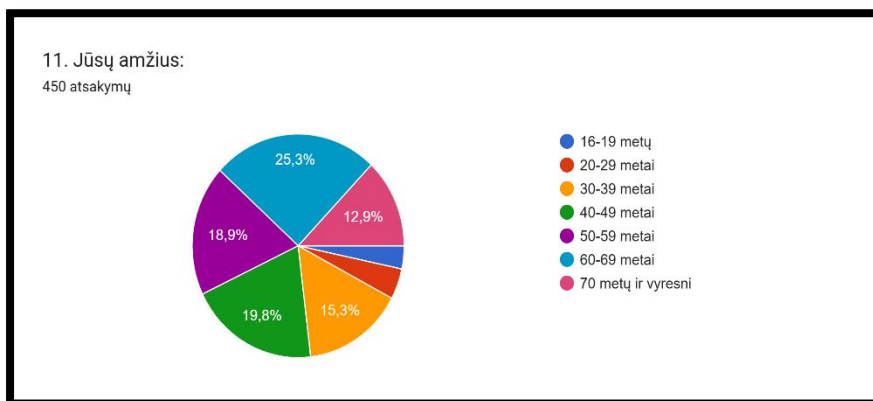
Norėta išsiaiškinti apie tarpbibliotekinio abonemento (TBA) paslaugos naudojimą. 2024 metais gautos 137 TBA užklauskos iš kitų bibliotekų, įvykdyta 97, išsiųsta kitoms bibliotekoms – 202, gauta dokumentų – 129. Apklausos metu gauti atsakymai parodė, kad Jono Lankučio bibliotekos vartotojai mažai naudojami šia paslauga. Tik 27 atsakė, kad naudojami TBA, o visai nesinaudoja net 149 respondentai.



Jono Lankučio bibliotekoje dažniausiai lankosi **moterys** (8 pav.) – net 358 arba 79,6% lankytojų yra moterys ir tik 92 (20,4 %) lankytojų yra vyrai.

8 pav. respondentai pagal lytį

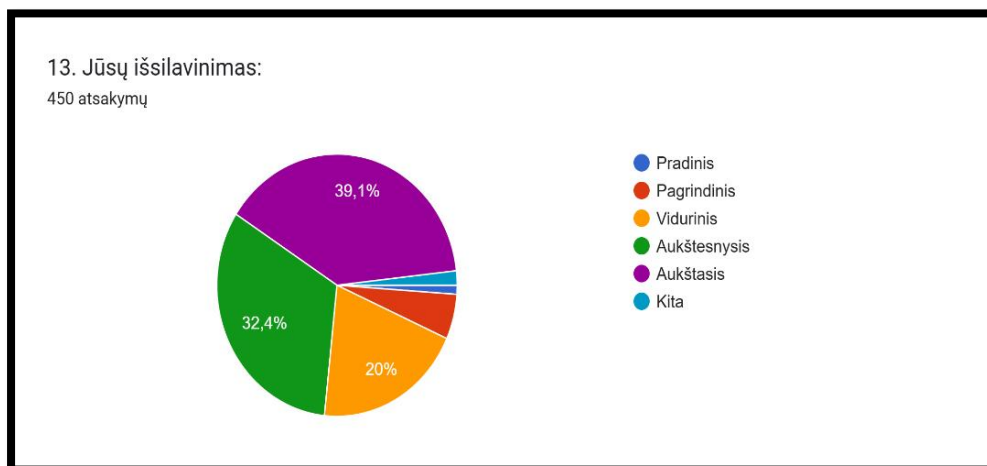
Pagal registruotų vartotojų statistiką matyti, kad tikslinis bibliotekos vartotojas yra moteris. Lyginant 2024 metų registruotus bibliotekos vartotojus **moterų buvo 6005**, o vyrų 2936.



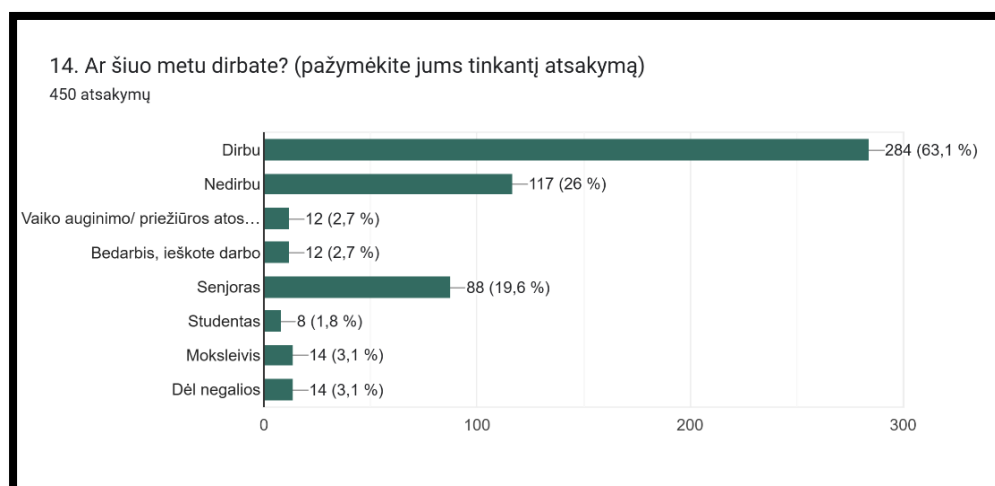
9 pav. respondentai pagal amžių

Vertinant respondentus pagal amžių matyti, kad dažniausiai bibliotekoje lankosi **60-69 metų lankytojai** (114/25,3%). Tai ženklus pokytis nuo 2023 metų atlikto tyrimo, kurio metu buvo matyti, kad vartotojas yra 50-59 metų amžiaus (123/25,3%). Atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad bibliotekos lankytojai amžėja. Antroje vietoje yra 40-49 metų amžiaus lankytojai (89/19,8%). Trečioje – 50-59 m. amžiaus vartotojai (85/18,9%). 69 atsakiusiųjų buvo 30-39 m., o 58 respondentai – 70 metų ir vyresni.

Vertinant respondentų išsilavinimą, daugiausiai atsakiusių buvo su **aukščuoju išsilavinimu** (176/39,1%). Aukštesnį išsilavinimą turi 146/32,4% lankytojų, o vidurinį – 90/20%. Pagal respondentų užimtumo lentelę (11 pav.) matyti, kad daugiausiai bibliotekoje lankosi dirbantys asmenys (284/63,1%), antroje vietoje – nedirbantys (117/26%) ir senjorai (88/19,6%).



10 pav. respondentai pagal išsilavinimą



11 pav. Respondentų užimtumas

IŠVADOS:

- vartotojų pasitenkinimo indeksas bibliotekos teikiamomis paslaugomis 2025 m. – **96,03%** (2023 m. – 95,44%);
- bibliotekoje daugiausiai lankosi **60 – 69 metų lankytojai**;
- vertinant respondentų išsilavinimą, daugiausiai jų buvo su **aukštuoju išsilavinimu**;
- bibliotekoje dažniausiai lankosi **moterys**;
- vartotojai lankosi bibliotekoje **kartą per mėnesį**;
- net 90,7% (2023 m. – 83,5%) respondentų ketina toliau lankytis bibliotekoje ir naudotis jos paslaugomis;
- dažniausiai priežastis, dėl kurios vartotojai nesilanko bibliotekoje – **dėl laiko stokos**;
- geriausiai respondentų vertinama yra bibliotekos **aptarnavimo kokybė**;
- lankytojai dažniausiai sužino apie bibliotekos teikiamas paslaugas **iš bibliotekos darbuotojų telefonu arba žodžiu**;
- didžioji dauguma respondentų **rekomenduotų kitiems lankytis** Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje ir **dalyvauti renginiuose bei edukacijose**;
- tyrime dalyvavę respondentai **mažai naudojami tarpbibliotekinio skolinimosi ir mobiliosios bibliotekos paslaugomis**.

Atsižvelgiant į tyrime išreikštus pageidavimus ir komentarus bus stengiamasi ateityje pakoreguoti bibliotekos darbo laiką, komplektuoti dokumentų fondus pagal skaitytojų poreikį, telkti bendruomenę sėkmingoms bendroms iniciatyvoms, organizuojant įvairius renginius, stiprinant gyventojų skaitmeninį raštingumą, vykdant skaitymo skatinimo iniciatyvas ir didinant paslaugų prieinamumą įvairių amžiaus grupių bibliotekos lankytojams.



JONO LANKUČIO VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS KLAUSIMYNAS

Gerbiamas respondente,

šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas yra išsiaiškinti Jono Lankučio viešosios bibliotekos ir filialų vartotojų pasitenkinimo lygį teikiamomis paslaugomis.

Šio tyrimo rezultatai padės bibliotekai įvertinti savo stiprias ir silpnas puses, geriau suprasti vartotojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Jums pateikta anketa yra anoniminė ir konfidenciali, apibendrinti atsakymai bus naudojami veiklos analizei. Tinkamą atsakymą pažymėkite ✓.

1. Kurios Jono Lankučio viešosios bibliotekos paslaugomis Jūs naudojotės dažniausiai ?

- ☐ Jono Lankučio viešosios bibliotekos (centrinės)
- ☐ Jono Lankučio viešosios bibliotekos filialo
- ☐ Mobilioji biblioteka
- ☐ Vaikų ir jaunimo biblioteka

2. Kaip dažnai naudojotės Jono Lankučio viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis?

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3*. Jei 2 klausime pasirinkote atsakymą „Kartą per metus“ arba „Rečiau nei kartą per metus“:

Dėl kokių priežasčių retai lankotės ar visai nesilankote Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje?

- ☐ Dėl laiko stokos
- ☐ Dėl poreikio stokos
- ☐ Nėra reikiamų knygų
- ☐ Neaktualios veiklos, renginiai

- ☐ Nepatogus darbo laikas
- ☐ Nepatogi vieta
- ☐ Lankotės kitoje bibliotekoje
- ☐ Trūksta informacijos apie biblioteką

4. Kaip dažniausiai sužinote apie bibliotekos (filialo) teikiamas paslaugas ir renginius? Pasirinkite ne daugiau kaip 3 variantus.

- ☐ Iš reklamos bibliotekoje (skelbimai, skrajutės, planai)
- ☐ Bibliotekos internetiniame puslapyje (www.gargzdaivb.lt)
- ☐ Bibliotekos socialiniuose tinkluose (*Facebook, Instagram*)
- ☐ Rekomenduoja bibliotekos darbuotojai (telefonu, žodžiu)
- ☐ Rekomenduoja kiti žmonės
- ☐ Kita (įrašykite):

5. Ar esate patenkintas (-a) Jono Lankučio viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

Eilės Nr.		Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Labiau nepatenkintas (-a)	Visiškai nepatenkintas (-a)	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
5.1.	Bibliotekos patalpomis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.2.	Bibliotekos aptarnavimo kokybė (darbuotojų paslaugumu, pagalba ieškant ir naudojantis informacija, konsultacijomis)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.3.	Bibliotekos darbo laiku	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.4.	Bibliotekos filialų pasiekiamumu – tinklo išdėstymu (jei naudojate filialo paslaugas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5.5.	Nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje <i>(nukreipiančios rodyklės, užrašai, etc.)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.6.	Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas <i>(bibliotekos svetainė, Facebook, Instagram)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.7.	Bibliotekos knygomis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.8.	Bibliotekos periodiniais leidiniais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.9.	Bibliotekoje esančiais įrenginiais <i>(kompiuteriais, kopijavimo aparatais, etc.)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.10.	Bibliotekoje vykstančiais renginiais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.11.	Bibliotekoje vykstančiomis edukacijomis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.12.	Bibliotekos organizuojamais skaitmeninio raštingumo mokymais <i>(kaip naudotis kompiuteriu, susirasti reikiamą informaciją, etc.)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5.13	Bibliotekos teikiamomis el. paslaugomis/ internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.14	Mobilios bibliotekos teikiamomis paslaugomis (jei naudojate)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. Ar rekomenduotumėte kitiems:

	Rekomenduoči au	Galbūt rekomenduoči au	Nerekomenduoči au	Nesinaudo ju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje/filiale	☐	☐	☐	☐	☐
Dalyvauti renginiuose, edukacijose Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje /filiale	☐	☐	☐	☐	☐

7. Ar ketinate lankytis Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje ateityje?

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau/Neturiu nuomonės
☐	☐	☐	☐

8. Jūsų siūlymai:

☐ Kokių idėjų/ pasiūlymų turite vaikų ir jaunimo užimtumui, laisvalaikio leidimo laikui bibliotekoje?

.....
☐ Ar turite pastebėjimų/pasiūlymų dėl bibliotekos fondo (knygos, laikraščiai, žurnalai, žaidimai, kt.)?
.....

.....
☐ Ar naudojate tarpbibliotekinio abonemento (TBA) paslauga (*TBA – tai bibliotekų bendradarbiavimo forma, kai viena biblioteka skolina dokumentus arba pateikia straipsnių kopijas kitai bibliotekai*)?
.....

9. Jūsų komentarai

.....

10. Jūs esate:

☐ Vyras ☐ Moteris

11. Jūsų amžius:

- ☐ 16–19 metų
- ☐ 20–29 metai
- ☐ 30–39 metai
- ☐ 40–49 metai
- ☐ 50–59 metai
- ☐ 60–69 metai
- ☐ 70 metų ir vyresni

12. Šiuo metu gyvenate (*įrašykite miestą arba gyvenvietę*):.....

13. Jūsų išsilavinimas:

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

14. Ar šiuo metu dirbate?

☐ Dirbu ☐ Nedirbu*

**pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

- ☐ Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- ☐ Bedarbis/ ieškote darbo
- ☐ Senjoras
- ☐ Studentas
- ☐ Moksleivis
- ☐ Dėl negalios

Dėkojame už Jūsų atsakymus

