

KLAIPĖDOS RAJONO
SAVIVALDYBĖS JONO
LANKUČIO VIEŠOSIOS
BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ
PASITENKINIMO
TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS
2023 M. TYRIMO ATASKAITA

Parengė Metodinio skyriaus vedėja Daiva Stasaitienė



Klaipėdos g. 15, Gargždai LT-96135
Tel. 8 46 452452
El. p. info@gargzdaivb.lt

www.gargzdaivb.lt
  @lankuciobiblioteka

1. ĮVADAS

Tyrimas atliktas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“ 2017 m. gegužės 15 d. Nr. IV-675. 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).

Siekiant sužinoti kurios bibliotekos ar filialo paslaugomis naudojasi vartotojai, į tyrimą buvo įtraukti visi bibliotekos filialai. Taip pat prašyta nurodyti priežastis, kodėl vartotojas retai arba visai nesilanko bibliotekoje ir iš kur sužinojo apie bibliotekos/filialo teikiamas paslaugas. Įtrauktas punktas apie naujai bibliotekoje teikiamos paslaugos – mobilios bibliotekos – poreikį.

Tyrimo tikslas – nustatyti esamą Klaipėdos rajono savivaldybės Jono Lankučio viešosios bibliotekos (toliau – Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio VB) vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, supažindinti darbuotojus ir visuomenę su vartotojų nuomone. **Tyrimo uždaviniai:** 1. išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie bibliotekos teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę; 2. apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes kultūros paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Tyrimo tikslinė grupė – Klaipėdos rajono savivaldybės Jono Lankučio viešosios bibliotekos vartotojai, kurių amžiaus grupė – nuo 15 m. iki 70 m. vyresni.

Tyrimo eiga – 2023 m. kovo 1 d. – 31 d. atliktas Klaipėdos rajono savivaldybės Jono Lankučio viešosios bibliotekos vartotojų kiekybinis tyrimas, kuriame dalyvavo centrinės 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.

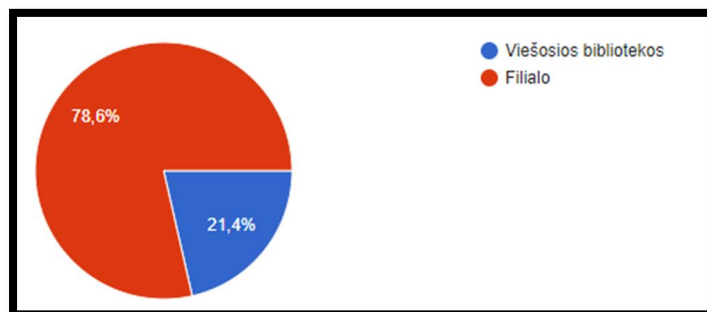
Tyrimo metodas – anketinė viešosios bibliotekos vartotojų apklausa, kuri buvo platinama elektroniniu ir popieriniu būdu. Popierinis anketos variantas buvo pateikiamas bibliotekos erdvėse, elektroninis – Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio VB internetinėje svetainėje <https://www.gargzdaivb.lt>, Facebook paskyroje <https://www.facebook.com/lankucibiblioteka>, bibliotekos filialų Facebook paskyrose. Per numatytą laikotarpį į anketas atsakė 490 respondentų, kurie užpildė 131 elektroninę ir 359 popierines anketas. Anketų imties dydis apskaičiuotas, pasirinkus 95% tikimybę ir 0,5% paklaidos tikimybę pagal šią skaičiuoklę: <http://www.apklausos.lt/imties-dydis>. Imtas 2022 m. Klaipėdos rajono savivaldybės Jono Lankučio viešosios bibliotekos suaugusių registruotų vartotojų skaičius (bendras bibliotekos ir jos filialų vartotojų skaičius 2022 m. – 10 394), sužinotas būtinas

anketų imties dydis – 371. Tyrimo metu surinkta 119 anketų (32 %) anketų daugiau. Apklausoje metu surinktų duomenų analizei apdoroti naudota Microsoft Office Excel programa. Ataskaitoje pristatoma bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rezultatų analizė, apibūdinamas lankytojo portretas, tyrimo naudingumas, pateikiamos prielaidos, kokį poveikį gauti rezultatai gali turėti įstaigai ir teikiamų paslaugų kokybei.

2. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

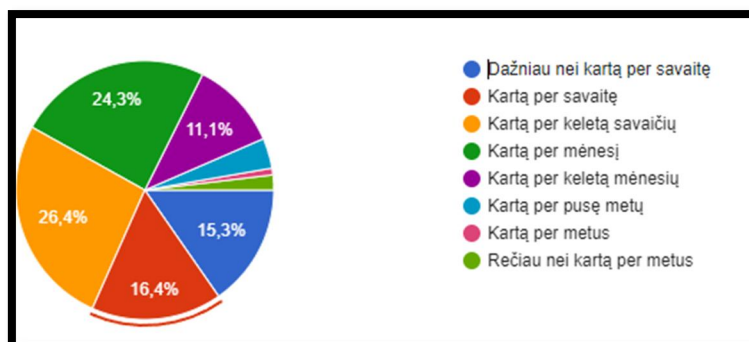
Tyrimo metu siekta išsiaiškinti kurios Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio VB paslaugomis vartotojai naudojami dažniausiai. Pagal gautus atsakymus (1 pav.) matyti, kad respondentai dažniausiai naudojami filialų paslaugomis – 385 respondentai (78,6 %). Viešosios bibliotekos paslaugomis naudojami 105 respondentai (21,4%).

Situaciją paaiškina suaugusių vartotojų bendro skaičiaus ženklus skirtumas tarp centrinės bibliotekos ir bibliotekos filialų. 2022 m. Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio VB bibliotekos filialuose buvo 43 251, centrinėje bibliotekoje – 16 168 suaugusių vartotojų.



1 pav. Vartotojų naudojimas VB/filialų paslaugomis

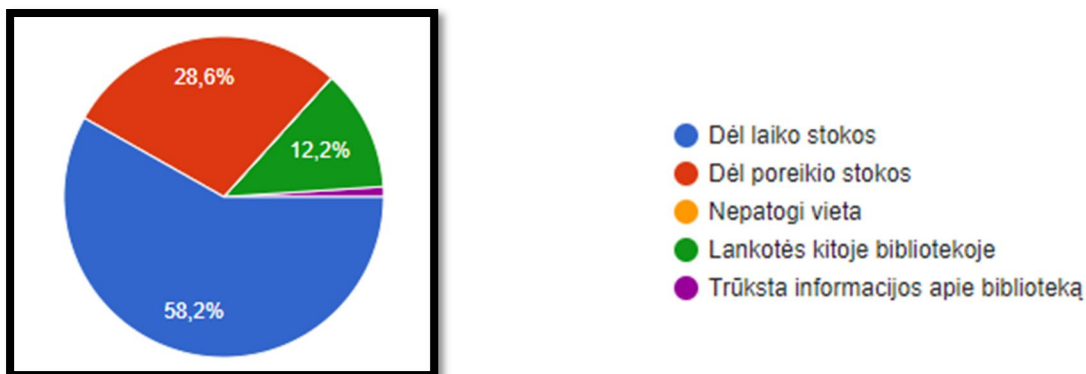
Tyrimo dalyvavusių respondentų buvo klausiama kaip dažnai jie naudojami Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Pagal gautus rezultatus matyti, kad respondentai dažniausiai naudojami bibliotekos paslaugomis kartą per keletą savaitių – 126 respondentai (26,4%),



2 pav. Vartotojų lankymosi bibliotekoje/filialuose

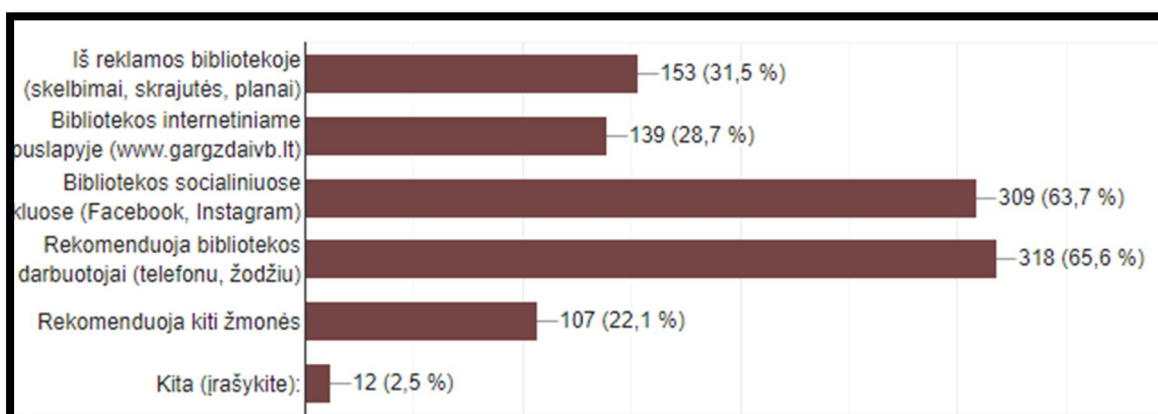
kartą per mėnesį – 116 respondentų (24,3%). Kartą per savaitę lankosi 78 lankytojai (16,4%), dažniau nei kartą per savaitę – 73 lankytojai (15,3 %). Dažno lankymosi bibliotekoje rezultatai įrodo, kad įstaiga yra sėkmingo bendruomenės telkimo pavyzdys, kur stengiamasi kurti vietos gyventojams atvirą, patrauklią, bendruomenišką informacinę-kultūrinę erdvę, skatinančią skaitymą, savišvietą, bendravimą ir mokymąsi visą gyvenimą.

Tyrimė buvo prašyta atsakyti, dėl kokių priežasčių vartotojai retai lankosi bibliotekoje/filiale, jei pasirinko tokį atsakymą. Pagrindinės trys priežastys, dėl kurių dalis tyrimo dalyvių nesilanko bibliotekoje: laiko stoka (58,2%), poreikio lankytis bibliotekoje stoka (28,6%) ir lankymasis kitoje bibliotekoje (12,2%) (3 pav.).



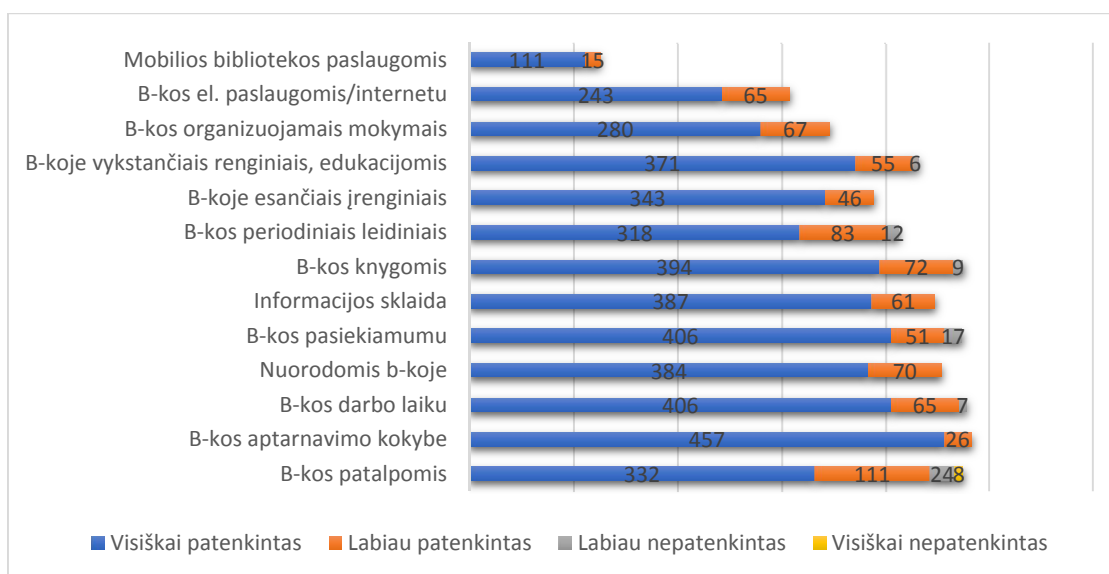
3 pav. Reto lankymosi bibliotekoje/filiale priežastys

Tyrimo metu siekta sužinoti koku būdu vartotojai dažniausiai sužino apie Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio VB bibliotekos/filialo teikiamas paslaugas ir renginius (4 pav.). Sužinota, kad 318 lankytojų (65,6%) apie bibliotekoje vykstančius renginius sužino iš bibliotekininkų rekomendacijų (telefonu arba žodžiu), 309 respondentai (63,7%) – iš bibliotekos socialinių tinklų *Facebook*, *Instagram*, 153 lankytojai (31,5%) – iš reklamos bibliotekoje (skelbimų, skrajučių, planų). Galima daryti išvadą, kad geriausia veiklų sklaida yra bibliotekos darbuotojui bendraujant tiesiogiai su vartotoju (ypač su vyresnio amžiaus skaitytoju). Artimiausiu metu planuojama įdiegti galimybę užsiprenumeruoti bibliotekos naujienlaiškį, tikintis išplėsti bibliotekos veiklų sklaidą ir reklamą.

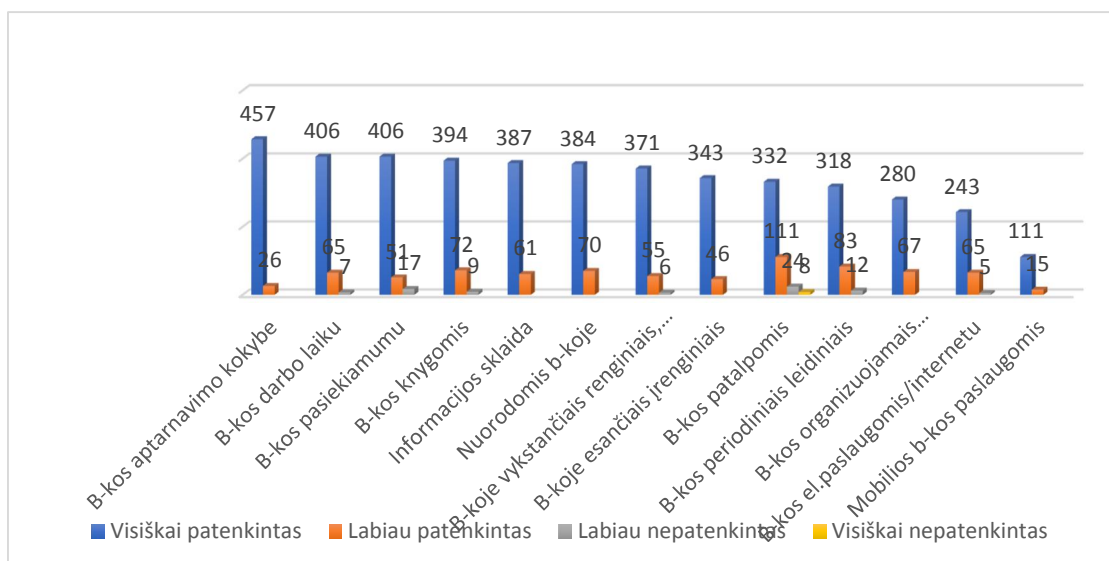


4 pav. Informacija apie bibliotekos/filialo teikiamas paslaugas ir renginius

Bibliotekos paslaugų, priemonių ir aptarnavimo vertinimas (5 pav.). Buvo apskaičiuotas bendras Klaipėdos rajono savivaldybės Jono Lankučio viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI). Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) – tai indeksas, išreiškiantis procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą. Bibliotekos klausimyno 5 klausimą sudarė 13 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. Į VPI skaičiavimą nebuvo įtraukti respondentai, kurie *neturi nuomonės* arba *nesinaudojo paslauga*. Remiantis VPI skaičiavimo metodika, nustatytas Klaipėdos rajono savivaldybės Jono Lankučio viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo indeksas 2023 m. yra **95,44 proc.**



5 pav. Pasitenkinimo bibliotekos teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu diagrama



Geriausiai vertinama:

- Bibliotekos aptarnavimo kokybė (*darbuotojų paslaugumas, pagalba ieškant ir naudojantis informacija, konsultacijomis*) – visiškai patenkinti yra 457 respondentai, labiau patenkinti – 26. Nebuvo nei vieno vertinimo „labiau nepatenkintas“ ir tik 5, kurie pažymėjo „nesinaudoju“ arba „neturiu nuomonės“. Komentarai – „be bibliotekos gyvenimas būtų neįmanomas“ (Agluonėnų filialas); „ačiū už visada malonų aptarnavimą, už nebarimą laiku neatidavus knygos, už pajuokavimus ar išklausymus. Visada smagu ir gera užėiti ♥“ (centrinė biblioteka)
- Bibliotekos darbo laikas – visiškai patenkinti 406 respondentai, labiau patenkinti – 65, labiau nepatenkinti – 6, visiškai nepatekintas – 1 (centrinės bibliotekos darbo laiku), nesinaudoja/neturi nuomonės – 6. Tai rodo, kad didžiąją dalį tyrime dalyvavusių asmenų Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio VB bibliotekos/filialo darbo valandos tenkina. Tačiau yra keletas komentarų, kuriuose išreikštas pageidavimas, kad filialai dirbtų šeštadienį pusę dienos (*Dituvos, Agluonėnų, Slengių, Jakų, Žadeikių filialai*);
- Bibliotekos pasiekiamumas (*viešasis transportas, privažiavimas, automobilių statymas*) – visiškai patenkinti 406 respondentai, 51 – labiau patenkinti. Nepatenkintų susisiekimu su biblioteka yra 17, neturi nuomonės – 12. Sulaukta komentarų: „seniems žmonėms labai sunku patekti į biblioteką dėl laiptų, šiuo metu ir priėjimas, privažiavimas prie bibliotekos apsunkintas“ (centrinėje bibliotekoje), „reikia parkavimo vietų Priekulėje prie bibliotekos“.

Mažiausiai teigiamų vertinimų sulaukia:

- Bibliotekos periodiniai leidiniai – visiškai patenkinti – 318 respondentų, labiau patenkinti – 83. Sulaukta 12 respondentų, kurie yra labiau nepatenkinti gaunama periodika ir išreiškė savo nuomonę kaip „reikia daugiau periodinių leidinių“ (Vėžaičių filialas), „daugiau žurnalų“ (Judrėnų filiale – 4, Endriejavo filialas – 2). Nesinaudoja – 37, neturi nuomonės – 14. Prenumeruojamų periodinių leidinių bibliotekoje 2022 m. gauta 6820 fiz. vnt. (2021 m. 5150 fiz. vnt.). Iš viso užprenumeruota 66 pavadinimai periodinių leidinių (60 žurnalų ir 6 laikraščių pavadinimai). Spaudos, radijo ir televizijos rėmimo fondo ir kitų rėmėjų dėka biblioteka gavo 54 pavadinimų periodinius leidinius – 7 laikraščių ir 47 žurnalų pavadinimus. Dovanoti periodiniai leidiniai buvo padalinti viešosios bibliotekos skyriams ir filialams. 2022 m. iš viso gauta 120 pavadinimų periodinių leidinių (15 laikraščių ir 105 žurnalų).
- Bibliotekos organizuojami mokymai – 280 – visiškai patenkinti, 67 – labiau patenkinti, 86 – nesinaudoja, 22 – neturi nuomonės. 2022 metais vartotojų mokymams buvo suteikta 1316 valandų naudotis įvairiomis paslaugomis, kompiuterine įranga: Klaipėdos raj. sav. J.

Lankučio VB – 735 val., Priekulės miesto filiale – 182 val., filialuose – 399 val. Gyventojams vyko skaitmeninio raštingumo pradžiamokslio mokymai (lektorė – Informacinių technologijų ir viešinimo skyriaus vedėja Donata Bijeikė). Dalyvių skaičius – 12, mokymų valandų skaičius – 15 val. (3 darbo dienos). Mokymai vyko kontaktiniu būdu Klaipėdos raj. sav. Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje, Periodikos skaitykloje;

- Bibliotekos el. paslaugos/internetas (*el. katalogą, duomenų bazes, etc.*) – *visiškai patenkinti* – 243, *labiau patenkinti* – 65 respondentai, *nesinaudoja* – 105, *neturi nuomonės* – 33.

Komentaruose žymima, kad „galėtų būti daugiau kompiuterių“ – Veiviržėnų filialas.

Mobilios bibliotekos paslaugomis visiškai patenkinti yra 111 respondentų, 15 *labiau patenkintų*, 170 – *nesinaudoja*, 85 – *neturi nuomonės*. Ši paslauga Klaipėdos rajono bendruomenei pradėta teikti tik 2022 m. birželio mėnesį, tad rodikliai tikrai džiuginantys, turint omeny, kad šia paslauga naudojasi siauras ir specifinis bibliotekos vartotojų ratas. Mobilios bibliotekos tikslas – didinti teikiamų paslaugų prieinamumą visuomenei, siūlant paslaugas tose Klaipėdos rajono vietovėse, kuriose nėra bibliotekos struktūrinių teritorinių padalinių (kaimo filialų). Nuo 2022 m. birželio mėn., kai veiklą pradėjo mobilioji biblioteka, jos paslaugomis pasinaudojo 478 lankytojai (66 nauji vartotojai), buvo išduoti 587 spaudiniai.

Bibliotekos knygomis visiškai patenkinti – 394 vartotojai, *labiau patenkinti* – 72, *labiau nepatenkintų* – 9, *nesinaudoja/ neturi nuomonės* – 11. Didėjantis rajono gyventojų skaičius įtakoja gaunamų lėšų dydį dokumentams įsigyti. Lėšos naujiems dokumentams įsigyti kas metai didėja, tačiau dokumentų įsigijimo kiekį lemia dokumentų kaina, kuri kas metai taip pat didėja. Klaipėdos raj. sav. Jono Lankučio viešosios bibliotekos universalus fondas formuojamas atsižvelgiant į savivaldybės teritorijos istorines ištakas, ekonominę ir kultūrinę plėtrą, gyventojų reikmes, turimas finansines lėšas. Stengiamasi nupirkti kuo įvairesnės literatūros ir daugiau skirtingų pavadinimų spaudinių, kurie patenkintų platesnę auditoriją. Klaipėdos rajono viešosios bibliotekos fondą daugiausia sudaro kaimo filialų dokumentai. Viešosios bibliotekos kaimo filialų dokumentų fondai sudaro 66,51 % (2021 m. – 66,75 %) bendro centralizuotos sistemos fondo, atitinkamai viešosios bibliotekos (centro) dokumentai sudaro 26,06 % (2021 m.- 25,89 %), Priekulės miesto filialo fondas 7,43 % (2021 m. - 7,36 %) bendro centralizuotos sistemos fondo.

Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (*tinklaraštis, „Facebook“ paskyra*) – *visiškai patenkintų* yra 387, *labiau patenkintų* – 61, *nesinaudoja* – 24, *neturi nuomonės* – 9. 2022 m. bibliotekos veiklos viešinimas suintensyvėjo socialiniuose tinkluose bei virtualioje erdvėje (*Facebook, Instagram, bibliotekos svetainė, informaciniai portalai*). Sukurtas naujas profilis *Instagram* platformoje per pusę metų surinko 142 sekėjus. Atskiras puslapis *Facebook* socialiniame tinkle sukurtas ir mobiliai bibliotekai. 2022 m., pasauliui sugrįžtant į senas vėžes po pandemijos

gniaužtų, didžioji dalis renginių vėl buvo vykdoma kontaktiniu būdu, tačiau virtualūs renginiai taip pat neprarado savo populiarumo. Virtualių renginių Jono Lankučio viešosios bibliotekos Facebook puslapyje – 66 (iš jų Vaikų ir jaunimo literatūros skyriaus – 34), virtualių lankytojų (įtraukų) skaičius – 15 331 (iš jų Vaikų ir jaunimo literatūros skyriaus – 6347). Sulaukta komentaro apie viešosios bibliotekos renginių viešinimą: „siūlyčiau dažniau kelti renginius ar apie juos daugiau pranešti, papasakoti mokyklos darbuotojams, mokiniams“, Slengių filiale pageidauja „labiau viešintis internete“.

Nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančiomis rodyklėmis, užrašais, etc.) visiškai patenkinti 384, labiau patenkinti 70 respondentų, „labiau nepatenkintas“ – 3 (Veiviržėnų, Šalpėnų filialai ir centrinė biblioteka), „visiškai nepatenkintas“ – 1 (centrinė biblioteka), „nesinaudoja/ neturi nuomonės“ – 14.

Bibliotekoje vykstančiais įvairiais renginiais, edukacijomis, 371 respondentas yra visiškai patenkintas, labiau patenkinti – 55, nesinaudoja – 35, neturi nuomonės – 13. Tik 6 respondentai labiau nepatenkinti ir komentavo, kad „reikia daugiau edukacijų“ (centrinė biblioteka), „daugiau edukacijų senjorams“ (Agluonėnų filiale), „dar daugiau renginių, nors yra daug, bet dar daugiau!“ (Dauparų filiale). Pateikiama ataskaitinė renginių lentelė bibliotekoje ir filialuose (6 pav.)

2022 m. bibliotekos renginiai:

Biblioteka	Iš viso renginių		Žodiniai renginiai		Vaizdiniai renginiai		Virtualių apsilankymų skaičius 2022 m.
		2022 m.		2022 m.		2022 m.	
RVB		817		454		363	29789
SVB		194		106		88	15331
PMB		46		11		35	781
KFB		577		337		240	13677

6 pav.

Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, kopijavimo aparatais, etc.) visiškai patenkinti yra 343 respondentai, labiau patenkinti – 46 tyrime dalyvavę bibliotekos lankytojai, nesinaudoja – 56, neturi nuomonės – 12. Sulaukta pastabos, kad „galėtų būti daugiau kompiuterių“ (Veiviržėnų filiale). 2022 metais Klaipėdos rajono bibliotekose buvo 365 (2021 m. – 384) vartotojams skirtos darbo vietos. Savivaldybės viešojoje bibliotekoje buvo 69 (2021 m. – 92), Priekulės m. filiale išliko 20 darbo vietų, kaimo filialuose – 276 (2021 m. – 272). Visos rajono bibliotekos kompiuterizuotos. Viso kompiuterizuotų vietų 2022 m. – 176 (2021m. – 203): vartotojams – 115, darbuotojams – 61. Viešosios interneto prieigos seansų skaičius iki 2022 m. gruodžio 31d. – 11662 seansai, Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje – 441, Vaikų literatūros skyriuje – 2400, Priekulės miesto filiale –

717, kaimų filialuose – 8104. Bendra seansų trukmė 2022 metais: **12798:55:19**, vidutinė seansų trukmė: **00:56:02**.

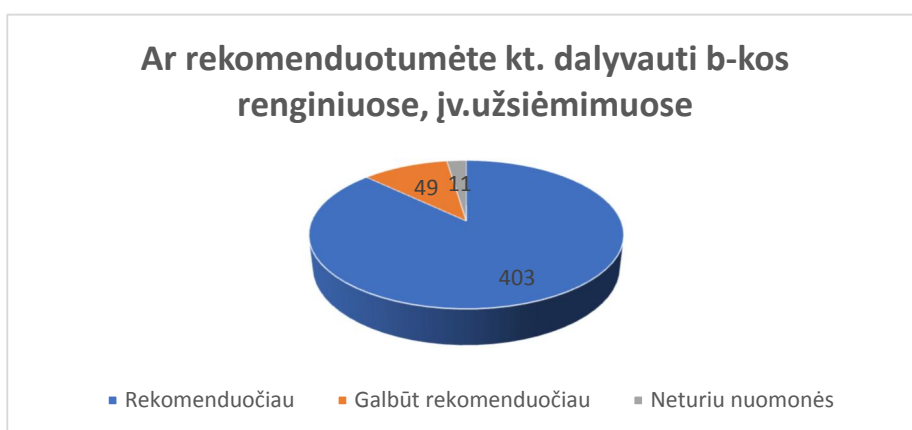
Bibliotekos patalpomis visiškai patenkinti 332 respondentai, *labiau patenkinti* – 111, *labiau nepatenkinti* – 24, *visiškai nepatenkinti* – 8 lankytojai (Dituvos, Vėžaičių, Dauparų, Dovilų filialų, centrinės bibliotekos lankytojai). Kaimo filialų bibliotekose patalpų būklė yra vidutiniškai gera ir pagal išgales atliekamas kosmetinis (arba generalinis) remontas, tai priklauso nuo finansinių galimybių. Sulaukta daug komentarų – „*laukiame naujų patalpų*“ (Endriejavo filialas), „*reikia jaukių erdvių skaitymui*“, „*reikia naujos bibliotekos*“ (centrinė biblioteka), „*norėtuši erdvesnių patalpų*“ (Dituvos filialas), „*išplėsti mažų vaikų erdvę*“ (Vėžaičių filialas).

Tyrime buvo siekiama sužinoti, ar respondentai **rekomenduotų kitiems apsilankyti Klaipėdos rajono savivaldybės Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje**. Rezultatai rodo (7 pav.), kad didžioji dauguma respondentų yra patenkinti bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe. 407 respondentai (89 %) *rekomenduotų apsilankyti, galbūt rekomenduotų* – 39 (9 %), *neturi nuomonės* šiuo klausimu – 10 (2%). Nebuvo nė vieno, kuris nerekomenduotų apsilankyti mūsų bibliotekoje kitiems. **Siūlytų kitiems dalyvauti bibliotekos renginiuose ir įvairiuose vykstančiuose užsiėmimuose** (8 pav.) (paskaitose, mokymuose, edukacijose) – 403 respondentai (82,24%), *galbūt rekomenduotų* – 49, *neturi nuomonės* šiuo klausimu – 11.

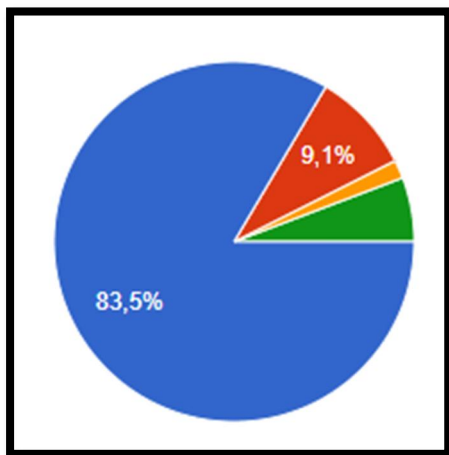
7 pav.



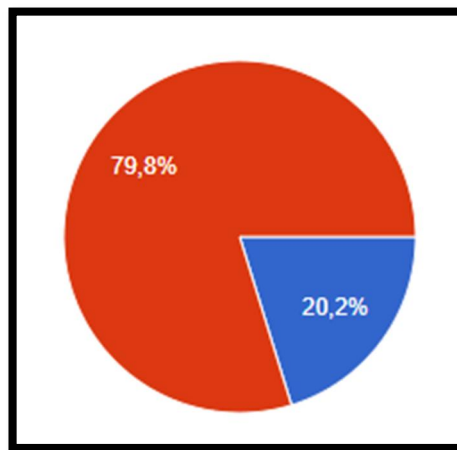
8 pav.



Išanalizavus gautus tyrimo duomenis galima teigti, kad dauguma bibliotekos lankytojų yra lojalūs ir pasitikintys biblioteka – 405 (83,5 proc.) respondentų *ketina* ir toliau lankyti ir naudotis bibliotekos paslaugomis (9 pav.), *galbūt ketina* lankyti – 44 (9,1 proc.), *nežino/neturi nuomonės* – 28 (5,8 proc.), *neketina* – 8 (1,6%).



9 pav. Ketinimosi lankyti bibliotekoje diagrama

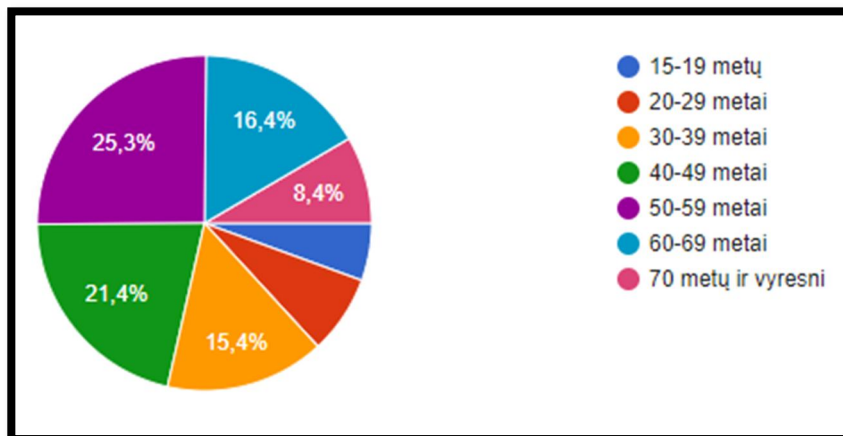


10 pav. Respondentai pagal lytį

- Ketinu
- Galbūt ketinu
- Neketinu
- Nežinau (neturiu nuomonės)

- Vyras
- Moteris

Bibliotekos lankytojų pasiskirstymas pagal lytį yra nevienodas (10 pav.). Iš atsakiusių į šį klausimą 484 respondentų 79,8% (386) sudarė moterys ir tik ketvirtadalis vyrų – 20,2% (98). Pagal registruotų vartotojų statistiką taip pat matyti, kad Klaipėdos raj. sav. Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje daugiausiai lankosi moterys. Todėl galime teigti, kad tikslinis bibliotekos **vartotojas** – **moteris**. Bibliotekos lankytojų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes yra įvairus (11 pav.) Aktyviausiai anketas

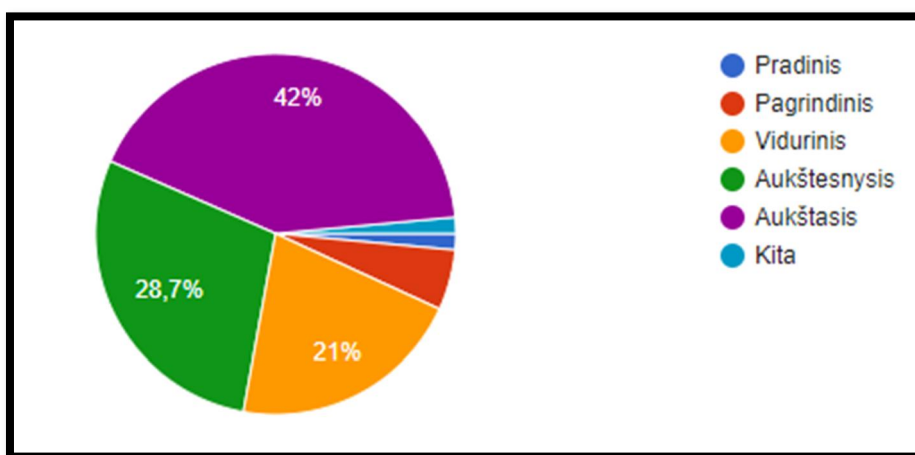


11 pav. Respondentai pagal amžių

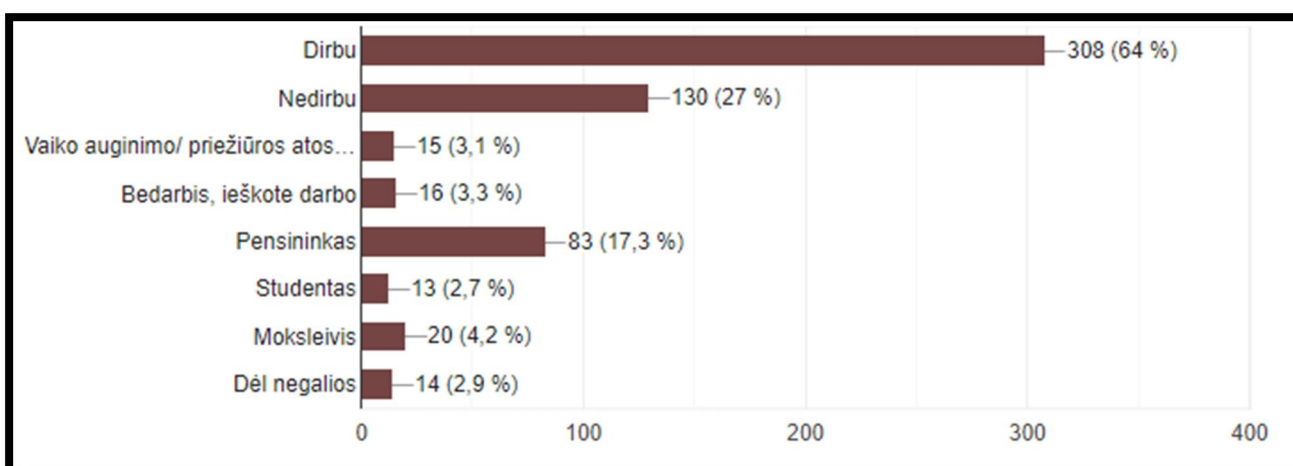
pildė **50-59 metų respondentai** – 123 lankytojai (25,3%). Antroje vietoje – 40-49 metų respondentai – 104 skaitytojai (21,4%), trečioje vietoje – 60-69 metų skaitytojai – 80 (16,4%).

Mažiausią dalį apklaustųjų sudarė 15-19 metų jaunuoliai (27/5,5%) ir 20-29 metų lankytojai (37/7,6%). 70 metų ir vyresni sudaro 8,4% (41 respondentas).

Didžiausia bibliotekos lankytojų yra su **aukštuoju išsilavinimu** (12 pav.) – 202 respondentai (42%). Aukštesnį išsilavinimą turi 138 respondentai (28,7%). Vidurinį išsilavinimą turi 101 respondnetas (21%). Didelė dalis apklaustųjų yra dirbantys asmenys (11 pav.) – 308 (64%), nedirbantys – 130 (27%). Trečioje pozicijoje yra senjorai (83 / 17,3%).



12 pav. Respondentai pagal išsilavinimą



13 pav. Respondentų užimtumas

IŠVADOS:

- bibliotekos vartotojų pasitenkinimo indeksas 2023 m. yra **95,44 proc.**;
- respondentai dažniausiai naudojami bibliotekos **filialų paslaugomis**;
- vartotojai lankosi bibliotekoje kartą per keletą savaičių;
- vartotojų geriausiai vertinama yra bibliotekos aptarnavimo kokybė;
- apie bibliotekoje vykstančius renginius respondentai dažniausiai sužino iš bibliotekininkų rekomendacijų (telefonu arba žodžiu);
- didžioji dauguma respondentų rekomenduotų kitiems apsilankyti Klaipėdos rajono savivaldybės Jono Lankučio viešojoje bibliotekoje ir dalyvauti renginiuose, užsiėmimuose;
- 83,5 proc. respondentų ketina ir toliau lankytis bibliotekoje bei naudotis jos paslaugomis;
- komentaruose dažniausiai sulaukiama pagyrų bibliotekai ir jos darbuotojoms: „*Viską darote gerai, taip ir toliau. Sėkmės jums*“, „*dėkoju už Jūsų darbą, jis yra matomas ir jaučiamas, ypač pastaruoju metu (turiu omeny organizuojamus renginius)*“.

Klaipėdos raj. sav. Jono Lankučio viešosios bibliotekos **paslaugų vartotojas(-a)** yra:

- 50-59 metų amžiaus moteris;
- Turinti aukštąjį išsilavinimą;
- Dirbanti.

Tyrimas atskleidė sritis, kurias reikėtų tobulinti bibliotekoje ir **gerinti teikiamas paslaugas**:

- Užsakant periodinius leidinius, siūloma nuodugniai ištirti skaitytojų poreikius filialuose ir formuoti optimaliausią periodinių leidinių fondą;
- Skatinti skaitmeninio raštingumo mokymus, kurie vis dar paklausūs (ypač filialuose) Ieškoti jaunimo nesilankymo bibliotekoje priežasčių, stengiantis sukurti jiems palankias sąlygas ir jaukias erdves mokymuisi/ laisvalaikio leidimui;
- Efektyviai naudojant turimus bibliotekos informacijos sklaidos kanalus, ieškoti būdų ir kviesti Klaipėdos rajono bendruomenę aktyviau lankytis organizuojamuose renginiuose.

Apibendrinus tyrimo rezultatus galima daryti išvadą, jog bus stengiamasi atsižvelgti į respondentų pasiūlymus, ir įgyvendinti bibliotekų misiją – užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančią prieigą prie informacijos, žinių ir kultūros bei sudaryti galimybes naudoti informaciją kaip strateginę valstybės socialinės, kultūrinės ir ekonominės pažangos vystymo išteklių [LR Kultūros ministro įsakymas „Dėl bibliotekų plėtros strateginių kryptių 2016-2022 m. patvirtinimo“ 2016 m. balandžio 29 d. Nr. ĮV-344].

**KLAIPĖDOS RAJONO SAVIVALDYBĖS JONO LANKUČIO VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS IR
FILIALŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS KLAUSIMYNAS**

Gerbiamas respondente,

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

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

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

1. Kurios Klaipėdos rajono savivaldybės Jono Lankučio viešosios bibliotekos paslaugomis Jūs naudojate dažniausiai ?

- Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio viešosios bibliotekos
- Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio VB filialo

2. Kaip dažnai naudojate Klaipėdos raj. sav. J. 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Dėl kokių priežasčių retai lankotės ar visai nesilankote Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio viešojoje bibliotekoje/ filiale?

- Dėl laiko stokos
- Dėl poreikio stokos
- 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) *Klaipėdos raj. sav. J. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2.	Bibliotekos aptarnavimo kokybė <i>(darbuotojų paslaugumu, pagalba ieškant ir naudojantis informacija, konsultacijomis)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.	Bibliotekos darbo laiku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4.	Nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje <i>(nukreipiančios rodyklės, užrašai, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5.	Bibliotekos pasiekiamumu <i>(viešasis transportas,</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>privaziavimas, automobilių statymas, etc.)</i>						
5.6.	Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas <i>(tinklaraštis, „Facebook“ paskyra)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7.	Bibliotekos knygomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.8.	Bibliotekos periodiniais leidiniais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.9.	Bibliotekoje esančiais įrenginiais <i>(kompiuteriais, kopijavimo aparatais, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.10	Bibliotekoje vykstančiais renginiais, edukacijomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.11	Bibliotekos organizuojamai s mokymais <i>(kaip naudotis kompiuteriu, susirasti reikiamą informaciją, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.12	Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.13	Mobilios bibliotekos teikiamomis paslaugomis (jei naudojātės)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Ar rekomenduotumėte kitiems:

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti <i>Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio viešojoje bibliotekoje</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalyvauti renginiuose ir kituose užsiėmimuose <i>Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio viešosios bibliotekoje /filiale (paskaitos, mokymai, edukacijos, pan.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Ar ketinate lankytis *Klaipėdos raj. sav. J. Lankučio viešojoje bibliotekoje* ateityje?

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau/ Neturiu nuomonės
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Jūsų siūlymai, komentarai

.....

.....

.....

.....

9. Jūs esate:

- Vyras Moteris

10. Jūsų amžius:

- 15–19 metų
- 20–29 metai

- 30–39 metai
- 40–49 metai
- 50–59 metai
- 60–69 metai
- 70 metų ir vyresni

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

12. Jūsų išsilavinimas:

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

13. Ar šiuo metu dirbate?

- Dirbu
- Nedirbu*

**pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

- Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- Bedarbis, ieškote darbo
- Pensininkas
- Studentas
- Moksleivis
- Dėl negalios

Dėkojame už Jūsų atsakymus!

