

# Apklausa „Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas paslaugomis“ rezultatų analizė

**Parengė:** *Informacijos ir kraštotyros skyriaus  
vyresn. bibliotekininkė Indrė Navickė*

Alytus, 2023

# Turinys

Tyrimo metodai .....	3
Problema .....	3
Tikslas .....	3
Uždaviniai .....	3
Tikslinė tyrimo grupė.....	4
Vietovė, laikas, būdas .....	4
ĮVADAS.....	5
APKLAUSOS ANALIZĖ .....	6
Duomenų analizė pagal temas .....	6
Vartotojų profilis pagal pateiktus demografinius duomenis .....	16
IŠVADOS .....	17

## Tyrimo metodai

Pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas.

Respondentų atrankos būdas: nereprezentatyvios anoniminės apklausos tyrimo metodas su neribota savęs priskyrimo imtimi (be atrankos).

Anoniminės apklausos atlikimo būdas: elektroninė anoniminė anketa (per „Google“ formą), kurią sudaro su tyrimu susiję klausimai.

Pasirinktas kiekybinio tyrimo duomenų analizės metodas: aprašomoji statistinė analizė.

Tyrimo imtis: planuojama apklausti, kiek įmanoma daugiau Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos lankytojų.

## Problema

Naujausiais *Savivaldybių kultūros indekso* duomenimis (2022 metų duomenys) Alytaus miestas pagal tam tikrus kultūros rodiklius atsidūrė sąrašo apačioje, o iš 1 000 gyventojų bibliotekų vartotojais yra 88 žmonės, nors lyginant su kitais mažesniais miestais – jie bibliotekų vartotojų turi žymiai daugiau. Nors čia yra skaičiuojami tik registruoti bibliotekos vartotojai (turintys skaitytojo pažymėjimą), o lankytojai (pvz. renginių ar Kultūros paso edukacijų) neįskaitomi, tačiau atsižvelgdami į tai, inicijavome bibliotekos vartotojų tyrimą, kad galėtume sužinoti, ko mums trūksta ir ką galėtume padaryti dar geriau. Apklausa sudaryta remiantis Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos metodiniais nurodymais.

## Tikslas

Pagrindinis tyrimo tikslas yra išsiaiškinti, ar Alytaus Jurgio Kunčino viešoji biblioteka atitinka lankytojų poreikius.

## Uždaviniai

- 1) Išsiaiškinti, kokia yra Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos tikslinė auditorija pagal demografinius duomenis.
- 2) Ištirti, ar lankytojus tenkina bibliotekos teikiamos paslaugos bei aptarnavimo kokybė.

3) Sužinoti, kokios paslaugos yra populiariausios bei kokiais informacinės sklaidos kanalais vartotojus pasiekia bibliotekos viešinamas turinys.

## Tikslinė tyrimo grupė

Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos lankytojai.

## Vietovė, laikas, būdas

Apklausa buvo vykdoma 2023 metų spalio–lapkričio mėnesiais. Tyrimo klausimyną iš viso sudarė 13 klausimų. Apklausa buvo patalpinta internete – „Google forms“ platformoje, o nuoroda pavišinta socialiniuose tinkluose: bibliotekos oficialiame „Facebook“ puslapyje *Kunčino viešoji biblioteka*, taip pat bibliotekos „Instagram“ profilyje *jurgio\_kuncino\_biblioteka* ir papildomai išsiųsta per portalą [biblioteka.lt](http://biblioteka.lt) tiems bibliotekos lankytojams, kurie sutinka gauti apklausas elektroniniu paštu.

Į apklausos klausimus atsakė **286** respondentai.

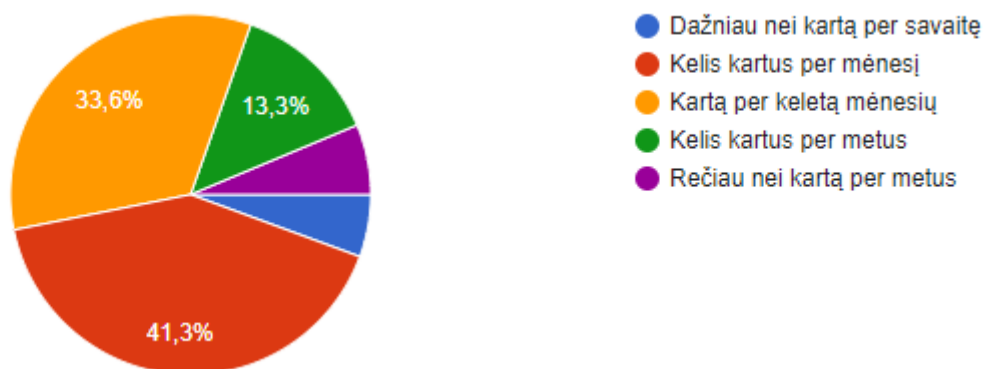
## ĮVADAS

Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimas buvo inicijuotas norint išsiaiškinti, ar bibliotekos teikiamos paslaugos ir aptarnavimo kokybė atitinka lankytojų norus bei lūkesčius. Per pastaruosius metus šioje kultūrinėje įstaigoje atsirado daug naujų paslaugų, edukacijų bei veiklų, kurios taip pat buvo pateiktos respondentams įvertinti. Sužinoję lankytojų nuomonę nurodytais klausimais, stengsimės į ją atsižvelgti ir sieksime biblioteką padaryti dar patrauklesne tiek Alytaus miesto, tiek rajono gyventojams. Grįžtamasis ryšys skatina paslaugų kokybės gerinimą bei glaudesnio ryšio su skaitytojais kūrimą.

## APKLAUSOS ANALIZĖ

### Duomenų analizė pagal temas

Pirmuoju klausimu siekėme išsiaiškinti, kaip dažnai informantai lankosi Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje (Seirijų g. 2) (žr. 1 pav.). Daugiausia – 41,3 % respondentų bibliotekoje lankosi kelis kartus per mėnesį. Kiek mažiau – 33,6 % atsakovų lankosi kartą per keletą mėnesių. 13,3 % informantų lankosi tik kelis kartus per metus. Apylygiai vartotojų (po ~6 % respondentų) bibliotekoje lankosi dažniau nei kartą per savaitę arba rečiau nei kartą per metus. Norint pritraukti vartotojus bibliotekoje lankyti dažniau, turėtume labiausiai orientuotis į tuos, kurie ateina ne pasiskolinti knygų, o naudotis kitomis bibliotekos teikiamomis paslaugomis.



**1 pav.** Respondentų apsilankymo dažnis Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje.

Antruoju klausimu norėjome sužinoti, kaip bibliotekos lankytojai vertina bibliotekos paslaugas, priemones bei aptarnavimą. Biblioteka ir jos teikiamos paslaugos buvo vertinamos pagal 11 kriterijų, kuriuos galima suskirstyti į kelias stambesnes grupes: **1) Bibliotekos fizinė aplinka** (patalpos, įrenginiai) **2) Dokumentų fondai** (knygos, periodiniai leidiniai, TBA paslauga) **3) Kultūriniai ir edukaciniai renginiai** (susitikimai, koncertai, parodos ir kt., edukacijos, mokymai, klubai) **4) Elektroninės paslaugos** **5) Bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu** (aptarnavimo kokybė, konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija).

## Bibliotekos fizinė aplinka



2 pav. Vartotojų pasitenkinimas bibliotekos patalpomis.

Nors bibliotekos patalpos visiškai patenkinti yra 207 vartotojai (72 % respondentų) arba labiau patenkinti nei nepatenkinti yra 54 vartotojai (19 % respondentų), tačiau skiltyje *Norai, pasiūlymai, pastebėjimai* būtent bibliotekos patalpos susilaukė nemažai kritikos:

*Paskutiniu metu tenka lankytis įvairiose Lietuvos bibliotekose, kurios džiugina savo erdvėmis, deja, apie Alytų to negalima pasakyti. Suprantu, kad tai nepriklauso nuo bibliotekoje dirbančių žmonių gerų norų, bet...labai noriu tikėti, jog kada nors taip ir bus. To Jums linkiu iš visos širdies.*

*Pastebėjimas dėl patalpų: nepritaikytos bibliotekai, klaidžios.*

*Noriu, kad biblioteka persikeltų į jaukias, gražias ir erdves patalpas - pvz. vietoj prekybos centro "Nemunas" :)))*

*Bibliotekai reikia naujų patalpų, būtinai...Dabartinės patalpos atgyvenę, nepatogios, atrodo, kad biblioteka „sandėliukų sandėliukas“.*

Bibliotekos įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.) yra visiškai patenkinti 146 atsakovai (51 % respondentų), labiau patenkinti nei nepatenkinti yra 45 apklausos dalyviai (16 % respondentų). 6 atsakiusieji (2 % respondentų) yra labiau nepatenkinti

arba visiškai nepatenkinti bibliotekos įrenginiais. 89 vartotojai (31 % respondentų) neturi nuomonės šiuo klausimu arba tokia paslauga tiesiog nesinaudoja. Skiltyje *Norai, pasiūlymai, pastebėjimai* buvo minima, kad bibliotekai trūksta knygomato. 2024 m. sausio mėnesį knygomatas buvo įrengtas, todėl dabar lankytojams galima pasiūlyti knygų atsiėmimą ir tuo metu, kai biblioteka nedirba.

### Dokumentų fondai



**3 pav.** Vartotojų pasitenkinimas bibliotekoje esančia knygų įvairove, jų pasirinkimu bei kokybe.

Bibliotekoje ir jos padaliniuose esančia knygų įvairove, kokybe ir pasirinkimu atitinkamai yra visiškai patenkinti 189 vartotojai (66 % respondentų), o labiau patenkinti nei nepatenkinti – 90 vartotojų (31 % respondentų). Likę 7 apklausos dalyviai (3 % respondentų) yra nepatenkinti arba neturi nuomonės šiuo klausimu.

Atvirame klausime, kur atsakovai galėjo rašyti savo pastebėjimus, norus, pasiūlymus, vienas respondentas įvardijo tokį pageidavimą: *Daugiau naujų knygų, garsinių knygų, daugiau informacijos apie Elvis biblioteką.* Dar vienas pastebėjimas buvo, kad *Labai ilgai trunka rezervuotų knygų gavimas.* Iš tikrųjų, prie labai populiarių knygų susidaro laukiančiųjų eilės. Jei darbuotojai mato, kad leidinys yra laisvas kažkuriame kitame bibliotekos padalinyje, tai nukreipia skaitytojus tiesiai į jį.



Bibliotekos periodiniais leidiniais (knygomis, žurnalais) yra visiškai patenkinti 148 vartotojai (52 % respondentų), o labiau patenkinti nei nepatenkinti – 54 vartotojai (19 % respondentų). Visiškai nepatenkinti arba labiau nepatenkinti bibliotekos periodika yra 7 vartotojai (2 % respondentų). Neturi nuomonės šiuo klausimu net 77 vartotojai (27 % respondentų). Skiltyje *Norai, pasiūlymai, pastebėjimai* buvo keletas pastabų šiuo klausimu:

*Uzsakyti objektyviausia laikrasti "Respublika" ir "Vakaro zinias".*

*Norėtume nuo Naujų metų laikraščių Respublika ir Vakaro žinių užsakymo, nes šiuos laikraščius Kultūros ministerija nedraudžia. Ačiū*

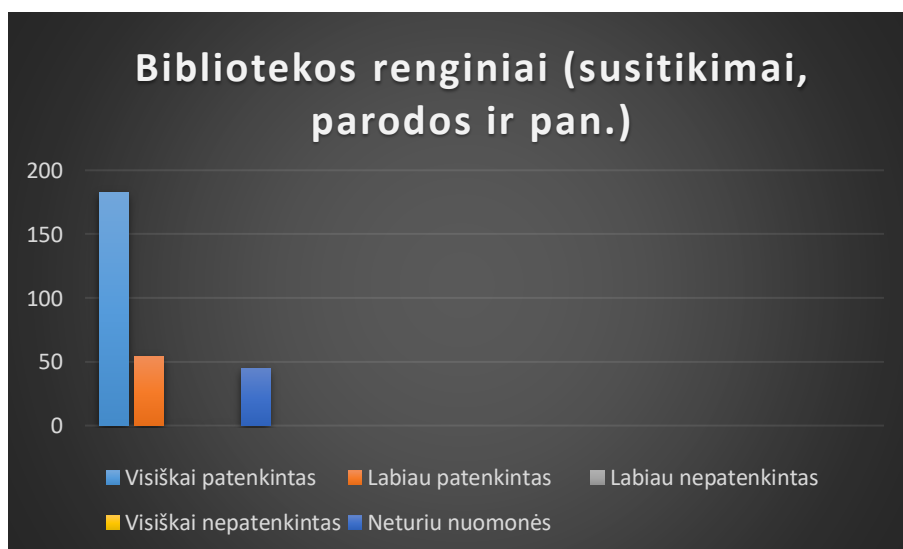
Deja, bet į šias pastabas atsižvelgti negalima. Buvo nutarta, kad šie laikraščiai nėra patikimi informacijos šaltiniai, todėl jų prenumeratos buvo atsisakyta.

### **Kultūriniai ir edukaciniai renginiai**

Bibliotekoje vykstančiais renginiais yra visiškai patenkinti 183 vartotojai (64 % respondentų). Labiau patenkinti nei nepatenkinti yra 54 pateikėjai (19 % respondentų), o 45 pateikėjai (16 % respondentų) neturi nuomonės šiuo klausimu. Džiugu, kad neatsirado nei vieno apklausos dalyvio, kuris būtų nepatenkintas bibliotekos organizuojamais renginiais. Skiltyje *Norai, pasiūlymai, pastebėjimai* buvo keletas pagyrimų šiuo klausimu:

*Dėkoju už puikų aptarnavimą, patarimus, renginius.*

*Sveiki, ačiu visoms darbuotojoms už įdomius renginius, dabar rudenį ir žiema galėtų būti dažniau. Linkejimai*



**4 pav.** Vartotojų pasitenkinimas bibliotekoje vykstančiais renginiais (knygų pristatymais, parodų atidarymais, koncertais ir kt.).

Bibliotekos edukacijomis (nemokamos ir Kultūros paso edukacijos) bei veikiančiais klubais (knygų klubai suaugusiems ir jaunimui, anglų kalbos klubas) visiškai patenkinti yra 142 pateikėjai (50 % respondentų), o labiau patenkinti nei nepatenkinti – 37 atsakiusieji (13 % respondentų). Iš viso 6 pateikėjai (2 % respondentų) yra nepatenkinti šiomis bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Net 98 (34 % respondentų) apklausos dalyviai neturi nuomonės šiuo klausimu, nes ši paslauga turbūt jiems nėra aktuali. Skiltyje *Norai, pasiūlymai, pastebėjimai* buvo vienas komentaras šiuo klausimu:

*Daugiau renginių vaikams (ne tik pagal Kultūros pasą), daugiau didesnių renginių - mini festivalių.*

Gera naujiena, kad kaip tik 2023 metų pabaigoje paaiškėjo, jog Alytaus Jurgio Kunčino viešoji biblioteka gavo Lietuvos kultūros tarybos finansavimą projektui „Kultūrinių patirčių festivalis jaunimui „Nuo ART‘isto iki Me(n)talisto“, kuris vyks balandžio mėnesį, o lapkričio mėnesį, kaip jau įprasta kiekvienais poriniais metais, vyks trumposios prozos skaitymų festivalis „Imbiero vakarai“.

Bibliotekoje organizuojamais medijų ir informacinio raštingumo mokymais (populiariausia tema – kompiuterinio raštingumo pradmenys) yra visiškai patenkinti 125 pateikėjai (44 % respondentų), o labiau patenkinti nei nepatenkinti – 43 atsakiusieji (15 % respondentų). 114 apklausos dalyvių (40 % respondentų) neturi nuomonės šiuo klausimu, nes, ko gero, šia paslauga nesinaudoja. Nepatenkintų mokymais nėra.

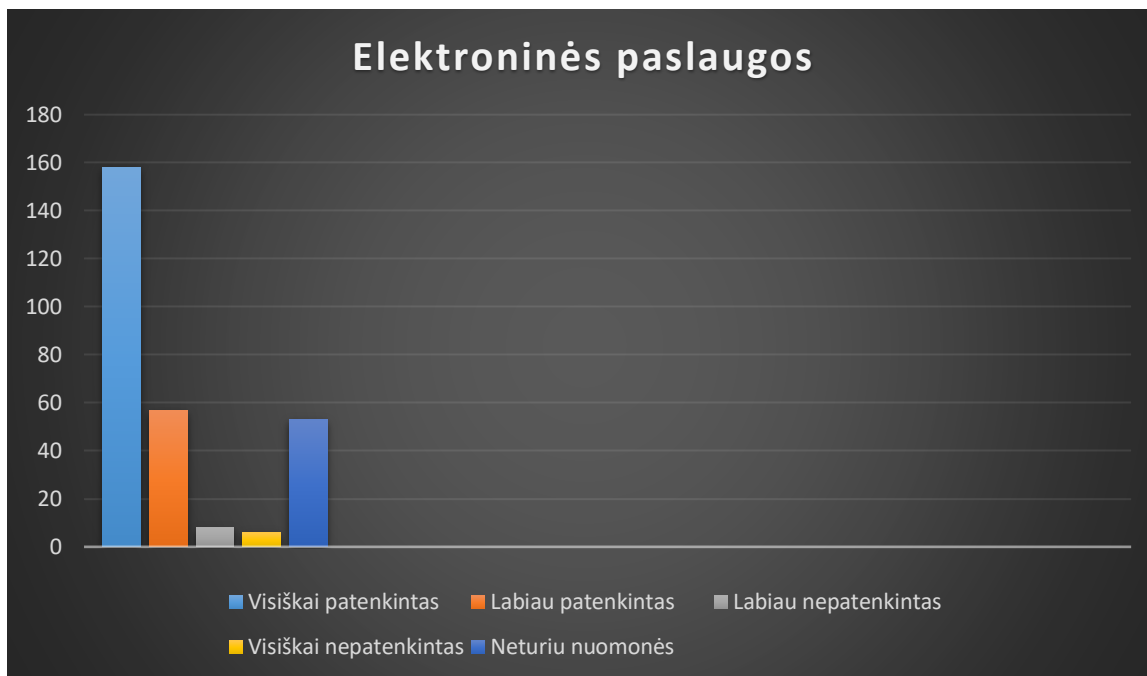
Norint pritraukti daugiau žmonių į tokio tipo mokymus, reikėtų atnaujinti temų sąrašą, įtraukiant ir tokias, kurios būtų aktualios jauniems žmonėms. Kitais metais biblioteka planuoja įsitraukti Saugaus elgesio internete temą, kuri būtų skirta pradinių ir pagrindinių klasių moksleiviams.

### **Elektroninės paslaugos**

Bibliotekos nemokamomis elektroninėmis paslaugomis / internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.) visiškai patenkinti yra 158 informantai (55 % respondentų), o labiau patenkinti nei nepatenkinti – 57 pateikėjai (20 % respondentų). 14 atsakiusiųjų (5 % respondentų) yra visiškai nepatenkinti arba iš dalies nepatenkinti bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. 53 apklausos dalyviai (20 % respondentų) neturi nuomonės šiuo klausimu. Skiltyje *Norai, pasiūlymai, pastebėjimai* buvo keletas pastabų šiuo klausimu:

*Paprastesnis valdymas internetinėje versijoje.*

*dar vis neperprantu el .paslaugų. Libis patiko labiau. prisijungimas sudėtingas, slaptažodžiai ilgiausi, kaip jungiantis prie banko.*



**5 pav.** Vartotojų pasitenkinimas elektroninėmis paslaugomis bibliotekoje.

Iš tikrųjų, gana dažnai sulaukiame pastabų dėl sudėtingo portalo *ibiblioteka.lt* valdymo. Apie visus nesklaidumus visada pranešame asmenims, atsakingiems už sklandžią šios sistemos veiklą, tačiau suprantame ir lankytojus, ypač vyresnio amžiaus, kuriems sudėtinga juo naudotis. Todėl vis dar yra paliktos alternatyvos paskambinti arba tiesiog ateiti į biblioteką, kur darbuotojai padės užsisakyti / rezervuoti norimus leidinius.

### **Bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu**

Bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybe yra visiškai patenkinti net 233 informantai (81 % respondent), o labiau patenkinti nei nepatenkinti – 47 pateikėjai (16 % respondentų). Visiškai nepatenkinti ir labiau nepatenkinti nei patenkinti yra tik 4 apklausos dalyviai, o dar 2 neturi nuomonės šiuo klausimu. Tai labai geras įstaigos darbuotojų įvertinimas. Gražių atsiliepimų informantai paliko ir skiltyje *Norai, pasiūlymai, pastebėjimai*:

*labai geras aptarnavimas, šypsenos, patarimai*

*Aš esu labai patenkinta bibliotekininkų darbu, nes visada man pataria ir padeda išsirinkti norimą knygą. O be to dar ir pagal mano norą parekomenduoja. Dar yra labai mandagios ir malonios. Ačiū joms.*

*Labai malonūs bibliotekos darbuotojai, ačiū*

*Esu patenkinta aptarnavimu, bendravimu ir paslaugų kokybe.*

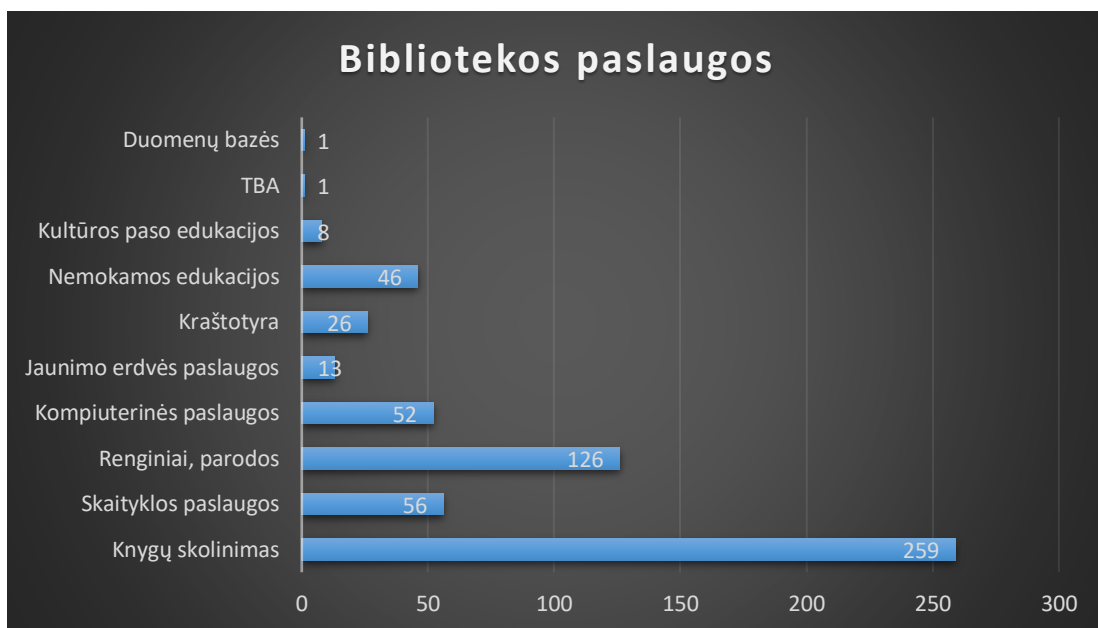
*Labai gera biblioteka. Fantastiškos darbuotojos. Vertinkite jas*

*Norečiau padėkot bibliotekos darbuotojoms. Jos nuostabios.*

Čia tik dalis teigiamų atsiliepimų apie lankytojų aptarnavimą. Stengsimės ir ateityje išlaikyti aukščiausius savo skaitytojų aptarnavimo kokybės standartus.

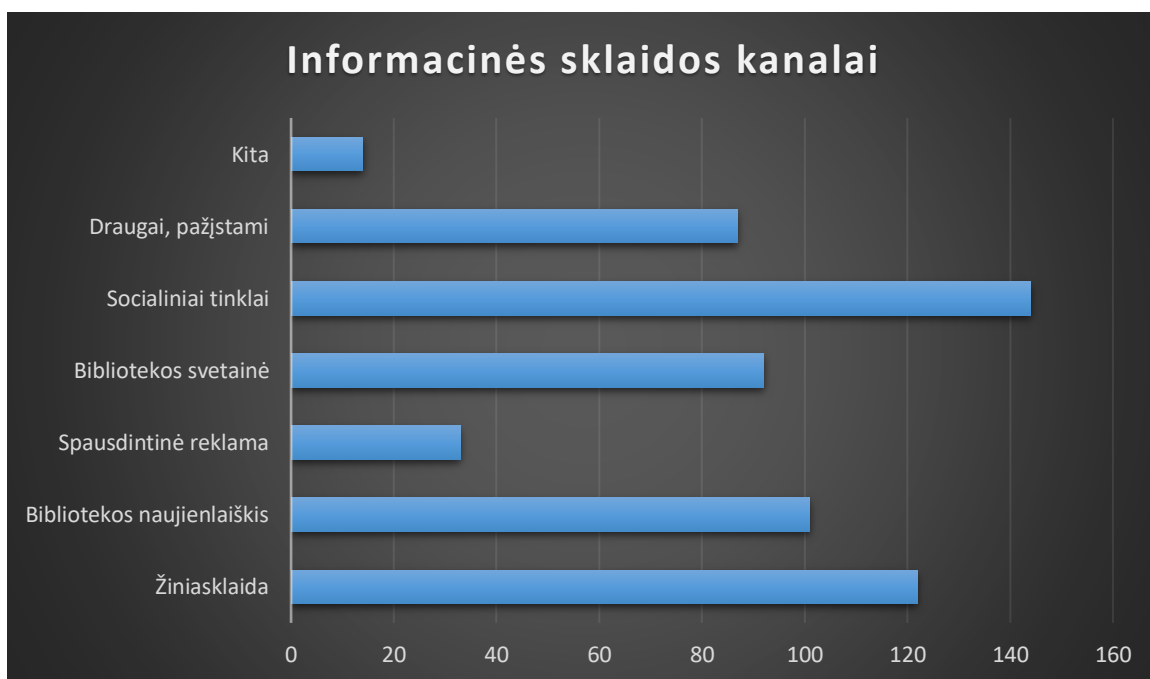
Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant bei naudojantis informacija yra visiškai patenkinti 225 pateikėjai (79 % respondentų). 37 informantai (13 % respondentų) yra labiau patenkinti nei nepatenkinti šia paslauga. 18 (6 % respondentų) apklausos dalyvių neturi nuomonės šiuo klausimus ir tik 6 atsakiusieji yra visiškai arba labiau nepatenkinti bibliotekininkų konsultacijomis bei pagalba.

Vis dar populiariausia bibliotekos teikiama paslauga yra leidinių skolinimas į namus (ši atsakymo variantą pasirinko net 259 respondentai). Taip pat daug apklausos dalyvių lankosi bibliotekos organizuojamuose renginiuose, parodose. Panašus skaičius respondentų (žr. 6 pav.) naudojami skaityklos ir kompiuterinės paslaugomis bei lankosi nemokamose edukacijose. Kitos paslaugos, remiantis atsakymais, nėra tokios populiarios (arba yra mažiau žinomos). Viešinant joms reikėtų skirti daugiau dėmesio.



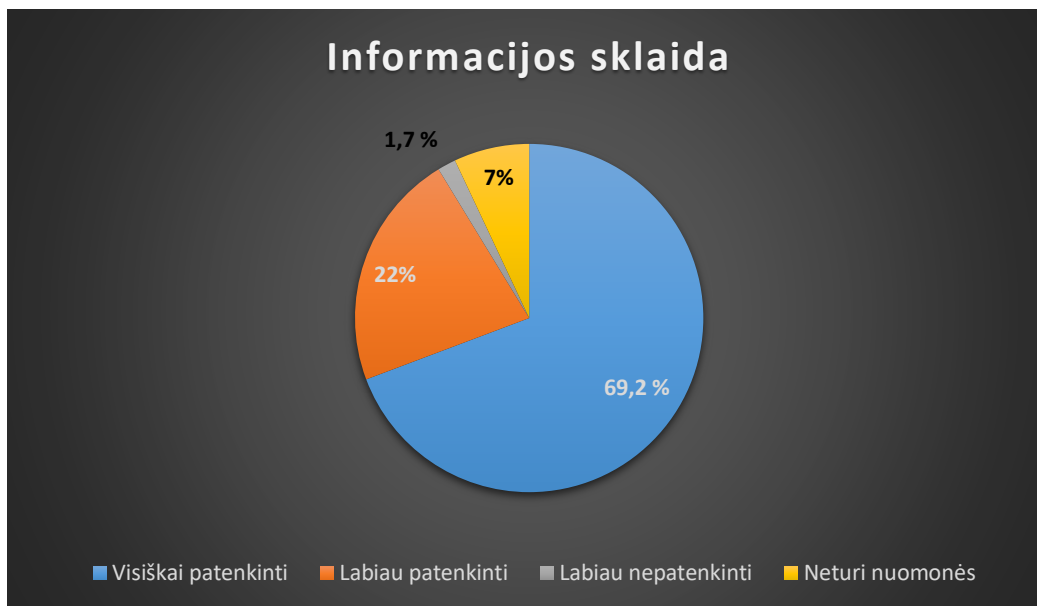
**6 pav.** Vartotojų naudojimas Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos paslaugomis.

Populiariausias kanalas, kuriuo naudojasi bibliotekos vartotojai ieškodami naujienų yra socialiniai tinklai („Facebook“ ir „Instagram“) (144 respondentai). Kiti populiarius informacinės sklaidos kanalai yra žiniasklaida ir bibliotekos naujienlaiškis (vartotojams, kurie sutinka jį gauti). Mažiausiai efektyvus kanalas yra spausdintinė reklama (plakatai, lankstinukai, skrajutės ir kt.). Naujienlaiškis ir socialiniai tinklai yra pigus ir efektyvus būdas pasiekti norimą tikslinę auditoriją (yra galimybė ją segmentuoti, planuoti turinį, jo dažnį ir pan.).



**7 pav.** Informacinės sklaidos kanalų populiarumas Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos vartotojų tarpe.

Net 69,2 % atsakovų yra visiškai patenkinti bibliotekos informacijos sklaida ir jos pasirinktais komunikacijos kanalais. 22 % respondentų yra labiau patenkinti nei nepatenkinti. 1,7 % pateikėjų yra labiau nepatenkinti nei patenkinti, o 7 % respondentų neturi nuomonės šiuo klausimu. Džiugu tai, jog neatsirado nei vieno apklausos dalyvio, kuris būtų visiškai nepatenkintas bibliotekos pasirinkta informacijos ir komunikacijos sklaidos kryptimi.



**8 pav.** Vartotojų pasitenkinimas Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos informacijos sklaida ir pasirinktais kanalais.

Daugiausia respondentų lankosi Vaikų ir jaunimo literatūros skyriuje, kuriame galima gauti ne tik tradicines bibliotekos paslaugas, bet vyksta daug įvairių renginių, netradicinio formato pamokų bei nemokamų edukacijų vaikams. Vidzgirio bibliotekoje lankosi kiek mažiau atsakovų. Šis bibliotekos padalinys yra užmezgęs ypatingą ryšį su įvairiomis žmonių su negalia bendruomenėmis, taip pat daug metų tęsia knygų klubo su biblioterapiniais elementais veiklą. Pirmojo Alytaus ir Dainavos bibliotekose lankosi panašus skaičius apklausos dalyvių. Pirmojo Alytaus padalinys tapo puikia susibūrimų vieta Pirmojo Alytaus bendruomenės aktyvioms moterims, o Dainavos padalinys teikia „knygnešystės“ paslaugą bei padeda žmonėms, kuriems sunku skaityti įprastą spausdintinį tekstą.



**9 pav.** Vartotojų lankymasis kituose Alytaus Jurgio Kunčino bibliotekos padaliniuose / skyriuose.

Apklausos dalyvių buvo klausiama „Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje?“ ir atsakymai labai nudžiugino. Net 96,5 % respondentų rekomenduočių ir kitiems apsilankyti bibliotekoje, o likę – galbūt rekomenduočių. Neatsirado nei vieno informanto, kuris nerekomenduočių to padaryti. Vienas respondentas neturi nuomonės šiuo klausimu.



**10 pav.** Vartotojų rekomendacijos apsilankyti (arba ne) Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje.

Taip pat respondentai buvo pakviesti teikti savo pasiūlymus, norus, pastebėjimus (kadangi klausimas buvo neprivalomas, gauta 60 atsakymų). Daugiausia teigiamų atsiliepimų sulaukta apie bibliotekos darbuotojus (malonūs, visada su šypsena, padeda) ir skaitytojų aptarnavimo kokybę (pagyrimų sulaukė ne tik centrinė biblioteka, bet ir Vaikų bei jaunimo literatūros skyrius bei Pirmojo Alytaus biblioteka). Tačiau buvo ir ne tokių gerų atsiliepimų. Dauguma jų susiję su bibliotekos patalpomis. Respondentai įvardijo, kad jos klaidžios, nepatogios, trūksta erdvės, ypač palyginus su kitomis Lietuvos bibliotekomis, kurios šviesios ir jaukios, o erdvės pritaikytos skirtingoms lankytojų grupėms. Buvo ir kitų, pavienių pastebėjimų, į kuriuos bus atsižvelgta tobulinant bibliotekos teikiamas paslaugas.

### Vartotojų profilis pagal pateiktus demografinius duomenis

Anketinėje apklausoje dalyvavo daugiau moterų (87,1 %) nei vyrų (12,9 %), nes Alytaus Jurgio Kunčino viešosios bibliotekos vartotojų moterų ir yra žymiai daugiau nei vyrų. Daugiausia tai vidutinio ir vyresnio amžiaus moterys (nuo 40 m. ir daugiau), turinčios aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą. Didžioji dalis respondentų yra dirbantys asmenys (72,7 %). Daugiausia informantų gyvena Alytaus mieste, bet nemažai lankytojų yra iš Alytaus rajono. Tai puikus įvertinimas, nes Alytaus rajonas turi savo biblioteką su filialais, tačiau mūsų teikiamas platesnis paslaugų spektras pritraukia skaitytojų ir iš užmiesčio.



## IŠVADOS

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