



IEVOS SIMONAITYTĖS
KLAIPĖDOS APSKRITIES VIEŠOJI BIBLIOTEKA

**KLAIPĖDOS APSKRITIES VIEŠOSIOS IEVOS SIMONAITYTĖS
BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS TYRIMO
ATASKAITA**

Parengė
vyresn. metodininkė Ieva Volskytė

Klaipėda
2017

ATASKAITA

Tyrimo tikslas – nustatyti esamą Klaipėdos apskrities viešosios Ievos Simonaitytės bibliotekos (toliau – KLAVB) vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie KLAVB teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes KLAVB paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

2016 metais KLAVB apsilankė 336 550 lankytojas. Dėl šios priežasties buvo siekiama apklausti 384¹ KLAVB lankytojų. Apklausa buvo vykdoma internetu (paskelbus informaciją ir nuorodą KLAVB tinklapyje ir FB paskyroje) bei KLAVB patalpose 2017 metų rugsėjo 09 d. – lapkričio 02 d. Per numatytą apklausos laikotarpį į anketą atsakė 291 lankytojas. Analizei tinkamų anketų buvo 283: 58 anketos el. forma ir 225 popierinės anketos.

Dauguma respondentų teigia, kad KLAVB lankosi kartą per keletą savaitių (78 respondentų / 29 proc.) arba kartą per mėnesį (68 respondentai / 25 proc.) (*diagrama 1*). Detaliau analizuojant gautus

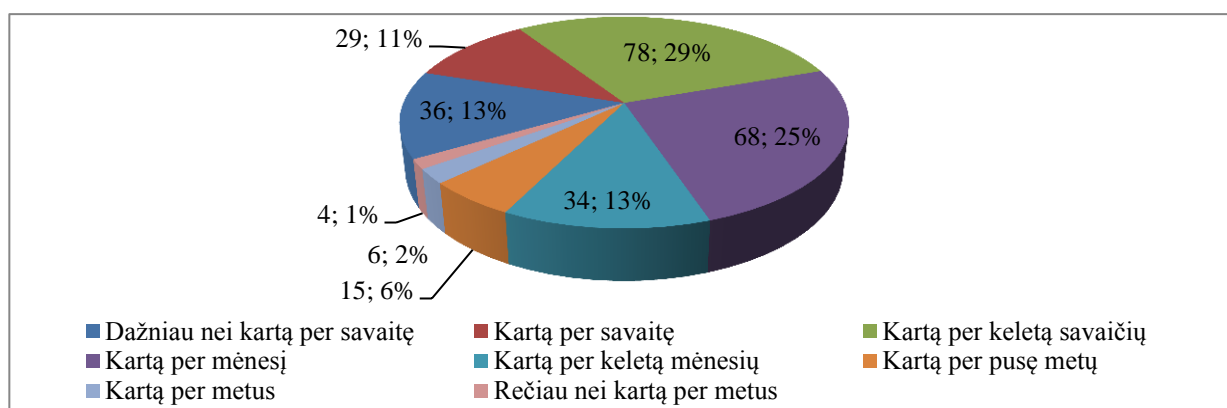


Diagrama 1. 1 klausimo „Kaip dažnai naudojate KLAVB paslaugas?“ rezultatai

rezultatus, „kartą per keletą savaitių“ variantą daugiausia rinkosi asmenys, kurių amžius 30 – 39 metai (19 respondentų / 7 proc.), antra aktyvi grupė buvo 15 – 19 metų respondentai (14 respondentų / 5 proc.). „Kartą per mėnesį“ variantą visos amžiaus grupės rinkosi panašiai (15 – 59 metų respondentų grupėse vidutiniškai šį atsakymo variantą rinkosi po 14 asmenų). Išsiskyrė tik vyresni nei 60 – 69 metų respondentai, kadangi jie dažniausiai rinkdavosi „Dažniau nei kartą per savaitę“ (8 respondentai / 3 proc.) atsakymo variantą. Galima teigti, kad kartą per mėnesį ar truputį dažniau lankytis bibliotekoje skatina dokumentų išdavimo taisyklės², taip pat įvairaus pobūdžio organizuojami renginiai. „Kartą per metus“ arba „Rečiau nei kartą per metus“ rinkosi gana nedaug

¹ Imties dydis apskaičiuotas, pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę (<http://www.apklausa.lt/imties-dydis>)

² Vartotojams knyga išduodama vienam mėnesiui laiko, po šio termino vartotojas turi grąžinti dokumentą arba prasitęsti (jei tai įmanoma) išduoties laiką

respondentų (tik 10 respondentų / 3 proc.). Amžiaus ar lyties įtakos retam apsilankymui – nepastebėta, kadangi nebuvo akivaizdaus išsiskyrimo žymint atsakymus.

Kaip matome iš *diagramos 2*, dauguma respondentų yra linkę teigiamai vertinti KLAVB

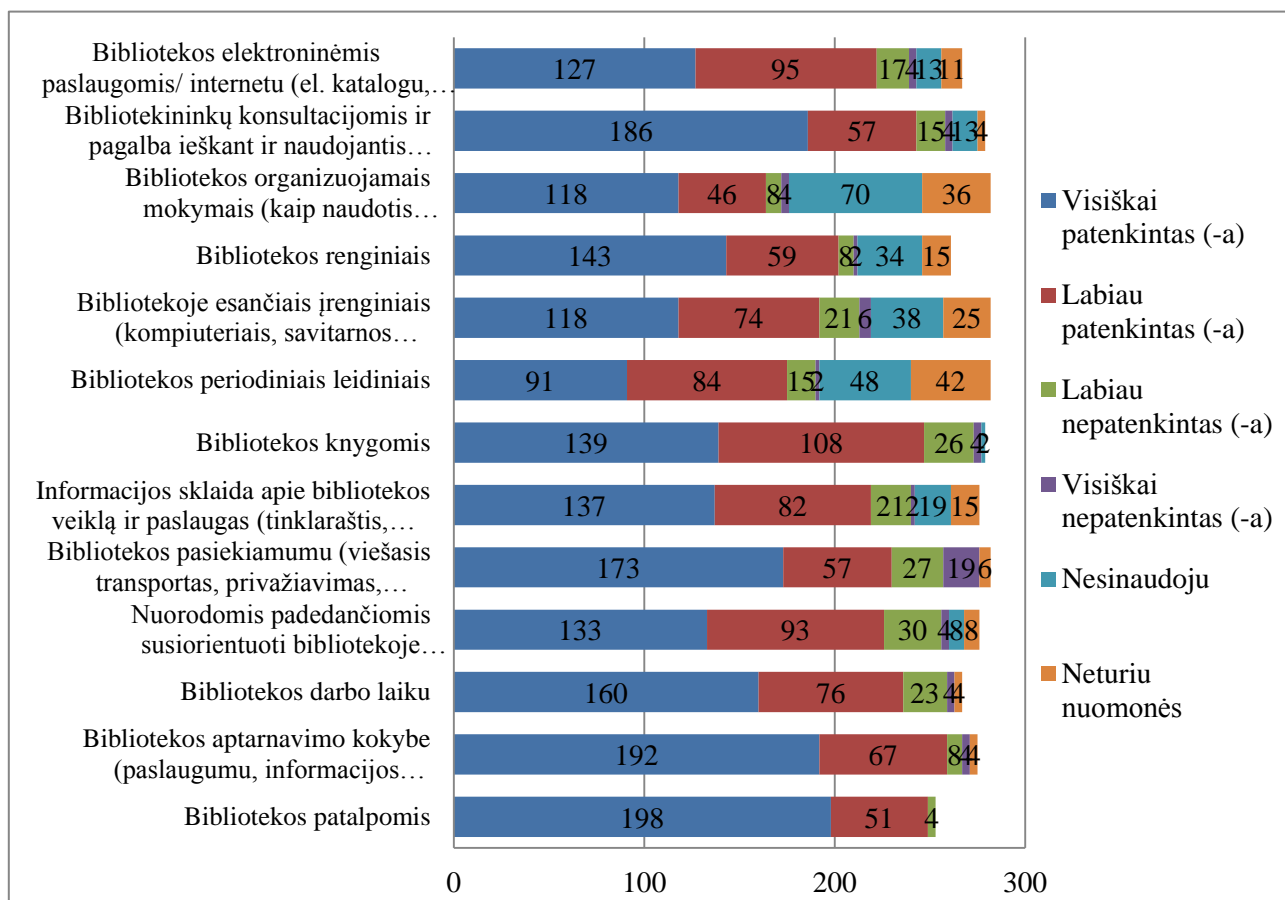


Diagrama 2. 2 klausimo „Ar esate patenkintas KLAVB paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?“ rezultatai

paslaugas, priemones, aptarnavimą ir palygintinai nedaug respondentų išreiškė neigiamą vertinimą šiais aspektais. Labiausiai patenkinti (259 respondentai įvertino teigiamai / 94 proc.) KLAVB paslaugų vartotojai yra bibliotekos aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.). Vis tik bibliotekos darbuotojų darbas reikalaujama tobulinimo. Nors respondentai yra patenkinti bibliotekos darbuotojų darbu, 5 klausimas (*Jūsų siūlymai, komentarai*) atskleidė, jog respondentai pageidautų informatyviau ir tiksliau suteikiamų konsultacijų iš bibliotekos darbuotojų, malonesnio kai kurių darbuotojų bendravimo su vartotojais.

Bibliotekos patalpomis teigiamų įvertinimų taip pat itin daug (249 respondentai teigiamai įvertino bibliotekos patalpas / 98 proc.). Verta pažymėti, jog būtent šį aspektą vertinant buvo daugiausia respondentų, kurie yra „visiškai patenkinti“.

Neigiamų KLAVB paslaugų vartotojų vertinimų taip pat buvo. Daugiausia nepatenkintų respondentų buvo dėl nuorodų padedančių susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.) (34 respondentai neigiamai įvertino šį aspektą / 12 proc.). Bibliotekos knygomis nepasitenkinimą išreiškė 11 proc. (30 respondentų) apklausoje dalyvavusių respondentų. Deja, dėl

nuolat kylančių dokumentų kainų ir mažėjančio finansavimo dokumentų įsigijimui nukenčia bibliotekos fondas. Dėl šių priežasčių dažnai tenka rinktis tarp skirtingų dokumentų pirkimo, dėl ko nukenčia kai kurių vartotojų interesai. Dėl šių priežasčių verta išanalizuoti tikslinių KLAVB vartotojų poreikius renkantis dokumentus, kad bibliotekos fondas kiek įmanoma tiksliau atitiktų jų poreikius.

Vis tik bibliotekos vartotojai KLAVB veiklą vertina teigiamai ir didžioji dauguma yra linkę rekomenduoti kitiems apsilankyti KLAVB arba sudalyvauti KLAVB organizuotame edukaciniame renginyje (*diagrama 3*). Reikia pažymėti, jog dėl apsilankymo KLAVB nebuvo nė vieno respondento, kuris to nerekomenduotų kitiems. 8 respondentai (3 proc.) neturi nuomonės dėl rekomendavimo kitiems apsilankyti KLAVB. Vis tik edukacinių renginių KLAVB nerekomenduotų 2 respondentai (1 proc.), o didžioji dauguma (216 respondentų / 78 proc.) tikrai arba galbūt

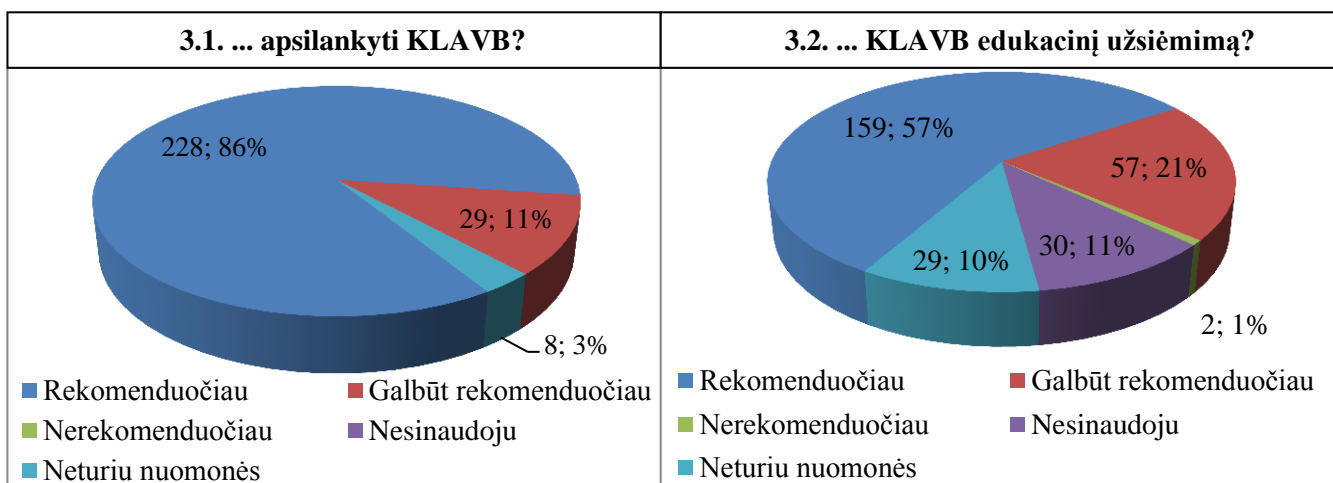


Diagrama 3. 3 klausimo „Ar rekomenduotumėte ...?“ rezultatai

rekomenduotų. Taip pat, kaip ir dėl apsilankymo KLAVB, taip ir dėl KLAVB edukacinių renginių – yra respondentų, kurie neturi nuomonės (29 respondentai / 10 proc.) dėl tokio tipo renginio rekomendacijos kitiems.

Išanalizavus gautus tyrimo duomenis galima daryti prielaidą, jog dauguma KLAVB lankytojų yra lojalūs. Tokia išvada teigtina, kadangi visi respondentai atsakę į ketvirtą anketos klausimą (*diagrama 4*) ir ateityje „ketina“ arba „galbūt ketina“ lankytis bibliotekoje.

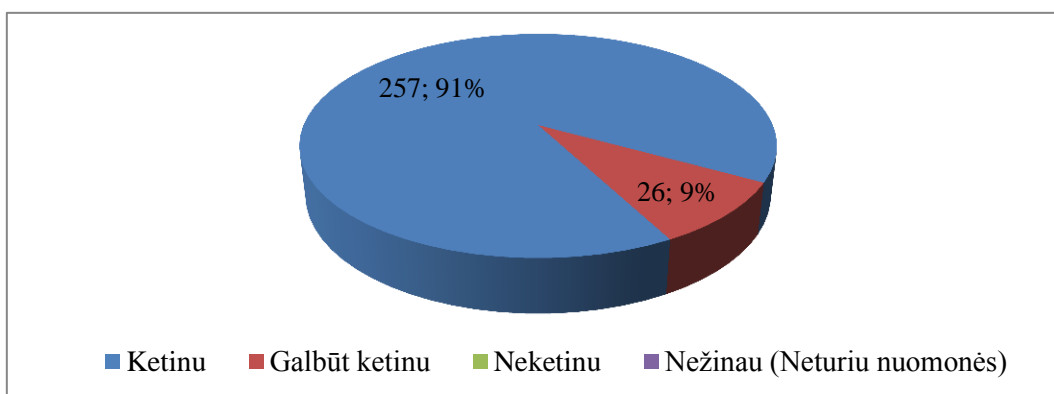


Diagrama 2. 4 klausimo „Ar ketinate lankytis KLAVB ateityje?“ rezultatai

Atlikus apklausą pasitvirtino menamas KLAVB lankytojo portretas. Kaip ir buvo manoma, daugiausia respondentų sudarė moterys (240 respondentų / 85 proc.). Reikia pažymėti, kad tokio respondentų pasiskirstymo pagal lytį buvo galima tikėtis, kadangi registruotų vartotojų statistika teigia, kad daugiausia bibliotekoje lankosi būtent dailiosios lyties atstovės³. Dėl šios priežasties galime teigti, kad tikslinis KLAVB vartotojas yra moteris, kurios amžius svyruoja nuo 20 iki 39 metų (55 moterys teigia, jog jų amžius 20 -29 metai (23 proc.), 48 moterys respondentės – 30-39 metai (20 proc.)⁴. Pagrindiniai KLAVB paslaugų vartotojai yra asmenys turintys aukštąjį išsilavinimą (57 proc. / 158 respondentai) bei šiuo metu dirbantys (66 proc. / 186 respondentai). Tie asmenys, kurie lankosi bibliotekoje, bet nedirba, kaip to priežastį nurodė dar esantys moksleiviai (29 proc. / 30 respondentų) arba pensininkai (22 proc. / 23 respondentai).

IŠVADOS

Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad KLAVB paslaugų vartotojas yra:

- Moteris;
- 20 – 39 metų;
- Turintis aukštąjį išsilavinimą;
- Dažniausiai dirbantis asmuo arba moksleivis, pensininkas;
- Patenkintas šiuo metu teikiamomis KLAVB paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu;
- Dažniausiai KLAVB apsilankantis kartą per keletą savaitių arba kartą per mėnesį;
- Lojalus KLAVB: ketinantis ir toliau lankytis bibliotekoje, KLAVB paslaugas ir edukacinius užsiėmimus rekomenduojantis kitiems.

Nors KLAVB paslaugų vartotojas patenkintas gaunamomis paslaugomis, šis tyrimas atskleidė kokias sritis būtų aktualu tobulinti norint siekti efektyvesnių KLAVB veiklos rezultatų bei didesnio vartotojų pasitenkinimo:

- Pirmiausia vis tik reikėtų pagerinti esančias nuorodas KLAVB, kad vartotojui lengviau būtų susiorientuoti bibliotekos patalpose, būtų lengviau pačiam susirasti reikiamus dokumentus;
- Atsižvelgti į pagrindinių vartotojų poreikius formuojant bibliotekos fondą (šiuo metu vartotojai pasigenda naujo leidimo dokumentų, ypač naujos mokslinės literatūros);
- Nors respondentai yra patenkinti bibliotekos darbuotojų darbu, 5 klausimas (*Jūsų siūlymai, komentarai*) atskleidė, kad ši sritis dar tobulintina. Dėl šios priežasties reikia daugiau dėmesio skirti

³ 2017 m. sausio 01 d. – spalio 31 d. registruotų moterų vartotojų buvo 8 706 arba 74 proc. nuo visų registruotų vartotojų

⁴ 2017 m. sausio 01 d. – spalio 31 d. registruotų moterų vartotojų buvo net 54 proc. (4 690) registruotų KLAVB vartotojų moterų yra 20 – 39 metų

vartotojams, kurie ieško reikalingų dokumentų: suteikti daugiau informatyvių konsultacijų, atkreipti daugiau dėmesio į bibliotekos patalpose besiblaškančius asmenis ir pan.

- Didžioji dauguma lankytojų yra moterys. Dėl to reikia vykdyti tikslingą komunikaciją norint pasiekti potencialius KLAVB paslaugų vartotojus vyrus, išsiaiškinti jų nesilankymo bibliotekoje priežastis ir aktualius jų poreikius bibliotekoje;

- Efektyviai panaudojant viešinimo galimybes reikia KLAVB vartotojus supažindinti su KLAVB organizuojamais edukaciniais renginiais ir teikiamomis kitomis paslaugomis. Tai yra aktualu, nes vis dar yra KLAVB vartotojų (ir ne tik esamų, bet ir potencialių), kurie nežino ar nėra išbandę kitų KLAVB teikiamų paslaugų apart knygų išdavimo. Tą geriausia padaryti viešinant turimas paslaugas bei pritaikant naujas ir esamas edukacijas įvairaus amžiaus lankytojams.