



LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO ĮSTAIGOS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS

TYRIMO ATASKAITA



Tyrimo vadovė: dr. Rasa Januševičienė
Ataskaitą parengė: dokt. Fausta Kepalienė, Ilona Daučiūnienė

Vilnius
2018

TURINYS

ĮVADAS.....	3
LAB VARTOTOJO PAVEIKSLAS	4
TYRIMO REZULTATAI	6
1. VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE LAB INFRASTRUKTŪRĄ IR PRIEMONES.....	6
2. LAB VARTOTOJŲ APTARNAVIMO VERTINIMAS	8
3. VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE LAB TEIKIAMAS PASLAUGAS.....	9
4. BENDRA VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE LAB.....	12
IŠVADOS	13

ĮVADAS

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

2016 m. Lietuvos aklųjų biblioteka dalyvavo Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos bandomajame projekte, kuriuo metu 2016 m. spalio-lapkričio mėn. buvo atliktas žvalgybinis Lietuvos aklųjų bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas. Tyrimo ataskaita skelbiama <https://labiblioteka.lt/lt/apie-biblioteka/bibliotekos-veiklos-tyrimai>.

Tyrimo tikslas – nustatyti esamą Lietuvos aklųjų bibliotekos (LAB) vartotojų pasitenkinimą įstaigos teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie LAB teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Apibendrinus tyrimo rezultatus, numatyti jų panaudojimo galimybes LAB paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Tikslinė grupė: LAB vartotojai.

Tyrimo laikotarpis: tyrimas vykdytas 2018 m. birželio 25 d. – rugpjūčio 20 d.

Tyrimo vieta: tyrimas vykdytas LAB centre Vilniuje ir penkiuose bibliotekos padaliniuose Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje, Ukmergėje.

Tyrimo instrumentas: anketa.

Imties dydis:

1. Klausimynas buvo pateiktas LAB lankytojams (paslaugų vartotojams), tyrimo metu atvykusiems į bibliotekos Vartotojų aptarnavimo centro Abonementą ir Periodikos ir interneto skaityklą, Informacijos išteklių centro Tiflotyros padalinį bei apklausiant vartotojus telefonu.
2. Imties atranka – patogumo, pasirenkant respondentus atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius.
3. 2017 m. LAB fondo paslaugomis naudojosi 4056 vartotojai. Imties dydis apskaičiuotas, pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę (<http://www.apklausos.lt/imties-dydis>), rekomenduojamas teisingai užpildytų anketų skaičius 351. Gautos 355 tinkamai užpildytos anketos.

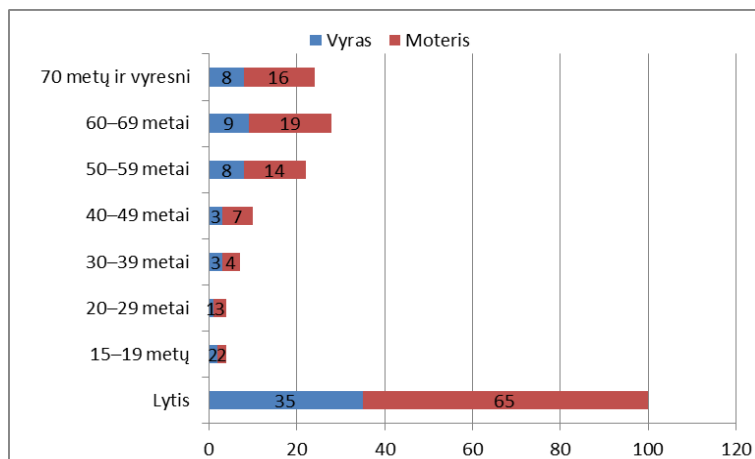
Pasiskirstymas pagal vietovę:

1. Vilnius – 107 anketos
2. Kaunas – 58 anketos
3. Klaipėda – 44 anketos
4. Šiauliai – 70 anketų
5. Panevėžys – 55 anketos
6. Ukmergė – 21 anketa

Apklausos metu surinktų duomenų analizei naudota Microsoft Office Excel programa.

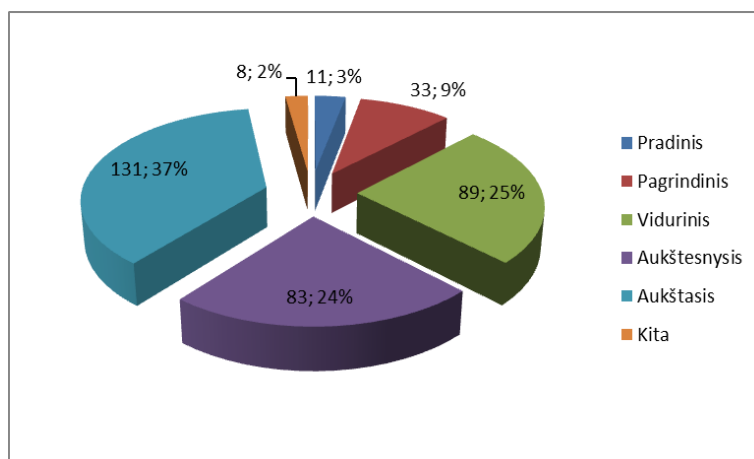
LAB VARTOTOJO PAVEIKSLAS

Lytis, amžius. Tyrime dalyvavo 355 LAB vartotojai. Daugumą respondentų (65 proc.) sudarė moterys, iš jų 35 proc. priklauso 60 metų ir vyresnio amžiaus grupei. Respondentai vyrai sudarė 35 proc. visų tyrimo dalyvių, iš jų beveik pusė (17 proc.) vyresnio amžiaus (nuo 60 metų) asmenys. Mažiausiai apklausta 15-19 metų respondentų – 4 proc. (1 pav.).



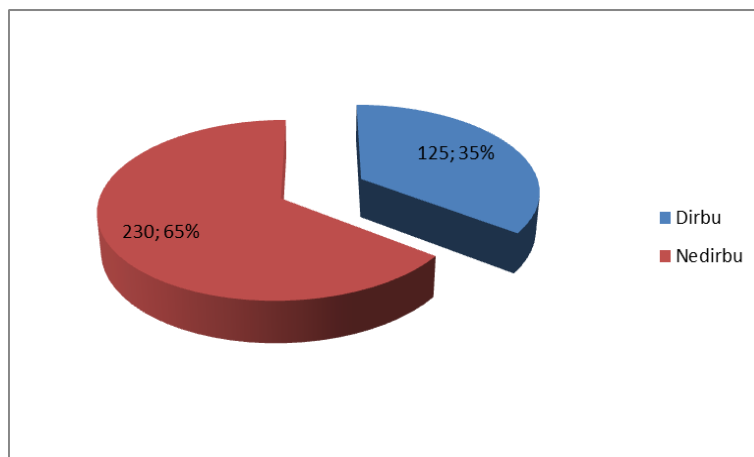
1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes ir lytį (proc.)

Išsilavinimas. Apklausos rezultatai parodė, kad didesnė dalis respondentų (37 proc.) turi aukštąjį išsilavinimą, kas ketvirtas apklausos dalyvis (25 proc.) – vidurinį, 24 proc. LAB vartotojų nurodė, kad turi aukštesnįjį išsilavinimą (2 pav.).

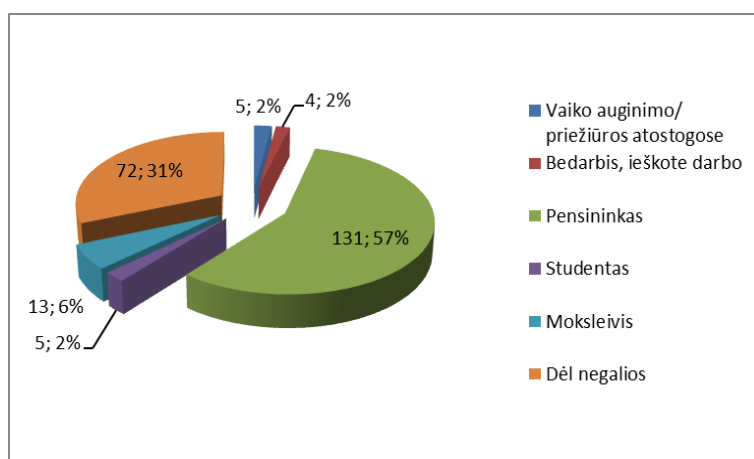


2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Užimtumas. Dauguma respondentų (65 proc.) nurodė, kad yra nedirbantys asmenys (3 pav.). 57 proc. nedirbančių LAB vartotojų yra pensininkai. 31 proc. LAB vartotojų nurodė, kad nedirba dėl negalios (4 pav.).

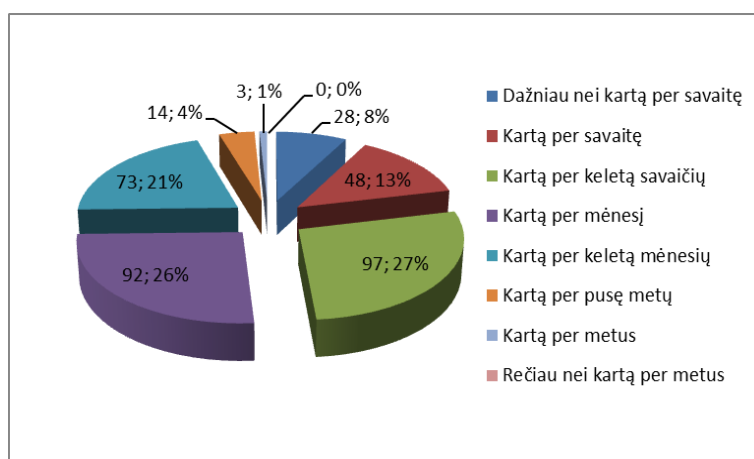


3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą



4 pav. Nedirbančių respondentų pasiskirstymas

Naudojimosi LAB paslaugomis dažnumas. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad dažniausiai respondentai (27 proc.) bibliotekoje lankosi / naudojami LAB paslaugomis kartą per keletą savaitių arba kartą per mėnesį (26 proc.) (5 pav.).

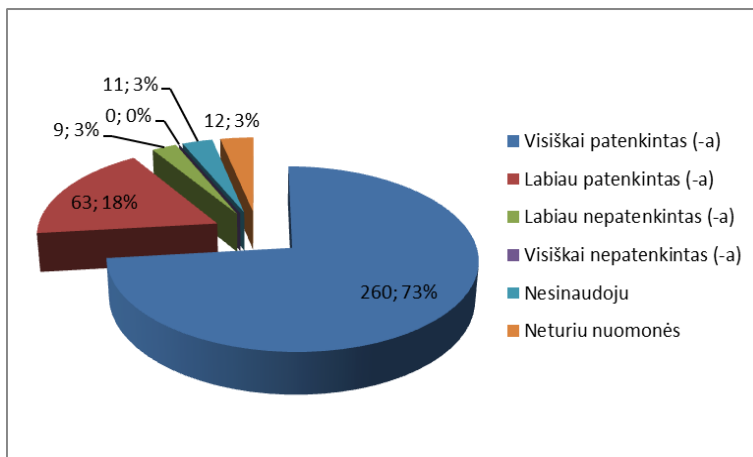


5 pav. Naudojimosi LAB paslaugomis dažnumas

TYRIMO REZULTATAI

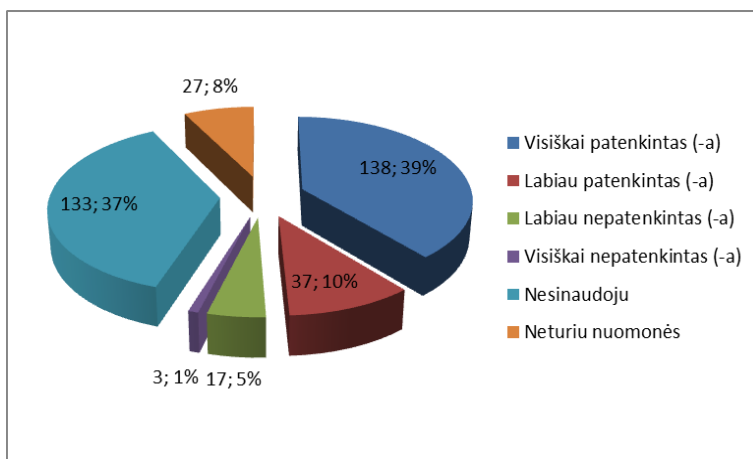
1. VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE LAB INFRASTRUKTŪRĄ IR PRIEMONES

Bibliotekos patalpos. Vartotojų apklausa parodė, kad LAB patalpomis patenkinti 91 proc. respondentų, iš jų didesnę dalis (73 proc.) visiškai patenkinti. Labiau nepatenkinti bibliotekos patalpomis 3 proc. tyrimo dalyvių (6 pav.).



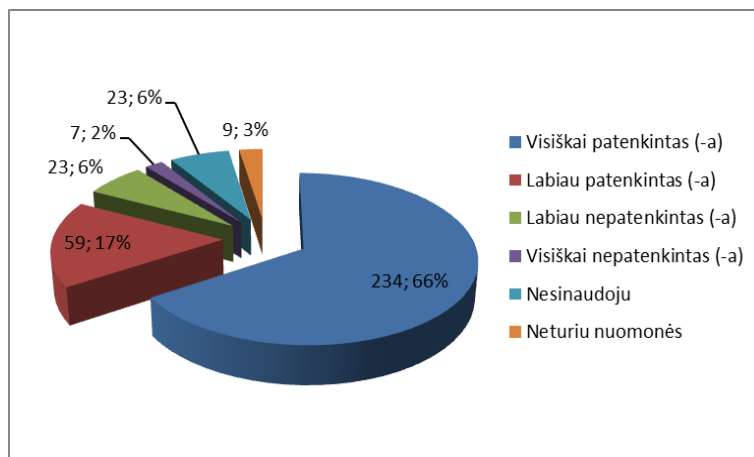
6 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB patalpomis

Nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje. 49 proc. apklaustų vartotojų nurodė, kad yra patenkinti nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti LAB, iš jų 39 proc. visiškai patenkinti. Nuorodomis nesinaudoja 37 proc. respondentų. Nepatenkinti nuorodomis 6 proc. vartotojų, iš jų 5 proc. labiau nepatenkinti (7 pav.).



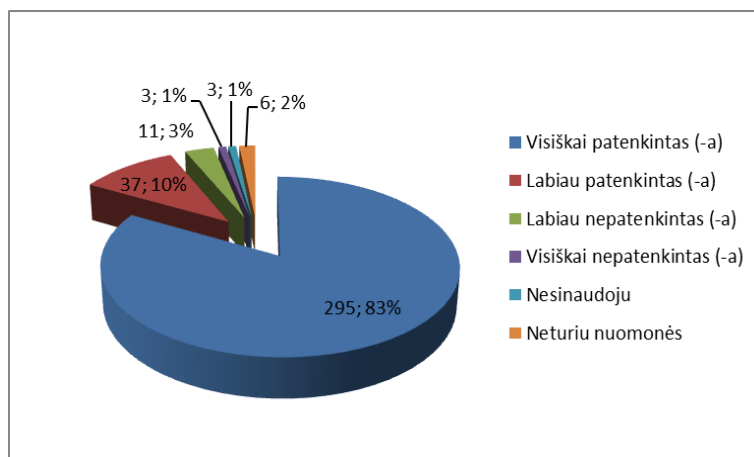
7 pav. Respondentų pasitenkinimas nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje

Bibliotekos pasiekiamumas. LAB pasiekiamumu (viešuoju transportu, privažiuoju, parkavimu) patenkinti 83 proc. respondentų, iš jų 66 proc. visiškai patenkinti. Bibliotekos pasiekiamumo galimybes neigiamai įvertino 8 proc. LAB vartotojų, iš jų 6 proc. labiau nepatenkinti (8 pav.).



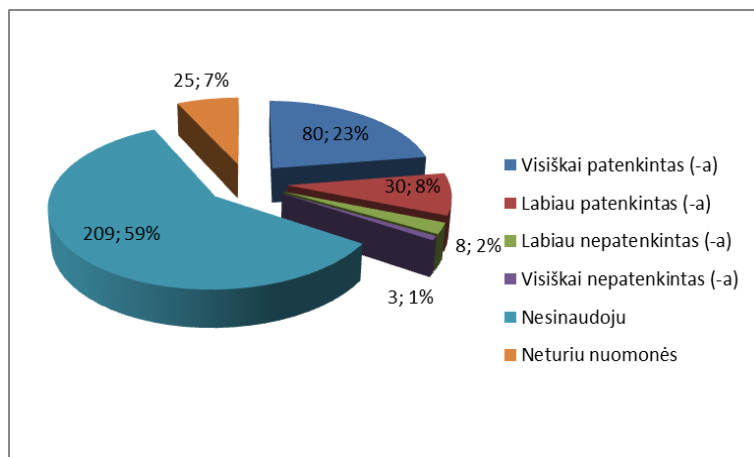
8 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB pasiekiamumu

Bibliotekos darbo laikas. Beveik absoliuti dauguma (93 proc.) tyrime dalyvavusių LAB vartotojų nurodė, kad bibliotekos darbo laiku patenkinti, iš jų visiškai patenkinti 83 proc. LAB darbo laikas netenkina 4 proc. apklausos dalyvių, iš jų 3 proc. labiau nepatenkinti (9 pav.).



9 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB darbo laiku

Bibliotekoje esantys įrenginiai. LAB esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir kt.) patenkinti 31 proc. respondentų, iš jų 23 proc. visiškai patenkinti. Daugiau nei pusė (59 proc.) vartotojų bibliotekos įrenginiais nesinaudoja (10 pav.).

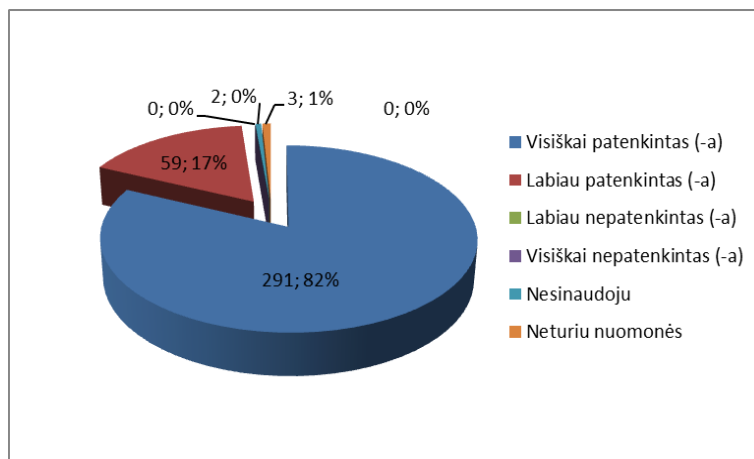


10 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB esančiais įrenginiais

Tyrimo rezultatai rodo, kad vertinant LAB infrastruktūrą (patalpas, nuorodas, padedančias susiorientuoti bibliotekoje, pasiekiamumą ir darbo laiką) bibliotekos vartotojai labiausiai patenkinti LAB darbo laiku ir patalpomis. Atkreiptinas dėmesys, kad 6 proc. LAB vartotojų nepatenkinti LAB nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje, 8 proc. respondentų nepatenkinti bibliotekos pasiekiamumu. Mažiausiai vartotojai naudojami bibliotekoje esančiais įrenginiais.

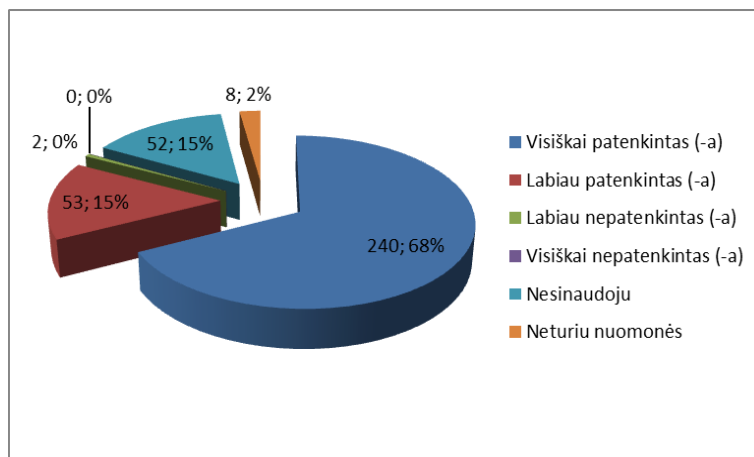
2. LAB VARTOTOJŲ APTARNAVIMO VERTINIMAS

Bibliotekos aptarnavimo kokybė. Absoliuti dauguma (99 proc.) respondentų nurodė, kad yra patenkinti LAB aptarnavimo kokybe, iš jų visiškai patenkinti 82 proc. (11 pav.).



11 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB aptarnavimo kokybe

Bibliotekininkų konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija. Apklausa parodė, kad 83 proc. respondentų patenkinti LAB bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba naudojantis informacija, iš jų 68 proc. visiškai patenkinti. Šia paslauga nesinaudoja 15 proc. apklausoje dalyvavusių LAB vartotojų (12 pav.).

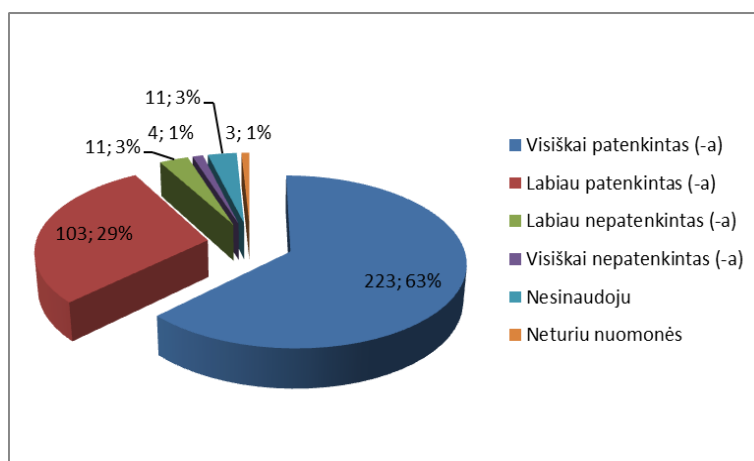


12 pav. Respondentų pasitenkinimas bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija

Tyrimas atskleidė, kad respondentai yra patenkinti LAB vartotojų aptarnavimo kokybe, bibliotekininkų konsultacijomis bei pagalba ieškant ir naudojantis informacija.

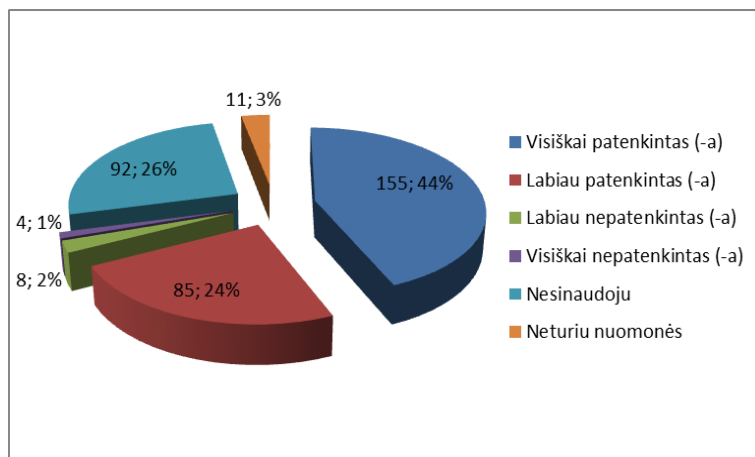
3. VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE LAB TEIKIAMAS PASLAUGAS

Bibliotekos knygos. 92 proc. respondentų nurodė, kad yra patenkinti LAB knygomis, iš jų 63 proc. visiškai patenkinti. Nepatenkinti knygomis 4 proc. vartotojų, iš jų 3 proc. labiau nepatenkinti (13 pav.).



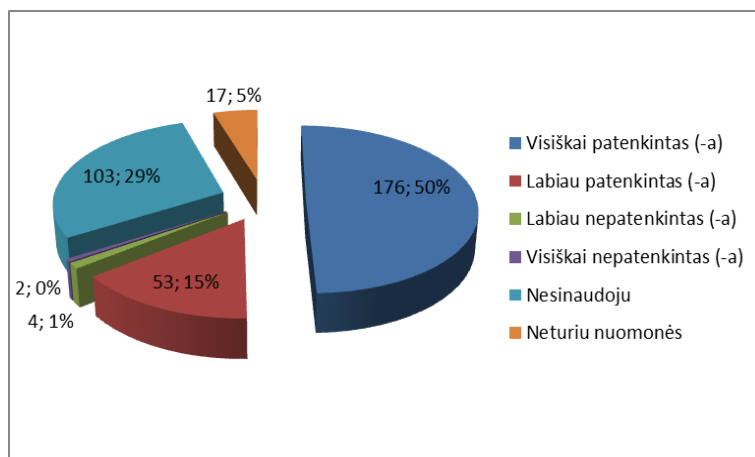
13 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB knygomis

Bibliotekos periodiniai leidiniai. Tyrimo rezultatai rodo, kad periodiniais leidiniais patenkinti 68 proc. respondentų, iš jų 44 proc. visiškai patenkinti. Nepatenkinti – 3 proc., iš jų 2 proc. labiau nepatenkinti. 26 proc. apklaustų vartotojų LAB periodiniais leidiniais nesinaudoja (14 pav.).



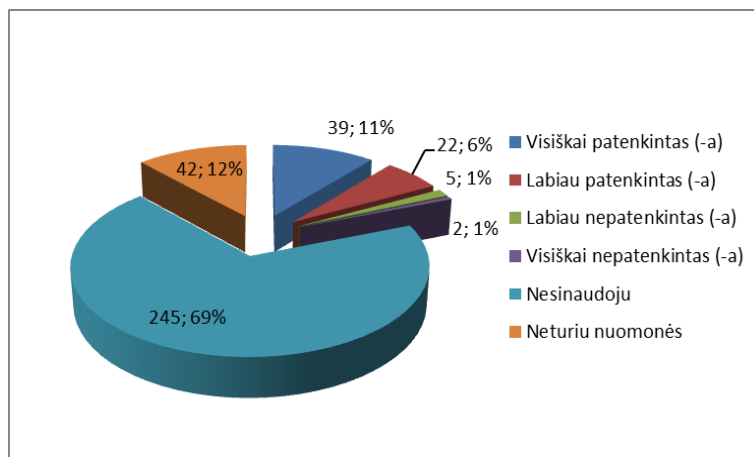
14 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB periodiniais leidiniais

Bibliotekos renginiai. LAB renginiais patenkinti 65 proc. respondentų, iš jų 50 proc. visiškai patenkinti. 29 proc. tyrime dalyvavusių LAB vartotojų nurodė, kad bibliotekos renginiuose nesilanko (15 pav.).



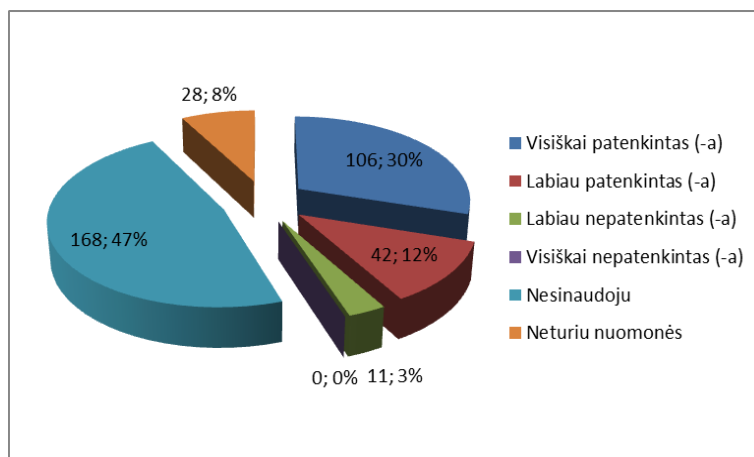
15 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB renginiais

Bibliotekos organizuojami mokymai. Tyrimas atskleidė, kad LAB mokymais kaip naudotis kompiuteriu, susirasti reikiamą informaciją ir kt. patenkinti 17 proc. respondentų. Didžioji dalis (69 proc.) apklaustų vartotojų LAB mokymais nesinaudoja (16 pav.).



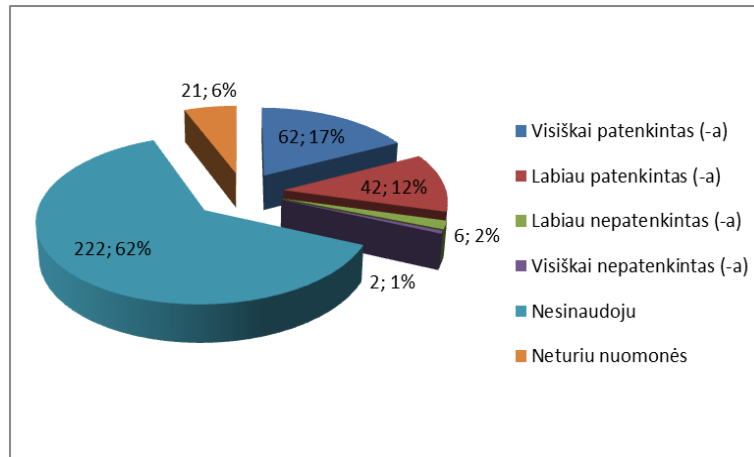
16 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB organizuojamais mokymais

Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas. Apklausoje rezultatai parodė, kad LAB informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas nesinaudoja beveik pusė (47 proc.) respondentų. Patenkinti šia paslauga 42 proc. vartotojų, iš jų 30 proc. visiškai patenkinti (17 pav.).



17 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas

Bibliotekos elektroninės paslaugos. LAB elektroninėmis paslaugomis / internetu (el. katalogais, tinklaraščiais, duomenų bazėmis) nesinaudoja 62 proc. respondentų. Šiomis paslaugomis patenkinti 29 proc. tyrime dalyvavusių LAB vartotojų, iš jų 17 proc. visiškai patenkinti (18 pav.).

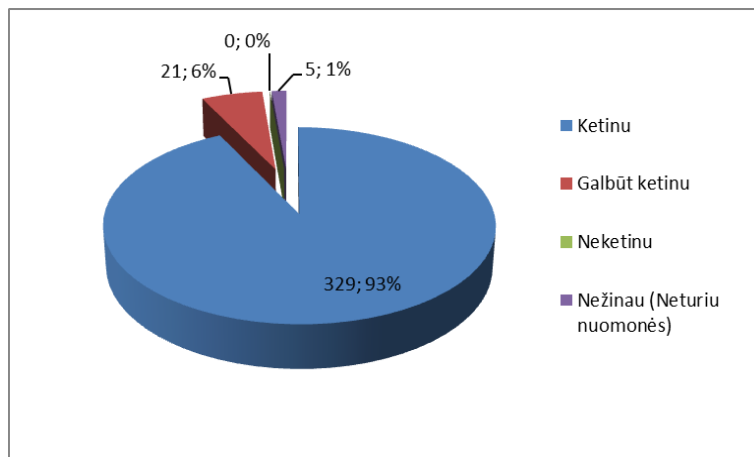


18 pav. Respondentų pasitenkinimas LAB elektroninėmis paslaugomis

Tyrimo rezultatai parodė, kad vertinant bibliotekos teikiamas paslaugas, vartotojai labiausiai patenkinti LAB knygomis. Du trečdaliai respondentų patenkinti bibliotekos renginiais, tačiau 29 proc. jais nesinaudoja. Informacijos sklaida apie LAB veiklą ir paslaugas patenkinti 42 proc., tačiau beveik pusė apklaustų vartotojų šia paslauga nesinaudoja. LAB elektroninėmis paslaugomis patenkinti ir naudojami tik trečdalis (29 proc.) vartotojų.

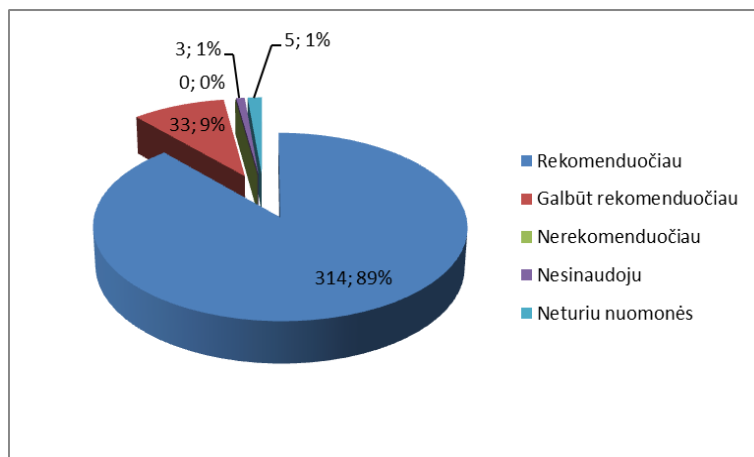
4. BENDRA VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE LAB

LAB vartotojų ketinimai ateityje lankytis bibliotekoje. 93 proc. apklaustų vartotojų nurodė, kad ateityje ketina lankytis LAB, galbūt ketina – 6 proc. respondentų (19 pav.).



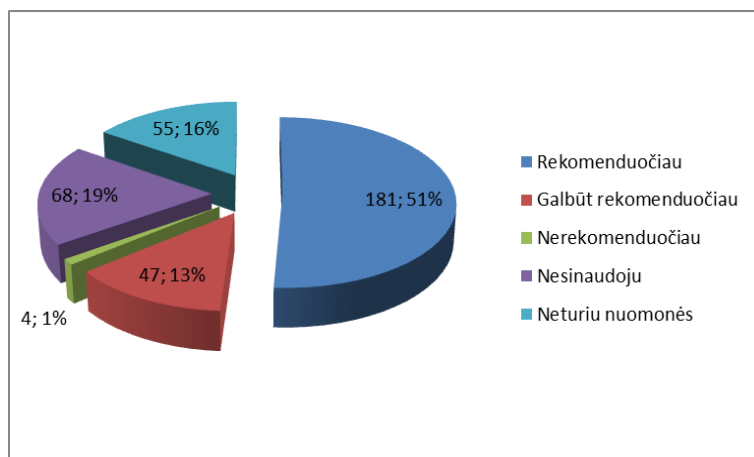
19 pav. Respondentų ketinimai ateityje lankytis LAB

Rekomendacijos lankytis LAB ir naudotis paslaugomis. Naudotis LAB paslaugomis ir lankytis bibliotekoje rekomenduotų 89 proc. respondentų, galbūt rekomenduotų – 9 proc. (20 pav.).



20 pav. Respondentų rekomendacijos kitiems apsilankyti LAB

LAB edukacinius užsiėmimus rekomenduotų 51 proc. tyrimo dalyvių, galbūt rekomenduotų 13 proc. Apklauso rezultatai rodo, kad kas penktas respondentas (19 proc.) edukaciniuose užsiėmimuose nesilanko (21 pav.).



21 pav. Respondentų rekomendacijos kitiems apsilankyti LAB edukaciniuose užsiėmimuose (paskaitose, užsiėmimuose)

Ištyrus LAB vartotojų nuomonę, nustatyta, kad LAB vartotojai ateityje ketina patys ir rekomenduotų kitiems lankytis, naudotis bibliotekos paslaugomis arba LAB edukaciniais užsiėmimais.

IŠVADOS

1. LAB vartotojų tyrimo rezultatai atskleidė, kad bibliotekoje daugiausia lankosi moterys, 60 metų ir vyresnio amžiaus asmenys. Didesnė LAB vartotojų dalis – asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą, nedirbantys, senatvės pensininkai. LAB paslaugomis vartotojai naudojami kartą per keletą savaičių arba kartą per mėnesį.
2. Vartotojai labiausiai patenkinti bibliotekos aptarnavimo kokybe (99 proc.), darbo laiku (93 proc.), knygomis (92 proc.) ir įstaigos patalpomis (91 proc.).

3. Atkreiptinas dėmesys, kad tyrimo metu vartotojai turėjo pastabų dėl LAB pasiekiamumo (8 proc.) ir nuorodų, kurios, respondentų nuomone, ne visuomet padeda susiorientuoti regos negalia turintiems asmenims bibliotekoje (6 proc.).
4. Tyrimo metu nustatyta, kad LAB organizuojamais mokymais kaip naudotis kompiuteriu, susirasti reikiamą informaciją ir kt. nesinaudoja 69 proc. apklaustų vartotojų, bibliotekos elektroninėmis paslaugomis / internetu (el. katalogais, tinklaraščiais, duomenų bazėmis) – 63 proc., LAB esančiais įrenginiais (kompiuteriais, kopijavimo aparatais) – 59 proc. Beveik pusė respondentų (47 proc.) nesinaudoja informacijos sklaida apie LAB veiklą ir paslaugas. Teikiant vartotojams minėtas paslaugas vertėtų labiau atsižvelgti į respondentų pageidavimus ir lūkesčius šioms paslaugoms.
5. LAB vartotojų pasitenkinimą bibliotekos teikiamomis paslaugomis rodo tai, kad 93 proc. respondentų ir ateityje ketina naudotis bibliotekos paslaugomis, kitiems apsilankyti LAB rekomenduotų 89 proc. apklaustų tyrimo dalyvių.
6. Įvertinant tai, kad 36 proc. respondentų nesinaudoja, nerekomenduotų arba neturi nuomonės, ar galėtų rekomenduoti kitiems vartotojams apsilankyti LAB edukaciniuose užsiėmimuose, organizuojant šias paslaugas vartotojams siūloma atsižvelgti į skirtingų amžiaus grupių poreikius edukacinėms paslaugoms.