
„Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos lankytojų pasitenkinimas bibliotekos teikiamomis paslaugomis“

Apklausos rezultatai

Šiauliai
2019 m. liepa–2019 m. rugpjūtis



Šiaulių miesto savivaldybės viešoji biblioteka atliko apklausą, kurios tikslas – išsiaiškinti Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos lankytojų pasitenkinimo lygį bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Šios apklausos rezultatai padės įstaigai įvertinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Apklausos tikslinė grupė – Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis besinaudojantys lankytojai.

Apklausos būdas – apklausa internetu.

Iš viso apklausta: 100 bibliotekos lankytojų.

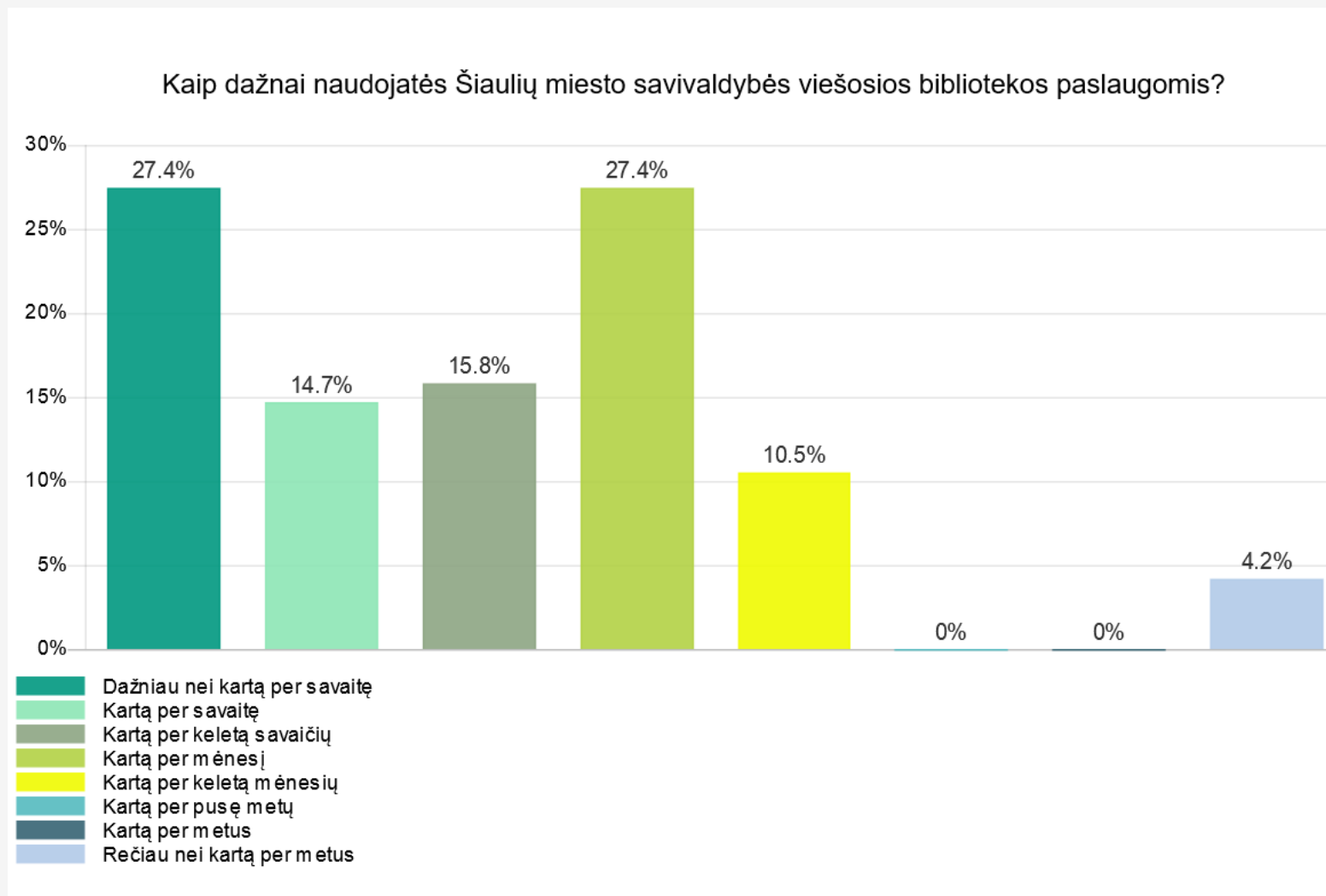
Apklausoje dalyvavo 78 moterys ir 22 vyrai.

Respondentų amžiaus vidurkis – 46 m.



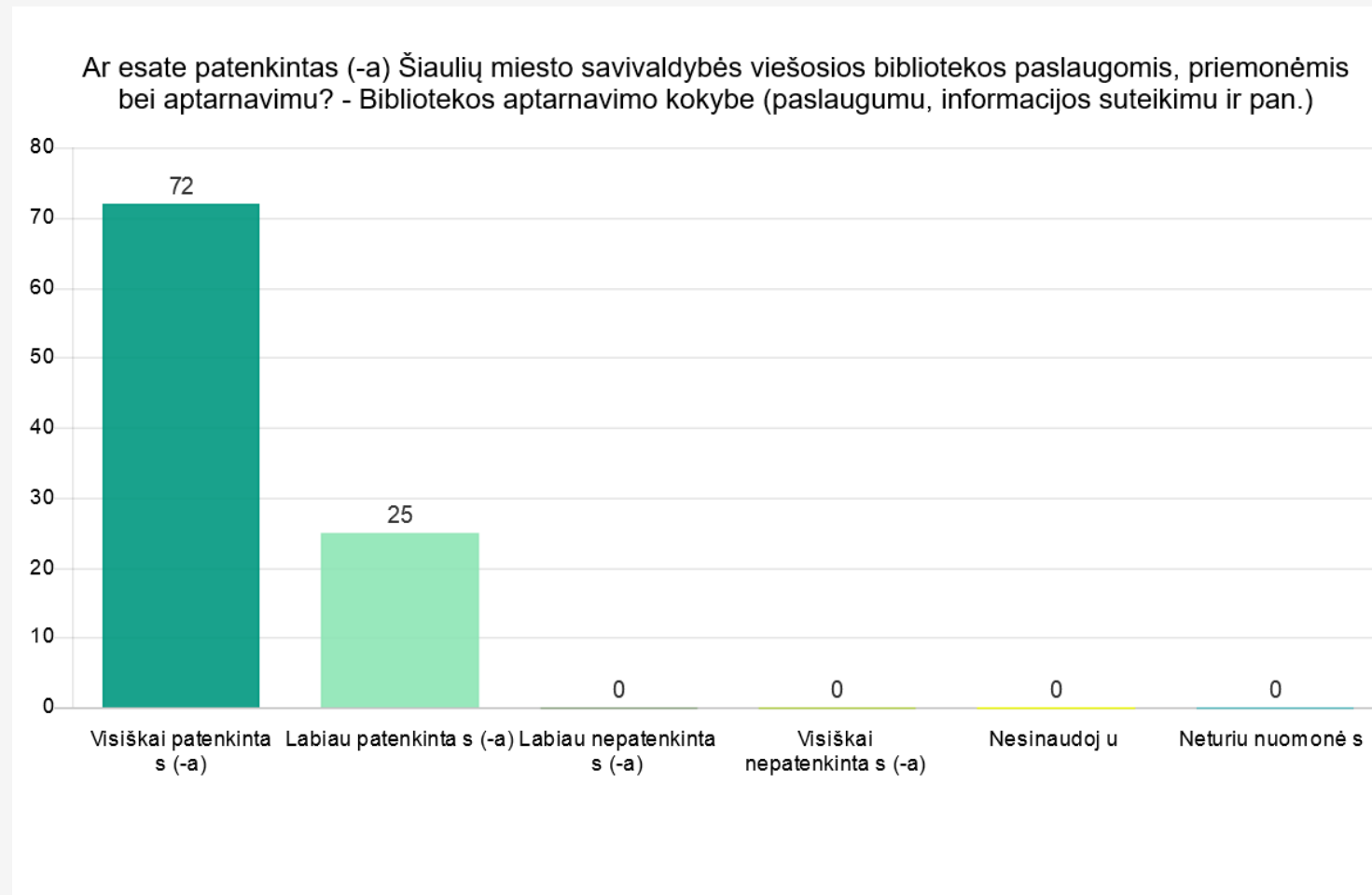
Naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnis

Apklausa parodė, kad 85,3 % respondentų bibliotekoje lankosi dažnai, 14,7 % - retai.



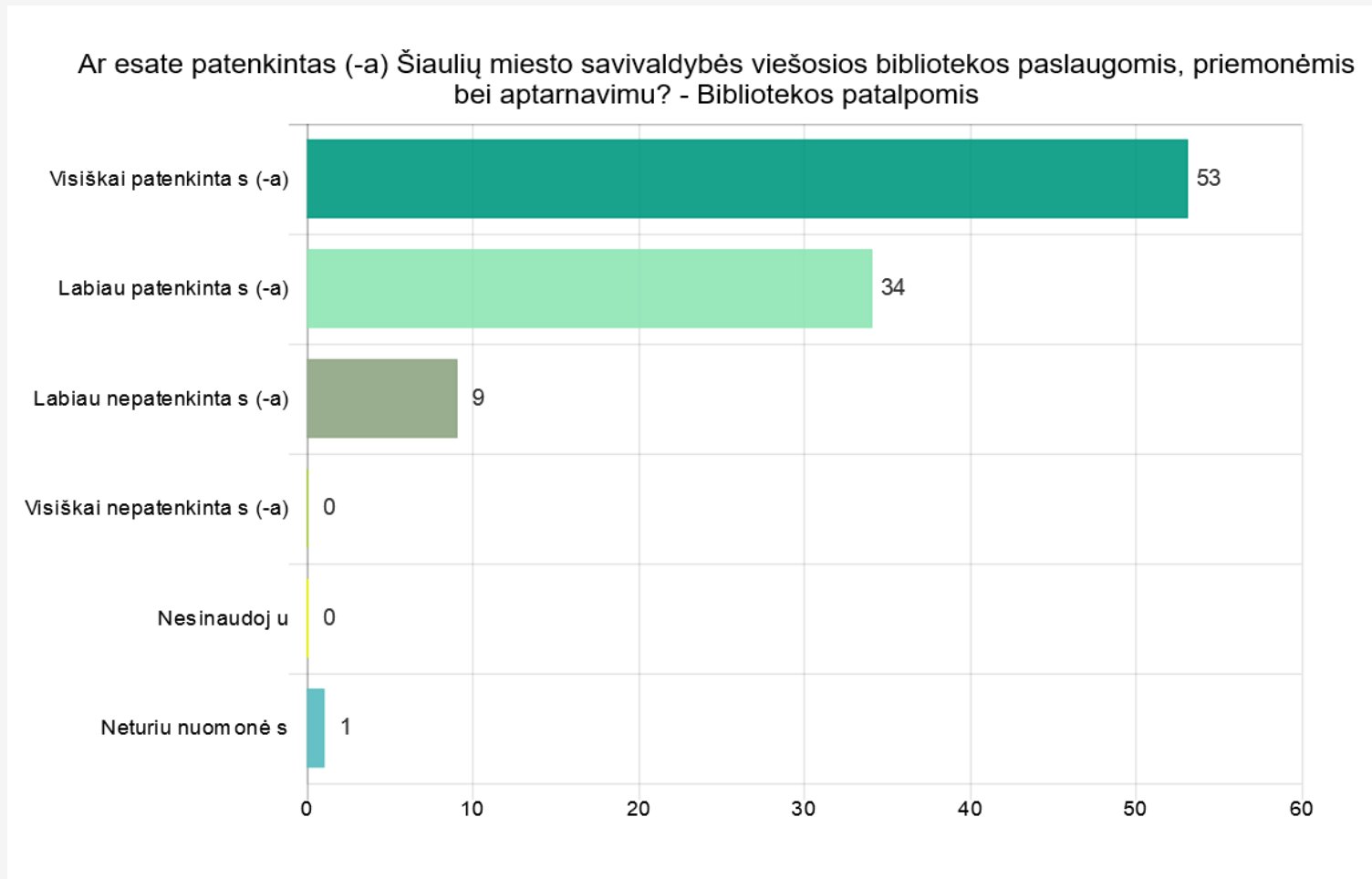
Lankytojų pasitenkinimas aptarnavimo kokybe (informacijos suteikimu, paslaugumu ir pan.)

Apklausa parodė, kad 97 proc. respondentų patenkinti aptarnavimo kokybe.



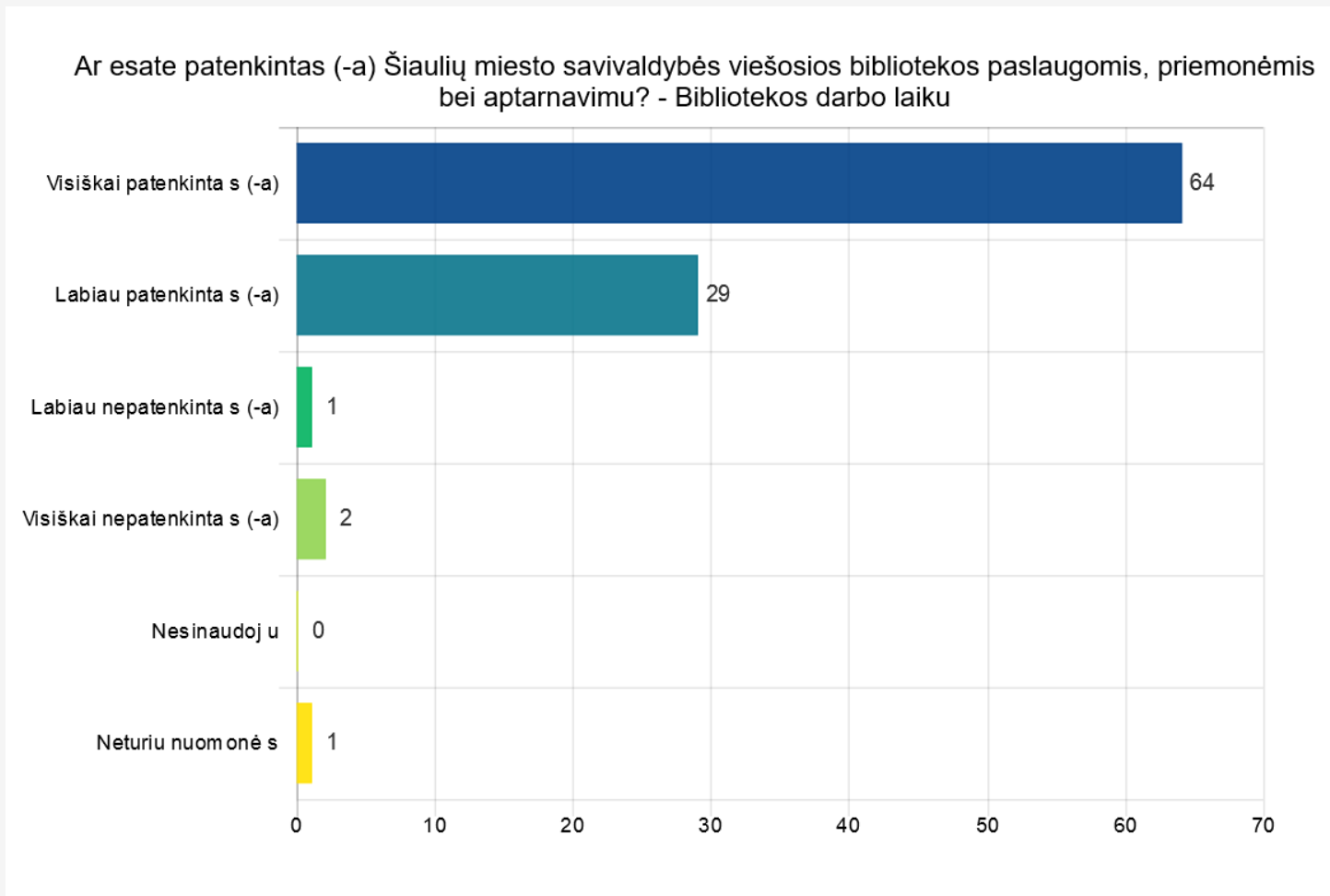
Lankytojų požiūris į bibliotekos patalpas

Apklausa parodė, kad 87 proc. respondentų patenkinti bibliotekos patalpomis, 9 proc. labiau nepatenkinti, kiti neturi nuomonės.



Lankytojų pasitenkinimas bibliotekos darbo laiku

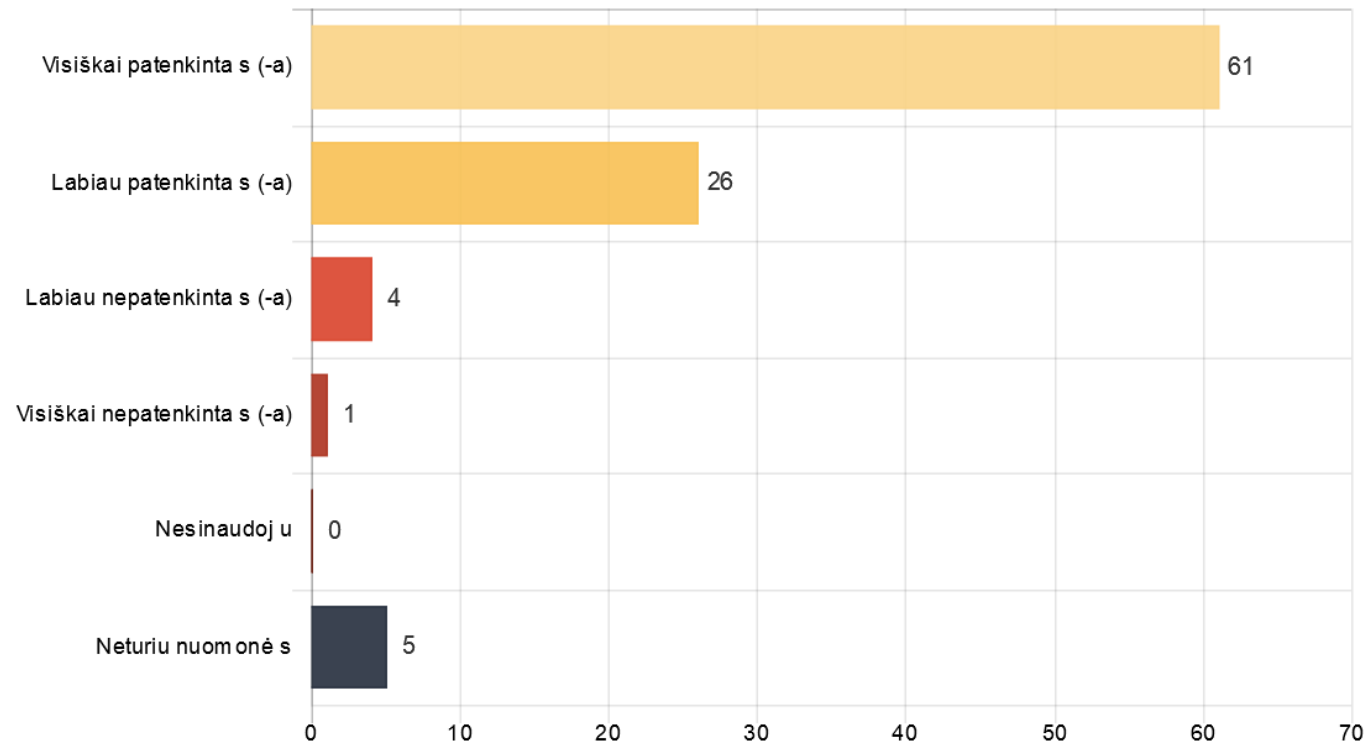
Apklausa parodė, kad 64 proc. visiškai patenkinti darbo laiku, 29 proc. labiau patenkinti, 3 proc. nepatenkinti, kiti neturi nuomonės.



Lankytojų pasitenkinimas nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje

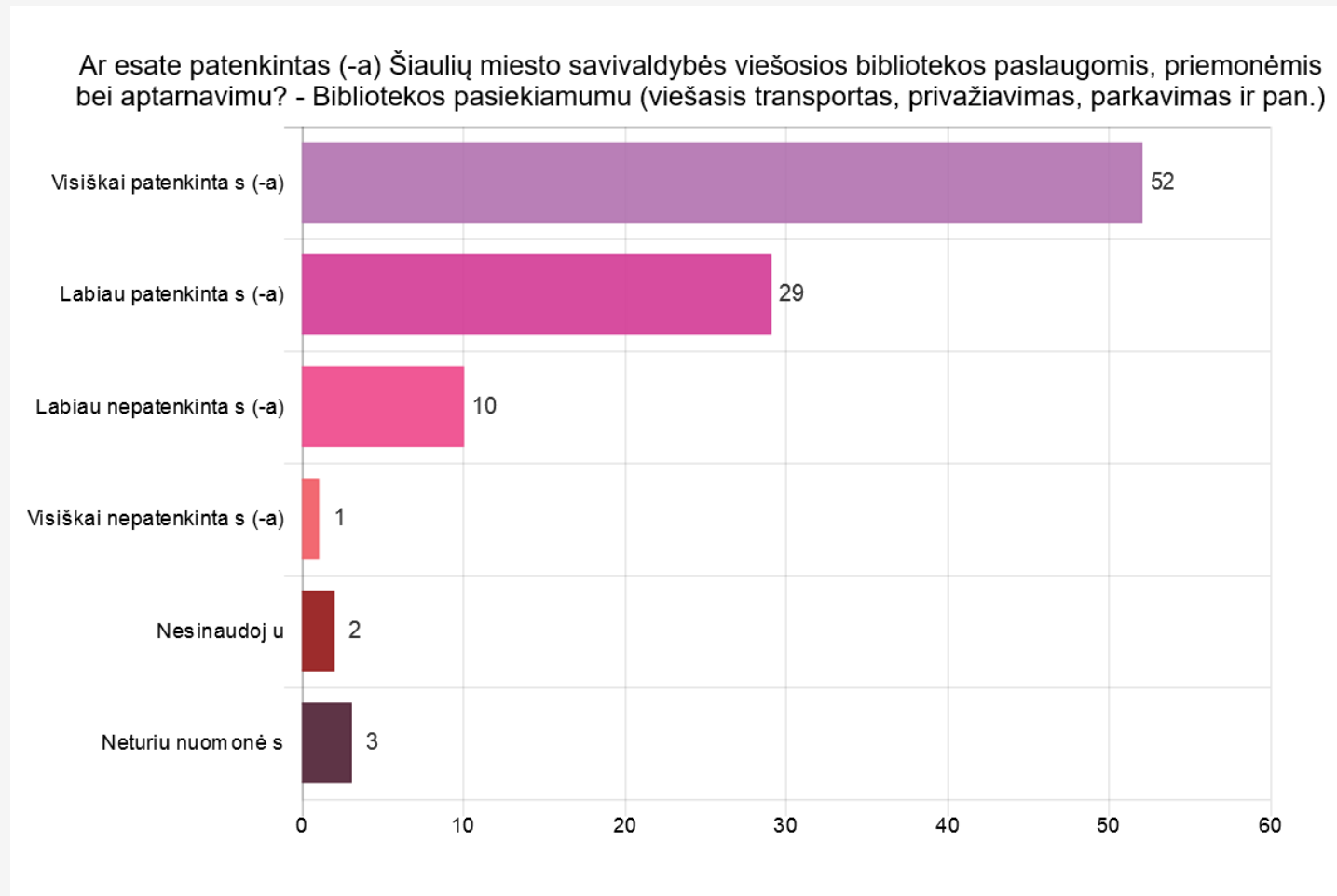
Apklausa parodė, kad 61 proc. visiškai patenkinti nuorodomis bibliotekoje, 26 proc. labiau patenkinti, 4 proc. labiau nepatenkinti, 1 proc. visiškai nepatenkinti, kiti – neturi nuomonės.

Ar esate patenkintas (-a) Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu? - Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.)



Lankytojų patenkinimas bibliotekos pasiekiamumu

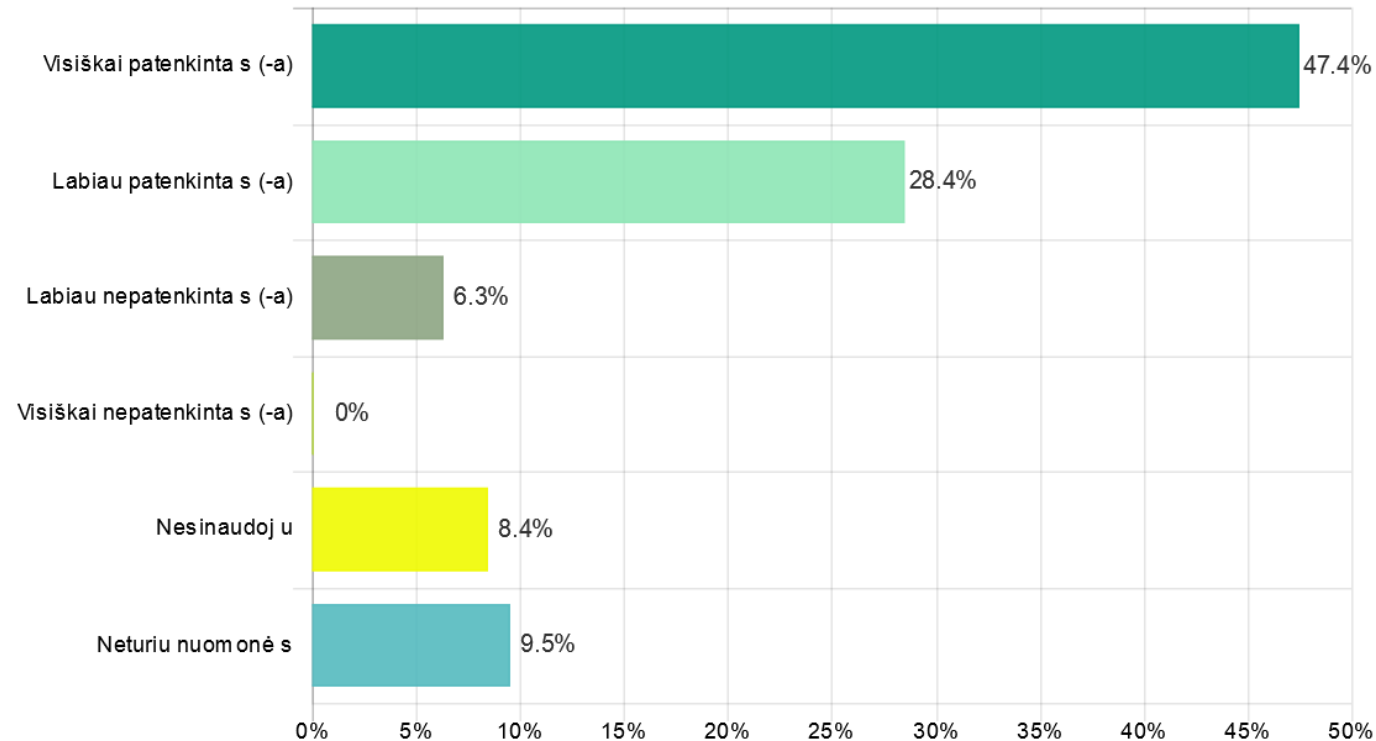
81 proc. respondentų patenkinti bibliotekos pasiekiamumu, 11 proc. nepatenkinti, kiti nesinaudoja ar neturi nuomonės.



Lankytojų pasitenkinimas informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (bibliotekos interneto svetainė, „Facebook“ paskyra ir pan.)

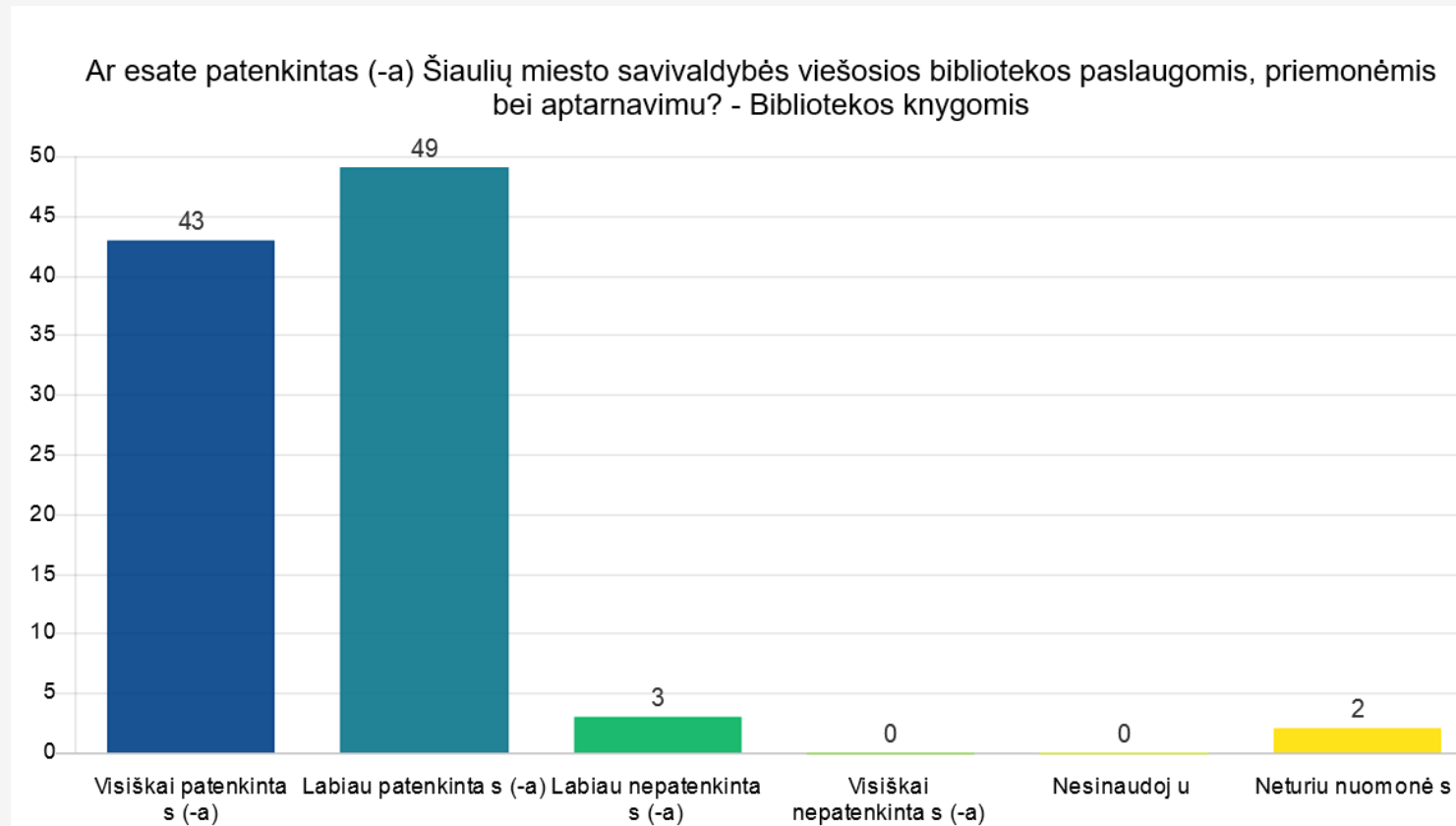
77 proc. respondentų patenkinti informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą, 6 proc. nepatenkinti, kiti neturi nuomonės ar nesinaudoja.

Ar esate patenkintas (-a) Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu? - Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (tinklaraštis, "Facebook" paskyra ir pan.)



Lankytojų pasitenkinimas bibliotekos knygomis

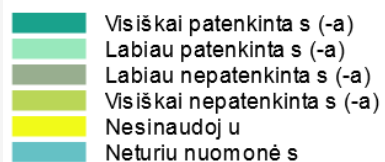
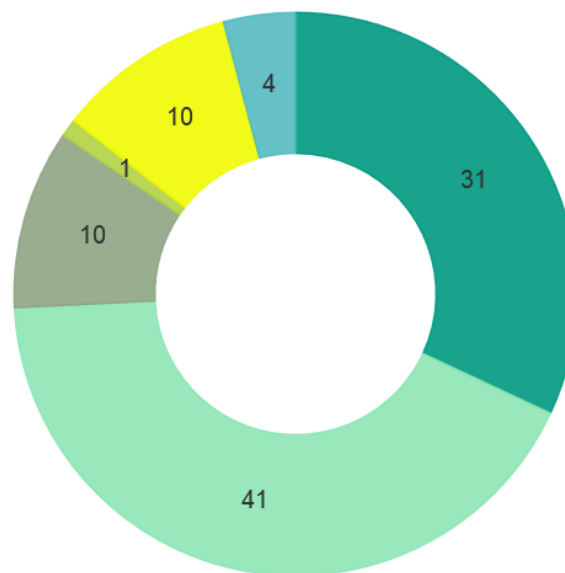
Apklausa parodė, kad 92 proc. respondentų patenkinti bibliotekoje esančiomis knygomis, 3 proc. labiau nepatenkinti, kiti neturi nuomonės.



Lankytojų pasitenkinimas bibliotekos periodiniais leidiniais

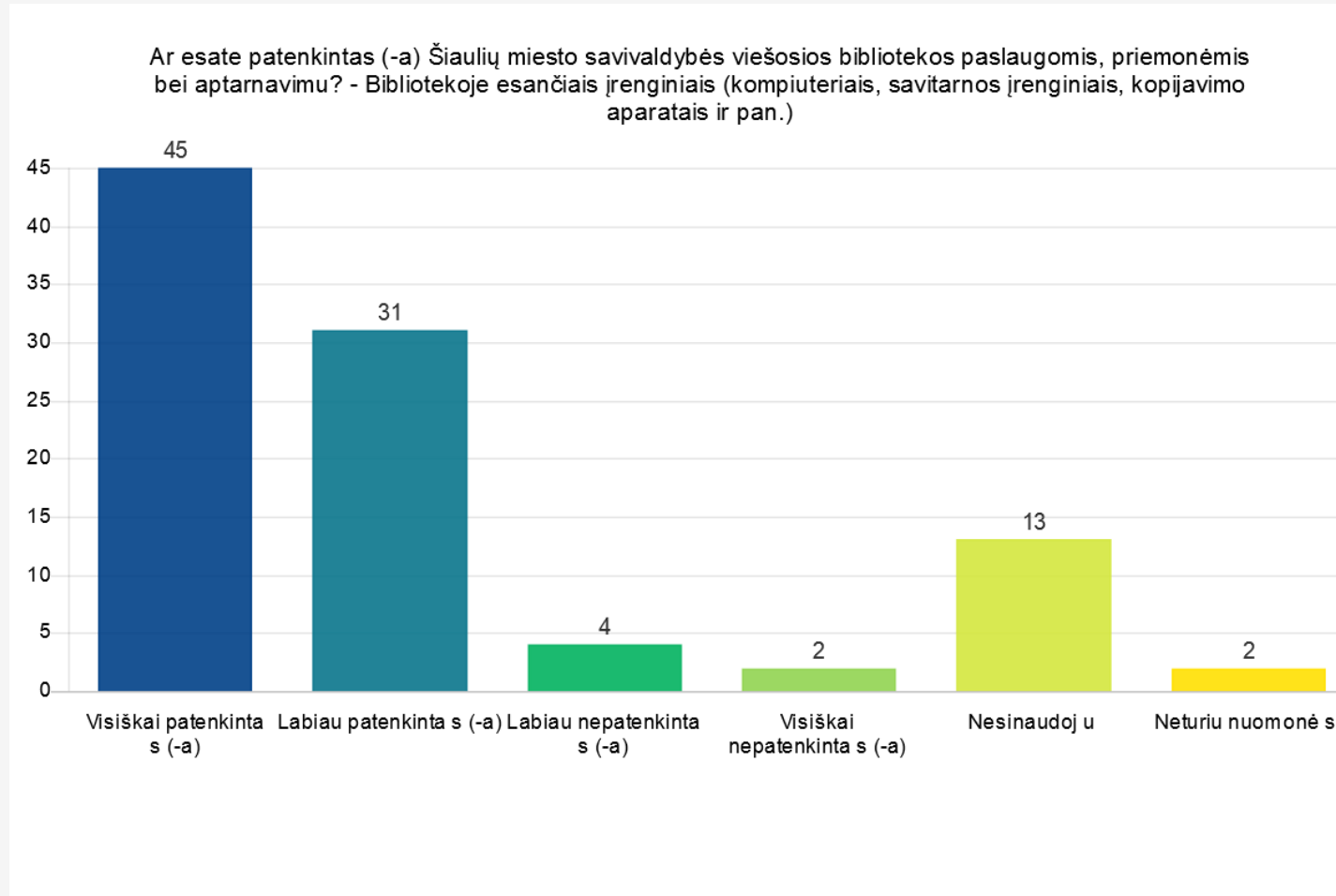
72 proc. respondentų patenkinti periodiniais leidiniais bibliotekoje, 11 proc. nepatenkinti, 14 proc. nesinaudoja ar neturi nuomonės.

Ar esate patenkintas (-a) Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu? - Bibliotekos periodiniais leidiniais



Lankytojų pasitenkinimas bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, kopijavimo aparatais ir kt.)

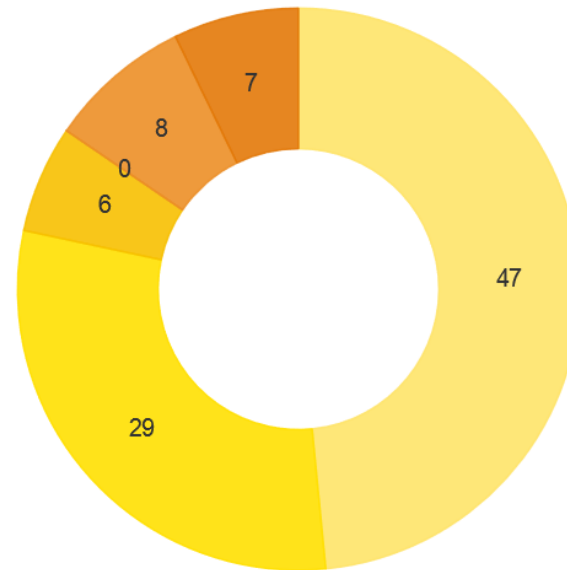
76 proc. respondentų patenkinti bibliotekoje esančiais įrenginiais, 6 proc. nepatenkinti, 15 proc. nesinaudoja ar neturi nuomonės.



Lankytojų pasitenkinimas bibliotekos renginiais

76 proc. respondentų patenkinti bibliotekos renginiais, 6 proc. – nepatenkinti, 15 proc. – neturi nuomonės ar nesinaudoja paslauga.

Ar esate patenkintas (-a) Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu? - Bibliotekos renginiais

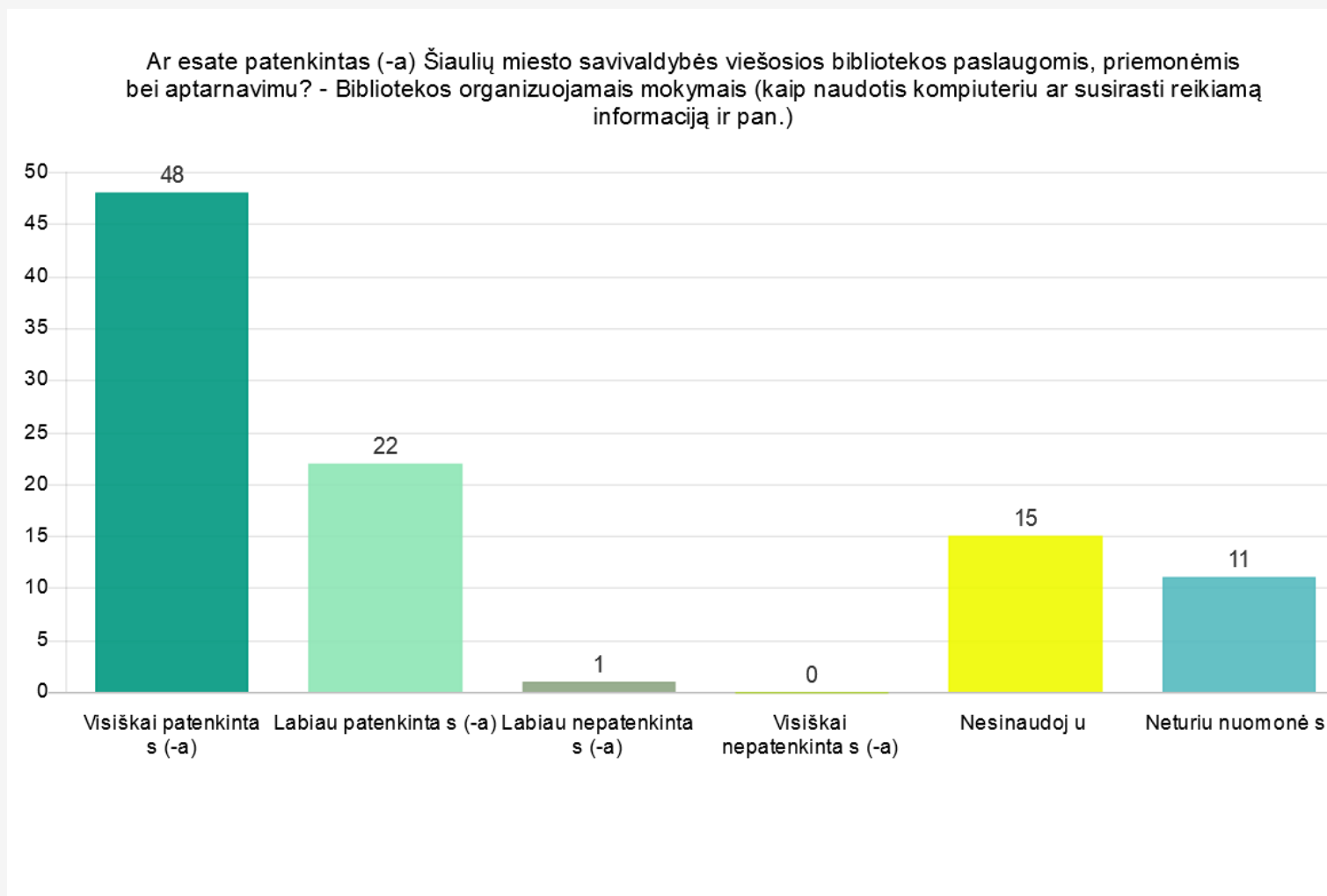


- Visiškai patenkinta s (-a)
- Labiau patenkinta s (-a)
- Labiau nepatenkinta s (-a)
- Visiškai nepatenkinta s (-a)
- Nesinaudoj u
- Neturiu nuomonė s



Lankytojų pasitenkinimas bibliotekos organizuojamais mokymais

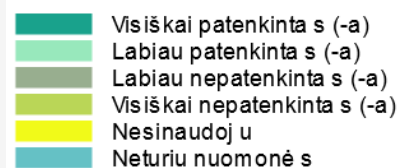
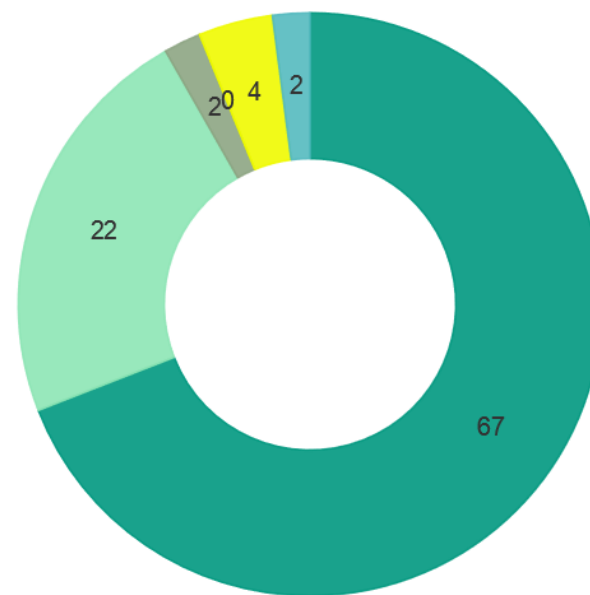
70 proc. respondentų patenkinti mokymais, 1 proc.– nepatenkinti, 26 proc. nesinaudoja ar neturi nuomonės.



Lankytojų pasitenkinimas bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba

89 proc. respondentų patenkinti bibliotekininkų pagalba, 2 proc. – nepatenkinti, 6 proc. – neturi nuomonės ar nesinaudoja.

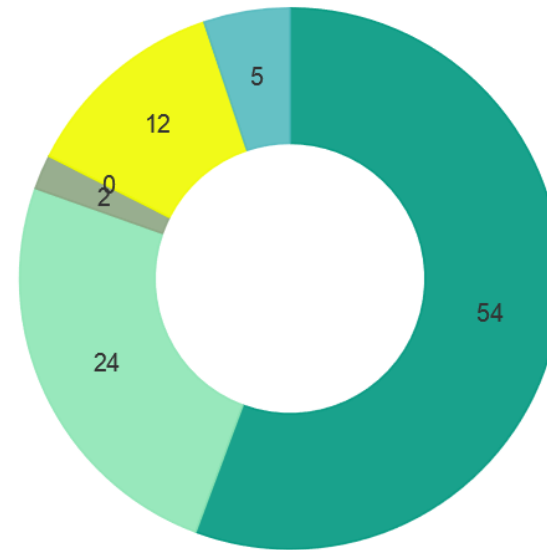
Ar esate patenkintas (-a) Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu? - Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija



Lankytojų patenkinimas bibliotekos elektroninėmis paslaugomis (el. katalogu ir kt.)

78 proc. respondentų patenkinti elektroninėmis paslaugomis, 2 proc. – nepatenkinti, 17 proc. – nesinaudoja ar neturi nuomonės.

Ar esate patenkintas (-a) Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu? - Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.)

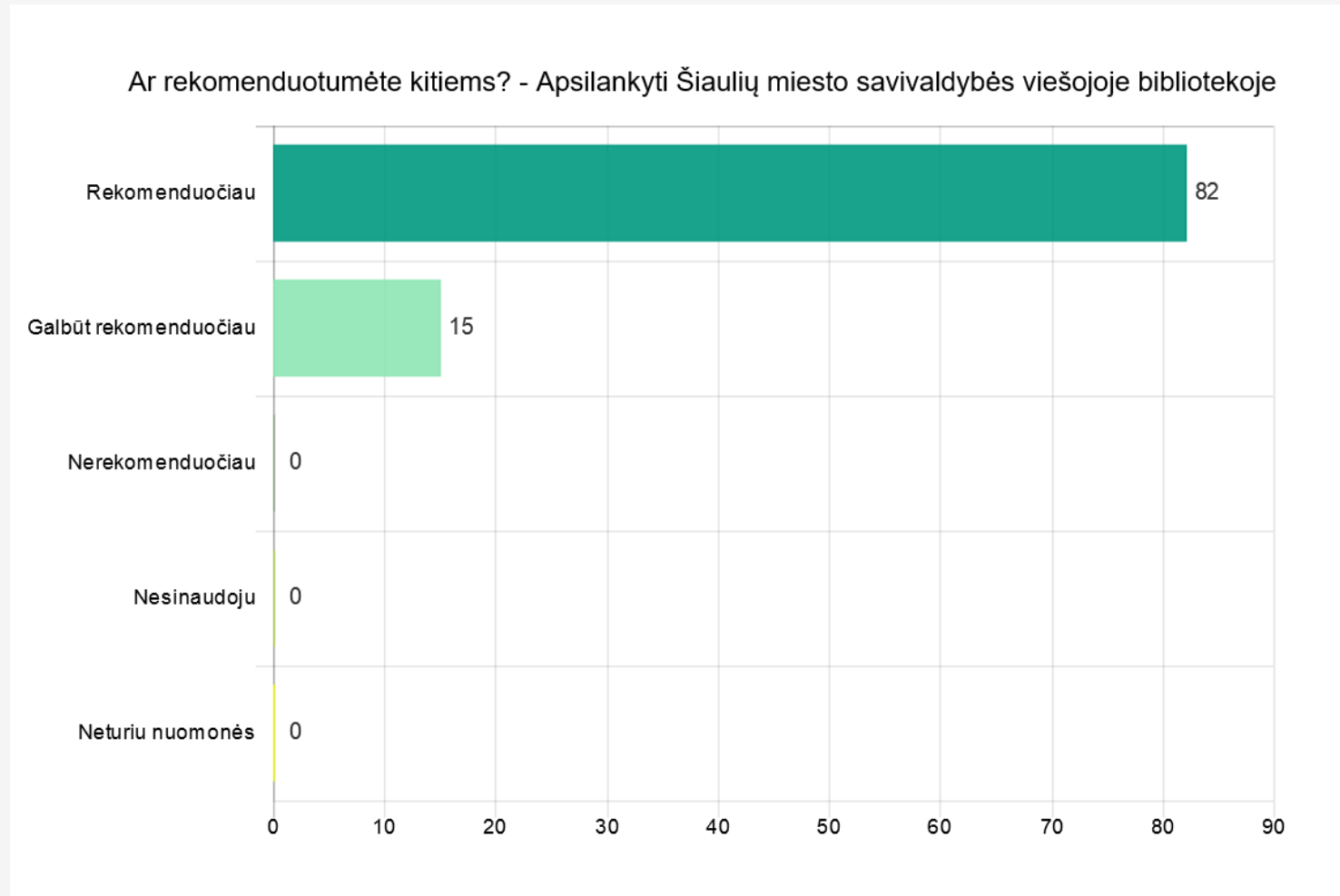


- Visiškai patenkinta s (-a)
- Labiau patenkinta s (-a)
- Labiau nepatenkinta s (-a)
- Visiškai nepatenkinta s (-a)
- Nesinaudoj u
- Neturiu nuomonės



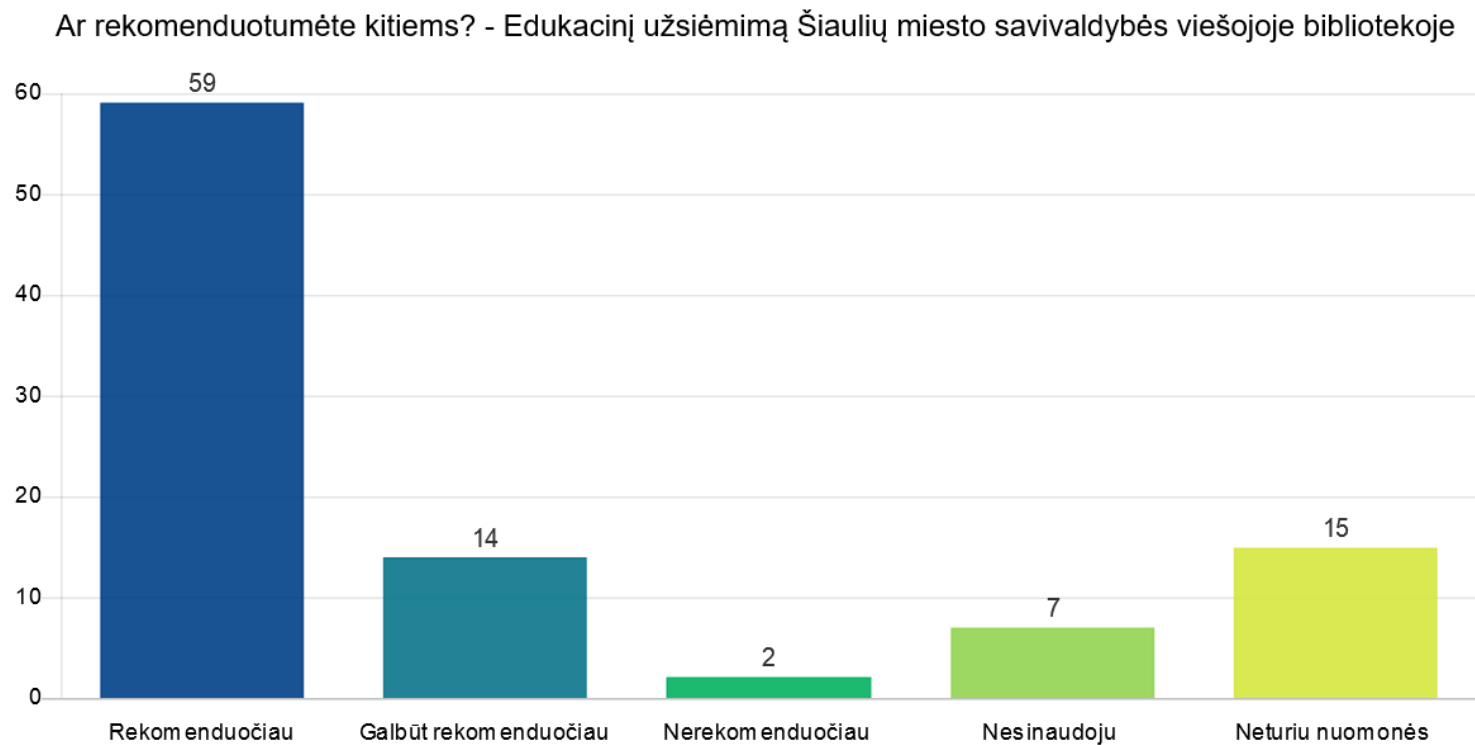
Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti Šiaulių miesto savivaldybės viešojoje bibliotekoje?

82 proc. respondentų rekomenduotų apsilankyti bibliotekoje, 15 proc. – galbūt rekomenduotų.



Ar rekomenduotumėte kitiems edukacinį užsiėmimą Šiaulių miesto savivaldybės viešojoje bibliotekoje?

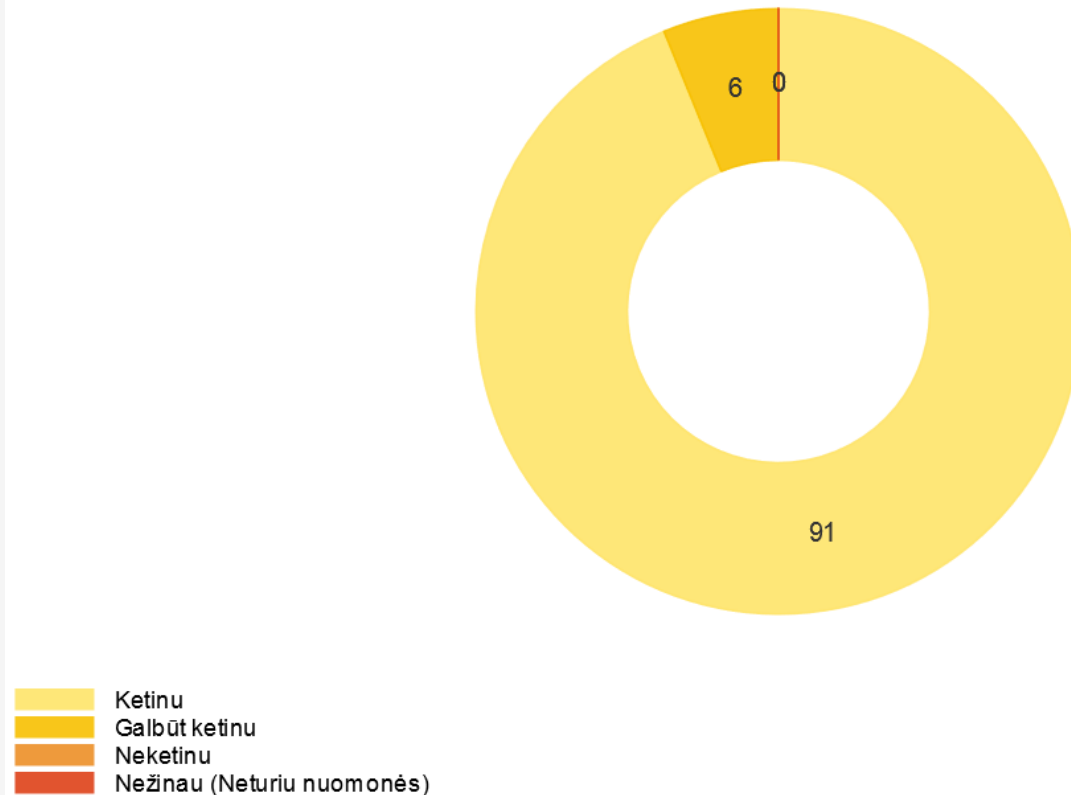
59 proc. respondentų rekomenduotų edukacinį užsiėmimą bibliotekoje, 14 proc. – galbūt rekomenduotų, 2 proc. – nerekomenduotų, 15 proc.– neturi nuomonės, 7 proc. – nesinaudoja paslauga.



Ar ketinate lankytis Šiaulių miesto savivaldybės viešojoje bibliotekoje?

91 proc. respondentų ketina lankytis bibliotekoje, 6 proc. – galbūt ketina.

Ar ketinate lankytis Šiaulių miesto savivaldybės viešojoje bibliotekoje ateityje?



Respondentų siūlymai, komentarai

- Reikia pasidžiaugti gerais dalykais, kurių nemažai yra bibliotekoje. Tai ir paslaugūs darbuotojai, nemokamos prieigos prie interneto, knygų pasirinkimas, edukaciniai užsiėmimai vaikams ir t. t. Labai smagu, kad stengiatės tobulėti ir tikiu, kad nebijote naujovių bei sekate lankomumo rodiklius.
- Dėkoju abonemento darbuotojoms už parinktas knygas, paslaugumą, geranoriškumą, supratimą.
- Daugiau naujų įdomių knygų bibliotekoje. Ačiū darbuotojoms, sėkmės.
- Reikalinga iš tolo matoma bibliotekos iškaba.
- Puiki biblioteka, su puikiomis ir maloniomis darbuotojomis, gera čia sugrįžti kiekvieną dieną :) Norėčiau, kad prie visų skyrių būtų dėžės knygoms atiduoti ne darbo metu. Ne visuose skyriuose galima užsisakyti knygas internetu, o tai labai patogiu.
- Bibliotekos filialuose trūksta populiarių knygų. Gal galima nepopuliaras perkelti į saugyklą, o populiarias ir skaitomas padalinti tarp filialų.
- Dažnai lankausi Lieporių bibliotekoje / skaitykloje, esu dažnas renginių, užsiėmimų, mokymų dalyvis. Didžiausias ačiū personalui, ypač Nijolei ir Reginai – renginių kokybė ir įvairovė super...



Respondentų siūlymai, komentarai

- Labai esu patenkinta bibliotekos darbuotojomis ir jų kompetencija.
- Dėkoju darbuotojoms už kokybišką ir greitą aptarnavimą parenkant, rekomenduojant ir užsakant knygas.
- Viskas gerai su biblioteka (Tilžės g.): puikūs renginiai, daug naujų knygų, intensyviai vyksta mokymai. Bet aplinka nejauki. Namus, kuriuose yra kultūros įstaigos Savivaldybei privalu sutvarkyti.
- Bibliotekoms reikia skirti daugiau lėšų patalpų jaukinimui, kad būtų gera čia atėjus atsisėti, ilgiau pabūti.
- Rengti kuo daugiau įdomių susitikimų, daugiau renginių jaunimui.
- Mažai gaunama periodinių spaudinių (bibliotekoje Aido g. 27). Čia vyksta tikrai įdomių renginių, bet trūksta vietos knygoms. Aptarnavimas puikus, ačiū paslaugoms darbuotojoms.
- Reikėtų daugiau atskirų erdvių, mielų kampelių bibliotekoje. Daugiau naujų stalo žaidimų bibliotekoje.
- Ačiū, kad esate pietiniame rajone, nors vienas kultūros židinyš.



Respondentų siūlymai, komentarai

- Paslaugios ir protingos darbuotojos, sugebančios patarti ir išmokyti kompiuterinio raštingumo kiekvieną to pageidaujantį lankytoją.
- Siūlyčiau platesnės knygų įvairovės, filosofinių, psichologinių naujų leidinių.
- Vaikams skirti daugiau renginių apie rašytojus, knygas, stengtis sudominti skaitymu.
- Šiaulių Viešojoje bibliotekoje (Komiksų centre) galėtų vaikams bei suaugusiems, kurie domisi komiksais, daugiau (plačiau) skleisti apie Komiksų istoriją, jų atsiradimą...
- Siūlyčiau edukacijas vaikams bibliotekose organizuoti taip, kad triukšmas kuo mažiau trukdytų bibliotekos lankytojams.
- Norisi daugiau susitikimų su rašytojais.
- Man sunku patekti į artimiausią biblioteką, joje reikia lifto.
- Siūlau įrengti vandens ir kavos aparatus.
- Bibliotekos filialuose dirba malonios ir profesionalios bibliotekininkės. Visada suteikiama visa reikalinga darbiui ir studijoms reikalinga informacija. Tik norėtusi, kad labiau prieinama taptų specializuota literatūra, kurios didžiąją dalį šiuo metu įmanoma gauti tik skaityklose naudotis vietoje.



Apibendrinimas

Tyrimas parodė, kad 85 proc. respondentų bibliotekose lankosi dažnai (27 proc. dažniau nei kartą per savaitę, 15 proc. kartą per savaitę, 16 proc. kartą per keletą savaitių, 27 proc. kartą per mėnesį).

- Bibliotekos paslaugomis, aptarnavimo kokybe patenkinti 83 proc. respondentų:
 - bibliotekos patalpomis – 87 proc.
 - bibliotekos darbo laiku – 93 proc.;
 - informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą – 77 proc.;
 - nuorodomis bibliotekoje – 87 proc.;
 - bibliotekoje esančiomis knygomis – 92 proc.;
 - bibliotekoje esančiais periodiniais leidiniais – 72 proc.;
 - bibliotekoje esančiais kompiuteriais, kopijavimo aparatais ir kita įranga – 76 proc.;
 - bibliotekos renginiais – 76 proc.;
 - bibliotekoje organizuojamais mokymais – 70 proc.;
 - bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba – 89 proc.;
 - bibliotekos elektroninėmis paslaugomis – 78 proc.
- 82 proc. respondentų rekomenduotų kitiems apsilankyti Šiaulių miesto savivaldybės viešojoje bibliotekoje.
- Edukacinį užsiėmimą Šiaulių miesto savivaldybės viešojoje bibliotekoje rekomenduotų – 59 proc. respondentų.
- 91 proc. respondentų ketina ir toliau lankytis Šiaulių miesto savivaldybės viešojoje bibliotekoje.





Apklausą atliko
Šiaulių miesto savivaldybės
viešosios bibliotekos
vyr. metodininkė bibliotekinei veiklai Marytė Eitutienė