



**MOLĖTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS  
VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS  
TYRIMO ATASKAITA**

**Molėtai**

**2024 m.**

## 1. TIKSLAI, UŽDAVINIAI, METODIKA

Lietuvos Respublikos Kultūros ministras 2017 m. patvirtino įsakymą „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“, pagal kurią kultūros įstaigos turi kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kartą per 2 metus) įsivertinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Laikantis minėto įsakymo, Molėtų rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje (toliau tekste – MRSVB) 2024 m. atlikta apklausa „Vartotojų pasitenkinimas bibliotekos teikiamomis paslaugomis“. Apklausa pradėta vykdyti 2024 m. kovo 1 dieną ir baigta balandžio 21 dieną.

### **Tyrimo tikslas:**

1. Nustatyti esamą MRSVB vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

### **Tyrimo uždaviniai:**

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

Atliktas tyrimas yra **aprašomojo tipo**.

Pirminių duomenų surinkimui naudotas **apklausos metodas**, respondentams buvo pateikiama anketa su klausimais (priedas nr. 1). Klausimai buvo pateikiami dviem būdais: elektroninė anketa (sukurta interneto platformoje „Google Forms“) ir popierinės anketos, kurios buvo prieinamos visuose MRSVB filialuose. Elektroninės apklausos nuoroda buvo skelbiama bibliotekos svetainėje, bibliotekos socialinių tinklų (Facebook, Instagram) paskyrose, naujienlaiškiuose.

**Anketą sudarė** 10 klausimų, suskirstytų į tris logines dalis: lankymosi bibliotekoje įpročiai, MRSVB paslaugų, priemonių ir aptarnavimo kokybės vertinimas ir socialinė-demografinė respondentų charakteristika.

**Tikslinė tyrimo grupė** – MRSVB vartotojai. Iš viso šio tyrimo metu buvo apklausti 176 žmonės. Užpildyta 101 internetinė ir 75 popierinės anketos.

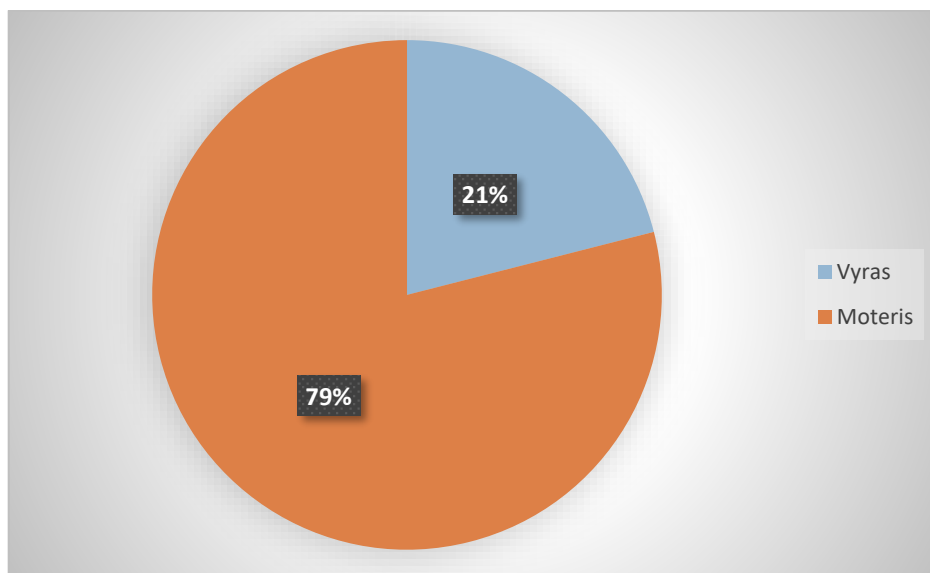
## 2. TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

### 2.1. DEMOGRAFINĖ RESPONDENTŲ CHARAKTERISTIKA

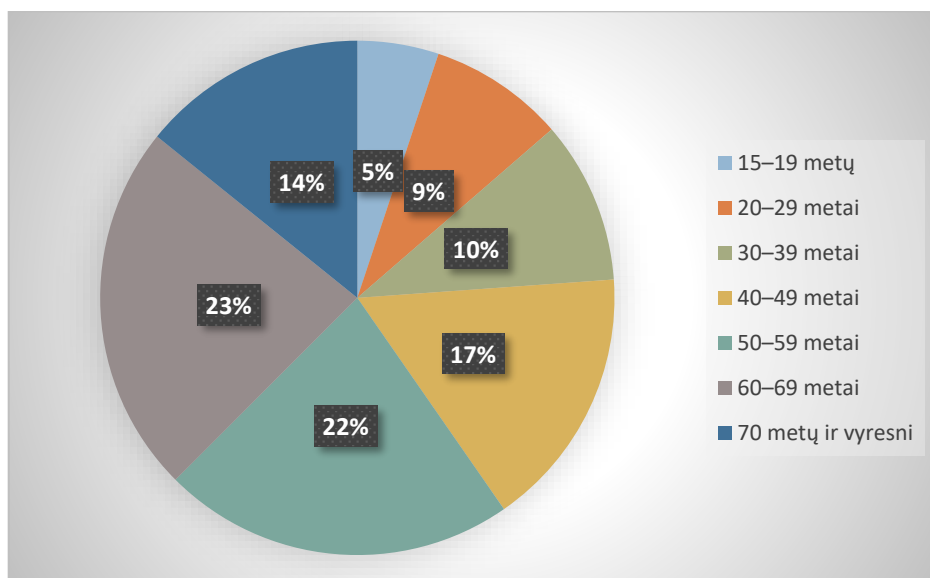
Atlikta apklausa parodė, jog dauguma MRSVB lankytojų yra moterys: 79 % anketų užpildė moterys (139), tuo tarpu vyrai užpildė 21 % anketų (37) (pav. nr. 1). Remiantis amžiaus statistika,

didžioji dalis lankytojų yra vyresnio amžiaus žmonės. Daugiausiai apklausoje dalyvavo 60–69 m. amžiaus grupei (41; 23 %) ir 50–59 m. (39; 22 %) amžiaus grupei priklausantys žmonės. Mažiausiai apklausos anketų užpildė 15–19 m. (9; 5 %) ir 20–29 m. (15; 9 %) amžiaus grupių atstovai. Kitose amžiaus grupėse rezultatai pasiskirstė taip: 40–49 m. – 17 % (29), 70 metų ir vyresni – 14 % (25), 30–39 m. – 10 % (18) (pav. nr. 2). Būtina pažymėti, kad apklausoje nedalyvavo vaikai iki 15 metų.

**1 paveikslas.** Respondentų pasiskirstymas pagal lytį.



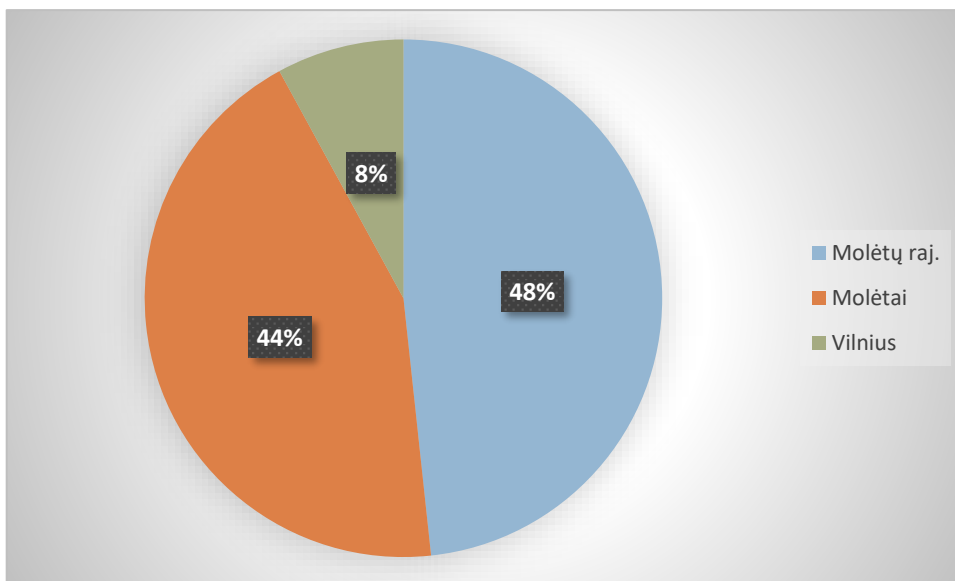
**2 paveikslas.** Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.



Pagal nurodytą gyvenamąją vietą rezultatai pasiskirstė taip: 44 % (77) respondentų kaip gyvenamąją vietą nurodė Molėtų miestą, 48 % (85) respondentai nurodė gyvenantys Molėtų rajone, 8 % (14) respondentų nurodė gyvenantys Vilniuje (pav. nr. 3). Kiekvienais metais stebint Molėtų

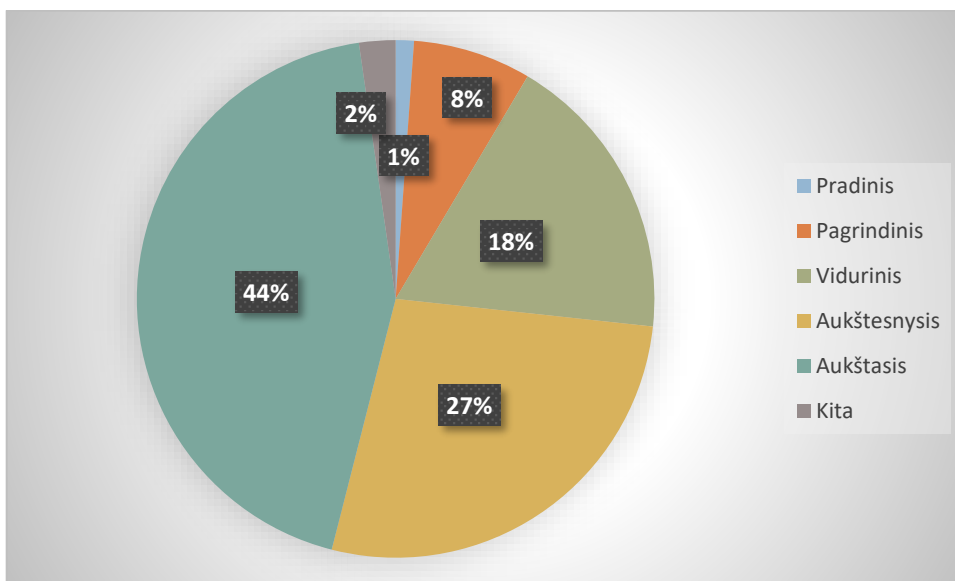
rajono gyventojų, o tuo pačiu ir MRSVB vartotojų sezoniškumą, nestebina gana nemažas procentas bibliotekos vartotojų iš Vilniaus.

**3 paveikslas.** Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą.



Daugiausiai apklausos dalyvių nurodė turintys aukštąjį išsilavinimą (77; 44 %). Kiek mažesnė dalis apklaustųjų turi aukštesnįjį išsilavinimą (48; 27 %), dar mažesnė – vidurinį (32; 18 %). Mažiausiai respondentų yra įgiję pagrindinį (13; 8 %) ir pradinį (2; 1 %) išsilavinimą. Keturi respondentai prie klausimo apie savo išsilavinimą pažymėjo pasirinkimą „Kita“ (2 %) (pav. nr. 4).

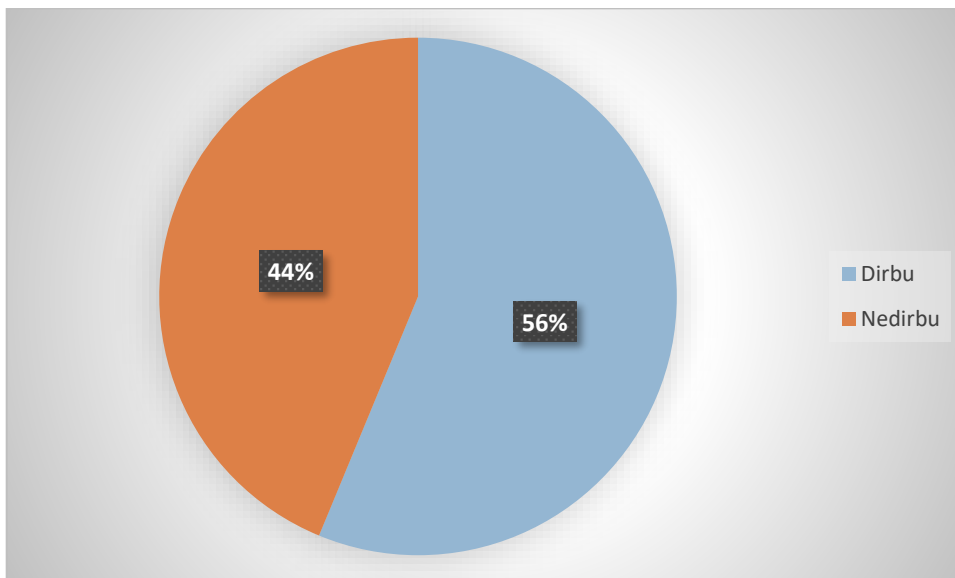
**4 paveikslas.** Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.



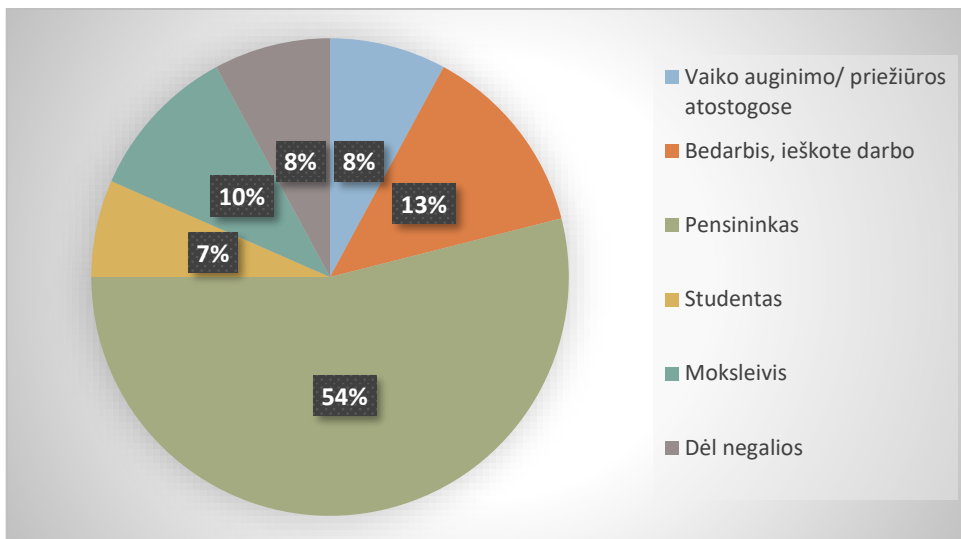
Remiantis apklausos duomenimis, respondentai pagal užimtumą pasiskirstė panašiai: 99 respondentai nurodė dirbantys (56 %), nedirbančių asmenų – 77 (44%) (pav. nr. 5). Daugiausiai

nedirbančių yra pensininkai (41; 54 %), bedarbiai ir ieškantys darbo (10; 13 %), moksleiviai (8; 10 %), asmenys, esantys vaiko auginimo/priežiūros atostogose (6; 8 %), nedirbantys dėl negalios (6; 8 %), studijuojantys (5; 7 %) (pav. nr. 6).

**5 paveikslas.** Respondentų pasiskirstymas pagal užimtumą.



**6 paveikslas.** Respondentų pasiskirstymas pagal nedarbo priežastis.

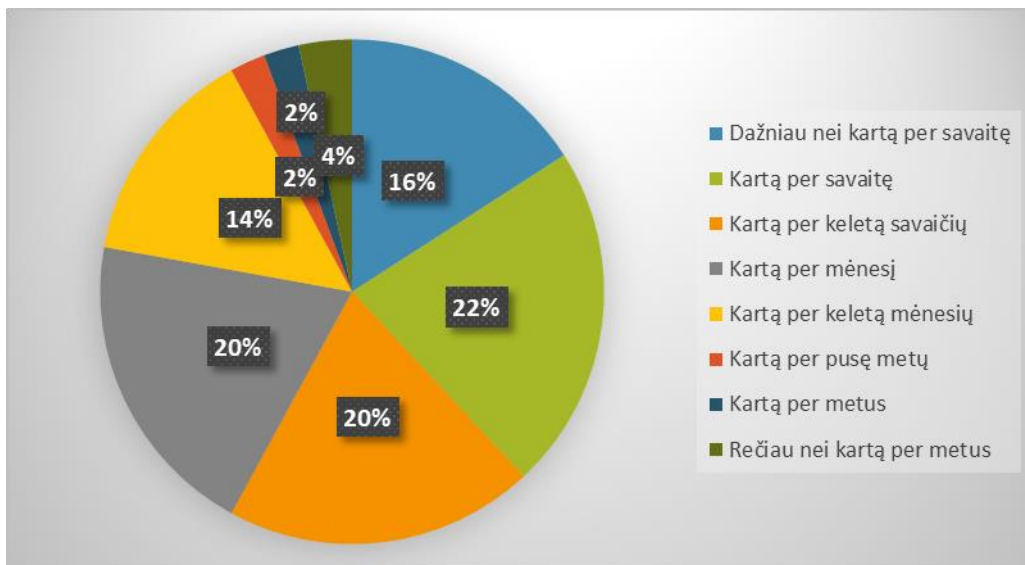


## 2.2. VARTOTOJŲ LANKYMOSI BIBLIOTEKOJE ĮPROČIAI

Apklauskos metu respondentų buvo teiraujama apie lankymosi bibliotekoje įpročius. Džiugu, jog daugiausiai respondentų pažymėjo, jog MRSVB lankosi bent vieną kartą per savaitę (39; 22 %). Vos kiek mažiau žmonių pažymėjo, kad bibliotekoje lankosi kartą per kelias savaites (35; 20 %) ir kartą per mėnesį (35; 20 %). Dažniau nei kartą per savaitę bibliotekoje lankosi 16 % (28) respondentų.

Kartą per keletą mėnesių bibliotekoje apsilanko 14 % (25) respondentų. Kartą per pusę metų bibliotekoje lankosi 2 % (4) respondentų, kartą per metus – taip pat 2 % (4) respondentų. Rečiau nei kartą per metus MRSVB apsilanko 4 % (6) respondentų (pav. nr. 7).

**7 paveikslas.** Respondentų lankymosi bibliotekoje įpročiai.

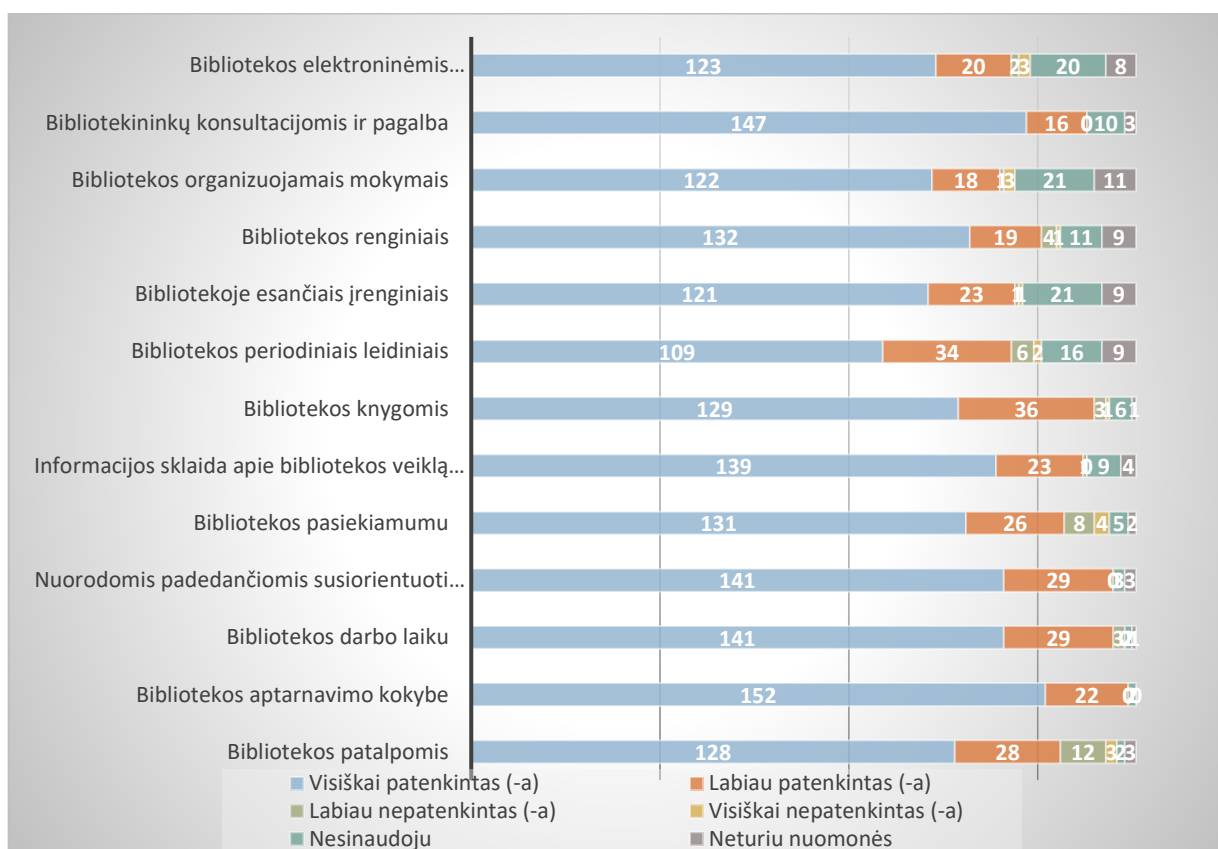


### 2.3. VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS, PRIEMONĖMIS IR APTARNAVIMU

Siekiant išsiaiškinti, ar apklausos dalyviai yra patenkinti bibliotekos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu, respondentams buvo pateiktas klausimas, kuriame reikėjo įvertinti 13 įvairių biblioteką apimančių aspektų. Atsakymai parodė, kad respondentai yra visiškai ir labiau patenkinti bibliotekos aptarnavimo (paslaugumas, informacijos suteikimas ir kt.) kokybe (174; 99%). Respondentai anketoje paliko daug komentarų, skirtų puikiam aptarnavimui (pvz.: „ačiū darbuotojams už profesionalumą“, „puikios darbuotojos tiek suaugusiųjų, tiek vaikų skyriuje“). Vienodai pasiskirstė ir pasitenkinimas bibliotekos darbo laiku bei nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje – lankytojai šiais bibliotekos aspektais yra visiškai ir labiau patenkinti (170; 96 %). Bibliotekos patalpomis visiškai ir labiau patenkinti yra 89 % respondentų (156), o visiškai ir labiau nepatenkinti – 8 % (15) respondentų. Komentarų skiltyje buvo palikti keli atsiliepimai, kuriuose atkreipiamas dėmesys į tam tikruose MRSVB kaimų filialuose esančias nepatogias sąlygas, pavyzdžiui, į šaltas patalpas, nesutvarkytus santechninius mazgus (pvz.: „trūksta šilumos, nėra vandens Žalvarių bibliotekoje“, „bibliotekoje reiktų tualetu, vandens“). Bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.) visiškai ir labiau patenkinti 89 % (157) respondentų. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (tinklaraštis,

„Facebook“ paskyra ir pan.) visiškai ir labiau patenkinti yra 92 % (162) respondentai. 93 % apklausos dalyvių yra visiškai ir labiau patenkinti bibliotekos knygų fondu (165). Tuo tarpu bibliotekos periodiniais leidiniais visiškai ir labiau patenkinti 81 % (143) respondentų. Ir vis tik anketos komentaru skiltyje palikta nemažai pageidavimų turėti galimybę bibliotekoje skaityti daugiau ir įvairesnės periodinės spaudos (pvz.: „daugiau brangios periodikos, labai trūksta“, „daugiau laikraščių ir žurnalų“, „įdomesnių žurnalų“). Tyrimas parodė, kad labiau ir visiškai nepatenkinti periodiniais leidiniais yra 5 % (8) respondentų, tuo tarpu šiais leidiniais nesinaudoja 9 % (16) lankytojų, o nuomonės šiuo klausimu neturi 5 % (9) respondentai.

### 8 paveikslas. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis.

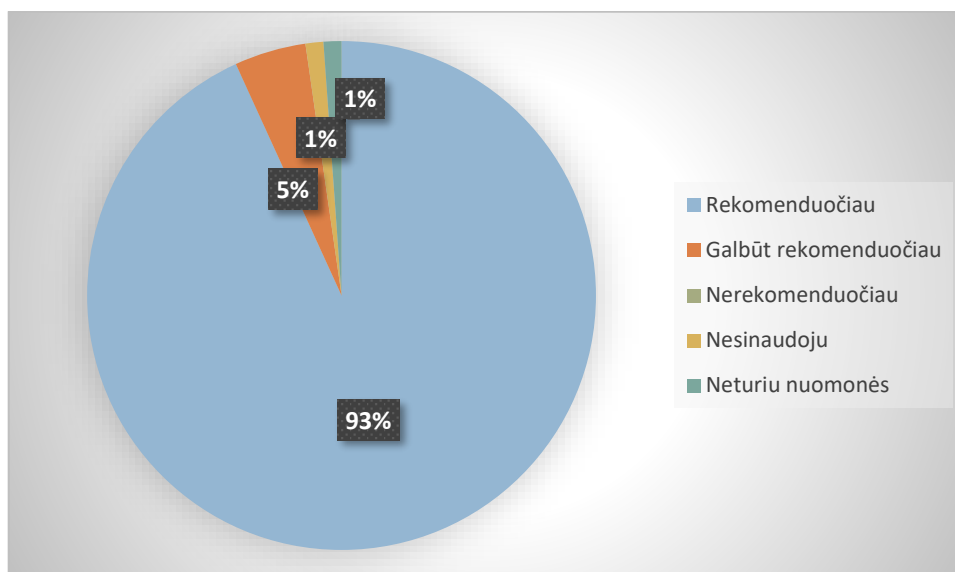


Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.) visiškai ir labiau patenkinti yra 82 % (144) respondentų, o šiais įrenginiais nesinaudoja 12 % (21) respondentų. Bibliotekoje organizuojamais renginiais visiškai ir labiau patenkinti yra 86 % (151) respondentų, tuo tarpu renginiuose visai nesilanko 6 % (11) respondentų. Tyrimo anketos komentaru skiltyje džiaugiamasi renginių kokybe (pvz.: „Biblioteka – jėga! Renginiai intelektualūs. Aptarnavimas – super.“). Bibliotekos organizuojamais mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.) visiškai ir labiau patenkinti 79 % (140) respondentų, labiau ir visiškai nepatenkinti – 3 % (4), mokymuose nedalyvauja 11 % (21) respondentų, neturi nuomonės –

5 % (11). Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija visiškai ir labiau patenkinti yra 92 % (163) respondentų. Anketos komentarų skiltyje lankytojai paliko daug komentarų, skirtų pagirti ir padėkoti bibliotekos darbuotojams už puikias rekomendacijas, paslaugumą, informacijos suteikimą (pvz.: „Nuostabios bibliotekininkės, niekur tokio aukšto lygio konsultacijos parenkant knygas negausi“, „Puikios bibliotekininkės, pats geriausias konsultavimas“, „Labai malonus personalas, visada pasiruošęs padėti ir parinkti knygas pagal kiekvieno skaitytojo skonį, ačiū.“). Bibliotekininkų konsultacijomis nesinaudoja 6 % (10) respondentų, nuomonės šiuo klausimu neturi 2 % (3) respondentų. Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis ir internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.) visiškai ir labiau patenkinti 81 % (143) respondentų, 11 % (20) respondentų lankydami bibliotekoje šiomis paslaugomis nesinaudoja, 5 % (8) respondentų šiuo klausimu nuomonės neturi. Visi aptartos tyrimo dalies rezultatai vizualiai pateikiami pav. nr. 8.

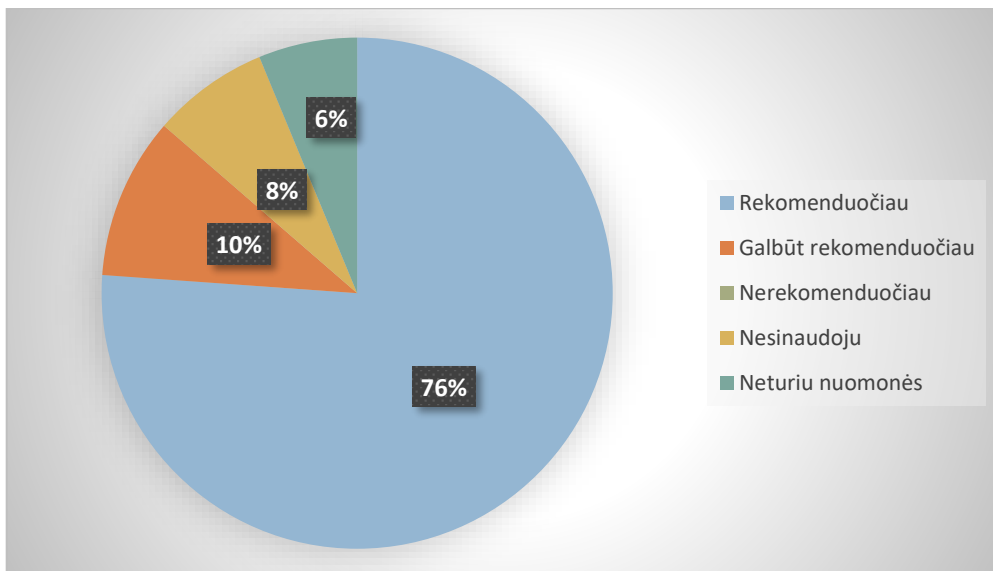
Respondentų teirautasi, ar jie rekomenduotų draugams, šeimos nariams apsilankyti bibliotekoje ir dalyvauti edukaciniame užsiėmime. Pagal apklausos duomenis, apsilankyti bibliotekoje rekomenduotų net 93 % (164) respondentų, galbūt rekomenduotų – 5 % (8) respondentų (pav. nr. 9).

**9 paveikslas.** Respondentų rekomendacija draugams, šeimos nariams apsilankyti bibliotekoje.



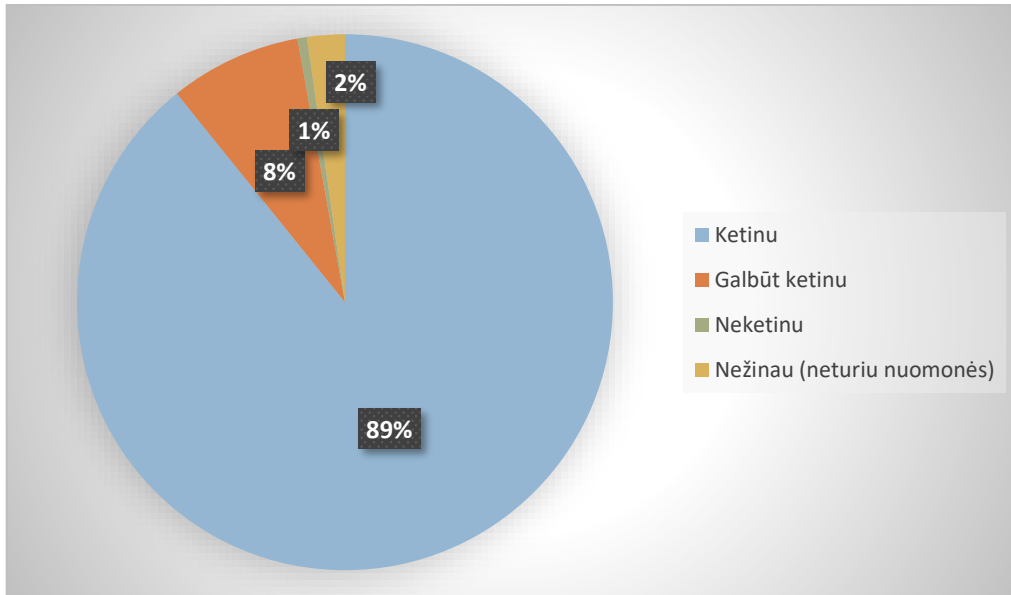
Rekomendacija dalyvauti bibliotekos organizuojamame edukaciniame užsiėmime kiek mažesnė: 76 % (134) rekomenduotų, 10 % (8) respondentų galbūt rekomenduotų, 8 % (13) respondentų šiuose edukaciniuose užsiėmimuose nedalyvauja, 6 % (11) – neturi nuomonės (pav. nr. 10).

**10 paveikslas.** Respondentų rekomendacija draugams, šeimos nariams dalyvauti edukaciniame užsiėmime.



Tyrimo dalyvių buvo teirautasi apie ketinimą lankytis bibliotekoje ateityje. Duomenys parodė, jog 89 % (157) respondentų MRSVB ketina lankytis ir ateityje, 8 % (14) respondentų nurodė galbūt apsilankysiantys ir ateityje, 2 % (4) nurodė nežinantys ar lankysis ateityje ir tik 1 % (1) atsakė, jog šioje bibliotekoje daugiau nebesilankys (pav. nr. 11).

**11 paveikslas.** Tyrimo dalyvių ketinimas lankytis bibliotekoje ateityje.



## 2.4. VARTOTOJŲ LŪKESČIAI

Tyrimo anketoje buvo pateikta komentarų skiltis, kurioje respondentai galėjo palikti savo atsiliepimus, komentarus, prabilti apie trūkumus, ką reikėtų tobulinti. Šioje skiltyje savo pasiūlymus bei komentarus pateikė 28 % (50) respondentų. Juos išnagrinėjus paaiškėjo tam tikros tendencijos.

22 iš 50-ies respondentai paliko teigiamus komentarus išreiškiančius jų dėkingumą bibliotekai ir jos darbuotojams, pasitenkinimą aptarnavimu bei teikiamomis paslaugomis (pvz.: „Labai malonu pas jus lankytis“, „Viskas vyksta puikiai, išradingai, puiki emocija, gražus bendravimas“, „Nuostabi biblioteka, visiems rekomenduoju ir labai ačiū šauniems darbuotojams, dėl kurių čia taip gera būti“).

Kaip jau buvo minėta anksčiau, dalis lankytojų (6) tikisi bibliotekoje rasti daugiau ir įvairesnių periodinių leidinių (pvz.: „Daugiau brangios periodikos, labai trūksta“, „Daugiau informacinių leidinių (žurnalų)“, „Įdomesnių žurnalų“, „Daugiau laikraščių ir žurnalų“, „Norėtusi daugiau naujos grožinės literatūros ir periodinių leidinių“), informacinių leidinių (pvz.: „Būtų gerai, jei skaitykloje būtų ir NMA (Nacionalinės mokėjimo agentūros) ūkininkams leidžiami leidiniai, vet. tarnybos VMVT spauda, prekybos centrų „Iki“, „Maxima“ ir kitų lankstinukų, kaimo laikraštis, „Lietuvos žinios“, „Valstietis“, „Ūkininko patarėjas“, „Utenos apskrities žinios“, „Alio reklama“, reikia vaistinių reklaminių leidinių“), daugiau naujų knygų (3 respondentai; pvz.: „Daugiau knygų anglų ir rusų kalbomis vaikams“, „Daugiau naujos grožinės literatūros“). Taip pat vienas respondentas išreiškė naujos paslaugos – „greitojo skaitymo kursų“ – poreikį.

Respondentai atkreipė dėmesį ir į praktinius lankymosi bibliotekoje aspektus: reikalingą papildomą inventorių (2 respondentai; pvz.: „Norint dirbti konferencijų salėje (kurioje, beje, labai smagiai dirbasi) būtų puiku turėti prieinamą elektros lizdą – prailgintuvą“, „Daugiau stalų, kad nereikėtų nešioti“), kitus bibliotekos lankytojus ir jų elgesį (1 respondentas; pvz.: „Interneto skaitykloje riboti galimybes būti asmenims, nuo kurių sklinda blogas kvapas“), darbo laiką (1 respondentas; pvz.: „Reikia ilgesnio darbo laiko“).

Komentuodami kai kurių MRSVB kaimo filialų veiklą, respondentai atkreipė dėmesį į kelis aspektus. Net 11 respondentų komentarai buvo skirti atkreipti dėmesį į šaltas, nerenovuotas patalpas be santechninių mazgų (pvz.: „Žiemos metu patalpose šalta, nėra vandens“, „Bibliotekoje reikėtų tualetų, vandens“, „Renovuoti patalpas ir kad būtų vidaus tualetas“). Vienas respondentas kaimo filiale prašė įrengti vaikų kampelį.

### 3. IŠVADOS

1. Surinktų duomenų analizė parodė, jog daugiausiai MRSVB lankosi 60–69 m. ir 50–59 m. amžiaus grupėms priklausantys asmenys, daugiausiai moterys.
2. Didžiausia lankytojų dalis bibliotekoje lankosi bent vieną kartą per savaitę.
3. Paaikškėjo, jog labiausiai lankytojai yra patenkinti bibliotekos aptarnavimo kokybe, bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija, bibliotekos darbo laiku bei nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje. Lankytojai mažiau patenkinti

bibliotekos periodiniais leidiniais, bibliotekoje esančiais įrenginiais bei organizuojamais mokymais. Tačiau dalis respondentų pažymėjo, jog šiomis paslaugomis nesinaudoja.

4. Sužinota, jog lankytojai norėtų didesnio periodinių leidinių pasirinkimo, įdomesnių, brangesnių žurnalų bei laikraščių. Taip pat lankytojai tikisi bibliotekoje rasti daugiau naujų knygų.
5. Išsiaiškinta, jog dalis MRSVB kaimų filialų lankytojų nėra patenkinti savo bibliotekos patalpų būkle.
6. Duomenų analizė parodė, jog net 93 % respondentų rekomenduotų apsilankyti MRSVB, o 89 % ketina čia lankytis ir ateityje. Ši statistika įrodo, jog MRSVB yra svarbi Molėtų miesto ir rajono kultūros erdvė, turinti didelį būrį ištikimų lankytojų.

#### **4. REKOMENDACIJOS**

1. Nustačius, jog net trys ketvirtadaliai MRSVB lankytojų priklauso 40–49 m., 50–59 m., 60–69 m. bei 70 m. ir vyresnių žmonių amžiaus kategorijoms, rekomenduojama išsiaiškinti jaunesnių (15–40 m.) asmens grupių lūkesčius bei poreikius ir pagal tai koreguoti bibliotekos veiklas ir paslaugas.
2. Siekiant labiau atliepti respondentų lūkesčius, rekomenduojama organizuoti MRSVB veiklą atsižvelgiant į apklausos metu išsakytus komentarus: pasirūpinti įvairesne ir gausesne periodinių leidinių pasiūla, naujų knygų pasiūla, pasirūpinti geresniu kai kurių kaimų filialų patalpų pritaikymu lankytojams, taip pat kaimų bibliotekose įrengti vaikų kampelius, jei tokių dar nėra.
3. Siekiant išsiaiškinti teikiamų paslaugų vertinimą ir MRSVB lankytojų lūkesčius, rekomenduojama apklausą kartoti po 1-2 m.





	internetu ( <i>el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.</i> )						
--	--	--	--	--	--	--	--

**3. Ar rekomenduotumėte kitiems:**

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti Molėtų viešojoje bibliotekoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacinį užsiėmimą Molėtų viešojoje bibliotekoje ( <i>paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Ar ketinate lankytis Molėtų viešojoje bibliotekoje ateityje?**

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

**5. Jūsų siūlymai, komentarai**

.....

.....

.....

.....

**6. Jūs esate:**

- Vyras       Moteris

**7. Jūsų amžius:**

- 15–19 metų
- 20–29 metai
- 30–39 metai
- 40–49 metai
- 50–59 metai
- 60–69 metai
- 70 metų ir vyresni

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

**9. Jūsų išsilavinimas:**

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

**10. 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!**

