



LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ NUOMONĖS TYRIMAS DĖL TEIKIAMŲ PASLAUGŲ

Ataskaita

Ataskaitą parengė: Lietuvos aklųjų bibliotekos
1. e. p. direktorės pavaduotoja Fausta Brasaitė

2016, Vilnius

Tyrimas vykdytas pagal Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos sudarytą tyrimo metodiką.

Tyrimo laikotarpis: tyrimas vykdytas 2016 m. spalio 3 d. – 2016 m. lapkričio 18 d.

Tyrimo vieta: tyrimas vykdytas Lietuvos aklųjų bibliotekoje Vilniuje ir filialuose Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje, Ukmergėje.

Tyrimo instrumentas: anketa. Tyrimo anketos buvo išdalytos Lietuvos aklųjų bibliotekos vartotojams, atvykusiems į Bibliotekos Abonementą, o elektroninis anketos variantas paskelbtas virtualioje bibliotekoje ELVIS.

Tyrimo imtis: gautos 308 užpildytos anketos (301 popierinė anketa ir 7 elektroninės anketos). Nedidelis gautų užpildytų elektroninių anketų skaičius aiškintinas tuo, jog, siekiant neiškreipti tyrimo rezultatų, vartotojams nebuvo keliamas specialus reikalavimas užpildyti anketą, kad galėtų patekti į virtualią biblioteką. Nuoroda į anketą buvo paskelbta ir ją pildė suinteresuoti pateikti nuomonę vartotojai.

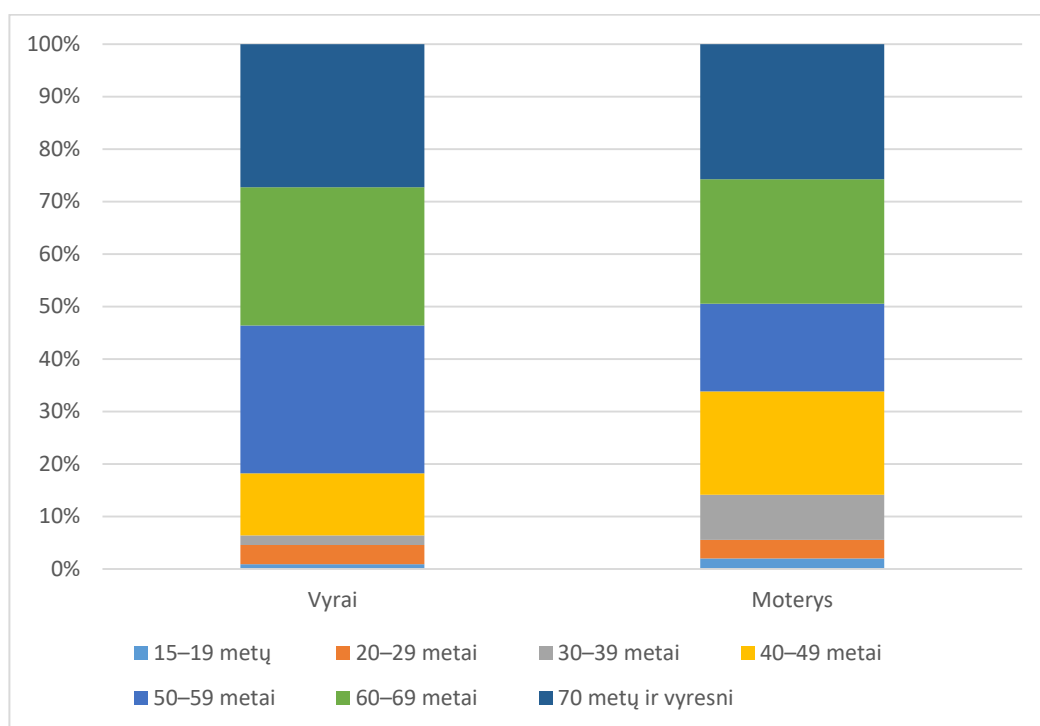
Pasiskirstymas pagal vietovę:

- Vilnius – 71 anketa
- Kaunas – 45 anketos
- Klaipėda – 45 anketos
- Šiauliai – 60 anketų
- Panevėžys – 55 anketos
- Ukmergė – 25 anketos

1. VARTOTOJO PAVEIKSLAS

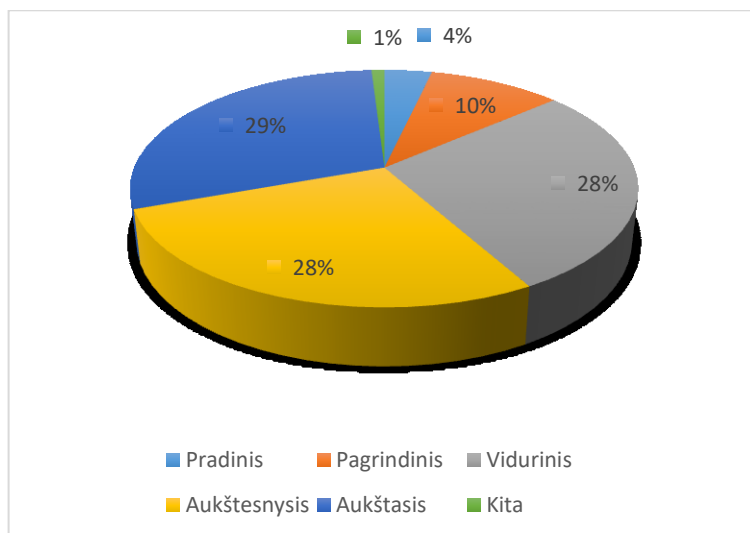
AMŽIUS, LYTIS. LAB vartotojų daugumą sudaro **vyresnio amžiaus moterys (64 proc. visų apklaustų respondentų)** buvo moterys, 49 proc. jų priklauso 60–70 ir vyresnio amžiaus grupei). 40–59 metų amžiaus moterys sudaro 36 proc. apklaustų moterų, 15–29 metų amžiaus moterys sudaro 5 proc. apklaustų moterų (žr. *1 diagrama*).

Respondentai vyrai sudarė 36 proc. visų apklaustųjų. LAB vartotojai vyrai taip pat yra vyresnio amžiaus – **60–70 metų ir vyresnio amžiaus respondentai** vyrai sudaro **54 proc.** visų apklaustų vyrų. **40–59 metų vyrai** sudaro **40 proc.** visų apklaustų vyrų. **15–29 metų** amžiaus respondentai vyrai sudaro **5 proc.** apklaustų vyrų (žr. *1 diagrama*).



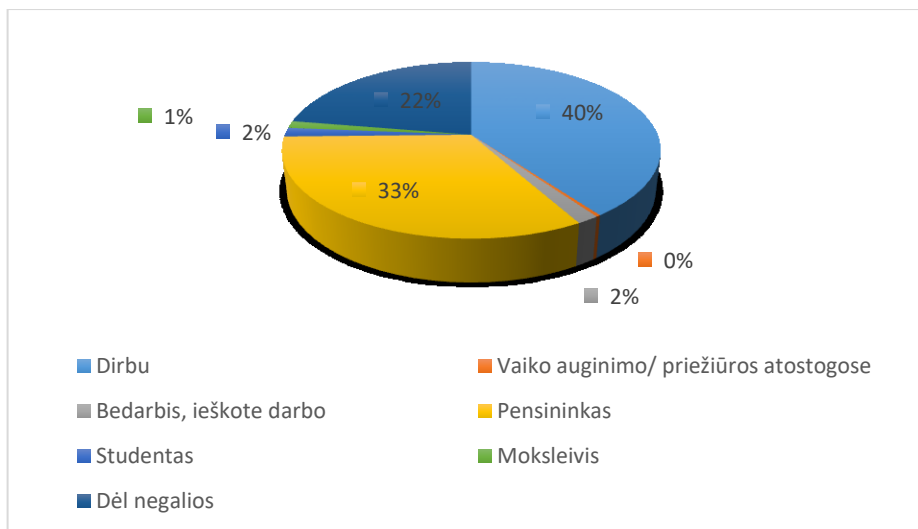
1 diagrama. Amžius ir lytis

IŠSILAVINIMAS. 57 proc. LAB vartotojų turi aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą, 28 proc. – vidurinį (žr. 2 diagrama).



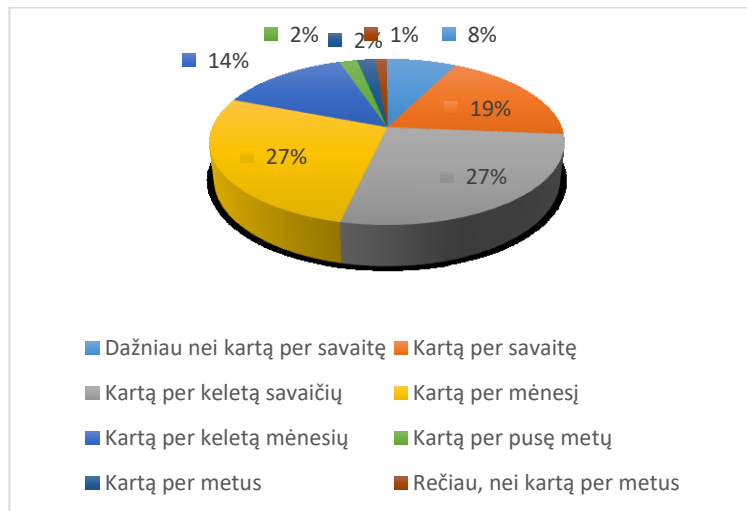
2 diagrama. Išsilavinimas

UŽIMTUMAS. 40 proc. respondentų dirba, 33 proc. yra pensinio amžiaus. 22 proc. respondentų nedirba dėl negalios, 2 proc. respondentų yra studentai, 1 proc. – moksleiviai (žr. 3 diagrama).



3 diagrama. Darbinė veikla

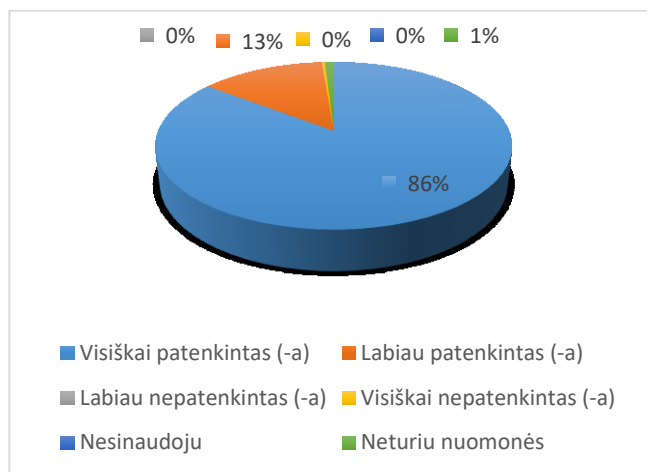
NAUDOJIMOSI LAB PASLAUGOMIS DAŽNUMAS. Tyrimu atskleista, kad dauguma bibliotekos vartotojų bibliotekos paslaugomis naudojasi pakankamai dažnai – 27 proc. kartą per keletą savaitių, 27 proc. kartą per mėnesį. Dažniau nei kartą per savaitę LAB paslaugomis naudojasi 8 proc. respondentų (žr. 4 diagrama).



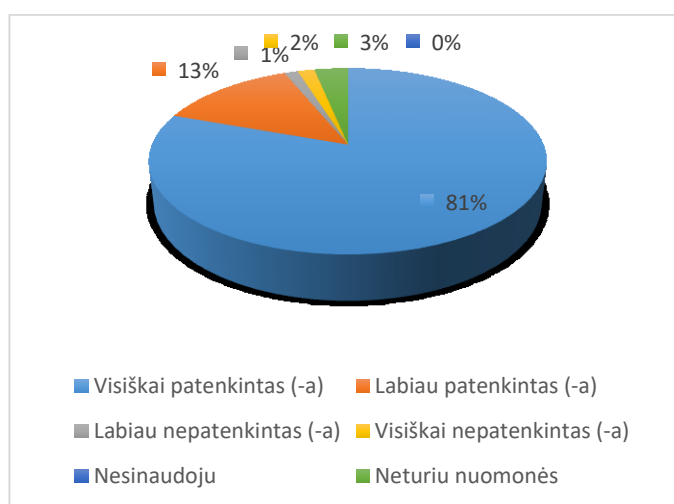
4 diagrama. Naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas

2. NUOMONĖ APIE LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS TEIKIAMAS PASLAUGAS IR PRODUKTUS

Tyrimo rezultatai rodo, kad LAB vartotojai bibliotekos teikiamas paslaugas ir kuriamus produktus vertina labai teigiamai. Beveik absoliuti dauguma respondentų – **99 proc.** – yra patenkinti LAB **aptarnavimo kokybe** (86 proc. visiškai patenkinti, 13 proc. labiau patenkinti): paslaugumu, informacijos suteikimu ir kt.,(žr. 5 diagrama). Taip pat **94 proc.** respondentų LAB **darbo laikas** yra tinkamas: 81 proc. visiškai patenkinti, 13 proc. labiau patenkinti (žr. 6 diagrama).

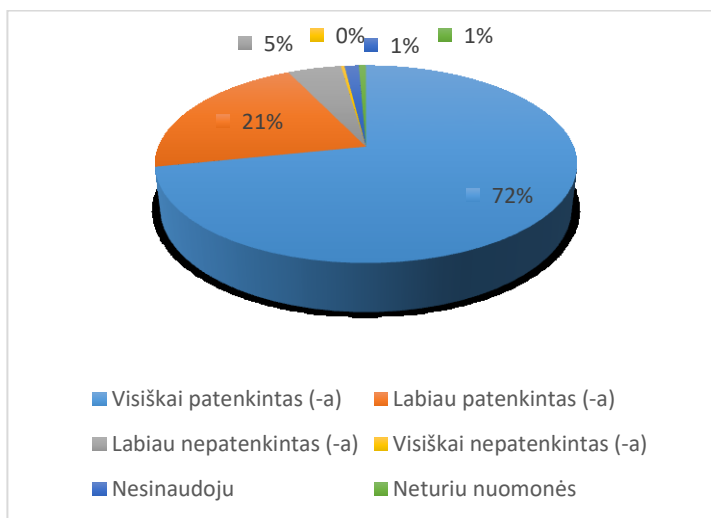


5 diagrama. Aptarnavimo kokybė



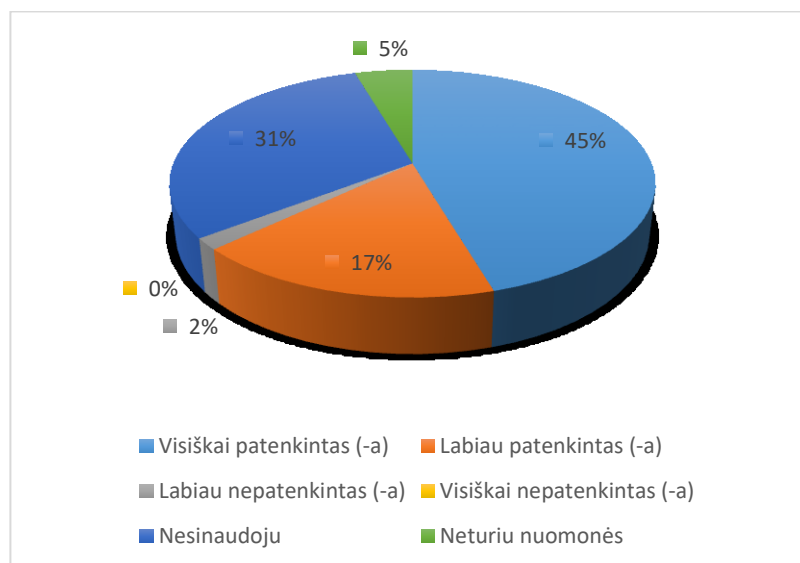
6 diagrama. Darbo laikas

LAB knygomis yra patenkinti **93 proc.** respondentų (72 proc. visiškai patenkinti, 21 proc. labiau patenkinti). Labiau nepatenkinti LAB knygomis yra 5 proc. (15 respondentų) LAB vartotojų, visiškai nepatenkintų nėra (žr. 7 diagrama).



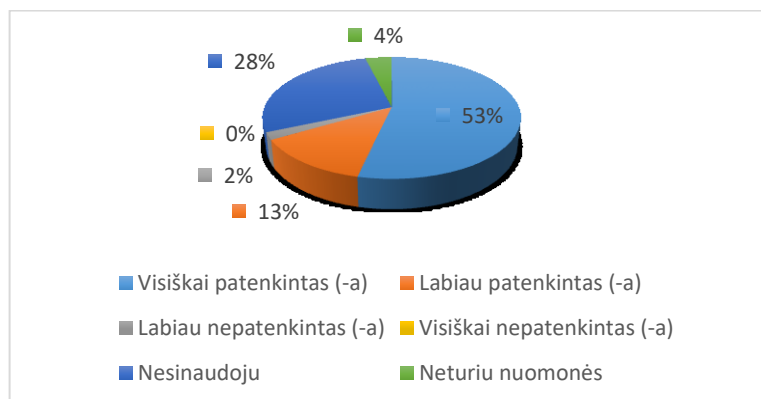
7 diagrama. Lietuvos aklyjų bibliotekos knygos

Periodiniais leidiniais yra patenkinti **62 proc.** respondentų (45 proc. visiškai patenkinti, 17 proc. labiau patenkinti). **31 proc.** respondentų **nesinaudoja** LAB periodiniais leidiniais, 5 proc. neturi nuomonės. 2 proc. yra labiau nepatenkinti LAB periodiniais leidiniais, visiškai nepatekintų nėra (žr. 8 diagrama).



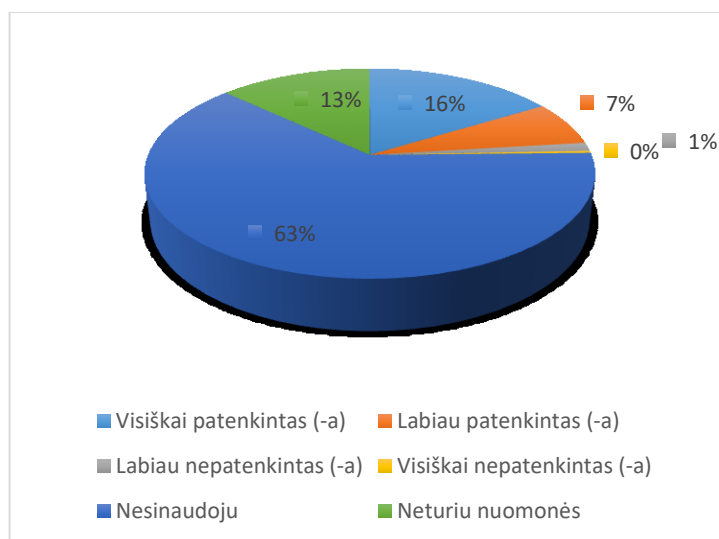
8 diagrama. Lietuvos aklyjų bibliotekos periodiniai leidiniai

Lietuvos aklyjų bibliotekos **renginiais** yra patenkinti **66 proc.** respondentų (53 proc. visiškai patenkinti, 13 proc. labiau patenkinti). **28 proc.** apklaustųjų **nesilanko** LAB renginiuose, 4 proc. neturi nuomonės, 2 proc. yra labiau nepatenkinti, visiškai nepatenkintų nėra (žr. 9 diagrama).



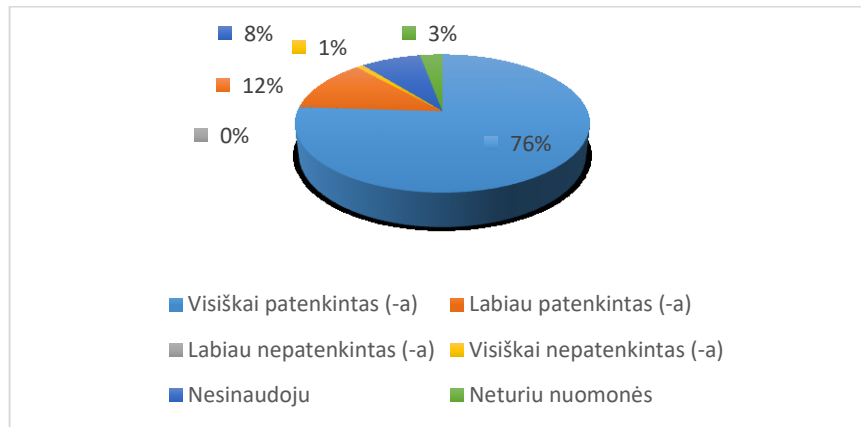
9 diagrama. Lietuvos aklyjų bibliotekos renginiai

LAB mokymais (kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiama informaciją ir kt.) **nesinaudoja 63 proc.** respondentų, 13 proc. neturi nuomonės. LAB mokymais **yra patenkinti 23 proc. respondentų** (16 proc. visiškai patenkinti, 7 proc. labiau patenkinti), labiau nepatenkinti 1 proc. respondentų, visiškai nepatenkintų nėra (žr. 10 diagrama).



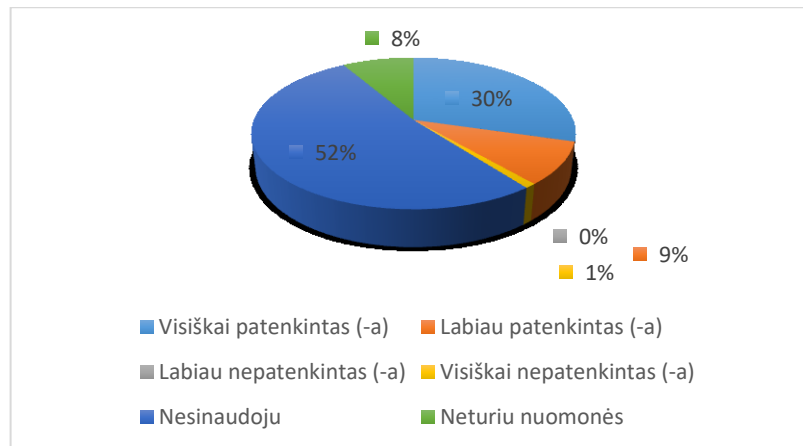
10 diagrama. Lietuvos aklyjų bibliotekos mokymai

88 proc. respondentų **yra patenkinti LAB konsultacijomis ir pagalba naudojantis informacija** (76 proc. visiškai patenkinti, 12 proc. labiau patenkinti), 8 proc. pagalba ir konsultacijomis nesinaudoja, 3 proc. neturi nuomonės. Kad yra visiškai nepatenkinti, nurodė 1 proc. atsakiusiųjų (3 respondentai) (žr. 11 diagrama).



11 diagrama. Lietuvos aklujų bibliotekos konsultacijos ir pagalba ieškant informacijos

LAB elektroninėmis paslaugomis / internetu (el. katalogais, tinklaraščiais, duomenų bazėmis) nesinaudoja 52 proc. respondentų. Šiomis paslaugomis yra patenkinti 39 proc. respondentų (30 proc. yra visiškai patenkinti, 9 proc. labiau patenkinti) (žr. 12 diagrama).

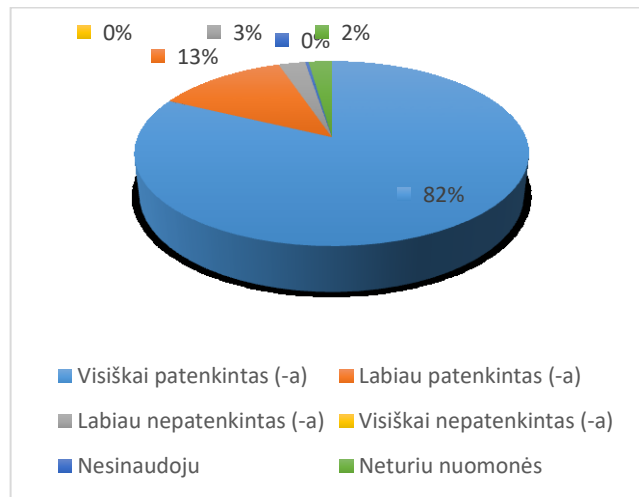


12 diagrama. Lietuvos aklujų bibliotekos elektroninės paslaugos

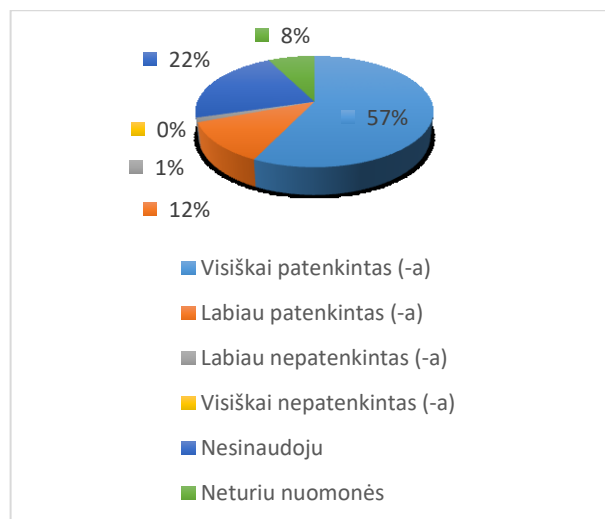
3. NUOMONĖ APIE LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS INFRASTRUKTŪRĄ IR PRIEMONES

Tyrimo rezultatai rodo, kad LAB vartotojai yra patenkinti LAB infrastruktūra ir priemonėmis.

- LAB patalpomis yra patenkinti 95 proc. respondentų (82 proc. visiškai patenkinti, 13 proc. labiau patenkinti) (žr. 13 diagrama).
- Nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje yra patenkinti 69 proc. respondentų (57 proc. visiškai patenkinti, 12 proc. labiau patenkinti). 22 proc. nuorodomis nesinaudoja, 8 proc. neturi nuomonės (žr. 14 diagrama).

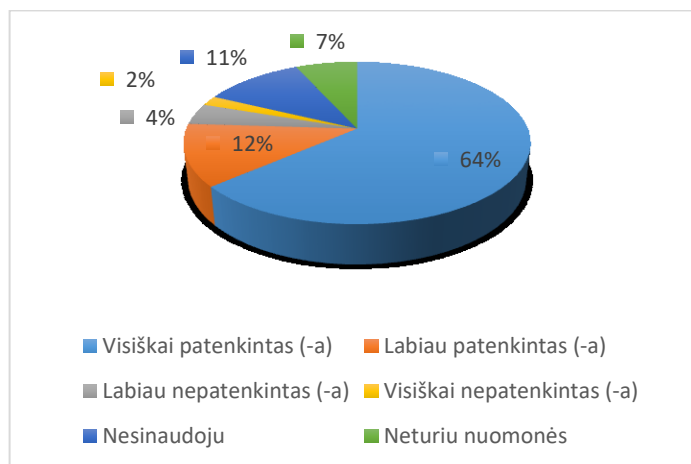


13 diagrama. Lietuvos aklių bibliotekos patalpos



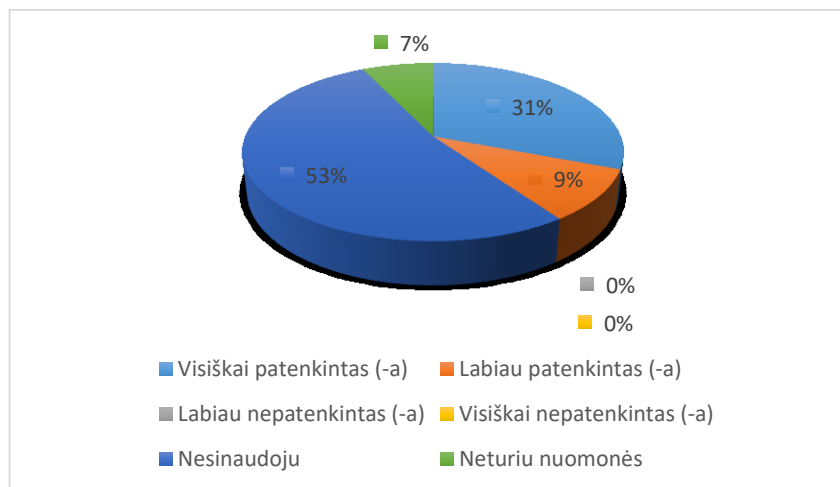
14 diagrama. Nuorodos, padedančios susiorientuoti bibliotekoje

LAB pasiekiamumu (viešuoju transportu, privažiuvimu, parkavimu) yra patenkinti 76 proc. respondentų (64 proc. visiškai patenkinti, 12 proc. labiau patenkinti), labiau nepatenkinti 4 proc., visiškai nepatenkinti 2 proc. respondentų (žr. 15 diagrama).



15 diagrama. Lietuvos aklujų bibliotekos pasiekiamumas

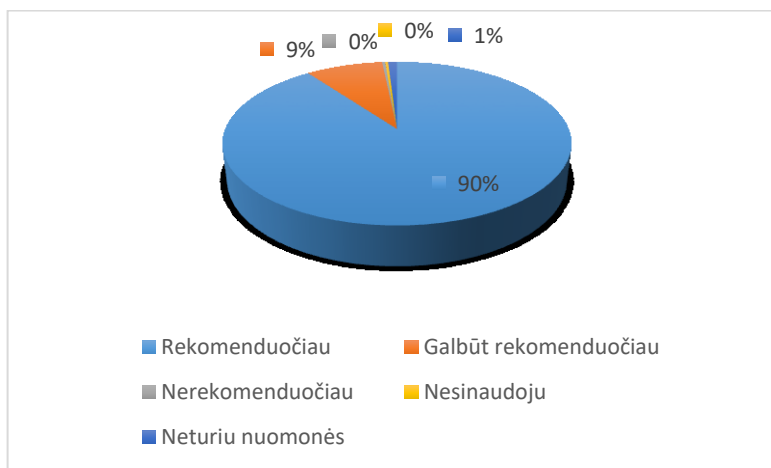
Lietuvos aklujų bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir kt.) yra patenkinti 40 proc. respondentų (31 proc. visiškai patenkinti, 9 proc. labiau patenkinti), 53 proc. respondentų šiais įrenginiais nesinaudoja, 7 proc. – neturi nuomonės (žr. 16 diagrama).



16 diagrama. Lietuvos aklujų bibliotekoje esantys įrenginiai

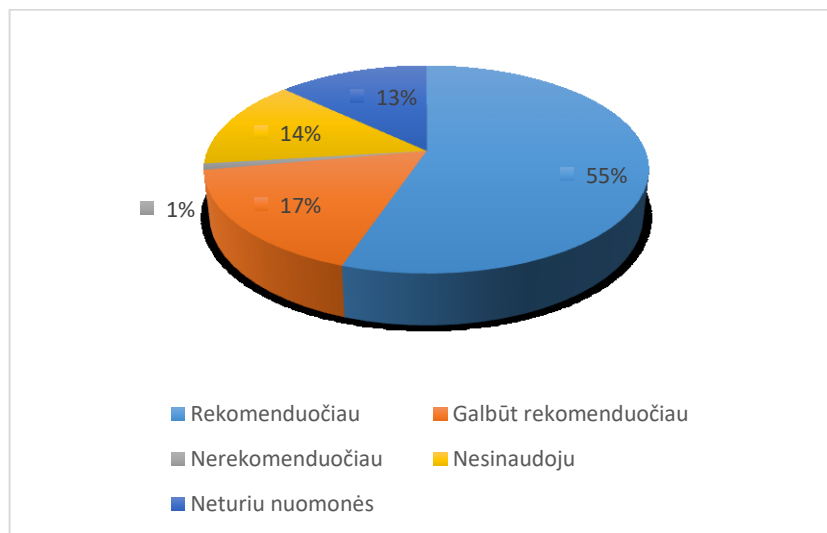
4. BENDRA NUOMONĖ APIE LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKĄ IR JOS TEIKIAMAS PASLAUGAS

Naudotis Lietuvos aklųjų biblioteka rekomenduotų 90 proc. respondentų, galbūt rekomenduotų 9 proc. apklaustųjų, 1 proc. neturi nuomonės (žr. 17 diagrama).



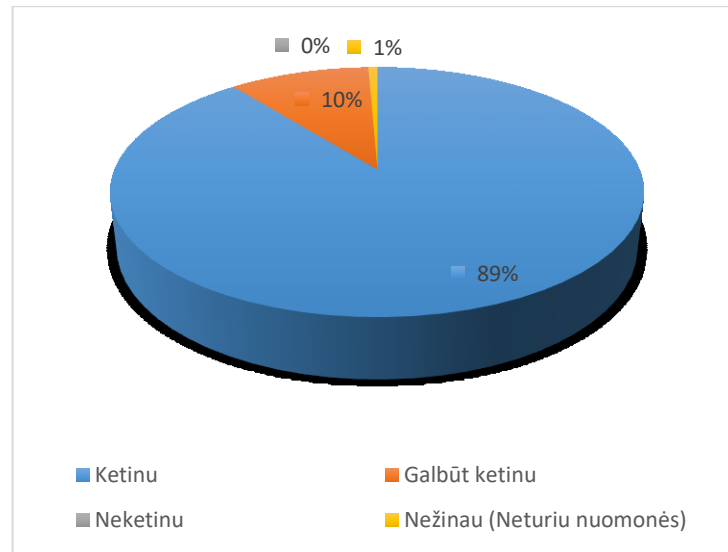
17 diagrama. Rekomendacija naudotis LAB

Edukacinius užsiėmimus Lietuvos aklųjų bibliotekoje rekomenduotų 55 proc. apklaustųjų, 17 proc. galbūt rekomenduotų, 13 proc. neturi nuomonės, 14 proc. edukaciniuose užsiėmimuose nesilanko (žr. 18 diagrama).



18 diagrama. Rekomendacija dalyvauti LAB edukaciniuose užsiėmimuose

Ketinantys lankytis LAB ateityje teigė 89 proc. respondentų, 10 proc. galbūt ketina, 1 proc. neturi nuomonės. Neketinančių to daryti ateityje nėra.



19 diagrama. Ketinimas lankytis LAB ateityje

IŠVADOS

1. LAB aptarnavimą, teikiamas paslaugas ir kuriamus produktus LAB vartotojai vertina labai teigiamai. Didžioji dauguma LAB vartotojų išreiškė pasitenkinimą LAB knygomis, pastebimas kiek mažesnis susidomėjimas LAB periodiniais leidiniais (31 proc. apklaustųjų nurodė, kad periodiniais leidiniais nesinaudoja);

2. Dauguma vartotojų išreiškė teigiamą požiūrį į LAB renginius (66 proc.), 28 proc. nurodė, kad LAB renginiuose nesilanko.

3. Dauguma vartotojų negalėjo išreikšti savo nuomonės apie LAB teikiamus mokymus, kadangi 63 proc. jais nesinaudoja, taip pat 52 proc. respondentų nurodė, kad nesinaudoja LAB elektroninėmis paslaugomis. Tai nuosekliai atitinka LAB vartotojo paveikslą – LAB vartotojų daugumą sudaro vyresnio ir garbaus amžiaus asmenys, kurių daugumai elektroninės paslaugos nėra aktualios dėl turimų nuostatų elektroninių paslaugų atžvilgiu ir gebėjimų jomis naudotis trūkumo. Taip pat pažymėtina, kad dėl šios priežasties 53 proc. apklaustųjų nurodė, kad nesinaudoja LAB esančiais įrenginiais (kompiuteriais, kopijavimo aparatais).

4. Daugumos vartotojų nuomonė apie LAB infrastruktūrą yra teigiama: 95 proc. apklaustųjų yra patenkinti LAB patalpomis, 76 proc. pasiekiamumu. 11 proc. nurodė, kad neatvyksta į biblioteką (pažymėjo „nesinaudoju“) – tai LAB vartotojai, kurie naudojami virtualia aklujų biblioteka ELVIS.

5. Pasitenkinimą LAB teikiamomis paslaugomis rodo tai, kad beveik absoliuti dauguma LAB vartotojų rekomenduotų naudotis LAB paslaugomis (99 proc., 1 proc. neturi nuomonės), taip pat beveik absoliuti dauguma respondentų planuoja naudotis LAB paslaugomis ateityje (99 proc., 1 proc. nežino (neturi nuomonės)).