



TYRIMO „BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS“ ATASKAITA

1. ĮŽANGA. TYRIMO METODIKA

Siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę, norint sužinoti lankytojų poreikius, Panevėžio miesto savivaldybės viešoji biblioteka (toliau tekste – PMSVB) nuolat vykdo vartotojų tyrimus.

2018 m. liepą-rugpjūtį, remiantis pagal PMSVB poreikius adaptuota Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos rekomenduojama tyrimo metodika, buvo atlikta **apklausa** – „Vartotojų pasitenkinimas bibliotekos teikiamomis paslaugomis“.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti, kaip lankytojai vertina PMSVB teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.

Tyrimo uždaviniai: išanalizuoti lankytojų naudojimosi PMSVB įpročius (lankymosi dažnumas, tikslai, naudojamos paslaugos); nustatyti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis; numatyti PMSVB paslaugų tobulinimo galimybes.

Tikslinė grupė: PMSVB tinklo bibliotekų vartotojai.

Tyrimo imtis. Apklausoje dalyvavo 422¹ respondentai (registruoti PMSVB vartotojai): 40 lankytojų savo nuomonę išsakė internetinėje apklausoje, 382 – užpildė padalomojias anketas. Tinkamai užpildyti visi anketos klausimai buvo 420 klausimynuose.

Tyrimo imties atranka – patogumo. Imties dydis² apskaičiuotas pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę, remiantis www.Apklausos.lt pateikta skaičiuokle. Toks respondentų kiekis leidžia daryti apibendrintas išvadas apie visų lankytojų poreikius.

Tyrimo tipas ir pirminių duomenų rinkimo metodas: kiekybinė padalomoji (dalinta PMSVB tinklo bibliotekų patalpose) ir internetinė (patalpinus apklausos nuorodą PMSVB interneto svetainėje, Facebook'o paskyroje) anketinė apklausa (žr. Priedas Nr. 2).

Duomenys susisteminti turinio (content) kokybiniu analizės metodu.

Anketos **klausimyną sudarė** 12 klausimų, suskirstytų į *tris logines dalis*: klausimai apie lankymosi PMSVB įpročius, klausimai apie PMSVB paslaugas ir socialiniai-demografiniai klausimai.

Ataskaitoje pateiktas vartotojo portretas bei pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu vertinimas. Pabaigoje pristatomos išvados bei PMSVB veiklos tobulinimo galimybės, pateiktas svarbiausių rezultatų palyginimas su 2017 m. atliktu tyrimu, taip pat su tyrimo rezultatais susiję priedai.

2. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

2.1. PMSVB lankytojo profilis

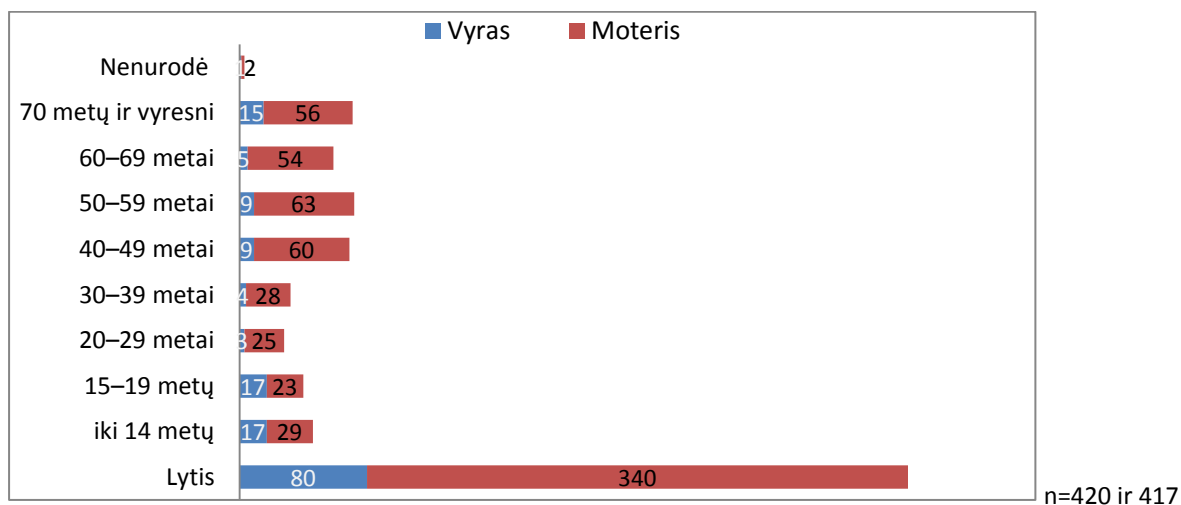
Atlikus apklausą pasitvirtino menamas PMSVB lankytojo portretas. Daugiausia respondentų sudarė moterys (340, 80 proc.). Tokio tiriamųjų pasiskirstymo pagal lytį buvo galima tikėtis, kadangi PMSVB registruotų vartotojų statistika rodo, jog daugiausia PMSVB lankosi būtent dailiosios lyties atstovės.

¹ 2 anketos atmetos/pripažintos netinkamomis dėl atsakymų į klausimus trūkumo arba netinkamo užpildymo.

² Esant tokiai imčiai, paklaidos dydis yra $\pm 4,63/5$. Teigti, teigti, jog tai yra tiesa, statistiniu požiūriu galime su 95 proc. tikimybę.

Amžiaus atžvilgiu, matyti didelė vartotojų įvairovė: PMSVB lankosi asmenys nuo mokyklinio iki garbaus pensinio amžiaus (žr. 1 pav.).

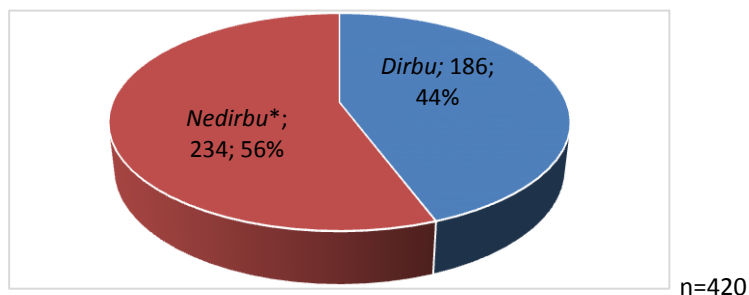
1 paveikslas. Demografiniai duomenys (amžius, lytis)



Didžiąją lankytojų dalį sudaro 50-59 m. ir vyresni nei 70 m. amžiaus asmenys (72, 17 proc.) bei 40-49 m. asmenys (67, 16 proc.). Mažiausiai tarp tyrime dalyvavusių pasitaikė jaunimo nuo 20 iki 29 m. (28, 7 proc.) bei asmenų priskiriamų 30-39 m. amžiaus grupei (32, 8 proc.). Respondentų amžiaus vidurkis siekia 44 m.

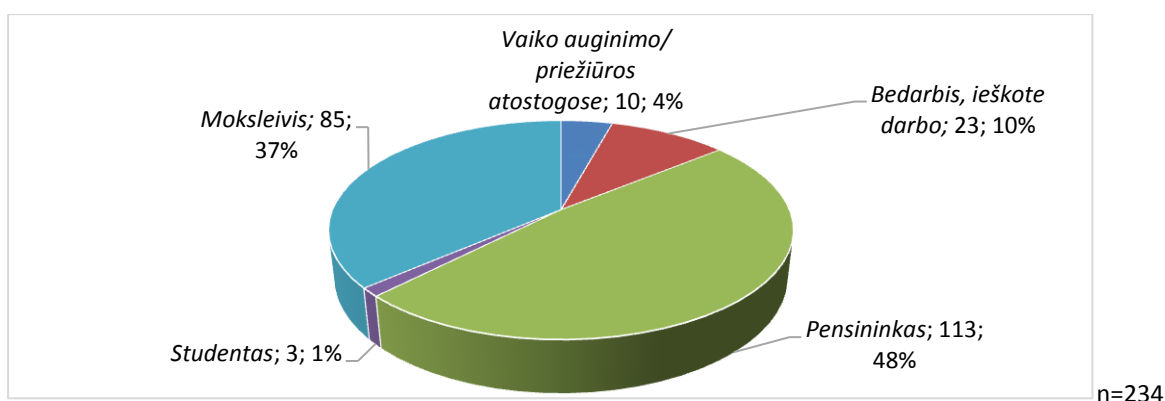
Paaiškėjo, jog pagrindiniai PMSVB paslaugų vartotojai yra nedirbantys (234, 56 proc.) panevėžiečiai.

2 paveikslas. Ar šiuo metu dirbate?



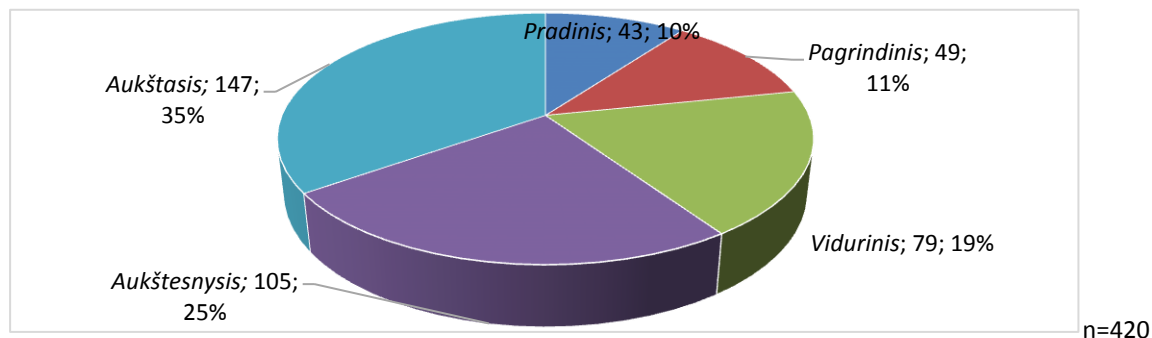
Asmenys, kurie lankosi PMSVB, bet nedirba (žr. 3 pav.), kaip to priežastį dažniausiai nurodė senatvės pensiją (113, 48 proc.) bei mokyklos lankymą (85, 37 proc.). Pasitaikė nemažai respondentų ieškančių darbo (23, 10 proc.). Keli tiriamieji (10, 4 proc.) teigia auginantys vaikus ar studijuojantys (3, 1 proc.).

3 paveikslas. Jei šiuo metu nedirbate, pažymėkite tinkamiausią atsakymą:



Tarp tyrimo dalyvių daugiausiai pasitaikė asmenų, įgijusių aukštąjį (147, 35 proc.) bei aukštesnįjį išsilavinimą (105, 25 proc.) (žr. 4 pav.).

4 paveikslas. Jūsų išsilavinimas



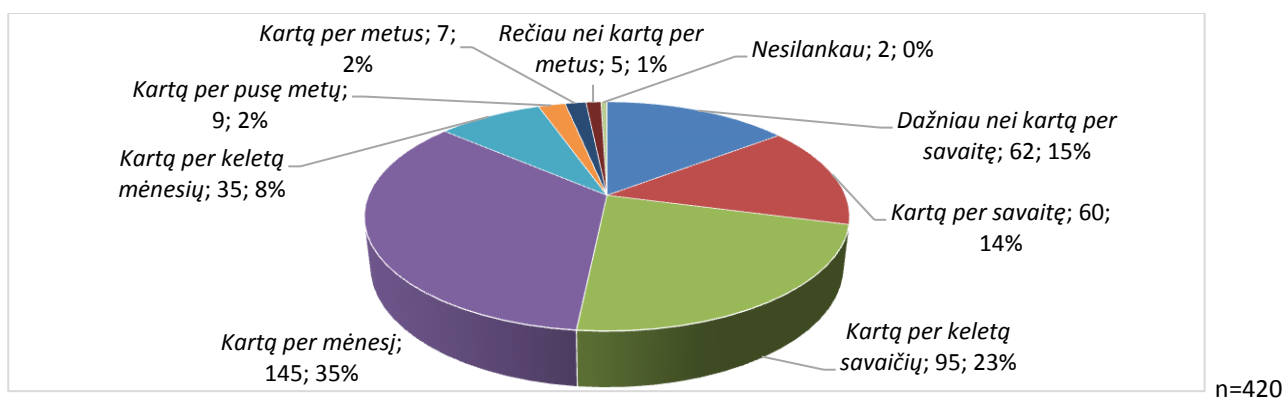
Įvertinus visas socialines-demografines charakteristikas, išryškėjo tikslinis PMSVB paslaugų vartotojo portretas. Tai į šeštą-septintą dešimtį įkopusi aukštąjį išsilavinimą turinti nedirbanti moteris.

2.2. Lankytojų lankymosi PMSVB įpročiai

Kitais klausimais siekta išsiaiškinti vartotojų lankymosi PMSVB įpročius. Tirti šie aspektai: lankymosi dažnumas, lankymosi tikslas/-ai, naudojimas elektroninėmis PMSVB paslaugomis.

Pirmiausia, respondentų teirautasi, kaip dažnai jie naudojami PMSVB teikiamomis paslaugomis (žr. 5 pav.). Rezultatai rodo, jog dauguma (145, 35 proc.) apklaustųjų PMSVB lankosi kartą per mėnesį. Galima daryti prielaidą, jog kartą per mėnesį ar truputį dažniau lankytis skatina dokumentų išdavimo taisyklės. Džiugina faktas, jog atsirado tik du respondentai nurodę, kad nesilanko PMSVB. Epizodinių lankytojų, užsukančių kartą per ketvirtį, pusmetį ar rečiau kiekis labai nežymus – 13 proc. (56 respondentai). Tokie epizodiniai apsilankymai gali būti sietini su ribotu poreikių tenkinimu (kopijavimu/skenavimu, prieiga prie interneto ar susidomėjimu konkrečiu renginiu). Pastebėtina, kad PMSVB turi daug „lojalių“, t.y., dažnai besilankančių lankytojų: asmenys, PMSVB apsilankantys bent 3 kartus per mėnesį ar dažiau, sudaro net 52 proc. (217 respondentų) visų vartotojų. Tai rodo, kad PMSVB yra panevėžiečiams svarbi, nešanti kultūrinę naudą įstaiga.

5 paveikslas. Kaip dažnai naudojate PMSVB paslaugomis?



Analizuojant amžiaus įtaką apsilankymo PMSVB dažnumui – ryškių dėsningumų nepastebėta. Visos amžiaus grupės rinkosi gana panašiai. Šiek tiek išsiskyrė vyresni (nuo 50 iki 70⁺ m.) respondentai, aktyviau rinkęsi „Dažniau nei kartą per savaitę“, „Kartą per savaitę“ bei „Kartą per keletą savaičių“ atsakymo variantus.

Tyrimo dalyvavę PMSVB lankytojai nurodė per pastaruosius metus įstaigoje dažniausiai lankęsi

šiais tikslais: ieškodami knygų (369, 88 proc.) ir periodikos leidinių (136, 32 proc.). Džiugina, jog beveik trečdalis (108, 26 proc.) tyrimo dalyvių kaip savo lankymosi tikslą nurodė dalyvavimą organizuojamuose renginiuose. Tarp mažiausiai PMSVB vartotojus dominančių paslaugų atsidūrė: naudojimasis kompiuteriu/internetu (77, 18 proc.) bei kompiuterinio raštingumo ir interneto pradžiamokslių kursai (17, 4 proc.). Galima kelti prielaidą, jog apklaustieji turi pakankamai kompiuterinio raštingumo žinių ir nedalyvauja organizuojamuose mokymuose, arba jau yra baigę kursus. Menką besinaudojančių kompiuteriu/internetu vartotojų skaičių galima būtų aiškinti, remiantis didėjančia interneto bei mobiliojo ryšio skverbtime, išmaniųjų telefonų naudojimu.

Šeši tyrimo dalyviai į minėtą klausimą pateikė savo atsakymo variantus (daugiau žr. 1 priedo 12b lentelę).

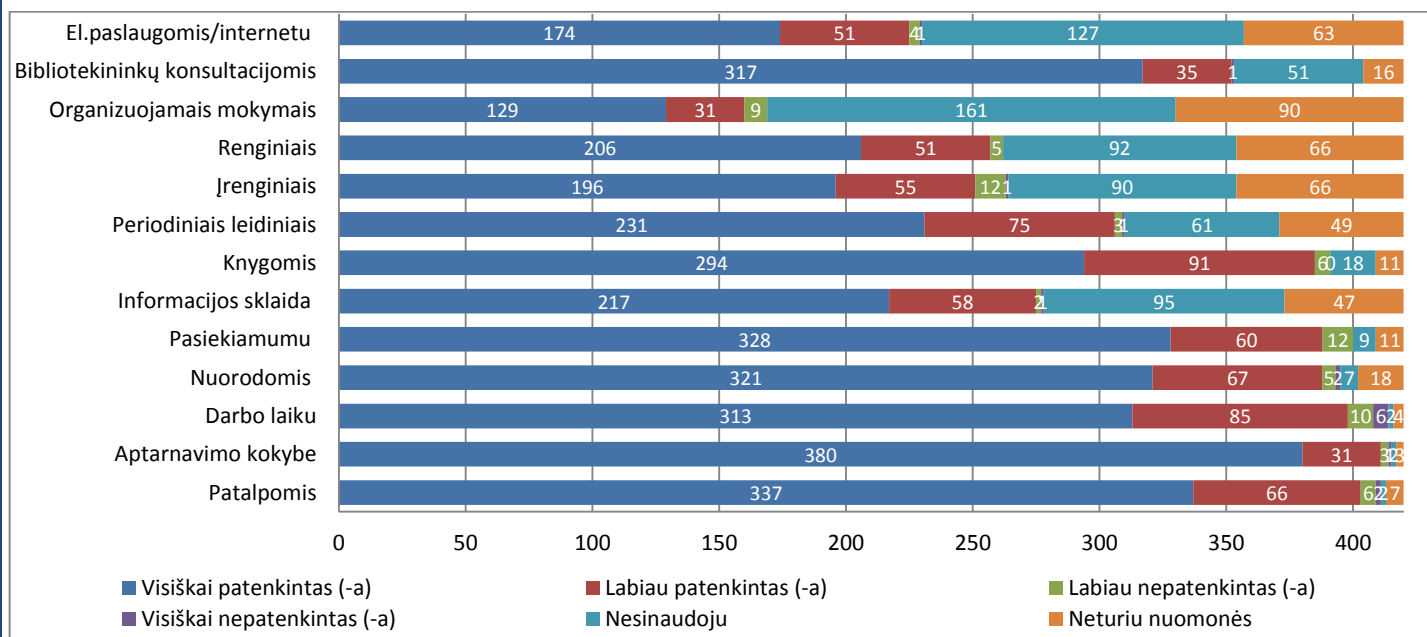
Respondentų teirautasi ir apie naudojamą PMSVB elektroninėmis paslaugomis. Paaikškėjo, jog populiariausios vartotojų tarpe yra knygų gražinimo termino pratęsimas internetu (114, 54 proc.), naudojimasis PMSVB tinklalapiu (103, 49 proc.) bei knygų rezervacija internetu (85, 40 proc.). Vartotojų nuomone, gana svarbios paslaugos yra leidinių paieška elektroniniame kataloge (75, 36) bei knygų užsakymas internetu (71, 34 proc.). PMSVB lankytojai rečiausiai naudojosi duomenų bazėmis (12, 6 proc.) ir PMSVB tinklaraščiais (16, 8 proc.). Atkreiptinas dėmesys, jog kas antras respondentas (209, 50 proc.) pažymėjo, jog visai nesinaudoja PMSVB elektroninėmis paslaugomis. Kaip paaikškėjo, tokiam rodikliui įtakos galėjo turėti tai, jog paaugliai turi apribojimą naudotis knygų užsakymu internetu.

Tyrimo dalyvių teirautasi apie galimybę įsijungti į PMSVB galbūt ketinamo kurti knygų klubo veiklą. Respondentų nuomonė dėl šio klubo lankymo – nevienareikšmiška. Kad toks klubas reikalingas pasisakė 86 (20 proc.) respondentai. 65 (16 proc.) apklaustieji teigė nelankysiantys knygų klubo užsiėmimų. Neapsisprendę arba neturintys nuomonės buvo net 269 (64 proc.) panevėžiečiai.

2.3. PMSVB teikiamų paslaugų vertinimas

Siekiant detaliau išanalizuoti teikiamų paslaugų, aptarnavimo vertinimą, tyrimo dalyviai buvo paprašyti įvertinti tokius PMSVB aspektus kaip: patalpas, darbo laiką, nukreipiančias nuorodas, pasiekiamumą, informacijos sklaidą, aptarnavimą, konsultacijas, techninę įrangą, knygų bei periodikos pasiūlą, organizuojamus renginius, mokymus bei elektronines paslaugas (žr. 6 pav.).

6 paveikslas. Ar esate patenkintas (-a) PMSVB paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?



n=420

Vertindami įvairius PMSVB paslaugų aspektus, kaip patį geriausių vartotojai pažymėjo aptarnavimo kokybę bei bibliotekinių konsultacijas/pagalbą ieškant informacijos (98 proc.). Respondentai patenkinti ir PMSVB pasiekiamumu, patalpomis, nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti PMSVB erdvėse, informacijos sklaida, organizuojamais renginiais ir komplektuojama periodika (95 proc.). Kiek prasčiausiai įvertintas PMSVB darbo laikas, knygų pasiūla, techninė bazė bei organizuojami mokymai (93 proc.).

Paaiškėjo, jog pagal nurodytus kriterijus, lankytojai PMSVB vertina palyginti gerai – vertinamiesiems aspektams vidutiniškai skirta nuo 93 iki 98 proc. Visų aspektų bendras įvertinimas siekia 95 proc. Todėl galima teigti, jog PMSVB paslaugos, priemonės ir aptarnavimas iš esmės atitinka lankytojų poreikius.

Geriausiai PMSVB paslaugas vertina vyriausi tyrimo dalyviai (nuo 60 iki 70⁺ m.) – 98 proc. Jaunimas (20-29 m.) PMSVB teikiamas paslaugas vertina prasčiausiai – 88 proc.

2.4. Pasitenkinimo PMSVB paslaugomis indeksas

Siekiant nustatyti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, buvo panaudotos dvi alternatyvos – Net Promoter Score (toliau tekste NPS³) balo bei vartotojų pasitenkinimo indekso – VPI⁴ skaičiavimas.

Remiantis pirmąją – NPS metodika, vartotojų pasitenkinimas PMSVB siekia 92 proc. Naudojant kitą alternatyvą (VPI), vartotojų pasitenkinimo indeksas siekia 94 proc.

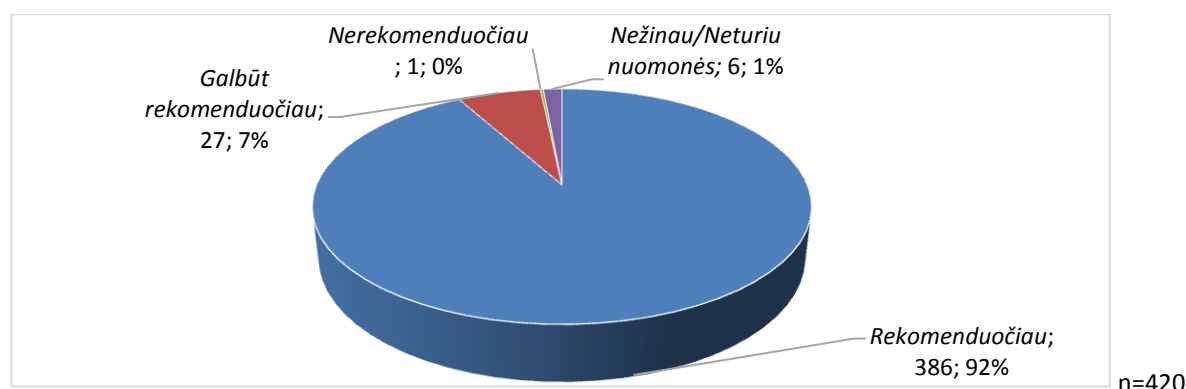
Taikant abi metodikas, gautas vartotojų pasitenkinimo rodiklis skiriasi vos 2 proc., tad rezultatas – gan objektyvus.

2.5. Respondentų ketinimas toliau lankytis ir rekomenduoti PMSVB

Kaip matyti iš 7 paveikslas, net 92 proc. įstaigos vartotojų rekomenduotų, 7 proc. – galbūt rekomenduotų, ir tik vienas apklaustasis nerekomenduotų apsilankyti PMSVB. 6 respondentai (1 proc.) neturi nuomonės dėl rekomendavimo kitiems apsilankyti PMSVB.

Gauti rezultatai leidžia manyti, jog lankytojai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe, todėl savo gerą patirtimi dalijasi ir rekomenduoja šią įstaigą kitiems.

7 paveikslas. Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti PMSVB?



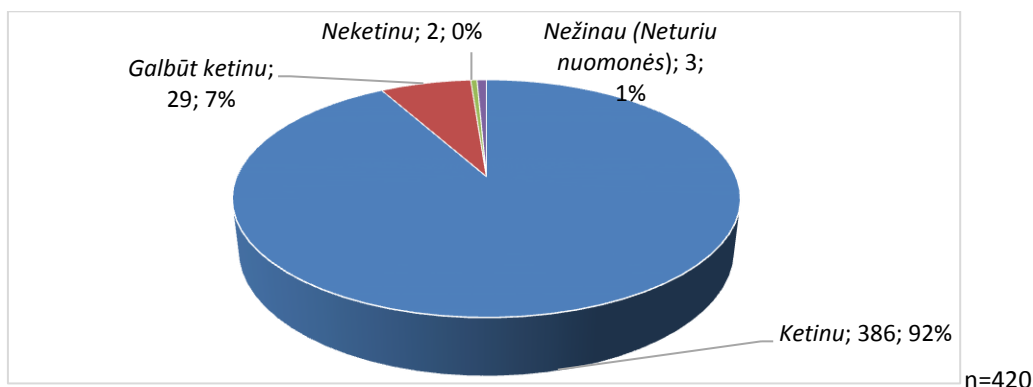
Išanalizavus gautus duomenis (žr. kitame psl. esantį 8 pav.), galima daryti prielaidą, jog dauguma PMSVB lankytojų yra lojalūs. Tokia išvada teigtina, kadangi beveik visi respondentai „ketina“ (386, 92 proc.) arba „galbūt ketina“ (29, 7 proc.) toliau naudotis PMSVB paslaugomis. Labai nedidelė dalis (3, 1

³ Šio indekso detalus skaičiavimo metodika detaliau apibūdinta Priede Nr. 3.

⁴ Indeksas gautas susumavus klausimo „Ar esate patenkintas (-a) bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu“ rezultatus, išvedus vidurkį ir pavertus procentine išraiška.

proc.) apklaustųjų nežino savo ateities planų šiuo klausimu. Tik du respondentai nurodė, jog neketina lankytis PMSVB.

8 paveikslas. Ar ketinate lankytis PMSVB ateityje?



Pasitikėjimas yra vienas svarbiausių veiksnių, lemiančių vartotojo pasitenkinimą ir skatinančių kartoti apsilankymus. Todėl galima daryti išvadą, jog PMSVB teikiamomis paslaugomis yra patenkinta didžioji dalis tyrime dalyvavusių jos lankytojų.

2.6. Lankytojų lūkesčiai PMSVB

Siekiant išsiaiškinti lankytojų lūkesčius ir pageidavimus PMSVB, tyrimo metu buvo teirautasi, kokių paslaugų jie pasigenda, kaip galėtume geriau patenkinti jų poreikius.

Atkreiptinas dėmesys, jog dauguma tiriamųjų į šį klausimą neatsakė (317, 76 proc.) arba pažymėjo, kad neturi pasiūlymų bei juos viskas tenkina (52; 12 proc.). Tačiau buvo ir tokių (51; 12 proc.), kurie turėjo pageidavimų. Iš viso buvo pateikta 13 skirtingų pasiūlymų PMSVB veiklos ir paslaugų tobulinimui (žr. į 1 priedo 14b lent.).

Tyrimas atskleidė, jog respondentai labiausiai pageidautų koreguoti PMSVB darbo valandas (22 proc.) (dirbti valanda anksčiau arba ilgiau dirbti vakarais) bei organizuoti daugiau renginių (22 proc.), skirtų tiek jaunimui, tiek šeimoms su mažais vaikais, tiek ir senjorams. Taip pat vartotojai norėtų, jog PMSVB fondas būtų gausiau atnaujinamas įvairesniais naujais leidiniais (12 proc.). Keletas (4 proc.) tiriamųjų paminėjo, jog pasigenda automatinės knygų grąžinimo dėžės, kavos aparato ar darbuotojų patarimų knygų pasirinkimo klausimais.

3. TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

1. PMSVB tipinis vartotojas yra vyresnio amžiaus moteris (50-59 m. amžiaus), įgijusi aukštąjį išsilavinimą, šiuo metu nedirbanti. Mažiausiai tarp tyrimo dalyvių – 20-29 m. amžiaus asmenų.

2. Aktyviausiai PMSVB paslaugomis naudojasi garbaus amžiaus (60-69 m. ir 70+ m. sulaukę) asmenys (vidutiniškai kelis kartus ar kartą per savaitę). Rečiausiai (kartą per kelis mėnesius, pusmetį ir rečiau) PMSVB lankosi vaikai iki 15 m. bei 20-29 m. amžiaus asmenys. PMSVB lankytojas – daugiau lojalus, nei epizodinis. Lojalūs asmenys, apsilankantys PMSVB bent tris kartus per mėnesį ir dažiau sudaro net 52 proc. visų apklaustųjų.

3. Į PMSVB vis dažniau užsukama kaip į laisvalaikio leidimo ir renginių vietą, tačiau tradicinė funkcija – aprūpinimas leidiniais – išlieka svarbiausia. Tai rodo, kad PMSVB transformuojasi į bendruomenės centrą, kuriame tiek tradicinės, tiek naujos funkcijos tampa reikšmingos lankytojams.

4. Populiariausia elektroninė PMSVB paslauga yra knygų grąžinimo termino pratęsimas internetu. Kas antras lankytojas naudojasi PMSVB tinklalapiu, 40 proc. – knygų rezervaciją internetu. Tuo tarpu, itin

pasaulyje populiariu socialiniu tinklu Facebook naudojami 1/8, o tinklaraščiais – tik kas 13 respondentas. Nedžiugina faktas, jog net pusė tyrimo dalyvių teigia apskritai nesinaudojantys elektroninėmis PMSVB paslaugomis.

5. Apklaustieji visus įstaigos veiklos aspektus vertina gerai ir labai gerai. Itin puikiai įvertintas aptarnavimas ir darbuotojų konsultacijos. Kiek prasčiau – įrenginiai, knygų fondas, el. paslaugos/ internetas ir mokymai. Labiausiai PMSVB paslaugomis patenkinti vyresni (60-70⁺ m.), mažiausiai – jaunesni (15-19 m. ir 20-29 m.) lankytojai. PMSVB lankytojų pasitenkinimo indeksas, vertintas naudojant VPI ir NPS metodikas, yra itin aukštas: atitinkamai siekia 92 proc. ir 94 proc.

6. Dauguma respondentų nėra apsisprendę arba neturi nuomonės dėl galimybės prisijungti prie knygų klubo veiklos, jei toks būtų įkurtas. Užsiėmimus, jei toks klubas veiktų, ketintų lankyti kas penktas apklaustasis. Todėl klubo reikalingumas – diskutuotinas klausimas.

PMSVB vartojas iš esmės patenkintas šiuo metu teikiamomis paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu; tai lojalus asmuo, ketinantis ir toliau lankytis PMSVB bei įstaigą rekomenduojantis kitiems.

Rekomendacijos

1. Dauguma tyrimo dalyvių – vyresnio amžiaus. Dėl to, svarbu išsiaiškinti nesilankymo priežastis ir aktualius poreikius bei vykdyti tikslingą veiklą, norint pasiekti potencialius – 20-29 m. ir 30-39 m. amžiaus žmones, kurie, rečiausiai naudojami PMSVB paslaugomis.

2. Atsižvelgti į vartotojų išsakytus lūkesčius, nesusijusius su dideliais finansiniais ištekliais. Pavyzdžiui, sudaryti sąlygas lankytis PMSVB vartotojams patogiu metu, pasiūlant lankstesnes darbo valandas; organizuoti visoms vartotojų grupėms aktualius renginius, neužmirštant ir šeimų su mažais vaikais užimtumo; kryptingai komplektuoti fondus, orientuojantis į naujausios literatūros įsigijimą.

3. Mažėjant vartotojams, besinaudojantiems PMSVB interneto tinklalapiu ir tinklaraščiais, efektyviau išnaudoti socialinį tinklą Facebook (tiek teikiamų paslaugų reklamai, tiek ir vartotojų geresniam pažinimui, jų poreikių išsiaiškinimui, atliekant mini apklausas).

4. Internetui nenumaldomai skverbiantis į mūsų kasdienybę, svarbiausioms viešosioms ir verslo paslaugomis persikeliant į el. erdvę, svarbu skatinti ir mokyti visus PMSVB paslaugų vartotojus efektyviai naudotis ir PMSVB siūlomomis el. paslaugomis (ypač prieiga prie duomenų bazių).

Svarbiausių tyrimo rezultatų palyginimas su 2017 m. tyrimo duomenimis

– Pastebimas gyventojų senėjimas: respondentų amžiaus vidurkis (44 m.), atitinkantis miesto gyventojų vidurkį⁵, per metus padidėjo 8 proc. Tuo pačiu, juntamas jaunimo bei jaunesnio dirbančio amžiaus asmenų mažėjimas (2017 m. – 33 proc., 2018 m. – 30 proc. darbingo amžiaus – 20-49 m. – lankytojų).

– Lankytojų, užsukančių į PMSVB kartą per savaitę ar bent tris kartus per mėnesį, sumažėjo 5 proc. (nuo 228 iki 217). Tačiau net 27 proc. išaugo PMSVB kartą per mėnesį besilankančių žmonių skaičius (nuo 114 iki 145).

– 7 proc. sumažėja žmonių, užsukančių pasinaudoti kompiuteriu/internetu. Neigiamam pokyčiui didžiausią įtaką turi ir toliau didėjanti interneto bei mobiliojo ryšio skverbtis, išmanieji telefonai.

– Lojalių ir linkusių ją rekomenduoti kitiems lankytojų skaičius arba NPS ir VPI indeksai stabiliai auga: 2017 m. indeksas buvo ir 83 ir 93, o 2018 m. siekė 92 ir 94 proc. Tai reikšmingas PMSVB įvertinimo rodiklis.

– Nežymiai daugėja vartotojų, besinaudojančių bibliotekos elektroninėmis paslaugomis (2017 m. – 197, 2018 m. – 211).

⁵ Lietuvos statistikos departamento svetainė (teminės lentelės, 2018 m.). Prieiga per internetą: <<https://osp.stat.gov.lt/gyventojai1>>.