



**Lietuvos aklujų
biblioteka**

Lietuvos aklujų bibliotekos vartotojų nuomonės tyrimo dėl teikiamų paslaugų rezultatai

dr. Rasa Januševičienė

Fausta Brasaitė

Informacija apie tyrimą



- **Tyrimo vieta:** Lietuvos aklyjų biblioteka Vilniuje ir padaliniai Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje, Ukmergėje;
- **Tyrimo imtis:** 308 užpildytos anketos
- Vienus svarbiausių LAB veiklos aspektų – specialiųjų formatų leidinių leidybą ir aptarnavimą respondentai įvertino labai teigiamai:
 - **LAB leidžiamomis knygomis** yra patenkinti **93 proc.** respondentų (72 proc. visiškai patenkinti, 21 proc. labiau patenkinti)
 - **LAB aptarnavimo kokybe** patenkinti **99 proc.** respondentų (86 proc. visiškai patenkinti, 13 proc. – labiau patenkinti)

Tyrimo rezultatai

- Tyrimo rezultatai nuosekliai atitinka LAB vartotojo paveikslą – didelė dalis LAB skaitytojų yra **senyvo amžiaus** (pusė respondentų priklauso 60–70 ir vyresnio amžiaus žmonių grupei);
- Dėl senyvo amžiaus, ligų dalis LAB vartotojų nesilanko LAB renginiuose (28 proc.), nesinaudoja LAB mokymais (63 proc.), elektroninėmis paslaugomis (52 proc.).
- Atsižvelgiant į tai:
 - inicijuota specialios garsinių leidinių serijos senyvo amžiaus žmonėms leidyba;
 - leidiniai išduodami per paslaugų punktus senelių globos namuose; fiziškai dėl senatvės, ligų negalintys atvykti į biblioteką asmenys aptarnaujami namuose;
 - skiriamas dėmesys senyvo amžiaus žmonių informacinio ir kompiuterinio raštingumo didinimui.

Tyrimo rezultatai



Tyrimas atskleidė LAB vartotojų **lojalumą** ir **pasitenkinimą** Bibliotekos teikiamomis paslaugomis:

- **99 proc.** apklaustųjų rekomenduotų naudotis LAB paslaugomis (1 proc. nežino (neturi nuomonės));
- **99 proc.** respondentų planuoja naudotis LAB paslaugomis ateityje (1 proc. nežino (neturi nuomonės)).

Tyrimo rezultatų panauda



- Tyrimo rezultatai leido nustatyti bendrą LAB vartotojų nuomonę apie Biblioteką ir jos teikiamas paslaugas, kuri reikšminga LAB veiklos rezultatų įvertinimui, taip pat tolimesniam LAB vartotojų poreikių tyrimų sričių nustatymui;
- LAB toliau gilindamasi į vartotojų poreikius š. m. kovo mėn. atliko **Skaitytojų pasitenkinimo garsinėmis knygomis anketinį tyrimą**, suformuluotos rekomendacijos veiklos tobulinimui;
- 2017 m. taip pat planuojamas atlikti LAB vartotojų Bibliotekai priskiriamų vertybių tyrimas, taikant giluminio interviu tyrimo metodą.