

KANTAR

# Bibliotekų tyrimas

2019 gruodis



# Turinys

1	Tyrimo tikslai ir metodologija	3
2	Tyrimo įžvalgos	5
3	Bibliotekų veiklos vertinimas	8
4	Bibliotekų interneto naudojimo dažnumas	18
5	Priežastys, dėl ko naudojamos bibliotekos internetu	22
6	Pasitikėjimas pateiktais faktais	26
7	IT naudojimo įgūdžių vertinimas	30
8	Informacijos šaltiniai	33

**1**

## **Tyrimo tikslai ir metodologija**

# Tyrimo tikslai ir metodologija

<b>Tyrimo tikslas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Išsiaiškinti, kaip bibliotekų lankytojai vertina bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę</li><li>• Išsiaiškinti bibliotekų lankytojų, viešosios interneto prieigos vartotojų nuomonę apie teikiamas viešosios interneto prieigos paslaugas</li><li>• Išsiaiškinti viešosios interneto prieigos vartojimo įpročius, motyvus ir naudą vartotojams</li></ul>
<b>Tikslinė grupė</b>	15 m. ir vyresni bibliotekų lankytojai, bibliotekų interneto vartotojai
<b>Interviu metodas</b>	CAWI ( <i>Computer Assisted Web Interviewing</i> )
<b>Imties dydis</b>	4668
<b>Apklauso laikotarpis</b>	Nuo 2019 05 28 iki 2019 10 03
<b>Apklauso trukmė</b>	20 min.

**2**

**Tyrimo įžvalgos**

# Tyrimo įžvalgos (1)

## Bibliotekų veiklos vertinimas – labai geras

- Lietuvos bibliotekų teikiamas paslaugas lankytojai vertina labai gerai (bendro vertinimo vidurkis siekia 9,5 iš 10), vienodai gerai jos vertinamos tiek mieste, tiek kaime.
- Palankią lankytojų nuomonę apie bibliotekų veiklą rodo ir NPS (*Net Promoter Score*) indeksas, apibūdinantis lankytojų pasitenkinimo ir lojalumo lygį – bibliotekų NPS siekia 95%. Tai reiškia, kad 93% bibliotekų lankytojų tikrai rekomenduotų bibliotekoje apsilankyti savo šeimos nariams ar draugams ir tik 2% būtų linkę to nerekomenduoti. NPS rodiklis yra aukštesnis kaime nei mieste, taip pat aukštesnis tarp vyresnių lankytojų.
- Geriausiai vertinami bibliotekų veiklos aspektai: bendra aptarnavimo kokybė ir bibliotekinių konsultacijų, taip pat palankiai atsiliepiama ir apie bibliotekose organizuojamus renginius ir mokymus. Erdvė tobulinimui yra bibliotekų techninė įranga ir bibliotekos patalpos. Techninės įrangos kokybę prasciau vertina kaimo bibliotekų lankytojai, kaimo vietovėse žemiau vertinama ir interneto ryšio kokybė.
- Bibliotekų lankytojai dažniausiai biblioteką suvokia kaip vietą, kurioje yra gera atmosfera, malonu leisti laiką ir kurioje dirba kvalifikuoti specialistai, suteikiantys profesionalią pagalbą.
- Naudojimasis biblioteka didžiausią įtaką turėjo lankytojų bendram gebėjimų ir asmenybės ugdymui. Šiek tiek mažiau, tačiau pakankamai nemažai, padėjo prireikus spręsti praktines problemas ir kritiškai vertinti visuomenės pokyčius. Kritinio mąstymo ugdymui ir praktinių problemų sprendimui biblioteka didesnę įtaką turi kaimo bibliotekų lankytojams. Nagrinėjant amžiaus nulemtus skirtumus matyti, kad bibliotekų poveikį mažiausiai linkusi pripažinti 25–34 m. amžiaus grupė.

## Lyginant su 2011 m., kuomet buvo atlikta projekto „Bibliotekos pažangai“ viešosios interneto prieigos vartotojų apklausa, matomi tam tikri lankymosi bibliotekose ir jų interneto naudojimo įpročių pasikeitimai: bibliotekose lankosi vyresni žmonės ir internetu naudojasi šiek tiek rečiau

- 2011 m. viešąja interneto prieiga bibliotekose aktyviai naudojosi jaunesnio amžiaus (15–24 m.) žmonės, 2019 m. didžiausią vartotojų dalį sudarė vyresnė auditorija (45–64 m. amžiaus grupė).
- Šiuo metu tipinis bibliotekos interneto vartotojas yra 45–64 m. vidutinių pajamų dirbanti moteris, specialistė arba tarnautoja.
- Nuosekliai auga bibliotekų lankytojų galimybės internetu naudotis namuose, darbe ar kitoje vietoje ir mažėja dalis tų, kuriems biblioteka yra vienintelė vieta su prieinamu internetu. Šiuo metu vien tik bibliotekose internetu naudojasi 15% bibliotekų lankytojų, o 2011 m. – 22%.
- Nors nuosekliai didėja interneto prieinamumas, o bibliotekų interneto naudojimo intensyvumas yra sumažėjęs, tačiau bibliotekų interneto reikšmė ateityje išliks svarbi, ypač kaimo vietovėse - 98% bibliotekų interneto prieigos naudotojų ketina ją naudotis ir ateityje.
- Galimybės naudotis internetu tik bibliotekoje iš esmės susijusios su vartotojų amžiumi ir gyvenamąja vieta: kuo jaunesnis vartotojas, tuo jo vietų jungtis prie interneto pasirinkimas yra platesnis, pvz., tik bibliotekoje internetu naudojasi 8% jauniausių ir 36% vyriausių lankytojų. Mažiausias galimybes naudotis internetu kitose vietose turi kaimo gyvenantys vyriausio amžiaus lankytojai – 42%, mieste tokių senjorų (65 m.+) yra 26%.

# Tyrimo įžvalgos (2)

## **Priežastys, dėl ko naudojamos bibliotekų internetu – bibliotekos internetas yra dalis socialinio gyvenimo, kuriame svarbus vaidmuo tenka bibliotekininkui-konsultantui**

- Naudojimas internetu bibliotekoje teigiamai veikia lankytojų socialinį gyvenimą (pagerina vyresnio amžiaus žmonių bendravimą su artimaisiais) ir padeda įgyti žinių ir įgūdžių, pritaikomų darbinėje ar mokslo veikloje.
- Daugiausia lankytojų internetu bibliotekose naudojasi bendravimo ir laisvalaikio tikslais. Nemažai daliai internetas reikalingas mokslo, švietimo tikslais arba jis naudojamas el. valdžios paslaugoms. Rečiausiai bibliotekoje sprendžiami finansiniai ar komerciniai klausimai.
- Svarbiausiu motyvu, skatinančiu naudotis bibliotekų internetu, nebėra vien tik nemokamas internetas. Lyginant su 2011 m. reikšmingai pasikeitė bibliotekininko vaidmens suvokimas – iš bibliotekininko tikimasi profesionalios pagalbos ir patarimų, ir būtent konsultacijos yra vienas svarbiausių veiksnių, skatinančių naudotis internetu bibliotekoje. Taip pat lankytojams yra svarbi galimybė bibliotekoje pasinadoti išoriniais įrenginiais (spausdintuvu, kopijuokliu, skeneriu). Profesionali bibliotekos darbuotojų pagalba ir nemokamas internetas yra itin svarbūs kaimo vietovėse.

## **Pasitikėjimas informacijos kanalais – neabsoliutus**

- Skirtingai pateikiamus tos pačios informacijos faktus bent viename informacijos šaltinyje yra pastebėjęs daugiau nei kas antras (54%) bibliotekų interneto naudotojas, o beveik kas antras lygina tos pačios informacijos faktus skirtinguose informacijos šaltiniuose (internete, TV ar radijuje).
- Dažniausiai palyginama skirtinguose interneto puslapiuose pateikiama informacija, vadinasi, informacija internete abejojama šiek tiek labiau nei pateikiama kituose šaltiniuose (TV kanaluose, laikraščiuose ar radijuje).
- 74% bibliotekų lankytojų nėra abejingi faktų skirtumams, tačiau jų įsitraukimas nėra stiprus: tik nedidelė dalis (14%) nuolat imasi vienokių ar kitokių veiksmų, o kiti 60% į juos sureaguoja tik retkarčiais. Kas ketvirtas lankytojas, pastebėjęs skirtingai pateiktus faktus, juos ignoroja ir iš viso nekreipia į tai dėmesio. Ignoruoti dažniau linkę kaimo gyventojai, vyrai, žemesnio išsilavinimo asmenys.
- Pastebėję besiskiriančius faktus, lankytojai dažniausiai bando juos tikrinti kituose informacijos šaltiniuose arba teiraujasi kitų žmonių nuomonės. Pasitikėjimas šaltiniais nėra itin stiprus – tik 12% lankytojų tiki informacijos šaltiniais, remdamiesi bendromis žiniomis apie kiekvieną iš jų (mažiausiai tiki jaunimas, dažniau 55–64 m. asmenys, taip pat moterys).
- Žmonės nelinkę dalintis savo nuogaustavimais su pilietinėmis ar kitomis organizacijomis – nuolat tai daro tik 5% (dažniau 35–44 m. lankytojai).

## **Naudojimosi informacinėmis technologijomis įgūdžiai – bendri gerėja sparčiai, specifiniai lėčiau**

- Dauguma bibliotekų interneto naudotojų mano turintys pakankamai gerus informacinių technologijų naudojimo įgūdžius ir lyginant su 2011 m. jų vertinimas reikšmingai pagerėjo. Geriausiai vertinami bendri kompiuterio naudojimo įgūdžiai, dauguma bibliotekų lankytojų pakankamai gerai vertina ir naudojimosi internetu įgūdžius: didžioji dalis moka naudotis internetu bendraisiais tikslais, siųsti laišką su prisegtą dokumentu ar naudotis socialiniais tinklais, tinklaraščiais, tačiau gerokai mažiau vartotojų sugebėtų sukurti interneto svetainę ar naudotis elektroninėmis duomenų bazėmis. Interneto svetainių kūrimo ir duomenų bazių naudojimo įgūdžiai gerėjo mažiausiai.
- Labiausiai nuo 2011 m. vartotojai patobulino naudojimosi internetine telefonija įgūdžius.

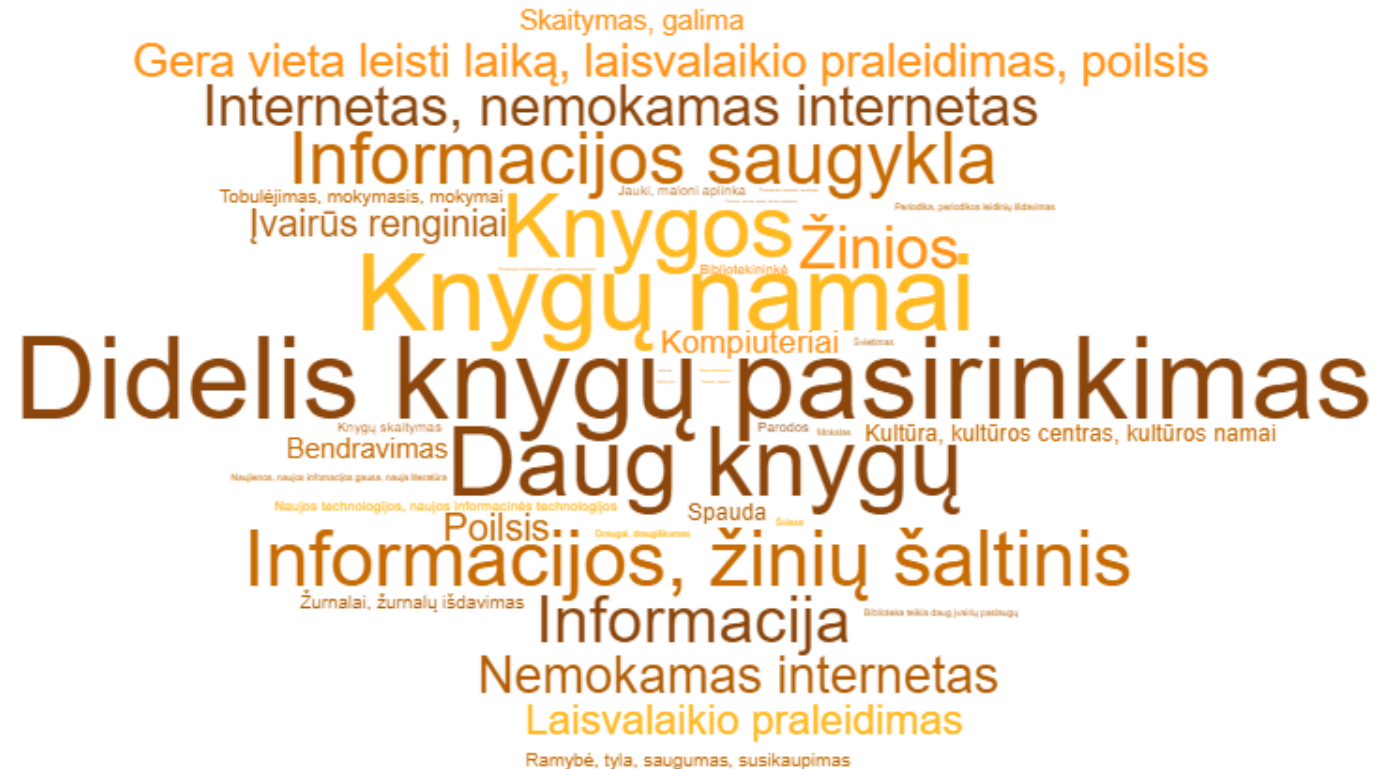
**3**

## **Bibliotekų veiklos vertinimas**



# Spontaniškose bibliotekos asociacijose dominuoja *didelis knygų pasirinkimas*

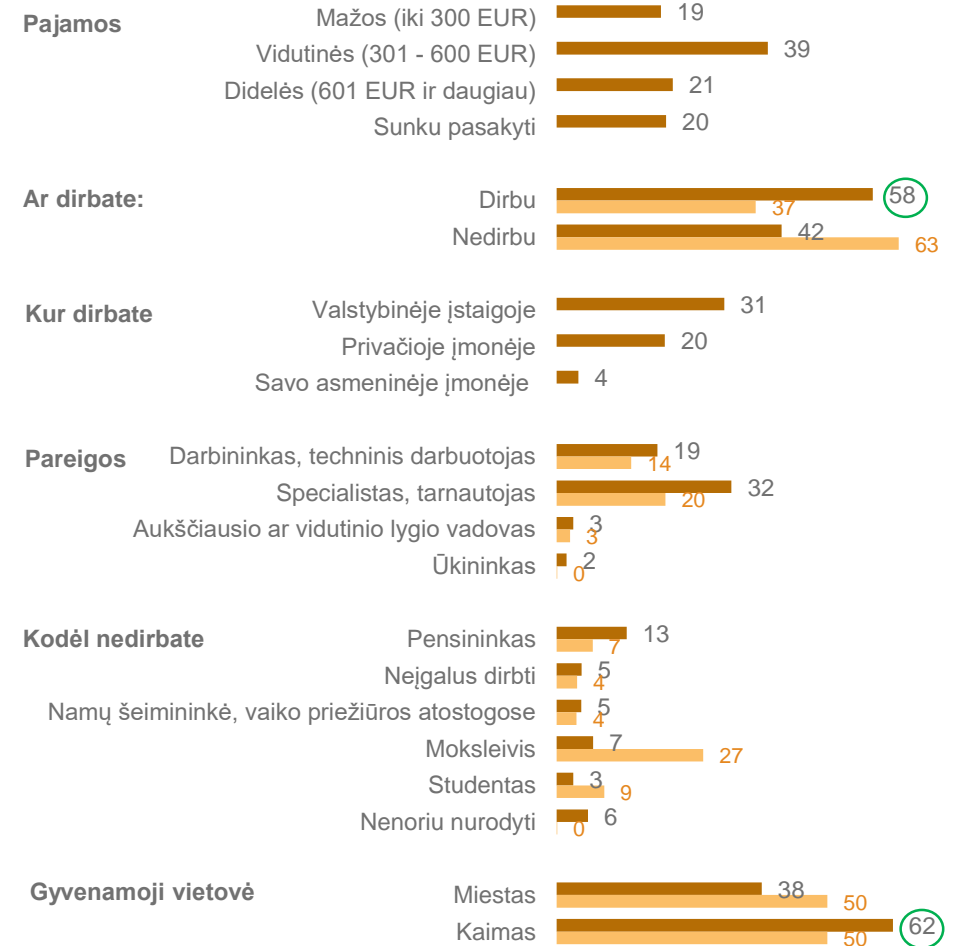
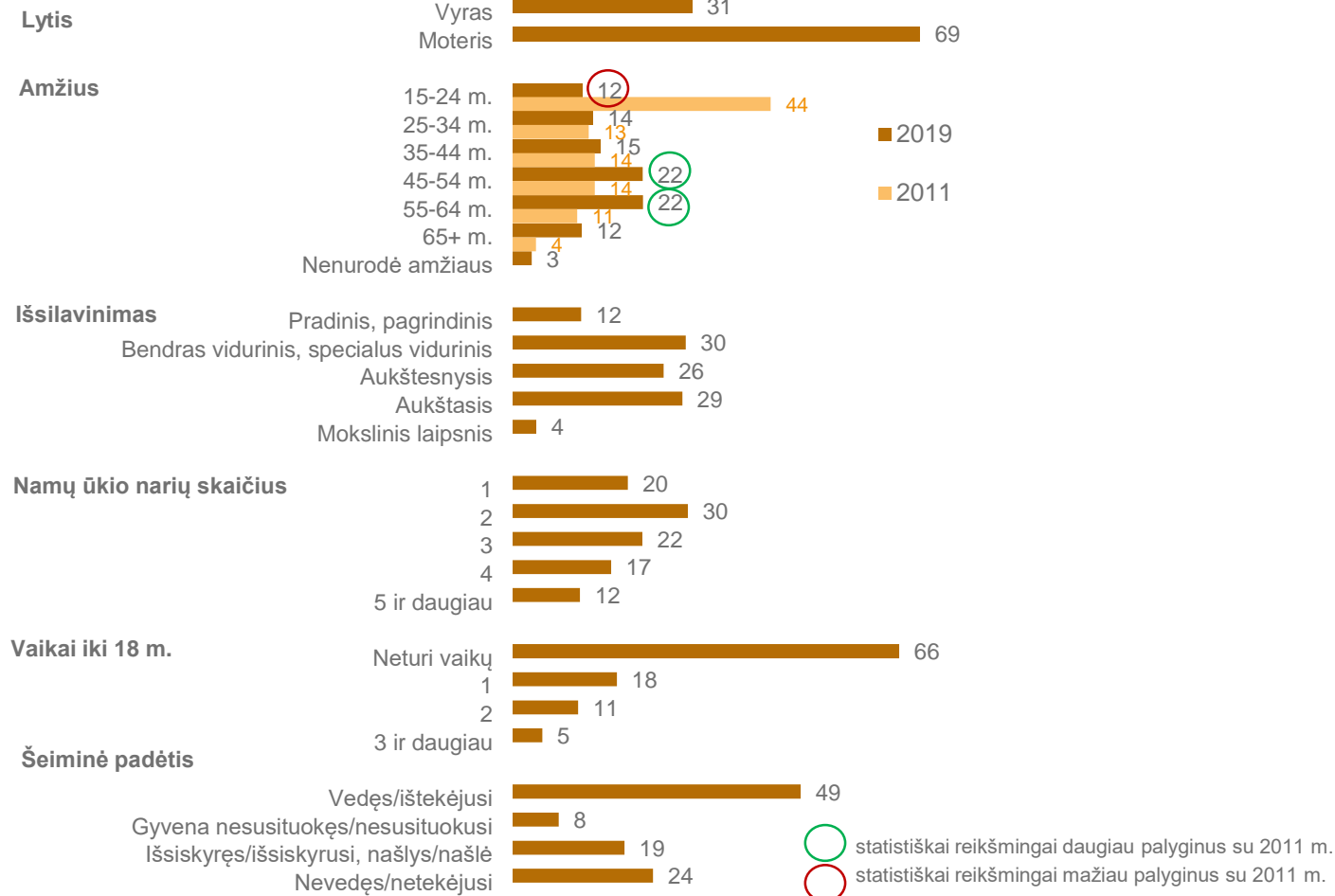
- Spontaniškai biblioteka dažniausiai asocijuojasi su dideliu kiekiu **knygų** ir jų **pasirinkimu**.
- Kita bibliotekai priskiriamų asociacijų grupė – tai sąsajos su **informacija**: biblioteka suvokiama kaip informacijos saugykla, informacijos ir žinių šaltinis.
- Trečias asociatyvus aspektas – biblioteka yra vieta su nemokamu **internetu** ir gera vieta praleisti **laisvalaikį**.



# Bibliotekų interneto vartotojo charakteristikos

- 2011 m. apklausos duomenimis viešąja interneto prieiga bibliotekose aktyviai naudojosi jaunesnio amžiaus (15–24 m.) žmonės, 2019 m. didžiausią vartotojų dalį sudarė vyresnė 45–64 m. amžiaus grupė.
- Tipinis apklaustų bibliotekų interneto vartotojas yra 45–64 m. vidutinių pajamų dirbanti moteris, specialistė arba tarnautoja.

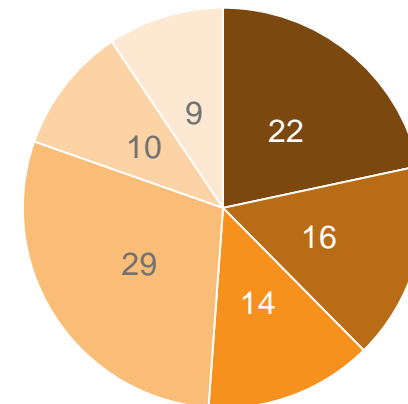
% nuo visų apklaustųjų, n=4668



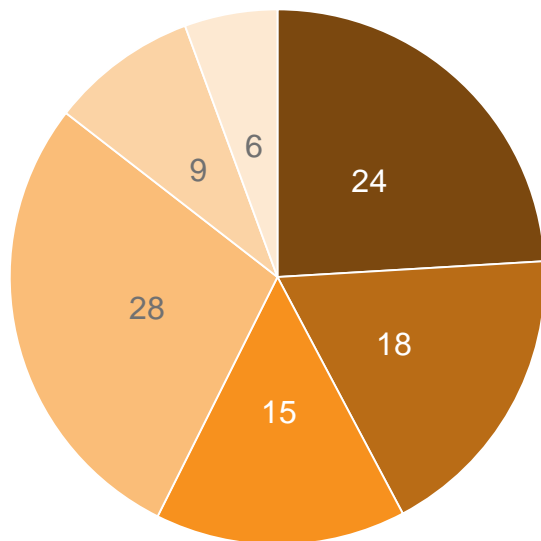
# Didžioji dalis (85%) bibliotekų lankytojų jose apsilanko bent kartą per mėnesį, dažniausiai ateina 1–2 kartus. Aktyviausi (ateinantys dažniau nei kartą per sav.) sudaro ketvirtadalį

- Dažniau bibliotekoje lankosi kaimo vietovių gyventojai, kurių beveik pusė (46%) į biblioteką ateina bent kartą per savaitę. Mieste bent kartą per savaitę bibliotekoje lankosi 38%.
- Aktyviausi lankytojai yra 15–24 m. (tarp jų moksleiviai) ir 55–64 m. asmenys.
- Rečiau nei kiti lankosi 25–44-mečiai.
- Skirtumai pagal lytį neišryškėjo.

% nuo visų miesto gyvenvietės apklaustųjų, n=1769

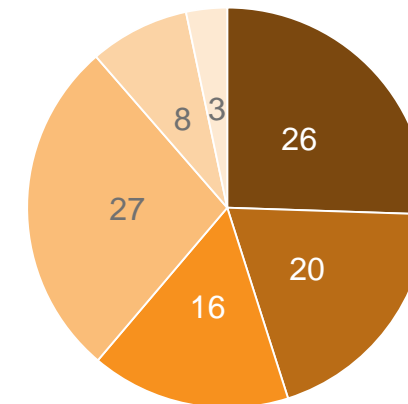


% nuo visų apklaustųjų, n=4668



- Dažniau nei kartą per savaitę
- Kartą per savaitę
- Bent 3 kartus per mėnesį
- 1-2 kartus per mėnesį
- Kartą per ketvirtį
- Kartą per pusę metų ir rečiau

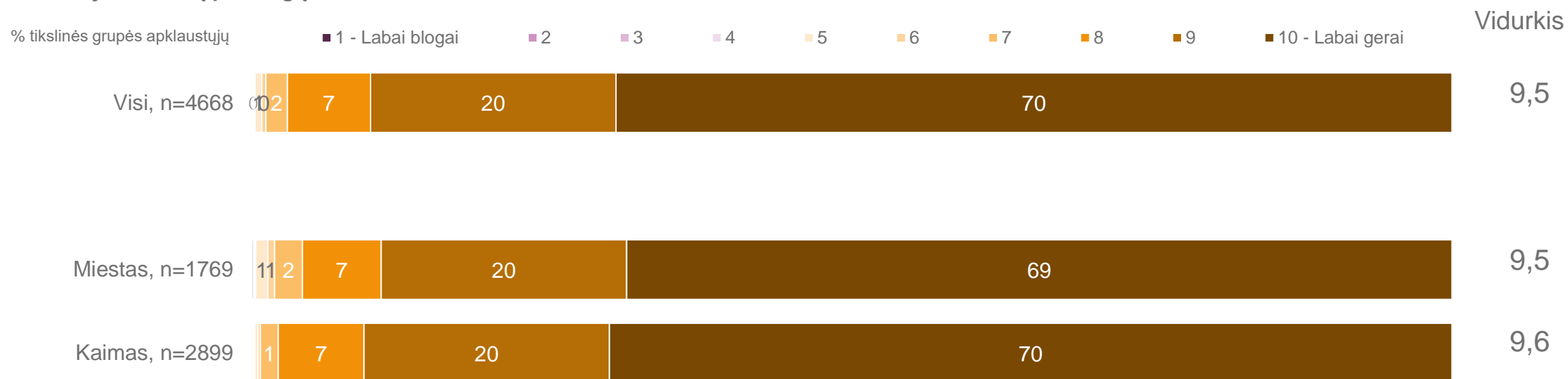
% nuo visų kaimo gyvenvietės apklaustųjų, n=2899



# Bibliotekoje teikiamų paslaugų vertinimas yra labai geras – jo vidurkis siekia 9,5

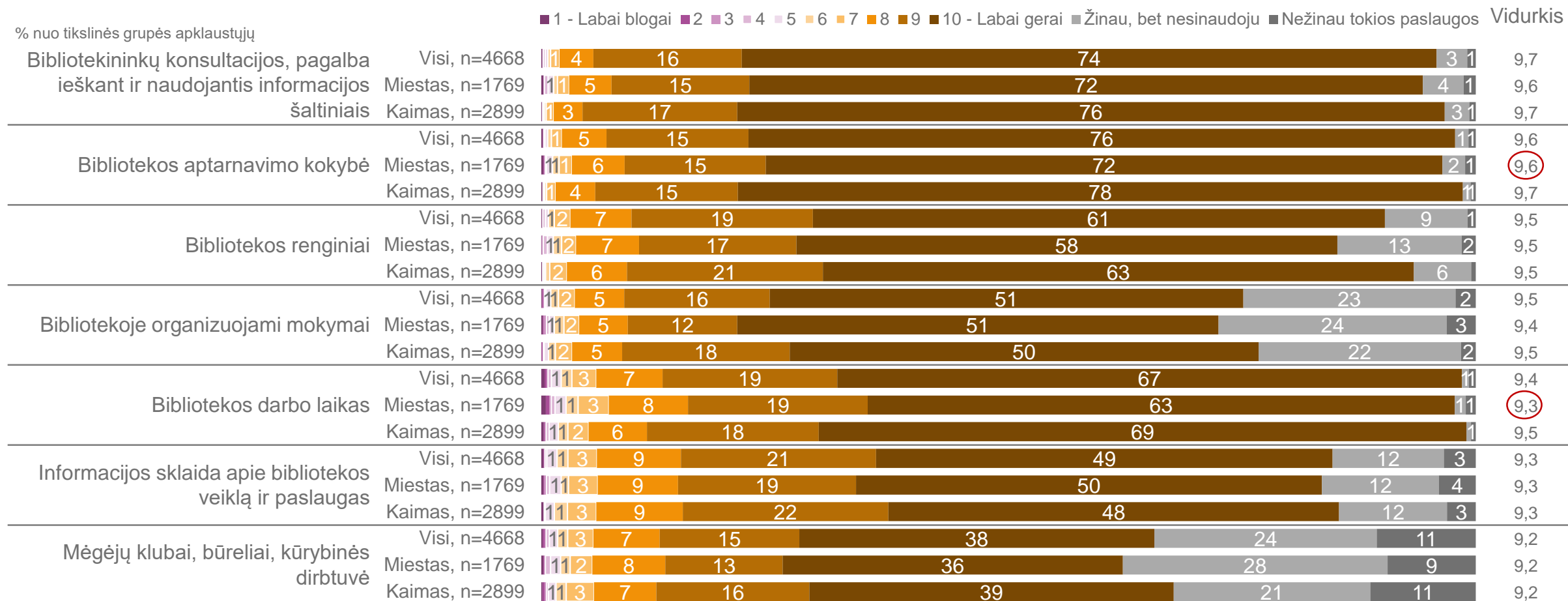
- Bibliotekos vienodai gerai vertinamos tiek mieste, tiek kaime.
- Vyrų ir moterų bibliotekų kokybę patenkinti vienodai gerai.
- Labiausiai patenkinti vyriausi lankytojai (9,7), mažiausiai 35–44 m. amžiaus grupė, kurioje pasitaikė neigiamų balų (4–6).
- Bibliotekų paslaugų kokybei reiklesni Klaipėdos, Šiaulių ir Vilniaus gyventojai.

## Bibliotekoje teikiamų paslaugų vertinimas

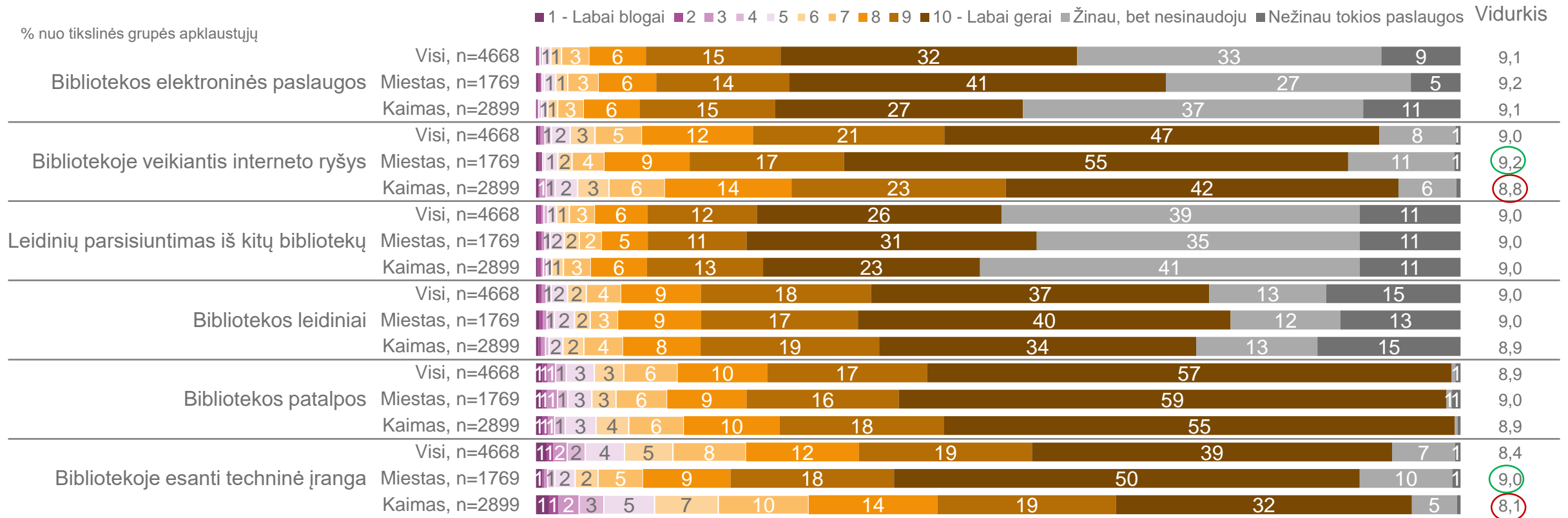


# Lankytojai bibliotekų paslaugų kokybę vertina labai gerai (daugumos aspektų vidurkis yra daugiau kaip 9). Erdvė tobulinimui būtų bibliotekų techninė įranga ir bibliotekos patalpos

- Geriausiai vertinami aptarnavimo aspektai: bendra aptarnavimo kokybė ir bibliotekinių konsultacijos; taip pat palankiai vertinami bibliotekose organizuojami renginiai ir mokymai.
- Priimtinas bibliotekų darbo laikas, informacijos apie bibliotekų veiklą sklaida, edukacinė laisvalaikio veikla (mėgėjų klubai, dirbtuvės ir pan., kuriuose teko sudalyvauti dviem trečdaliams lankytojų).



# Lankytojai prasčiau vertina kaimo bibliotekų techninę įrangą ir bibliotekoje veikiančią interneto ryšį



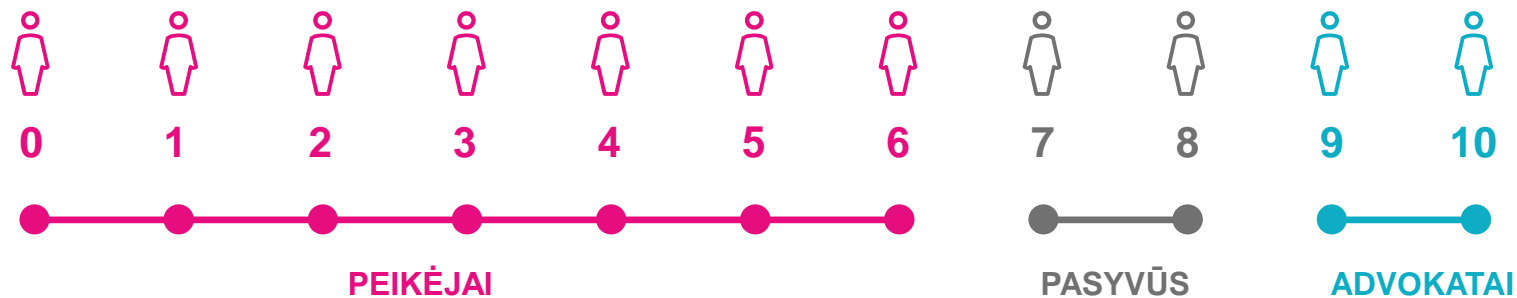
○ Statistiškai reikšmingai daugiau palyginus su visais  
 ○ Statistiškai reikšmingai mažiau palyginus su visais

# NPS

## PAAIŠKINIMAS

The Net Promoter Score® (NPS) yra įrankis padedantis išmatuoti klientų lojalumą ir vartotojo patirtį.

„Vertinant 0-10 balų skalėje, kiek Jūs esate linkęs rekomenduoti prekės ženklą savo draugams ar kolegoms?“



$$\text{NPS} = \% \text{ thumbs up} - \% \text{ thumbs down}$$

**1-6 balai – Detractors (peikėjai).** Skleidžia neigiamą informaciją apie Jus, kai kurie iš jų gali būti pelningi žiūrint iš finansinės pusės, tačiau jų požiūris bei kritika tik gadina Jūsų organizacijos reputaciją, atgraso naujus klientus ar demotyvuoja Jūsų organizacijos aptarnaujantį personalą.

**7-8 balai – Passives (pasyvūs).** Patenkinti, bet organizacijai meilės nejaunčiantys. Jei konkurentai pasistengs ar pasiūlys kažką pigiau, geriau, daugiau – didelė tikimybė, kad jie pamirš Jus.

**9-10 balai – Promoters (Jūsų įmonės „advokatai“ ir fanai).** Jie rekomenduoja Jūsų organizaciją kitiems, su jais lengva dirbti klientų aptarnavimo specialistams, su laiku jie ir patys išleidžia vis daugiau pinigų Jūsų prekėms ar paslaugoms, lankosi dažniau.

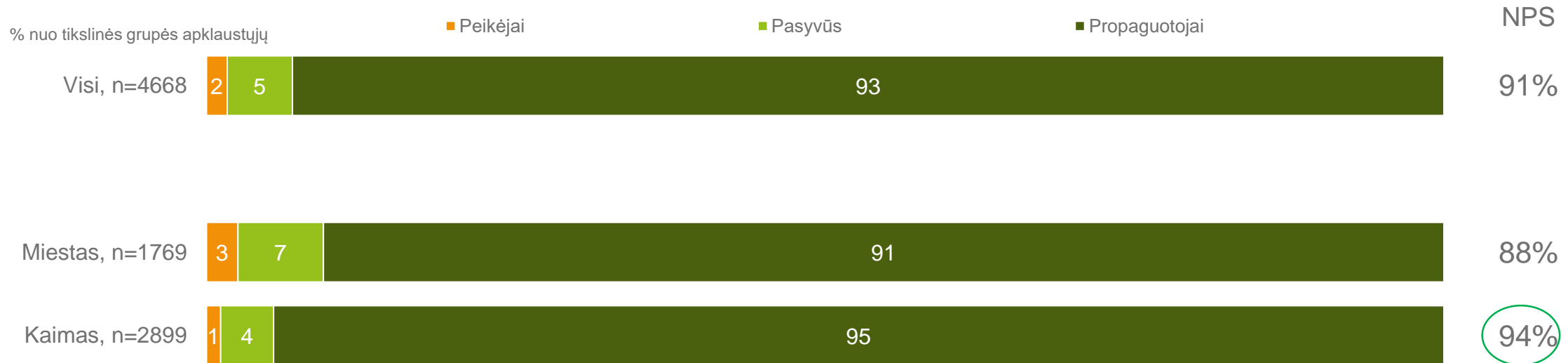
NPS rodiklis gaunamas procentą Detractors atėmus iš Promoters.

*Kitai variant, jei iš 100 pakalbintų klientų 20 yra nepatenkinti, 20 pasyvūs, o 60 patenkinti, Jūsų NPS yra 40% (60-20%).*

# Lietuvos bibliotekų NPS indeksas yra labai geras ir siekia 91%

- Tai reiškia, kad 93% bibliotekų lankytojų tikrai rekomenduotų bibliotekoje apsilankyti savo šeimos nariams ar draugams ir tik 2% būtų linkę bibliotekų nerekomenduoti.
- NPS rodiklis yra aukštesnis kaime nei mieste.
- Rekomenduoti labiausiai linkę vyriausio amžiaus žmonės (64 m. ir vyresni – 94%; 45–54 m. 93%); moterys (93%); specialistai, tarnautojai, dirbantys valstybinėse įstaigose (93%); turintys vidutines pajamas (93%).
- Rečiausiai – Klaipėdos (76%), Šiaulių (79%), Vilniaus gyventojai (82%), aukštesnių pajamų (> 600 Eur/mėn. 1am šeimos nariui; 89%); moksleiviai (86%).

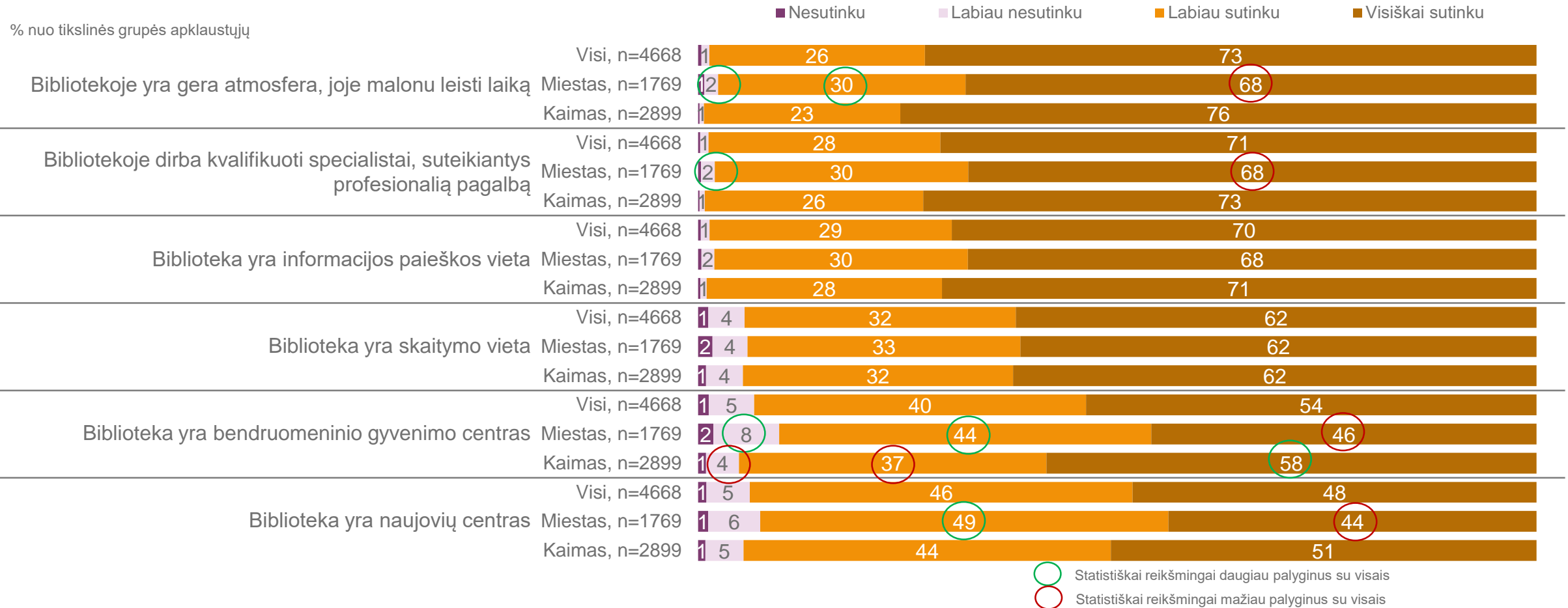
## NPS rekomendacija



- Statistiškai reikšmingai daugiau palyginus su visais  
○ Statistiškai reikšmingai mažiau palyginus su visais

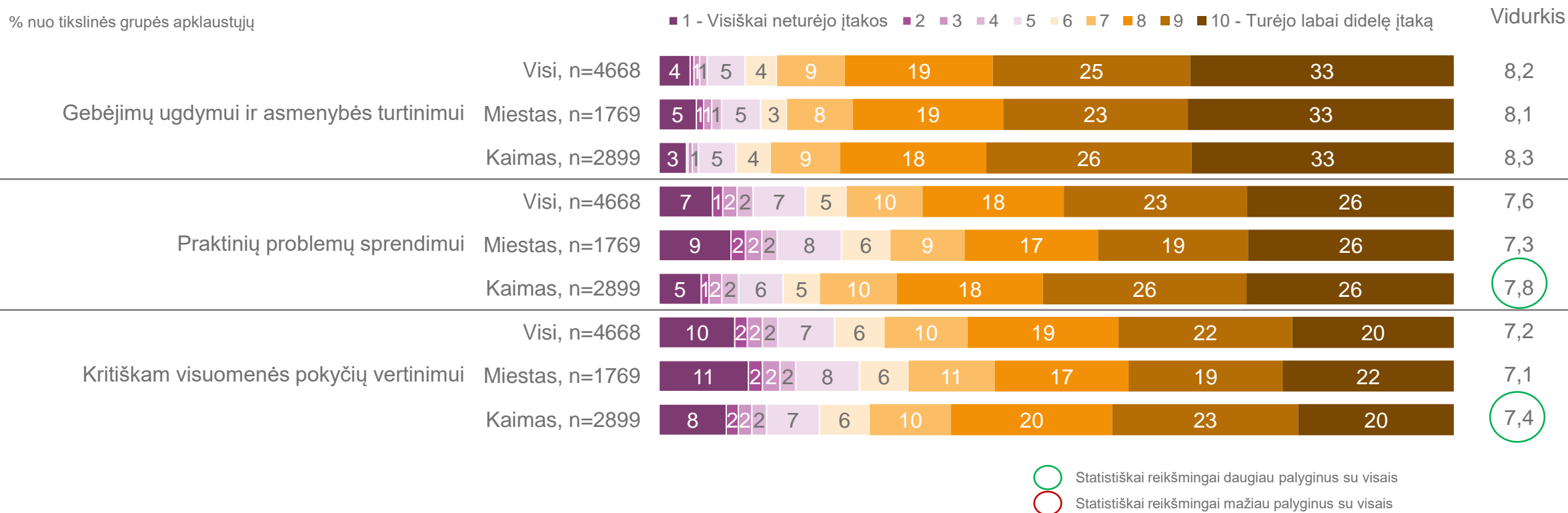


# Bibliotekų lankytojai dažniausiai biblioteką suvokia kaip vietą, kurioje yra gera atmosfera, malonu leisti laiką ir kurioje dirba kvalifikuoti specialistai, suteikiantys profesionalią pagalbą



# Naudojimasis biblioteka didžiausią įtaką turėjo lankytojų bendram gebėjimų ir asmenybės ugdymui. Šiek tiek mažiau, tačiau pakankamai nemažai padėjo prireikus spręsti praktines problemas ir kritiškai vertinti visuomenės pokyčius

- Kritinio mąstymo ugdymui ir praktinių problemų sprendimui biblioteka didesnę įtaką turi kaimo bibliotekų lankytojams, miestuose (ypač Kaune ir Klaipėdoje) mažiau.
- Moterims biblioteka svarbesnė gebėjimų ugdymui ir asmenybės turtinimui, vyrai kiek rečiau pripažįsta bibliotekos įtaką.
- Nagrinėjant amžiaus nulemtus skirtumus matyti, kad bibliotekų poveikį mažiausiai linkusi pripažinti 25–34 m. amžiaus grupė.

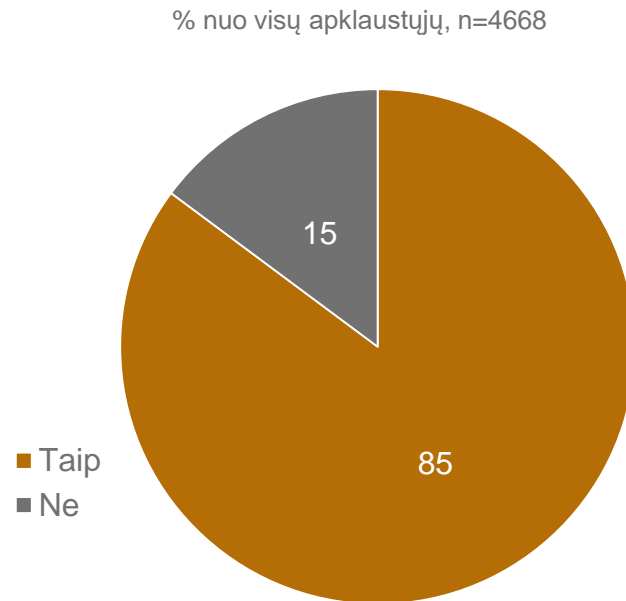


**4**

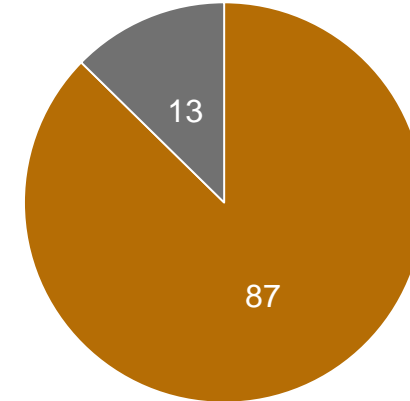
## **Bibliotekų interneto naudojimo dažnumas**

# 2011 m. 22% VIP vartotojų galimybę naudotis internetu turėjo tik bibliotekoje. 2019 m. tokių vartotojų yra mažiau – tik 15%

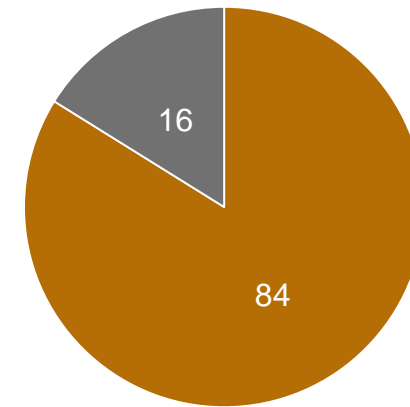
Mažiau galimybių naudotis internetu ne bibliotekoje turi vyresni nei 55 m. pensininkai; žmonės su negalia; žemesnio išsilavinimo; mažesnių pajamų.



% nuo visų miesto gyvenvietės apklaustųjų, n=1769



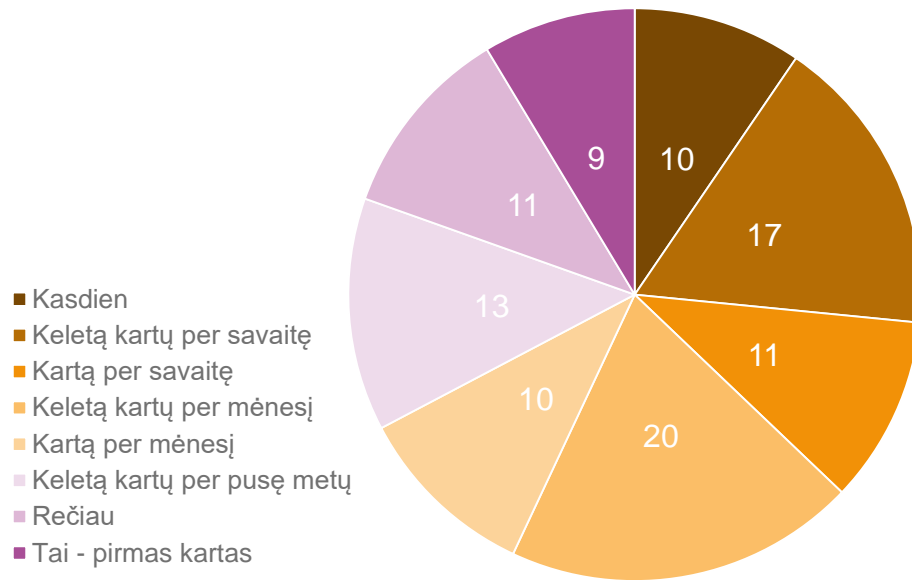
% nuo visų kaimo gyvenvietės apklaustųjų, n=2899



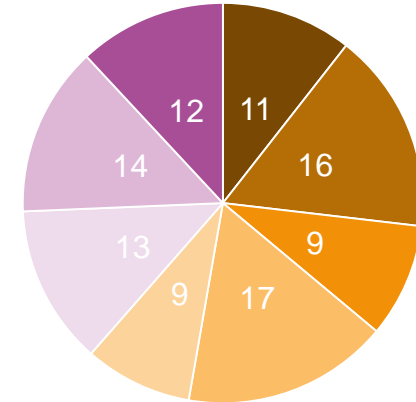
# Nuo 2011 m. naudojimosi internetu bibliotekoje dažnumas sumažėjo, internetu bibliotekose lankytojai naudojami rečiau

- Šiuo metu bent kartą per savaitę bibliotekos internetu naudojami 38% bibliotekų interneto naudotojų, 2011 m. tokių naudotojų buvo 70%.
- Sumažėjo ir aktyviausių lankytojų (kasdien arba keletą kartų per savaitę) dalis atitinkamai nuo 55% iki 27%.
- Bibliotekų internetu lankytojai rečiau naudojami tiek mieste, tiek kaime.
- Daugiausia lankytojų (20%) internetu bibliotekoje naudojami keletą kartų per mėnesį.

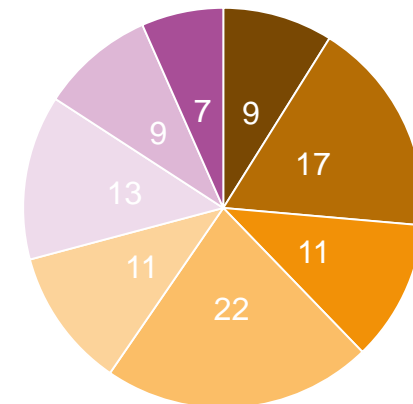
% nuo visų apklaustųjų, n=4668



% nuo visų miesto gyvenvietės apklaustųjų, n=1769



% nuo visų kaimo gyvenvietės apklaustųjų, n=2899



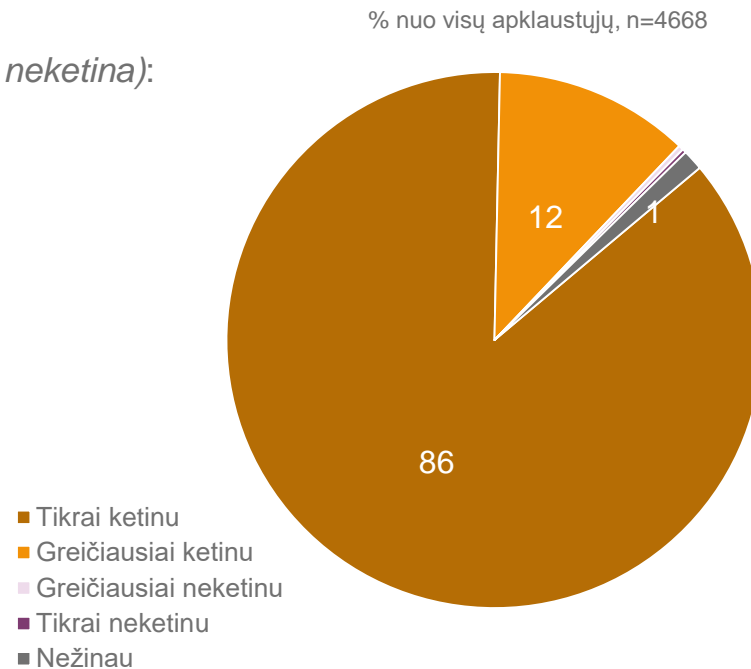
# Internetas ateityje išliks svarbus, ypač kaimo vietovėse – 98% bibliotekų interneto prieigos naudotojų ketina ja naudotis ir ateityje

Lojaliausi (*tikrai ketina*) bibliotekų lankytojai ateityje bus:

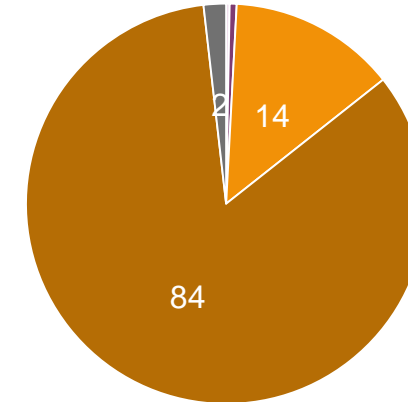
- vyresni nei 45 m.+
- su aukštesniu ir aukštesniu
- vidutinių pajamų

Bibliotekose lankysis rečiau (*tikrai neketina*):

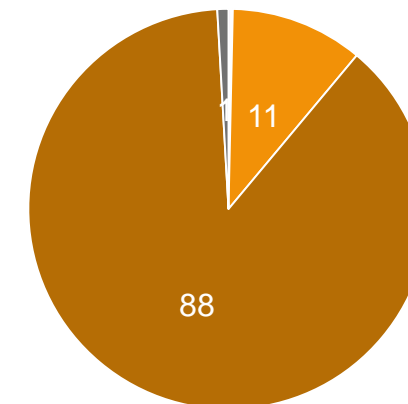
- aukštų pajamų
- miestų gyventojai



% nuo visų miesto gyvenvietės apklaustųjų, n=1769



% nuo visų kaimo gyvenvietės apklaustųjų, n=2899



**5**

**Priežastys, dėl ko naudojamas bibliotekos internetu**

# Išaugo bibliotekininko svarba ir pasikeitė jo vaidmuo – bibliotekininkas tapo konsultantu ir kartu vienu svarbiausių motyvų, skatinančių naudotis internetu būtent bibliotekose

- Nemokamas internetas nebėra pagrindinis traukos veiksnys. Lyginant su 2011 m., reikšmingai išaugo poreikis bibliotekoje pasinaudoti išoriniais įrenginiais (spausdintuvu, kopijavimo ar skenavimo aparatu).
- Bibliotekos darbuotojų konsultacijos ir nemokamas internetas svarbesni kaimo bibliotekų lankytojams.

% nuo tikslinės grupės apklaustųjų, kurie naudojami internetu ne tik bibliotekoje

↑ Galimybė naudotis spausdintuvu, kopijavimo aparatu, skenavimo aparatu

↑ Pagalba ir patarimai iš bibliotekos darbuotojų

↓ Nemokamas internetas

Naudojusi kitomis bibliotekos paslaugomis

Patogi vieta

Čia geresni kompiuteriai

Bibliotekoje geresnė aplinka

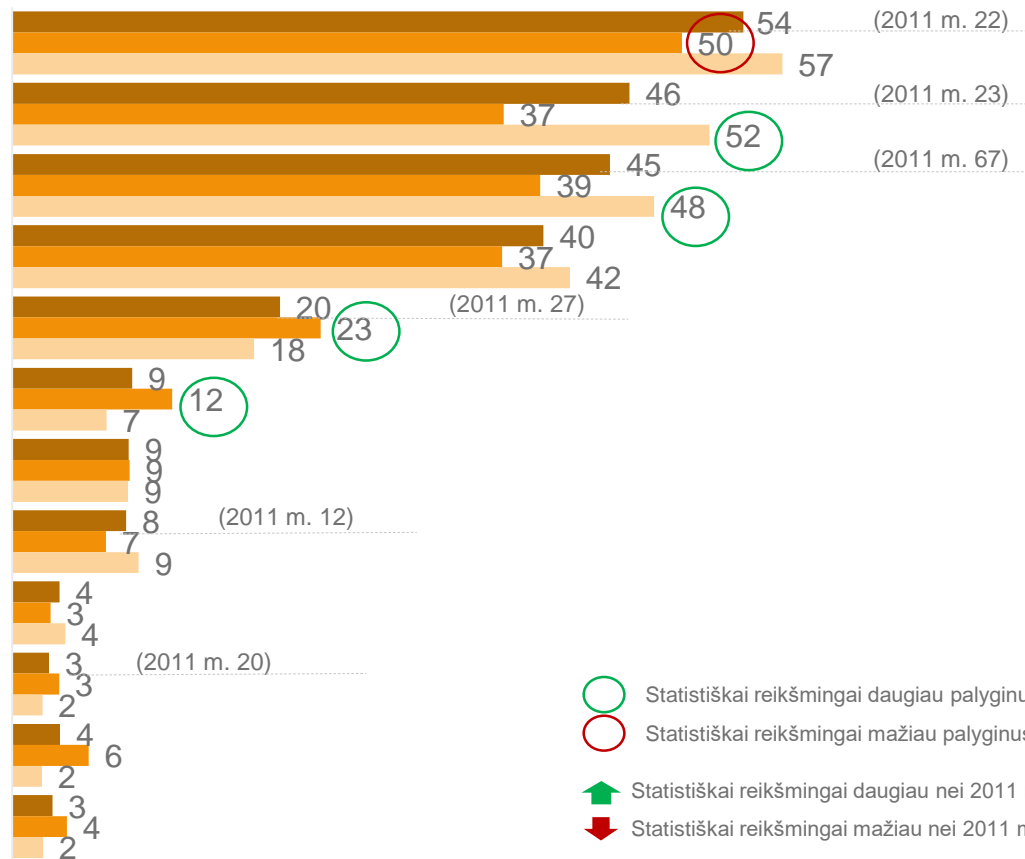
↓ Bibliotekoje interneto ryšys greitesnis

Pagalba ir patarimai iš kitų bibliotekos lankytojų

↓ Neturiu interneto prieigos namie

Kita priežastis

Bibliotekoje internetu nesinaudoju

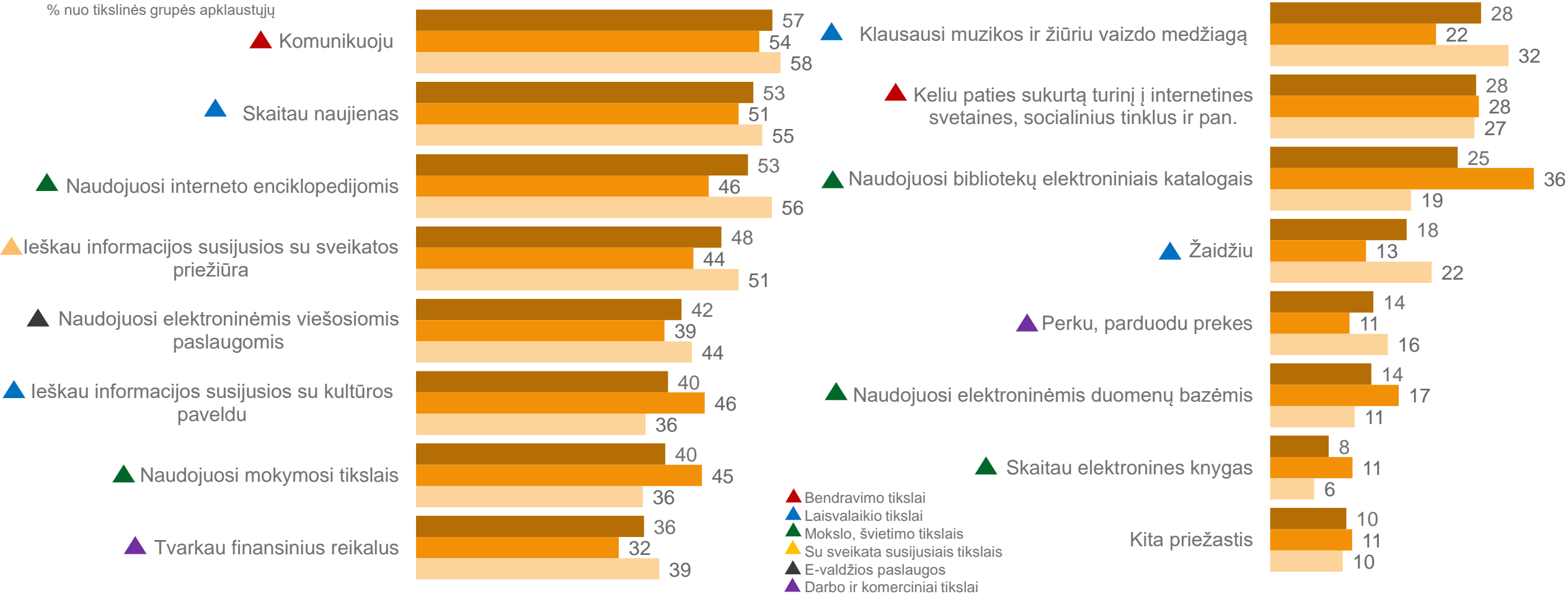


- Statistiškai reikšmingai daugiau palyginus su visais
- Statistiškai reikšmingai mažiau palyginus su visais
- ↑ Statistiškai reikšmingai daugiau nei 2011 m.
- ↓ Statistiškai reikšmingai mažiau nei 2011 m.



# Daugiausiai lankytojų internetu bibliotekose naudojasi bendravimo ir laisvalaikio tikslais. Nemažai daliai internetas reikalingas mokslo, švietimo tikslais arba jis naudojamas el. valdžios paslaugoms. Rečiausiai bibliotekoje sprendžiami finansiniai ar komerciniai klausimai

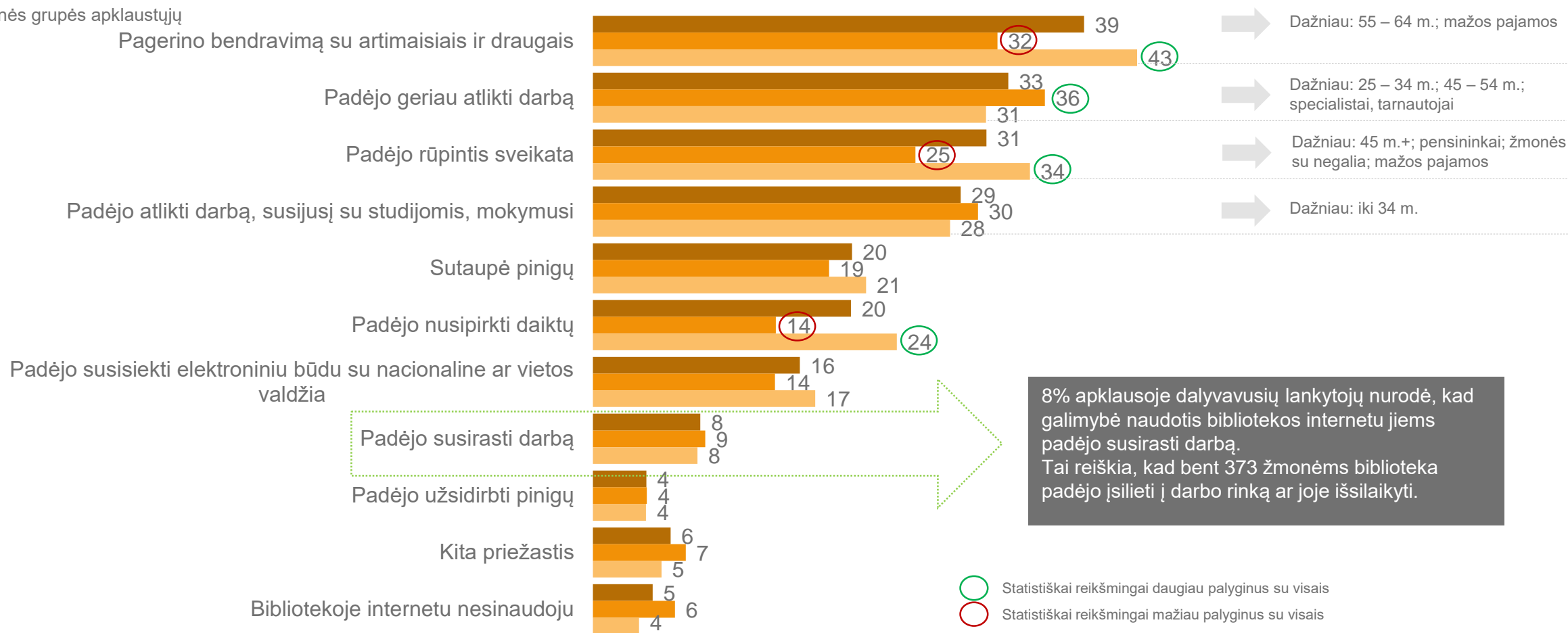
% nuo tikslinės grupės apklaustųjų



# Naudojimasis internetu bibliotekoje teigiamai veikia lankytojų socialinį gyvenimą (pagerina vyresnio amžiaus žmonių bendravimą su artimaisiais) ir padeda įgyti žinių ir įgūdžių, pritaikomų profesinėje veikloje ar mokslo srityje

Interneto prieiga ypač svarbi kaimo vietovių bibliotekose.

% nuo tikslinės grupės apklaustųjų



8% apklausoje dalyvavusių lankytojų nurodė, kad galimybė naudotis bibliotekos internetu jiems padėjo susirasti darbą. Tai reiškia, kad bent 373 žmonėms biblioteka padėjo įsilieti į darbo rinką ar joje išsilaikyti.

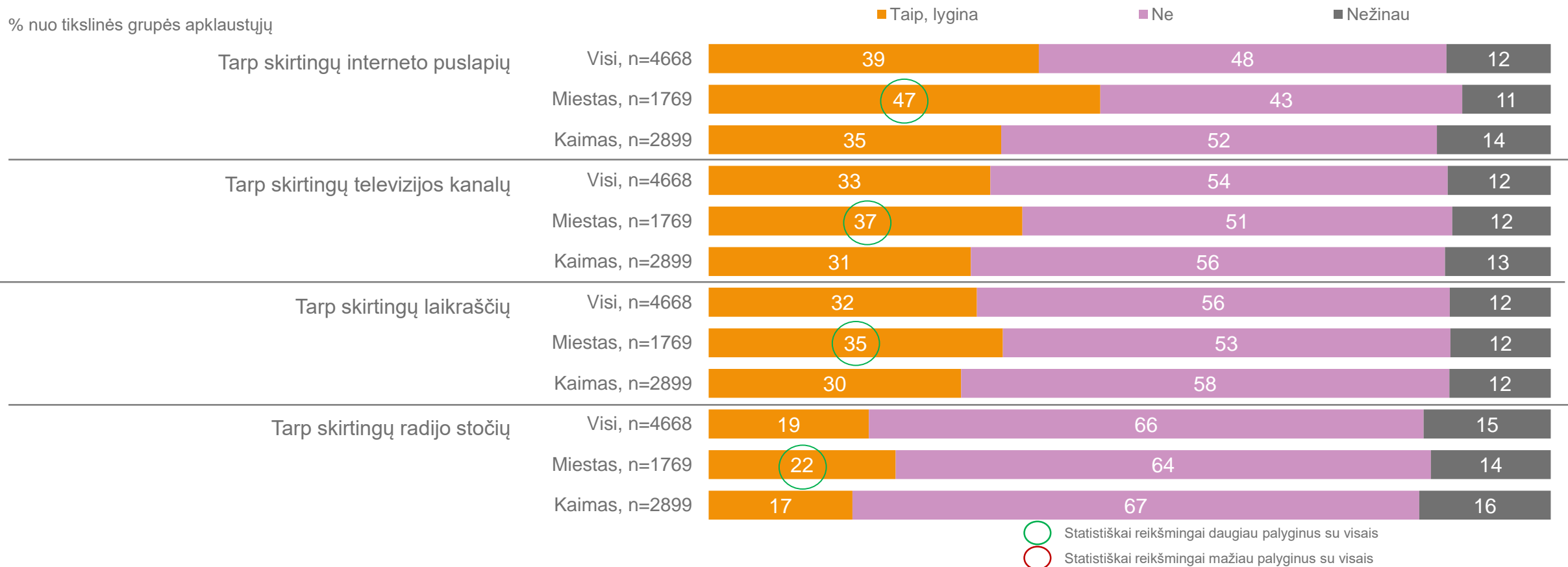
○ Statistiškai reikšmingai daugiau palyginus su visais  
 ○ Statistiškai reikšmingai mažiau palyginus su visais

# 6

## Pasitikėjimas pateikiamais faktais

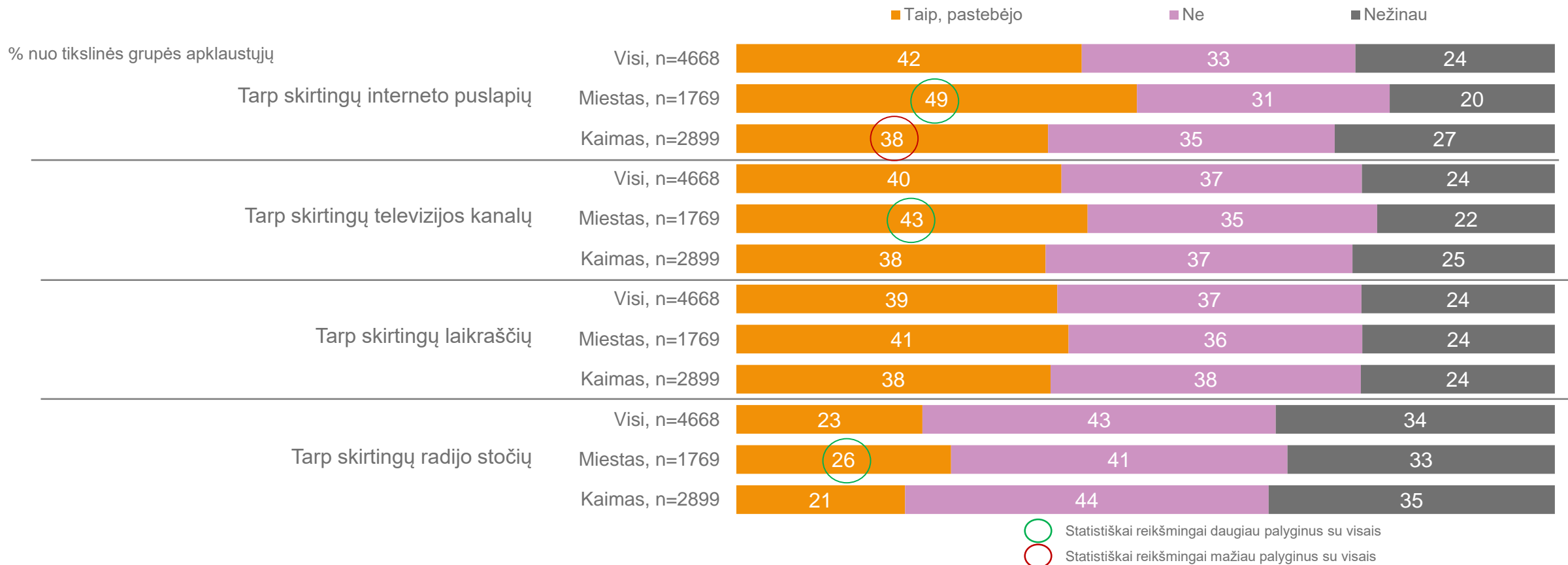
# Beveik kas antras lankytojas lygina tos pačios informacijos faktų pateikimą skirtinguose informacijos šaltiniuose – bent viename lygino 48%

Dažniausiai palyginama skirtinguose interneto puslapiuose pateikiama informacija, būtent informacija internete abejojama šiek tiek labiau nei kituose šaltiniuose (4 iš 10 bibliotekų interneto naudotojų). Kas trečias palygina skirtingų TV kanalų ir skirtingų laikraščių informaciją, radijo informacija tikrinama rečiau. Mažiau pasitikėti, dažniau lyginti labiau linkę miestų bibliotekų lankytojai.



# Skirtingai pateikiamus tos pačios informacijos faktus bent viename informacijos šaltinyje yra pastebėję 54% bibliotekų interneto naudotojų

Panaši dalis (apie 40%) bibliotekų lankytojų pastebėjo, kad buvo skirtingai pateikti faktai interneto puslapiuose, TV kanaluose arba laikraščiuose – šiuose informacijos šaltiniuose vienodai dažnai pasitaikė pastebėti skirtingai pateiktų faktų. Kiek rečiau buvo užfiksuoti radijo stočių informacijos skirtumai.



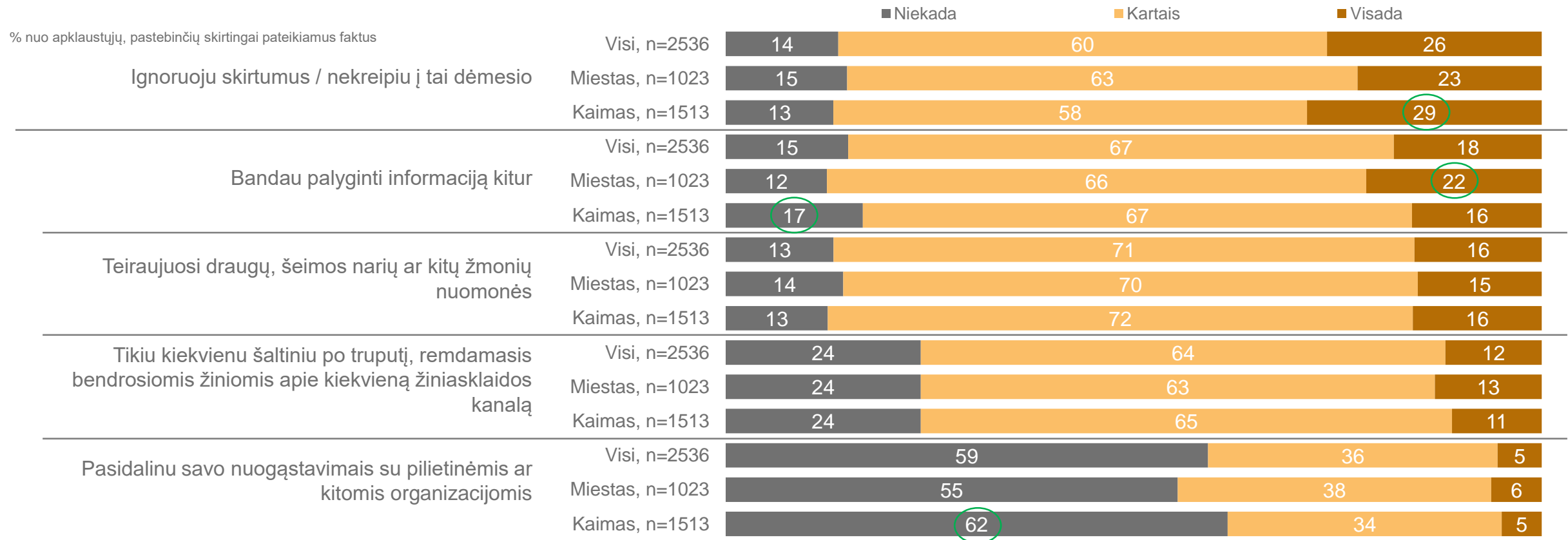
# 74% bibliotekų lankytojų nėra abejingi faktų skirtumams, tačiau jų įsitraukimas nėra stiprus: tik nedidelė dalis (14%) nuolat imasi vienokių ar kitokių veiksmų, o kiti 60% į juos sureaguoja tik retkarčiais

Kas ketvirtas lankytojas, pastebėjęs skirtingai pateiktus faktus, juos ignoruoja visada ir iš vis nekreipia į tai dėmesio. Dažniau ignoruoja kaimų gyventojai, vyrai, žemesnio išsilavinimo.

Pastebėję besiskiriančius faktus, lankytojai dažniausiai bando juos tikrinti kituose informacijos šaltiniuose arba teiraujasi kitų žmonių nuomonės (kiek dažniau moterys ir vyresni nei 55 m.+).

Pasitikėjimas šaltiniais nėra itin stiprus – tik 12% lankytojų visada tiki informacijos šaltiniais, remdamiesi bendromis žiniomis apie kiekvieną iš jų (mažiausiai tiki jaunimas, dažniau 55–64 m., vėlgi moterys dažniau).

Žmonės nelinkę dalintis savo nuogąstavimais su pilietinėmis ar kitomis organizacijomis – nuolat tai daro tik 5% (dažniau 35–44 m.).

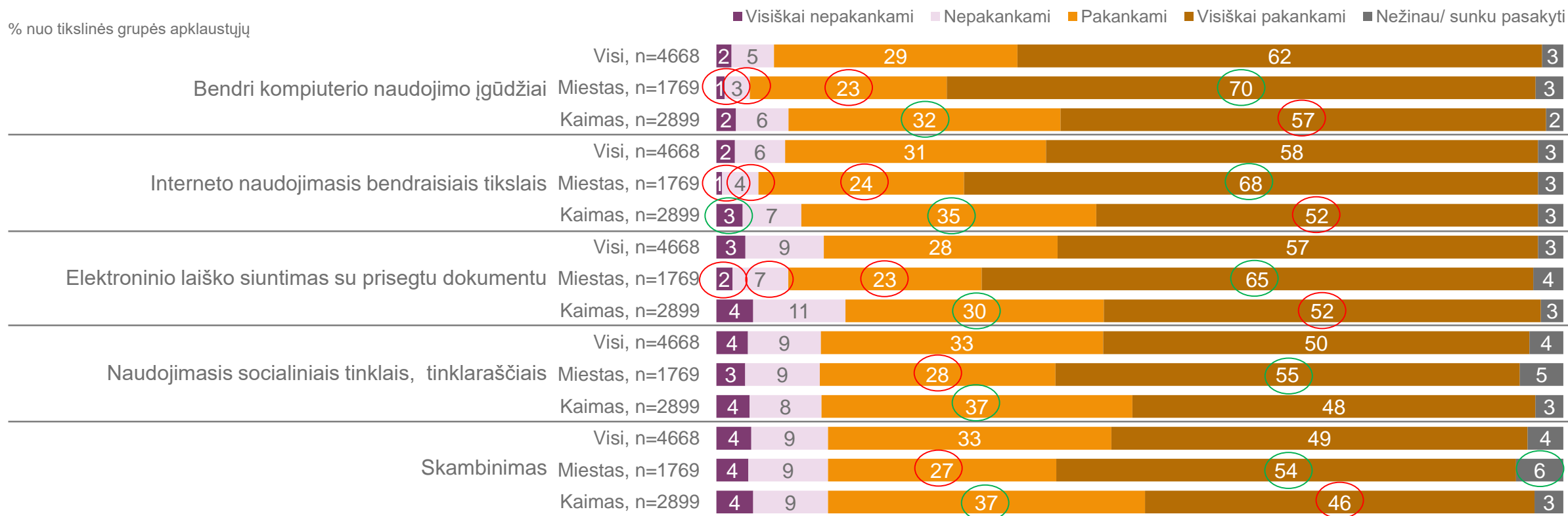


# 7

## IT naudojimo įgūdžių vertinimas

# Bendri kompiuterio ir interneto naudojimo įgūdžiai, el. pašto siuntimas su prisegtų dokumentu, naudojimosi soc. tinklais ir skambinimo įgūdžiai vertinami labai gerai

- Lyginant su 2011 m. bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai reikšmingai pagerėjo, labiausiai buvo patobulinti skambinimo įgūdžiai.
- Iki 44 m. visų veiklų įgūdžiai geresni nei 55 m.+ amžiaus grupėje.
- Vyrai geriau nei moterys įvaldė programinio kodo rašymą.

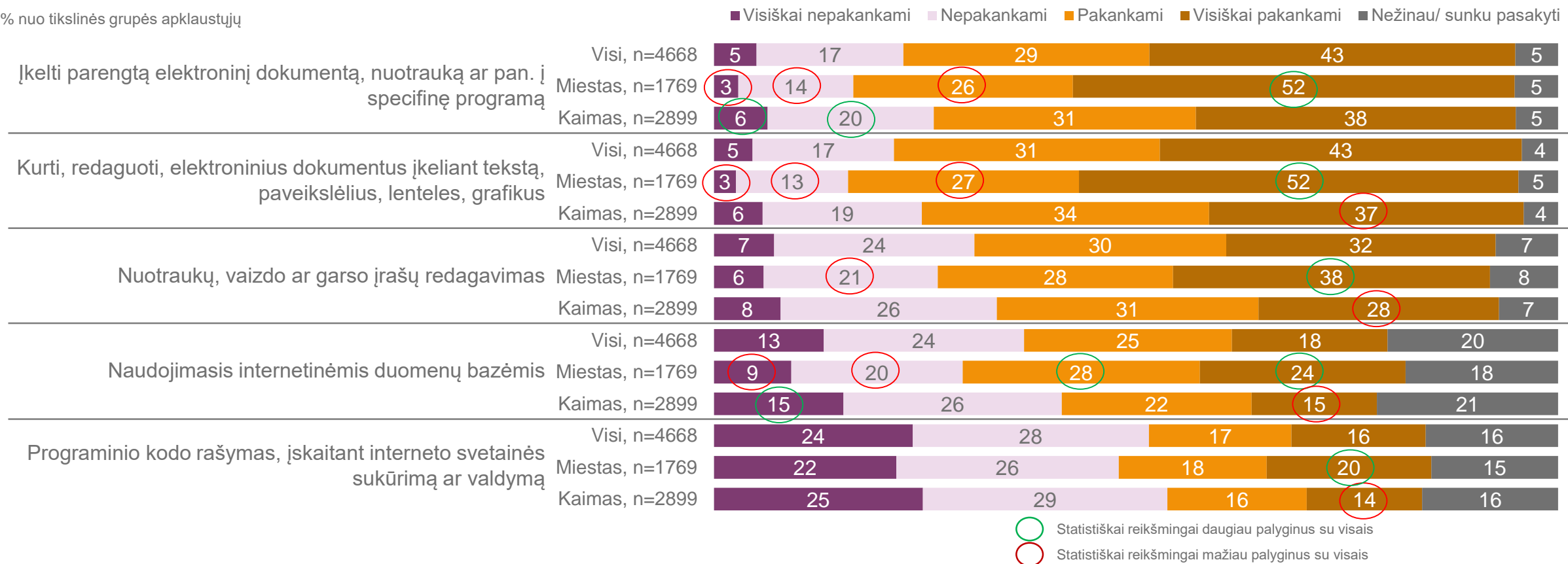




# Interneto svetainių kūrimas ir naudojimas internetinėmis duomenų bazėmis dar nėra gerai įvaldytas

- Kas trečiam bibliotekų lankytoji dar trūksta vaizdo ir garso įrašų redagavimo įgūdžių, kas ketvirtam sunkiai sekasi kurti el. dokumentus su įvairių elementų (teksto, paveikslėlių, grafikų) įkėlimu ir kelti el. dokumentus į specifinę programą.
- Savo IT raštingumo lygį geriausiai vertina turintys aukštąjį išsilavinimą; užimantys vadovaujančias pareigas; specialistai, tarnautojai.

% nuo tikslinės grupės apklaustųjų



**8**

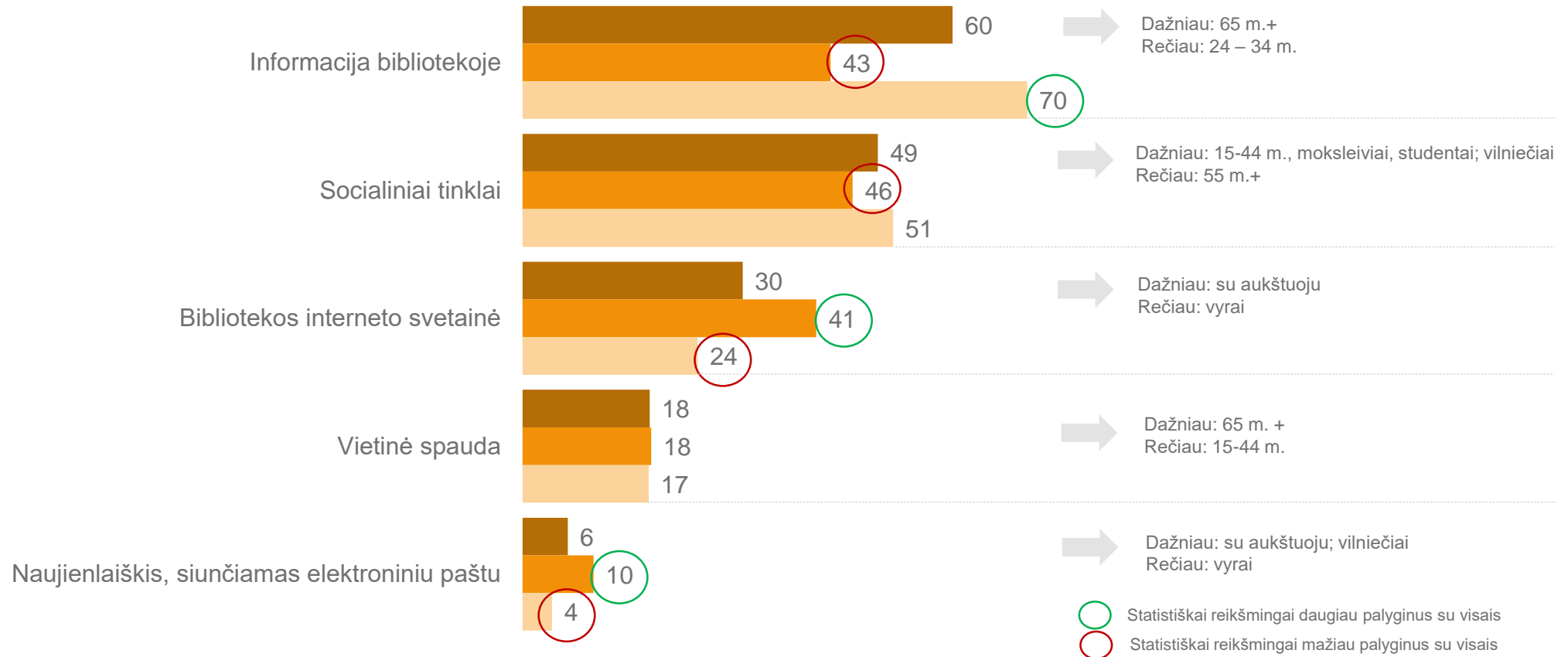
## **Informacijos kanalai**

# Informacija apie bibliotekos naujienas, paslaugas, renginius dažniausiai gaunama pačioje bibliotekoje. Norint pritraukti naujus lankytojus ir paskatinti tuos, kurie retai lankosi, verta komunikuoti išoriniuose kanaluose, ne tik bibliotekoje

- Gauti informaciją bibliotekoje ypač svarbu kaimo vietovėse, taip pat vyriausiai amžiaus grupei, kuri dažniau nei kiti pastebi ir žinutes vietinėje spaudoje.
- Nemaža dalis informaciją apie bibliotekos naujienas pastebi internete: kas antras socialiniuose tinkluose, kas trečias bibliotekos interneto svetainėje.
- Bibliotekos interneto svetainę, taip pat naujienlaiškį el. pašte dažniau pastebi miesto bibliotekų lankytojai.

## Informacijos šaltiniai

% nuo tikslinės grupės apklaustųjų



# Ačiū už dėmesį!

**Skaistė Varnienė**

Įžvalgų ir rinkos tyrimų vadovė

[Skaiste.Varniene@kantar.com](mailto:Skaiste.Varniene@kantar.com)

+370 658 54031

**Alicija Miliauskienė**

Įžvalgų ir rinkos tyrimų vadovė

[Alicija.Miliauskiene@kantar.com](mailto:Alicija.Miliauskiene@kantar.com)

+370 650 06655

**Renata Sadunišvili**

Įžvalgų ir rinkos tyrimų direktorė

[Renata.Sadunisvili@kantar.com](mailto:Renata.Sadunisvili@kantar.com)

+370 6144 5112

Kantar | M. Valančiaus g 1A, 03155 Vilnius, Lietuva | +370 5210 6600 | [www.kantar.com](http://www.kantar.com)