



LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKA

LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS
TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS

2022 metai
Tyrimo ataskaita

Sudarė LAB vyriausioji metodininkė
Vykinga Parčiauskaitė

TURINYS

IVADAS	3
1.1. Lietuvos aklujų biblioteka	3
1.2. Tyrimo tikslai ir uždaviniai	6
METODIKA	7
2.1. Rekomenduojamos metodikos pakeitimai	7
2.2. Anketos sandara	10
REZULTATAI.....	11
3.1. Respondentų demografinė charakteristika.....	11
3.2. Lankymosi LAB dažnis ir naudojamos paslaugos.....	17
3.3. LAB turimų leidinių vertinimas.....	25
3.4. LAB aptarnavimo kokybės vertinimas	31
3.5. LAB organizuojamų kultūrinių ir edukacinių veiklų vertinimas.....	38
3.6. LAB elektroninių paslaugų vertinimas	46
3.7. LAB vykdomos informacinės sklaidos vertinimas.....	50
3.8. LAB darbo laiko, aplinkos ir įrenginių vertinimas	53
3.9. Respondentų motyvacija rekomenduoti ir lankytis LAB.....	69
3.10 Bendras rezultatų aptarimas.....	74
1 priedas	Error! Bookmark not defined.

ĮVADAS

1.1. Lietuvos aklųjų biblioteka

Lietuvos aklųjų biblioteka (LAB) yra valstybinės reikšmės specialioji biblioteka, kurios pagrindinė veikla – užtikrinti kultūrinių ir informacinių poreikių patenkinimą žmonėms, kurie dėl sensorinių (neregystės, silpnaregystės), fizinių funkcijų, raidos, kompleksinių sutrikimų ir kitų įgimtų ar įgytų sveikatos sutrikimų bei mokymosi sunkumų negali skaityti įprasto spausdinto teksto.¹ Todėl dauguma LAB fonde esančių leidinių yra pritaikytais formatais. Tai garsiniai, PDF, EPUB, DAISY (formatas, kuriame integruotas leidinio tekstas ir jo garsinis variantas) bei skaitmeniniai (BRF) ir spausdinti leidiniai Brailio raštu. LAB pati vykdo daugumos leidinių parengimą ir leidybą. Pagrindinė LAB produkcija – garsiniai leidiniai. 2020 m. buvo išleistos 32 knygos Brailio raštu, 481 garsinė knyga, 15 leidinių kitais formatais.²

Nuo 2012 m. skaitmeninio formato leidinius LAB talpina savo administruojamoje Elektroninių leidinių valdymo informacinėje sistemoje (ELVIS).³ ELVIS - tai virtuali biblioteka, skirta visiems, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, jos ištekliais taip pat aktyviai naudojasi įvairios šalies viešosios ir mokyklų bibliotekos. ELVIS susieta su

¹ Lietuvos Respublikos Kultūros Ministro įsakymas Nr. ĮV-813 „Dėl Lietuvos Aklųjų Bibliotekos nuostatų patvirtinimo“, 2016 m. spalio 14 d. Nuoroda internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/3af0db30924911e68adcda1bb2f432d1?jfwid=-19syzx23tg>

² LAB veiklos ataskaita 2020. Nuoroda internete: https://issuu.com/labiblioteka.lt/docs/lab_veiklos_ataskaita_2020.

³ Elektroninių leidinių valdymo informacinė sistema (ELVIS): <https://elvislab.lt/>

respublikine LIBIS platforma ir tarptautine Prieinamų knygų konsorciumo leidinių baze (angl. Accessible Books Consortium, ABC).⁴ Šiuo metu ELVIS yra 14 193 skirtingų pavadinimų leidinių specialiaisiais formatais.⁵

Remiantis Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymu⁶ bei tarptautine Marakešo sutartimi⁷, pritaikyto formato leidiniais gali naudotis tik asmenys, turintys sutrikimų, dėl kurių negali skaityti įprasto teksto. Vis dėlto, kitomis bibliotekos paslaugomis (konsultacijomis, skaityklomis ir kt.) gali naudotis visi visuomenės nariai.

LAB paslaugos teikiamos visoje Lietuvoje. LAB padaliniai yra Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje ir Ukmergėje.⁸ Be to, bendradarbiaujant su kitomis įstaigomis (Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga (LASS), globos bei socialinių paslaugų įstaigomis, viešosiomis bibliotekomis ir kt.) steigiami LAB paslaugų punktai.⁹ Šiuo metu iš viso yra 157 LAB paslaugų teikimo vietos.¹⁰

Be leidinių išdavimo, LAB organizuoja mokymus, renginius, teikia individualias konsultacijas privatiems ir juridiniams

⁴ Lietuvos oficialiosios statistikos portalas. Nuoroda internete: <https://osp.stat.gov.lt>

⁵ ELVIS. Nuoroda internete: <https://elvislab.lt/>. Tikrinta 2022-03-30.

⁶ Lietuvos Respublikos Autorių Teisių ir Gretutinių Teisių Įstatymas Nr. VIII-1185, 1999 m. gegužės 18 d. Nuoroda internete: <https://e-veimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.81676?jfwid=296ghme60>

⁷ Marakešo sutartis dėl geresnės paskelbtų kūrinių prieigos akliems, silpnaregiams ar įprasto spausdinto teksto negalintiems skaityti asmenims. Nuoroda internete: http://publications.europa.eu/resource/cellar/718e03f3-1699-11e8-9253-01aa75ed71a1.0014.03/DOC_1

⁸ LAB kontaktai: <https://www.labiblioteka.lt/kontaktai/17>

⁹ LAB paslaugų punktai: <https://www.labiblioteka.lt/kontaktai/paslaugu-punktu-sarajas/151>

¹⁰ Lietuvos bibliotekų statistika. Nuoroda internete: <http://statistika.libis.lt>. Tikrinta 2021-12-23.

asmenims. Dauguma konsultacijų ir metodinė pagalba teikiama įstaigoms ir organizacijoms žmonių, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacinio aprūpinimo bei įtraukties klausimais. Taigi, LAB yra pagrindinė įstaiga Lietuvoje, kuri aptarnauja asmenis, negalinčius skaityti įprasto spausdinto teksto ir stengiasi patenkinti jų informacinius poreikius (dažniausiai – leisdama spausdintų leidinių kopijas prieinamais formatais).

1.2. Tyrimo tikslai ir uždaviniai

Šis LAB vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas buvo atliktas siekiant įvertinti, ar LAB teikia kokybiškas paslaugas bei palyginti gautus rezultatus su prieš tai buvusiais LAB tyrimų rezultatais. Remiantis tyrimu išanalizuoti vartotojų poreikiai ir lūkesčiai.

Tyrimo atlikimo laikas: 2021 metų spalio–lapkričio mėn.

Tyrimo tikslas: nustatyti esamą LAB vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie LAB teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Palyginti gautus rezultatus su 2018 m. LAB vartotojų pasitenkinimo tyrimo rezultatais.
3. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes LAB paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

METODIKA

2.1. Rekomenduojamos metodikos pakeitimai

Lietuvos Respublikos kultūros ministerija yra sudariusi Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodiką.¹¹ Tačiau metodikoje siūlomos duomenų analizės ir vizualizavimo metodai bei siūlomos priemonės jiems atlikti neatitinka kai kurių dabartinių standartų.¹² Be to, siūlomas klausimynas nėra išsamus ir neatitinka LAB vartotojo profilio ir dabartinių visuomenėje vyraujančių aktualijų.¹³ Kadangi Kultūros ministro įsakymo 3 punkte vartojama formuluotė „rekomenduoju“, ši įsakymo norma yra dispozytyvi, todėl anketos turinys gali būti papildomas klausimais, kurie yra individualizuoti LAB atvejui (įskaitant specifinius skaitytojų poreikius) bei aktualizuoti atsižvelgiant į dabartines visuomenėje vyraujančias aktualijas.

LAB yra specialioji biblioteka, aptarnaujanti žmones, turinčius įvairių prieinamumo poreikių, todėl, siekdami tiksliai nustatyti galimas prieinamumo problemas, šioje apklausoje nusprendėme užduoti daugiau nei rekomenduojamą klausimų apie priežastis, lemiančias retą lankymąsi, dažniausiai naudojamas LAB paslaugas bei prieinamumą (pasirenkamus leidinių formatus, knygų pristatymo į namus paslauga,

¹¹ Lietuvos Respublikos Kultūros Ministro Įsakymas Dėl Kultūros Įstaigų Vartotojų Pasitenkinimo Teikiamomis Paslaugomis Tyrimo Metodikos Patvirtinimo Nr. IV-675, 2017 m. gegužės 15 d. Nuoroda internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/773b2d8039aa11e79f4996496b137f39?fwid=q8i88lp51>

¹² Annansingh, Fenio, and Joseph Bon Sesay. „Data Analytics for Business: Foundations and Industry Applications.“

¹³ Nevárez, Julia. „The Urban Library: Creative City Branding in Spaces for All.“ Springer Nature, 2020.

prieinamumą didinančias priemones ir kt.). Taip pat įtraukėme klausimą apie bibliotekos, kaip bendruomenės susibūrimo centro ir susitikimų erdvės, įgyvendinimą¹⁴. Pridėjome klausimų apie kitas, visuomenei aktualias sritis (apie įstaigos produktų ir technologinių priemonių ekologiškumas, labiausiai naudojamus informacijos apie paslaugas šaltinius ir kt.). Kadangi LAB siekia suteikti kuo labiau individualizuotas paslaugas, respondentams buvo užduota daugiau atvirų klausimų, nei rekomenduojama LR Kultūros ministerijos nustatytoje metodikoje, kad vartotojas turėtų galimybę išsakyti individualius, konkrečius savo poreikius bei nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę. Galiausiai, supaprastinome klausimyno tipą - Likert matavimo skalę pakeitėme atskirais pavieniais klausimais (žr. 1 priedą).

Nepaisant to, į LAB vartotojų apklausą buvo įtraukti beveik visi Kultūros ministerijos rekomenduotos metodikos klausimai, kad duomenis būtų galima palyginti su kitais vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimais.¹⁵

Į šio tyrimo anketą neįtraukti LR Kultūros ministerijos rekomenduojamoje metodikoje nurodyti klausimai buvo susiję su vartotojų išsilavinimu ir užimtumu. Kadangi dauguma LAB vartotojų turi negalią, yra socialiai pažeidžiami – nemažai jų susiduria su sunkumais siekdami įgyti išsilavinimą ir įsidarbinti. Tačiau tai nereiškia, kad šie asmenys neturi išsilavinimo ar užimtumo poreikių. Dėl to kyla rizika, kad atsakymai į šį

¹⁴ Galbuogienė, Rytė. Bibliotekų edukacinė veikla vietos bendruomenių aspektu. 2020. Nuoroda internete: <https://vb.ku.lt/object/elaba:62359764/>

¹⁵ Kulikauskienė, Kristina, and Laima Liukinevičienė. "Socialiai neigaliuosius įtraukiančių bibliotekų teisinė ir administracinė aplinka Lietuvoje." *Informacijos mokslai* 88 (2020): 120-141.

klausimą neatspindės vartotojų literatūros (pvz. mokymosi) poreikių. Antra vertus, LAB yra specialioji biblioteka (ne įprasta viešoji ar akademinė biblioteka), kuri yra įpareigota užtikrinti visų vartotojų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacinius poreikius, nepaisant kiek tokių pat poreikių turinčių asmenų yra iš viso – stengiamasi patenkinti ir individualius vartotojų poreikius. Esant reikalui, vartotojas gali kreiptis į LAB, tam kad jam būtų pritaikytas mokymuisi ar darbui reikalingas leidinys specialiu formatu (pvz. Brailio raštu). Taigi, užkertant kelią galimam sprendimų, susijusių su mokymosi literatūros leidyba šališkumui, nuspręsta, kad ši informacija apie vartotojus nėra būtina.¹⁶

¹⁶ Stirbytė, Jurgita. Asmenų, turinčių fizinę negalią, savarankiškas gyvenimas ir įtrauktis į bendruomenę: geroji praktika. 2021. Nuoroda internete: <https://portalcris.vdu.lt/cris/handle/20.500.12259/130806>

2.2. Anketos sandara

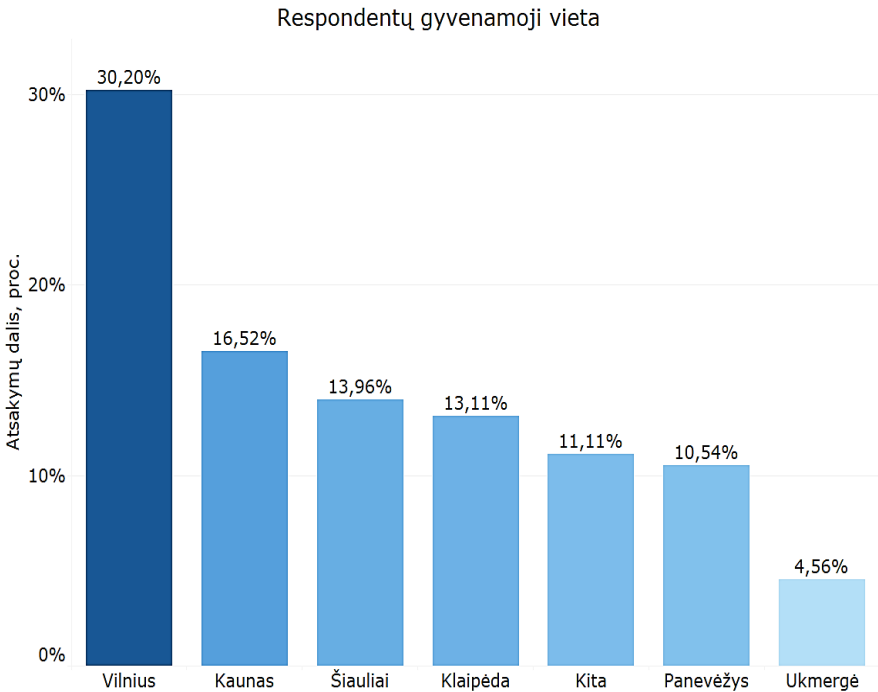
Anketą sudarė 42 klausimai. 12 klausimų buvo atviri (viename iš jų siūloma nurodyti savo kontaktus, kad vartotojas galėtų gauti LAB naujienas asmeniškai). 5 klausimai buvo pusiau atviri – su keliais pasirinkimo variantais ir galimybe įrašyti savo variantą. 24 klausimai buvo uždari, su keliais pasirinkimo variantais; 17 iš jų atsakymą reikėjo pažymėti skalėje, t. y., klausime nurodytą kriterijų įvertinti 1-5 balais, kuriuos reprezentavo 5 žvaigždučių eilutė.

Anketa buvo platinama elektroninėje erdvėje (internetinėse svetainėse, Facebook paskyroje ir kt.) ir kontaktiniu būdu popierinė. Dalis respondentų apklausti telefonu. Respondentai buvo pasirenkami atsitiktine tvarka. Apklaustos metu surinktų duomenų analizei buvo naudojamos Microsoft Office Excel ir Tableau programos. Tyrime dalyvavo 351 respondentas. Kiekybiškai išnagrinėti atsakymai į uždarus klausimus, kiekybiškai ir kokybiškai – 633 komentarai, pateikti atsakant į atvirus klausimus.

REZULTATAI

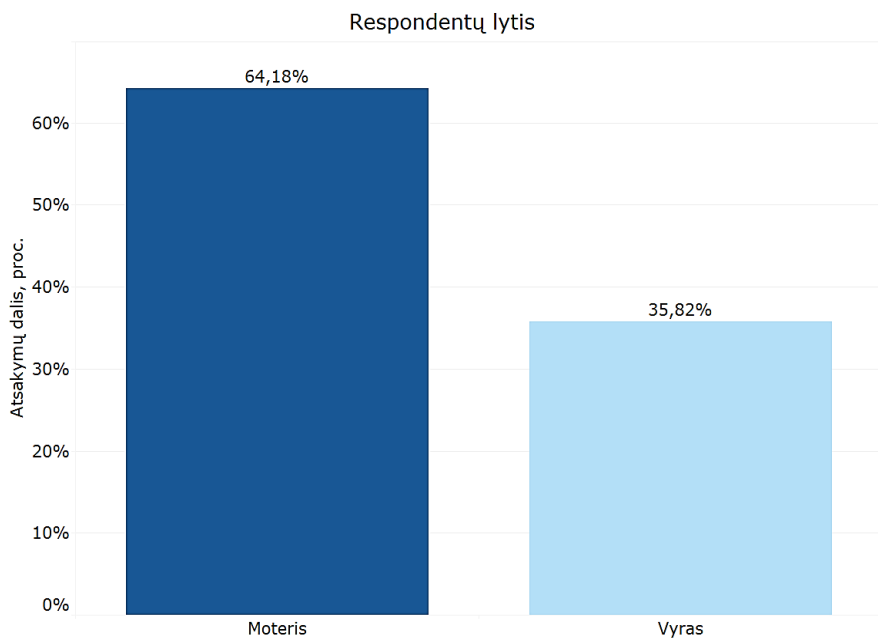
3.1. Respondentų demografinė charakteristika

Daugiausiai tyrime dalyvavusių respondentų buvo Vilniaus miesto gyventojai (30,20 proc.; 106 respondentai) (1 pav.). Mažiausiai respondentų tarp miestų, kuriuose yra LAB padaliniai, buvo iš Ukmergės (4,56 proc.; 16 respondentų). Apklausoje taip pat dalyvavo bibliotekos vartotojai, gyvenantys miestuose, kuriuose nėra LAB padalinio (11,11 proc.; 39 respondentai).



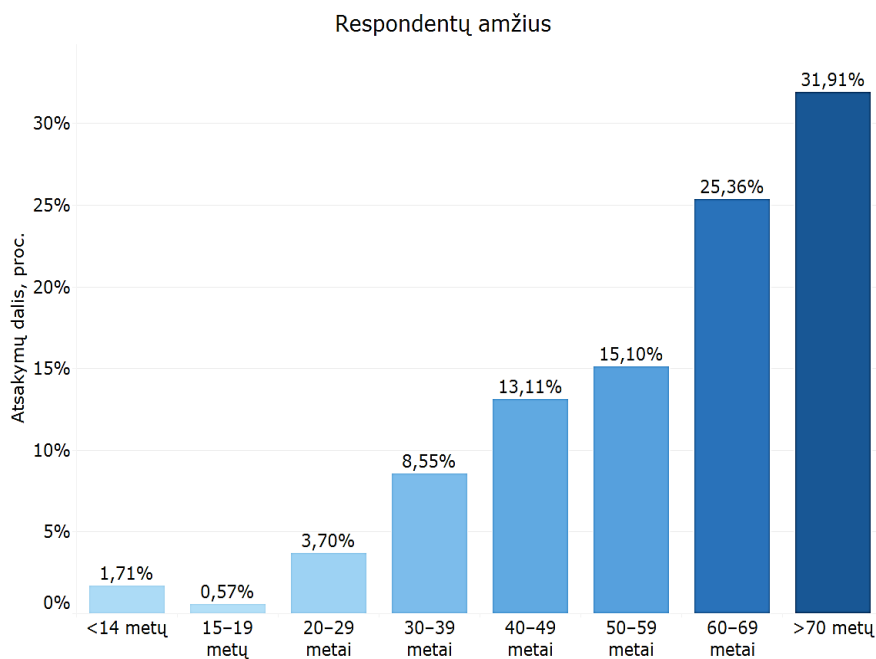
1 pav. Tyrimo dalyvių skaičius skirtinguose miestuose (procentais).

Anketą užpildė daugiau moterų (64,18 proc.; 224 respondentės) nei vyrų (35,82 proc.; 125 respondentai) (2 pav.).



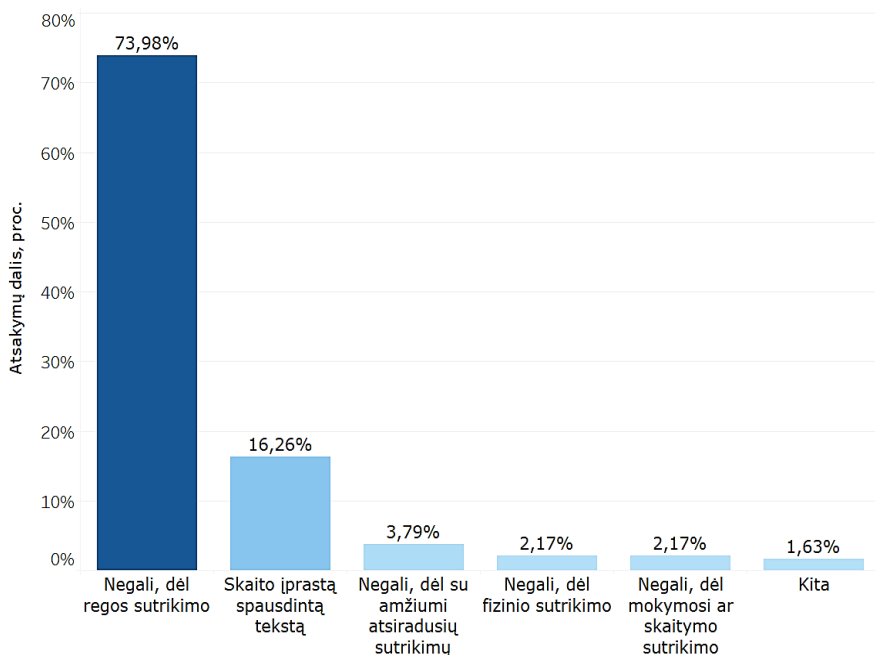
2 pav. Vyrų ir moterų, dalyvavusių tyrime, skaičius (procentais).

Daugiausia respondentų buvo vyresni nei 70 metų (31,91 proc.; 112 respondentų) bei 60-69 metų (25,36 proc.; 89 respondentai) (3 pav.). Mažiausiai respondentų buvo 15-19 metų (0,57 proc.; 2 respondantai) bei 14 metų ir jaunesnio amžiaus (1,71 proc.; 6 respondantai). Dėl mažo respondentų skaičiaus 14 metų ir jaunesnių bei 15-19 metų amžiaus grupėse, tolimesnėje duomenų analizėje šios dvi kategorijos buvo grupuojamos kartu į vieną amžiaus grupę (19 metų ir jaunesnių).



3 pav. Skirtingo amžiaus grupių apklausos dalyvių skaičius (procentais).

Dauguma respondentų negali skaityti įprasto spausdinto teksto, nes turi regos sutrikimą (73,98 proc.; 273 respondentai) (4 pav.). Įprastą spausdintą tekstą skaityti gali 16,26 proc. (60 respondentų). Ne dėl regos sutrikimo įprasto spausdinto teksto skaityti negali: dėl su amžiumi atsiradusių sutrikimų – 3,79 proc. (14 respondentų), dėl mokymosi ar skaitymo sutrikimo – 2,17 proc. (8 respondentai), dėl fizinio sutrikimo – 2,17 proc. (8 respondentai).



4 pav. Respondentų, kurie gali skaityti įprastą spausdintą tekstą arba negali, nes turi regos ar kitą sutrikimą, skaičius (procentais).

3.1.1. Respondentų demografinės charakteristikos apibendrinimas

Miestuose, kuriuose yra LAB padaliniai, LAB paslaugomis naudojasi labai didelė tikslinės auditorijos dalis, tačiau likusioje Lietuvos dalyje pasiekama mažesnė potencialių vartotojų dalis.¹⁷ Remiantis šiais rezultatais LAB rekomenduojama vykdyti didesnę paslaugų viešinimą mažesniuose Lietuvos miestuose, miesteliuose ir kitose gyvenvietėse, kuriuose nėra LAB padalinio.

Tarp respondentų buvo 64 proc. moterų ir 36 proc. vyrų (2018 m. buvo 65 proc. moterų ir 35 proc. vyrų).¹⁸ Kitų bibliotekų vartotojų tyrimai rodo, kad jose taip pat lankosi daugiau moterų nei vyrų.¹⁹ Tyrimo duomenys taip pat parodė, kad LAB vartotojų dauguma – vyresnio nei 40 metų amžiaus asmenys (2018 m. situacija buvo tokia pati). Tai atitinka tendenciją, kad dažniausiai su sveikatos sutrikimais susiduriama vyresniame amžiuje, be to, vyresniame amžiuje dažnai daugiau laiko lieka laisvalaikiui. Vis dėlto, atsižvelgiant į mažiausiai tikėtino LAB lankytojo portretą (jaunesnio nei 19 metų amžiaus vyro, gyvenančio mieste, kuriame nėra LAB padalinio) ir siekiant pritraukti daugiau tokių vartotojų, rekomenduojama, kad LAB vykdytų daugiau veiklų ir siūlytų paslaugų, kurios būtų patrauklios mokyklinio amžiaus asmenims, ypač berniukams ir vaikinams, nuotoliniu būdu,

¹⁷ 2020 m. Higienos instituto duomenys

¹⁸ Lietuvos Aklųjų Bibliotekos Vartotojų Pasitenkinimo Įstaigos Teikiamomis Paslaugomis Tyrimas. 2018 m.

¹⁹ ¹⁹ Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas paslaugomis. 2021 m. Nuoroda internete: <https://www.amb.lt/>

¹⁹ Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis. 2021 m. Nuoroda internete: <https://www.pavb.lt/>

tam, kad paslaugos pasiektų kuo daugiau vartotojų, gyvenančių miestuose, kuriuose nėra LAB padalinio. LAB paslaugų viešinimas galėtų būti vykdomas per mokyklas, pedagogus, Jaunimo reikalų agentūros veiklas.

Kadangi 74 proc. respondentų nurodė, kad negali skaityti įprasto spausdinto teksto, nes turi regos sutrikimą, o nurodžiusių kitas priežastis buvo tik 10 proc., LAB rekomenduojama tęsti aktyvų bendravimą su tiksline auditorija, kuri turi su regėjimu nesusijusių sutrikimų, apsunkinančių įprasto teksto skaitymą ir supratimą.²⁰ Rekomenduojama paslaugas viešinti per šeimos gydytojus, logopedus, asociacijas, besirūpinančias fizinę negalią turinčiais asmenimis.

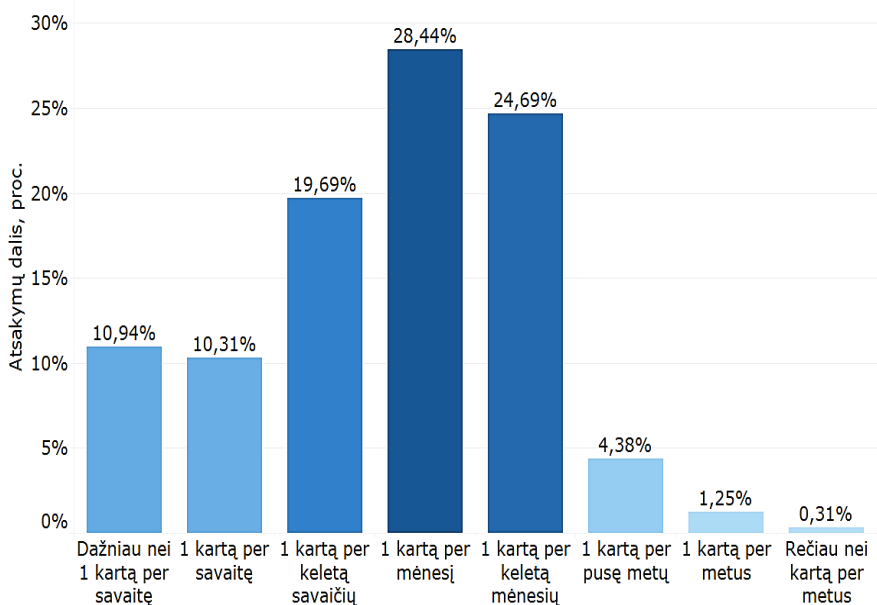
²⁰ Lietuvos Oficialiosios statistikos portalas. Nuoroda internete: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=a021710c-a3a1-41e6-9f16-9425cba6ae43#/>

²⁰ Higienos instituto duomenys. Nuoroda internete: <https://stat.hi.lt/>

3.2. Lankymosi LAB dažnis ir naudojamos paslaugos

Daugiausia respondentų LAB paslaugomis naudojasi vieną kartą per mėnesį (29,06 proc.; 102 respondentai) arba vieną kartą per keletą mėnesių (24,50 proc.; 86 respondentai) (5 pav.). Kad bibliotekos paslaugomis naudojasi vieną kartą per metus nurodė keturi respondentai (1,14 proc.), kad rečiau nei kartą per metus – tik vienas respondentas (0,28 proc.).

Naudojimosi LAB paslaugomis dažnumas



5 pav. Tyrimo dalyvių lankymosi dažnis LAB (vartotojų dalis procentais).

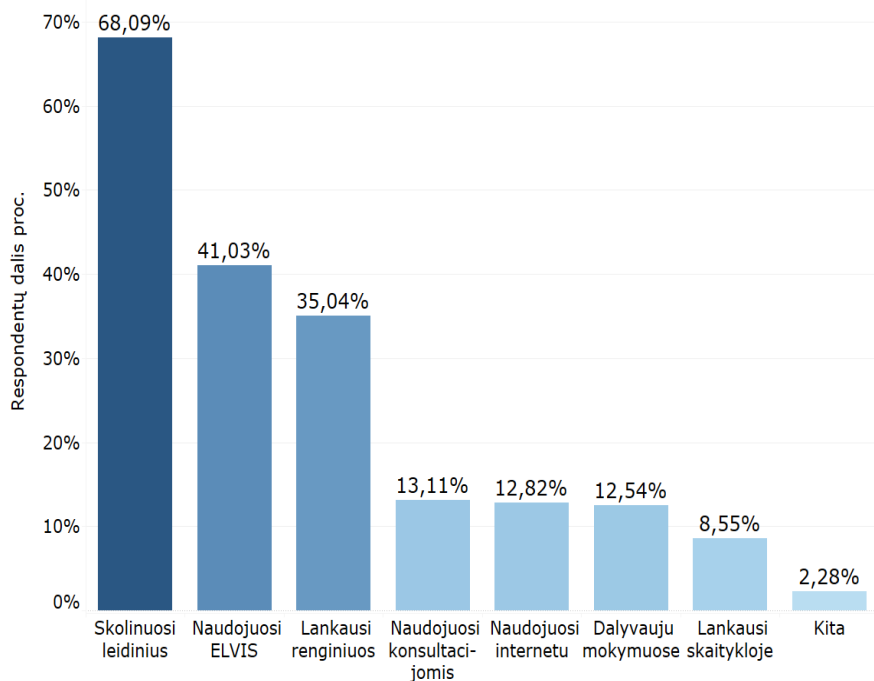
Į atvirą klausimą „Jei LAB paslaugomis naudojėtės rečiau nei vieną kartą per pusę metų, kokios priežastys tai lemia?“ atsakė 34 respondentai. Viso išnagrinėti 37 atsakymuose paminėti teiginiai (jų apibendrinimas pateiktas 1 lentelėje).

1 lentelė. Respondentų atsakymų į klausimą „Jei LAB paslaugomis naudojėtės rečiau nei vieną kartą per pusę metų, kokios priežastys tai lemia?“ pasiskirstymas skirtinguose miestuose.

Jei LAB paslaugomis naudojasi rečiau nei 1 kartą per pusę metų, kokios priežastys tai lemia?	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Kita	Suma
Nėra poreikio	6	2	2			1	11
Knygas gauna į namus		5				2	7
Per vieną apsilankymą parsisiunčia / pasiskolina daugiau knygų		4		1		2	7
Dėl laiko trūkumo	1			1	1	1	4
Negali gauti pažymos dėl negalios		1		1			2
Vasarą išvyksta	2						2
Dabartinė pandemija			1				1
Nepatogu nuvykti, todėl naudojasi tik ELVIS			1				1
Netinka darbo laikas	1						1
Sunku klausytis garsinių knygų dėl klausos sutrikimo					1		1
Suma							37

Dauguma respondentų nurodė, kad LAB nesilanko dažniau, nes nėra poreikio (11 respondentų): kol kas prireikė tik konkrečios knygos vaiko literatūros pamokai, renka medžiagą specialiųjų ugdymosi poreikių mokiniams, o kai tai atlieka, nebesilanko ir pan. Taip pat nemaža dalis parašė, kad per vieną apsilankymą parsisiunčia (pasiskolina) daugiau knygų (nurodė 7 respondentai, iš jų 4 yra Kauno gyventojai) ir tai, kad trūksta laiko (nurodė 4 respondentai). 7 asmenys pakomentavo, kad dažniau nesilanko, nes knygas gauna į namus (iš jų 5 yra Kauno gyventojai).

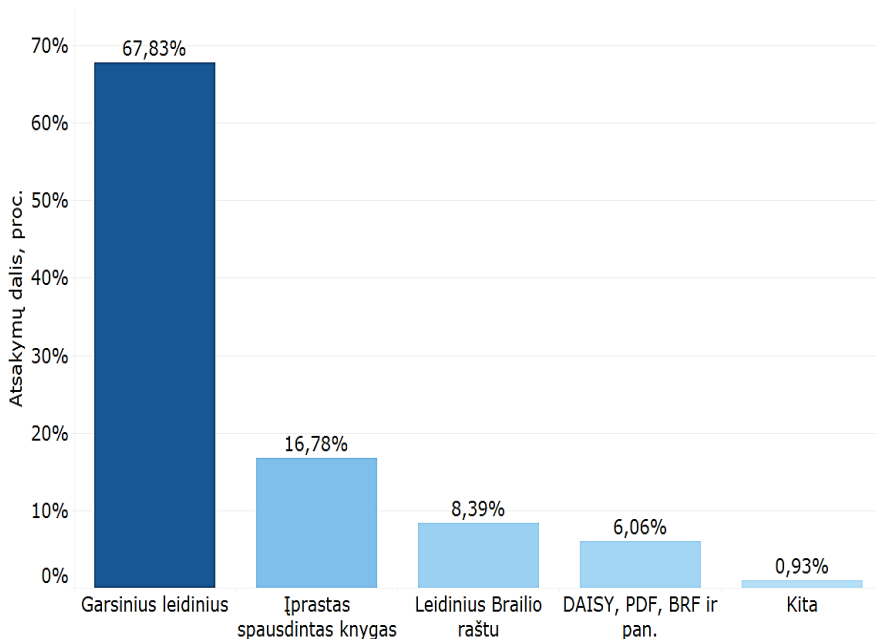
Dauguma vartotojų LAB skolinasi leidinius (68,09 proc.; 239 respondentai) (6 pav.). Nemaža vartotojų dalis taip pat naudojami ELVIS (41,03 proc.; 144 respondantai). 21,03 proc. (74 respondantai) klausime pažymėjo abu variantus, kad leidinius skolinasi ir iš LAB padalinio, ir iš ELVIS. 35,04 proc. respondentų (123 respondantai) lankosi LAB renginiuose, 13,11 proc. (46 respondantai) naudojami LAB individualiomis konsultacijomis, 13,82 proc. (45 respondantai) naudojami bibliotekos internetu, 12,54 proc. (44 respondantai) dalyvauja mokymuose bei 8,55 proc. lankosi skaitykloje (30 respondentų).



6 pav. Respondentų naudojamos LAB paslaugos (vartotojų dalis procentais).

Kokiais formatais parengtas knygas skaito nurodė 40,93 proc. respondentų. Iš jų 67,83 proc. (291 respondentai) renkasi įgarsintus leidinius, 16,78 proc. (72 respondentai) įprastus spausdintus leidinius (7 pav.). Tik 8,39 proc. (36 respondentai) nurodė leidinius skaitantys Brailio raštu, o 6,06 proc. (26 respondentai) DAISY, PDF ir kitais formatais.

Leidinių formatų skaitomumas



7 pav. Leidinių formatai, kuriuos renkasi respondentai (dalis procentais).

3.2.1 Lankymosi LAB dažnio ir naudojamų paslaugų apibendrinimas

Tyrimo rezultatai rodo, kad 94 proc. LAB vartotojų bibliotekoje lankosi dažniau nei 1 kartą per pusę metų (2018 m. jų buvo 95 proc.). 21 proc. vartotojų LAB apsilanko bent vieną kartą per savaitę (2018 m. jų buvo taip pat 21 proc.), 48 proc. – kartą per mėnesį (2018 m. jų buvo 53 proc.). Taigi, nepaisant COVID-19 pandemijos, prasidėjusios 2020 m., vartotojų lankymosi LAB įpročiai nepakitę.

Respondentai, kurie lankosi LAB rečiau nei vieną kartą per pusę metų, nurodė, kad dažniau nesilanko, nes neturi poreikio (mažai skaito ar naudojami kitomis paslaugomis, knygas gauna į namus arba per vieną apsilankymą pasiskolina daugiau knygų). Todėl rekomenduojama vartotojams pasiūlyti kitų veiklų (be skaitymo) – renginių, mokymų ir kt., su kuriomis jie galėtų papildomai sieti savo lankymosi LAB poreikius. Kadangi dalis vartotojų bibliotekoje apsilanko tik virtualiai (naudodamiesi ELVIS), rekomenduojama vykdyti mokymus ir kitas veiklas taip pat ir nuotoliniu būdu.

Auditorijos, kuri LAB nesiskolina leidinių, gausa (22 proc.) rodo, kad LAB geba pritraukti ir auditoriją, kuri ne tik skaito knygas, bet ir naudojami kitomis bibliotekos paslaugomis – dalyvauja mokymuose, gauna individualias konsultacijas. Tai nestebina, nes dalis neregijų ir silpnaregių bendruomenės LAB mato ir kaip vietą susiburti, pasikalbėti. Renginiai pažįstamoje aplinkoje jiems yra labai patrauklūs, kaip ir susitikimai su kitais silpnaregiais ar neregiais.

Kita vertus, LAB yra kompetencijų centras, konsultuojantis tiflotyrinėmis bei skaitymo sutrikimų temomis. Kompetencijų centre rengiami mokymai apie sutrikimus, dėl kurių sunku skaityti ar suprasti įprastą spausdintą tekstą, gauti informaciją ir pan. Todėl dalis vartotojų nėra suinteresuoti LAB leidinių fondu, kurio didžioji dalis yra skirta žmonėms, turintiems individualių skaitymo poreikių, bet domisi kitomis, konsultacinėmis LAB paslaugomis. LAB jau 2 metus šią veiklą vykdo aktyviai, tai atsispindi ir vartotojų, kurie naudojami kitomis, ne leidinių skolinimosi paslaugomis, dalies padidėjimu palyginus 2018 m. (jų dalis padidėjo nuo 3 proc. 2018 m. iki 22 proc. 2021 m.). Kadangi ši, konsultacinė, edukacinė ir kita veikla sulaukė aktyvaus susidomėjimo, rekomenduojama ją ir toliau plėsti bei gerinti šių paslaugų kokybę.

Dažniausiai naudojamas LAB formatas – garsinės knygos. Jas skaito 68 proc. respondentų. Kadangi garsiniai leidiniai yra populiariausi tarp LAB skaitytojų, rekomenduojama nuolat tobulinti šių leidinių kokybę.

Brailio raštu skaito tik 8 proc. skaitytojų (arba 10 proc. tarp skaitančiųjų leidinius pritaikytais formatais). Skaitančių Brailio raštu skaičius mažėja. Be to, LAB paslaugų Brailio raštu poreikių tyrimas (2022 m.)²¹ atskleidė, kad tik 26 proc. apklaustų neregijų Brailio raštą moka bei aktyviai juo skaito ir rašo. Raštingumas – viena iš svarbiausių kompetencijų kiekvieno asmens socialinei įtraukčiai ir darnaus gyvenimo būdui¹⁶, o Brailio raštas yra pagrindinis neregijų raštingumo

²¹ Lietuvos aklųjų bibliotekos vartotojų, besinaudojančių Brailio rašto leidiniais ir kitomis paslaugomis, susijusiomis su Brailio raštu, poreikiai. 2022 m. Nuoroda internete: <https://www.labiblioteka.lt/veiklos-tyrimai/57>

šaltinis, todėl LAB organizuoja įvairius renginius²², iniciatyvas²³ ir skatina neregius Brailio raštu skaityti dažniau, o visuomenę – plačiau jį naudoti aplinkoje²⁴. Tam, kad būtų puoselėjamas neregijų raštingumas, LAB siūloma tęsti įvairias iniciatyvas, susijusias su Brailio rašto populiarumo didinimu.

²² Startuoja skaitymo Brailio raštu konkursas. Diena.lt 2021 m. Nuoroda internete: <https://www.diena.lt/naujienos/laisvalaikis-ir-kultura/kultura/startuoja-skaitymo-brailio-rastu-konkursas-1018976>

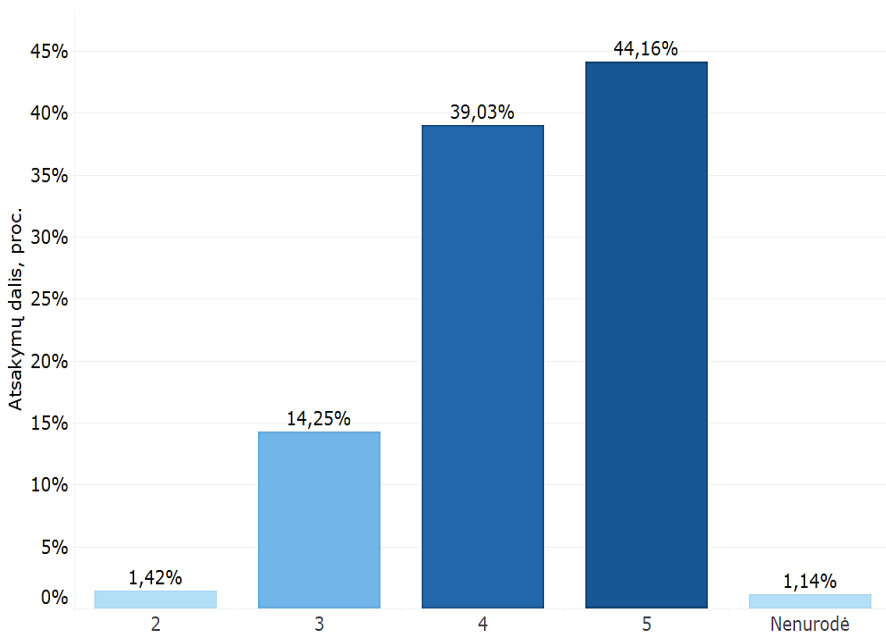
²³ . Nacionalinis diktantas - ir Brailio raštu. Lrytas.lt. 2018 m. Nuoroda internete: <https://www.lrytas.lt/lietuvosdiena/aktualijos/2018/03/06/news/nacionalinis-diktantas-ir-brailio-rastu-5011753>.

²⁴ Nerimaudami dėl Brailio rašto likimo kviečia į socialinę akciją. 2020 m. Diena.lt. Nuoroda internete: <https://m.diena.lt/naujienos/laisvalaikis-ir-kultura/kultura/nerimaudami-del-brailio-rasto-likimo-kviecia-i-socialine-akcija-990778>.

3.3. LAB turimų leidinių vertinimas

LAB turimais leidiniais dauguma respondentų patenkinti visiškai (įvertino 5 balais – 44,16 proc.; 155 respondentai) arba beveik visiškai (įvertino 4 balais – 39,03 proc.; 137 respondentai) (24 pav.). Kad yra visiškai nepatenkintas (įvertino 1 balu) nenurodė nei vienas tyrime dalyvavęs asmuo.

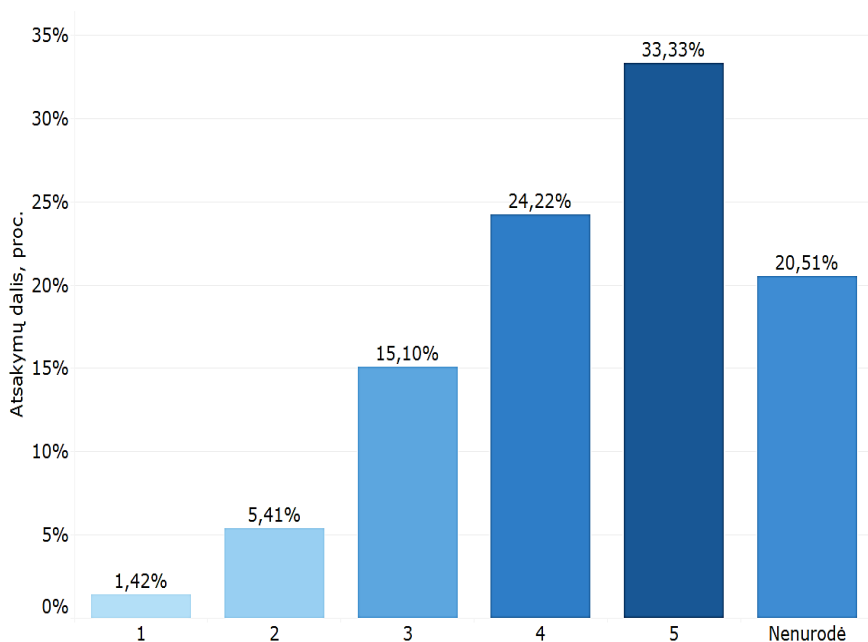
LAB turimų leidinių įvertinimas



8 pav. LAB turimų leidinių vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Dauguma respondentų LAB turimais periodiniais leidiniais visiškai patenkinti (įvertino 5 balais – 33,33 proc.; 117 respondentų) arba beveik visiškai (įvertino 4 balais – 24,22 proc.; 85 respondentai) (9 pav.). Kad yra visiškai nepatenkinti (įvertino 1 balu) nurodė 1,42 proc. (5 respondentai).

LAB turimų periodinių leidinių įvertinimas



9 pav. LAB turimų periodinių leidinių vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Į klausimą „Ar turite komentarų dėl bibliotekos turimų leidinių, taip pat ir periodinių?“ atsakė 153 respondentai. Atmetus atsakymus, kuriuose respondentas nurodė, kad knygų neskaito ir pan., ir iš likusių komentarų išrinkus prasminius teiginius, gauta 200 teiginių (jų apibendrinimas pateiktas 2 lentelėje).

Dauguma respondentų pakomentavo, kad jaučia įvairių leidinių trūkumą (viso atsakymuose tai paminėta 164 kartus): periodinių leidinių (paminėjo 50 respondentų, 19 iš jų – 60–69 metų amžiaus), naujų leidinių (paminėjo 39 respondentai), grožinės literatūros (paminėjo 21 respondentas), lietuvių literatūros (12 respondentų, 7 iš jų – 70 metų ir vyresni asmenys) ir kt. Daugiausiai leidinių trūksta 60–69 metų (paminėjo 53 respondentai) bei 70 metų ir vyresniems respondentams (paminėjo 56 respondentai), taip pat respondentams, kurie gyvena Vilniuje (39 respondentai) ir Panevėžyje (34 respondentai).

Kai kurie komentarai: „Trūksta leidinių kuriuose gvildenama neregijų įvairiapusė veikla, kaip gyventi, prisitaikyti netekus ar nusilpus regėjimui. Mažai pačių neregijų autorinių leidinių, kad ir užsienio kalbomis.“, „Yra kūriniių kur iš trilogijos įdėta tik viena dalis“, „Labai mažai įgarsinta dvasinės–filosofinės literatūros. Nėra, pvz., Augustino Išpažinimų“.

Atsakymuose taip pat pastebima, kad prasta garsinių leidinių įrašų (paminėjo 5 respondentai) ir (arba) diktoriaus / sintezatoriaus skaitymo kokybė (paminėjo 8 respondentai, 4 iš jų vilniečiai).

2 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų komentarai dėl LAB turimų leidinių.

	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Kiti	Suma
Komentarai dėl LAB turimų leidinių								
Garsinių leidinių kokybė:	6	1	3		2	2	2	16
Netenkina diktoriaus /sintezatoriaus skaitymas	4		2		1	1		8
Prasta garsinių leidinių įrašo kokybė		1				1		2
Netenkina kūrinių turinio kokybė	2		1		1		1	5
Sunku parsisiųsti leidinį							1	1
Leidinių katalogai:	1				2			3
Trūksta knygų katalogo Brailio raštu					1			1
Trūksta įgarsinto knygų katalogo	1				1			2
Leidinių trūkumas:	39	27	21	26	34	6	11	164
Biografinių kūrinių			1	1	1	1		4
Detektyvinių romanų		1	1		4			6
Dvasinės / filosofinės literatūros	2	1						3
Fantastinių leidinių		1	1					2
Grožinės literatūros	9	4	2		3	1	2	21
Įprastų spausdintų leidinių		1	3		2			6
Istorinės literatūros		2	1		2			5
Kalbotyros knygų	1							1
Knygų Brailio raštu	1			3				4
Kūrinių dalių		1						1
Leidinių anglų / rusų kalba	3		1					4
Leidinių vaikams	1							1
Sintezatoriaus skaitomų leidinių	1							1
Lietuvių literatūros				1	8	3		12
Naujų leidinių	12	5	5	7	3	1	6	39
Pažintinės literatūros	1	1						2
Periodinių leidinių	6	10	6	14	11		3	50
Tiflotyros leidinių	2							2
Kiti:	3	2						5
Netenkina paslauga	2							2
Trūksta informacijos apie knygų turinį		1						1
Trūksta periodinių leidinių archyvo		1						1
Per šiurkščios knygos Brailio raštu	1							1
Viskas tenkina	1			1	2	6	2	12
Suma								200

3.3.1. LAB turimų leidinių vertinimo apibendrinimas

Dauguma respondentų LAB turimus leidinius įvertino kaip visiškai patenkinančius (83 proc.), 14 proc. – vidutiniškai. Periodiniais leidiniais patenkinti 58 proc. respondentų. Kas penktas respondentas pastarųjų neįvertino. Tuo tarpu 2018 m. knygomis (visu LAB knygų fondu) patenkinti buvo 92 proc. respondentų, periodiniais leidiniais – 44 proc. Taigi, nors periodinių leidinių vertinimas, lyginant su kitomis respondentų vertintomis LAB veiklomis, išliko neaukštas, stebimas nuomonės pagerėjimas. Tuo tarpu neperiodinių leidinių vertinimas suprastėjo.

2021 m. LAB išleido 336 pavadinimus leidinių, skirtų asmenims, negalintiems skaityti įprastai.²⁵ 2020 m. buvo išleista 517 pavadinimų leidinių, 2019 m. – 507 pavadinimai. Leidinių DAISY formatu 2021 m. buvo išleista daugiau nei bet kuriais kitais metais (17 naujų pavadinimų; 2020 m. ir 2019 m. buvo išleisti po 5 naujus pavadinimus). 2021 m. taip pat buvo vykdomas projektas „MoBiLait: mokymosi galimybių atvėrimas žmonėms, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, per Lietuvos bibliotekų tinklą“ (projektas finansuojamas iš Europos regioninės plėtros fondo ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšų)²⁶, kurio tikslas – tiems, kurie negali skaityti teksto standartiniu formatu, padidinti leidinių, skirtų neformaliai mokymuisi ir studijoms, prieinumą. Šio

²⁵ 2019, 2020, 2021 m. LAB veiklos ataskaitos. Nuoroda internete:

<https://www.labiblioteka.lt/apie-mus/veikla/bibliotekos-veiklos-dokumentai/544>

²⁶ 2014-2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programa. MoBiLait: mokymosi galimybių atvėrimas žmonėms, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, per Lietuvos bibliotekų tinklą. Nuoroda internete:

https://www.esinvesticijos.lt/lt/finansavimas/paraiskos_ir_projektai/mobilait-mokymosi-galimybiu-atverimas-zmonems-negalintiems-skaityti-iprasto-spausdinto-teksto-per-lietuvos-biblioteku-tinkla

projekto metu, nuo 2018 m., iš viso buvo išleista 700 pritaikytais formatais (200 garsinių, 100 DAISY, 400 PDF) savišvietai ir studijoms skirtų leidinių.

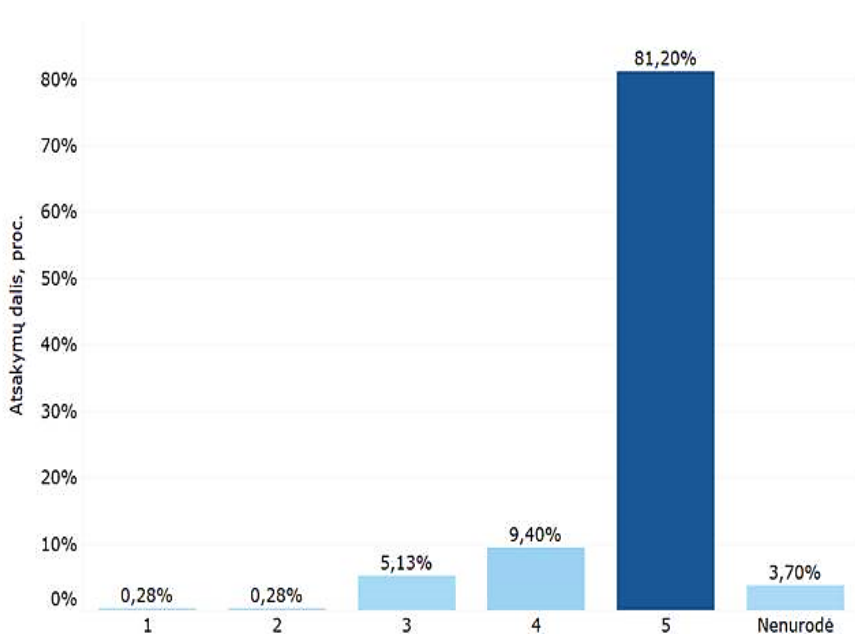
Tai atsispindi ir apklausos rezultatuose. Kadangi 2021 m. buvo dažniausiai leidžiami mokomieji leidiniai, o šiuos leidinius daugiausiai naudoja jaunesnio amžiaus, dar besimokantys asmenys, mokyklinio amžiaus asmenys LAB leidinius įvertino geriausiai. Vis dėlto, parengti DAISY leidinius ir įgyvendinti „MoBiLait“ projektą prireikė daugiau žmogiškųjų ir finansinių išteklių, nei rengiant grožinius garsinius leidinius. Dėl šių priežasčių garsinių leidinių, kuriuos naudoja vyresnio amžiaus asmenys (grožinės literatūros), 2021 m. buvo išleista mažiau, todėl tikėtina, kad dėl to dalis vartotojų pajuto didesnę leidinių trūkumą. Be to, 2021 m. LAB nusprendė nebeplėsti savo fondo įprastiniu, spausdintu tekstu, ir skirti daugiau laiko bei kitų resursų savo misijos – leidinių prieinamumo negalintiems skaityti įprastai – įgyvendinimui. Dėl to spausdintų knygų fondą papildė tik tie leidiniai, kurie įsigijami garsinimui ar skaitmeninimui. Todėl tikėtina, kad leidinių stygių galėjo pajusti ir įprastai skaitantys LAB vartotojai.

Trūkumą ypač pajautė Panevėžio ir Šiaulių miestų gyventojai – tarp šių miestų vartotojų didesnis vyresnio amžiaus žmonių skaičius, lyginant su kitais miestais.

3.4. LAB aptarnavimo kokybės vertinimas

LAB lankytojai yra visiškai patenkinti vartotojų aptarnavimo kokybe (5 balais iš 5 galimų aptarnavimą įvertino 81,20 proc.; 285 respondentai) (10 pav.). Visiškai nepatenkinti (įvertino 1 balu) – 0,28 proc. (1 respondentas), beveik visiškai nepatenkinti (įvertino 2 balais) – 0,28 proc. (1 respondentas).

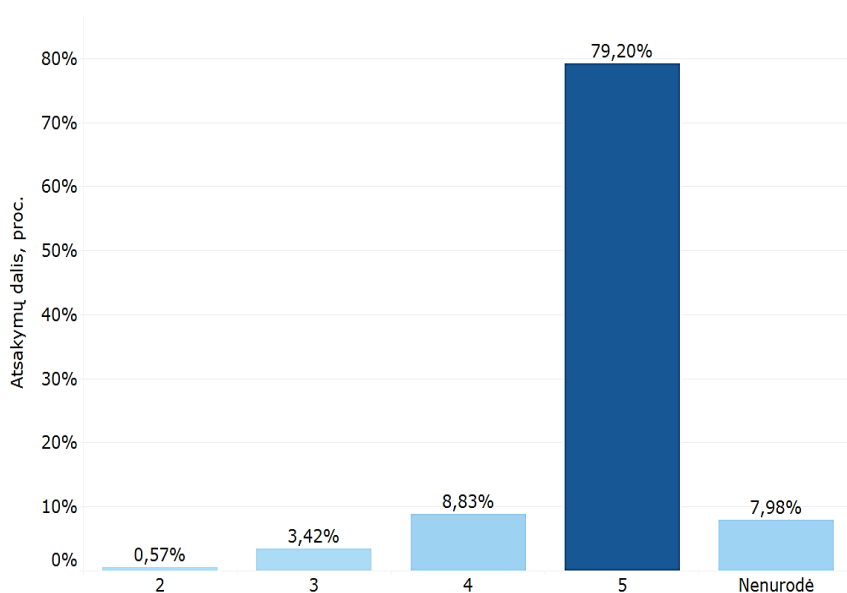
LAB lankytojų aptarnavimo kokybės įvertinimas



10 pav. LAB lankytojų aptarnavimo kokybės vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

LAB bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant informacijos 79,20 proc. (278 respondentai) vartotojų yra patenkinti visiškai (įvertino 5 balais iš 5 galimų) arba patenkinti beveik visiškai (4 balais iš 5 galimų įvertino 39,03 proc.; 137 respondantai) (11 pav.). 1 balo neskyrė nė vienas tyrime dalyvavęs asmuo.

LAB bibliotekininkų konsultacijų ir pagalbos ieškant informacijos įvertinimai



11 pav. LAB darbuotojų konsultacijų ir pagalbos ieškant informacijos kokybės vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Į klausimą „Ar turite komentarų apie aptarnavimo kokybę?“ atsakė 73 respondentai, išnagrinėtų atsakymuose paminėtų prasminių teiginių – 74 (jų apibendrinimas pateiktas 3 lentelėje).

3 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų komentarai dėl LAB aptarnavimo kokybės.

Komentarai dėl LAB aptarnavimo kokybės	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Kita	Suma
Aptarnavimas LAB:	11	4	3	2			3	23
Lankstus knygų pristatymas į namus	1							1
Nesuteikia pakankamai informacijos	2							2
Paskambinus ilgai reikia laukti pagalbos						1		1
Profesionalūs / kompetentingi darbuotojai	5	4	2	2		1		14
Nuoširdūs / paslaugūs darbuotojai	3		1			1		5
ELVIS paslaugos:	3	4				1		8
Netenkina ELVIS kokybė	1	1						2
Lėtai siunčiasi / neatsisiunčia leidiniai iš ELVIS	1	3						4
Trūksta ELVIS mobiliems įrenginiams						1		1
Sutrikimai skaitytų knygų istorijoje	1							1
Viskas tenkina	9	5	8	8	5	5	3	43
Suma								74

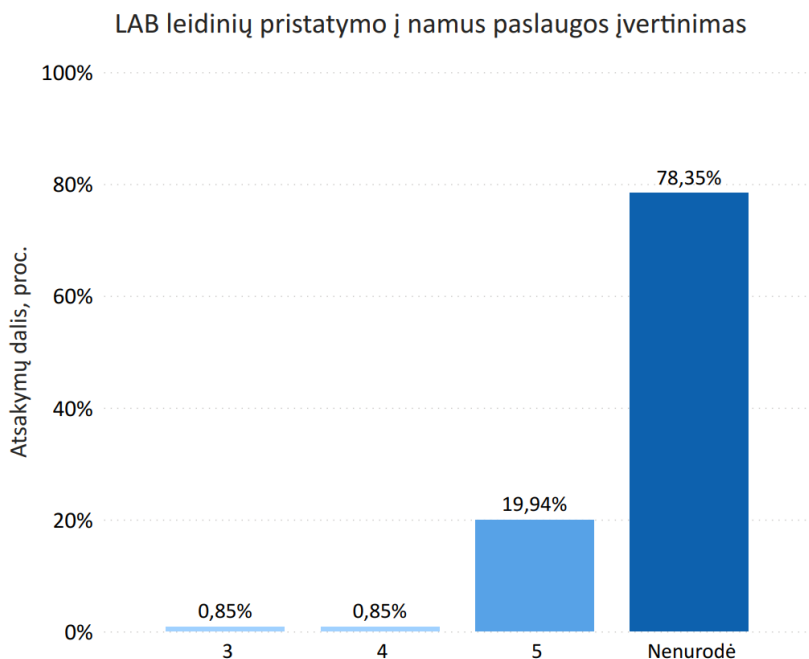
Dauguma respondentų atsakė, kad juos LAB aptarnavimo kokybė tenkina (nurodė 43 respondentai): „Labai gerai [aptarnavimą] vertinu, nes parenka knygas, kurių noriu, labai viskas gerai“. Daugiausiai atsiliepiamus, kad aptarnavimas tenkina, parašė 70 metų ir vyresni vartotojai (20 respondentų) bei Vilniaus gyventojai (9 respondentai).

Dar 14 respondentų paminėjo, kad LAB darbuotojai yra profesionalūs ir kompetentingi: „knygas man parenka [kaip] pati nesugebėčiau – gaunu tokias, kokių noriu“. Daugiausiai tai nurodė Vilniaus gyventojai (5 respondentai). Respondentai minėjo, kad darbuotojai su jais maloniai bendrauja, yra nuoširdūs ir paslaugūs (nurodė 5 respondentai, iš jų 3 – iš Vilniaus).

Du respondentai iš Vilniaus nurodė, kad LAB darbuotojai nesuteikia pakankamai informacijos: apie jau grąžintas / dar negrąžintas knygas (1 respondentas) bei apie naujas knygas papildžiusias LAB fondus (1 respondentas).

8 respondentai išsakė pastabas dėl ELVIS paslaugų. Tarp šių pastabų dažniausiai pasitaikantis komentaras buvo, kad lėtai siunčiasi / visai neatsiunčia leidiniai iš ELVIS (paminėjo 4 respondentai, 3 iš jų – Kauno gyventojai): „Vargina Elvio paslauga. Kartais neįmanoma parsisiųsti.“

LAB leidinių pristatymo į namus paslauga 19,94 proc. (70 respondentų) yra patenkinti visiškai (įvertino 5 balais iš 5 galimų) (12 pav.). 78,35 proc. šios paslaugos neįvertino.



12 pav. LAB leidinių pristatymo į namus paslaugos vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Į klausimą „Ar turite komentarų dėl leidinių pristatymo į namus?“ atsakė 50 respondentų. Atmetus pasisakymus, kad paslauga nesinaudoja, į tolesnę analizę įtraukti 45 prasminiai teiginiai (jų apibendrinimas pateiktas 4 lentelėje).

4 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų komentarai dėl leidinių pristatymo į namus.

Komentarai dėl leidinių pristatymo į namus	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Kiti	Suma
Ilgai užtrunka leidinių paieška	2							2
Mažai informacijos apie leidinius Brailio raštu	1							1
Viskas tenkina	9	3	8	7	1	11	3	42
Suma								45

Dauguma respondentų komentaruose nurodė, kad leidinių pristatymo į namus paslauga yra patenkinti (42 respondentai): „Ačiū tiems, kas sugalvojo taip padėti žmonėms – tiesiai į namus pristatyti knygas ir leisti jomis mėgautis. Paskutinis džiaugsmas man likęs, tai skaityti knygas“. Dauguma jų yra iš Vilniaus (12 respondentų) ir Ukmergės (11 respondentų) bei 70 metų amžiaus ir vyresni asmenys (25 respondentai).

Du respondentai (abu iš Vilniaus) nurodė, kad ilgai užtrunka leidinių paieška: „Vairuotojas pristato puikiai. Tik dažnai ilgai užtrunka leidinių paieška, bibliotekininkės teigia, [kad] reikia atsivežti iš kitų padalinių.“ Vienas respondentas pakomentavo, kad yra mažai informacijos apie leidinius Brailio raštu.

3.4.1. LAB aptarnavimo kokybės vertinimo apibendrinimas

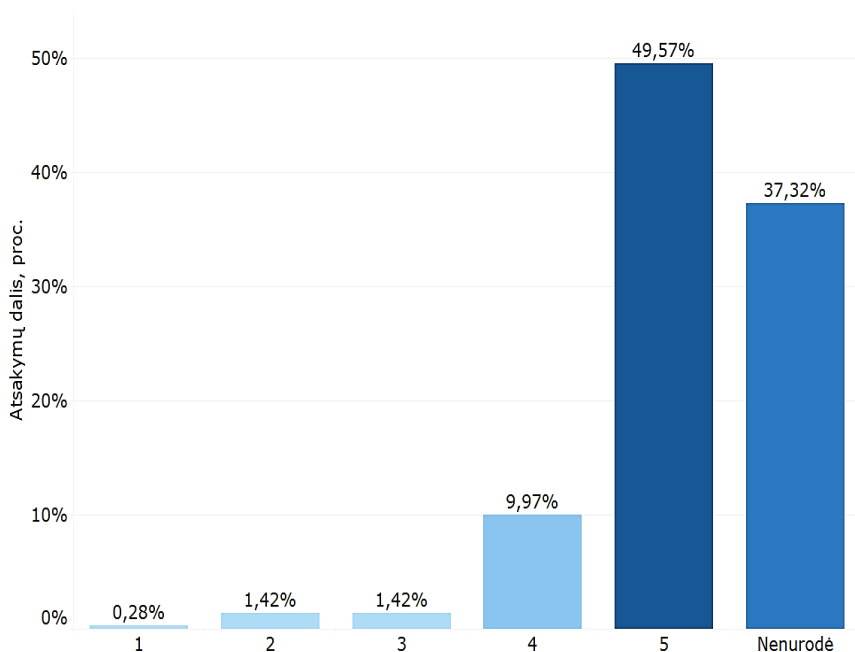
Dauguma LAB vartotojų patenkinti bibliotekininkų aptarnavimo kokybe (91 proc.). 2018 m. patenkintų buvo 99 proc. Taigi, 2021 m. LAB aptarnavimo kokybė įvertinta prasčiau nei 2018 m. Tačiau tais metais kitų miestų gyventojai, kuriuose nėra LAB padalinio ir kurie šią sritį įvertino prasčiausiai, apklausti nebuvo. Atsižvelgus į šiuos duomenis, LAB rekomenduojama (1) organizuoti nuotolinius ELVIS mokymus, pagal poreikį - teikti individualią asmeninę pagalbą, (2) ugdyti LAB paslaugų punktuose dirbančius specialistus, kad turėtų daugiau informacijos apie LAB bei metodus, kaip teikti kokybiškesnes paslaugas.

LAB bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant informacijos patenkinti 88 proc. (2018 m. – 83 proc.). 99 proc. vartotojų, kurie naudojami leidinių pristatymu į namus, yra patenkinti šia paslauga.

3.5. LAB organizuojamų kultūrinių ir edukacinių veiklų vertinimas

Bibliotekos renginiais 49,57 proc. apklausos dalyvių visiškai patenkinti (5 balais iš 5 galimų įvertino 174 respondentai). Mažiausiai, 1 balu (visiškai nepatenkintas) LAB renginius įvertino tik vienas respondentas (0,28 proc.) (13 pav.).

LAB kultūrinių renginių įvertinimas



13 pav. LAB kultūrinių renginių vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Į klausimą „Ar turite komentarų, pageidavimų dėl bibliotekos kultūrinių renginių?“ atsakė 85 respondentai. Dalis respondentų pakomentavo, kad renginiuose nesilanko (dėl prastos sveikatos būklės, dėl to, kad neįdomu, neturi laiko ir t. t.). Išanalizavus likusius komentarus išrinkti 46 prasminiai teiginiai, nusakantys, kokių renginių trūksta bei dabartinių renginių kokybę (jų apibendrinimas pateiktas 5 lentelėje).

5 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų nurodyti komentarai ir pageidavimai dėl LAB organizuojamų renginių.

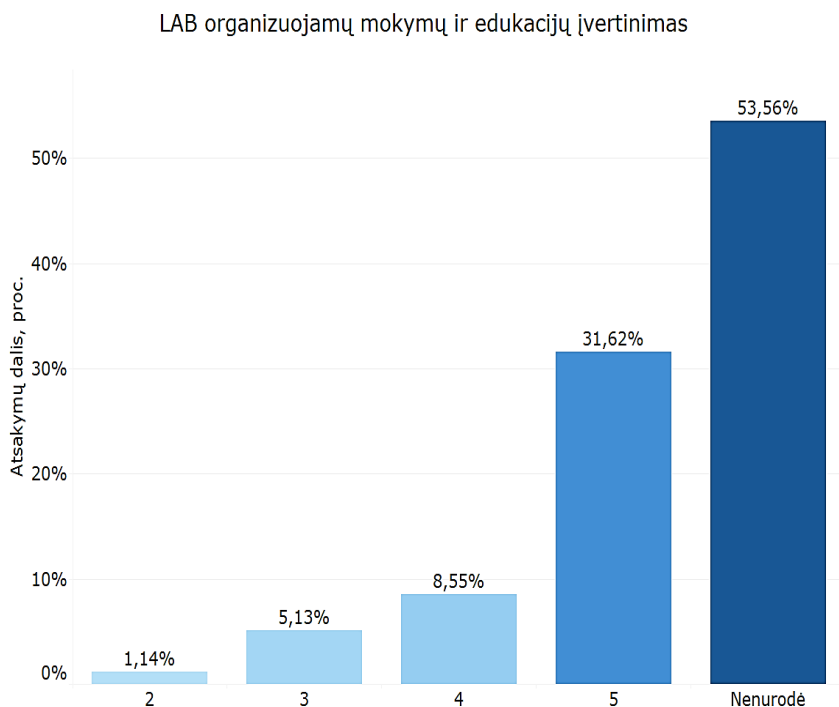
Komentarai ir pageidavimai dėl LAB kultūrinių renginių	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Kiti	Suma
Daugiau renginių:	2	1	3	1				7
Diskusijų apie literatūrą				1				1
Susitikimų su įdomiais žmonėmis	2	1	3					6
Kitokio turinio:	3	1			1			5
Intelektualesnio turinio	2				1			3
Kūrybinių dirbtuvių		1						1
Parodų	1							1
Renginių transliacijos internetu	1							1
Renginių, organizuojamų kartu su LASS						5	3	8
Mažiau renginių per pandemiją				1				1
Viskas tenkina	1	4	7	4	6	1	1	24
Suma								46

Daugiausiai komentarų parašė Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio gyventojai (po 8 respondentus). Daugiausiai pageidaujama, kad LAB organizuotų daugiau renginių bendradarbiaudama su LASS (8 respondentai): „Man gerai – atveža LASS vairuotojas. Jei neatvežtų, negalėčiau dalyvauti – labai sunkiai vaikštau“.

Dažniausiai tokį pageidavimą paminėjo Ukmergės gyventojai (5 respondentai).

Komentaruose taip pat buvo išsakytas pageidavimas, kad LAB organizuotų daugiau renginių (7 respondentai). Dažniausiai tai paminėjo gyvenantys Šiauliuose (3 respondentai). Dauguma nurodė norintys daugiau susitikimų su įdomiais, įžymiais žmonėmis (6 respondentai, 3 iš jų – iš Šiaulių). Penki respondentai pageidauja kitokio renginių turinio. Trys iš jų norėtų, kad renginių turinys būtų intelektualesnis – apie meną, kiną, istoriją ar kt. („Aukštesnio lygio, intelektualesnio turinio, įdomių asmenybių. Vengti primityvumo.“). 24 respondentai, daugiausiai iš Klaipėdos (7 respondentai) ir Panevėžio (6 respondentai), atsiliepė apie LAB renginius teigiamai („Labai įdomūs renginiai, visada su malonumu lankausi ir laikiu kitų“).

LAB organizuojamais mokymais ir edukacijomis visiškai patenkinti 31,62 proc. (5 balais iš 5 įvertino 111 respondentų), visiškai nepatenkinti 1,14 proc. (1 balu iš 5 įvertino 4 respondentai) (14 pav.).



14 pav. LAB organizuojamų mokymų ir edukacijų vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Į klausimą „Kokiuose bibliotekos mokymuose norėtumėte sudalyvauti?“ atsakė 91 respondentas. Atmetus komentarus, tokius kaip „mokymuose nedalyvauju“ ir „jokie nesudomintų“, atrinkti 44 prasminiai teiginiai tolesnei analizei (jų apibendrinimas pateiktas 6 lentelėje).

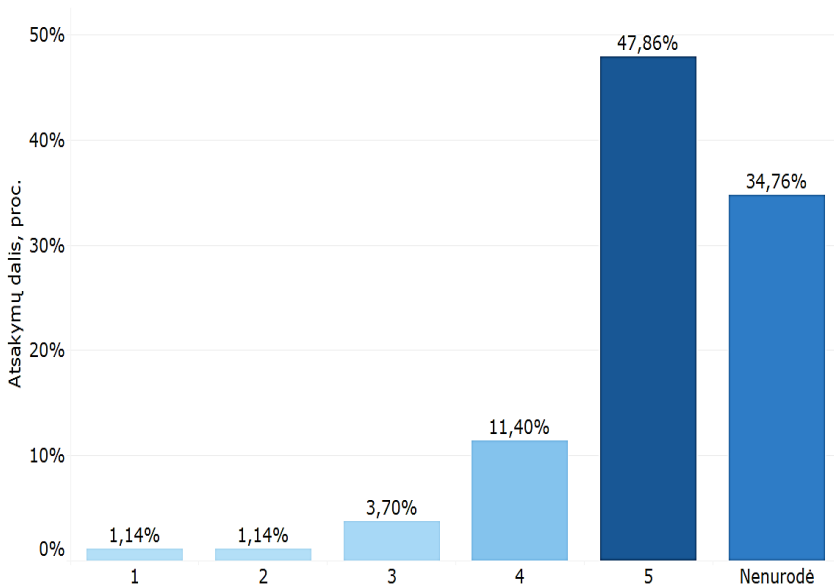
Dauguma respondentų nurodė, kad juos domintų kompiuterinio raštingumo mokymai (10 respondentų, iš jų – 4 iš Klaipėdos ir 4 iš Šiaulių). Didelė dalis komentavusių nurodė, kad norėtų įvairių mokymų (9 respondentai). Penki respondentai norėtų dalyvauti mokymuose apie mobiliųjų įrenginių programėles, skirtas neregiamams. Keturi respondentai dalyvautų mokymuose apie disleksiją.

6 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų atsakymai į klausimą, kokiuose bibliotekos mokymuose norėtų sudalyvauti.

Kokiuose bibliotekos mokymuose respondantai norėtų sudalyvauti?	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Kita	Suma
Vairūs edukaciniai mokymai	2	1	2		1		3	9
Kompiuterinio raštingumo mokymai	1	1	4	4				10
Apie mobiliųjų įrenginių programėles	2		2			1		5
Apie disleksiją	2		2					4
Informacinio raštingumo mokymai	1						2	3
Apie leidinius				1				1
Anglų kalbos mokymai garsiniu formatu			1					1
Apie galimą profesionalių asistentų pagalbą žmogui su negalia	1							1
Apie psichologiją				1				1
Kaip naudotis LAB elektroniniais ištekliais	1						1	2
Kūrybinės dirbtuvės		2						2
Naujovės, skirtos žmonėms su regos negalia	2							2
Trūksta edukatorių	1							1
Viskas tenkina			1		1			2
Suma								44

47,86 proc. vartotojų visiškai patenkinti LAB kaip bendruomenės susibūrimo centro ir susitikimų erdvės funkcijų įgyvendinimu (5 balais iš 5 galimų įvertino 168 respondentai) (15 pav.).

LAB bendruomenės susibūrimo centro ir susitikimų erdvės funkcijų įgyvendinimo įvertinimas



15 pav. LAB kaip bendruomenės susibūrimo centro ir susitikimų erdvės funkcijų įgyvendinimo vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

3.5.1. LAB organizuojamų kultūrinių ir edukacinių veiklų vertinimo apibendrinimas

LAB renginiais 60 proc. respondentų yra patenkinti, 37 proc. į klausimą neatsakė. 2018 m. duomenimis, tais metais LAB renginiais buvo patenkinti 65 proc. vartotojų. Taigi, LAB renginių kokybės vertinimas palyginus su 2018 m. išliko panašus.

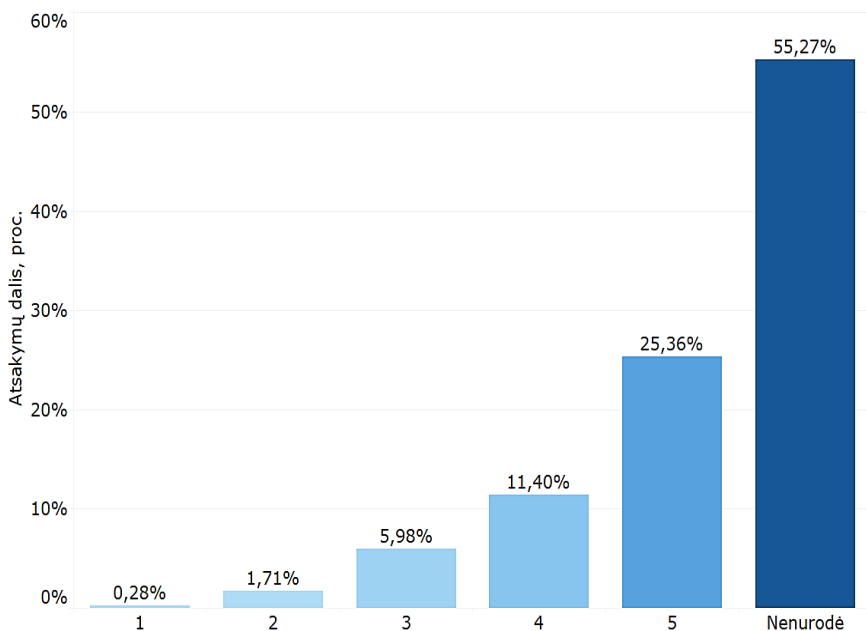
LAB organizuojamais mokymais ir edukacijomis patenkinti 40 proc. respondentų. Deja, daugiau kaip pusė respondentų šios srities kokybės visai neįvertino. 2018 m. mokymais ir edukacijomis patenkinti buvo 17 proc., 69 proc. šia paslauga nesinaudojo. Vadinasi, LAB mokymai ir edukacijos yra geriau įvertinti LAB vartotojų 2021 m., nei 2018 m. Tai reiškia, kad vykdoma veikla yra efektyvi, paklausi ir vartotojams patinka.

Pusė vartotojų patenkinti LAB kaip bendruomenės susibūrimo centro ir susitikimų erdvės funkcijų įgyvendinimu (48 proc.). Trečdalis respondentų į klausimą neatsakė.

3.6. LAB elektroninių paslaugų vertinimas

LAB elektronines paslaugas įvertino 44,73 proc. (147 respondentai) dalyvių. Dauguma elektronines paslaugas vertina kaip visiškai patenkinančias (5 balais įvertino 25 proc.; 89 respondentai) (16 pav.). Šia sritimi visiškai nepatenkintas (įvertino 1 balu) tik 1 apklausos dalyvis (0,28 proc.).

LAB elektroninių paslaugų įvertinimas



16 pav. LAB elektroninių paslaugų vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Į klausimą „Ar turite komentarų dėl bibliotekos elektroninių paslaugų?“ atsakė 54 respondentai. Dauguma jų iš Vilniaus (26 respondentai). Komentaruose nurodytų prasminių teiginių (viso atrinkti 54 teiginiai) apibendrinimas pateiktas 7 lentelėje.

Dauguma pastabų dėl LAB teikiamų elektroninių paslaugų susijusios su ELVIS ir (arba) LAB tinklalapių sandara (nurodė 15 respondentų, 9 iš jų paminėjo konkrečiai ELVIS tinklalapį, 3 paminėjo LAB tinklalapį). Daugumą pastabų nurodė respondentai iš Vilniaus ir (arba) 50–59 metų amžiaus asmenys. Išsakytos pastabos: „neįmanoma surasti reikiamo kūrinio“, „nepatogu naudotis“, „svetainę būtina tobulinti“, „naujoji ELVIS svetainė yra tobulintina“. 6 respondentai teigė, kad ELVIS tinklapio užkrovimas lėtas, stringantis (4 iš jų vilniečiai). Keturi respondentai teigia, kad trūksta ELVIS programėlės išmaniesiems įrenginiams. Daliai respondentų trūksta informacijos (paminėjo 6 respondentai): apie paslaugas iš LAB personalo (paminėjo 1 respondentas), apie leidinius Brailio raštu (1 respondentas), tiflotyrinę LAB veiklą (1 respondentas) bei galimybės gauti informaciją apie leidinius el. paštu (1 respondentas). Du respondentai pažymėjo, kad LAB turėtų vykdyti platesnę informacijos apie teikiamas paslaugas sklaidą visuomenėje.

10 respondentų (4 iš jų 60–69 metų amžiaus) nurodė, kad juos elektroninės paslaugos tenkina: „kai man reikia kur nors užsiregistruoti internetu, ar ko nors paklausti elektroniniu paštu, tai paskambinu ir [LAB bibliotekininkė] Asta viską padaro.“

7 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų komentarai ir pastabos dėl LAB elektroninių paslaugų.

Komentarai ir pastabos dėl LAB elektroninių paslaugų	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Kita	Suma
Informacija apie paslaugas:	3	1	2					6
Netenkina personalo aptarnavimas elektroninių išteklių klausimais			1					1
Trūksta informacijos sklaidos apie paslaugas	1	1						2
Trūksta leidinių Brailio raštu sąrašo	1							1
Trūksta informacijos apie tiflotyrinę veiklą	1							1
Trūksta naujienų apie leidinius, atsiradusius ELVIS, prenumeratos į el. pašta			1					1
Paslaugos:	4	1					2	7
Netenkina, kad paslaugos kinta	1	1						2
Trūksta ELVIS programėlės išmaniesiems įrenginiams	2					2		4
Netenkina, kad ELVIS neprieinama visai visuomenei	1							1
Tinklalapių sandara ir funkcijos:	17	5	3	3	1		2	31
Netenkina nauja ELVIS svetainė	1							1
Netenkina LAB / ELVIS svetainės navigacija	3							3
Netenkina LAB svetainės navigacija	1	2						3
Netenkina ELVIS svetainės navigacija	3	1	1	3		1		9
Stringa ELVIS svetainės užkrovimas	4	1			1			6
Nepavyksta sklandžiai atsisiųsti leidinio iš ELVIS	1	1					1	3
Netenkina ELVIS grotuvas	1		1					2
Trūksta kontrasto ELVIS svetainėje	1							1
ELVIS trūksta funkcijos, kuri atrenkant leidinius leistų pasirinkti kelis kriterijus			1					1
ELVIS trūksta informacijos apie leidinių skaitomumą	2							2
Viskas tenkina	2	1	2	3	1	1		10
Suma								54

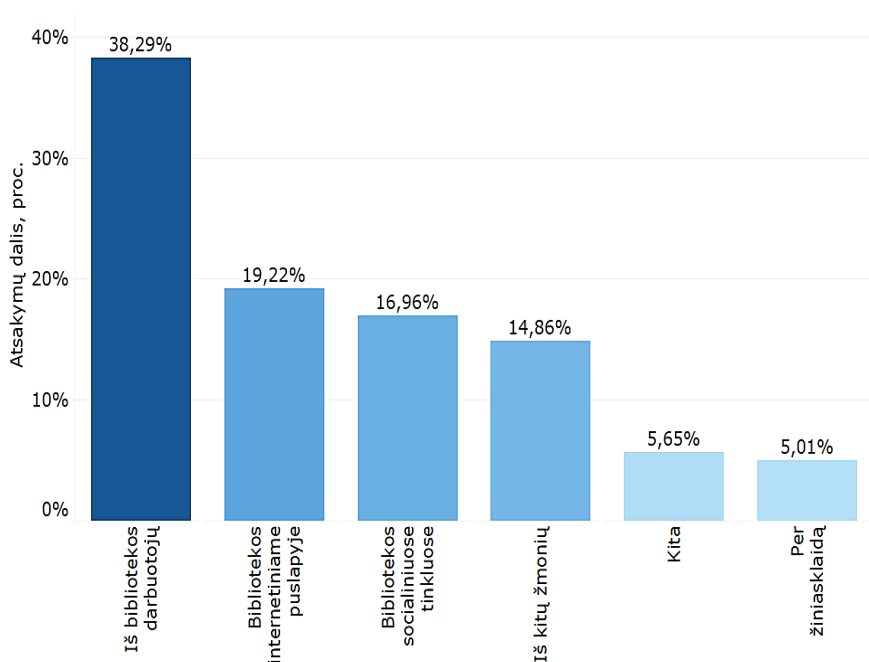
3.6. LAB elektroninių paslaugų vertinimo apibendrinimas

LAB elektroninėmis paslaugomis patenkinti 37 proc. respondentų (61 proc. atsakiusių į klausimą), 55 proc. į klausimą neatsakė. 2018 m. šiomis paslaugomis patenkinti buvo 29 proc. Palyginti su 2018 m., LAB vartotojų pasitenkinimas paslaugomis labai išaugo. Vis dėlto šį aspektą sunku įvertinti tiksliai, nes 2021 m. ELVIS buvo atnaujintas ir šio tyrimo metu dalis vartotojų naudojo seną tinklapio versiją, o dalis jau buvo pradėję naudotis nauja ir prie jos dar nepripratę. Be to, ką tik startavusi svetainė vis dar buvo koreguojama, tikslinama ir taisoma. Vis dėl to, rekomenduojama atsižvelgti į respondentų išsakytus komentarus ir supaprastinti navigaciją LAB priklausančiuose interneto puslapiuose.

3.7. LAB vykdomos informacinės sklaidos vertinimas

38,29 proc. (237 respondentai) vartotojų apie LAB veiklas ir paslaugas sužino iš LAB bibliotekos darbuotojų, 19,22 proc. (119 respondentai) – bibliotekos internetiniame puslapyje, 16,96 proc. (105 respondentai) – bibliotekos socialiniuose tinkluose (17 pav.).

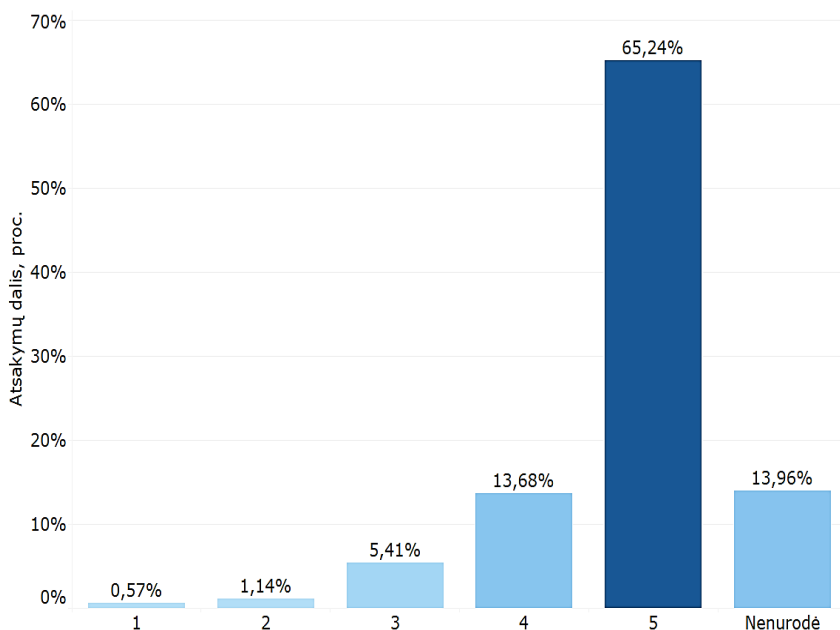
Šaltiniai iš kurių sužinoma apie LAB veiklas ir paslaugas



17 pav. Šaltinių, iš kurių respondentai sužino apie LAB veiklas ir paslaugas, pasiskirstymas (atsakymų dalis procentais).

Dauguma respondentų LAB informacinę sklaidą apie bibliotekos veiklą ir paslaugas vertina kaip visiškai patenkinančią (5 balai – 65,24 proc.; 229 respondentai) (18 pav.). Šia sritimi visiškai nepatenkinti (įvertino 1 balu) tik du apklausos dalyviai (0,57 proc.).

LAB informacijos sklaidos apie bibliotekos veiklą ir paslaugas įvertinimas



18 pav. LAB informacinės sklaidos apie bibliotekos veiklą ir paslaugas vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

3.7.1. LAB vykdomos informacinės sklaidos vertinimo apibendrinimas

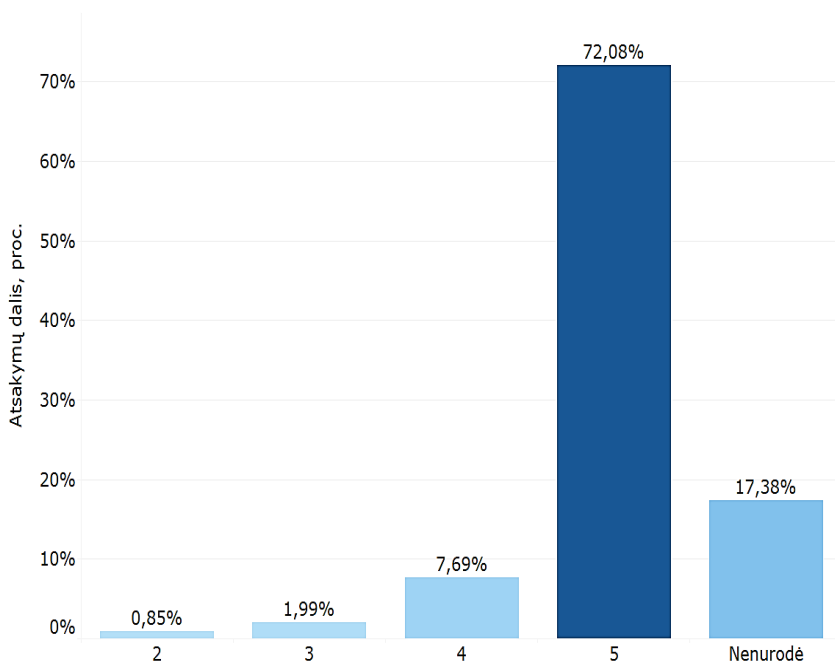
Vartotojai apie LAB veiklas ir paslaugas sužino iš bibliotekos darbuotojų (38 proc.) ir iš LAB internetinio puslapio bei (arba) socialinių tinklų (36 proc.). Dauguma respondentų LAB informacinę sklaidą apie bibliotekos veiklą ir paslaugas vertina kaip visiškai tenkinančią (79 proc.). Palyginimui – 2018 m. informacinės sklaidos kokybe patenkinti buvo 42 proc. vartotojų.

Atsižvelgdama į vyresnį vartotojų amžių ir negalias, LAB daug dažniau savo iniciatyva skambina vartotojams ir teikia jiems informaciją, nei tai būdinga kitoms įstaigoms. Kadangi LAB informacinės sklaidos kokybė nuo 2018 m. stipriai pagerėjo vadinasi, taikoma informacinės sklaidos strategija daugumai respondentų tinka.

3.8. LAB darbo laiko, aplinkos ir įrenginių vertinimas

LAB darbo laiką dauguma respondentų vertina kaip visiškai patenkinantį (5 balais įvertino 72,08 proc.; 253 respondentai) (19 pav.). Šia sritimi visiškai nepatenkinti (įvertino 1 balu) tik 3 apklausos dalyviai (0,85 proc.). 17,38 proc. (61 respondentas) į klausimą neatsakė.

LAB darbo laiko įvertinimas



19 pav. LAB darbo laiko vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

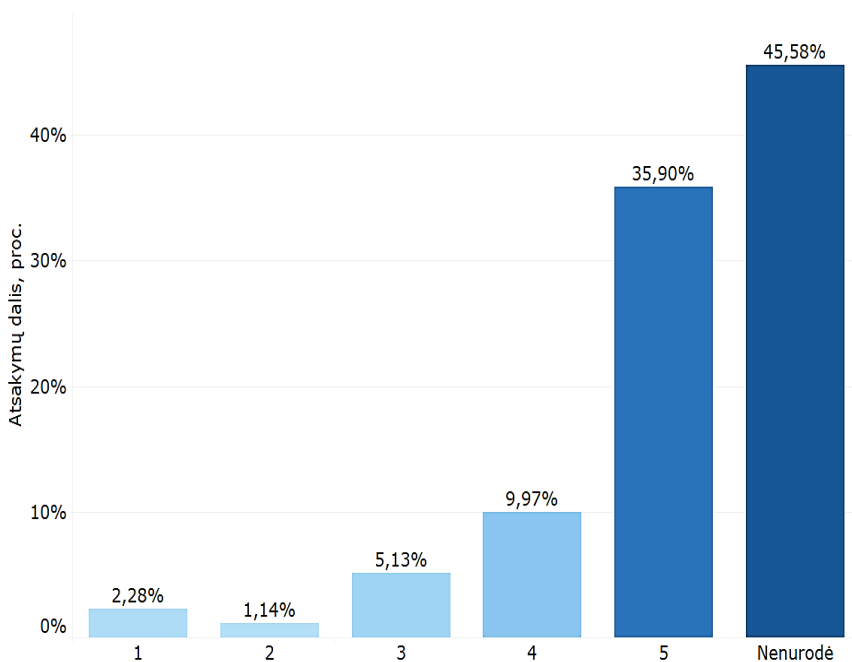
Į klausimą „Ar turite komentarų dėl bibliotekos darbo laiko?“ atsakė 40 respondentų. Dalis respondentų pakomentavo, kad jų darbo laikas nedomina, kad LAB nesilanko ir pan. Atmetus šiuos atsakymus, atrinkti 34 prasminiai teiginiai tolesnei analizei (jų apibendrinimas pateiktas 8 lentelėje). Daugiausiai respondentų pasisakė, kad juos darbo laikas tenkina (22 respondentai) ir kad daugelį atsiradusių reikalų išsprendžia telefonu (paminėjo 8 respondentai iš minėtų 22).

8 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų komentarai ir pastabos dėl LAB darbo laiko.

	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Suma
Komentarai ir pastabos dėl darbo laiko							
Galėtų dirbti ilgiau (pvz., iki 19 val.)	3	1					4
Galėtų dirbti šeštadieniais	2		2				4
Galėtų pradėti dirbti anksčiau (pvz., 8 val.)	2						2
Galėtų renginiai vykti kitu laiku (pvz., vėliau)	1				1		2
Viskas tenkina	1	1	1	6	1	12	22
Suma							34

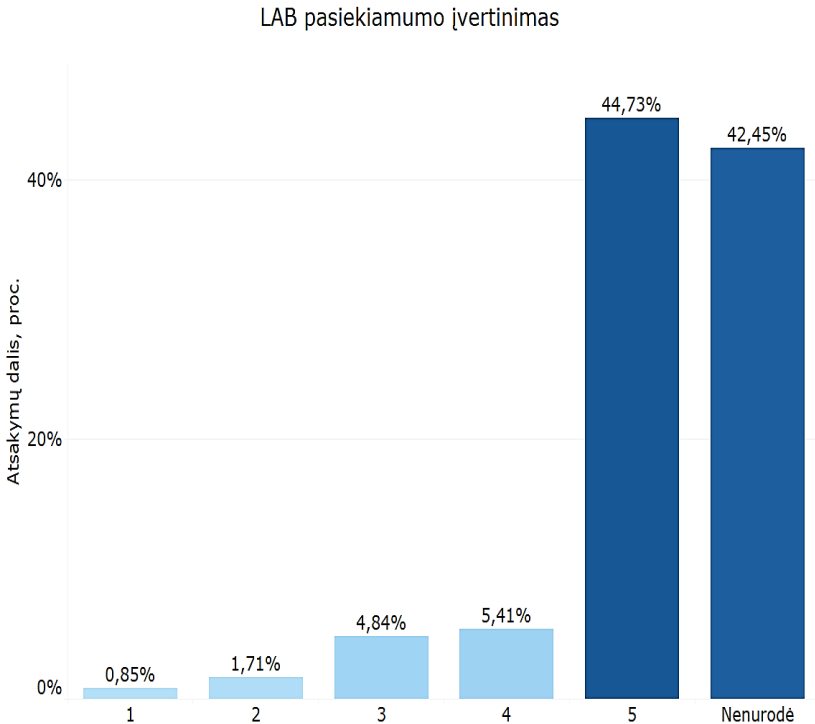
LAB patalpas dauguma respondentų vertina kaip visiškai patenkinančias (5 balais įvertino 35,90 proc.; 126 respondentai) (20 pav.). Šia sritimi visiškai nepatenkinti (įvertino 1 balu) 8 apklausos dalyviai (2,28 proc.). 45,58 proc. (153 respondentai) į šį klausimą neatsakė.

LAB patalpų įvertinimas



20 pav. LAB patalpų vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

LAB pasiekiamumą dauguma respondentų vertina kaip visiškai patenkinantį (5 balais įvertino 44,73 proc.; 157 respondentai) (21 pav.). Šia sritimi visiškai nepatenkinti (įvertino 1 balu) tik 3 apklausos dalyviai (0,85 proc.). 149 respondentai (42,45 proc.) į šį klausimą neatsakė.



21 pav. LAB pasiekiamumo vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Į klausimą „Ar turite komentarų dėl bibliotekos pasiekiamumo?“ atsakė 52 respondentai. Kai kurie iš jų atsakė, kad bibliotekoje nesilanko arba, kad komentarų neturi. Atmetus šiuos komentarus iš viso buvo surinkti 42 prasminiai teiginiai apie LAB pasiekiamumą (jų apibendrinimas pateiktas 9 lentelėje).

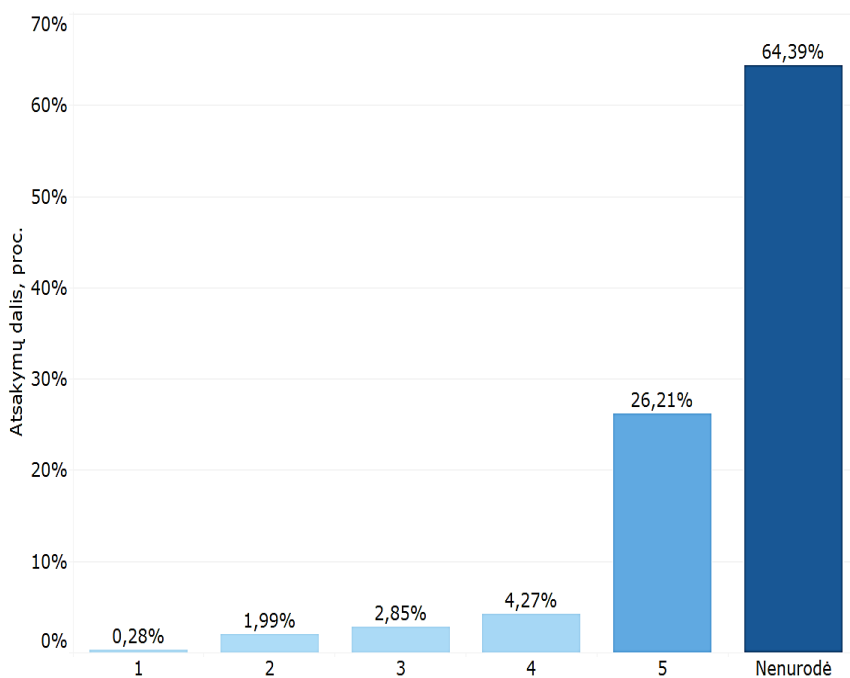
Dauguma respondentų išsakė pastabas dėl susisiekimo su LAB (tai paminėjo 16 respondentų). Dauguma jų – Vilniaus gyventojai (11 respondentų). Išsakyta komentarų dėl: susisiekimo viešuoju transportu (paminėjo 1 respondentas), patalpų lokacijos (10 respondentų, 6 iš jų – vilniečiai), vietos pasistatyti automobilį (4 respondentai) ir dviratį (1 respondentas). Penki respondentai išsakė pastabas dėl netinkamos aplinkos – jos pritaikymo, patrauklumo, saugumo („Atvykus miesto transportu reikia kirsti sankryžą, ji nepritaikyta.“). Dauguma jų – iš Vilniaus (4 respondentai). Vis dėlto, 21 respondentas nurodė, kad pasiekiamumas juos tenkina, daugiausia Šiaulių miesto gyventojai (11 respondentų).

9 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų komentarai ir pastabos dėl LAB pasiekiamumo.

Komentarai ir pastabos dėl LAB pasiekiamumo	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Suma
Aplinka prie bibliotekos:	4		1				5
Nepatinka aplinka prie LAB	2						2
Nesaugi sankryža prie LAB	1						1
Per tylus lauke esantis garsinis signalas	1						1
Trūksta taktilinio vedamojo takelio iki LAB			1				1
Susisiekimas:	11		2	1		2	16
Netenkina susisiekimas viešuoju transportu				1			1
Sunkiai pasiekiamos patalpos	6		2			2	10
Trūksta vietos pasistatyti automobilį	4						4
Trūksta vietos pasistatyti dviratį	1						1
Viskas tenkina	2	2		11	2	4	21
Suma							42

Nuorodas, padedančias susiorientuoti LAB, dauguma respondentų vertina kaip visiškai patenkinančias (5 balais įvertino 26,21 proc.; 92 respondentai) (22 pav.). Vienas respondentas nuorodomis visiškai nepatenkintas (0,28 proc.). Į klausimą neatsakė 64,39 proc. respondentų (226 respondentai).

Nuorodų, padedančių susiorientuoti LAB, įvertinimas



22 pav. Nuorodų, padedančių susiorientuoti LAB, vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Į atvirą klausimą „Ar turite komentarų dėl bibliotekoje esančių nuorodų ir ženklų?“ atsakė 54 respondentai. Dalis iš jų pasisakė, kad LAB nesilanko ir pan. Šiuos komentarus atmetus, surinkti 45 prasminiai teiginiai, susiję su nurodytu klausimu (jų apibendrinimas pateiktas 10 lentelėje). Iš jų daugiausia buvo vilniečiai (14 respondentų) bei 70 metų ir vyresnio amžiaus asmenys (17 respondentų).

10 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų komentarai dėl LAB esančių nuorodų ir ženklų.

Komentaram dėl LAB esančių nuorodų ir ženklų	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Suma
Garsiniai signalai	2						2
Per tylus garsinis signalas prie durų	1						1
Trūksta garsinių signalų patalpose	1						1
Nuorodos ir ženklai:	4	1	2	1	2		10
Nuorodos ir ženklai galėtų būti didesni	2						2
Nuorodų ir ženklų trūksta			2	1	1		4
Trūksta informacijos Brailio raštu		1			1		2
Trūksta iškabos su LAB pavadinimu	2						2
Trūksta galimų fizinių kliūčių (durų, laiptų ir t. t.) ženklinimo	1					2	3
Viskas tenkina	2	13	3	9		3	30
Suma							45

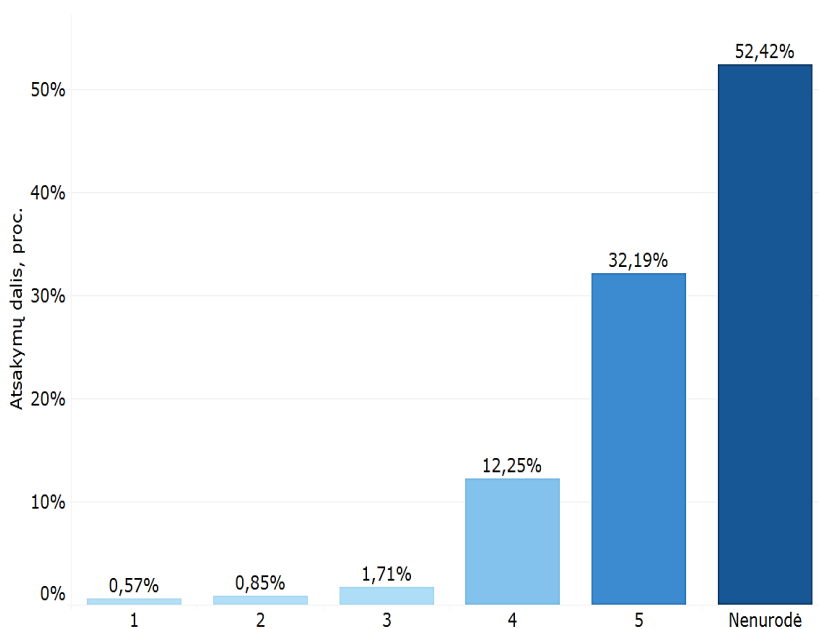
Dauguma respondentų išsakė pastabų dėl LAB nuorodų ir ženklų (10 respondentų): „Svarbu, kad visur ant lentynų būtų nuorodos. Kad būtų galimybė savarankiškai viską susirasti, o ne klausti darbuotojų.“ Pastabas, susijusias su nuorodomis ir ženklais, minėjo beveik visų amžiaus grupių respondentai, daugiausiai iš Vilniaus (4 respondentai). Kai kurie jų paminėjo, kad nuorodos ir ženklai galėtų būti didesni (2 respondentai, abu iš Vilniaus), kad jų galėtų būti daugiau (4 respondentai), kad trūksta informacijos Brailio raštu (2 respondentai) bei LAB iškabos ant pastato (2 respondentai, abu iš Vilniaus).

Trys respondentai (iš jų du – Ukmergės gyventojai) nurodė, kad LAB trūksta galimų fizinių kliūčių (durų, laiptų ir t. t.) ženklavimo: „Tos durys, koridoriai – viskas vienoda – stiklas, vienodos durys. Kol surandu, nėra patogu man.“ Taip pat, du respondentai (abu iš Vilniaus) išsakė pastabų dėl garsinių signalų: kad per tylus signalas lauke ir kad trūksta garsinių signalų patalpose.

Didelė dalis komentavusių (30 respondentų) nurodė, kad nuorodos ir ženklai juos tenkina (13 jų – kauniečiai). Dauguma nurodė, kad nuorodomis ir ženklais nesinaudoja arba juos palydi kitas žmogus, kuris ir padeda susiorientuoti.

Bibliotekos produktų ir technologinių priemonių draugiškumu aplinkai (tvarumu) dauguma respondentų visiškai patenkinti (5 balais įvertino 32,19 proc.; 113 respondentai) (23 pav.). Mažiausiai, 1 balu (yra visiškai nepatenkinti), įvertino du respondentai (0,57 proc.). Į klausimą neatsakė 52,42 proc. (184 respondentai).

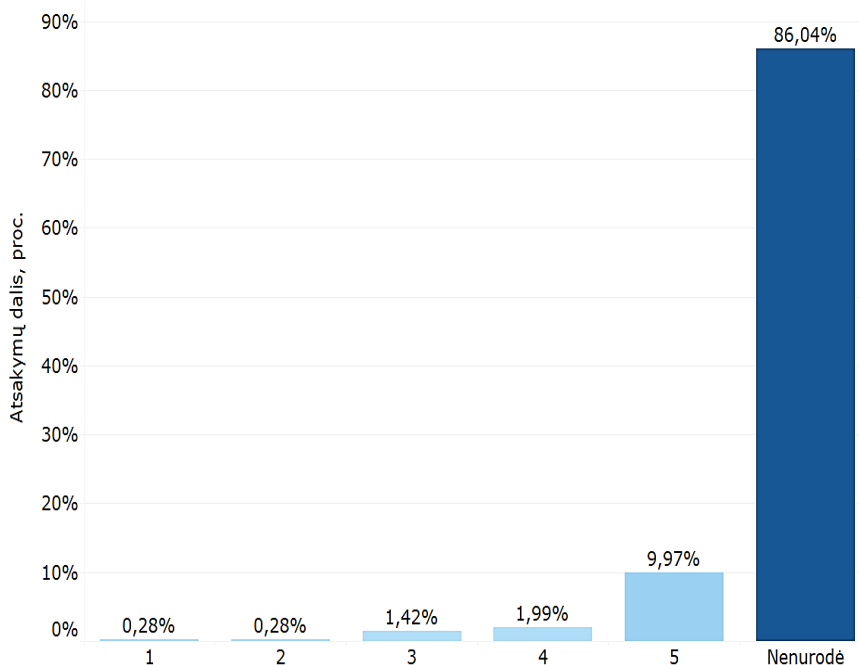
LAB bibliotekos produktų ir technologinių priemonių draugiškumu aplinkai (tvarumu) įvertinimas



23 pav. LAB produktų ir technologinių priemonių draugiškumo aplinkai (tvarumo) vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

LAB įrenginius dauguma respondentų vertina kaip visiškai patenkinančius (5 balais įvertino 9,97 proc.; 35 respondentai) (24 pav.). Šia sritimi visiškai nepatenkintas 1 respondentas (0,28 proc. įvertino 1 balu). 302 respondentai (86,04 proc.) į šį klausimą neatsakė.

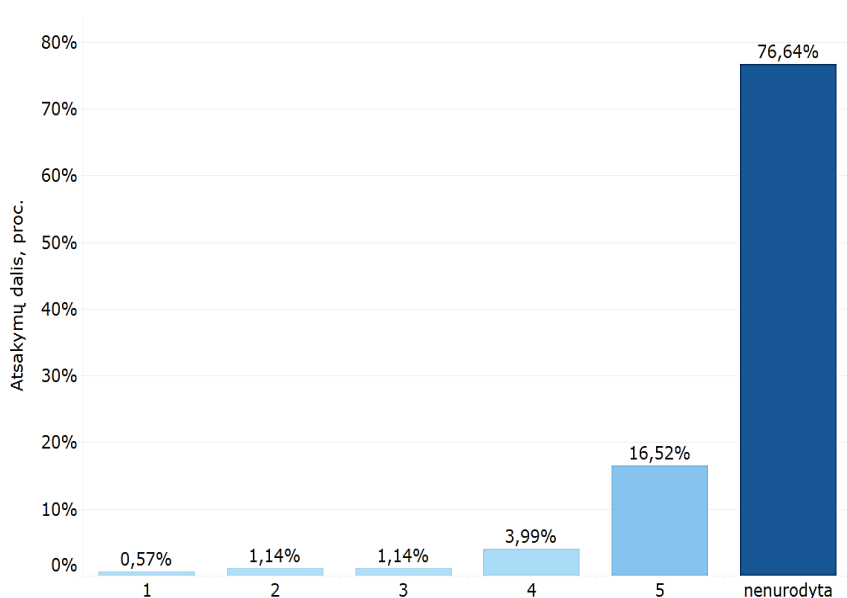
LAB įrenginių įvertinimas



24 pav. LAB įrenginių vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Dauguma respondentų visiškai patenkinti LAB aplinkos, įrenginių prieinamumu ir pritaikymu individualiems poreikiams (5 balais įvertino 16,52 proc.; 58 respondentai) (25 pav.). Mažiausiai, 1 balu (visiškai nepatenkinti) LAB renginius įvertino tik du respondantai (0,57 proc.). Į klausimą neatsakė 76,64 proc. (270 respondentų).

LAB aplinkos, įrenginių prieinamumo ir pritaikymo individualiems poreikiams įvertinimas



25 pav. LAB aplinkos, įrenginių prieinamumo ir pritaikymo individualiems poreikiams vertinimas nuo 1 iki 5 balų (visų atsakymų dalis procentais). 1 balas – visiškai nepatenkinta(s), 5 balai – visiškai patenkinta(s).

Į klausimą „Kokios prieinamumą didinančios priemonės pagerintų Jūsų lankymosi bibliotekoje patirtį?“ atsakė 49 respondentai, atsakymuose buvo išvardinti 58 prasminiai teiginiai (jų apibendrinimas pateiktas 11 lentelėje); iš jų 20 išvardino Vilniaus gyventojai, taip pat 21 teiginį nurodė 70 metų ir vyresnio amžiaus respondentai.

11 lentelė. Skirtinguose miestuose gyvenančių respondentų komentarai dėl prieinamumą didinančių priemonių LAB.

Kokios prieinamumą didinančios priemonės pagerintų lankymosi LAB patirtį?	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Šiauliai	Panevėžys	Ukmergė	Kita	Suma
Geresni nuomojami grotuvai		2						2
Prieinamumas aplinkoje:				2	1			3
Taktilinės vedimo sistemos				1				1
Tvarkingi keliai, vedantys į pastatą				2				2
Prieinamumas patalpose:	8		9	5	1	1	2	26
Daugiau turėklų				1				1
Erdvesnės patalpos			1					1
Fizinių kliūčių sumažinimas (pvz., laiptų)	1							1
Garsiniai signalai	2		3	2			1	8
Geresnis patalpų apšvietimas	2							2
Patalpos, kuriose būtų lengviau orientuotis						1		1
Poilsio zonos	1		5				1	7
Ryškesnis fizinių kliūčių (pvz., laiptų) žymėjimas	2			2	1			5
Prieinama informacija:	3							3
Informacija dideliu šriftu	2							2
Platesnė informacijos sklaida	1							1
Priemonės skaitymui:	4							4
Įvairios skaitymo priemonės	3							3
Teksto didinimo įrenginiai	1							1
Viskas tenkina	4	4	2	2	2	1		15
Bendra suma								58

Dažniausiai pasikartojantys komentarai buvo susiję su prieinamumo patalpose priemonėmis (paminėjo 26 respondentai). Paminėtos prieinamumo gerinimo priemonės: garsiniai signalai (paminėjo 8 respondentai) ir poilsio zonos (paminėjo 7 respondentai, iš jų 5 – Klaipėdos gyventojai). Daugiausiai dėl prieinamumo trūkumo patalpose pasisakė Vilniaus (8 respondentai) ir Klaipėdos (9 respondentai) gyventojai.

Komentaruose taip pat minėta, kad norėtusi geresnių nuomojamų grotuvų (2 respondentai, abu – Kauno gyventojai): „kad nereiktų grįžti į kūrinio pradžia“, „tas grįžimas į pirmą skirsnį užmuša“.

Dėl informacijos pateikimo trūkumų pasisakė trys Vilniaus gyventojai: per maža informacijos sklaida (paminėjo 1 respondentas) bei informacija pateikiama per mažu šriftu (paminėjo 2 respondentai). Tyrimo dalyviai iš Vilniaus taip pat nurodė, kad LAB trūksta įvairių skaitymo priemonių (paminėjo 3 respondentai), tarp jų – teksto didinimo įrenginių (1 respondentas).

Kad viskas tenkina, parašė 15 respondentų, tarp jų atsakymų buvo paminėti šie komentarai: „muzika prie įėjimo nuteikia maloniai“, „džiaugiuosi, kad atsirado knygomatas, patogus“, „yra liftas, tai man labai gerai“, „nereikia ilgai ieškoti reikiamos patalpos, įėjus iškart yra aptarnavimo zona“. Dauguma nurodžiusių, kad nieko netrūksta – Vilniaus (4 respondentai) ir Kauno (4 respondentai) gyventojai.

3.8.1. LAB darbo laiko, aplinkos ir įrenginių vertinimo apibendrinimas

LAB darbo laiku patenkinti 80 proc. respondentų. 2018 m. darbo laiku buvo patenkinti 93 proc. vartotojų.

LAB patalpomis patenkinti beveik pusė respondentų (46 proc.). Tiek pat (46 proc.) į klausimą neatsakė, taigi, iš atsakusių patenkinti yra 64 proc. 2018 m. patalpomis buvo patenkinti 91 proc. Vadinasi, LAB patalpos, lyginant su 2018 m. LAB tyrimu ir kitų bibliotekų 2021 m. apklausomis, yra vertinamos kaip prastesnės kokybės. Tai galėjo lemti tai, kad 2021 m. LAB Ukmergės padalinys persikėlė dirbti į V. Šlaito bibliotekos patalpas, kuriose tikrai prieinamumas nėra pilnai užtikrintas. Taip pat, LAB Vilniaus padalinys dirba laikinose patalpose, tai irgi sukelia rūpesčių lankytojams.

Mažiau nei pusė (45 proc.) respondentų yra patenkinti LAB pasiekiamumu. Beveik tiek pat respondentų (43 proc.) į klausimą neatsakė. Taigi, iš atsakusių į klausimą, LAB pasiekiamumu patenkinti 78 proc. 2018 m. duomenimis, tais metais LAB pasiekiamumu buvo patenkinti 83 proc. vartotojų.

LAB nuorodomis patenkinti trečdalis respondentų. Daugiau nei pusė (64 proc.) į klausimą neatsakė. Taigi, iš atsakusių į klausimą, kad yra patenkinti LAB nuorodomis nurodė 74 proc. respondentų. 2018 m. LAB nuorodomis buvo patenkinti 49 proc. (į klausimą neatsakė 37 proc.). Nuorodos, atsižvelgiant į tai, kad daugelis vartotojų turi regos ir skaitymo sutrikimų, turi būti didelės, išsiskiriančios ir vizualios (be žodžių).

LAB produktų ir technologinių priemonių draugiškumu aplinkai (tvarumu) patenkinti 44 proc. vartotojų, 52 proc. respondentų

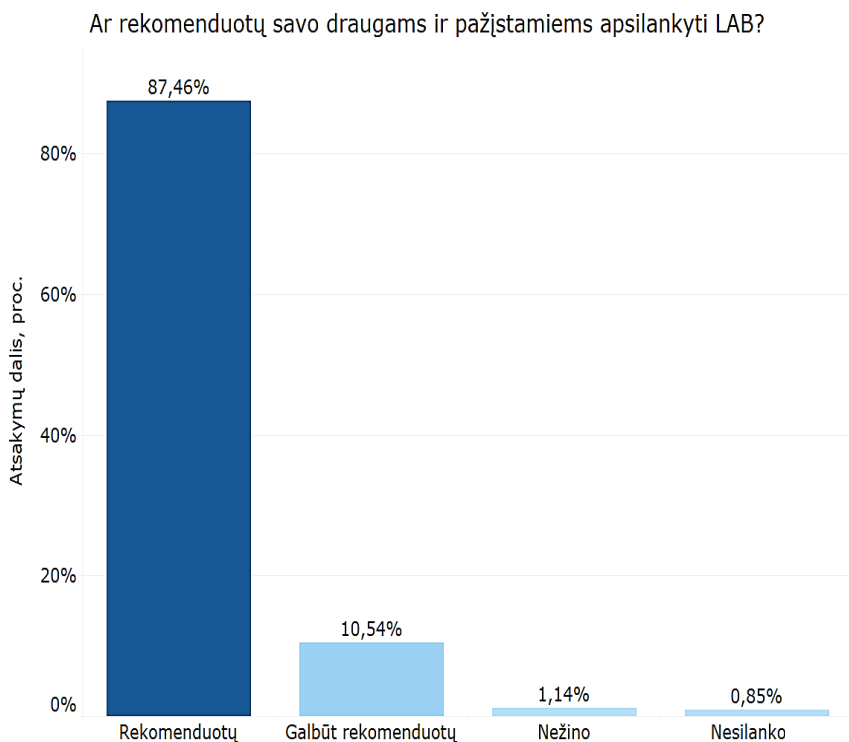
vertinimo nenurodė. Draugiškumu aplinkai (tvarumu) patenkinti dauguma respondentų, todėl galima daryti išvadą, kad šis aspektas LAB veikloje įgyvendinamas produktyviai ir teisingai.

LAB įrenginius vertino tik 14 proc. respondentų, iš jų 86 proc. yra patenkinti įrenginių kokybe. 2018 m. įrenginius vertino 34 proc. respondentų, iš jų patenkinti įrenginiais buvo 78 proc. Taigi, dauguma LAB vartotojų apie LAB įrenginius nuomonės neturi. Tai reiškia, kad įranga galimai nesinaudoja. Todėl rekomenduojama rengti platesnę informacinę sklaidą apie bibliotekos turimus įrenginius ir konsultuoti, kaip jais naudotis.

LAB aplinkos, įrenginių prieinamumu ir pritaikymu individualiems poreikiams dauguma respondentų visiškai patenkinti (20 proc.). Tačiau 77 proc. respondentų šio kriterijaus neįvertino. Akivaizdu, kad didžioji dalis vartotojų neturi nuomonės apie prieinamumą. Todėl rekomenduojama vykdyti platesnę informacinę sklaidą, siekiant didinti vartotojų žinias apie prieinamumą gerinančias priemones ir tuo pačiu formuoti jų nuomonę.

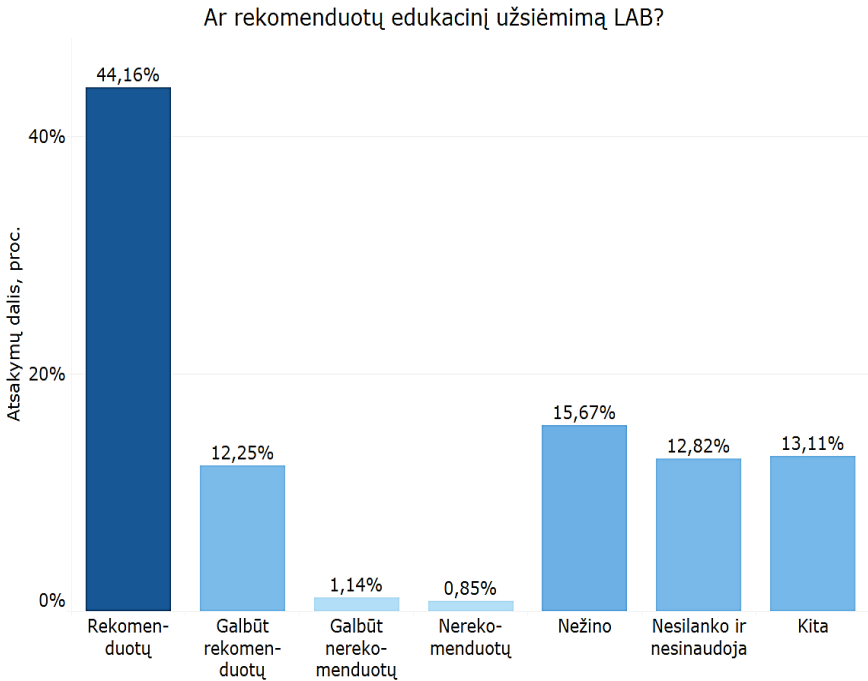
3.9. Respondentų motyvacija rekomenduoti ir lankytis LAB

Dauguma vartotojų (87,46 proc., 307 respondentai) nurodė, kad savo draugams ir pažįstamiems rekomenduotų apsilankyti LAB (26 pav.), 10,54 proc. (37 respondentai) – galbūt rekomenduotų, 1,14 proc. (4 respondentai) – nežino.



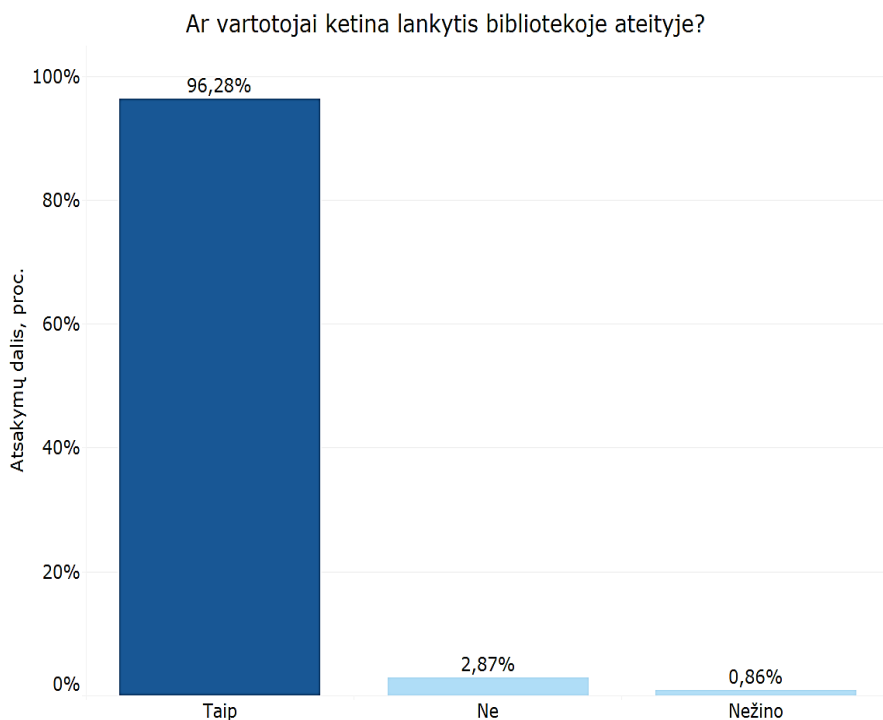
26 pav. Tyrimo dalyvių atsakymų į klausimą, ar rekomenduotų savo draugams ir pažįstamiems apsilankyti LAB, pasiskirstymas (atsakymų dalis procentais).

Daugiausia respondentų (44,16 proc.; 155 respondentai) rekomenduotų bibliotekos edukacinį užsiėmimą (27 pav.).



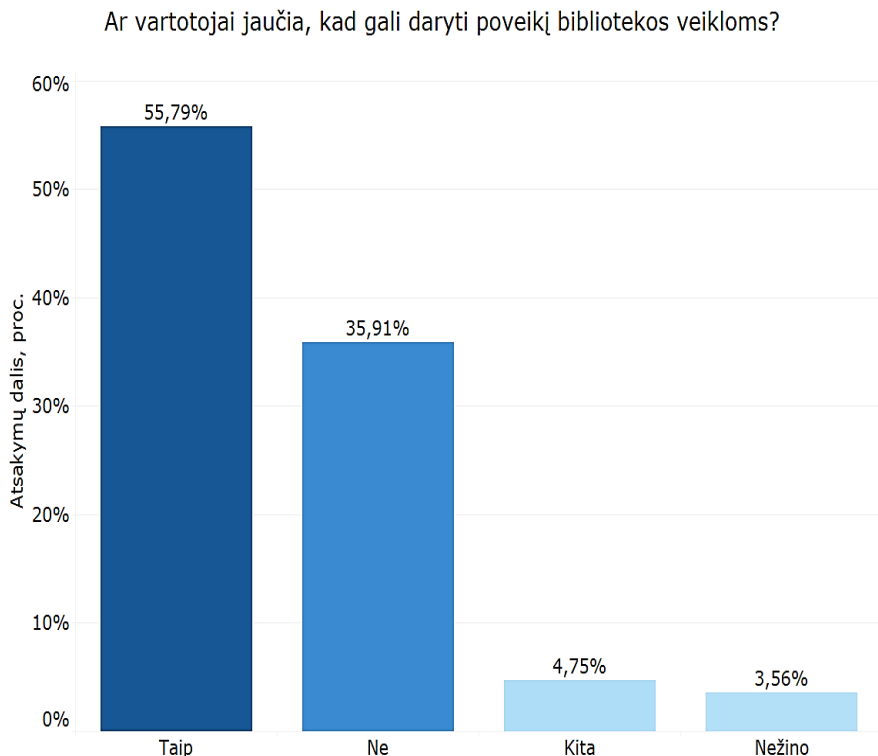
27 pav. Tyrimo dalyvių atsakymų į klausimą, ar rekomenduotų LAB edukacinį užsiėmimą, pasiskirstymas (atsakymų dalis procentais).

Beveik visi apklaustieji (96 proc.; 336 respondentai) ketina ateityje ir toliau lankytis LAB (28 pav.); neketina – 2,87 proc. (10 respondentų), nežino – 0,86 proc. (3 respondentai).



28 pav. Tyrimo dalyvių atsakymų į klausimą, ar ketina lankytis LAB ateityje, pasiskirstymas (atsakymų dalis procentais).

Dauguma vartotojų jaučia, kad gali daryti poveikį bibliotekos veikloms (188 respondentai; 55,79 proc.), tačiau nemaža dalis mano, kad nedaro jokie poveikio (121 respondentas; 35,91 proc.) (29 pav.).



29 pav. Tyrimo dalyvių atsakymų į klausimą, ar gali daryti poveikį LAB veikloms, pasiskirstymas (atsakymų dalis procentais).

3.9.1. Respondentų motyvacijos rekomenduoti ir lankytis LAB apibendrinimas

87 proc. LAB vartotojų nurodė, kad savo draugams ir pažįstamiems rekomenduotų apsilankyti bibliotekoje. 2018 m. tokių buvo 89 proc.

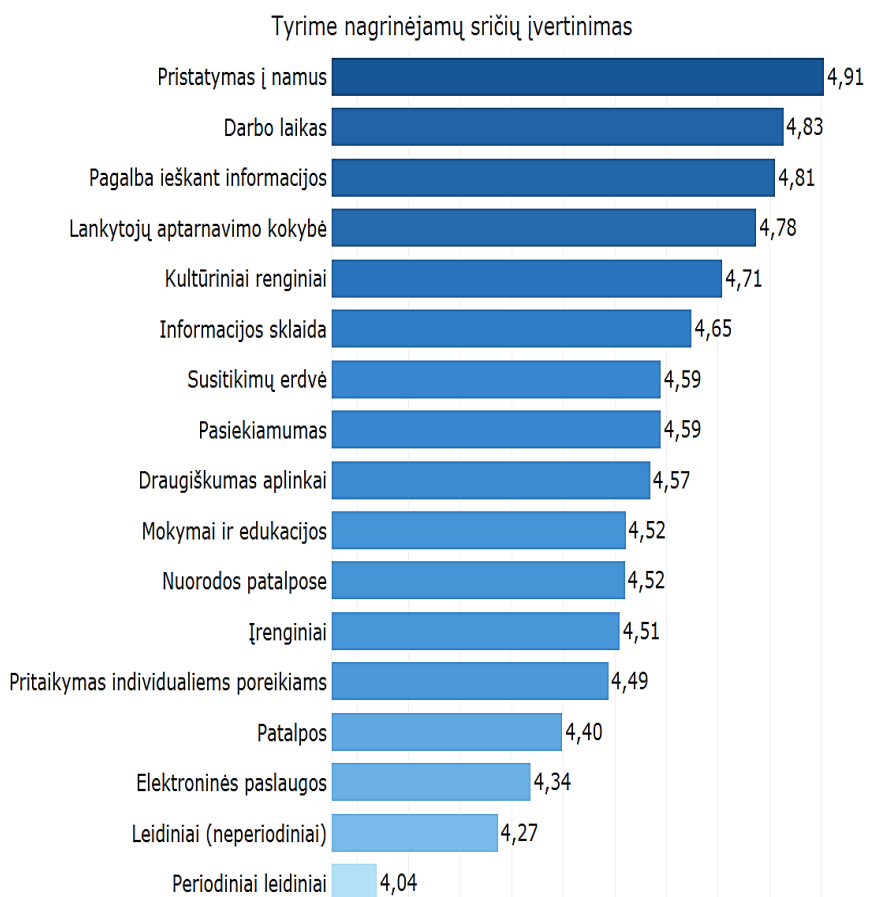
Bibliotekos edukacinius užsiėmimus rekomenduotų 44 proc. respondentų, 28 proc. vartotojų nežino, ar rekomenduotų arba juose nesilanko. 2018 m. tyrime edukacinius užsiėmimus rekomenduotų 51 proc. respondentų, 35 proc. vartotojų nežinojo, ar rekomenduotų, arba juose nesilankė. Taigi, palyginus su 2018 m., daugiau vartotojų turi nuomonę apie edukacinius užsiėmimus LAB ir juose daugiau lankosi.

Beveik visi apklaustieji (96 proc.) ketina ateityje ir toliau lankytis LAB. 2018 m. tokių buvo 93 proc. Taigi, palyginus su 2018 m. tyrimo duomenimis, 2021 m. daugiau vartotojų ketina lankytis bibliotekoje ir ateityje.

Daugiau nei pusė vartotojų jaučia, kad gali daryti poveikį bibliotekos veikloms, tačiau daugiau nei kas trečias mano, kad poveikio daryti negali. Visgi, kadangi nemaža vartotojų dalis nesijaučia darantys įtaką LAB veiklai, siūloma organizuoti daugiau veiklų ir pasiūlyti įvairesnių paslaugų vartotojams, kur jie galėtų aktyviai dalyvauti. Taip pat vartotojus kviešti komentuoti, diskutuoti apie teikiamas paslaugas bei atsižvelgti į jų siūlymus, tobulinant ir kuriant naujas LAB paslaugas.

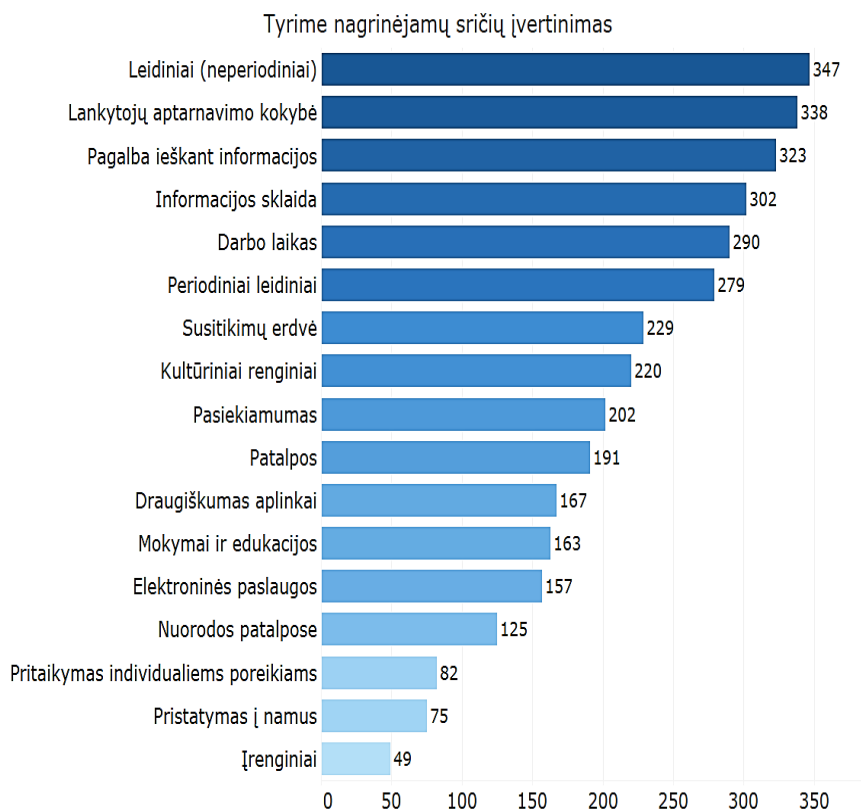
3.10 Bendras rezultatų aptarimas

Dauguma respondentų yra patenkinti LAB paslaugomis. Geriausiai buvo įvertinti: leidinių pristatymas į namus, LAB darbo laikas, bibliotekinininkų pagalba ir konsultacijos ieškant informacijos (30 pav.). Prasčiausiai buvo įvertinti: periodiniai leidiniai, neperiodiniai leidiniai bei elektroninės paslaugos.



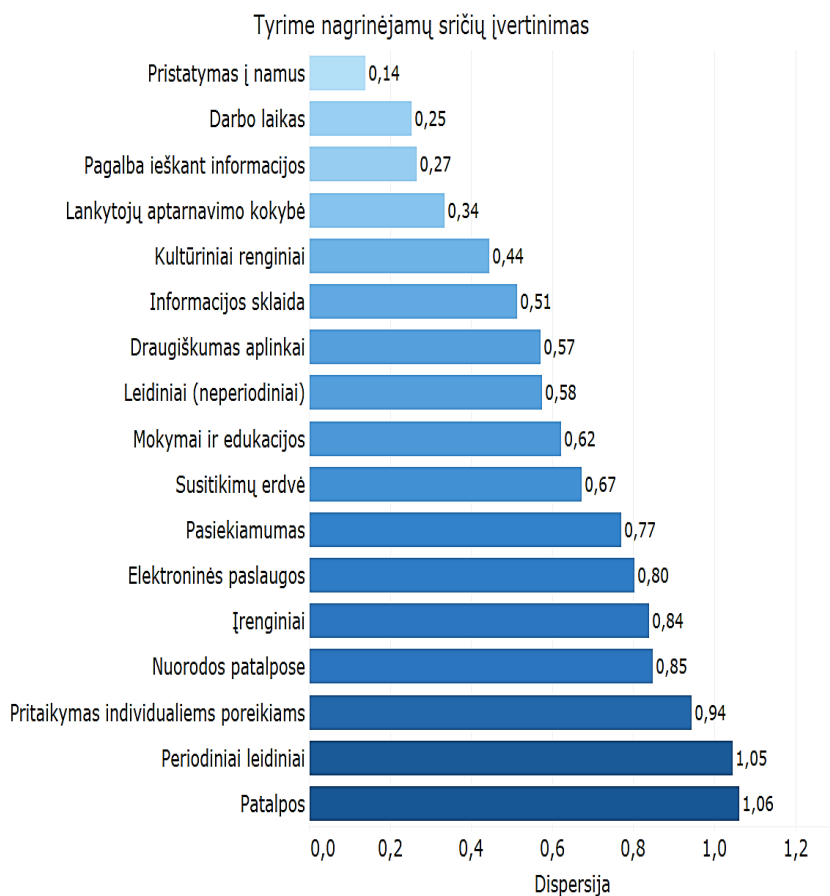
30 pav. Vertinimų pasiskirstymas nuo 1 (visiškai nepatenkinta(s)) iki 5 balų (visiškai patenkinta(s))

Daugiausia tiriamieji pateikė vertinimus apie: leidinių (neperiodinių) kokybę, lankytojų aptarnavimo kokybę, pagalbą ieškant informacijos (31 pav.). Tai rodo, kad didelė dalis respondentų šiomis paslaugomis naudojasi arba (ir) turi apie jas tam tikrą nuomonę. Mažiausia vertinimų pateikta apie: LAB įrenginius, knygų pristatymą į namus, LAB paslaugų, įrenginių bei aplinkos pritaikymą individualiems poreikiams. Tai rodo, kad didelė dalis respondentų šiomis paslaugomis nesinaudoja arba (ir) neturi apie jas jokios nuomonės.



31 pav. Vertinimų skaičius (respondentų skaičius, kurie pateikė savo vertinimą).

Dispersija – statistinė imties charakteristika, atspindinti labiausiai tikėtiną įvertinimo vertės nukrypimą nuo aritmetinio vidurkio. Mažiausia dispersija nustatyta tarp šių kriterijų įvertinimų: leidinių pristatymas į namus, LAB darbo laikas, bibliotekinių pagalba ieškant informacijos (32 pav.). Tai rodo, kad respondentų nuomonės vertinant šiuos aspektus sutapo labiausiai.



32 pav. Įvertinimų dispersijos 1 iki 5 balų.

Didžiausia dispersija nustatyta tarp šių įvertinimų: LAB patalpos, periodinių leidinių kokybė, LAB aplinkos, įrenginių bei paslaugų pritaikymas individualiems asmens poreikiams. Tai rodo, kad respondentų nuomonės vertinant šiuos aspektus labiausiai nesutapo.

Palyginus 2018 m. ir dabartinio tyrimo visų respondentų, kurie patenkinti paslaugomis procentines dalis (12 lentelė), matyti, kad pastebimai pagerėjo informacijos sklaidos apie LAB veiklas ir paslaugas vertinimas (2021 m. sklaida patenkintų vartotojų net 37 proc. daugiau, nei 2018 m.). 2021 m. prasčiau įvertintos LAB patalpos ir pasiekiamumas.

12 lentelė. 2018 m. ir 2021 m. atliktų vartotojų pasitenkinimo LAB paslaugomis respondentų, kurie yra patenkinti vertinama sritimi, procentinė dalis, tarp visų apklaustų respondentų (įskaitant ir neatsakiusių į klausimą).

Vertinama sritis	Patenkinti (proc.)	
	2018 m.	2021 m.
Aptarnavimo kokybė	99	91
Darbo laikas	93	80
Ketina lankytis ateityje (vartotojų proc.)	93	96
Knygos	92	83
Patalpos	91	46
Rekomenduotų kitiems	89	87
Konsultacijos ir pagalba ieškant informacijos	83	88
Pasiekiamumas	83	45
Periodiniai leidiniai	68	58
LAB renginiai	65	60
Edukaciniai užsiėmimai (rekomenduotų)	51	44
Nuorodos, padedančios susiorientuoti LAB	49	30
Informacijos sklaida apie LAB paslaugas	42	79
Įrenginiai (kompiuteriai, savitarnos įrenginiai)	31	20
Elektroninės paslaugos ir internetas	29	37
Mokymai (kompiuterinio raštingumo ir kt.)	17	40

Palyginus respondentų dalis, tarp tų, kurie neatsakė į klausimą arba atsakė, kad „nežino“ koks vertinimas sričiai tiktų (14 lentelė), matyti, kad 2021 m. daugiau respondentų, nei 2021 m. įvertino informacijos sklaidą (daugiau 41 proc.) bei mokymus (mažiau 27 proc.). Vartotojų, kurie įvertino skaičiaus augimas galėjo įvykti, nes šios dvi veiklos šiuo metu LAB vykdomos aktyviau. Tačiau 2021 m. mažiau respondentų, nei 2018 m. pateikė savo įvertinimus apie LAB patalpų kokybę (40 proc. mažiau), pasiekiamumą (33 proc. mažiau), įrenginius (86 proc. mažiau) bei nuorodas (19 proc. mažiau).

14 lentelė. 2018 m. ir 2021 m. atliktų vartotojų pasitenkinimo LAB paslaugomis tyrimų respondentų, nepateikusių vertinimo, procentinė dalis.

Vertinama sritis	Neatsakė/nežino (proc.)		Skirtumas
	2018 m.	2021 m.	
Darbo laikas	3	17	-14
Ketina lankytis ateityje (vartotojų proc.)	1	3	-2
Knygos	4	1	3
Patalpos	6	46	-40
Rekomenduotų kitiems	2	2	0
Konsultacijos ir pagalba ieškant informacijos	17	8	9
Pasiekiamumas	9	42	-33
Periodiniai leidiniai	27	21	6
LAB renginiai	34	37	-3
Edukaciniai užsiėmimai (rekomenduotų)	34	42	-8
Nuorodos, padedančios susiorientuoti LAB	45	64	-19
Informacijos sklaida apie LAB paslaugas	55	14	41
Įrenginiai (kompiuteriai, savitarnos įrenginiai)	66	86	-20
Elektroninės paslaugos ir internetas	68	55	13
Mokymai (kompiuterinio raštingumo ir kt.)	81	54	27

Gali būti, kad vartotojai šiais metais buvo mažiau ir prasčiau linkę vertinti šias sritis dėl (1) LAB patalpų pokyčių, kurie vis dar vyksta ir dar nėra pasibaigę, (2) dažnesnio naudojimosi paslaugomis nuotoliniu būdu. Minėtos priežastys įtakojo ir pasiekiamumo vertinimą.

LAB vartotojų pasitenkinimo tyrimas

Gerbiamas bibliotekos lankytojau,

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas – išsiaiškinti Lietuvos aklyjų bibliotekos (LAB) vartotojų pasitenkinimą LAB teikiamomis paslaugomis.

Šio tyrimo rezultatai padės LAB įvertinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Būsime labai dėkingi, jei prisidėsite prie tyrimo ir užpildysite šią anketą. Anketa yra anoniminė ir konfidenciali.

1. Kokiomis bibliotekos paslaugomis naudojate dažniausiai?
(Pažymėkite visus tinkamus atsakymus.)

- Skolinuosi leidinius (knygas, žurnalus)
- Lankausi skaitykloje
- Naudojuosi internetu
- Naudojuosi virtualia biblioteka ELVIS
- Naudojuosi individualiomis konsultacijomis
- Lankausi renginiuose
- Dalyvauju mokymuose ir edukacijose
- Kita: _____

2. Kaip dažnai naudojate LAB paslaugomis (įskaitant virtualią biblioteką ELVIS)? (Privalomas.)

- Dažniau nei 1 kartą per savaitę
- 1 kartą per savaitę
- 1 kartą per keletą savaičių
- 1 kartą per mėnesį
- 1 kartą per keletą mėnesių
- 1 kartą per pusę metų
- 1 kartą per metus
- Rečiau nei kartą per metus

3. Jei LAB paslaugomis naudojate rečiau nei 1 kartą per pusę metų, kokios priežastys tai lemia?

4. Kaip vertinate bibliotekos lankytojų aptarnavimo kokybę? (Privalomas.) *(Gyvai ir/ar virtualiai)*

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

5. Kaip vertinate LAB bibliotekininkų konsultacijas, pagalbą ieškant informacijos? *(Kaip naudotis ELVIS, pasirinkti leidinį ir kt.)*

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

6. Ar turite komentarų apie aptarnavimo kokybę?

7. Kokio formato leidinius dažniausiai skaitote?

- Garsinius leidinius
- Įprastas spausdintas knygas
- Leidinius Brailio raštu
- DAISY, PDF, BRF ir pan.
- Neskaitau
- Kita: _____

8. Kaip vertinate bibliotekos turimus leidinius? (Privalomas.)
(*Leidinių formatus, jų kokybę, pasiūlą ir kt.*)

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

9. Kaip vertinate bibliotekos turimus periodinius leidinius
(žurnalus, laikraščius)? (*Leidinių formatus, jų kokybę, pasiūlą
ir kt.*)

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

10. Ar turite komentarų dėl bibliotekos turimų leidinių, taip
pat ir periodinių?

11. Kaip vertinate leidinių pristatymo į namus paslaugą? Jei šia
paslauga nesinaudojate, klausimą praleiskite.

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

12. Ar turite komentarų dėl leidinių pristatymo į namus? *(Ar jus tenkina pristatymo laikas, konsultacijos kaip naudotis leidiniais ir įrenginiais, ar gaunate informaciją apie naujus leidinius, ar atsižvelgiama į Jūsų pageidavimus ir pomėgius?)*

13. Kaip vertinate bibliotekos kultūrinius renginius (popietes, susitikimus, parodas ir pan.)? (Privalomas.)

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

14. Ar turite komentarų, pageidavimų dėl bibliotekos kultūrinių renginių?

15. Kaip vertinate bibliotekos organizuojamus mokymus ir edukacijas? *(Mokymai naudotis kompiuteriais ir mobiliaisiais įrenginiais, edukacijos visuomenei apie regos negalią, disleksiją, kitas negalias ir kt.)*

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

16. Kokiuose bibliotekos mokymuose norėtumėte sudalyvauti?

17. Ar esate patenkintas bibliotekos kaip bendruomenės susibūrimo centro ir susitikimų erdvės funkcijų įgyvendinimu? *(Biblioteka – tai erdvė bendrauti, keistis žiniomis ir kurti, saugi ir patogi susitikimų aplinka)*

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

18. Kaip vertinate informacijos sklaidą apie bibliotekos veiklą ir paslaugas? *(Informacijos apie paslaugas tikslumas, aiškumas, pateikimas laiku, informacijos perdavimo kanalai ir kt.)*

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

19. Kaip dažniausiai sužinote apie bibliotekos veiklas ir paslaugas?

- Bibliotekos internetiniame puslapyje
- Bibliotekos socialiniuose tinkluose (Facebook, Instagram, Youtube)
- Iš bibliotekos darbuotojų
- Per žiniasklaidą
- Iš kitų žmonių
- Kita: _____

20. Kaip vertinate bibliotekos elektronines paslaugas? Jei nesinaudojate, šį klausimą praleiskite. *(Bibliotekos interneto svetainę ir tinklaraščius, virtualią biblioteką ELVIS ir kt.)*

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

21. Ar turite komentarų dėl bibliotekos elektroninių paslaugų?
(Bibliotekos interneto svetainės ir tinklaraščių, virtualios bibliotekos ELVIS ir kt.)

22. Kaip vertinate bibliotekos darbo laiką? *(Atsidarymo, užsidarymo laikas, darbo dienų skaičius per savaitę ir kt.)*

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

23. Ar turite komentarų dėl bibliotekos darbo laiko?

24. Kaip vertinate bibliotekos pasiekiamumą? (Jei nesilankote, šį klausimą praleiskite.) *(Pasiiekiamumą viešuoju, nuosavu transportu, pėsčiomis, dviračiu, parkavimo aikšteles ir kt.)*

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

25. Ar turite komentarų dėl bibliotekos pasiekiamumo?

26. Kaip vertinate bibliotekos patalpas? (Jei nesilankote, šį klausimą praleiskite.)

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

27. Kaip vertinate nuorodas, padedančias susiorientuoti bibliotekoje? (Jei nesilankote, šį klausimą praleiskite.)

(Patalpų rodyklė, kabinetų numeriai, sanitarinių patalpų ženklai ir kt.)

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

28. Ar turite komentarų dėl bibliotekoje esančių nuorodų ir ženklų?

29. Kaip vertinate bibliotekoje esančius įrenginius? (Jei nesinaudojate, šį klausimą praleiskite.) *(Knygomatą, viešos priedigos kompiuterius, kopijavimo aparatus, Brailio eilutes ir kt.)*

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

30. Kaip vertinate bibliotekos aplinkos, įrenginių prieinamumą ir pritaikymą Jūsų individualiems poreikiams? (Jei nesilankote, šį klausimą praleiskite.)

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

31. Kokios prieinamumą didinančios priemonės pagerintų Jūsų lankymosi bibliotekoje patirtį? *(Skaitymo, judėjimo priemonės, žymos ant laiptų pakopų, garsiniai signalai, poilsio zonos ar kt.)*

32. Ar esate patenkintas bibliotekos produktų ir technologinių priemonių draugiškumu aplinkai (tvarumu)? (*Leidiniai, informacijos sklaidos būdai, įrenginiai ir kt.*)

Visiškai nepatenkinta(s) ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Visiškai patenkinta(s)

33. Ar jaučiate, kad galite daryti poveikį bibliotekos veikloms? (*Pasiūlyti savo idėją, įtraukti knygą į garsinamų knygų planus, būti išklaustas, kt.*)

- Taip
- Ne

34. Ar ketinate lankytis bibliotekoje ateityje? (Privalomas.)

- Taip
- Ne
- Nežinau

35. Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems apsilankyti bibliotekoje?

- Rekomenduočiau
- Galbūt rekomenduočiau
- Galbūt nerekomenduočiau
- Nerekomenduočiau
- Nesilankau ir nesinaudoju
- Nežinau

36. Ar rekomenduotumėte edukacinį užsiėmimą bibliotekoje?

- Rekomenduočiau
- Galbūt rekomenduočiau
- Galbūt nerekomenduočiau
- Nerekomenduočiau
- Nesilankau ir nesinaudoju
- Nežinau

37. Ar Jums sunku skaityti įprastą spausdintą tekstą?

- Taip, dėl regos sutrikimo.
- Taip, dėl mokymosi ar skaitymo sutrikimo (pvz. disleksijos).
- Taip, dėl fizinio sutrikimo (pvz., negaliu laikyti knygos rankose).
- Taip, dėl neurologinio raidos sutrikimo (pvz. autizmo spektro sutrikimo).
- Taip, dėl su amžiumi atsiradusių sutrikimų (pvz. Alzheimerio).
- Taip, dėl kitų priežasčių: _____
- Ne, skaitau įprastą spausdintą tekstą

38. Jūsų lytis:

- Vyras
- Moteris

39. Jūsų amžius:

- 14 metų ir jaunesnis (-ė)
- 15-19 metų
- 20-29 metai
- 30-39 metai
- 40-49 metai
- 50-59 metai
- 60-69 metai
- 70 metų ir vyresnis (-ė)

40. Miestas arba gyvenvietė, kuriame gyvenate:

- Vilnius
- Kaunas
- Klaipėda
- Šiauliai
- Panevėžys
- Kita: _____

41. Ar norėtumėte gauti mūsų naujienas? Jei taip, nurodykite savo elektroninį paštą arba telefono numerį.
