



Lietuvos  
audiosensorinė  
biblioteka

# Vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas (2025 m.)

2025-12-19

Tyrimo ataskaita

Sudarė Lietuvos audiosensorinės bibliotekos  
vyriausioji informacijos specialistė-tyrėja Eglė Lukoševičiūtė

# Turinys

Turinys.....	2
1. Įvadas .....	4
2. Tyrimo tikslas ir uždaviniai .....	5
3. Metodologija .....	6
3.1. Ankstesnių LAB vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimų apžvalga .....	6
3.2. Rekomendacijų apžvalga ir jų taikymas .....	6
3.3. Klausimyno sandara ir tyrimo imtis.....	7
3.4. Statistiniai metodai ir analizės įrankiai.....	8
4. Apklausos rezultatai .....	9
4.1. Respondentų apžvalga .....	9
4.2. Naudojamos paslaugos .....	15
4.2.1. Naudojami paslaugų tipai.....	15
4.2.2. Paslaugų naudojimo dažnumas.....	17
4.2.3. Leidinių gavimo būdai .....	20
4.2.4. Skirtingų formatų leidinių naudojimas.....	22
4.3. Paslaugų vertinimas .....	25
4.3.1. Leidinių vertinimas .....	25
4.3.2. Atsakymų į atvirą klausimą „Ar turite komentarų dėl LAB leidinių (įskaitant esančius virtualioje bibliotekoje ELVIS)?“ apžvalga .....	36
4.3.3. Virtualios bibliotekos ELVIS vertinimas .....	37
4.3.4. Atsakymų į atvirą klausimą „Ar turite komentarų apie virtualią biblioteką ELVIS?“ apžvalga.....	41
4.3.4. Kultūrinių renginių ir organizuojamų mokymų vertinimas .....	42
4.4. Aptarnavimas ir bibliotekos patalpos.....	45
4.4.1. Aptarnavimo vertinimas.....	45
4.4.2. Bibliotekos patalpų vertinimas.....	46
4.4.3. Atsakymų į atvirą klausimą „ Ar turite komentarų dėl LAB patalpų (jų įrengimo, aplinkos bei prieinamumo)?“ apžvalga .....	50
4.5. Informacijos sklaida ir poveikis .....	51
4.5.1. Informaciniai kanalai .....	51
4.5.2. Pasitenkinimas informacijos sklaida.....	53
4.5.3. Poveikis bibliotekos veikloms.....	54
4.6. Bibliotekos paslaugų rekomendavimas.....	55

4.7. Atsakymų į atvirą klausimą „Pasidalinkite pasiūlymais ar idėjomis, kaip patobulinti LAB veiklą ir paslaugas“ apžvalga .....	56
5. Rezultatų apibendrinimas .....	57
6. Išvados.....	58
7. Rekomendacijos .....	59
1 priedas. Tyrimo klausimynas .....	60

# 1. Įvadas

Lietuvos audiosensorinė biblioteka (LAB) yra specialioji valstybinės reikšmės biblioteka, kurios paskirtis – tenkinti kultūrinius ir informacinius poreikius žmonių, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto dėl sensorinių sutrikimų (pvz., neregystės, silpnaregystės), skaitymo ar mokymosi sutrikimų (pvz., disleksijos), fizinių funkcijų ribotumo (pvz., negalėjimo laikyti knygos rankose, versti puslapių, sėdėti) bei kitų įgimtų ar įgytų ypatumų. LAB yra Lietuvos viešųjų bibliotekų tinklo dalis, todėl įprastomis bibliotekos paslaugomis (pvz., konsultacijomis, skaityklomis, spausdintais leidiniais) gali naudotis visi visuomenės nariai. Vykdydama savo tikslus, LAB taip pat organizuoja mokymus, renginius bei teikia metodinę pagalbą įstaigoms ir organizacijoms įtraukties bei informacijos prieinamumo klausimais. Bibliotekos padaliniai yra Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje ir Ukmergėje.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymu bei tarptautine Marakešo sutartimi<sup>1</sup>, LAB yra suteikta galimybė įgarsinti ir kitaip pritaikyti leidinius su sąlyga, jog jais galės naudotis tik žmonės, negalintys skaityti įprasto spausdinto teksto. Siekdama didinti informacijos prieinamumą, LAB aktyviai plėtoja leidybą prieinamais formatais. Per 2024 metus LAB išleido 30 fizinių knygų Brailio raštu, 459 garsines knygas, 150 numerių garsinių žurnalų, 47 leidinius kitais prieinamais skaitmeniniais formatais bei 1 fizinę knygą lengvai suprantama kalba.

Skaitmeninio formato leidinius LAB talpina savo administruojamoje Elektroninių leidinių valdymo informacinėje sistemoje (ELVIS)<sup>2</sup>. ELVIS – tai virtuali biblioteka, veikianti nuo 2012 metų, skirta žmonėms, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto. Norint tapti ELVIS vartotoju būtina pateikti dokumentą, patvirtinantį, kad asmuo dėl tam tikros būklės negali skaityti įprasto spausdinto teksto.

Šiuo metu (2025 m. rugpjūčio pradžioje) ELVIS bibliotekoje yra daugiau nei 16 tūkstančių leidinių įvairiais prieinamais formatais. ELVIS fondas nuosekliai plečiamas ne tik garsiniais MP3, bet ir kitų skaitmeninių formatų leidiniais. Įgyvendinant įtraukiosios leidybos<sup>3</sup> projektą, per pastaruosius dvejus metus ELVIS biblioteką papildė daugiau nei 130 leidinių EPUB<sup>4</sup> formatu, kurių prieinamumą užtikrino šalies leidėjai. Kartu su LAB išleistais, šiuo metu ELVIS yra daugiau nei 250 leidinių EPUB formatu. EPUB – tai skaitmeninė tekstinė knyga, leidžianti pagal skaitytojo poreikį prisitaikyti teksto dydį, šriftą, kontrastą. ELVIS esantys EPUB leidiniai taip pat prieinami ekrano skaitymo programoms, balso sintezei, vaizdinis turinys turi iliustracijų aprašymus. Dėl savo pritaikomumo šis formatas yra itin tinkamas žmonėms su regos negalia ar skaitymo sutrikimais.

Virtualios bibliotekos ELVIS paslaugomis galima naudotis visoje Lietuvoje, o vartotojus administruoti gali regioninės bibliotekos bei įvairios paslaugų teikimo vietos (pvz., globos namai), pasirašiusios bendradarbiavimo sutartį su LAB. Šiuo metu ELVIS administravimo teises turi apie 500 skirtingų atstovų iš beveik 200 skirtingų įstaigų.

---

<sup>1</sup> Apie tarptautinę Marakešo sutartį: <https://www.wipo.int/en/web/marrakesh-treaty/>

<sup>2</sup> Virtuali biblioteka ELVIS: <https://elvislab.lt/>

<sup>3</sup> Įtraukioji leidyba: <https://www.itraukiojileidyba.lt/>

<sup>4</sup> Plačiau apie EPUB formatą: <https://www.w3.org/TR/epub-33/#sec-accessibility>

## 2. Tyrimo tikslas ir uždaviniai

Šis tyrimas atliktas siekiant įvertinti LAB teikiamų paslaugų kokybę bei palyginti gautus rezultatus su ankstesnių LAB vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimų duomenimis. Taip pat buvo palygintos skirtingos vartotojų grupės ir išanalizuoti jų poreikiai.

**Tyrimo laikotarpis:** 2025 m. gegužės 19 d. – 2025 m. rugpjūčio 4 d.

**Tyrimo objektas:** Lietuvos audiosensorinės bibliotekos ir virtualios bibliotekos ELVIS vartotojai.

**Tyrimo imtis:** 370 respondentų apklausos atsakymai.

**Tyrimo tikslas:** nustatyti vartotojų pasitenkinimą LAB teikiamomis paslaugomis.

### Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie LAB teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Palyginti gautus rezultatus su 2021 m.<sup>5</sup> ir 2023 m.<sup>6</sup> LAB vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimų rezultatais.
3. Palyginti gautus rezultatus tarp skirtingų respondentų grupių.
4. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes LAB paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

---

<sup>5</sup> 2021 m. atliktas Lietuvos aklyjų bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas: <https://labiblioteka.lt/data/public/uploads/2022/05/lab-vartotoju-pasitenkinimo-teikiamomis-paslaugo-mis-tyrimas-2022-metai.pdf>

<sup>6</sup> 2023 m. atliktas Lietuvos audiosensorinės bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas: <https://labiblioteka.lt/data/public/uploads/2023/12/lab-vartotoju-pasitenkinimo-tyrimas-2023-ataskaita.pdf>

## 3. Metodologija

### 3.1. Ankstesnių LAB vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimų apžvalga

Tęsiant LAB paslaugų vartotojų nuomonės stebėseną, šio tyrimo metodologija remiasi Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos (LRKM) rekomendacijomis vartotojų pasitenkinimo tyrimams<sup>7</sup> bei paskutiniaisiais dviem LAB vartotojų pasitenkinimo tyrimais, atliktais 2021 ir 2023 metais.

**2021 m. tyrimo esminiai požymiai:** kadangi rekomenduojamoje LRKM metodikoje pateiktas klausimynas nepakankamai atspindėjo tuo metu esamą LAB vartotojo profilį ir bibliotekos veiklos prioritetus, tad, siekiant surinkti išsamesnę informaciją, klausimynas buvo praplėstas papildomomis temomis, svarbiomis numatomai tolimesnei LAB veiklai. Taip pat atsisakyta socialiai jautrių klausimų (pvz., apie išsilavinimą ir užimtumą) bei pakeista paslaugų vertinimo skalė. Iš viso klausimyną sudarė 42 klausimai, iš kurių 12 buvo atviro tipo. Anketas teisingai užpildė 351 respondentas.

**2023 m. tyrimo esminiai požymiai:** atsižvelgus į 2021 m. tyrimo metu gautas apklausėjų ir respondentų pastabas dėl ilgos apklausos trukmės, buvo nuspręsta 2023 m. tyrimo klausimyną sutrumpinti, sumažinti atvirų klausimų kiekį. Taip pat dauguma klausimų buvo patikslinti pagal tuometinę LAB veiklos specifiką. Kadangi viena pagrindinių LAB veiklų yra virtualios bibliotekos ELVIS administravimas ir plėtra, į klausimyną buvo įtraukti nauji klausimai ir papildomos vertinimo skalės, skirtos įvertinti vartotojų pasitenkinimą ELVIS paslaugomis. Iš viso klausimyną sudarė 24 klausimai, iš kurių 4 buvo atviro tipo. Anketas teisingai užpildė 302 respondentai.

### 3.2. Rekomendacijų apžvalga ir jų taikymas

Atsižvelgus į tyrimo eigą ir išvadas, 2023 m. vartotojų pasitenkinimo tyrimo ataskaitoje papildomai buvo pateiktas priedas su rekomenduojamais metodologiniais pakeitimais ateities vartotojų pasitenkinimo tyrimams.

Siekiant, kad tyrimo imtis būtų labiau reprezentatyvi ir leistų detaliau išaiškinti įvairių grupių vartotojų nuomonę, 2023 m. tyrimo rekomendacijose buvo siūloma ateityje taikyti dviejų etapų imties sudarymo metodą (patogumo + tikimybinę atranką) bei atsakymų kalibravimą. Vis dėlto, 2025 m. tyrime nuspręsta šiomis rekomendacijomis nesivadovauti, kadangi jų taikymas kiekvieno tolimesnio tyrimo metu būtų sudėtingas ir reikalautų ženklių papildomų resursų, o galima nauda nebūtų proporcinga panaudotiems ištekliams. Tęsiant bibliotekos paslaugų vartotojų nuomonės stebėseną, 2025 m. tyrime ir toliau taikytas patogumo imties atrankos būdas, kuris buvo naudotas ankstesniuose LAB vartotojų pasitenkinimo tyrimuose ir yra numatytas LRKM metodikoje.

---

<sup>7</sup> Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymas „Dėl Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“ Nr. IV-675, 2017 m. gegužės 15 d.: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/4cac2540397011e7b66ae890e1368363>

Taip pat 2023 m. tyrimo ataskaitoje buvo pateiktos rekomendacijos klausimyno sandarai. Siekiant užtikrinti LAB vartotojų pasitenkinimo tyrimų tęstinumą ir duomenų palyginamumą, 2025 m. tyrimo klausimynas buvo rengiamas kuo labiau išlaikant 2023 m. klausimyno struktūrą, kartu atsižvelgiant į minėto tyrimo ataskaitoje pateiktas rekomendacijas.

### **Klausimyno pokyčiai, atsižvelgiant į 2023 m. tyrimo rekomendacijas:**

- Apklausos įžangoje ir demografiniuose klausimuose aiškiai išskirta, kad jei respondentas anketą pildo kito asmens vardu (pvz., vaiko, artimo, globojamo asmens), svarbu pateikti būtent to asmens – bibliotekos vartotojo – duomenis ir nuomonę.
- Daugelis vertinimo klausimų išskaidyti į konkretesnius aspektus, kad būtų gauta detali informacija.
- Kai kuriuose klausimuose ir atsakymų variantuose pateikti pavyzdžiai, siekiant išvengti galimų formuluočių neaiškumų.
- Klausime, kuriame teirujamasi, kaip vartotojai sužino apie bibliotekos veiklas ir paslaugas, tarp atsakymų variantų papildomai įtrauktas pasirinkimas „Iš švietimo srities specialistų (mokytojų, logopedų, specialiųjų pedagogų)“.
- Siekiant tiksliau identifikuoti jaunąją vartotojų grupę, amžiaus klausimo punktas „14 m. ir jaunesnis“ išskaidytas į dvi atskiras grupes: „iki 6 metų“ ir „7–14 metų“.
- Pakeistos kai kurių klausimų bei atsakymų variantų formuluotės ir terminai, kurie galėtų būti nepakankamai aiškūs.

### **3.3. Klausimyno sandara ir tyrimo imtis**

Visą klausimyną sudaro 26 klausimai, kurie pasiskirstę pagal šiuos punktus:

- 4 atviri klausimai (respondentams į juos atsakyti buvo neprivaloma);
- 9 uždari vertinimo klausimai penkiabalėje skalėje, iš kurių 3 – išskaidyti į atskirus konkretesnius paslaugų aspektus;
- 4 pusiau uždari klausimai (apie naudojamas paslaugas), su galimybe pasirinkti neribotą kiekį atsakymo variantų bei nurodyti papildomą variantą;
- 4 uždari klausimai (apie naudojamas paslaugas) su galimybe pasirinkti tik vieną atsakymo variantą;
- 5 demografiniai klausimai, iš kurių 3 uždari ir 2 pusiau uždari.

Siekiant išlaikyti tęstinumą su ankstesnių tyrimų apklausomis, 2025 m. tyrimo anketoje pasitenkinimui išreikšti bei paslaugoms įvertinti buvo naudojama penkiabalė skalė (1–5). Verta paminėti, kad 2023 m. tyrimo bandomosios apklausos parodė, jog ši skalė geriausiai suprantama respondentų.

Anketa buvo platinama elektroninėje erdvėje – interneto svetainėse, Facebook paskyroje ir kt. Didelė dalis respondentų ją savanoriškai užpildė naudodamiesi tyrimo anketos nuoroda, patalpinta virtualios bibliotekos ELVIS internetinėje svetainėje. Tai atskleidė aktyvų ELVIS vartotojų įsitraukimą ir leido surinkti įvairiapusę informaciją pagal pagrindines bibliotekos vartotojų charakteristikas (pvz., amžių, sutrikimo tipą, gyvenamąją vietą). Likusi dalis respondentų buvo apklausti gyvai arba telefonu, juos pasirenkant atsitiktine tvarka.

### 3.4. Statistiniai metodai ir analizės įrankiai

Lyginant apklausos vertinimų duomenis su 2021 m. ir 2023 m. tyrimų duomenimis, vertinamas gautų skirtumų statistinis reikšmingumas, siekiant nustatyti, ar pokyčiai gali būti laikomi neatsitiktiniais ir ar jie pakito reikšmingai.

Analizėje ankstesnių tyrimų ir šių metų apklausos duomenys apdorojami kaip tolydaus tipo, naudojant suvestinius grupių statistinius rodiklius: vidurkius, dispersijas ir imčių dydžius. Šie rodikliai leidžia palyginti dviejų nepriklausomų imčių vidurkius. Skirtumų reikšmingumui įvertinti taikomas dvipusis Welch'o t-testas, naudotas ir 2023 m. tyrime, nes šis metodas tinkamas nevienodo dydžio ir nevienodų dispersijų imtims ir leidžia nustatyti, ar skirtumas tarp metų yra statistiškai reikšmingas.

Visais atvejais taikomas 5 % reikšmingumo lygis ( $\alpha = 0,05$ ): jei  $p < 0,05$ , skirtumas laikomas statistiškai reikšmingu, jei  $p \geq 0,05$  – nereikšmingu.

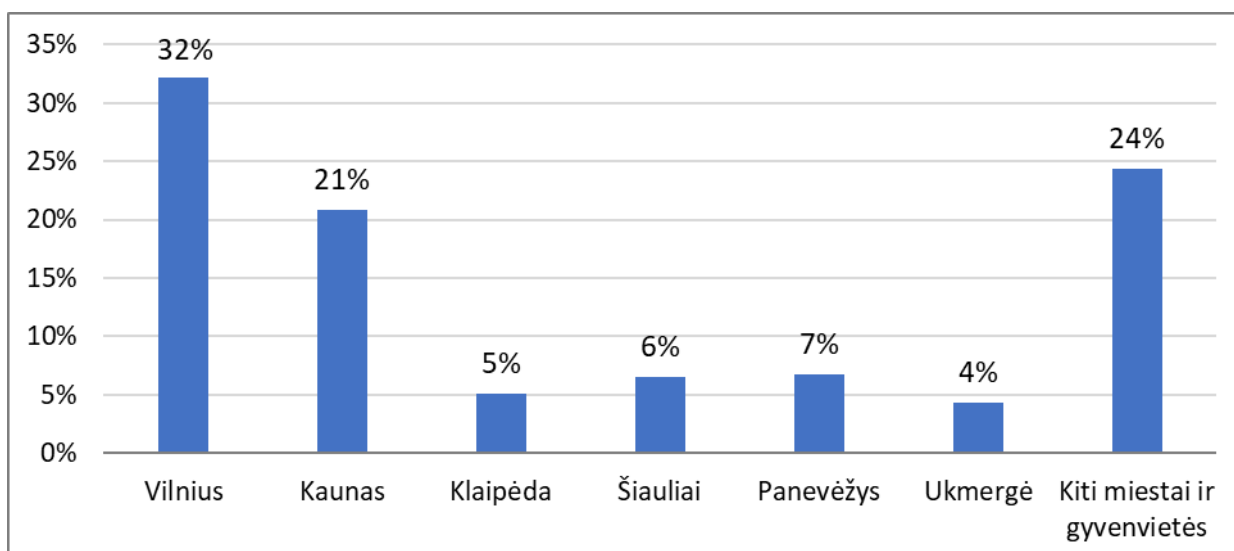
Apklausos metu surinktų duomenų analizei buvo naudojamos MySQL ir Microsoft Office Excel programos.

## 4. Apklausos rezultatai

### 4.1. Respondentų apžvalga

Tyrimo apklausą teisingai užpildė 370 respondentų. 2025 m. pradžioje LAB buvo registruoti 4343 patvirtinti vartotojai, o virtualia biblioteka ELVIS naudojosi dar 2080 patvirtintų vartotojų, registruotų per kitas bibliotekas. Taigi, tyrimo imtis sudarė apie 5,8 proc. visų LAB ir ELVIS vartotojų. Kaip nurodyta LRKM rekomendacijose vartotojų pasitenkinimo tyrimams, toks imties dydis laikytinas pakankamu, atsižvelgiant į 95 proc. pasiklovimo lygį ir 5 proc. paklaidą.

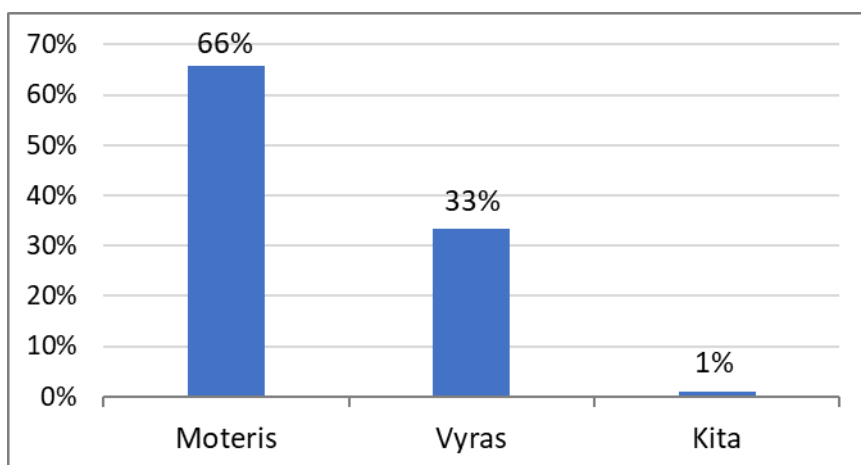
Apie 27 proc. respondentų gyvai arba telefonu apklausė LAB darbuotojai, beveik 26 proc. respondentų anketas užpildė padedant tėvams, artimiesiems ar globėjams, o 47 proc. – savarankiškai internetu.



**1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamą miestą (vartotojų dalis procentais).**

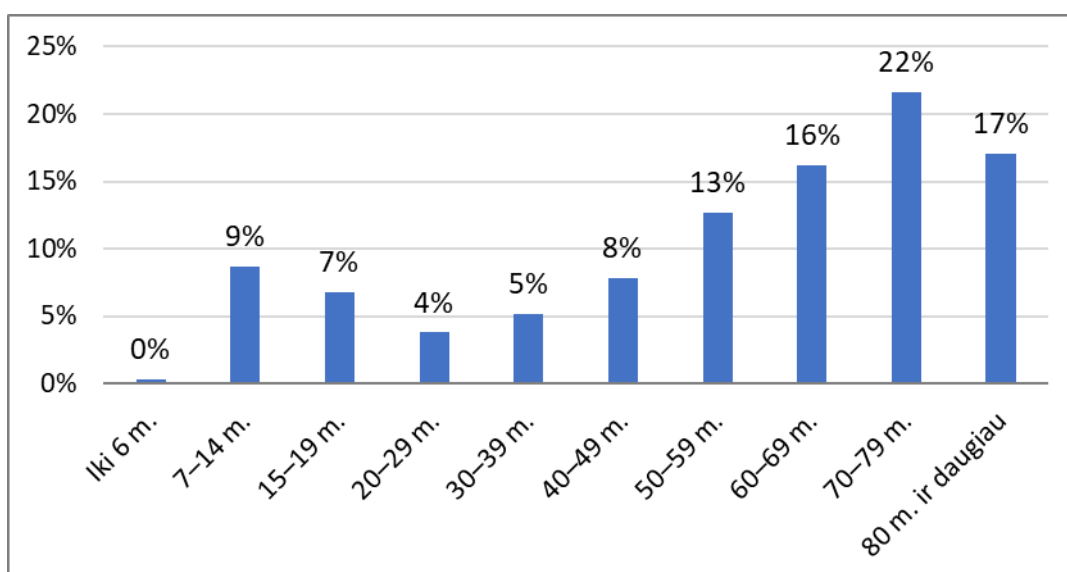
Daugiausia respondentų savo gyvenamąją vietą nurodė Vilniaus miestą (32 proc.), kuriame įsikūręs pagrindinis ir didžiausias LAB padalinys. Respondentų pasiskirstymas pagal kitus miestus, kuriuose taip pat veikia LAB padaliniai, buvo toks: Kaunas – 21 proc., Klaipėda – 5 proc., Šiauliai – 6 proc., Panevėžys – 7 proc., Ukmergė – 4 proc. Apie 24 proc. respondentų nurodė gyvenantys miestuose ar gyvenvietėse, kuriose nėra LAB padalinių.

Lyginant šiuos duomenis su 2021 m. ir 2023 m. tyrimų rezultatais, kol kas ryškėja tik viena pastovesnė tendencija – Vilniaus miestas išlieka daugiausia aktyvių vartotojų turinčiu regionu. Vis dėlto verta paminėti ir tai, kad pastebimas nuoseklus augimas respondentų, gyvenančių vietovėse, kuriose nėra LAB padalinių: jei 2021 m. tyrime jų dalis siekė tik 11 proc., šiuo metu ji yra daugiau nei dvigubai didesnė. Tai tikėtina dalinai susiję su tuo, kad LAB nuosekliai plečia bendradarbiavimą su regionų bibliotekomis ir kitomis paslaugas teikiančiomis įstaigomis, taip vis didindama virtualios bibliotekos ELVIS administratorių skaičių ir veiklos aprėptį.



**2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį (vartotojų dalis procentais).**

Apklausą užpildė apie 66 proc. moterų, apie 33 proc. vyrų, o 1 proc. respondentų nurodė savo lytį kaip „kita“. Tiek 2021 m., tiek 2023 m. tyrimuose fiksuota ta pati tendencija – moterų dalis tarp aktyvių vartotojų yra gerokai didesnė nei vyrų.



**3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių (vartotojų dalis procentais).**

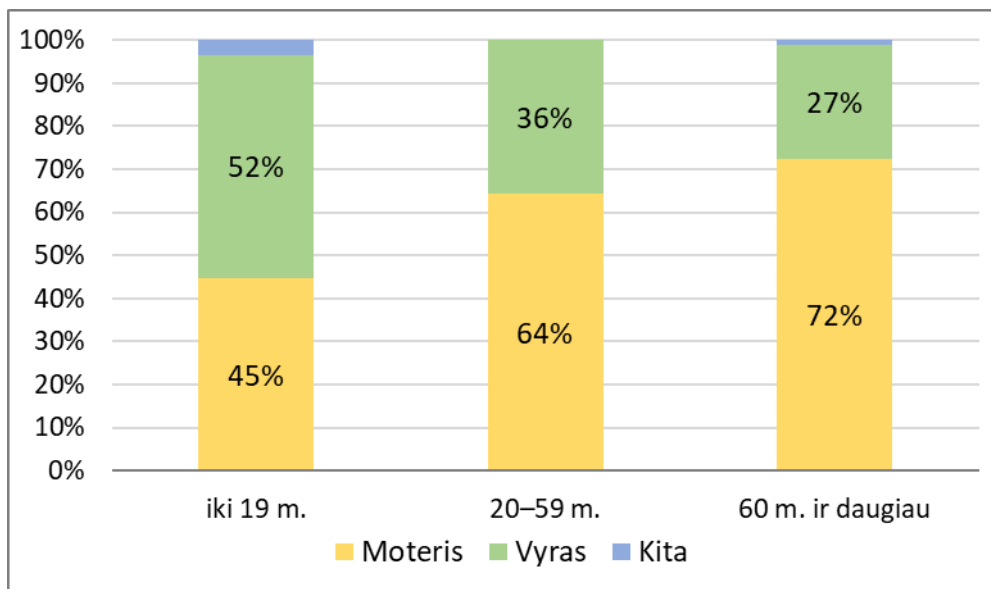
Didžiausią respondentų dalį pagal amžių sudarė 70–79 metų amžiaus grupė – 22 proc. Antroje vietoje pagal gausumą buvo 80 metų ir vyresni asmenys (17 proc.), o trečioje – 60–69 metų respondentai (16 proc.). Gan nemažą dalį respondentų sudarė ir 50–59 metų amžiaus grupė (13 proc.). Šie rezultatai rodo, kad didžioji dalis apklaustųjų priklauso vyresnio amžiaus vartotojų grupei.

Mažiausiai respondentų buvo 20–49 metų amžiaus grupėse – šios grupės kartu sudarė tik apie 17 proc. visų tyrimo dalyvių (20–29 m. – 4 proc., 30–39 m. – 5 proc., 40–49 m. – 8 proc.). Tai rodo, kad vidutinio amžiaus vartotojų segmentas išlieka mažiausiai aktyvus tarp visų LAB paslaugų naudotojų.

Amžiaus grupėje iki 6 metų buvo tik vienas respondentas, kas, tikėtina, susiję su tuo, kad šio amžiaus vaikai dažniausiai dar nėra savarankiškai skaitantys. Tuo tarpu likusios amžiaus grupės iki 19 metų

sudarė gana didelę respondentų dalį – 7–14 metų respondentai sudarė 9 proc., o 15–19 metų – 7 proc. Akivaizdu, kad šie jaunieji vartotojai sudaro reikšmingą LAB auditorijos dalį.

2023 m. tyrime respondentai buvo suskirstyti į tris amžiaus grupes: jaunieji vartotojai iki 19 metų, vidutinio amžiaus vartotojai nuo 20 iki 59 metų ir vyresnio amžiaus vartotojai, kuriems 60 metų ir daugiau. Analizuojant 2025 m. tyrimo duomenis pagal minėtas amžiaus grupes, gauti toliau pateikiami esminiai rezultatai.

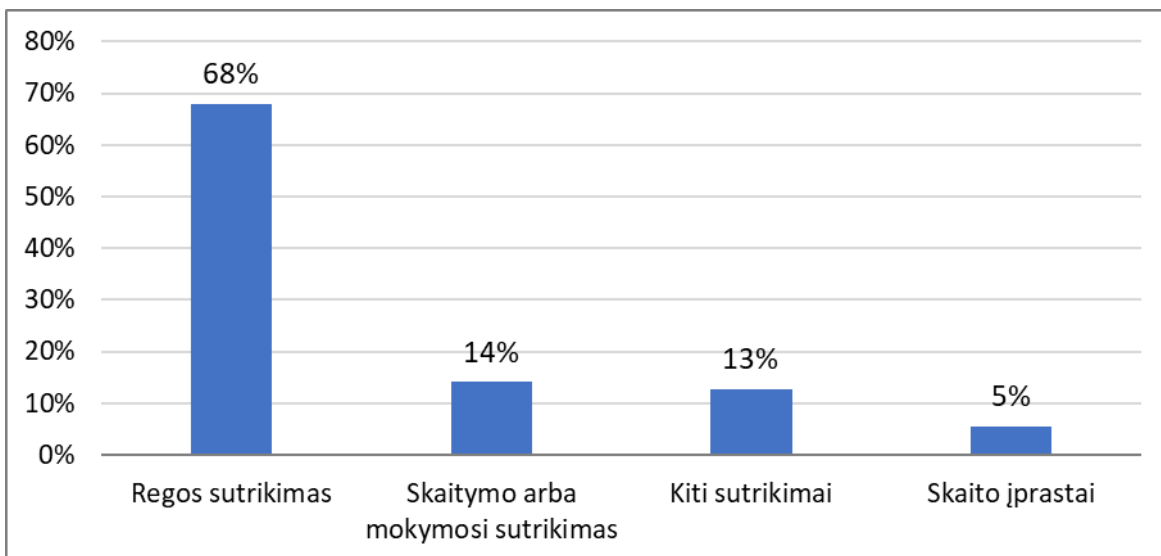


**4 pav. Respondentų lyčių pasiskirstymas pagal amžiaus grupes.**

Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal lytį amžiaus grupėse, matyti aiški tendencija – kuo vyresnė amžiaus grupė, tuo didesnė joje moterų dalis. Tarp jauniausių, iki 19 metų, moterys sudarė apie 45 proc., o vyrai – 52 proc. Vidutinio amžiaus grupėje moterų dalis išaugo iki 64 proc., o vyrų sumažėjo iki 36 proc. Ryškiausias skirtumas pastebimas vyresnio amžiaus grupėje, kur moterys sudaro net 72 proc., o vyrai – tik 27 proc.

Kaip ir 2023 m. tyrimo rezultatai, šie duomenys atskleidžia, kad vyresnių vartotojų lyčių pasiskirstymas atspindi bendrą demografinę tendenciją – didesnę moterų dalį tarp vyresnių Lietuvos gyventojų<sup>8</sup>. Tuo tarpu jaunesniųjų vartotojų grupėje galima pastebėti priešingą tendenciją: vyrai šioje grupėje sudaro didesnę dalį nei moterys, kas galimai susiję su dažnesne skaitymo sutrikimų diagnostika tarp berniukų.

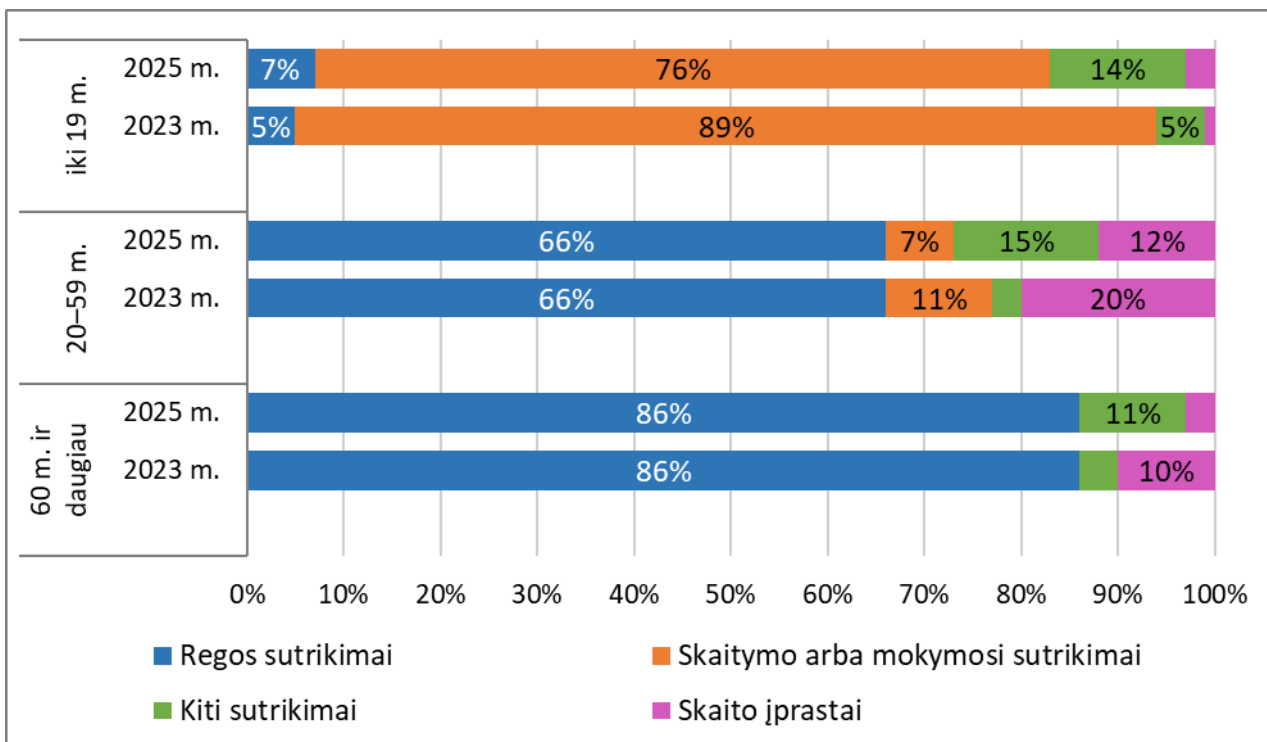
<sup>8</sup> Lietuvos gyventojai (2023 m. leidimas). Gyventojų skaičius ir sudėtis: <https://osp.stat.gov.lt/lietuvos-gyventojai-2023/salies-gyventojai/gyventoju-skaicius-ir-sudetis>



5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal sutrikimo tipą (vartotojų dalis procentais).

LAB yra specialioji biblioteka, kurios didžioji dalis vartotojų susiduria su įvairiais sunkumais, dėl kurių negali skaityti įprastai spausdinto teksto.

Remiantis apklausos duomenimis, daugiausia respondentų nurodė turintys regos sutrikimų (68 proc.). Apie 14 proc. respondentų nurodė turintys skaitymo ar mokymosi sutrikimą, kuris dažnai įvardijamas esant disleksijos sutrikimui. Apie 13 proc. respondentų pažymėjo turintys įvairių kitų sutrikimų, iš kurių maždaug du trečdaliai nurodė turintys fizinius sutrikimus, o likusieji – atminties ar suvokimo sunkumus, psichikos sveikatos ar kombinuotus sutrikimus. Nedidelė dalis respondentų (5 proc.) pažymėjo, kad neturi sunkumų skaityti įprastai spausdintą tekstą.



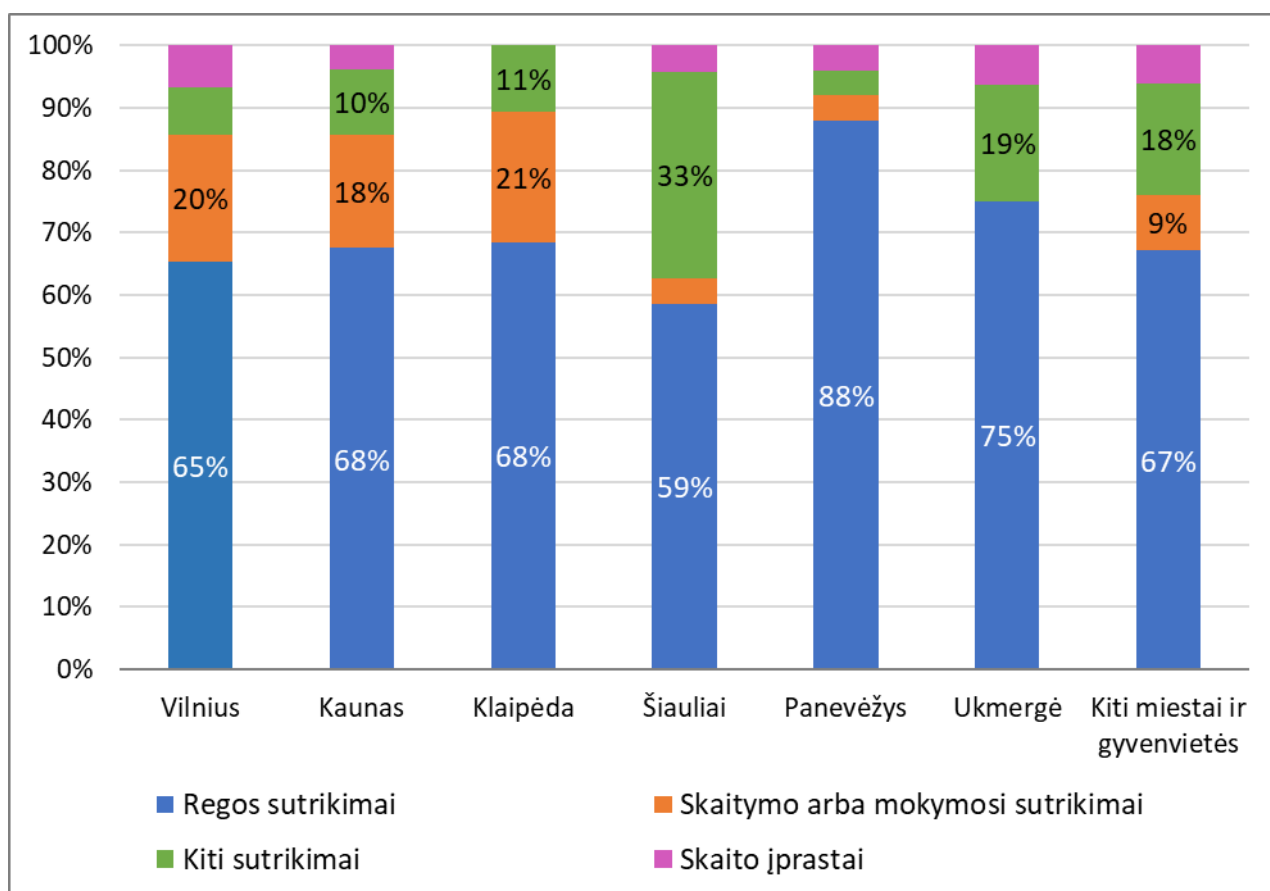
6 pav. Respondentų sutrikimo tipo pasiskirstymas pagal amžiaus grupes, palyginus su 2023 m. tyrimo apklausa.

Palyginus respondentų sutrikimų tipų pasiskirstymą pagal amžiaus grupes su 2023 m. tyrimo duomenimis, matyti, kad jaunieji vartotojai (iki 19 m.) tiek 2023 m., tiek 2025 m. tyrimuose daugiausia nurodė turintys skaitymo arba mokymosi sutrikimų – atitinkamai 89 proc. ir 76 proc. Šis rezultatas patvirtina, kad skaitymo sutrikimai, pavyzdžiui, disleksija, yra pagrindinė priežastis, dėl kurios jaunieji vartotojai patiria sunkumų skaitydami įprastai spausdintą tekstą.

Vidutinio amžiaus grupėje (20–59 m.) išliko 2023 m. tyrime pastebėtos tendencijos – nors dauguma respondentų turi regos sutrikimų (66 proc.), šiai grupei ir toliau būdinga didžiausia kitų sutrikimų įvairovė.

Vyresnio amžiaus respondentai (60 m. ir daugiau) abiejų tyrimų duomenimis dažniausiai nurodė turintys regos sutrikimų – tiek 2023 m., tiek 2025 m. jų dalis sudarė apie 86 proc. visų vyresnio amžiaus respondentų. Šis aukštas rodiklis patvirtina, kad regos sutrikimai yra pagrindinė priežastis, dėl kurios vyresnio amžiaus vartotojams sudėtinga skaityti įprastai spausdintą tekstą.

Pagrindiniai skirtumai tarp 2023 m. ir 2025 m. tyrimų rezultatų yra tai, kad sumažėjo respondentų, pažymėjusių, kad skaito įprastai, ir padaugėjo tų, kurie nurodė turintys įvairių kitų sutrikimų. Tai leidžia manyti, kad 2025 m. apklausoje dalyvavo įvairesnės vartotojų grupės.



7 pav. Respondentų sutrikimo tipo pasiskirstymas pagal miestą.

Analizuojant respondentų sutrikimų pasiskirstymą pagal miestus, matyti, kad Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje duomenys pasiskirstė itin panašiai. Šiuose miestuose apie du trečdalius respondentų (65–68

proc.) nurodė turintis regos sutrikimų, 18–21 proc. – skaitymo ar mokymosi sutrikimų, o 8–11 proc. – kitų sutrikimų.

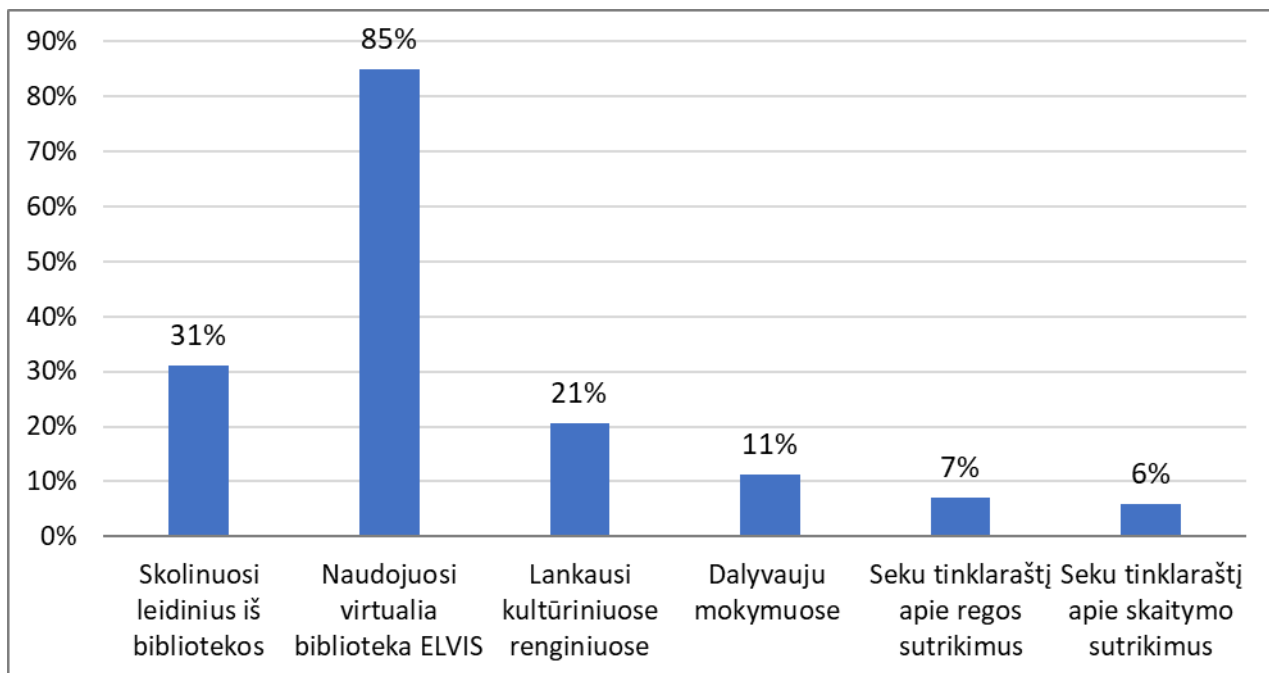
Tuo tarpu kituose miestuose, kuriuose taip pat veikia LAB padaliniai, pastebimi ryškesni rodiklių skirtumai. Panevėžyje ir Ukmergėje gerokai didesnė dalis vartotojų nurodė turintis regos sutrikimų (atitinkamai 88 ir 75 proc.). Šiauliuose ir Ukmergėje išsiskiria palyginti didesnė kitų sutrikimų turinčių vartotojų dalis (atitinkamai 33 ir 19 proc.). Tuo tarpu respondentų, turinčių skaitymo ar mokymosi sutrikimų, Panevėžyje, Ukmergėje ir Šiauliuose skaičius išlieka itin mažas (neviršija 4 proc.). Ši situacija, kai skaitymo ar mokymosi sutrikimų turinčių respondentų dalis yra santykinai maža, Šiauliuose ir Panevėžyje buvo fiksuota ir 2023 m. tyrime, todėl galima teigti, kad tendencija nepakito – šių miestų vartotojai, turintys skaitymo ar mokymosi sutrikimų, vis dar rečiau naudojami LAB paslaugomis.

Respondentų iš miestų ir gyvenviečių, kuriose nėra LAB padalinių, dalis, nurodžiusi turinti regos sutrikimų, sudarė 67 proc., kuri beveik atitinka Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje gautus rodiklius. Vis dėlto šioje grupėje fiksuotas palyginti didesnis kitų sutrikimų paplitimas (18 proc.) ir mažesnė skaitymo ar mokymosi sutrikimų dalis (9 proc.), lyginant su minėtais didmiesčiais.

Verta pažymėti, kad visuose miestuose ir gyvenvietėse respondentų, kurie skaito įprastai, yra itin mažai. Kadangi bendroje imtyje tokių respondentų yra tik 5 proc. (19 respondentų), ši grupė tolimesnėje analizėje apie paslaugas ir jų vertinimą nebus analizuojama atskirai dėl per mažos imties, neleidžiančios gauti patikimų rezultatų.

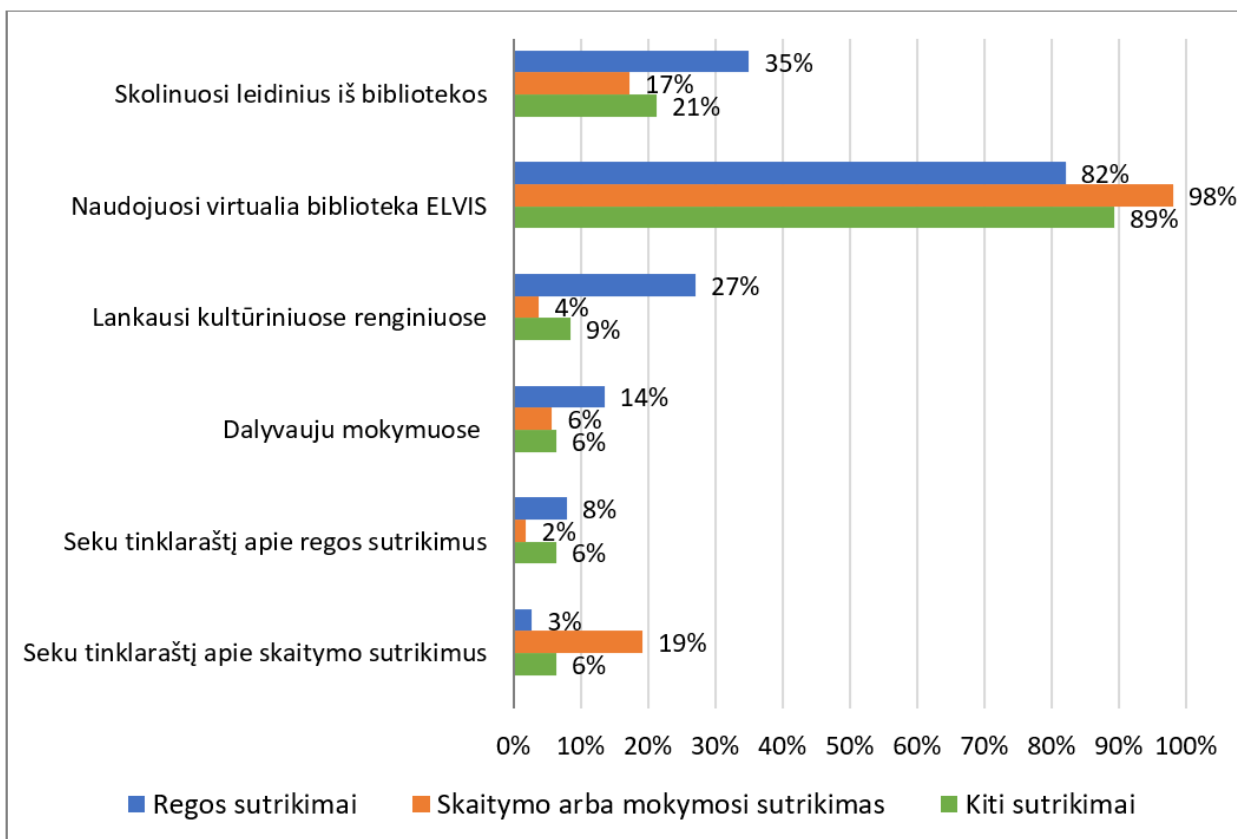
## 4.2. Naudojamos paslaugos

### 4.2.1. Naudojami paslaugų tipai



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

Remiantis tyrimo duomenimis, daugiausia respondentų nurodė, kad naudojasi virtualia biblioteka ELVIS – tai pažymėjo net 85 proc. apklaustųjų. Toks aukštas rezultatas rodo, jog tai yra ne tik plačiausiai naudojama paslauga, bet ir viena svarbiausių LAB veiklų. Antroje vietoje pagal dažnumą išliko tradicinė bibliotekų paslauga – leidinių skolinimasis tiesiogiai iš bibliotekos (31 proc.). Kiek mažesnė dalis respondentų pažymėjo, kad lankosi kultūriniuose renginiuose (21 proc.) ar dalyvauja mokymuose (11 proc.). Mažiausiai respondentų nurodė, kad seka LAB tinklaraštį – apie regos sutrikimus seka 7 proc., o apie skaitymo sutrikimus – 6 proc. respondentų.



**9 pav. Respondentų su skirtingais sutrikimo tipais naudojamos LAB paslaugos (procentinė reikšmė žymi respondentų dalį kiekvienoje sutrikimo tipo grupėje).**

Analizuojant, kokias LAB paslaugas renka skirtingų sutrikimų turintys respondentai, matyti, kad visose sutrikimų tipų grupėse daugiausia jų nurodo besinaudojantys virtualia biblioteka ELVIS. Lyginant, kokia dalis kiekvienos sutrikimo tipo grupės naudoja šią paslaugą, matyti gana žymūs skirtumai. Labiausiai virtualia biblioteka ELVIS linkę naudoti skaitymo ar mokymosi sutrikimų turintys respondentai – šią LAB paslaugą nurodė naudojantys net 98 proc. šio sutrikimo tipo grupės. Kiek mažiau ELVIS platforma naudojasi kitų sutrikimų turintys respondentai (89 proc.) ir regos sutrikimų turintys respondentai (82 proc.).

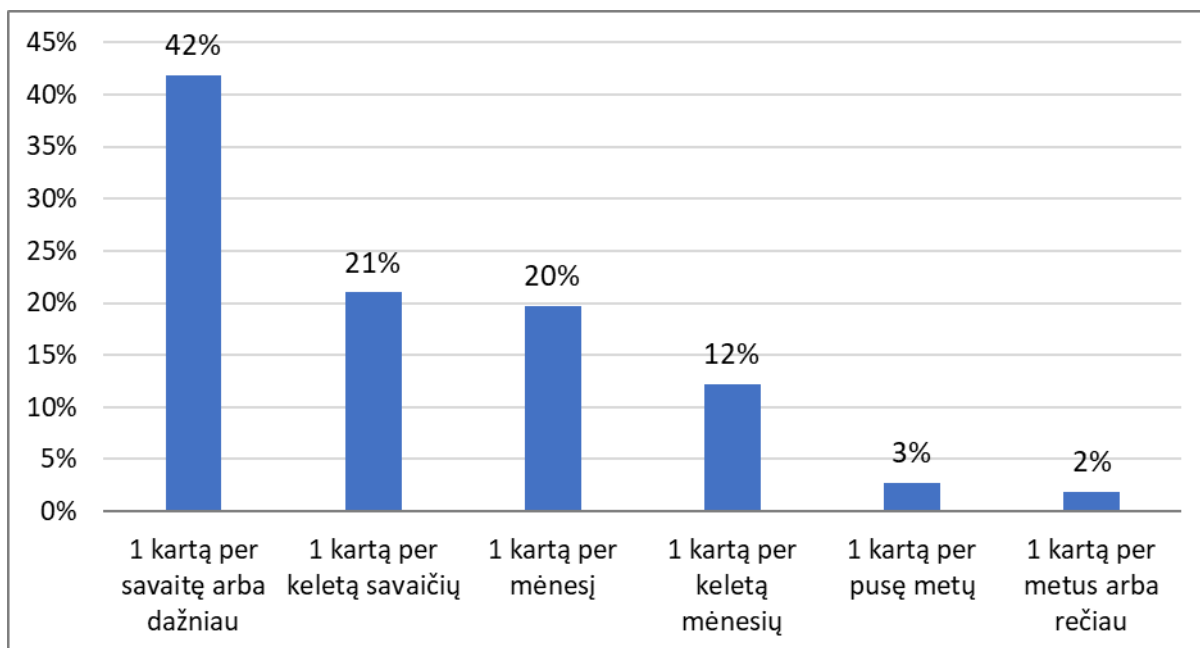
Sekanti populiariausia LAB paslauga tarp respondentų yra leidinių skolinimasis tiesiogiai iš bibliotekos. Šia paslauga labiausiai linkę naudoti regos sutrikimų turintys respondentai (35 proc.), o kitų sutrikimų tipų grupėse šie rodikliai yra gerokai mažesni – kitų sutrikimų turinčių vartotojų skolinimosi rodiklis siekia 21 proc., o skaitymo ar mokymosi sutrikimų turinčių – 17 proc. Dalyvauti LAB organizuojamuose kultūriniuose renginiuose ir (ar) mokymuose taip pat labiausiai linkę regos sutrikimų turintys.

Tinklaraštį apie regą seka gana nedidelė dalis respondentų, o daugiausia jį seka regos sutrikimų turintys asmenys – šią LAB paslaugą naudoja 8 proc. šio sutrikimo tipo grupės. Vertinant skaitymo sutrikimų tinklaraščio naudojimą, matyti, kad juo taip pat naudojasi gana nedidelė dalis respondentų, o daugiausia jį seka skaitymo ar mokymosi sutrikimų turintys asmenys – šią LAB paslaugą nurodė naudojantys 19 proc. šio sutrikimo tipo grupės.

Apibendrinant galima teigti, kad virtualiomis paslaugomis, tokiomis kaip ELVIS platforma, labiausiai linkę naudoti tie vartotojai, kurie turi skaitymo ar mokymosi sutrikimų arba kitų sutrikimų (pavyzdžiui, fizinę,

intelektinę ar kitą negalią). Tuo tarpu paslaugomis, susijusiomis su fiziniu bibliotekos lankymu – leidinių skolinimusi tiesiogiai iš bibliotekos, kultūrinių renginių lankymu ir dalyvavimu mokymuose – labiau linkę naudotis vartotojai, turintys regos sutrikimų.

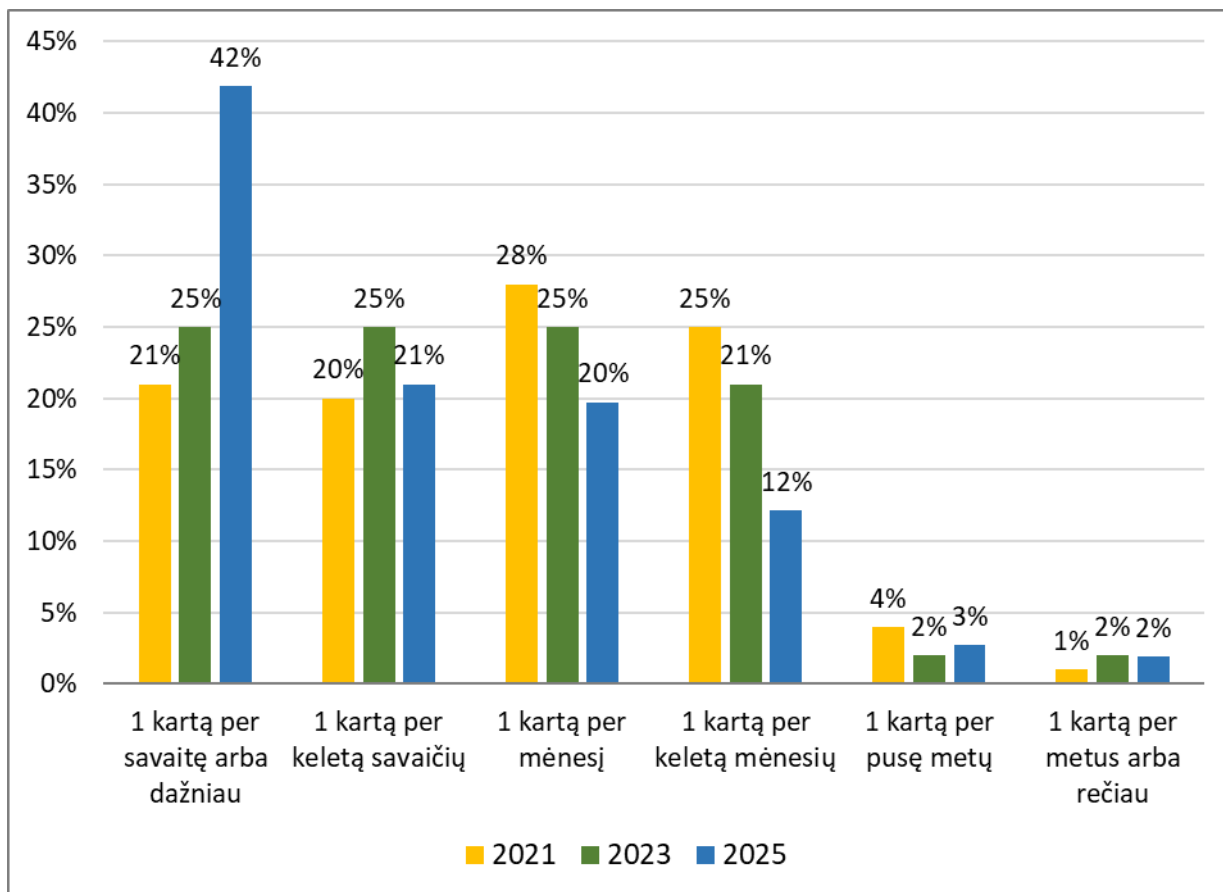
#### 4.2.2. Paslaugų naudojimo dažnumas



10 pav. Respondentų dalis pagal LAB paslaugų naudojimo dažnumą (vartotojų dalis procentais).

Pagal respondentų pateiktus duomenis matyti, kad didžiausia dalis apklaustųjų bibliotekos paslaugomis naudojasi kartą per savaitę arba dažniau – taip teigė 42 proc. dalyvių. Kartą per keletą savaitių paslaugomis naudojasi 21 proc. respondentų, o 20 proc. apklaustųjų nurodė besinaudojantys paslaugomis maždaug kartą per mėnesį. Rečiau nei kartą per mėnesį bibliotekos paslaugomis naudojasi gerokai mažesnė dalis apklaustųjų: 12 proc. – kartą per keletą mėnesių, 3 proc. – kartą per pusę metų, ir tik 2 proc. – kartą per metus arba dar rečiau. Šie duomenys rodo, kad didelė dalis aktyvių vartotojų linkę LAB paslaugomis naudotis gana dažnai ir reguliariai.

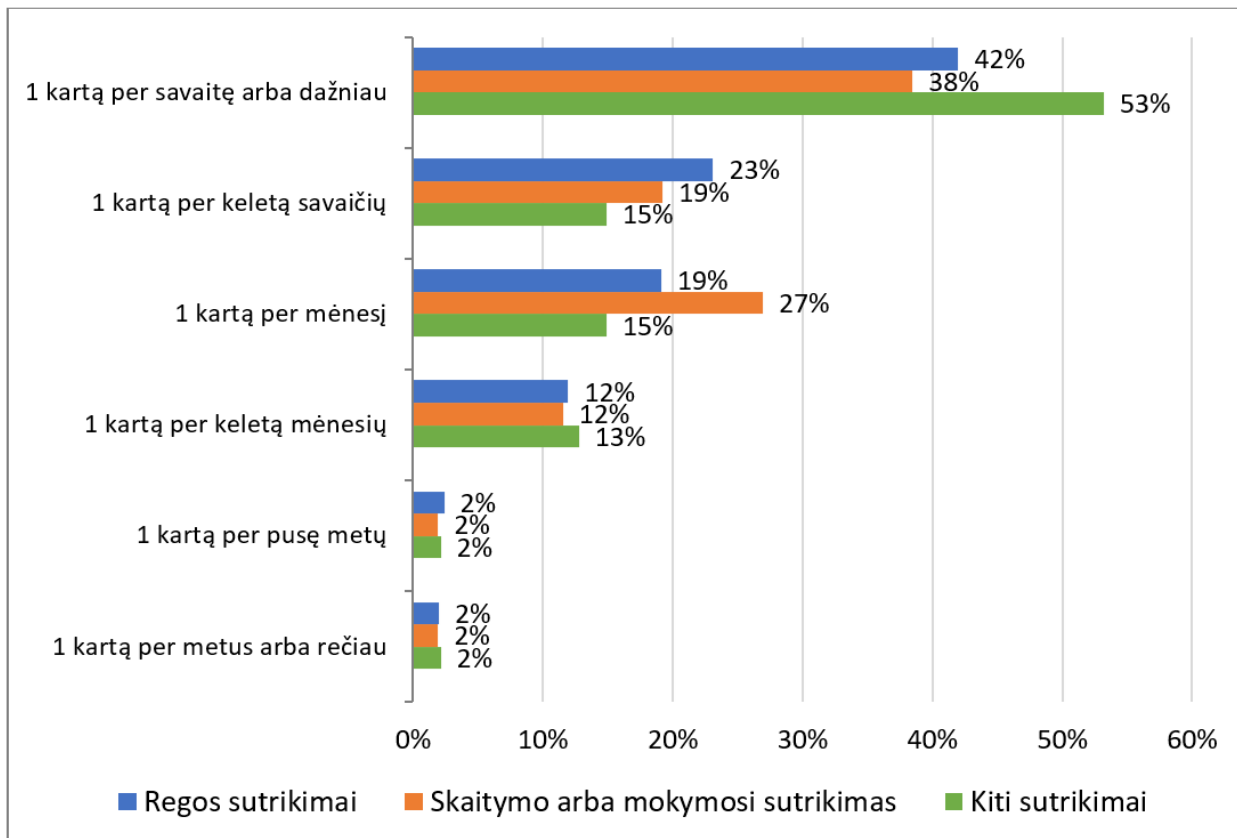
Svarbu atsižvelgti į tai, kad LAB paslaugos gali būti tiek virtualios, tiek susijusios su fiziniu bibliotekos lankymu, o internetinės paslaugos šiuolaikiniu laikotarpiu yra žymiai lengviau ir patogiau pasiekiamos negu tos, kurioms reikalingas fizinis apsilankymas. Dėl šios priežasties vartotojai, aktyviai besinaudojantys virtualiomis paslaugomis, tokiomis kaip ELVIS platforma, potencialiai dažniau naudojasi LAB paslaugomis nei tie, kurie į biblioteką atvyksta fiziškai, pavyzdžiui, pasiimti garsinių knygų tiesiai iš aptarnaujančio bibliotekininko.



**11 pav. Paslaugų naudojimo dažnumas palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimų apklausomis.**

Analizuojant LAB paslaugų naudojimo dažnumą remiantis 2021, 2023 ir 2025 metų apklausų duomenimis, matyti, kad 2025 metais aktyvūs LAB vartotojai paslaugomis naudojami žymiai dažniau nei ankstesniais metais. Kategorijoje „kartą per savaitę arba dažniau“ 2025 m. rodiklis išaugo iki 42 proc., kai 2023 m. jis siekė 25 proc., o 2021 m. – 21 proc. Palyginus su ankstesnių metų apklausomis, 2025 m. taip pat fiksuotas rečiau paslaugomis besinaudojančių respondentų dalies sumažėjimas. Tokia dinamika rodo, kad paslaugomis naudojama vis dažniau.

Šie duomenys atitinka jau kelis pastaruosius metus pastebimą tendenciją – augantį virtualios bibliotekos ELVIS naudojimą tarp aktyvių vartotojų.



**12 pav. Respondentų su skirtingais sutrikimo tipais paslaugų naudojimo dažnumas (procentinė reikšmė žymi respondentų dalį kiekvienoje sutrikimo tipo grupėje).**

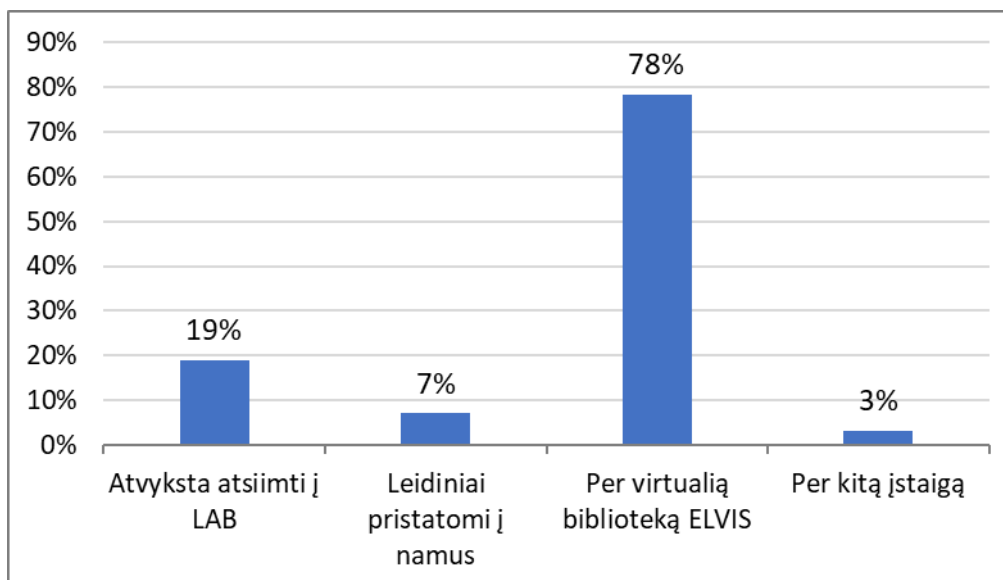
Lyginant respondentų su skirtingais sutrikimo tipais paslaugų naudojimo dažnumą, matyti ryškūs paslaugų naudojimo intensyvumo skirtumai. Dažniausiai LAB paslaugomis linkę naudotis kitus sutrikimus turintys vartotojai – iš jų net 53 proc. nurodė besinaudojantys bibliotekos paslaugomis kartą per savaitę arba dažniau. Šiame dažnumo intervale antroje vietoje išsiskiria regos sutrikimų turintys respondentai (42 proc.), o trečioje – skaitymo ar mokymosi sutrikimų turintys asmenys (38 proc.).

Verta atkreipti dėmesį, kad skaitymo arba mokymosi sutrikimų turinčių respondentų paslaugų naudojimo dažnumo pasiskirstymas nėra tolygiai mažėjantis. Šioje grupėje matyti išimtis: paslaugomis 1 kartą per keletą savaitių naudojasi mažesnė dalis respondentų nei tų, kurie paslaugomis naudojasi kartą per mėnesį.

Vertinant vartotojų grupių pagal sutrikimų tipus paslaugų naudojimo ypatumus matyti, kad nors skaitymo ar mokymosi sutrikimų turintys vartotojai yra labiausiai linkę naudotis virtualiomis LAB paslaugomis, tokiomis kaip ELVIS platforma, vis dėlto jų paslaugų naudojimo dažnumas yra pastebimai mažesnis, palyginti su regos ir kitų sutrikimų turinčiais vartotojais. Tai rodo, kad ši grupė yra santykinai mažiau aktyvi LAB paslaugų naudotoja.

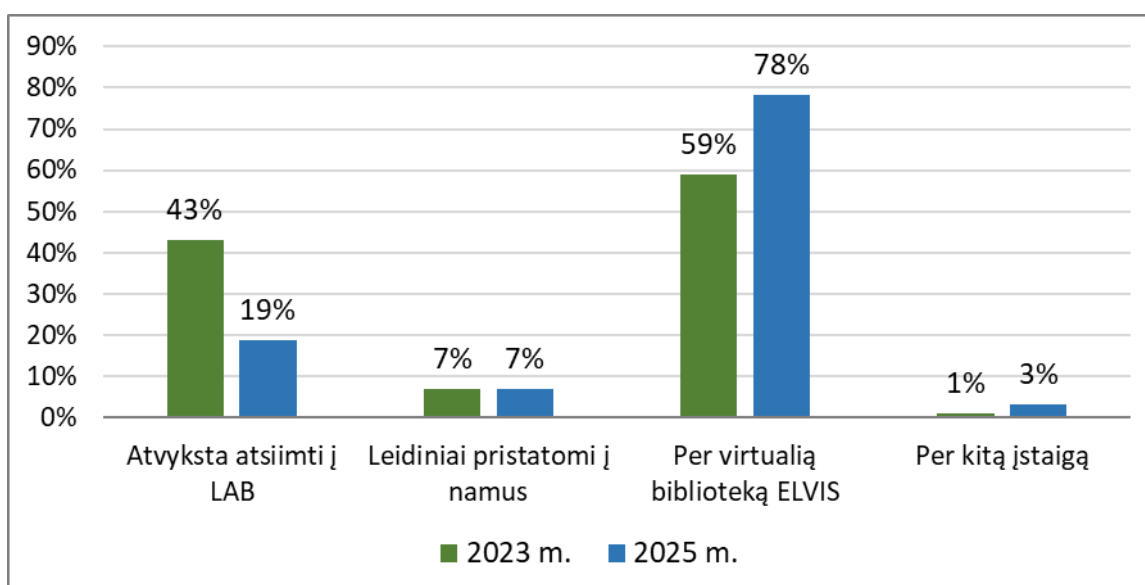
Regos sutrikimų turintys vartotojai aktyviai naudojasi tiek fizinėmis, tiek virtualiomis LAB paslaugomis, tačiau fizinėmis paslaugomis įprastai naudojama rečiau nei virtualiosiomis, todėl bendras paslaugų naudojimo dažnumas šioje sutrikimo tipo grupėje yra mažesnis. Tuo tarpu kitų sutrikimų turintys vartotojai yra linkę aktyviai naudotis virtualiomis paslaugomis ir daro tai pakankamai dažnai.

### 4.2.3. Leidinių gavimo būdai



13 pav. Respondentų naudojami leidinių gavimo būdai (vartotojų dalis procentais).

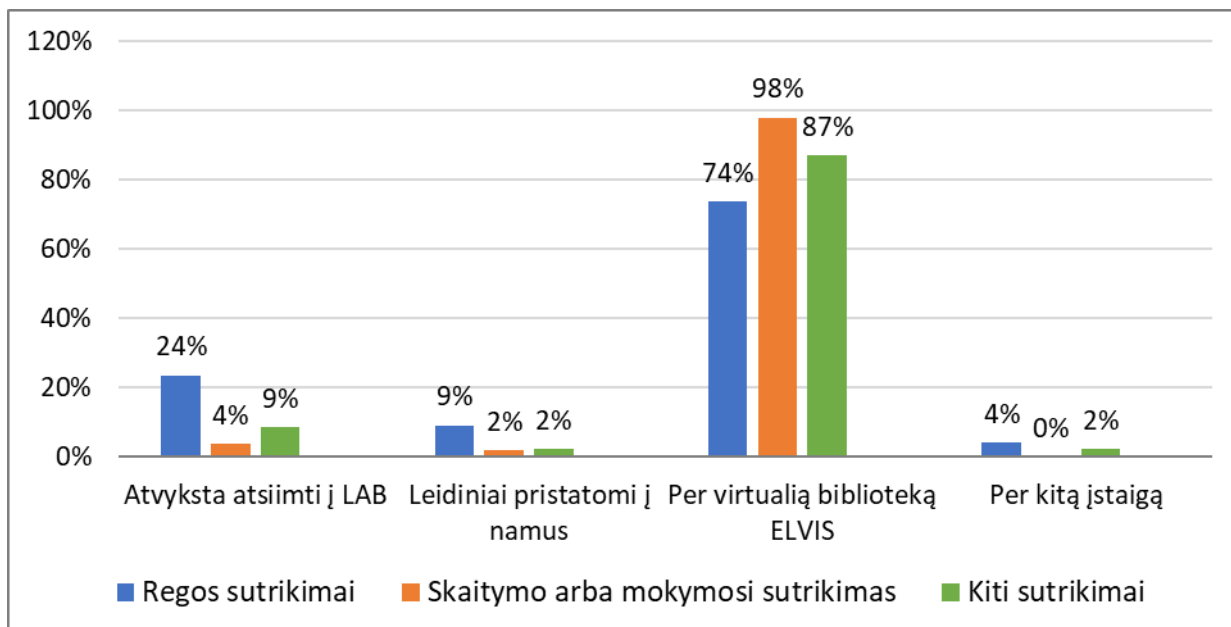
Pagal gautus tyrimo duomenis matyti, kad didžioji dalis respondentų leidinius gauna per virtualią biblioteką ELVIS – šį būdą nurodė 78 proc. apklaustųjų. Respondentai, kurie leidinius atsiima atvykę į LAB padalinius, sudaro 19 proc. visų apklaustųjų. Mažesnę dalį respondentų leidinius gauna pristatomus į namus (7 proc.), o 3 proc. respondentų – per kitą įstaigą.



14 pav. Respondentų naudojami leidinių gavimo būdai, palyginus su 2023 m. tyrimo apklausa.

Lyginant 2023 m. ir 2025 m. respondentų naudojamų leidinių gavimo būdus, matyti ryškūs pokyčiai: leidinių gavimas per virtualią biblioteką ELVIS reikšmingai išaugo – nuo 59 proc. iki 78 proc. Tuo pačiu sumažėjo respondentų, kurie leidinius atvyksta atsiimti į LAB padalinius, dalis:

2023 m. šiuo leidinių gavimo būdu naudojosi 43 proc. respondentų, o 2025 m. – tik 19 proc. Kiti leidinių gavimo būdai (leidinių pristatymas į namus ar gavimas per kitą įstaigą) išliko naudojami panašiai ir sudarė tik nedidelę procentinę dalį.

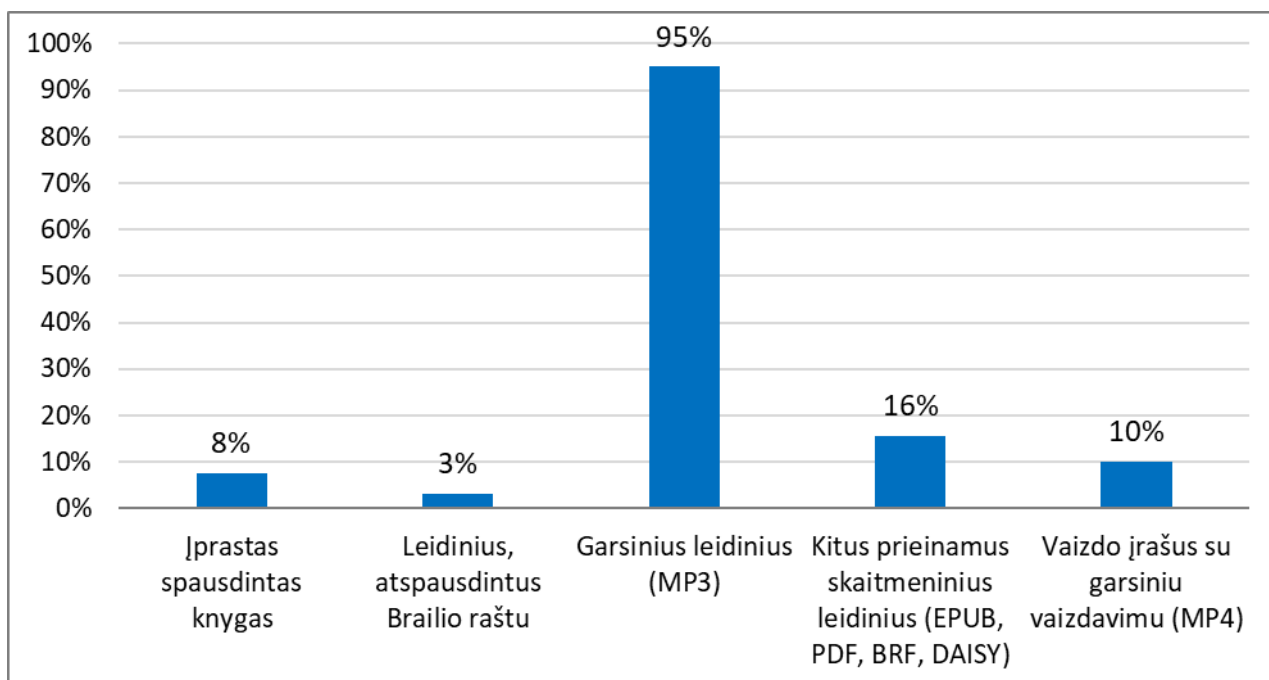


**15 pav. Respondentų su skirtingais sutrikimo tipais leidinių gavimo būdai (procentinė reikšmė žymi respondentų dalį kiekvienoje sutrikimo tipo grupėje).**

Lyginant sutrikimų tipų grupes pagal leidinių gavimo būdus, matyti, kad visos trys grupės leidinius dažniausiai gauna per virtualią biblioteką ELVIS. Šiuo leidinių gavimo būdu naudojasi 98 proc. iš visų skaitymo ar mokymosi sutrikimų turinčių respondentų. Iš kitų sutrikimų turinčių respondentų 87 proc. pažymėjo, kad leidinius gauna per ELVIS platformą. Santykinai rečiausiai leidinius per virtualią biblioteką ELVIS gauna regos sutrikimų turintys respondentai – iš jų 74 proc. nurodė, kad leidinius gauna šiuo būdu.

Visuose kituose leidinių gavimo būduose dominuoja regos sutrikimų turintys respondentai – jie daug dažniau nei kitų sutrikimų turintys atvyksta atsiimti leidinius į LAB padalinius, naudojami leidinių pristatymu į namus ar gauna leidinius per kitą įstaigą.

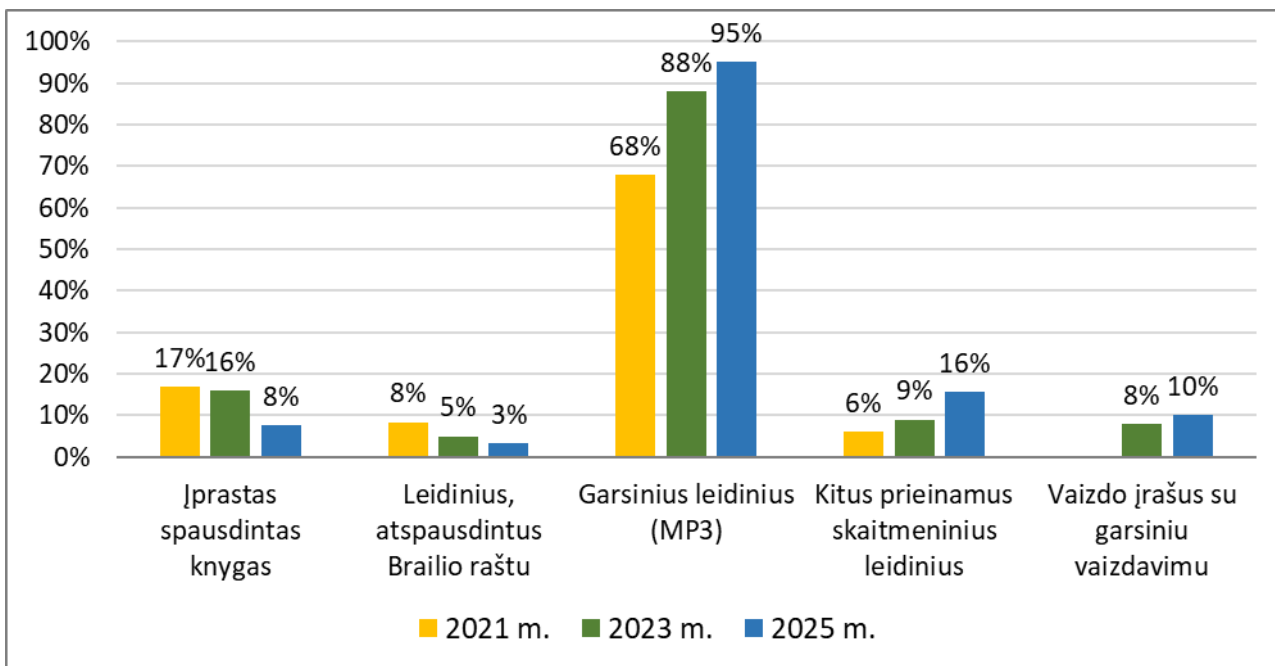
#### 4.2.4. Skirtingų formatų leidinių naudojimas



**16 pav. Respondentų naudojami leidiniai pagal skirtingus formatus (vartotojų dalis procentais).**

Pagal pateikiamus duomenis apie respondentų naudojamus leidinių formatus matyti, kad ryškiai dominuojantis formatas yra garsiniai leidiniai (MP3) – juos naudoja net 95 proc. respondentų. Tai rodo, kad garsiniai leidiniai yra patraukliausias ir plačiausiai naudojamas leidinių formatas tarp LAB vartotojų.

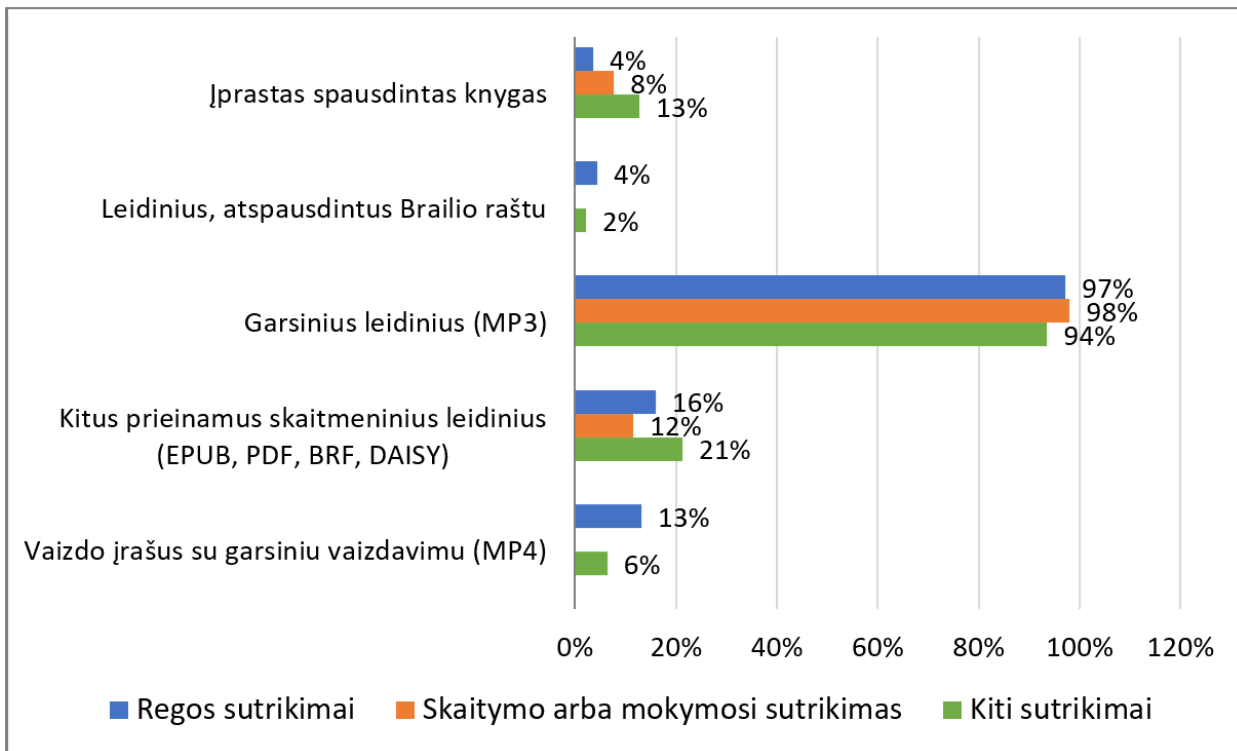
Kiti leidinių formatai naudojami gerokai rečiau: prieinamus skaitmeninius leidinius, tokius kaip EPUB, PDF, BRF ar DAISY, naudoja 16 proc. respondentų, vaizdo įrašus su garsiniu vaizdavimu – 10 proc., o įprastas spausdintas knygas – 8 proc. Mažiausiai naudojami yra Brailio raštu atspausdinti leidiniai – juos renkasi tik 3 proc. apklaustųjų.



**17 pav. Respondentų naudojami leidiniai pagal skirtingus formatus, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimų apklausomis.**

Palyginus respondentų atsakymus apie jų naudojamus leidinius pagal skirtingus formatus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimų apklausomis, labiausiai išryškėja didėjantis atotrūkis tarp fizinių leidinių ir skaitmeninių, pasiekiamų nuotoliu per ELVIS platformą.

Fiziniai leidiniai, tokie kaip įprastos spausdintos knygos ar Brailio raštu atspausdinti leidiniai, per šį laikotarpį naudojami vis rečiau – jų naudojimo rodikliai nuosekliai mažėjo kiekviename tyrime. Tuo tarpu virtualiai pasiekiami skaitmeniniai leidinių formatai, pasirenkami vis dažniau. Garsinių leidinių (MP3) naudojimas ypač išaugo: 2021 m. šį formatą rinkosi 68 proc. respondentų, 2023 m. – 88 proc., o 2025 m. – jau net 95 proc. respondentų. Tai rodo nuolatinę tendenciją, kad virtualiai prieinami leidiniai tampa pagrindiniu LAB vartotojų pasirinkimu.



**18 pav. Respondentų su skirtingais sutrikimo tipais naudojami leidiniai pagal skirtingus formatus (procentinė reikšmė žymi respondentų dalį kiekvienoje sutrikimo tipo grupėje).**

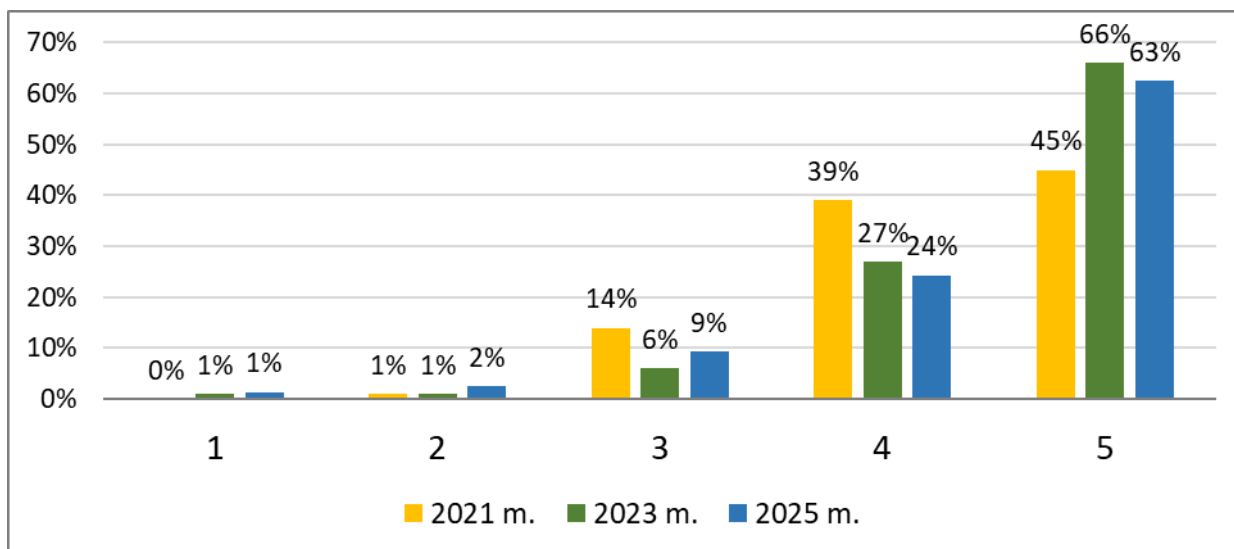
Lyginant sutrikimų tipų grupes pagal jų pasirenkamus leidinių formatus, akivaizdu, kad garsinius leidinius (MP3) naudoja beveik vienodai didelė visų trijų grupių dalis: šį formatą renkami 98 proc. iš visų skaitymo ar mokymosi sutrikimų turinčių respondentų, 97 proc. – iš regos sutrikimų turinčių ir 94 proc. – iš kitų sutrikimų turinčių respondentų. Tai rodo, kad garsiniai leidiniai yra universaliai patogūs ir plačiai naudojami visose sutrikimų grupėse.

Tuo tarpu kitų leidinių formatų, tokių kaip įprastai spausdintos knygos, Brailio raštu atspausdinti leidiniai ar vaizdo įrašai su garsiniu vaizdavimu (MP4), pasirinkimas galimai labiausiai priklauso nuo vartotojų galimybių ir poreikių. Įprastas spausdintas knygas labiau renkami tie respondentai, kurių sutrikimai nėra susiję su itin apsunkinančiais regos funkcijos sutrikimais, o Brailio raštu atspausdinti leidiniai ir vaizdo įrašai su garsiniu vaizdavimu dažniau naudojami regos sutrikimų turinčių vartotojų, kuriems šie formatai ir yra labiausiai pritaikyti.

Prieinamus skaitmeninius leidinių formatus, tokius kaip EPUB, PDF, BRF ar DAISY, dažniausiai renkami kitų sutrikimų turintys respondentai – iš jų 21 proc. renkami leidinius įvairiais skaitmeniniais formatais. Šiek tiek rečiau jie pasirenkami regos sutrikimų turinčių respondentų – iš šios grupės tokius formatus renkami apie 16 proc. Rečiausiai skaitmeninius formatus renkami skaitymo ar mokymosi sutrikimų turintys respondentai – iš jų tik 12 proc. pasirenka skaityti leidinius įvairiais prieinamais skaitmeniniais formatais. Šis pasiskirstymas kiek netikėtas, nes ypač EPUB formatas yra palankus tiek regos, tiek skaitymo ar mokymosi sutrikimų turintiems vartotojams, o pastarajai grupei – net itin, kadangi leidžia individualiai pritaikyti teksto dydį, šriftą bei kontrastą pagal skaitytojo poreikius. Tikėtina, kad tokie prieinami skaitmeniniai leidinių formatai kaip EPUB dar nėra plačiai atrasti didesnės LAB vartotojų dalies.

## 4.3. Paslaugų vertinimas

### 4.3.1. Leidinių vertinimas



19 pav. Respondentų pasitenkinimas leidiniais, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).

19 pav. iliustruoja respondentų pasitenkinimo LAB leidiniais vertinimus, palyginant 2021 m., 2023 m. ir 2025 m. apklausų rezultatus.

Analizuojant duomenis matyti, kad visais metais dominuoja aukščiausi – 4 ir 5 balų – įverčiai, sudarantys didžiausią atsakymų dalį. Tai rodo, jog leidinių kokybė vartotojų vertinimu išlieka patikimai aukšta. 2025 m. 63 proc. respondentų skyrė aukščiausią balą, o 2023 m. tokių buvo net šiek tiek daugiau – 66 proc. 24 proc. vertino gerai (4 balai). 9 proc. skyrė vidutinį įvertinimą (3 balai). 2 proc. vertino silpnai (2 balai). 1 proc. vertino blogai (1 balas). Nedideli pokyčiai interpretuoti kaip stabilu išliekantis teigiamų vertinimų lygis, kuris patvirtina vartotojų pasitenkinimo tvarumą.

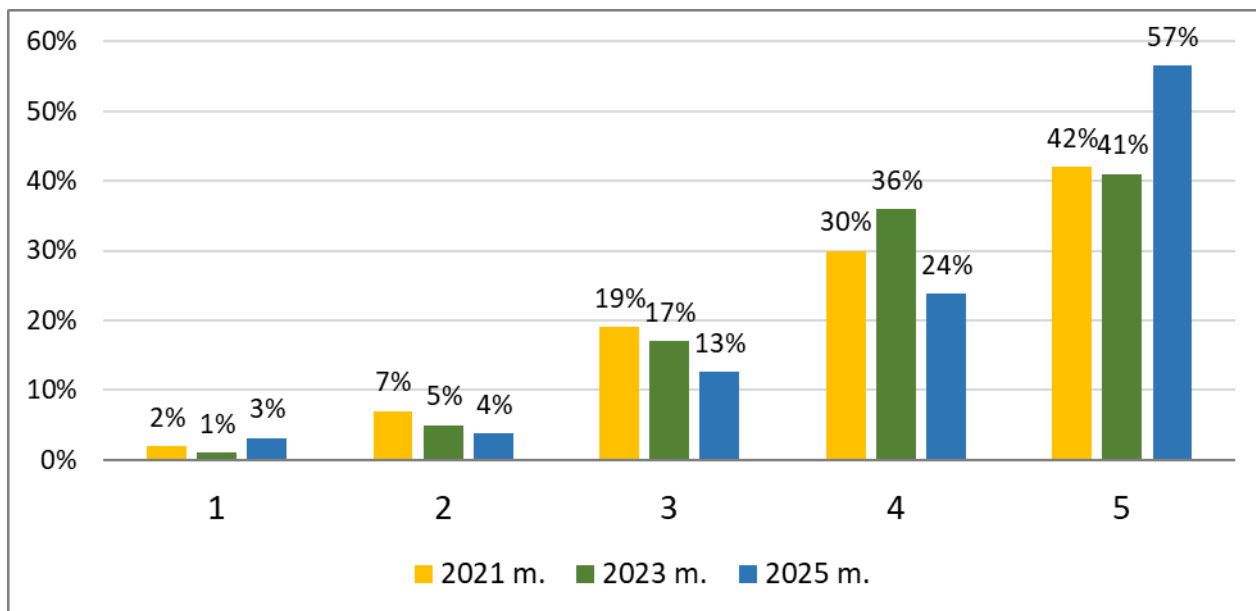
Jau trečias iš eilės vartotojų pasitenkinimo tyrimas atskleidžia, kad LAB leidiniai išlaiko aukštą vartotojų pasitenkinimo standartą, o vertinimų struktūra koncentruojasi aukščiausioje skalės dalyje. Tai reiškia, jog leidiniai ne tik patenkina, bet ir nuosekliai atitinka vartotojų lūkesčius. Stabilus aukštų įverčių dominavimas leidžia kalbėti apie kokybės tęstinumą, kuris tampa patikimu organizacijos reputacijos pagrindu.

**1 lentelė. Respondentų pasitenkinimo leidiniais vidutinis vertinimas, palyginus su 2021 m. ir**

2023 m. tyr	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
2021 m.	347	99 %	4,27	-	-
2023 m.	296	98 %	4,56	+6,7 %	Taip
2025 m.	366	99 %	4,44	-2,6 %	Taip

1 lentelėje pateikiamas vidutinis respondentų pasitenkinimo leidiniais įvertinimas, palyginus trijų metų – 2021, 2023 ir 2025 – apklausų rezultatus. Duomenys rodo, kad 2023 m. vidurkis buvo aukščiausias, o 2025 m. fiksuotas nežymus sumažėjimas, nors bendras įvertinimas išlieka labai aukštas. Šis pokytis nėra drastiškas ir neindikuoja reikšmingo pasitenkinimo kritimo, tačiau gali atspindėti pavienius respondentų pastebėjimus dėl specifinių leidinių ar jų pasiūlos.

Tuo pačiu stabiliai aukšti vidurkiai visais metais rodo, kad leidinių kokybės, aktualumo ir prieinamumo standartai LAB išlieka nuosekliai geri. Šis duomenų stabilumas leidžia daryti išvadą, jog paslaugų kokybė vartotojų akimis išlieka patikima, o smulkūs svyravimai gali būti natūralūs, susiję su imties sudėtimi ar leidinių pasiūlos dinamika.



**20 pav. Respondentų pasitenkinimas periodiniais leidiniais, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

20 pav. pateikiami respondentų pasitenkinimo periodiniais leidiniais vertinimai, palyginant 2021 m., 2023 m. ir 2025 m. apklausų rezultatus, iš kurių matyti aiški teigiamų įverčių augimo tendencija.

2025 m. aukščiausią – 5 balų – įvertinimą skyrė 57 proc. respondentų, kai 2023 m. tokių buvo 41 proc., o 2021 m. – 30 proc. Tai rodo nuoseklų vartotojų pasitenkinimo augimą per pastaruosius ketverius metus. Tuo tarpu 4 balų įverčių dalis 2025 m. siekė 24 proc., palyginti su 36 proc. 2023 m. ir 30 proc. 2021 m., kas rodo tam tikrą persiskirstymą aukščiausių balų naudai.

Vidutinius vertinimus (3 balai) 2025 m. pateikė 13 proc. respondentų, kai 2023 m. – 17 proc., o 2021 m. – 19 proc. Žemesni įverčiai (2 balai) sumažėjo iki 4 proc. 2025 m., palyginti su 5 proc. 2023 m. ir 7 proc. 2021 m. Blogiausi vertinimai (1 balas) 2025 m. sudarė 3 proc., kai 2023 m. – 1 proc., o 2021 m. – 2 proc.

Apibendrinant galime teigti, kad vartotojų pasitenkinimas periodiniais leidiniais per 2021–2025 m. laikotarpį nuosekliai didėjo. Ypač ryškus yra aukščiausių – 5 balų – įverčių augimas, kartu mažėjant vidutinių ir žemesnių vertinimų daliai. Tai leidžia daryti išvadą, jog leidinių kokybė ir jų atitikimas vartotojų lūkesčiams per pastaruosius metus pagerėjo, o bendras pasitenkinimo lygis išlieka aukštas ir stabilus.

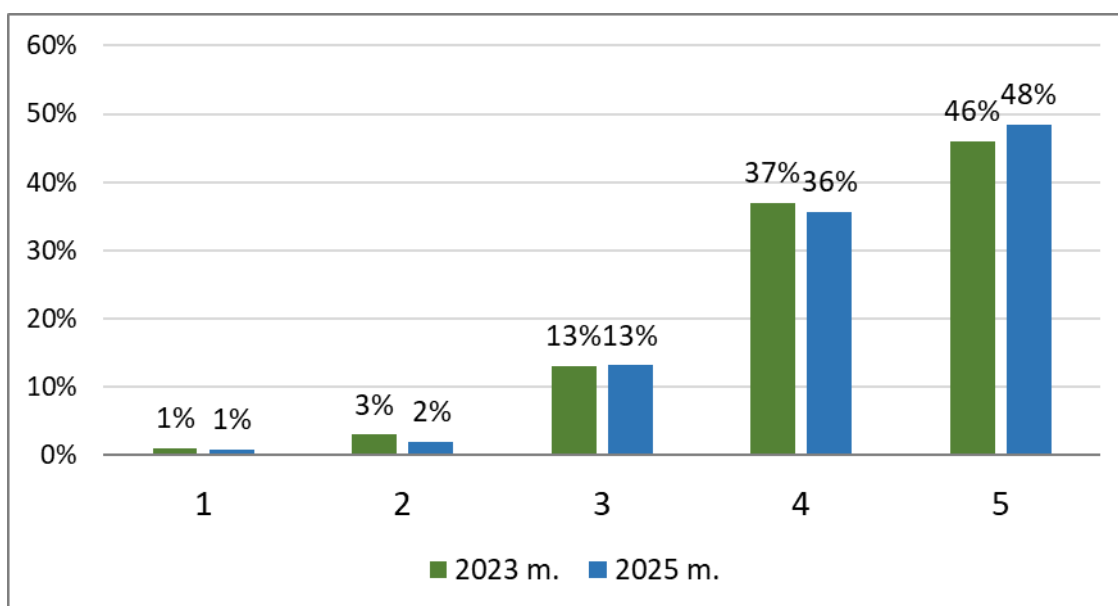
**2 lentelė. Respondentų pasitenkinimo periodiniais leidiniais vidutinis vertinimas, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais.**

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
<b>2021 m.</b>	<b>279</b>	<b>79 %</b>	<b>4,04</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>2023 m.</b>	<b>150</b>	<b>50 %</b>	<b>4,12</b>	<b>+2 %</b>	<b>Ne</b>
<b>2025 m.</b>	<b>159</b>	<b>43 %</b>	<b>4,27</b>	<b>+3,6 %</b>	<b>Ne</b>

2 lentelėje pateikiamas vidutinis respondentų pasitenkinimo periodiniais leidiniais įvertinimas, palyginus 2021, 2023 ir 2025 metų apklausų rezultatus. 2021 m. vertinimus pateikusių respondentų įsitraukimas buvo didžiausias – 79 proc. iš visų tyrime dalyvavusių respondentų, o 2025 m. jis ženkliai sumažėjo ir sudarė tik 43 proc. visų tyrime dalyvavusių asmenų.

Vidutiniai įverčiai rodo nuosaikų ir pozityvų pokytį: 2021 m. periodiniai leidiniai buvo įvertinti 4,04 balo, 2023 m. – 4,12 balo, o 2025 m. vidurkis pakilo iki 4,27 balo. Vis dėlto statistinis reikšmingumas nenumatytas, todėl šiuos pokyčius galima vertinti kaip natūralius vartotojų nuomonės svyravimus.

Nepaisant to, stabiliai kylantys vidurkiai visais tyrimo metais rodo, kad periodinių leidinių kokybė ir aktualumas vartotojų akimis nuosekliai gerėja.



**21 pav. Įgarsinimo (diktorių) vertinimas, palyginus su 2023 m. tyrimu (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

21 pav. iliustruoja respondentų pasitenkinimo diktorių darbo kokybe vertinimus, palyginant 2023 m. ir 2025 m. apklausų rezultatus.

Analizuojant duomenis matyti, kad per dvejus metus esminių pokyčių neįvyko – vartotojų vertinimai išliko itin stabilūs, taigi, pasitenkinimo lygis iš esmės nekinta.

Aukščiausi įverčiai (5 balai): 2025 m. skyrė 48 proc. respondentų, o 2023 m. – 46 proc. Geri įverčiai (4 balai): 2025 m. – 36 proc., 2023 m. – 37 proc. Vidutiniai įverčiai (3 balai): abiejų metų apklausose sudaro 13 proc. Žemi įverčiai (2 balai): 2025 m. – 2 proc., 2023 m. – 3 proc. Blogi įverčiai (1 balas): tiek 2025 m., tiek 2023 m. – 1 proc.

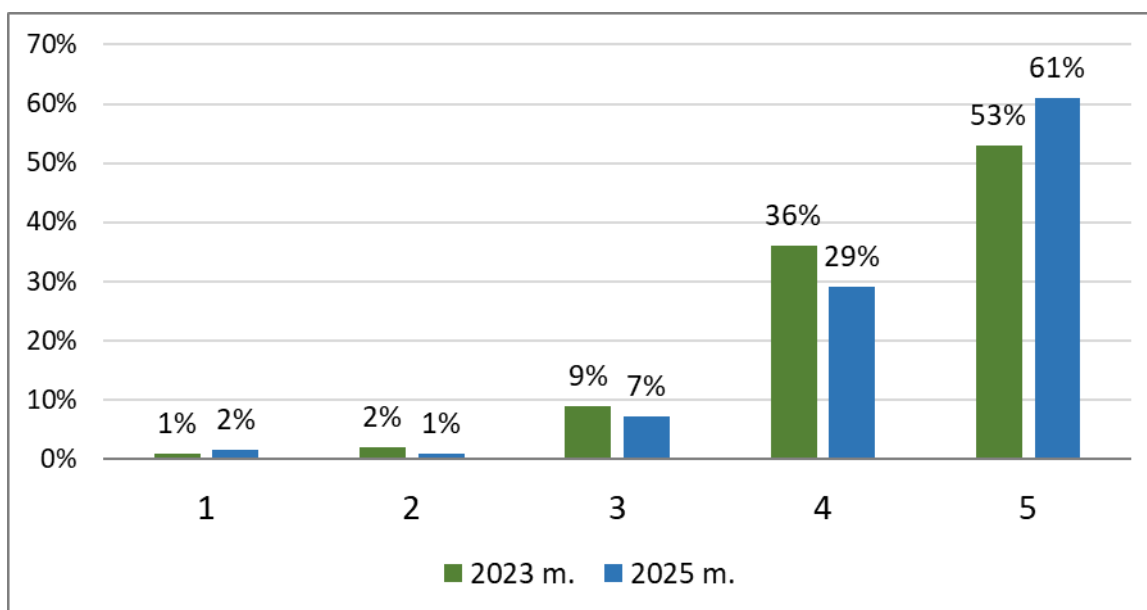
Rezultatai rodo, kad vartotojų pasitenkinimas diktorių darbo kokybe yra stabilus ir nuoseklus, beveik be svyravimų. Aukščiausi įverčiai išlieka dominuojantys, o žemesni balai sudaro tik nedidelę dalį. Tai leidžia daryti išvadą, jog diktorių darbo kokybė vartotojų akimis yra nuosekliai gera, o pastarųjų metų vertinimai liudija apie kokybės tęstinumą ir vartotojų pasitikėjimo išlaikymą.

**3 lentelė. Įgarsinimo (diktorių) vidutinis vertinimas, palyginus su 2023 m. tyrimu.**

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
2023 m.	150	50 %	4,24	-	-
2025 m.	357	96 %	4,29	+1,2 %	Ne

3 lentelėje pateikiamas vidutinis respondentų įvertinimas dėl įgarsinimo (diktorių) kokybės, palyginus 2023 ir 2025 metų apklausų rezultatus. 2023 m. vertinimus pateikė 50 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų, o 2025 m. įsitraukimas reikšmingai išaugo – vertinimą pateikė net 96 proc. apklaustųjų.

Vidutiniai įverčiai rodo teigiamą pokytį: 2023 m. įgarsinimo kokybė buvo įvertinta 4,24 balo, o 2025 m. vidurkis pakilo iki 4,29 balo. Statistinis reikšmingumas nenustatytas, o vidurkio balo pakilimas yra labai nedidelis ir greičiausiai atspindi įprastus vartotojų vertinimų svyravimus. Vis dėlto aukšti įvertinimai abiem tyrimo metais ir gerokai išaugęs respondentų įsitraukimas leidžia teigti, kad įgarsinimo kokybė vartotojų akimis išlieka patikima ir vertinama palankiai.



**22 pav. Leidinių kokybės vertinimas, palyginus su 2023 m. tyrimu (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

22 pav. pateikiami leidinių kokybės vertinimo rezultatai, palyginant 2023 m. ir 2025 m. apklausas.

Analizuojant duomenis matyti, kad vartotojų pasitenkinimas leidinių kokybe per dvejus metus pastebimai išaugo. 2025 m. net 61 proc. respondentų skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą, kai 2023 m. tokių buvo 53 proc. Tai rodo, jog leidinių kokybė vartotojų vertinimu ne tik išlaikė aukštą standartą, bet ir dar pagerėjo.

4 balų vertinimų dalis sumažėjo nuo 36 proc. 2023 m. iki 29 proc. 2025 m., kadangi dalis „gerai“ vertinusiųjų perėjo į „labai gerai“ vertinančiųjų kategoriją. Vidutinių (3 balai) įverčių dalis taip pat sumažėjo – nuo 9 proc. 2023 m. iki 7 proc. 2025 m. Žemesni vertinimai išlieka itin reti: 2 balus 2025 m. skyrė vos 1 proc. respondentų (2023 m. – 2 proc.), o 1 balą – 2 proc. 2025 m. ir 1 proc. 2023 m.

Rezultatai rodo, kad leidinių kokybės vertinimas per pastaruosius dvejus metus nuosekliai gerėjo, absoliuti dauguma vartotojų vertinimų telkiasi aukščiausioje skalės dalyje. Tai liudija ne tik apie investicijų į kokybę tvarumą, bet ir nuoseklų „kokybės kartelės“ kėlimą, už ką neatsitiktinai vis daugiau vartotojų ją vertina „labai gerai“.

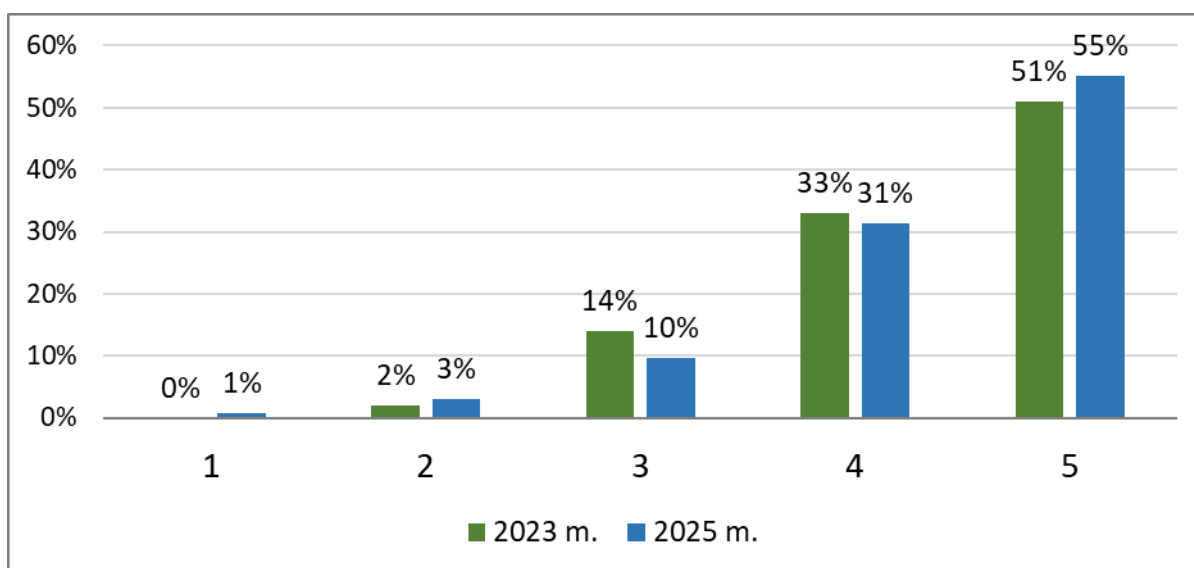
**4 lentelė. Leidinių kokybės vidutinis vertinimas, palyginus su 2023 m. tyrimu.**

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
2023 m.	260	86 %	4,39	-	-
2025 m.	303	82 %	4,47	+1,8 %	Ne

4 lentelėje pateikiamas vidutinis respondentų leidinių kokybės įvertinimas, palyginus 2023 ir 2025 metų tyrimų rezultatus. 2023 m. vertinimus pateikė 86 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų, o 2025 m. įsitraukimas išliko panašus ir siekė 82 proc., rodydamas stabiliai aukštą vartotojų aktyvumą šiame klausime.

Vidutiniai įverčiai rodo nuosaikų teigiamą pokytį: 2023 m. leidinių kokybė buvo įvertinta 4,39 balo, o 2025 m. vidurkis pakilo iki 4,47 balo. Vis dėlto šis padidėjimas statistiškai nėra reikšmingas, todėl jis greičiau atspindi natūralius vartotojų vertinimo pokyčius, o ne esminį kokybės pagerėjimą.

Apskritai aukšti vertinimai abiem tyrimo metais rodo, kad leidinių kokybė vartotojų akimis išlieka gera, o bendras pasitenkinimo lygis – stabiliai teigiamas.



**23 pav. Leidinių pasiūlos vertinimas, palyginus su 2023 m. tyrimu (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

23 pav. pateikiami leidinių pasiūlos vertinimo rezultatai, palyginant 2023 m. ir 2025 m. apklausų duomenis.

Analizė rodo, kad vartotojų pasitenkinimas leidinių pasiūla per dvejus metus nežymiai augo. 2025 m. net 55 proc. respondentų skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą, o 2023 m. tokių buvo 51 proc. 4 balų vertinimų dalis šiek tiek sumažėjo – nuo 33 proc. 2023 m. iki 31 proc. 2025 m., o vidutinių (3 balai) įverčių dalis sumažėjo nuo 14 proc. iki 10 proc. Šie nedideli pokyčiai atsirado daliai vartotojų, anksčiau pasiūlą vertinusių „vidutiniškai“ ar „gerai“, šiųmetinėje apklausoje pasirinkus aukščiausių įverčių kategoriją. Žemesni įverčiai išlieka itin reti: 2 balus 2025 m. skyrė 3 proc. respondentų, o 2023 m. – 2 proc. Blogiausi vertinimai (1 balas) 2025 m. sudarė vos 1 proc., o 2023 m. tokių vertinimų nebuvo.

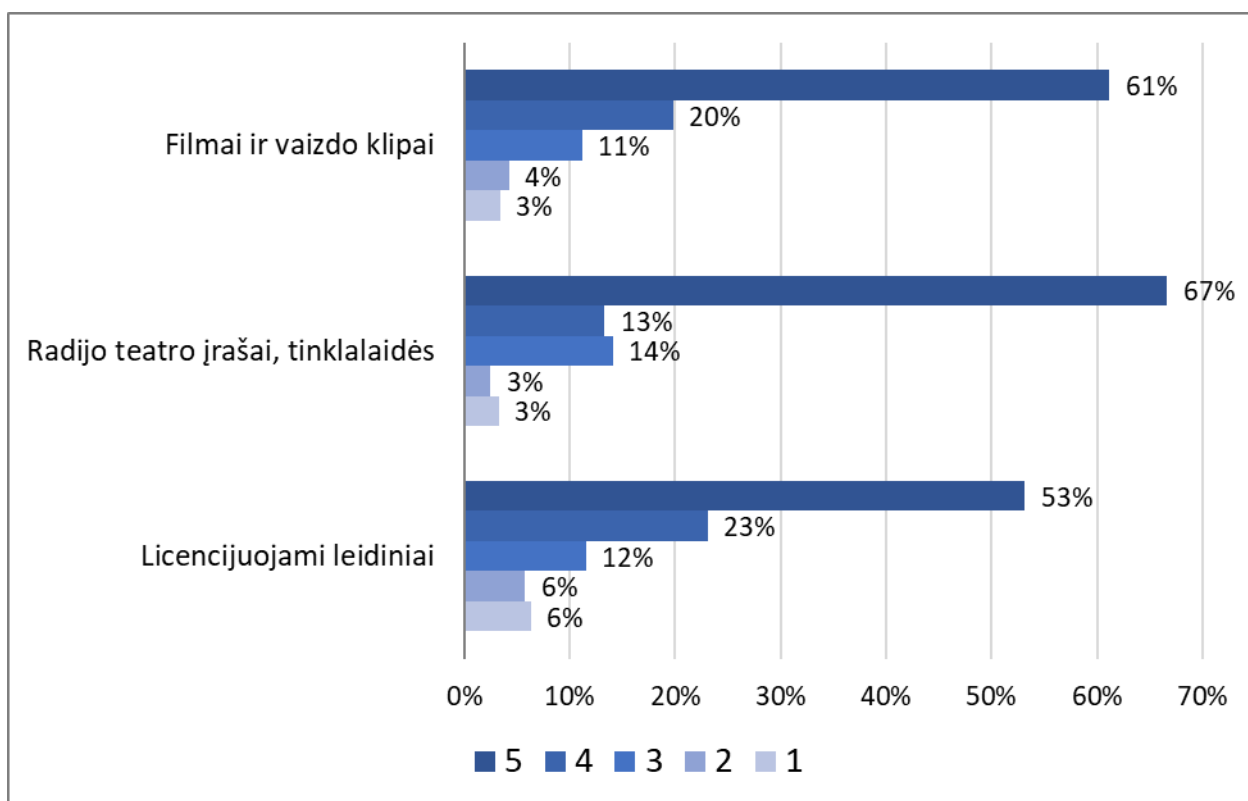
Rezultatai atskleidžia, kad leidinių pasiūlos vertinimas per 2023–2025 m. laikotarpį nuosekliai gerėjo. Tai rodo, jog leidinių pasiūla vis labiau atitinka didžiosios daugumos vartotojų lūkesčius.

**5 lentelė. Leidinių pasiūlos vidutinis vertinimas, palyginus su 2023 m. tyrimu.**

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
<b>2023 m.</b>	<b>296</b>	<b>98 %</b>	<b>4,34</b>	-	-
<b>2025 m.</b>	<b>363</b>	<b>98 %</b>	<b>4,37</b>	<b>+0,7 %</b>	<b>Ne</b>

5 lentelėje pateikiamas vidutinis respondentų leidinių pasiūlos įvertinimas, palyginus 2023 ir 2025 metų tyrimų rezultatus. Abiejų tyrimų metu buvo itin aukštas respondentų įsitraukimas vertinant leidinių pasiūlą: tiek 2023 m., tiek 2025 m. vertinimą pateikė 98 proc. visų respondentų, tad tai rodo, kad šis klausimas vartotojams yra labai aktualus.

Vidutiniai įverčiai rodo nežymų teigiamą pokytį: 2023 m. leidinių pasiūla buvo įvertinta 4,34 balo, o 2025 m. vidurkis pakilo iki 4,37 balo, tačiau šis pokytis statistiškai nėra reikšmingas. Vis dėlto abiejuose tyrimuose esantys aukšti leidinių pasiūlos vertinimo vidurkiai leidžia teigti, kad LAB leidinių pasiūla vartotojų akimis išlieka pakankamai gera, o pasitenkinimas ja nuosekliai stabilus.



**24 pav. Skirtingų leidinių tipų vertinimai (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

24 pav. pateikiamas vartotojų pasitenkinimas trimis leidinių grupėmis: filmams su garsiniu vaizdavimu ir klipais, radijo įrašais bei tinklalaidėmis, ir galimybe naudotis licenciniais leidiniais.

Gauti rezultatai atskleidžia, kad absoliuti dauguma respondentų itin palankiai vertina visus tris leidinių tipus – aukščiausią (5 balų) įvertinimą skyrė atitinkamai 61 proc. filmams su garsiniu vaizdavimu, 67 proc. radijo įrašams ir tinklalaidėms bei 53 proc. galimybei naudotis licenciniais leidiniais.

4 balų vertinimų dalis sudaro reikšmingą, bet mažesnę dalį: 20 proc. vartotojų taip vertino filmus, 13 proc. – radijo įrašus ir tinklalaides, o 23 proc. – licencinius leidinius. Vidutinius vertinimus (3 balus) filmams su garsiniu vaizdavimu skyrė 11 proc. respondentų, 14 proc. – radijo įrašams ir tinklalaidėms bei 12 proc. licenciniams leidiniams. Silpnai vertino (2 balai): atitinkamai 4 proc., 3 proc. ir 6 proc.; o blogai (1 balas) 3 proc., 3 proc. ir 6 proc. respondentų.

Nors absoliuti dauguma vartotojų vertina šiuos leidinių tipus itin palankiai (5 ar 4 balais), dalis respondentų pateikė vidutinius ar žemus įverčius. Darytina prielaida, kad daliai vartotojų šie leidinių tipai neaktualūs, netenkina jų kokybę ar/ir skolinimosi sąlygos. Tai ryškiau matyti licencinių knygų kategorijoje, tikėtina, dėl licencijos sąlygotų laiko ribų bei riboto vartotojų skaičiaus, galinčio naudotis tuo pat leidiniu tuo pat metu.

Nors daugumos vartotojų pasitenkinimas šiais leidiniais tikrai aukštas, strategiškai svarbu atkreipti dėmesį į mažesnę pasitenkinimą licenciniais leidiniais, šviesti apie šiuos leidinius, siekiant dar labiau pagerinti vartotojų patirtį.

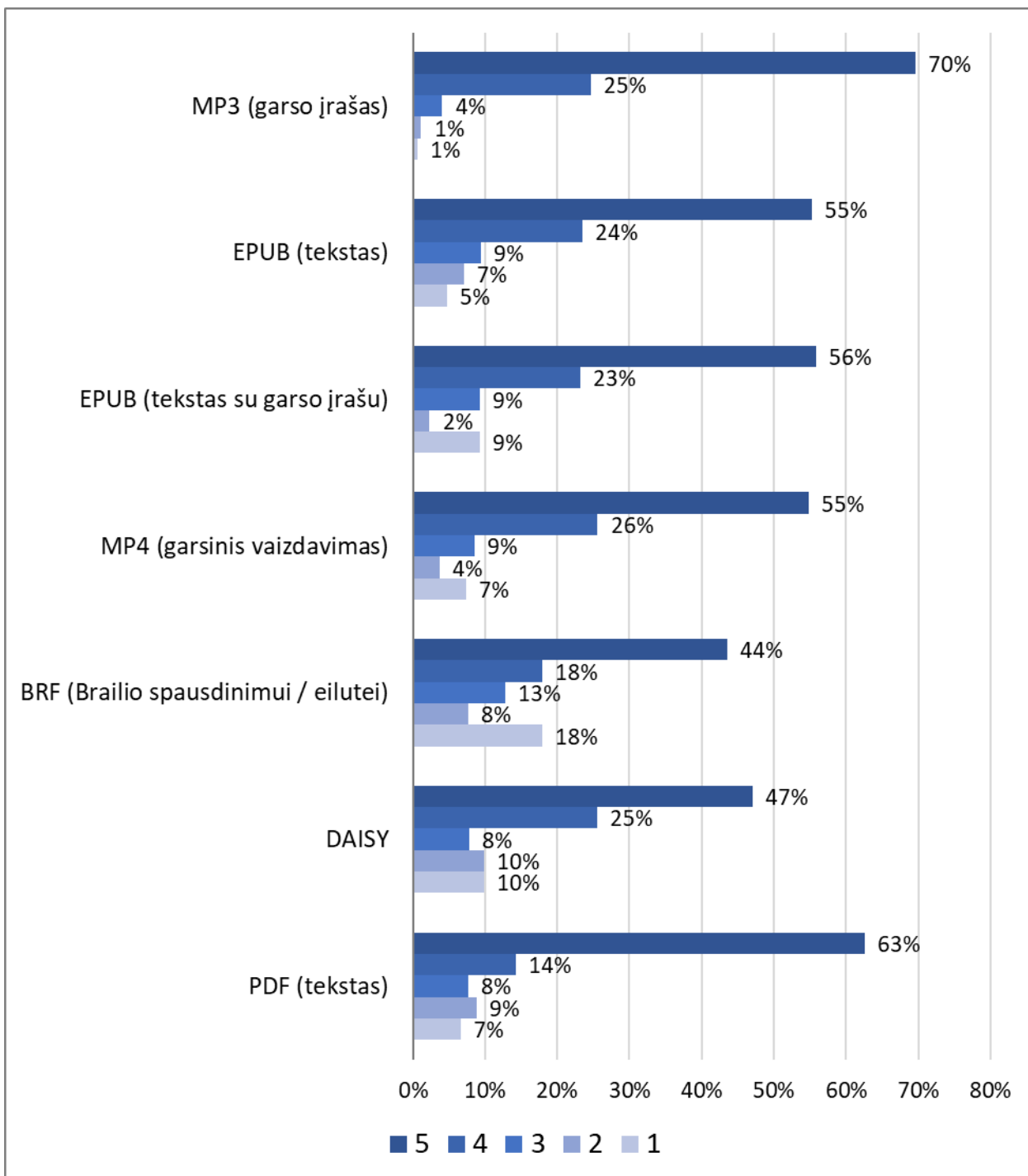
**6 lentelė. Skirtingų leidinių aspektų vidutiniai vertinimai.**

	<b>Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)</b>	<b>Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)</b>	<b>Vidurkis</b>
<b>Licencijuojami leidiniai</b>	<b>173</b>	<b>47 %</b>	<b>4,11</b>
<b>Radijo teatro įrašai, tinklaidės</b>	<b>120</b>	<b>32 %</b>	<b>4,38</b>
<b>Filmai ir vaizdo klipai</b>	<b>116</b>	<b>31 %</b>	<b>4,31</b>

6 lentelėje pateikiami respondentų skirtingų leidinių aspektų vidutiniai įvertinimai. Vertinimus pateikė ganėtinai skirtingas respondentų skaičius: licencijuojamus leidinius įvertino 173 respondentai (47 proc. visų apklaustųjų), radijo teatro įrašus ir tinklaides – 120 respondentų (32 proc. visų apklaustųjų), o filmus ir vaizdo klipus – 116 respondentų (31 proc. visų apklaustųjų). Nors vartotojų įsitraukimas vertinant skirtingus leidinių aspektus skiriasi, visų kategorijų įverčiai yra paremti pakankamai didelėmis respondentų grupėmis.

Vidutiniai įverčiai atskleidžia gana aukštą visų leidinių aspektų vertinimą. Radijo teatro įrašai ir tinklaidės sulaukė didžiausio vertinimo vidurkio – 4,38 balo, filmų ir vaizdo klipų vertinimas taip pat išliko aukštas ir siekė 4,31 balo. Licencijuojami leidiniai buvo įvertinti žemiausiai – jų vidurkis siekė 4,11 balo.

Nors visų lentelėje pateiktų skirtingų leidinių aspektų vertinimo vidurkiai yra aukšti, visgi verta atkreipti dėmesį, kad licencijuojamų leidinių vertinimas yra ganėtinai žemesnis – lyginant tiek su kitais 6 lentelėje nagrinėjamais aspektais, tiek su šiame skyriuje prieš tai analizuotų LAB leidinių įvairių kategorijų vertinimais.



**25 pav. Skaitmeninių leidinių įvairiais formatais respondentų vertinimai (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

25 pav. pateikiama, kaip respondentai vertina skaitmeninius skirtingų formatų leidinius (MP3, tekstinis EPUB, EPUB su garso įrašu, MP4, BRF, DAISY ir PDF tekstas).

Rezultatai rodo, kad palankiausiai vertinamas MP3 formatas – net 70 proc. respondentų skyrė jam aukščiausią įvertinimą. Antroje vietoje pagal palankumą yra PDF tekstas (63 proc. aukščiausių įverčių). EPUB formatai vertinami kiek nuosaikiau: tekstinį EPUB 5 balais įvertino 55 proc., o EPUB su garso įrašu – 56 proc.

MP4 formatas taip pat sulaukė palankaus vertinimo – 55 proc. respondentų skyrė aukščiausią balą. Tuo tarpu DAISY (47 proc.) ir BRF (44 proc.) formatų vertinimai yra žemesni, tačiau vis tiek rodo reikšmingą vartotojų dalį, kuri juos vertina labai gerai.

Rezultatai atskleidžia, kad vartotojai labiausiai vertina jiems įprastus formatus – MP3 ir tekstinį PDF formatus, kurie užtikrina lengvą prieigą ir paprastą naudojimą. EPUB bei MP4 formatai taip pat sulaukia daug palankių vertinimų, o DAISY ir BRF, nors ir mažiau populiarūs, išlieka svarbūs daliai vartotojų.

Bendrai bibliotekos skaitmeninių leidinių pasiūla įvairiais formatais yra vertinama teigiamai, labai gerai ir gerai bibliotekos siūlomus formatus vertina didžioji dauguma vartotojų. Tai liudija apie sėkmingai atliepiamus skirtingų vartotojų grupių poreikius.

**7 lentelė. Vidutiniai skaitmeninių leidinių įvairiais formatais vertinimai.**

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis
<b>MP3 (garso įrašas)</b>	<b>345</b>	<b>93 %</b>	<b>4,61</b>
<b>EPUB (tekstas)</b>	<b>85</b>	<b>23 %</b>	<b>4,18</b>
<b>EPUB (tekstas su garso įrašu)</b>	<b>86</b>	<b>23 %</b>	<b>4,14</b>
<b>MP4 (garsinis vaizdavimas)</b>	<b>82</b>	<b>22 %</b>	<b>4,17</b>
<b>BRF (Brailio spausdinimui / eilutei)</b>	<b>39</b>	<b>11 %</b>	<b>3,62</b>
<b>DAISY</b>	<b>51</b>	<b>14 %</b>	<b>3,90</b>
<b>PDF (tekstas)</b>	<b>91</b>	<b>25 %</b>	<b>4,18</b>

7 lentelėje pateikiami respondentų skaitmeninių leidinių įvairiais formatais vertinimai.

Didžiausias vertinimų kiekis tenka MP3 (garso įrašo) formatui – jį įvertino net 345 respondentai, o tai sudaro 93 proc. visų tyrime dalyvavusių asmenų. Kiti formatai sulaukė gerokai mažesnio dėmesio: PDF formato leidinius įvertino 25 proc. respondentų, EPUB formato leidinius – 23 proc., o MP4 (garsinio vaizdavimo) formato leidinius – 22 proc. Šių formatų leidinių įvertinimus pateikė nuo 82 iki 91 tyrime dalyvavusių asmenų. Mažiausias aktyvumas fiksuotas vertinant DAISY formato leidinius (14 proc.) ir BRF (Brailio spausdinimų / eilutėmis) formato leidinius (11 proc.), kuriuos vertino palyginti nedidelė respondentų dalis.

Vertinimų vidurkiai taip pat išsiskiria tarp šių formatų leidinių. Aukščiausias vidurkis tenka MP3 formato leidiniams, kuris siekia 4,61 balo bei rodo tvirtą vartotojų pasitenkinimą šiuo formatu. Toliau rikiuojasi EPUB (tekstas) ir PDF (tekstas) formatai, abu įvertinti 4,18 balo, bei EPUB (tekstas su garso įrašu), kurio vidurkis siekia 4,14 balo. MP4 (garsinis vaizdavimas) taip pat įvertintas gana aukštu vidurkiu – 4,17 balo.

Žemiausi vidurkiai nustatyti BRF (3,62 balo) ir DAISY (3,90 balo) leidinių formatams. Abu jie nesiekia 4 balų ribos, o tai gali signalizuoti apie tam tikrus iššūkius ar vartotojų patirties

trūkumus naudojantis šiais formatais. Vis dėlto svarbu pabrėžti, kad šiuos formatus vertino labai maži respondentų kiekiai, todėl gauti vidurkiai nebūtinai tiksliai atspindi visos LAB auditorijos nuomonę.

Apskritai, galima teigti, kad MP3 formato dominavimas tiek pagal vertinimų skaičių, tiek pagal itin aukštą vidurkį rodo, jog LAB auditorija yra geriausiai susipažinusi su šiuo formatu ir šio formato leidinius aktyviausiai naudoja. Tuo tarpu kitų skaitmeninių formatų leidinių vertinimus pateikusių respondentų skaičius yra santykinai mažas, todėl galima daryti prielaidą, kad šie formatai dar nėra plačiai atrasti ar įsitvirtinę vartotojų praktikoje.

#### **4.3.2. Atsakymų į atvirą klausimą „Ar turite komentarų dėl LAB leidinių (įskaitant esančius virtualioje bibliotekoje ELVIS)?“ apžvalga**

Ne kartą, ypač tarp respondentų, turinčių regos sutrikimą, vyresnių nei 60 m., kartojosi pageidavimas – daugiau lietuviškų knygų, daugiau lietuvių autorių. Šioje amžiaus grupėje itin dažnas ir komentaras, kad neįmanoma licencijuojamų leidinių įrašyti į USB ar grotuvėlį, dėl to respondentams nepavyksta jų perskaityti: „Labai pykstu ant tų licencijuotų“ (regos sutrikimas, 70–79 m. amžiaus grupė); „Patys geriausi nauji leidiniai neprieinami man formatais, labai gaila, kad jų vis daugiau“ (regos sutrikimas, 60–69 m.). Visose regos negalią turinčių respondentų amžiaus grupėse kartojosi komentaras, kad būtų užbaigti knygų ciklai, įgarsintos visos serijos dalys. Tačiau buvo ir kitokio pobūdžio komentarų.

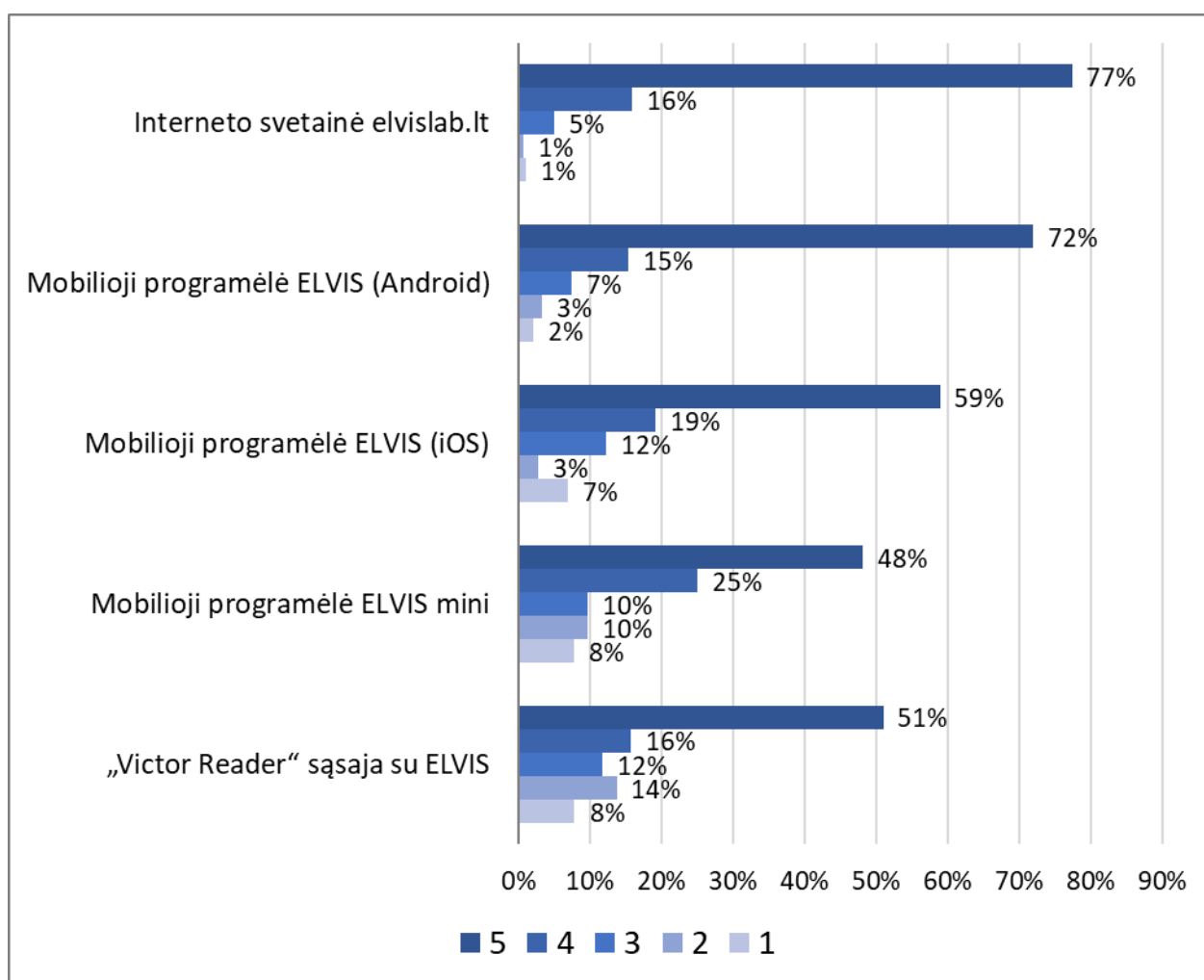
„Būt puiku įgarsinti visas knygas iš žinomo 2018 m. ekspertų sudaryto nepriklausomybės šimtmečio geriausių knygų šimtuko“ (regos sutrikimas, 60–69 m. amžiaus grupė). „Mane labai liūdina, kad nebėra galimybės pasirinkti mp3 knygos greičio takelio. Įrenginiu, kuriuo klausausi knygas, pagreitinti takelio nėra galimybės, tad tenka klausyti knygas dvigubai lėčiau, nei man yra patogiu ir buvau įpratęs“ (regos sutrikimas, 60–69 m.). „Vieną minusą matome, kad knygos apie psichologiją, stresą, įtampą, nerimą pateikiamos tik PDF, o silpnai matančiam reikia mp3“ (regos sutrikimas, 50–59 m.). „Gerai būtų leidinių užsakymų skiltis“ (kiti sutrikimai, 60–69 m.). „Dėl naujai įrašamų Brailio rašto knygų. Įrašymas prastas, vielos sužeidžia rankas“ (regos sutrikimas, 60–69 m.).

Tarp skaitymo sutrikimą turinčių vartotojų iki 19 m. amžiaus dažnas lūkestis, kad ELVIS būtų talpinami įgarsinti vadovėliai, mokymosi medžiaga, mokykloje rekomenduojama literatūra: „Nėra 7, 8 klasių vadovėlių įgarsinimo, labai pasigedome“; „Privalomoji literatūra galėtų būti labiau prieinama, tarkim atitiktų leidimą“; „Dalis audioknygų neatitinka fizinės knygos teksto, turbūt ne tie leidimai (čia apie knygas literatūros sąrašė pagrindu)“ (visos įžvalgos iš skaitymo ar mokymosi sutrikimą turinčių 15–19 m. jaunuolių). Tačiau yra ir kitokio pobūdžio komentarų. „Paskutines dvi knygas, kurias klausėme, diktorių darbas buvo prastas – aktorius, labai stipriai intonuoja, bet be logikos ir atrodo, kad diktorius nemato nei taškų, nei kablelių <...>, kita knyga apie emocijas (!), bet diktorė kalba be intonacijos, kaip robotas“ (kiti sutrikimai, 7–14 m.). „Dukra labai laukia „Žvalgo mokinio“ įgarsintos serijos“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 7–14 m.). „Kad būtų daugiau istorinių, psichologinių, naujesnių knygų, apie sveikatą“ (skaitymo ar

mokymosi sutrikimas, 20–29 m.). „Nėra leidinių studentams, nėra meno tema leidinių pakankamai“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 20–29 m.).

Virtualios bibliotekos ELVIS paslauga gavo ir pozityvių vertinimų: „Dėkoju ir džiaugiuosi, kad tokia biblioteka yra“ (regos sutrikimas, 70–79 m.). „Džiaugiuosi, kad greitai atsiranda garsinis variantas po išleidimo“ (regos sutrikimas, 50–59 m.). „Labai faina, kad pastoviai yra naujų leidinių“ (regos sutrikimas, 50–59 m.). „Galėtų būti daugiau elektroninių knygų epub formatu“ (regos sutrikimas, nuo 80 metų). „Tik patys geriausi komentarai apie ELVIS programėlę. Tai vartai į pasaulinę literatūrą“ (kiti sutrikimai, 70–79 m.). „Kad apskritai yra ELVIS, labai gerai“ (kiti sutrikimai, 15–19 m.). „Ačiū už galimybę atsisiųsti ir naudotis neturint interneto“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 7–14 m.).

### 4.3.3. Virtualios bibliotekos ELVIS vertinimas



26 pav. Virtualios bibliotekos ELVIS prieigos būdų vertinimai (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).

26 pav. pateikiami respondentų vertinimai apie skirtingus virtualios bibliotekos ELVIS prieigos būdus: internetinę svetainę, mobiliąsias aplikacijas (Android ir iOS aplinkoms), ELVIS mini bei „Victor Reader“ sąsają su ELVIS).

Rezultatai rodo, kad vartotojai labiausiai vertina internetinę ELVIS svetainę – net 77 proc. respondentų skyrė jai aukščiausią (5 balų) įvertinimą. Tai liudija, jog svetainė yra patogiausia ir labiausiai pasitikėjimą kelianti prieigos forma.

Mobiliųjų aplikacijų vertinimai taip pat palankūs, tačiau skiriasi pagal platformą: Android aplikaciją 5 balais įvertino 72 proc., o iOS – 59 proc. Akivaizdu, kad vartotojų patirtis skirtingose aplinkose gali būti nevienoda, tačiau bendra tendencija išlieka teigiama.

Kiek nuosaikiau vertinami alternatyvūs prieigos būdai: „Victor Reader“ sąsają su ELVIS aukščiausiu balu įvertino 51 proc., o ELVIS mini – 48 proc. Nors šie formatai sulaukia mažiau aukščiausių įverčių, jie vis tiek rodo reikšmingą vartotojų dalį, kuri juos vertina labai gerai.

Apibendrinant, vartotojų vertinimai atskleidžia, kad ELVIS prieigą vartotojai laiko patikima visais formatais, tačiau aiškiai dominuoja internetinė svetainė ir mobiliosios aplikacijos, kurios užtikrina geriausią vartotojo patirtį. „Victor Reader“ ir ELVIS mini išlieka svarbūs papildomi kanalai, tačiau šie vartojami specifinių vartotojų grupių – vyresnių ir mažiau technologiškai raštingų – todėl gali būti reikalinga daugiau apmokymų, kad patirtys būtų geresnės.

#### 8 lentelė. Vidutiniai virtualios bibliotekos ELVIS prieigos būdų vertinimai.

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis
<b>Interneto svetainė elvislab.lt</b>	<b>283</b>	<b>76 %</b>	<b>4,68</b>
<b>Mobilioji programėlė ELVIS (Android)</b>	<b>150</b>	<b>41 %</b>	<b>4,52</b>
<b>Mobilioji programėlė ELVIS (iOS)</b>	<b>73</b>	<b>20 %</b>	<b>4,21</b>
<b>Mobilioji programėlė ELVIS mini</b>	<b>52</b>	<b>14 %</b>	<b>3,96</b>
<b>„Victor Reader“ sąsaja su ELVIS</b>	<b>51</b>	<b>14 %</b>	<b>3,88</b>

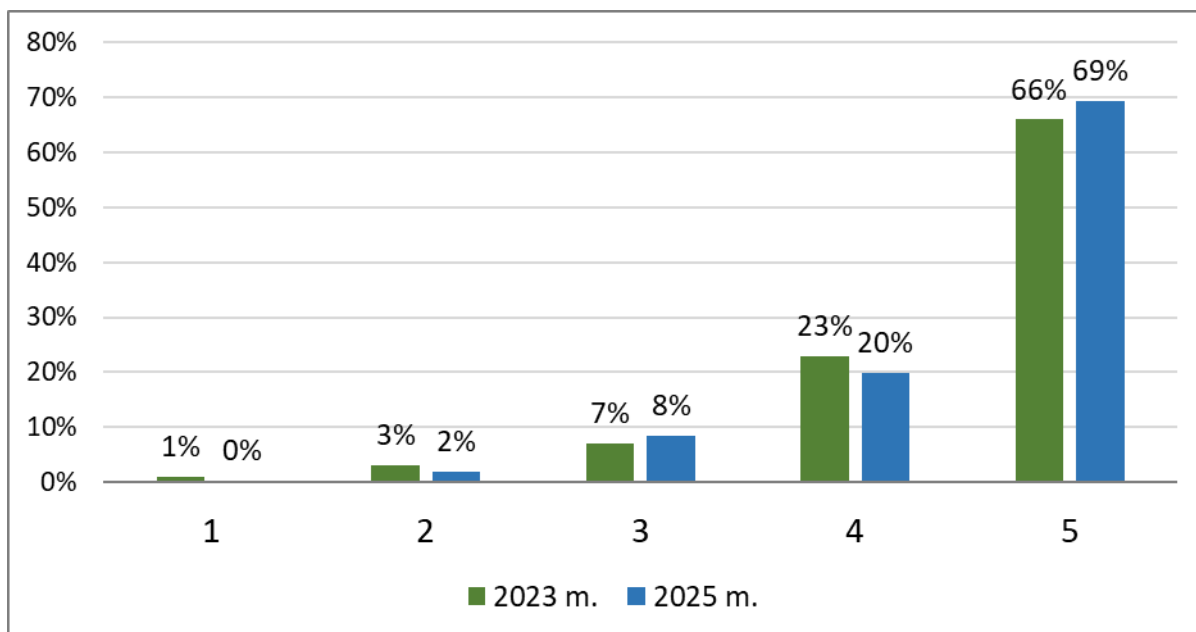
Remiantis vartotojų pateiktais virtualios bibliotekos ELVIS prieigos būdų įvertinimais matyti, kad geriausiai vertinami tie ELVIS prieigos būdai, kurie yra plačiausiai prieinami ir geriausiai žinomi LAB auditorijai. Daugiausia teigiamų vertinimų surinko interneto svetainė elvislab.lt, kuri daugelį metų yra pagrindinis vartotojų kanalas – jos įvertinimą pateikė 76 proc. respondentų, o vidutinis įvertinimas siekė 4,68 balo. Tai rodo, kad interneto svetainė elvislab.lt vartotojų nuomone yra patikima ir patogi priemonė, užtikrinanti prieigą prie ELVIS paslaugų.

Mobilioji programėlė ELVIS (Android) taip pat sulaukė labai palankių vertinimų – ją įvertino 41 proc. respondentų, o vidutinis įvertinimas siekė 4,52 balo. Tai leidžia teigti, kad mobilioji programėlė ELVIS, pasiekama per Android platformą, yra pakankamai gerai pritaikyta vartotojų poreikiams ir yra vienas iš pagrindinių ELVIS naudojimo kanalų.

Prieiga prie ELVIS per iOS programėlę buvo vertinama kiek prasčiau nei Android versija, tačiau bendras įvertinimas išlieka aukštas – 20 proc. respondentų pateikė vertinimą, o vidurkis siekė 4,21 balo. Tai rodo, kad ši programėlė iš esmės atitinka vartotojų lūkesčius, tačiau gali turėti tam tikrų funkcinių apribojimų.

Tuo tarpu specializuotos priegios, tokios kaip ELVIS mini ir „Victor Reader“ sąsaja, buvo vertinamos santykinai žemiau. ELVIS mini programėlės įvertinimą pateikė 14 proc. respondentų, o vidutinis balas siekė 3,96, tuo tarpu „Victor Reader“ sąsają taip pat vertino 14 proc. respondentų, o jos vidurkis buvo 3,88 balo. Šie priegios būdai dažniausiai naudojami vartotojų, turinčių labai individualius poreikius. Be to, specializuotos įrangos ribotumai ar nepakankamai gerai žinomos naudojimosi galimybės gali lemti mažesnę patenkinimą. Žemesni šių ELVIS priegios būdų įvertinimai taip pat gali signalizuoti apie poreikį nuolatiniam šių priegių techniniam palaikymui.

Apibendrinant galima teigti, kad geriausiai vertinami tie ELVIS priegios būdai, kurie yra plačiausiai naudojami bei užtikrina patogų ir nuoseklų vartotojo patyrimą, o žemesnius įvertinimus gauna tie ELVIS priegios būdai, kurių naudojimas yra labiau specifinis arba priklausomas nuo specializuotos įrangos.



**27 pav. Virtualios bibliotekos ELVIS patogumo vertinimas, palyginus su 2023 m. tyrimu (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

27 pav. pateikiami virtualios bibliotekos ELVIS patogumo vertinimo rezultatai, palyginant 2023 m. ir 2025 m. apklausų duomenis.

Rezultatai rodo, kad vartotojų patenkinimas ELVIS patogumu išlieka aukštas, o aukščiausių vertinimų dalis dar šiek tiek padidėjo: 69 proc. respondentų 2025 m. skyrė aukščiausią – 5 balų – įvertinimą, kai 2023 m. tokių buvo 66 proc. Tai liudija, kad kasmet nežymiai, tačiau nuosekliai daugėja vartotojų, vertinančių ELVIS kaip vartotojui itin patogią platformą.

4 balų įverčių dalis sumažėjo nuo 23 proc. 2023 m. iki 20 proc. 2025 m., o vidutinių (3 balai) įverčių dalis išaugo nuo 7 proc. iki 8 proc. Žemesni vertinimai išlieka itin reti: 2 balus skyrė 2 proc. 2025 m. ir 3 proc. 2023 m., o 1 balu 2025 m. nevertino nė vienas respondentas (2023 m. – 1 proc.).

ELVIS patogumo vertinimai išlieka stabiliai aukšti, rodo vis didėjančią vartotojų pasitenkinimą, o aukščiausių įverčių dalis per dvejus metus dar labiau išaugo. Nors vidutinių vertinimų dalis šiek tiek padidėjo, žemiausi balai praktiškai išnyko, kas patvirtina, jog sistema vartotojų akimis yra patikima, patogi ir atitinkanti jų poreikius.

**9 lentelė. Virtualios bibliotekos ELVIS patogumo vidutinis vertinimas, palyginus su 2023 m. tyrimu.**

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
<b>2023 m.</b>	<b>196</b>	<b>65 %</b>	<b>4,51</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>2025 m.</b>	<b>311</b>	<b>84 %</b>	<b>4,56</b>	<b>+1,1 %</b>	<b>Ne</b>

Nors 2021 m., 2023 m. ir 2025 m. tyrimuose naudoti klausimai nėra visiškai tapatūs, jų teminis turinys išlieka pakankamai artimas, kad būtų galima vertinti bendrą vartotojų patirtį naudojantis skaitmeninėmis ar virtualiomis bibliotekos paslaugomis. 2021 m. naudotas klausimas „Kaip vertinate bibliotekos elektronines paslaugas? (Bibliotekos interneto svetainę ir tinklaraščius, virtualią biblioteką ELVIS ir kt.)“ apėmė platesnį skaitmeninių paslaugų spektrą, todėl negali būti tiesiogiai prilygintas vėlesniems ELVIS sistemos vertinimams. Vis dėlto jis suteikia reikšmingą kontekstą vertinant ilgalaikę vartotojų nuomonės kaitą.

Analizuojant respondentų dalyvavimą matyti ryški augimo tendencija. 2021 m. vertinimą pateikė 45 % apklaustųjų, 2023 m. — 65 %, o 2025 m. jau 84 % respondentų. Didėjanti paslaugos vertintojų dalis gali rodyti ne tik plėtėjantį ELVIS naudojimą, bet ir didesnę paslaugos žinomumą bei aktualumą vartotojams. Toks nuoseklus įsitraukimo augimas sustiprina duomenų interpretavimo pagrįstumą.

Vidutiniai įvertinimai taip pat rodo nuosaikų, bet pozityvų pokytį. 2021 m. elektroninės paslaugos buvo įvertintos 4,34 balo, 2023 m. virtuali biblioteka ELVIS sulaukė aukštesnio — 4,51 balo — įvertinimo, o 2025 m. virtualios bibliotekos ELVIS patogumas pakilo iki 4,56 balo. Nors klausimų formuluotės skiriasi (bendras elektroninių paslaugų vertinimas 2021 m., bendras pasitenkinimas ELVIS 2023 m., ir konkretaus aspekto — ELVIS patogumo — vertinimas 2025 m.), visų trijų tyrimų vidurkiai rodo aiškią ilgalaikio pasitenkinimo augimo tendenciją.

Pokyčiai tarp atskirų metų statistiškai nėra reikšmingi, tačiau jų kryptis nuosekliai teigiama: tiek vartotojų įsitraukimas, tiek vidutiniai vertinimai laikotarpiu 2021–2025 m. didėja. Tai leidžia daryti išvadą, kad vartotojų patirtis naudojantis virtualiomis ir elektroninėmis bibliotekos paslaugomis gerėja ir tampa vis labiau patenkinanti platesnę vartotojų dalį.

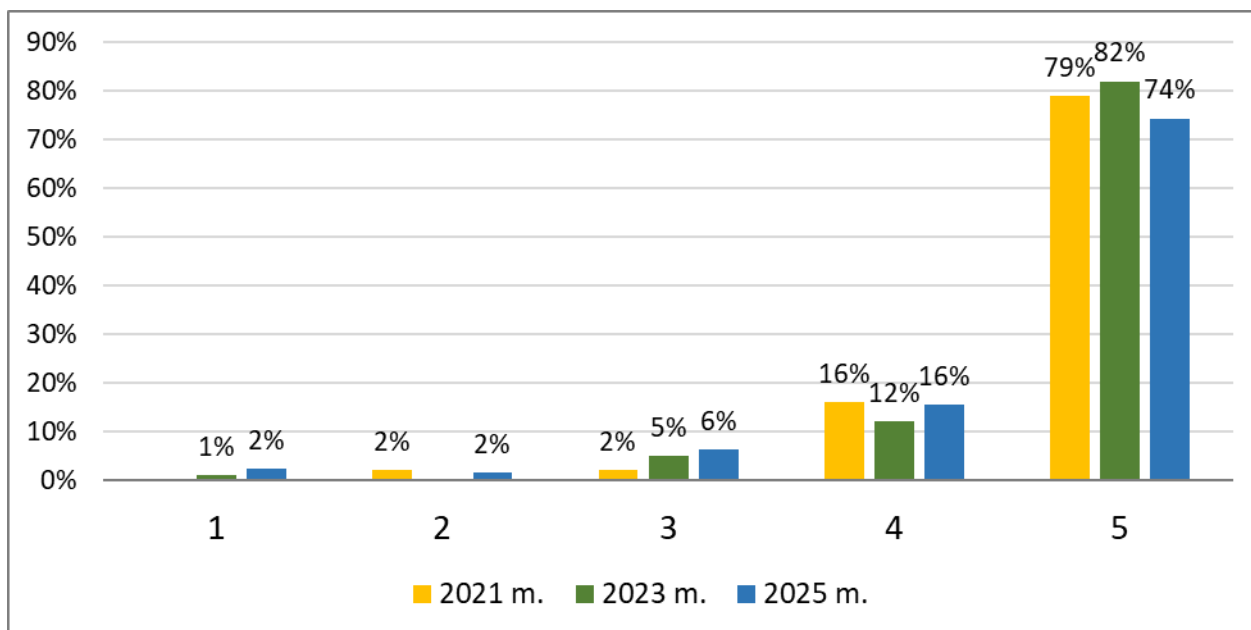
#### 4.3.4. Atsakymų į atvirą klausimą „Ar turite komentarų apie virtualią biblioteką ELVIS?“ apžvalga

Didelė dalis komentarų susiję su nepasitenkinimu trumpąja ELVIS paieška ar programėlės ELVIS veikimu iOS ir Android aplinkose: „Su paieškos rezultatais tiek senam, tiek naujam ELVIS tragedija!!!“ (regos sutrikimas, 20–29 m. amžiaus grupė); „Sudėtinga paieškoje rasti knygą. Tu parašai tikslų pavadinimą, tačiau ji būna tarp kitų“ (regos sutrikimas, 15–19 m.); „iOS programėlė kartais pameta skaitomą vietą, numesdama kelis skirsnius atgal. Dėsnungumo, kada ir kaip tai nutinka, nepastebėjau“ (regos sutrikimas, 40–49 m. amžiaus grupė).

Tačiau yra ir kitokio pobūdžio komentarų. „Galėtų būti daugiau funkcijų personalizuotam mokymuisi (pvz., žymeklių, pastabų sistemos). Registracijos procesas gali būti sudėtingas naujiems vartotojams“ (regos sutrikimas, 80 metų ir vyresni). „Norėčiau, kad būtų svetainėje įgarsintų leidinių užsakymų skiltis“ (regos sutrikimas, 60–69 m.). „Mano nepilnamečė dukra naudoja ELVIS ir kartais padedu jai ieškoti knygų. Mane trikdo, kokios erotinės knygos yra laisvai prieinamos klausyti nepilnamečiams. Norėčiau, kad būtų atskirti leidiniai skirtingiems vartotojams ir nepilnamečiai negalėtų prieiti prie pvz. „50 pilkų atspalvių“ ir panašaus pobūdžio knygų“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 7–14 m.). „Man būtų patogų, jei skirtingų formatų leidiniai būtų sugrupuoti, būtų lengviau surasti“ (regos sutrikimas, 40–49 m.). „Galėtų rašyti, kad / kada leidinį buvai atsisiuntęs, nes sunku prisiminti, ar knyga skaityta, ar ne. Liūdna, kai išnaudoja dienos limitą, įrašo man 20 knygų, o tarp jų 8 jau skaitytos“ (regos sutrikimas, 70–79 m.). „<...> įvestas limituotas leidinių skaičius ne visiems pakankamas ir nesąžininga, kad dėl kelių piktnaudžiaujančių turi kentėti visi“ (regos sutrikimas, 40–49 m.).

ELVIS buvo įvertintas ir pozityviais atsiliepimais: „Su vaiku džiaugiamės tokios bibliotekos egzistavimu“; „Nuostabus pagalbininkas“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 7–14 m. amžiaus grupė). „Kompiuteriu galėtų veikti šiek tiek geriau, telefone veikia tobulai“ (regos sutrikimas, 80 metų ir vyresni). „Ačiū, jog dirbate tam, kad mes galėtumėme šviestis, mokytis bei puikiai praleisti laiką su knyga“ (regos sutrikimas, 40–49 m.). „Nuostabi idėja, gelbstinti pagyvenusius ir silpnaregius nuo depresijos ir atskirties. Mano tėtis klauso kartais po knygą per dvi dienas. Siunčiu daug knygų įvairaus žanro. Esu be galo dėkinga visiems, dirbantiems šioje veikloje“ (regos sutrikimas, 80 metų ir vyresni).

#### 4.3.4. Kultūrinių renginių ir organizuojamų mokymų vertinimas



**28 pav. Respondentų pasitenkinimas kultūriniais renginiais, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

Bendras pasitenkinimo LAB organizuojamais kultūriniais renginiais lygis išlieka labai aukštas – daugiau nei 90 proc. respondentų nuolat (trejų tyrimų duomenimis) vertina renginius 4 arba 5 balais.

2023 m. daugiausia respondentų – 84 proc. – vertino aukščiausiu balu. Aukščiausias įvertinimas (5 balai): 2023 m. pasiekė piką – 82 proc., o 2025 m. taip vertino kiek mažiau – 74 proc. respondentų. Gerai renginius vertina stabilus respondentų kiekis – 12–16 proc., nuosaikiai patenkinti renginiais (vertina 3 balais): 2025 m. padidėjo iki 6 %, palyginti su 2 % 2021 m., taigi, vidutiniškai patenkintų respondentų pastarojo vertinimo metu padaugėjo.

1–2 balai: išlieka labai maža dalis (vos 1–2 %), kas rodo, jog nepasitenkinimas kultūriniais renginiais yra retas reiškinys.

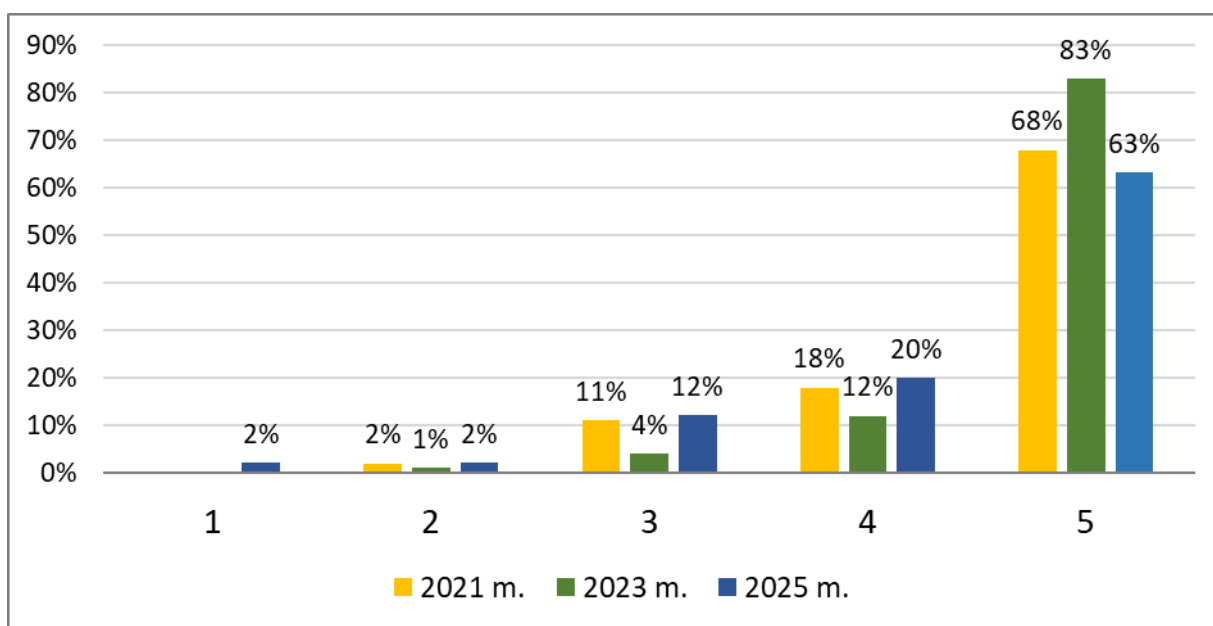
**10 lentelė. Respondentų pasitenkinimo kultūriniais renginiais vidutinis vertinimas, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais.**

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
2021 m.	220	63 %	4,71	-	-
2023 m.	118	39 %	4,75	+0,8 %	Ne
2025 m.	129	35 %	4,58	-3,6 %	Ne

10 lentelėje pateikiamas respondentų pasitenkinimo kultūriniais renginiais vidutinis įvertinimas, palyginus 2021, 2023 ir 2025 metų tyrimų rezultatus. 2021 m. vertinimą pateikė 63 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų, 2023 m. – 39 proc., o 2025 m. – 35 proc., kas rodo palaipsniui mažėjantį respondentų įsitraukimą vertinant šią veiklos sritį.

Vidutiniai įverčiai išlieka aukšti visais tyrimo metais. 2021 m. pasitenkinimo kultūriniais renginiais vidurkis siekė 4,71 balo, 2023 m. jis šiek tiek padidėjo iki 4,75 balo, tačiau 2025 m. sumažėjo iki 4,58 balo. Nors 2025 m. fiksuotas pasitenkinimo kultūriniais renginiais vidurkio sumažėjimas 3,6 proc., tačiau statistinis reikšmingumas nenustatytas.

Atsižvelgiant į tai, galima teigti, kad bendras pasitenkinimo kultūriniais renginiais lygis išlieka aukštas, o stebimas vidurkio sumažėjimas greičiausiai atspindi pasikeitusius vartotojų poreikius ir interesus. Tikėtina, kad 2025 m. kultūriniai renginiai daliai respondentų tapo mažiau aktualūs nei, pavyzdžiui, 2021 m. tyrimo metu. Pastaraisiais metais ženkliai išaugo virtualių paslaugų pasiūla ir jų naudojimas, suteikiantys daugiau alternatyvių kultūrinio turinio prieigos galimybių.



**29 pav. Respondentų pasitenkinimas organizuojamais mokymais, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

LAB rengimus mokymus dauguma vartotojų vertina labai gerai, daugiau nei 80 proc. stabiliai vertina mokymus 5 ar 4 balais. Tačiau palyginus 2025, 2023 ir 2021 metų rezultatus, matomas nedidelis svyravimas.

Aukščiausias pasitenkinimo mokymais lygis fiksuotas 2023 m. – 83 proc. respondentų.

2025 m. sumažėjo aukščiausių, tačiau išaugo vidutinių ir žemesnių įverčių dalis. 4 balais mokymus vertinančių vartotojų skaičius svyravo nuo 12 iki 20 proc. ir 2025 m. buvo aukščiausias. Vidutiniškai vertinančiųjų 2025 m. padidėjo iki 12 proc., kai 2023 m. tokių vertinimų buvo 4 proc. Žemesni vertinimai (2 balai) išlieka itin reti ir visais metais tesudaro 1–2 proc.

2025 m. atsirado ir 1 balo vertinimų, kuriuos skyrė 2 proc. respondentų, kas rodo kai kurių vartotojų nepasitenkinimą, kurio ankstesniais metais nebuvo.

**11 lentelė. Respondentų pasitenkinimo organizuojamais mokymais vidutinis vertinimas, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais.**

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
2021 m.	163	46 %	4,52	-	-
2023 m.	66	22 %	4,75	+5,1 %	Taip
2025 m.	90	24 %	4,40	-7,4 %	Taip

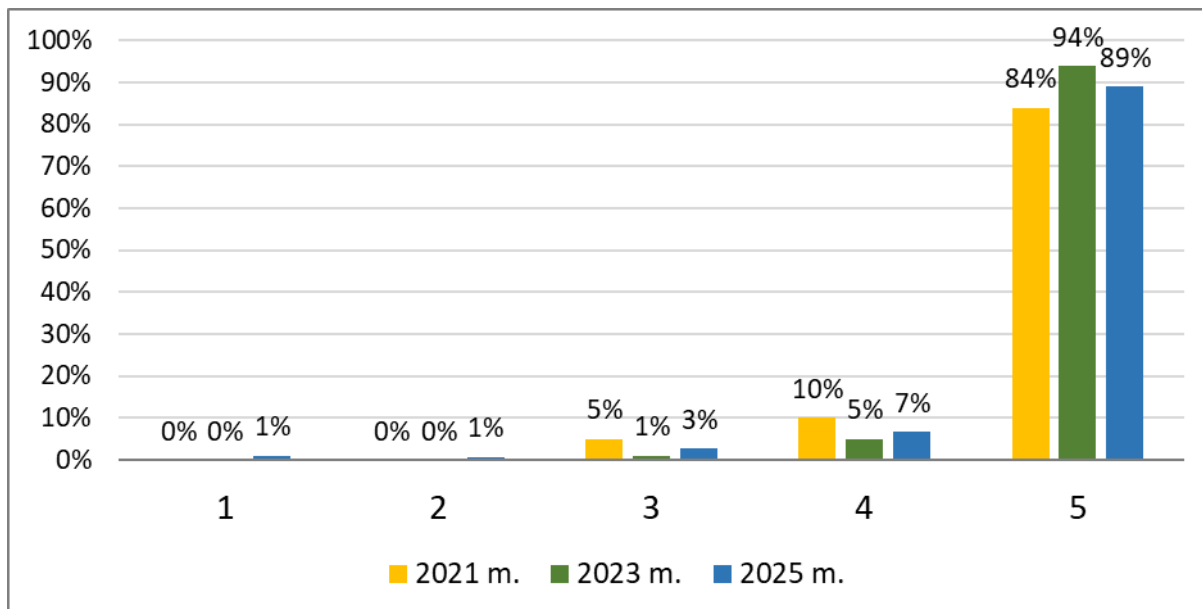
11 lentelėje pateikiamas respondentų pasitenkinimo LAB organizuojamais mokymais vidutinis įvertinimas, palyginus 2021, 2023 ir 2025 metų tyrimų rezultatus. 2021 m. vertinimą pateikė 46 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų, 2023 m. šis rodiklis ryškiai sumažėjo ir siekė tik 22 proc., o 2025 m. šiek tiek padidėjo – iki 24 proc.

Vidutiniai įverčiai visais metais išlieka aukšti, tačiau jų dinamika nėra vienoda. 2021 m. LAB organizuojami mokymai buvo įvertinti vidutiniškai 4,52 balo, o 2023 m. vidurkis padidėjo iki 4,75 balo, ir šis pokytis buvo nustatytas kaip statistiškai reikšmingas. Vis dėlto 2025 m. fiksuotas ryškus vidurkio sumažėjimas iki 4,40 balo (-7,4 proc.), ir šis pokytis taip pat nustatytas kaip statistiškai reikšmingas.

Nors bendras pasitenkinimo mokymais lygis išlieka aukštas, reikšmingas vidurkio sumažėjimas 2025 m. gali signalizuoti apie galimą LAB organizuojamų mokymų kokybės pablogėjimą. Vertėtų ateityje detaliau įvertinti galimas šio pokyčio priežastis, pavyzdžiui, susijusias su mokymų turinio aktualumu bei kokybe.

## 4.4. Aptarnavimas ir bibliotekos patalpos

### 4.4.1. Aptarnavimo vertinimas



30 pav. Respondentų pasitenkinimas aptarnavimu, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).

Jau penktus metus stebima tendencija, kad LAB vartotojų aptarnavimas yra viena aukščiausiai vertinamų sričių – virš 80 proc. respondentų skyrė jam aukščiausią (5 balų) įvertinimą 2025, 2023 ir 2021-aisiais.

2023 m. fiksuotas aukščiausias vartotojų pasitenkinimo aptarnavimu lygis – net 94 proc. respondentų skyrė 5 balus. 2025 m. nors 5 balus skyrė 89 proc. tyrimo dalyvių, atsirado ir pavienių žemų vertinimų (1–2 balai), kurie ankstesniais tyrimais nefiksuoti. Vidutinių vertinimų dinamika: 3 balų įverčiai 2025 m. padidėjo iki 3 %, palyginti su vos 1 % 2023 m. O 4 balais aptarnavimą vertinusių respondentų skaičius svyravo nuo 5 proc. 2023-aisiais iki 10 proc. 2021-aisiais ir 2025 m. sudarė 7 proc.

12 lentelė. Respondentų pasitenkinimo aptarnavimu vidutinis vertinimas, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais.

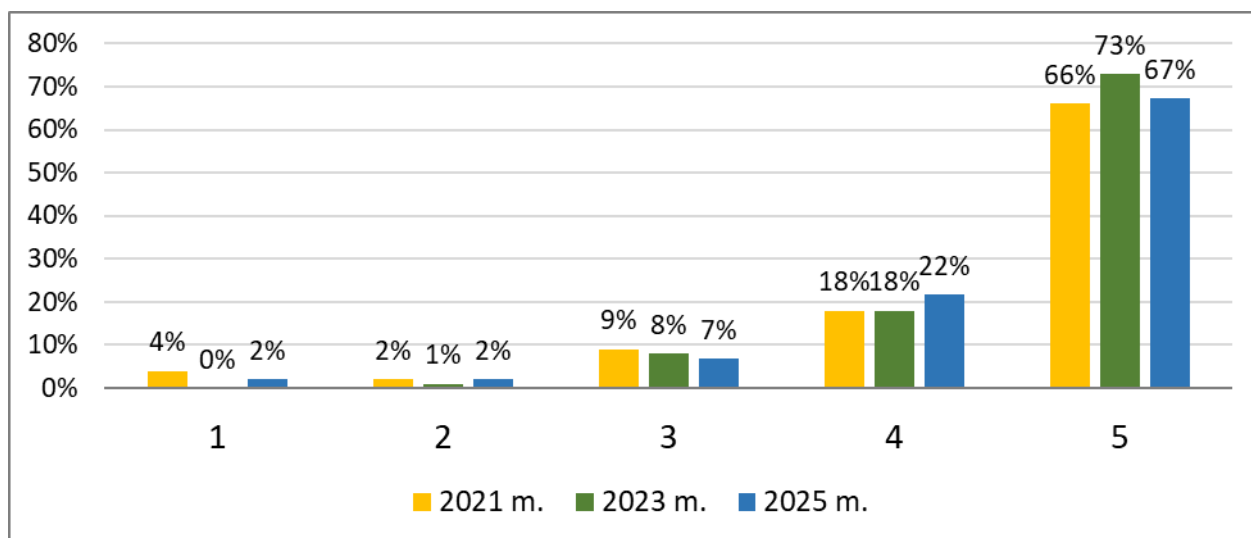
	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
2021 m.	338	96 %	4,78	-	-
2023 m.	236	78 %	4,92	+3,0 %	Taip
2025 m.	302	82 %	4,82	-2,0 %	Taip

12 lentelėje pateikiamas respondentų pasitenkinimo LAB aptarnavimu vidutinis įvertinimas, palyginus 2021, 2023 ir 2025 metų tyrimų rezultatus. 2021 m. vertinimą pateikė labai didelė respondentų dalis – 96 proc. visų tyrime dalyvavusių asmenų. 2023 m. šis rodiklis sumažėjo iki 78 proc., tačiau 2025 m. vėl padidėjo ir siekė 82 proc., rodydamas stabilų ir pakankamai aukštą respondentų įsitraukimą vertinant LAB aptarnavimą.

Vidutiniai įverčiai visais tyrimo metais išlieka itin aukšti. 2021 m. pasitenkinimo aptarnavimu vidurkis siekė 4,78 balo, 2023 m. jis padidėjo iki 4,92 balo, o šis pokytis buvo nustatytas kaip statistiškai reikšmingas. 2025 m. vidurkis šiek tiek sumažėjo iki 4,82 balo (–2,0 proc.), ir šis pokytis taip pat buvo nustatytas kaip statistiškai reikšmingas.

Nors 2025 m. fiksuotas nedidelis vidurkio sumažėjimas, bendras pasitenkinimas LAB aptarnavimu išlieka labai aukštas. Aptarnavimo vidurkio sumažėjimas atsirado dėl kelių respondentų prastesnių įvertinimų, todėl jis vargu ar atspindi esminį aptarnavimo kokybės kritimą. Atsižvelgiant į tai, galima teigti, kad LAB teikiamas aptarnavimas vartotojų akimis išlieka patikimas ir vertinamas itin palankiai.

#### 4.4.2. Bibliotekos patalpų vertinimas



**31 pav. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos patalpomis, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

Bibliotekos patalpas nuosekliai gerai vertina didžioji dalis respondentų – virš 80 proc. – jau vykdant trečiąjį vartotojų pasitenkinimo tyrimą.

Aukščiausią įvertį (5 balus) bibliotekos patalpoms skyrė 67 proc. respondentų 2025 m., 73 proc. respondentų 2023 m. ir 66 proc. – 2021 m. 4 balus skyrė 22 proc. respondentų 2025 m. ir po 18 proc. respondentų 2023 ir 2021 metais. Vidutiniškai (3 balais) bibliotekos patalpas vertino 7 proc. respondentų 2025 m., 8 proc. 2023-aisiais ir 9 proc. 2021-aisiais. Žemiau nei vidutiniškai (2 balais) vertino 2 proc. respondentų 2025 m.), 1 proc. 2023 m. ir 2 proc. 2021-aisiais. 1 balu

patalpas 2025-aisiais įvertino 2 proc. respondentų, 2021 m. tokių žemų įverčių buvo 4 proc., o 2023 m. tokių vertinimų nebuvo.

Bendras pasitenkinimo bibliotekos patalpomis vertinimas išlieka stabiliai aukštas, o kritiški vertinimai gali būti susiję su nepakankamai išpildytais prieinamumo reikalavimais kai kuriuose padaliniuose, ar su pasikeitusia bibliotekos lokacija (Panevėžyje), kuri bendruomenei dar netapusi įprasta.

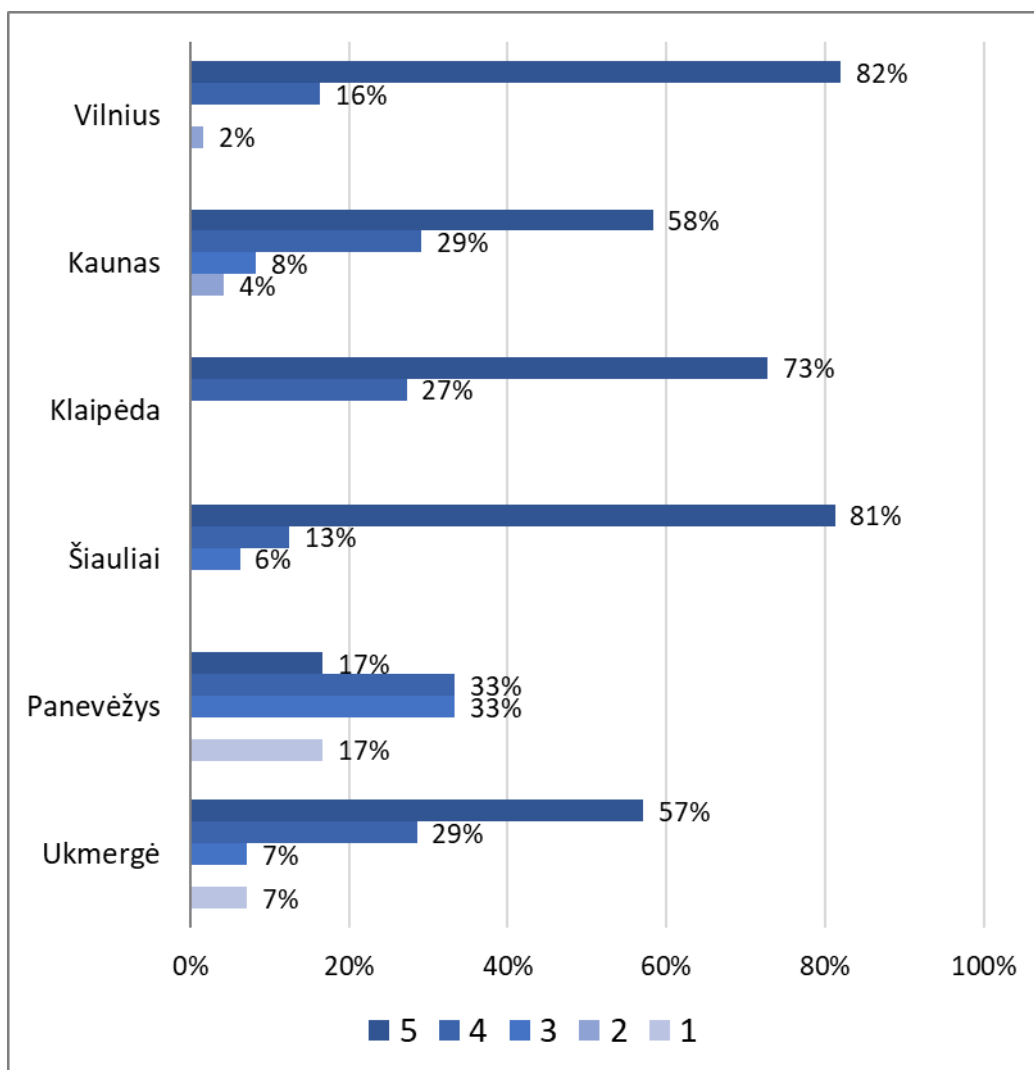
**13 lentelė. Respondentų pasitenkinimo bibliotekos patalpomis vidutinis vertinimas, palyginus su 2021 m. ir 2023 m. tyrimais.**

	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)	Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis procentais)	Vidurkis	Pokytis	Statistinis reikšmingumas
<b>2021 m.</b>	<b>191</b>	<b>54 %</b>	<b>4,40</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>2023 m.</b>	<b>163</b>	<b>54 %</b>	<b>4,64</b>	<b>+5,5 %</b>	<b>Taip</b>
<b>2025 m.</b>	<b>147</b>	<b>40 %</b>	<b>4,50</b>	<b>-3 %</b>	<b>Ne</b>

13 lentelėje pateikiamas respondentų pasitenkinimo LAB patalpomis vidutinis įvertinimas, palyginus 2021, 2023 ir 2025 metų tyrimų rezultatus. 2021 m. vertinimą pateikė 54 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų, 2023 m. šis rodiklis išliko toks pats – 54 proc., o 2025 m. sumažėjo iki 40 proc., rodydamas mažesnę respondentų įsitraukimą vertinant bibliotekos patalpas.

Vidutiniai įverčiai visais tyrimo metais išlieka aukšti. 2021 m. bibliotekos patalpų pasitenkinimo vidurkis siekė 4,40 balo, 2023 m. jis padidėjo iki 4,64 balo, o šis pokytis buvo statistiškai reikšmingas. 2025 m. vidurkis šiek tiek sumažėjo iki 4,50 balo (-3 proc.), tačiau statistinis reikšmingumas šiuo atveju nenustatytas.

Nors bendras respondentų pasitenkinimas LAB patalpomis išlieka aukštas, o statistinis reikšmingumas 2025 m. fiksuotam neigiamam pokyčiui nenustatytas, vis dėlto vertėtų detaliau išanalizuoti respondentų pasitenkinimą skirtingų LAB padalinių patalpomis, siekiant geriau suprasti galimus skirtumus ir jų priežastis.



**32 pav. LAB padalinius turinčių miestų respondentų pasitenkinimas bibliotekos patalpomis (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

Daugumoje miestų bibliotekos patalpos vertinamos labai gerai – aukščiausius (5 balų) įverčius skiria daugiau nei pusė lankytojų. Tačiau tarp miestų matyti skirtumai, o ypač išsiskiriantis yra Panevėžio atvejis.

Aukščiausias pasitenkinimas yra Vilniuje ir Šiauliuose, kur atitinkamai 82 ir 81 proc. respondentų skyrė aukščiausius (5 balų) įverčius, 16 ir 13 proc. vertino gerai (4 balai), o žemesnių įvertinimų beveik nėra. Tai implikuoja gerai pritaikytas ir vartotojų poreikius atliepiančias bibliotekos patalpas.

Klaipėdoje puikiai (5 balais) patalpas vertino 73 proc., Kaune 58 proc., Ukmergėje 57 proc. respondentų. 4 balus Klaipėdos bibliotekos patalpoms skyrė 27 proc., Kauno ir Ukmergės patalpoms – po 29 proc. respondentų.

Iš visų miestų išsiskiria Panevėžys, kur aukščiausius įverčius (5 balus) skyrė vos 17 proc., o 4 balais vertino 33 proc. respondentų. Tiek pat respondentų (33 proc.) Panevėžio LAB patalpas vertino vidutiniškai (3 balais), ir net 17 proc. respondentų vertino prastai, skirdami vos 1 balą.

Tai, kaip jau minėta aukščiau aptartame grafike, gali būti siejama su naujomis Panevėžio LAB padalinio patalpomis, kurios lankytojams dar neįprastos, o neregintiesiems – tai naujas maršrutas, keliantis pagrįstą orientavimosi mieste iššūkių.

**14 lentelė. LAB padalinius turinčių miestų respondentų pasitenkinimo bibliotekos patalpomis vidutinis vertinimas.**

	<b>Įvertinimą pateikė (respondentų kiekis)</b>	<b>Vidurkis</b>
<b>Vilnius</b>	<b>61</b>	<b>4,79</b>
<b>Kaunas</b>	<b>24</b>	<b>4,42</b>
<b>Klaipėda</b>	<b>11</b>	<b>4,73</b>
<b>Šiauliai</b>	<b>16</b>	<b>4,75</b>
<b>Panevėžys</b>	<b>6</b>	<b>3,33</b>
<b>Ukmergė</b>	<b>14</b>	<b>4,29</b>

14 lentelėje pateikiami LAB padalinius turinčių miestų respondentų pasitenkinimo bibliotekos patalpomis vidutiniai įvertinimai. Didžiausias respondentų, pateikusių vertinimą, skaičius fiksuotas Vilniuje – iš šio miesto patalpas įvertino 61 respondentas, todėl Vilniaus rezultatai gali būti laikomi labiausiai atspindinčiais realių vartotojų nuomonę. Iš kitų miestų respondentų vertinimų kiekis buvo gerokai mažesnis: Kaune – 24, Šiauliuose – 16, Klaipėdoje – 11, Ukmergėje – 14, o Panevėžyje – tik 6 respondentai, todėl šių miestų vidurkius reikėtų vertinti atsargiai, kaip ribotai reprezentatyvius visų vartotojų nuomonei.

Vertinimo vidurkiai rodo, kad daugumos LAB padalinių patalpos respondentų vertinamos pakankamai gerai. Aukščiausias vidurkis nustatytas Vilniuje (4,79 balo), ir šis įvertinimas gali būti laikomas patikimu bei atspindinčiu bendrą vartotojų nuomonę dėl pakankamos respondentų imties. Kitų miestų pasitenkinimo patalpomis rodikliai, kurių vidutiniai įvertinimai viršija 4 balus, išsidėsto tokia seka: Šiauliai (4,75 balo), Klaipėda (4,73 balo), Kaunas (4,42 balo) ir Ukmergė (4,29 balo).

Žemiausias pasitenkinimo patalpomis vidurkis, vienintelis nesiekiantis 4 balų, fiksuotas Panevėžyje – 3,33 balo. Nors šį įvertinimą pateikė labai nedidelis respondentų skaičius, jis gali signalizuoti apie tam tikras vartotojų patiriamas problemas, susijusias su Panevėžio padalinio patalpomis. Tikėtina, kad tai susiję su patalpų pasikeitimu, kuris įvyko tyrimo laikotarpiu ir, panašu, nebuvo vertinamas itin palankiai. Vis dėlto net ir šiuo atveju vidurkis išlieka patenkinamas, todėl gauti rezultatai turėtų būti vertinami atsargiai ir laikomi indikaciniais.

Apskritai galima teigti, kad LAB padalinių patalpos daugumoje miestų vertinamos teigiamai, tačiau dėl mažų respondentų imčių kai kuriuose miestuose būtų tikslinga ateityje skirti papildomą dėmesį išsamesniam padalinių patalpų vertinimui, siekiant tiksliau įvertinti vartotojų patirtis ir identifikuoti galimus tobulintinus aspektus.

#### 4.4.3. Atsakymų į atvirą klausimą „ Ar turite komentarų dėl LAB patalpų (jų įrengimo, aplinkos bei prieinamumo)?“ apžvalga

Dalis žmonių pateikė komentarus apie viešųjų bibliotekų, kuriose jiems teikiama ELVIS paslauga, patalpas (pvz., Ignalinos, Švenčionių), tačiau čia apžvelgsime tik LAB patalpų vertinimus.

Vilnius: „Labai puikiai įrengta ir pritaikyta“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 7–14 m. amžiaus grupė). „Iki rekonstrukcijos buvo lengviau orientuotis, dabar kažkokios plačios erdvės ir kieme klaidoka“; „Labai geros patalpos, tik vieta mieste nepatogi labai – galėjo arčiau centro kur nors padaryti biblioteką“; „Labai patiko naujai įrengtos patalpos“ (regos sutrikimas, 80 metų ir vyresni). „Man čia per daug erdvės, ji per plati – sena buvo geriau“ (regos sutrikimas, 60–69 m.).

Kaunas: „Trūksta patogumo, nėra galimybės laisvai atsisėsti, pasidėti knygas“ (regos sutrikimas, 60–69 m.). „Jauku, vertinu pagalbą, jei ko nerandu“ (regos sutrikimas, 70–79 m.). „Aukštoki laiptai“ (regos sutrikimas, 80 metų ir vyresni).

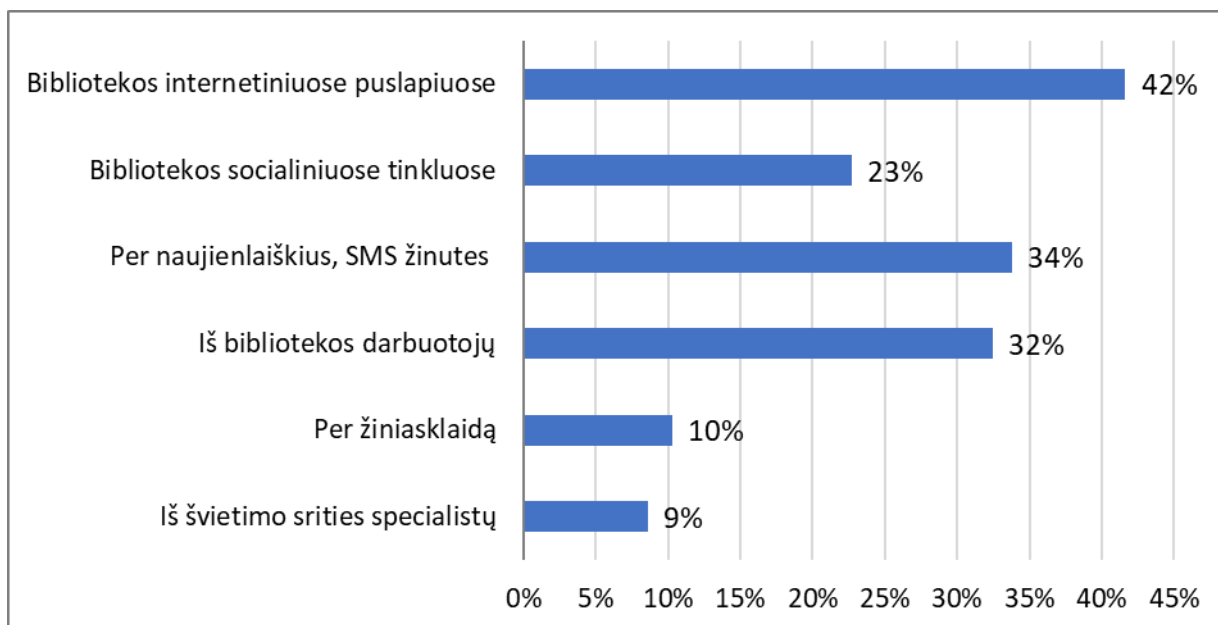
Klaipėda: „Labai mažos patalpos, per renginius tenka labai jau susispausti“ (regos sutrikimas, 50–59 m.).

Panevėžys: „Senose patalpose buvo patogiu, o dabar naujose nesilankau“; „Naujos patalpos man nepasiekiamos dėl sveikatos“ (regos sutrikimas, 70–79 m.). „Patalpos iškeltos neatsižvelgiant į skaitytojų poreikius“ (regos sutrikimas, 60–69 m.). „Labai blogai, neregiui nepasiekiamas“ (regos sutrikimas, 40–49 m.).

Šiauliai: „Labai patogiu tapo – šalia biblioteka ir LASS [Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga] filialas, aplankau vienu metu abu“ (regos sutrikimas, 70–79 m.). „Dabar puiku – ir draugija [Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga], ir biblioteka šalia. Visur viskas gerai“ (regos sutrikimas, 80 metų ir vyresni). „Nematau, negaliu komentuoti. Jei reikia, mane palydi. Nuo stotelės irgi patogiu pasiekti, yra tvorelė“ (regos sutrikimas, 30–39 m.). „Galvojau, kad sumažėjus patalpoms, nebeliks vietos mūsų susibūrimams, renginiams, o čia tapo viskas labai kompaktiška ir patogiu. Ir mūsų LASS filialas šalia. Geriau ir negali būti“ (kiti sutrikimai, 50–59 m.). „Man gerai čia viskas, tik gal salė pasidarė per maža“ (regos sutrikimas, 60–69 m.).

## 4.5. Informacijos sklaida ir poveikis

### 4.5.1. Informaciniai kanalai



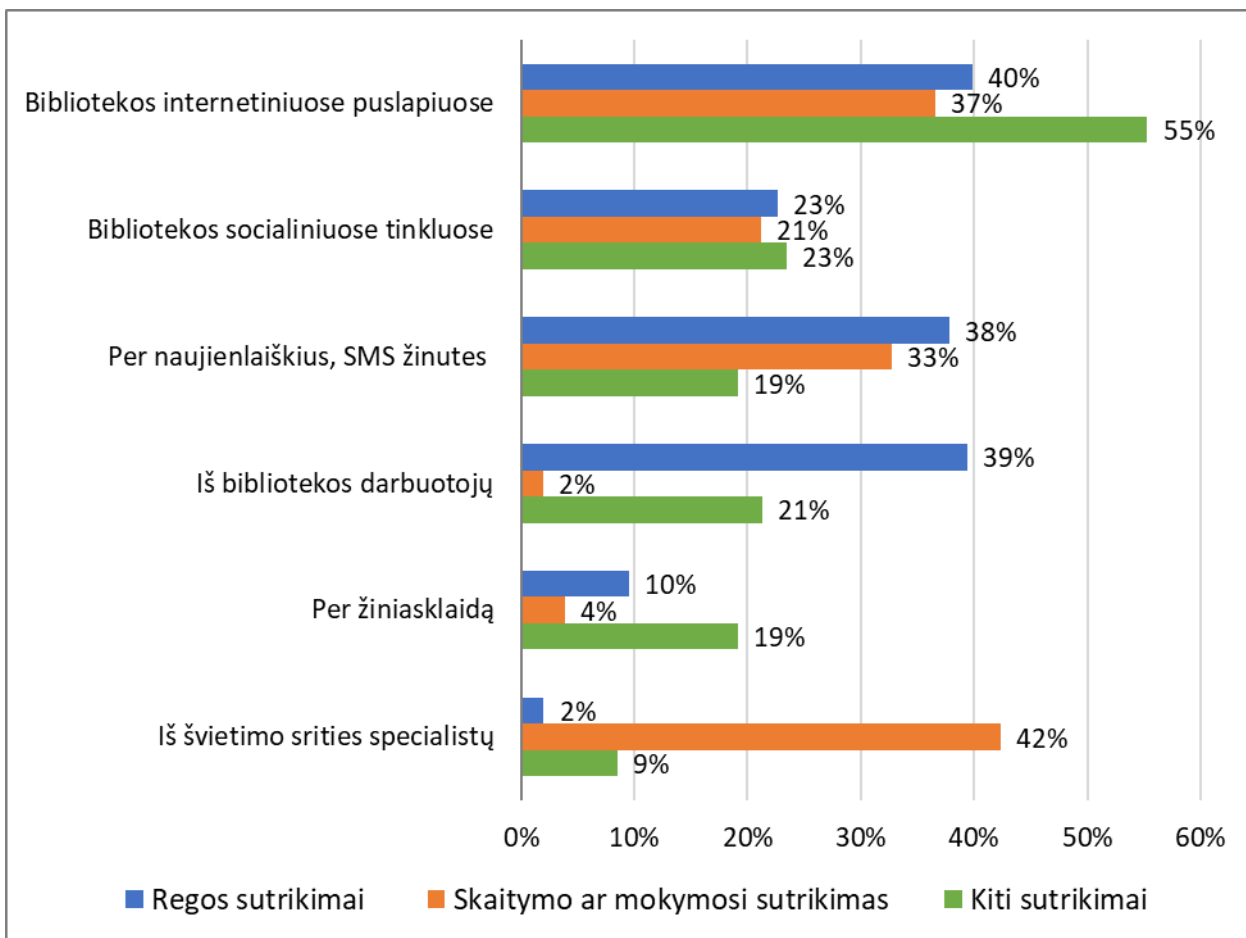
**33 pav. Informaciniai kanalai, per kuriuos respondentai sužino apie LAB veiklą ir paslaugas (vartotojų dalis procentais).**

33 paveiksle pateikiami informaciniai kanalai, per kuriuos respondentai sužino apie LAB veiklą ir paslaugas. Duomenys rodo, kad svarbiausias informacijos šaltinis yra bibliotekos internetiniai puslapiai – juos nurodė 42 % respondentų. Tai leidžia teigti, jog oficiali bibliotekos svetainė yra pagrindinis ir efektyviausias informacijos sklaidos kanalas.

Antras pagal svarbą kanalas – naujienlaiškiai ir SMS žinutės, per kuriuos informaciją gauna 34 % respondentų. Šiek tiek mažesnė dalis respondentų (32 %) apie LAB veiklą sužino iš bibliotekos darbuotojų, kas pabrėžia tiesioginio bendravimo reikšmę.

Bibliotekos socialiniai tinklai kaip informacijos šaltinis minimi rečiau – juos nurodė 23 % respondentų. Mažiausiai informacijos apie LAB veiklą respondentai gauna per žiniasklaidą (10 %) ir iš švietimo srities specialistų (9 %).

Apibendrinant galima teigti, kad LAB informacijos sklaidoje dominuoja tiesioginiai ir bibliotekos valdomi kanalai (interneto svetainė, darbuotojai, naujienlaiškiai), o išoriniai kanalai – žiniasklaida ir švietimo specialistai – šiuo metu atlieka mažesnį vaidmenį.



**34 pav. Informaciniai kanalai, per kuriuos respondentai su skirtingais sutrikimo tipais sužino apie LAB veiklą ir paslaugas (procentinė reikšmė žymi respondentų dalį kiekvienoje sutrikimo tipo grupėje).**

34 paveiksle pateikiami informaciniai kanalai, per kuriuos apie LAB veiklą ir paslaugas sužino respondentai, turintys skirtingų tipų sutrikimų. Duomenys atskleidžia reikšmingus skirtumus tarp grupių.

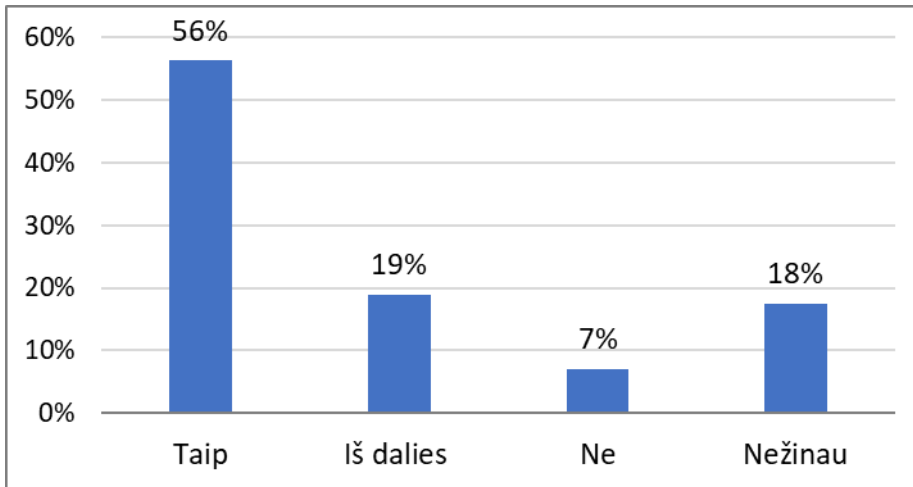
Respondentai, turintys regos sutrikimų, dažniausiai informaciją gauna bibliotekos internetiniuose puslapiuose (40 %), iš bibliotekos darbuotojų (39 %) bei per naujienlaiškius ar SMS žinutes (38 %). Tai rodo tiesioginių ir oficialių komunikacijos kanalų svarbą šiai grupei.

Respondentams, turintiems skaitymo ar mokymosi sutrikimų, ypač reikšmingas informacijos šaltinis yra švietimo srities specialistai, kuriuos nurodė net 42 % šios grupės respondentų. Taip pat svarbūs bibliotekos internetiniai puslapiai (37 %) ir naujienlaiškiai bei SMS žinutės (33 %), tuo tarpu informacija iš bibliotekos darbuotojų minima itin retai (2 %).

Respondentai, turintys kitų sutrikimų, dažniausiai apie LAB veiklą sužino bibliotekos internetiniuose puslapiuose (55 %). Šiai grupei taip pat svarbūs bibliotekos socialiniai tinklai (23 %), bibliotekos darbuotojai (21 %) bei žiniasklaida (19 %).

Apibendrinant galima teigti, kad skirtingų sutrikimų turintys respondentai LAB informaciją gauna per nevienodus kanalus, todėl informacijos sklaida turėtų būti diferencijuojama, atsižvelgiant į konkrečių tikslinių grupių poreikius ir joms prieinamus komunikacijos būdus.

#### 4.5.2. Pasitenkinimas informacijos sklaida



**35 pav. Respondentų vertinimas, ar pateikiama pakankamai informacijos apie LAB veiklą ir paslaugas (vartotojų dalis procentais).**

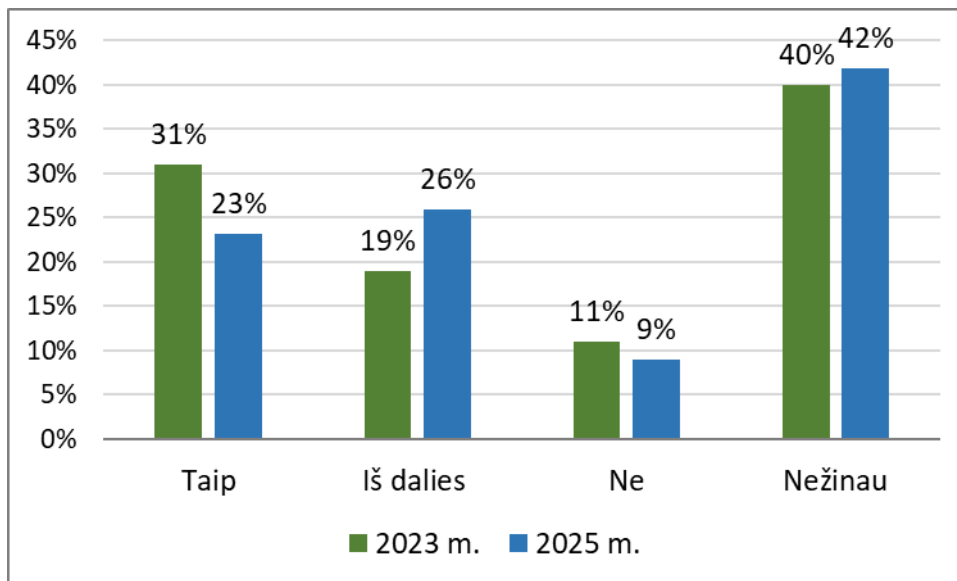
35 paveiksle pateikiamas respondentų vertinimas, ar apie LAB veiklą ir paslaugas pateikiama pakankamai informacijos. Daugiau nei pusė respondentų (56 %) nurodė, kad informacijos yra pakankamai, kas rodo bendrą teigiamą LAB informacijos sklaidos vertinimą.

Beveik penktadalis respondentų (19 %) pažymėjo, kad informacijos pateikiama iš dalies, o tai leidžia manyti, jog daliai vartotojų informacijos kiekis ar aiškumas galėtų būti gerinamas. Nedidelė dalis respondentų (7 %) mano, kad informacijos nepakanka, tačiau ši grupė sudaro mažiausią apklaustųjų dalį.

Pažymėtina, kad gana reikšminga respondentų dalis (18 %) pasirinko atsakymą „nežinau“, kas gali reikšti, jog ne visi vartotojai aktyviai ieško informacijos apie LAB veiklą arba ne visada ją pastebi.

Apibendrinant galima teigti, kad nors dauguma respondentų LAB informacijos kiekį vertina teigiamai, egzistuoja potencialas stiprinti informacijos matomumą ir prieinamumą, ypač siekiant sumažinti abejojančių ar neapsisprendusių vartotojų dalį.

### 4.5.3. Poveikis bibliotekos veikloms



**36 pav. Respondentų vertinimas, ar jaučia, kad gali daryti poveikį bibliotekos veikloms, palyginus su 2023 m. tyrimo apklausa (vartotojų dalis procentais).**

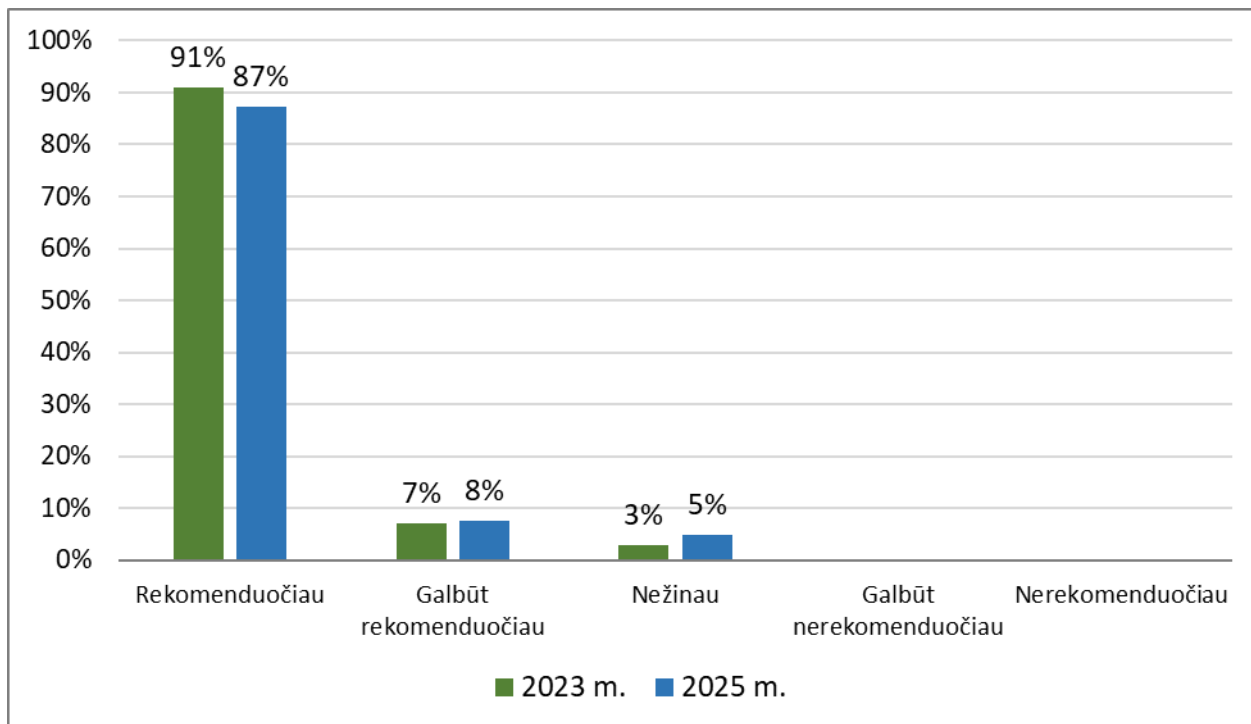
36 paveiksle pateikiamas respondentų vertinimas, ar jie jaučia galintys daryti poveikį bibliotekos veikloms, lyginant 2023 ir 2025 metų apklausų rezultatus. Duomenys rodo tam tikrus respondentų nuostatų pokyčius per dvejus metus.

2023 m. 31 % respondentų nurodė, kad jaučia galintys daryti poveikį bibliotekos veikloms, o 2025 m. ši dalis sumažėjo iki 23 %. Tuo tarpu atsakymas „iš dalies“ 2025 m. tapo dažnesnis – jis padidėjo nuo 19 % 2023 m. iki 26 % 2025 m., kas gali reikšti augantį, bet ne iki galo apibrėžtą vartotojų įsitraukimo jausmą.

Neigiamai vertinančiųjų savo galimybes daryti poveikį bibliotekos veikloms dalis per laikotarpį šiek tiek sumažėjo – nuo 11 % 2023 m. iki 9 % 2025 m. Pažymėtina, kad reikšmingai išaugo respondentų, pasirinkusių atsakymą „nežinau“, dalis – nuo 40 % 2023 m. iki 42 % 2025 m., o tai rodo išliekantį neapibrėžtumą dėl dalyvavimo galimybių.

Apibendrinant galima teigti, kad nors neigiamų vertinimų dalis mažėja, 2025 m. apklausoje ryškėja didesnis neapsisprendusių respondentų skaičius ir silpnesnis aiškaus įtakos jausmo išreiškimas, kas signalizuoja apie poreikį aktyviau komunikuoti vartotojų įsitraukimo ir dalyvavimo bibliotekos veiklose galimybes.

## 4.6. Bibliotekos paslaugų rekomendavimas



**37 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas, ar jie rekomenduoūtų LAB paslaugas, palyginus su 2023 m. tyrimo apklausa (vartotojų dalis procentais).**

37 paveiksle pateikiamas respondentų atsakymų pasiskirstymas, ar jie rekomenduoūtų LAB paslaugas, lyginant 2023 ir 2025 metų apklausų duomenis. Rezultatai rodo nuosekliai labai aukštą LAB paslaugų vertinimą abiem laikotarpiais.

Didžioji dauguma respondentų tiek 2023 m., tiek 2025 m. nurodė, kad rekomenduoūtų LAB paslaugas – atitinkamai 91 % ir 87 %. Nors 2025 m. fiksuojamas nedidelis šio rodiklio sumažėjimas, rekomendavimo lygis išlieka itin aukštas.

Atsakymą „galbūt rekomenduočiau“ 2023 m. pasirinko 7 %, o 2025 m. – 8 % respondentų, tuo tarpu nežinančiųjų dalis išaugo nuo 3 % iki 5 %. Pažymėtina, kad abiem metais nebuvo užfiksuota respondentų, kurie aiškiai nurodytų, jog nerekomenduoūtų LAB paslaugų.

Apibendrinant galima teigti, kad LAB paslaugos pasižymi labai aukštu vartotojų pasitikėjimo ir lojalumo lygiu, o minimalūs pokyčiai tarp 2023 ir 2025 m. labiau atspindi augantį respondentų atsargumą ar neapsisprendimą (tarkime, „kaip aš galiu rekomenduoti LAB paslaugas, jei LAB garsinamos knygos skirtos ne visiems?“), bet ne neigiamą paslaugų vertinimą.

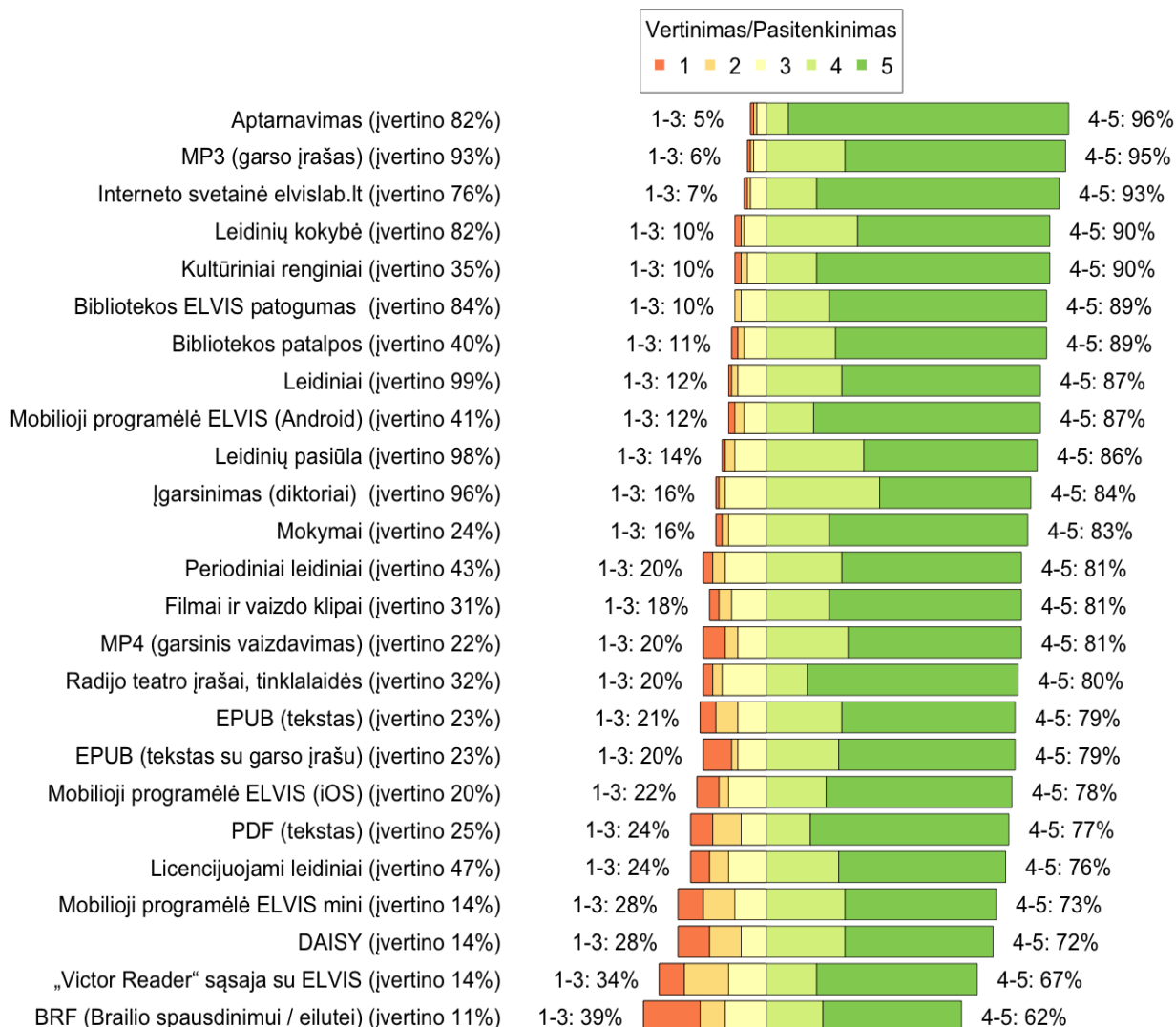
## 4.7. Atsakymų į atvirą klausimą „Pasidalinkite pasiūlymais ar idėjomis, kaip patobulinti LAB veiklą ir paslaugas“ apžvalga

Kai kurie respondentų komentarai kartojosi. Ne vienas respondentas iš įvairių amžiaus grupių akcentuoja, kad reikėtų aiškesnės sistemos, kaip pasiūlyti įtraukti norimas knygas į garsinimo planus: „Gal reiktų padaryti aiškesnę pasiūlymų skiltį virtualioje bibliotekoje“, 40–49 m.; „Mažieji skaitytojai norėtų teikti pasiūlymus dėl įgarsinamų knygų planų“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 7–14 m., Utena). Kartojosi ir pastabos dėl ELVIS paieškos veikimo: „Kad būtų paprasčiau rasti norimą knygą“ (regos sutrikimas, 15–19 m.).

„Reikia ELVIS versijos, draugiškesnės ir intuityvesnės vaikams“ (regos sutrikimas, 40–49 m.). „Knygų įgarsinimui pritraukti profesionalių aktorių“ (regos sutrikimas, 50–59 m.). „Daugiau knygų EPUB su įgarsinimu“ (regos sutrikimas, 80 metų ir vyresni). „Reikėtų renginius daryti nuo 18 val. arba šeštadieniais“ (regos sutrikimas, 50–59 m.). „Pritaikyti rajono bibliotekas negalias turintiems skaitytojams“ (regos sutrikimas, 70–79 m., Ignalinos raj.). „Pageidaučiau protmūšių su vertingais prizais“ (regos sutrikimas, 80 m. ir vyresni). „Organizuoti savanorystės akcijas moksleiviams – skaitovams, savanoriams, įgarsinant leidinius, nes dirbtinio intelekto įgarsinti leidiniai – sunkiai klausosi“ (regos sutrikimas, 80 m. ir vyresni). „ELVIS reikėtų išdėlioti knygas pagal amžiaus grupes“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 7–14 m.). „Per mažas darbuotojų skaičius filialuose“ (regos sutrikimas, 80 m. ir vyresni, Klaipėda). „Kartais diktorius įgarsina tekstą be jokios intonacijos, todėl sunku suprasti tekstą“ (regos sutrikimas, 50–59 m.). „Daugiau mokymų, seminarų specialistams, kurie dirba ta kryptimi“ (skaito įprastai, 50–59 m., Šilalė). „Garsinį įrašą labiau sustruktūrizuoti“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 15–19 m.). „Gal įmanoma bendradarbiauti su „Audioteka“, kad tarkim nesidubliuotų leidiniai, ar senesnius audioleidinius pakeisti į jų turimus“ (skaitymo ar mokymosi sutrikimas, 15–19 m.).

Norisi paminėti ir pozityvius atsiliepimus. „Tik nenutraukite veikos. Visiems nuoširdūs padėkos žodžiai“ (regos sutrikimas, 80 m. ir vyresni). „Ačiū už Jūsų puikų darbą“ (kiti sutrikimai, 70–79 m., Vokietija). „Kol kas neturiu pasiūlymų, man labai viskas tinka“ (regos sutrikimas, 80 m. ir vyresni). „Man tinka, kaip dabar yra. Ateinu, įrašo knygas, dalyvauju renginiuose. Naujovėms aš per senas, nors kartais pasidomiu, kas čia vyksta“ (regos sutrikimas, 80 m. ir vyresni, Šiauliai). „Daugiau susitikimų su žinomais rašytojais, kitų susitikimų: labai patiko stalo teatras“ (regos sutrikimas, 30–39 m., Šiauliai). „Visko ir taip labai daug“ (regos sutrikimas, 60–69 m.). „Viskas ir taip labai tobulėja“ (regos sutrikimas, 50–59 m.). „Labai patobulėjo jau ir taip“ (kiti sutrikimai, 70–79 m.). „Esu nauja skaitytoja, tai man viskas labai nauja ir modernu“ (regos sutrikimas, 60–69 m.).

## 5. Rezultatų apibendrinimas



**38 pav. Respondentų pasitenkinimas ir nepasitenkinimas pagal paslaugų sritis (vartotojų dalis procentais, iš pateikusių vertinimą).**

38 paveiksle pateikiamas respondentų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo paslaugomis pasiskirstymas pagal atskiras LAB paslaugų sritis, remiantis tik tų respondentų vertinimais, kurie konkrečią paslaugą naudojo. Vertinimai pateikti penkiabalėje skalėje, kur 4–5 balai rodo pasitenkinimą, o 1–3 balai – dalinį ar visišką nepasitenkinimą.

Aukščiausias pasitenkinimo lygis fiksuojamas aptarnavimo srityje – 96 % respondentų ją įvertino 4–5 balais. Taip pat itin teigiamai vertinamos MP3 formato garso įrašų paslaugos (95 %), interneto svetainė elvislab.lt (93 %), leidinių kokybė ir kultūriniai renginiai (po 90 %). Šios

paslaugos pasižymi ne tik aukštu pasitenkinimo lygiu, bet ir santykinai maža neigiamų vertinimų dalimi.

Didelė dalis respondentų teigiamai vertina ir ELVIS sistemos patogumą, bibliotekos patalpas, leidinius, mobiliosios programėlės ELVIS (Android) veikimą bei leidinių pasiūlą, kur pasitenkinimo rodikliai svyruoja nuo 86 % iki 89 %. Šios paslaugos sudaro stabilų LAB paslaugų „branduolį“, užtikrinantį nuosekliai teigiamą vartotojų patirtį.

Kiek žemesni, tačiau vis dar aukšti pasitenkinimo rodikliai fiksuojami įgarsinimo (diktorių), mokymų, periodinių leidinių, filmų ir vaizdo klipų, MP4 formato leidinių bei radijo teatro įrašų ir tinklalaidžių srityse – čia teigiamų vertinimų dalis siekia 80–84 %.

Mažiausi pasitenkinimo rodikliai nustatyti specializuotų ar rečiau naudojamų paslaugų grupėje: EPUB formatų leidiniai, mobiliosios programėlės ELVIS (iOS), PDF formato leidiniai, licencijuojami leidiniai, ELVIS mini programėlė, DAISY formatas, „Victor Reader“ sąsaja su ELVIS bei BRF (Brailio spausdinimui / eilutei). Šiose srityse pasitenkinimo rodikliai svyruoja nuo 62 % iki 79 %, o nepasitenkinimo (1–3 balai) dalis kai kuriais atvejais viršija 30 %.

Apibendrinant galima teigti, kad LAB paslaugos bendrai vertinamos labai teigiamai, ypač pagrindinės ir dažniausiai naudojamos paslaugų sritys. Tuo tarpu žemesni specializuotų paslaugų vertinimai gali būti siejami su jų naudojimo sudėtingumu, techniniais iššūkiais ar siauresne naudotojų grupe, todėl šios sritys išryškėja kaip prioritetinės tolesniam tobulinimui ir tikslinei komunikacijai.

## 6. Išvados

1. LAB paslaugos pasižymi itin aukštu ir ilgalaikiu vartotojų pasitenkinimo lygiu. Tyrimo rezultatai rodo, kad didžioji dauguma respondentų LAB teikiamas paslaugas vertina labai gerai arba gerai, o bendras pasitenkinimo lygis išlieka stabiliai aukštas, lyginant su 2021 ir 2023 m. tyrimų duomenimis. Tai patvirtina paslaugų kokybės tęstinumą ir vartotojų pasitikėjimą biblioteka.
2. Virtuali biblioteka ELVIS išlieka pagrindiniu LAB paslaugų naudojimo kanalu. ELVIS platforma yra plačiausiai naudojama LAB paslauga, o jos naudojimas ir paslaugų naudojimo dažnumas 2025 m. reikšmingai išaugo. Tai rodo sėkmingą LAB skaitmenizacijos kryptį ir augantį virtualių paslaugų vaidmenį, ypač regionuose, kuriuose nėra LAB padalinių.
3. Skirtingos vartotojų grupės LAB paslaugomis naudojasi nevienodai. Regos sutrikimų turintys vartotojai aktyviau naudojasi tiek fizinėmis, tiek virtualiomis paslaugomis, o skaitymo ar mokymosi sutrikimų turintys respondentai beveik išimtinai renkasi virtualią biblioteką ELVIS, tačiau apskritai pasižymi mažesniu naudojimo dažnumu. Tai rodo poreikį labiau pritaikyti paslaugas skirtingoms tikslinėms grupėms.
4. Garsiniai leidiniai (MP3) išlieka absoliučiai dominuojančiu leidinių formatu. MP3 formatas yra plačiausiai naudojamas ir geriausiai vertinamas visose vartotojų grupėse.

Tuo tarpu kiti prieinami skaitmeniniai formatai (EPUB, PDF, DAISY, BRF) naudojami ir vertinami rečiau, nors jų potencialas, ypač skaitymo ir mokymosi sutrikimų turintiems vartotojams, išlieka didelis.

5. Specializuoti leidinių formatai ir unikalesni prieigos būdai vertinami prasčiau. Tokie formatai kaip BRF, DAISY bei specializuotos ELVIS prieigos (ELVIS mini, prieiga per „Victor Reader“) sulaukia žemesnių vertinimų ir mažesnio vartotojų įsitraukimo. Tai gali būti siejama su sudėtingesniu naudojimu, techniniais apribojimais arba nepakankamu vartotojų informuotumu.
6. Leidinių kokybė ir pasiūla vertinamos labai palankiai, tačiau vartotojai aiškiai išsako turinio lūkesčius. Atvirų klausimų analizė atskleidžia nuoseklų poreikį daugiau lietuvių autorių, užbaigtų knygų serijų. Ryškėja nepasitenkinimas licencijuojamų leidinių naudojimo apribojimais.
7. LAB turi itin aukštą vartotojų lojalumą ir rekomendavimo potencialą. Beveik visi respondentai teigia rekomenduotų LAB paslaugas kitiems, o neigiamų rekomendacijų nefiksuota. Tai rodo stiprią LAB reputaciją ir didelį organizacijos socialinį poveikį.

## 7. Rekomendacijos

Toliau kryptingai stiprinti virtualios bibliotekos ELVIS plėtrą. Rekomenduojama ir toliau prioritetą teikti ELVIS platformos funkcionalumui, stabilumui ir prieinamumui, ypač internetinei svetainei ir Android programėlei, kurios sulaukia aukščiausių vartotojų įvertinimų. Būtina skirti dėmesį ir iOS versijai, ypač turint minty, kad neregiai yra aktyvūs iOS vartotojai.

Aktyviau komunikuoti apie alternatyvius leidinių formatus ir jų naudą. Siekiant didinti EPUB ir kitų prieinamų formatų naudojimą, rekomenduojama vykdyti tikslinę informacinę ir edukacinę veiklą, ypač orientuotą į skaitymo ar mokymosi sutrikimų turinčius vartotojus.

Gerinti specializuotų formatų ir prieigos sprendimų vartotojo patirtį. Rekomenduojama peržiūrėti ELVIS mini ir „Victor Reader“ sprendimų techninius bei naudojimo aspektus, papildyti juos mokomąja medžiaga (arba tikslingiau viešinti jau egzistuojančią mokomąją medžiagą) ar individualiomis konsultacijomis vartotojams.

Atsižvelgti į vartotojų išsakytus turinio poreikius planuojant leidinių pasiūlą. Rekomenduojama į garsinimo planus įtraukti daugiau lietuvių autorių kūrinių, prioritetą skirti knygų serijų garsinimo užbaigimui.

Ieškoti sprendimų dėl licencijuojamų leidinių prieinamumo. Atsižvelgiant į dažnai pasikartojančius vartotojų nusiskundimus, rekomenduojama ieškoti alternatyvių techninių ar licencinių sprendimų, taip pat aiškiau komunikuoti apie esamus licencinių leidinių naudojimo apribojimus.

Stiprinti vartotojų įsitraukimo ir grįžtamojo ryšio mechanizmus. Rekomenduojama aiškiau komunikuoti, kaip vartotojai gali teikti pasiūlymus, dalyvauti paslaugų tobulinime ir daryti poveikį LAB veikloms, taip mažinant neapsisprendusių vartotojų dalį.

# 1 priedas. Tyrimo klausimynas

Gerbiamas bibliotekos lankytojai,

Šiuo metu atliekame tyrimą, kurio tikslas — išsiaiškinti Lietuvos audiosensorinės bibliotekos (LAB) ir virtualios bibliotekos ELVIS vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

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

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

**Jeigu anketą pildote kito asmens (pvz., vaiko, artimo, globojamo asmens) vardu, prašome pateikti būtent to asmens duomenis ir nuomonę.**

## 1. Kokiomis Lietuvos audiosensorinės bibliotekos paslaugomis naudojotės? (pažymėkite visus tinkamus atsakymus)

- Skolinuosi leidinius iš bibliotekos (garsines ir fizines knygas, žurnalus)
- Naudojuosi virtualia biblioteka ELVIS
- Lankausi kultūriniuose renginiuose (pvz., filmų su garsiniu vaizdavimu peržiūrose, renginiuose su autoriais ir kitais svečiais, skaitytojų klubo susitikimuose)
- Dalyvauju mokymuose (pvz., mokymuose apie ELVIS programėles, medijų ir informacinį raštingumą, kaip naudotis grotuvėliu)
- Seku tinklaraštį apie regos sutrikimus
- Seku tinklaraštį apie skaitymo sutrikimus
- Kita (nurodykite): \_\_\_\_\_

## 2. Kaip dažnai naudojotės LAB paslaugomis (įskaitant naudojimąsi virtualia biblioteka ELVIS, lankymąsi renginiuose ar kt.)?

- 1 kartą per savaitę arba dažniau
- 1 kartą per keletą savaitių
- 1 kartą per mėnesį
- 1 kartą per keletą mėnesių
- 1 kartą per pusę metų
- 1 kartą per metus arba rečiau

## 3. Kaip gaunate LAB leidinius? (pažymėkite visus tinkamus atsakymus)

- Atvykstu atsiimti į LAB
- Leidinius man pristato į namus
- Savarankiškai per virtualią biblioteką ELVIS
- Per virtualią biblioteką ELVIS padedant tėvams / artimiesiems / globėjams

- Per kitą įstaigą (pvz., viešąją ar mokyklos biblioteką, globos namus)
- Kita (nurodykite): \_\_\_\_\_

**4. Ar esate patenkinta(s) LAB turimais leidiniais (įskaitant esančius virtualioje bibliotekoje ELVIS)?**

Visiškai nepatenkinta(s) ① ② ③ ④ ⑤      Visiškai patenkinta(s) | Nesinaudoju

**5. Kaip vertinate žemiau išvardintus LAB leidinių aspektus (įskaitant leidinius, esančius virtualioje bibliotekoje ELVIS)?**

	Labai blogai					Labai gerai	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
<b>Leidinių pasiūlą</b>	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
<b>Periodinius leidinius</b>	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
<b>Įgarsinimą (diktorius)</b>	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
<b>Licencijuojamus leidinius</b>	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
<b>Radijo teatro įrašus, tinklalaides</b>	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
<b>Filmus ir vaizdo klipus</b>	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
<b>Leidinių techninę kokybę</b>	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	

**6. Kokio formato leidinius, gaunamus iš LAB (įskaitant esančius virtualioje bibliotekoje ELVIS), naudojate? (pažymėkite visus tinkamus atsakymus)**

- Įprastas spausdintas knygas
- Leidinius, atspausdintus Brailio raštu
- Garsinius leidinius (MP3)
- Kitus prieinamus skaitmeninius leidinius (EPUB, PDF, BRF, DAISY)
- Vaizdo įrašus su garsiniu vaizdavimu (MP4)
- Kita (nurodykite): \_\_\_\_\_

**7. Kaip vertinate virtualioje bibliotekoje ELVIS esančius skaitmeninius leidinius žemiau išvardintais formatais?**

Labai blogai      Labai gerai      | Neturiu nuomonės

MP3 (garso įrašas)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
EPUB (tekstas)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
EPUB (tekstas su garso įrašu)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
MP4 (garsinis vaizdavimas)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
BRF (spaudai Brailio raštu ar skaitymui Brailio eilute)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
DAISY	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
PDF (tekstas)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

8. Ar turite komentarų dėl LAB leidinių (įskaitant esančius virtualioje bibliotekoje ELVIS)?

9. Kaip vertinate virtualios bibliotekos ELVIS patogumą?

Visiškai nepatenkinta(s) ① ② ③ ④ ⑤ | Visiškai patenkinta(s) | Nesinaudoju

10. Pažymėkite, kokiais būdais naudojotės virtualia biblioteka ELVIS ir kaip juos vertinate:

	Labai blogai					Labai gerai	Nesinaudoju
	1	2	3	4	5		
Interneto svetainė elvislab.lt	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
Mobilioji programėlė ELVIS (Android)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
Mobilioji programėlė ELVIS (iOS)	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
Mobilioji programėlė ELVIS mini	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	
„Victor Reader“ sąsaja su ELVIS	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	

**11. Ar turite komentarų apie virtualią biblioteką ELVIS?**

**12. Ar esate patenkinta(s) LAB darbuotojų aptarnavimo kokybe (įskaitant aptarnavimą virtualioje bibliotekoje ELVIS)?**

Visiškai nepatenkinta(s) ① ② ③ ④ ⑤ Visiškai patenkinta(s) | Nesinaudoju

**13. Ar esate patenkinta(s) LAB kultūriniais renginiais? (pvz., filmų su garsiniu vaizdavimu peržiūromis, renginiais su autoriais ir kitais svečiais, skaitytojų klubo susitikimais)**

Visiškai nepatenkinta(s) ① ② ③ ④ ⑤ Visiškai patenkinta(s) | Nesilankau

**14. Ar esate patenkinta(s) LAB organizuojamais mokymais? (pvz., mokymais apie ELVIS programėles, medijų ir informacinį raštingumą, kaip naudotis grotuvėliu)**

Visiškai nepatenkinta(s) ① ② ③ ④ ⑤ Visiškai patenkinta(s) | Nesilankau

**15. Ar esate patenkinta(s) LAB patalpomis (jų įrengimu, aplinka bei prieinamumu)?**

Visiškai nepatenkinta(s) ① ② ③ ④ ⑤ Visiškai patenkinta(s) | Nesilankau

**16. Ar turite komentarų dėl LAB patalpų (jų įrengimo, aplinkos bei prieinamumo)?**

**17. Kaip dažniausiai sužinote apie LAB veiklą ir paslaugas? (Pažymėkite visus tinkamus atsakymus)**

- Bibliotekos internetiniuose puslapiuose (labiblioteka.lt, elvislab.lt)
- Bibliotekos socialiniuose tinkluose (Facebook, Instagram)
- Per naujienlaiškius, gaunamus el. paštu, ar per SMS žinutes
- Iš bibliotekos darbuotojų
- Per žiniasklaidą
- Iš švietimo srities specialistų (mokytojų, logopedų, specialiųjų pedagogų)
- Kita (nurodykite): \_\_\_\_\_

**18. Ar, Jūsų nuomone, pateikiama pakankamai informacijos apie LAB veiklą ir paslaugas?**

- Taip
- Iš dalies
- Ne

- Nežinau

**19. Ar sutinkate, kad galite daryti poveikį bibliotekos veikloms (įtraukti norimą knygą į LAB garsinamų knygų planus, inicijuoti renginį ir kt.)?**

- Taip
- Iš dalies
- Ne
- Nežinau

**20. Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems LAB paslaugas?**

- Nerekomenduočiau
- Galbūt nerekomenduočiau
- Nežinau
- Galbūt rekomenduočiau
- Rekomenduočiau

**21. Pasidalinkite pasiūlymais ar idėjomis, kaip patobulinti LAB veiklą ir paslaugas:**

**22. Ar Jums (arba asmeniui, kurio vardu pildote anketą) sunku skaityti įprastai spausdintą tekstą?**

- Ne, skaitau įprastai spausdintą tekstą
- Taip, dėl regos sutrikimo
- Taip, dėl skaitymo ar mokymosi sutrikimo (pvz., disleksijos)
- Taip, dėl fizinio sutrikimo (pvz., negaliu laikyti knygos rankose, versti puslapių, sėdėti)
- Taip, dėl atminties arba suvokimo sunkumų (pvz., demencijos, intelekto negalios)
- Kita (nurodykite): \_\_\_\_\_

**23. Jūsų (arba asmens, kurio vardu pildote anketą) lytis:**

- Vyras
- Moteris
- Kita

**24. Jūsų (arba asmens, kurio vardu pildote anketą) amžius:**

- Iki 6 metų
- 7-14 metų
- 15–19 metų
- 20–29 metai
- 30–39 metai
- 40–49 metai
- 50–59 metai
- 60–69 metai
- 70–79 metai
- 80 metų ir vyresnis (-ė)

**25. Miestas arba gyvenvietė, kurioje Jūs gyvenate (arba gyvena asmuo, kurio vardu pildote anketą):**

- Vilnius
- Kaunas
- Klaipėda
- Šiauliai
- Panevėžys
- Ukmergė
- Kita (nurodykite): \_\_\_\_\_

**26. Ar anketą užpildėte savarankiškai?**

- Taip
- Ne, užpildė LAB darbuotojas
- Ne, užpildė tėvai / artimieji / globėjai

Ačiū Jums už skirtą laiką!