

Lietuvos
audiosensorinė
biblioteka

Vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas (2023 m.)

2023-12-04

Tyrimo ataskaita

Sudarė LAB vyr. informacijos specialistas-tyrėjas
Ignas Vyšniauskas

Turinys

1. Įvadas	3
1.1. Lietuvos audiosensorinė biblioteka ir ELVIS	3
1.2. Tyrimo tikslas ir uždaviniai	3
2. Metodologija.....	5
2.1. Pokyčiai palyginus su ankstesniais tyrimais	5
2.2. Klausimyno sandara	7
2.3. Duomenų validacija ir analizės metodai	7
3. Apklausos rezultatai	11
3.1. Respondentų apžvalga	11
3.2. Naudojamos paslaugos	19
3.3. Leidinių naudojimas ir vertinimas	28
3.4. Biblioteka ELVIS.....	38
3.5. Aptarnavimas, renginiai ir patalpos	40
3.6. Informacijos sklaida ir poveikis	47
3.7. Bibliotekos paslaugų rekomendavimas	57
4. Rezultatų apibendrinimas.....	60
4.1. Visų sričių vertinimo apžvalga.....	60
4.2. Palyginimas su 2021 m. apklausa.....	62
5. Išvados ir rekomendacijos.....	64
5.1. Naudojamos paslaugos	64
5.2. Leidiniai, jų pasiūla, įgarsinimas ir kokybė	64
5.3. Biblioteka ELVIS.....	66
5.4. Aptarnavimas, renginiai ir patalpos	66
5.5. Informacijos sklaida ir įtrauktis	67
Šaltiniai	69
Mokslinė literatūra	69
Kiti šaltiniai	69
Paveikslų sąrašas	70
Lentelių sąrašas.....	72
1 priedas: tyrimo klausimynas	73
2 priedas: rekomendacijos ateities tyrimams	78

1. Įvadas

1.1. Lietuvos audiosensorinė biblioteka ir ELVIS

Lietuvos audiosensorinė biblioteka (LAB, iki 2023 metų – Lietuvos aklųjų biblioteka) yra valstybinės reikšmės specialioji biblioteka, kurios pagrindinis tikslas – užtikrinti kultūrinių ir informacinių poreikių patenkinimą žmonėms, kurie negali skaityti įprasto spausdinto teksto dėl sensorinių problemų (neregystės, silpnaregystės), fizinių funkcijų ribotumų (pvz., negalėjimo sėdėti), skaitymo sutrikimų (disleksijos) bei kitų įgimtų ar įgytų ypatumų. LAB taip pat priklauso Lietuvos viešųjų bibliotekų tinklui, todėl įprastomis bibliotekos paslaugomis (konsultacijomis, skaityklomis, spausdintais leidiniais ir kt.) gali naudotis visi visuomenės nariai.

Siekdama didinti informacijos prieinamumą, LAB šalia įprastų bibliotekos funkcijų taip pat aktyviai užsiima leidyba prieinamais formatais¹. Remiantis Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymu bei tarptautine Marakešo sutartimi², leidėjams suteikiama autorių teisių išimtis, leidžianti laisvai kurti prieinamo formato leidinius su sąlyga, jog jais galės naudotis tik žmonės, negalintys skaityti įprasto spausdinto teksto. Ši teisinė bazė suteikia galimybę LAB įgarsinti ir kitaip pritaikyti naujausius leidinius lietuvių kalba. 2022 metais buvo išleista 30 knygų Brailio raštu, 447 garsinės knygos, 191 numeris garsinių žurnalų ir 9 leidiniai kitais formatais.

Garsinius ir kitus skaitmeninio formato leidinius LAB talpina savo administruojamoje Elektroninių leidinių valdymo informacinėje sistemoje (ELVIS)³. ELVIS – tai virtuali biblioteka, veikianti nuo 2012 metų, skirta negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto. Šiuo metu ELVIS bibliotekoje yra daugiau nei 15 tūkstančių unikalių leidinių prieinamais formatais. Norint tapti ELVIS vartotoju būtina pateikti dokumentą, patvirtinantį, jog asmuo dėl tam tikros būklės negali skaityti įprasto spausdinto teksto.

ELVIS biblioteka nėra valdoma vien LAB – bendradarbiaujant su kitomis institucijomis, vietinius ELVIS vartotojus administruoja regioninės bibliotekos ir įvairios paslaugų teikimo vietos (pvz., globos namai), pasirašiusios bendradarbiavimo sutartį su LAB. Tad LAB ir ELVIS paslaugomis galima naudotis visoje Lietuvoje. LAB padaliniai yra Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje ir Ukmergėje. Šiuo metu daugiau nei 300 skirtingų institucijų atstovų turi ELVIS administravimo teises, o LAB paslaugos teikiamos daugiau nei 200-uose įstaigų.

1.2. Tyrimo tikslas ir uždaviniai

Šis tyrimas atliktas siekiant įvertinti, ar LAB teikia kokybiškas paslaugas, ir palyginti gautus rezultatus su prieš tai buvusiais LAB tyrimų rezultatais. Remiantis tyrimo duomenimis, taip pat buvo palygintos skirtingos vartotojų grupės ir išanalizuoti komentaruose išreikšti jų poreikiai.

Tyrimo laikotarpis: 2023 m. gegužės 1 d.–2023 m. rugpjūčio 4 d.

¹ Plačiau apie prieinamą ir įtraukiąją leidybą internete: <https://www.itraukiojileidyba.lt/>

² https://www.wipo.int/marrakesh_treaty/en/

³ <https://elvislab.lt>

Tyrimo objektas: Lietuvos audiosensorinės bibliotekos vartotojai (LAB lankytojai, LAB ir EL-VIS vartotojai).

Tyrimo imtis: 302-jų respondentų apklausos atsakymai (žr. skyrių 2.1.2)

Tyrimo tikslas: nustatyti LAB vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

- Apklausos būdu išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie LAB teikiamas paslaugas.
- Pristatyti gautus apklausos rezultatus pagal paslaugų sritis.
- Palyginti gautus rezultatus su 2021 m. LAB vartotojų pasitenkinimo tyrimo rezultatais.
- Palyginti gautus rezultatus tarp skirtingų respondentų grupių.
- Apibendrinti tyrimo rezultatus, identifikuoti stipriausias ir silpniausias LAB veiklos sritis.
- Pateikti rekomendacijas LAB paslaugų kokybei gerinti.
- Pateikti rekomendacijas ateities vartotojų pasitenkinimo tyrimų metodologijai tobulinti.

2. Metodologija

2.1. Pokyčiai palyginus su ankstesniais tyrimais

Tyrimo metodologija remiasi Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos (LRKM) rekomendacijomis vartotojų pasitenkinimo tyrimams¹ ir ankstesniais LAB vartotojų pasitenkinimo tyrimais. Žemiau apžvelgiami metodologijos pokyčiai palyginus su paskutiniu (2021 m.) LAB vartotojų pasitenkinimo tyrimu². Taip pat, atsižvelgiant į šio tyrimo eigą ir įžvalgas, pridedamas priedas (p. 78, 2 priedas) su rekomenduojamais metodologijos pakeitimais ateities vartotojų pasitenkinimo tyrimams.

2.1.1. Klausimyno sandaros pokyčiai

2021 m. LAB vartotojų pasitenkinimo tyrime buvo įvesti LRKM metodikos pakeitimai, kuriais buvo praplėstas tyrimo klausimynas pagal LAB aktualias temas, atsisakyta socialiai jautrių klausimų apie išsilavinimą ir užimtumą bei pakeista paslaugų vertinimo skalė. Palyginus su 2018 m. tyrimu, paremtu LRKM rekomendacijomis, 2021 m. klausimynas padidėjo nuo 21 klausimo iki 41 klausimo, iš kurių net 12 buvo atviro tipo.

Atsižvelgiant į tyrimą vykdžiusių apklausėjų bei respondentų išsakytas pastabas dėl ilgos apklausos trukmės, buvo nuspręsta klausimyną ženkliai sutrumpinti ir sumažinti atvirų klausimų kiekį. Buvo atsisakyta daugumos klausimų, kurie aktualūs tik mažajai daliai bibliotekos naudotojų.

Iš viso apklausa sumažėjo 17 klausimų (7 iš jų – atviro tipo). Taip pat dauguma klausimų buvo peržvelgti ir patikslinti pagal LAB veiklos specifiką, siekiant segmentuoti vartotojus pagal jų naudojamus paslaugų tipus ir sumažinti temų pasikartojimą. Naujas klausimynas buvo išmėgintas su 10 bandomųjų apklausų, po kurių buvo papildomai koreguojamas. Apklausos anketa pateikiama 1 priede (73 psl.).

Klausimyno pokyčiai palyginus su 2021 m. tyrimu:

- Pridėtas klausimas apie bibliotekos leidinių gavimo būdą (3 kl.), siekiant atskirti vartotojus, kurie naudoja virtualią biblioteką ELVIS, atvyksta į biblioteką atsiimti leidinių ir kitais būdais gauna leidinius.
- Remiantis ankstesnio tyrimo komentarais, pridėtas klausimas apie skirtingų bibliotekos leidinių aspektų vertinimą (6 kl.), siekiant detaliau suprasti vartotojų pasitenkinimą leidiniais.
- Pridėti atskiri klausimai apie pasitenkinimą virtualia biblioteka ELVIS (8 ir 9 kl.), nes tai viena pagrindinių LAB paslaugų.

¹ Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymas „Dėl Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“ Nr. IV-675, 2017 m. gegužės 15 d. Nuoroda internete: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/4cac2540397011e7b66ae890e1368363>

² Lietuvos aktyvių bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas (2021 m.): <https://labiblioteka.lt/data/public/uploads/2022/05/lab-vartotoju-pasitenkinimo-teikiamomis-paslaugomis-tyrimas-2022-metai.pdf>

- Atsisakyta klausimų apie elektronines paslaugas, nes beveik visi atsakymai buvo apie virtualią biblioteką ELVIS (žr. aukščiau).
- Klausimai apie patalpas, aplinką, nuorodas, prieinamumą ir pasiekiamumą sutraukti į vieną (13 kl.), nes ankstesnėje apklausoje jie sulaukė mažai atsakymų.
- Atsisakyta klausimų apie darbo laiką, nes biblioteka turi 6 padalinius, kurie turi skirtingus darbo laikus, o didelė dalis skaitytojų fiziškai išvis nesilanko bibliotekoje.
- Atsisakyta klausimų apie draugiškumą aplinkai, bibliotekos įrenginius ir daugumos atvirų klausimų, nes į juos atsakė labai mažai respondentų.
- Klausimai apie planavimą lankyti ateityje ir rekomenduoti bibliotekos paslaugas sutraukti į vieną, nes iš esmės vertina tą patį aspektą.
- Patikslinta ir supaprastinta daugumos klausimų formuluotė.

2.1.2. Tyrimo imties ir atrankos pokyčiai

LRKM rekomendacijos nurodo imties atrankos būdą kaip patogumo (proginį), tačiau statistiniai duomenys, gaunami naudojant patogumo imtį, beveik visada yra nereprezentatyvūs ir neleidžia daryti išvadų apie visus vartotojus¹. Ankstesniame 2021 m. LAB vartotojų pasitenkinimo tyrime atsakymai buvo renkami trimis būdais:

- 1) savarankiškai pildoma internetine anketa, platinama per bibliotekos naujienlaiškį, bibliotekos puslapį ir socialinius tinklus;
- 2) popierine anketa, gyvai apklausiant fizinius bibliotekos padalinių lankytojus arba jiems savarankiškai ją užpildant;
- 3) telefonine apklausa, apklausiant registruotus bibliotekos skaitytojus.

Visi trys metodai respondentus atrinko patogumo būdu ir todėl sudarė nereprezentatyvią imtį, ypač gauti 2 ir 3 būdais, kadangi respondentai buvo daugiausia aktyvesni bibliotekos vartotojai, kurie yra pažįstami darbuotojams.

Šiame tyrime respondentų atsakymai taip pat buvo renkami trimis aukščiau išvardintais būdais. Tačiau siekiant gauti šiek tiek reprezentatyvesnę imtį, šiame tyrime proginė imties atranka buvo papildyta kvotine atranka. Remiantis 2022 m. LAB atliktu ELVIS vartotojų tyrimu², yra žinoma, kad vaikai su disleksija yra naujas, tačiau ganėtinai didelis LAB vartotojų segmentas. Šis segmentas yra mažiau pažįstamas ir sunkiau pasiekiamas, nes dažniausiai naudojami LAB paslaugomis nuotoliu ir savarankiškai per biblioteką ELVIS. Siekiant įtraukti šios grupės respondentus į imtį, atsitiktinai buvo atrinkti 120 ELVIS vartotojų iki 18 metų, kuriems buvo skambinama telefonu. 63 iš jų sutiko dalyvauti apklausoje. Taip pat, siekiant regioninio reprezentatyvumo, kiekvienam (iš 6) LAB padaliniui buvo nurodyta gyvai arba telefonu apklausti 15 respondentų, kurie buvo atrenkami patogumo būdu (todėl dažniausiai buvo bibliotekininkams pažįstami neregijai arba silpnaregiai, arba įprastai skaitantys vartotojai, atvykę į padalinius).

8 apklausos respondentų atsakymų buvo atsisakyta dėl nustatyto nerūpestingo apklausos pildymo (žr. skyrių 2.3.1).

¹ Žr. Vydas Čekanavičius ir Gediminas Murauskas, *Statistika ir jos taikymai I*, 12–15.

² ELVIS vartotojų tyrimas (2023 m.): <https://labiblioteka.lt/veiklos-tyrimai/elvis-vartotoju-tyrimas/820>

2.2. Klausimyno sandara

Visas klausimynas pateikiamas 1 priede (73 psl.). Klausimyną sudaro 24 klausimai, kuriuos sudaro:

- 4 atviri klausimai (komentarai apie paslaugas);
- 10 uždary vertinimo klausimų, iš jų 8 penkiabalėje skalėje;
- 5 uždari klausimai apie naudojamas paslaugas (ne vertinimo), iš jų 3 pusiau uždari su galimybe nurodyti papildomą variantą;
- 5 uždari demografiniai klausimai, iš jų 1 pusiau uždaras su galimybe nurodyti papildomą variantą.

Pasitenkinimui išreikšti arba paslaugoms įvertinti buvo naudojama penkiabalė skalė (1–5). Ši skalė pasirinkta siekiant išlaikyti tęstinumą su ankstesne apklausa ir todėl, jog bandomosios apklausos parodė, kad ši skalė geriausiai intuityviai suprantama respondentų.

Penkiabalės skalės interpretavimas. Apklausiant telefonu ir gyvai, skalei paaiškinti buvo naudojami šie išsireiškimai:

- 1 – Visiškai nepatenkinta(s) / Labai prastai
- 2 – Nepatenkinta(s) / Prastai
- 3 – Neutralus / Nei gerai (patenkinta(s)), nei prastai (nepatenkinta(s)) / Vidutiniškai
- 4 – Patenkinta(s) / Gerai
- 5 – Visiškai patenkinta(s) / Labai gerai

Remiantis šia interpretacija, šioje ataskaitoje apibendrinant statistiką naudojamos šios sąvokos:

- Nepatenkinti / Prastai vertinantys respondentai – įvertinę 1 arba 2 balais;
Patenkinti / Gerai vertinantys respondentai – įvertinę 4 arba 5 balais.

2.3. Duomenų validacija ir analizės metodai

2.3.1. Validacija: nerūpestingi respondentai

Beveik pusė respondentų apklausą užpildė savarankiškai per anoniminę internetinę anketą. Tokio tipo anketos dažnai sulaukia nerūpestingų respondentų (angl. *careless responders*)¹, kurie į klausimus atsako klaidinančiai arba atsitiktinai dėl sąmoningo siekio gadinti rezultatus arba neteisingo klausimų bei apklausos paskirties suvokimo. Tokie atsakymai iškreipia bendrą statistiką ir turi neigiamą įtaką rezultatų interpretacijai, todėl siekiant ją sumažinti buvo atlikta atsakymų sąryšių ir struktūros analizė, pagal kurią identifikuota dalis nerūpestingų respondentų.

Pradžioje buvo atrinkti įtartini respondentai, nustatyti naudojant šiuos „įtartinumo“ kriterijus:

¹ Meade ir Craig, „Identifying Careless Responses in Survey Data.“

- Loginiai neatitikimai tarp atsakymų (pvz., respondentai, kurie nurodo klausantys garsinius leidinius, bet nenurodo nei vieno būdo, kaip juos gauna; arba respondentai, kurie nesilanko renginiuose, bet pateikia jų vertinimus).
- Neatitikimas tarp vertinimų (pvz., žemas bendras pasitenkinimas leidiniais, bet aukštas visų leidinių aspektų vertinimas).
- Neatitikimai tarp naudojamų paslaugų ir nurodyto sutrikimo tipo, dėl kurio negali skaityti įprastai (pvz., respondentas neturi regos sutrikimo ir skaito įprastai, bet skolinasi Brailio rašto knygas).
- Pasikartojančios sekos kriterijus (angl. *long-string index*¹) – iš eilės sekantys 9 arba daugiau² vienodi vertinimai reitingavimo klausimuose (pvz., visi vertinimai vien 5).
- Respondentai, kurie nenurodė nei vienos bibliotekos paslaugos, kuria naudojami.

Remiantis šiais kriterijais atrinkti 53 įtartini respondentai. Beveik visi įtartini respondentai (51 iš 53) pildė apklausą be LAB darbuotojų pagalbos (savarankiškai arba su globėjų / tėvų pagalba), kaip ir galima tikėtis. Žinoma, tai, jog respondentas netinkamai suprato ar suklydo atsakydamas vieną klausimą, nėra pakankama priežastis nurašyti visą jo(s) apklausą, todėl iš įtartinų respondentų atrenkant nerūpestinguosius buvo naudojama papildoma sąlyga: respondentas turi atitikti du arba daugiau „įtartinumo“ kriterijus.

Du arba daugiau „įtartinumo“ kriterijus atitiko 9 respondentai. Peržvelgus jų atsakymus individualiai, buvo nuspręsta 8 iš jų priskirti prie nerūpestingų respondentų ir neįtraukti jų atsakymų į tolimesnę rezultatų analizę. Vieno respondento, kuris visus aspektus vertino 5-iais balais, nuspręsta nepriskirti prie nerūpestingų respondentų, nes komentaruose jis net kelis kartus nurodo, kad (iš tiesų) yra „*labai viskuo patenkintas*“. Kiti įtartini respondentai buvo akivaizdžiai klaidingai supratę arba netinkamai užpildę apklausą, pvz., vienas respondentas užpildė visą apklausą tik tam, kad pakomentuotų, jog negali naudotis bibliotekos paslaugomis: *Norėjau išbandyti, bet kadangi neturiu nei klausos, nei regos sutrikimų, negaliu atsisiųsti knygų.*

2.3.2. Statistiniai metodai: statistinio reikšmingumo kriterijai ir žymėjimas

Lyginant apklausos rezultatus, yra tikrinamas gautų skirtumų statistinis reikšmingumas. Žemiau apžvelgiami metodai, kurie naudojami apibūdinti ir apskaičiuojant statistinį reikšmingumą skirtingais atvejais:

- 1) kai lyginami ankstesnių metų ir šio tyrimo rezultatai, duomenys yra interpretuojami kaip tolydaus tipo ir lyginami imčių vidurkiai naudojant dvipusį Welch'o t-testą³;
- 2) kai lyginami ranginio tipo duomenų skirtumai tarp dviejų (nepriklausomų) šio tyrimo imties pogrupių, lyginamas atsakymų pasiskirstymas naudojant dvipusį Brunner-Munzel testą⁴;
- 3) kai lyginami ranginio tipo duomenų skirtumai tarp keleto (3 arba daugiau, nepriklausomų) pogrupių ($G_1, G_2, \dots, G_n$), pirminiam skirtumų reikšmingumui nustatyti naudojamas Kruskal-Wallis H-testas⁵, o *post-hoc* analizėje kiekvienas pogrupis (G_i) lyginamas

¹ Currán, „Methods for the Detection of Carelessly Invalid Responses in Survey Data“.

² Pastaba: apklausoje viso yra 11 reitingavimo klausimų.

³ https://docs.scipy.org/doc/scipy-1.11.2/reference/generated/scipy.stats.ttest_ind.html

⁴ <https://docs.scipy.org/doc/scipy-1.11.2/reference/generated/scipy.stats.brunnermunzel.html>

⁵ <https://docs.scipy.org/doc/scipy-1.11.2/reference/generated/scipy.stats.kruskal.html>

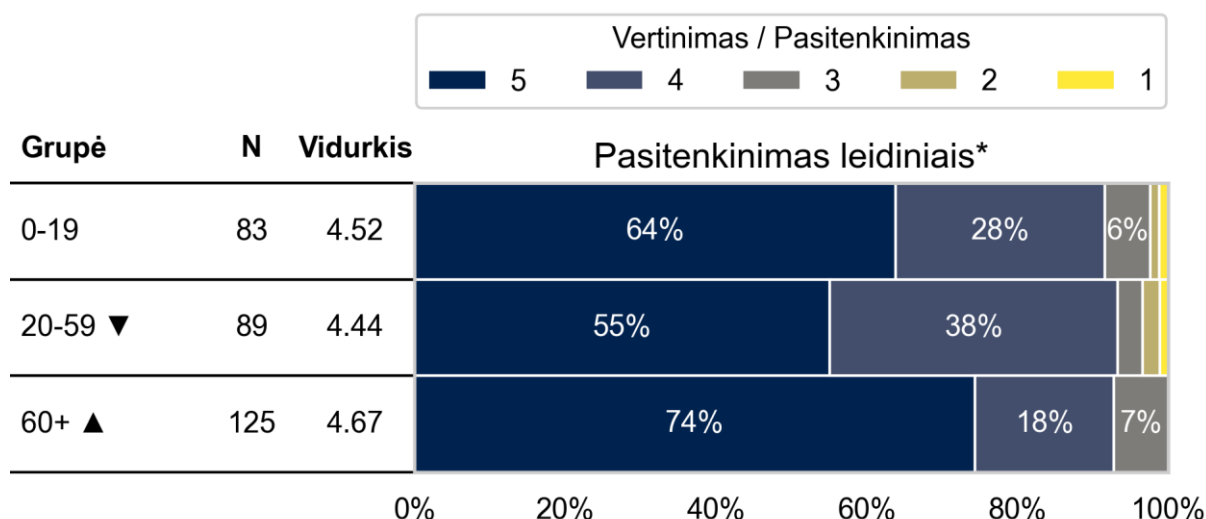
su imtimi, sudaryta iš visų kitų pogrupių (t. y. G_i papildiniu: $G_1 \cup \dots \cup G_j \cup \dots \cup G_n, j \neq i$), naudojant aukščiau aprašytą 2 metodą ir taikant daugkartinio lyginimo Benjamini-Hochberg korekciją¹. Pogrupiai, turintys mažiau nei 5 reikšmes, yra laikomi išskirtimis ir nėra lyginami su kitais pogrupiais, tačiau yra įtraukiami į kitų pogrupių papildinius.

Visais atvejais naudojamas 5 % reikšmingumo lygis ($\alpha = 0,05$).

Žymėjimas:

- * – (po)grupių vertinimai statistiškai reikšmingai skiriasi (pagal Kruskal-Wallis H-testą).
- ▲ – reikšmė yra statistiškai reikšmingai aukštesnė;
- ▼ – reikšmė yra statistiškai reikšmingai žemesnė;

Pavyzdys:



1 pav. Pavyzdys – pasitenkinimas leidiniais tarp skirtingų amžiaus grupių respondentų.

Paveikslėlyje aukščiau (1 pav.) lyginamas 3 amžiaus grupių (imčių) išreikštas pasitenkinimas leidiniais. **N** žymi grupės / imties dydį – šiai grupei priklausančių ir į klausimą atsakiusių respondentų skaičių. **Vidurkis** žymi pasitenkinimo (penkiabalėje skalėje) vidurkį. Statistinio reikšmingumo indikatoriai nurodo, kad:

- Egzistuoja statistiškai reikšmingi skirtumai pasitenkinime leidiniais tarp lentelėje pateiktų 3 amžiaus grupių (žymėjimas: *).
- 20–59 m. respondentai išreiškė žemesnį pasitenkinimą leidiniais negu kiti respondentai (t. y. 0–19 m. ir 60+ m.) ir šis skirtumas yra statistiškai reikšmingas (žymėjimas: ▼).
- 60+ m. respondentai išreiškė aukštesnį pasitenkinimą leidiniais negu kiti respondentai (t. y. 0–59 m.) ir šis skirtumas yra statistiškai reikšmingas (žymėjimas: ▲).

¹ https://docs.scipy.org/doc/scipy-1.11.2/reference/generated/scipy.stats.false_discovery_control.html

2.3.3. Analizės įrankiai

Duomenys buvo apdirbami ir analizuojami naudojantis MySQL, Microsoft Excel, Pandas, Jupyter Notebook ir Matplotlib programiniais įrankiais ir statistiniais paketais.

Statistiniams testams atlikti buvo naudojamas SciPy¹ (v1.11.2) programinis paketas.

Vizualizacijose naudojamos dvi spalvų paletės optimizuotos aukštam kontrastui, skirtingoms medijoms ir skaitytojams su spalvinio matymo sutrikimais: *Bright* (aut. Paul Tol)² – kokybiems duomenims, ir *Cividis* (aut. Nuñez ir kt.)³ – ranginiams duomenims.

¹ <https://scipy.org/>

² <https://personal.sron.nl/~pault/>

³ Nuñez, Anderton, ir Renslow, „Optimizing Colormaps with Consideration for Color Vision Deficiency to Enable Accurate Interpretation of Scientific Data“.

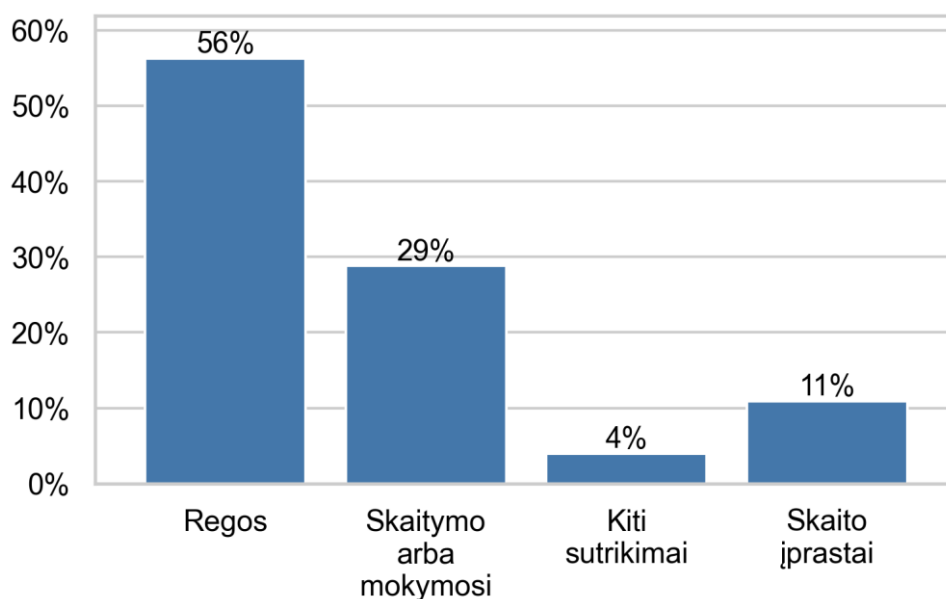
3. Apklausos rezultatai

3.1. Respondentų apžvalga

Apklausą užpildė 310 respondentų, bet 8 anketos buvo atmestos dėl nerūpestingo pildymo (žr. skyrių 2.3.1), todėl iš viso tyrime dalyvavo 302 žmonės. Tyrimo (apklausos) pabaigoje (2023-08-04) LAB turėjo 3591 aktyvų vartotoją¹, tad ši imtis sudaro apie 8,4 % visų LAB vartotojų.

Tyrimo klausimynas buvo platinamas ir pildomas keliais būdais (žr. skyrių 2.1.2): maždaug pusę respondentų gyvai (20 %) arba telefonu (32 %) apklausė LAB darbuotojai, kita dalis respondentų visiškai savarankiškai (33 %) arba savarankiškai su tėvų / artimųjų pagalba (14 %) anketą užpildė internetu arba raštu.

3.1.1. Skaitymo sutrikimai



2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal sutrikimo tipą.

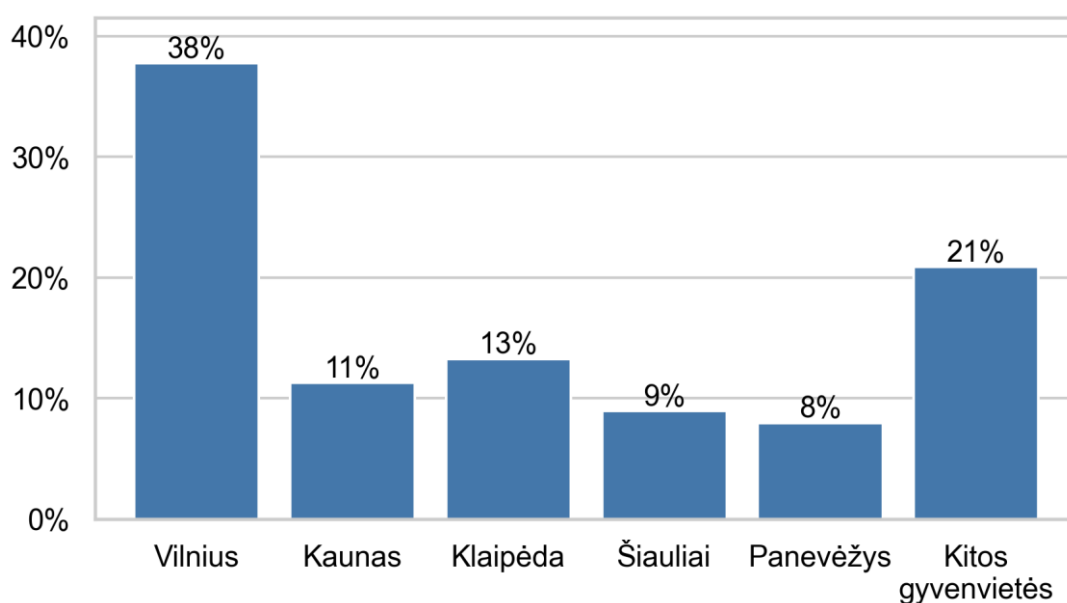
LAB yra specialioji biblioteka, kurios didžioji dalis skaitytojų susiduria su tam tikrais sunkumais, dėl kurių jie negali skaityti įprasto spausdinto teksto. 56 % respondentų nurodė susiduriantys su tokiais sunkumais dėl regos sutrikimų, 29 % – dėl skaitymo arba mokymosi sutrikimų,

¹ Aktyvių vartotojų skaičių sudaro ELVIS ir LIBIS registruoti vartotojai, kurie per paskutinius 12 mėn. nuo tyrimo (apklausos) pabaigos (t. y. 2022-08-04–2023-08-04) pasiskolino, atsisiuntė arba klausėsi bent vieno leidinio iš LAB arba ELVIS fondų. Maždaug 9 % vartotojų yra aktyvūs tiek LIBIS, tiek ELVIS, todėl jie įskaičiuojami tik vieną kartą. Šis skaičius yra apytikslis, nes dalis vartotojų naudoja bibliotekos paslaugomis, bet nėra prisiregistravę nei vienoje sistemoje (pvz., jei nesiskolina leidinių arba leidinius už juos paima artimieji), arba prisiregistravę skirtingais duomenimis.

4 % – dėl fizinių, intelekto, suvokimo, kompleksinių ar kitų sutrikimų¹. 11 % respondentų nurodė neturintys sunkumų ir galintys skaityti įprastai.

Toks respondentų pasiskirstymas buvo pasiektas taikant kvotinę atranką (žr. skyrių 2.1.2). Remiantis 2022 m. ELVIS vartotojų tyrimo duomenimis ir aktyvių LAB vartotojų statistika tyrimo pabaigoje (žr. p. 11, išnašą 18), apytikslis aktyvių vartotojų pasiskirstymas pagal sutrikimo tipus yra: vartotojai su regos sutrikimais – 63 %, su skaitymo arba mokymosi – 20 %, su kitais sutrikimais – 2 %, skaitantys įprastai – 15 %. Palyginti su šia statistika, imties sudėtis pagal sutrikimo tipą yra ganėtinai panaši į bendrą LAB vartotojų pasiskirstymą pagal sutrikimo tipus, tačiau šiek tiek didesnė yra vartotojų dalis su skaitymo arba mokymosi sutrikimais bei kitais sutrikimais ir kiek mažesnė dalis skaitančiųjų įprastai ir vartotojų su regos sutrikimais.

3.1.2. Gyvenama vieta

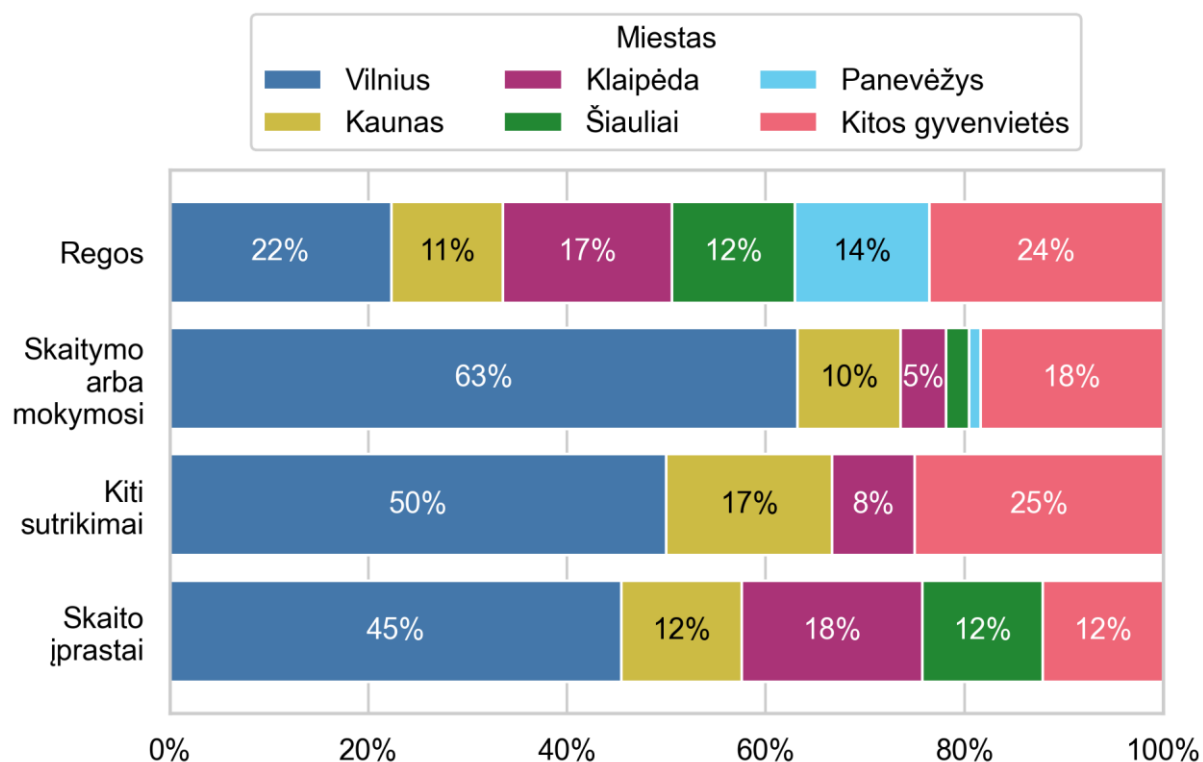


3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamą miestą.

Daugiausia respondentų buvo iš Vilniaus miesto – 38 %. Respondentų iš kitų didžiųjų miestų, kur yra LAB padaliniai, buvo tarp 8 % (Panevėžio) ir 13 % (Klaipėdos). Net 21 % respondentų buvo iš kitų gyvenviečių (didžiųjų miestų rajonų ir kitų savivaldybių). Žvelgiant pagal apskritis, respondentų iš Vilniaus apskrities dalis dar didesnė – 46 %. Šis imties pasiskirstymas ganėtinai skiriasi nuo LAB vartotojų statistikos, pvz., Kaune LAB vartotojų yra beveik dvigubai daugiau nei Klaipėdoje, tačiau šioje imtyje – netgi mažiau. Atitinkamai ir kitų miestų padaliniai nėra proporcingi visai LAB vartotojų populiacijai.

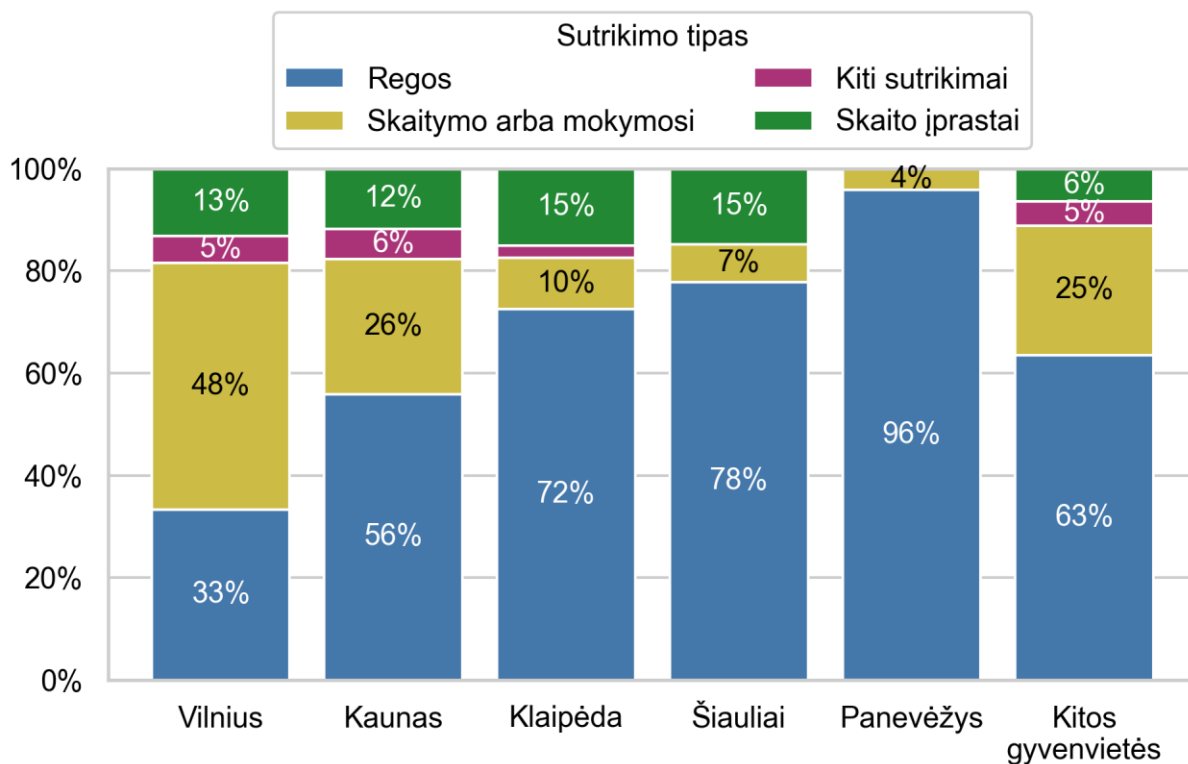
¹ Dėl mažo respondentų su kitais sutrikimais skaičiaus (12 resp.), tolesnėje analizėje ne visur atvaizduojama ši kategorija.

3.1.3. Gyvenama vieta ir skaitymo sutrikimai



4 pav. Respondentų miesto pasiskirstymas pagal sutrikimo tipą.

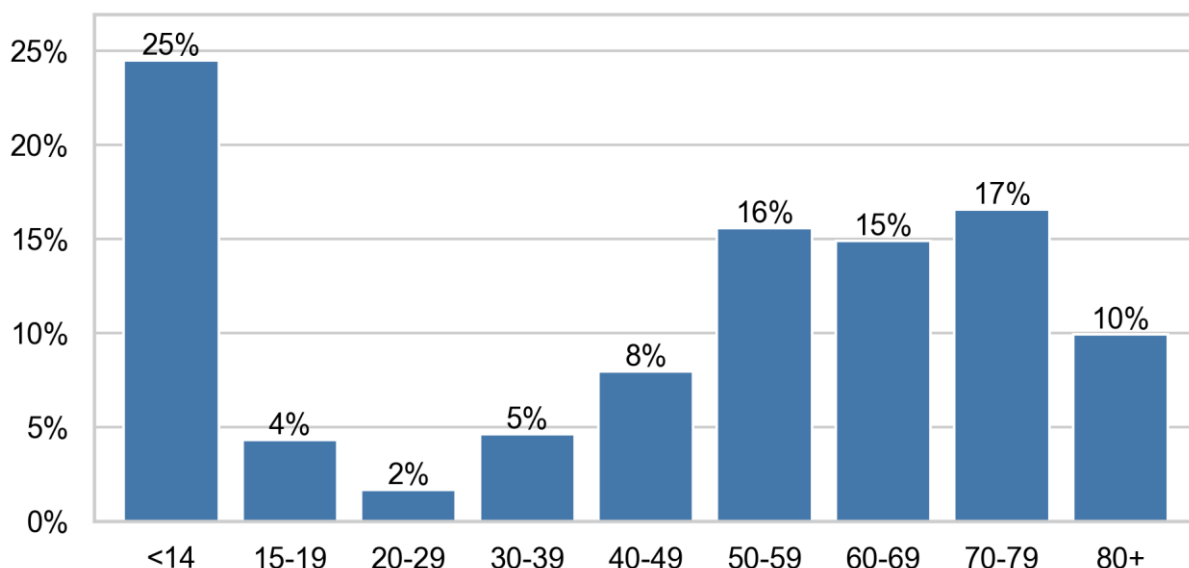
Net 63 % respondentų, įvardinusių, jog turi skaitymo arba mokymosi sutrikimą, nurodė esantys iš Vilniaus, iš kitų didžiųjų miestų – tik 19 %, o iš kitų gyvenviečių – 18 %. Šis pasiskirstymas stipriai išsiskiria nuo bendro respondentų pasiskirstymo pagal miestus, tačiau, remiantis 2022 m. ELVIS tyrimu, toks pasiskirstymas atitinka LAB vartotojų su skaitymo sutrikimais populiaciją. Respondentų, nurodžiusių, jog turi regos sutrikimą, pasiskirstymas tarp miestų gerokai tolygesnis (tarp 11 % ir 22 %), tačiau iš dalies yra nulemtas imties atrankos būdo (žr. skyrių 2.1.2) ir nėra reprezentatyvus. Beveik pusė respondentų, skaitančių įprastai (45 %) ir su kitais sutrikimais (50 %), taip pat buvo iš Vilniaus.



5 pav. Respondentų sutrikimo tipo pasiskirstymas pagal miestą.

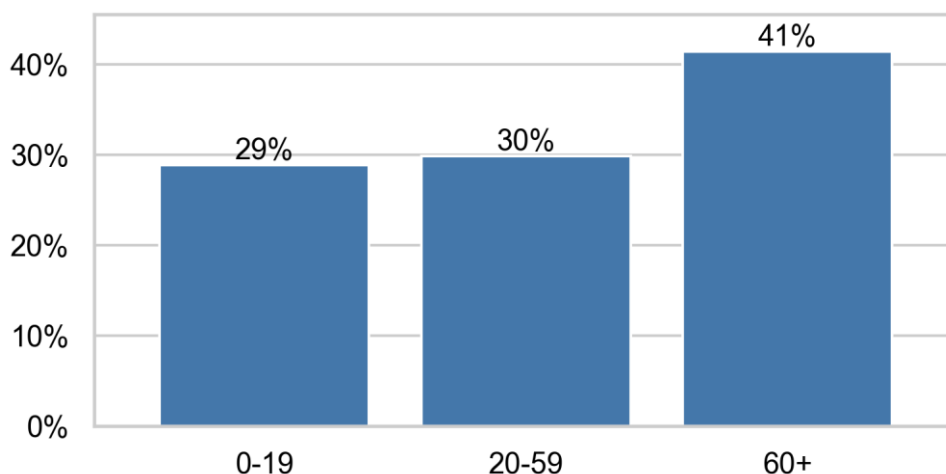
Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad šioje apklausoje respondentų iš skirtingų miestų imties pogrupiai stipriai skiriasi pagal savo sandarą: respondentai iš Vilniaus, Kauno ir kitų (ne didžiųjų miestų) gyvenviečių sudaro daugiau įvairovės pagal turimus ypatumus – čia 48 %, 26 % ir 25 % respondentų atitinkamai yra su skaitymo arba mokymosi sutrikimais, o kituose didžiuosiuose miestuose ši grupė sudaro mažiau nei 10 %. Skaitantys įprastai sudaro 12–15 % respondentų visuose miestuose, išskyrus Panevėžį, kur yra mažiausiai įvairovės – čia net 96 % respondentų yra su regos sutrikimais. Svarbu atsižvelgti į šiuos sandaros skirtumus, lyginant toliau aptariamus rezultatus tarp skirtingų miestų.

3.1.4. Amžius



6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.

Apklausos respondentų amžiaus pasiskirstymas sukoncentruotas į dvi grupes: jaunuosius skaitytojus iki 19 metų (29 %) ir vyresnio amžiaus skaitytojus, ypač daugiau nei 50-ties metų (kurie sudaro 57 % visų respondentų). Mažiausiai yra 20–29 metų respondentų (2 %) bei tarp 30 ir 49 metų (13 %). Toks amžiaus pasiskirstymas atspindi dvi didžiausias LAB vartotojų grupes: vaikus su skaitymo sutrikimais bei vyresnio amžiaus žmones, kurie susiduria su senatvinėmis (daugiausia regos) ligomis, dėl kurių negali skaityti įprasto spausdinto teksto (žr. skyrių 3.1.5 žemiau).



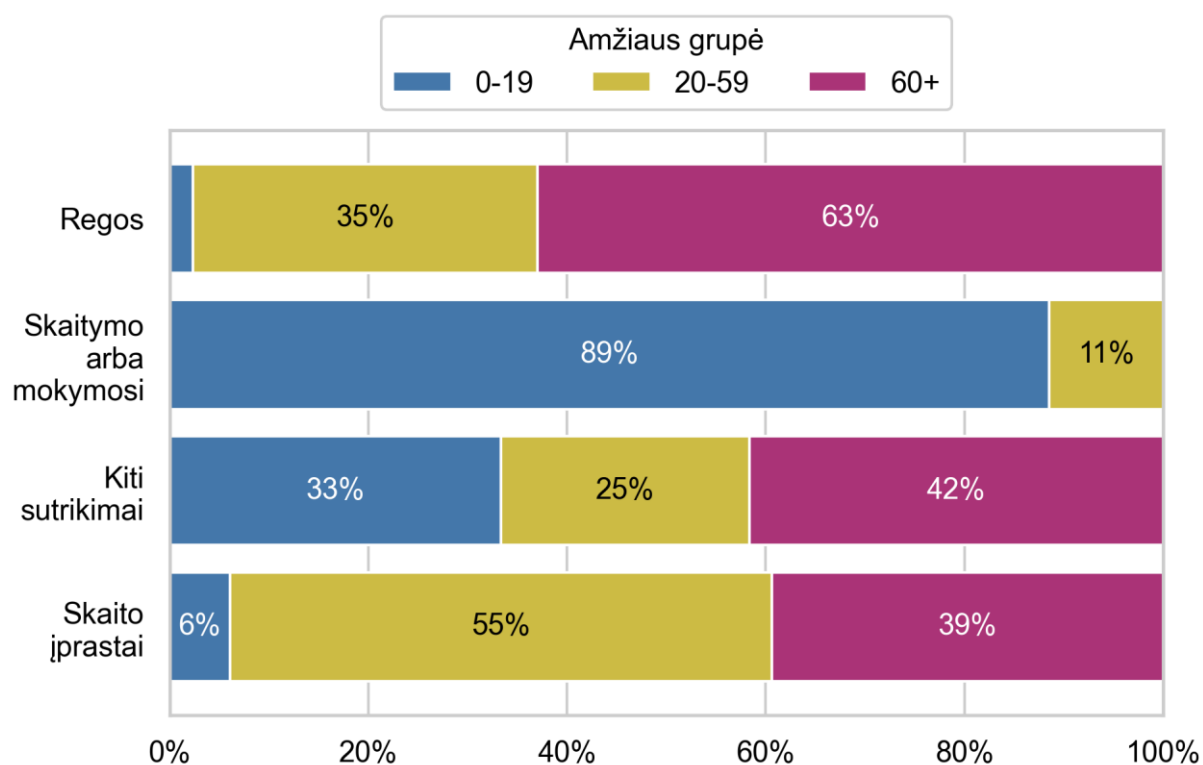
7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes.

Atsižvelgiant į ryškų respondentų amžiaus grupių netolygumą, tolimesnėje analizėje respondentus išskirstėme į tris pagrindines amžiaus grupes: jaunieji skaitytojai iki 19 metų (29 % visų), vidutinio amžiaus vartotojai tarp 20 ir 59 metų (30 % visų) ir vyresnio amžiaus skaitytojai per 60 metų (41 % visų). Toks respondentų pasiskirstymas yra panašus į bendrą LAB vartotojų

amžiaus pasiskirstymą¹: 0–19 m. – 24 %, 20–59 m. – 23 %, 60+ m. – 53 %. Palyginus, tyrimo imtyje šiek tiek mažesnė yra vyresnio amžiaus respondentų dalis.

Įdomu tai, jog, palyginus su Vilniaus apskrities viešosios bibliotekos (VAVB) 2021 m.² ir Klaipėdos apskrities viešosios bibliotekos (KLAVB) 2022 m.³ vartotojų pasitenkinimo tyrimų rezultatais, amžiaus pasiskirstymas yra beveik atvirkščias negu LAB respondentų. Tarp šių bibliotekų respondentų daugiausia buvo 30–39 metų ir 40–49 metų skaitytojų, kai LAB šios grupės – vienos mažiausių. Vidutinio amžiaus (20–59) m. skaitytojai sudaro net 80 % (KLAVB) ir 86 % (VAVB) respondentų, o jaunųjų ir vyresnio amžiaus skaitytojų yra itin nedaug. Į VAVB ir KLAVB apklausas buvo kviečiami tik suaugę skaitytojai ir šių apklausų imtis taip pat buvo renkama patogumo būdu, todėl ši statistika nėra reprezentatyvi. Tačiau kadangi grupių dydžiai, palyginus su LAB, skiriasi beveik tris kartus, tikėtina, kad tai atspindi realius skirtumus tarp LAB ir šių bibliotekų auditorijų.

3.1.5. Skaitymo sutrikimai ir amžius



8 pav. Respondentų amžiaus grupių pasiskirstymas pagal sutrikimo tipą.

Skaitymo sutrikimų tipai stipriai koreliuoja su skirtingomis amžiaus grupėmis. Taip yra dėl to, jog regos bei fiziniai sutrikimai, dėl kurių tampa sunku skaityti įprastai, dažniau pasireiškia senyvame amžiuje, o skaitymo sutrikimai įprastai nustatomi vaikams pradinėse klasėse. Šis

¹ Statistika gauta pagal registruotų ir aktyvių ELVIS ir LIBIS vartotojų (žr. p. 10, išnašą nr. 18) amžių.

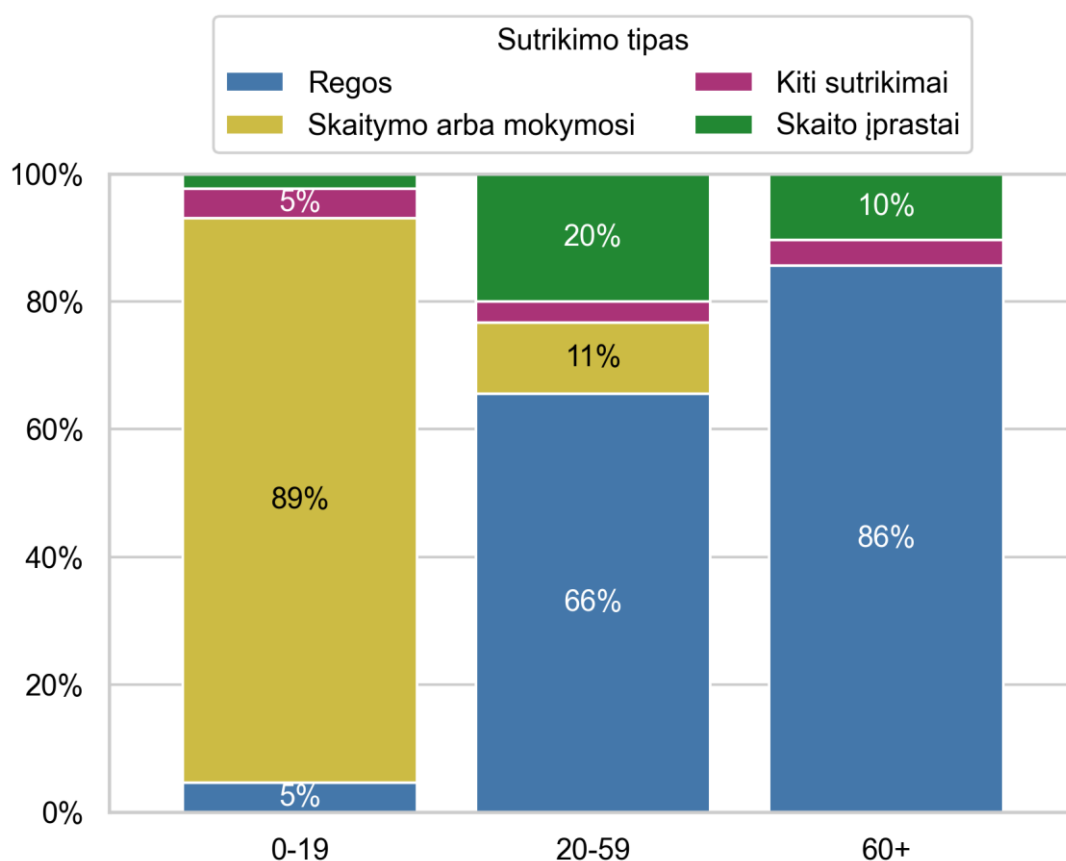
² Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas paslaugomis (2021 m.). <https://www.amb.lt/regionas/data/public/uploads/2022/01/vavb-vartotoju-pasitenkinimas-paslaugomis-2021-m..pdf>

³ Klaipėdos apskrities levos Simonaitytės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis (2022 m.). <https://www.klavb.lt/lt/doclib/mjnsk4qgx2eyeztp71jn53ymrymvnnbv>

sąryšis atspindi ir apklausos respondentų imtyje, ir LAB vartotojų charakteristikose (pvz., žr. 44 pav. iš 2023 m. ELVIS vartotojų tyrimo).

Tarp apklausos respondentų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais net 89 % yra jauno amžiaus (0–19 m.), o tarp respondentų su regos sutrikimais 63 % yra per 60 m., o jauno amžiaus yra tik 2 %. Itin mažai jaunų respondentų yra ir taip skaitančiųjų įprastai (6 %), šioje grupėje daugiausia vidutinio amžiaus (20–59 m.) skaitytojų – 55 %.

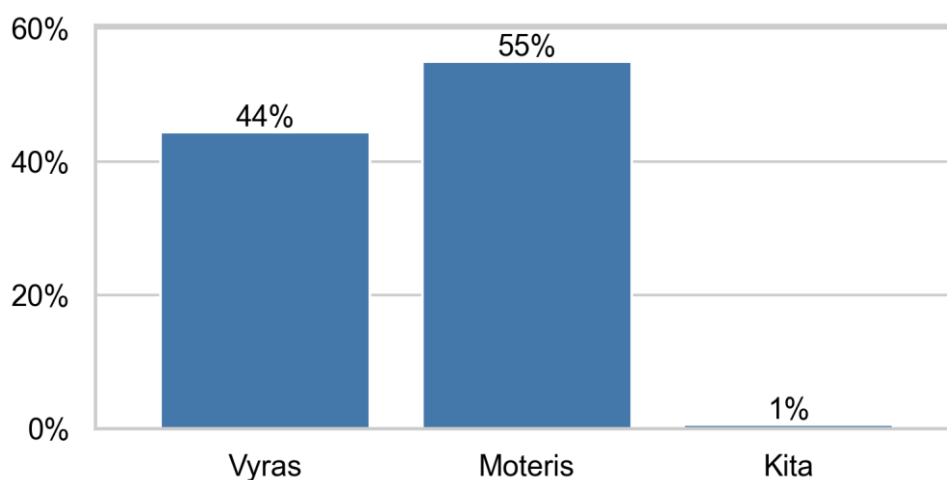
Verta pastebėti, kad tarp respondentų, kurie nurodė turintys skaitymo arba mokymosi sutrikimą, buvo net 10 (iš 87), kurie nurodė esantys vyresni nei 20 metų, 6 iš jų – vyresni nei 40 metų. Lietuvoje skaitymo sutrikimai labai retai diagnozuojami ne mokyklinio amžiaus žmonėms, todėl tikėtina, kad dalis šių respondentų arba neteisingai nurodė savo amžių (pvz., tėvai pildė už vaiką, bet nurodė savo amžių), arba neteisingai įvardino sutrikimą, dėl kurio negali skaityti įprasto spausdinto teksto. Nepaisant to, nuspręsta nekoreguoti šių atsakymų ir palikti juos taip, kaip pateikta, nes tai nėra esminis neatitikimas, o nustatyti atsakymų korektiškumo nėra įmanoma.



9 pav. Respondentų sutrikimo tipų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes.

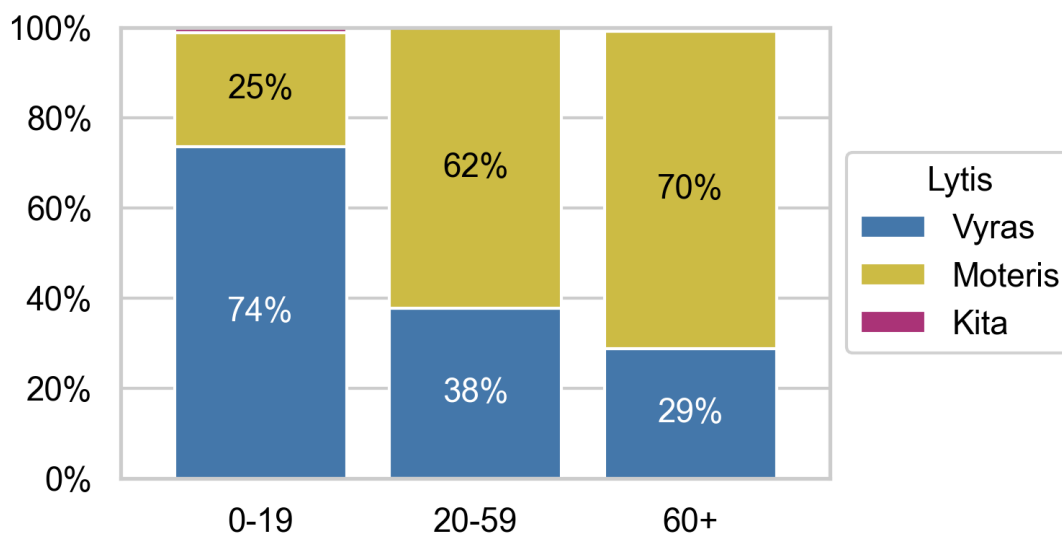
Atitinkamai, amžiaus grupių sudėtys stipriai išsiskiria sutrikimo tipų atžvilgiu: tarp 0–19 m. respondentų net 89 % yra su skaitymo arba mokymosi sutrikimais, o kitose amžiaus grupėse daugiausia respondentų – su regos sutrikimais (20–59 m. – 66 %, 60+ m. – 86 %). Didžiausia dalis skaitančiųjų įprastai yra tarp vidutinio amžiaus (20–59 m.) skaitytojų (20 %). Vidutinio amžiaus grupėje taip pat yra 11 % respondentų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais, taigi, šioje grupėje yra daugiausia įvairių respondentų turimų sutrikimų atžvilgiu.

3.1.6. Lytis



10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį.

Apklausą užpildė daugiau moterų (55 %) negu vyrų (44 %), 2 respondentai (1 %) nurodė savo lytį kaip „Kita“.



11 pav. Respondentų lyčių pasiskirstymas pagal amžiaus grupes.

Svarbu pastebėti, kad respondentų lyčių pasiskirstymas stipriai priklauso nuo amžiaus grupės: tarp jaunų respondentų (iki 19 m.) net 74 % buvo vyrai, o vyresnėse amžiaus grupėse buvo gerokai daugiau moterų (62 % tarp 20–59 m. respondentų ir 70 % tarp vyresnių nei 60 m.). Šis pasiskirstymas iš dalies atitinka bendras LAB vartotojų ir Lietuvos demografinės tendencijas: didžioji dalis jaunų vartotojų yra berniukai su skaitymo sutrikimais¹, o vyresnių vartotojų lyčių santykis atspindi didesnę moterų dalį tarp vyresnių Lietuvos gyventojų².

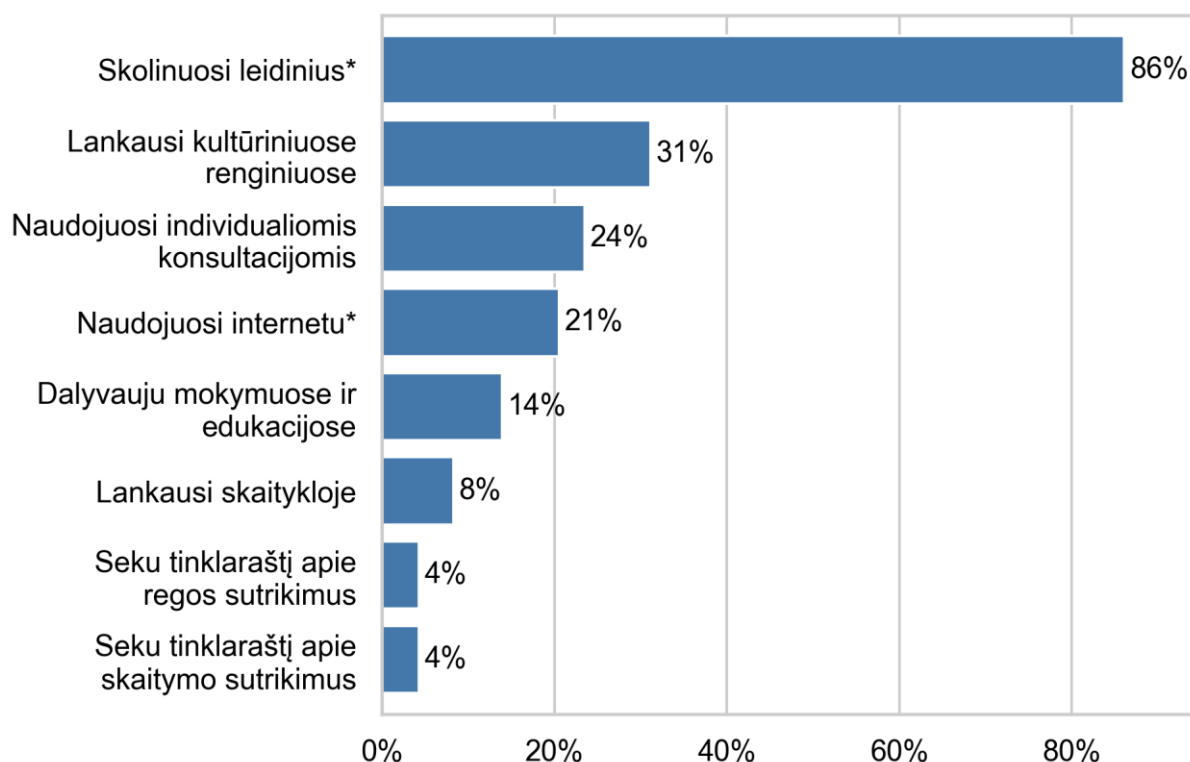
¹ Tiek Lietuvoje, tiek visame pasaulyje skaitymo sutrikimai 2–3 kartus dažniau atpažįstami ir diagnozuojami berniukams, žr. Moll ir kt., „Specific Learning Disorder“.

² Pvz., pensinio amžiaus moterų Lietuvoje yra beveik du kartus daugiau nei vyrų. Šaltinis: Nuolatiniai gyventojai pagal lytį ir amžiaus grupes 2012 ir 2022 m., Lietuvos statistikos departamentas. <https://osp.stat.gov.lt/lietuvis-gyventojai-2022/salies-gyventojai/gyventoju-skaicius-ir-sudetis>

Šiuo atžvilgiu LAB imtis taip pat stipriai išsiskiria nuo VAVB (2021 m.) ir KLAVB (2022 m.) vartotojų pasitenkinimo tyrimų, kur moterų dalys buvo gerokai didesnės nei vyrų (85 % ir 82 % atitinkamai). Tai galimai indikuoja, kad LAB auditorija yra įvairesnė lyties atžvilgiu nei minėtų viešųjų bibliotekų.

3.2. Naudojamos paslaugos

3.2.1. Naudojami paslaugų tipai



12 pav. Respondentų dalis (%) naudojanti paslaugų tipą.

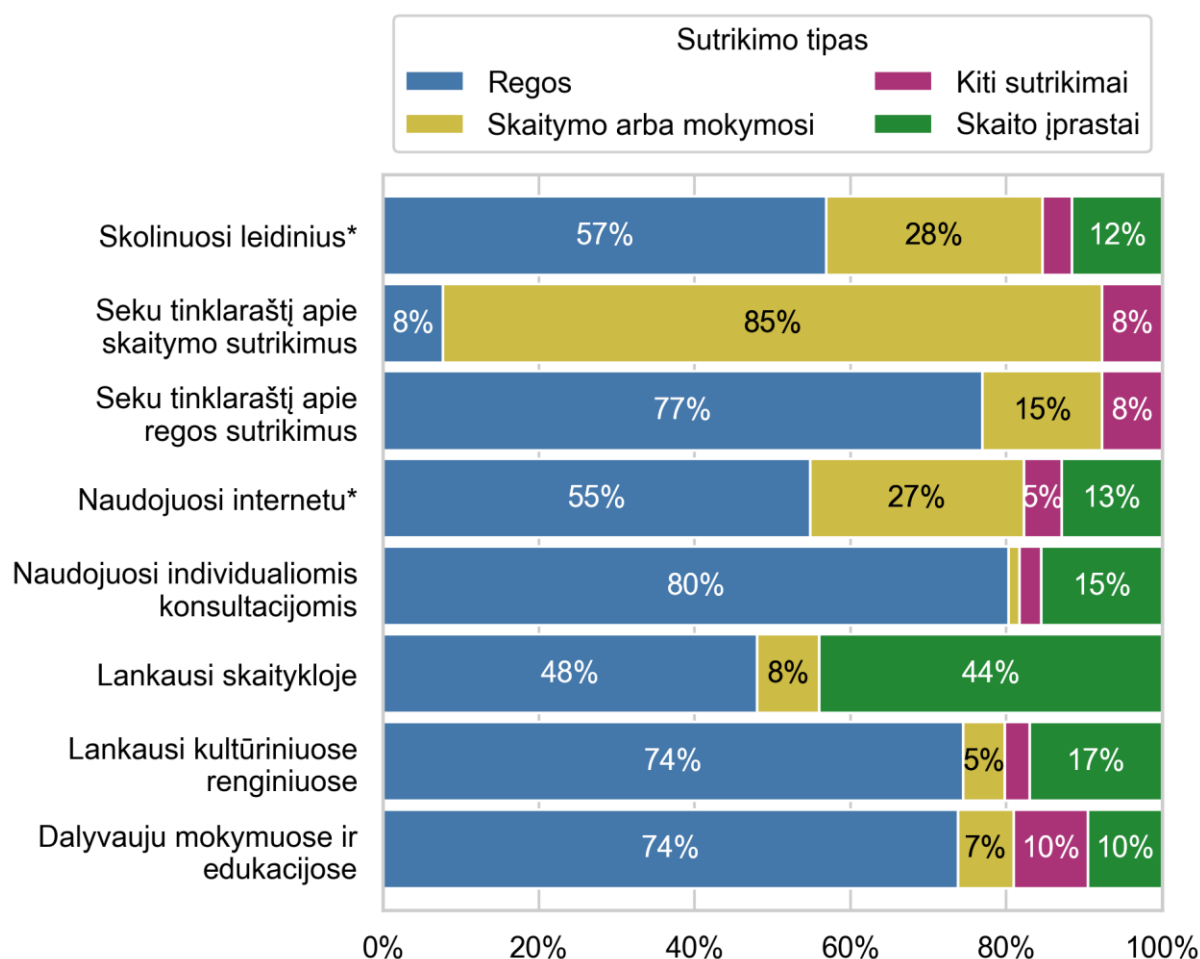
Iš visų bibliotekos paslaugų, daugiausia respondentų (86 %) nurodė, kad iš bibliotekos skolinasi leidinius. Tačiau tikėtina, kad dalis respondentų nesuprato atsakymo formuluotėje naudojamo žodžio „skolintis“¹ virtualios bibliotekos ELVIS kontekste* ir reali respondentų dalis turėtų siekti 100 %.

Kitomis paslaugomis naudojasi mažiau respondentų: kultūriniuose renginiuose lankosi 31 %, individualiomis konsultacijomis naudojasi 24 %, o internetu² – 21 %. Likusiomis paslaugomis naudojasi mažiau nei 15 % respondentų. Mažiausiai dėmesio sulaukia bibliotekos tinklaraščiai apie regos ir skaitymo sutrikimus – kiekvieną iš jų nurodė sekantys tik 4 % visų respondentų.

¹ 100 % respondentų apklausoje nurodė bent vieną leidinių gavimo būdą ir 100 % respondentų nurodė bent vieną naudojamą leidinio formatą (nors tai nebuvo privaloma). Tai indikuoja, kad praktiškai visi apklausos dalyviai skolinasi bibliotekos leidinius.

² Atsakymo variantas „Naudojuosi internetu“ laikomas respondentų neteisingai suprastu, todėl yra nepatikimas. Internetu nurodo besinaudojanti beveik 3 kartus didesnė respondentų dalis, negu besilankanti skaitykloje – tokie skirtumai sunkiai paaiškinami. Taip pat neatitinka interneto naudojimo ir leidinių gavimo būdo kombinacijos, žr. p. 27, 22 pav.

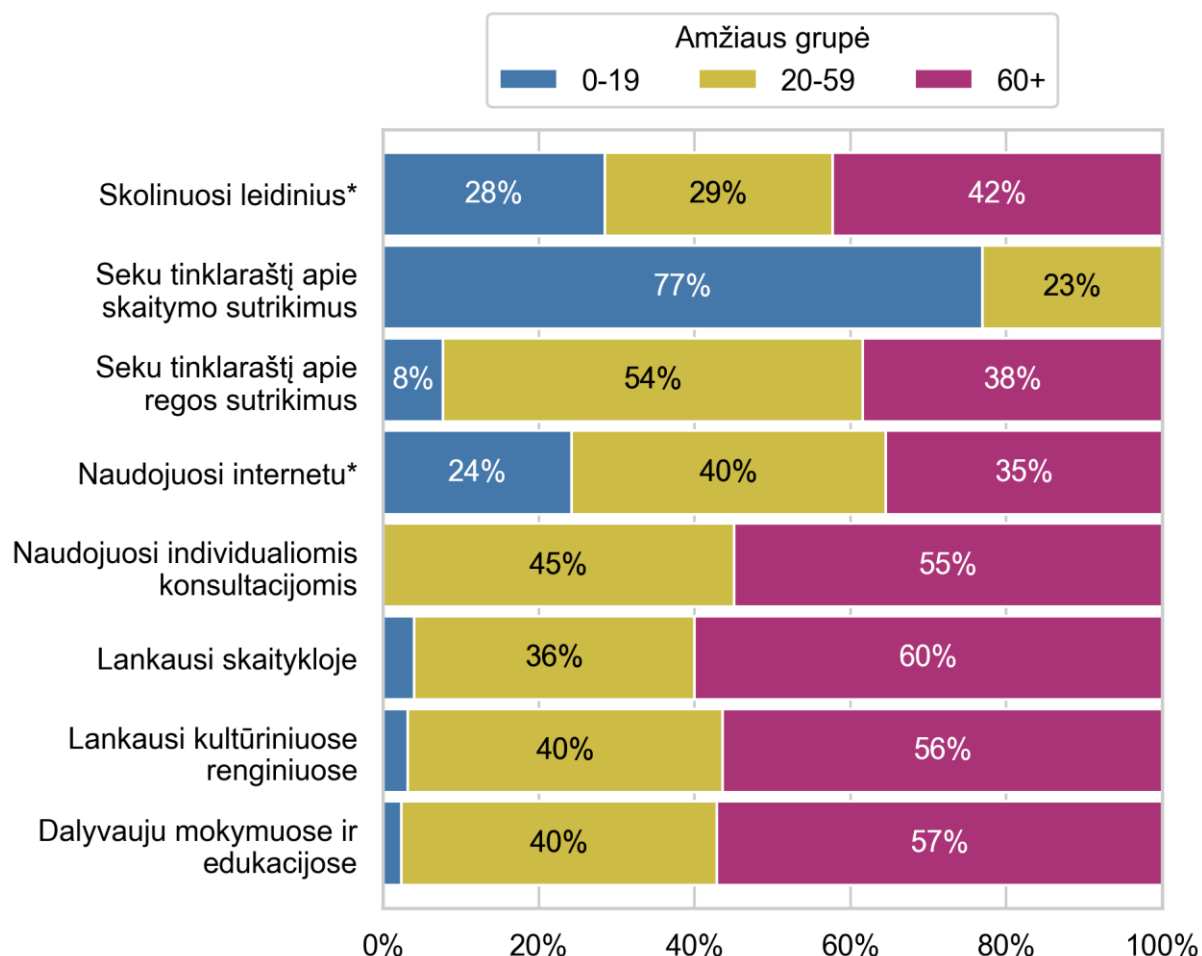
Palyginti su 2021 m. VAVB vartotojų pasitenkinimo apklausos rezultatais, gerokai mažesnė LAB respondentų dalis nurodo besinaudojantys kitomis paslaugomis negu leidinių skolinimasis. Palyginti šiuos skirtumus tiesiogiai sudėtinga dėl skirtingų atsakymų formuluočių. Nors VAVB renginiuose ir mokymuose respondentai lankosi dažniau (56 % ir 41 %), šios paslaugos yra vienos mažiausiai naudojamų, kaip ir LAB. Kita vertus, palyginus su 2022 m. KLAVB apklausos rezultatais, kitomis negu leidinių skolinimasis veiklomis LAB respondentai naudojami daug dažniau: tik 8 % KLAVB respondentų nurodė, jog lankosi renginiuose arba mokymuose, o kitomis paslaugomis naudojami mažiau nei 3 % respondentų. Tad šių dviejų viešųjų bibliotekų atžvilgiu, LAB naudojamų paslaugų tipų dažnumas yra daugmaž „per vidurį“ tarp šių kraštutinių.



13 pav. Sutrikimo tipų pasiskirstymas pagal naudojamą paslaugą.
Procentinė reikšmė žymi respondentų (priklausančių grupei) dalį iš visų naudojančių paslaugą.

Aukščiau esantis grafikas (13 pav.) apžvelgia dažniausius skirtingų paslaugų vartotojus pagal respondentų nurodytus sutrikimų tipus. Leidinių skolinimasis atspindi bendrą sutrikimų pasiskirstymą, kadangi beveik visi vartotojai nurodė, jog skolinasi leidinius. Tinklaraščiai sekami daugiausia pagal turimą sutrikimą: 85 % sekančių tinklaraštį apie skaitymo sutrikimus yra respondentai, kurie nurodė patys turintys skaitymo arba mokymosi sutrikimą, o 77 % sekančių tinklaraštį apie regos sutrikimus nurodė turintys regos sutrikimą. Individualiomis konsultacijomis, kultūriniais renginiais bei mokymais taip pat naudojami daugiausia respondentai, nurodę

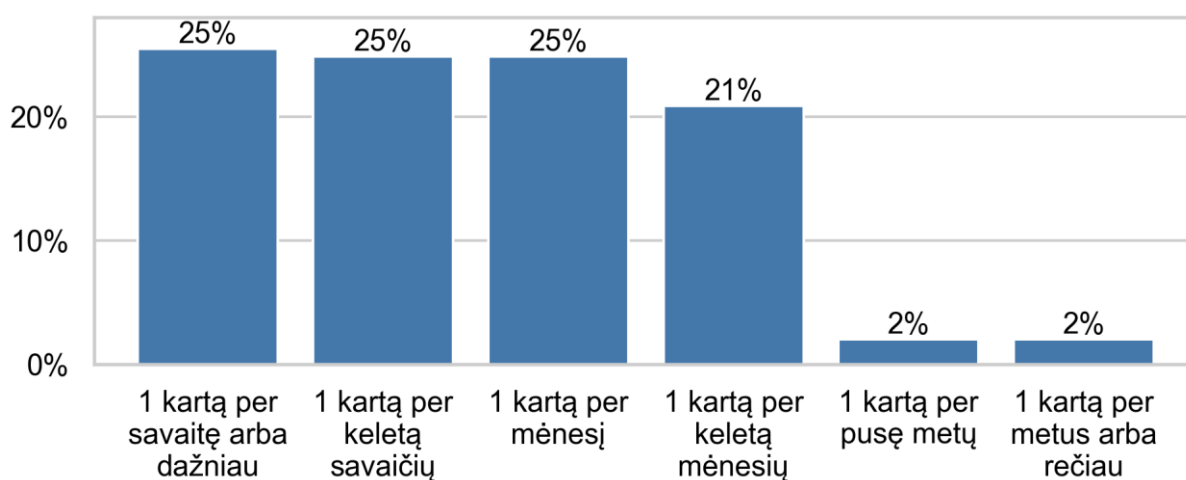
turintys regos sutrikimą – jie sudaro 74–80 % visų besinaudojančiųjų šiomis paslaugomis. Skaitykloje apylygiai lankosi respondentai, turintys regos sutrikimą bei skaitantys įprastai (44–48 %), gerokai mažiau bibliotekoje ir renginiuose lankosi respondentų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais (5–8 %), šie respondentai taip pat beveik visiškai nesinaudoja individualiomis konsultacijomis (1 %).



14 pav. Amžiaus grupių pasiskirstymas pagal naudojamas paslaugas. Procentinė reikšmė žymi respondentų (priklausančių grupei) dalį iš visų naudojančių paslaugą.

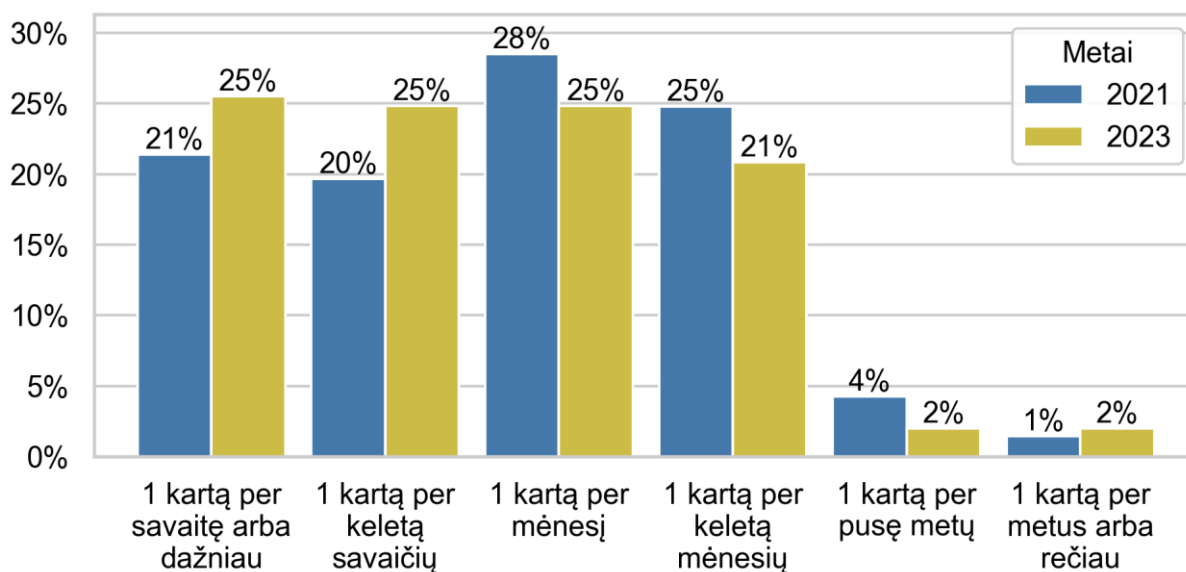
Dauguma gyvai suteikiamų paslaugų labiausiai naudojasi vyresnio amžiaus LAB vartotojai: vartotojai per 60 m. sudaro daugiau nei pusės visų renginių lankytojų, bibliotekos skaityklos bei konsultacijų naudotojų (55–60 %). Šiomis paslaugomis taip pat naudojasi gana daug vidutinio amžiaus respondentų (36–45 %), tačiau itin mažai jaunesnės grupės (0–19 m.) respondentų (0–4 %). Tinklaraštį apie skaitymo sutrikimus daugiausia skaito jaunieji respondentai (77 %), o tinklaraštį apie regos sutrikimus – daugiausia vidutinio (54 %) ir vyresnio amžiaus (38 %).

3.2.2. Paslaugų naudojimo dažnumas



15 pav. Respondentų dalis (%) pagal paslaugų naudojimo dažnumą.

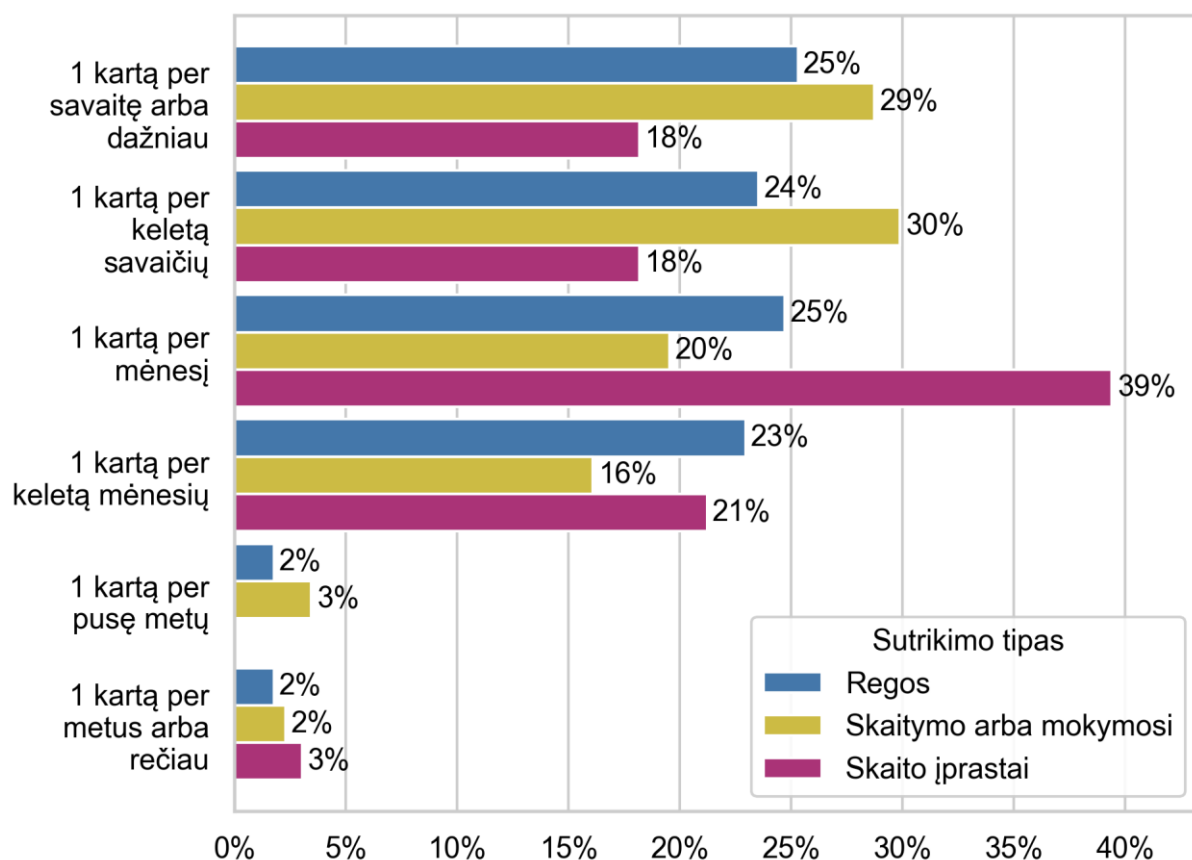
Pusė (50 %) respondentų nurodė bibliotekos paslaugomis besinaudojantys dažniau nei kartą per mėnesį, 25 % – kartą per mėnesį, 21 % – daugiau nei kartą per pusę metų, 4 % – rečiau. Svarbu pastebėti, kad LAB kontekste šis klausimas gali būti interpretuojamas labai įvairiai, nes daug bibliotekos paslaugų yra virtualios / skaitmeninės ir nėra susietos su fiziniu bibliotekos padalinių lankymu. Pvz., vartotojai, kurie atvyksta pasiimti garsinių knygų į biblioteką, dažnai tai daro tik kas 2–3 mėnesius, nes iš karto gauna didelį kiekį knygų. Savarankiški ELVIS vartotojai dažnai ELVIS platforma naudojami beveik kiekvieną dieną. Tiek pirmieji, tiek antrieji vartotojai galimai skaito (klausosi) bibliotekos knygų kelis kartus per savaitę, tačiau tikėtina, kad pirmieji bus labiau linkę žymėti atsakymą „1 kartą per keletą mėnesių“, o antrieji „1 kartą per savaitę arba dažniau“.



16 pav. Paslaugų vartojimo dažnumas palyginus su 2021 m. apklausa.

Palyginus su 2021 m. apklausos rezultatais, šių metų apklausoje 9 proc. punktais didesnė respondentų dalis nurodė besinaudojantys bibliotekos paslaugomis kartą per keletą savaitių

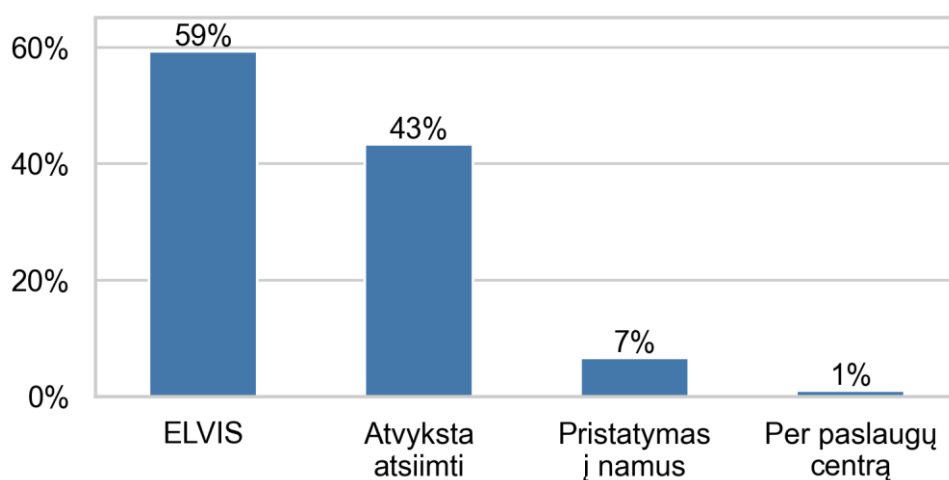
arba dažniau (2021 m. – 41 %, 2023 m. – 50 %). Tikėtina, kad tai atspindi augantį savarankišką naudojimąsi ELVIS platforma, kuria vartotojai gali naudotis pagal poreikį, neatvykdami į biblioteką.



17 pav. Respondentų su skirtingais sutrikimo tipais paslaugų naudojimo dažnumas.

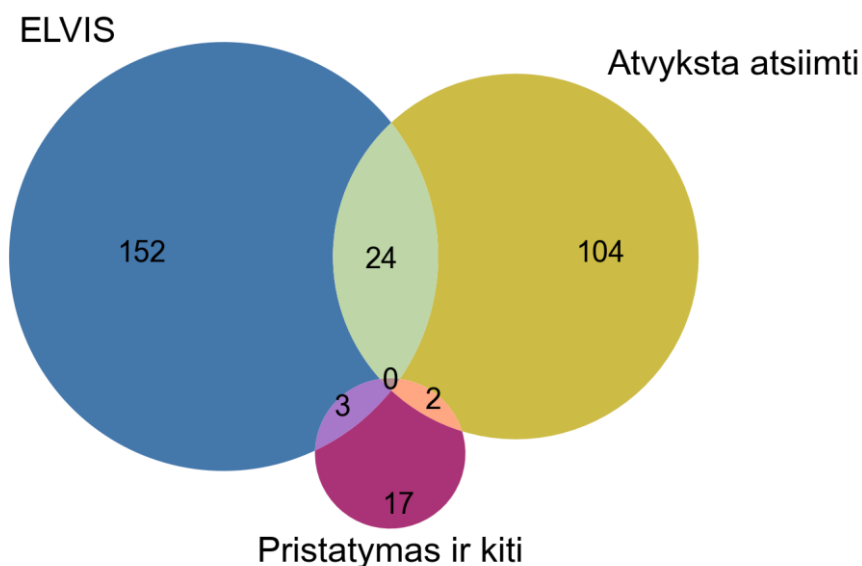
Palyginus su skaitančiaisiais įprastai, kurių dauguma (60 %) bibliotekos paslaugomis naudojasi kartą per 1–2 mėnesius, bibliotekos paslaugomis šiek tiek dažniau (6–12 proc. punktų daugiau) naudojasi vartotojai, nurodę turintys regos bei skaitymo arba mokymosi sutrikimus. Respondentai su skaitymo arba mokymosi sutrikimais yra dažniausiai besinaudojantys (59 % naudojasi kartą per keletą savaičių arba dažniau), kas, tikėtina, atspindi šios vartotojų grupės savarankišką bibliotekos paslaugų naudojimą per ELVIS platformą (žr. skyrių 3.2.3 žemiau), tačiau beveik pusė (49 %) skaitytojų su regos sutrikimais taip pat paslaugomis naudojasi kartą per keletą savaičių arba dažniau.

3.2.3. Leidinių gavimo būdai



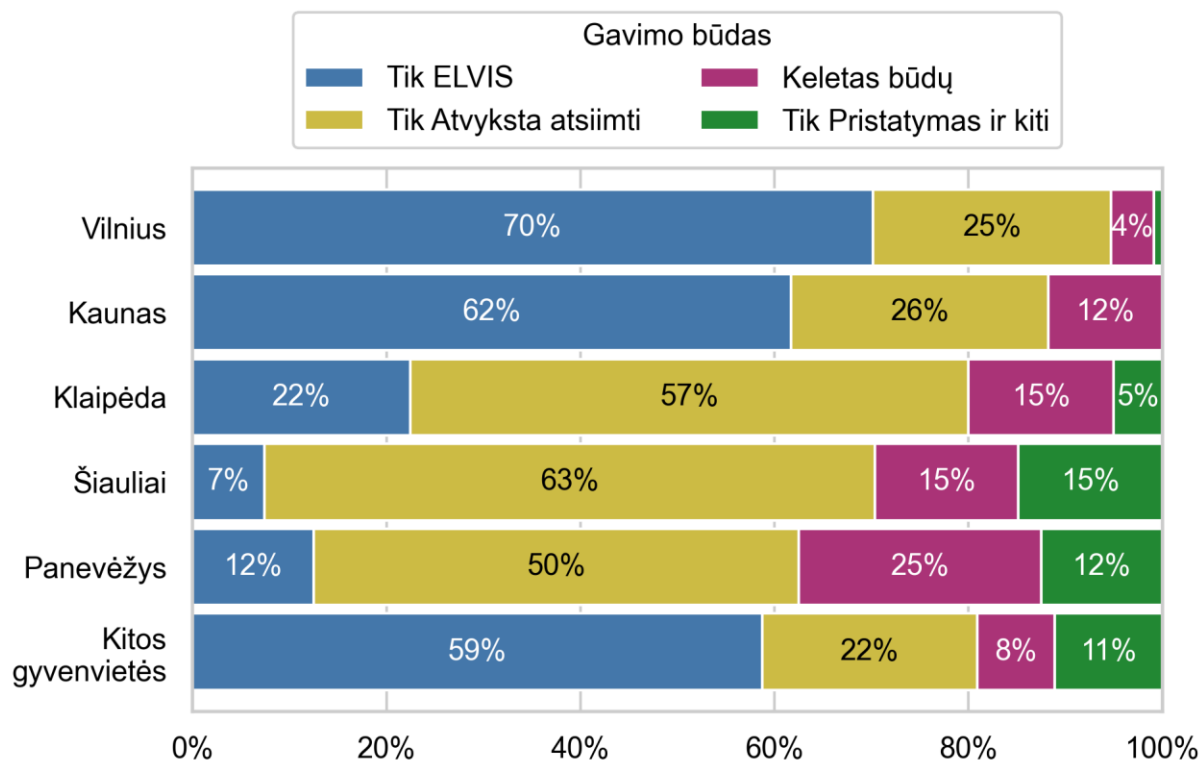
18 pav. Respondentų naudojami leidinių gavimo būdai (% visų respondentų).

Respondentų atsakymai nurodo du pagrindinius bibliotekos leidinių gavimo būdus: 59 % respondentų nurodo gaunantys leidinius per ELVIS platformą, 43 % – atvykstantys atsiimti leidinių į biblioteką. Tik 7 % respondentų leidiniai pristatomi į namus. 1 % respondentų nurodė gaunantys leidinius per kitus (partnerių) LAB paslaugų centrus (LASS, globos namus ir kt.). 10 % visų respondentų nurodo gaunantys leidinius daugiau nei vienu būdu (žr. žemiau).



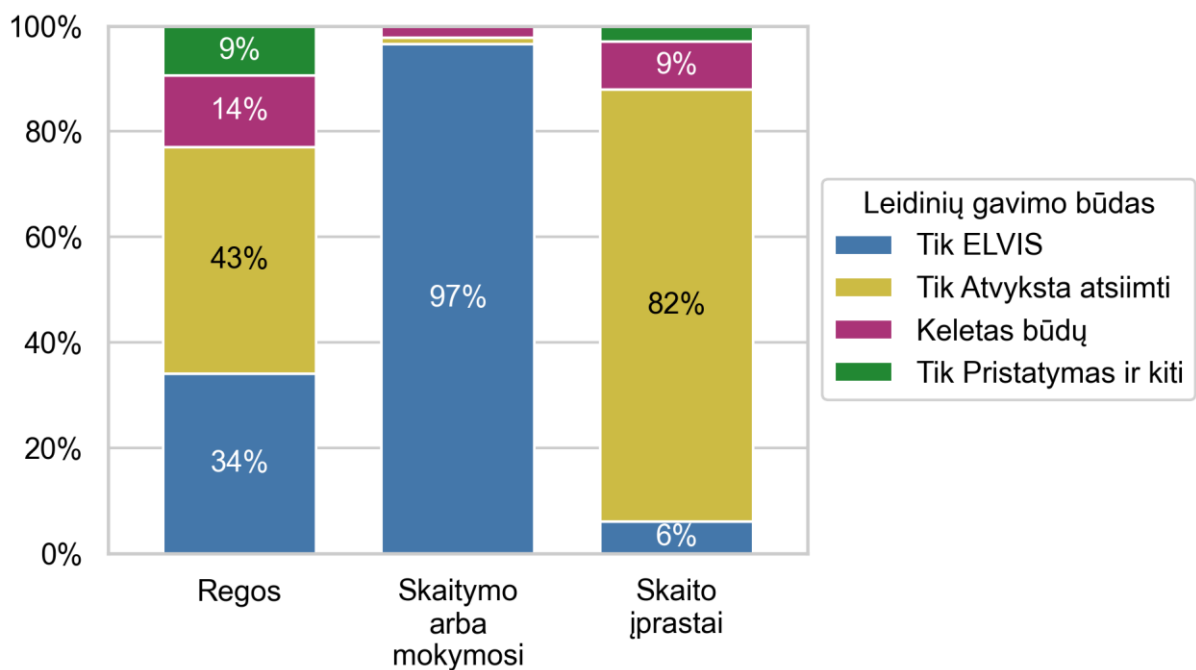
19 pav. Respondentų leidinių gavimo būdai atvaizduoti Veno diagrama. Skaičius, esantis apskritimų sankirtoje, žymi respondentų kiekį, kuris gauna leidinius keliais būdais.

Visus leidinių gavimo būdus apibendrina aukščiau pateikiama Veno diagrama, iš kurios aiškiai matyti, kad egzistuoja dvi pagrindinės respondentų grupės: gaunantys leidinius tik per ELVIS (152, 50 %) ir tik atvykstantys pasiimti (104, 34 %). Respondentai, gaunantys leidinius keliais būdais (29, 10 %), yra mažoji dalis, o pristatymu ar kitais būdais leidinius gauna mažiausiai respondentų (17, 6 %).



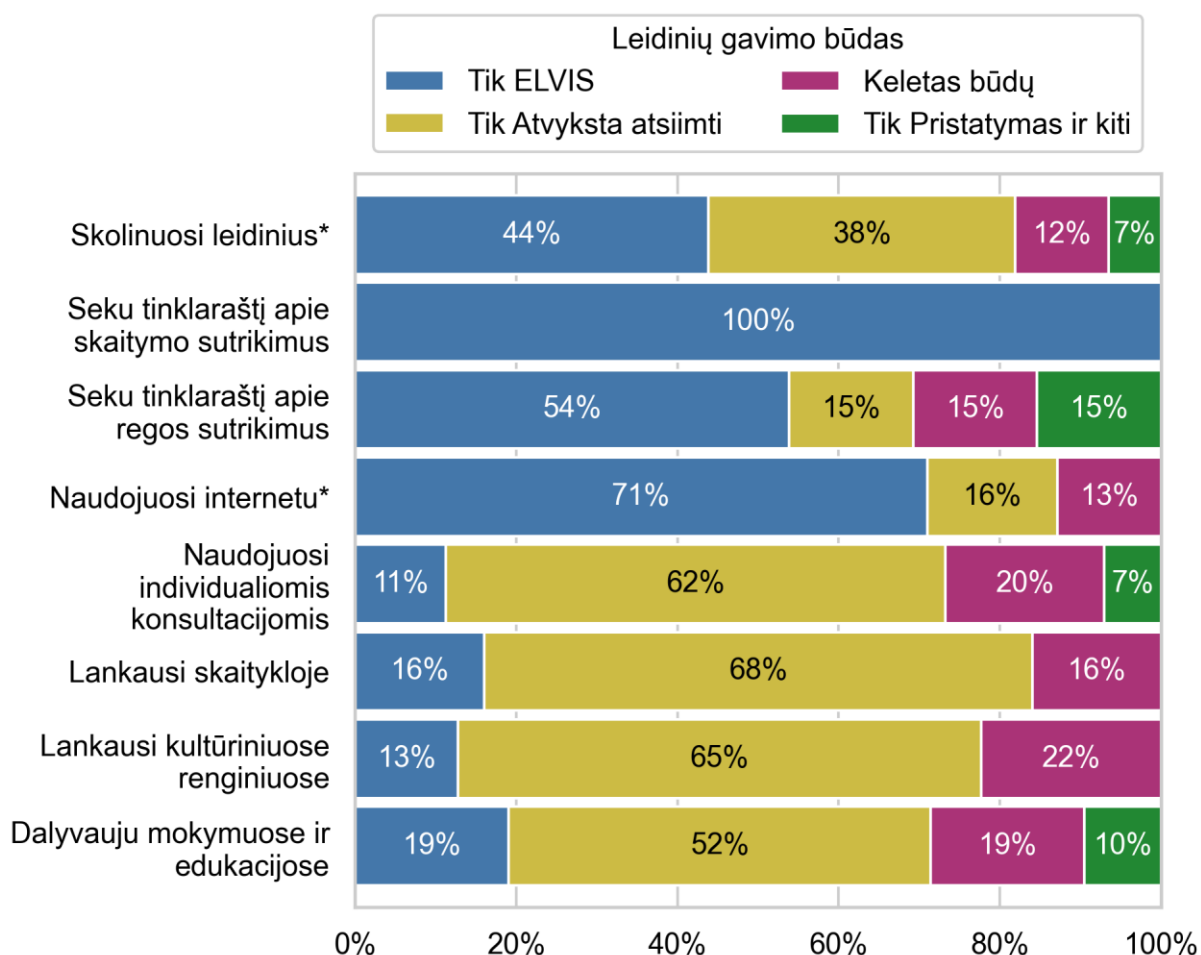
20 pav. Leidinių gavimo būdai tarp respondentų iš skirtingų miestų.

Dauguma apklaustų Vilniaus (70 %) ir Kauno (62 %) miesto gyventojų bibliotekos leidinius naudoja tik savarankiškai per ELVIS platformą, kituose didžiuosiuose miestuose šis skaičius gerokai mažesnis (tarp 7 % ir 22 %). Respondentai iš kitų gyvenviečių taip pat daugiausia gauna leidinius tik iš ELVIS (59 %). Leidinių atsiimti daugiausia atvyksta Klaipėdos (57 %), Šiaulių (63 %) ir Panevėžio (50 %) respondentai. Pristatymas į namus populiariausias tarp Šiaulių (15 %) ir Panevėžio (12 %) apklausos dalyvių, Vilniuje ir Kaune šia paslauga nesinaudoja beveik nei vienas respondentas.



21 pav. Respondentų naudojami leidinių gavimo būdai pagal sutrikimo tipą.

Tarp respondentų, kurie turi skaitymo arba mokymosi sutrikimą, net 97 % nurodo gaunantys leidinius savarankiškai per ELVIS. Tarp skaitančiųjų įprastai 82 % atvyksta leidinių atsiimti, o 6 % nurodo gaunantys leidinius per ELVIS (tačiau dalis jų gali būti vartotojai, neteisingai nurodę savo galimybes skaityti įprastą spausdintą tekstą). Tarp regos sutrikimus turinčių respondentų matoma didžiausia įvairovė pagal leidinių gavimo būdus: 43 % atvyksta leidinių pasiimti patys, 34 % gauna leidinius per ELVIS, 9 % leidiniai pristatomi į namus, o 14 % leidinius gauna keliais būdais.



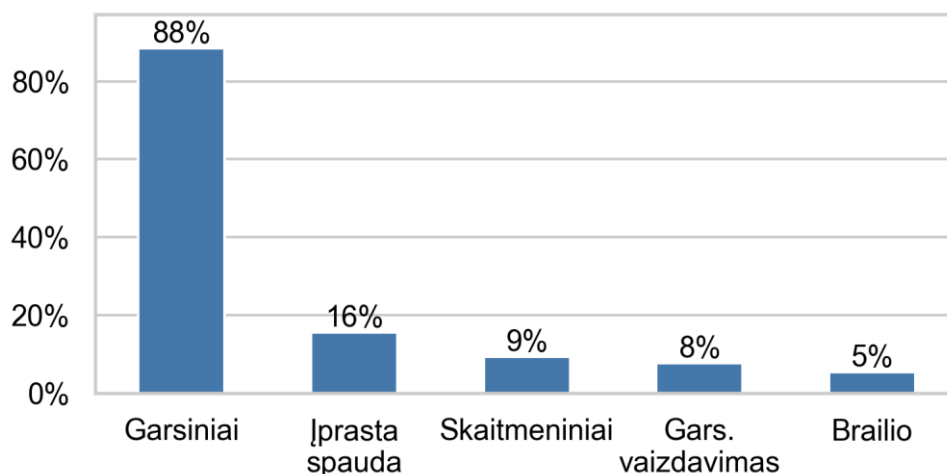
22 pav. Respondentų leidinių gavimo būdų pasiskirstymas pagal naudojamas paslaugas. Procentinė reikšmė žymi respondentų (gaunančių leidinius nurodytu būdu) dalį iš visų naudojančių paslaugą.

Leidinių gavimo būdai taip pat stipriai koreliuoja su naudojamomis paslaugomis. Vartotojai, kurie leidinius gauna tik per ELVIS platformą (daugiau nei pusė jų – skaitymo ir mokymosi sutrikimus turintys vaikai), yra nepriklausomi ir savarankiški, mažai lankosi bibliotekoje, jos renginiuose ir retai konsultuojasi su bibliotekininkais, jie sudaro 11–20 % šių paslaugų naudotojų. O kiti vartotojai, leidinius gaunantys iš bibliotekos darbuotojų atvykdami į biblioteką arba į namus, sudaro didžiąją dalį (81–89 %) šių, gyvai teikiamų, paslaugų naudotojų.

Kiek netikėtai atrodo naudojimosi internetu statistika – didžiausia dalis (71 %) šios paslaugos naudotojų yra respondentai, kurie bibliotekos leidinius gauna tik per ELVIS. Neaišku, ar šie respondentai atvyksta į biblioteką, kad savarankiškai pasinaudotų internetu ir biblioteka ELVIS (mažai tikėtina), ar respondentai šį klausimo atsakymą interpretavo kaip „internetinių bibliotekos paslaugų“ (t. y. ELVIS ir kt.) naudojimą (labiau tikėtina). Šis atsakymo variantas turėtų aprėpti tik pirmąjį atvejį, tačiau ši statistika indikuoja, kad atsakymas buvo interpretuojamas ne taip, kaip numatyta, todėl jo statistika yra nepatikima.

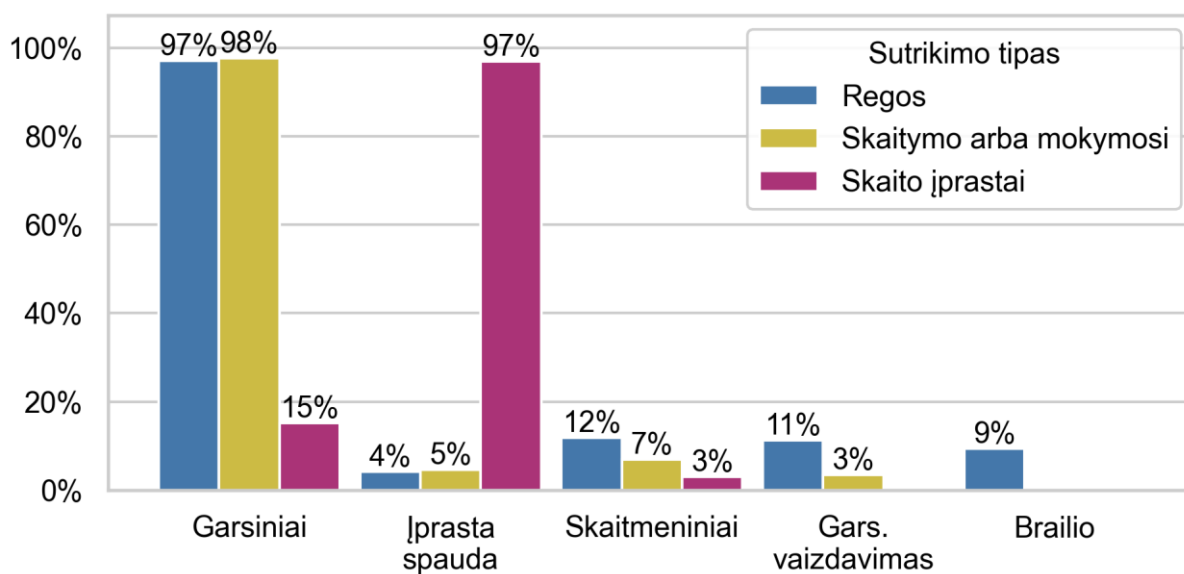
3.3. Leidinių naudojimas ir vertinimas

3.3.1. Formatų naudojimas



23 pav. Leidinių tipų naudojimas tarp visų respondentų.

Garsiniai leidiniai yra patraukliausias prieinamas formatas tarp bibliotekos vartotojų – juos naudoja net 88 % visų respondentų (t. y. beveik lygiai tiek, kiek yra negalinčių skaityti įprastai respondentų). Žemesnis skaitmeninių leidinių ir filmų su garsinių vaizdavimų naudojimas (9 % ir 8 %), ko gero, atspindi tiek mažesnę šių leidinių pasiūlą, tiek didesnę technologinį barjerą jų naudojimui (reikalingas išmanus įrenginys ir žinios, kaip tokį turinį vartoti). Įprastą spaudą nurodo naudojantys 16 % (5 proc. punktais daugiau nei respondentų, skaitančių įprastai), taigi, dalis negalinčiųjų skaityti įprastai vis tiek naudojasi ir šiuo formatu. Mažiausiai populiarūs yra Brailio rašto leidiniai – juos naudoja tik 5 % visų respondentų.

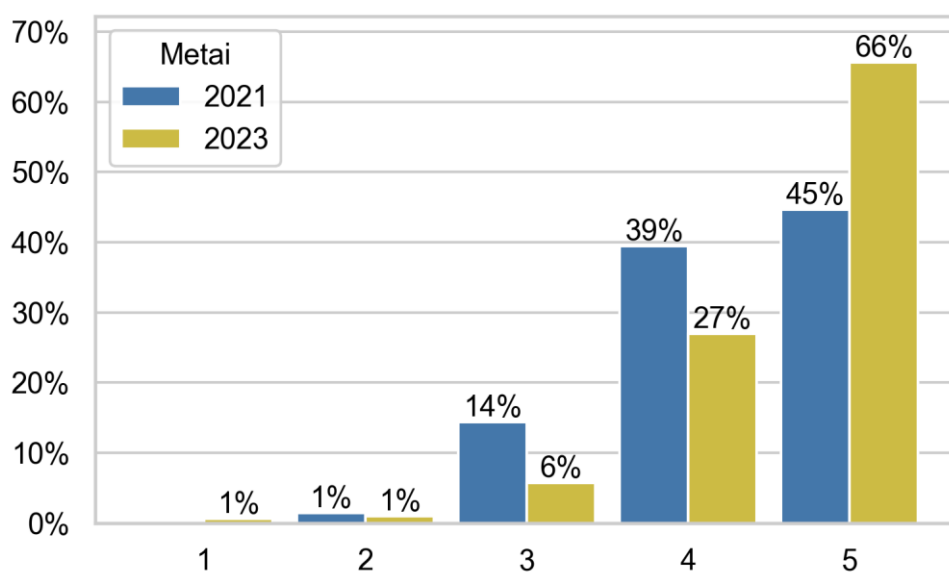


24 pav. Leidinių tipų naudojimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.

Žvelgiant pagal respondentų nurodytus sutrikimo tipus, matyti, kad kiti (ne garsiniai) pritaikyti formatai labiausiai naudojami vartotojų su regos sutrikimais. Tai ganėtinau natūralu kalbant apie garsinį vaizdavimą ir Brailio raštą, nes šie formatai yra pirmiausia orientuoti į neregius ir silpnaregius. Tačiau Brailio raštą nurodo naudojantys tik 9 % regos sutrikimus turinčių vartotojų, atspindint bendras tendencijas blėstančiam Brailio rašto populiarumui garsinių ir skaitmeninių leidinių atsiradimo kontekste¹.

Garsinius leidinius naudoja beveik visi (97–98 %) respondentai, negalintys skaityti įprastai. Šiuos leidinius nurodo naudojantys ir 15 % skaitančiųjų įprastai – tai gana netikėta statistika, nes beveik visi bibliotekos garsiniai leidiniai šiai grupei nėra prieinami. Tai indikuoja, kad dalis respondentų neteisingai suprato šį klausimą (pvz., pažymėjo savo (pildančio), o ne atstovaujamo žmogaus galimybes, arba ne tik iš bibliotekos gaunamų leidinių formatus, žr. skyrių 3.1.5).

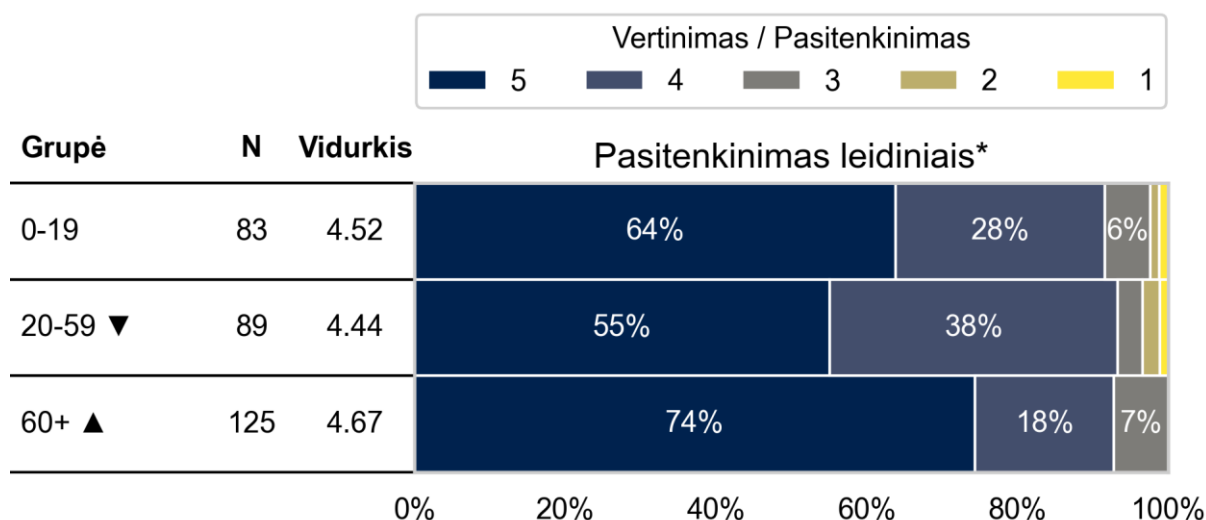
3.3.2. Bendras pasitenkinimas leidiniais



25 pav. Vartotojų pasitenkinimas leidiniais palyginus su 2021 m., atsakiusių respondentų dalis (%).

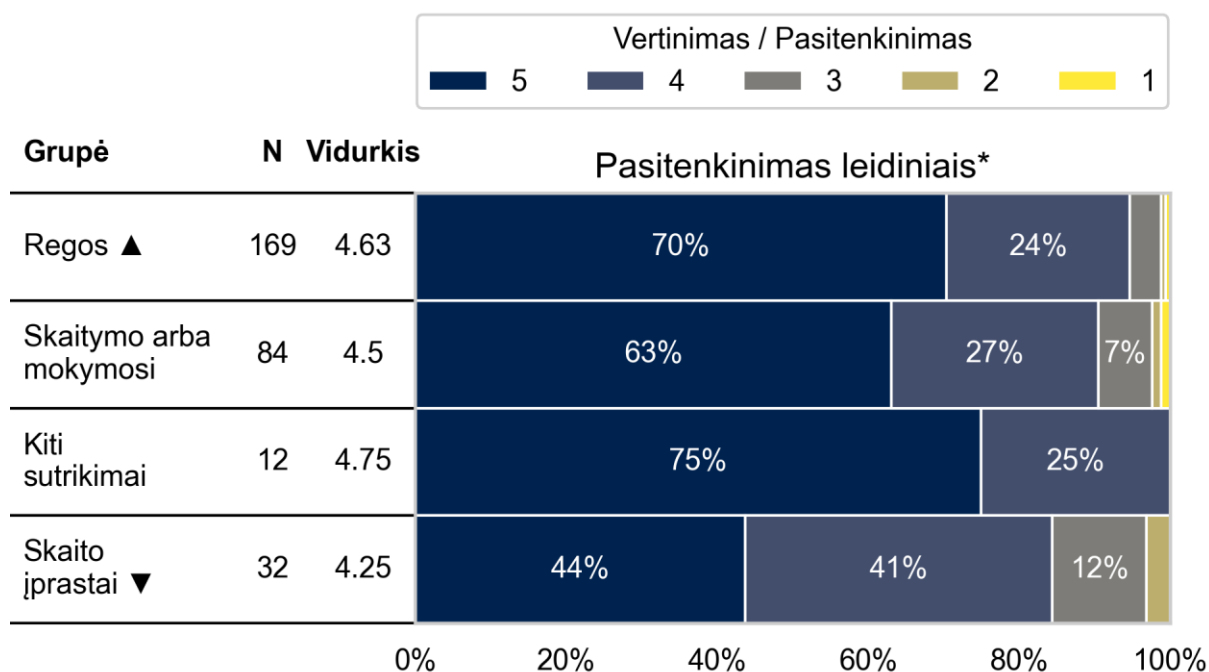
Nuomonę apie pasitenkinimą leidiniais išreiškė 98 % (N=297) visų respondentų, iš jų 93 % yra patenkinti. Palyginus su 2021 m. apklausa, vidutinis pasitenkinimas leidiniais yra 6,7 % didesnis ir šis skirtumas yra statistškai reikšmingas (2021 m. vid.: 4,27, 2023 m. vid.: 4,56). Verta pastebėti, kad vidutinis pasitenkinimas leidiniais yra 5 % didesnis nei vidutinis (žemiau aptariamų) 4 vertinimo aspektų vidurkis (vid.: 4,31). Tai rodo, kad bendras pasitenkinimas leidiniais ne iki visiškai atspindi pasitenkinimą konkrečiais aspektais ir pervertina jų visumą.

¹ <https://www.nationalobserver.com/2019/06/02/news/popularity-audio-technology-factor-decline-braille-experts>



26 pav. Pasitenkinimas leidiniais tarp amžiaus grupių.

Pasitenkinimo leidiniais skirtumai tarp amžiaus grupių nėra dideli – visose amžiaus grupėse 92–93 % respondentų yra patenkinti. Tačiau statistiškai reikšmingai išsiskiria dvi grupės: labiausiai patenkinti leidiniais yra vyresni nei 60 m. vartotojai (vid.: 4,67), mažiausiai – vidutinio amžiaus 20–59 m. vartotojai (vid.: 4,44).

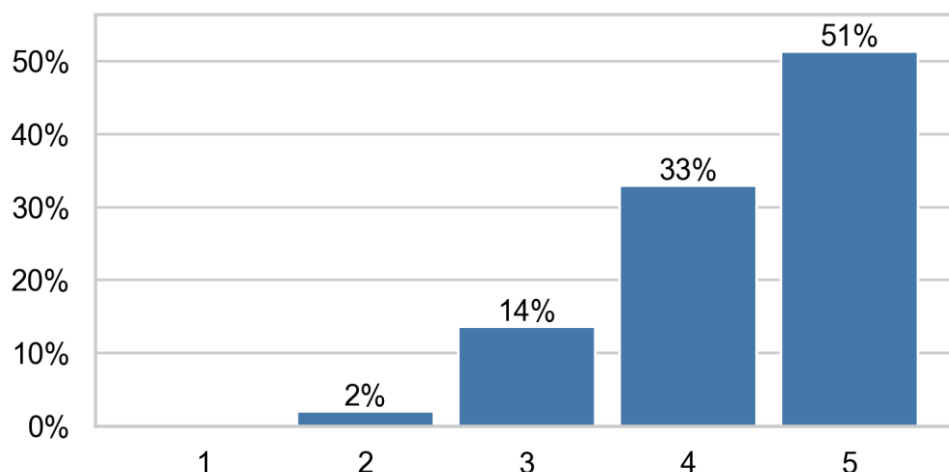


27 pav. Pasitenkinimas leidiniais tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.

Šiek tiek didesni skirtumai išryškėja tarp respondentų su skirtingais skaitymo ypatumais: pagal vertinimo vidurkius, (statistiškai reikšmingai) mažiausiai patenkinti bibliotekos leidiniais yra skaitantys įprastai respondentai (vid.: 4,25, patenkinti 85 %), labiausiai – respondentai su regos sutrikimais (vid.: 4,63, patenkinti 94 %). Respondentų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais pasitenkinimas taip pat mažesnis nei respondentų su regos sutrikimais tiek pagal vertinimo vidurkį (4,5), tiek pagal patenkintų respondentų skaičių (90 %).

Bendras pasitenkinimas leidiniais išlieka labai aukštas, o skirtumai tarp respondentų grupių nėra itin dideli. Didesni skirtumai išryškėja toliau, respondentų konkrečių leidinių aspektų vertinimuose.

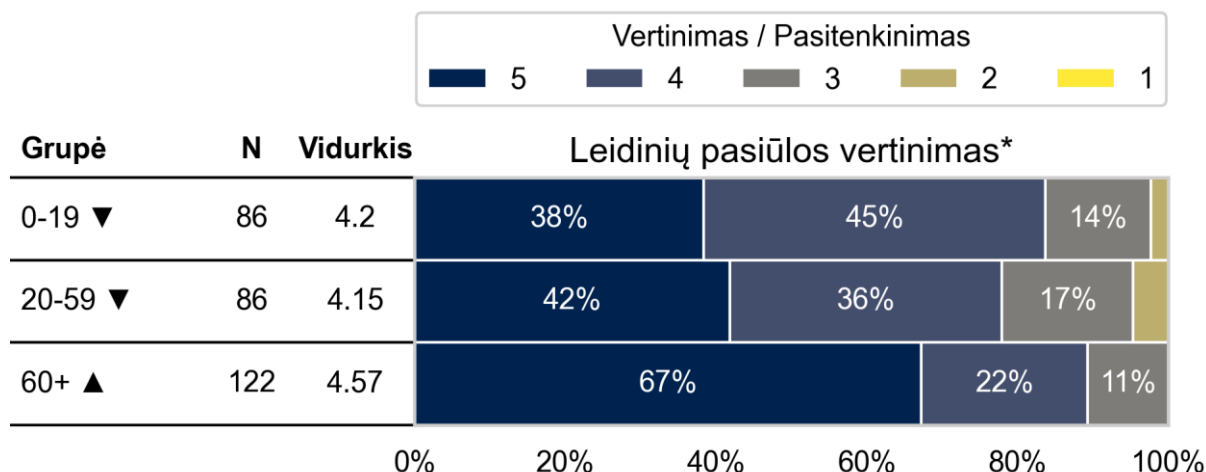
3.3.3. Leidinių pasiūlos vertinimas



28 pav. Leidinių pasiūlos vertinimas (tarp atsakiusių respondentų).

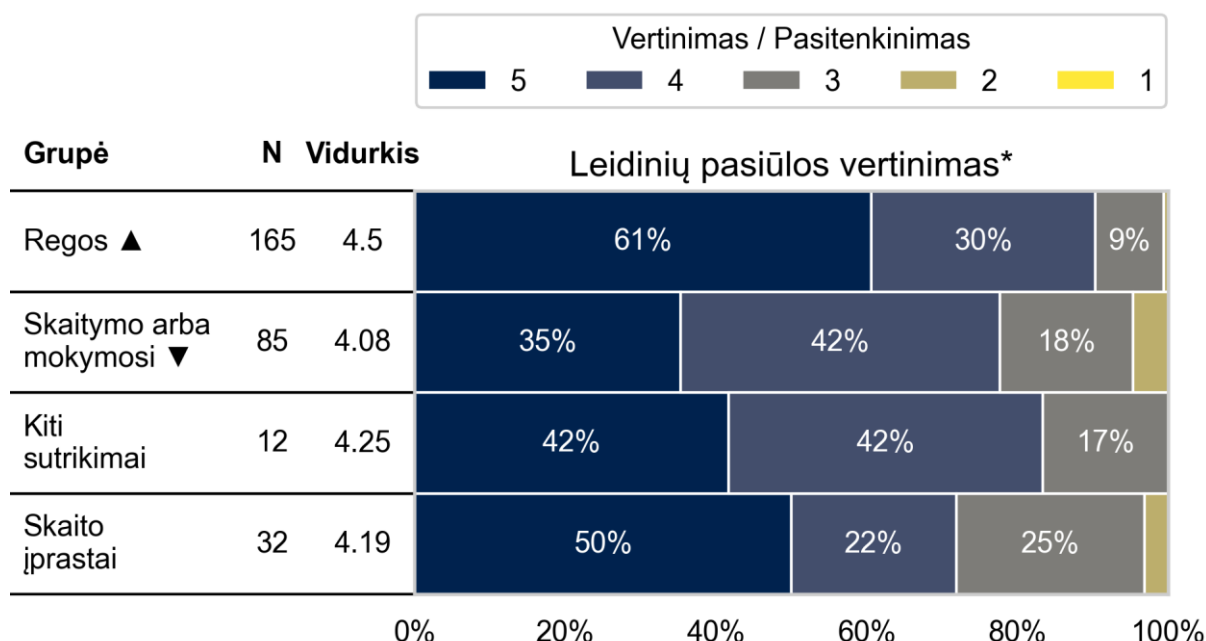
Leidinių pasiūlos vertinimą pateikė 98 % visų respondentų. Tarp jų teigiamai pasiūlą vertina 84 %, vidutiniškai – 14 % ir tik 2 % ją vertina prastai. Vidutinis įvertinimas: 4,34.

Tai, kad leidinių pasiūla yra itin aktualus bibliotekos paslaugų aspektas, indikuoja komentarų apie ją gausa: net 79 respondentai (26 % visų) išreiškė teigiamus ir neigiamus komentarus apie pasiūlą, ir tai yra dažniausiai minima tema tarp visų atvirų anketos klausimų (palyginimui: antra pagal dažnumą tema – diktoriai, paminėti tik 27 kartus).



29 pav. Leidinių pasiūlos vertinimas tarp amžiaus grupių.

Ryškūs leidinių pasiūlos skirtumai pasireiškė tarp skirtingų amžiaus grupių. Vyresnieji respondentai (60 m.+) pasiūlą vertina geriausiai (vid.: 4,57, teigiamai 89 %), o kitos amžiaus grupės pasiūlą vertina statistiškai reikšmingai žemiau (vid.: 4,15–4,2, teigiamai 78–83 %). Mažiausiai pasiūlą teigiamai vertinančių respondentų, 78 %, yra tarp vidutinio amžiaus respondentų.



30 pav. Leidinių pasiūlos vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.

Skirstant pagal respondentų nurodytus sutrikimus, labiausiai išsiskiria vertinimai tarp respondentų su regos sutrikimais ir respondentų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais: pirmieji vertina pasiūlą geriausiai iš visų (vidurkis: 4,5, 91 % vertina teigiamai), o antrieji – prasčiausiai (vidurkis: 4,08, 77 % vertina teigiamai).

Šį skirtumą paaiškina dažnai pasikartojantys respondentų su skaitymo ir mokymosi sutrikimais komentarai: net 21 respondentas įvardino mokyklinių vadovėlių bei rekomenduojamos literatūros trūkumą (paminėta 5–8 klasių literatūra) tarp bibliotekos (garsinių) leidinių. 11 respondentų įvardino grožinės ir periodinės literatūros vaikams bei paaugliams trūkumą, ypač „naujesnės ir populiareesnės“ bei „šiuolaikinių autorių“ literatūros. Keletas respondentų su skaitymo sutrikimais arba mokymosi sutrikimais nurodė, kad trūksta leidinių įvairovės.

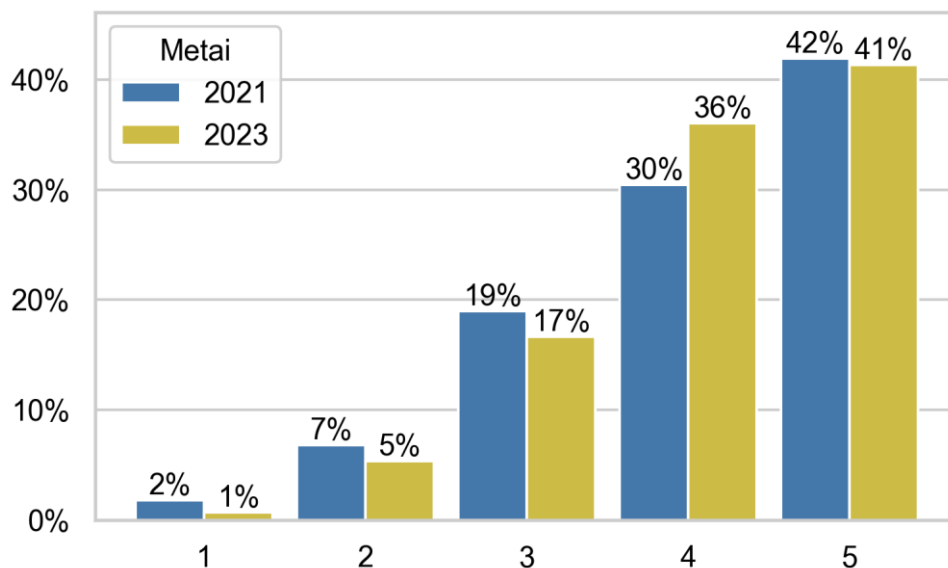
Naujų leidinių trūkumą iš viso įvardino 11 respondentų, tačiau verta pastebėti, kad 5 respondentai atvirkščiai – pabrėžė gerą naujausių leidinių prieinamumą. Anot vieno respondento, bibliotekos „garsinės knygos lenkia net reginčiųjų, nes naujai įgarsintas knygas gaunu greičiau, negu mano giminaičiai, gyvenantys rajone, spausdintas“. Tai rodo, kad trūksta tam tikro pobūdžio naujausių knygų, o ne visų apskritai.

Platesnis prieinamų formatų pasirinkimas taip pat aktualus respondentams, apie tai pasisakė 12 vartotojų. Didelė dalis (5 resp.) norėtų rasti skaitmeninių leidinių, kuriuose sinchronizuotas garsas ir vaizdas, kiti – daugiau prieinamų tekstinių knygų (PDF ar kitais formatais) bei leidinių, kurių turinys pritaikytas individualiems skaitytojų poreikiams (trumpesnis, supaprastinta kalba ir pan.).

Kiti respondentų dažnai paminėti (13 komentarų) pasiūlos aspektai yra leidinių žanrų ir temų įvairovės poreikis: respondentai norėtų daugiau muzikinės, dalykinės, istorinės, mokslinės literatūros; leidinių saviugdos, relaksacijos, IT, sporto ir religine tematika, tačiau vien iš šių ko-

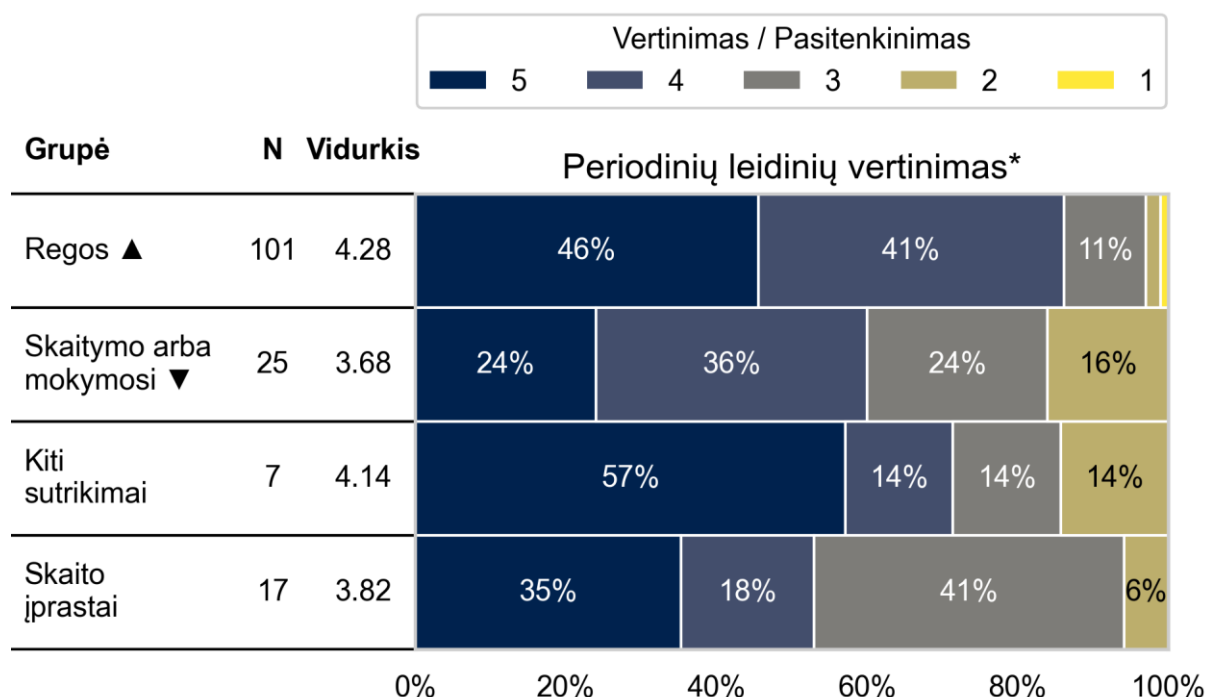
mentarų sunku apibendrinti visų skaitytojų poreikius. 3 respondentai išreiškė norą rasti daugiau lietuvių autorių knygų. Iš viso 65 respondentai išreiškė norą, kad bibliotekos pasiūla būtų vienaip ar kitaip praplėsta; 14 – džiaugėsi knygų gausa arba įvairove.

3.3.4. Periodinių leidinių vertinimas



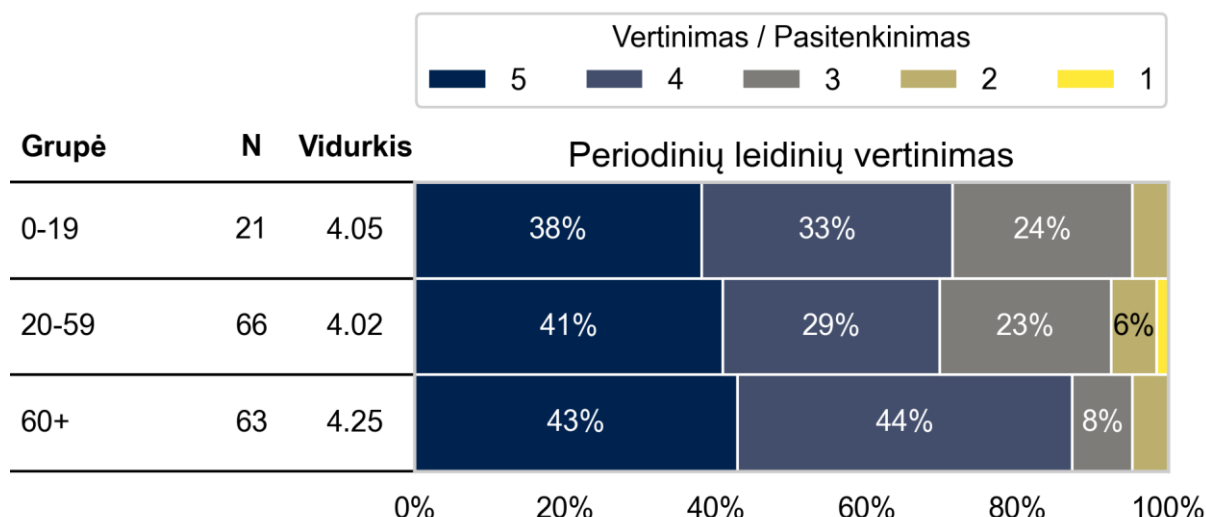
31 pav. Periodinių leidinių vertinimas palyginus su 2021 m., atsakiusių respondentų dalis (%).

Nuomonę apie periodinius leidinius išreiškė 50 % (N=150) visų respondentų, juos teigiamai vertina 77 % atsakiusiųjų. Vidutinis pasitenkinimas (4,12) palyginus su 2021 m. apklausa (4,04) yra 2 % aukštesnis, tačiau šis skirtumas nėra statistiškai reikšmingas.



32 pav. Periodinių leidinių vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.

Geriausiai periodinius leidinius vertino respondentai su regos sutrikimais (vid.: 4,28, 87 % vertina teigiamai), prasčiausiai – respondentai su skaitymo arba mokymosi sutrikimais (vid.: 3,68, 60 % vertina teigiamai), tačiau šios grupės imtis ganėtinai maža (N=25). Šie skirtumai yra statistiškai reikšmingi. Skaitantieji įprastai taip pat vertino periodinius leidinius žemiau (vid.: 3,82), tačiau dėl mažos imties jų vertinimai statistiškai reikšmingai nesiskiria.

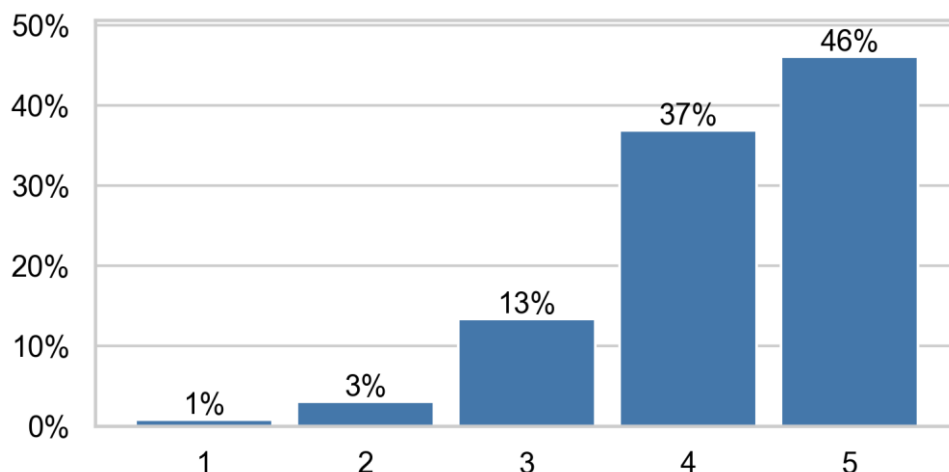


33 pav. Periodinių leidinių vertinimas tarp amžiaus grupių.

Tarp amžiaus grupių nebuvo statistiškai reikšmingų skirtumų vertinant periodinius leidinius, tačiau didesnė dalis vyresnio amžiaus skaitytojų (60 m. ir vyresnių) periodinius leidinius vertina teigiamai (87 %) negu jauno (71 %) ir vidutinio amžiaus (70 %).

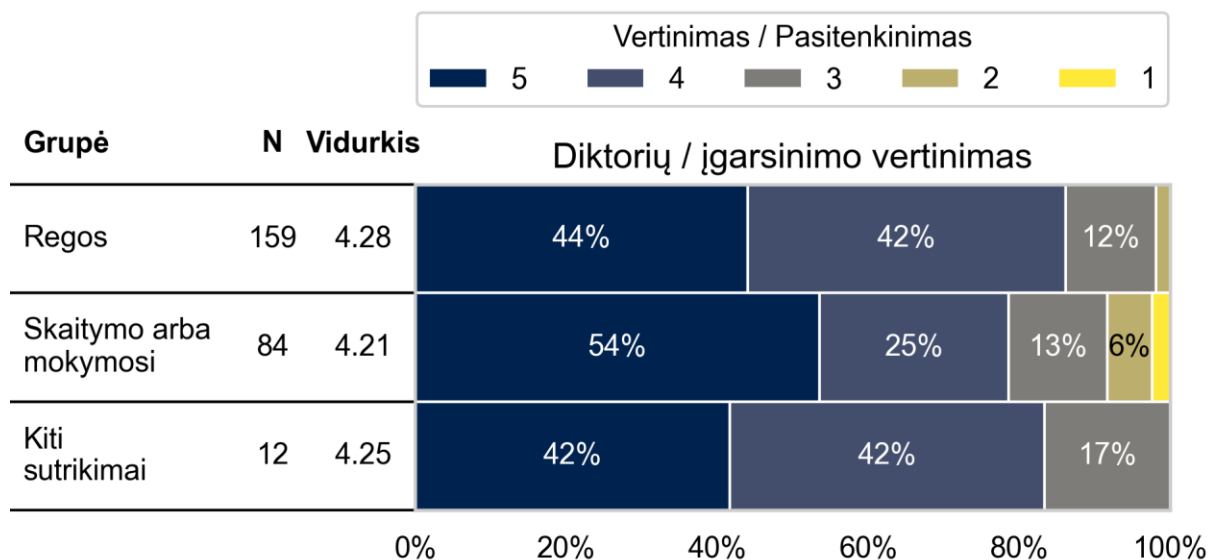
Komentaruose periodinius leidinius paminėjo tik 4 respondentai. Du iš jų paminėjo žurnalo „Valstybė“ garsinės versijos trūkumą, vienas – žurnalų vaikams, ir vienas – spausdintų žurnalų bibliotekos padalinyje trūkumus.

3.3.5. Įgarsinimo bei diktorių vertinimas



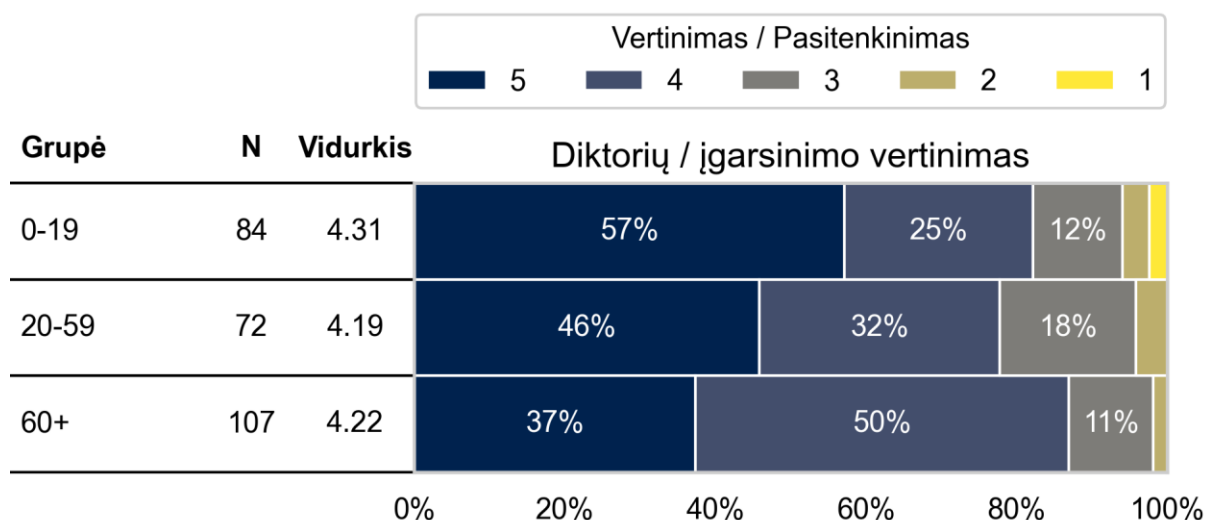
34 pav. Įgarsinimo (diktorių) vertinimas, atsakiusių respondentų dalis (%).

Leidinių įgarsinimą (diktorius) įvertino 50 % respondentų. 83 % iš jų įgarsinimą vertina teigiamai, 13 % – vidutiniškai, 4 % – neigiamai. Vertinimo vidurkis: 4,24.



35 pav. Įgarsinimo (diktorių) vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.

Diktorių vertinimai tarp respondentų su skirtingais sutrikimais, dėl kurių negali skaityti įprastai, nėra statistiškai reikšmingi. Teigiamai diktorius vertina ganėtinai panaši respondentų dalis (79–86 %), vidurkių skirtumai taip pat nedideli (4,21–4,28). Į grupes neįtraukiami respondentai, nurodę, jog skaito įprastai, nes jiems nėra prieinami dauguma bibliotekos garsinių leidinių (taip pat žr. skyrių 3.3.1).

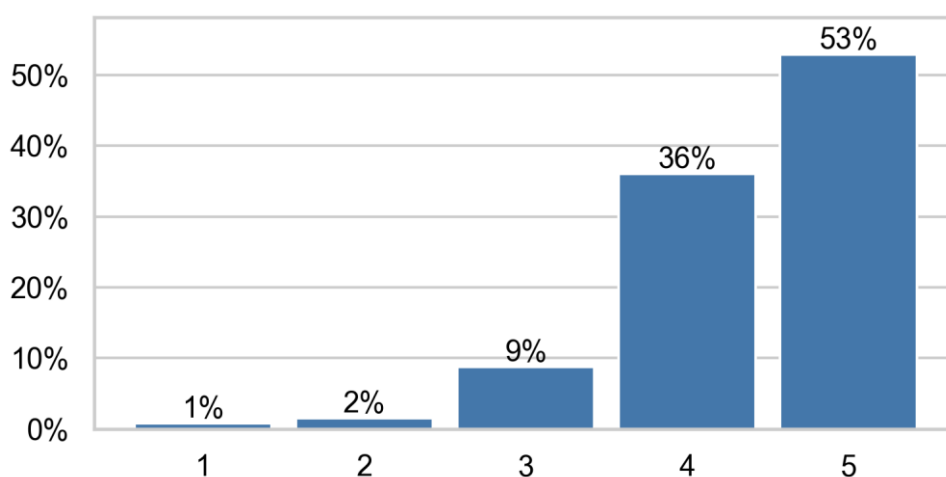


36 pav. Įgarsinimo (diktorių) vertinimas tarp amžiaus grupių.

Panašios vertinimų tendencijos atsispindi ir tarp amžiaus grupių, čia taip pat nenustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai, tačiau kiek išsiskiria labai patenkintų (vertinusių 5-iais) respondentų dalis: tarp 0–19 m. vartotojų jų yra 57 %, o tarp 60 m. – tik 37 %.

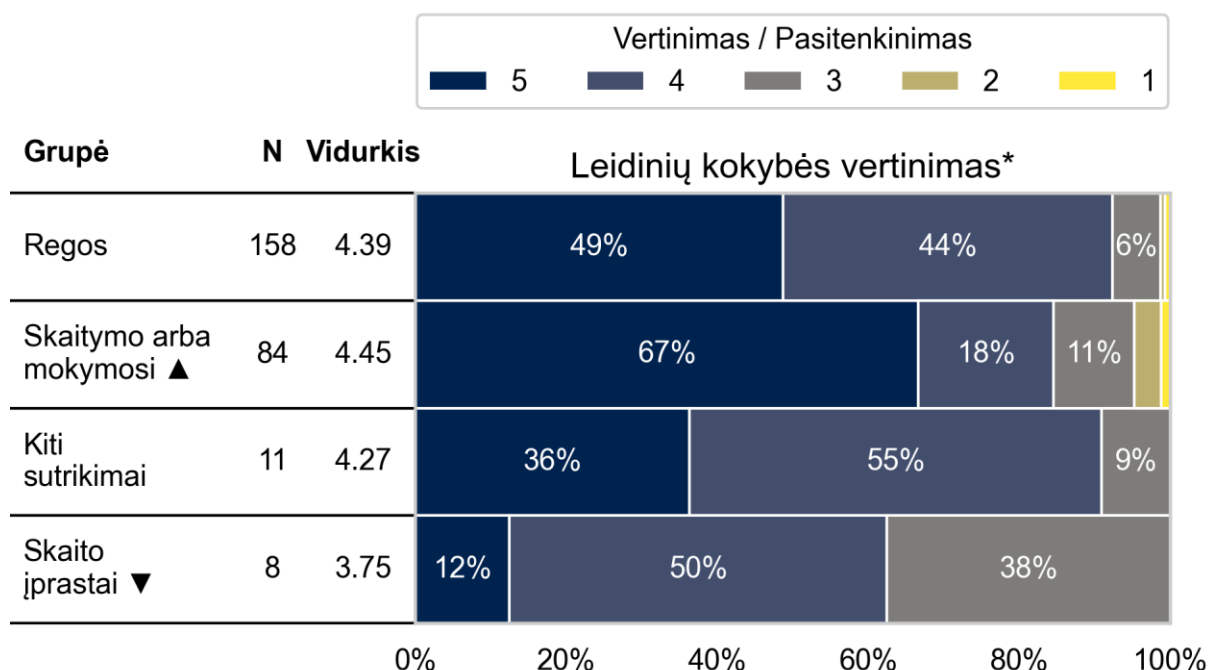
Kiek detalesnį vaizdą atskleidžia komentarai, kuriuose daug pastabų diktoriaus ir įgarsinimui – iš viso apie diktorių pasisakė net 27 respondentai (9 %). Dauguma šių respondentų skundžiasi įrašų kokybe bei diktorių dikcija, tarp įvardintų trūkumų: įrašų kokybė (ypač senų), kirčiavimas, skaitymo aiškumas ir raiškumas, monotoniškas / nuobodus balsas. Komentaruose taip pat minima, kad jaučiasi dideli skirtumai tarp profesionalų („senųjų“) ir savanorių („naujų“) diktorių įgarsinimo.

3.3.6. Leidinių kokybės vertinimas



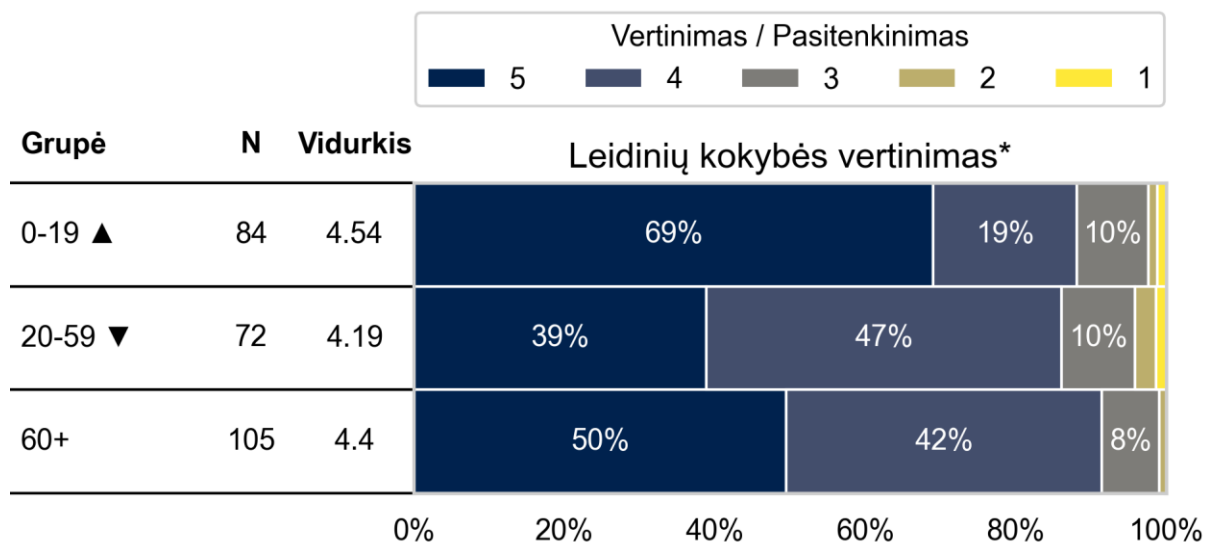
37 pav. Leidinių kokybės vertinimas, atsakiusių respondentų dalis (%).

Leidinių kokybę įvertino 86 % respondentų. Iš jų 89 % ją vertino teigiamai, 9 % – vidutiniškai, 2 % – neigiamai. Vertinimo vidurkis: 4,39.



38 pav. Leidinių kokybės vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.

Geriausiai leidinių kokybę vertino respondentai su skaitymo arba mokymosi sutrikimais (vid.: 4,45, teigiamai vertina 85 %), prasčiausiai – skaitantys įprastai (vid.: 3,75, teigiamai vertina: 62 %), abu šie skirtumai statistiškai reikšmingi, tačiau pastarosios grupės imtis itin maža (tik 8 respondentai). Respondentai su regos sutrikimais leidinius vertino ganėtinai panašiai kaip vartotojai su skaitymo arba mokymosi sutrikimais, tačiau mažesnė dalis jų kokybę vertino labai gerai (vid.: 4,39, teigiamai vertina 93 %).



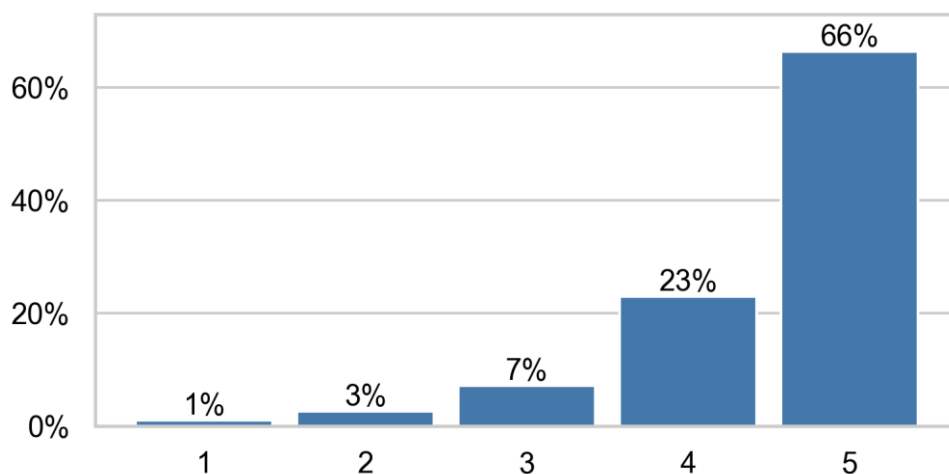
39 pav. Leidinių kokybės vertinimas tarp amžiaus grupių.

Žvelgiant pagal amžiaus grupes, labiausiai patenkinti leidinių kokybę yra jaunieji (0–19 m.) respondentai (vid.: 4,54), mažiausiai – vidutinio amžiaus (20–59 m., vid.: 4,19). Šie skirtumai

statistiškai reikšmingi, tačiau teigimai vertinančiųjų leidinių kokybę dalis panaši tarp visų amžiaus grupių (86–92 %).

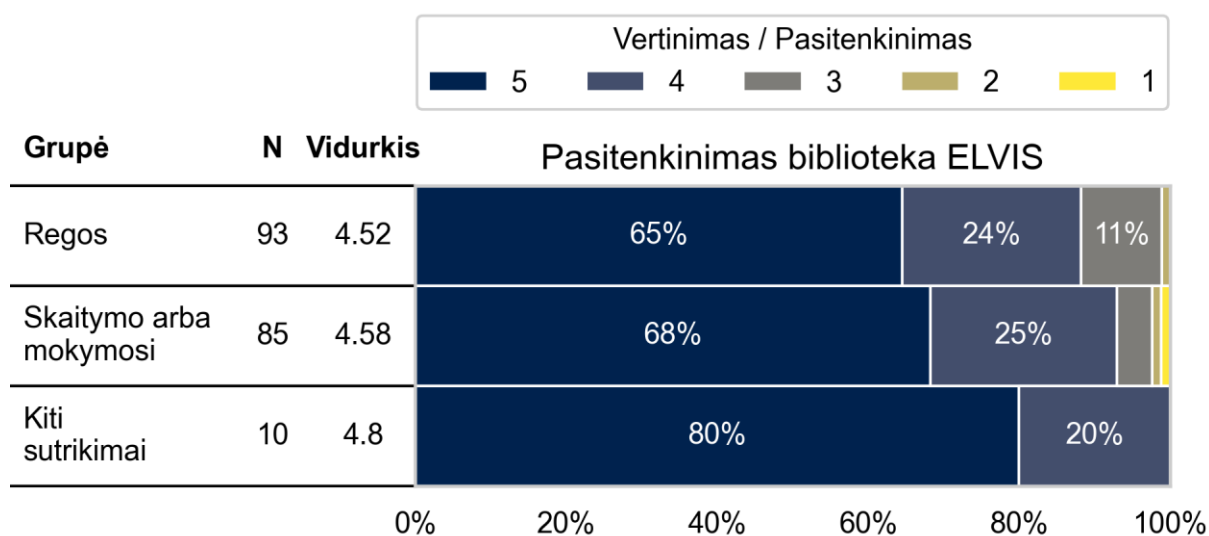
Leidinių kokybę komentaruose paminėjo 20 respondentų (neįtraukiant komentarų apie diktorius, apžvelgtų anksčiau): 2 iš jų teigiamai, 18 – neigiamai. Daugiausia komentarų buvo apie įrašų garso kokybę (pvz., „nešvarus garsas“, 10 kom.) bei nenuskaitomas CD laikmenas (5 kom.). Dalis iš jų pabrėžia, kad būtent senesni įrašai dažniausiai yra prastesnės kokybės. 3 respondentai neigiamai atsiliepė apie Brailio rašto leidinius: suprastėjęs įrišimas, skaitytojai neįpratę prie (naujų) didžiųjų raidžių.

3.4. Biblioteka ELVIS



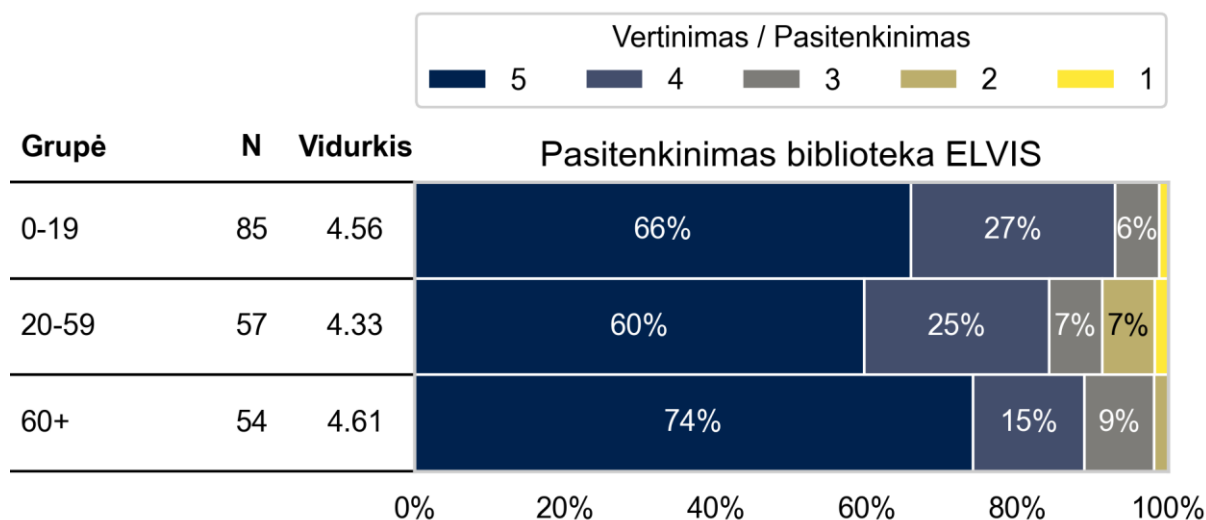
40 pav. Pasitenkinimas biblioteka ELVIS, atsakiusių respondentų dalis (%).

Savo nuomonę apie ELVIS platformą išreiškė 65 % respondentų. 89 % jų yra patenkinti, 7 % – neutralūs, 4 % – nepatenkinti. Vertinimo vidurkis: 4,51.



41 pav. Bibliotekos ELVIS vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.

Respondentų su skirtingais sutrikimais pasitenkinimas ELVIS platforma statistiškai reikšmingai nesiskiria, tačiau kiek žemiau ELVIS vertina respondentai su regos sutrikimais (vid.: 4,52, 89 % vertina teigiamai), o respondentai su skaitymo arba mokymosi sutrikimais – kiek aukščiau (vid.: 4,58, 93 % vertina teigiamai).



42 pav. Bibliotekos ELVIS vertinimas tarp amžiaus grupių.

Skirtumai tarp amžiaus grupių taip pat nėra statistiškai reikšmingi, tačiau labiau išsiskiria vidutinio amžiaus (20–59 m.) respondentų vertinimai, kurie ELVIS vertina kiek žemiau, negu kiti. 9 % (5 resp.) iš jų ELVIS vertina neigiamai, tačiau 4 iš jų nurodo skaitantys įprastas knygas, todėl nėra aišku, kiek jų atsakymai patikimi, nes ELVIS platforma skirta negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto. Tai galimai iškreipia šią statistiką.

3.4.1. Komentariai apie ELVIS

50 (17 % visų) respondentų pateikė papildomus komentarus apie ELVIS: 6 iš jų teigiami, 44 – neigiami arba neutralūs.

Daugiausia kritikos buvo skirta ELVIS paieškos sistemai, ją paminėjo net 20 respondentų. Beveik visais atvejais įvardijamos dvi pagrindinės problemos: 1) sudėtingas ir neaiškus paieškos naudojimo būdas; 2) paieška neranda leidinių pagal tam tikras užklausas. Šios problemos tarpusavyje susijusios ir žinomos bibliotekos komandai, tačiau ši apklausa dar kartą patvirtina paieškos funkcionalumo svarbą ir egzistuojančius jo trūkumus. Taip pat įvardijama, kad trūksta patogesnių leidinių filtravimo būdų, ypač ieškant mokyklinės literatūros vaikams.

Apskritai ELVIS platforma gana dažnai buvo įvardijama kaip sudėtinga (14 resp.): respondentai teigė, kad „iš pradžių sudėtinga perprasti naudojimąsi“ ir kad ELVIS naudojimas yra „painus“, „nepatogus“. Be paieškos, tarp kitų sudėtingumų įvardijama knygų skyrių / turinio navigacija, kartais neišsaugojama paskutinė klausymo vieta bei reikalavimas nuolat iš naujo prisijungti prie ELVIS.

Kita vertus, 6 respondentai išreiškė priešingą nuomonę, teigdami, kad ELVIS naudotis „paprasta“ ir „patogu“. 2 iš šių respondentų džiaugėsi, kad jų vaikai savarankiškai naudojami ELVIS. Tai atspindi įvairias vartotojų patirtis, todėl reikėtų atidžiau patyrinti šiuos skirtumus ir kaip geriausiai pritaikyti ELVIS įvairioms vartotojų grupėms.

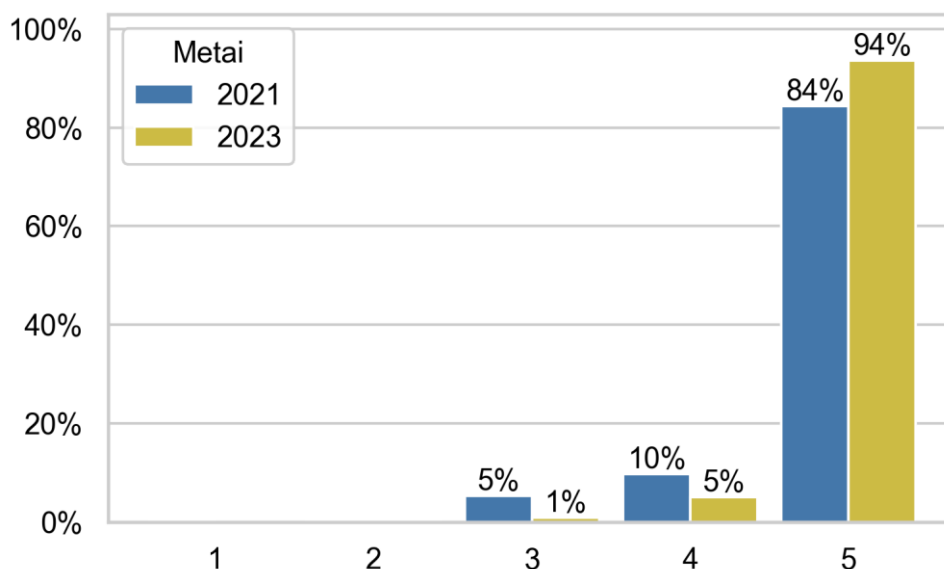
Kitos dažniau pasikartojančios temos komentaruose: 8 respondentai išreiškė poreikį ELVIS mobiliajai programėlei; 4 respondentai išsakė poreikį detaliau (pvz., pagal amžiaus grupę, kuriai skirta) arba lengviau (pvz., gauti paštu) sužinoti apie naujus leidinius.

3.5. Aptarnavimas, renginiai ir patalpos

3.5.1. Pastabos dėl subjektyvumo ir reprezentatyvumo

Šiame skyriuje aptariami pasitenkinimo paslaugomis rezultatai yra sunkiai interpretuojami, kadangi jiems stiprią įtaką daro pasirinkti imties atrankos būdai, apklausos metodai ir lokals aplinkybės (žr. skyrius 2.1.2, 3.1.3). Pasitenkinimo aptarnavimu, kultūriniais renginiais ir patalpomis rezultatai statistiškai reikšmingai skiriasi priklausomai nuo to, ar apklausą vykdė LAB darbuotojai, ar patys respondentai. Pasitenkinimas aptarnavimu ir kultūriniais renginiais yra 2 % ir 5 % didesnis tarp respondentų, apklaustų LAB darbuotojų, o pasitenkinimas patalpomis – 5 % žemesnis. Pasitenkinimas patalpomis ir renginiais taip pat tiesiogiai priklauso nuo to, kurioje bibliotekoje lankosi respondentas, o skirtingi miestai ir regionai nėra tolygiai reprezentuojami apklausos imtyje bei skiriasi pagrindiniai imties atrankos būdai naudoti juose. Atsižvelgiant į tai, tiek bendri vertinimai, tiek skirtumai tarp miestų nebūtinai atitinka visų LAB vartotojų nuomones.

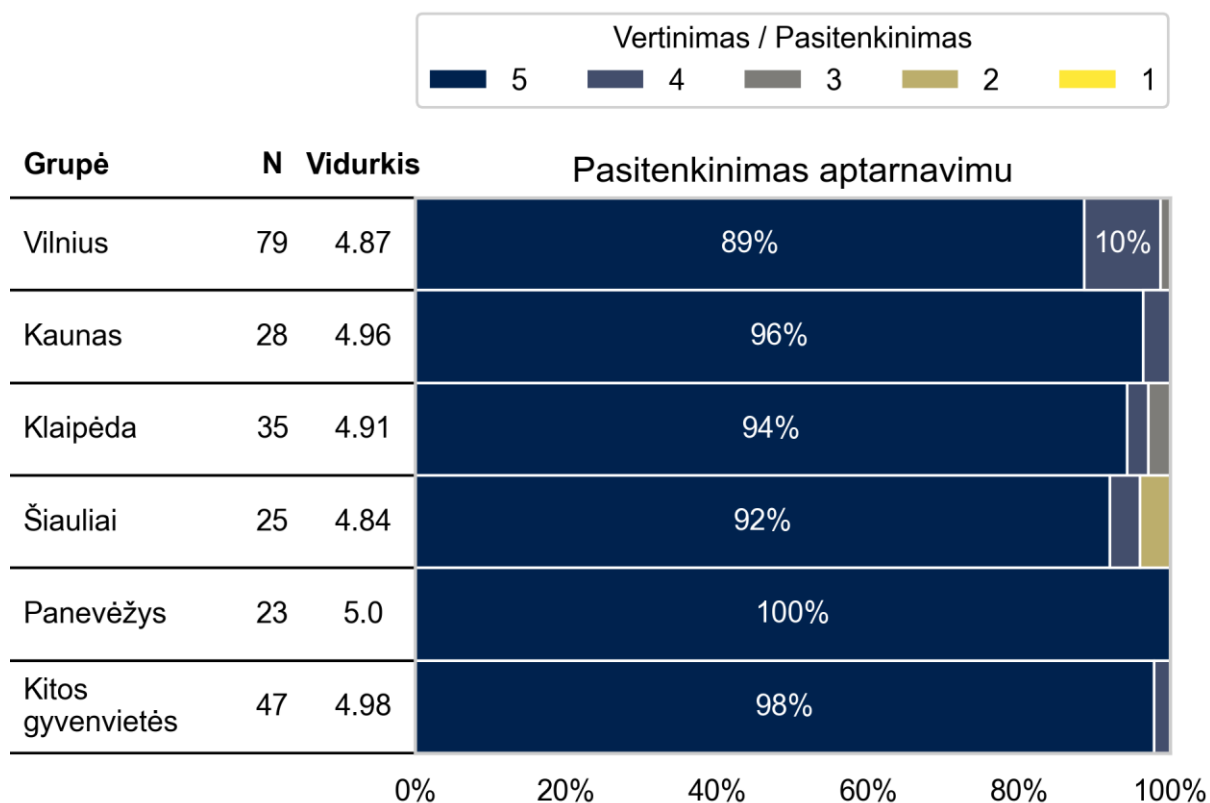
3.5.2. Pasitenkinimas aptarnavimu



43 pav. Pasitenkinimas aptarnavimu palyginus su 2021 m., atsakiusių respondentų dalis (%).

Savo nuomonę apie aptarnavimą išsakė 78 % respondentų, iš jų net 99 % yra patenkinti. Vidutinis pasitenkinimas aptarnavimu (4,92) yra 3,5 % didesnis nei 2021 m. (vid.: 4,75) ir šis skirtumas yra statistiškai reikšmingas. Tačiau, kaip aptarta aukščiau, šiam skirtumui stiprią įtaką daro imties atrankos ir apklausos metodai. Iš viso apie aptarnavimą nuomonę išsakė 78 % respondentų, tačiau tarp respondentų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais pasisakiusi dalis yra tik 47 %. Dauguma jų telefoninėse apklausose teigė, kad neteko bendrauti su bibliotekos darbuotojais, todėl nieko negalintys pasakyti apie aptarnavimą.

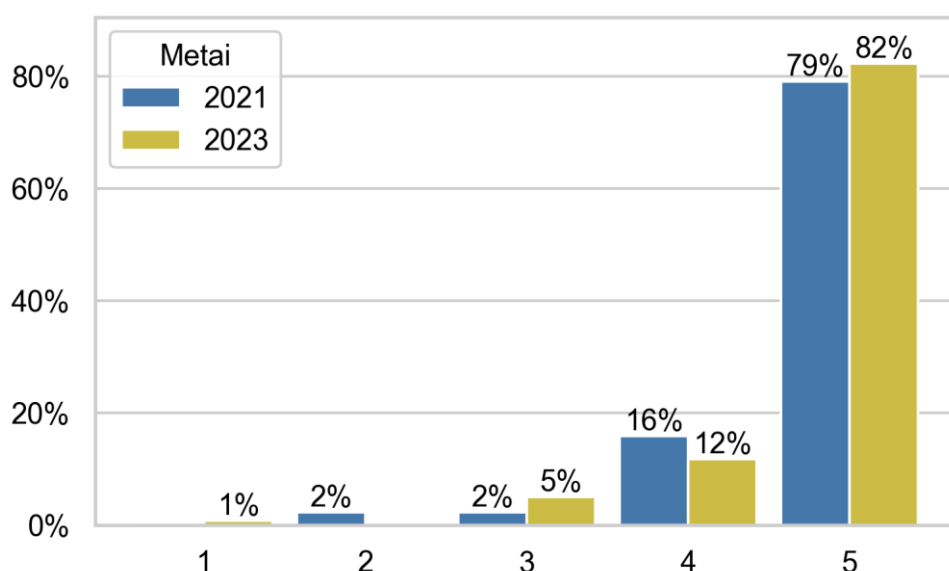
Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp respondentų grupių nei pagal skaitymo sutrikimus, nei pagal amžių nėra.



44 pav. Pasitenkinimas aptarnavimu tarp skirtingų miestų.

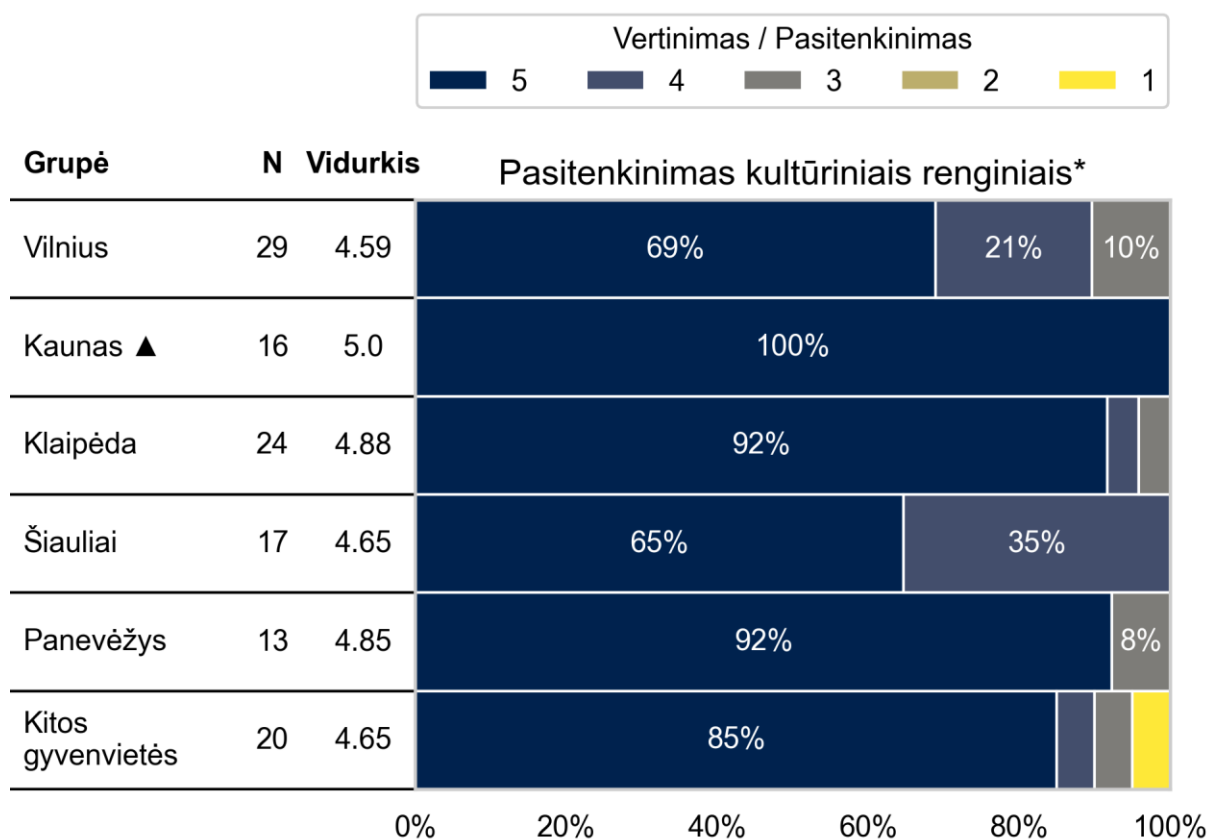
Tarp respondentų iš skirtingų miestų taip pat nėra statistiškai reikšmingų skirtumų pasitenkime aptarnavimu. Visuose miestuose bei kitose gyvenvietėse pasitenkinimas aptarnavimu yra labai aukštas, teigiamai jį vertina 96–100 % respondentų, neigiamai vertinančių yra tik vienas asmuo Šiauliuose, tačiau jokie komentarai nepateikiami, todėl tai galima laikyti išskirtimi. Tik 3 respondentai pateikė komentarus apie aptarnavimą: 2 iš jų teigia, kad „darbuotojai labai mandagūs, supratingi“ ir „paslaugūs, suteikia konsultacijas“, 1 – priešingai, kad darbuotojai „telefonu neprisistato – nemandagūs“.

3.5.3. Pasitenkinimas kultūriniais renginiais



45 pav. Pasitenkinimas kultūriniais renginiais palyginus su 2021 m., atsakiusių respondentų dalis (%).

Nuomonę apie kultūrinius renginius išsakė tik 39 % respondentų, tarp vartotojų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais šis skaičius dar žemesnis – tik 20 %. Tarp atsakiusių 94 % yra patenkinti. Vidutinis pasitenkinimas kultūriniais renginiais yra 4,75 ir nėra statistiškai reikšmingai skirtingas nuo 2021 m. (vid.: 4,71). Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp respondentų grupių nei pagal skaitymo sutrikimus, nei pagal amžių taip pat nėra.

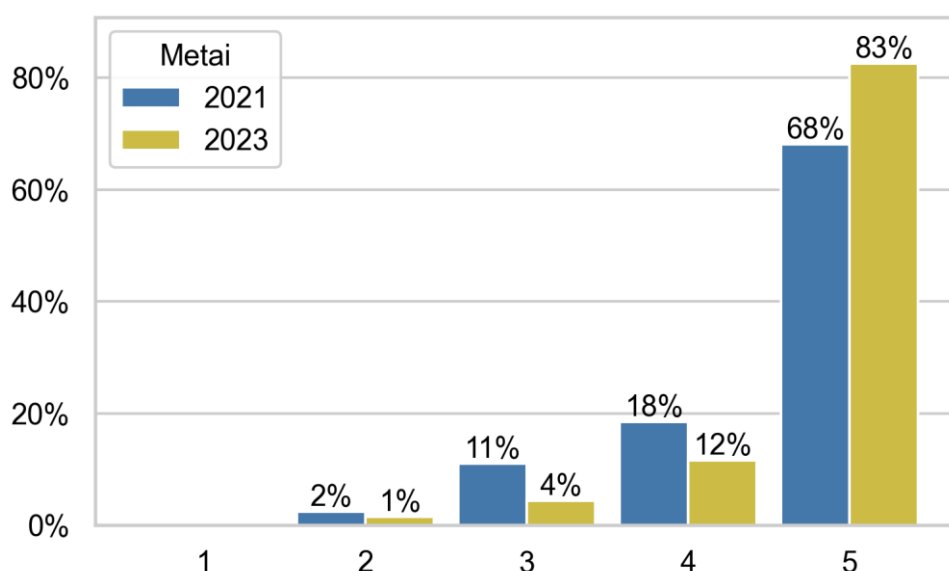


46 pav. Pasitenkinimas kultūriniais renginiais tarp miestų.

Pasitenkinime kultūriniais renginiais tarp miestų išsiskiria respondentai iš Kauno, kurie vertina renginius aukščiausiai iš visų vietovių (100 % labai patenkinti). Teigiamai kultūrinius renginius visuose miestuose vertina labai didelė respondentų dalis (90–100 %), neigiamai vertina tik 1 respondentas, tačiau komentarų nepateikia.

4 respondentai komentuose išsakė poreikį, kad biblioteka organizuotų daugiau (kultūrinių) renginių, skirtų tam daugiau finansų. 2 iš jų konkrečiai prašė daugiau renginių neregiam, 1 – veiklų su vaikais ir tėvais, kurie susiduria su disleksija.

3.5.4. Pasitenkinimas edukacijomis ir mokymais



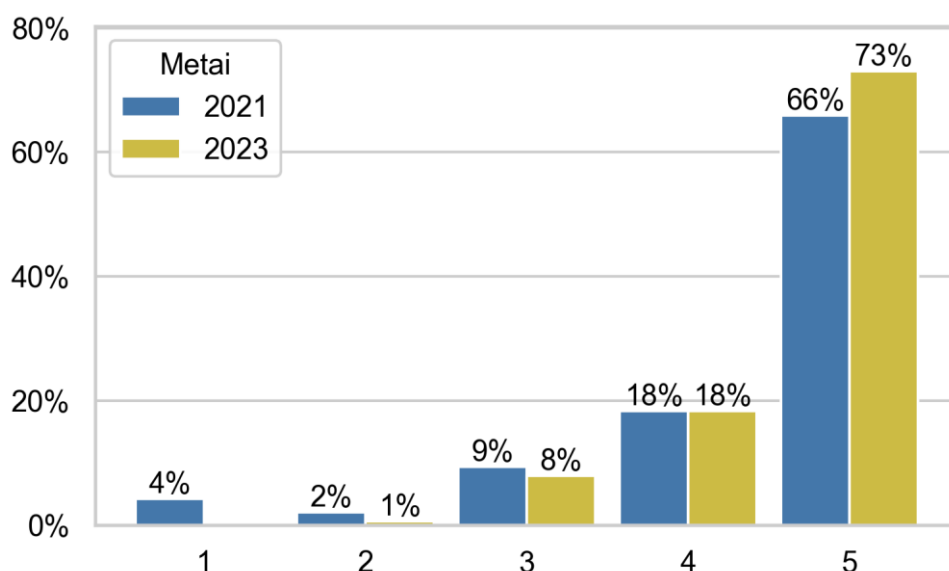
47 pav. Pasitenkinimas edukacijos ir mokymais palyginus su 2021 m., atsakiusių respondentų dalis (%).

Nuomonę apie pasitenkinimą edukacijomis ir mokymais išsakė tik 22 % respondentų, iš jų 94 % yra patenkinti. Vidutinis pasitenkinimas edukacijomis ir mokymais yra 4,75 ir yra statistškai reikšmingai 5,1% aukštesnis nei 2021 m. (vid.: 4,52).

Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp respondentų grupių pagal amžių, skaitymo sutrikimus bei miestus nėra, nes grupių imtys yra itin mažos.

Komentaruose 2 respondantai išreiškė poreikį ELVIS mokymams bei mokymams „susijusiems su technologijomis“.

3.5.5. Pasitenkinimas patalpomis

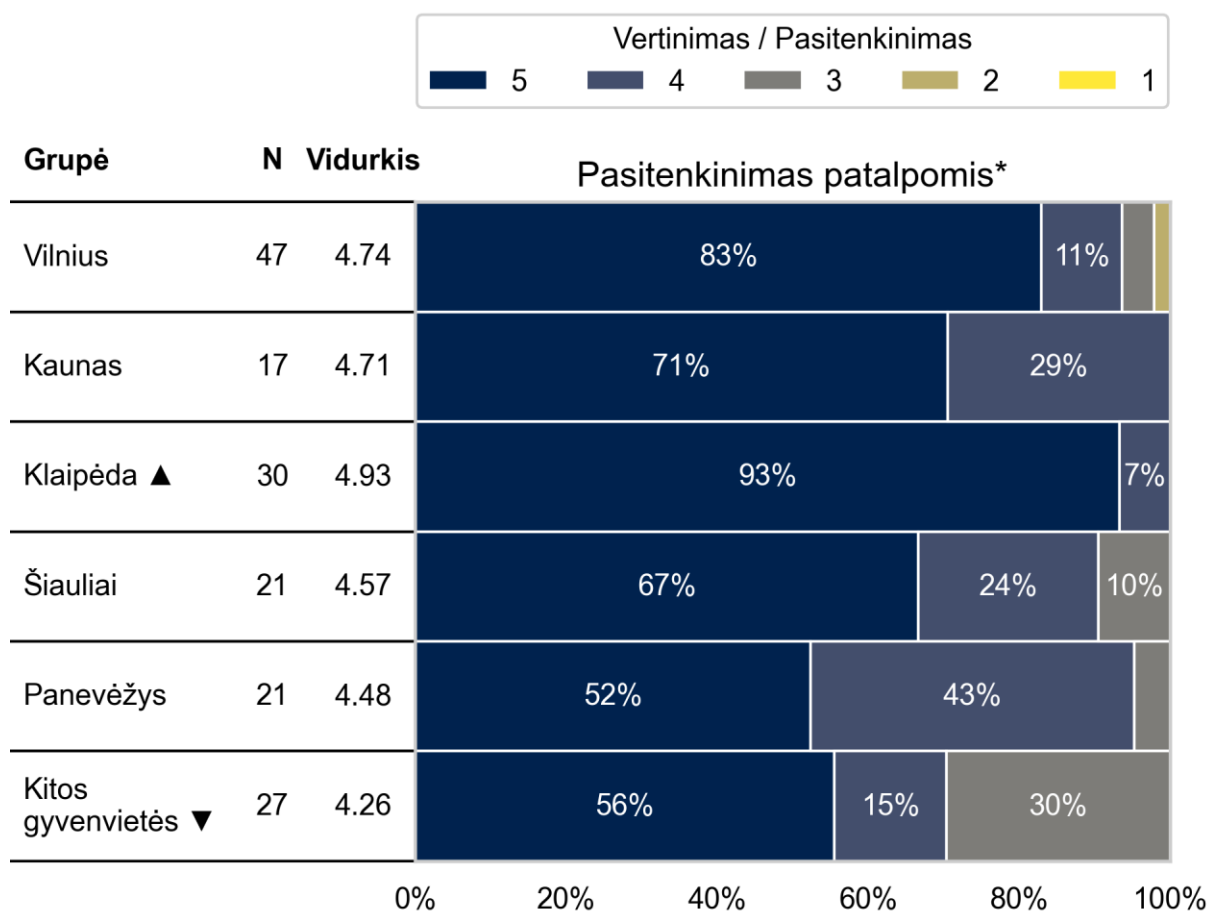


48 pav. Pasitenkinimas patalpomis palyginus su 2021 m., atsakiusių respondentų dalis (%).

Nuomonę apie pasitenkinimą patalpomis išsakė 54 % respondentų, iš jų daugiausia vartotojai su regos sutrikimais bei skaitantys įprastai, kurie sudaro didžiąją dalį fiziškai biblioteką lankančių vartotojų. Tarp atsakiusių 91 % yra patenkinti, tai yra 7 proc. punktais daugiau nei 2021 m. Vidutinis pasitenkinimas patalpomis (4,64) yra statistiškai reikšmingai 5,5 % aukštesnis nei 2021 m. (vid.: 4,4), tačiau dėl skirtingų klausimų formuluočių apklausoje¹, tiesiogiai palyginti įvertinimus sudėtinga.

Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp respondentų grupių pagal amžių bei skaitymo sutrikimus nėra.

¹ Šių metų klausimo formuluočių apjungia kelis aspektus (patalpas, jų įrengimą, aplinką), kurie ankstesnėje apklausoje buvo vertinami atskirai (žr. skyrių Klausimyno sandaros pokyčiai 2.1.1).



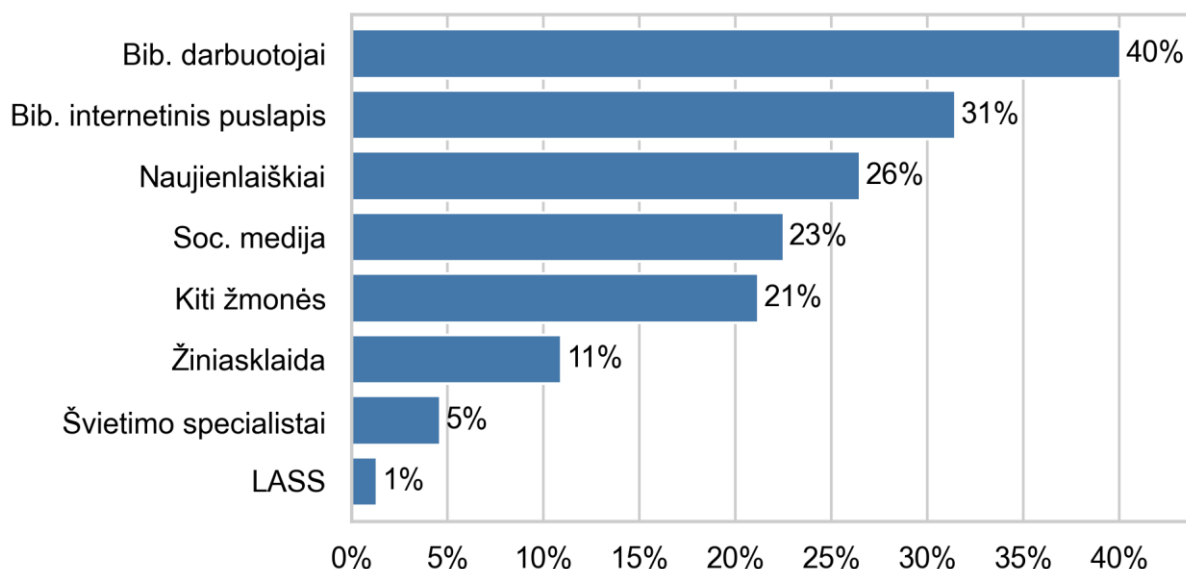
49 pav. Pasitenkinimas patalpomis tarp miestų.

Tarp miestų, statistiškai reikšmingai išsiskiria respondentų iš Klaipėdos vertinimai, kurie bibliotekos patalpas vertina geriausiai (vid.: 4,93, teigiamai vertina 100 %). Prasčiausiai bibliotekos patalpas vertina respondentai iš kitų gyvenviečių (vid.: 4,26, teigiamai vertina 71 %), tarp jų net 50 % yra iš Ukmergės, kurie patalpas vertina dar prasčiau (N=13, vid.: 4,0, teigiamai vertina: 62 %). Neigiamai bibliotekos patalpas vertina tik vienas respondentas, bet komentarų nepateikia.

Kiek detalesnį vaizdą apie patalpas atskleidžia respondentų komentarai, kurių pateikta net 30. Iš jų net 11 yra respondentų iš Ukmergės, iš kurių 9 skundžiasi, kad patalpos yra per mažos (ir dėl to nepatogios), 1 – patalpų prieinamumu („laiptai klaidūs ir pavojingi“), o 1 respondentas džiaugiasi patogia bibliotekos lokacija. 5 respondentai iš Šiaulių skundžiasi patalpų susisiekimu (3 resp.) bei įrengimu (2 resp.) – laiptais be keltuvo ir karščiu vasara, 1 respondentas džiaugiasi patogia lokacija. 3 respondentai iš Vilniaus teigiamai atsiliepia apie renovaciją („bibliotekoje labai jauku, gražu ir malonu būti“), bet vienas iš jų neigiamai vertina įrengimo pokyčius („per didelė aptarnavimo erdvė, sunku orientuotis“). 3 respondentai iš Panevėžio norėtų, kad patalpos būtų žemesniame aukšte. 2 respondentai iš Klaipėdos, norėtų patalpose daugiau pateikiamos informacijos (darbo laiko ir pan.).

3.6. Informacijos sklaida ir poveikis

3.6.1. Naudojami informacijos kanalai

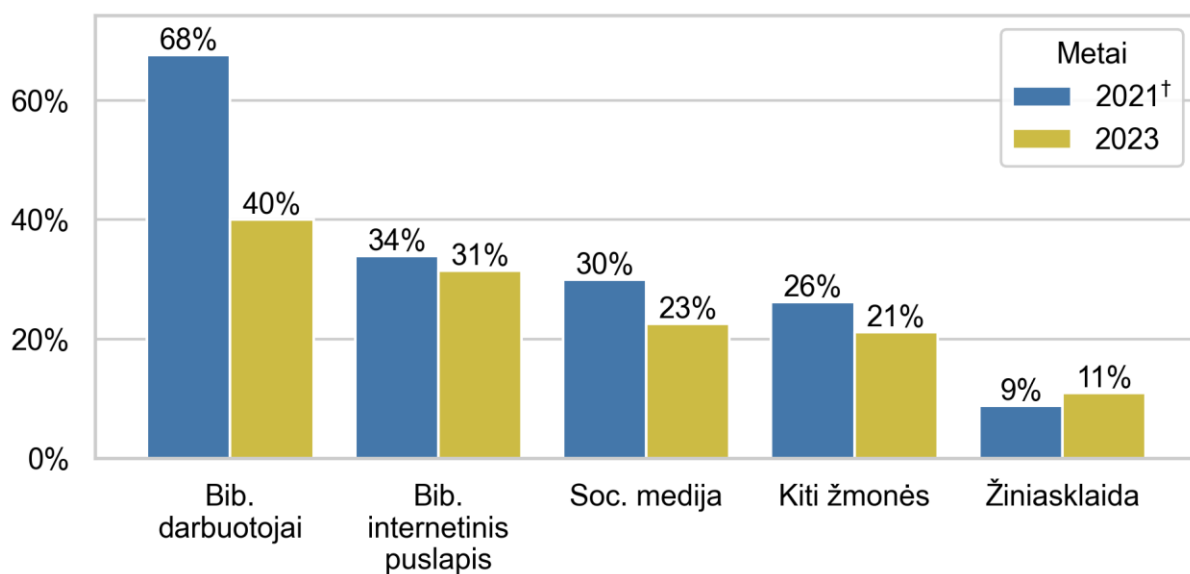


50 pav. Respondentų dalis (%), kuriuos informacija pasiekia per skirtingus kanalus.

Populiariausias kanalas, per kurį LAB vartotojus pasiekia informacija apie bibliotekos veiklas ir paslaugas, yra bibliotekos darbuotojai, iš kurių informaciją gauna net 40 % visų respondentų. Kiti trys kanalai pagal populiarumą yra skaitmeniniai: bibliotekos internetinis puslapis (31 %), naujienlaiškis (26 %) ir socialinė medija (23 %). Nemaža dalis respondentų informaciją gauna iš kitų žmonių (21 %): draugų, pažįstamų, kolegų ir kitų. Žiniasklaidoje apie bibliotekos veiklas sužino 11 % respondentų.

Atviraime klausimo pasirinkime taip pat labai dažnai buvo paminėti švietimo specialistai (5 %): psichologinių pedagoginių tarnybų darbuotojai, pedagogai, logopedai ir įvairių specializuotų mokymosi centrų darbuotojai. Tikėtina, kad jei šis pasirinkimo variantas būtų buvęs nurodytas anketoje, ši respondentų dalis būtų dar didesnė. 1 % respondentų atviraime laukelyje nurodė gaunantys informaciją iš Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos atstovų.

12 respondentų (4 %) nenurodė nei vieno sklaidos kanalo.

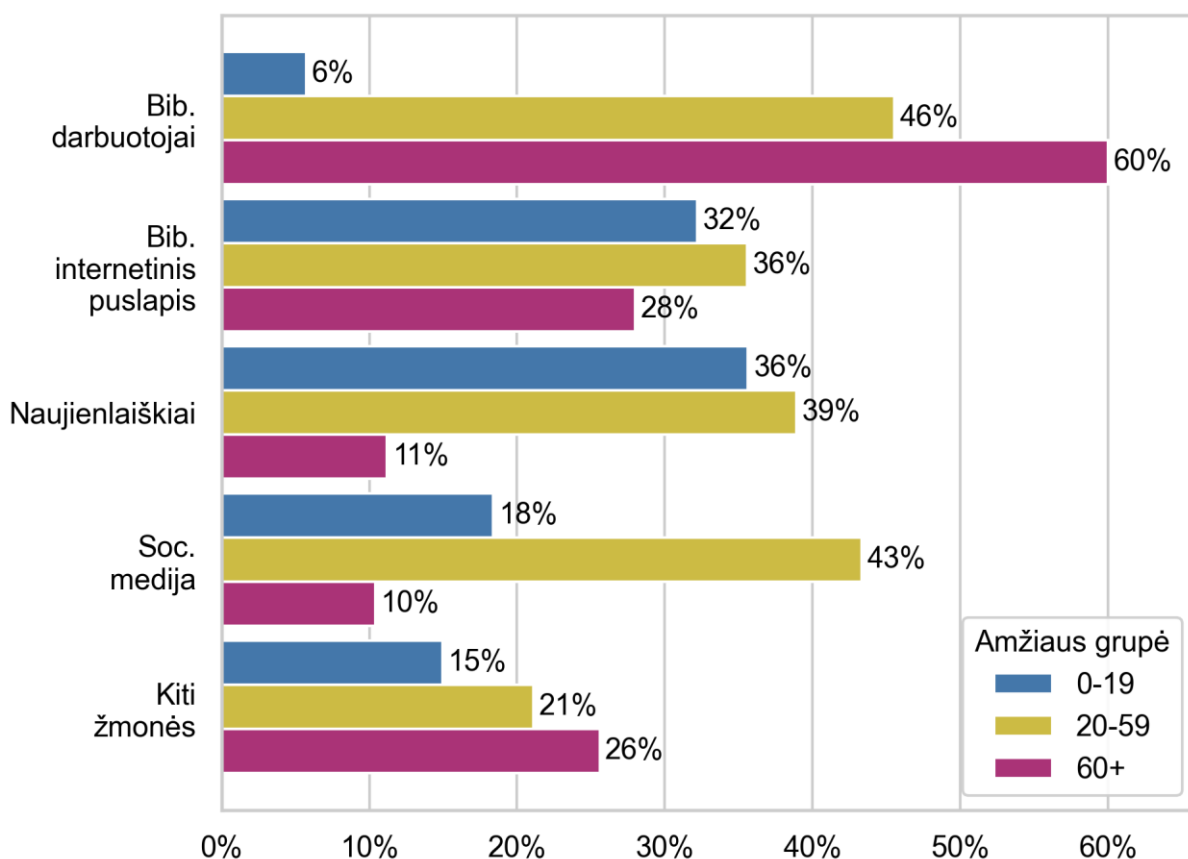


51 pav. Kanalų, per kuriuos respondentai gauna informaciją, populiarumas palyginus su 2021 m.

Palyginus su 2021 m. apklausa[†], labiausiai skiriasi respondentų dalis, kuri gauna informaciją iš bibliotekos darbuotojų: ji sumažėjo nuo 68 % iki 40 %. Tai atspindi tiek imties atrankos pokyčius (daugiau apklaustų savarankiškai ELVIS besinaudojančių respondentų, žr. skyrius 2.1.2, 3.2.3), tiek bendras tendencijas tarp bibliotekos paslaugų naudojimo. Taip pat įdomu, kad, palyginus su 2021 m., mažesnė dalis nurodo gaunanti informaciją per socialinę mediją: 2021 m. buvo 30 %, dabar – 23 %.

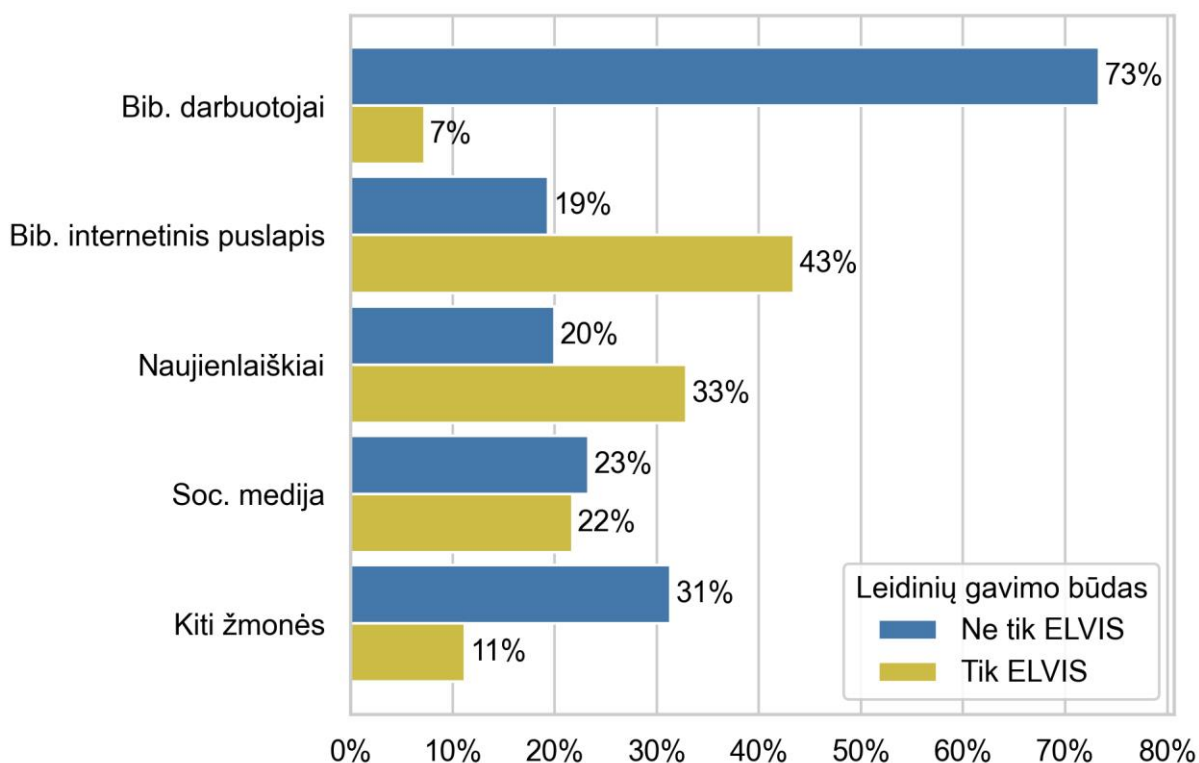
Tollesniuose grafikuose lyginami tik 5 dažniausiai naudojami sklaidos kanalai (kiekvieną iš jų naudoja bent 20 % respondentų).

[†] 2021 m. LAB vartotojų pasitenkinimo tyrimo ataskaitoje neteisingai pateikiama informacijos kanalų statistika, todėl ji yra ekstrapoliuota iš dalinės informacijos ir nėra iki galo tiksli.



52 pav. Kanalo, per kuriuos respondentai gauna informaciją, populiarumas pagal amžiaus grupę.

Skaidros kanalai, per kuriuos pasiekiami respondentai, stipriai skiriasi tarp skirtingų amžiaus grupių. Vyresnio amžiaus (60 m.+) vartotojai apie bibliotekos paslaugas dažniausiai (ir dažniau nei kiti) sužino iš bibliotekos darbuotojų (60 %) bei kitų žmonių (26 %), bibliotekos puslapis taip pat yra populiarus informacijos šaltinis tarp šių vartotojų (28 %). Vidutinio amžiaus (20–59 m.) vartotojai gauna informaciją platesniu spektru, juos daugiau nei kitus pasiekia informacija per socialinę mediją (43 %), naujienlaiškius (39 %) ir bibliotekos puslapį (36 %), tačiau didžiausia jų dalis gauna informaciją iš bibliotekos darbuotojų (46 %). Jauniausius skaitytojus (0–19 m.) informacija dažniausiai pasiekia per bibliotekos internetinį puslapį (32 %) bei naujienlaiškius (36 %). Ši grupė taip pat yra vienintelė, kuri informaciją neretai gauna iš švietimo specialistų (16 %, nepavaizduota). Jaunieji respondentai taip pat rečiausiai iš visų informaciją gauna iš bibliotekos darbuotojų (6 %) ir kitų žmonių (15 %), socialinė medija taip pat gana silpnai pasiekia šią grupę (18 %).



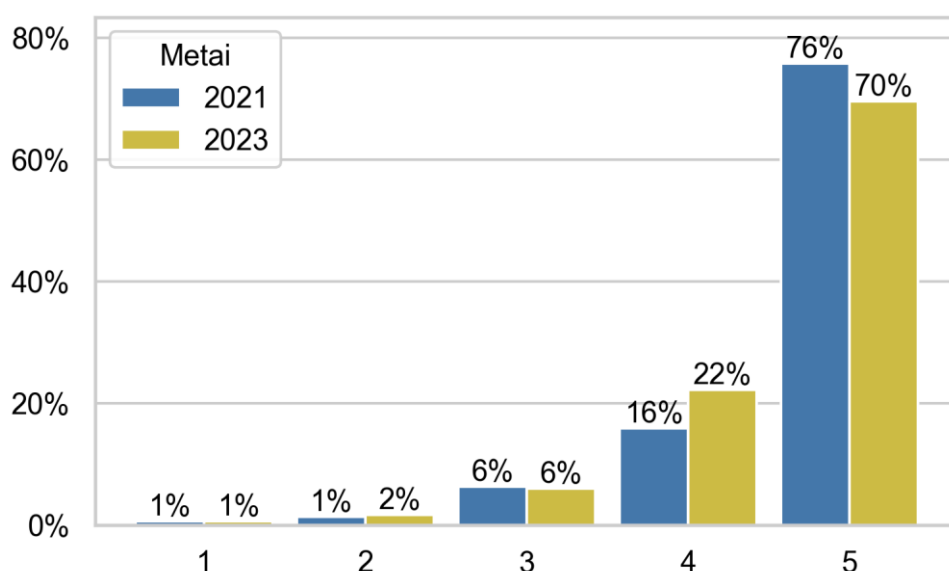
53 pav. Kanalų, per kuriuos respondentai gauna informaciją, populiarumas pagal leidinių gavimo būdą.

Ryškūs skirtumai informacijos gavimo būduose matomi tarp vartotojų, kurie leidinius gauna tik savarankiškai per ELVIS, ir vartotojų, kurie leidinius gauna ne (tik) iš ELVIS, bet (ir) iš bibliotekininkų.

Pirmieji (tik ELVIS) informaciją dažniausiai gauna per bibliotekos internetinį puslapį (43 %) arba naujienlaiškius (33 %), rečiausiai – iš bibliotekos darbuotojų (7 %) ir kitų žmonių (11 %). Ši statistika atspindi, jog šie vartotojai daug rečiau arba išvis nesilanko bibliotekoje, todėl remiasi virtualiais šaltiniais. Kita vertus, ši grupė per socialinę mediją informaciją gauna ne itin dažnai (23 %) ir beveik tiek pat, kiek kiti vartotojai (22 %).

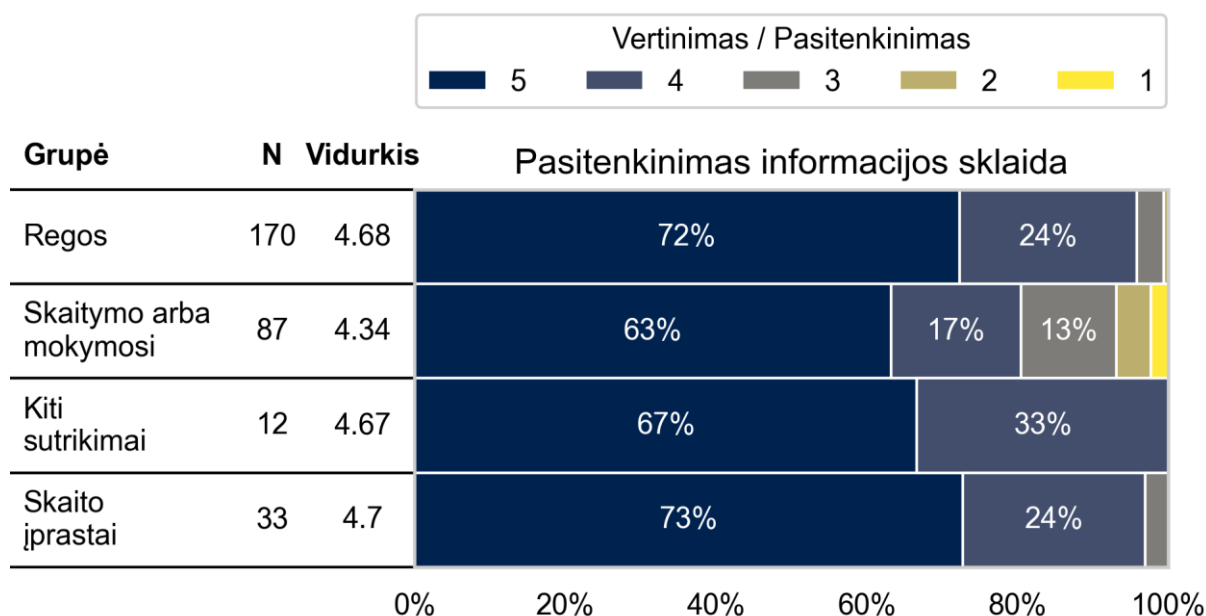
Antrieji (ne tik ELVIS) informaciją dažniausiai gauna iš bibliotekos darbuotojų (73 %). Kiti kanalai naudojami gerokai rečiau: iš kitų žmonių informaciją gauna 31 % šios grupės respondentų, o iš kitų kanalų – maždaug 1 iš 5 (19–23 %). Taigi, asmeninis kontaktas yra itin svarbus vykdant informacijos sklaidą tarp šių vartotojų.

3.6.2. Pasitenkinimas informacijos sklaida



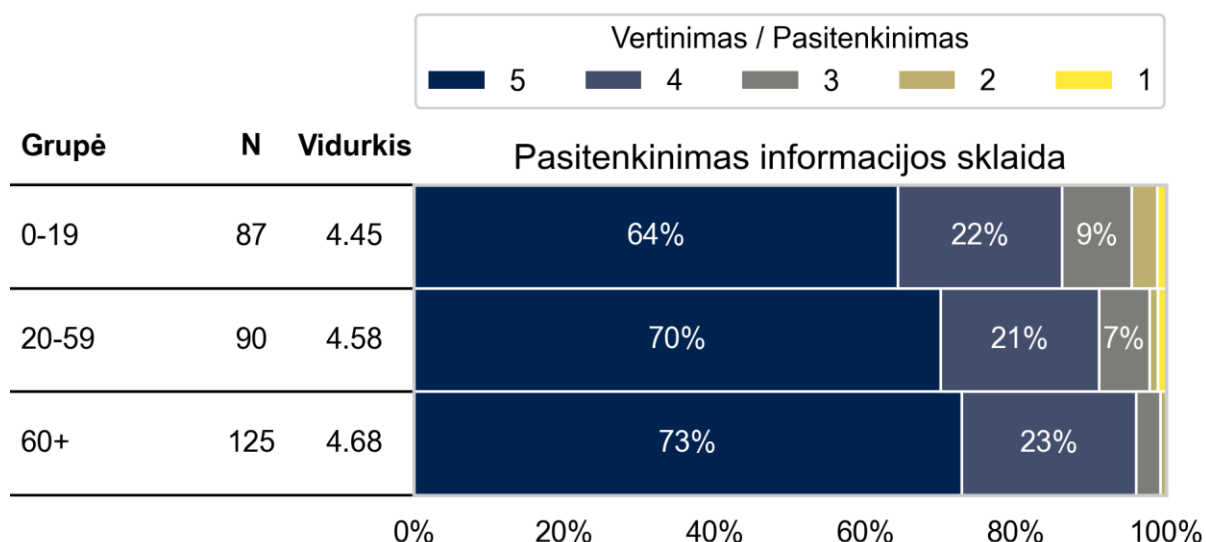
54 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida palyginus su 2021 m., respondentų dalis (%).

92 % vartotojų gerai vertina sklaidą, vertinimo vidurkis – 4,58. Palyginus su 2021 m. (vid. 4,65) apklausa, vartotojų pasitenkinimas yra 1,4 % mažesnis, tačiau nėra statistiškai reikšmingai pasikeitęs.



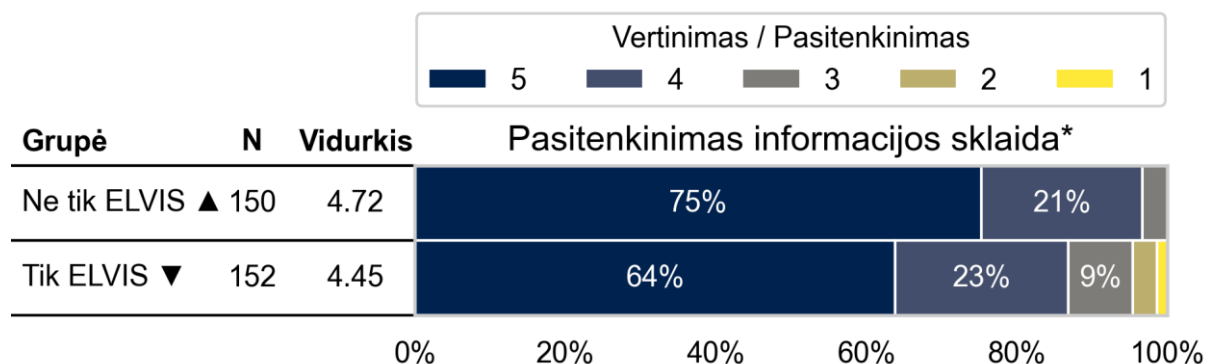
55 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.

Nors tarp respondentų pagal skirtingas amžiaus grupes bei skaitymo sutrikimus statistiškai reikšmingų skirtumų nėra, viena grupė akivaizdžiai išsiskiria. Palyginus su kitomis grupėmis, skaitymo arba mokymosi sutrikimus turintys respondentai informacijos sklaidą vertina žemiau (vid.: 4,34, teigiamai vertina 80 %), negu kitos skaitytojų grupės, kurių teigiami vertinimai svyruoja tarp 96 ir 100 %, o vidurkiai – tarp 4,67 ir 4,7.



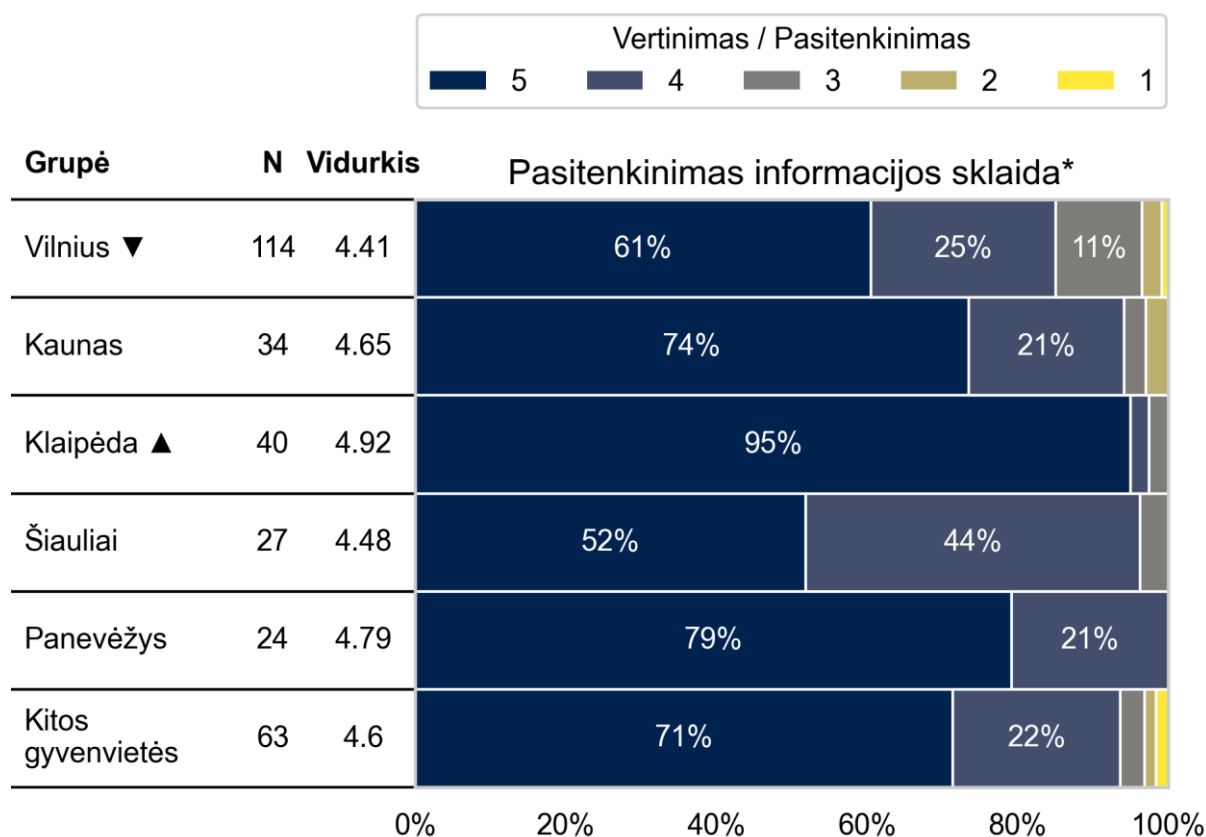
56 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida tarp amžiaus grupių.

Atitinkamai, nors statistiškai reikšmingų skirtumų nėra, tarp skirtingų amžiaus grupių ir pasitenkinimo informacijos sklaida matoma tam tikra koreliacija – kuo jaunesnis skaitytojas, tuo mažesnis patenkinimas informacijos sklaida. Tarp 0–19 m. respondentų sklaidą teigiamai vertina 86 % (vid.: 4,45), tarp 20–59 m. – teigiamai vertina 91 % (vid. 4,58), tarp 60 m. – teigiamai vertina 96 % (vid: 4,68).



57 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida tarp respondentų pagal leidinių gavimo būdus.

Statistiškai reikšmingi skirtumai sklaidos vertinime egzistuoja tarp respondentų, kurie leidinius gauna tik per ELVIS (t. y. visiškai savarankiškų vartotojų) ir respondentų, kurie gauna ir kitais būdais arba ELVIS išvis nenaudoja. Vartotojai, kurie leidinius gauna tik per ELVIS platformą, yra mažiau patenkinti informacijos sklaida (vid.: 4,45, teigiamai vertina 87 %) nei kiti vartotojai (vid.: 4,72, teigiamai vertina 96 %).

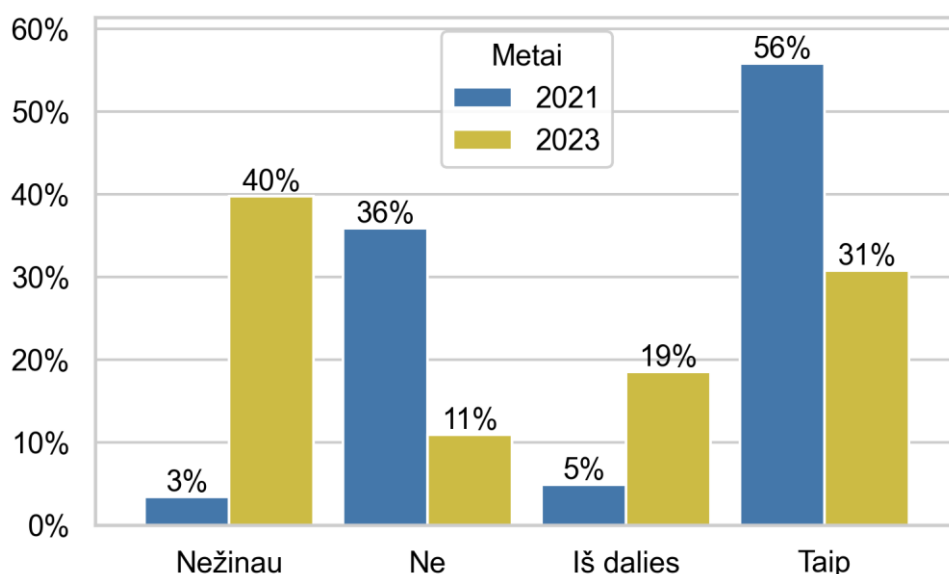


58 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida tarp miestų.

Statistiškai reikšmingi skirtumai taip pat matomi tarp respondentų iš skirtingų miestų. Labiausiai informacijos sklaida patenkinti respondentai iš Klaipėdos (vid.: 4,92, teigiamai vertina 97 %), mažiausiai – respondentai iš Vilniaus (vid.: 4,41, teigiamai vertina 86 %). Tačiau svarbu pastebėti, kad kuo mažesnė respondentų imtis iš tam tikro miesto, tuo labiau homogeniška jos sudėtis (žr. skyrių 3.1.3), todėl šie skirtumai nebūtinai yra reprezentatyvūs.

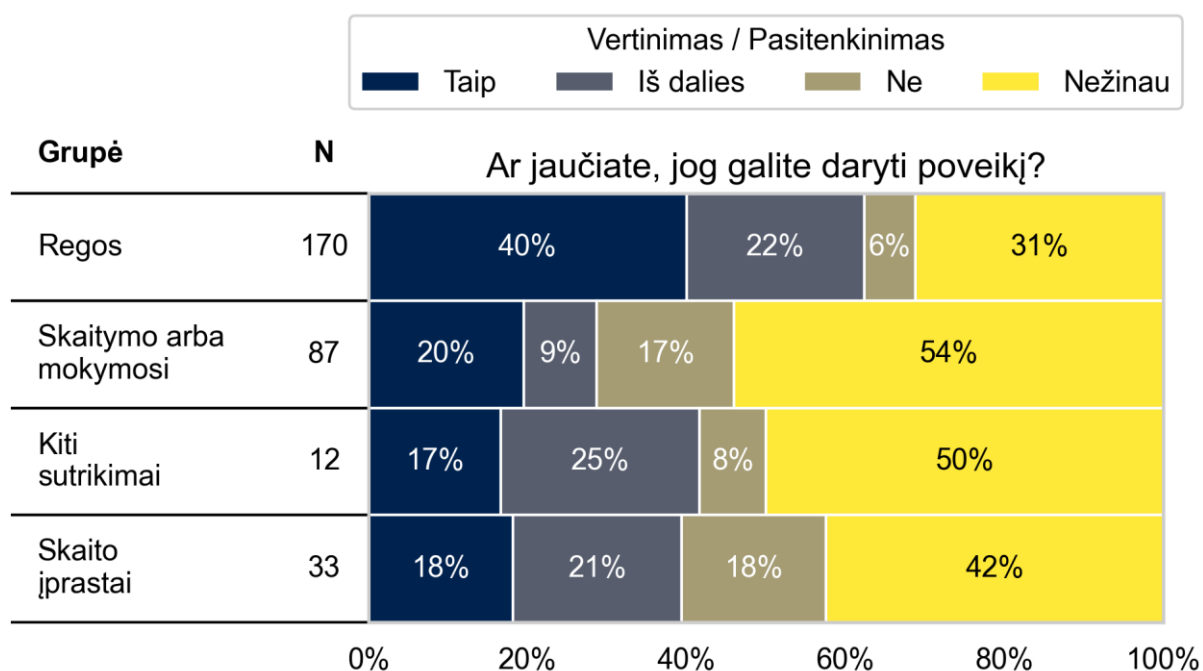
Sklaidą komentuose paminėjo 13 respondentų. Dauguma iš jų (9) mini disleksiją ir vaikus su skaitymo sutrikimais, ragindami didinti sklaidą apie ELVIS visuomenėje tarp vaikų, tėvų, pedagogų ir švietimo įstaigų. Keletas respondentų su skaitymo sutrikimais nurodė suteikiamos informacijos apie LAB paslaugas ir veiklas trūkumą: neranda nuorodų į disleksijos tinklaraštį, negauna pakvietimų į organizuojamus renginius, jų nepasiekia naujienlaiškiai. Trys respondentai nurodė norintys gauti naujienas apie naujus bibliotekos leidinius, ypač pagal tam tikras kategorijas. Keletas respondentų taip pat nurodė, kad trūksta informacijos apie registracijos sąlygas – reikalingus dokumentus, kas gali tapti skaitytojais.

3.6.3. Poveikis bibliotekos veikloms



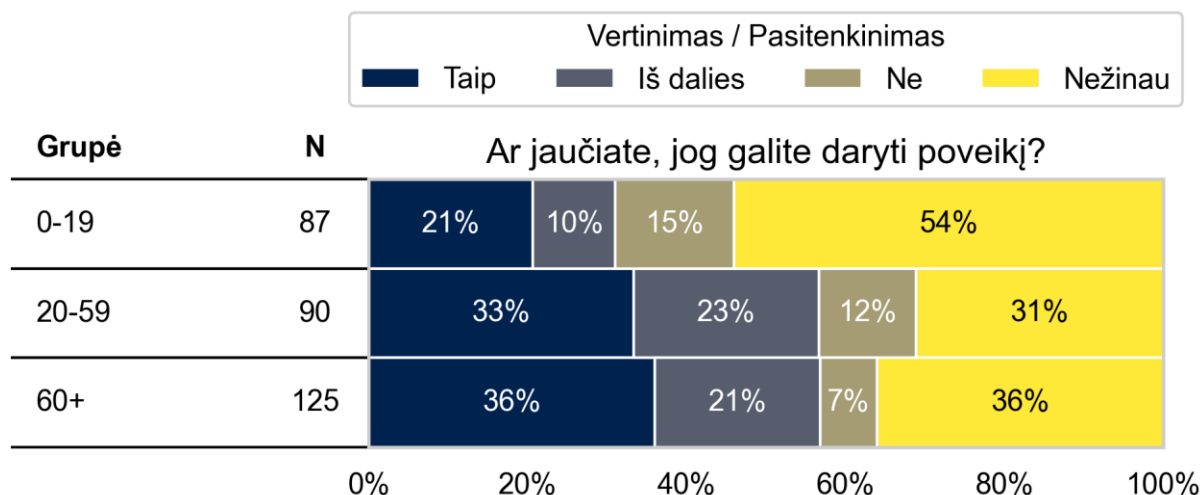
59 pav. Respondentų vertinimas, ar jaučia, jog gali daryti poveikį bibliotekos veikloms. Respondentų dalis (%).

Palyginus su 2021 metų apklausa, gerokai mažiau respondentų nurodė jaučiantys, kad gali daryti poveikį bibliotekos veikloms (56 %, anksčiau 31 %), gerokai daugiau nurodė nežinantys (40 %, anksčiau 3 %), bet triskart mažesnė dalis nurodė negalintys (11 %, anksčiau 36 %). Tačiau 2021 m. apklausoje nebuvo nurodyti pasirinkimo variantai „Nežinau“ ir „Iš dalies“, o šio tyrimo apklausoje – buvo, dėl ko atsakymai tapo mažiau poliarizuoti. Apskritai vykdant apklausą daug respondentų abejojo, kaip reikėtų atsakyti į šį klausimą, nes nebuvo tikri, ką būtent reiškia poveikis, todėl šio klausimo atsakymai itin subjektyvūs.



60 pav. Respondentų vertinimas, ar jaučia, jog gali daryti poveikį bibliotekos veikloms, pagal sutrikimo tipą.

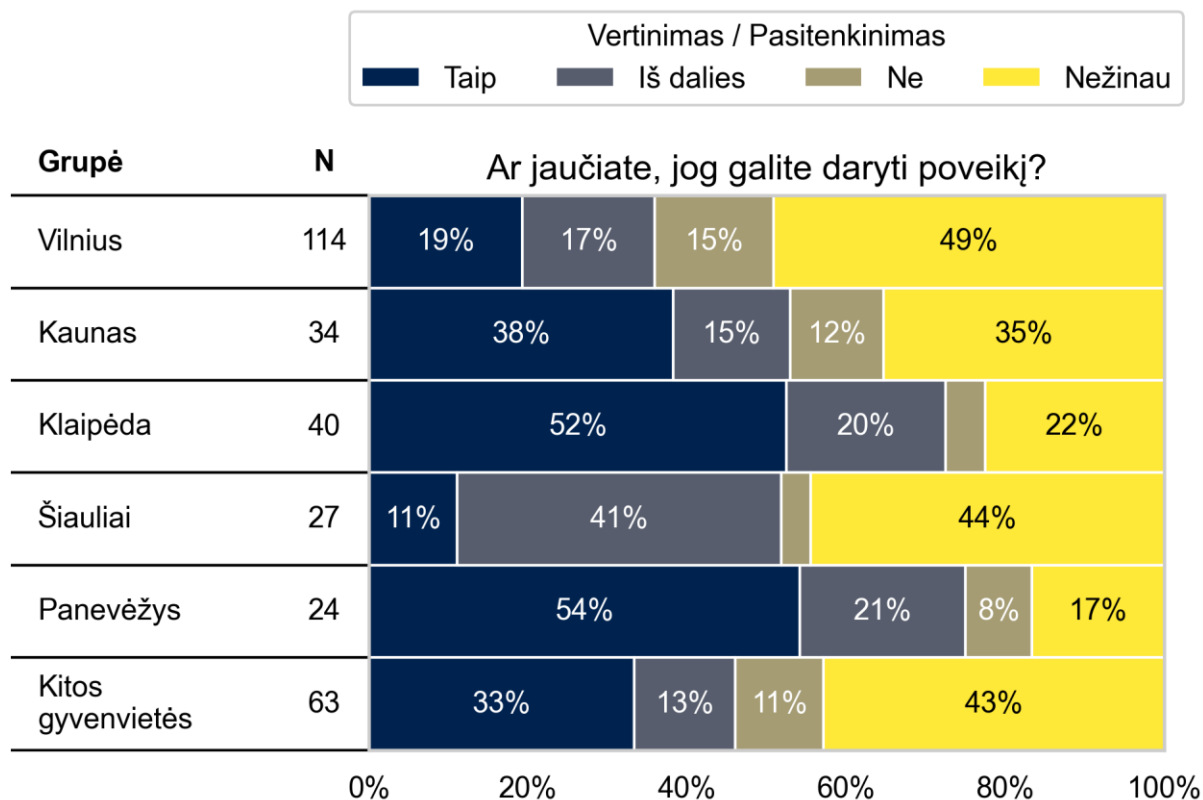
Tarp respondentų grupių pagal skaitymo sutrikimus labiausiai išsiskiria vartotojai su regos sutrikimais – tarp jų didžiausia dalis nurodo jaučiantys, kad gali daryti įtaką bibliotekos veikloms (62 % atsakė „Taip“ arba „Iš dalies“), o tarp respondentų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais ši dalis dukart mažesnė (29 % atsakė „Taip“ arba „Iš dalies“). Kitų grupių vertinimai yra maždaug per vidurį šių dviejų: tarp skaitančiųjų įprastai 39 % nurodė (bent iš dalies) galintys daryti įtaką, tarp respondentų su kitais sutrikimais – 42 %.



61 pav. Respondentų vertinimas, ar jaučia, jog gali daryti poveikį bibliotekos veikloms, pagal amžiaus grupes.

Panašios tendencijos atsispindi ir tarp amžiaus grupių, kur jauniausi (0–19 m.) bibliotekos vartotojai rečiausiai nurodo (bent iš dalies) galintys daryti įtaką (31 %), o 20–59 m. ir 60+ m. vartotojai – daug dažniau (56–57 %).

Šie duomenys indikuoja, kad senoji bibliotekos vartotojų dalis jaučiasi gerokai labiau įsitraukusi ir išgirsta negu jaunesnieji vartotojai (su skaitymo arba mokymosi sutrikimais).

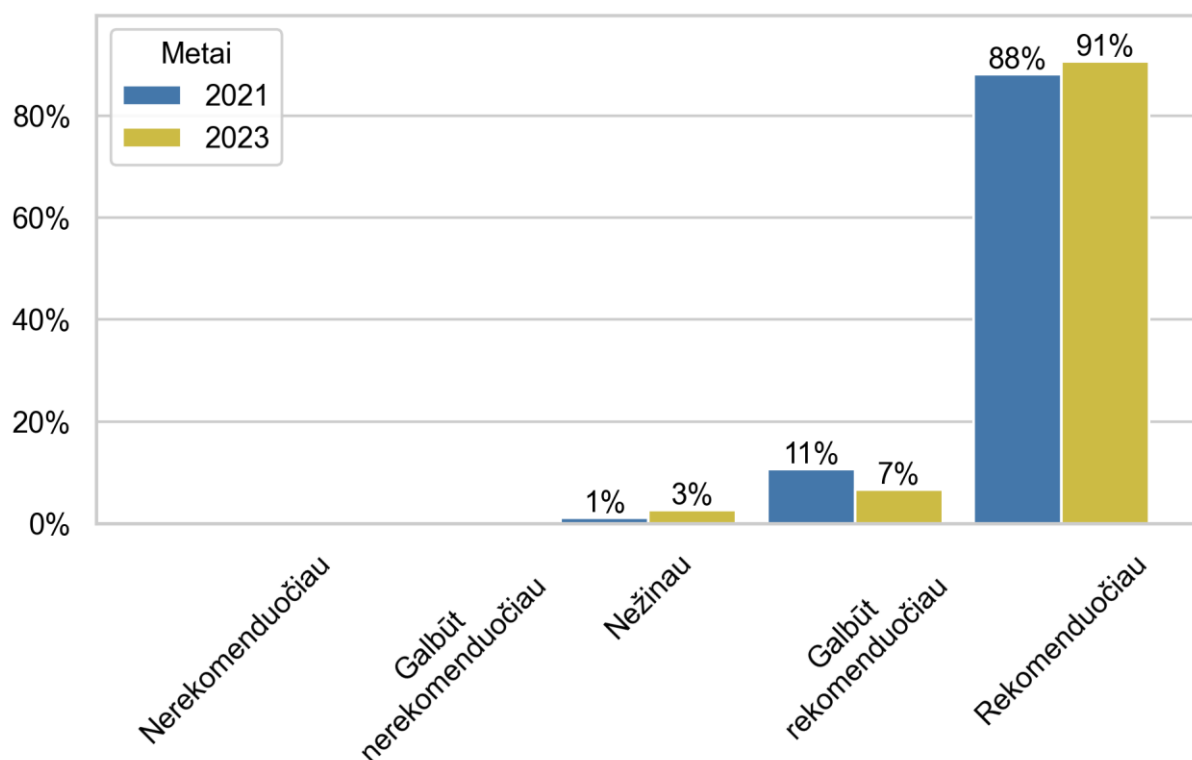


62 pav. Respondentų vertinimas, ar jaučia, jog gali daryti poveikį bibliotekos veikloms, pagal miestus.

Itin dideli skirtumai matomi ir tarp respondentų iš skirtingų miestų. Pavyzdžiui, respondentai iš Vilniaus daug rečiau nurodo jaučiantys (bent iš dalies) galintys daryti poveikį (36 %), o vartotojai iš Klaipėdos ir Panevėžio daug dažniau (72–75 %). Kaip minėta anksčiau, šiuos skaičius stipriai iškreipia mažesnės ir homogeniškesnės imtys kai kuriuose miestuose (žr. skyrių 3.1.3).

Apie grįžtamąjį ryšį ir įtrauktį į bibliotekos veiklas komentaruose pasisakė 7 respondentai. Trys paminėjo, kad trūksta būdo (seniau egzistavusio ELVIS platformoje) pateikti pasiūlymus leidinių įgarsinimui. Likę respondentai akcentavo svarbą išlaikyti glaudų santykį su aklujų bendruomene bei siūlė didinti vaikų su disleksija (bei jų tėvų) įtrauktį.

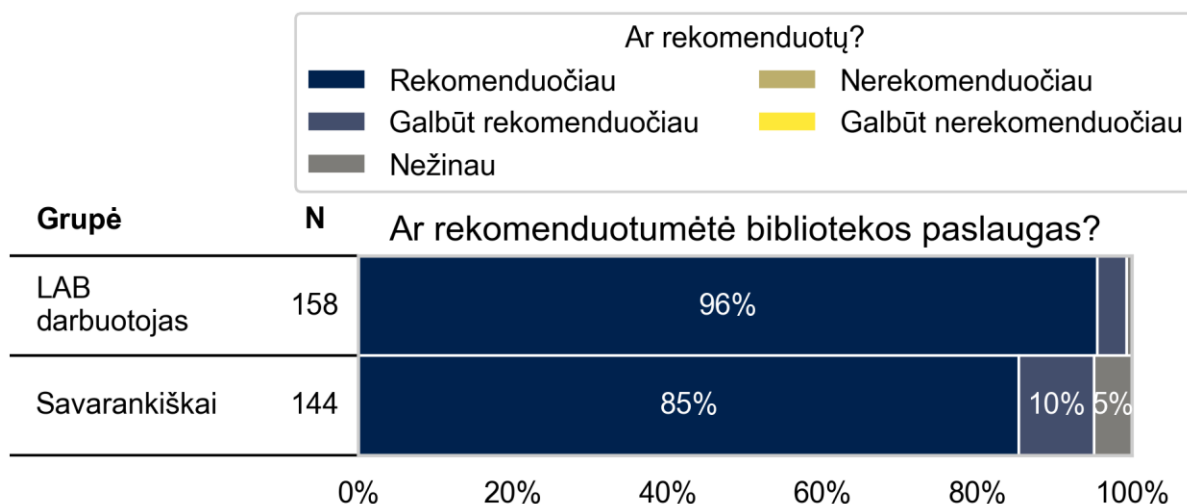
3.7. Bibliotekos paslaugų rekomendavimas



63 pav. Respondentų dalis (%), kuri rekomenduočių (arba ne) bibliotekos paslaugas.

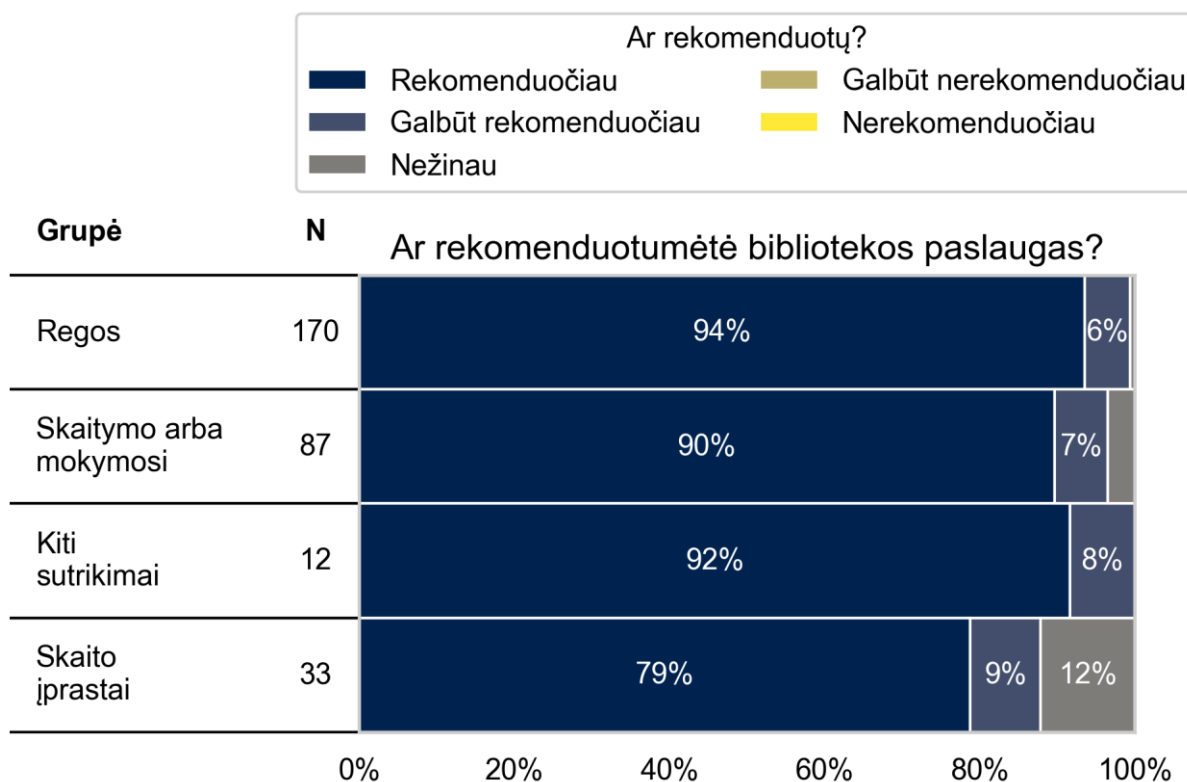
Bibliotekos paslaugas rekomenduočių 91 % respondentų, galbūt rekomenduočių – 7 %, nežino, ar rekomenduočių – 3 %. Palyginus su 2021 m. apklausa, šis rezultatas beveik nesiskiria: 2021 m. (galbūt arba tikrai) bibliotekos paslaugas rekomenduočių 99 %, šioje apklausoje – 97 %. Kaip ir ankstesniame tyrime, neatsirado nei vieno respondento, kuris (galbūt arba tikrai) nerekomenduočių bibliotekos paslaugų. Remiantis šiais skaičiais, palankių klientų rodiklis (angl. *Net Promoter Score*, NPS¹) yra itin aukštas – 88 taškai, ir yra beveik toks pats kaip ir 2021 m. (87 taškai).

¹ Net Promoter Score – rinkodaroje dažnai naudojama metrika, vertinanti klientų polinkį rekomenduoti paslaugas. Šios apklausos atveju, NPS skaičiuojama kaip skirtumas tarp 5 balais ir 1–3 balais įvertinusių respondentų dalies. Plačiau: <https://www.netpromoter.com/know/>



64 pav. Respondentų dalis (%), kuri rekomenduotų (arba ne) bibliotekos paslaugas, pagal apklausos užpildymo būdą.

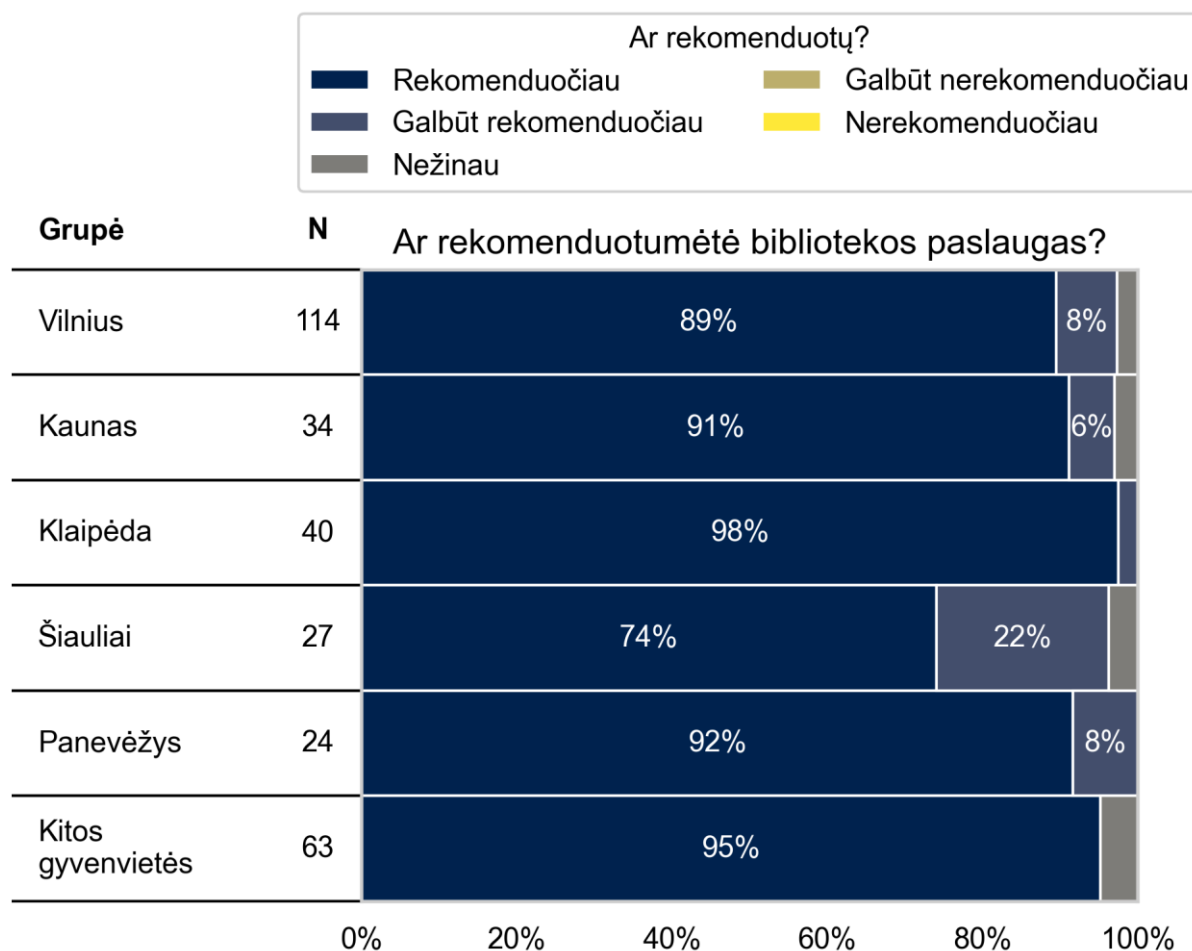
Svarbu atkreipti dėmesį, kad šio klausimo atsakymams stiprią įtaką daro apklausos būdas – apklausiant LAB darbuotojams (gyvai arba telefonu), rekomenduojančių procentas gerokai aukštesnis (beveik 100 %, iš jų 96 % tikrai rekomenduotų), nei savarankiškai pildant apklausas (95 %, iš jų tik 85 % tikrai rekomenduotų).



65 pav. Respondentų dalis (%), kuri rekomenduotų (arba ne) bibliotekos paslaugas, pagal sutrikimo tipą.

Tarp respondentų su skirtingais skaitymo ypatumais labiausiai išsiskiria skaitantieji įprastai – jie yra mažiausiai linkę rekomenduoti bibliotekos paslaugas (79 % tikrai ir 9 % galbūt), net

12 % nurodo nežinantys, ar rekomenduotų. Kitos grupės rekomenduoti linkusios dažniau ir tarpusavyje yra ganėtinai panašios (tikrai – 90–92 %, galbūt – 6–8 %).



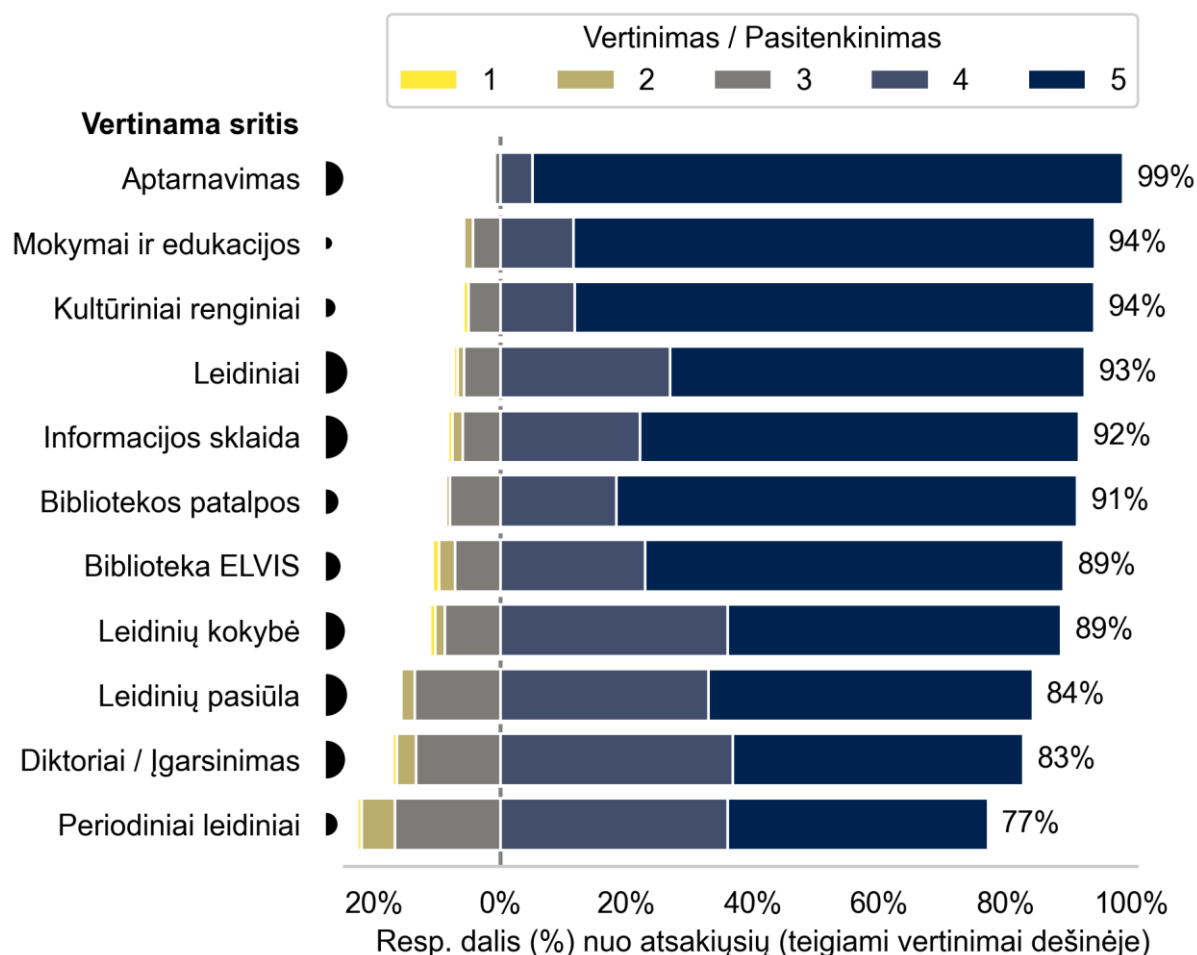
66 pav. Respondentų dalis (%), kuri rekomenduotų (arba ne) bibliotekos paslaugas, pagal miestą.

Pagal miestus išsiskiria dvi vietovės: Klaipėda ir Šiauliai. Stipriausiai rekomenduoti bibliotekos paslaugas yra linkę respondentai iš Klaipėdos (98 % – tikrai, 2 % – galbūt), silpniausiai – respondentai iš Šiaulių (74 % – tikrai, 22 % – galbūt). Kituose miestuose rezultatai tarpusavyje ganėtinai panašūs: tikrai rekomenduojančių dalis svyruoja tarp 89 % (Vilnius) ir 95 % (kitos gyvenvietės), galbūt – tarp 0 % (kitos gyvenvietės) ir 8 % (Vilnius, Panevėžys).

4. Rezultatų apibendrinimas

4.1. Visų sričių vertinimo apžvalga

4.1.1. Sričių vertinimas



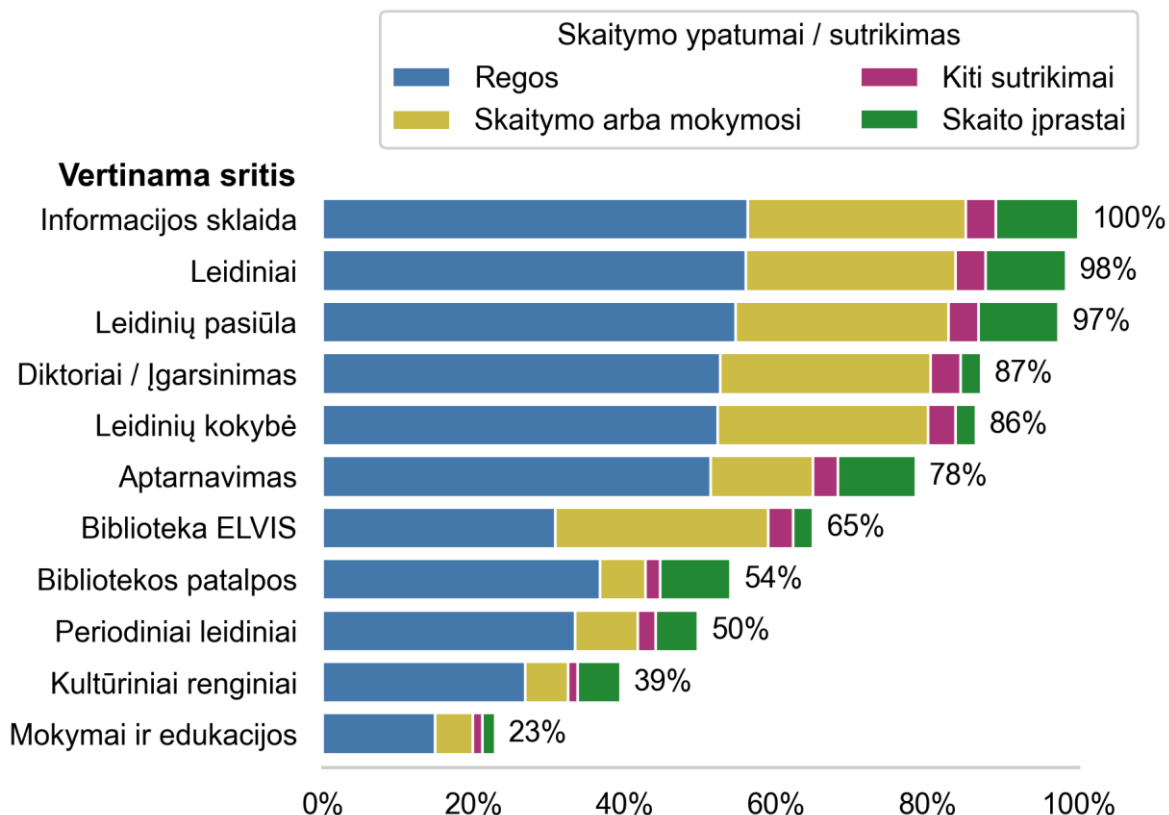
67 pav. Patenkintų respondentų dalis (nuo atsakiusių) pagal sritį.
Pusapskritimų dydžiai indikuoja nuomonę pateikusių respondentų skaičių.

Bendras bibliotekos paslaugų vertinimas yra ganėtinai aukštas – visas išskyrus vieną sritį 83 % arba daugiau respondentų vertino teigiamai. Aukščiausiai vertinama bibliotekos veiklos sritis yra aptarnavimas – net 99 % respondentų yra patenkinti juo¹, žemiausiai – periodiniai leidiniai, tik 77 % respondentų vertina juos gerai arba labai gerai. Daugumą kitų sričių respondentai vertina aukštai, intervale tarp 89 % ir 94 %. Kiek išsiskiria leidinių pasiūlos (84 %) ir diktorių / įgarsinimo (83 %) vertinimai, kurie yra daugiau nei 5 procentiniais punktais žemesni nei kitų sričių.

¹ Tačiau žr. pastabas dėl subjektyvumo skyriuje 3.5.1.

Ši statistika sufleruoja, kad biblioteka turėtų skirti dėmesio įvairiems leidinių aspektams tobulinti: jų pasiūlai, įvairovei ir garsinimui, nes čia respondentų nuomonės buvo kritiškiausios. Kita vertus, leidinių vertinimai taip pat yra vieni subjektyviausių, kadangi plati LAB auditorija turi įvairius skaitymo poreikius, domisi skirtingais žanrais ir temomis bei mėgsta specifinių diktorių balsus. Tai taip pat gali lemti didesnį nuomonės išsiskyrimą šiais klausimais.

4.1.2. Respondentų dalis, išsakiusi nuomonę apie skirtingas sritis



68 pav. Respondentų dalis (%) pateikusi nuomonę apie skirtingas sritis ir atsakiusių dalis pagal sutrikimo tipą.

Ne visos sritys sulaukė vienodo respondentų vertinimų kiekio. Dažniausiai vertinamos sritys buvo informacijos sklaida (100 %, privalomas klausimas), leidiniai (98 %) ir leidinių pasiūla (97 %). Pastarieji du klausimai atspindi pagrindinę ir universaliausią bibliotekos paslaugą – knygų išdavimą. Dėl šios priežasties leidinių įgarsinimas (87 %) ir kokybė (86 %) taip pat sulaukė daug vertinimų, išskyrus iš skaitančių įprastai respondentų, kurie dažniausiai nesinaudoja garsiniais bibliotekos leidiniais. Biblioteką ELVIS įvertino kiek mažiau – 65 % respondentų.

Rečiausiai vertinamos sritys: mokymai ir edukacijos (23 %) bei kultūriniai renginiai (39 %). Tai lėmė retas šių paslaugų naudojimas: tik 14 % respondentų nurodė dalyvaujantys mokymuose ir edukacijose, tik 31 % – besilankantys kultūriniuose renginiuose (žr. skyrių 3.2.1). LAB aptarnauja vartotojus visoje Lietuvoje, tačiau dauguma renginių vyksta didžiuosiuose miestuose, be to, didelė dalis vartotojų bibliotekos paslaugomis naudojasi nuotoliu, tad ši statistika nėra labai stebinanti. Dėl tų pačių priežasčių retai vertinamos ir bibliotekos patalpos (54 %). Periodiniai leidiniai taip pat buvo įvertinti tik pusės respondentų (50 %).

Svarbu pastebėti, kad daugumoje sričių dominuoja regos sutrikimus turinčių respondentų nuomonė – jų atsakymai beveik visose srityse sudaro daugiau nei pusę visų vertinimų. Vienintelė išimtis yra bibliotekos ELVIS vertinimai, kur respondentų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais vertinimų kiekis yra panašus į respondentų su regos sutrikimais.

4.2. Palyginimas su 2021 m. apklausa

4.2.1. Sričių vertinimas palyginus su 2021 m.

1 lentelė. Patenkintų respondentų dalis (%) ir vidutinis vertinimas pagal sritį palyginus su 2021 m. Dalis skaičiuojama nuo respondentų, pateikusių atsakymą.

Vertinama sritis	Patentintų resp. dalis (%)			Vidutinis vertinimas		
	2021 m.	2023 m.	Skirtumas (absoliutus)	2021 m.	2023 m.	Skirtumas (santykinis)
Aptarnavimas	94%	99%	+5%	4.78	4.92	▲ +3.0%
Mokymai ir edukacijos	87%	94%	+7%	4.52	4.75	▲ +5.1%
Kultūriniai renginiai	95%	94%	-1%	4.71	4.75	+0.8%
Leidiniai	84%	93%	+9%	4.27	4.56	▲ +6.7%
Informacijos sklaida	92%	92%	0%	4.65	4.58	-1.4%
Bibliotekos patalpos	84%	91%	+7%	4.4	4.64	▲ +5.5%
Periodiniai leidiniai	72%	77%	+5%	4.04	4.12	+2.0%

Dėl pakitusios klausimyno sandaros su 2021 m. apklausa galime palyginti tik 7 veiklos sritis / aspektus. 5-ioje iš jų patenkintų respondentų dalis 2023 m. yra didesnė, 1-oje – mažesnė ir 1-oje – nepakitusi. Labiausiai padidėjęs yra respondentų patenkintų leidiniais procentas, jis išaugo 9 proc. punktais: nuo 84 % iki 93 %. Mokymais ir edukacijomis taip pat patenkinti 7 proc. punktais daugiau respondentų (pakilo iš 87 % į 94 %)¹. Aptarnavimu, bibliotekos patalpomis ir periodiniais leidiniais yra patenkinti 5 proc. daugiau respondentų. Kiek mažesnis yra pasitenkinimas kultūriniais renginiais (1 proc. punktu žemiau). Pasitenkinimas informacijos sklaida išliko nepakitęs. 4-ioje iš sričių 3–7 % statistiškai reikšmingai aukštesnis ir vidutinis pasitenkinimas / vertinimas.

Šie skirtumai indikuoja teigiamus pokyčius bibliotekos veiklose, kurie atsispindi geresniame jų vertinime. Tačiau dėl pakitusios apklausos imties atrankos būdo, šie vertinimai reprezentuoja

¹ Tačiau taip pat gerokai sumažėjo jų vertinimų kiekis, žr. skyrių 4.2.2 žemiau.

skirtingų bibliotekos vartotojų segmentų nuomones: 2021 m. rezultatai yra labiau reprezentatyvūs skaitytojų iš senosios neregijų ir silpnaregių bendruomenės atžvilgiu, o šios apklausos rezultatai labiau įtraukia savarankiškų ELVIS vartotojų bei skaitymo sutrikimus turinčių vaikų nuomones. Tad šie vertinimo pokyčiai atspindi ne tik paslaugų kokybės pokyčius, bet ir besikeičiančios LAB vartotojų auditorijos naują požiūrį į bibliotekos teikiamas paslaugas.

4.2.2. Respondentų dalis, išsakiusi nuomonę apie skirtingas sritis, palyginus su

2021 m.

2 lentelė. Respondentų dalis, išsakiusi nuomonę, pagal sritį.

Vertinama sritis	Pateikė vertinimą		Skirtumas
	2021 m.	2023 m.	
Informacijos sklaida	86%	100%	+14%
Leidiniai	99%	98%	-1%
Aptarnavimas	96%	78%	-18%
Bibliotekos patalpos	54%	54%	0%
Periodiniai leidiniai	79%	50%	-30%
Kultūriniai renginiai	63%	39%	-23%
Mokymai ir edukacijos	46%	23%	-24%

Palyginus su 2021 m. vartotojų pasitenkinimo tyrimu, stipriai sumažėjo respondentų dalis, pateikusi atsakymus apie periodinius leidinius (–30 %), kultūrinius renginius (–23 %) bei mokymus ir edukacijas (–24 %). Paskutinės dvi sritys ir anksčiau buvo vienos rečiausiai vertinamų, nes tik maža dalis visų LAB vartotojų dalyvauja renginiuose bei mokymuose, tačiau šiemet dėl pakitusios apklausos imties šis skaičius dar labiau sumažėjo. Mažesnis periodinių leidinių aktualumas labiausiai atspindi jaunosios ELVIS skaitytojų auditorijos dalį imtyje, kurie beveik nesinaudoja tokiais leidiniais. Mažesnis procentas respondentų pateikė vertinimus ir apie aptarnavimą (–18 %), kadangi imtyje yra didesnė dalis vartotojų, kurie savarankiškai naudojami ELVIS platforma, todėl nėra asmeniškai aptarnaujami LAB darbuotojų (žr. skyrių 3.2.3). Galiausiai, informacijos sklaida buvo dažniau įvertinta (+14 %), nes šis anketos klausimas buvo padarytas privalomu.

5. Išvados ir rekomendacijos

5.1. Naudojamos paslaugos

Beveik visi respondentai nurodė, kad skolinasi bibliotekos leidinius. Tačiau visų kitų bibliotekos paslaugų naudojimas yra ženkliai mažesnis: renginiuose lankosi mažiau nei trečdalis visų respondentų, bibliotekos skaityklose – mažiau nei vienas iš 10. Be to, renginių ir skaityklos lankytojai pagrįdė yra vyresni skaitytojai su regos sutrikimais arba skaitantys įprastai, o jaunoji respondentų dalis beveik išvis nesinaudoja šiomis paslaugomis.

Šie rezultatai kelia klausimą: ar LAB turėtų tobulinti ir plėsti savo paslaugas, kad jos būtų patrauklios platesniam vartotojų ratui, ar atvirkščiai – mažinti arba atsisakyti paslaugų, kurios yra paklausios tik tarp mažos vartotojų dalies, tokiu būdu skirdama daugiau išteklių pagrindinių paslaugų gerinimui?

Kita susijusi ir svarbi skirtis tarp respondentų yra leidinių gavimo būdas. LAB yra unikali biblioteka tuo atžvilgiu, jog turi savo leidinių platformą ELVIS ir dauguma bibliotekos vartotojų leidinius gauna per ją. Respondentai iš esmės dalinasi į dvi panašaus dydžio dalis: tie, kurie bibliotekos leidinius visiškai savarankiškai gauna per ELVIS platformą, ir tie, kurie leidinius gauna su bibliotekininkų pagalba, atvykdami į padalinį arba pristatant į namus. Pirmoji grupė beveik nesinaudoja jokiais kitomis bibliotekos paslaugomis, o antroji grupė yra pagrindinė kitų paslaugų tipų naudotoja. Ši skirtis kelia klausimą, ar LAB turėtų stipriau įtraukti savarankiškus ELVIS vartotojus į bibliotekos lankymą ir kitų paslaugų naudojimą, ar priešingai, – kurti naujas paslaugas (galimai – nuotoline), skirtas būtent šiems vartotojams.

Atsižvelgiant į šias pastabas, rekomenduojama peržiūrėti dabartinį LAB paslaugų paketą ir išgryninti strategines kryptis, pagal kurias nustatomos paslaugos, kurios būtų prioritetizuojamos ir plečiamos, bei paslaugos, kurios yra antrinės ir kurių ilgainiui būtų galima atsisakyti. Taip pat svarbu įvardinti, į kokias auditorijas yra orientuotos skirtingos paslaugos.

5.2. Leidiniai, jų pasiūla, įgarsinimas ir kokybė

Apklausoje bene daugiausia komentarų ir kritikos iš respondentų sulaukė skirtingi bibliotekos leidinių aspektai. LAB ne tik yra viešoji biblioteka, bet taip pat atlieka ir leidybines funkcijas, įgarsindama bei kitais formatais ruošdama prieinamus leidinius. Šios funkcijos yra didelė atsakomybė, nes pasirinkimai, kurie leidiniai ir koku formatu bus įtraukiami į ELVIS fondą, nulemia daugumos bibliotekos vartotojų pasirinkimo galimybes. Be to, LAB yra pilnai atsakinga už leidinių įgarsinimo ir techninio parengimo kokybę, nuo kurios priklauso vartotojų skaitymo kokybė.

Formatai. Garsiniai leidiniai yra vienareikšmiškai populiariausias leidinių formatas tarp apklaustos respondentų, o kiti formatai yra naudojami tik maždaug 1 iš 10 respondentų. Ši statistika atspindi tiek vartotojų preferencijas, tiek bibliotekos pasiūlą (daugiau nei 90 % ELVIS bibliotekos fondo yra garsiniai leidiniai). Tačiau tikėtina, kad dalis vartotojų nežino apie ar nemoka naudotis kitais formatais, pvz., prieinamais skaitmeniniais leidiniais EPUB ir PDF formatais

arba kūrinių su garsiniu vaizdavimu. Rekomenduojama plėsti formatų pasirinkimą, priminti vartotojams apie leidinius skirtingais formatais ir parengti informaciją, kaip jais naudotis.

Pasiūla. Nors leidinių pasiūla yra vertinama gerai, komentarų gausa šiuo klausimu indikuoja, kad skaitytojų poreikiai šioje srityje yra dideli. Poreikiai taip pat išsiskiria tarp vartotojų: teigiamai leidinių pasiūlą vertinančių respondentų su regos sutrikimais yra net 14 procentinių punktų daugiau nei respondentų su skaitymo arba mokymosi sutrikimais. Pastaroji grupė bibliotekos leidinių pasiūloje labiausiai pasigenda rekomenduojamos mokyklinės literatūros, vadovėlių bei šiuolaikinių grožinių ir periodinių leidinių vaikams bei paaugliams. Kiti respondentai įvardino naujų leidinių nepakankamumą, norėtų matyti platesnį žanrų ir temų pasirinkimą. Dalis respondentų taip pat norėtų prieinamų skaitmeninių leidinių su tekstu (arba sinchronizuotu tekstu ir garsu) bei turiniu, pritaikytu individualiems skaitytojų poreikiams.

Atsižvelgiant į šias pastabas, rekomenduojama:

- Peržvelgti skirtingų mokyklų rekomenduojamus literatūros sąrašus ir papildyti ELVIS fondą dažniausiai pasitaikančiais trūkstamais leidiniais.
- Skatinti mokyklinių vadovėlių prieinamais formatais leidybą Lietuvoje.
- Atlikti tikslinį skaitytojų poreikių tyrimą, kurio metu būtų nustatyti nepatenkinti leidinių poreikiai, ir pagal jį atnaujinti kitų metų leidybos planus.
- Ieškoti galimybių didinti prieinamų leidinių pavadinimų ir formatų pasiūlą apskritai, LAB leidybos pastangomis arba pasitelkiant partnerių pagalbą.

Periodiniai leidiniai. Periodiniai leidiniai buvo žemiausiai vertinamas bibliotekos paslaugų aspektas iš visų, ypač žemai juos vertino respondentai su skaitymo arba mokymosi sutrikimais ir respondentai, skaitantys įprastai. Kita vertus, apie periodinius leidinius nuomonę išsakė tik pusė respondentų ir nėra aišku, kuri dalis vartotojų nesinaudoja periodiniais leidiniais, nes nėra patenkinti jų pasiūla ar kokybe, o kuriai periodiniai leidiniai tiesiog neaktualūs. Komentaruose periodinių leidinių trūkumai minimi tik keleto respondentų, todėl sunku susidaryti bendrą vaizdą. Tačiau tai, kad leidinius žemiau vertina respondentai su skaitymo ir mokymosi sutrikimais, indikuoja, jog trūksta būtent šiai jaunesnei tikslinei grupei aktualių periodinių leidinių. Rekomenduojama periodinių leidinių pasiūlą didinti pasikonsultavus su vartotojais iš skirtingų tikslinių grupių.

Leidinių kokybė. Nors pasitenkinimas leidinių kokybe aukštas, nemažai komentarų mini technines problemas garsiniuose leidiniuose. Pagrindiniai respondentų nusiskundimai komentaruose: garsinių leidinių įrašų kokybė („nešvarus garsas“) ir nenuskaitomos CD laikmenos. Panašu, kad daugiausia nepasitenkinimas susijęs su senesniais įrašais ir laikmenomis. Rekomenduojama pagal galimybes atnaujinti senesnius įrašus bei vykdyti leidinių ir laikmenų kokybės stebėseną.

Leidinių įgarsinimas ir diktoriai. Diktorių darbas yra gerai vertinamas tarp visų skaitytojų grupių, tačiau nemaža dalis respondentų komentaruose išsakė pastabas apie knygų įskaitymą: jo tempą, tarimo aiškumą, kirčiavimą, intonacijas ir kt. Daug šių aspektų yra ganėtinai subjektyvūs (pvz., diktorius balso tembro preferencija), bet šios pastabos rodo, jog tai itin svarbus elementas leidinių vertinime. Skirtingai nei su spausdintu tekstu, diktorius balsas nėra neutralus ir skaitytojai negali pasirinkti patinkančio balso. Rekomenduojama sistematiškai pažvelgti į minimas pastabas ir paieškoti būdų, kaip minimizuoti įgarsinimo trūkumus. Tai

galėtų būti įgyvendinta per gilesnį savanorių apmokymą, garso įrašų kokybės stebėseną bei kitus būdus. Svarbu atsižvelgti ir į subjektyvius aspektus, pvz., jei tam tikri diktorių balsai mažiau mėgstami – neskirti jiems garsinti populiariausių leidinių ar knygų su jautriu turiniu. Pasielkiant balso sintezės įrankius, būtų galima pasiūlyti po keletą balsų vienam leidiniui.

5.3. Biblioteka ELVIS

Bibliotekos ELVIS funkcionalumas vertinamas gerai ir reikšmingų skirtumų tarp respondentų grupių nėra, nepaisant to, daugiau nei 10 % respondentų komentaruose išsakė tam tikras pastabas, kurios apžvelgiamos toliau.

ELVIS paieška. Daugiausia nusiskundimų sulaukė ELVIS paieška, kurią respondentai apibūdino kaip prastai veikiančią, sudėtingą ir neaiškią. Paieška yra vienas pagrindinių ELVIS platformos funkcionalumų ir komentarų gausa rodo, jog ši sritis tikrai reikalauja tobulinimo. Rekomenduojama ištirti, kokie yra paieškos trūkumai, dėl kurių kyla šie nusiskundimai, ir imtis konkrečių žingsnių juos pašalinti.

ELVIS vartotojo sąsaja ir mobiliosios programėlės. Dalis respondentų nurodė, kad jiems ELVIS yra sudėtinga arba nepatogi. Rekomenduojama giliau pasidomėti, dėl ko kyla minėti nepatogumai (pvz., turinio navigacijoje, klausymo pratęsime) ir paieškoti būdų jiems spręsti. Respondentai taip pat pasigenda ELVIS mobiliosios programėlės. Programėlės yra kuriamos ir tikėtina, kad tai išspręstų dalies vartotojų sunkumus naudojant ELVIS per naršyklę, tačiau rekomenduojama išleisus programėles patikrinti, ar jos pašalina minėtus trūkumus.

5.4. Aptarnavimas, renginiai ir patalpos

Aptarnavimas. Aptarnavimo vertinimas yra aukščiausias iš visų sričių ir šiemet yra net aukštesnis nei 2021 m. apklausoje. Dėl itin teigiamų vertinimų, statistiškai reikšmingų skirtumų tarp skirtingų grupių, įskaitant miestus, nėra. Rekomendacijų ką nors tobulinti šioje srityje nėra, nebent stengtis palaikyti tokį patį lygį.

Kultūriniai renginiai. Kultūrinius renginius respondentai vertina gerai ir vertinimas nėra reikšmingai pakitęs palyginus su ankstesne apklausa. Nedidelis renginių lankomumas bei keletas respondentų išsakyti komentarai apie renginių trūkumą gali indikuoti, jog dabartinių renginių nepakanka arba jie neatitinka bibliotekos lankytojų pomėgių / poreikių.

Tačiau daryti bendras išvadas sudėtinga, nes dauguma vykstančių renginių vyksta tik specifiniuose LAB padaliniuose, o respondentų imtys iš skirtingų gyvenviečių per mažos, jog atsiskleistų regioniniai skirtumai. Išsiskiria nebent respondentai iš Kauno, kurie absoliučiai visi renginiais yra labai patenkinti (vertina 5 balais). Rekomenduojama pasidomėti, kokie renginiai Kaune yra sėkmingiausi ir kodėl, bei gerąsias praktikas panaudoti ir kituose LAB padaliniuose.

Edukacijos ir mokymai. Situacija panaši, kaip ir su kultūriniais renginiais – edukacijos ir mokymai vertinami gerai ir vertinimas aukštesnis nei ankstesnėje apklausoje, tačiau itin mažas dalis respondentų išreiškė savo nuomonę ir tai atspindi mažą dalyvavimą šiose veiklose. Tokius rezultatus iš dalies lemia tai, jog nemaža dalis LAB vykdomų edukacijų ir mokymų yra orientuoti ne į bibliotekos vartotojus, o į plačiąją visuomenę, kurios nuomonė šiame tyrime nėra atspindėta. Jei LAB tikslas yra labiau įtraukti į mokymus ir edukacijas savo vartotojus,

tuomet rekomenduojama paieškoti temų ir formatų, kurie labiau sudomintų esamus bibliotekos skaitytojus.

Patalpos ir prieinamumas. Bibliotekos patalpas bei jų ir jų aplinkos prieinamumą vartotojai vertina gerai. Geriausiai patalpas vertina respondentai iš Klaipėdos, o komentaruose daugiausia pastabų išreikšta Ukmergės padalinio patalpoms (per mažos) ir Šiaulių (prastas susisiekimas, laiptai be keltuvo). Rekomenduojama peržvelgti respondentų pastabas dėl kiekvieno padalinio ir paieškoti būdų, kaip pagerinti situaciją.

5.5. Informacijos sklaida ir įtrauktis

Sklaidos kanalai. Pagrindiniai 5 kanalai iš kurių respondentai sužino apie bibliotekos veiklas yra bibliotekos darbuotojai, internetinis puslapis, naujienlaiškiai, socialinė medija bei kiti žmonės. Bibliotekos darbuotojai išlieka populiariausiais informacijos šaltiniais – iš jų informaciją gauna net 40 % visų respondentų, tačiau, palyginus su 2021 m. apklausa, šis procentas yra sumažėjęs net 28 proc. punktais (buvo 68 %). Šis pokytis atspindi didesnę respondentų dalį apklausos imtyje, kurie paslaugomis naudojasi savarankiškai (per biblioteką ELVIS) ir beveik arba visiškai nesilanko bibliotekoje, todėl informaciją gauna ne per asmeninį kontaktą. Šie skirtumai taip pat labai ryškūs tarp skirtingų amžiaus grupių – vyresnė respondentų grupė dalis buvo dažniausiai nurodanti, jog informaciją gauna iš bibliotekos darbuotojų ar kitų žmonių, bei rečiausiai – iš naujienlaiškių arba soc. medijos. Tarp jauniausių bibliotekos respondentų mažiausiai naudojami bibliotekos darbuotojų ir soc. medijos kanalai.

Svarbus bendras pastebėjimas – nei tarp visų respondentų, nei tarp amžiaus grupių nėra stiprių kanalų, kurie pasiektų bent pusę visos auditorijos. Vienintelė išimtis – bibliotekos darbuotojai, iš kurių informaciją gauna net 60 % vyresnių skaitytojų. Ši situacija apsunkina bibliotekos komunikaciją, nes norint pasiekti visus skaitytojus arba tikslines grupes būtina vykdyti sklaidą per daug skirtingų kanalų ir medijų.

Atsižvelgiant į šią statistiką, galima pasiūlyti keletą bibliotekos komunikacijos patobulinimų:

- Jauniausieji vartotojai yra labiausiai technologiškai pažengusi ir „virtualiai“ gyvenanti karta, todėl žemas jų soc. medijos naudojimas rodo, jog bibliotekos komunikaciją būtų galima labiau pritaikyti būtent šiai auditorijai ir labiau ją aktyvuoti šiame kanale.
- Vyriausieji vartotojai stipriai kliaujasi informacija gaunama per asmeninį kontaktą, tačiau šiandien didžioji dalis informacijos apie bibliotekos naujienas ir renginius yra platinama per naujienlaiškius ir socialinę mediją, todėl galimai nepasiekia didelės dalies šios vartotojų grupės. Rekomenduojama paieškoti būdų, kaip patogiau apie bibliotekos veiklas informuoti šią tikslinę grupę arba kaip paskatinti juos naudotis kitais sklaidos kanalais.
- Reikšminga dalis respondentų apie biblioteką sužino iš švietimo specialistų – tai rodo sėkmingą bendradarbiavimą su ugdymo institucijomis. Rekomenduojama palaikyti ir plėsti šį bendradarbiavimą, nes jo efektyvumas yra akivaizdus.
- Rekomenduojama formuoti stiprius ir fokusuotus sklaidos kanalus: identifikuoti, kurie kanalai yra patogiau ir efektyviau komunikuojant su skirtingomis tikslinėmis grupėmis, bei stengtis didinti šių kanalų naudojimą tarp tos grupės narių.

Pasitenkinimas sklaida. Bendras pasitenkinimas sklaida yra aukštas, tačiau galima išskirti dvi (persidengiančias) respondentų grupes, kurios sklaidą vertina prasčiau: vaikai su skaitymo arba mokymosi sutrikimais ir respondentai, bibliotekos leidinius gaunantys tik iš ELVIS. Rekomenduojama šioms grupėms skirti daugiau dėmesio, pateikti joms tikslingą ir aktualią informaciją bei užtikrinti, jog ši informacija pasiektų šios grupės vartotojus.

Telefoninių apklausų metu ir komentaruose taip pat išaiškėjo, jog didelis kiekis ELVIS vartotojų su skaitymo sutrikimais (tiksliau – jų tėvų), visiškai negauna informacijos apie LAB veiklas ir kartais net nežino, jog ELVIS ir LAB yra iš esmės ta pati biblioteka. Tikėtina, jog kiti vartotojų segmentai, kurie naudojami tik ELVIS platforma, susiduria su panašiu informacijos trūkumu. Rekomenduojama peržvelgti LAB ir ELVIS komunikacijos kryptis ir strategijas bei paieškoti būdų, kaip skatinti (labiau) abipusę informacijos tėkmę tarp LAB ir ELVIS „prekinių ženklų“ ir teikiamų paslaugų.

Regioniniame lygmenyje išsiskyrė respondentai iš Klaipėdos, kurie itin teigiamai vertina informacijos sklaidą. Rekomenduojama pasidomėti, kokios sklaidos priemonės naudojamos LAB Klaipėdos padalinyje, ir gerąsias praktikas pritaikyti ir kituose padaliniuose, jei jos nėra naudojamos dabar.

Poveikis bibliotekos veikloms. Tik maždaug trečdalis respondentų tvirtai jaučia, kad gali daryti poveikį bibliotekos veiklai. Tai indikuoja, kad bibliotekos vartotojai arba nežino, kokių būdu jie galėtų išreikšti savo nuomonę, arba jaučia, jog į jų nuomonę nėra atkreipiamas dėmesys. Rekomenduojama ieškoti procesų ir įrankių, kuriuos naudodami vartotojai galėtų suteikti bibliotekai atgalinį ryšį ir įvardinti savo poreikius.

Ypač išsiskiria vertinimas tarp skirtingų vartotojų grupių – labiausiai poveikį jaučia galintys daryti vyresni respondentai ir respondentai su regos sutrikimais, mažiausiai – jauniausieji ir respondentai su skaitymo sutrikimais. Rekomenduojama paieškoti būdų, kaip geriau įtraukti į bibliotekos veiklų planavimą naująją, jaunąją vartotojų dalį.

Ganėtinai dideli skirtumai egzistuoja ir tarp respondentų iš skirtingų gyvenviečių. Rekomenduojama pasidomėti, kodėl tam tikrų padalinių respondentai nesijaučia galintys daryti poveikį, ar yra sričių, kuriose vartotojai jaučiasi neišgirsti.

Vienas konkrečiai respondentų įvardintas poreikis – forma, kurioje galima pateikti leidinių siūlymus garsinimui. Rekomenduojama (at)kurti šį funkcionalumą ELVIS platformoje ar kitaip jį padaryti lengvai prieinamu.

Šaltiniai

Mokslinė literatūra

- Curran, Paul G. „Methods for the Detection of Carelessly Invalid Responses in Survey Data“. *Journal of Experimental Social Psychology, Rigorous and Replicable Methods in Social Psychology*, 66 (2016 m. rugsėjo 1 d.): 4–19. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2015.07.006>.
- Meade, Adam W., ir S. Bartholomew Craig. „Identifying Careless Responses in Survey Data.“ *Psychological Methods* 17, nr. 3 (2012 m. rugsėjo): 437–55. <https://doi.org/10.1037/a0028085>.
- Moll, Kristina, Sarah Kunze, Nina Neuhoﬀ, Jennifer Bruder, ir Gerd Schulte-Körne. „Specific Learning Disorder: Prevalence and Gender Differences“. *PLoS ONE* 9, nr. 7 (2014 m. liepos 29 d.): e103537. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0103537>.
- Nuñez, Jamie R., Christopher R. Anderton, ir Ryan S. Renslow. „Optimizing Colormaps with Consideration for Color Vision Deficiency to Enable Accurate Interpretation of Scientific Data“. *PLOS ONE* 13, nr. 7 (2018 m. rugpjūčio 1 d.): e0199239. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0199239>.
- Valliant, Richard, Jill A. Dever, ir Frauke Kreuter. *Practical Tools for Designing and Weighting Survey Samples*. Statistics for Social and Behavioral Sciences. Cham: Springer International Publishing, 2018. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-93632-1>.
- Vydas Čekanavičius ir Gediminas Murauskas. *Statistika ir jos taikymai I*. Vilnius: TEV, 2006.

Kiti šaltiniai

ELVIS vartotojų tyrimas (2022 m.)

<https://labiblioteka.lt/veiklos-tyrimai/elvis-vartotoju-tyrimas/820>

Klaipėdos apskrities levos Simonaitytės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis (2022 m.)

<https://www.klavb.lt/lt/doclib/mjnsk4ggx2eyeztp71jn53ymrymvnnbv>

Lietuvos aklujų bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas (2022 m.)

<https://labiblioteka.lt/data/public/uploads/2022/05/lab-vartotoju-pasitenkinimo-teikiamomis-paslaugomis-tyrimas-2022-metai.pdf>

Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas paslaugomis (2021 m.)

<https://www.amb.lt/regionas/data/public/uploads/2022/01/vavb-vartotoju-pasitenkinimas-paslaugomis-2021-m..pdf>

Paveikslų sąrašas

1 pav. Pavyzdys – pasitenkinimas leidiniais tarp skirtingų amžiaus grupių respondentų.	9
2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal sutrikimo tipą.	11
3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamą miestą.	12
4 pav. Respondentų miesto pasiskirstymas pagal sutrikimo tipą.	13
5 pav. Respondentų sutrikimo tipo pasiskirstymas pagal miestą.	14
6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.	15
7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes.	15
8 pav. Respondentų amžiaus grupių pasiskirstymas pagal sutrikimo tipą.	16
9 pav. Respondentų sutrikimo tipų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes.	17
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį.	18
11 pav. Respondentų lyčių pasiskirstymas pagal amžiaus grupes.	18
12 pav. Respondentų dalis (%) naudojanti paslaugų tipą.	19
13 pav. Sutrikimo tipų pasiskirstymas pagal naudojamas paslaugas.	20
14 pav. Amžiaus grupių pasiskirstymas pagal naudojamas paslaugas.	21
15 pav. Respondentų dalis (%) pagal paslaugų naudojimo dažnumą.	22
16 pav. Paslaugų vartojimo dažnumas palyginus su 2021 m. apklausa.	22
17 pav. Respondentų su skirtingais sutrikimo tipais paslaugų naudojimo dažnumas.	23
18 pav. Respondentų naudojami leidinių gavimo būdai (% visų respondentų).	24
19 pav. Respondentų leidinių gavimo būdai atvaizduoti Veno diagrama.	24
20 pav. Leidinių gavimo būdai tarp respondentų iš skirtingų miestų.	25
21 pav. Respondentų naudojami leidinių gavimo būdai pagal sutrikimo tipą.	26
22 pav. Respondentų leidinių gavimo būdų pasiskirstymas pagal naudojamas paslaugas.	27
23 pav. Leidinių tipų naudojimas tarp visų respondentų.	28
24 pav. Leidinių tipų naudojimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.	28
25 pav. Vartotojų pasitenkinimas leidiniais palyginus su 2021 m.	29
26 pav. Pasitenkinimas leidiniais tarp amžiaus grupių.	30
27 pav. Pasitenkinimas leidiniais tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.	30
28 pav. Leidinių pasiūlos vertinimas (tarp atsakiusių respondentų).	31
29 pav. Leidinių pasiūlos vertinimas tarp amžiaus grupių.	31
30 pav. Leidinių pasiūlos vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.	32
31 pav. Periodinių leidinių vertinimas palyginus su 2021 m.,	33
32 pav. Periodinių leidinių vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.	34
33 pav. Periodinių leidinių vertinimas tarp amžiaus grupių.	34
34 pav. Įgarsinimo (diktorių) vertinimas,	35
35 pav. Įgarsinimo (diktorių) vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.	35
36 pav. Įgarsinimo (diktorių) vertinimas tarp amžiaus grupių.	36
37 pav. Leidinių kokybės vertinimas,	36
38 pav. Leidinių kokybės vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.	37
39 pav. Leidinių kokybės vertinimas tarp amžiaus grupių.	37
40 pav. Pasitenkinimas biblioteka ELVIS, atsakiusių respondentų dalis (%).	38
41 pav. Bibliotekos ELVIS vertinimas tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.	38
42 pav. Bibliotekos ELVIS vertinimas tarp amžiaus grupių.	39
43 pav. Pasitenkinimas aptarnavimu palyginus su 2021 m.,	40

44 pav. Pasitenkinimas aptarnavimu tarp skirtingų miestų.	41
45 pav. Pasitenkinimas kultūriniais renginiais palyginus su 2021 m.,	42
46 pav. Pasitenkinimas kultūriniais renginiais tarp miestų.	43
47 pav. Pasitenkinimas edukacijos ir mokymais palyginus su 2021 m., atsakiusių respondentų dalis (%).	44
48 pav. Pasitenkinimas patalpomis palyginus su 2021 m., atsakiusių respondentų dalis (%).	45
49 pav. Pasitenkinimas patalpomis tarp miestų.	46
50 pav. Respondentų dalis (%), kuriuos informacija pasiekia per skirtingus kanalus.	47
51 pav. Kanalų, per kuriuos respondentai gauna informaciją, populiarumas palyginus su 2021 m.	48
52 pav. Kanalų, per kuriuos respondentai gauna informaciją, populiarumas pagal amžiaus grupę.	49
53 pav. Kanalų, per kuriuos respondentai gauna informaciją, populiarumas pagal leidinių gavimo būdą.	50
54 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida palyginus su 2021 m., respondentų dalis (%).	51
55 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida tarp respondentų su skirtingais sutrikimais.	51
56 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida tarp amžiaus grupių.	52
57 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida tarp respondentų pagal leidinių gavimo būdus.	52
58 pav. Pasitenkinimas informacijos sklaida tarp miestų.	53
59 pav. Respondentų vertinimas, ar jaučia, jog gali daryti poveikį bibliotekos veikloms.	54
60 pav. Respondentų vertinimas, ar jaučia, jog gali daryti poveikį bibliotekos veikloms, pagal sutrikimo tipą.	54
61 pav. Respondentų vertinimas, ar jaučia, jog gali daryti poveikį bibliotekos veikloms, pagal amžiaus grupes.	55
62 pav. Respondentų vertinimas, ar jaučia, jog gali daryti poveikį bibliotekos veikloms, pagal miestus.	56
63 pav. Respondentų dalis (%), kuri rekomenduotų (arba ne) bibliotekos paslaugas.	57
64 pav. Respondentų dalis (%), kuri rekomenduotų (arba ne) bibliotekos paslaugas, pagal apklausos užpildymo būdą.	58
65 pav. Respondentų dalis (%), kuri rekomenduotų (arba ne) bibliotekos paslaugas, pagal sutrikimo tipą.	58
66 pav. Respondentų dalis (%), kuri rekomenduotų (arba ne) bibliotekos paslaugas, pagal miestą.	59
67 pav. Patenkintų respondentų dalis (nuo atsakiusių) pagal sritį	60
68 pav. Respondentų dalis (%) pateikusi nuomonę apie skirtingas sritis ir atsakiusių dalis pagal sutrikimo tipą.	61

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Patenkintų respondentų dalis (%) ir vidutinis vertinimas pagal sritį palyginus su 2021 m.	62
2 lentelė. Respondentų dalis, išsakiusi nuomonę, pagal sritį.	63

1 priedas: tyrimo klausimynas

LAB vartotojų pasitenkinimo klausimynas 2023

Atliekame tyrimą, kurio tikslas — išsiaiškinti Lietuvos audiosensorinės bibliotekos (LAB) vartotojų pasitenkinimą LAB teikiamomis paslaugomis.

Šio tyrimo rezultatai padės LAB įvertinti savo stiprias ir silpnas 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.

1. Kokiomis bibliotekos paslaugomis naudojātės? (pažymėkite visus tinkamus atsakymus)

- ☐ Skolinuosi leidinius (knygas, žurnalus, įskaitant ir ELVIS perklausas bei parsisiuntimus)
- ☐ Lankausi skaitykloje
- ☐ Naudojuosi internetu
- ☐ Naudojuosi individualiomis konsultacijomis
- ☐ Lankausi kultūriniuose renginiuose
- ☐ Dalyvauju mokymuose ir edukacijose
- ☐ Seku tinklaraštį apie regos sutrikimus
- ☐ Seku tinklaraštį apie skaitymo sutrikimus
- ☐ Kita: _____

2. Kaip dažnai naudojātės LAB paslaugomis (įskaitant ELVIS)?

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

3. Kaip gaunate bibliotekos leidinius? (pažymėkite visus tinkančius)

- ☐ Atvykstu atsiimti į biblioteką
- ☐ Leidinius man pristato į namus
- ☐ Savarankiškai per ELVIS
- ☐ Per kitą paslaugų centrą (pvz., LASS, globos namus)
- ☐ Kita (nurodyti): _____

4. Kokio formato leidinius naudojate? (pažymėkite visus tinkančius)

- ☐ Garsinius leidinius
- ☐ Įprastas spausdintas knygas
- ☐ Leidinius Brailio raštu
- ☐ Prieinamus skaitmeninius leidinius (DAISY, EPUB, PDF, BRF)
- ☐ Vaizdo įrašus su garsiniu vaizdavimu

5. Ar esate patenkinta(s) bibliotekos turimais leidiniais?

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

6. Kaip vertinate žemiau išvardintus bibliotekos leidinių aspektus?

	Labai prastai				Labai gerai	<i>Neturiu nuomonės</i>
Leidinių pasiūlą	1	2	3	4	5	☐
Periodinius leidinius	1	2	3	4	5	☐
Įgarsinimą (diktorius)	1	2	3	4	5	☐
(Techninę) kokybę	1	2	3	4	5	☐

7. Ar turite komentarų dėl bibliotekos turimų leidinių?

8. Ar esate patenkinta(s) virtualia biblioteka ELVIS? (jei naudojate savarankiškai)

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

9. Ar turite komentarų apie ELVIS?

10. Ar esate patenkinta(s) bibliotekos aptarnavimo kokybe?

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

11. Ar esate patenkinta(s) bibliotekos kultūriniais renginiais (popietėmis, susitikimais, parodomis ir pan.)? (jei lankotės)

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

12. Ar esate patenkinta(s) bibliotekos organizuojamais mokymais ir edukacijomis? (jei lankotės)

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

13. Ar esate patenkinta(s) bibliotekos patalpomis (jų įrengimu, aplinka bei prieinamumu)? (jei lankotės)

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

14. Ar turite komentarų dėl bibliotekos patalpų (jų įrengimo, aplinkos bei prieinamumo)?

15. Kaip dažniausiai sužinote apie bibliotekos veiklas ir paslaugas? (pažymėkite visus tinkančius)

- ☐ Bibliotekos internetiniame puslapyje
- ☐ Bibliotekos socialiniuose tinkluose (Facebook, Instagram)
- ☐ Per naujienlaiškius / SMS žinutes
- ☐ Iš bibliotekos darbuotojų
- ☐ Per žiniasklaidą
- ☐ Iš kitų žmonių
- ☐ Kita: _____

16. Ar esate patenkinta(s) jus pasiekiančia informacija apie bibliotekos veiklą ir paslaugas?

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

17. Ar jaučiate, kad galite daryti poveikį bibliotekos veikloms? (pasiūlyti savo idėją, įtraukti knygą į garsinamų knygų planus, būti išklausytas, kt.)

- ☐ Taip
- ☐ Iš dalies
- ☐ Ne
- ☐ Nežinau

18. Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems bibliotekos paslaugas (įskaitant ELVIS)?

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

19. Papildomi jūsų komentarai arba pastabos apie bibliotekos veiklą ir paslaugas:

20. Ar Jums sunku skaityti įprastą spausdintą tekstą?

- ☐ Ne, skaitau įprastą spausdintą tekstą
- ☐ Taip, dėl regos sutrikimo
- ☐ Taip, dėl skaitymo ar mokymosi sutrikimo (pvz., disleksijos)
- ☐ Taip, dėl fizinio sutrikimo (pvz., negaliu laikyti knygos rankose)
- ☐ Taip, dėl atminties arba suvokimo sunkumų (pvz., demencijos, intelekto negalios)
- ☐ Taip, dėl kitų priežasčių: _____

21. Jūsų lytis:

- ☐ Vyras
- ☐ Moteris
- ☐ Kita

22. Jūsų amžius:

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

23. Miestas arba gyvenvietė, kuriame gyvenate:

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

24. Paraišką užpildžiau savarankiškai:

- ☐ Taip
- ☐ Ne, užpildė LAB darbuotojas (gyvai)
- ☐ Ne, užpildė LAB darbuotojas (telefonu)
- ☐ Ne, užpildė tėvai / artimieji / globėjai

Ačiū Jums už skirtą laiką! Apklausos rezultatus paskelbsime šį rudenį per bibliotekos tinklapį (labiblioteka.lt) bei socialinius tinklus, sekite naujienas!

2 priedas: rekomendacijos ateities tyrimams

Žemiau pateikiamos metodologinės rekomendacijos ateities vartotojų pasitenkinimo tyrimams, kurios leistų tiksliau nustatyti vartotojų nuomonę ir geriau stebėti vertinimo pokyčius.

Rekomenduojami imties atrankos būdo pakeitimai

Norint korektiškai statistiškai palyginti skirtingų metų respondentų atsakymus, ypač bendrus vidurkius, būtina naudoti vienodus imties atrankos būdus ir užtikrinti, jog naudojami atrankos būdai yra reprezentatyvūs visai bibliotekos vartotojų populiacijai. Tiek šioje, tiek ankstesnėse apklausose nei pirma, nei antra sąlyga nebūdavo užtikrinama, todėl gauti metinių pokyčių palyginimai formaliai nėra validūs (plačiau žr. metodologijos skyrių 2.1.2).

Idealiu atveju turėtų būti visiškai atsisakyta patogumo imties atrankos būdo ir naudojami tikimybiniai imties sudarymo būdai, sudarant paprastąją arba sluoksninę (angl. *stratified*) atsitiktinę imtį. Tačiau norint vykdyti tokio tipo apklausą, taip pat reikėtų atsisakyti vartotojų apklausų platinimo internetu (per soc. mediją, naujienlaiškius ir pan.) bei tarp bibliotekos lankytojų ir visas apklausas atlikti telefonu, kas stipriai padidintų darbo krūvį ir būtų neefektyvu.

Kaip alternatyvą, reikalaujančią mažiau pastangų apklausiant respondentus, ateityje siūloma daryti dviejų etapų (patogumo + tikimybinį) imties atrankos sudarymą, sekant šiais žingsniais:

1. **Imties plano sudarymas:** nustatyti respondentų kvotas (imties plano svorius), pagal esmines bibliotekos vartotojų charakteristikas (pvz., amžių, sutrikimo tipą ir gyvenamą vietą), kurios užtikrintų skirtingų segmentų reprezentatyvumą visoje imtyje (remiantis realia LAB vartotojų statistika iš LIBIS ir ELVIS).
2. **Pirmas (patogumo atrankos) etapas:** pirmame etape (trunkančiame 1 mėn.), apie 50 % visų apklausos respondentų surinkti internetu platinama arba lankytojams pateikiama apklausa – patogumo imties atrankos būdu.
3. **Antras (tikimybinės atrankos) etapas:** likusius respondentus (apie 50 %) atrinkti ir apklausti pagal sluoksninę atsitiktinę atranką, kur kiekvieno sluoksnio kvota parenkama pagal tai, kiek respondentų trūksta iki imties plane nustatytos segmento kvotos.

Tokiu būdu, bibliotekos darbuotojams nereikėtų vykdyti visų apklausų asmeniškai, tačiau gauta imtis būtų labiau reprezentatyvi, negu remiantis vien patogumo atrankos būdu. Šis atrankos procesas išnaudoja statistinę vartotojų informaciją iš LIBIS ir ELVIS, prieinamą bibliotekai, kuria remiantis galima gauti tikslus (visos populiacijos) skirtingų vartotojų segmentų dydžius ir tokiu būdu padidinti apklausos imties reprezentatyvumą.

Rekomenduojami duomenų kalibravimo metodai

Nepriklausomai nuo to, ar būtų pakeistas imties atrankos būdas (žr. aukščiau), sumažinti gautos apklausos statistines paklaidas dėl imties atrankos šališkumo galima naudojant atsakymų kalibravimo arba post-stratifikacijos metodus¹. Kadangi visi bibliotekos vartotojai yra registruoti

¹ Valliant, Dever, ir Kreuter, *Practical Tools for Designing and Weighting Survey Samples*.

LIBIS arba ELVIS sistemose (arba abiejose), statistinė demografinė informacija iš šių sistemų aprašo visą populiaciją¹. Rekomenduojama remiantis šiais duomenimis, ateityje atlikti statistikos kalibravimą vertinimo paklaidų mažinimui.

Rekomenduojami klausimyno sandaros pakeitimai

Atsižvelgiant į apklausos vykdytojų bei respondentų komentarus apie klausimus bei duomenyse rastas nelogiškas atsakymų kombinacijas (žr. pastabas skyriuose 2.3.1, 3.1.1, 3.2.1, 3.3.1), rekomenduojama atlikti keletą klausimyno patobulinimų:

1. Apklausos įžangoje nurodyti, jog pildant kito asmens vardu (vaiko, artimo, globojamo ar kt.), reikia žymėti to asmens (t. y. bibliotekos vartotojo) duomenis ir pateikti jo / jos nuomonę, o ne pildančio.
2. Visą klausimyną galima būtų išskaidyti į dvi dalis: pirmą dalį sudarytų bendri klausimai ir ją pildytų visi respondentai, o antrą dalį – klausimai, į kuriuos turi atsakyti tik respondentai, gyvai besilankantys bibliotekoje (aptarnavimas, patalpų vertinimas, paslaugos teikiamos tik „gyvai“, renginiai ir t. t.). Daugeliu atveju tai sutrumpintų apklausos laiką.
3. Peržvelgti klausimus, kurie susilaukia mažai atsakymų, ir pasvarstyti jų atsakyti, ypač jei situacija nekinta, palyginus su ankstesne apklausa (pvz., renginių, edukacijų vertinimas).
4. Klausimuose stengtis pateikti pavyzdžius, jei jie nėra akivaizdūs iš atsakymo variantų.
5. Internetinėje apklausos versijoje įvesti keletą „validacinių“ klausimų ar atsakymo variantų, kurie leistų lengviau įvertinti, ar apklausa buvo užpildyta atsakingai (pvz., pridėti neegzistuojančią paslaugą).
6. Kai įmanoma, išskaidyti vieną vertinimo klausimą į kelis konkretesnius aspektus (pvz., kaip leidinių atveju), nes tai suteikia daugiau informacijos, negu bendras vertinimas. Tokiais atvejais taip pat svarstytina išvis atsakyti bendrinio vertinimo.

Žemiau taip pat pateikiami komentarai ir pasiūlymai individualiems klausimams:

- 1 kl.: dalis pildžiusių apklausą nesuprato, jog klausiama tik apie LAB (ir ELVIS) paslaugas, o ne visų bibliotekų apskritai. Patikslinti.
- 1 kl., ats. „*Skolinuosi leidinius*“: keisti formuluotę arba praplėsti atsakymą, pvz., pridėdant žodžius „siunčiuosi“, „klausausi“, „skaitau“, „imu“ ir pan., nes didelė respondentų dalis nesuprato, ko klausiama.
- 1 kl., ats. „*Naudujuosi individualiomis konsultacijomis*“: atsakyti arba patikslinti, atsakymo variantas buvo labai skirtingai interpretuojamas tiek apklausėjų, tiek respondentų.
- 1 kl.: atsakymus „*Seku tinklaraštį ...*“ perkelti prie 15 kl. arba išimti išvis.
- 2 kl.: patikslinti kas yra „*paslaugos*“ – ar įeina knygų skaitymas, klausymas namie, platformos ELVIS naudojimas.
- 3 kl.: patikslinti atsakymo variantus – ar į „*biblioteką*“ įeina tik LAB padaliniai, ar ir kitos viešosios bibliotekos? Respondentams taip pat gali būti neaiškus terminas „*paslaugų punktas*“.

¹ Ne visa demografinė informacija gali būti prieinama arba tiksli (pvz., gyvenama vieta), tačiau tokiu atveju galima gauti jos įvertį iš prieinamos dalies.

- 4 kl.: patikslinti, jog klausiama tik apie leidinius, gaunamus iš bibliotekos, o ne leidinius apskritai.
- 8 kl.: patikslinti, jog klausiama apie funkcionalumą, patogumą ir pan. Galimai išskaidyti į kelis klausimus apie aspektus, vietoje vieno.
- 12 kl.: respondentai dažnai nežino, kurie iš bibliotekos renginių yra „*edukaciniai*“, o kurie „*kultūriniai*“, tad į klausimą negali atsakyti be pavyzdžių. Patikslinti arba atsisakyti.
- 15 kl.: papildyti variantu „Iš švietimo specialistų“ ar pan.
- 16 kl.: neaiški formuluotė, neaišku ką reiškia būti „patenkintu“ šiuo aspektu, galimai keisti į „ar pakanka...“, „ar norėtumėt daugiau...“ ar pan.
- 17 kl.: klausimas suformuluotas labai subjektyviai („*ar jaučiate...*“), svarstyтина kitokia, tikslesnė formuluotė.
- 20 kl.: nemaža dalis respondentų pažymėjo „Ne“, nors tai nesutapo su kitais klausimų atsakymais. Galimai reikia (dar kartą) patikslinti „Jums (bibliotekos vartotojui)“, pabrėžiant, jog klausiama apie vartotoją, o ne pildantį. Tas pats galioja ir 21-23 kl.
- 22 kl.: prašyti tikslaus amžiaus arba išskaidyti „*14 m. ir jaunesnis*“ į 2–3 grupes, pvz., iki-mokyklinis amžius, pradinių klasių mokinio amžius ir vyresni, siekiant tiksliau pažinti šią (didelę) vartotojų dalį.