

VILNIAUS APSKRITIES ADOMO MICKEVIČIAUS VIEŠOJI BIBLIOTEKA

**Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos
vartotojų pasitenkinimas paslaugomis**

Tyrimo ataskaita

Vyriausioji metodininkė analitikė Aušra Gudavičiūtė

Vilnius, 2023

TURINYS

ĮVADAS

1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

1.1 Respondentų charakteristika

1.2 Naudojimasis bibliotekos paslaugomis

1.3 Pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis

1.4 Bibliotekos mėgstamiausios erdvės

1.5 Naudojimasis bibliotekos informacijos sklaidos kanalais, elektroninėmis paslaugomis bei ištekliais

1.6 Bibliotekos rekomendavimas

IŠVADOS

PRIEDAI

1 priedas. Anketa bibliotekos lankytojams

ĮVADAS

Vykdam LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymą Nr. ĮV-675 „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“, Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje (toliau – VAVB) atliktas tyrimas „Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimas paslaugomis“ pagal patvirtintą metodiką.

Šio tyrimo tikslas – nustatyti esamą VAVB vartotojų pasitenkinimą paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie VAVB teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę;
- 2) apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes VAVB paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Tyrimo tikslinė grupė – suaugusieji VAVB vartotojai. Tyrimo metodas – anketinė apklausa, platinama elektroniniu bei popieriniu būdu. Apklausos dalyviai atrinkti naudojant patogumo atranką, respondentų imties dydis apskaičiuotas pagal formulę $n=1/(\Delta^2 + 1/N)$ (pasirinkus 90 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę).

2023 metais VAVB paslaugomis naudojosi 13 124 registruoti vartotojai, iš jų 10 651 suaugusieji (asmenys nuo 15 metų). Nustatytas minimalus respondentų imties dydis – 266 suaugusieji lankytojai.

Anketa VAVB lankytojams buvo platinama dviem būdais: bibliotekos erdvėse platinta anketa popieriuje, o elektroninė anketa paskelbta bibliotekos interneto svetainėje (<http://amb.lt/lt/>) ir regiono bibliotekoms skirtoje svetainėje (<https://amb.lt/regionas/lt/>), „Facebook“ paskyroje (<https://www.facebook.com/A.Mickeviciaus.viesoji.biblioteka>). Kvietimai dalyvauti apklausoje ir atsakyti į anketos klausimus buvo išsiųsti elektroniniu paštu 24 464 registruotiems bibliotekos vartotojams, sutikusiems gauti bibliotekos naujienas e. paštu. Apklausa buvo vykdoma nuo spalio 26 d. iki gruodžio 1 d.

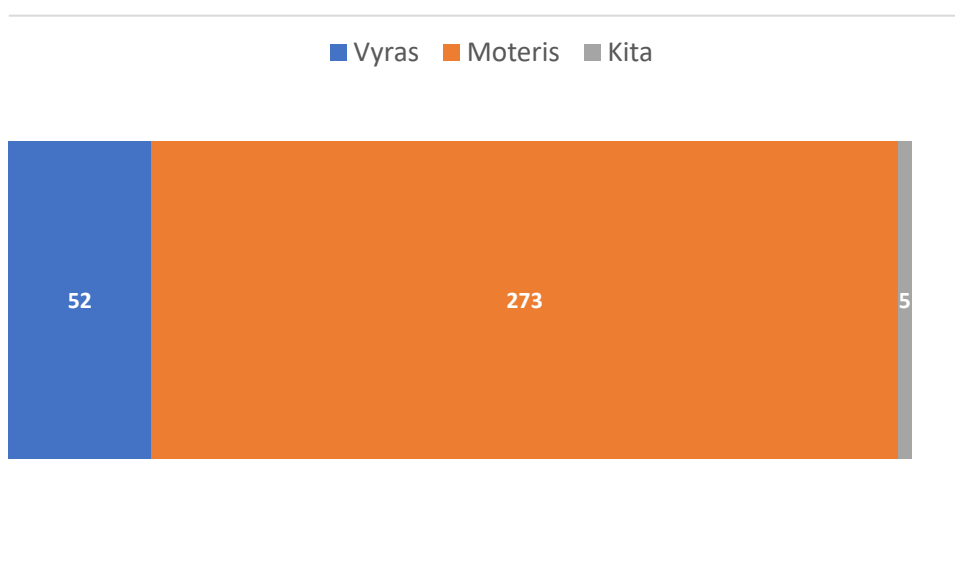
1. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

1.1 Respondentų charakteristika

Apklausoje dalyvavo 330 bibliotekos vartotojų: elektroniniu būdu į anketos klausimus atsakė 304 respondentai, o popierinę anketą užpildė 26 respondentai.

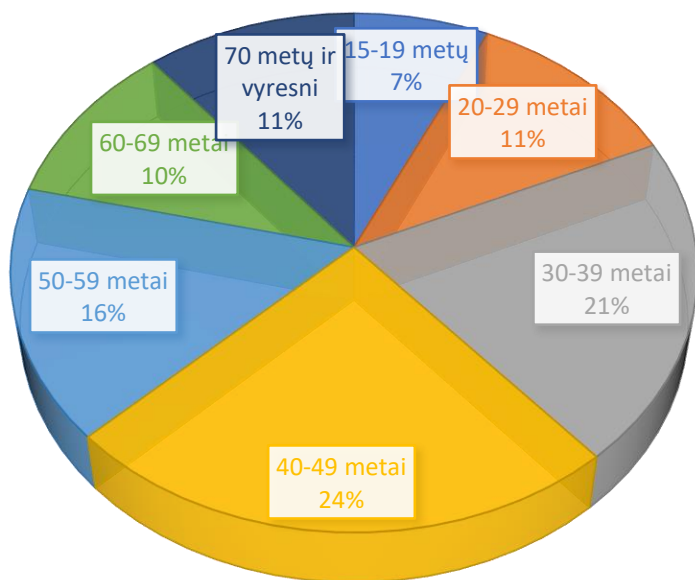
Dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų – moterys, jos sudarė 83% respondentų, vyrų aktyvumas siekė 16%, o „kitai“ lyčiai save priskybę respondentai sudarė tik 1%.

1 pav. Respondentų lytis



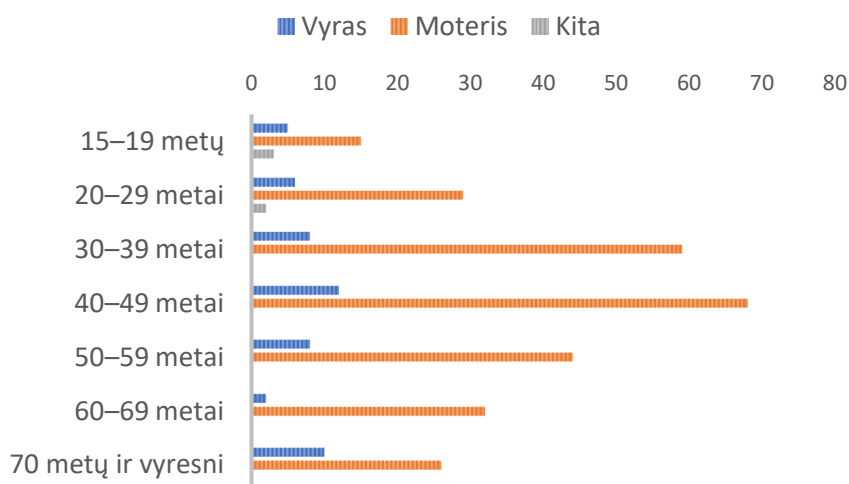
Respondentai atstovavo įvairioms amžiaus grupėms, iš kurių didžiausią dalį sudarė 40–49 metų (80 arba 24%) ir 30–39 metų (67 arba 21%) bibliotekos vartotojai, o mažiausią dalį sudarė 15–19 metų (23 arba 7%) asmenys.

2 pav. Respondentų amžius



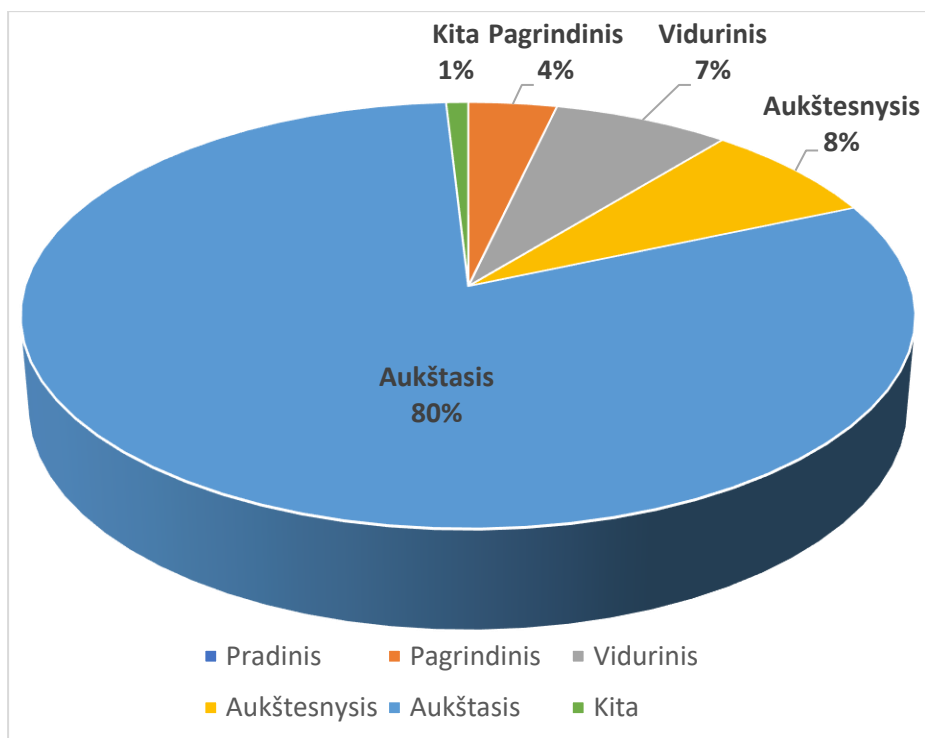
Tiek vyrų, tiek moterų grupėse didžiausią respondentų dalį sudarė 40–49 metų amžiaus asmenys (vyrų – 23%, moterų – 25%), o antrąją pagal dydį grupę moterų kategorijoje sudarė 30–39 metų amžiaus respondentės (22%), vyrų – 70 metų ir vyresni asmenys (19%). „Kitai“ lyčiai save priskyre respondentai priklausė 15–19 (60%) ir 20–29 metų (40%) amžiaus grupėms.

3 pav. Respondentų sudėtis pagal lytį ir amžių



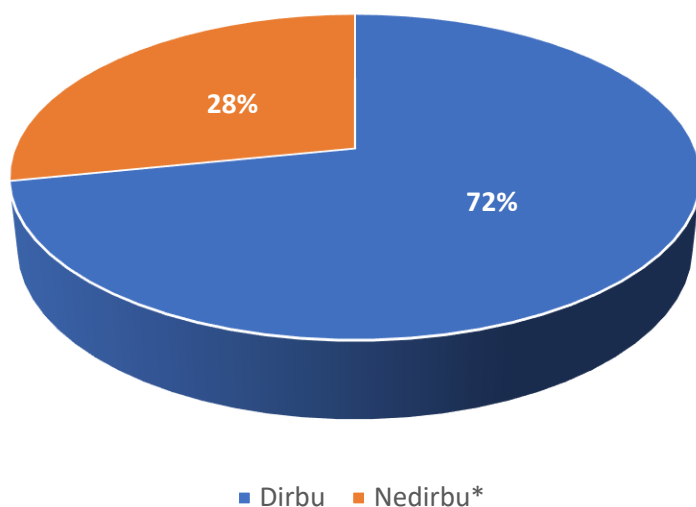
Dauguma bibliotekos vartotojų – aukštąjį išsimokslinimą turintys žmonės (80%).

4 pav. Respondentų išsimokslinimas



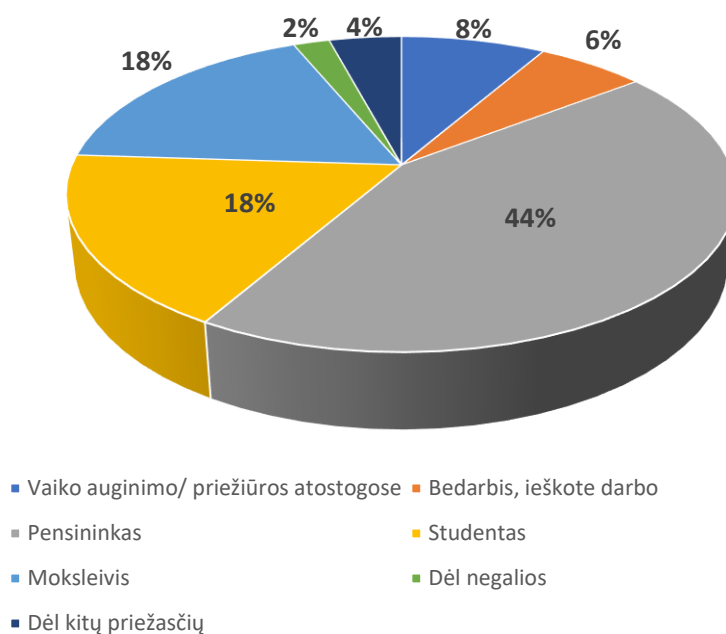
Dauguma tyrime dalyvavusių bibliotekos vartotojų – dirbantys asmenys (72%). Nedirbantieji sudaro mažiau nei trečdalį respondentų (28%). Nedirbančiųjų respondentų dalis yra didesnė, lyginant su 2021 m. atlikta vartotojų pasitenkinimo paslaugomis apklausa, kurios respondentų dalis sudarė mažiau nei penktadalį (16%).

5 pav. Respondentų darbingumas



Nedirbančiųjų respondentų daugumą sudarė pensininkai (44%), studentai (18%) ir moksleiviai (18%).

6 pav. Respondentų nedarbingumo priežastys



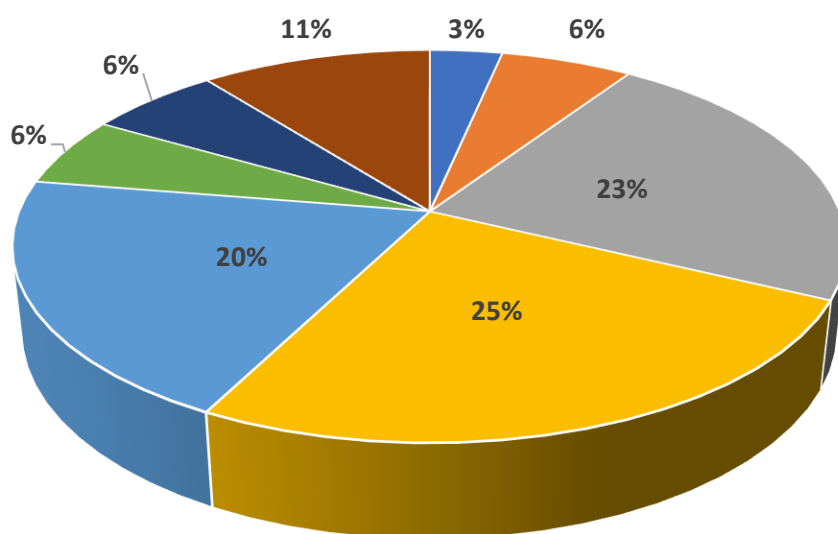
Palyginus 2023 m. bibliotekos vartotojų portretą su ankstesnių metų portretu, galima teigti, kad jis mažai pakito. Didžiąją dalį respondentų ir prieš dvejus metus, ir atliekant naujausią apklausą sudarė Vilniaus miesto (93%) ir Vilniaus rajono (3%) gyventojai, taip pat po vieną

kitą atvykėlių iš Elektrėnų, Švenčionių, Šalčininkų, Šiaulių, Panevėžio, Ignalinos, Stokholmo bei Amsterdamo.

1.2 Naudojimasis bibliotekos paslaugomis

Dauguma respondentų yra nuolatiniai bibliotekos lankytojai: didžiausia jų dalis naudojami VAVB paslaugomis kartą per mėnesį (84 arba 25%), kartą per keletą savaitių (75 arba 23%) ir kartą per keletą mėnesių (66 arba 20%). Apie 9% respondentų, 31 asmuo, naudojami VAVB paslaugomis itin dažnai – kartą per savaitę (20 arba 6%) ar net dažniau nei kartą per savaitę (3%). Apie dešimtadalis tyrimo dalyvių naudojami bibliotekos paslaugomis rečiau nei kartą per metus (35 arba 11%).

7 pav. Respondentų naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumas



- Dažniau nei kartą per savaitę
- Kartą per savaitę
- Kartą per keletą savaitių
- Kartą per mėnesį
- Kartą per keletą mėnesių
- Kartą per pusę metų
- Kartą per metus
- Rečiau nei kartą per metus

1.3 Pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis

Biblioteka ir jos teikiamos paslaugos buvo vertinamos pagal 18 kriterijų, kuriuos galima suskirstyti į kelias stambesnes grupes:

- 1) Bibliotekos fizinė aplinka (patalpos, įrenginiai, nuorodų sistema)
- 2) Paslaugų prieinamumas (bibliotekos fizinis pasiekiamumas, darbo laikas, knygomato paslauga, TBA paslauga)
- 3) Dokumentų fondai (knygos, periodiniai leidiniai)
- 4) Kultūriniai ir edukaciniai renginiai (susitikimai, koncertai, parodos ir kt., edukacijos, mokymai, klubai, ekskursijos)
- 5) Elektroninės paslaugos ir informacijos apie bibliotekos veiklą bei paslaugas sklaida virtualioje erdvėje
- 6) Bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu (aptarnavimo kokybė, konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija).

Pagal kiekvieną kriterijų paslaugas teigiamai įvertino vidutiniškai 62,4% respondentų (t. y. pasirinko atsakymo variantus „Visiškai patenkintas, -a“ ir „Labiau patenkintas, -a“). Neigiamai bibliotekos paslaugas įvertino vidutiniškai 4% respondentų (pasirinko atsakymų variantus „Labiau nepatenkintas, -a“, „Visiškai nepatenkintas, -a“). Vidutiniškai trečdalis, 33,6%, tyrimo dalyvių apie kai kurias bibliotekos paslaugas neturėjo nuomonės (pasirinko atsakymų variantus „Nesinaudoju“, „Neturiu nuomonės“). Žr. 8 pav. „Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis“ 11 p.

Ketvirtadalis apklausos dalyvių įvertino bibliotekos paslaugas, pateikdami savo komentarų ir siūlymų (84 arba 25%). Toliau pagal aukščiau įvardytas paslaugų grupes apžvelgsime, kaip respondentai įvertino bibliotekos paslaugas ir kokių pastabų pateikė.

8 pav. Respondentų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis



Bibliotekos fizinė aplinka (patalpos, įrenginiai, nuorodų sistema). Bibliotekos patalpomis patenkinti 95% vartotojų. Informacija, padedančia susiorientuoti bibliotekoje (nukreipiančiomis rodyklėmis, užrašais ir pan.) patenkinti 85% respondentų. Bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais) patenkinti 57% respondentų (37% tiriamųjų pažymėjo, kad įrenginiais nesinaudoja arba neturi nuomonės).

Kai kurie respondentai pateikė entuziastingų atsiliepimų apie bibliotekos fizinę aplinką: „*Jūsų biblioteka – atgaiva sielai! Gražios autentiškos suremontuotos patalpos.*“, „*Pati jaukiausia mano lankoma biblioteka!*“

Kai kurie vartotojai pateikė pasiūlymų, susijusių su bibliotekos aplinka ir patalpomis: „*Bibliotekos kieme neradau, kur prirakinti dviratį – jei yra tam skirta vieta, būtų smagu pamatyti kokią rodyklę, kad galima.*“, „*Atrakinkite vaizdų palėpę :) Jei kas nors bus išsinuomojęs – tada atsitiktinius lankytojus išprašysite, o užrakintos durys netinka jūsų puikios įstaigos kultūrai ir trukdo reklamuoti.*“, „*Perkelti abonementą į 1 aukštą.*“

Pateikta pastabų dėl sanitarinių mazgų būklės, higienos priemonių trūkumo. Kiti respondentai tikino, kad reikia daugiau skaitytojams skirtų darbų vietų/stalų.

Pageidaujama ir geresnio įrenginių funkcionavimo: „*Sutvarkyti vidinius kompiuterinius tinklus, jie dažnai stringa, ir savitarnos aparatus.*“

Ne visus tenkina ir esamos informacinės nuorodos: „*Norėčiau aiškesnių ir didesnių abėcėlės raidžių, nurodančių autorių pavardes ir šalių pavadinimus.*“

Kaip ir atliekant apklausą prieš dvejus metus, pageidaujama galimybės būnant bibliotekoje pasivaikinti arbata: „*Studentams labai pagerintų gyvenimą arbatinukas užsikaisti savos arbatos, ypač šaltuoju sezonu.*“

Paslaugų prieinamumas (bibliotekos fizinis pasiekiamumas, darbo laikas, knygomato paslauga, TBA paslauga). Bibliotekos fizinis pasiekiamumas tenkina 88% respondentų, vartotojų aptarnavimo laikas tenkina 87% respondentų, knygų ir kitų leidinių nemokamo parsisiuntimo iš kitų bibliotekų galimybė (TBA paslauga) – 34% respondentų (63% respondentų pažymėjo, kad nesinaudoja šia paslauga arba apie ją neturi nuomonės), knygomato paslauga daugiau ar mažiau patenkinti 54% respondentų (44% respondentų pažymėjo, kad nesinaudoja šia paslauga arba apie ją neturi nuomonės).

Kaip ir atliekant ankstesnes vartotojų pasitenkinimo paslaugomis apklausas, taip ir šios apklausos dalyviai pageidauja ilgesnio skaitytojų aptarnavimo laiko: „*Paankstinti darbo valandas.*“, „*Darbo laiką nuo 11 val. paankstinti iki 10 val.*“, „*Iš bibliotekoje gerintinų dalykų*

– tik vienas: būtų gerai ankstesnis atidarymo laikas.“, „Trūksta galimybės sekmadienį naudotis paslaugomis.“

Ne vienas respondentas pasisakė apie knygomato ir knygų grąžinimo įrenginio paslaugą, kuri – tobulintina: „Turite pakeisti patekimą prie knygomato bei knygų grąžinimo aparato ne bibliotekos darbo metu. Turint tik virtualų skaitytojo pažymėjimą neįmanoma patekti į šių įrenginių patalpą.“, „Sutvarkyti knygomatą, kad nuolat veiktų.“, „Kad būtų galima knygą grąžinti knygomatu.“

Pageidaujama ir knygomato paslaugos arčiau namų: „Kažkur skaičiau apie paslaugą, kai bibliotekos knygomatai mieste stovi ne vienoje patogioje vietoje, pvz., didžiuosiuose prekybos centruose. Mano svajonė būtų tokia paslauga, nes iki Jūsų atvažiuoti jau turiu planuoti specialų laiką, o prekybos centras būtų po ranka. Gal kada nors?“

Pateikta ir pastaba dėl galimybės pasistatyti automobilį netoli bibliotekos stygiaus: „Leisti 15 min. parkavimą bibliotekos kieme.“

Ne vienoje apklausoje išryškėjo skirtingų skaitytojų sambūvio bibliotekoje problema. Piktinamasi dėl kai kurių lankytojų nevalyvumo, teigiama, kad švaros ir higienos taisyklių nesilaikantys bibliotekos lankytojai teršia ir gadina patalpas, baldus, trukdo kitiems, tose bibliotekos erdvėse vengia lankytis kiti skaitytojai.

Pateikta ir pageidavimų dėl paslaugų periodikos skaitykloje: „Daugiau įvairesnės periodikos leisti skolintis į namus.“ Vienas respondentas pageidavo, kad skaitykloje būtų pateikta aiški informacija, jog periodinius leidinius galima imti skaityti vietoje tik po vieną egzempliorių.

Prašoma galimybės pirmame aukšte susimokėti už kopijavimą ne tik aparatu, bet ir bibliotekininkei: „Kad už kopijavimo paslaugas pinigų priimtų bibliotekos darbuotoja, o ne automatas.“

Dokumentų fondai (knygos, periodiniai leidiniai). Bibliotekos knygomis, jų įvairove ir kokybe patenkinti 93% apklausoje dalyvavusių vartotojų. Periodiniais leidiniais (laikraščiais, žurnalais) patenkinti 42,7% apklausos dalyvių (55% respondentų atsakė, kad šia paslauga nesinaudoja arba neturi nuomonės).

Kaip ir atliekant apklausą prieš dvejus metus, taip ir šios apklausos dalyviai pageidauja daugiau knygų užsienio kalbomis (anglų, rusų, kitomis kalbomis – „Norėtusi didesnio knygų pasirinkimo, ypač užsienio kalbomis.“), daugiau naujų leidinių („Siekti, kad naujai išleistos knygos greičiau pasiektų biblioteką.“), gausesnį tam tikrų žanrų literatūros (meilės romanų, dalykinės, techninės, mokslo, novelių ir komiksų, manga, *webtoon*)

pasirinkimo, galimybės skolintis audioknygas neturintiems regos negalios ar skaitymo sutrikimų.

Kultūriniai ir edukaciniai renginiai (susitikimai, koncertai, parodos ir kt., edukacijos, mokymai, klubai, ekskursijos).

Bibliotekoje organizuojamais kultūriniais renginiais (susitikimais, parodomis, koncertais ir kt.) patenkinti 52% respondentų (47% apklausos dalyvių šia paslauga nesinaudoja arba neturėjo nuomonės). Mokymais patenkinti 28% respondentų, o šia paslauga nesinaudoja arba apie ją neturi nuomonės net 70% apklausos dalyvių. Edukacijomis vaikams ar/ir suaugusiems patenkinti 35,4% apklausos dalyvių, tačiau net 64% respondentų šiomis paslaugomis nesinaudoja arba apie jas neturi nuomonės. Panaši situacija vertinant bibliotekos klubų veiklą (patenkintų – 27%, nesinaudojančių ar neturinčių nuomonės – 71,5%), ekskursijas (patenkintų – 35%, nesinaudojančių ar neturinčių nuomonės – 64%). Taigi galima teigti, kad apklausoje dalyvavę bibliotekos vartotojai yra daug geriau susipažinę su bibliotekos dokumentų fondu nei su VAVB kultūriniais ir edukaciniais renginiais.

Pateikta vos pora komentarų/siūlymų, susijusių su šiomis paslaugomis: *„Organizuoti pradedančiųjų poetų ir rašytojų kūrybos skaitymus šeštadieniais“*, *„Daugiau koncertų/renginių“*.

Elektroninės paslaugos ir informacijos apie bibliotekos veiklą bei paslaugas sklaida virtualioje erdvėje.

Bibliotekos el. paslaugomis/internetu (el. katalogu, duomenų bazėmis, kt.) daugiau ar mažiau patenkinti 67% respondentų, o kiek daugiau nei dešimtadalis, 11% apklausos dalyvių, yra labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti. Kaip ir 2021 m. apklausoje, daugiausia priekaištų tenka prastai arba neaiškiai veikiančiam el. katalogui, pabrėžiama, kad ankstesnė jo versija buvo patogesnė: *„Sutvarkyti elektroninį katalogą ir padaryti ibiblioteka svetainę patogiai naudotis. Svetainės paieškos sistema nepatogi, dažnai neranda esančių bibliotekoje leidinių, filtrų sistema prastai veikia, paieška nepatikima.“*, *„Kaip nors supaprastinti naudojimąsi e. katalogu – sunku susigaudyti, rasti kūrinį ir pan.“*, *„ibiblioteka blogai filtruoja, gal galite grįžti prie savo buvusios užsakymų sistemos? Buvo labai gera.“*

Pateikta ir siūlymų, kaip patobulinti *ibiblioteka.lt* svetainės paslaugas: *„Mokėti už delpinigių paskyroje būtų puiku.“*, *„ibibliotekos kataloge būtų patogu matyti esamų metų turimas pasiskolintas į namus knygas aukščiau visų kitų (o ne grąžintas)“*, *„Pasirenkant knygą elektroniniame kataloge, galėtų būti teikiami panašaus pobūdžio / turinio / to paties*

autorius knygoms (pvz., „skaite šią knygą, taip pat domėjosi tokia literatūra“), „Būtų gerai matyti, kiek skolos susikaupė internetinėje paskyroje, ir susimokėti per nuorodą, kuri atsidaro nuskenavus kodą bibliotekoje ant mokėjimo prietaiso.“

Pageidaujama, kad el. katalogas būtų pritaikytas telefonui, jo naudojimas – intuityvus, visos paslaugos el. paslaugos būtų vienoje vietoje, patariama tam sukurti specialią programėlę.

Kai kurie respondentų siūlymai susiję su informacijos apie užsakomas knygas ar knygų grąžinimo terminą pateikimu: *„Būtų gerai matyti, kaip keičiasi rezervuotų knygų eilė.“*, *„Kur nors (pvz., laiške apie paruoštą rezervuotą leidinį) paminėti, kad ieškant pagal skaitytojo pažymėjimo numerį galima leidinį pasiimti pačiam (nedrįsau iš pradžių).“*, *„Kartais negaunu pranešimo-priminimo apie grąžinimo datą.“*, *„Po keletą kartų nesiųsti priminimų, kad laikas pasiimti rezervuotą leidinį. Apkraunate e. pašta per daug.“*

Informacijos apie bibliotekos veiklą ir paslaugas sklaida virtualioje erdvėje (naujienomis, pranešimais interneto svetainėje, žiniasklaidoje, socialiniuose tinkluose, e. laiškais ir pan.) patenkintas 71% respondentų (24% apklausos dalyvių atsakė, kad nesinaudoja arba neturi nuomonės). Džiaugiamasi socialiniuose tinkluose randama informacija: *„Instagram“ paskyra man labai patinka.* Kai kurie apklausos dalyviai tikina apie daugelį paslaugų nežinoję: *„Apie dalį šioje anketoje minimų paslaugų nesu girdėjęs, nors lankausi daug metų. Gal reiktų labiau pareklamuoti socialiniuose tinkluose.“*, *„Pirmą kartą išgirdau apie kai kurias paslaugas. Manau, trūksta informacijos.“* Džiugu, kad apklausos anketa tapo dar viena informacijos sklaidos priemone: *„„Labai ačiū už Jūsų apklausą, nes pasirodo, kad nežinojau apie daug bibliotekos sklaidos kanalų, pvz., apie „Youtube“ kanalą. Išbandysiu.“*

Pateikta ir kritinė pastaba dėl bibliotekos interneto svetainės: *„Bibliotekos tinklalapis labai pasenęs, nematau galimybių sumokėti.“*

Bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu (aptarnavimo kokybė, konsultacijos ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija). Aptarnavimo kokybe patenkinti 94% apklausos dalyvių (iš jų 78% – visiškai patenkinti). Bibliotekininkų konsultacijomis ieškant ir naudojantis informacija patenkintas 81,5% apklausos dalyvių (iš jų 68% – visiškai patenkinti). Tiesa, 17% respondentų pažymėjo, kad šia paslauga nesinaudoja arba apie ją neturi nuomonės.

Daugumoje komentarų palankiai atsiliepiama apie aptarnavimo kokybę ir bibliotekininkų teikiamas konsultacijas: *„Kiekvieną kartą pasidžiaugiu itin maloniu bibliotekos darbuotojų bendravimu, geranoriškumu. Lankausi su malonumu. Ačiū.“*, *„Darbuotojai visada paslaugūs. Ačiū!“*, *„Bibliotekos darbuotojos – geriausias iš geriausių. Tikros Lietuvos*

intelligentės.“, „Vaikų bibliotekos darbuotojos nuostabios! Mylinčios savo darbą ir vaikus, visada mielai pakonsultuojančios.“, „Abonemento aptarnavimo skyriuje dirba profesionalios darbuotojos, puikiai išmano savo darbą, labai paslaugios, kultūringos. Linkiu visoms stiprios sveikatos ir sėkmės.“

Pateikta ir keletas kritinių pastabų, iš jų pora susijusios su situacijomis, kai vieni skaitytojai trukdo kitiems, ir pasigendama priemonių triukšmadarius sudrausminti: *„Grąžinkite į skaityklas tylą. Leiskite skaityklose skaityti tyliai.“*

1.4 Bibliotekos mėgstamiausios erdvės

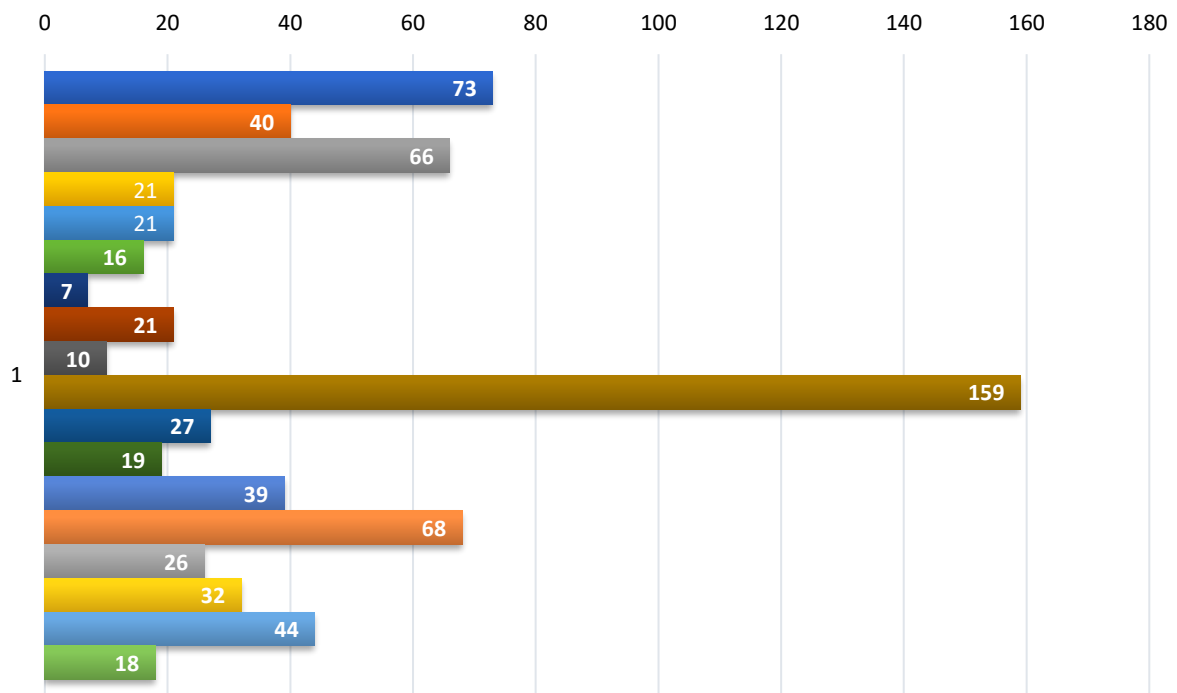
Po dalinės renovacijos 2019 m. bibliotekoje atsivėrė gražiai sutvarkytos, architektūros ir interjero dizaino paveldo detalių puošiamos erdvės. Todėl įdomu pasiaiškinti, kuri erdvė pelno daugiausia skaitytojų bei lankytojų simpatijų. Respondentai galėjo pasirinkti kelis variantus.

Daugiausia respondentų mėgstamiausiomis pasirinko Abonemento grožinės literatūros erdvę 3 a. (159 arba 48% respondentų), Vaikų biblioteką (73 arba 22% respondentų), Adomo Mickevičiaus skaityklą 3 a. (68 arba 20% respondentų), Didžiąją salę 2 a. (66 arba 20% respondentų). Apie dešimtadalis apklausos dalyvių mėgstamiausiomis nurodė esant Parodų salę 2 a. (40 arba 12% respondentų), Meno fondo erdvę 3 a. (39 arba 12% respondentų), Abonemento dalykinės literatūros erdvę 3 a. (32 arba 9,6% respondentų).

Dalis apklausos dalyvių atsakė, kad VAVB neturi mėgstamos erdvės (44 arba 13% respondentų). Pasirinkę atsakymą „Kitas variantas“ nurodė, kad jiems patinka visos erdvės (*„Visos erdvės po remonto labai gražios“, „Visose malonu būti.“, „Lankausi čia dvidešimt metų ir man patinka visos bibliotekos erdvės, kiemas bei visi atnaujinimai“*) arba paminėjo kitas konkrečias erdves (*„Koridorius 1 a. (kur galima palikti nenaudojamas knygas) bei vieta, kurioje yra knygomatas (nes yra labai patogiu ateiti nedarbo metu)!“, „Lauptinė“, „Knygas imu iš Dalykinės literatūros erdvės, bet jaučiausias – Vilnistikos ir Retų spaudinių skaityklos.“*)

Keli respondentai nurodė daugelyje anketoje išvardytų erdvių nebuvo arba net nežinoję, kad jų tiek yra (*„Esu buvusi tik Abonemento erdvėje ir Vaikų bibliotekoje, visur kitur nebuvo, nemačiau.“, „Nežinojau net, kad tiek yra“, „Vaizdų palėpė – kaip gražu! Nežinojau kad tokia yra, reikės susirasti, kai būsiu.“, kiti apgailėstavo retai ateinantys į biblioteką („Vieną kartą buvus nėra ką atsakyti.“, „Negaliu vertinti, nes esu labai solidaus amžiaus ir jau eilę metų paslaugomis nebesinaudoju, nors esu labai didelis bibliotekų gerbėjas.“*)

9 pav. Bibliotekos mėgstamiausios erdvės



- Vaikų biblioteka
- Parodų salė
- Didžioji salė
- Retų spaudinių skaitykla
- „Vilnistikos“ skaitykla
- Istorijos ir kraštotyros erdvė
- Interneto skaitykla, Šanchajaus ir Kazachstano poeto Abajaus Kunanbajevio kolekcijų erdvė
- Periodikos skaitykla
- Kūrybos laboratorija
- Abonemento grožinės literatūros erdvė
- Austrų ir šveicarų literatūros erdvė
- Mediateka
- Meno fondo erdvė
- Adomo Mickevičiaus skaitykla
- Vaizdų palėpė
- Abonemento dalykinės literatūros erdvė
- A. Mickevičiaus bibliotekoje neturiu mėgstamos erdvės
- Kitas variantas

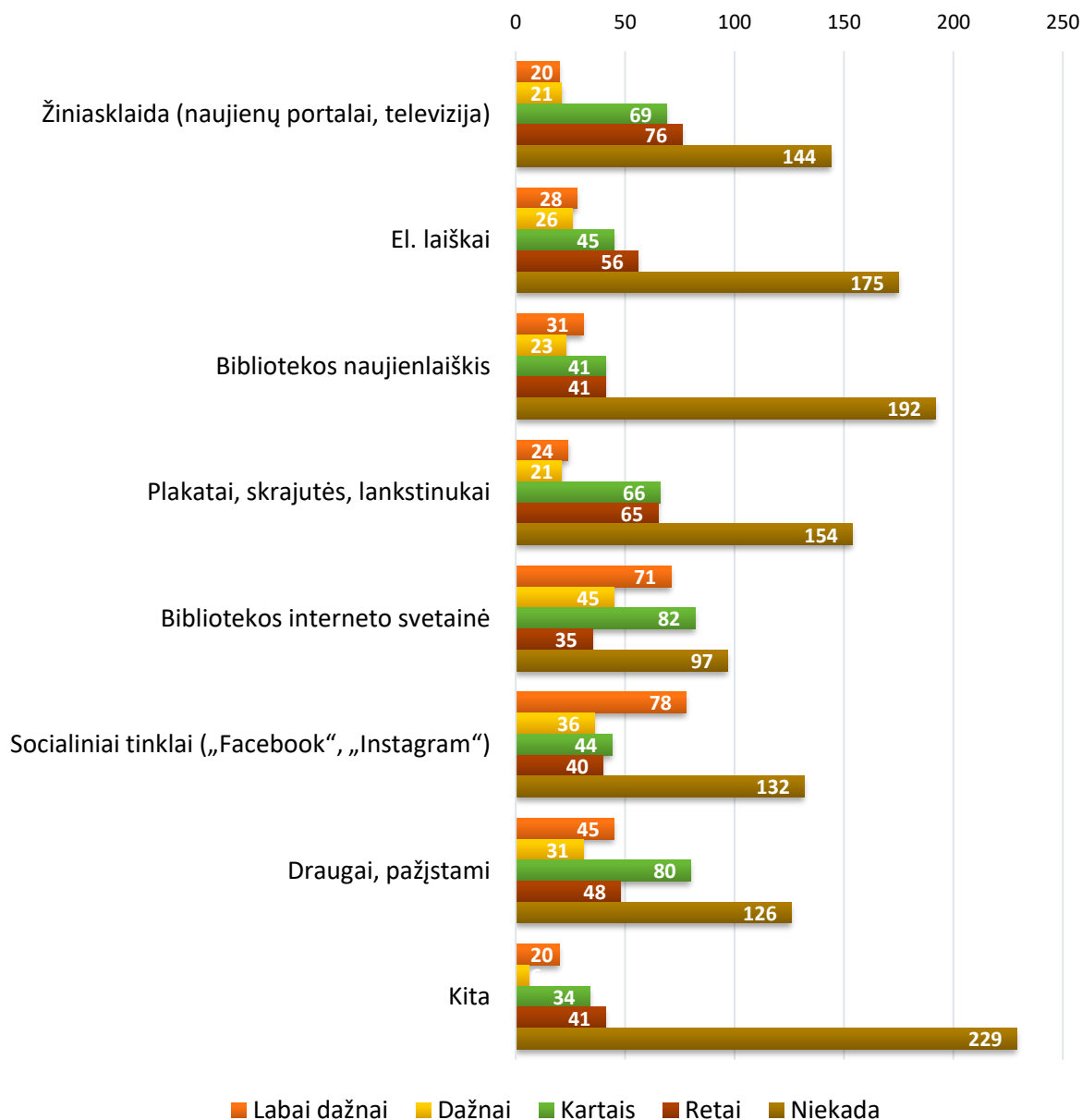
1.5 Naudojimas bibliotekos informacijos sklaidos šaltiniais, elektroninėmis paslaugomis bei ištekliais

Remiantis apklausos duomenimis, pagrindiniai bibliotekos informacijos sklaidos šaltiniai, kuriais naudojasi daugiausia respondentų, yra: bibliotekos interneto svetainė (iš viso 60% respondentų atsakė, kad naudojasi labai dažnai, dažnai ir kartais), socialiniai tinklai „Facebook“, „Instagram“ (48 % respondentų atsakė, kad naudojasi labai dažnai, dažnai ir kartais), draugai ir pažįstami (47% respondentų atsakė, kad naudojasi labai dažnai, dažnai ir kartais).

Mažiau populiarūs bibliotekos informacijos sklaidos šaltiniai – tai naujienlaiškis (71% respondentų atsakė, kad naudojasi retai arba nesinaudoja niekada), el. laiškai (70% respondentų atsakė, kad naudojasi retai arba nesinaudoja niekada), plakatais, skrajutės, lankstinukai (66% respondentų atsakė, kad naudojasi retai arba nesinaudoja niekada), žiniasklaida (66% respondentų atsakė, kad naudojasi retai arba nesinaudoja niekada). Vis dėlto iš plakatų, skrajučių ir lankstinukų bei žiniasklaidos apie bibliotekos naujienas ir paslaugas „kartais“ sužino beveik penktadalis apklausos dalyvių.

„Kitais“ informacijos sklaidos šaltiniais dauguma respondentų naudojasi retai arba niekada (82%).

10 pav. Naudojimas bibliotekos informacijos sklaidos šaltiniais



Populiariausios VAVB elektroninės paslaugos – tai leidinių užsakymo, pratęsimo, rezervavimo paslauga (ja naudojasi 246 arba 74,5% respondentų) bei automatinių pranešimų apie knygų grąžinimo terminą paslauga (207 arba 63% respondentų). Tarp mažiausiai populiarių – bibliotekos naujienlaiškis (21 arba 6% respondentų) ir tarpbibliotekinio abonemento (TBA) paslauga (14 arba 4% respondentų).

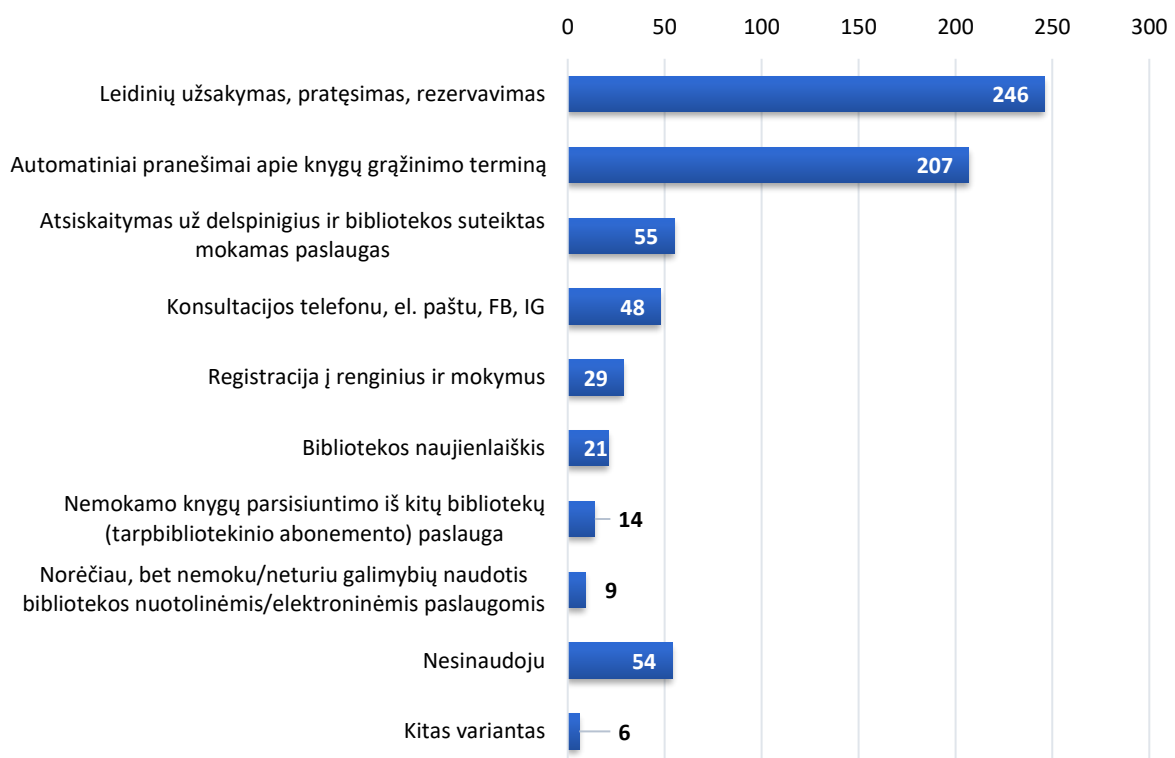
Už delpinigių ir kitas bibliotekos suteiktas paslaugas elektroniniu būdu atsiskaito 55 arba beveik 17% apklausos dalyvių, telefonu, el. paštu bei per socialinius tinklus konsultuojasi

48 arba 14,5% apklausos dalyvių, o į renginius bei mokymus el. būdu registruojasi 29 arba beveik 9% respondentų.

Pasirinkę atsakymą „Kitas variantas“ nurodė, kad el. paslaugomis naudojami retai, kadangi apie kai kurias net nežinojo, arba nesinaudoja dėl jų nepatogumo: „*Naudoju retai, nes kartais lengviau viską išspręsti vietoje. Būtų labai smagu, jeigu būtų kokia paprasta programėlė, kuria būtų galima užsakyti knygas, susimokėti ir t. t.*“

Viena respondentė nurodė, kad naudojami el. paslaugomis rezervuodama bibliotekos patalpas. Apie šeštadalis respondentų pažymėjo, kad bibliotekos el. paslaugomis nesinaudoja (54 arba 16%).

11 pav. Naudojimas bibliotekos elektroninėmis paslaugomis

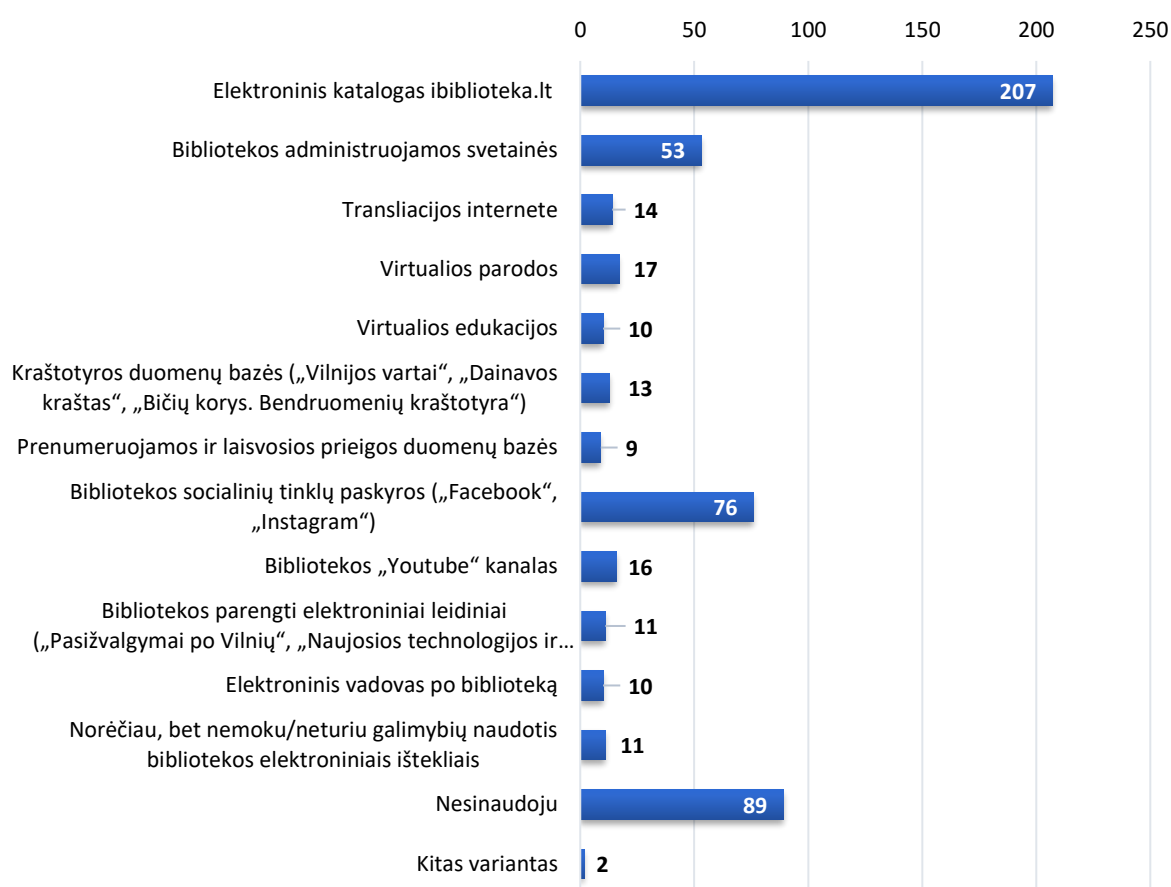


Tarp daugiausia naudojamų VAVB **elektroninių išteklių** – elektroninis katalogas ibiblioteka.lt (207 arba 63% respondentų), gerokai mažiau apklausos dalyvių naudojami bibliotekos socialinių tinklų ištekliais (76 arba 23% respondentų). Nesinaudojantys bibliotekos

administruojamomis interneto svetainėmis sudaro apie šestadalį visų respondentų (53 arba 16%).

Nemaža dalis apklausos dalyvių nurodė, kad bibliotekos el. ištekliais nesinaudoja (89 arba 27%). Viename iš dviejų komentarų, pateiktų pasirinkus atsakymą „Kitas variantas“, teigiama: „*Viskas turi būti vienoje svetainėje, Mickevičiaus bibliotekos domain'e.*“ Kitu komentaru ir vėl pabrėžiamas el. katalogo *ibiblioteka.lt* nefunkcionalumas ir nepatogumas.

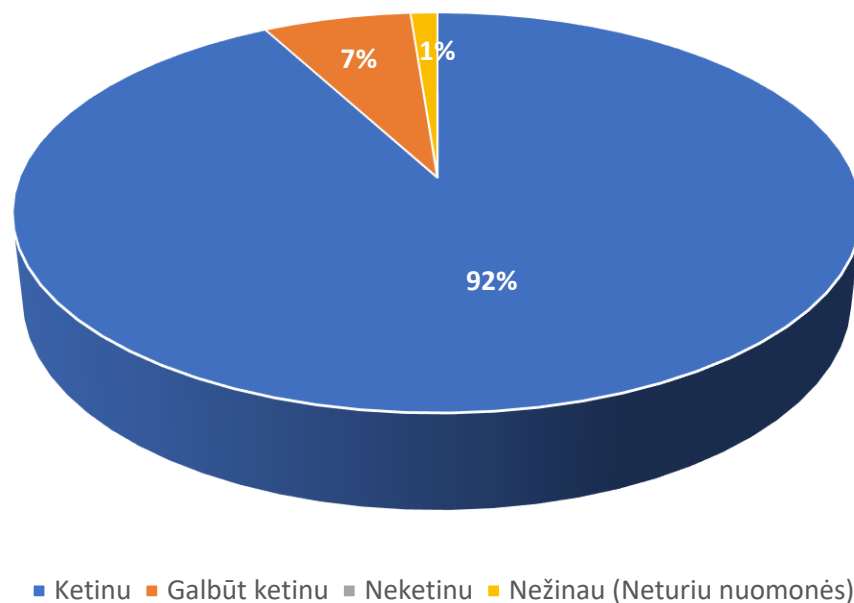
12 pav. Naudojimas bibliotekos elektroniais ištekliais



1.6 Bibliotekos rekomendavimas

Didžioji dauguma apklausos dalyvių nurodė, kad ketina arba galbūt ketina lankytis VAVB ir ateityje (92% – ketina, 7% – galbūt ketina). Vos 4 asmenys (1%) atsakė nežinantys. Nė vienas asmuo nenurodė, kad neketina lankytis.

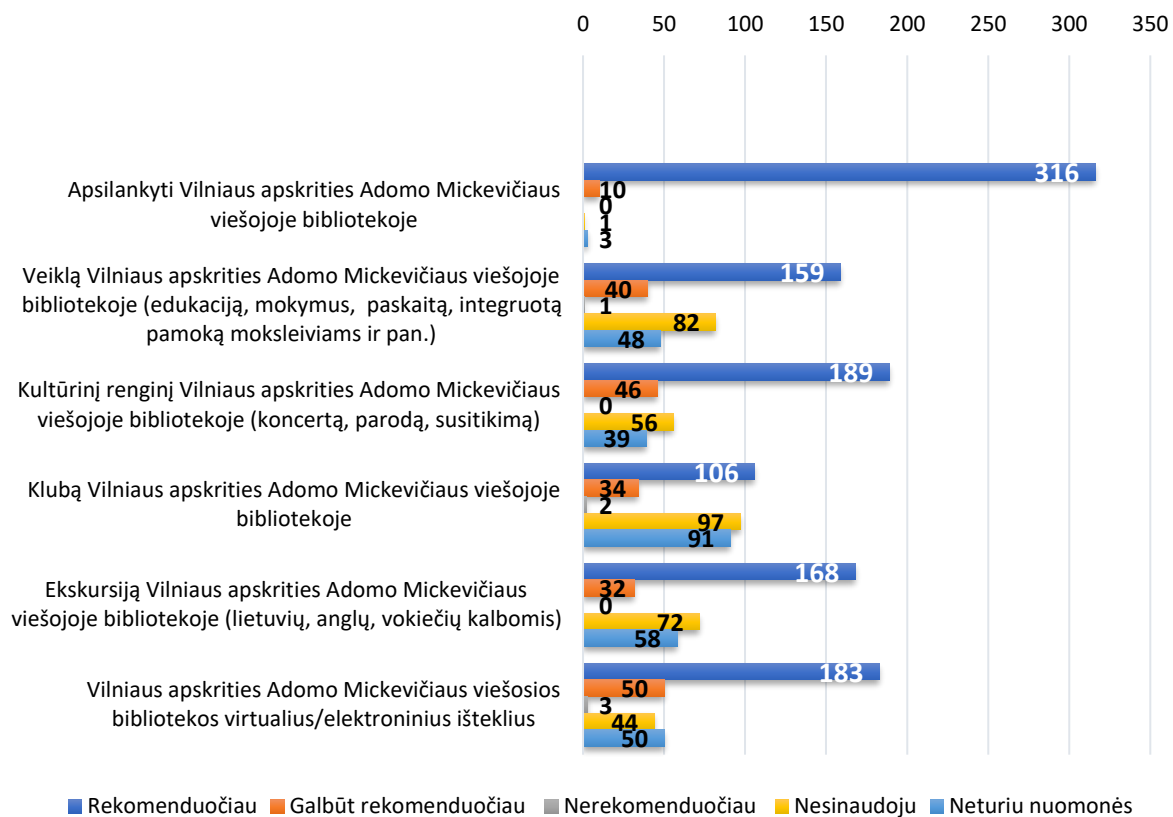
13 pav. Ketinimas lankytis bibliotekoje ateityje



Apsilankyti VAVB kitiems rekomenduotų didžioji dauguma apklausos dalyvių: 316 arba 96% rekomenduotų, 10 arba 3% galbūt rekomenduotų. Dauguma apklausos dalyvių rekomenduotų ir VAVB paslaugas: edukacinę ar mokomąją veiklą (60% rekomenduotų arba galbūt rekomenduotų), kultūrinį renginį (71% rekomenduotų arba galbūt rekomenduotų), ekskursiją (60% rekomenduotų arba galbūt rekomenduotų), el. išteklius (70% rekomenduotų arba galbūt rekomenduotų). Klubą VAVB rekomenduotų 43% apklausos dalyvių, tačiau 57% tiriamųjų šia paslauga nesinaudoja arba apie ją neturi nuomonės.

Vos keli apklausos dalyviai nerekomenduotų: edukacinės ar mokomosios veiklos bibliotekoje (1 respondentas), klubo bibliotekoje (2 respondentai) ir VAVB virtualiųjų/elektroninių išteklių (3 respondentai).

14 pav. Bibliotekos rekomendavimas



IŠVADOS

Apibendrinant galima teigti, kad šio tyrimo rezultatai padėjo išsiaiškinti ir įvertinti bibliotekos stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius ir sužinoti jų nuomonę apie bibliotekoje teikiamas paslaugas, identifikuoti pagrindinius veiksnius, apsunkinančius naudojimąsi biblioteka. Tai svarbu siekiant tobulinti bibliotekos veiklą ir paslaugas.

1. **Bibliotekos veikla ir teikiamos paslaugos yra vertinamos palankiai.** Absoliuti dauguma respondentų ketina lankytis bibliotekoje ateityje ir naudotis įvairiomis paslaugomis, be to, yra linkę rekomenduoti ją kitiems.
2. Remiantis apklausos duomenimis, itin palankiai vertinama **bibliotekos fizinė aplinka**, ypač jos patalpos – jomis patenkinti 95% vartotojų. Pastabos, susijusios su bibliotekos fizinėmis patalpomis, labiausiai liečia prieigą prie erdvių, sanitarinių mazgų būklę, skaitytojams skirtų darbo vietų kiekį. Pageidaujama ir galimybės bibliotekoje pasivaikšinti arbata.
3. Kitas palankiausiai vertinamas bibliotekos paslaugų aspektas – bibliotekininkų teikiamos paslaugos tiesioginio kontakto su vartotojais metu. **Aptarnavimo kokybe** patenkinti 94% vartotojų. Pateikta tik keletas pastabų dėl bendros tvarkos laikymosi ir tylos skaityklose.
4. **Bibliotekos paslaugų prieinamumas** yra tobulintinas, ypač tokie aspektai kaip darbo laikas ir knygomato bei knygų grąžinimo įrenginio paslauga. Kaip ir atliekant ankstesnes vartotojų pasitenkinimo paslaugomis apklausas, taip ir šios apklausos dalyviai pageidauja ilgesnio skaitytojų aptarnavimo laiko, ypač ankstesnės darbo laiko pradžios. Skundžiamasi dėl prastai veikiančio knygų grąžinimo įrenginio, trukdžių patenkant į patalpą, kurioje yra knygomatas ir knygų grąžinimo įrenginys, prašoma galimybės pasistatyti automobilį bibliotekos kieme, ne pirmoje apklausoje iškeliamą skirtingų skaitytojų sambūvio bibliotekoje problema.
5. **Dokumentų fondais** patenkinti 93% apklausoje dalyvavusių vartotojų. Tačiau pageidaujama daugiau knygų užsienio kalbomis, daugiau naujų leidinių, gausesnio tam tikrų žanrų literatūros pasirinkimo.
6. Bibliotekoje organizuojamais **kultūriniais renginiais** (susitikimais, parodomis, koncertais ir kt.) patenkinti 52% respondentų, tačiau 47% apklausos dalyvių šia

paslauga nesinaudoja arba apie ją neturėjo nuomonės. Panaši situacija vertinant bibliotekos edukacijas, klubų veiklą, ekskursijas.

7. Bibliotekos **el. paslaugomis/internetu** (el. katalogu, duomenų bazėmis, kt.) daugiau ar mažiau patenkinti 67% respondentų. Kaip ir 2021 m. apklausoje, daugiausia priekaištų tenka nepatogiam naudotis el. katalogui ibiblioteka.lt
8. Daugiausia respondentų mėgstamiausia pasirinko Abonemento grožinės literatūros erdvę (48%). Tai patvirtina tyrimo rezultatais grindžiamą išvargą, kad populiariausia VAVB paslauga – knygų išdavimas į namus, taigi, ir erdvė, kurioje tas knygas renkamsi, yra mėgstamiausia. Kitos daugelio vartotojų **mėgstamos erdvės** – Vaikų biblioteka (22% respondentų), Adomo Mickevičiaus skaitykla (20% respondentų), Didžioji salė (20% respondentų), Parodų salė (12% respondentų), Meno fondo erdvė (12% respondentų), Abonemento dalykinės literatūros erdvė (9,6% respondentų).
9. Pagrindiniai bibliotekos **informacijos sklaidos šaltiniai**, kuriais naudojasi daugiausia respondentų, yra bibliotekos interneto svetainė (60% respondentų), socialiniai tinklai „Facebook“, „Instagram“ (48% respondentų), draugai ir pažįstami (47% respondentų). Mažiau populiarūs – naujienlaiškis, el. laišakai, plakatai, skrajutės, lankstinukai, žiniasklaida.
10. Populiariausios VAVB **elektroninės paslaugos** – tai leidinių užsakymo, pratęsimo, rezervavimo paslauga (ja naudojasi 74,5% respondentų) bei automatinį pranešimų apie knygų grąžinimo terminą paslauga (63% respondentų). Kai kurie apklausos dalyviai nurodė, kad el. paslaugomis naudojasi retai, kadangi apie kai kurias net nežinojo, arba nesinaudoja dėl jų nepatogumo.
11. Tarp daugiausia naudojamų VAVB **elektroninių išteklių** – elektroninis katalogas ibiblioteka.lt (63% respondentų). Mažiau apklausos dalyvių naudojasi bibliotekos socialinių tinklų ištekliais, bibliotekos administruojamomis interneto svetainėmis, visai maža dalis – virtualiomis parodomis, bibliotekos „Youtube“ kanalu ir kt. Žymi dalis apklausos dalyvių nurodė, kad bibliotekos el. ištekliais nesinaudoja (27%).

Rekomendacijos.

Tyrimo ataskaitą paskelbti bibliotekos interneto svetainėje www.amb.lt

Surengti įstaigos skyrių vadovų ir vyriausiųjų darbuotojų pasitarimą ir aptarti šio tyrimo rezultatus. Šiame pasitarime ir, jeigu reikės, vėlesniuose pasitarimuose diskutuoti ir priimti sprendimus šiais klausimais: dėl aptarnavimo laiko galimo ilginimo; aktyvios knygomato ir knygų grąžinimo įrenginio 24/7 stebėsenos, operatyvaus šių įrenginių gedimų ir trukdžių

šalinimo; tinkamos sanitarinių mazgų būklės užtikrinimo ir savalaikio higienos priemonių aprūpinimo; galimybių skaitytojams tam tikromis valandomis bibliotekos kieme statyti automobilius; tikslingos ir į vartotojų grupes orientuotos žinios apie bibliotekos erdves, kultūrinės ir edukacinės paslaugas, elektronines paslaugas ir elektroninius išteklius skleidimo bibliotekos komunikacijos kanalais; kasdienės bibliotekos erdvių kontrolės ir visiems vartotojams vienodų sąlygų užtikrinimo bibliotekoje, vadovaujantis Naudojimosi Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešąja biblioteka taisyklėmis; apibendrintų apklausos dalyvių komentarų ir siūlymų, susijusių su el. katalogu ibiblioteka.lt, perdavimo už šį įrankį atsakingiems ir jį valdantiems Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos specialistams; aktyvesnio atnaujintos edukacijos suaugusiems „Nežinau, kur rasti“, per kurią skaitytojams, be kitų dalykų, paaiškinama, kaip naudotis el. katalogu, siūlymo vartotojams.

Priimtus sprendimus pavesti įgyvendinti atitinkamų įstaigos skyrių atsakingiems darbuotojams ar darbo grupėms.

Tyrimo rekomendacijų įgyvendinimo rezultatus aptarti įstaigos skyrių vadovų pasitarime šių metų 3-iąją ketvirtį.

1 priedas

ANKETA BIBLIOTEKOS LANKYTOJAMS

VILNIAUS APSKRITIES ADOMO MICKEVIČIAUS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS PASLAUGOMIS

Gerbiamas Respondente,

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas – išsiaiškinti kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo lygį įstaigos teikiamomis paslaugomis.

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

Jums pateikta anketa yra anoniminė ir konfidenciali, apibendrinti atsakymai bus naudojami veiklos analizei. Tinkamą atsakymą pažymėkite ✓

1. Kaip dažnai naudojate Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugomis?

Dažniau nei kartą per savaitę	Kartą per savaitę	Kartą per keletą savaitių	Kartą per mėnesį	Kartą per keletą mėnesių	Kartą per pusę metų	Kartą per metus	Rečiau nei kartą per metus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Ar esate patenkintas (-a) Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

Eilės nr.		Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Labiau nepatenkintas (-a)	Visiškai nepatenkintas (-a)	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
2.1.	Bibliotekos patalpomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.	Bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybė (<i>maloni bendravimu, paslaugumu, mandagumu, profesionaliu ir savalaikiu informacijos suteikimu ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.	Skaitytųjų aptarnavimo laiku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.	Informacija, padedanti susiorientuoti bibliotekoje (<i>nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Bibliotekos pasiekiamumu (<i>viešasis transportas, privažiuojimas, parkavimas, prieiga neįgaliesiems ir pan.</i>)						
2.6.	Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (<i>naujienuos internetu svetainėje, pranešimai žiniasklaidoje, tinklaraštis, „Facebook“, „Instagram“ paskyros ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7	Bibliotekos knygomis, jų įvairove ir kokybe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8	Bibliotekos periodiniais leidiniais (laikraščiais, žurnalais)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9	Knygų ir kitų leidinių nemokamo parsisiuntimo iš kitų bibliotekų galimybe (<i>tarpbibliotekinio abonemento paslauga</i>)						
2.10	Knygomato paslauga						
2.11	Bibliotekoje esančiais įrenginiais (<i>kompiuteriais, savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12	Bibliotekos renginiais (<i>susitikimais, parodomis, koncertais ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.13	Bibliotekos organizuojamais mokymais (<i>kompiuterinio raštingumo, kaip naudotis bibliotekos paslaugomis ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.14	Bibliotekos edukacijomis vaikams ir (ar) suaugusiems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.15	Bibliotekoje veikiančiais klubais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.16	Ekskursijomis po biblioteką	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.17	Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.18	Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu (<i>el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Iš kokių šaltinių sužinote apie bibliotekoje organizuojamus renginius, edukacinę veiklą, kitas paslaugas?

	Labai dažnai	Dažnai	Kartais	Retai	Niekada
Žiniasklaida (naujienų portalai, televizija)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El. laiškai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos naujienlaiškis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plakatai, skrajutės, lankstinukai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos interneto svetainė	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Socialiniai tinklai („Facebook“, „Instagram“)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Draugai, pažįstami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Kuri Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos erdvė Jums labiausiai patinka/yra Jūsų mėgstamiausia? Pažymėkite iki trijų variantų.

- Vaikų biblioteka (1 aukšte)
- Parodų salė (2 aukšte)
- Didžioji salė (2 aukšte)
- Retų spaudinių skaitykla (2 aukšte)
- „Vilnistikos“ skaitykla (2 aukšte)
- Istorijos ir kraštotyros erdvė (2 aukšte)
- Interneto skaitykla, Šanchajaus ir Kazachstano poeto Abajaus Kunanbajjevo kolekcijų erdvė (2 aukšte)
- Periodikos skaitykla (2 aukšte)
- Kūrybos laboratorija (2 aukšte)
- Abonemento grožinės literatūros erdvė (3 aukšte)
- Austrų ir šveicarų literatūros erdvė (3 aukšte)
- Mediateka (3 aukšte)
- Meno fondo erdvė (3 aukšte)
- Adomo Mickevičiaus skaitykla (3 aukšte)
- Vaizdų palėpė (3 aukšte)
- Abonemento dalykinės literatūros erdvė (3 aukšte)
- A. Mickevičiaus bibliotekoje neturiu mėgstamos erdvės
- Įrašykite savo variantą _____

5. Kuriomis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos nuotolinėmis/elektroninėmis paslaugomis dažniausiai naudojėtės? Pažymėkite visus galimus variantus.

- Leidinių užsakymas, pratešimas, rezervavimas
- Automatiniai pranešimai apie knygų grąžinimo terminą
- Atsiskaitymas už delspinigius ir bibliotekos suteiktas mokamas paslaugas
- Konsultacijos telefonu, el. paštu, FB, IG
- Registracija į renginius ir mokymus
- Bibliotekos naujienlaiškis
- Nemokamo knygų parsiuntimo iš kitų bibliotekų (tarpbibliotekinio abonemento) paslauga
- Norėčiau, bet nemoku/neturiu galimybių naudotis bibliotekos nuotolinėmis/elektroninėmis paslaugomis
- Nesinaudoju

6. Kokiais Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos elektroniais ištekliais dažniausiai naudojātės? Pažymėkite visus galimus variantus.

- Elektroninis katalogas ibiblioteka.lt
- Bibliotekos administruojamos svetainės
- Transliacijos internete
- Virtualios parodos
- Virtualios edukacijos
- Kraštotyros duomenų bazės („Vilnijos vartai“, „Dainavos kraštas“, „Bičių korys. Bendruomenių kraštotyra“)
- Prenumeruojamos ir laisvosios prieigos duomenų bazės
- Bibliotekos socialinių tinklų paskyros („Facebook“, „Instagram“)
- Bibliotekos „Youtube“ kanalas
- Bibliotekos parengti elektroniniai leidiniai („Pasižvalgymai po Vilnių“, „Naujosios technologijos ir skatinimo skaityti būdai skaitmeninio pasaulio čiabuviams“, „Ką skaityti apie Vilnių“ ir kt.)
- Elektroninis vadovas po biblioteką
- Norėčiau, bet nemoku/neturiu galimybių naudotis bibliotekos elektroniais ištekliais
- Nesinaudoju

7. Ar rekomenduotumėte kitiems:

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiklą Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje (<i>edukaciją, mokymus, paskaitą, integruotą pamoką moksleiviams ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kultūrinį renginį Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje (koncertą, parodą, susitikimą)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klubą Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ekskursiją Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje (lietuvių, anglų, vokiečių kalbomis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos virtualius/elektroninius išteklius					

8. Ar ketinate lankytis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje ateityje?

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Jūsų siūlymai, komentarai

.....
.....
.....

10. Jūs esate:

- Vyras Moteris Kita

11. Jūsų amžius:

- 15–19 metų
 20–29 metai
 30–39 metai
 40–49 metai
 50–59 metai
 60–69 metai
 70 metų ir vyresni

12. Šiuo metu gyvenate (*rašykite miestą arba gyvenvietę*): _____

13. Jūsų išsilavinimas:

- Pradinis
 Pagrindinis
 Vidurinis
 Aukštesnysis
 Aukštasis
 Kita (*rašykite*) _____

14. Ar šiuo metu dirbate?

- Dirbu Nedirbu*

**pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

- Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
 Bedarbis, ieškote darbo
 Pensininkas
 Studentas
 Moksleivis
 Dėl negalios
 Kita (*rašykite*) _____

Dėkojame už Jūsų atsakymus!