



Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos tyrimo  
„Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų kokybės ir vartotojų pasitenkinimo  
tyrimas“ ataskaita ir analizė

Parengė:  
Vilkaviškio viešosios bibliotekos  
Kultūros projektų vadovė  
Kristina Želviienė

Vilkaviškis  
2025 m.

## **Turinys:**

1.Įžanga.....	3
2.Tyrimo rezultatų analizė.....	4
2.1. Demografinės respondentų charakteristikos.....	4
2.2. Bibliotekoje teikiamų paslaugų vertinimas.....	4
2.3. Naudojimasis Bibliotekos paslaugomis .....	5
2.4 Paslaugos, kuriomis naudojasi respondentai.....	6
2.5. Respondentų pasitenkinimas Bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu .....	7
2.6 Teiginiai apie biblioteką.....	7
2.7 Kultūriniai renginiai.....	8
2.8. Renginių poreikis.....	9
2.9 Informacijos sklaida ir viešinimas.....	10
3. Apibendrinimas.....	12
4. Išvados.....	13
Priedas Nr. 1 Apklauso atlikimo sertifikatas.....	14
Priedas Nr. 2 Gyventojų apklauso 2025 m. anketa.....	15

## 1. Įžanga

Pastarųjų metų socialiniai ir technologiniai pokyčiai reikšmingai keičia viešųjų bibliotekų veiklą bei jų vartotojų poreikius. Kintant informacijos paieškos ir naudojimo įpročiams, transformuojasi ir bibliotekų bei bibliotekininkų funkcijos. Viešosios bibliotekos tampa ne tik tradiciniais informacijos centrais, bet ir regioninėmis kultūrinių bei edukacinių paslaugų teikėjomis. Skaitmeninės technologijos išplečia jų paslaugų spektrą – vis labiau populiarėja knygomatai, informacinio raštingumo mokymai, dokumentų skaitmenizavimas, įvairios edukacijos skirtingoms amžiaus grupėms. Bibliotekos aktyviai organizuoja kultūrinius renginius, edukacines programas, susitikimus, parodas ir kitus bendruomeniškumą skatinančius užsiėmimus. Ši veiklos transformacija keičia ir Vilkaviškio viešosios bibliotekos įvaizdį visuomenėje bei formuoja naują šiuolaikinio lankytojo portretą.

Atsižvelgdami į besikeičiančius lankytojų poreikius atlikome Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų kokybės ir vartotojų pasitenkinimo tyrimą, kuriuo siekėme išsiaiškinti, ar Bibliotekos paslaugos yra prieinamos, aktualios ir atitinka šiuolaikinių vartotojų lūkesčius, taip pat kaip vartotojai vertina teikiamas paslaugas ir kokie veiksniai lemia bendrą pasitenkinimą Vilkaviškio viešąja biblioteka.

Internetinė apklausa buvo vykdoma 2025 m. gruodžio 6 – 29 dienomis.

Tyrimas atliktas vadovaujantis Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. IV-675 patvirtinta Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika.

**Šio tyrimo tikslas** – nustatyti esamą Bibliotekos vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Bibliotekos teikiamas paslaugas ir aptarnavimo kokybę;
2. apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Bibliotekos paslaugų bei aptarnavimo kokybės gerinimui.

Internetinė lankytojų apklausa buvo platinama socialiniame tinkle „Facebook“ Bibliotekos paskyroje bei kitose vietinių bendruomenių socialinių tinklų naujienų grupėse (pvz., „Kas vyksta Vilkaviškyje“), taip pat Bibliotekoje buvo pateikiamos popierinės anketos ir nuorodos su QR kodais.

Ataskaitoje, aprašant tyrimo rezultatus, tam tikri rodikliai lyginami su ankstesniais – 2022 m.-2023 m. – atliktais Bibliotekos paslaugų prieinamumo bei aptarnavimo kokybės tyrimais, pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

Tyrimo ataskaitos pabaigoje pateikiami priedai:

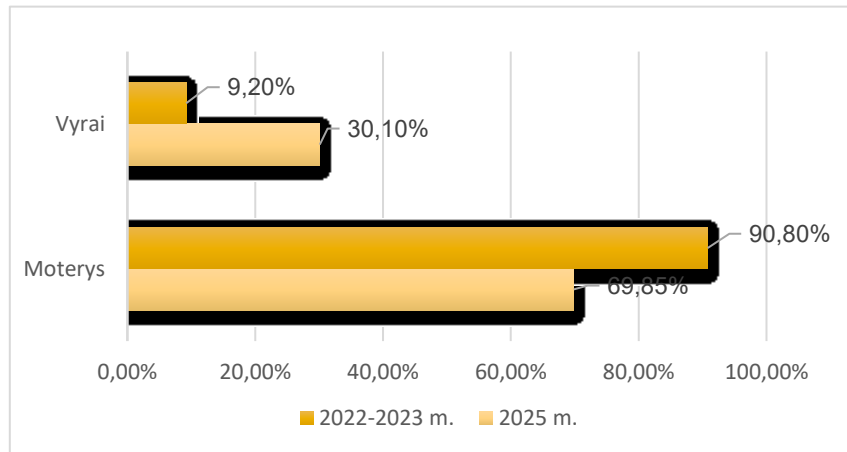
Priedas Nr. 1 - Apklausos atlikimo sertifikatas;

Priedas Nr. 2 - Gyventojų apklausos „Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų kokybės ir vartotojų pasitenkinimo tyrimas“ 2025 m. anketa.

## 2. Tyrimo rezultatų analizė

### 2.1 Demografinės respondentų charakteristikos

Iš apklausos rezultatų matyti, kad bibliotekos lankytojų daugumą sudaro moterys – jos sudarė beveik 70 proc. visų respondentų, o vyrų dalis siekė kiek daugiau nei 30 proc. (1 pav.). Palyginus su 2022–2023 m. duomenimis, pastebimas ryškus vyrų aktyvumo augimas ir moterų dalies sumažėjimas, nors moterys ir toliau išlieka pagrindine bibliotekos lankytojų grupe.



1 pav. demografinės respondentų charakteristikos (lyties pasiskirstymas)

Apklausoje dalyvavo įvairių amžiaus grupių bibliotekos lankytojai – nuo 14 iki 82 metų, o tai rodo platų bibliotekos paslaugų prieinamumą skirtingoms kartoms. Vidutinis respondentų amžius (48,3 metai) leidžia daryti prielaidą, jog biblioteka ypač aktuali vidutinio ir vyresnio amžiaus lankytojams.

Analizuojant tolesnius tyrimo rezultatus, siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie bibliotekos paslaugas, naudojimosi dažnumą, pasitenkinimą bibliotekos paslaugomis bei aptarnavimu. Atlikto tyrimo rezultatai vizualizuojami diagramose, kuriose nurodomas respondentų atsakymų skaičius procentais. Gauti rezultatai apibendrinami lyginant su teorinėje darbo dalyje analizuota mokslinė ir teisinio reguliavimo analize, dokumentų analize bei statistiniais duomenimis.

### 2.2 Bibliotekoje teikiamų paslaugų vertinimas

Tyrimo rezultatai rodo itin aukštą bendrą vartotojų pasitenkinimą Bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Iš viso apklausoje dalyvavo 136 respondentai, o vidutinis bendras paslaugų įvertinimas siekia 9,28 balo (2 pav.) dešimtbalėje skalėje (nuo 1 iki 10). Toks aukštas vidurkis leidžia teigti, kad Bibliotekos veikla vartotojų vertinama labai palankiai ir atitinka arba net viršija jų lūkesčius.

Ypač išsiskiria tai, kad net 81 respondentas (beveik 60 % visų apklaustųjų) Bibliotekos paslaugas įvertino maksimaliu balu – 10 („puikiai“). Tai rodo ne tik aukštą paslaugų kokybę, bet ir stiprų emocinį ryšį tarp vartotojų ir Bibliotekos, pasitikėjimą institucija bei lojalumą jos teikiamoms paslaugoms.

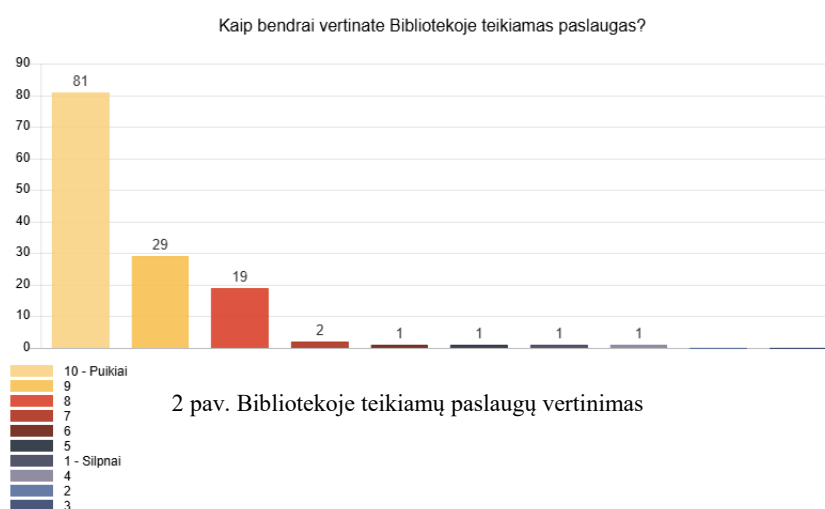
Likusių respondentų vertinimai taip pat buvo labai aukšti – dauguma jų rinkosi 8–9 balų intervalą. Svarbu pabrėžti, kad buvo tik keli neigiami įvertinimai, kas leidžia daryti išvadą, jog Bibliotekos paslaugos neturi reikšmingų sisteminių trūkumų, kurie neigiamai paveiktų vartotojų patirtį.

Aukšti vertinimai gali būti siejami su tokiais veiksniais kaip:

- profesionalus ir paslaugus bibliotekos personalas;

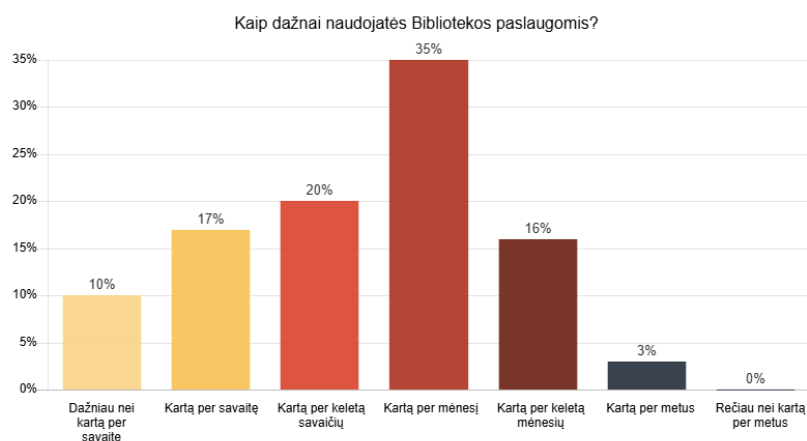
- platus ir aktualus informacinių išteklių pasirinkimas;
- patogi aplinka, tinkama mokymuisi, darbui ir laisvalaikiui;
- kokybiškai organizuojamos kultūrinės ir edukacinės veiklos;
- gebėjimas prisitaikyti prie skirtingų vartotojų poreikių.

Apibendrinant galima teigti, kad tyrimo rezultatai atskleidžia labai aukštą bendrą vartotojų pasitenkinimo lygį ir patvirtina, jog Biblioteka sėkmingai vykdo savo misiją, teikdama kokybiškas, prieinamas ir vartotojų poreikius atitinkančias paslaugas. Šie duomenys taip pat sudaro tvirtą pagrindą tolesniam paslaugų vystymui bei gerosios praktikos stiprinimui ateityje.



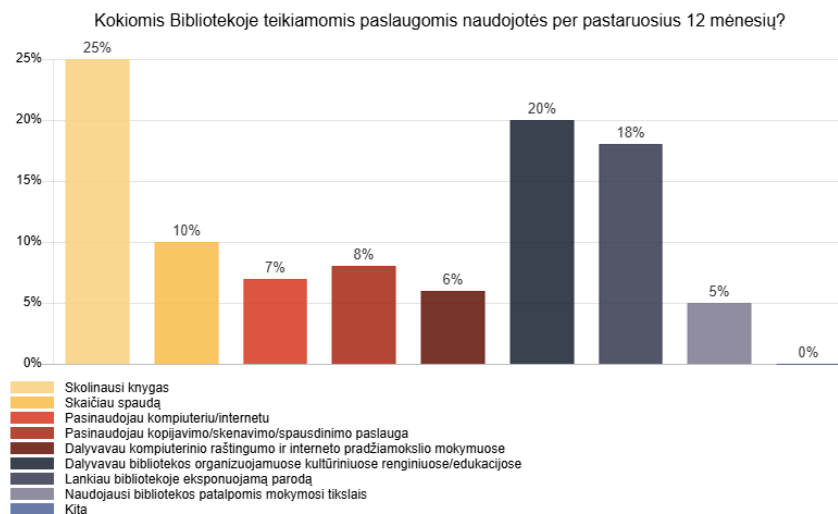
### 2.3 Naudojimas Bibliotekos paslaugomis

2025 metais didžioji dalis respondentų (35%) bibliotekos paslaugomis naudojosi kartą per mėnesį, 20% - kartą per keletą savaitių, 17% - kartą per savaitę, 10% - dažniau nei kartą per savaitę. 16% žmonių nurodė, kad bibliotekos paslaugomis naudojasi kartą per keletą mėnesių. Galime daryti išvadą, kad dauguma respondentų bibliotekos paslaugomis naudojasi reguliariai, tačiau ne itin dažnai – dažniausiai kartą per mėnesį ar kas kelias savaites. Vis dėlto reikšminga dalis lankytojų biblioteką renkasi ir dažnesniam naudojimui, kas rodo nuolatinį jos aktualumą kasdieniams informaciniams ir kultūriniais poreikiams.



3 pav. Respondentų apsilankymų dažnis

Palyginus 2025 m. ir 2022–2023 m. duomenis, matyti tam tikri bibliotekos paslaugų naudojimosi



4 pav. Paslaugos, kuriomis naudojasi respondentai

dažnio pokyčiai. 2025 m. didžiausia respondentų dalis (35 proc.) bibliotekos paslaugomis naudojasi kartą per mėnesį, tuo tarpu 2022–2023 m. šis rodiklis buvo mažesnis – 18,5 proc., kas rodo išaugusį vidutinio dažnumo lankymąsi. Taip pat 2025 m. išlieka reikšminga dalis dažnų lankytojų – 27 proc. respondentų bibliotekos paslaugomis naudojasi kartą per savaitę ar dažniau, nors 2022–2023 m. tokių lankytojų dalis buvo kiek didesnė (apie 23,1 proc. bent kartą per savaitę ir 10,8 proc. net 2–3 kartus per savaitę).

Kita vertus, retesnis naudojimas paslaugomis sumažėjo: 2025 m. tik 16 proc. respondentų nurodė, kad bibliotekos paslaugomis naudojasi kartą per keletą mėnesių, o 2022–2023 m. tokių buvo net 26,2 proc. Tai leidžia daryti išvadą, kad 2025 m. bibliotekos paslaugomis naudojama reguliariau, nors itin intensyvaus lankymosi dalis yra šiek tiek sumažėjusi, o pagrindinė vartotojų grupė persikėlė į vidutinio dažnumo lankymosi segmentą.

## 2.4 Paslaugos, kuriomis naudojasi respondentai

Apklauso duomenys rodo (4 pav.), kad per pastaruosius 12 mėnesių populiariausia bibliotekos paslauga buvo knygų skolinimasis, kuriuo naudojosi ketvirtadalis respondentų (25,1 proc.). Taip pat didelio susidomėjimo sulaukė bibliotekos organizuojami kultūriniai renginiai ir edukacijos (20,4 proc.) bei bibliotekoje eksponuojamos parodos (18,2 proc.), kas patvirtina bibliotekos vaidmenį kaip svarbaus kultūrinio ir bendruomeninio centro. Mažesnė, tačiau reikšminga dalis lankytojų naudojosi spaudos skaitymo (10,1 proc.) ir kopijavimo, skenavimo bei spausdinimo paslaugomis (8,1 proc.). Tuo tarpu kompiuterinio raštingumo mokymai, naudojimas kompiuteriu ir internetu bei bibliotekos patalpomis mokymosi tikslais buvo pasirenkami rečiau, tačiau šios paslaugos išlieka svarbios specifiniams lankytojų poreikiams.

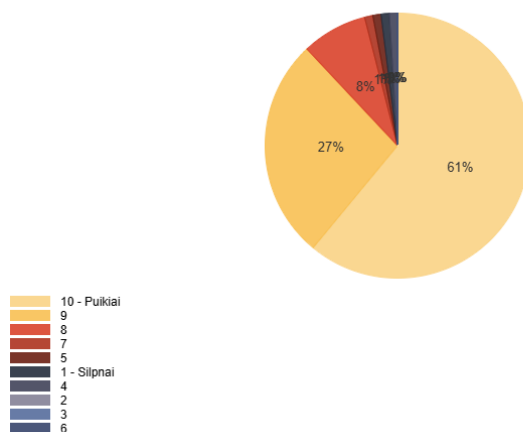
Apibendrinant galima teigti, kad bibliotekoje teikiamų paslaugų spektras atliepia įvairius lankytojų poreikius – nuo tradicinių informacinių paslaugų iki kultūrinių ir edukacinių veiklų. Didžiausias dėmesys skiriamas knygų skolinimuisi ir kultūrinėms veikloms, tačiau pastebima galimybė stiprinti skaitmenines ir mokymosi paslaugas, skatinant platesnį jų naudojimą ir dar didesnę bibliotekos aktualumą bendruomenei.

## 2.5 Respondentų pasitenkinimas Bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu

Apklausoje rezultatai rodo labai aukštą respondentų pasitenkinimą bibliotekos teikiamomis paslaugomis. 2025 m. iš 136 respondentų gautas vidutinis įvertinimas siekia net 9,34 balo iš 10 galimų, kas atspindi itin teigiamą bibliotekos veiklos vertinimą. Tai patvirtina ir respondentų pasirengimas rekomenduoti bibliotekos paslaugas kitiems – net 91,9 proc. apklaustųjų nurodė, kad jas rekomenduotų, o dar 7,4 proc. teigė, jog galbūt rekomenduotų. Tik labai nedidelė dalis respondentų (0,7 proc.) bibliotekos paslaugų nerekomenduotų.

Apibendrinant galima teigti, kad biblioteka yra itin palankiai vertinama lankytojų ir sėkmingai atliepia jų lūkesčius. Aukštas paslaugų įvertinimas ir didelis rekomendavimo rodiklis liudija apie bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų profesionalumą bei reikšmingą vaidmenį bendruomenėje. Šie rezultatai sudaro tvirtą pagrindą tolesnei bibliotekos veiklos plėtrai ir paslaugų tobulinimui.

Ar esate patenkintas Bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?



5 pav. Respondentų pasitenkinimas Bibliotekos paslaugomis, priemonėmis

## 2.6 Teiginiai apie biblioteką

Apklausoje rezultatai atskleidžia labai teigiamą respondentų požiūrį į bibliotekos veiklą, teikiamų paslaugų kokybę ir jos vaidmenį bendruomenėje. Daugiau nei pusė respondentų (62,2 proc.) visiškai sutinka, kad bibliotekoje dirba kvalifikuoti specialistai, suteikiantys profesionalią pagalbą, kas rodo aukštą pasitikėjimo bibliotekos darbuotojais lygį ir jų kompetencijos svarbą lankytojų patirčiai.

Teigiamai vertinama ir bibliotekos aplinka – 57,8 proc. respondentų visiškai sutinka, kad bibliotekoje vyrauja gera atmosfera ir joje malonu leisti laiką. Tai leidžia teigti, jog biblioteka suvokiama ne tik kaip paslaugų teikimo vieta, bet ir kaip jauki, lankytojams patraukli erdvė. Daugiau nei pusė apklaustųjų (56,3 proc.) visiškai sutinka, kad biblioteka yra svarbi informacijos paieškos vieta, patvirtinanti jos tradicinę, tačiau išliekančią aktualią funkciją.

Reikšmingas dėmesys skiriamas bibliotekos bendruomeninei ir socialinei funkcijai. Beveik pusė respondentų (46,7 proc.) visiškai sutinka, kad biblioteka yra bendruomeninio gyvenimo centras, o dar 39,3 proc. su šiuo teiginiu labiau sutinka. Panašios tendencijos matomos vertinant biblioteką kaip bendravimo vietą – 41,5 proc. respondentų visiškai sutinka, o 43 proc. labiau sutinka, jog biblioteka sudaro sąlygas socialinei sąveikai ir bendravimui.

Biblioteka išlieka ir svarbia skaitymo erdve – net 57 proc. respondentų visiškai sutinka, o 37 proc. labiau sutinka, kad tai yra skaitymui skirta vieta. Tai patvirtina, jog tradicinė bibliotekos funkcija

sėkmingai derinama su šiuolaikinėmis veiklomis. Respondentai taip pat palankiai vertina bibliotekos modernumą – 47,4 proc. visiškai sutinka, o 41,5 proc. labiau sutinka, kad biblioteka yra šiuolaikiška ir gerai aprūpinta naujausia įranga.

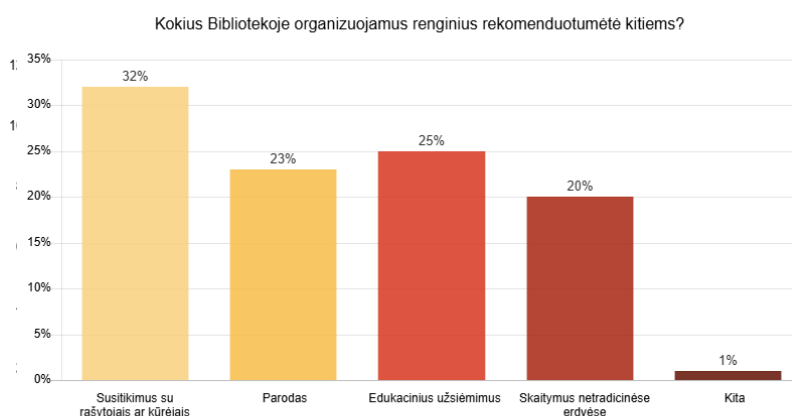
Nors kiek mažesnė, tačiau vis tiek reikšminga respondentų dalis biblioteką vertina kaip laisvalaikio praleidimo vietą – 32,6 proc. visiškai sutinka, o 39,3 proc. labiau sutinka su šiuo teiginiu. Tai rodo potencialą stiprinti bibliotekos, kaip patrauklios laisvalaikio erdvės, įvaizdį. Be to, 45,2 proc. respondentų visiškai sutinka, o 34,1 proc. labiau sutinka, kad biblioteka yra naujovių centras, kas atskleidžia jos gebėjimą diegti inovacijas ir prisitaikyti prie šiuolaikinių poreikių.

Galiausiai, itin svarbus aspektas – bibliotekos veiklų pritaikymas skirtingoms amžiaus grupėms. Beveik pusė respondentų (49,6 proc.) visiškai sutinka, o 40,7 proc. labiau sutinka, kad bibliotekos veiklos yra orientuotos į įvairaus amžiaus lankytojus. Tai leidžia daryti išvadą, kad biblioteka sėkmingai atliepia skirtingų bendruomenės narių poreikius ir išlieka universalia, visiems atvira institucija.

## 2.7 Kultūriniai renginiai

Apklausoje rezultatai parodė, kad didžiajai daliai respondentų patogiausias bibliotekos organizuojamų kultūrinių renginių laikas yra po darbo valandų – nuo 17 val., tai nurodė daugiau nei pusė apklaustųjų (54,8 proc.). Reikšminga dalis respondentų (40 proc.) pažymėjo, kad renginių laikas jiems nėra esminis, nes jie yra linkę prisiderinti prie siūlomo grafiko. Tuo tarpu renginiai pietų metu (nuo 12 val.) buvo patogiausi tik nedidelei daliai lankytojų (5,2 proc.), todėl šis laikas laikytinas mažiausiai patraukliu auditorijai.

Vertinant rekomenduojamų renginių pobūdį (6 pav.), aiškiai išryškėjo didžiausias susidomėjimas susitikimais su rašytojais ar kūrėjais – juos rekomenduotų net 31,5 proc. respondentų. Taip pat itin palankiai vertinami edukaciniai užsiėmimai (24,8 proc.) ir parodos (23 proc.), kas rodo lankytojų poreikį tiek pažintinėms, tiek vizualinėms kultūros formoms. Kiek mažesnio, tačiau vis tiek reikšmingo dėmesio sulaukė skaitymai netradicinėse erdvėse (19,7 proc.), atskleidžiantys auditorijos atvirumą netradicinėms ir inovatyvioms renginių formoms.



6 pav. Respondentų rekomenduojami renginiai Bibliotekoje

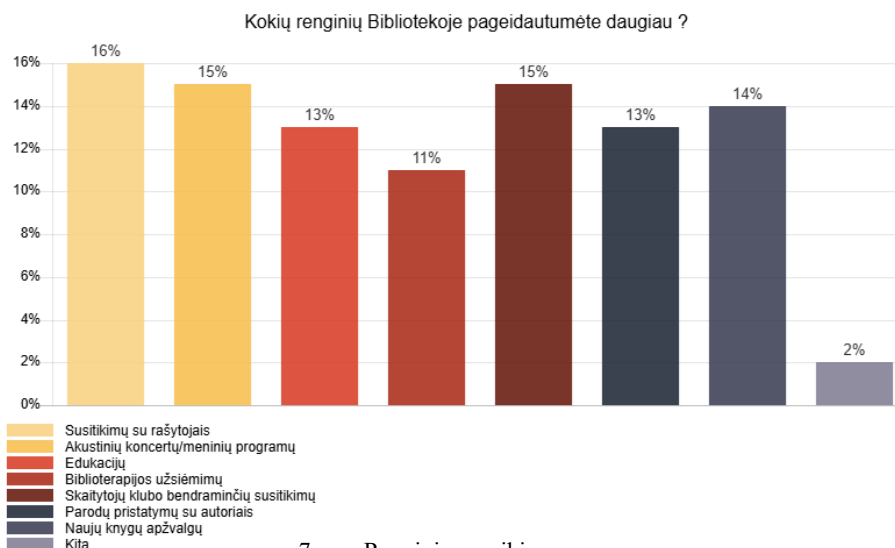
Vertinant kultūrinių renginių pasiūlą, dauguma respondentų (72,6 proc.) mano, kad bibliotekos organizuojamų renginių įvairovė yra pakankama. Vis dėlto beveik ketvirtadalis apklaustųjų (24,4 proc.) nurodė, kad renginių įvairovė yra pakankama tik iš dalies, o nedidelė dalis (3 proc.) mano, jog

jos nepakanka. Tai leidžia daryti išvadą, kad nors bendra renginių pasiūla vertinama teigiamai, išlieka galimybių ją dar labiau plėtoti ir pritaikyti skirtingiems lankytojų interesams.

Apibendrinant galima teigti, kad bibliotekos kultūriniai renginiai yra aktualūs ir vertinami lankytojų, o optimaliausias jų organizavimo laikas – po darbo valandų. Respondentai labiausiai vertina turiningus, pažintinius ir kūrybinius renginius, tačiau taip pat palankiai žiūri į netradicines veiklų formas. Nors renginių įvairovė laikoma pakankama, dalies lankytojų nuomonė rodo potencialą toliau tobulinti ir plėsti kultūrinių renginių pasiūlą, siekiant dar labiau stiprinti bibliotekos, kaip kultūros ir bendruomenės centro, vaidmenį.

## 2.8 Renginių poreikis

2025 m. atlikto tyrimo apklausos rezultatai atskleidžia, kad respondentų lūkesčiai dėl Bibliotekos organizuojamų renginių yra įvairūs ir apima tiek tradicines, tiek šiuolaikines kultūrinės veiklas. Daugiausia respondentų nurodė, jog norėtų daugiau susitikimų su rašytojais (16,3 proc.), kas patvirtina nuolatinį susidomėjimą gyvu bendravimu su kūrėjais ir literatūros pažinimu. Taip pat išryškėjo poreikis skaitytojų klubo bendraminčių susitikimams (15,2 proc.), rodantis lankytojų siekį aktyviau įsitraukti į bendruomenines, diskusijomis grįstas veiklas.



7 pav. Renginių poreikis

Reikšminga respondentų dalis pageidautų daugiau akustinių koncertų ir meninių programų (14,9 proc.) bei naujų knygų apžvalgų (14,4 proc.), kas rodo bibliotekos, kaip daugiafunkcio kultūros centro, suvokimą. Edukaciniai renginiai taip pat išlieka aktualūs – jų pageidautų 13,3 proc. apklaustųjų, o parodų pristatymai su autoriais (13 proc.) atskleidžia lankytojų norą giliau pažinti kūrybos procesus ir meninį kontekstą.

Mažesnė, tačiau svarbi respondentų dalis išreiškė poreikį biblioterapijos užsiėmimams (11,4 proc.), kas leidžia daryti prielaidą apie augantį susidomėjimą emocinės gerovės ir saviugdos veiklomis. Tik nedidelė dalis respondentų pasirinko atsakymą „kita“ (1,6 proc.), todėl galima teigti, kad siūlomų renginių spektras iš esmės atitinka lankytojų lūkesčius.

Apibendrinant galima teigti, kad bibliotekos lankytojai tikisi dar platesnės ir įvairesnės kultūrinių renginių pasiūlos, orientuotos į literatūrą, bendruomeniškumą, meną ir asmeninį tobulėjimą. Pageidavimų įvairovė rodo bibliotekos potencialą stiprinti savo vaidmenį ne tik kaip informacijos,

bet ir kaip aktyvaus kultūrinio bei socialinio gyvenimo centro, prisitaikančio prie besikeičiančių bendruomenės poreikių.

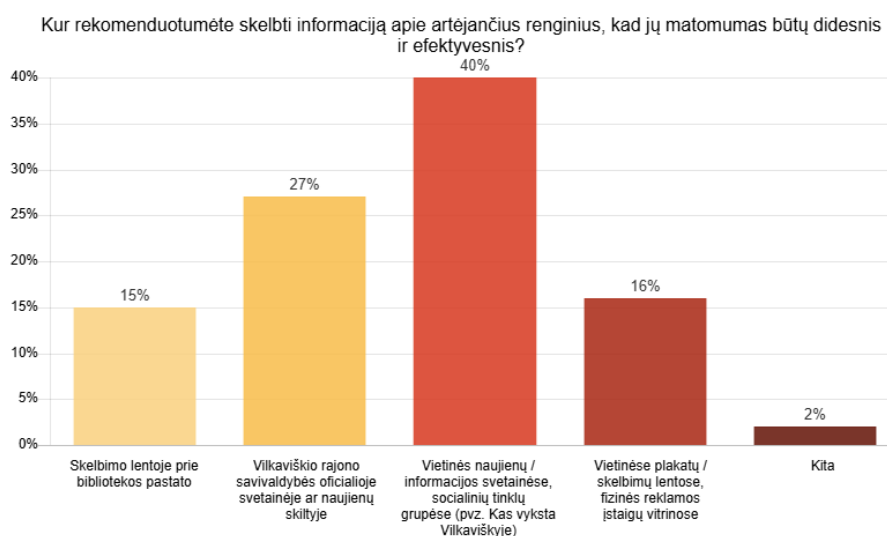
## 2.9 Informacijos sklaida ir viešinimas

Atlikus tyrimą rezultatai rodo, kad pagrindinis informacijos apie bibliotekoje vykstančias veiklas ir renginius šaltinis yra bibliotekos socialiniai tinklai – juos nurodė ketvirtadalis respondentų (25 proc.). Tai patvirtina skaitmeninių komunikacijos kanalų svarbą ir jų efektyvumą pasiekiant lankytojus. Taip pat reikšmingą vaidmenį informacijos sklaidoje atlieka vietinė žiniasklaida – laikraštis „Santaka“, iš kurio apie renginius sužino 15,6 proc. respondentų, bei tiesioginis bendravimas su bibliotekos darbuotojais (14,4 proc.), pabrėžiantis asmeninio kontakto reikšmę.

Bibliotekos internetinė svetainė (12,8 proc.) ir bibliotekoje esantys renginių skelbimai (11,9 proc.) taip pat yra svarbūs informacijos šaltiniai, tačiau jų pasiekiamumas yra mažesnis nei socialinių tinklų. Informacijos sklaida per kolegas, draugus ar pažįstamus (11,1 proc.) rodo veiksmingą neformalios komunikacijos kanalą, o renginių portalai bei socialinių tinklų grupės (8,6 proc.) kol kas išlieka papildomu, bet potencialų turinčiu informacijos šaltiniu.

Vertinant reklamos ir informacijos kiekį apie artimiausius renginius, dauguma respondentų (60 proc.) mano, kad jos pakanka. Vis dėlto beveik trečdalis apklaustųjų (29,6 proc.) nurodė, kad informacijos galėtų būti daugiau, o 10,4 proc. teigė, jog jos trūksta. Tai leidžia daryti išvadą, kad nors bendra komunikacija vertinama pakankamai gerai, egzistuoja poreikis stiprinti renginių viešinimą ir didinti jų matomumą.

Respondentų rekomendacijos dėl efektyvesnių informacijos sklaidos kanalų aiškiai išryškina vietinių skaitmeninių platformų svarbą. Daugiausia respondentų (39,6 proc.) siūlo informaciją apie artėjančius renginius skelbti vietinėse naujienų ir informacijos svetainėse bei socialinių tinklų grupėse. Taip pat reikšminga dalis apklaustųjų (27,3 proc.) rekomenduoja aktyviau naudoti Vilkaviškio rajono savivaldybės oficialią svetainę. Tradicinės fizinės reklamos formos – skelbimų lentos prie bibliotekos pastato (15 proc.) ir plakatų ar skelbimų lentos viešose vietose (15,8 proc.) – išlieka aktualios daliai auditorijos, ypač vyresnio amžiaus lankytojams.



8 pav. Informacijos sklaida

Apibendrinant galima teigti, kad bibliotekos informacijos sklaida remiasi tiek skaitmeniniais, tiek tradiciniais kanalais, tačiau didžiausią pasiekiamumą užtikrina socialiniai tinklai ir vietinės informacijos platformos. Nors daugumai lankytojų informacijos apie renginius pakanka, dalis respondentų mato poreikį intensyviai reklamos veiksmus. Tikslingas komunikacijos stiprinimas vietinėse skaitmeninėse erdvėse, kartu išlaikant fizinės reklamos priemones, galėtų ženkliai padidinti bibliotekos renginių matomumą ir lankomumą.

### 3. Apibendrinimas

Atliktas Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų kokybės ir vartotojų pasitenkinimo tyrimas atskleidė, kad biblioteka sėkmingai prisitaiko prie šiuolaikinių socialinių ir technologinių pokyčių bei kintančių bendruomenės poreikių. Tyrimo rezultatai rodo labai aukštą bendrą lankytojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, aptarnavimo kokybe ir bibliotekos vaidmeniu bendruomenėje. Biblioteka suvokiama ne tik kaip tradicinė informacijos ir skaitymo erdvė, bet ir kaip šiuolaikiškas kultūros, edukacijos, bendravimo bei naujovių centras.

Respondentų demografinė analizė parodė, kad biblioteka yra aktuali įvairioms amžiaus grupėms, o lankytojų struktūroje išlieka dominuojančios moterys, nors pastebimas ir vyrų aktyvumo augimas. Dauguma lankytojų bibliotekos paslaugomis naudojasi reguliariai, o retesnio lankymosi dalis, lyginant su ankstesniais metais, sumažėjo. Populiariausios paslaugos išlieka knygų skolinimasis ir kultūriniai renginiai, tačiau matomas potencialas stiprinti skaitmenines, mokymosi ir informacinio raštingumo paslaugas.

Bibliotekos kultūriniai renginiai vertinami teigiamai, o jų įvairovė laikoma pakankama, nors dalis respondentų išvelgia galimybių ją dar labiau plėsti. Lankytojai labiausiai pageidauja susitikimų su rašytojais, edukacinių ir bendruomeniškumą skatinančių veiklų. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklas daugiausia vyksta per socialinius tinklus ir vietines skaitmenines platformas, tačiau dalis respondentų pasigenda aktyvesnio renginių viešinimo.

#### 4. Išvados

1. Vilkaviškio viešosios bibliotekos teikiamos paslaugos vertinamos itin aukštai – bendras pasitenkinimo rodiklis ir pasirengimas rekomenduoti biblioteką kitiems rodo stiprų lankytojų pasitikėjimą institucija ir jos darbuotojų profesionalumu.
2. Biblioteka sėkmingai atliepia skirtingų amžiaus ir interesų grupių poreikius, išlaikydama tradicines funkcijas ir kartu plėtodama šiuolaikines, kultūrinės bei edukacines veiklas.
3. Pastebimas lankytojų naudojimosi paslaugomis reguliarumo augimas, ypač vidutinio dažnumo lankymosi segmente, kas rodo bibliotekos aktualumo stiprėjimą kasdieniame bendruomenės gyvenime.
4. Kultūriniai renginiai ir edukacijos yra viena svarbiausių bibliotekos veiklos kryptių, tačiau išlieka poreikis toliau įvairinti renginių formas ir turinį, atsižvelgiant į lankytojų išsakytus lūkesčius.
5. Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklas yra pakankama, tačiau jos efektyvumą būtų tikslinga didinti, stiprinant komunikaciją vietinėse skaitmeninėse platformose ir socialinių tinklų grupėse, kartu išlaikant tradicines informavimo priemones.

Apibendrinant galima teigti, kad Vilkaviškio viešoji biblioteka yra moderni, bendruomenei svarbi institucija, turinti tvirtą pagrindą tolesnei paslaugų plėtrai, inovacijų diegimui ir savo, kaip regioninio kultūros ir edukacijos centro, vaidmens stiprinimui.



## Apklauso atlikimo sertifikatas

# 1895612277

Šiuo sertifikatu patvirtinama, kad

atliko apklausą

Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų kokybės ir vartotojų pasitenkinimo tyrimas

Apklauso atlikimo periodas: 2025-12-05 - 2026-01-06

Dalyvavusių respondentų kiekis: 136

Apklauso autorius: Kristina Želviene

Iveta Balode

ManoApklausa.lt direktorius

## Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų kokybės ir vartotojų patenkinimo tyrimas

Pastarųjų metų socialiniai ir technologiniai pokyčiai reikšmingai keičia viešųjų bibliotekų veiklą bei jų vartotojų poreikius. Kintant informacijos paieškos ir naudojimo įpročiams, transformuojasi ir bibliotekų bei bibliotekininkų funkcijos. Viešosios bibliotekos tampa ne tik tradiciniais informacijos centrais, bet ir regioninėmis kultūrinių bei edukacinių paslaugų teikėjomis. Skaitmeninės technologijos išplečia jų paslaugų spektrą – vis labiau populiarėja knygomatai, informacinio raštingumo mokymai, dokumentų skaitmenizavimas, įvairios edukacijos skirtingoms amžiaus grupėms. Bibliotekos aktyviai organizuoja kultūrinius renginius, edukacines programas, susitikimus, parodas ir kitus bendruomeniškumą skatinančius užsiėmimus. Ši veiklos transformacija keičia ir Vilkaviškio viešosios bibliotekos įvaizdį visuomenėje bei formuoja naują šiuolaikinio lankytojo portretą.

Atlikdami Vilkaviškio viešosios bibliotekos paslaugų kokybės ir vartotojų patenkinimo tyrimą, siekiame išsiaiškinti, ar Bibliotekos paslaugos yra prieinamos, aktualios ir atitinka šiuolaikinių vartotojų lūkesčius, taip pat kaip vartotojai vertina teikiamas paslaugas ir kokie veiksniai lemia bendrą patenkinimą Vilkaviškio viešąja biblioteka. Anketinė apklausa vykdoma 2025 m. gruodžio 6 – 29 dienomis. Tyrimas bus atliktas vadovaujantis Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. IV-675 patvirtinta Kultūros įstaigų vartotojų patenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika.

Įvesk savo duomenis:

Lytis	----
Amžius	----
Gyvenamoji vieta	-----
Išsilavinimas	Pradinis išsilavinimas

### 1. Kaip bendrai vertinate Bibliotekoje teikiamas paslaugas?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Silpnai           Puikiai

### 2. Kaip dažnai naudojate Bibliotekos paslaugomis?

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

### 3. Kokiomis Bibliotekoje teikiamomis paslaugomis naudojotės per pastaruosius 12 mėnesių? (keli galimi atsakymai)

- Skolinausi knygas
- Skaičiau spaudą
- Pasinaudojau kompiuteriu/internetu
- Pasinaudojau kopijavimo/skenavimo/spausdinimo paslauga
- Dalyvavau kompiuterinio raštingumo ir interneto pradžiamokslio mokymuose
- Dalyvavau bibliotekos organizuojamuose kultūriniuose renginiuose/edukacijose
- Lankiau bibliotekoje eksponuojamą parodą
- Naudojaisi bibliotekos patalpomis mokymosi tikslais
- Kita

### 4. Ar esate patenkintas Bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Silpnai           Puikiai

## 5. Kokia Jūsų nuomonė apie pateiktus teiginius?

	Nesutinku	Labiau nesutinku	Nei sutinku nei nesutinku	Labiau sutinku	Visiškai sutinku
Bibliotekoje dirba kvalifikuoti specialistai, suteikiantys profesionalią pagalbą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekoje yra gera atmosfera, joje malonu leisti laiką	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteka yra informacijos paieškos vieta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteka yra bendruomeninio gyvenimo centras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteka yra bendravimo vieta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteka yra skaitymo vieta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteka yra šiuolaikiška, gerai aprūpinta naujausia įranga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteka yra populiarus laisvalaikio praleidimo vieta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteka yra naujovių centras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos veiklos yra pritaikytos įvairaus amžiaus grupėms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6. Ar rekomenduotumėte kitiems naudotis bibliotekos paslaugomis?

- Rekomenduočiau
- Galbūt rekomenduočiau
- Nerekomenduočiau

## 7. Kokius Bibliotekoje organizuojamus renginius rekomenduotumėte kitiems? (keli galimi atsakymai)

- Susitikimus su rašytojais ar kūrėjais
- Parodas
- Edukacinius užsiėmimus
- Skaitymus netradicinėse erdvėse
- Kita

## 8. Koks Bibliotekoje organizuojamų kultūrinių renginių laikas Jums būtų patogiausias?

- Pietų metu (nuo 12 val.)
- Po darbo valandų (nuo 17 val.)
- Nėra skirtumo, prie renginių laiko prisiderinu

## 9. Kaip manote ar kultūrinių renginių įvairovė Bibliotekoje yra pakankama?

- Taip
- Iš dalies
- Ne

## 10. Kokių renginių Bibliotekoje pageidautumėte daugiau? (keli galimi atsakymai)

- Susitikimų su rašytojais
- Akustinių koncertų/meninių programų
- Edukacijų
- Biblioterapijos užsiėmimų
- Skaitytojų klubo bendraminčių susitikimų
- Parodų pristatymų su autoriais
- Naujų knygų apžvalgų
- Kita

11. Pasiūlymai bibliotekos veiklos, paslaugų, renginių tobulinimui (kaip galėtume geriau patenkinti Jūsų poreikius, kad bibliotekoje būtų dar maloniau lankytis)

12. Iš kokių šaltinių ar kur sužinote apie bibliotekoje vykstančias veiklas ir renginius? (keli galimi atsakymai)

- Bibliotekos socialinių tinklų
- Bibliotekos internetinės svetainės
- Laikraščio "Santaka"
- Bibliotekos darbuotojų
- Bibliotekoje esančių renginių skelbimų
- Kolegų, draugų, pažįstamų
- Renginių portalai, grupės socialiniuose tinkluose
- Kita

13. Kaip manote ar užtenka reklamos ir informacijos apie artimiausius renginius Bibliotekoje?

- Trūksta
- Galėtų būti daugiau
- Užtenka

14. Kur rekomenduotumėte skelbti informaciją apie artėjančius renginius, kad jų matomumas būtų didesnis ir efektyvesnis? (keli galimi atsakymai)

- Skelbimo lentoje prie bibliotekos pastato
- Vilkaviškio rajono savivaldybės oficialioje svetainėje ar naujienų skiltyje
- Vietinės naujienų / informacijos svetainėse, socialinių tinklų grupėse (pvz. "Kas vyksta Vilkaviškyje")
- Vietinėse plakatų / skelbimų lentose, fizinės reklamos įstaigų vitrinose
- Kita

15. Jūsų pasiūlymai ir komentarai bibliotekai