

VILNIAUS APSKRITIES ADOMO MICKEVIČIAUS VIEŠOJI BIBLIOTEKA

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

Tyrimo ataskaita

Vyriausioji metodininkė - analitikė Ieva Vitkauskaitė

Vilnius, 2025

TURINYS

ĮVADAS	3
EMPIRINIO TYRIMO ORGANIZAVIMAS IR METODOLOGIJA	4
DUOMENŲ ANALIZĖ IR REZULTATAI.....	6
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	25
1 priedas. Anketos klausimai ir jų paaiškinimai.....	28
2 priedas. ANKETA	29
3 priedas. Komentarų ir pasiūlymų analizė pagal kategorijas ir subkategorijas	35

ĮVADAS

Vykdamas Lietuvos Respublikos 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“, remiantis patvirtinta tyrimo metodika. Sąvoka „kultūros paslauga“ apibrėžiama remiantis Lietuvos Respublikos kultūros politikos pagrindų įstatymu (2024, Nr. XIV-2762, 2 str.). Įstatyme teigiama, kad „kultūros paslauga - kultūrinė, kūrybinė, meninė ar pažintinė veikla, kuria teikiama materialiai ar nematerialiai nauda ar sukuriamas materialus produktas, tenkinantis visuomenės kultūrinius ar kūrybinius poreikius ir (ar) viešuosius interesus“ (LR kultūros politikos pagrindų įstatymas, 2024).

Tyrimo tikslas – nustatyti esamą Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Pažymėtina, kad vykdoma nuolatinė, kartą per 2 metus, VAVB vartotojų nuomonės stebėseną apie teikiamas paslaugas. Remiantis tyrimo rezultatais, pateikiamos rekomendacijos paslaugų kokybės gerinimui.

EMPIRINIO TYRIMO ORGANIZAVIMAS IR METODOLOGIJA

Tyrimo tikslinė grupė – Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojai. Duomenys renkami naudojant apklausos metodą. **Tyrimo instrumentas** – klausimynas, kuris pateikiamas 1 ir 2 prieduose. Papildomi klausimai, kurie šiuo metu yra aktualūs bibliotekai, įtraukti į tyrimo metodikoje nurodytą klausimyną. Anketą iš viso sudaro 16 klausimų, 13 iš jų – uždaro tipo klausimai. Anketa sukurta naudojant *Microsoft Forms* programa bei paruoštas popierinis variantas.

Remiantis patvirtinta metodika, tyrimui rekomenduojamas **imties dydis**: 350–400 užpildytų anketų skaičius. Teigiama, kad imties dydis apskaičiuotas, pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę. Papildomai šiame tyrime apskaičiuotas respondentų imties dydis pagal formulę $n=1/(\Delta^2 + 1/N)$, esant 0,954 patikimumo tikimybei ir leidžiamam paklaidos dydžiui 0,05; nustatytas minimalus imties dydis yra 384. Pažymėtina, kad 2024 m. registruotų ir perregistruotų aktyvių skaitytojų nuo 16 m. skaičius iš viso sudarė 9551. Dėl duomenų prieinamumo apribojimų nebuvo galimybės nustatyti skaitytojų skaičiaus nuo 15 m., tad pasirinktas amžiaus tarpsnis nuo 16 m. vartotojai. Be to, remiantis „Naudojimosi Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešąja biblioteka taisyklėmis“, patvirtintomis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos direktoriaus 2022 m. vasario 24 d. įsakymu Nr. ĮV-16, vartotojų registravimas nuo 16 m. atliekamas be nustatytos formos teisėto jų atstovo paraiškos. Pažymėtina, kad **respondentų atranka** atlikta taikant patogiąją atranką, priskiriamą netikimybinės atrankos tipams.

Duomenų rinkimo procedūra vyko keliais etapais. Pirmiausia, elektroninė anketa platinta internetinėje VAVB svetainėje, socialiniuose tinkluose: *Facebook* ir *Instagram*, bei išsiunčiant elektroninius bibliotekos naujienlaiškius. Pažymėtina, kad nuolat buvo primenama apie kvietimą dalyvauti tyrime. Be to, VAVB renginių lankstinukuose ir A4 formato stoveliuose pateikti kvietimai dalyvauti tyrime su QR kodu buvo platinami VAVB fizinėse erdvėse, kuriose paprastai susiburia didesni žmonių srautai. Kitas etapas – tam tikromis dienomis potencialūs tyrimo dalyviai, atsitiktinai sutikti VAVB bibliotekos Skaitytojų aptarnavimo skyriaus erdvėse, prieš įvairius renginius, edukacijas, mokymus ir naudojantis kitomis paslaugomis, buvo individualiai užkalbinami ir kviečiami užpildyti popierinę arba elektroninę anketą

naudojant QR kodą. Pažymėtina, kad popierinė anketa dalinta individualiai kviečiant vartotojus dalyvauti tyrime.

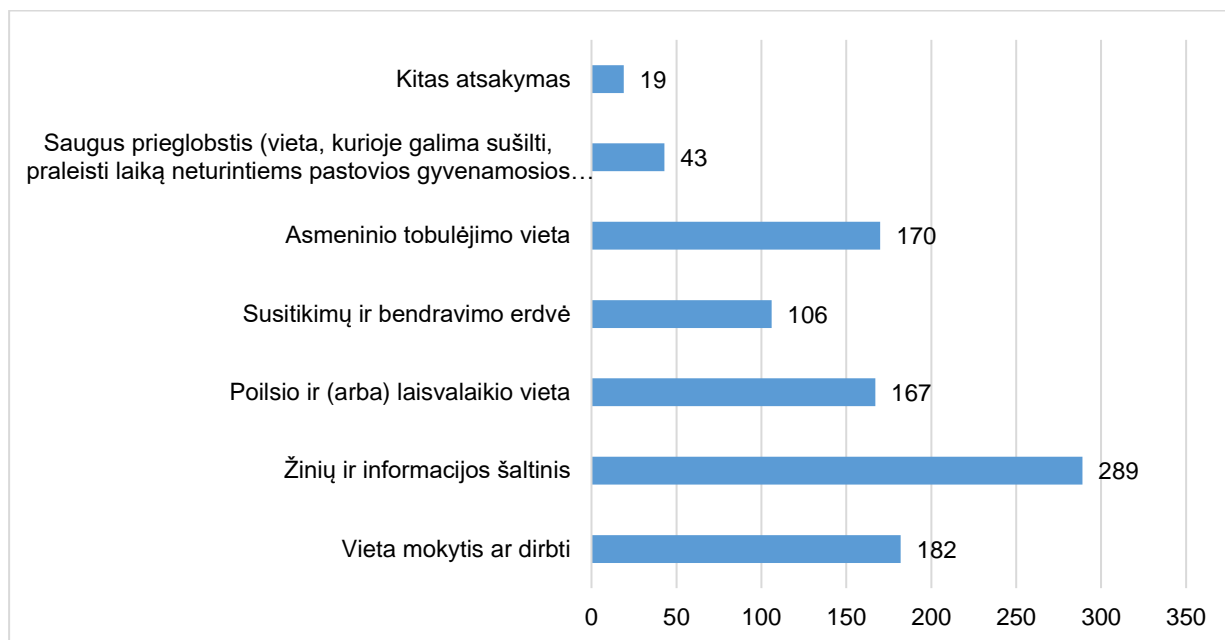
Reikėtų pabrėžti, kad VAVB vartotojas bet kuriuo metu galėjo atsisakyti dalyvauti tyrime be jokių neigiamų pasekmių. Respondentų asmens duomenys, įskaitant IP adresą, nebuvo renkami. Anketos anoniminės ir respondentai supažindinti su tyrimo tikslu, duomenų anonimiškumu. Be to, jie nebuvo įpareigoti atsakyti į visus pateiktus klausimus. Elektroninėje anketoje suteikta galimybė praleisti klausimus ir nereikalauta privalomai atsakyti į visus klausimus ar jų atsakymo variantus.

Duomenų rinkimas vykdytas sezono laikotarpiu, esant didesniai lankytojų skaičiui, nuo rugsėjo mėn. 26 d. iki lapkričio mėn. 21 d. Tyrime dalyvavo 409 bibliotekos vartotojų: elektroniniu būdu į anketos klausimus atsakė 266 respondentai, o popierinę anketą užpildė 143 respondentai. Tyrimo metu pagrindiniu iššūkiu tapo potencialių dalyvių nenoras dalyvauti tyrime ar pilnai užpildyti anketas. Tačiau pastebėta, kad anketų individualaus platinimo metu, nemažai lankytojų bibliotekoje lankėsi pirmą kartą. Daroma prielaida, jog biblioteką atranda nauji būsiami vartotojai.

DUOMENŲ ANALIZĖ IR REZULTATAI

Duomenų analizė atlikta analizuojant kiekvieną klausimą atskirai. Remiantis nurodyta tyrimo metodika, apskaičiuotas kiekybinis respondentų atsakymų skaičius, kuris papildomai skritulinėse diagramose išreiškiamas procentine išraiška. Duomenys apskaičiuoti *Excel* programoje ir analizuojami bei pateikiami pagal klausimyne pateiktų klausimų eiliškumą. Atvirų klausimų duomenys užkoduoti nuo R13 ir respondentų teiginiuose naudojama kalba neredaguota.

1 paveiksle pateikti pirmo klausimo apie bibliotekos sampratą rezultatai, gauti apskaičiavus kiekybinį respondentų atsakymų skaičių.



1 pav. **Bibliotekos samprata**

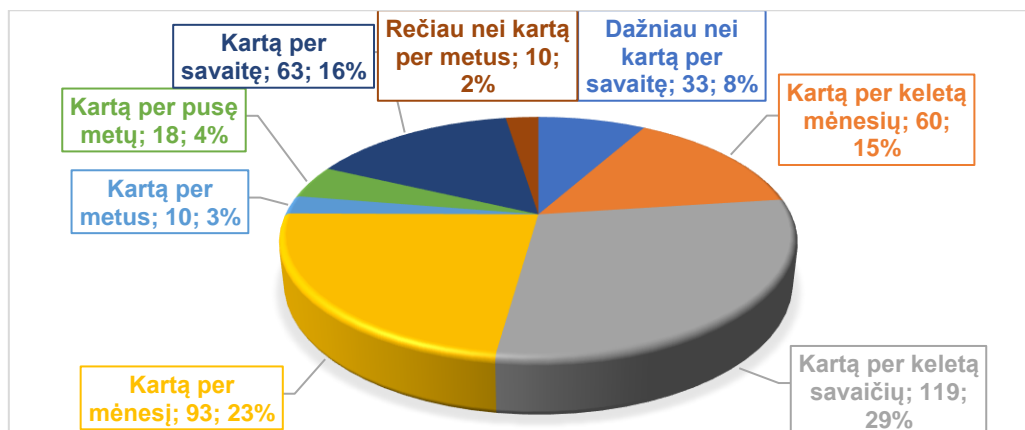
Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Pažymėtina, kad respondentai atsakydami į šį klausimą galėjo nurodyti kelis atsakymo variantus vienu metu ir pateikti savo atsakymo variantą. Analizuojant 1 paveiksle pateiktus duomenis, pastebima, kad atsakymo variantas „Žinių ir informacijos šaltinis“ dažniausiai buvo pasirinktas respondentų ($n=289$). Mažiausias respondentų skaičius ($n=43$) nurodė atsakymo variantą „Saugus prieglobstis (vieta, kurioje galima sušilti, praleisti laiką neturintiems pastovios gyvenamosios vietos ir pan.)“. Tarp 19 respondentų, pateikusių savo papildomus atsakymo variantus „Kitas atsakymas“ laukelyje, 9 nurodė, kad biblioteka yra knygų (naujausių, reikiamų)

skolinimo vieta. Toliau pateikiami pavienių respondentų atsakymai „Kitas atsakymas“ laukelyje: „*Naujų knygų vieta*“; „*Tyrinėjimo su šeima vieta*“; „*Galimybė koncertuoti*“; „*Įvairių renginių erdvė*“; „*Labai patinka ir šeimadienių erdvė jaukiems susitikimams*“; „*Neįgaliosius asmenis diskriminuojanti vieta*“; „*nemokama parodų vieta, Dėkui stotelė*“; „*Saugus prieglobstis kai noriu atsiriboti nuo aplinkos ir pabūti su savimi*“; „*Šiandien pagalvoju, kad biblioteka yra šventa vieta. Jos paskirtis, atmosfera - saugoti istorijas, atrodo fundamentaliai reikalinga žmonijai*“; „*Vieta nemokamai pabūti: kai turi porą valandų tarpą tarp renginių*“. Remiantis atsakymais, teigtina, kad biblioteka tampa įvairių renginių ir pasirodymų erdve. Pastebėtinas vienas neigiamas požiūris į biblioteką, kad tai yra žmonių su negalia diskriminuojanti vieta. Rekomenduojama atlikti papildomą tyrimą apie bibliotekos pritaikymą žmonėms, turintiems negalią.

Daroma prielaida, kad biblioteka išlieka kaip žinių ir informacijos šaltiniu, tačiau tai kartu ir vieta dirbti ar mokytis, asmens tobulėjimo, poilsio ir (arba) laisvalaikio vieta, susitikimų, bendravimo bei įvairių renginių, pasirodymų erdvė ir knygų skolinimo vieta.

2 paveiksle pateikti bibliotekos paslaugų naudojimosi dažnio rezultatai, gauti apskaičiuavus procentinį ir kiekybinį respondentų atsakymų skaičių.



2 pav. VAVB paslaugų naudojimosi dažnis

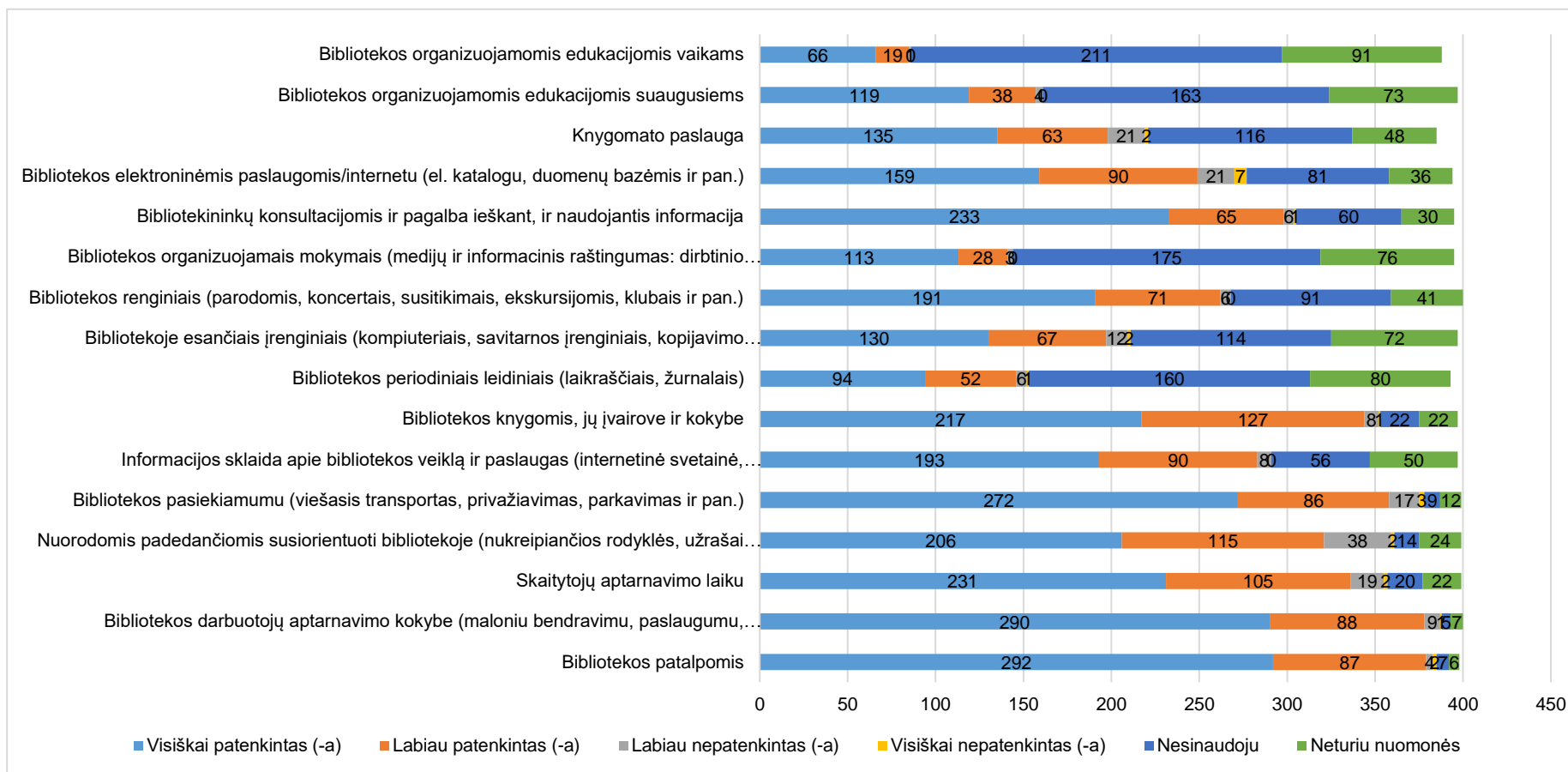
Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Išanalizavus 2 paveiksle pateiktus duomenis, teigtina, kad dauguma tyrimo dalyvių (n=119) bibliotekos paslaugomis naudojasi kartą per keletą savaitių. Mažiausias ir panašus respondentų skaičius (n=10) nurodė šiuos atsakymo variantus: „Rečiau nei kartą per metus“, „Kartą per metus“. Atsižvelgus į 2023 m. atliktą tyrimą apie VAVB

vartotojų pasitenkinimą paslaugomis, pastebėtina, jog šiais metais daugiau respondentų naudojami paslaugomis itin dažnai – kartą per savaitę (2025 m. 63 arba 16%; 2023 m. 20 arba 6%) ar net dažniau nei kartą per savaitę (2025 m. 33 arba 8%; 2023 m. 3%).

Trečio klausimo rezultatai pateikti 3 paveiksle, kuriame atsiskleidžia kiekvienos VAVB paslaugos respondentų pasitenkinimo dažnio pasiskirstymas. Biblioteka ir jos teikiamos paslaugos buvo vertinamos pagal 16 kriterijų. Analizuojant gautus duomenis, pastebėta, jog atsakymo variantas „Visiškai patenkintas (-a)“ buvo dažniausiai pasirenkamas respondentų visuose kriterijuose, išskyrus tris kriterijus: „Bibliotekos periodiniais leidiniais (laikraščiais, žurnalais)“ (n=160), „Bibliotekos organizuojamomis edukacijomis vaikams“ (n=211) ir „Bibliotekos organizuojamais mokymais (medijų ir informacinis raštingumas)“ (n=175), nes didžioji dauguma respondentų nurodė, kad nesinaudoja šiomis paslaugomis. Atsižvelgiant, kad daugiausia respondentų (n=80) taip pat neturėjo nuomonės apie bibliotekos periodinius leidinius, tai kelia papildomų klausimų dėl jų naudojimo poreikio. Dėl organizuojamų edukacijų vaikams, rekomenduojama atlikti papildomas apklausas (susiaurinus tikslinę grupę), norint nustatyti paslaugų nesinaudojimo priežastis.

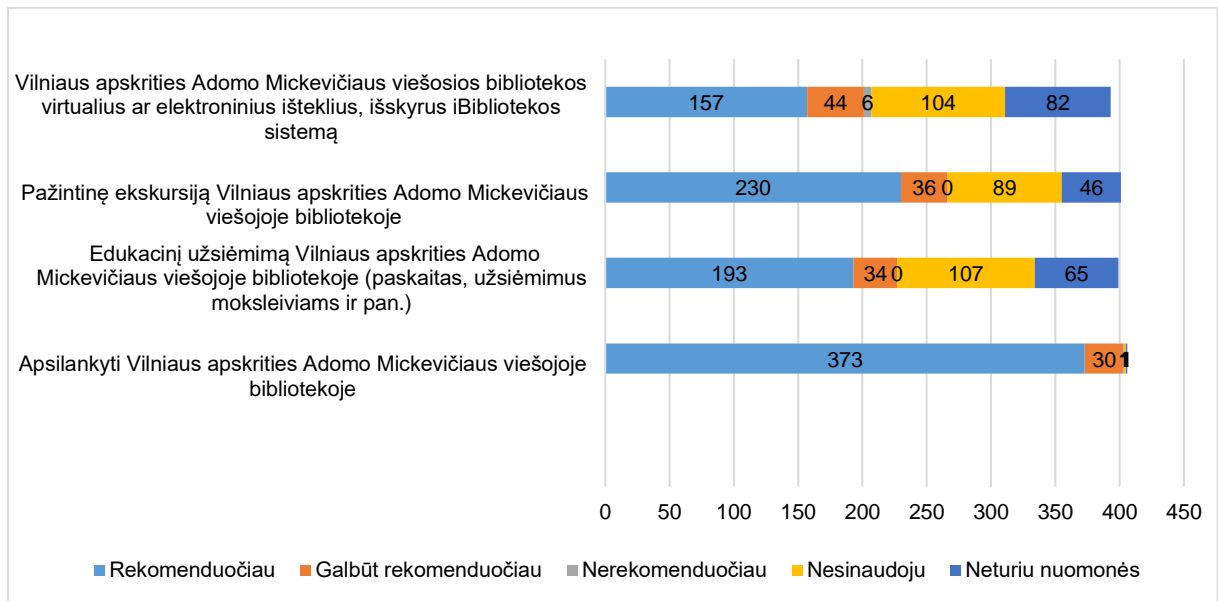
Jeigu analizuojant sujungiami atsakymai: „Visiškai patenkintas (-a)“ su „Labiau patenkintas (-a)“, „Labiau nepatenkintas (-a)“ su „Visiškai nepatenkintas“, patenkintų respondentų dažnis yra reikšmingai didesnis. Atkreiptinas dėmesys, kad analizuojant 3 paveiksle pateiktus duomenis, rezultatai atskleidžia ryškų skirtumą visuose kriterijuose – teigiamų įvertinimų („Visiškai patenkintas (-a)“ ir „Labiau patenkintas (-a)“) gerokai daugiau nei neigiamų („Labiau nepatenkintas (-a)“ ir „Visiškai nepatenkintas (-a)“). Atsakymų pasiskirstyme „Visiškai patenkintas (-a)“, daugiausia respondentų pritarė bibliotekos patalpoms (n=292) ir bibliotekos darbuotojų aptarnavimo kokybei (n=290). Vertinant atsakymus „Labiau patenkintas (-a)“, daugiausia respondentų (n=127) pažymėjo „Bibliotekos knygomis, jų įvairove ir kokybe“. Iš atsakymų „Labiau nepatenkintas (-a)“, daugiausia respondentų (n=38) patvirtino „Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje“, o mažiausiai - „Bibliotekos patalpomis“ (n=4) ir „Bibliotekos organizuojamais mokymais“ (n=3). Analizuojant atsakymus „Visiškai nepatenkintas (-a)“, pastebimi tik pavieniai atsakymai, išskyrus 7 respondentus, kurie visiškai nepatenkinti bibliotekos elektroninėmis paslaugomis / internetu. Daroma prielaida, jog didžioji dauguma respondentų yra patenkinti VAVB biblioteka ir jos teikiamomis paslaugomis.



3 pav. Bibliotekos ir jos paslaugų pasitenkinimo lygis

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

4 paveiksle atsiskleidžia ketvirto klausimo apie rekomendacijas rezultatai, gauti apskaičiavus kiekybinį respondentų atsakymų skaičių.

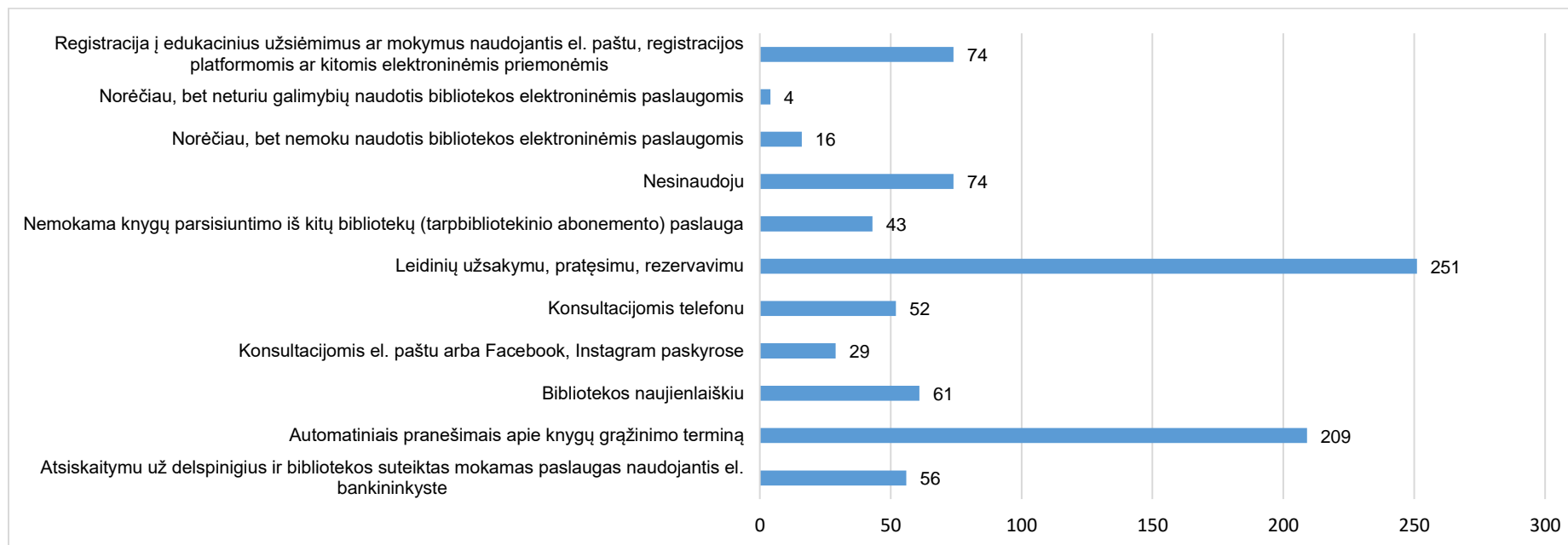


4 pav. **Rekomendacijų pasiskirstymas**

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Išanalizavus 4 paveiksle pateiktus duomenis, teigtina, kad reikšminga dauguma tyrimo dalyvių ($n=373$ arba 91 %) rekomenduoūtų apsilankyti VAVB, tik vienas respondentas nerekomenduoūtų. Verta atkreipti dėmesį į tai, kad vienas respondentas nurodė „Nesinaudoju“ atsakymą vertinant bendrai apsilankymą VAVB. Daroma prielaida, jog šis klausimo variantas respondento galėjo būti interpretuotas kaip pasiskolinimas knygų ir pan., bet, pavyzdžiui, neįtraukiant lankymąsi renginiuose, vykstančiuose VAVB erdvėse. Ryškiai išsiskirianti tyrimo dalyvių dalis ($n=230$) rekomenduoūtų pažintinę ekskursiją ir nė vienas respondentas nenurodė, jog nerekomenduoūtų. Dviprasmiškai galima vertinti edukacinio užsiėmimo ir bibliotekos virtualių ar elektroninių išteklių rekomendacijas, nes gan reikšmingos dalys tiriamųjų rekomenduoūtų, bet taip pat gan reikšmingos dalys tiriamųjų nesinaudoja arba neturi nuomonės. Norint išsiaiškinti priežastis kodėl nesinaudojama, reikalingas papildomas tyrimas. Tačiau, atsižvelgiant į visų atsakymų dažnį, daroma išvada, kad respondentai rekomenduoūtų apsilankyti VAVB, edukacinį užsiėmimą, pažintinę ekskursiją ir virtualius ar elektroninius išteklius, išskyrus *iBibliotekos* sistemą.

5 paveiksle pateikiami nuotolinių ir elektroninių paslaugų naudojimosi dažnio rezultatai, gauti apskaičiuavus kiekybinį respondentų atsakymų skaičių. Pažymėtina, kad respondentai atsakydami į šį klausimą galėjo nurodyti kelis atsakymo variantus vienu metu.



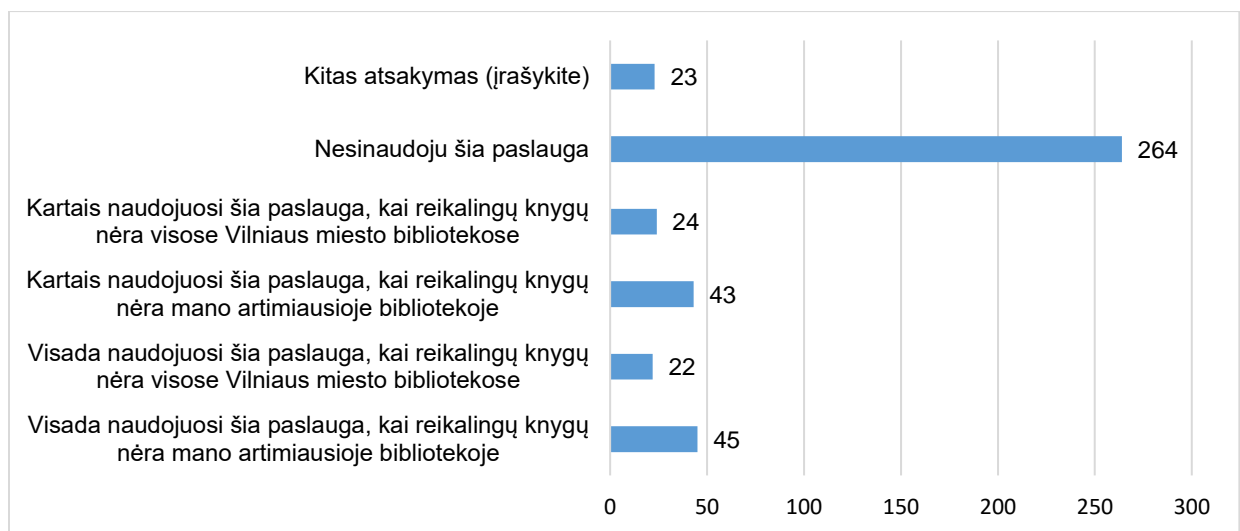
5 pav. **VAVB nuotolinių ir elektroninių paslaugų naudojimosi dažnis**

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Išanalizavus pateiktus duomenis (5 pav.), teigtina, jog didžioji dauguma respondentų naudoja leidinių užsakymą, pratęsimą, rezervavimą (n=251) ir automatinius pranešimus apie knygų grąžinimo terminą (n=209). Tačiau identifikuojama dalis respondentų, kurie nesinaudoja (n=74) arba norėtų, bet nemoka naudotis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis (n=16).

Atsižvelgiant į kitų kriterijų atsakymo dažnius, daroma prielaida, kad reikalinga peržiūrėti vykdomos išorinės komunikacijos, reklamos priemonių, kanalų naudojimą ir numatyti tobulintinus veiksmus, norint paskatinti vartotojus aktyviau naudotis elektroninėmis priemonėmis.

6 paveiksle pateikti tarpbibliotekinio abonemento naudojimosi dažnio rezultatai, gauti apskaičiuojant kiekybinį respondentų atsakymų skaičių. Pažymėtina, kad respondentai atsakydami į šį klausimą galėjo nurodyti kelis atsakymo variantus vienu metu ir įrašyti savo variantą.



6 pav. Tarpbibliotekinio abonemento naudojimosi dažnis

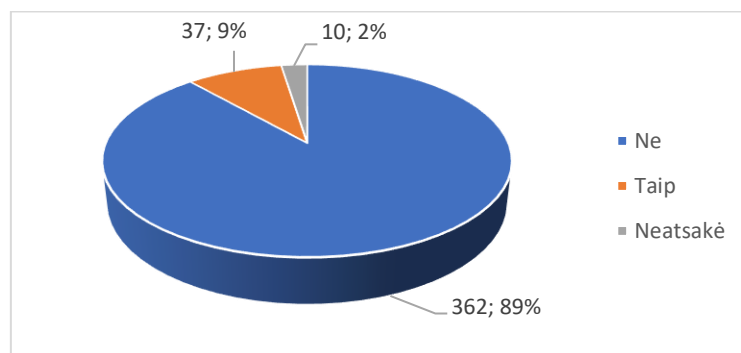
Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Remiantis 6 paveiksle pateiktais duomenimis, atsakymų pasiskirstymas atskleidžia, kad tarpbibliotekinio abonemento paslauga nesinaudoja didžioji dalis tyrimo dalyvių ($n=264$). Daroma prielaida, jog dauguma respondentų randa reikiamas knygas VAVB. Verta atkreipti dėmesį į tai, kad 18 respondentų prie klausimo atsakymo varianto „Kitas atsakymas (įrašykite)“ nurodė pastabas apie tarpbibliotekinį abonementą: 9 respondentai nežinojo apie šią teikiamą paslaugą („*Nesu apie ją girdėjusi*“; „*ateity panaudosiu, turėsiu omeny*“, „*Nežinojau, kad tokia galimybė yra*“), 2 respondentai nurodė, kad dar nebandė šios paslaugos, o vienas respondentas naudojo šia paslauga, kai gyveno ne Vilniuje. Tačiau 5 respondentai susidūrė su problemomis naudojantis tarpbibliotekiniu abonementu. Pagrindinė problema – užsakymų nepatvirtinimas: „*Naudočiausi, tačiau kiekvieną kartą užsakymai atmetami*“; „*Užsakius per TBA, užsakymai dažniausiai atmetami*.“; „*Vieną kartą*

bandžiau pasinaudoti paslauga ibiblioteka berods per Mažvydo biblioteką, bet prašymas buvo atmestas be priežasties nurodymo sistemoje. Teko aiškintis el. paštu, paaiškėjo, jog reikėjo užsiregistruoti ir į Mažvydo biblioteką, užsiregistravau, bet pakartotinai paslaugos neužsakiau, nes dvejojau, ar bus aiški veiksmų seka, kai pirmą kartą nebuvo“; „Nesinaudoju, nes uzsakymai beveik visada atsaukiami del absurdisku issigalvotu priezasciu“. Norint išsiaiškinti užsakymų atmetimo priežastis, ypatingai, kai viename komentare nurodyta kita biblioteka, reikėtų atlikti kitokio pobūdžio tyrimą.

Vienas respondentas paminėjo, kad paslauga naudojama tik esant tinkamai kainai. Verta atkreipti dėmesį į tai, kad vienas respondentas planavo užsisakyti knygą, bet buvo informuotas, jog artimiausiu metu norimą knygą įsigys VAVB ir atsisakė šios paslaugos. Pažymėtina, kad panašus atsakymų dažnis pasiskirstė tarp šių atsakymų: „Kartais naudojuosi šia paslauga, kai reikalingų knygų nėra mano artimiausioje bibliotekoje“ (n=43) ir „Visada naudojuosi šia paslauga, kai reikalingų knygų nėra mano artimiausioje bibliotekoje“ (n=45).

7 paveiksle pateikiami septinto klausimo rezultatai, gauti apskaičiuavus procentinį ir kiekybinį respondentų atsakymų skaičių. Respondentų buvo klausama: „Ar teko susidurti su situacija, kai kitų lankytojų elgesys trukdė naudotis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis?“.



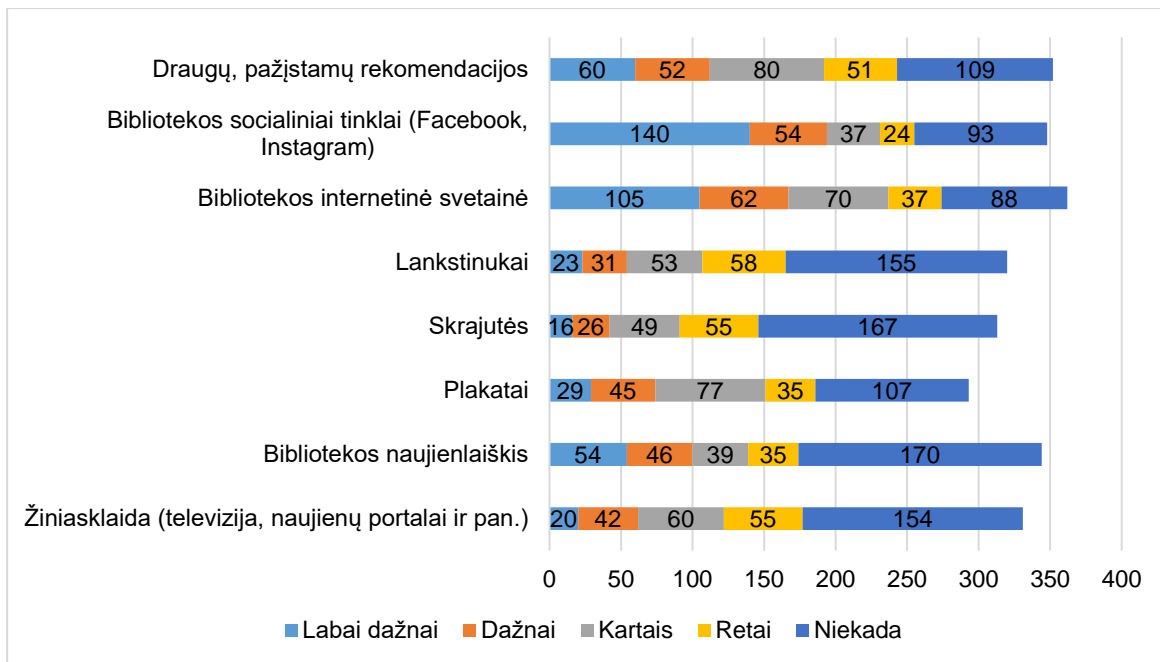
7 pav. **Probleminės situacijos, kylančios dėl kitų lankytojų elgesio VAVB**

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Rezultatai (7 pav.) atskleidžia reikšmingą skirtumą: 362 respondentams neteko susidurti su probleminėmis situacijomis, tuo tarpu 37 respondentai turėjo nemalonias situacijas, kai kitų lankytojų elgesys trukdė. 10 respondentų neatsakė į šį klausimą. Norint išsiaiškinti situacijas, kai kitų lankytojų elgesys trukdė, užduotas papildomas

atviras klausimas, kuriame prašoma apibūdinti situaciją. Iš visų 37 respondentų, 35 pakomentavo situacijas. Išanalizavus gautus duomenis, identifikuojama, kad pagrindinė problema – triukšmas (n=23), kylantis dėl kitų bibliotekos lankytojų garsaus kalbėjimo, diskusijų, nuotolinių mokymų. Kai kurie respondentai identifikavo kelias erdves, kuriose dažniausiai būna triukšminga, pavyzdžiui, Vaizdų palėpę, Dalykinės literatūros skyrių ir apskritai bendrąsias erdves („*Šalia, toje pačioje erdvėje buvo nuotoliniu būdu mokoma mokinė (studentė) – tyrimo dalyvis R117; jaunimo grupė garsiai kalbėjo, juokėsi visu balsu ir trukdė susikaupti. Norėtusi tokiais atvejais bibliotekos darbuotojų sudrausminimo, nurodytais atvejais.*” – tyrimo dalyvis R177). Kartais pasitaiko situacijų, kai skaitykloje keliamas triukšmas. Vienas respondentas nurodė, jog nėra pateikta jokių perspėjimų ar nuorodų, informuojančių, kad skaitykloje laikytis tylos. Tik du tyrimo dalyviai nurodė, kad bibliotekos darbuotojai kelia triukšmą ir trukdo susikaupti. Viename teiginyje atsispindėjo teigiamas požiūris į darbuotojus: „*Buvo kadaise konfliktinė moteris, kuri priekabiavo prie skaitytojo. Tačiau bibliotekos darbuotoja paprašė taip nedaryti*“ (R377). Verta atkreipti dėmesį į tai, kad keturi tyrimo dalyviai nurodė, jog prie bibliotekos kompiuterių sėdi nemalonūs lankytojai, kurie ne tik garsiai kalba, bet ir šūkauja, skleidžia nemalonius kvapus: „*2 aukšte prie kompiuterių nemalonūs lankytojai - smirdi, geria šūkalioja...*“ (R86); „*Sėdi prie kompiuterių, žaidžia, garsiai kalba, šūkauja, skleidžia kvapus, keikiasi.*“ (R382); „*Vienas vyras labai garsiai kompiuteri naudojo, atrode isgeres*“ (R57). Keli pavieniai respondentai neišsamiai apibūdino situacijas, o tik nurodė, kad kartais būna situacijų, kai kitų lankytojų elgesys trukdo arba susidūrė su kvapo, nešvaros problema. Pažymėtina, jog atsakant į anketos 10 klausimą, vienas respondentas iškėlė klausimą dėl lankytojų, kurie ateina į biblioteką sušilti ir naudodamiesi kompiuteriu nuolat žiūri filmus: „*Gal pavyktų kažkoku būdu „išfiltruoti“ benamius, besišildančius prie kompiuterių, „dirbančius“, o iš tikrųjų nesustojamai žiūrinčius filmus etc.?*” – tyrimo dalyvis R331. Daroma prielaida, kad įvardytos situacijos yra reikšmingos ir svarbu nusimatyti tolimesnius veiksmus siekiant spręsti iškilusias problemas ir gerinti paslaugų kokybę.

8 paveiksle pateikti naudojimosi informacinių šaltinių, iš kurių gaunama informacija apie VAVB vykstančius renginius ir edukacijas, naudojimo dažnio rezultatai, gauti apskaičiavus kiekybinį respondentų atsakymų skaičių.

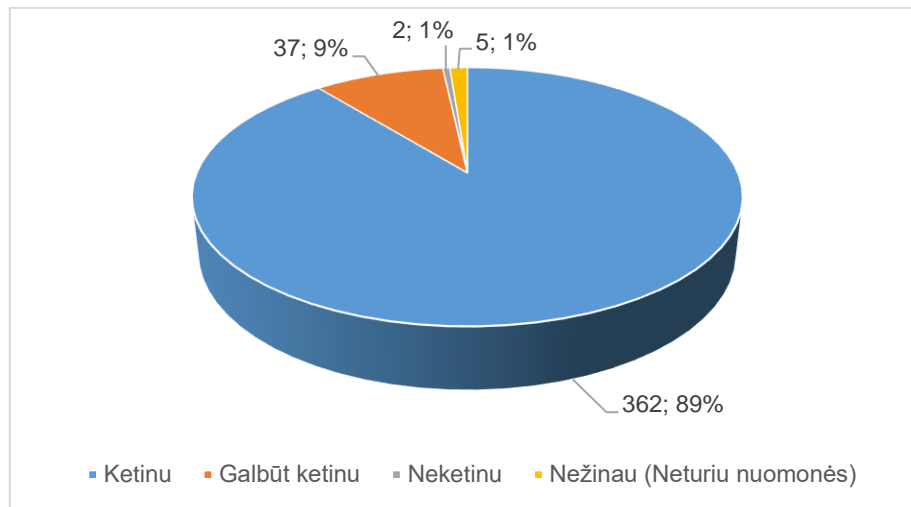


8 pav. **Informacinių šaltinių, iš kurių gaunama informacija apie VAVB vykstančius renginius ir edukacijas, naudojimo dažnis**

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Išanalizavus 8 paveiksle pateiktus duomenis, pastebimas gan ryškus pasiskirstymas dažnių tarp atsakymų „Labai dažnai“ ir „Niekada“. Pavyzdžiui, tik 20 respondentų teigė, kad labai dažnai informacija pasiekama per žiniasklaidą (televiziją, naujienų portalus ir pan.), tuo tarpu net 154 respondentai nurodė, jog niekada iš šios informacijos šaltinio negauna informacijos. Pažymėtina, kad didžiausia dalis respondentų labai dažnai informaciją gauna iš VAVB socialinių tinklų (n=140) ir VAVB internetinės svetainės (n=105). Tačiau didžiausia dalis respondentų informacijos niekada negauna iš bibliotekos naujienlaiškių (n=170) ir skrajutėlių (n=167) bei žiniasklaidos (n=154). Mažiausias skirtumas dažnių tarp atsakymų „Labai dažnai“ ir „Niekada“ yra tarp šių kriterijų: „Bibliotekos internetinė svetainė“ ir „Bibliotekos socialiniai tinklai“. Remiantis dažnių pasiskirstymu, daroma prielaida, jog informacija apie VAVB vykstančius renginius ir edukacijas dažniausiai respondentus pasiekia per bibliotekos svetainę ir socialinius tinklus. Taip pat identifikuojamos pažįstamų, draugų rekomendacijos kaip informacijos šaltiniu, bet jos naudojimo intensyvumas yra mažesnis, lyginant su ankstesniais šaltiniais. Skrajutės – mažiausiai naudojamas informacijos šaltinis, nes gan reikšminga respondentų dalis nurodė, kad jų niekada nenaudoja arba retai naudoja.

9 paveiksle pateikti klausimo apie ketinimą lankytis VAVB ateityje rezultatai, gauti apskaičiavus procentinį ir kiekybinį respondentų atsakymų skaičių.



9 pav. **Ketinimas lankytis VAVB ateityje**

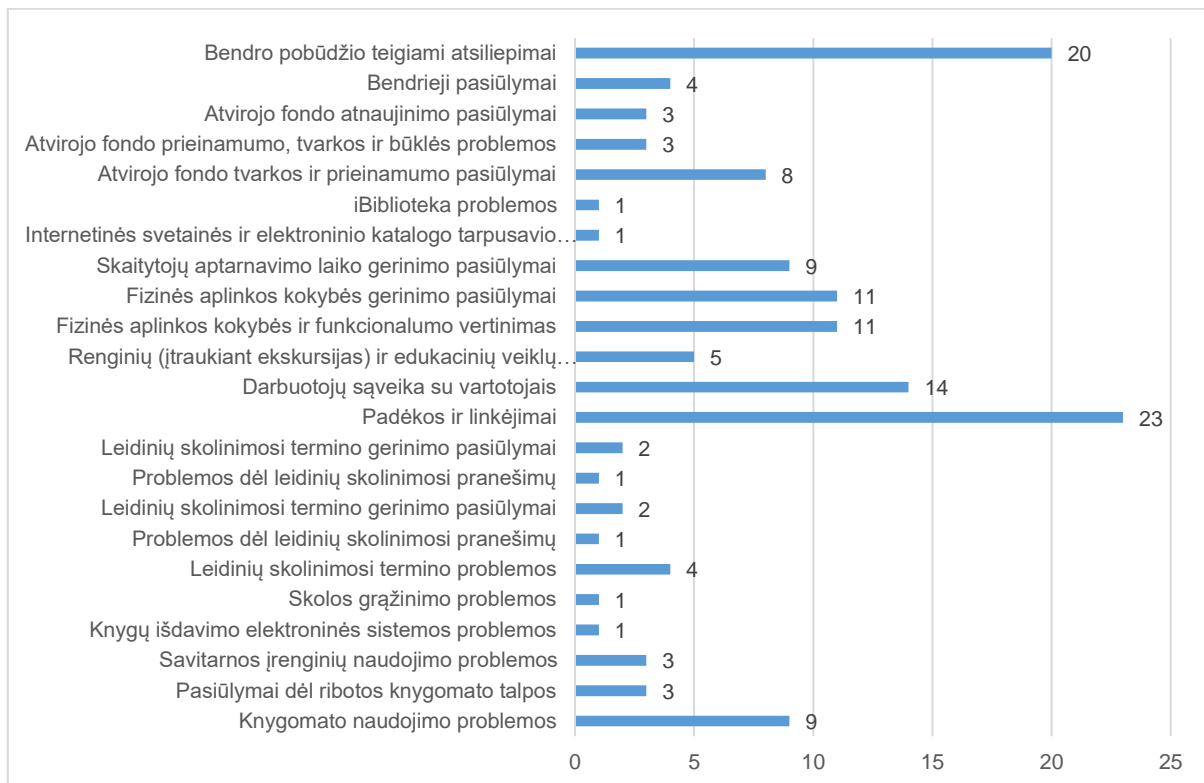
Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Remiantis 9 paveikslu, rezultatai atskleidžia reikšmingai didelį dažnio pasiskirstymą ($n=362$), kad ateityje tyrimo dalyviai ketina lankytis VAVB. Tik du tyrimo dalyviai nurodė, kad neketina lankytis VAVB, o tai leidžia daryti prielaidą, kad šis neigiamas aspektas yra beveik nereikšmingas. Rezultatai atskleidžia aiškiai išreikštą ketinimą lankytis VAVB, o neapsisprendusiųjų (atsakymas „Nežinau“) įtaka bendram apsilankymo ketinimui yra labai minimali.

Anketinės apklausos metu respondentams buvo suteikta galimybė pateikti savo siūlymus ir komentarus. Iš viso pateikta 129 atsakymai, iš kurių du teiginiai priskirti prie ankstesnių klausimų analizės ir neįtraukti į tolimesnę analizę. 9 respondentai nurodė, kad neturi komentarų ir pasiūlymų („*Neturiu*“ – tyrimo dalyvis R31). Vienas respondentas pateikė asmeninį bendradarbiavimo pasiūlymą, kuris neįtrauktas į tolimesnę analizę. Pažymėtina, kad kelių tyrimo dalyvių teiginiuose nurodyta informacija, leidžianti identifikuoti asmenis, buvo pašalinta siekiant darbuotojų anonimiškumo ataskaitoje, o informacija perduota atsakingam asmeniui.

Kadangi tyrimo metodikoje nenurodyta gautų duomenų analizės metodika, atvaizdavimo forma, komentarai ir pasiūlymai išanalizuoti išskiriant prasmingus teksto fragmentus, kuriems priskiriami pirminiai kodai. Kodai grupuojami į subkategorijas, kurios sujungiamos į kategorijas. 3 priede pateikiama kategorijų ir

subkategorijų lentelė su kiekybiniu respondentų atsakymų skaičiumi bei citatų pavyzdžiais (patvirtinančiais teiginiais). Išskirtos 23 kategorijos ir 73 subkategorijos. Analizės metu pastebėta, kad respondentai neapsiribojo vien neigiamų komentarų pateikimu, bet išreiškė ir savo teigiamas emocijas, pastebėjimus, pasiūlymus. 10 paveiksle pateikti pasiūlymų ir komentarų rezultatai, gauti išskyrus 23 kategorijas ir apskaičiavus kiekybinį respondentų skaičių.



10 pav. Pasiūlymai ir komentarai

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Remiantis 10 paveikslu, rezultatai atskleidžia reikšmingai didelį dažnio pasiskirstymą tarp respondentų **padėkų ir linkėjimų** (n=23) bei **bendro pobūdžio teigiamų atsiliepimų** (n=20), kaip emocinis ir visapusiškas pasitenkinimas biblioteka, jos teikiamomis paslaugomis. Apskritai šis dažnio pasiskirstymas ir ankstesnių klausimų atsakymai atspindi VAVB gebėjimą kurti teigiamą emocinį ryšį su vartotojais, užtikrinti paslaugų kokybę ir skatinti vartotojų pasitikėjimą bei lojalumą. Vis dėlto, kai kurios paslaugų sritys dar reikalauja tobulinimo, ypač, kai paslaugų spektras yra platus.

Reikšminga atkreipti dėmesį, kad **knygomato paslauga** turi būti peržiūrėta ir tobulintina. Pavieniai tyrimo dalyviai nurodė, kad po darbo valandų nepavyksta įeiti į

patalpą, kurioje yra knygomatas (panašūs rezultatai gauti 2023 m. tyrime), dažnai neveikia arba nenuskaitoma skaitytojo kortelė, vėluojantys užsakymo pranešimai, trūksta užsakymo datos pasirinkimo, informacijos trūkumas dėl perpildymo ir galimybės atsiimti užsakymą kitu būdu. Išanalizavus gautus duomenis (3 priedas), daroma išvada, kad didžiausia problema – nepakankama knygomato talpa, kuri sukelia laukimo eiles. Rekomenduojama atsižvelgti į šias pastabas ir atlikti knygomato funkcionalumo bei reikiamus techninius patobulinius. Papildomai, įvertinant tiek finansines, tiek kitų išteklių galimybes, apsvarstyti ir numatyti knygomato plėtrą artimiausiu laikotarpiu.

Įvertinus gautus duomenis (įtraukiant 2023 m. tyrimo rezultatus) ir siekiant vis aukštesnio kokybės lygio, rekomenduojama nuolatos peržiūrėti visų **savitarnos įrenginių bei elektroninių sistemų veikimą** ir patobulinti atsižvelgiant į pateiktas problemas 3 priede. Kai kurie respondentai susiduria su problema, kai tinkamai neveikia arba neveikia savitarnos įrenginiai, knygų išdavimo elektroninė sistema. Rekomenduojama patobulinti knygų gražinimo dėžę, sumažinant keliamą triukšmą. Vienas tyrimo dalyvis nurodė, kad VAVB **nepatogus skolų apmokėjimo procesas**, apimantis terminalo naudojimą ir būtinybę kreiptis į bibliotekos darbuotoją.

Atkreiptinas dėmesys, kad 6 tyrimo dalyviai palietė leidinių **skolinimosi termino temą**. Du tyrimo dalyviai nurodė, jog nepakankamas vieno mėnesio skolinimosi terminas, nes per šį laikotarpį nespėja perskaityti pasiskolintus leidinius. Tačiau, verta atkreipti dėmesį į tai, kad gražinimo terminą galima pratęsti 2 kartus. Vienam tyrimo dalyviui iškilo neaiškumų dėl termino pratęsimo antrą kartą. Teigiama, kad bibliotekos lentynoje pasirinktos knygos egzempliorių buvo keturi, bet vis tiek neleista antrą kartą pratęsti termino. Daroma prielaida, kad leidiniai buvo rezervuoti kitiems skaitytojams. Rekomenduojama tobulinti komunikaciją su vartotojais.

Pavieniai tyrimo dalyviai nurodė, kad dažnai susiduria su atvejais, kai rezervuotos knygos laukimo terminas siekia 3-5 savaites ir per dažni priminimai apie leidinio atsiėmimo laiką. Du respondentai pateikė leidinių skolinimosi termino gerinimo pasiūlymus: supaprastinti knygų pratęsimo sistemą internetu, informuoti vartotojus apie eilės mažėjimą iki ilgai laukiamo rezervuoto leidinio su galimybe perkelti eilę, nes ilgas laukimas eilėje gali lemti aplinkybių pasikeitimą, dėl kurio vartotojai negali atvykti pasiimti leidinio per nurodytą laikotarpį. Svarbu pažymėti, kad vartotojas, prisijungęs prie savo asmeninės paskyros *iBiblioteka* gali sekti laukiančiųjų eilę. Dėl eilės perkėlimo, kai leidinys perduodamas kitam skaitytojui, bet išliekant toliau eilėje,

tikslinga atlikti plataus masto tyrimą – nacionaliniu lygmeniu, analizuojant poreikį ir įgyvendinimo galimybes.

Remiantis 10 paveikslu, 14 respondentų palietė temą apie **darbuotojų sąveiką su vartotojais**. Dalies atsakymų pobūdis (n=7) buvo teigiamas apie darbuotojus: darbuotojai draugiški ir paslaugūs (n=6), jais pasitikima (n=1). Tiek pat identifikuojama ir neigiamų tyrimo dalyvių teiginių. Trys respondentai akcentavo Skaitytųjų aptarnavimo skyriaus darbuotojų nepalankų bendravimą ir ne visada padeda rasti reikiamas knygas. Pažymėtina, kad 7-8 klausimų ir komentarų analizė atskleidė, jog **vyraujanti problema** – darbuotojų ir lankytojų keliamas **triukšmas**. Komentarų dalyje daugiau akcentuojamas darbuotojų keliamas triukšmas, kuris svyruoja nuo durų trunkymo iki garsaus kalbėjimo. Vienas tyrimo dalyvis nurodė nepakankamą darbuotojų reagavimą į kitų lankytojų keliamą triukšmą. Tyrimo rezultatai dar kartą patvirtina, kad reikalingos tikslinės priemonės spręsti šią problemą. Be to, svarbu atkreipti dėmesį į vartotojų **asmens duomenų apsaugą** Skaitytųjų aptarnavimo skyriuje. Rekomenduojama vartotojų prašyti reikiamus duomenis užrašyti ant lapelio, jeigu tuo metu yra daugiau vartotojų. Žinoma, galimas ir kitas sprendimo būdas, svarbu, kad asmens duomenys nebūtų atskleisti trečiosioms šalims.

Analizuojant 3 priede pateiktus duomenis, pastebėtina, kad vienas respondentas akcentavo **renginių**, vykstančių VAVB, **pradžios laiką**. Dirbantiems žmonėms sudėtinga atvykti į biblioteką iki 17 val. ir respondentas pasiūlė pusvalandžiu pavėlinti renginių pradžią. Be to, gautas komentaras dėl **Kūrybos laboratorijos**, jog ši erdvė paskutiniu metu, t. y. spalio mėnesį, dažnai buvo uždaryta. Atsižvelgiant į tai, kad tuo metu viena darbuotoja nutraukė darbo santykius, manytina, kad tai padarė įtaką Kūrybos laboratorijos veiklų koordinavimui ir vykdymui. Tikėtina, kad šiuo metu prisijungus naujai darbuotojai, veiklos bus vykdomos intensyviau.

Vertinant duomenis dėl **fizinės aplinkos kokybės ir funkcionalumo**, reikėtų išskirti šiuos trūkumus: nemalonūs kvapai tualetuose (n=1), individualių darbo vietų trūkumas (n=1), ne visi viešai naudojami stalai yra tinkamai apšviesti (n=1), ne visose patalpose veikia interneto ryšys (n=1). Atsižvelgiant į fizinės aplinkos kokybės gerinimo pasiūlymus, norima papildomų darbo vietų (n=2), sėdimų vietų įvairovės ir elektros lizdų (n=1). Rekomenduojama atsižvelgti į papildomų darbo ir (arba) sėdimų vietų sukūrimą, įvertinti galimybes įrengti kelias privačias erdves skambučiams, privatiems susitikimams, ypatingai, vykdant kitų pastatų kapitalinį remontą.

Vienas tyrimo dalyvis pasiūlė atnaujinti erdves parodoms. Atsižvelgiant į planuojamą pastatų kapitalinio remonto tęstinumą, parodų erdvė Dalykinės literatūros skyriuje bus atnaujinta ateityje. Tačiau rekomenduojama apsvarstyti komunikaciją su vartotojais dėl erdvės paskirties, kuri įvardijama kaip *nežinomiems autoriams*. Termino *nežinomas autorius* naudojimas ir neatnaujinta parodų erdvė gali sukelti klaidingą simbolinę prasmę. Be to, darbų eksponavimui dažnai erdvės pasirenkamos atsižvelgiant į parodos koncepciją.

Pažymėtina, kad dalis respondentų pasiūlymų atmetama, nes jų įgyvendinimas laikomas neįmanomu, pavyzdžiui, pakopinės sėdimųjų vietų sistemos įrengimas Didžiojoje salėje, kadangi pastatas yra kultūros paveldo objektas. Pavieniai respondentai akcentavo paviršių higieną darbo ir (arba) poilsio vietose, tualetų atnaujinimą, aiškesnių nuorodų bibliotekoje bei suteikti galimybę šeimadienio ar kitų renginių dalyviams nemokai statyti automobilius prie bibliotekos. Kavinės poreikį išreiškė du tyrimo dalyviai, tačiau įgyvendinimas priklauso ne tik nuo VAVB, bet ir nuo kitų įmonių sprendimų.

Pažymėtina, jog vienas respondentas nurodė problemą, susijusią su aplinkos pritaikymu žmonėms su negalia ir pateikė pavyzdį apie užrakintą tualetą asmenims su negalia. Iš šios apklausos negalima daryti prielaidų dėl bendro bibliotekos prieinamumo asmenims su negalia. Kaip ir buvo minėta anksčiau, reikalingas atskiras tyrimas. Problemą dėl tualetų siūloma išspręsti jį paliekant atrakintą. Be to, atsižvelgiant į vieno respondento komentarą, papildomai rekomenduojama peržiūrėti vietą, kurioje vartotojas gali atnaujinti skaitytojo pažymėjimą. Vartotojui kartais tenka iš trečio aukšto sugrįžti į pirmą aukštą, kurioje yra registratūra. Vienas respondentas paminėjo, kad nemoka naudotis patefonu ir nėra instrukcijos. Daroma prielaida, kad iškilus problemoms reikėtų kreiptis į konsultantus; be to, rengiama patefono naudojimo tvarka, su kuria bus supažindinti vartotojai.

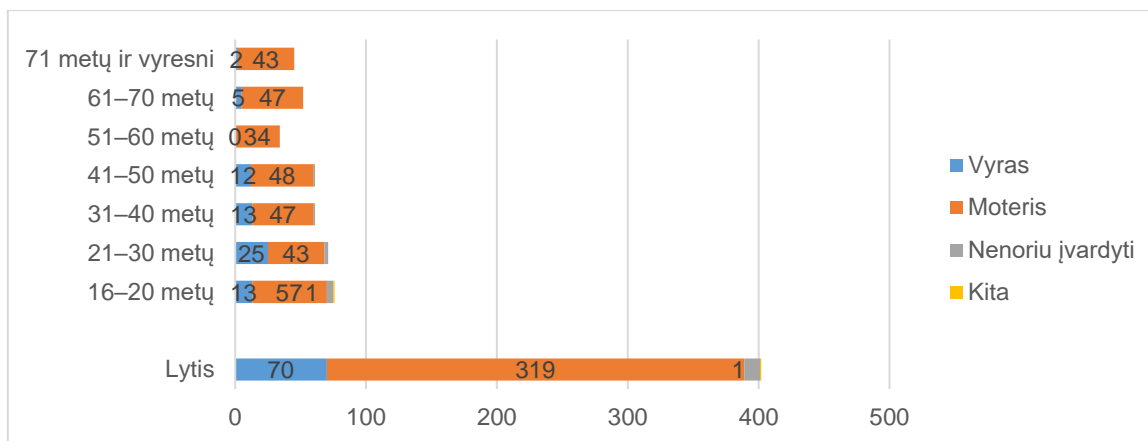
Remiantis 10 paveikslu, devyni tyrimo dalyviai pateikė **pasiūlymus skaitytojų aptarnavimo laiko gerinimui**. Kai kurie tyrimo dalyviai nori visą parą veikiančios erdvės (n=3), prieigos prie paslaugų sekmadieniais (n=3) arba darbo laiko pratęsimo vakarais (n=2). Norint įrengti visą parą veikiančią erdvę, reikalinga įvertinti visų pastatų išplanavimą ir numatyti, kad būtų patenkama tik į tam tikras erdves, o į kitas – ne. Rekomenduojama ateityje apsvarstyti galimybes ir atlikti kitokio pobūdžio tyrimą, kurio metu būtų sužinomas tikslesnis poreikis dėl darbo laiko gerinimo ir visą parą veikiančios erdvės.

Išanalizavus **atvirojo fondo tvarkos ir prieinamumo pasiūlymus**, atkreiptinas dėmesys į dokumentų suradimo sistemos, kuri apima ir lentynų ženklimą, supaprastinimą. Keliems tyrimo dalyviams (n=3) nėra aiškus knygų lentynų ženklimo sistema, reikia darbuotojų pagalbos surandant knygas. Pavieniai pasiūlymai apima skolinimosi žurnalų plėtrą, pavyzdžiui, *Legendos, Ilustruotos istorijos* (pastaba: numatomas šių leidinių skolinimas į namus), poezijos išskyrimą atskirose lentynose ir įsigijimą daugiau naujų ar populiarių knygų egzempliorių. Pažymėtina, kad vienas tyrimo dalyvis susidūrė su atvejais, kai knygų viršeliai buvo nešvarūs ir teko juos nusivalyti.

Atkreiptinas dėmesys į **fondo atnaujinimo pasiūlymus**. Pavienių respondentų nuomone, rekomenduojama papildyti bibliotekos fondą leidiniais apie kiną, XX a. literatūros ir pasakų leidiniais bei XIX-XX a. pjesėmis, populiariaja politikos ir ekonomikos periodika anglų kalba.

Analizuojant 3 priede pateiktus pavienius bendruosius pasiūlymus, pateikiamos kelios respondentų idėjos bibliotekai: dalyvauti knygų mugėse, bibliotekoje sukurti stendą pagal rekomendacijų sistemą *Jei Jums patiko X, Jums patiks ir Y* (angl. *If you liked X, you'll like Y*), bendradarbiauti su verslo atstovais dėl rėmimo renginių, skirtų informuoti apie būsimus talentus bei organizuoti mokymus kaip naudotis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis.

Toliau aptariami vartotojo portreto analizės rezultatai. 11 paveiksle pateikti respondentų lyties ir amžiaus pasiskirstymo rezultatai, gauti apskaičiuavus kiekybinį respondentų atsakymų skaičių. Remiantis gautais rezultatais, didžiausią respondentų dalį sudaro moterys, kurių amžius daugiausiai patenka į 16-50 bei 61 ir vyresnių amžiaus grupes. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad vyrų amžius daugiausiai patenka į 21-30 amžiaus grupę (n=25) ir vienodai (n=13) pasiskirstė 31-40 ir 16-20 amžiaus grupėse. Pažymėtina, kad šiame tyrime jaunesnio amžiaus moterų (16-20 amžiaus grupė) skaičius viršijo 2023 m. tyrimo duomenis. Daroma prielaida, kad VAVB šiuo metu pritraukia įvairaus amžiaus auditoriją, tik vis dar išlieka moterų dominavimas, remiantis pasiskirstymu tarp lyčių grupių.

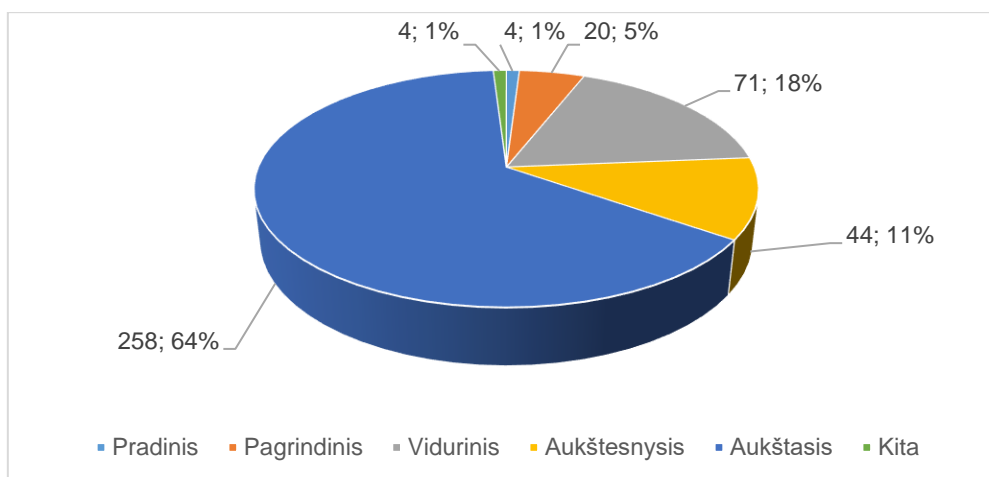


11 pav. Vartotojo portretas: lytis ir amžius

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Išanalizavus respondentų gyvenamąją vietą, pažymėtina, kad dauguma respondentų nurodė, kad gyvena Vilniaus mieste arba Vilniaus rajone ir tik nedidelė dalis respondentų (n=8) nurodė gyvenamąją vietą už Vilniaus rajono ribų.

Paveiksluose 12 ir 13 pateikti išsilavinimo ir darbo statuso pasiskirstymo rezultatai, gauti apskaičiavus procentinį ir kiekybinį respondentų atsakymo skaičių. Tyrimo duomenys atskleidžia, kad dominuoja aukštasis išsilavinimas (64 % respondentų).

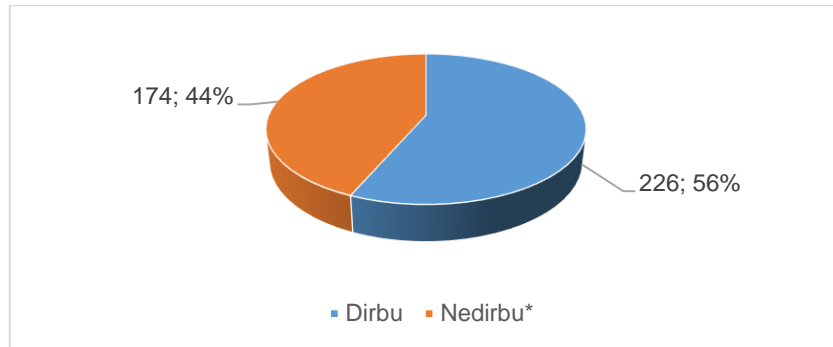


12 pav. Vartotojo portretas: išsilavinimas

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Analizuojant 13 paveiksle pateiktus duomenis, dirbančiųjų skaičius yra didesnis nei nedirbančiųjų, tačiau skirtumas nėra didelis (56 % vs. 44 %). Atsižvelgiant į ankstesnių tyrimų rezultatus, pastebima nedirbančiųjų respondentų skaičiaus didėjimo

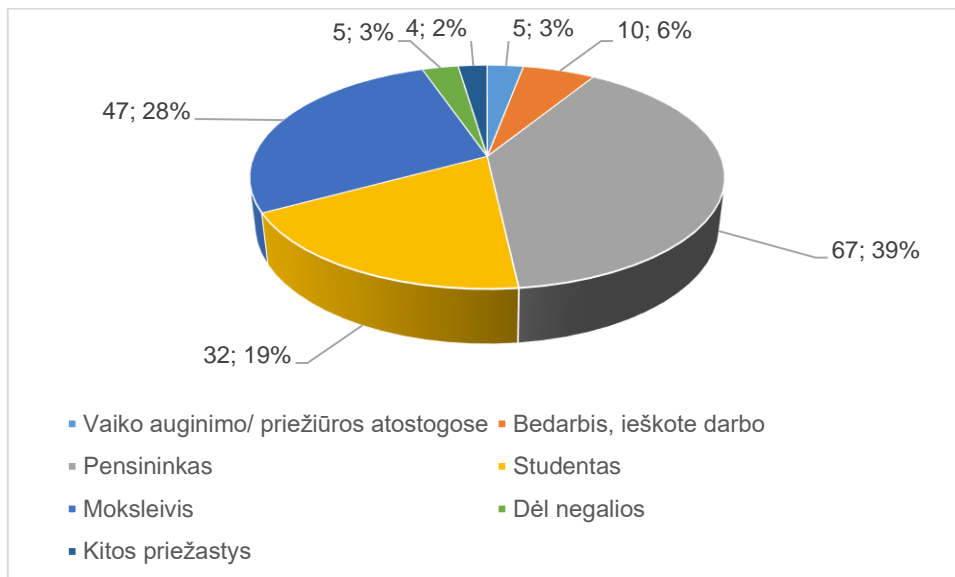
tendencija. Pavyzdžiui, 2021 m. tyrime nedirbantys asmenys sudarė 16 % visų respondentų. 2025 m. duomenis palyginus su 2023 m. tyrimo rezultatais, nedirbančiųjų rodiklis padidėjo 28 procentiniais punktais, nes tuo metu nedirbantys asmenys sudarė 28 % visų respondentų.



13 pav. **Vartotojo portretas: dalyvavimas darbo rinkoje**

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

14 paveiksle pateikti respondentų nedarbo priežasčių pasiskirstymo rezultatai, gauti apskaičiuavus procentinį ir kiekybinį respondentų atsakymų skaičių.



14 pav. **Vartotojo portretas: nedarbingumo priežastys**

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis tyrimo rezultatais, 2025

Išanalizavus nedarbo priežastis (14 pav.), respondentų didžiausią dalį sudaro senjorai, nurodę senatvės pensiją (39 %), tuo tarpu studentai (19 %) ir moksleiviai (28 %) sudaro mažesnę dalį, bet jų reikšmė yra svarbi.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Tyrimo rezultatai atskleidė vartotojų nuomonę apie VAVB ir jos teikiamas paslaugas, tai sudaro prielaidas identifikuoti tobulintinas paslaugų teikimo sritis ir suteikia postūmį tolesniems tyrimams, analizei ar veiklų stebėsenai. Gauti rezultatai suteikia galimybę gerinti vartotojų patirtį naudojantis bibliotekos paslaugomis.

Šiuo laikotarpiu biblioteka yra žinių ir informacijos šaltinis, vieta mokytis ar dirbti, asmeninio tobulėjimo, knygų skolinimo vieta, poilsio ir (arba) laisvalaikio, susitikimų ir bendravimo bei įvairių renginių ir pasirodymų erdvė. Daugiausia VAVB paslaugomis naudojamos kartą per keletą savaitių ir kartą per mėnesį. Bibliotekos ir jos paslaugų pasitenkinimo lygis atskleidė, kad didžiausia dalis respondentų yra visiškai patenkinti bibliotekos patalpomis, darbuotojų aptarnavimo kokybe, bibliotekos pasiekiamumu, bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba. Pažymėtina, kad absoliuti dauguma tyrime dalyvavusių respondentų ketina lankytis VAVB ateityje ir rekomenduotų kitiems. Dažniausiai naudojamosi automatiniais pranešimais apie knygų gražinimo terminą bei leidinių užsakymu, pratęsimu, rezervavimu. Identifikuojama dalis respondentų, kurie nesinaudoja arba norėtų, bet nemoka naudotis elektroninėmis paslaugomis.

Tyrimo metu gauti duomenys atskleidė, kad tarpbibliotekinio abonemento paslauga nesinaudoja didžioji dalis tyrimo dalyvių. Daroma prielaida, kad reikiamas knygas suranda VAVB. Atsižvelgiant į informacinių šaltinių naudojimo dažnio pasiskirstymą, dažniausiai naudojami VAVB socialiniai tinklai ir internetinė svetainė. Pažymėtina, kad dauguma tyrimo dalyvių nepatyrė probleminių situacijų, kylandžių dėl kitų lankytojų elgesio.

VAVB geba kurti teigiamą emocinį ryšį su vartotojais, užtikrina paslaugų kokybę, skatina vartotojų pasitikėjimą bei lojalumą. Vis dėlto, kai kurios paslaugų sritys dar reikalauja tobulinimo, ypač, kai paslaugų spektras yra platus ir norima vis labiau gerinti paslaugų kokybę. Tad svarbu atsižvelgti į nustatytas problemines sritis ir respondentų pateiktas pastabas bei poreikius. Pažymėtina, kad duomenų analizės ir rezultatų skyriuje identifikuoti galimi papildomi tyrimai, neįtraukiami į toliau pateikiamas rekomendacijas.

Atsižvelgiant į tyrimo metu gautus duomenis ir siekiant pabrėžti pagrindinius aspektus, į kuriuos verta labiausiai atkreipti dėmesį, pateikiamos šios **rekomendacijos:**

1. Atlikti knygomato funkcionalumo įvertinimą iš techninės ir technologinės perspektyvos, apsvarstyti inovacijų diegimą. Įvertinant tiek finansines (didesnį dėmesį skiriant išoriniam finansavimui), tiek kitų išteklių galimybes, apsvarstyti ir numatyti knygomatų plėtrą artimiausiu laikotarpiu. Daroma prielaida, kad tai yra viena iš prioritetinių sričių, nes ankstesniame tyrime taip pat buvo identifikuotos problemos, susijusios su knygomatu.
2. Peržiūrėti esamas ir būsimas patalpų erdves bei sensorinius bibliotekos žemėlapius. Identifikuoti vietas, kuriose kalbėjimas priimtinas arba pageidautina išlaikyti tylą. Priėmus sprendimą, atnaujinti sensorinius žemėlapius bei tylos erdvių komunikaciją lankytojams. Įvertinti triukšmo lygį Vaizdų palėpėje ir aptarti galimus triukšmo slopinimo variantus.
3. Konsultantams kontroliuoti triukšmo lygį bibliotekos erdvėse ir imtis veiksmų jam viršijus nustatytas normas, įskaitant žodinius įspėjimus lankytojams ir kolegoms, priminti naudojimosi biblioteka taisykles lankytojams ir juos nukreipti į tinkamas erdves.
4. Didesnį dėmesį skirti papildomų darbo (privačias erdves skambučiams, susitikimams, akustines kabinas) ir (ar) poilsio vietų įrengimui, atsižvelgiant į elektros lizdų buvimą, ypač, atliekant kitų pastatų kapitalinį remontą. Taip pat įvertinti galimybes įsigyti stalinius šviestuvus, nes šiuo metu ne visi stalai yra gerai apšviesti. Sprendimus priimti įvertinus tiek finansines (daugiau dėmesio skiriant išoriniam finansavimui), tiek kitų išteklių galimybes.
5. Peržiūrėti ir didinti bendradarbiavimo efektyvumą su įstaigomis, teikiančiomis socialines paslaugas.
6. Užtikrinti nuolatinį visų savitarnos įrenginių bei elektroninių sistemų veikimo stebėjimą, operatyvų gedimų šalinimą. Esant didelėms įrenginių techninėms ir technologinėms problemoms, rekomenduojama įvertinti atnaujinimo galimybes. Apsvarstyti inovacijų diegimą.
7. Gauta pakankamai teigiamų atsiliepimų apie darbuotojus. Tačiau, siekiant tobulinti paslaugų kokybę, rekomenduojama surengti mokymus darbuotojams, dirbantiems tiesiogiai su vartotojais. Mokymai turėtų apimti konfliktinių situacijų valdymą klientų aptarnavimo srityje, komunikaciją su klientais.
8. Kaip ir ankstesniuose tyrimuose, paminimas darbo laiko gerinimas. Apsvarstyti darbo laiko prailginimą vakarais ir renginių laiko vėlinimą.

9. Apsvarstyti leidinių suradimo sistemos, kuri apima ir lentynų ženklimą, tobulinimą bei įvertinti poezijos išskyrimą lentynose, knygų viršelių švarą.
10. Apsvarstyti ir įvertinti galimybes atnaujinti fondą leidiniais apie kiną, XX a. literatūros ir pasakų leidiniais bei XIX-XX a. pjesėmis, populiariąja politikos ir ekonomikos periodika anglų kalba.
11. Apsvarstyti respondentų pateiktas idėjas: dalyvavimą knygų mugėse, rekomendacijų sistemą *Jei Jums patiko X, Jums patiks ir Y* (angl. *If you liked X, you'll like Y*), bendradarbiavimą su verslo atstovais dėl renginių, skirtų informuoti būsimus talentus.
12. Sukurti nuorodų sistemą, palengvinančią lankytojus orientuotis esamose ir naujose patalpose.
13. Peržiūrėti vykdomos išorinės komunikacijos, reklamos priemonių, kanalų naudojimą ir numatyti tobulintinus veiksmus, norint paskatinti vartotojus aktyviau naudotis elektroninėmis priemonėmis.
14. Toliau tęsti Kūrybos laboratorijos veiklas.
15. Koreguoti komunikaciją su vartotojais dėl erdvių, skirtų parodoms, paskirties.
16. Tobulinti paslaugų apmokėjimo procesą, apimančią terminalo naudojimą ir būtinybę atsiskaitant kreiptis į bibliotekos darbuotoją.
17. Užtikrinti asmens duomenų apsaugą, išvengiant galimybės juos atskleisti (išgirsti) trečiosioms šalims. Vykdamas skaitytojų aptarnavimo veiklą, prašyti vartotojų pateikti asmens duomenis raštu (gali būti naudojamas popierius, planšetės ir kiti variantai).
18. Reguliariai kontroliuoti ir užtikrinti Skaitytojų aptarnavimo skyriaus patalpų švarą, ypatingą dėmesį skiriant skaitytojų aptarnavimo erdvėms.
19. Įvertinti internetinio ryšio patikimumą visose patalpose.
20. Įvertinti vietą, kurioje vartotojas turi atnaujinti skaitytojo pažymėjimą. Apsvarstyti komunikaciją su vartotojais, kad vartotojas pirmiausia užeitų į registratūrą atnaujinti skaitytojo pažymėjimą.
21. Žmonėms su negalia užtikrinti laisvą prieigą prie tualetų.

Anketos klausimai ir jų paaiškinimai

Klausimas	Klausimo pagrindimas	
1. Kas Jums yra biblioteka?	Siekiami sužinoti vartotojo bendrą požiūrį į bibliotekas.	
2. Kaip dažnai naudojate Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugomis?	Siekiami sužinoti vartotojo lankymosi dažnumą bibliotekoje.	
3. Ar esate patenkintas (-a) Vilniaus apskrities Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu?	Siekiami sužinoti vartotojo pasitenkinimo bibliotekos paslaugomis ir aptarnavimu lygį.	
4. Ar rekomenduotumėte kitiems: apsilankyti Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje, edukacinį užsiėmimą, pažintinę ekskursiją, virtualius ar elektroninius išteklius, išskyrus <i>iBibliotekos</i> sistemą?	Siekiami sužinoti vartotojo norą rekomenduoti biblioteką ir pagrindines jos teikiamas paslaugas.	
5. Kuriais nuotolinėmis ir elektroninėmis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugomis dažniausiai naudojate?	Siekiami sužinoti, kokias nuotolines ir elektronines priemones dažniausiai naudoja vartotojai.	
6. Kai nerandate reikalingų knygų savo artimiausioje bibliotekoje, kiek dažnai naudojate tarpbibliotekinio abonemento paslauga?	Siekiami sužinoti vartotojo naudojimosi tarpbibliotekinio abonemento paslauga dažnumą.	
7. Ar teko susidurti su situacija, kai kitų lankytojų elgesys trukdė naudotis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos teikiama paslauga? Jeigu taip, apibūdinkite situaciją.	Siekiami sužinoti problemines situacijas, kylančias dėl kitų lankytojų elgesio bibliotekoje.	
8. Kurios iš išvardytų šaltinių naudojate, norėdami gauti informaciją apie Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje vykstančius renginius ir edukacinę veiklą?	Siekiami sužinoti informacinius šaltinius, iš kurių vartotojai sužino apie bibliotekoje vykstančius renginius.	
9. Ar ketinate lankytis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje ateityje?	Siekiami sužinoti vartotojo ketinimą lankytis bibliotekoje ateityje.	
10. Jūsų siūlymai, komentarai.	Siekiami surinkti vartotojo pasiūlymus, pastebėjimus bibliotekai.	
Demografiniai klausimai		
11. Jūs esate: vyras/ moteris/ nenoriu įvardyti/ kitas	Sužinoma vartotojo lytis.	Sužinomas vartotojo portretas
12. Jūsų amžius?	Sužinomas vartotojo amžius.	
13. Šiuo metu gyvenate?	Sužinoma vartotojo gyvenamoji vieta (miestas).	
14. Jūsų išsilavinimas?	Sužinomas vartotojo išsilavinimas.	
15. Ar šiuo metu dirbate?	Sužinomas vartotojo užimtumas, nedarbo priežastis.	

ANKETA

**VILNIAUS APSKRITIES ADOMO MICKEVIČIAUS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ
PASITENKINIMAS PASLAUGOMIS**

Gerbiamas Respondente,

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas - išsiaiškinti Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo lygį įstaigos teikiamomis paslaugomis.

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

Jums pateikta anketa yra anoniminė ir konfidenciali, apibendrinti atsakymai bus naudojami įstaigos veiklos analizei.

Anketos pildymui prireiks apie 10 minučių.

1. Kas Jums yra biblioteka? (pažymėkite vieną ar kelis tinkamus variantus)

- Vieta mokytis ar dirbti
- Žinių ir informacijos šaltinis
- Poilsio ir (arba) laisvalaikio vieta
- Susitikimų ir bendravimo erdvė
- Asmeninio tobulėjimo vieta
- Saugus prieglobstis (vieta, kurioje galima sušilti, praleisti laiką neturintiems pastovios gyvenamosios vietos ir pan.)
- Kitas atsakymas (įrašykite) _____

2. Kaip dažnai naudojate Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugomis? (pažymėkite tinkamą variantą)

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"/>

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

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 kokybe (maloni bendravimu, paslaugumu, mandagumu, profesionaliu ir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eilės Nr.		Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Labiau nepatenkintas (-a)	Visiškai nepatenkintas (-a)	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
	<i>savalaikiu informacijos suteikimu ir pan.)</i>						
2.3.	Skaitytojų aptarnavimo laiku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.	Nuorodomis padedančiomis 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.	Bibliotekos pasiekiamumu <i>(viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6.	Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas <i>(internetinė svetainė, „Facebook“ paskyra 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.	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"/>
2.10.	Bibliotekos renginiais <i>(parodomis, koncertais, susitikimais, ekskursijomis, klubais ir pan.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11.	Bibliotekos organizuojamais mokymais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eilės Nr.		Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Labiau nepatenkintas (-a)	Visiškai nepatenkintas (-a)	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
	<i>(medijų ir informacinis raštingumas: dirbtinio intelekto dirbtuvės, Microsoft Office Word mokymai ir pan.)</i>						
2.12.	Bibliotekinių 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"/>
2.13.	Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/inter netu <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"/>
2.14.	Knygomato paslauga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.15.	Bibliotekos organizuojamomis edukacijomis suaugusiems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.16.	Bibliotekos organizuojamomis edukacijomis vaikams	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Ar rekomenduotumėte kitiems (pažymėkite tinkamą variantą):

	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"/>
Edukacinį užsiėmimą Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje (paskaitas, užsiėmimus moksleiviams ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pažintinę ekskursiją Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

viešosios bibliotekos virtualius ar elektroninius išteklius, išskyrus <i>iBibliotekos</i> sistemą					
---	--	--	--	--	--

5. Kuriais nuotolinėmis ir elektroninėmis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugomis dažniausiai naudojate? (pažymėkite visus tinkamus variantus)

- Leidinių užsakymu, pratęsimu, rezervavimu
- Automatiniais pranešimais apie knygų grąžinimo terminą
- Atsiskaitymu už delspinigius ir bibliotekos suteiktas mokamas paslaugas naudojantis el. bankininkyste
- Konsultacijomis telefonu
- Konsultacijos el. paštu arba *Facebook, Instagram* paskyroje
- Registracija į edukacinius užsiėmimus ar mokymus naudojantis el. paštu, registracijos platformomis ar kitomis elektroninėmis priemonėmis
- Bibliotekos naujienlaiškiu
- Nemokama knygų parsisiuntimo iš kitų bibliotekų (tarpbibliotekinio abonemento) paslauga
- Norėčiau, bet nemoku naudotis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis
- Norėčiau, bet neturiu galimybių naudotis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis
- Nesinaudoju

6. Kai nerandate reikalingų knygų savo artimiausioje bibliotekoje, kiek dažnai naudojate tarpbibliotekinio abonemento paslauga? (pažymėkite visus tinkamus variantus)

- Visada naudojuosi šia paslauga, kai reikalingų knygų nėra mano artimiausioje bibliotekoje
- Visada naudojuosi šia paslauga, kai reikalingų knygų nėra visose Vilniaus miesto bibliotekose
- Kartais naudojuosi šia paslauga, kai reikalingų knygų nėra mano artimiausioje bibliotekoje
- Kartais naudojuosi šia paslauga, kai reikalingų knygų nėra visose Vilniaus miesto bibliotekose
- Nesinaudoju šia paslauga
- Kitas atsakymas

(įrašykite) _____

7. Ar teko susidurti su situacija, kai kitų lankytojų elgesys trukdė naudotis Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis? (pažymėkite tinkamą variantą)

- Taip (jei atsakėte „Taip“, pereikite prie 8 klausimo)
- Ne (jei atsakėte „Ne“, pereikite prie 9 klausimo)

8. Apibūdinkite situaciją, kai kitų lankytojų elgesys Jums trukdė.

.....

.....

.....

9. Iš kokių šaltinių sužinote apie bibliotekoje vykstančius renginius ir edukacinę veiklą? (pažymėkite tinkamą variantą)

	Labai dažnai	Dažnai	Kartais	Retai	Niekada
Žiniasklaida (televizija, naujienų portalai ir pan.)					
Bibliotekos naujienlaiškis					
Plakatai					
Skrajutės					
Lankstinukai					
Bibliotekos internetinė svetainė					
Bibliotekos socialiniai tinklai (<i>Facebook</i> , <i>Instagram</i>)					
Draugų, pažįstamų rekomendacijos					

10. Ar ketinate lankyti Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje ateityje?
(pažymėkite tinkamą variantą)

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

11. Jūsų siūlymai, komentarai:

.....

.....

.....

12. Jūs esate:

Vyras Moteris Nenoriu įvardyti Kitas atsakymas (įrašykite)

13. Jūsų amžius:

- 16–20 metų
 21–30 metų
 31–40 metų
 41–50 metų
 51–60 metų
 61–70 metų
 71 metų ir vyresni

14. Šiuo metu gyvenate (įrašykite miestą arba gyvenvietę):.....

15. Jūsų išsilavinimas:

- Pradinis
- Pagrindinis
- Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis
- Kita.....

16. Ar šiuo metu dirbate?

- Dirbu
- Nedirbu*

**pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

- Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- Bedarbis, ieškote darbo
- Pensininkas
- Studentas
- Moksleivis
- Dėl negalios
- Kitas atsakymas (įrašykite)_____

Dėkojame už Jūsų atsakymus!

Komentarų ir pasiūlymų analizė pagal kategorijas ir subkategorijas

Kategorija	Subkategorija	Dažnis (n)	Respondentų teiginių pavyzdžiai
Knygomato naudojimo problemos	Nepatogi vieta nedarbo metu	1	<i>Knygomatas itin nepatogus, turėtų būt išorėje, nes nepavyksta įeiti nedarbo metu ir su bilietu (R14)</i>
	Nepakankama knygomato talpa sukelia laukimo eiles	3	<i>Knygomatas - labai patogi paslauga, bet ilgas laukimo terminas (R68)</i> <i>Trūksta vietos knygomate (R211)</i> <i>Knygomatų labai mažai. (R226)</i>
	Darbuotojams didelis užsakymų krūvis sukelia vartotojams laukimo eiles	1	<i>Jau keletą kartų susidūriau su situacija, kuomet užsakius knygas į knygomatą, jos į jį įdedamos po 7-10 dienų. Ėmus per tą laiką teirautis telefonu, darbuotojos nemaloniai aiškina, kad turi daug darbo ir nespėja. (R29)</i>
	Informacijos trūkumas dėl papildymo ir galimybės atsiimti užsakymą kitu būdu	1	<i>Turėtų būti aiški informacija, kada jie perpildyti. Nes kartą laukiau knygos, jau buvo paruoštas užsakymas, tik niekaip negavau žinutės dėl atsiėmimo. O kai nuvykau į skyrių, pasirodo knyga paruošta, tik vos ne savaitę jau buvo laukiama kol atsilaisvins knygomate vieta (buvau užsakius ten, nes nenorėjau prisirišti prie AMB darbo laiko). Tokiu atveju buvo galima informuoti, kad knygą jau galima atsiimti skyriuje, arba palaukti pranešimo iš knygomato. Būčiau atsiėmus anksčiau. (R226)</i>
	Nėra užsakymo datos pasirinkimo	1	<i>Taip pat būtų gerai užsakymo į knygomatą datą pasirinkti, jei leidinys laisvas ar jų daug. Irgi esant išvykus į krenta, per 48 val nespėji paimti, o tada vėl iš naujo užsakinėti, laukti į krentant, ir vėl išvyksti kai į krenta. (R275)</i>
	Neveikia arba nenuskaitoma skaitytojo kortelė	1	<i>Tik su knygomato problema dažnai susiduriu: arba jis neveikia, arba nenuskaito skaitytojo kortelės. Bet technologijos yra technologijos :). (R218)</i>
	Vėluojantys užsakymo pranešimai	1	<i>Knygomato SMS pranešimas atėjo penktadienį, bet knyga buvo užsakyta sekmadienį (R336)</i>
	Pasiūlymai dėl ribotos knygomato talpos	Papildomas arba padidintas knygomatas	3
Savitarnos įrenginių naudojimo problemos	Neveikia arba nėra ryšio	2	<i>Dažnai neveikia knygų paėmimo įrenginiai, nes nėra ryšio ir reikia laukti eilėje pas darbuotoją, kai tuo tarpu nėra kur priparkuoti automobilio ir jis stovi su avariniu ženklu gatvėje. (R211)</i>
	Knygų gražinimo dėžės keliamas triukšmas	1	<i>Knygomato knygos per konvejerį nepagarbiai krenta į dėžes su trenksmu.</i>

Kategorija	Subkategorija	Dažnis (n)	Respondentų teiginių pavyzdžiai
			<i>Sėdint laukimo salėje net krūptelėjau. (R293)</i>
Knygų išdavimo elektroninės sistemos problemos	Neveikia elektroninė sistema	1	<i>Prašom susitvarkyti knygų išdavimo elektroninę sistemą, nes ne kartą ir ne du teko pasirinktas knygas palikti bibliotekoje kitai dienai. Labai nemalonu, ypač, jei skaitytojas gyvena tolokai nuo Trakų g. (R132)</i>
Skolos gražinimo problemos	Terminalas neatitinkantis šiuolaikinių standartų	1	<i>Labai nepatogus atsiskaitymas už skolas, kažkokie viduramžiai tas automatas, o paskui dar ir žmogaus ieškot reikia...o skolos susidaro, kai važiuot tenka iš kito miesto galo gražinti knygų, ir nepatenki į knygomatą. Nusispjauni tada, jau nebebandai kitą kartą, kaupi skolas, kol randi tinkamą laiką darbo metu gražinti knygas...jūdų biblioteka patogi tik aplinkiniams rajonams, o juk jos paskirtis platesnė... (R14)</i>
Leidinių skolinimosi termino problemos	Neleidžiama antrą kartą pratęsti skolinimosi termino	1	<i>Labai sunervino, kai neleido pratęsti antrą kartą knygos, o nuėjus gražinti bibliotekoje lentynoje radau dar tokias pat - identiškas 4 knygas. Tą dieną praradau daug laiko - dėl renginio mieste teko dar kamštyje autobuse prasėdėti apie 2 val. Taigi nežinau, kieno čia kaltė už mano sugadintą dieną. (R30)</i>
	Nepakankamas 1 mėnesio skolinimosi terminas	2	<i>Aš lėtai skaitau, be to, skaitau ir iš kitos bibliotekos paimtas knygas, dieną dirbu, vakarais mėgstu pažiūrėti TV. Taigi, per mėnesį nespėju perskaityti knygų, todėl erzina įkyrus priminimas, kad jau baigėsi terminas ir reikia gražinti knygą. Siūlau rasti galimybę ir leisti skaityti paskolintas knygas ilgiau nei vieną mėnesį. (R327)</i>
	Ilgas laukimo laikotarpis po rezervacijos	1	<i>Nors dažnai susidūriu su situacija, kai rezervavus knygą reikia laukti 3-5 savaites. (R343)</i>
Problemoms dėl leidinių skolinimosi pranešimų	Per dažni priminimai apie leidinio atsiėmimo laiką	1	<i>Priminimai apie atsiėmimo laiką per dažni. (R73)</i>
Leidinių skolinimosi termino gerinimo pasiūlymai	Supaprastinti knygų pratęsimo sistemą internetu	1	<i>Reikėtų supaprastinti knygų pratęsimą internetu. Labai jau sudėtinga sistema (klijentų aptarnavimo) (R420)</i>
	Informavimas vartotojų apie eilės mažėjimą iki ilgai laukiamo rezervuoto leidinio su galimybe atidėti rezervacijos panaudojimą vėlesniam laikotarpiui	1	<i>Pasiūlymas - informavimas apie eilės iki ilgai laukiamo rezervuoto leidinio sumažėjimo, pvz artėja mano eilė (po vieno skaitytojo, arba po poros savaičių). Ir tada galimybė paslinkti rezervaciją. Aktualu esant išvykus, kai žinai, kad nebepaisi mėnesio laikotarpyje knygos, tai galėtų ją skaityt kiti, o aš pasislinkti. (R275)</i>
Padėkos ir linkėjimai	Bendra padėka ir linkėjimai	20	<i>dėkojame už visas teikiamas Jūsų paslaugas ir linkime ir sveikatos kolektyvui ir finansavimo nuostabiems projektams vykdyti. Labai svajoju, kol dar</i>

Kategorija	Subkategorija	Dažnis (n)	Respondentų teiginių pavyzdžiai
			<p><i>turite tokių nuostabių specialistų - kas užaugintumėt šaunią pamainą jaunųjų bibliotekininkų, stiprių specialybėje ir išradingų visuomenės narių, nes Lietuvos viešąja biblioteka mes tikrai galime didžiuotis. (R33)</i></p> <p><i>Ačiū jums visiems už jūsų darbą. Jūsų biblioteka man yra viena mėgstamiausių vietų Vilniuje. (R45)</i></p> <p><i>Ačiū, jūs nuostabūs! Esate mano šių metų atradimas 😊 (R19)</i></p> <p><i>Būtų labai liūdna, jei nebūtų šios bibliotekos. Esu mėgėja skaityti. (vidutiniškai 4 knygos per mėnesį). O dar įdomios paskaitos, kartais koncertai. Labai ačiū visiems! (R333)</i></p>
	Padėka Kūrybos laboratorijos darbuotojoms už edukacijas	1	<i>Nuoširdus ačiū Kūrybos laboratorijos merginoms už edukacijas, ypač cianotipijos dirbtuves :) (R16)</i>
	Padėka darbuotojams, dirbantiems Skaitytojų aptarnavimo skyriuje	2	<i>Dėkojame už aptarnavimą ir konsultacijos! (R28)</i>
Darbuotojų sąveika su vartotojais	Darbuotojų draugiškumas ir paslaugumas	6	<p><i>Taip pat noriu pagirti ir pasidžiaugti aptarnaujančiomis bibliotekos darbuotojomis: visos labai malonios, padedančios, geros nuotaikos, patariančios. Dėl tokių darbuotojų gera ateiti į biblioteką, ypač vaikų skyrių! (R45)</i></p> <p><i>Esate šauniasias, paslaugiausias, geranoriškiausias kolektyvas. Sėkmės ;) (R162)</i></p>
	Pasitikėjimas darbuotojais	1	<i>Pasitikiu bibliotekos darbuotojais, jie viską gerai nusprendžia. (R94)</i>
	Skaitytojų aptarnavimo skyriaus darbuotojų nepalankus bendravimas ir paslaugumas	3	<p><i>Bibliotekininkės bendrauja nemaloniai, aiskina ka daryti, varto akis <...> (R37)</i></p> <p><i><..> suaugusių skyriaus darbuotojos ne visada noriai padeda rasti knygas. (277)</i></p> <p><i>Norėčiau, kad darbuotojos aptarnaujančios lankytojus maloniau ir kantriau bendrautų su skaitytojais. Esu stebėjus situaciją, kai senyvo amžiaus moteris atsinešė knygų sąrašą ir prašė bibliotekininkės padėti jai surasti knygas ir užsakyti jas. Darbuotoja su senole bendravo labai grubiai ir nemaloniai. Mačiau kaip skaitytoja susinervino ir paklausė bibliotekininkės ką ji blogai daro, kad su ja taip yra nemaloniai bendraujama. Išties buvo nejauku stebėti šią situaciją ir labai gaila, kad toks</i></p>


Kategorija	Subkategorija	Dažnis (n)	Respondentų teiginių pavyzdžiai
			<i>elgesys yra toleruojamas tokio lygio bibliotekoje. Pati esu ne kartą susidūrus (beje, su ta pačia bibliotekininke iš anksčiau papasakotos situacijos), kai pakeltu tonu man buvo atsakyta kur galiu pasiimti užsakytą knygą. Pyktis ir nekantrumas girdėjose darbuotojos bendravime. Tikrai nemaloni patirtis. Ir kiekvieną kartą atėjus į jūsų biblioteką nerimauju, ar šį kartą viskas praeis sklandžiai. (R332)</i>
	Darbuotojų keliamas triukšmas fizinėje aplinkoje	2	<i>Suprantu, kad bibliotekos patalpos yra senos, lubos aukštos, nuo menkiausio judesio susidaro didelis garsas, bet patys darbuotojai nesistengia sudaryti tylios aplinkos - tranko duris, knygas ir t.t. Vien dėl šios priežasties ilgiau pabūti bibliotekoje yra nemalonu. (R338)</i> <i>Kai kurios bibliotekininkės turi polinkį labai garsiai šnekėti, triukšmauti. Būtų malonu jei patys darbuotojai laikytųsi tvarkos. Tikrai dažniausiai blaško būtent jos. (R118)</i>
	Nepakankamas darbuotojų reagavimas į kitų lankytojų keliamą triukšmą	1	<i>Galbūt pasistengti perspėti lankytojus, kad bibliotekoje dažnai žmonėms reikia susikaupimo ir paprašyti jų netriukšmauti:) (R100)</i>
	Vartotojo asmens duomenų atskleidimas	1	<i><...> Taip pat bibliotekos darbuotojai turėtų susipažinti su BDAR. Visi neseniai bibliotekos abonemento darbuotoja prie kitų lankytojų paklausė ar aš tikrai esu tokia ir tokia, taip atskleisdama kitiems mano jautrius asmens duomenis. Dar ir dabar atsimenu šią labai nemalonią situaciją. Kitą kartą teks tikrai rašyti skundą, kad bibliotekos darbuotojai, dirbantys su asmens duomenimis, yra visiškai nekompetentingi šioje srityje. Beje, yra įtarimas, kad abiejose situacijose susidūriau su ta pačia <...> bibliotekos darbuotoja. (R30)</i>
Renginių (įtraukiant ekskursijas) ir edukacinių veiklų vertinimas	Dalyviams patinka organizuojami renginiai, ekskursijos, edukacinės veiklos	3	<i>Man labai patinka, kad A. Mickevičiaus biblioteka inicijuoja mainus, taisymo dirbtuves, koncertus, filmų peržiūras. Ne visur spėju lankyti, bet labai džiaugiuosi matydama, kokia gausa kokybiškų renginių ir veiklų vyksta bibliotekoje. Ačiū ačiū! (R20)</i> <i>Labai patiko ekskursija po biblioteką, rūsius. Buvo tikrai įdomu! Tai mano biblioteka atvykus gyventi į Vilnių, sentimentai didžiausi. (R367)</i>
	Per anksti prasideda renginiai, norima	1	<i>Renginių, paskaitų laiką skirti 17,30val., nes 17val. nespėjau po darbo. (R166)</i>

Kategorija	Subkategorija	Dažnis (n)	Respondentų teiginių pavyzdžiai
	vėlesnio renginio pradžios laiko		
	Kūrybos laboratorijos ankstesnių veiklų nevykdymas ir darbuotojos pasitraukimas iš darbo pozicijos	1	<i>Kas atsitiko su kūrybine erdve? Bibliotekos makerspace buvo nuostabi erdvė su įdomiais renginiais, nišiniiais, jaukiais. Anglų klubas jaunimui dingo, repair cafe nebėra, erdvė paskutiniu metu (spalio mėnesį) apskritai labai dažnai uždaryta. Darbuotojos, kuri viską labai maloniai paaiškino ir parodydavo irgi nebėra <...>. kažkas labai pasikeitė, ar čia vadyba pasikeitė, ar žmogus iš darbo išėjo, ar atostogos ilgos? Bet kažkas pasikeitė į blogą pusę. Mano siūlymas paprastas - vėl rengti repair cafe, anglų klubą, norisi vėl grįžti į gyvą erdvę, nes dabar ji tarsi mirusi. (R216)</i>
Fizinės aplinkos kokybės ir funkcionalumo vertinimas	Patrauklus interjeras	2	<i>Taip pat labai patinka bibliotekos atnaujintas interjeras. Gera būti toje aplinkoje, skleidžia gerą atmosferą. (R21)</i>
	Patraukli vieta ir pastatas	2	<i>Patinka bibliotekos vieta - senamiestis ir istorinis pastatas. Nekeiskit. (R81)</i>
	Nemalonūs kvapai tualetuose	1	<i><...> wc dažnai būna nemalonūs kvapas (R304)</i>
	Individualių darbo vietų trūkumas	1	<i>Nepavyko rasti uždaros patalpos individualiam darbui. Jei tokia yra, tai reikėtų daugiau informacijos kaip surasti ir rezervuoti (R326)</i>
	Rami ir tvarkinga erdvė	1	<i>Lankausi čia tik dėl ramios ir tvarkingos erdvės mokymuisi. (R345)</i>
	Šviesos šaltinių trūkumas prie viešai naudojamų stalų	1	<i>Prie kai kurių stalų, skirtų skaitymui ar kt. užsiėmimams, trūksta šviesos šaltinių. Itin pasijaučia trumpėjant dienoms. Visa kita puiku ir pirmą kartą atvykus maloniai nustebino. (R379)</i>
	Ne visose patalpose veikia interneto ryšys	1	<i>Ne visur veikia internetas (R304)</i>
	Nepritaikyta aplinka neįgaliesiems: užrakinti neįgalųjų tualetai	1	<i>Kiek dar metų ši biblioteka diskriminuos neįgaluosius asmenis ir žmones su specialiaisiais poreikiais? Visi tie lipdukai ir reklamos "biblioteka visiems" tėra akių dūmimas. Jūs paprasčiausiu neįgalijų tualetu neleidžiate naudotis oriai. Eiti ir prašyti raktą iš bibliotekininko, kai reikia pasinaudoti tualetu, ar jūs įsivaizduojate, kaip tai žeidžia? Jei buvau 3min, biblioteka žino, kad šlapinausi, jei 10min, darbuotojai žino, kad tuštinausi. Tai didžiulė nepagarba žmogui. O jūs savo darbuotojams įrenkite normalias sąlygas išsiplauti kavos puodelius, nes naudotis neįgalijų tualetu kaip savo asmenine virtuve plauti puodams yra žema ir apgailėtina. (R339)</i>

Kategorija	Subkategorija	Dažnis (n)	Respondentų teiginių pavyzdžiai
	Nuostaba, kad skaitytojo pažymėjimo atnaujinimas pirmame, o ne trečiame aukšte	1	<i>Labai keistai atrodo, kad reikia eiti prasitęsti skaitytojo pažymėjimą iš trečio aukšto į pirmą. (R211)</i>
	Muzikinė įranga (patefonas)	1	<i><...> nemoku įsijungti patefono, nėra jokių instrukcijų. (R295)</i>
Fizinės aplinkos kokybės gerinimo pasiūlymai	Paviršių higiena darbo/poilsio vietoje	1	<i>Dar labiau palaikyti švarą, švarius stalus, klaviatūrą, pėlytę. Tik švatioje aplinkoje malonu būti. (R68)</i>
	Parodų erdvės atnaujinimas dalykinės literatūros skyriuje	1	<i>Atnaujinti erdves parodoms, kaip <...> sakė "nežinomiems autoriams". (R36)</i>
	Daugiau sėdimų vietų įvairovės ir rozečių	1	<i>Reiktų daugiau rozečių, kiek daugiau sėdimų vietų įvairovės. (R53)</i>
	Papildomos darbo vietos	2	<i>Dar įrengti papildomų darbo vietų. (R82)</i> <i>As daugiau stalu, sedimu darbo vietu (R306)</i>
	Nemokamas parkavimas šeimadienių ar kitų renginių metu	1	<i>Suteikti galimybę šeimadienio ar kitų renginių dalyviams parkuoti mašiną nemokamai. (R279)</i>
	Įrengimas pakopinės sėdimųjų vietų sistemos Didžiojoje salėje	1	<i>Salėje norėtųsi laiptinės sėdėjimo sistemos, kokią turi M. Mažvydo bibliotekos renginių ir filmų peržiūrų salė. (R152)</i>
	Tualetų atnaujinimas ir įranga	2	<i>Atnaujinti WC. (R298)</i> <i>Uždėti klozeto dangtį vyrų tualete, trečiame aukšte. (R88)</i>
	Aiškesnės nuorodos padedančios susiorientuoti bibliotekoje	1	<i>Aiškesnių nurodymų, kur kas yra.. Kelintame aukšte rasti ta ir ta, kas per sale yra ta ir ta... (R105)</i>
	Kavinės poreikis	2	<i>Taip pat labai gerai būtų, jei veiktų kokia kavinė - ilgai dirbant to reikia. (R112)</i>
Skaitytojų aptarnavimo laiko gerinimo pasiūlymai	Prieiga prie paslaugų sekmadieniais	3	<i>Dirbkite sekmadieniais! (R108)</i>
	Penktadieniais ir šeštadieniais dirbti ilgiau	1	<i>Galėtu penktadieniais, šeštadieniais dirbti valandą ilgiau (R51)</i>
	Visą parą veikianti erdvė	3	<i>Būtų smagu, jei bibliotekoje egzistuotų erdvė, dirbanti 24 valandas per parą. (R77)</i> <i>Būtų nuostabu ilgesnis darbo laikas, galimybė ir vėlai vakare užsukti (pvz. su kortele, kaip kad į knygomatą galima užsukti 24(7) (R228)</i> <i>Padarykite naktinę biblioteką, PLS! (R295)</i>
	Darbo laiko pratęsimas vakare	2	<i>Darbo dienomis nespėju atvažiuoti iki bibliotekos po darbo, netinkamas bibliotekos darbo laikas, turėtų dirbti</i>

Kategorija	Subkategorija	Dažnis (n)	Respondentų teiginių pavyzdžiai
			<i>ilgiau ir savaitgalį arba sekmadienį. (R211)</i>
Internetinės svetainės ir elektroninio katalogo tarpusavio sąsajų neaiškumas	Nėra tiesioginio nukreipimo į elektroninį katalogą ir neaiškumas skaitmeniniame dizaine, funkcionalume	1	<i>Sutvarkykite el. katalogą, labai painus nukreipimas iš svetainės, vietoj tiesioginio nukreipimo duodama instrukcija, kaip ten nueiti; sumokėti delspinigius, prasitęsti terminą - spaudžiu, o vietoj to, kad galėčiau padaryti minėtus veiksmus, gaunu begalinį aprašymą. Netvarka. Tokios sąvokos kaip "mano sritis" irgi neprideda aiškumo. Mano sritis. Kažin, kas tai? Labai klaidus dizainas. (R47)</i>
iBiblioteka problemos	Nepatogi naudojimui, jeigu norima ieškoti knygos norimoje bibliotekoje	1	<i>Ibiblioteka - nelabai patogi, norint greitai sužinoti, ar bibliotekoje yra reikalinga knyga ir rasti jos vietą lentynose. Per daug nereikalingos informacijos, pvz., kad knyga yra kitame Lietuvos krašte. Tai dažniausiai ne pirmo būtinumo informacija, tačiau užtrunka laiko, kol ją praeini (R128)</i>
Atvirojo fondo tvarkos ir prieinamumo pasiūlymai	Skolinimosi žurnalų sąrašo plėtra	1	<i>Noretusi, kad skolinimui būtų prapleistas ir žurnalų sąrašas: pasigendu "Legendos" žurnalo ("Zmonės" priedo). T.p "Iliustruotos istorijos" rinkinio priedo (iseina kelis kartus per metus) (R24)</i>
	Poezijos išskyrimas atskirose lentynose	1	<i>Labai trūksta atskirų poezijos knygų lentynų, kai autoriai surūšiuoti pagal pagrindines šalis ir abėcėlę. Dabar visi poezijos autoriai išmėtyti į bendras grožinės literatūros lentynas, dėl ko sunku atrasti nežinomus autorius, kurių kūrybą būtų įdomu paskaityti. (R45)</i>
	Pasitenkinamas atnaujinamu dokumentų fondu	1	<i>Džiugu, kad bibliotekoje dažnai gali gauti naujausių knygų. (R211)</i>
	Įsigyti daugiau egzempliorių naujų ar populiarių knygų ir tokiu būdu sumažinti laukimo eilę	1	<i>Labai mėgstu lankytis bibliotekoje, būtų saunu kad nauju knygu ar kurios labai populiarios, netektu laukti taip ilgai ... gal imanoma šia situacija spresti isigyjant daugiau egzempliorių? (R222)</i>
	Aiškesnė leidinio suradimo sistema nuo elektroninio katalogo iki bibliotekos lentynos	3	<i>Aiškumas knygų kategorijų suradime. Aiškesnis lentynų žymėjimas, internetinio katalogo patobulinimas, kad būtų visiškai aišku, kurioje bibliotekos dalyje ieškoti knygų. (R80)</i> <i>Supaprastinti knygų paiešką ir rezervaciją internetu (R286)</i>
	Trumpesnis knygų tiekimo terminas į bibliotekas	1	<i>Tikiuosi, kad knygos pasirodys kuo greičiau, nes kai kurių po išleidimo tenka laukti net pusmetį. Mažvyde jos atsiranda greičiau, bet man patogiau Mickevičiaus bibliotekoje dėl susisiekimo. (R354)</i>
Atvirojo fondo prieinamumo,	Nešvarūs knygų viršeliai	1	<i>ne visuomet knygų viršeliai švarūs, nemalonu liesti - tenka nusivalyti :) (R15)</i>

Kategorija	Subkategorija	Dažnis (n)	Respondentų teiginių pavyzdžiai
tvarkos ir būklės problemos	Pasibaigęs elektroninių knygų prieinamumas	1	<i>Labai mėgstu skaityti el. knygas, kurias galima skaityti portale, deja, dažnai būna pasibaigęs prieinamumas arba prieinamumas yra tik būnant Mažvydo bibliotekoje, tai čia vienintelis kažkoks pastebėjimas, kas kliūva (R252)</i>
	Knygų paieškos sunkumai dėl neaiškaus lentynų ženklavimo	1	<i>Bibliotekos lankytoja tapau visai neseniai. Dėl vienos knygos, kurią norėjau perskaityti. Ir tikrai pasigedau kažkokio asmens, kuris parodytų, paaiškintų, kaip rasti reikiamą knygą. Ne visai buvo aišku kaip bibliotekos tvarką „pralaužti“, ji kiek kitokia, nei esu pratusi. Nors aiškiai pasakiau, kad esu čia pirmą kartą. Kadangi padariau „klaidų“ ir knygas pridudama, ir paimdama, nepadariau malonaus įspūdžio darbuotojoms:). Taip bent atrodė. Išskyrus vieną. <...>. (R158)</i>
Atvirojo fondo atnaujinimo pasiūlymai	Fondo atnaujinimas meno srityje apie kiną	1	<i>Labai būtų puiku, jei atnaujintumėte knygų bazę - ypač apie kiną ir jo kūrybą, psichologiją. (R112)</i>
	Populiariosios politikos ir ekonomikos periodika anglų kalba skaitykloje	1	<i>Būtų labai smagu skaitykloje rasti populiariausių politikos ir ekonomikos periodikos anglų kalba. (R260)</i>
	Fondo atnaujinimas XX a. literatūros ir pasakų, ir XIX – XX a. pjesių	1	<i>Norėtusi daugiau XX a. literatūros ir pasakų, ir pjesių XIX - XX a. (R380)</i>
Bendrieji pasiūlymai	Stendai knygų mugėse	1	<i><...> turėti stendus knygų mugėse (R203)</i>
	Bendradarbiavimas su verslo atstovais dėl rėmimo renginių, skirtų informuoti apie būsimus talentus	1	<i>Daugiau bendradarbiavimo su verslu kad remtų renginius kur galima informuoti būsimą talentą (studentus) <...> (R203)</i>
	Kuriamas knygų stendas pagal rekomendacijų sistemą <i>Jeif Jums patiko X, Jums patiks ir Y</i> (angl. <i>If you liked X, you'll like Y</i>)	1	<i>Idėja: pasidaryti knygų stendą su principu: „patiko n knyga? Rekomenduojame tokias kitas panašias“ Gal kartais nežinai ko nori ir nesinori trukdyti darbuotojų + būtų visai gera rekomendacijų sistema. (R312)</i>
	Organizuoti mokymus kaip naudotis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis	1	<i>Norėčiau kursų kaip naudotis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis (R107)</i>
Bendro pobūdžio teigiami atsiliepimai	Visapusiškas pasitenkinimas bibliotekos teikiamomis paslaugomis	12	<i>Viskuo patenkintas, tai ta vieta kuri mane augina kaip žmogų, skaitydamas knygas (R54)</i> <i>Esu patenkinta bibliotekos darbu (R160)</i>
	Emocinis pasitenkinimas biblioteka	8	<i>viena mieliausių bibliotekų! matosi, kad darbuotojai ja labai rūpinasi (R236)</i>

Kategorija	Subkategorija	Dažnis (n)	Respondentų teiginių pavyzdžiai
			<p><i>Mėgstamiausia biblioteka mieste :) (R388)</i></p> <p><i>Mano mylimiausia biblioteka, su geriausiais darbuotojais, aplinka! Myliu visą aurą! (R223)</i></p> <p><i>O šiaip tai mėgstamiausia biblioteka <3 (R108)</i></p> <p> (R356)</p>