



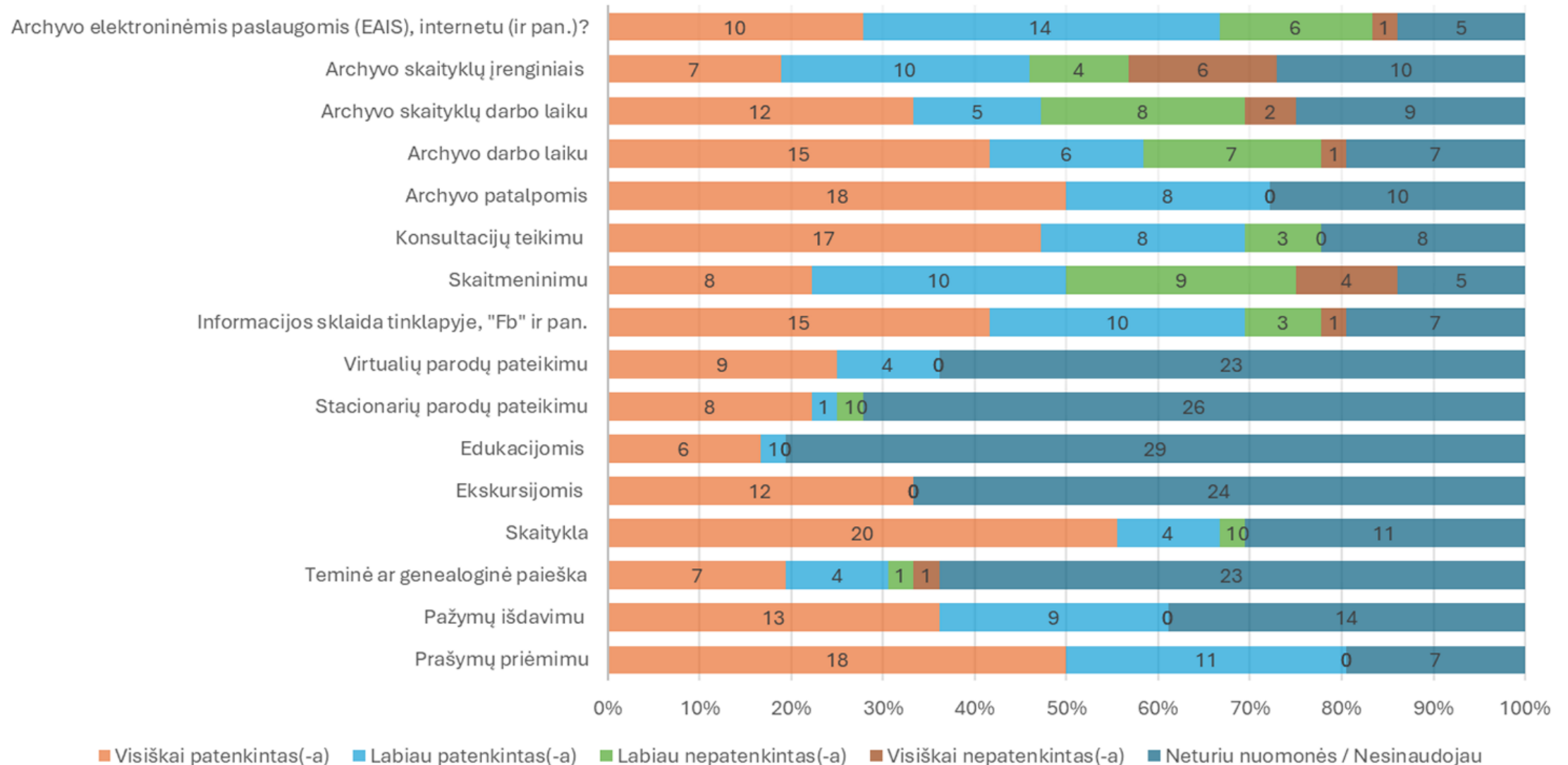
Lietuvos valstybės istorijos archyvo lankytojų apklausos rezultatai 2025 m.

Klientų pasitenkinimo apklausa yra priemonė, padedanti geriau suprasti, kaip vartotojai vertina teikiamas paslaugas, kokius aspektus jie laiko stipriosiomis pusėmis, o kur mato galimybių tobulėti. Surinkta informacija naudojama paslaugų kokybei gerinti ir geriau atliepti vartotojų poreikius.

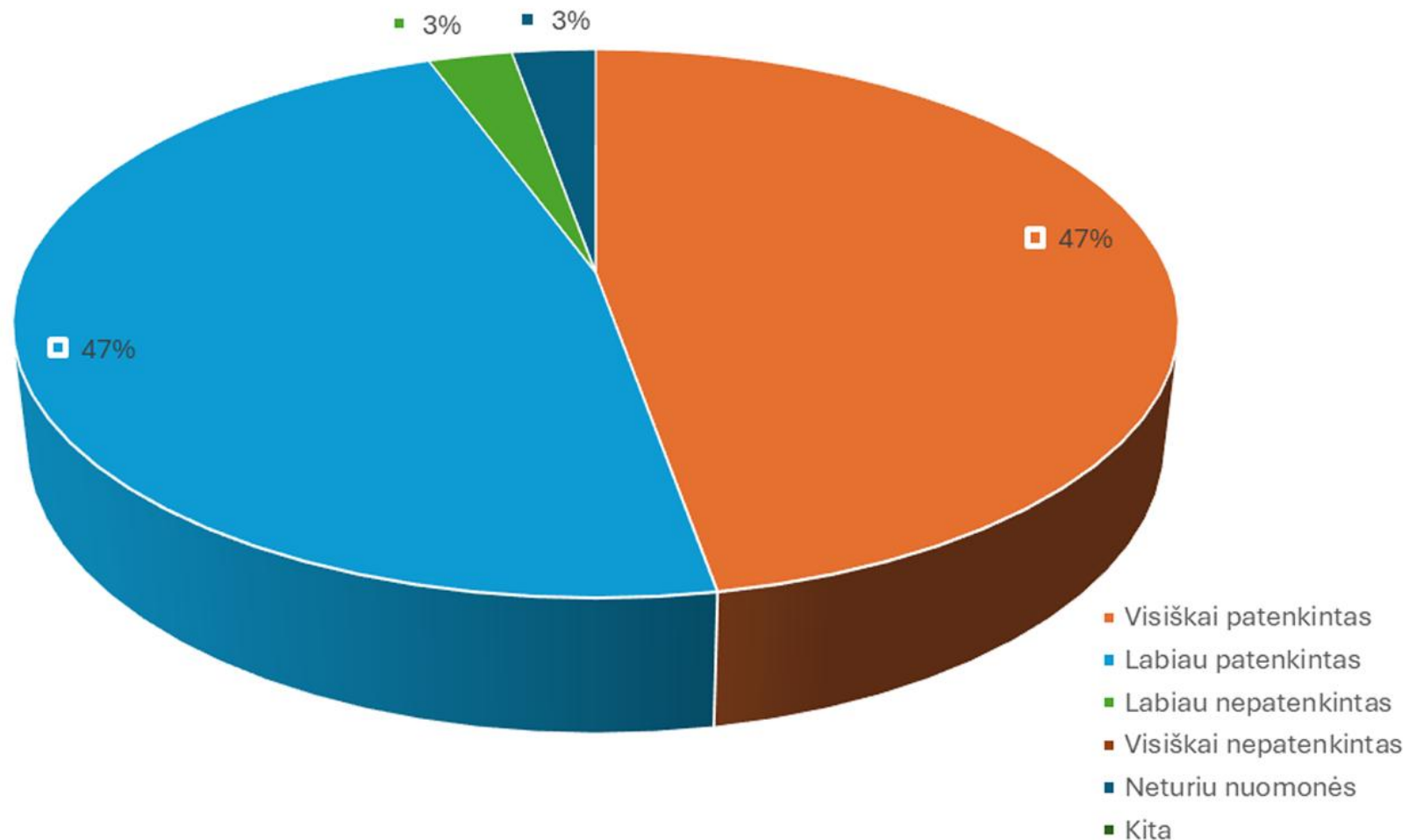
Apklausa vyko 2026 m. kovo 2–15 dienomis. Ji buvo viešinama pagrindiniais LVIA komunikacijos kanalais: interneto svetainėje, socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje bei susijusiose bendruomenėse – „EAIS Skaitmeninė archyvų skaitykla“, „Domiuosi genealogija“ ir „Lithuanian Global Genealogical Society“.

Tyrimo tikslinę auditoriją sudarė apie 1000 skaityklos lankytojų, 3920 „Facebook“ sekėjų ir apie 250 archyvo draugų. Kadangi apklausa buvo savanoriška, joje galėjo dalyvauti visi norintys, todėl ji nėra reprezentatyvi – gauti rezultatai atspindi aktyviai įsitraukusių respondentų nuomonę ir patirtis. Iš viso apklausoje dalyvavo **38** respondentai.

KLIENTŲ PASITENKINIMAS PASLAUGOMIS



Kaip apskritai vertinate Lietuvos valstybės istorijos archyvo teikiamas paslaugas?



Apibendrinant rezultatus matyti, kad bendrai Lietuvos valstybės istorijos archyvo teikiamos paslaugos vertinamos labai palankiai – net **94 % respondentų yra patenkinti** (visiškai arba labiau patenkinti). Tai rodo aukštą bendrą paslaugų kokybės vertinimą.

Tuo pačiu nedidelė dalis respondentų išreiškė neigiamą nuomonę arba neturėjo nuomonės/nesinaudojo kai kuriomis paslaugomis, todėl matyti, kad patirtis skirtingose srityse yra ne vienoda. Visgi dominuojantis vertinimas išlieka teigiamas, o pagrindinis dėmesys ateityje turėtų būti skiriamas atskirų paslaugų žinomumo ir prieinamumo didinimui.

Pagrindinės tobulintinos sritys ir pokyčiai

