



MAŽEIKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ NUOMONĖS TYRIMAS

Tyrimo tikslas – nustatyti Mažeikių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos 24 filialų (toliau MRVB) vartotojų pasitenkinimo lygį teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie MRVB teikiamas paslaugas ir aptarnavimo kokybę.
2. Numatyti tyrimo metu gautų rezultatų panaudojimo galimybes MRVB paslaugoms ir aptarnavimo kokybei gerinti.

Tikslinė grupė – MRVB vartotojai.

Tyrimo vieta – Viešoji biblioteka ir jos 24 filialai

Tyrimo tipas – aprašomasis.

Pirminių duomenų rinkimo metodas – apklausa.

Imties nustatymas. Anketa pateikiama MRVB paslaugų vartotojams. Imtis sudaryta naudojant patogiąją atranką – šis atrankos tipas numato, kad respondentai pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius. Imties dydis apskaičiuotas pasirinkus 95 proc. tikimybę, 0,7 proc. paklaidą, naudojant imties dydžio skaičiuoklę: <http://www.apklausos.lt/imties-dydis>. Tyrimo metu iš viso buvo surinktos 393 anketos: iš kurių – 157 elektroninės, 260 popierinių anketų, iš jų – 236 tinkamai užpildytos anketos. Dalis anketų respondentams pateiktos popieriniame variante, kadangi ne visi vartotojai naudojami internetu. Apsilankę vietoje (ar dėl kitų priežasčių) pildė atspausdintą anketą, kurią vėliau darbuotojas įtraukė į elektroninę sistemą.

Anketų skaičius žymiai didesnis už imties skaičiuoklėje nurodytą (195) reikalingą anketų skaičių, todėl galima daryti išvadą, kad atsakymų į anketas skaičius yra pakankamas ir reprezentatyvus.

Duomenų rinkimas. Anketa buvo platinama 2022 m. liepos–spalio mėnesiais dviem būdais: popierinę anketos formą vartotojams buvo siūloma užpildyti bibliotekoje, o kvietimas atsakyti į elektroninės anketos klausimus buvo skelbtas bibliotekos interneto svetainėje www.mrvb.lt, „Facebook“ paskyroje ir el. paštu siūstas tikslinėms bibliotekos paslaugų vartotojų grupėms (bibliotekos paslaugomis besinaudojančioms švietimo įstaigoms, bendruomenėms, su biblioteka bendradarbiaujančioms organizacijoms ir kt.).

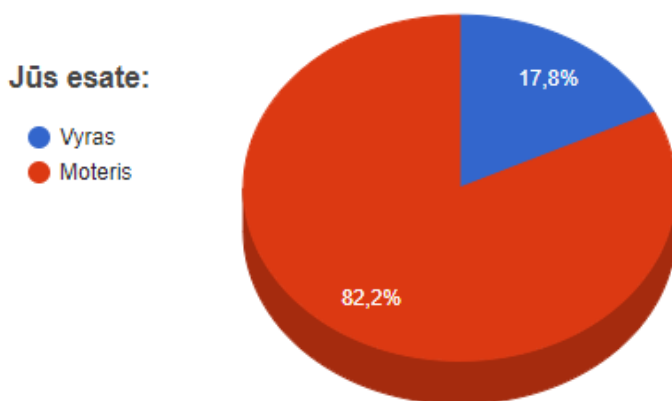
Tyrimo rezultatų pristatymas

Demografinis lankytojo–respondento paveikslas:

Apklausoje daugiausia dalyvavo Mažeikių rajono (54,2 proc.) ir Mažeikių miesto (44,5 proc.) gyventojai. Į anketos klausimus atsakė lankytojai (1,3 proc.), gyvenantys kituose miestuose: Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje bei Šiauliuose.

MRVB tyrimo dalyvių charakteristikos:

Gauti rezultatai atskleidė, kad tyrime dalyvavusių MRVB lankytojų pasiskirstymas pagal lytį yra netolygus, nes apklausoje dalyvavo daugiau moterų (82,2 proc.) nei vyrų (17,8 proc.). Šie duomenys leidžia daryti prielaidą, kad *moterys* dažniau nei *vyrų* lankosi bibliotekoje ir naudojami jos paslaugomis (žr. 1 pav.).

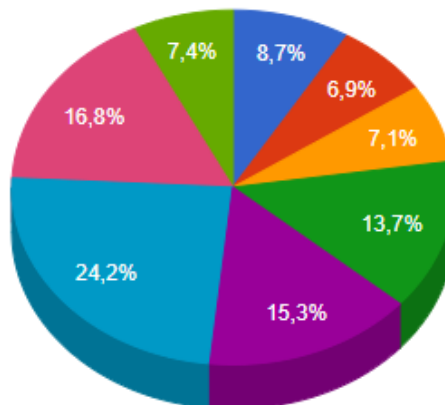


1 pav. MRVB lankytojų pasiskirstymas pagal lytį (proc.)

Daugiausia respondentų buvo 50–59 metų (24,2 proc.), antroje vietoje – 60–69 metų (16,8 proc.) asmenys, mažiausiai – 15–19 metų amžiaus (6,9 proc.) jaunimo (žr. 2 pav.).

Jūsų amžius:

- 8-14 metų
- 15-19 metų
- 20-29 metai
- 30-39 metai
- 40-49 metai
- 50-59 metai
- 60-69 metai
- 70 metų ir vyresni



2 pav. MRVB lankytojų pasiskirstymas pagal amžių (proc.)

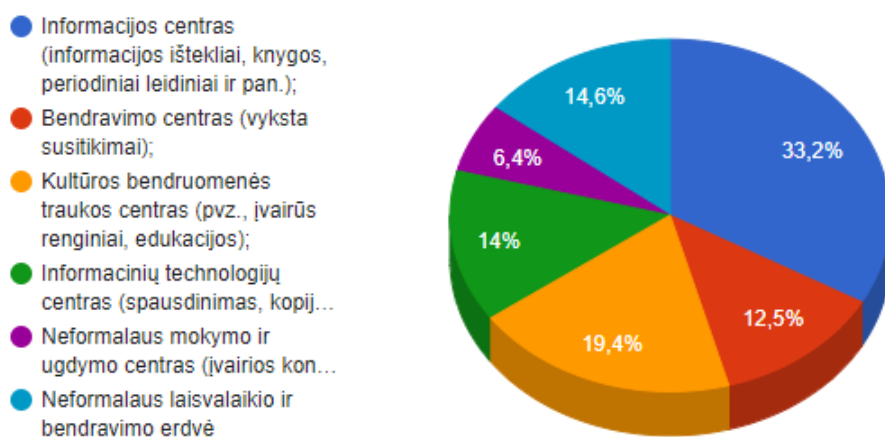
Tyrimo rezultatai atskleidė, kad didžiosios dalies respondentų išsilavinimas yra *aukštasis* (32,3 proc.) bei *vidurinis* (26,7 proc.), *pradinis* (8,7 proc.), *pagrindinis* (7,4 proc.).

Bibliotekoje daugiausia lankosi *dirbantys asmenys* (55,2 proc.), nedirbančiųjų grupėje (44,8 proc.) dominavo *studentai* (28,6 proc.), *moksleiviai* (14,8 proc.), *senjorai* (13,7 proc.), asmenys, *esantys vaiko priežiūros atostogose* (8 proc.), *respondentai, nenorėję atsakyti į klausimą* (28,6 proc.).

MRVB paslaugų vertinimo rezultatai

Vienas pagrindinių tyrimo tikslų buvo atskleisti, *ką bibliotekos paslaugų vartotojams reiškia biblioteka* (žr. 3 pav.), kokiais tikslais joje lankosi (žr. 4 pav.):

Kas Jums yra biblioteka? Pažymėkite 3 Jums aktualiausius variantus



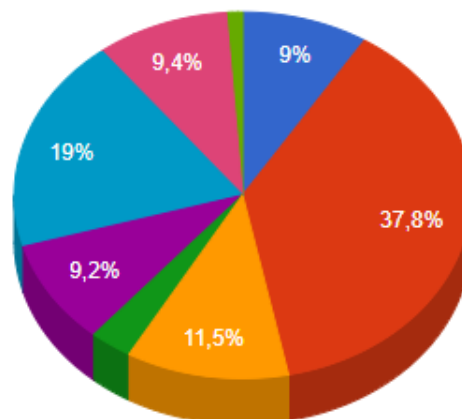
3 pav. MRVB paslaugų vartotojų nuomonė, kas yra biblioteka

Tyrimas parodė, kad didžioji dauguma respondentų biblioteką apibūdina kaip *informacijos centrą, kuriame yra informaciniai ištekliai, knygos, periodiniai leidiniai ir pan.* (33,2 proc.); taip pat biblioteka asocijuojasi su *kultūros bendruomenės traukos centru, kuriame vyksta įvairūs renginiai, susitikimai su žymiais žmonėmis, rengiamos edukacijos* (19,4 proc.), *biblioteka yra neformalaus laisvalaikio ir bendravimo erdvė* (14,6 proc.).

Respondentai, atsakydami į klausimą, *kokiais tikslais lankosi bibliotekoje*, pažymėjo, kad dažniausiai bibliotekoje lankosi dėl *leidinių skolinimosi į namus* (37,8 proc.), dalyvauja *bibliotekos organizuojamuose renginiuose* (19 proc.), *naudojasi kompiuteriu ar internetu* (11,5 proc.). Beveik tolygiai pasiskirstė nuomonės, kad bibliotekoje lankosi *edukaciniuose užsiėmimuose* (9,4 proc.), *leidžia laisvalaikį* (9,2 proc.) ir lankosi *studijų ar / ir mokslo tikslais* (9 proc.). Kiti apklausos dalyviai nurodė kitokius lankymosi bibliotekoje tikslus: *savanoriauja, bendradarbiauja renginiuose, dalyvauja įvairiose skaitymo skatinimo iniciatyvose, sprendžia kryžiažodžius, ieško TV programos, tiesiog mėgsta skaityti ir mėgsta tarp knygų pabėgti iš stresinės situacijos, tai ir meilė, trauka knygai*.

Kokiais tikslais lankotės bibliotekoje? (galimi keli atsakymai)

- Studijų ar/ir mokslo tikslais;
- Dėl leidinių skolinimosi į namus laisvalaikiu;
- Naudojatės kompiuteriu ar internetu;
- Biblioteka yra jūsų darbo vieta, pamokų ruošimo (t. y. naudojate įrangą ar patalpas, kad galėtumėte...
- Leidžiate laisvalaikį;
- Dalyvaujate renginiuose;
- Lankotės edukaciniuose užsiėmimuose;
- Kitas variantas

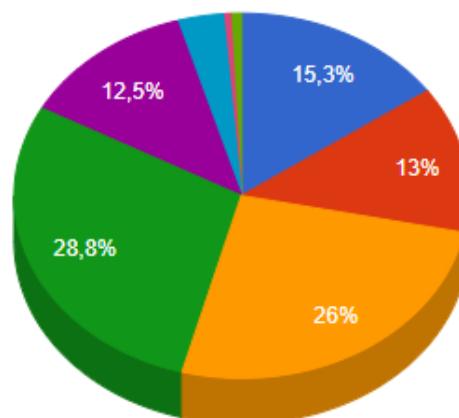


4 pav. MRVB paslaugų vartotojų lankymosi tikslai bibliotekoje

Dauguma respondentų reguliariai lankosi bibliotekoje (žr. 4 pav.). Dažniausiai respondentai nurodė, kad MRVB lankėsi *kartą per mėnesį* (28,8 proc.), kiek mažiau žmonių nurodė, kad lankėsi bibliotekoje *kartą per keletą savaitių* (26 proc.) bei *dažniau nei kartą per savaitę* (15,3 proc.). Tai rodo, kad apklausoje dalyvavę asmenys gana intensyviai naudojami bibliotekos paslaugomis.

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 pusę metų
- Kartą per metus
- Rečiau nei kartą per metus



5 pav. Naudojimosi MRVB paslaugomis dažnumas (proc.)

Kadangi 2020–2021 metais bibliotekos veiklai didelę įtaką turėjo COVID-19 pandemija ir dėl jos įvesti veiklos ribojimai, kurių metu didelė dalis bibliotekos paslaugų buvo perkelta į virtualią erdvę, pradėtos teikti virtualios paslaugos (pvz., pradėti organizuoti virtualūs renginiai, edukaciniai užsiėmimai, teiktos nuotolinės konsultacijos vartotojams ir pan.), todėl į apklausą buvo įtrauktas klausimas apie bibliotekos nuotolines paslaugas pandemijos COVID-19 metu (žr. 6 pav.). Dauguma respondentų buvo *visiškai patenkinti* (57,3 proc.) bibliotekos nuotolinėmis teikiamomis paslaugomis. Pandemijos metu nuotolinėmis paslaugomis *nesinaudojo* tik 53 asmenys (13,5 proc.), o *visiškai nepatenkinti* respondentų buvo tik 2 asmenys (0,5 proc.).

Ši informacija rodo, kad bibliotekos aptarnavimo kokybė, visos veiklos ir informacijos sklaida tokiu sudėtingu laikotarpiu atitiko vartotojų lūkesčius.

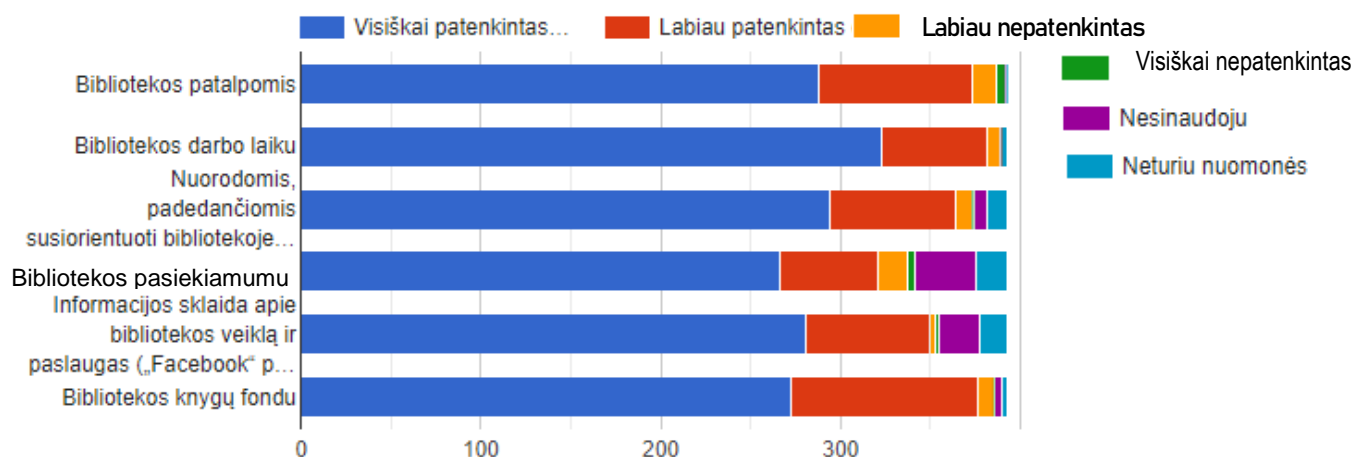
Ar buvote patenkintas (-a) bibliotekos nuotolinėmis paslaugomis pandemijos Covid-19 metu?

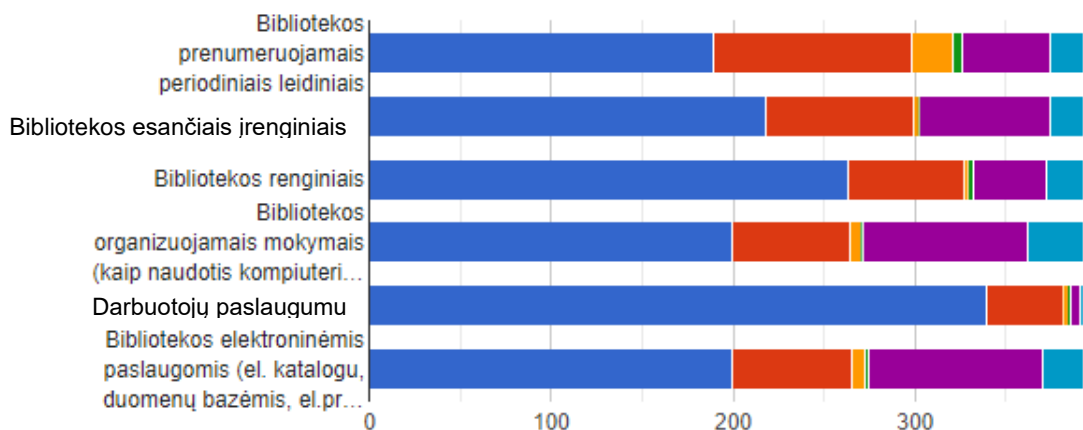
Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Visiškai patenkintas (-a)	225	57.3%
Labiau patenkintas (-a)	84	21.4%
Labiau nepatenkintas (-a)	13	3.3%
Visiškai nepatenkintas (-a)	2	0.5%
Nesinaudojau	53	13.5%
Neturiu nuomonės	16	4.1%

6 pav. MRVB nuotolinės paslaugos pandemijos COVID-19 metu

Tyrimas parodė (žr. 7 pav.), kad didžioji dalis respondentų yra patenkinti *bibliotekos patalpomis* (76,3 proc. visiškai patenkinti, 21,6 proc. labiau patenkinti) ir *bibliotekos darbo laiku* (82,2 proc. visiškai patenkinti, 15 proc. labiau patenkinti). Gauti duomenys atskleidė, kad kiti aspektai, kuriais respondantai yra patenkinti ir vertina gana aukštai, – tai *nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti bibliotekoje* (74,8 proc. visiškai patenkinti), *bibliotekos pasiekiamumu* (67,7 proc. visiškai patenkinti), *informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas* (71,5 proc. visiškai patenkinti), *bibliotekos knygų fondu* (69,5 proc. visiškai patenkinti), *bibliotekos prenumeruojamais periodiniais leidiniais* (48,1 proc. visiškai patenkinti), *bibliotekoje esančiais įrenginiais* (55,5 proc. visiškai patenkinti), *bibliotekos renginiais* (66,9 proc. visiškai patenkinti), *bibliotekos organizuojamais mokymais* (50,6 proc. visiškai patenkinti), *darbuotojų paslaugumu, konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija* (86,3 proc. visiškai patenkinti) bei *bibliotekos elektroninėmis paslaugomis* (50,6 proc. visiškai patenkinti). Ši informacija rodo, kad bibliotekos infrastruktūra, aptarnavimo kokybė ir informacijos sklaidos veiklos atitinka vartotojų lūkesčius.

Ar esate patenkintas (-a) bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu? Prašome įvertinti pažymint ties kiekvienu teiginiu





7 pav. MRVB vartotojų patenkinimas bibliotekos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu

Nors didelio nepatenkinimo procento nesulaukė nė viena bibliotekos paslauga, tačiau matyti, kad dalis (8,7 proc.) vartotojų yra labiau nepatenkinti *bibliotekos pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)*. Atvirame klausime keli respondentai nurodė, kad bibliotekos vieta senamiestyje nėra patogi, netenkina nei parkavimas, nei privažiavimas. Išreikštas pageidavimas, kad biblioteka geriau būtų mikrorajone, kur galėtų būti pasiekiami pėsčiomis.

Atkreiptinas dėmesys į paslaugas, kuriomis respondentai nesinaudoja ar neturi nuomonės. Tai bibliotekoje *prenumeruojami periodiniai leidiniai* (nesinaudoja ir neturi nuomonės 17 proc. respondentų), *bibliotekoje esančiais įrenginiais: kompiuteriais, skeneriu, 3D spausdintuvu* (nesinaudoja ir neturi nuomonės 23,1 proc. respondentų), *bibliotekos organizuojamais mokymais, kaip naudotis kompiuteriu, susirasti reikiamą informaciją ir pan.* (nesinaudoja 31 proc. respondentų), *bibliotekos elektroninėmis priemonėmis: el. katalogu, duomenų bazėmis ir kt.* (nesinaudoja 30 proc. respondentų). Vertinant šiuos rezultatus, svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad kompiuterinio raštingumo mokymuose dažniausiai dalyvauja vyresniojo amžiaus lankytojai, o atsakymų apie mokymus apklausoje sulaukta daugiausiai iš jaunesnio arba vidutinio amžiaus respondentų. Galima daryti išvadą, kad šie lankytojai turi pakankamai skaitmeninio raštingumo kompetencijų, todėl papildomų mokymų šiai tikslinei grupei nereikia arba reikia tik minimaliai.

Periodiniai leidiniai yra gana specializuota bibliotekos dokumentų fondo dalis, kurią greičiausiai nukonkuruoja internetinė ir televizinė žiniasklaida, spausdinti periodiniai leidiniai dažniausiai turi atitikmenis virtualioje erdvėje. Todėl siekiant pritraukti daugiau vartotojų, reikėtų plėsti jų įvairovę ir pasiūlą, atkreipti didesnę dėmesį į periodinių leidinių išdavimo paslaugos viešinimą.

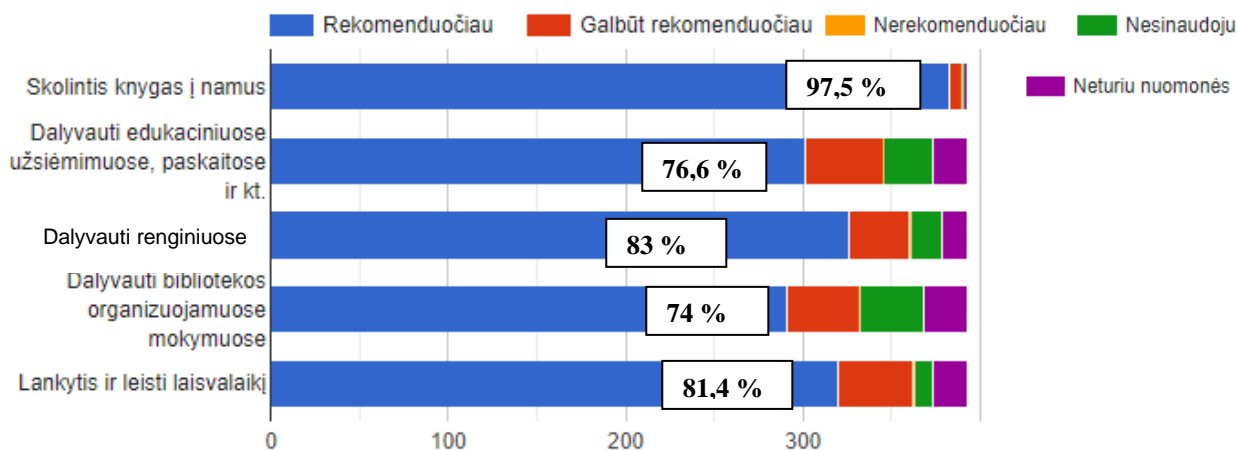
Anketoje vartotojai galėjo pateikti siūlymų ir komentarų dėl bibliotekos paslaugų tobulinimo bei nurodyti priežastis, kurios paskatintų juos dažniau lankytis bibliotekoje, kokias naujas paslaugas vertėtų teikti. Dauguma atsakymų buvo *viskas tobula, nieko netrūksta, esu patenkinta, dėkoju, tik pagyrimai, puikios, profesionalios, malonios darbuotojos, jauki aplinka, aukšto lygio aptarnavimas ir kt.*

Atlikus gautos informacijos analizę išryškėjo faktai, kad vartotojus lankytis bibliotekoje paskatintų *didesnis skaičius populiariausių knygų, įvairesni renginiai* (paskaitos, kūrybinės dirbtuvės šeimoms), *ilgesnis darbo laikas (dirbti galėtų ilgiau: nuo 11 val. iki kokios 19 val. bei šeštadieniais, išėiginės gali būti pirmadienį, sekmadienį)*, pageidauta *daugiau užsiėmimų paaugliams, supaprastinti svetainę, kad būtų paprasčiau naudotis ir prasižesti knygų grąžinimo terminą; daugiau žurnalų, komiksų knygų; senjorų skatinimo prisijungti prie bibliotekų renginių; bibliotekoje (turima mintyje, greičiausiai, filialą) reikia vaikų žaidimo ir bendravimo kampelio, labai maža patalpa, o bibliotekoje vaikų daug*

(filialas nenurodytas); tobulinti visada viską galima, tačiau paslaugų kokybė yra puiki; atnaujinti lentynas.

Respondentų rekomendacijos kitiems lankytis bibliotekoje ir naudotis jos teikiamomis paslaugomis (žr. 8 pav.).

Ar rekomenduotumėte kitiems



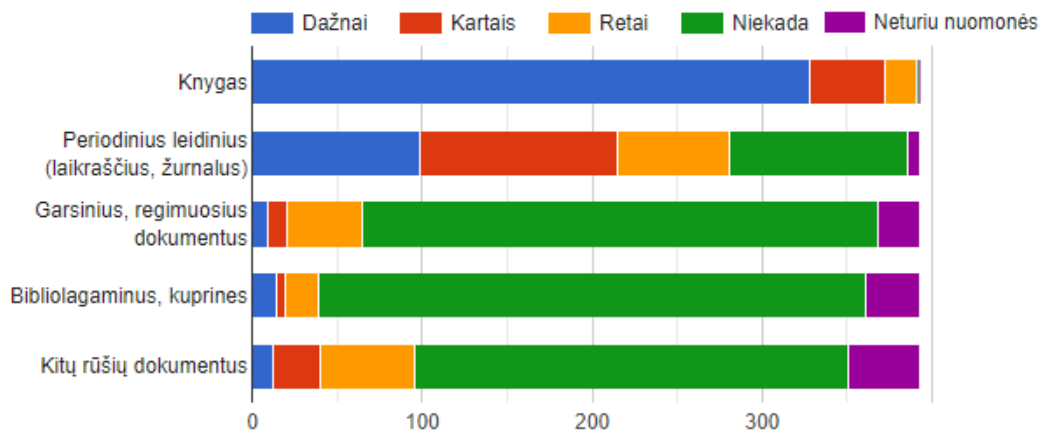
8 pav. Vartotojų rekomendavimas kitiems lankytis MRVB (proc.)

Ši informacija rodo, kad MRVB paslaugų vartotojai yra lojalūs, patenkinti bibliotekos paslaugomis ir rekomenduotų kitiems lankytis ir leisti laisvalaikį šioje bibliotekoje. Tą padarytų net 81,4 proc. respondentų, o 10,7 proc. būtų linkę tai padaryti ir galbūt rekomenduotų kitiems. Dauguma respondentų rekomenduotų kitiems *skolintis knygas į namus* (97,5 proc.); dalyvauti *edukaciniuose užsiėmimuose, paskaitose* (76,6 proc.); *dalyvauti renginiuose, parodose, knygų pristatymuose* (83 proc.); *dalyvauti mokymuose* (74 proc.).

Taigi, galima teigti, kad vartotojai yra patenkinti bibliotekos siūlomomis ir teikiamomis paslaugomis ir ketina jomis naudotis ateityje.

Paslaugų, kuriomis naudojasi MRVB vartotojai, apžvalga

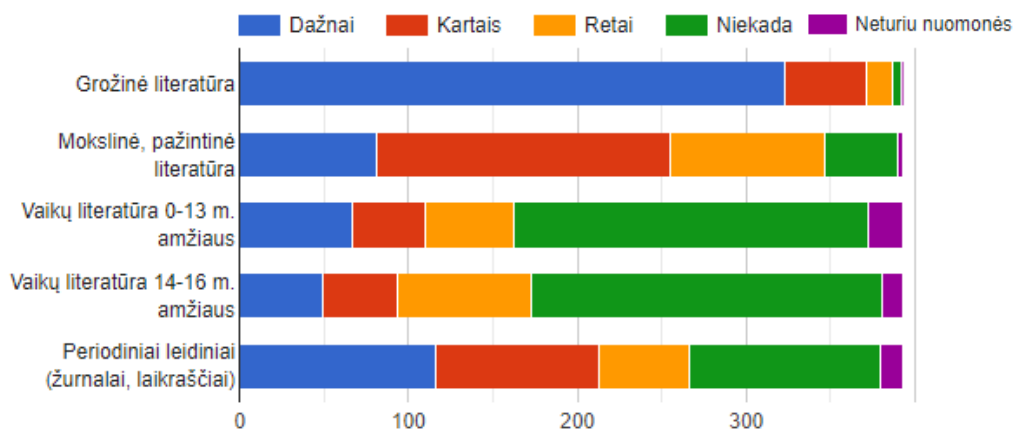
Kokius dokumentus dažniausiai skolinatės iš bibliotekos į namus?
Pažymėkite tik vieną atsakymą horizontalioje eilutėje



9 pav. Dokumentų skolinimasis į namus (proc.)

9 paveiksle pateikta informacija rodo, kad vartotojai *dažniausiai skolinasi į namus knygas* (83,5 proc.) bei *periodinius leidinius* (25,2 proc.). Vertinant mažiausiai populiarius skolinamus dokumentus galima išskirti *garsinius, regimuosius dokumentus* (77,1 proc.), *bibliolagaminus, kuprines* (81,9 proc.), *kitų rūšių dokumentus* (64,9 proc.). Siekiant padidinti šių dokumentų panaudą, reikėtų labiau orientuotis į informacijos apie šią paslaugą viešinimą, nes tai gana naujos paslaugos ir dalis vartotojų galbūt apie jas neturi pakankamai informacijos.

Kokio pobūdžio literatūrą dažniausiai skaitote? Pažymėkite tik vieną atsakymą horizontalioje eilutėje



10 pav. Vartotojų dažniausiai skaitoma literatūra

Pagal pateiktus duomenis matome, kad vartotojai dažniausiai renkasi skaityti *grožinę literatūrą* (82,2 proc.) bei *periodinius leidinius* (žurnalus, laikraščius) (29,5 proc.).

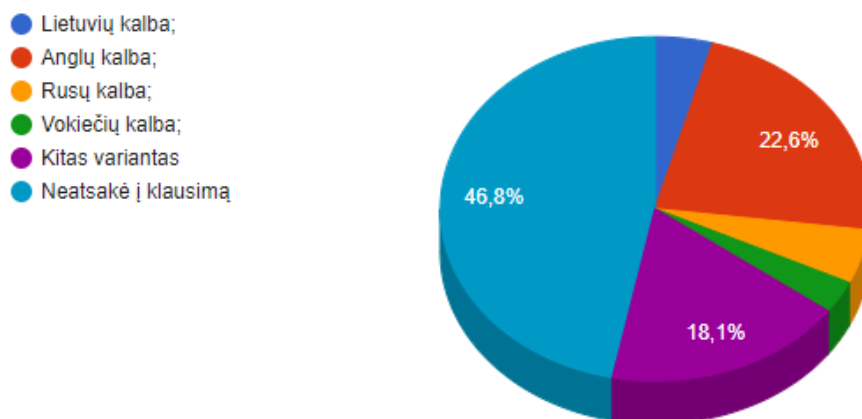
Atsakydami į klausimą, kokių knygų ar periodinių leidinių trūksta, respondentai nurodė, kad bibliotekoje reiktų daugiau šių autorių knygų: Jane Austen, Irenos Buivydaitytės, „Briedžio“ leidyklos knygų; „Avinėlių tylėjimas“, „Antigonė“, „Amerikos psichologas“, nuotykių, klasikos, komiksų, užsienio rašytojų; studentams įvairių mokslo šakų knygų; istorinių knygų apie holokaustą anglų kalba.

Periodinių leidinių: įvairesnių rankdarbių žurnalų, kai kurie respondentai nurodė konkrečius pavadinimus: „Darbštuolė“, „Ar žinai“, „Žmonės“, „Prie kavos“, „Rasos“, „Moters savaitgalis“, „Lietuvos rytas“, „Stilius“, „Moteris“, „VERSLO klasė“, „TV antena“, „Panelė“. Šie rezultatai rodo, kad vartotojų poreikiai yra skirtingi, pasirenkami skaityti įvairios tematikos periodiniai leidiniai. Biblioteka negali patenkinti visų vartotojų poreikių, nes nėra skiriama pakankamai lėšų reikalingiems leidiniams įsigyti. Atsižvelgiant į vartotojų poreikius, pateikiami paklausių leidinių sąrašai Informacijos išteklių formavimo skyriaus darbuotojams, stengiamasi pagal galimybes juos įsigyti.

Dauguma respondentų nurodė, kad nieko netrūksta, jei nėra vietoje, galima užsisakyti. Ši įžvalga atskleidžia, kad kai kurie bibliotekos vartotojai puikiai naudojami leidinių užsakymo bei rezervavimo paslaugomis.

Atsakydami į klausimą, *kokia kalba dažniausiai skolinatės dokumentus į namus* – respondentai nurodė lietuvių, anglų ir rusų kalbas.

Kokiomis kalbomis, bibliotekos fonde, trūksta dokumentų?



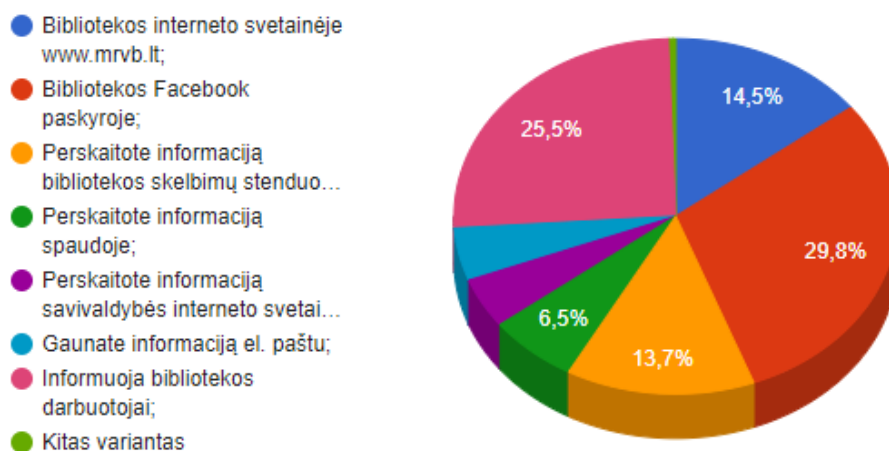
pav. *Dokumentų trūkumas pagal kalbas*

Į klausimą, kokiomis kalbomis bibliotekos fonde trūksta dokumentų, didžioji dauguma respondentų neatsakė (46,8 proc.); kiti respondentai nurodė, kad labiausiai trūksta dokumentų *anglų kalba* (22,6 proc.); prie *kitas variantas* (18,1 proc.) pažymėjo, kad trūksta *lotynų, prancūzų, ispanų, žemaičių kalba*, kiti teigė, kad visko pakanka arba nežino, ko trūksta. Galima daryti išvadą, kad didžioji dauguma vartotojų vis dėlto bibliotekoje randa tai, ko ieško.

Informacijos šaltiniai, iš kurių vartotojai sužino apie bibliotekos paslaugas ir naujienas

Tyrimo metu respondentai nurodė informacijos šaltinius, iš kurių dažniausiai sužino apie bibliotekoje organizuojamą kultūrinę, edukacinę veiklą bei teikiamas paslaugas (žr. 8 pav.).

Informacijos šaltiniai, iš kurių sužinote apie bibliotekos paslaugas, naujienas?



8 pav. Informacijos šaltiniai, iš kurių sužinoma apie MRVB paslaugas ir naujienas (proc.)

8 paveiksle pateikta informacija rodo, kad patys populiariausi informacijos kanalai, kuriais pasiekiami vartotojai, yra *socialiniai tinklai* (29,8 proc.), *informuoja bibliotekos darbuotojas* (25,5 proc.), *bibliotekos interneto svetainė* (14,5 proc.), *vartotojų draugai ir pažįstami* (17 proc.), *perskaitote informaciją bibliotekos skelbimų stenduose* (13,7 proc.). O patys nepopuliariausi informacijos kanalai: *perskaito informaciją spaudoje* (6,5 proc.), *savivaldybės interneto svetainėje*, *kitas variantas – bibliotekos naujienlaiškis*. Ši informacija leidžia teigti, kad siekiant efektyvinti bibliotekos komunikacijos procesą, reikėtų didžiausią dėmesį skirti labiausiai vartotojus pasiekiantiems informacijos kanalams. Populiarinant bibliotekos naujienlaiškį, rekomenduotina jį aktyviau viešinti vartotojų pamėgtuose socialiniuose tinkluose ir pan.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, kad vartotojai teigiamai vertina Mažeikių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir jos 24 filialų teikiamas paslaugas. Geriausiai vertinama bibliotekos aplinka ir kokybiškas vartotojų aptarnavimas.

2. Tyrimo rezultatai išryškino bibliotekos lankytojo charakteristikas: bibliotekoje intensyviausiai lankosi bei naudojami jos paslaugomis 50–59 metų moterys. Tačiau respondentų įvairovė, išskiriant moksleivius, skirtingo amžiaus suaugusiuosius bei senyvo amžiaus žmones, rodo būtinybę bibliotekos paslaugas diferencijuoti pagal šias tikslines grupes, atkreipiant dėmesį į kultūrinių, informacinių ir edukacinių paslaugų skirtingo amžiaus grupių asmenims plėtojimą bei jų įvairovės didinimą.

3. Tyrimas parodė, kad MRVB turėtų labiau orientuotis į paslaugų įvairovės plėtrą asmenims, priklausantiems 15–19 m., 20–29 m. ir 30–39 m. amžiaus grupėms, kurie, palyginti su kitomis vartotojų grupėmis, yra mažiau besilankantys bibliotekoje, mažiau patenkinti siūlomų knygų įvairove, nesinaudoja edukaciniais užsiėmimais. Todėl rekomenduojama didinti šių veiklų pasiūlą, pvz., organizuoti edukacinius užsiėmimus, skirtus šio amžiaus grupėms, organizuoti įvairesnės tematikos renginius.

4. Tyrimo rezultatų analizės metu išsiaiškinta, kad didžioji dauguma respondentų biblioteką apibūdina kaip informacijos centrą, kuriame yra informaciniai ištekliai, knygos, periodiniai leidiniai ir pan.; taip pat biblioteka asocijuojasi su kultūros bendruomenės traukos centru, kuriame vyksta įvairūs renginiai, susitikimai su žymiais žmonėmis, rengiamos edukacijos, biblioteka yra neformalaus laisvalaikio ir bendravimo erdvė.

5. Tyrimo metu išryškėjo, kad dauguma respondentų gana intensyviai naudojami bibliotekos paslaugomis ir reguliariai lankosi bibliotekoje (kartą per mėnesį) dėl leidinių skolinimosi į namus bei dalyvauja bibliotekos organizuojamuose renginiuose.

6. Tyrimo metu gauta informacija rodo, kad bibliotekos aptarnavimo kokybė, visos nuotolinės veiklos ir informacijos sklaida COVID-19 pandemijos metu atitiko arba visiškai patenkino vartotojų lūkesčius.

7. Išanalizuota informacija, kad MRVB paslaugų vartotojai yra lojalūs, patenkinti bibliotekos paslaugomis ir rekomenduotų kitiems lankytis bei leisti laisvalaikį bibliotekoje.

8. Siekiant pritraukti kuo daugiau vartotojų, rekomenduojama plėsti periodinių leidinių įvairovę bei pasiūlą. Atkreipti didesnę dėmesį į periodinių leidinių išdavimo paslaugos viešinimą.

9. Populiarinant bibliotekos naujienlaiškį, rekomenduotina jį aktyviau viešinti vartotojų pamėgtuose socialiniuose tinkluose ir pan.

10. Galima pasidžiaugti, kad dalis bibliotekos vartotojų pradeda vis dažniau naudotis leidinių užsakymo bei rezervavimo paslaugomis.

