

Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos apklausa DĖL BIBLIOTEKOJE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ

Tyrimo ataskaita

Klausimyną ir tyrimo atskaitą parengė
vyresnioji bibliografe R. Miliūnienė

ĮVADAS

Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų poreikių ir nuomonės tyrimas buvo inicijuotas norint išsiaiškinti, ar bibliotekoje teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybė atitinka lankytojų norus bei lūkesčius. Manome, kad tokie tyrimai yra reikalingi ne tik tam, kad sužinoti reikiamą informaciją, bet ir parodyti mūsų bibliotekos skaitytojui, jog jis mums rūpi. Sužinoję lankytojų nuomonę pateiktais klausimais, stengsimės į ją atsižvelgti.

Temos aktualumas

Paslaugų teikimas visuomenei yra vienas iš esminių funkcijų bibliotekoje. Didžiausią įtaką dabartinės bibliotekos veiklos kryptį padarė naujausios skaitmeninės technologijos. Tačiau tai priimtina ne visiems bibliotekos paslaugų vartotojams: vieni vartotojai taupo laiką naudodamiesi elektroninėmis paslaugomis, o kiti – renkasi tiesioginį bendravimą su bibliotekos darbuotojais, nepripažįsta šiuolaikinių technologijų naudojimo ir vertina tradicinę spaudą. Biblioteka organizuoja daug įvairių renginių įvairioms skaitytojų grupėms. Rengiant renginius susiduriame su auditorijos surinkimo problema. Šia apklausa ir buvo norima sužinoti lankytojų nuomonę apie bibliotekoje teikiamas paslaugas ir vykdomas kitas veiklas. Respondentų įvertinimas padės mums tobulinti paslaugų kokybę, planuoti artimiausių metų veiklos kryptis.

Apklaustos tikslas - išsiaiškinti Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo lygį įstaigos teikiamomis paslaugomis. Šio tyrimo rezultatai bibliotekai padės įsivertinti stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Uždaviniai - išsiaiškinti Viešosios bibliotekos lankytojų nuomonę apie bibliotekos teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.

Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes bibliotekos paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Tyrimo tikslinė grupė – Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos paslaugų vartotojai.

Duomenų rinkimo forma – Online apklausa sukurta www.manoapklausa.lt. Apklausa buvo grindžiama savanoriškumo ir anonimiškumo principais.

Imties dydis: Klausimynas buvo pateikiamas Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos lankytojams (paslaugų vartotojams). Elektroninis anketos variantas buvo pateiktas Viešosios bibliotekos interneto svetainėje www.jurbarko-rvb.lt, bibliotekos facebook profilyje ir platinama el. paštu. Anketa buvo platinama ir pildoma elektroniniu būdu. Teisingai užpildytų anketų skaičius – 100 vnt.

Tyrimo trukmė: 2020 m. balandžio 3 d. – 2020 m. gegužės 25 d.

RESPONDENTŲ STATISTIKA

Anketą užpildė 100 respondentų. Apklausoje aktyvesnės buvo moterys. Vyrų iš viso dalyvavo tik 11.

Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes yra gana įvairus: aktyviausiai anketą pildė 40-55 metų amžiaus respondentai. Jauniausiųjų apklausos dalyvių grupę (tai mažuma) sudaro 15-21 m. amžiaus. Likusieji dalyviai vyresnio amžiaus (60-69 m., 70 ir daugiau). Vidutinis respondentų amžiaus vidurkis 47 metai.

Tyrimo metu savo nuomonę daugiausiai pareiškė asmenys, turintys aukštesnį išsilavinimą (46 resp.), kita dalis respondentų turėjo aukštą išsilavinimą (38 resp.) ir likusioji dalis (16 resp.) vidurinį ir profesinį išsilavinimą.

Dalis respondentų yra dirbantys (51 resp.), 18 resp. – nedirbantys, 15 resp. studijuoja, mokosi, o 16 turi pensininko statusą. Kitos socialinės – demografinės charakteristikos nėra svarbios tyrimui, todėl fiksuojamos nebuvo.

Viso respondentų:	100
Vyras:	11
Moteris:	89
Vidutinis amžius:	47 metai

APKLAUSOS ANALIZĖ

1. Kaip dažnai lankotės bibliotekoje?

Kasdien	5		5%
Kartą per savaitę	34		34%
Kartą per mėnesį	52		52%
Kartą per metus	9		9%
Nesilankau	0		0%
Viso atsakymų	100		

Siekiant išsiaiškinti bibliotekos vartotojų lankymosi įpročius buvo tiriamas lankymosi joje dažnis. Tyrime dalyvavusių respondentų buvo klausiama, kaip jie dažnai naudojami bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Pagal gautus duomenis matyti, kad didesnė dalis (52 proc.) respondentų bibliotekoje lankosi kartą per mėnesį, 34 proc. – kartą per savaitę. Tai rodo, kad biblioteka visuomenei yra svarbi, patraukli bei nešanti kultūrinę naudą įstaiga. 9 proc. lankytojų, bibliotekos paslaugomis naudojami tik kartą per metus.

2. Ar esate patenkintas (-a):

Bibliotekos patalpais

Nepatenkintas	1		1%
Patenkintas	24		24%
Visiškai patenkintas	75		75%
Neturiu nuomonės	0		0%

Tyrimo rezultatai atskleidė kad Viešosios bibliotekos patalpais visiškai patenkinti dauguma vartotojų (75 proc.). Patenkinti patalpais 24 proc. respondentų. Ypač maža dalis (1 proc.) apklaustųjų teigia, jog yra nepatenkinti bibliotekos patalpais. Devintame klausime, kur respondentai išsakė savo pasiūlymus ir pageidavimus radome tokius atsiliepimus:

„Pakankamai laiko praleidžiu bibliotekoje, kur sudarytos visos sąlygos patenkinti mano ir kitų skaitytojų poreikius“.

„Individualių kampelių, kur galėtum būti tik vienas su knyga.“

Aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)

Nepatenkintas	0		0%
Patenkintas	15		15%
Visiškai patenkintas	82		82%
Neturiu nuomonės	3		3%

Labai svarbus kriterijus, kuris nulemia respondentų apsisprendimą naudotis biblioteka, yra aptarnavimo kokybė (paslaugumas, informacijos suteikimas ir pan.). Bibliotekos darbuotojų aptarnavimu visiškai ar patenkinti beveik visi (82 proc.) respondentai. Didžioji dauguma bibliotekos lankytojų yra labai patenkinti aptarnavimo kokybe ir, mano, jog ten dirba malonios, atsakingos, paslaugios, išmanančios savo darbą specialistės. 15 proc. patenkinti ir 3 proc. – neturi nuomonės. Devintame klausime, kur respondentai išsakė savo pasiūlymus ir pageidavimus radome tokius atsiliepimus:

„Super bibliotekininkę turim.“

„Turim superinę bibliotekininkę“

„Pasiūlymų neturiu. Esu patenkinta bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir prieinamumu visoms gyventojų grupėms. Darbuotojos visada labai maloniai aptarnauja.“

„Puiki aplinka, malonūs ir paslaugūs darbuotojai. Todėl čia apsilankyti visuomet smagu. Likite ir toliau tokie šaunūs.“

„Puiki atmosfera, kvalifikuoti darbuotojai“

96) Kad būtų galima ten užėjus bet kada atsigerti arbatos.

Renginių kokybe

Nepatenkintas	2		2%
Patenkintas	31		31%
Visiškai patenkintas	61		61%
Neturiu nuomonės	6		6%

Apibendrinant respondentų pasitenkinimą Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos renginiais, galima teigti, kad didžioji jų dalis vis dar labiau sieja biblioteką su skaitymu nei su mokymais ir renginiais. Dauguma (61 proc.) respondentų nurodė, kad yra visiškai patenkinti rengiamais bibliotekos renginiais, 31 proc. - patenkinti ir tik 2 proc. apklaustųjų – nepatenkinti. Devintame klausime, kur respondentai išsakė savo pasiūlymus ir pageidavimus radome tokius atsiliepimus:

„Daugiau įvairesnių renginių“

„Būtų puiku, kad renginiai vyktų tik su įdomiais, žinomais žmonėmis.“

„Biblioteka pamiršo savo tikrąją funkciją, renginiai daugiausia tuščio turinio, trūksta renginių su knygų autoriais, rašytojais, leidejais. Vaikams ir jaunimui turėtų vykti susitikimai su šių dienų rašytojais.“

„Manau, kad renginių pakanka. Daugiau galėtų būti susitikimų su garsiais poetais (ne rajoninio lygio).“

Bibliotekos darbo laiku

Nepatenkintas	3		3%
Patenkintas	30		30%
Visiškai patenkintas	65		65%
Neturiu nuomonės	2		2%

Per ilgą bibliotekos gyvavimo laiką darbo laikas buvo kaitaliojamas. Pastarąjį dešimtmetį jis tapo pastovus. Lankytojai priimami nuo 9 iki 18 val., šeštadieniais nuo 10 iki 16 val., sekmadienis – poilsio diena. Visiškai patenkinti priėmimo laiku liko 65 proc. respondentų, patenkintų – 30 proc. , 3 proc. – nepatenkinti ir 2 proc. neturi nuomonės. Devintame klausime, kur respondentai išsakė savo pasiūlymus ir pageidavimus radome tokius atsiliepimus:

„Ilgesnės darbo valandos“

Darbuotojų kompetencija

Nepatenkintas	0		0%
Patenkintas	21		21%
Visiškai patenkintas	76		76%
Neturiu nuomonės	3		3%

Beveik visi pasisakiusieji (76 proc.) visiškai pasitiki darbuotojų kompetencija. Devintame klausime, kur respondentai išsakė savo pasiūlymus ir pageidavimus radome tokius atsiliepimus:

„Kiekvienas žmogus pasirenka paslaugas pagal savo poreikius. jei jam reikės bibliotekos paslaugų jis ir užeis, jei ne, jis šį pastatą aplenks. Interneto skaityklos darbuotojų rekomenduočiau, nes jai profesionalumo pakanka. Kiek reikėjo tiek pagelbėjo. Sėkmės kolektyvui.“

„Manau, mano krašto bibliotekininkai 100% gerai atlieka savo darbą , nėra net ką pridurti.“

„Puiki atmosfera, kvalifikuoti darbuotojai“

Bibliotekos pasiekiamumu

Nepatenkintas	1		1%
Patenkintas	23		23%
Visiškai patenkintas	76		76%
Neturiu nuomonės	0		0%

Jurbarko viešoji biblioteka nėra strateginėje miesto dalyje. Nutolusi nuo miesto centro. Tačiau labai gražiame gamtos prieglobstyje. Iš abiejų pastato pusių labai gražūs parkai, nejudri važiuojamoji dalis, nemažas pėsčiųjų srautas. Todėl visiškai patenkinti bibliotekos pasiekiamumu (privažiavimas, parkavimas ir pan.) yra 76 proc. apklaustųjų. Patenkinti 23 proc. respondentų ir tik 1 proc. nepatenkintų. Devintame klausime, kur respondentai išsakė savo pasiūlymus ir pageidavimus radome tokius atsiliepimus:

„Bibliotekos adresas. Labai nepatogi vieta!“

„Puiki aplinka, malonūs ir paslaugūs darbuotojai. Todėl čia apsilankyti visuomet smagu. Likite ir toliau tokie šaunūs.“

3. Kokiomis bibliotekos teikiamomis paslaugomis naudojate? (daug galimų variantų)

Abonemento (leidinių išdavimas į namus)	68		28.3%
Periodikos skaityklos	34		14.2%
Interneto skaityklos	29		12.1%

Kultūrinėmis	54		22.5%
Edukacinėmis	52		21.7%
Kita	3		1.3%
Viso atsakymų	240		

Kiti atsakymai:

- Visomis
- Organizuojamais ir vykstančiais renginiais
- "Knygių" klubo lankymu, ekskursijomis

Apklausos rezultatai rodo, kad populiariausia paslauga yra leidinių išdavimas į namus (Knygų fondas - 28 proc.). Dauguma apklausos dalyvių (21 – 22 proc.) renkasi kultūrinės ir edukacinės priemonės. Kiek mažesnė dalis 14 proc. – skaito periodinius leidinius ir 12 proc. respondentų renkasi Interneto skaityklos paslaugas. Keletas atsakymų buvo kur teigiama, kad naudojami visomis pateiktomis paslaugomis.

4. Kokiomis bibliotekos paslaugomis naudojotės elektroninėje erdvėje? (daug galimų variantų)

Bibliotekos elektroninis katalogas (paieška)	38		19.7%
Leidinių rezervacija, pratęsimas	53		27.5%
Duomenų bazės	19		9.8%
Portalas www.ibiblioteka.lt	32		16.6%
Tiesioginės transliacijos	30		15.5%
Klausk bibliotekininko	21		10.9%
Kita	0		0%
Viso atsakymų	193		

Populiariausia el. paslauga tarp lankytojų yra katalogas (19,7 proc.) ir leidinių rezervacija (27,5 proc.). Dauguma respondentų naudojami ir Interneto skaitykloje teikiamomis el. paslaugomis: Duomenų bazėmis – 9,8 proc., Tiesioginės transliacijos – 15,5 proc.

„Esate nuostabus kolektyvas!!!“

„Pasiūlymų neturiu. Esu patenkinta bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir prieinamumu visoms gyventojų grupėms. Darbuotojos visada labai maloniai aptarnauja.“

„Daugiau ir kuo įvairesnių naujų technologijų. Sėkmės Jums.“

5. Kokiuose šaltiniuose ieškote informacijos apie bibliotekos veiklas? (daug galimų variantų)

Bibliotekos svetainėje www.jurbarko-rvb.lt	41		18.6%
Facebook profilyje	81		36.7%
Spaudoje	30		13.6%
Skelbimų lentose	20		9%
Sužinau iš draugų ar pažįstamų	49		22.2%
Kita	0		0%
Viso atsakymų	221		

Tyrimo metu buvo paklausta, kokia bibliotekos informacijos sklaida apie veiklas ir paslaugas (tinklaraštis, „Facebook“ paskyra ir pan.) tenkina lankytojus. Tyrimo rezultatai rodo, kad 36 proc. tyrimo dalyvių visiškai patenkinti naujienomis Facebook profilyje. 22 proc. informaciją apie veiklas

sužino iš draugų ar pažįstamų, ir tik 18 proc. naudojami Viešosios bibliotekos svetainė www.jurbarko-rvb.lt, likusieji respondentai informaciją randa spaudoje arba skelbimų lentose. Kad būtų galima ten užėjus bet kada atsigerti arbatos.

6. Ar pakanka informacijos apie bibliotekos teikiamas paslaugas ir įvairias veiklas?

Taip	89		89%
Ne	3		3%
Neturiu nuomonės	8		8%
Viso atsakymų	100		

Kad informacijos apie numatomus renginius pakanka atsakė 89 proc. respondentų. Devintame klausime, kur respondantai išsakė savo pasiūlymus ir pageidavimus radome tokius šiuo klausimu atsiliepimus:

„Dažniau reklamuoti renginius“

„Atnaujinti informaciją apie renginius 1,2 dienos prieš renginį“

7. Kokiais kriterijais vadovaujėtės rinkdamasis renginį bibliotekoje?

Ižymūs renginio dalyviai	20		20%
Aktuali tema	27		27%
Įdomi programa	35		35%
Rekomendavo bibliotekininkas	15		15%
Kita	3		3%
Viso atsakymų	100		

Kiti atsakymai:

- visi kriterijai tinka
- nesilankau renginiuose
- nesilankau renginiuose

Renginiai – tai dar viena bibliotekos paslaugų rūšis, skirta konkrečiai publikai (moksleiviams, jaunimui, senjorams ir t.t.) Renginius renkasi kiekvienas lankytojas pagal savo poreikius. 35 proc. respondentų seka pateiktą renginio programą, 27 proc. respondentų svarbu aktualumas, 20 proc. ateis, jei dalyvaus koks nors svečias. 3 proc. dalyvavusių apklausoje iš viso nesilanko bibliotekos rengiamuose renginiuose.

8. Ar bibliotekoje vykstantys kultūriniai renginiai, kuriuose Jūs dalyvavote, patenkino lūkesčius?

Taip	86		86%
Ne	1		1%
Neturiu nuomonės	9		9%
Kita	4		4%
Viso atsakymų	100		

Kiti atsakymai:

- Ne visada, buvo kur labai nuvylė renginiai
- Ne visada
- Įvairiai
- buvo ir nusivylimų

86 proc. apklaustųjų yra visiškai arba patenkinti bibliotekoje organizuojamais renginiais, kadangi yra patenkinti jų poreikiai ir lūkesčiai. Tačiau intelektualiniai, pažinimo ir moraliniai motyvai neskatinami 9

proc. apklaustųjų ateiti į organizuojamus renginius, jie iš viso neturi nuomonės apie tai. 4 proc. turi savo atsakymą ir jį laisvai pateikia: „*Ne visada, buvo kur labai nuvylė renginiai*“, *Įvairiai*“, „*Buvo ir nusivylimų*“. Devintame klausime, kur respondentai išsakė savo pasiūlymus ir pageidavimus radome tokius atsiliepimus:

„*Daugiau įvairesnių renginių*“

„*Būtų puiku, kad renginiai vyktų tik su įdomiais, žinomais žmonėmis.*“

„*Net nežinau..... nes be galo daug renginių, informacijos, užimtumo organizuoja.... super viskas 100%*“

„*Tikrai vyksta daug, kartais net per daug, renginių. Tik reikia gyventojų noro lankytis juose.*“

„*Biblioteka pamiršo savo tikrąją funkciją, renginiai daugiausia tuščio turinio, trūksta renginių su knygų autoriais, rašytojais, leidėjais. Vaikams ir jaunimui turėtų vykti susitikimai su šių dienų rašytojais.*“

„*Dėkui, biblioteka daro labai daug. Įdomūs renginiai viduje ir kiemelyje, visada daug jaunimo ir vaikų. Nuostabus kultūros židinys. Ir vis įdomesni renginiai ir projektai. Ir toliau taip!*“

9. Pasiūlymai ir pageidavimai, kurie paskatintų Jus ir kitus lankytojus dažniau praverti bibliotekos duris.

- 1) Mane kol kas viskas tenkina.
- 2) Daugiau įvairesnių renginių
- 3) Neturiu :)
- 4) Esu viskuo visiškai patenkinta.
- 5) Neturiu tokių
- 6) Linkiu sėkmės darbuose
- 7) Domina renginiai jaunimui aktualiomis temomis taip pat pokalbiai su įvairių profesijų žmonėmis. Pasiūlymas: įsteigti knygų klubą, kuriame įvairaus amžiaus grupių žmonės galėtų diskutuoti apie tam tikrą perskaitytą knygą. Pvz: klubo pasirinktai knygai laiko perskaityti būtų duota 2sav. Po to visi nariai susirenka aptarti knygos pagrindinę mintį, juos asmeniškai sudominusias knygos detales. Mano manymu, ši veikla skatintų ne tik knygų skaitymą, bet ir bendravimą, viešojo kalbėjimo įgūdžius, mažins atskirtį tarp skirtingo amžiaus žmonių.
- 8) .
- 9) Viskas yra puiku. Priekaištų neturiu.
- 10) Visko užtenka!
- 11) Neturiu
- 12) Ilgesnės darbo valandos
- 13) Viskas ok
- 14) Puikus laiko praleidimas. Pamatai, išgirsti, kažką naujo. 😊
- 15) Ačiū Jums.
- 16) Vertinu tik gerai
- 17) Daugiau veiklos jaunimui, ar mažiesiems
- 18) Viskas puiku.
- 19) Tikrai nepasigailėsit
- 20) Neturiu:)
- 21) Super bibliotekininkę turim
- 22) Turim superinę bibliotekininkę
- 23) Viskas tenkina
- 24) Bibliotekos adresas. Labai nepatogi vieta!
- 25) Būtų puiku, kad renginiai vyktų tik su įdomiais, žinomais žmonėmis.
- 26) Kūrybinės sėkmės
- 27) Daugiau susitikimų su žymiais žmonėmis
- 28) NĖRA IŠ KO RINKTIS, TAI IR NEPASIRINKAU.
- 29) .
- 30) Oi, mielieji, dabar taip priprasime būti namuose kad net nežinau ką Jums pasiūlyti. Jūs tiesiog

prisijaukinkite vėl mus kaip Mažasis Princas Lapė. Tie, kuriems smagu gyventi ir dabar randa galimybę dalyvauti bendrame gyvenime - kiekviena bibliotekininkė sugalvoja konkursų, bendravimo formų ir kaupiasi naujiems iššūkiams. Būkime sveiki, išlikime kantrūs ir gyvenimas pasiūlys naujų progų mums vėl susiburti. Man atrodo labai praverstų psichologiniai pokalbiai su įvairaus amžiaus žmonėmis arba bendri knygų skaitymai, jų aptarimai.

31) Visko yra daug yra kur tobulėti.

32) Nemanau, kad ko nors dar reikia. Manau biblioteka tikrai aukšto lygio.

33) .

34) Net nežinau..... nes be galo daug renginių, informacijos, užimtumo organizuoja.... super viskas 100%

35) Pakankamai laiko praleidžiu bibliotekoje, kur sudarytos visos sąlygos patenkinti mano ir kitų skaitytojų poreikius.

36) Taip ir toliau

37) Viskas jūsų darbe labai puiku.

38) dažniau reklamuoti renginius

39) viskas gerai, sėkmės tolimesniuose darbuose

40) Mane viskas tenkina

41) Po karantino pakviesti (jei tai bus įmanoma) šiuolaikinių lietuvių rašytojų ar poetų.

42) Tikrai vyksta daug, kartais net per daug, renginių. Tik reikia gyventojų noro lankytis juose.

43) Šiuo, karantino laikotarpiu, galėtumėte pasirinktas norimas skaityti knygas pristatyti į namus. :)

44) ačiū

45) Individualių kampelių, kur galėtum būti tik vienas su knyga.

46) .

47) Biblioteka pamiršo savo tikrąją funkciją, renginiai daugiausia tuščio turinio, trūksta renginių su knygų autoriais, rašytojais, leidėjais. Vaikams ir jaunimui turėtų vykti susitikimai su šių dienų rašytojais.

48) Neturiu pasiūlymų

49) Viskas labai tenkina... kad tik ir toliau Jums niekas nesutrukdytu..

50) Manau, kad renginių pakanka. Daugiau galėtų būti susitikimų su garsiais poetais (ne rajoninio lygio).

51) Esate nuostabus kolektyvas!!!

52) Pasiūlymų neturiu. Esu patenkinta bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir prieinamumu visoms gyventojų grupėms. Darbuotojos visada labai maloniai aptarnauja.

53) Puiki aplinka, malonūs ir paslaugūs darbuotojai. Todėl čia apsilankyti visuomet smagu. Likite ir toliau tokie šaunūs.

54) Kad greičiau baigtųsi karantinas

55) atnaujinti informaciją apie renginius 1,2dienes prieš renginį

56) Neturiu pasiūlymų

57) Visko pakanka ačiū bibliotekos darbuotojoms.

58) Mane viskas tenkina, mėgstu skaityti ,mėgstu dalyvauti renginiuose ,laukiu ,kol vėl galėsiu praverti bibliotekos duris ir bendrauti su puikiomis bibliotekos darbuotojomis.

59) Dėkui, biblioteka daro labai daug. Įdomūs renginiai viduje ir kiemelyje, visada daug jaunimo ir vaikų. Nuostabus kultūros židinys. Ir vis įdomesni renginiai ir projektai. Ir toliau taip!

60) Neturiu.

61) Užtenka informacijos, daugiau norėtųsi sveikatos klausimais renginių, susitikimų

62) Nevertinama.

63) Mano poreikiai visiškai patenkinti.

64) Per daug nereikalingų renginių. Nereikia virti sriubų

65) Daugiau susitikimų su įdomiais žmonėmis ne tik iš kitų miestų bet ir iš Jurbarko, kurie galbūt dirba kituose miestuose o gyvena Jurbarko.

66) Ačiū, viskuo patenkinta.

67) Manau, mano krašto bibliotekininkai 100% gerai atlieka savo darbą , nėra net ką pridurti.

- 68) Kūrybinės edukacijos suaugusiems.
 69) .
 70) viskas tenkina
 71) Daugiau renginių
 72) SĖKMĖS DARBUOSE.
 73) daugiau informacijos internete
 74) Kiekvienas žmogus pasirenka paslaugas pagal savo poreikius. jei jam reikės bibliotekos paslaugų jis ir užeis, jei ne, jis šį pastatą aplenks. Interneto skaityklos darbuotoją rekomenduočiau, nes jai profesionalumo pakanka. Kiek reikėjo tiek pagelbėjo. Sėkmės kolektyvui.
 75) viskas gerai
 76) Taip ir toliau.
 77) ?
 78) iki :)
 79) Renginiai šeimoms
 80) Man pakanka.
 81) Susitikimų su populiariais rašytojais pristatant knygas.
 82) Mane viskas tenkina, džiaugiuosi mūsų biblioteka, jos darbuotojais
 83) Pasiūlymų neturiu
 84) neturiu
 85) Linkiu dar geresnio kūrybingumo, išradingumo ir veiklos, kuri patenkintų įvairaus amžiaus skaitytojų interesus
 86) Seminarai, įvairiomis temomis, sporto užsiėmimai
 87) Neturiu
 88) Jurbarko bibliotekos darbu esu visiškai patenkintas, linkiu sėkmės
 89) Pasiūlymų neturiu
 90) Visko pakanka :-)
 91) Nėra
 92) Puiki atmosfera, kvalifikuoti darbuotojai
 93) Daugiau ir kuo įvairesnių naujų technologijų. Sėkmės Jums.
 94) Sėkmės darbuose
 95) neturiu
 96) Kad būtų galima ten užėjus bet kada atsigerti arbatos.
 97) Nėra
 98) Be meilės knygai nieko nebus!!!
 99) Sėkmės Jums !!!
 100) Skaityti kuo daugiau...

IŠVADOS

1. Tyrimas išryškino Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojo portretą: tai dažniausiai dirbantys, turintys aukštąjį išsilavinimą, vyresnio amžiaus asmenys. Rekomenduotina atskirai nagrinėti tam tikrų amžiaus grupių ir užsiėmimo vartotojų nuomonę.
2. Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad vartotojai teigiamai vertina Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas. Galima teigti, kad biblioteka yra patraukli institucija ir kurios dauguma vartotojų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir aptarnavimu.
3. Remdamasi tyrimo rezultatais Jurbarko rajono savivaldybės viešoji biblioteka turėtų gerinti siūlomų renginių įvairovę.

4. Atskirai reikia ištirti Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos organizuojamus renginius, edukacinius užsiėmimus, bibliotekos organizuojamus mokymus.

5. Siūloma dar daugiau dėmesio skirti bibliotekininkų mokymams. Aukštas pasitenkinimas aptarnavimo kokybe patvirtina, kad vartotojams vis dar svarbus asmeninis kontaktas su bibliotekininku, jo pagalba ir konsultacijos. Vartotojų aptarnavimo, konfliktų sprendimo, etiketo ir kiti mokymai leistų išlaikyti aukštą vartotojus aptarnaujančių darbuotojų profesionalumą, didintų vartotojo pasitikėjimą bibliotekininku, tuo pačiu keltų ir bibliotekininko prestižą visuomenėje.

