

VISAGINO VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS

2018-08-06

IVADAS

Šiandien bibliotekos skiria daug dėmesio vartotojų poreikių tenkinimui, jų lūkesčių išsiaiškinimui. Kadangi bibliotekos yra paslaugų sferos organizacijos, joms labai svarbu, kaip vartotojai vertina jų paslaugų kokybę, tačiau apibrėžti, ar jos gerai atlieka savo darbą ir ar tikrai daro tai, ką reikėtų daryti, ne taip jau ir paprasta. Norėdama įvertinti paslaugų kokybę Visagino viešojoje bibliotekoje, atliktas tyrimas, kuriuo siekiau išanalizuoti šios bibliotekos vartotojų ir darbuotojų nuomonę apie teikiamas paslaugas ir nustatyti jų poreikį perspektyvai. Tyrimas atliktas Visagino viešojoje bibliotekoje 2018 m. birželio-liepos mėnesiais. Tiriamojoje darbo dalyje pristatomas atliktas tyrimas, kurį sudaro standartizuota anketinė apklausa raštu.

Visagino viešoji biblioteka (toliau – VVB) įkurta 1979 m. VVB tinklas mažiausias Lietuvoje – iki šiol jį sudaro tik dvi bibliotekos: viešoji biblioteka (centrinė) ir miesto filialas. Abiejose bibliotekose aptarnaujami suaugusieji ir vaikai, veikia viešosios interneto prieigos. Centrinėje bibliotekoje yra komplektavimo skyrius, o filiale įsikūrusi Meno galerija. Iš viso bibliotekoje (įskaitant filialą) su administracija ir techniniu personalu dirba 23 darbuotojai, iš jų 16 bibliotekininkų. Bibliotekos fondą sudaro 100 tūkst. knygų ir kitų dokumentų, kuriais naudojasi 2,6 tūkst. skaitytojų. Bibliotekoje kompiuterizuoti visi pagrindiniai veiklos procesai: dokumentų komplektavimas, apskaita, išduotis, paieška, vartotojų apskaita. Visagino viešosios bibliotekos pagrindinės paslaugos yra knygų išdavimas į namus, laikraščių ir žurnalų skaitymas vietoje, kompiuterinės darbo vietos su interneto prieiga, vartotojų mokymas ir konsultavimas, silpnaregių ir aklių aptarnavimas, renginių organizavimas. VVB papildomos paslaugos yra kopijavimas, dokumentų spausdinimas. Didelis dėmesys skiriamas vaikų užimtumui vasarą, skaitymo kultūros ugdymui. Šio tyrimo tikslas – įvertinti bibliotekoje teikiamas paslaugas.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti pagrindinius bibliotekos paslaugos kokybei keliamus reikalavimus.
2. Parengti interviu klausimus bei anketą.
3. Atlikti tyrimą, atskleisti ir įvertinti vartotojų požiūrį į Visagino viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas.
4. Pateikti rekomendacijas.

Tyrimo objektas – vartotojų nuomonė apie VVB paslaugų kokybę.

Tyrimo dalykas – VVB bibliotekos paslaugų kokybė.

Tyrimo problema – apibrėžiama tokiais probleminiais klausimais: kodėl svarbi bibliotekos paslaugų kokybė vartotojams? Kaip išskirti svarbiausius elementus, į kuriuos kreipia dėmesį vartotojai, vertindami VVB paslaugų kokybę? Į kokias sritis reikia sutelkti didžiausią dėmesį, tobulinant bibliotekos paslaugų kokybę?

Tyrimo metodai: vartotojų apklausa, apklausos duomenų analizė.

Vadybos moksle pateikiama skirtingų paslaugos apibrėžimų, kuriuose išryškinamos šios paslaugos savybės: paslauga – tai tam tikra veikla; ji neapčiuopiama; paslauga – tai santykiai, nors ne visuomet akivaizdžiai matomi; klientų poreikių tenkinimas; dalyvauja teikėjas ir vartotojas.

Surasti universalų paslaugos apibrėžimą pirmiausia trukdo paslaugų įvairovė, nes paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas. Tačiau, nesvarbu kokiomis savybėmis pasižymėtų paslauga, jos paskirtis – tenkinti vartotojų poreikius, remiantis paslaugos kokybe.

Kokybės gerinimas yra paremtas vartotojų poreikiais, dėl to paslaugos turi būti tokios, kokių nori jos vartotojai. Apibūdinant paslaugų kokybę, dažnai remiamasi asmeniniu požiūriu, todėl galima būtų išvardinti daug kokybę nusakančių ypatybių. Kiekviena paslauga turi atitikti tam tikrus keliamus reikalavimus, standartus, remtis vartotojų poreikiais ir norais.

Besikeičiantys vartotojų poreikiai nulėmė Visagino viešosios bibliotekos veiklos prioritetus. Tradicinis bibliotekos, kaip bendruomenės narių susibūrimo, prasmingo laisvalaikio praleidimo, skaitymo, bendravimo vietos vaidmuo ir toliau išlikęs svarbus, tačiau keičiantis žmonių gyvenimo būdai, augant konkurencijai darbo rinkoje, nuolat auga poreikis žinioms, todėl bibliotekos prioritetu jau eilę metų yra paslaugų, susijusių su informacinėmis technologijomis plėtra. Įgyvendinant projektą „Bibliotekos pažangai“, gauta kompiuterinė technika, sustiprinta bibliotekininkų kompetencija informacinių technologijų ir elektroninės informacijos srityje, vykdomas nemokamas gyventojų mokymas ir skatinimas naudotis informacinėmis technologijomis.

Vertinant bibliotekos darbą, negalima apsieiti be vartotojų tyrimų, nes jie suteikia daug vertingos informacijos. Bibliotekos veiklos kokybės vertinimo metodų nuolat ieško specialistai.

Šio tyrimo tikslas – įvertinti vartotojų nuomonę į VVB teikiamų paslaugų kokybę. Todėl buvo pasirinkta standartizuota apklausa raštu.

Apklausos metodas. Anketa – klausimų lapas tam tikroms žinioms surinkti. C. G. Johannsen (2005) teigimu, anketavimas yra pakankamai pigus duomenų rinkimo metodas, jis atrodo paprastas – užduodi klausimą ir gauni atsakymą. Be to, lengva surinkti daug duomenų ir juos nesunku apdoroti, nes galima suformuluoti uždarus klausimus.

Tyrimo vieta: Visagino viešoji biblioteka.

I. TYRIMO METODAI IR EIGA

Standartizuota apklausa raštu atlikta pateikiant klausimyną VVB lankytojams. Anketoje (žr. priede) buvo pateikti įvairaus pobūdžio klausimai, susiję su teikiamų paslaugų kokybe. Anketoje pradžioje siekiama išsiaiškinti, kaip dažnai vartotojai lankosi bibliotekoje ir kokiomis paslaugomis dažniausiai naudojasi, o anketa pabaigiama pastabomis – rekomendacijomis bibliotekos teikiamų paslaugų kokybei tobulinti. Anketoje remiamasi SERVQUAL kokybės matavimo metodu, kuris taikomas, siekiant iširti, kaip vartotojų lūkesčiai atitinka jų pasitenkinimą paslauga.

Anketinės apklausos struktūra

Įvadinė anketos dalis	Joje pateikiami anketos tikslai, kur bus panaudojami gauti rezultatai. Pateikiamos užpildymo taisyklės.
Demografiniai respondentų duomenys	Šioje anketos dalyje siekiama išsiaiškinti kokie respondentų demografiniai duomenys (lytis, amžius).
Apsilankymo bibliotekoje dažnumas, dažniausiai naudojamos paslaugos	Pateikiami klausimai, kuriais siekiama išsiaiškinti kaip dažnai vartotojai lankosi bibliotekoje, kokiomis bibliotekos ir elektroninėmis paslaugomis dažniausiai naudojasi, ko tikisi eidami į biblioteką.
Apčiuopiamumo, reagavimo, tikrumo, empatijos vertinimas (SERVQUAL metodas)	Apčiuopiamumo kriterijus vertinamas remiantis bibliotekos patalpomis, jų temperatūra bei apšvietimu, naudojama įranga, vertinant kitus bibliotekos lankytojus. Reagavimo kriterijui įvertinti buvo pasiremta teiginiais, susijusiais su personalo paslaugumu, geranoriškumu, supratingumu, bei greitu jo radimu iškilus problemai. Tikrumas atsiskleidžia vertinant bibliotekos personalo kompetenciją, mandagumą ir pagarbą vartotojų atžvilgiu, kaip vartotojai pasitiki personalu. Kriterijus empatija susijęs su bibliotekos personalo domėjimusi vartotojo poreikiais, individualiu dėmesiu vartotojui, vartotojo poreikių supratimu.
Baigiamoji anketos dalis	Šioje dalyje siekiama sužinoti kaip vartotojas jaučiasi išėjęs iš bibliotekos, kaip vertina bibliotekos paslaugas, kokius nepatogumus yra patyręs, bei kokių pasiūlymų turi bibliotekai.

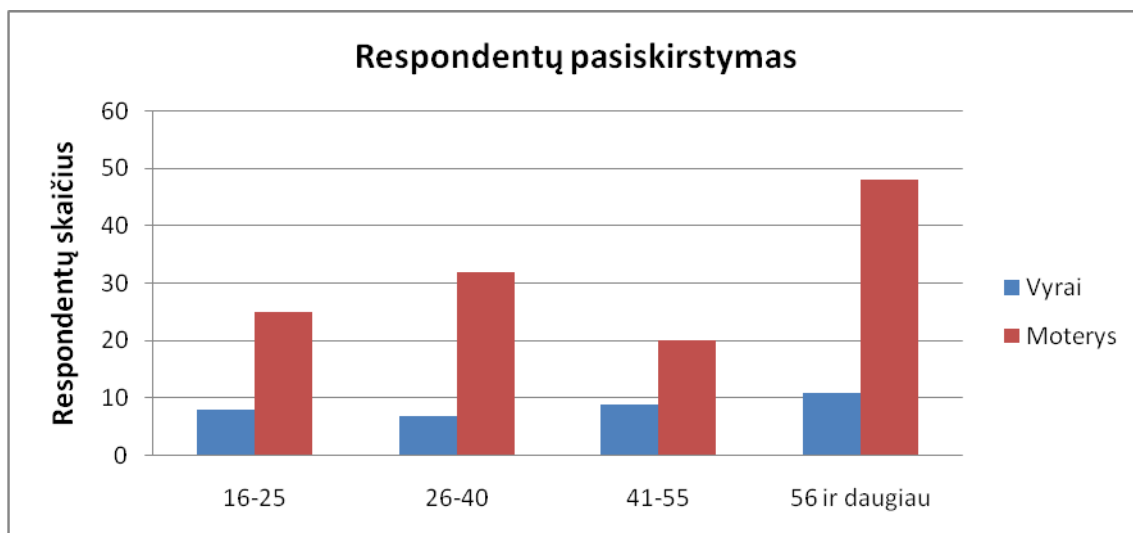
Tyrimo laikas. Anketoje buvo platinamos visą birželio-liepos mėnesiais. Anketą sudaro 17 klausimų, iš kurių 16 yra uždaro tipo (atsakoma pažymint priimtina atsakymą, kitur nurodoma po kelis galimus atsakymų variantus), bei 1 atviras klausimas, kuriame prašoma vartotojų išreikšti savo nuomonę. Anketoje apimtis – 4 puslapiai.

Tyrimo objektas. Respondentais pasirinkti vartotojai bibliotekoje. Buvo išdalintos 160 anketų.

II. TYRIMO REZULTATAI IR ANALIZĖ

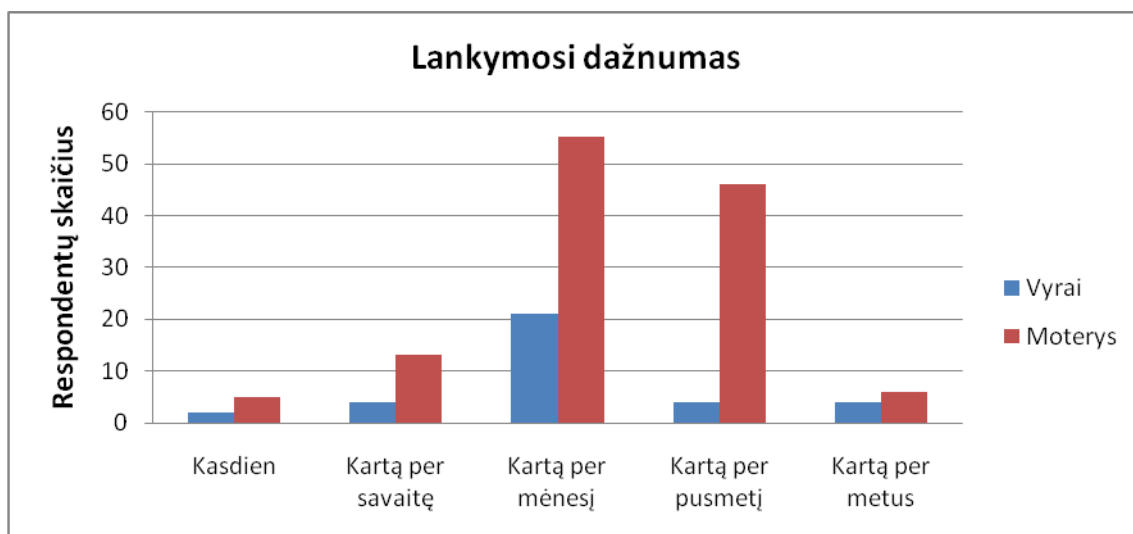
1. Vartotojų nuomonė apie bibliotekos paslaugų kokybę

Respondentų demografinius duomenis būtina įvertinti tam, kad apklausa būtų išsami ir kokybiška. Todėl respondentų buvo klausiama kokia jų lytis, amžius. Suvedus apklausos rezultatus, nustatyta, kad iš viso apklausoje dalyvavusių vartotojų, sudarė 78% moterų ir 22% vyrų. Jų pasiskirstymas pagal amžių:



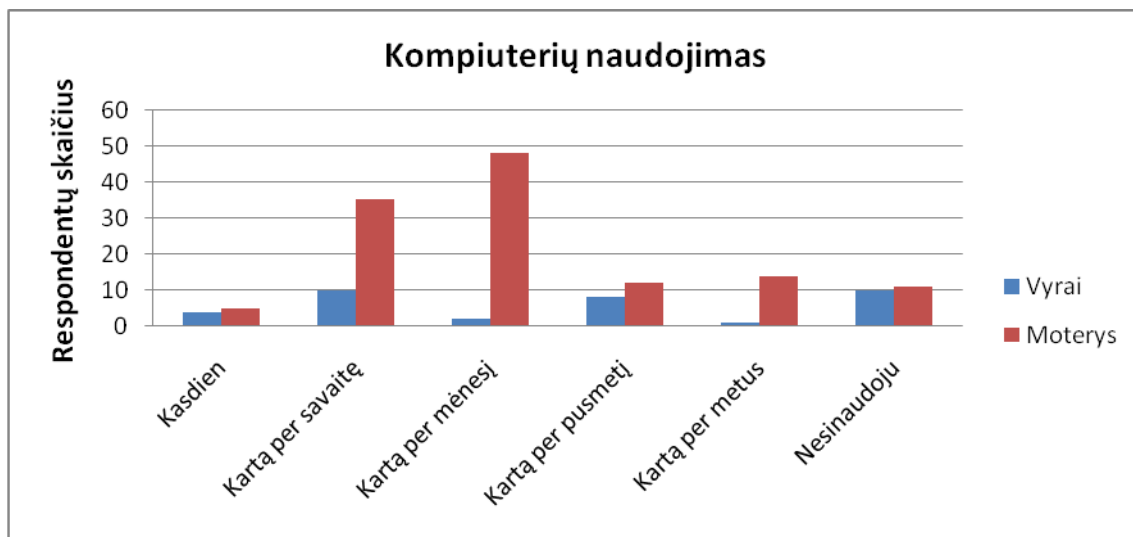
1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir amžių

Tyrimo metu buvo pastebėta, jog didžiausias vartotojų lankomumas buvo nuo 14 iki 17 valandos. Kasdien bibliotekoje apsilanko 7 vartotojai (4 % visų apklaustųjų), 1 kartą per savaitę apsilanko 17 (11% visų apklaustųjų), vieną kartą per mėnesį – 76 (48 %), vieną kartą per pusmetį 50 (31 %), vieną kartą per metus – 10 (6%).



2 pav. Respondentų lankymosi dažnumas VVB

VVB vartotojus aprūpina ir kompiuterizuotomis darbo vietomis. Iš visų paklaustųjų tik 9 respondentai (jie sudaro 6% visų paklaustųjų) naudojami kompiuteriais kiekvieną dieną. Tuo tarpu kartą per savaitę kompiuteriais naudojami 45 respondentai (sudaro 28% visų apklaustųjų). Net 34% visų apklaustųjų kompiuteriais naudojami dažnai. Dažną kompiuterių naudojimą bibliotekoje lemia tai, kad ne visi vartotojai turi internetinę prieigą namuose. Tuo tarpu apie 66% visų apklaustųjų bibliotekos kompiuteriais naudojami rečiau (keletą kartų per mėnesį ar pusmetį, arba nesinaudoja). 20 vartotojų iš 160 bibliotekos kompiuteriais naudojami keletą kartų per pusmetį, o 21 vartotojas – nesinaudoja.

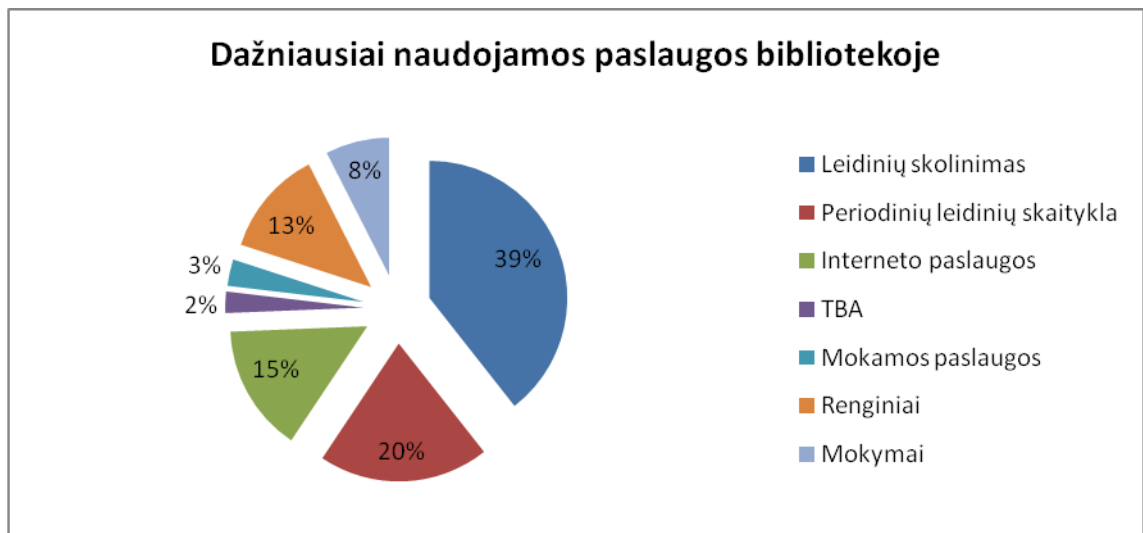


3 pav. VVB kompiuterių naudojimas

Apibendrinant galima teigti, kad VVB vartotojai bibliotekoje lankosi dažnai, tačiau bibliotekos kompiuteriais naudojami rečiau.

2. Bibliotekoje teikiamų paslaugų populiarumas

Analizuojant bibliotekos teikiamas paslaugas, pirmiausia būtina išsiaiškinti, kokiomis paslaugomis respondentai naudojami dažniausiai (leidinių skolinimu, periodinių leidinių skaitykla, interneto paslaugomis, mokymais, tarpbibliotekiniu abonementu, mokamomis paslaugomis, kultūrinių renginių lankymu. Paveiksle pavaizduotas bibliotekos teikiamų paslaugų reitingas.

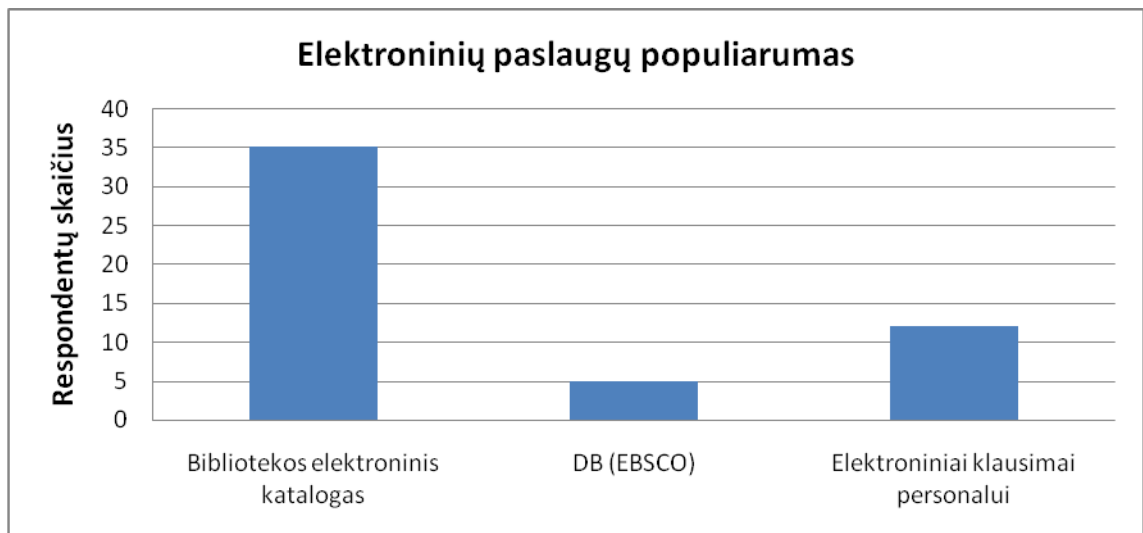


4 pav. VVB dažniausiai vartojamos paslaugos

Tarp labiausiai vartojamų paslaugų vartotojai pažymėjo leidinių skolinimą, t.y. galimybę knygas išsinešti į namus. Bibliotekoje jas iš anksto galima užsisakyti internetu, bet šia paslauga dažniausiai naudojasi studijuojantis jaunimas. Nepopuliariausia paslauga TBA, nes knygos atsiuntimas paštu nepigus, o paslauga suteikiama ne iš karto – reikia laukti. Interneto paslaugomis bibliotekoje galima naudotis nemokamai, o tai yra patogu tiems vartotojams, kurie neturi interneto prieigos namuose bei tiems, kurie turi laisvo laiko. Periodinių leidinių skaitymas vietoje – taip pat populiari paslauga, nes žmonės šiais laikais neįgali užsisakyti ar nusipirkti laikraščių ir žurnalų. Bibliotekos kultūrinius renginius (meno parodas, susitikimus su rašytojais) žmonės lanko noriai.

3. Elektroninių paslaugų populiarumas

Biblioteka jau nebeįsivaizduojama be elektroninių paslaugų ir technologijos pokyčių. Moderni biblioteka suprantama kaip biblioteka, kurioje gausu informacijos išteklių, naudojamų naujausių technologijų. Elektroninės terpės įdiegimas bibliotekoje buvo svarbus žingsnis link modernėjimo. Taigi, būtina išsiaiškinti, kokiomis elektroninėmis paslaugomis dažniausiai naudojasi vartotojai. 6 paveiksle pavaizduotas elektroninių paslaugų populiarumas.

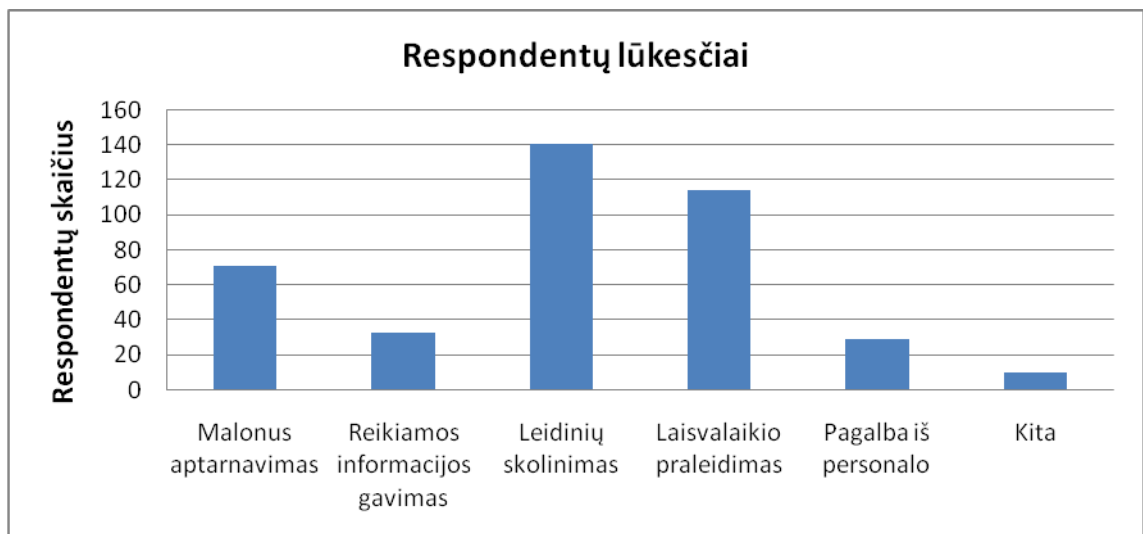


5 pav. Populiariausios elektroninės paslaugos

Remiantis apklausos duomenimis, populiariausia elektroninės paslauga – VVB elektroninis katalogas (n=35), antroje vietoje elektroninė paslauga „Klausk bibliotekininko“ (n=12), prenumeruojamos bazės (n=5). Elektroninės paslaugos bibliotekoje nėra populiaros ir jomis naudojasi tik 30 % apklaustųjų.

4. Respondentų lūkesčiai lankantis bibliotekoje

Kiekvienas vartotojas, eidamas į biblioteką turi tam tikrus lūkesčius ir norus. Tai priklauso nuo to, kokių tikslų vartotojai lankosi bibliotekoje. Vertinant bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę, verta išsiaiškinti, su kokių tikslų dažniausiai vartotojas ateina į biblioteką. 6 paveiksle pavaizduota respondentų lūkesčiai einant į biblioteką.

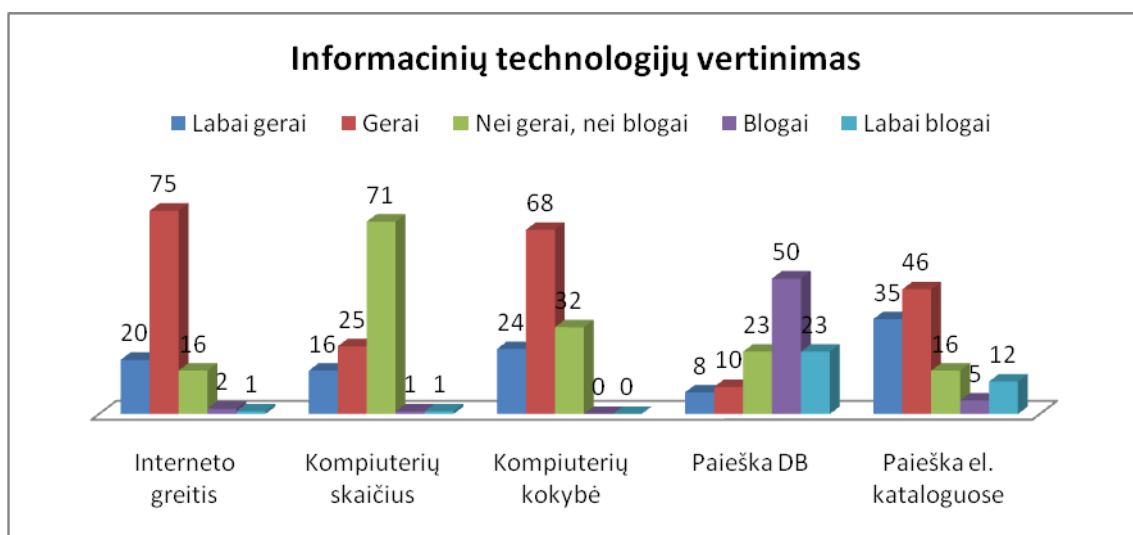


6 pav. Respondentų lūkesčiai lankantis VVB bibliotekoje

Kaip matyti, dažniausiai vartotojai eina į biblioteką skolintis leidinių (n=140), tikisi įdomiai praleisti laisvalaikį (n=114), gauti reikiamos informacijos (n=33) bei tikisi sulaukti malonaus aptarnavimo (n=71) ir personalo pagalbos (n=29).

5. Bibliotekos teikiamų informacinių paslaugų kokybės vertinimas

Kadangi šiuo metu technologijos sparčiai kinta, todėl būtina siekti, kad vartotojai galėtų vis dažniau informacijos šaltinių ieškoti modernių informacijos technologijų pagalba. Kompiuterinių paslaugų įdiegimas padidino bibliotekos prestižą, tai atsiliepia jos finansavimui ir tolesniam vystymui. VVB yra 16 kompiuterizuotų darbo vietų vartotojams. Vertinant bibliotekos paslaugas, kurios yra susijusios su informacinėmis technologijomis, svarbu atkreipti dėmesį į interneto greitį, kompiuterių skaičių bei jų kokybę, paiešką duomenų bazėse ir elektroniniuose kataloguose. Kadangi interneto paslaugų naudojimas yra viena iš populiariesnių bibliotekos teikiamų paslaugų, todėl svarbu į šią paslaugą sutelkti dėmesį, t.y. gerinti šios paslaugos kokybę. 7 paveiksle pavaizduotas informacinių technologijų kokybės vertinimas.



7 pav. Informacinių technologijų kokybės vertinimas

Vertindami informacines technologijas, pirmiausia respondentai vertino interneto kokybę, nes interneto kokybę sudaro jo sparta, t.y. kaip greitai veikia internetas. Interneto lėtumas priverčia laukti, todėl šis laukimas erzina vartotojus, gaištamas laikas, todėl savaime aišku ir paslauga lieka nekokybiška, nepatenkinami vartotojų lūkesčiai. Kaip matyti iš 7 paveikslo, didžioji dalis respondentų yra patenkinti interneto greičiu.

Apie 17% (n=20) visų apklaustųjų interneto greitį vertina labai gerai, bei 65% (n=75) visų apklaustųjų vertina gerai. O likusioji dalis respondentų, iš kurių 15% (n=16) visų apklaustųjų interneto greitį vertina nei gerai, nei blogai, apie 3% visų apklaustųjų interneto greitį įvertino blogai ir labai blogai.

Išsakyta respondentų nuomonė atitinka esamą padėtį. Bibliotekoje internetas yra pakankamai spartus, todėl nereikia ilgai laukti, kol bus atidaromas norimas puslapis. Be to, vartotojai internetu bibliotekoje naudojami nemokamai, todėl šiuo atveju kokybė yra vertinama gerai.

Antras rodiklis, padedantis įvertinti bibliotekos teikiamas paslaugas naudojant informacines technologijas – kompiuterių skaičius bibliotekoje. Kaip jau buvo minėta, bibliotekoje yra 16 kompiuterizuotų darbo vietų. Kad įvertinti, ar tiek kompiuterių pakanka vartotojams, buvo užduotas klausimas: „Kaip vertinate bibliotekoje esančių kompiuterių skaičių?“.

Kaip matyti iš 7 paveikslo, bibliotekoje kompiuterių skaičius nėra pakankamas. Apie 14% (n=16) visų apklaustųjų pažymėjo, jog bibliotekoje kompiuterių skaičių vertina labai gerai, o 22% (n=25) visų apklaustųjų teigia, kad kompiuterių skaičių bibliotekoje vertina gerai. Tuo tarpu 62% (n=71) vartotojų kompiuterių skaičių vertina nei gerai, nei blogai, t.y. jie neturi nuomonės ir tik 2 respondentai vertina blogai ir labai blogai.

Kadangi į biblioteką vidutiniškai per dieną ateina 50 lankytojų, iš kurių ne visi naudojami kompiuterizuotomis darbo vietomis, todėl respondentams retai reikia laukti kol atsilaisvins kompiuteris.

Toliau galima nagrinėti, ar tenkina kompiuterių kokybę. Kaip matyti iš 7 paveikslo pateiktų duomenų, bibliotekos kompiuterių kokybę respondentai vertina gerai, kaip ir interneto greitį. 21% (n=24) apklaustųjų kompiuterių kokybę vertina labai gerai, 51% (n=58) vertina gerai. Tuo tarpu 32 respondentai šiuo klausimu neturi nuomonės (vertina nei blogai, nei gerai) ir nei vienas respondentas kompiuterių kokybės neįvertino blogai ir labai blogai.

Tokius rezultatus galima paaiškinti tuo, kad bibliotekoje yra kompiuteriai, kuriuose įdiegtos naujausios kompiuterinės programos, užtikrinančios spartą ir gerą kokybę. Kompiuteriuose yra įdiegtos visos reikiamos darbui programos, vartotojams nebereikia patiems siųsti programų ir jų įdiegti. Taip pat bibliotekoje visi kompiuteriai yra veikiantys. Šios paminėtos ir kitos priežastys atspindi teigiamą kompiuterių kokybę.

Paieška elektroniniuose kataloguose padeda vartotojui greitai ir patogiai užsisakyti įvairius informacijos šaltinius, o duomenų bazėse gausu mokslinės informacijos, straipsnių įvairiomis kalbomis, kurie naudingi studijuojančiam jaunimui rašant darbus. Todėl anketoje vartotojų buvo prašoma įvertinti paieškos duomenų bazių bei elektroninių katalogų naudą, prieinamumą, patogumą. Kaip matyti iš 7 paveikslo, vartotojai paiešką duomenų bazėse vertina blogai (44% visų apklaustųjų; n=50). Tai reiškia, kad daugeliui respondentų paieška duomenų bazėse sukelia sunkumų ir nepatogumų.

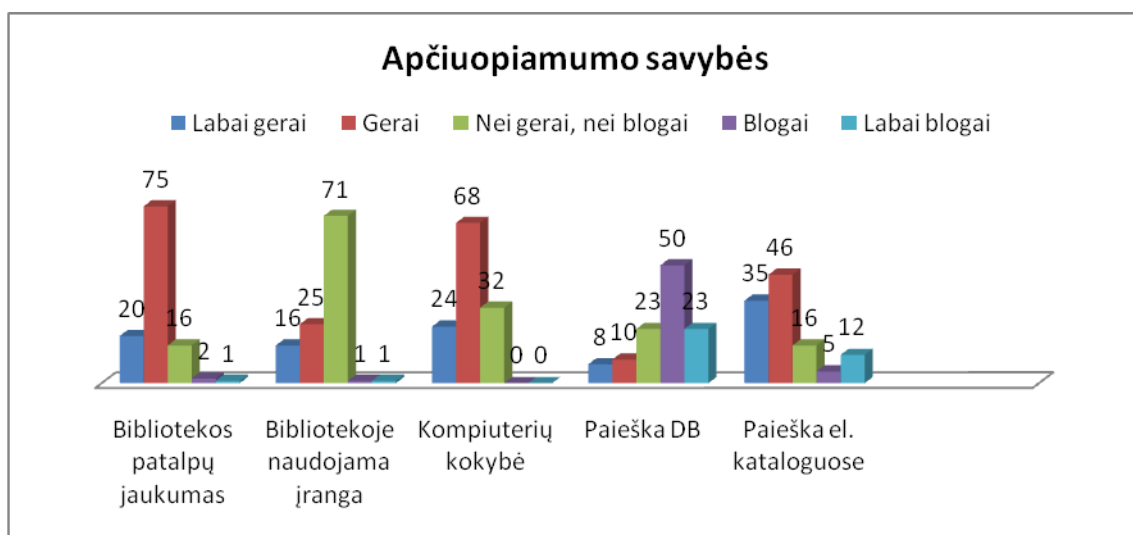
Apibendrinant interneto spartos vertinimą galima teigti, kad interneto sparta yra gera, nes didelė dalis apklaustųjų spartą įvertino kaip „labai gerą“ ir „gerą“ (n=95). Bibliotekoje esančių

kompiuterių skaičiaus vertinimas parodė, kad vartotojai jaučia nedidelį kompiuterizuotų darbo vietų skaičiaus trūkumą. Vertinant bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę, didžioji dalis (n=114) apklaustųjų kompiuterių kokybę vertina itin gerai ir nė vienas blogai.

Vertinant elektroninių paiešką duomenų bazėse galima daryti išvadas, jog duomenų bazės vartotojų nuomone yra vertinamos blogai, t.y. jos vartotojams sukelia ypatingų problemų. Tuo tarpu paieškos el. kataloge 71 % vartotojų tokių problemų nekelia.

6. Bibliotekos paslaugų kokybės vertinimas remiantis apčiuopiamumo kriterijumi

Analizuojant bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę, svarbų vaidmenį atlieka vidiniai bibliotekos fiziniai elementai (patalpos, naudojama įranga, knygos, temperatūra, kiti bibliotekos paslaugų vartotojai, apšvietimas). Todėl itin svarbu atkreipti dėmesį į šiuos elementus bei juos analizuoti. Kaip vartotojai vertina fizinius bibliotekos elementus, pavaizduota 8 paveiksle.



8 pav. Bibliotekos paslaugų kokybės vertinimas remiantis apčiuopiamumo kriterijumi

Bibliotekos patalpų jaukumas yra gan svarbus elementas analizuojant bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę. Biblioteka negali būti tamsi, jai reikia šilumos, jaukumo, šviesos, erdvės, t.y. aplinka turi būti draugiška ir skatinanti buvimą joje.

Visų pirmiausia respondentai vertino bibliotekos patalpų jaukumą. Kaip matyti iš 8 paveikslo, didžioji dalis respondentų patalpų jaukumą vertina nei gerai, nei blogai (79% visų apklaustųjų; n=127), labai gerai (3% visų apklaustųjų; n=5), gerai (11% visų apklaustųjų; n=18); blogai (5 % visų apklaustųjų; n=8), labai blogai (1% visų apklaustųjų; n=2). Kadangi biblioteka jau virš trisdešimt metų neremontuota (tik keliuose patalpose atliktas kosmetinis remontas), todėl nejuočiama bibliotekos patalpų jaukumas.

Kitas, ne mažiau svarbus fizinės aplinkos elementas, – bibliotekoje naudojama įranga (kompiuteriai, kopijavimo aparatai ir pan.) ir apšvietimas. Kaip matyti iš 8 paveikslo, vartotojai

bibliotekoje naudojamą įrangą vertina labai gerai (46% visų apklaustųjų; n=72) ir gerai (45% visų apklaustųjų; n=69). 13 respondentų bibliotekoje naudojamą įrangą įvertino nei gerai, nei blogai, t.y. jie neturi šiuo klausimu nuomonės ir tik 4 respondentai bibliotekoje naudojamą įrangą įvertino blogai ir 2 labai blogai. Apšvietimo vertinimo rezultatai parodė, kad apšvietimas bibliotekoje yra vertinamas gerai (8 pav.) Teigiamas respondentų bibliotekoje naudojamos įrangos įvertinimas parodo, kad biblioteka, paslaugoms teikti, naudoja gerus ir patikimus įrenginius, todėl ir teikiamos paslaugos suprantamos kaip geros kokybės.

Analizuojant bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę, svarbus ir bibliotekoje naudojamų knygų kokybiškumas (ar knygos yra nesuplyšusios, ar jose yra visi puslapiai). Kadangi bibliotekos knygos išduodamos į namus, ne visi vartotojai jas saugo.

57% (n = 90) visų apklaustųjų teigia, kad bibliotekos knygas vertina gerai, o 19% (n=30) apklaustųjų vertina labai gerai. Tuo tarpu 24% (n=38) respondentų bibliotekos knygas vertina nei gerai, nei blogai (galima daryti prielaidą, kad šiems vartotojams knygų kokybė nėra svarbi) ir tik du respondentai bibliotekos knygas vertina neigiamai (8 pav.). Didžioji dalis respondentų bibliotekos knygų kokybę vertina gerai ir labai gerai.

Galima teigti, kad toks vertinimas susijęs su tuo, kad bibliotekos knygos yra geros kokybės ir prižiūretos. Vartotojams neteko nusivilti, jog knygose trūksta puslapių, ar jos yra suplyšusios, suteptos. Vadinasi, bibliotekos knygos prisideda ir prie bibliotekos teikiamų paslaugų kokybės.

Teikiant kokybiškas paslaugas svarbus ne tik bibliotekos patalpų jaukumas ar naudojama įranga, taip pat svarbu, kad patalpose temperatūra būtų ne per aukšta ir ne per žema. Didesnė dalis respondentų pažymėjo, kad temperatūrą bibliotekoje vertina gerai (43% visų apklaustųjų; n = 69) bei 23 % apklaustųjų (n = 36) vertina labai gerai. Nei gerai, nei blogai (n = 50) temperatūrą įvertino 31 % apklaustųjų ir tik 3 vartotojai įvertino blogai, o 2 – labai blogai.

Būtų galima įvardyti galimas rezultatų priežastis ir išskirti interpretavimo galimybes. Pirmiausia derėtų paminėti, jog bibliotekos patalpose šiltuoju sezonu yra vėsios, o šaltuoju sezonu – patalpos yra šildomos reguliuojant temperatūrą. Taip pat, bibliotekoje yra daug didelių langų, todėl šviečiant saulei patalpos yra prišildomos. Galima teigti, kad VVB patalpos nepakankamai jaukios, reikėtų renovacijos.

Bibliotekos paslaugų vartotojai, vertinant paslaugų kokybę yra pakankamai svarbus aspektas. Vertinant šį aspektą, buvo siekiama sužinoti, ar bibliotekos vartotojai netrukdo kitiems vartotojams ieškoti informacijos, susikaupti.

Kaip matyti iš 8 paveikslo, 56% visų apklaustųjų (n=89) kitus bibliotekos lankytojus vertina gerai. 51 (31%) vartotojų šį teiginį įvertino nei gerai, nei blogai, o 20 vartotojų – labai gerai. Remiantis šiuo aspektu, galima teigti, kad vartotojams yra sudarytos geros sąlygos tyliai ir

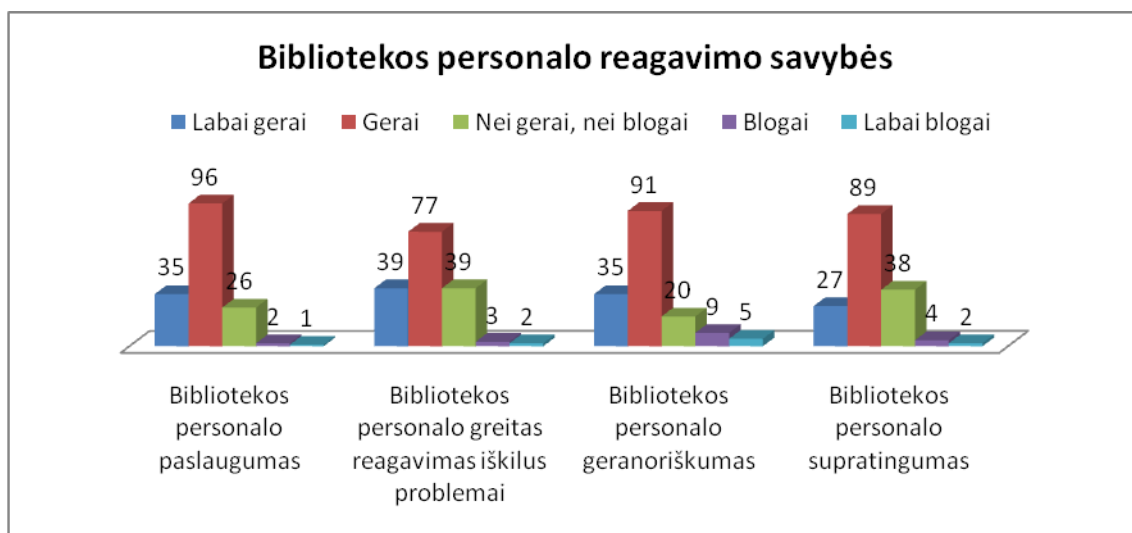
susikaupus ieškoti informacijos. Prie to prisideda bibliotekininkės ir kiti bibliotekos lankytojai, kurie stengiasi garsiai nekalbėti.

7. Bibliotekos paslaugų kokybės vertinimas remiantis personalo reagavimo kriterijumi

Kokybiškų paslaugų teikimui svarbiausią vaidmenį atlieka aptarnaujantis personalas, nes kokybė yra paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo sąveikos rezultatas. Kokybė kaip rezultatas priklauso nuo visų darbuotojų (ne tik tų, kurie bendrauja su vartotojais). Visi darbuotojai daro įtaką vartotojo kokybės sampratai. Kad kokybė tenkintų vartotoją, pirmiausia aptarnaujantis personalas turi užtikrinti greitą reagavimą iškilus problemai (greitai, paslaugiai, geranoriškai bei supratingai padėti išspręsti kilusias problemas, suteikti pagalbą vartotojų poreikių įgyvendinimui), tikrumą (personalas privalo turėti reikiamų žinių ir įgūdžių, elgtis mandagiai ir pagarbiai, visuomet išklausti ir stengtis suprasti vartotojų pageidavimus bei kelti vartotojams pasitikėjimą jų teikiamomis paslaugomis ir išsakomais patarimais), empatiją (stengtis domėtis vartotojų poreikiais, būti ten, kur yra vartotojas, kad kilus neaiškumams, galėtų jiems padėti ir patenkinti kiekvieno poreikius).

Pirmiausia, vartotojų buvo prašoma įvertinti bibliotekos aptarnaujančio personalo paslaugumą. Paslaugumas suprantamas kaip individualumo suteikimas vartotojui, nes maloniai suteikta paslauga, parodanti dėmesį kiekvienam vartotojui yra suprantama kaip kokybiška paslauga.

9 paveiksle pavaizduotas bibliotekos paslaugų kokybės vertinimas remiantis personalo reagavimo kriterijaus savybėmis.



9 pav. Bibliotekos paslaugų kokybės vertinimas remiantis personalo reagavimo kriterijaus savybėmis

Apdorojus duomenis, paaiškėjo, kad didžioji dalis respondentų (60%; n = 96) bibliotekos personalo paslaugumą įvertino gerai. Tuo tarpu 35 respondentai teigia, kad bibliotekos personalas

yra labai paslaugus (21%). 26 šiuo klausimu neturi nuomonės, o likusieji (3) personalo paslaugumą įvertino blogai..

Kitas labai svarbus kokybės aspektas yra bibliotekos personalo greitas reagavimas iškilus problemai. Šiuo atveju, iškilus problemai, vertinama, kaip reaguoja bibliotekos personalas, ar stengiasi problemas spręsti tuo laiku, kai jos kyla, ar atideda ateičiai. Jeigu aptarnaujantis personalas geba greitai spręsti iškilusias problemas, tuomet geba teikti ir kokybiškas paslaugas. Kaip matyti iš 9 paveikslo, apie pusę visų apklaustųjų, bibliotekos personalo reagavimą iškilus problemai vertina gerai (48%; n=77). Po 39 respondentus šiuo klausimu savo nuomonę atidavė už atsakymą „labai gerai“ ir „nei gerai, nei blogai“ (24% visų apklaustųjų). O likusieji įvertino blogai (n=3) ir labai blogai (n=2). Taigi, galima daryti išvadą, kad bibliotekos personalas greitai reaguoja į iškilusias problemas ir jas išsprendžia, tai pastebi ir vertina bibliotekos paslaugų vartotojai.

Bibliotekos personalo geranoriškumas suprantamas kaip noras padėti vartotojui. Suvedus apklausos duomenis paaiškėjo, jog vartotojai bibliotekos personalo geranoriškumą vertina gerai (57%; n=91), labai gerai (21%; n=35). Tuo tarpu 20 vartotojų šiuo klausimu neturi nuomonės (įvertino nei gerai, nei blogai), 9 – blogai ir 5 – labai blogai. Taigi, galima daryti išvadą, kad bibliotekos personalas yra geranoriškas ir stengiasi padėti vartotojams, bet būna ir nepageidautinų dalykų.

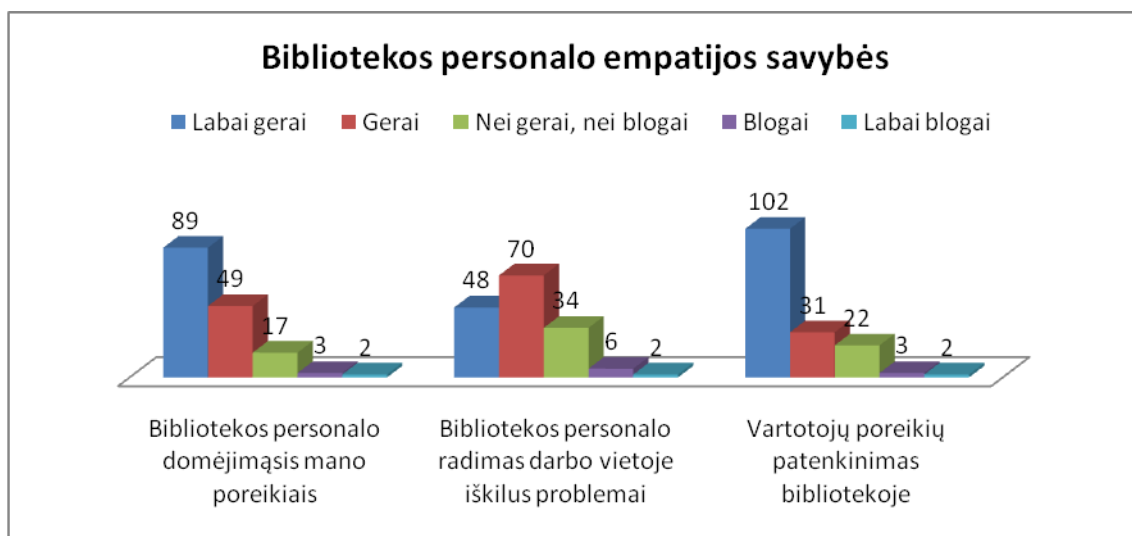
Vertinant bibliotekos paslaugų kokybę ir remiantis reagavimo kriterijumi, respondentų buvo prašoma įvertinti bibliotekos personalo supratingumą. Šis aspektas apima bibliotekos personalo ir vartotojo bendravimo procesą, kuomet abi kontaktuojančios pusės supranta viena kitą. Tačiau, vis dėlto, didesnis dėmesys, šiuo atžvilgiu, skiriamas bibliotekos personalo supratingumui (ar bibliotekininkės geba suprasti tai, ko nori vartotojas, ar supranta jo užduodamus klausimus).

Iš 9 pav. matyti, kad 89 respondentai bibliotekos personalo supratingumą vertina gerai (56% visų apklaustųjų). 38 šiuo klausimu neturi nuomonės (24%), 4 bibliotekos personalo supratingumą įvertino blogai, o 2 – labai blogai. Kadangi bibliotekos personalas gali tiesiogiai bendrauti su vartotoju, dėl to, kilus neaiškumams, gali klausti, ko tiksliai jam reikia. Būtent tiesioginė sąveika su aptarnaujančiu personalu paslaugų kokybiškumą dar labiau pagerina, tačiau ne kiekvienas vartotojas tai supranta ir įvertina.

Apibendrinant bibliotekos personalo paslaugumą aptarnavimo metu, galima teigti, kad visi bibliotekos darbuotojai yra paslaugūs ir vartotojai tai pastebi. Teigiamas vertinimas parodo, kad bibliotekos personalas skubiai reaguoja į iškilusias problemas ir stengiasi jas kuo efektyviau išspręsti.

8. Bibliotekos paslaugų kokybės vertinimas remiantis personalo empatijos kriterijumi

Empatija suprantama kaip rūpinimasis vartotoju ir yra susijusi su individualaus dėmesio skyrimu bei specialių poreikių tenkinimu. Ši savybė apima prieinamumą, kuris įtraukia kontaktų užmezgimą bei trukdančių kliūčių nebuvimą, ir vartotojo supratimą – pastangas suvokti vartotojo poreikius. Vertinant šį kriterijų, respondentų buvo prašoma įvertinti bibliotekos personalo domėjimąsi vartotojų poreikiais, taip pat, įvertinti, kaip greitai surandamas bibliotekos personalas iškilus problemai ir galiausiai, respondentai turėjo įvertinti, kaip iš esmės yra patenkinami jų poreikiai. Bibliotekos personalo empatijos kriterijaus savybių vertinimas pateikiamas 10 paveiksle.



10 pav. Bibliotekos paslaugų kokybės vertinimas remiantis personalo empatijos kriterijaus savybėmis

Vertindami pirmąją empatijos savybę „bibliotekos personalo domėjimąsi individualiais vartotojų poreikiais“, didžioji dalis respondentų šią savybę įvertino labai gerai (56%; n=89). Taigi, bibliotekos personalas skiria jiems individualų dėmesį ir domisi jų poreikiais. Tuo tarpu 11% (n=17) visų apklaustųjų šiuo klausimu neturi nuomonės, nes įvertino nei gerai, nei blogai. Galbūt šiems vartotojams nėra svarbus bibliotekos personalo individualus dėmesys, jiems kuo puikiau sekasi informacijos ieškoti savarankiškai. Dera paminėti, kad kitus vartotojus gali erzinti pernelyg didelis bibliotekos personalo domėjimas jų poreikiais. 3 respondentai šiuo klausimu pasisakė, kad bibliotekos personalo domėjimąsi jo poreikiais vertina blogai, o 2 – labai blogai.

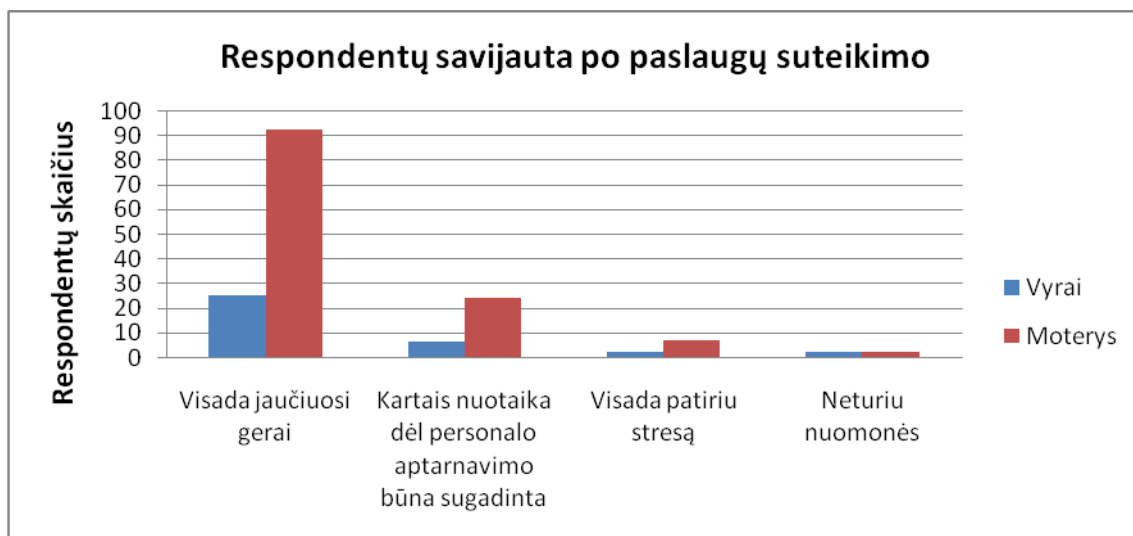
Iškilus problemai, didžioji dalis respondentų labai greitai randa bibliotekos personalą (30%; n=48), greitai – (44%; n=70), Galima teigti, kad bibliotekininkės visuomet yra savo darbo vietoje, dėl to daugeliui neteko patirti nepatogumų ieškant pagalbos po visą biblioteką. 34 respondentai bibliotekos personalo suradimą darbo vietoje iškilus problemai įvertino nei gerai, nei blogai. Vadinasi, ši dalis respondentų nėra patekę į tokią situaciją, arba jiems tai nėra svarbu. Iš visų apklaustųjų respondentų bibliotekos personalo suradimą darbo vietoje iškilus problemai įvertino blogai (4%; n=6), labai blogai – (1%; n=2).

Kaip matyti iš 10 paveikslo, net 64% visų apklaustųjų (n=102), savo poreikių patenkinimą bibliotekoje vertina labai gerai. Remiantis vartotojų nuomone, galima suprasti, kad bibliotekininkės sugeba iš esmės patenkinti vartotojų poreikius, juos suprasti, efektyviai su jais kontaktuoti. O 31 respondentas (20% visų apklaustųjų) šiuo klausimu pasisakė, kad jų poreikiai bibliotekoje patenkinami gerai. Vadinasi, šiai daliai respondentų neteko patirti nesklaidumų bendraujant su personalu. Tuo tarpu 22 vartotojai šiuo klausimu neturi nuomonės, o 5 – mano, kad bibliotekos personalas yra nesupratingas, nes jų poreikiai nebuvo patenkinti.

Apibendrinant bibliotekos paslaugų kokybės vertinimą, remiantis personalo empatijos kriterijaus savybėmis, galima teigti, kad bibliotekos personalas domisi vartotojų poreikiais, skiria jiems individualų dėmesį. Apklausos metu paaiškėjo, kad vartotojai bibliotekos personalo darbą vertina gerai. Todėl būtina išsiaiškinti, kaip jie jaučiasi išėję iš bibliotekos.

9. Savijautos po paslaugų suteikimo vertinimas

Savijauta po paslaugos suteikimo parodo, ar vartotojas yra patenkintas bibliotekos suteiktomis paslaugomis, aptarnavimo kokybe, gautais rezultatais, t.y. ar lūkesčiai atitinka gautus rezultatus. Kaip vartotojai vertina savo savijautą pasinaudojus bibliotekos paslaugomis, pavaizduota 11 paveiksle.



11 pav. Respondentų savijautos vertinimas po paslaugų suteikimo

Suvedus apklausos rezultatus paaiškėjo, kad dauguma (72%; n=147) vyrų ir moterų, išėję iš bibliotekos jaučiasi gerai, t.y. nuotaika nebūna sugadinta dėl prastos aptarnavimo kokybės ar kitų priežasčių, o 18% (n=30) apklaustųjų išėjus iš bibliotekos nuotaika kartais sugenda, 6% (n=9) patiria stresą, 4% (n=4) šiuo klausimu neturėjo nuomonės. Vertinant šį rodiklį (pagal lytį) galima teigti, kad vienodas dėmesys bibliotekoje skiriamas ir vyrams, ir moterims. Dažniausiai vartotojai lieka patenkinti rezultatais.

Analizuojant dažniausias nusivylimo atvejų priežastis paaiškėjo, kad daugelis respondentų teigė, jog bibliotekoje nerado reikiamos literatūros (18%); ilgai teko laukti (8%), nesuteikė reikiamos informacijos (7%), rado uždarytą (per sanitarinę dieną) biblioteką (38%), kita – 4 %.

Suaugusiųjų skaitytojų aptarnavimo skyriuje dirba trys bibliotekininkės ir 1 bibliografe. Reikiamos informacijos nesuteikimas gali būti dėl vartotojo (negeba formuoti minčių, ko jam tiksliai reikia) ir dėl bibliotekos personalo kaltės (nesupranta, ko tiksliai vartotojas nori).

Apibendrinant bibliotekos vertinimo rezultatus, galima teigti, kad vartotojai bibliotekos teikiamas paslaugas vertina gerai. Taip pat, paaiškėjo, kad apie pusę apklausos dalyvių prisimena tokius atvejus, kai iš bibliotekos išėjo nusivylę arba sugaišę laiką. Dažniausios tokių atvejų priežastys buvo įvardijamos tokios, kaip: reikiamos literatūros bibliotekoje nebuvimas, kompiuterių užimtumas ar uždaryta biblioteka per sanitarinę dieną. Nors didžioji dalis respondentų bibliotekos teikiamas paslaugas vertina gerai, tačiau kartais pasitaiko tokių atvejų, kai vartotojas jaučiasi truputį nusivylęs ir mano, kad neproduktyviai praleido laiką.

10. Respondentų pasiūlymai bibliotekos paslaugų kokybės gerinimui

Paskutiniu anketinės apklausos klausimyno klausimu, respondentų buvo prašoma parašyti pasiūlymus – pastabas, kaip gerinti VVB paslaugų kokybę. Remiantis vartotojų nuomone, buvo atlikta kokybinė duomenų analizė ir pastabos – pasiūlymai VVB bibliotekai sugrupuojami ir išskiriami į kategorijas, kurios susijusios su atskirais bibliotekos veiklos aspektais, tokiais kaip įrenginiai, leidiniai, personalas, elektroninės paslaugos ir kita. Labiausiai vartotojai siūlo atkreipti dėmesį į bibliotekos fondų turtinimą (leidinių kiekį, naujumą), naujų paslaugų sukūrimą (pvz., bibliotekos nedarbo metu lauke reikalinga knygų grąžinimo dėžė, gyventojų mokymą naudotis elektroninėmis paslaugomis ir elektroninės informacijos resursais).

Nors apklausoje didžioji dalis respondentų personalo darbą įvertino gerai, tačiau yra vartotojų, kurie norėtų, kad aptarnaujantis personalas dažniau nusišypsotų. Kadangi pasiūlymų nėra labai daug, tai galima teigti, kad visi atsiliepimai sutampa su aprašytais tyrimo rezultatais (bibliotekos vartotojai teikiamas paslaugas vertina gerai).

IŠVADOS

Atliktas Visagino viešosios bibliotekos paslaugų kokybės tyrimas parodė, kad vartotojai dažniausiai naudojami šiomis paslaugomis: leidinių skolinimu ir interneto paslaugomis. Pati nepopuliariausia paslauga – duomenų bazių naudojimas, todėl, kad mieste nėra aukštųjų mokyklų, o šia paslauga daugiausia naudojami studijuojantis jaunimas.

Analizuojant tyrimo metu gautus rezultatus paaiškėjo, kad respondentams SERVQUAL kokybės matavimo kriterijai (apčiuopiamumas, reagavimas, tikrumas ir empatija) yra tinkami, nes juos gerai įvertino. Bibliotekos patalpoms, anot respondentų, reikalingas kapitalinis remontas arba naujos erdvesnės patalpos. Bibliotekoje naudojama įranga gera, knygų kokybė tenkina, o kiti bibliotekos vartotojai netrukdo susikaupus dirbti. Personalo darbą respondantai įvertino taip pat gerai. Todėl galima teigti, kad bibliotekos personalas yra paslaugus, nesklendimai tarp bibliotekininkų ir vartotojų išsprendžiami.

Kadangi bibliotekos personalas geranoriškas vartotojų atžvilgiu, tai galima teigti, kad jis yra suinteresuotas vartotojų poreikių patenkinimu, todėl geba teikti kokybiškas paslaugas. Bibliotekos personalo gebėjimas sklandžiai išspręsti konfliktines situacijas yra taip pat susijęs su teikiamų paslaugų kokybe. Galima teigti, jog kuo mažesnis konfliktų skaičius, tuo labiau vartotojai yra patenkinti paslauga. Naujų elektroninių paslaugų įdiegimas bibliotekos paslaugas padarytų dar kokybiškesnes.

Remiantis tuo, galima teigti, kad bibliotekos personalas geba teikti kokybiškas paslaugas, tik papildomi finansiniai išteklių bibliotekai suteiktų dar didesnę galimybę jas teikti kokybiškiau.

Atsižvelgiant į bendruomenės poreikius, jau užsakyta knygų grąžinimo dėžė, o įgyvendinant 2018–2020 m. projektus „Gyventojų skatinimas išmaniai naudotis internetu atnaujintoje infrastruktūroje ir „Prisijungusi Lietuva: efektyvi, saugi ir atsakinga Lietuvos skaitmeninė bendruomenė“ bibliotekoje atsirasi naujų paslaugų, vyks gyventojų mokymas naudotis elektroninės informacijos resursais.

Tikslinga būtų šią apklausą praplėsti ir atlikti kas 2 metus. Lyginamoji analizė leistų bibliotekai stebėti, kaip kinta pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, kurios bibliotekos veiklos praranda aktualumą ar kokių inovatyvių sprendimų reikėtų imtis, siekiant pritraukti daugiau vartotojų bei didinti jų pasitenkinimą.

Anketa

VISAGINO VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Šis tyrimas atliekamas, norint išsiaiškinti suaugusiųjų vartotojų požiūrį į Visagino viešosios bibliotekos paslaugų kokybę. Kadangi Jūs esate bibliotekos paslaugų vartotojas, tai Jūsų nuomonė bus naudinga ir svarbi mums.

Žinokite, kad:

1. Anketa yra ANONIMINĖ, todėl niekas negalės nustatyti jūsų asmenybės.

2. Anketoje nėra nei teisingų, nei neteisingų atsakymų. Jums priimtinausią atsakymą pažymėkite **X**.

3. Anketai užpildyti Jūs sugaišite nuo 5 iki 10 minučių.

1. *Jūs esate:*

- Moteris;
- Vyras.

2. *Koks Jūsų amžius?*

- 16-25;
- 26-40;
- 41-55;
- 56 ir daugiau.

3. *Kaip dažnai apsilankote bibliotekoje?*

- Kasdien;
- Kartą per savaitę;
- Kartą per mėnesį;
- Kartą per pusmetį;
- Kartą per metus;

4. *Kaip dažnai naudojotės bibliotekos kompiuteriais?*

- Kasdien;
- Kartą per savaitę;
- Kartą per mėnesį;

- Kartą per pusmetį;
- Kartą per metus;
- Nesinaudoju.

5. *Kokiomis bibliotekos paslaugomis dažniausiai naudojate? (Pažymėkite ne daugiau 3 atsakymų).*

- Leidinių skolinimu;
- Periodinių leidinių skaitykla;
- Interneto paslaugomis;
- Tarpbibliotekiniu abonementu;
- Mokamomis paslaugomis;
- Renginiams;
- Mokymais.

6. *Kokiomis elektroninėmis paslaugomis dažniausiai naudojate? (Pažymėkite ne daugiau 3 atsakymų).*

- Bibliotekos elektroniniu katalogu;
- Prenumeruojamomis duomenų bazėmis (EBSCO);
- Elektroniniais klausimais bibliotekos personalui (pvz., elektroniniu paštu).

7. *Eidami į biblioteką tikite? (Pažymėkite ne daugiau 3 atsakymų).*

- Malonaus aptarnavimo;
- Gauti reikiamos informacijos;
- Pasiskolinti leidinių;
- Praleisti laisvalaikį;
- Pagalbos iš personalo;
- Kita

8. *Kaip vertinate bibliotekos paslaugas, susijusias su informacinėmis technologijomis? (Pažymėkite vieną atsakymą X kiekvienoje eilutėje).*

Teiginiai	Labai gerai	Gerai	Nei gerai, nei blogai	Blogai	Labai blogai
Interneto greitį					
Kompiuterių skaičių					
Kompiuterių kokybę					
Paiešką duomenų bazėse					
Paiešką elektroniniuose kataloguose					

9. Kaip Jūs vertinate? (Pažymėkite vieną atsakymą X kiekvienoje eilutėje).

Teiginiai	Labai gerai	Gerai	Nei gerai, nei blogai	Blogai	Labai blogai
Bibliotekos patalpų jaukumą					
Bibliotekoje naudojamą įrangą					
Bibliotekos knygas					
Temperatūrą bibliotekoje (ar ne per karšta / šalta)					
Bibliotekos vartotojus (lankytojus)					
Apšvietimą					

10. Kaip Jūs vertinate? (Pažymėkite vieną atsakymą X kiekvienoje eilutėje).

Teiginiai	Labai gerai	Gerai	Nei gerai, nei blogai	Blogai	Labai blogai
Bibliotekos personalo paslaugumą					
Bibliotekos personalo greitą reagavimą iškilus problemai					
Bibliotekos personalo geranoriškumą					
Bibliotekos personalo supratingumą					

11. Įvertinkite teiginius. (Pažymėkite vieną atsakymą X kiekvienoje eilutėje).

Teiginiai	Tikrai taip	Ko gero taip	Nei taip, nei ne	Ko gero ne	Tikrai ne
Bibliotekos personalas turi reikiamų žinių ir įgūdžių, kurių man prireikia					
Bibliotekos personalas elgiasi mandagiai ir pagarbiai					
Bibliotekos personalas visuomet pasirengęs mane išklaudyti ir suprasti					
Visuomet galiu pasitikėti bibliotekos personalu					

12. Kaip Jūs vertinate? (pažymėkite vieną atsakymą X kiekvienoje eilutėje).

Teiginiai	Labai gerai	Gerai	Nei gerai, nei blogai	Blogai	Labai blogai
Bibliotekos personalo domėjimąsi mano poreikiais					
Bibliotekos personalo radimą darbo vietoje iškilus problemai					
Jūsų poreikių patenkinimą bibliotekoje					

13. *Kaip jaučiatės išėję iš bibliotekos?*

- Visada jaučiuosi gerai;
- Kartais nuotaika dėl personalo aptarnavimo būna sugadinta;
- Visada patiriu stresą;
- Neturiu nuomonės.

14. *Kaip Jūs vertinate bibliotekos teikiamas paslaugas?*

- Gerai;
- Patenkinamai;
- Blogai.

15. *Ar buvo atvejų, kai iš bibliotekos išėjote nusivylę, sugaišę laiką?*

- Taip;
- Ne.

16. *Jei taip, tai dėl kokių priežasčių? (Pažymėkite ne daugiau 3 atsakymų).*

- Bibliotekoje nėra reikiamos literatūros;
- Ilgai teko laukti;
- Nesuteikė reikiamos informacijos;
- Nekultūringai aptarnavo;
- Nebuvo vietų skaityklose;
- Biblioteka buvo uždaryta;
- Kita

17. *Jūsų pasiūlymai bibliotekai:*

.....

.....

.....

Ačiū kad dalyvavote apklausoje.