

# **Naudotojų pasitenkinimas Kėdainių rajono savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis**

**Tyrimo ataskaita**

**Parengė:  
dr. Remigijus Civinskas**



2017  
Kėdainiai

# Turinys

ĮVADAS.....	3
2. TYRIMO METODIKA.....	5
Tyrimo objektas ir tikslas.....	5
Tyrimo tikslinė grupė ir atranka, imtis.....	5
Duomenų rinkimo būdas, taškai, laikas .....	6
Tyrimo įrankis.....	7
Duomenų analizės metodai .....	9
Tyrimo apribojimai .....	10
2. SOCIODEMOGRAFINIAI RESPONDENTŲ DUOMENYS .....	11
3. BENDRAS PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS .....	13
BENDRAS PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS: INDEKSAS IR KOKYBĖS SPRAGOS.....	22
4. DETALUSIS KLIENTŲ PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS TEIKIAMA KNYGŲ GRAŽINIMO PASLAUGA .....	27
Knygų skolinimo skaityti paslaugos vertinimas.....	27
Knygų gražinimo paslaugos vertinimas .....	28
Galimybės gražinti knygą bet kuriuo paros metu ir bet kuriame Bibliotekos padalinyje vertinimas .....	29
Pasitenkinimo indeksas bibliotekos teikiama knygų gražinimo paslauga.....	33
5. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS .....	35

## ĮVADAS

**Šio užsakomojo tyrimo tikslas** – nustatyti Kėdainių raj. savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos (toliau Bibliotekos) naudotojų pasitenkinimą paslaugomis. Remiantis šiuo tikslu siekta atskleisti: 1) kaip Bibliotekos paslaugų naudotojai vertina Bibliotekos teikiamas paslaugas; 2) apskaičiuoti šių paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą; 3) apskaičiuoti šių paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą, leidžiantį analizuoti bendrą viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą; 4) nustatyti tobulintinas Bibliotekos veiklos sritis, lemiančias aukštesnį paslaugų naudotojų pasitenkinimą.

**Tyrimo metodologiniai ir teisiniai pagrindai.** Naudotojų pasitenkinimo Bibliotekos paslaugomis tyrimas atliktas pagal LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintos „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos“ rekomendacijų nuostatas. Remiantis šia metodika yra svarbu analizuoti tiek bendrąjį pasitenkinimą, tiek pasitenkinimą konkrečiomis paslaugomis.

Taip pat remtasi Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. IV-675 patvirtintomis „Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikomis“. Jose numatyta, kad lankytojų naudotojų apklausą galima atlikti Bibliotekos patalpose.

**Tyrimo aktualumas.** Kėdainių raj. savivaldybės viešoji biblioteka teikia platų pakankamai skirtingų paslaugų spektrą (vykdoma 13 funkcijų ir veikiama 7 pagrindinių veiklų srityje). Tai atskleidžia ne tik galiojantis reglamentavimas<sup>1</sup>, bet ir veiklos praktika<sup>2</sup>. Veiklos kompleksiskumą nulemia ir teikiamų paslaugų atliepimas vartotojų poreikiams. Nagrinėjant paslaugų naudotojų duomenis svarbu pastebėti, kad 2017 m. (iki 2017 01 25) bibliotekos padaliniuose / skyriuose apsilankyta 243271 kartus<sup>3</sup>. Taip pat vartotojai naudojami ir bibliotekos e. paslaugomis (68564 apsilankymų). Biblioteka per 2017 m. išdavė naudotojams 470219 dokumentų<sup>4</sup>. Taip pat reikia pastebėti, kad Biblioteka turi 12112 registruotų naudotojų, kurie naudojami 40 padalinių tinklu

---

<sup>1</sup>Kėdainių rajono savivaldybės tarybos sprendimas „Dėl Kėdainių rajono savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos nuostatų tvirtinimo“, 2011-12-09, Nr. 01947

<sup>2</sup> Kėdainių raj. savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos veiklos 2016 m. ataskaita, [https://www.kedainiai.rvb.lt/wp-content/uploads/2016/09/VBveiklos2016mViesaAtaskaita\\_2.pdf](https://www.kedainiai.rvb.lt/wp-content/uploads/2016/09/VBveiklos2016mViesaAtaskaita_2.pdf); Kėdainių raj. savivaldybės Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos veiklos 2015 m. ataskaita, <https://www.kedainiai.rvb.lt/wp-content/uploads/2016/09/VBveiklos2015mViesaAtaskaita.pdf>. Kėdainių rajono savivaldybės gyventojų kultūrinių poreikių studija. Vykdytojas UAB „Eurointegracijos projektai“ Kėdainiai, 2015, p. 39–44.

<sup>3</sup> Statistika, <https://www.kedainiai.rvb.lt/apie-biblioteka/statistika/> [žiūrėta 2017 12 09]

<sup>4</sup> Kaip atskleidžia 2014 m. parengta analizė, 2013 m. Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos paslaugomis naudojosi 23,7 proc. visų Kėdainių rajono gyventojų (registruoti vartotojai). Daugiau nei 45 proc. visų aptarnaujamos teritorijos gyventojų sutelkta (t. y. užregistruota tos bibliotekos vartotojais), Paaluonio, Pelutavos, Kalnaberžės, Skaistgirių filialuose Kėdainių rajono savivaldybės gyventojų kultūrinių poreikių studija. Vykdytojas UAB „Eurointegracijos projektai“ Kėdainiai, 2015. P. 43.

(3 miesto Bibliotekos, 34 filialai kaimuose ir 3 paslaugų punktai). Šie skaičiai liudija ne tik paslaugos teikimo apimtis, infrastruktūros panaudojimą, bet ir skirtingus poreikius, kartu galimas prieinamumo ir kokybės užtikrinimo problemas.

**Tyrimo vykdymas.** Bibliotekos paslaugų naudotojų tyrimas vyko 2017 11 20 iki 2017 12 11. Tiesioginiu apklausos būdu apklausti 387 Bibliotekos paslaugų naudotojai, kurie tiriamuoju metu naudojo paslaugomis. Šios ataskaitos pirmoje dalyje aprašoma tyrimo metodika, antroje – pateikiamas bendrasis pasitenkinimo Bibliotekos paslaugomis vertinimas, trečioje – detalus knygos gražinimo paslaugos vertinimas, galimybės knygas gražinti bet kuriuo paros metu ir bet kuriame Bibliotekos padalinyje analizė. Ataskaitos pabaigoje pateikiamos galutinės išvados ir rekomendacijos.

**Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka.** Dauguma Bibliotekos paslaugų naudotojų yra patenkinti šiomis paslaugomis. 94,3 proc. respondentų buvo visiškai patenkinti ir labai patenkinti bibliotekos aptarnavimu per paskutinius 12 mėnesių. Beveik absoliučiai daugumai respondentų Bibliotekos paslaugos buvo labai svarbios ir svarbios (94 proc.). Bendras bibliotekos paslaugų indeksas yra labai aukštas – 93,1 (%) Tai rodo, kad Biblioteka teikia aukštos kokybės paslaugas, kurios turi tris tobulintinas sritis, susijusias su: 1) norimų knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu; 2) priimtinių naudotojams kultūros veiklų organizavimu; 3) veiksmingu informavimu apie kultūros ir kitus renginius. Atlikus detalią knygų skolinimu analizę galima pastebėti, kad pasitenkinimas šia paslauga yra labai aukštas. Panašiai vertinta ir sudėtinė šios paslaugos dalis, - knygų gražinimas. Tik 0,5 procentai klientų yra nepatenkinti paslauga. Atliekant knygų skolinimo paslaugos analizę nagrinėtas ir paslaugos tobulinimo galimybės. Išaiškėjo, kad respondentai labai palankiai vertina galimybę knygas gražinti bet kuriuo paros metu ir bet kuriame Bibliotekos skyriuje. Ši galimybė yra aktualesnė Kėdainių miesto ir Dotnuvos seniūnijos gyventojams nes tai lemia Bibliotekos padalinių išsidėstymas ir naudotojų asmeniniai poreikiai. Kita vertus, respondentai neigimai vertino galimybes apmokėti knygų saugomų kitoje rajono tinklo bibliotekoje pristatymą ar gražinimą. Iš esmės, naudotojai tikėtusi, kad knygų „logistiką“ po užsakymo ar gražinimo tarp padalinių turėtų užtikrinti paslaugos teikėjas.

## 2. TYRIMO METODIKA

### Tyrimo objektas ir tikslas

**Tyrimo objektas** – bibliotekos paslaugų naudotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis. Šio **tyrimo tikslas** – vartotojų pasitenkinimo Bibliotekos paslaugomis tyrimas.

### Tyrimo tikslinė grupė ir atranka, imtis

Tyrimo tikslinė grupė – Kėdainių rajono savivaldybės gyventojai, kurie yra dėl Bibliotekos paslaugų (fizinių) apsilankę jos padaliniuose. Pagal Bibliotekos pateiktus duomenis, Biblioteka yra išdavusi 12112 nuolatinių abonementų jos pagrindiniams naudotojams<sup>5</sup>. Dalis iš jų (iš viso 5384) yra iki 18 m. amžiaus. Jaunesni kaip 18 m. bibliotekos paslaugų naudotojai nebuvo apklausiami. Tai nulėmė techninės užduoties reikalavimai. Siekiant spręsti tikslinės grupės pasiekiamumo problemą taikytas netikimybinis atrankos metodas, respondentai apklausti paslaugos teikimo vietose.

Imčiai sudaryti pasirinkti suaugusieji bibliotekos paslaugų naudotojai, t. y. 6853 asmenys. Siekiant spręsti tikslinės grupės pasiekiamumo problemą taikytas netikimybinis atrankos metodas. Numatoma apklausti respondentus paslaugos teikimo vietose – pagrindinėje bibliotekoje ir jos padaliniuose. Šio tyrimo imtis – 387 respondentai. Tai reprezentuotų bibliotekos paslaugų naudotojus 95 proc. tikimybe (paklaida +/-5 proc.). Imtis skaičiuota remiantis L. Naing ir kitų autorių sukurta imties skaičiuokle ir tyrimo atlikimo metodika<sup>6</sup>. Respondentų paskirstymui pagal apklausos atlikimo taškus naudoti Bibliotekos informacinės sistemos duomenys apie esamų (t. y. 2017 m.) lankytojus, turinčius nuolatinius abonementus, išduotus konkrečiame padalinyje (žr. 1 lentelė)<sup>7</sup>. Šis atrankos būdas leido užtikrinti didesnę tyrimo duomenų reprezentatyvumą. Kita vertus, tai atliepė patogumo (šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į išsilavinimą ar kitus rodiklius) atrankoje taikymo rekomendaciją, kuri apibrėžta LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. ĮV-675 patvirtintoje „Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikoje“.

---

<sup>5</sup> Visus duomenys pateikė užsakovas. Jie yra prieinami ir Bibliotekos tinklapyje. Statistika, <https://www.kedainiai.rvb.lt/apie-biblioteka/statistika/> [žiūrėta 2017 12 09]

<sup>6</sup> Naing, L., Winn, T., & Rusli, B. N. (2012). Sample size calculator for estimations, version 1.0. 03. Available from: [http://www.kck.usm.my/ppsg/stats\\_resources.htm](http://www.kck.usm.my/ppsg/stats_resources.htm). [žiūrėta 2017 11. 07]

<sup>7</sup> Dauguma naudotojų, kaip rodo statistiniai duomenys, dažniausiai paslaugas gauna padaliniuose, kuriuose yra registruoti. Tiesa, dalis paslaugų naudotojų gauna paslaugas keliuose padaliniuose.

Duomenų rinkimo būdas, taškai, laikas

Atliekant tyrimą remtasi PAPI metodu, t. y. interviuotojas **tiesioginiu būdu** apklausia Bibliotekos naudotojus, kurie naudojami paslauga fizinėje jos suteikimo vietoje (bibliotekos padaliniuose) ir suveda atsakymus į anketą.

**1 lentelė. Apklausos taškai**

<b>Nr.</b>	<b>Skyriai/padaliniai</b>	<b>Apklausta respondentų</b>
1	Akademijos filialas	9
2	Aristavos filialas	8
3	Ažuolaičių paslaugų punktas	1
4	Ažytėnų filialas	5
5	Beinaičių filialas	4
6	Dotnuvos filialas	11
7	Gudžiūnų filialas	3
8	Josvainių filialas	9
9	Kalnaberžės filialas	9
10	Keleriškių paslaugų punktas	2
11	Krakių filialas	17
12	Kunionių filialas	5
13	Labūnavos filialas	2
14	Lančiūnavos filialas	8
15	Langakių filialas	6
16	Mantviliškio filialas	4
17	Miegėnų filialas	6
18	Nociūnų filialas	10
19	Okainių filialas	4
20	Paaluonio filialas	5
21	Pagirių filialas	4
22	Pajieslio filialas	6
23	Pelėdnagių filialas	7
24	Pelutavos filialas	6
25	Pernaravos filialas	7
26	Plinkaigalio filialas	4
27	Šėtos filialas	7
28	Sirutiškio filialas	9
29	Skaistgirių filialas	6
30	Šlapaberžės filialas	9
31	Surviliškio filialas	5
32	Tiskūnų filialas	10
33	Truskavos filialas	2
34	Vainikų filialas	6
35	Vikaičių filialas	4

36	Vilainių filialas	9
37	Pagrindinė Kėdainių mieste b.	95
38	Miesto Filialas „Jaunystė”	49
39	Miesto Filialas „Liepa”	14

Apklausa atlikta Bibliotekos padaliniuose (taškuose). Juose apklausti asmenys, kurie naudojami paslaugomis (pvz. knygų užsakymas- gražinimas, skolinimas skaityti žurnalus, laikraščius, darbas kompiuterizuotose darbo vietose ir pan.). Tiesioginis duomenų rinkimas buvo atliktas 39 apklausos taškų (žr. 1 lentelę). Viename padalinyje apklausa nevykdyta nes dėl remonto klientų srautai buvo sumažėję.

Bibliotekos paslaugų naudotojų tyrimo vykdymo periodas - 2017.11.20 iki 2017.12.11.

### Tyrimo įrankis

Tyrimo įrankio pagrindą sudarė vadinamas daugiadimensinio tyrimo instrumento SERVQUAL (kitaip „paslaugų spragos“) ir Pažangaus vartotojų aptarnavimo modelio (angl. *Customer Service Excellence*) kriterijai. Remiantis SERVQUAL kriterijais galima nustatyti paslaugų kokybės nustatant spragas tarp vartotojų išankstinių poreikių - lūkesčių ir paslaugos suvokimo<sup>8</sup>. Kartu tai reiškia ir naudotojų paslauga pasitenkinimo analizę. Remiantis pastaruoju modeliu teiktas dėmesys lūkesčiams ir juos apsprendžiantiems veiksniams (ankstesnės patirtys, poreikiai, numanoma informacija, bendrieji požiūriai į paslaugos teikėją ir kiti). Taip pat analizuotas naudotojo gaunamų paslaugų suvokimas pagal modelyje išskiriamus kriterijus prieinamumą, komunikaciją, kompetenciją, pagarbumą, patikimumą, jautrumą, saugumą, apčiuopiamumą, kliento supratimą arba kiti jautrumą.

Pažangaus vartotojų aptarnavimo modeliu paremtas analitinis įrankis yra skirtas analizuoti svarbiausias viešųjų paslaugų sritis orientuojantis į vartotoją ir jo įgalinimą. Jame dėmesys yra sutelkiamas į didžiausią įtaką vartotojų pasitenkinimui turinčius veiksniai: paslaugos suteikimo greitį, informatyvumą, profesionalumą, draugišką personalo požiūrį ir aptarnavimo kultūrą. Paminėtus modelius jungia paslaugų vartotojų suvokimo ir pasitenkinimo tyrimo konceptai.

**Pirmojoje anketos dalyje** įtraukti klausimai, susiję su bendru bibliotekos darbo, paslaugų vertinimu, o taip pat knygų užsakymo kanalo nustatymu. Taip pat įtrauktas klausimas apie paslaugų svarbą

<sup>8</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12; Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas, Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija, 2010, p.21-27; Thijs, N. (2011) Matuodami galime tobulėti. Kaip tobulinti viešojo sektoriaus veiklą, naudojant informaciją apie piliečių (vartotojų) pasitenkinimą. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija, p.33-35.

**Antroji anketos dalis** yra skirta įvertinti klientų lūkesčius ir pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis pagal detalius kriterijus. Siekiant iširti gaunamos paslaugos suvokimą įtraukti kriterijai prieinamumą, komunikaciją, kompetenciją, pagarbumą, saugumą, apčiuopiamumą Respondentams sudaryta galimybė išreikšti nepasitenkinimo gauta paslauga priežastis. (žr. 2 lentelė).

**2 lentelė. Paslaugos vertinimo kintamieji ir skalė**

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku										Visiškai sutinku										N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
K14.1	<b>Biblioteka teikia šiuolaikiškas žinių, informacijos bei laisvalaikio paslaugas</b> ( <i>knygų bei periodinės spaudos skolinimas, naudojimas kompiuteriais ir vieša interneto prieiga, įvairūs mokymai bei darbuotojų konsultacijos, vieta bendrauti, leisti laisvalaikį, žaisti</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.2	Bibliotekoje organizuojamos įdomios parodos ir renginiai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.3	Bibliotekos darbuotojai maloniai aptarnauja lankytojus, atsako į klausimus, suteikia visą reikiamą pagalbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.4	<b>Bibliotekos darbuotojai organizuoja skaitmeninio raštingumo mokymus, padeda naudotis šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis</b> ( <i>kompiuteriais, internetu, bibliotekų katalogais bei duomenų bazėmis</i> )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.5	Bibliotekos elektroniniame kataloge pateikta informacija apie turimų leidinių saugojimo vietą, yra galimybė juos užsisakyti, pratęsti ir rezervuoti internetu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.6	<b>Biblioteka aktyviai viešina (reklamuoja) savo paslaugas, veiklą bei renginius</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.7	Paslaugą teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.8	Paslaugų teikimo vieta yra švari ir tvarkinga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.9	Bibliotekoje visada randu mane dominančią informaciją ir leidinius	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.10	Bibliotekoje gerai praleidžiu savo laisvalaikį	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
K14.11	Bibliotekos ar jos padalinio patalpos yra patogios naudojimuisi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Didelis dėmesys vertinant pasitenkinimą buvo skiriamas knygų skolinimo ir ypatingai gražinimo paslaugai. Tokį visapusiškumą lėmė praktiniai užsakomojo tyrimo uždaviniai susieti su galimu paslaugos tobulinimu (svarstoma galimybė automatizuoti knygos gražinimo paslaugą). Į tyrimo įrankį įtrauktas klausimas susijęs su knygų gražinimo, bet kuriuo paros laiku ir bet kuriame Bibliotekos skyriuje galimybės vertinimu.

**Trečioji anketos dalis** apima socialinius ir demografinius kintamuosius: išsilavinimą, užimtumą, šeimyninę padėtį, amžių, lytį, seniūniją. Pasitenkinimo vertinimui naudojama dešimtbalės Likerto skalės klausimai. Tyrimo įrankis pateikiamas 2 priede.

Respondentus klausiant atsakymų į „atviros“ formos klausimus apdorojime si



## Duomenų analizės metodai

### **Pasitenkinimo knygų gražinimo paslaugą indeksas.**

Duomenų analizė atlikta remiantis LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtintos „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos“ bei LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. IV-675 patvirtintomis „Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos“ rekomendacijomis. Jomis remiantis analizuota paslaugų kokybė ir asmenų aptarnavimas. Pastarojoje metodikoje yra akcentuojama pasitenkinimo paslaugomis ir jos kokybės tyrimas. Taip pat numatoma, kad interpretuojant duomenis pateikiamos prielaidos apie galimą rezultatų poveikį kultūros įstaigos veiklai.

„Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“ rekomenduoja atlikti vartotojų pasitenkinimo tyrimą ir apskaičiuoti pasitenkinimo Bibliotekos knygų gražinimo paslauga indeksą. Šis indeksas apima procentinį vartotojų pasitenkinimą knygų gražinimo paslauga, kur 100 % reiškia visišką pasitenkinimą. Indeksas įtraukia visas paslaugas vertinamas pagal pirmoje lentelėje pateiktus kintamuosius ir yra išreikštas procentais.

Analizuojant apklausos duomenis taikyta Spearman'o koreliacinė analizė tarp pasitenkinimo indekso ir paslaugų svarbos vertinimo, pasitenkinimo galutiniu rezultatu, amžiaus ir kitų kintamųjų.

Respondentas užduodant „atviros“ formos klausimus siekta nustatyti išplėsti bei pagilinti Bibliotekos paslaugų pasitenkinimo analizę. Atviri klausimai užduoti prie svarbiausių paslaugų grupių ir sieti su pasitenkinimo priežastinių ryšių nustatymu bei nuomonėmis apie galimus paslaugos teikimo tobulinimo būdus. Lentelėse (atspindinčiose tyrimo rezultatus pagal „atviro“ tipo klausimus) yra pateikti autentiški respondentų atsakymai. Analizėje vienaarūšiai reikšmės aspektu atsakymai apjunki pagal išskirtas kategorijas.

### **Vertinimo rezultatų interpretacija**

Tyrimo klausimuose buvo naudojama 10 balų skalė. Duomenų analizei taikyti lentelėje pateikti interpretaciniai kriterijai.

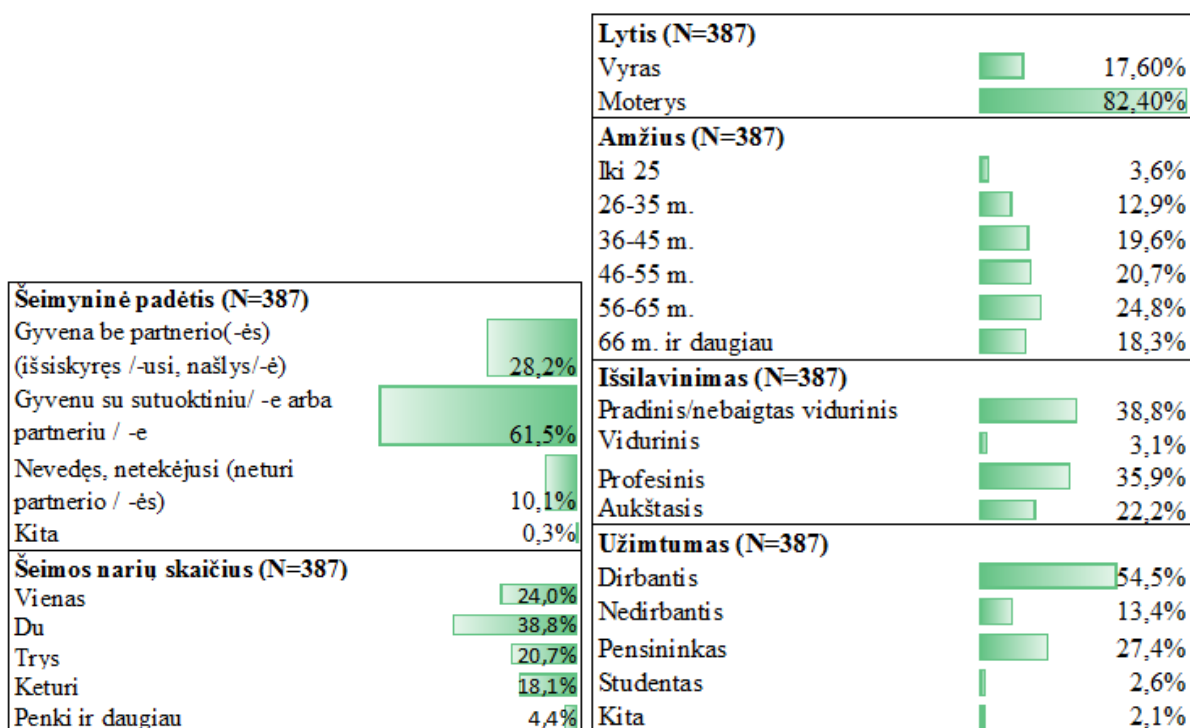
$x > 9$	Labai gerai/labai palankus/ labai aukštas pasitenkinimas
$7 < x \leq 9$	Gerai/palankus/aukštas pasitenkinimas
$5 < x \leq 7$	Patenkinama/neutralus/Vidutinis pasitenkinimas
$3 < x \leq 5$	Blogai/nepalankus/žemas pasitenkinimas
$x \leq 3$	Labai blogai/labai nepalankus/labai žemas pasitenkinimas

## Tyrimo apribojimai

Tyrimo ribotumas yra susijęs su apklausos būdu. Tikėtina, kad paslaugos teikėjai, žinodami apie atliekamą apklausą, stengsis pagerinti aptarnavimą, dėl ko pasitenkinimas aptarnavimu rodikliai galėjo būti šiek tiek aukštesni. Tyrimą riboja ir kartu atliekama pasitenkinimo Kėdainių raj. savivaldybės teikiamomis administracinėmis paslaugomis. Dėl šios priežasties tyrimo dalyviai turėjo atsakyti į pakankamai nemažą skaičių klausimų.

## 2. SOCIODEMOGRAFINIAI RESPONDENTŲ DUOMENYS

Apklausoje dalyvavo 387 respondentai, iš kurių 82,4 proc. moterų ir 17,6 proc. vyrų (1 pav.). Amžiaus vidurkis 51 metai (SD =14,58). Pastebėtina, kad nemaža dalis Bibliotekos paslaugų naudotojų yra moterys. Tai neatspindi bendrų tendencijų (2017 m. LR Statistikos departamento, Statistikos rodiklių duomenų bazės duomenimis 1 tūkstančiam vyrų tenka 1 169 moterų)<sup>9</sup>. Kiti kintamieji nerodo didelių nuokrypių. Pavyzdžiui, Statistikos departamento duomenimis, 2017 m. pradžioje Kėdainių rajono savivaldybėje daugiausia gyveno 50 ir 56 metų amžiaus gyventojų<sup>10</sup>. Apklausoje daugiausia dalyvavo 56–65 m. gyventojai (24,8 Proc.). (žr. 1 pav.).



### 1 paveikslas. Respondentų sociodemografiniai duomenys Šiaip turėtų būti ne šeimyninė, bet šeimyninė padėtis; tarp metų nurodančių skaičių turi būti vidutinio ilgio brūkšnelis.

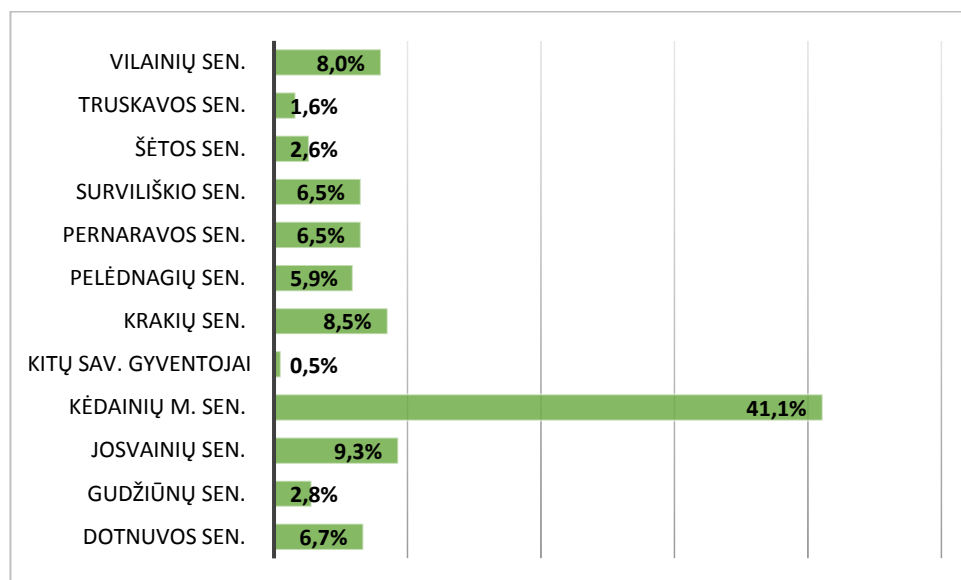
Dauguma respondentų yra dirbantys (54,5 proc.). Pastebėtina, kad nemažą dalį gyventojų sudaro pensinio amžiaus asmenys. (27,4 proc.)<sup>11</sup>. Pereinant prie šeimyninės padėties galima pastebėti, kad daugumą respondentų sudaro susituokę žmonės (61,5 proc.). Minėtina, kad apklausoje dalyvavo nemaža dalis respondentų, turinčių pradinį / nebaigtą vidurinį (38,8 proc.) ir profesinį išsilavinimą (35,9 proc.). Tokį pasiskirstymą galėjo nulemti tai, kad apklausta nemažai

<sup>9</sup> Kėdainių miesto šventę minint (2017-09-08), Bendroji statistika, <https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=5334816>

<sup>10</sup> Ten pat.

<sup>11</sup> Tai beveik atliepia demografinės statistikos duomenis. Statistikos departamento duomenimis, 2017 m. pradžioje Kėdainių rajono savivaldybėje gyveno 59,5 proc. darbingo amžiaus gyventojų, 25 proc. – pensinio (Ten pat).

kaimiškų Kėdainių rajono seniūnijų gyventojų (58,9 proc.). Statistikos departamento duomenimis, 2017 m. pradžioje Kėdainių mieste gyveno tik šiek tiek daugiau gyventojų (50,3 proc.), palyginti su kaimiškėmis seniūnijomis (49,7 proc.)<sup>12</sup>.



**2 pav. Respondentų gyvenamoji vieta**

Tyrimo imties analizė sociodemografinių kintamųjų aspektu atskleidė tik vieną asimetriją, todėl galima teigti, kad imtis atitinka tyrimo tikslą – nustatyti Kėdainių bibliotekos naudotojų pasitenkinimą paslaugomis.

<sup>12</sup> 2017 m. pradžioje Kėdainių rajono savivaldybėje gyveno 47,9 tūkst. nuolatinių gyventojų (Kėdainių mieste – 24,1 tūkst.),

### 3. BENDRAS PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS

**Bibliotekos paslaugų naudotojai ir jų patirtys.** Šis tyrimas apima bendrą pasitenkinimo bibliotekos paslaugomis ir kokybę vertinimą. Vertinant naudotojų patirtis, svarbu yra analizuoti jų panaudojimą siejant su konkrečių problemų sprendimais ir pan. Siekiant pažinti bibliotekos naudotojus, svarbu yra išsiaiškinti jų naudojimosi biblioteka patirtis. Tai galima padaryti išanalizavus lankymosi bibliotekos filialuose dažnumą. Analizė atskleidė, kad dauguma naudotojų apsilanko bibliotekoje 2–3 kartus per mėnesį (40,8 proc.). Taip pat yra nemaža dalis paslaugų naudotojų, kurie užveina į Bibliotekos padalinius 1–3 per savaitę (32,6 proc.).

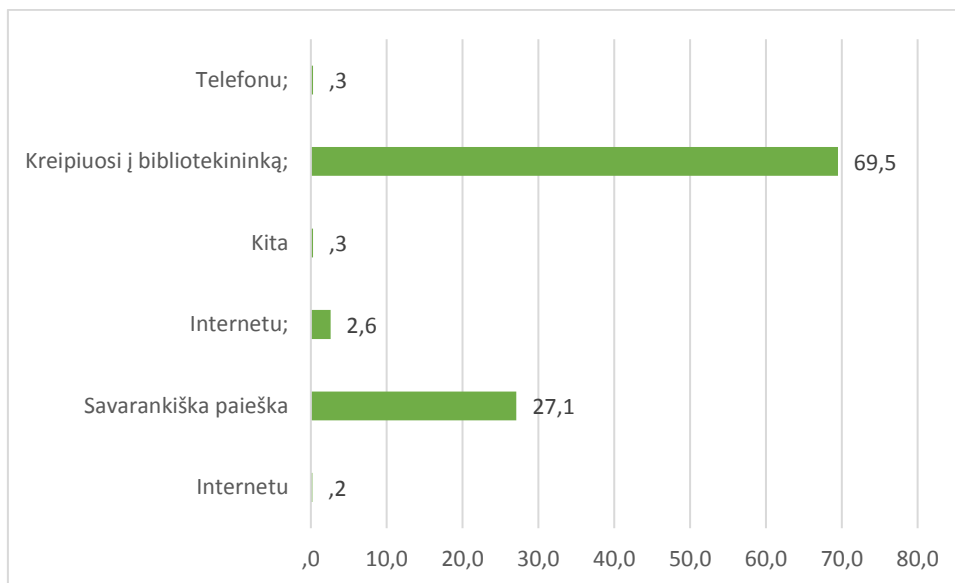
**3 lentelė. Bibliotekos paslaugų naudotojų apsilankymo bibliotekos filialuose dažnumas**

Apsilankymo dažnumas	Respondentai	Procentai
<b>Kasdien</b>	2	0,5%
<b>1 kartą per savaitę</b>	56	14,5%
<b>2–3 kartus per savaitę;</b>	70	18,1%
<b>1 kartą per mėnesį</b>	16	4,1%
<b>2–3 kartus per mėnesį;</b>	158	40,8%
<b>2–3 kartus per metus;</b>	47	12,1%
<b>Kita</b>	38	9,8%
<b>Iš viso</b>	<b>387</b>	<b>100,0%</b>

Beje, tyrimas atskleidė, kad pasyvių vartotojų apklausoje dalyvavo sąlyginai nedaug (12,1 proc.). Jie lankosi bibliotekoje 2–3 kartus per metus. Daugumą sudarė **aktyvieji**, kurie labai dažnai, dažnai ir retai naudojami paslaugomis. Šią tipologiją pasiūlė komunikacijos procesų tyrinėtoja Angelė Pečeliūnaitė, nagrinėdama penkių Lietuvos bibliotekų (veikiančių skirtingose savivaldybėse) vartotojų pasitenkinimą<sup>13</sup>.

Bibliotekos vartotojus padeda pažinti knygų užsakymas panaudojant galimus skirtingus kanalus (sudaryta galimybių užsisakyti internetu, galimas konsultavimasis ir pan. telefonu) ir būdus (apsilankius padaliniuose galima individuali paieška, užsakoma ir konsultuojantis su bibliotekininku). Pavyzdžiui, biblioteka sudaro galimybių lankytojams užsisakyti knygų ne tik atėjus į padalinius, bet taip pat ir kitais būdais (, internetu arba per kurjerį), todėl tikslinga apžvelgti, kokiais būdais klientai dažniausiai užsisako knygas.

<sup>13</sup> Pečeliūnaitė, A. Pasitenkinimo bibliotekų paslaugomis gyvenimo kokybės kontekste indeksas: Lietuvos AVB atvejis. Informacijos mokslai, nr. 78, p. 39.



### 3 paveikslas. Dažniausi knygų užsakymo būdai (proc.)

Atsakymų rezultatai atskleidžia, kad dauguma respondentų paslaugomis naudojasi tiesiogiai atėję į artimiausią padalinį (96,6 proc.). Tiesa, dalis jų bibliotekoje kreipiasi pagalbos į bibliotekininką, , dalis ieško ir užsako knygas patys (žr. 3 pav.). Tik nedidelė dalis knygų užsako kitais būdais. Gali būti, kad tyrimo duomenis lėmė tai, kad bibliotekos prieinamumas (tyrimas rodo, kad tik 14,2 proc. respondentų norėtų, kad biblioteka būtų arčiau namų) ir jos darbo laikas (5,7 proc. paminėjo, kad pageidautų patogesnių bibliotekos darbo valandų) nėra aktualios problemos,

**Bibliotekos lankytojų poreikiai ir lūkesčiai.** Lankytojų lūkesčių ir poreikių analizė, juos lemiančios priežastys yra svarbios vartotojų paslaugų pasitenkinimo paslaugomis analizei. Empirinės ir teorinės studijos pagrindžia, kad lūkesčius ir poreikius lemia dešimtys dažnai kompleksinių, veiksnių susijusių su naudojimosi paslauga patirtimis, gaunama informacija apie paslaugą, išankstinėmis nuostatomis (kultūrinės, vertybinės nuostatos ir emocinio pobūdžio požiūris) ir t. t. Studijose taip pat išskiriami asmens pradiniai lūkesčiai, kurių turi pasyvesni paslaugų vartotojai<sup>14</sup>. Nagrinėjant tyrimo duomenis, reikia atsižvelgti į tai, kad daugiausiai apklausta aktyvių Bibliotekos paslaugų naudotojų.

Tyrimas atskleidė, kad klientai neturi išskirtinių lūkesčių ir didelių poreikių, kurie galėtų paskatinti dažnesnį Bibliotekos paslaugų naudojimą (respondentų klausta, kas paskatintų juo dažniau lankytis Bibliotekoje). Pavyzdžiui, lūkesčiai nėra siejami su išskirtiniais poreikiais, susijusiais su paslaugų plėtra. Tiesa, tikrai didelį poreikį nulėmė knygų skolinimasis, susijęs su knygų fondo Bibliotekoje atnaujinimu, papildymu naujesnėmis pozicijomis. 51,9 proc. lankytojų tai

<sup>14</sup> Siskos, Y., Grigoroudis, E., & Matsatsinis, N. F. (2016). UTA methods. In Multiple criteria decision analysis, Springer New York, p. 4–6; Roch, C. H., & Poister, T. H. (2006). Citizens, accountability, and service satisfaction: The influence of expectations. *Urban Affairs Review*, 41(3), p. 292–294.

paskatintų dažniau naudotis šia paslaugų dalimi. Mažesnė dalis respondentų jaučia renginių poreikį, šį lūkestį sieja su jų tobulinimu, patrauklumu ir įdomumu (17,8 Proc.). Galvoje turimas pirmiausia profesionalių renginių organizavimas, nors bendra jų kokybė yra aktuali mažesnei dalį respondentų (žr. 3 lentelę).

**3 lentelė. Bibliotekos paslaugų naudojimo poreikiai ir kaitos lūkesčiai (proc.)**

	Paskatintų dažnesnį naudojimąsi	Nepaskatintų dažnesnio naudojimosi
Gausesnis / naujesnis knygų fondas	51,9	48,3
Įdomesnių ir patrauklesnių renginių poreikis	17,8	82,2
Aukštesnės kokybės meno ir kultūros renginiai	4,1	95,9
Profesionalių renginių organizavimas (parodos, koncertai ir t. t.)	12,1	87,9
Daugiau paslaugų jaunimui	8	92
Daugiau paslaugų vyresniems ir pagyvenusiems žmonėms	15	85

15 proc. respondentų mano, kad daugiau pasiūlymų vyresniems ir pagyvenusiems žmonėms paskatintų juos naudotis paslaugomis. Ši paskata ne tokia veiksminga didinant paslaugas jaunimui (skatintų naudotis tik 8 proc.). Čia reiktų atsižvelgti į tai, kad apklausoje dalyvavo 16,5 proc. jaunimo (respondentai nuo 18 iki 35 m.) ir 43,2 proc. vyresnio amžiaus respondentų.

Bibliotekos paslaugų naudotojai neturi didelių lūkesčių vertindami prieinamumą (Bibliotekos padalinių atstumą nuo gyvenamosios vietos, darbo laiko priimtinumą), komunikacijos renginius ir apčiuopiamumą (patalpų jaukumą) (žr. 4 lentelę). Sąlyginai didesni lūkesčiai (tai paskatintų žmones naudotis paslaugomis) yra keliami fiziniams paslaugos aspektams (17,7 proc. dažniau naudotųsi dėl didesnio jaukumo ir geresnės įrangos).

**4 lentelė. Bibliotekos paslaugų lūkesčiai jų tobulinimui: prieinamumo, komunikacijos ir apčiuopiamumo kriterijai (proc.)**

	Paskatintų dažnesnį naudojimąsi	Nepaskatintų dažnesnio naudojimosi
<b>Prieinamumas</b>		
Patogesnės Bibliotekos ir jos renginių darbo valandos	5,7	94,3
Biblioteka būtų arčiau namų	14,2	85,8
<b>Komunikacija</b>		
Daugiau informacijos apie renginius elektroniniu ir kitais priimtinais būdais	6,5	93,5
Geresnis informavimas apie renginius	11,1	88,9
<b>Apčiuopiamumas</b>		
Jaukesnės patalpos ir įranga	14,7	85,3

Respondentai, atsakydami į „atviro tipo“ klausimą dėl asmeninių paslaugų naudojimo, pastebėjo, kad jiems būtų reikalingi kompiuterinio raštingumo kursai (2 atsakymai), didesnis sporto leidinių ir bendros informacijos pasirinkimas (1 atsakymas). Kita vertus, gyventojai išsakė sąlyginai nedaug lūkesčių atsakydami į „atviro“ tipo klausimą (žr. 5 lentelė). Pastebėtina, kad dauguma atvirų klausimų parodė mažą poreikių aktualumą.

**5 lentelė. Bibliotekos paslaugų naudojimą skatinantys veiksniai. Laisva forma pateikti atsakymai į „atviro“ tipo klausimą\***

Autentiški naudotojų pasisakymai	N pasisakymų
Trijų dimensijų filmai	N7
Jei būtų užimtumo būrelių	
Nėra poreikio	
Nėra tualetų	
Reikalingas skaneris ir daugiau kompiuterių. Daugiau naujesnių kompiuterių,	
Reikia daugiau grožinės literatūros. Dažnesnio atnaujinimo	
Lankausi pagal poreikius	
Tenkina; Viskas gerai. Viskas puiku. Viskas tenkina, dažnai lankausi. Viskas tenkina.	N5
Dažnai lankausi. Gana dažnai lankausi. Ir taip dažnai lankausi. Lankausi kasdien.	N4
Niekas; Nieko.	N2

\*Klausimo formuluotė: Kas jus paskatintų dažniau lankyti bibliotekoje. Kita (įrašykite)

Tyrimo duomenys atskleidžia, kad naudojimąsi Bibliotekos paslaugomis paskatintų jaunesnės patalpos ir naujesnė įranga. Tai būtų itin aktualu 14,7 proc. lankytojų (žr. 4 lentelę). Respondentai, atsakydami į „atviro tipo“ klausimą dėl asmeninių paslaugų naudojimo, pastebėjo, kad jiems būtų reikalinga daugiau kompiuterizuotų darbo vietų aprūpintų naujesne technika (kompiuteriai, skaneriai). Taip pat keli respondentai akcentavo, kad kai kuriems Bibliotekų padaliniais yra būtinas patalpų atnaujinimas apimantis ne tik skaityklas, bet ir tualetus.

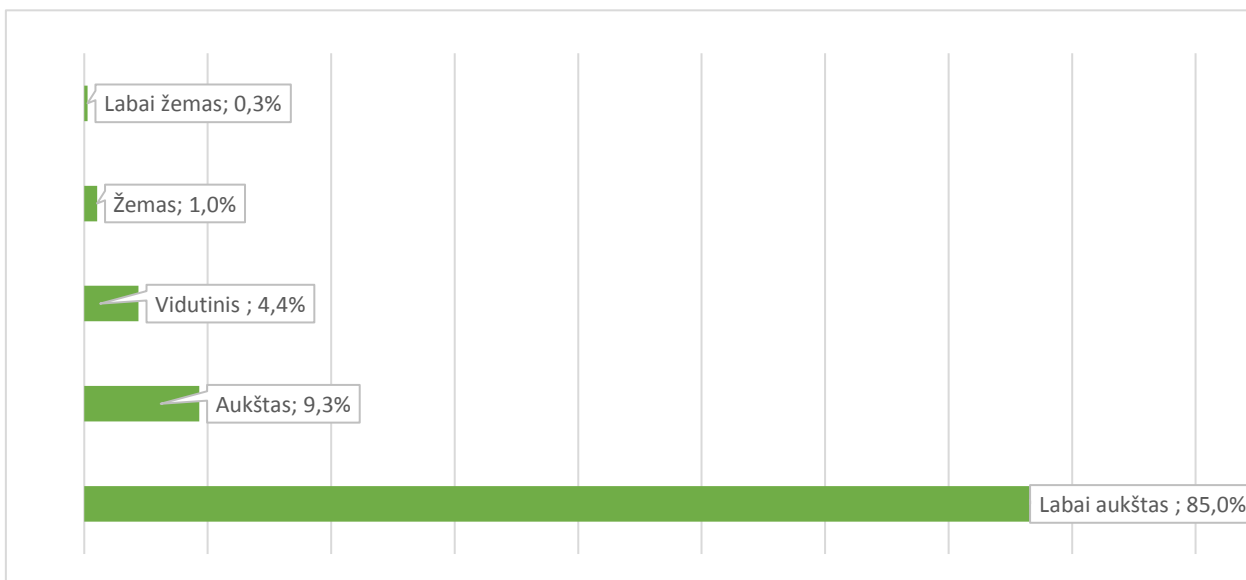
Apskritai, daugumos Bibliotekos naudotojų lūkesčiai nėra aukšto lygio ir susiję su minimaliais reikalavimais. Išimtis – gausesnio knygų fondo poreikis. Tai yra susiję su viena iš Bibliotekos paslaugų – knygų skolinimu.

**Bibliotekos paslaugų suvokimas.** Vienas iš paslaugos kokybės matų yra susijęs su vartotojų gaunamų paslaugų suvokimu. Paslaugos vartotojų ar naudotojų matavimui kritiškai svarbus yra aptarnavimas Bibliotekos padaliniuose ir iš dalies elektroniniais kanalais. Tai nulemia paslaugos proceso pobūdis ir didelė konsultavimosi svarba. Be to, skaitytojų aptarnavimo procesas yra stiprinantis pasitenkinimą veiksny, nes gali turėti teigiamos įtakos suvokimui.

94,3 proc. respondentų buvo *visiškai patenkinti* ir labai *patenkinti* bibliotekos aptarnavimu per paskutinius 12 mėnesių. Tai atskleidžia aukštą pasitenkinimo aptarnavimo procesais Bibliotekoje lygį (žr. 4 pav.). Visiškai nepatenkintų ir nepatenkintų bibliotekos aptarnavimu buvo tik

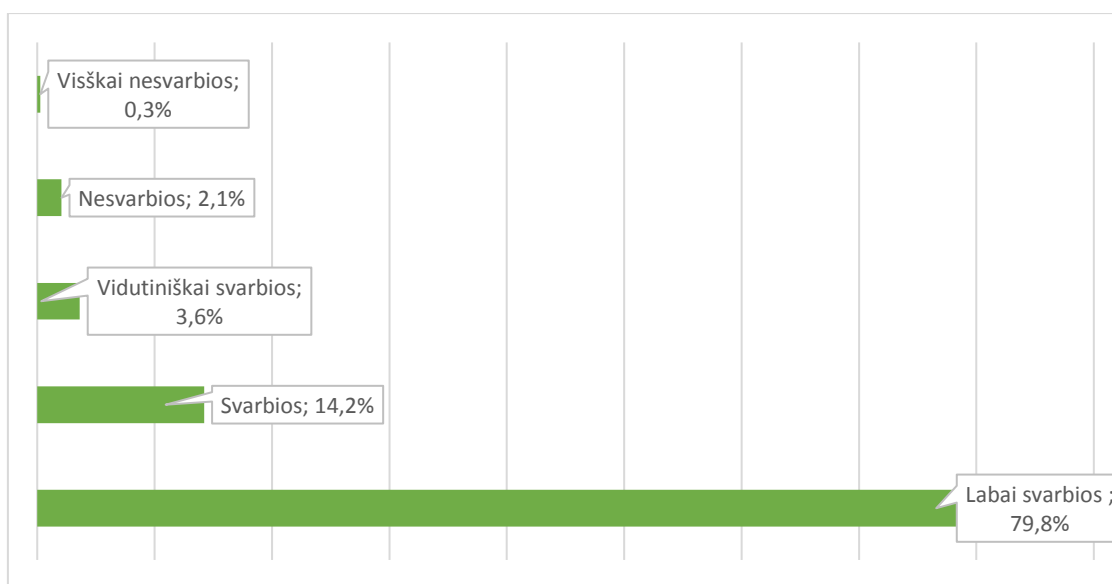


1, 3 proc., t. y. 5 respondentai. Aptarnavimo įverčio vidurkis siekia 9,35, tai patvirtina labai didelį pasitenkinimą.



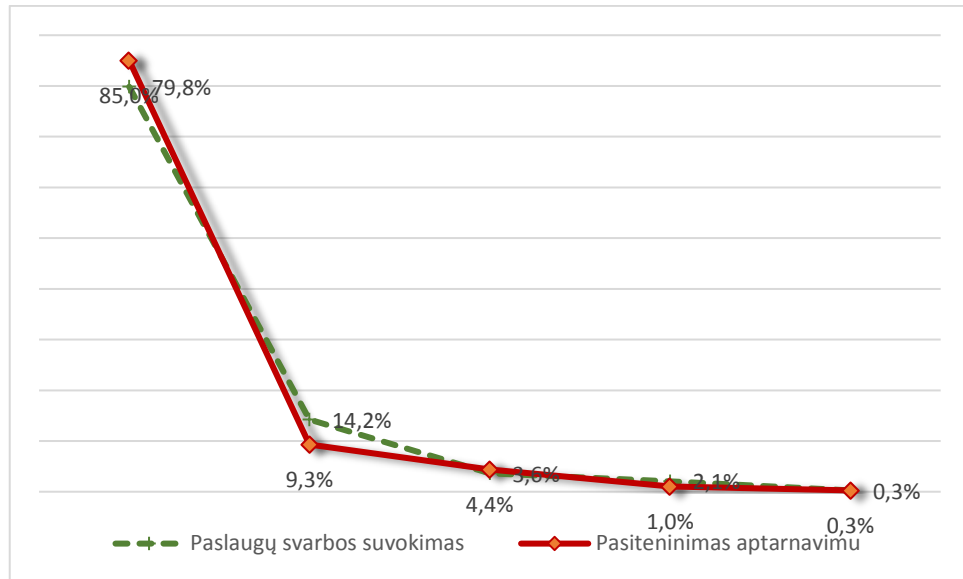
**4 pav. Pasitenkinimo Bibliotekos aptarnavimu vertinimas (per paskutinius 12 mėn., proc.)**

Absoliučiai daugumai respondentų Bibliotekos paslaugos *buvo labai svarbios ir svarbios* (94 proc. (žr. 5 paveikslą). Bibliotekos paslaugų svarbos neįžvelgė tik 2,4 proc. respondentų.



**5 paveikslas. Bibliotekos paslaugų svarbumo vertinimas (proc.)**

Paslaugos svarbumo kriterijus atskleidžia ir jos naudotojo kompleksinį suvokimą (pavyzdžiui, ne tik gautą iš bibliotekininko konsultaciją, bet ir galimybę skolintis knygas). Pasitenkinimas aptarnavimu yra sietinas su siauresne proceso dalimi (informavimas, konsultavimas, knygos išdavimo-gražinimo procedūrų atlikimas ir t. t.). Atlikta analizė parodo, kad respondentų nuomonės pasiskirstė tolygiai pagal rodiklį *Pasitenkinimas Bibliotekos aptarnavimu ir jos teikiamų paslaugų suvokimu*. Tai atskleidžia vientisą paslaugos proceso suvokimą (žr. 6 paveikslą).



### 6 pav.. Bibliotekos aptarnavimo bei paslaugų svarbumo vertinimai (proc.)

Norint visapusiškai suprasti paslaugų naudotojų paslaugos suvokimą, reikalinga išsami analizė pagal pasitenkinimą ar nepasitenkinimą lemiančius veiksnius, kaip tai numato Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Svarbiausi veiksniai, lemiantys paslaugos suvokimą ir pasitenkinimą yra susiję su: 1) suteikimo greičiu; 2) profesionalumu (darbuotojų kompetencija); 3) informatyvumu (informavimas apie paslaugas ir jų teikimo procesą); 4) vartotojo supratimas; 5) draugiškas personalo požiūris; 6) fizinė aplinka; 7) pasiekiamumas; 8) viešosios paslaugos suteikimas. Siekiant išsiaiškinti Bibliotekos paslaugų kokybę, buvo išskirta 18 kintamųjų<sup>15</sup>. Analizuojant apklausos duomenis, pagal juos siekta išsiaiškinti svarbiausių vartotojų patenkinimą lemiančių veiksnių vertinimą per teiginius, pateiktus dviejų klausimų grupėse (K14 ir K16, žr. klausimyną 2 priede).

Bibliotekos paslaugų naudotojų suvokimui įtakos turėjo, kaip rodo apklausos duomenys, sąlyginai nedaug nepalankių veiksnių. Tai atskleidžia statistinių / aritmetinių vidurkių analizė.<sup>16</sup> (žr. 6 lentelę) Susietų 18 kintamųjų vidurkis yra 9,31 balo, o tai kartu reiškia ir didelį pasitenkinimą. Nepaisant to, yra Bibliotekos paslaugų charakteristikų, kurie mažina pasitenkinimą. Pirmiausiai reiktų atkreipti dėmesį į du: kai kurių bibliotekos paslaugų suteikimą ir informavimą apie dalį paslaugų.

### 6 lentelė. Pasitenkinimo aptarnavimu ir paslaugų svarba vertinimas (proc.)

Nr	Kintamasis / veiksnys	N	M (vidurkis)	Naudotojų vertinimas				
				Labai palankus	Palankus	Neutralus	Nepalankus	Labai nepalankus

<sup>15</sup> Šeštoje lentelėje pateikti 17.

<sup>16</sup> Aritmetinis vidurkis (M) – gaunamas sudedant visus įverčius ir padalinant juos iš atsakiusių skaičiaus. Vidurkis galėjo svyruoti nuo 1 iki 10 vertinimo balų. Šioje skalėje 10 reiškia labai palankų vertinimą, o 1 – nepalankų.

1	Šiuolaikiškų žinių, informacijos ir laisvalaikio paslaugų teikimas	366	9,43	85,5	10,6	3,9	0	0
2	Parodų ir renginių organizavimas	353	8,97	72,8	18,1	6,8	1,4	0,9
3	Skaitmeninio raštingumo mokymų organizavimas	296	9,17	80,7	12,5	4,4	2,1	0,3
4	Elektroninio katalogo priimtumas (paieška, užsakymai ir t. t.)	249	9,35	86,8	8	4	1,2	0
5	Paslaugos rezultatas: geras laisvalaikio praleidimas	379	9,35	85	8	6,1	0,6	0,3
6	Paslaugos rezultatas: reikiamų leidinių radimas	377	8,59	63,9	22,5	7,4	4,3	1,8
7	Vaikų saugumas Bibliotekos padalinyje	326	9,71	93,6	6,1	0	0	0,3
8	Aktyvus paslaugų viešinimas ir informavimas	352	9,14	78,1	15,1	4,8	1,2	0,9
9	Informacijos apie renginius ir parodas veiksmingumas	351	8,82	70,7	17,4	7,9	2,6	1,3
11	Darbuotojų konsultavimas dirbant su IT	353	9,52	86,4	13	0,6	0	0
12	Malonus aptarnavimas	377	9,76	95,2	4	0,8	0	0
13	Darbuotojų mandagumas	382	9,81	96,8	2,6	0,3	0,3	0
14	Bibliotekos padalinio darbo laikas	383	9,37	85,3	9,1	3,6	1,3	0,8
15	Patogios naudojimosi patalpos	380	9,3	81,8	12,9	3,9	0,8	0,5
16	Paslaugų teikimo vietos švara	381	9,58	96,8	2,9	0,3	0	0
17	Greitas internetas padalinyje	303	9,16	79,5	11,6	7,3	1,4	0,3

**Bibliotekos paslaugų suteikimas** (kriterijus ar pasiektas rezultatas) yra vienas veiksmų, mažinančių pasitenkinimą Bibliotekos paslaugomis. Kaip jau minėta, nagrinėjant naudotojų poreikius ir lūkesčius paaiškėjo, kad galimybė surasti norimus leidinius ir informaciją yra kritiškai reikšmingi daliai naudotojų. Be to, kaip jau buvo aptarta ankstesnėje ataskaitos dalyje, knygų ir leidinių skolinimas daliai naudotojų yra pati reikšmingiausia paslaugos dalis. Vis dėlto paslaugos charakteristikų suvokimą gali lemti kompleksiniai veiksniai. Juos pagal poveikius, remiantis paslaugų

kokybės analizės klasifikacijomis, galima skirstyti į tokius tipus: neutralius, nepasitenkinimo (arba profilaktinius), pasitenkinimo (arba stiprinančius), kritinius<sup>17</sup>.

Vadinamieji kritiniai (arba ribiniai) veiksniai gali nulemti tiek vartotojų palankius, tiek nepalankius vertinimus, formuojančius jo supratimą (pasitenkinimą arba nepasitenkinimą). Šiuo atveju jeigu nėra pasiekta rezultato, pavyzdžiui, Bibliotekos padalinyje nesurasta konkreči norima knyga gali lemti naudotojo pasitenkinimą, tačiau dažniausiai randamos knygos (ar kitos gaunamos paslaugos, geras aptarnavimas) gali lemti pasitenkinimą.

Nagrinėjant šį paslaugos veiksnį procentiniu nuomonių pasiskirstymo aspektu, galima pastebėti, kad 6,2 proc. respondentų tai vertina nepalankiai. Vadinasi, akivaizdžiai indikuojamas nepasitenkinimas. 86,4 proc. respondentų vertino palankiai ir 7,4 proc. neutraliai. Tai greičiausiai nėra nepasitenkinimo (arba vadinamasis profilaktinis veiksnys)<sup>18</sup>. Tiesa, gali būti, kad dalies klientų poreikiai buvo didesni negu Bibliotekos galimybės (pavyzdžiui, knygų fondas yra ribotas, santykinai retai atnaujinamas ar nėra galimybės gauti knygos iš pagrindinės Bibliotekos į nutolusią filialą), o tai reiškia paslaugos neįvykdymą. Kita vertus, aukšta Bibliotekos aptarnavimo kokybė, kitos paslaugos gali mažinti nepasitenkinimą paslaugos dalies neįvykdymu. Tokiu atveju jis gali išlikti neutralus ar net peraugti į pasitenkinimą.

Nedideles nepasitenkinimo paslaugomis spragas galima sieti ir su įdomių parodų ir renginių organizavimu (vidurkis – 8,97 balo) (žr. 6 lentelę). 2,3 proc. respondentų šią paslaugą vertino nepalankiai.

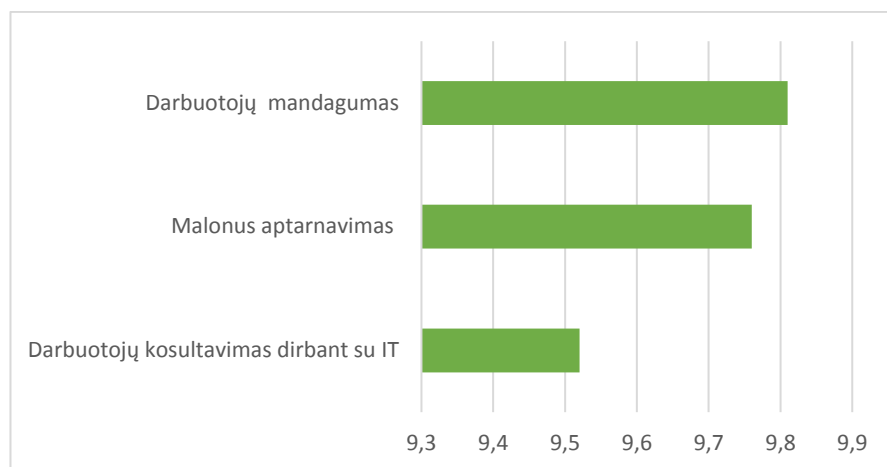
**Informavimas apie paslaugas ir jų teikimo procesą.** Respondentai labai palankiai vertino paslaugų viešinimą / reklamavimą (vidurkio balas – 9,14). Vis dėl to kiek prasčiau yra įvertintos Bibliotekos veiklos, susijusios su informavimu apie organizuojamus renginius ir parodas (vidurkio balas – 8,82). Šią paslaugos charakteristiką 3,9 proc. respondentų vertino nepalankiai. Gali būti, kad tai yra susiję su didesniais dalies paslaugų naudotojų lūkesčiais Bibliotekos organizuojamoms švietėjiškoms ir kultūros paslaugoms. Tiesa, norint atsakyti į šį klausimą reiktų atlikti išsamesnius tyrimus.

**Profesionalumas, vartotojo supratimas ir draugiškas personalo požiūris.** Svarbu pastebėti, kad bibliotekos darbuotojų teikiamos konsultavimo paslaugos (kaip ir anksčiau nagrinėtas aptarnavimo procesas) yra vertinamos kaip palankų supratimą apie paslaugas formuojančios charakteristikos (žr. 7 paveikslą).

---

<sup>17</sup> Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas, LR Vidaus reikalų ministerija, 2010, p.33

<sup>18</sup> Jie vertinami dvejopai, – kaip nepakankami ir pakankami. Jeigu veiksnys suvokiamas kaip nepakankamas, iš jo kyla nepasitenkinimas. Jeigu paslaugos charakteristikos nežymiai pranoksta pakankamą lygį, tai nežymiai turi įtakos suvokimui (Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas, LR Vidaus reikalų ministerija, 2010, p. 33).



**7 paveikslas. Bibliotekos paslaugų naudotojų darbas konsultuojant ir aptarnaujant (statistinių vidurkių reikšmės)**

Tyrimo duomenų analizės rezultatai atskleidžia aukštą darbuotojų profesionalumo vertinimą (žr. 7 paveikslą). Tai galėjo lemti paslaugos pobūdis. Bibliotekininkai teikia naudotojams kompleksines, plačios apimties paslaugas. Jos apima ne tik konsultavimą dėl informacijos, knygų ir leidinių paieškos, bet, pavyzdžiui, ir tam tikrą psichologinę pagalbą, bendruomenių ar kaimynysčių telkimą (informacijos sklaidą, palaikymą), konsultavimą apie kitas viešąsias paslaugas, įsidarbinimą ir t. t. Tai ypač svarbu Bibliotekos padaliniuose, veikiančiuose kaimiškose vietovėse. Paslaugų teikimo procese jie turi plačią diskreiją priimdami sprendimus. Vadinasi, bibliotekininkų vaidmuo yra nulemtas paslaugos pobūdžio. Kita vertus, akivaizdus yra ir aukštas pasitenkinimas atskirais veiklos aspektais – mandagumu, maloniu aptarnavimu (žr. 7 lentelę)

**Fizinė aplinka ir pasiekiamumas.** Šios paslaugos charakteristikos (patalpų naudojimo patogumas ir švara, padalinio darbo laikas, interneto greitis) buvo vertinamos daugumos klientų „palankiai“ arba „labai palankiai“. Atsakymo į klausimus statistinių vidurkių vertinimai apėmė balus nuo 9,16 iki 9,56 (žr. 6 lentelę). Vis dėlto kai kurios fizinės ir pasiekiamumo paslaugos charakteristikos kiek sumažino rodiklius. Pavyzdžiui, paslaugos charakteristika „internetu greitis“ bibliotekos padalinyje vertintas ir neigiamai (vidurkių balas – 9,16). Kita vertus, daugiau negu 80proc. respondentų visas nagrinėjamas paslaugos teikimo charakteristikas įvertino labai palankiai. Taigi fizinė aplinka ir pasiekiamumas gali būti suprantamas kaip palankų suvokimą stiprinantis veiksnys.

## BENDRAS PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS: INDEKSAS IR KOKYBĖS SPRAGOS

Pasitenkinimo bibliotekos paslaugomis indeksas. Atlikus Bibliotekos naudotojų pasitenkinimo tyrimo veiksnius būtina įvertinti paslaugos kokybę ir apskaičiuoti indeksą.<sup>19</sup> Bibliotekos paslaugų indeksas (toliau BPI) apskaičiuojamas pagal šias formules: **BPI (proc.)** = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis

$$\mathbf{BPI}_1 = \frac{1}{a-1} \sum_{i=2}^n \left( \frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij}}{k_i} \right)$$

kur:

$i = 2, \dots, n$  – klausimo numeris (*įtraukti klausimai K14 ir K16, žr. 2 priedą*);

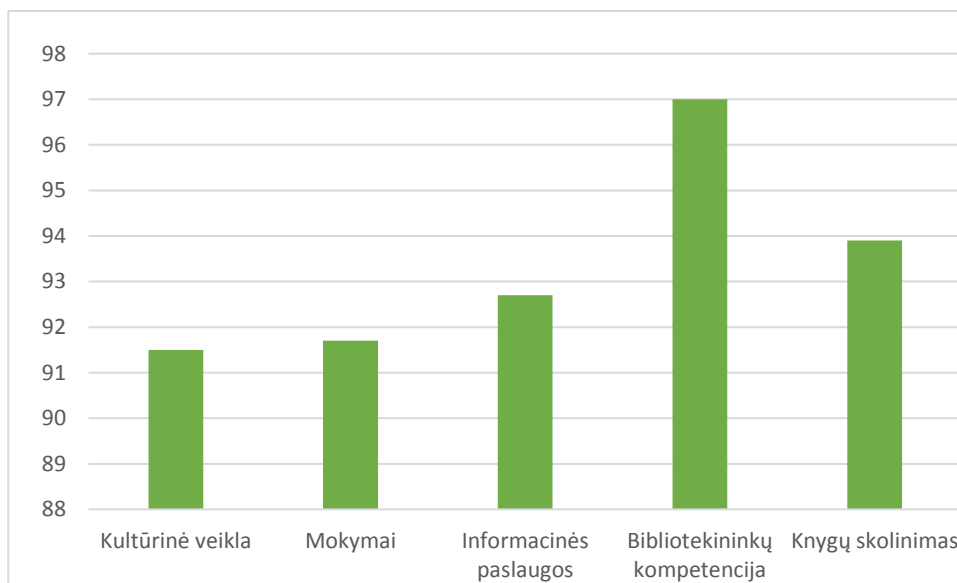
$j = 1, \dots, k_i$  –  $i$ -tojo klausimo sudedamosios dalies numeris. Respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą (*įtraukti klausimai K14,1-14,11 ir K16,2-16,8 žr. 2 priedą*)

$x_{ij}$  =  $i$ -tojo klausimo,  $j$ -tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

$a$  – klausimų skaičius I klausimyno dalyje (*įtraukta 18 klausimų*).

Bendras bibliotekos paslaugų indeksas yra labai aukštas – 93,1 (%) (SD=0,77).

Siekiant didesnio nuoseklumo buvo atlikti atskirų bibliotekos paslaugų įverčiai pagal keturis pagrindinius rodiklius: 1) kultūrinė veikla; 2) mokymai; 3) informacinės paslaugos; 4) bibliotekininkų kompetencija; 5) knygų skolinimas<sup>20</sup>. Pirmiausia reikia pastebėti, kad skirtys tarp atskirų paslaugų įverčių nėra didelės (žr. 8 paveikslą).



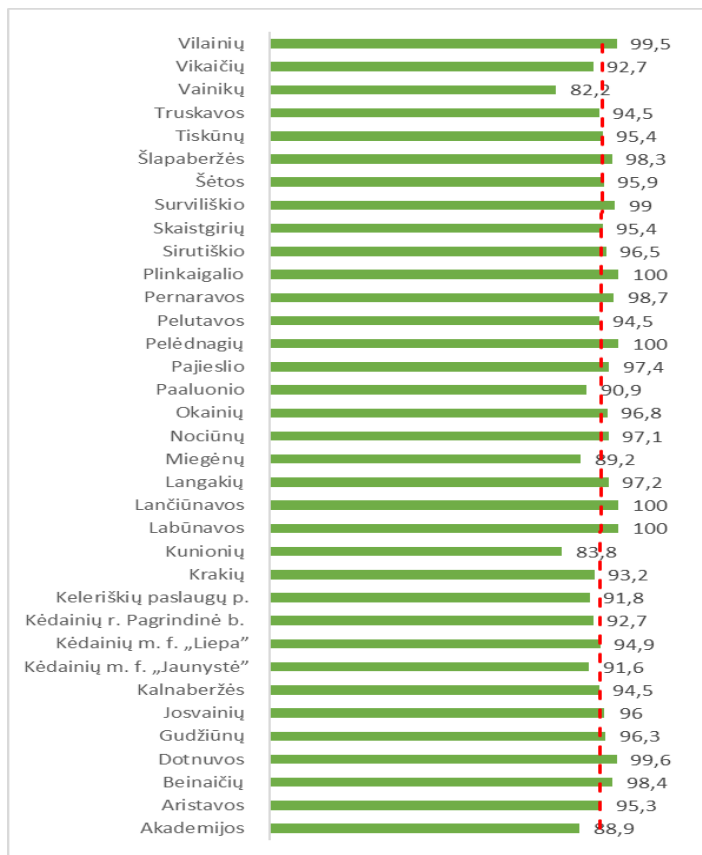
<sup>19</sup> Rodiklis gali svyruoti nuo 10 iki 100. Šis išvestinis rodiklis yra sudaromas keičiant pirminę atsakymų kodavimo skalę nuo 1 iki 10. Jei visi apklausti respondentai paslaugą įvertina 10 balų, tai šios paslaugos indeksas siekia 100.

<sup>20</sup> Į rodiklius įtraukti šie klausimai: 1) kultūrinė veikla – 3 klausimai (K14,2; K16,1; K16,6); 2) mokymai, – 2 klausimai (K14,4+K14,6); 3) informacinės paslaugos – 4 klausimai (K14,3; K14,5; K16,5; K16,7); 4) bibliotekininkų kompetencija – 3 klausimai (K14,2; K14,7; K16,3), 5) knygų skolinimas -grąžinimas, 3 klausimai, ((K17, K18, K21).

### 8 pav. Bendras respondentų prioritetinis pasitenkinimas atskiromis Bibliotekos paslaugomis (100 balų skalė)

Didžiausias pasitenkinimas yra bibliotekininkų kompetencija (97 balai), o mažiausias – kultūrine veikla (91,5 balai) ir mokymais (91,7 balai). Knygų skolinimas yra antroji sudarytame rodiklių reitinge paslauga (93,9 balai).

Taip pat buvo sudarytas Bibliotekos padalinių indeksas<sup>21</sup> (žr. 8 paveikslą).



### 9 pav. Bibliotekos padalinių paslaugų indeksas (100 balų skalė)

Šį indeksą reikėtų vertinti, kaip sąlyginį, nes imties sudarymo metodologija nulėmė tai, kad kai kuriuose padaliniuose buvo apklausta sąlyginai nedaug respondentų (imtis sudaryta atsižvelgiant į paslaugų naudotojams atskiruose padaliniuose išduotus nuolatinis skaitytojo pažymėjimus).

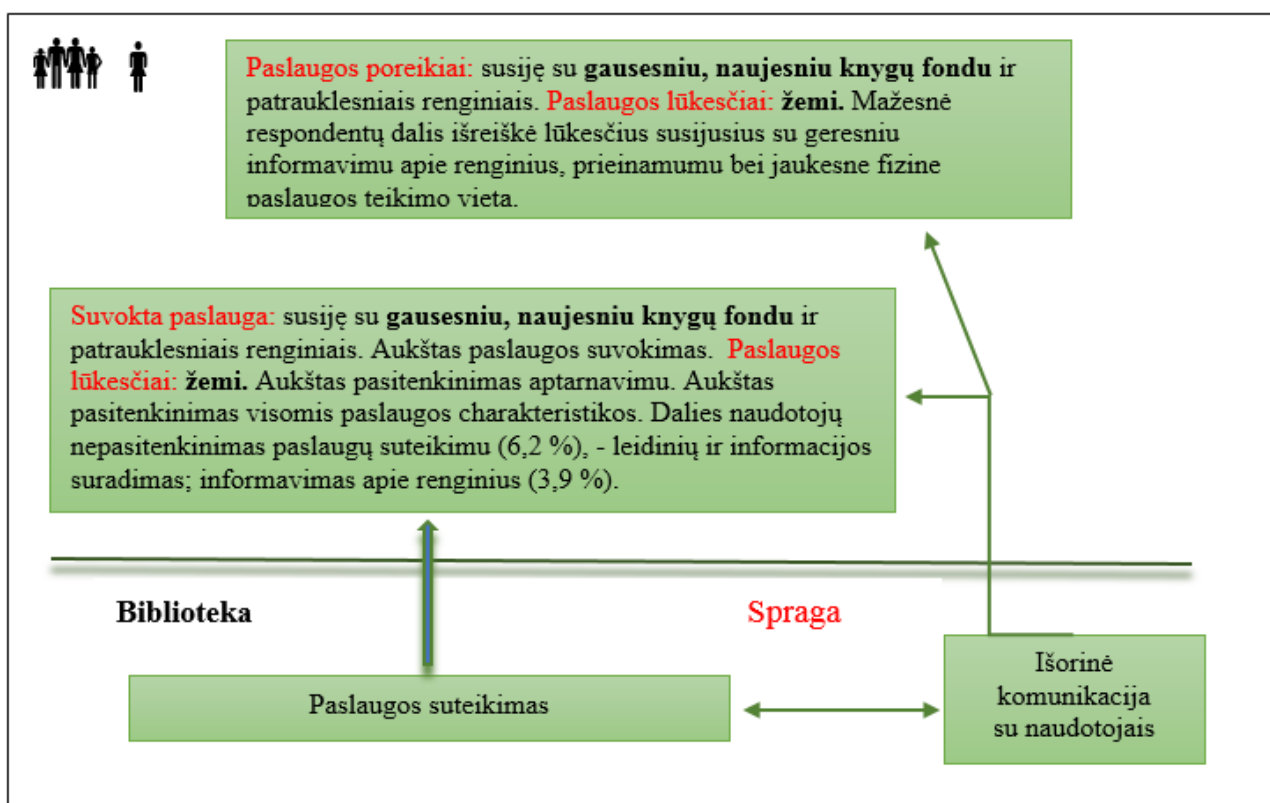
Vis dėlto šis indeksas atskleidžia, kad pasitenkinimo rodikliai yra labai aukšti. Mažiausiai balų surinko Vainikų (82,2 balai), Kunionių (83,8 balai), Miegėnų (89,2 balai) padaliniai (žr. 9 paveikslą). Visų likusių padalinių vertinimai yra aukštesni negu 90 balų. Pastebėtina ir tai, kad Kėdainių mieste esančių bibliotekų pagrindinės (92,7 balai) ir dviejų padalinių („Liepos“ padalinys – 94,9 balai, „Jaunystė: – 91,6 balai) vieta lyginamajame indekse nesiskyrė nuo kaimuose esančių.

<sup>21</sup> Nebuvo įtraukti duomenys iš Ažytėnų, Ažuolaičių, Mantviliškio ir Pagirių padalinių dėl gautų statistinių duomenų iškraipymų.

Tiesa, reikia pastebėti, kad trijų padalinių vieta reitinge yra išskirtinai aukšta (100 balų), o tai kelia abejonių dėl respondentų objektyvumo atsakant į klausimus.

**Bibliotekos paslaugų kokybės spragos.** Kaip jau buvo minėta, anksčiau, paslaugų kokybės nustatymas (*Servqual* modelis) yra pradedamas nuo spragos tarp suvokimo ir lūkesčių nustatymo. Tai leidžia įstaigoms nusistatyti tobulinimo kryptis ir pasirinkti priemones. Atlikta analizė rodo, kad Bibliotekos naudotojų paslaugų poreikiai yra pirmiausiai siejami su gausesniu, naujesnių knygų fondu ar informacijos suradimu. Taip pat jiems iš dalies yra aktualios kultūros paslaugos (paskaitos, parodos, koncertai ir pan.), mokymai (kompiuterinio raštingumo ir kiti). (žr. 9 paveikslą).

Paslaugų suvokimą žymi aukštas šios paslaugos prioretizavimas. Net 94 proc. respondentų mano, kad šios paslaugos yra svarbios ar labai svarbios. Nagrinėjant paslaugas pagal atskiras charakteristikas pastebėtina, kad bibliotekininkų ir kitų darbuotojų kompetencija (profesionalumas) gali būti suprantamas kaip pasitenkinimą išskirtinai stiprinantis veiksnys.



**9 paveikslas. Bibliotekos paslaugų spragos identifikavimas**

Pastebimą spragą teikiant paslaugas galima sieti su bibliotekos paslaugų suteikimo (rezultato) charakteristika ir jos raiška– knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu **Bibliotekoje**. Paslaugos charakteristika formuoja jų suvokimą apie paslaugas ir lemia pasitenkinimą. Nagrinėjant šį paslaugos veiksnį procentiniu nuomonių pasiskirstymo aspektu, galima pastebėti, kad



6,2 proc. respondentų paslaugą vertina nepalankiai. Nedidelės spragos gali būti siejamos su kultūrinių renginių organizavimu (2,3 proc. respondentų šios paslaugą vertino nepalankiai) ir veiksmingu informavimu apie renginius, organizuojamus Bibliotekoje (3,9 proc. respondentų tai vertino nepalankiai). Tuo pat metu reikia pabrėžti, kad kalbama ne apie esmines spragas, o greičiau apie tobulintinas sritis. Dauguma Bibliotekos paslaugų naudotojų yra patenkinti šiomis paslaugomis. Tai rodo, kad **Biblioteka teikia aukštos kokybės paslaugas, kurios turi tris tobulintinas sritis, susijusias su: 1) norimų knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu; 2) priimtinių naudotojams kultūros veiklų organizavimu; 3) veiksmingu informavimu apie kultūros ir kitus renginius.**

Pirmosios spragą nulemia tai, kad net 51,9 procentai respondentų pageidauja surasti daugiau knygų ir informacijos. Siekiant atskleisti sąsajas tarp respondentų poreikių naudotis platesniu knygų fondu jų skolinimui ir leidinių bei informacijos suradimo vertinimo atlikta Spearman'o koreliacinė analizė, kurios rodikliai pateikti lentelėje.

**7 lentelė. Bibliotekos paslaugų lūkesčio ir paslaugų suvokimo koreliaciniai ryšiai (Spearman'o koreliacijos koeficientai)**

	Įvertinkite: Bibliotekoje visada randu norimus leidinius	Įvertinkite: Bibliotekoje organizuojamos idomos parodos ir renginiai
<b>Didesnio knygų fondo lūkestis</b>	0,396**	-
<b>Aukštesnės kultūros paslaugų kokybės lūkestis</b>	-	0,143**
<b>Profesionalių kultūros ir meno paslaugų lūkestis</b>	-	-0,001

\*\* Koreliacijos reikšmingumo lygmuo  $p=0,05$ .

Didesnio knygų fondo lūkestis koreliuoja su bibliotekoje norimų rasti knygų vertinimu, t. y. nuo išreikšto lūkesčio naudotis didesniu Bibliotekos knygų fondu priklauso žemesnis galimybės surasti knygą vertinimas. Pastebėtina, kad yra vidutinio stiprumo koreliacinis ryšys.

Pabaigoje reikia diskutuoti, ar tokia aukšta kokybė yra nagrinėjamos Bibliotekos išskirtinumas. Kaip rodo kitų bibliotekų pasitenkinimo indeksai, dažnai paslaugos yra vertinamos 70–90 balų (100 procentų skalė). Pavyzdžiui, 2014 m. Kauno miesto viešosios bibliotekos įvertintos 79,8

balo<sup>22</sup>. 2017 m. Vinco Kudirkos bibliotekos pasitenkinimo knygų gražinimo paslauga indeksas – 98,64 balų<sup>23</sup>. 2016 m. – Jonavos raj. savivaldybės viešosios bibliotekos įvertintos 94,8 balo.<sup>24</sup> Penkių bibliotekų VPI (Vilniaus Adomo Mickevičiaus, Panevėžio Gabrielės Petkevičaitės-Bitės, Kauno, Šiaulių Povilo Višinskio ir Klaipėdos Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos) vertės svyravo nuo 72,8 iki 77,35 balų (tyrimas atliktas 2016 m.)<sup>25</sup>. Šie duomenys liudija didelį naudotojų pasitenkinimą Lietuvos bibliotekų teikiamomis paslaugomis. Kartu atskleidžiama, kad nagrinėjamoju tyrimu gauti duomenys nėra išskirtiniai.

Dėl duomenų stokos yra sunku tiksliai atsakyti, kiek paslauga yra patobulinta per paskutiniuosius metus. Atliktų panašių tyrimų nepavyko surasti. Tiesa, 2014 m. Kėdainių savivaldybėje atlikta reprezentatyvi gyventojų apklausa, kuri atskleidė, kad kultūros, sporto ir laisvalaikio paslaugų svarba ir kokybė vidutiniškai įvertinta 7,4 dešimties balų skalėje (1 reiškia neigiamą vertinimą, 10 –teigiamą)<sup>26</sup>. Šiame tyrime atskirai neanalizuotas naudotojų pasitenkinimas Bibliotekos paslaugomis. Vis dėlto galime pastebėti, kad kultūros, sporto ir laisvalaikio paslaugų svarbumas ir kokybė buvo vertinta teigiamu vertinimu. Pagal autorių sudarytą interpretacinę skalę tai atitiktų vertinimą „gerai“ / „kokybiškos“.

---

<sup>22</sup> Merkys G., Brazienė R. Kauno miesto gyventojų tyrimo viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymas, Kaunas, 2014, p.44-45.

<sup>23</sup> Tamutienė I., Klientų pasitenkinimo Kauno miesto savivaldybės Vinco Kudirkos viešosios bibliotekos knygų gražinimo paslauga indekso nustatymas, Tyrimo ataskaita. Kaunas, 2017.

<sup>24</sup> Merkys G. Jonavos rajono savivaldybės gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis nustatymo tyrimas. Apklausos tyrimo ataskaita, Jonava, p.29.

<sup>25</sup> Pečeliūnaitė, A. Pasitenkinimo bibliotekų paslaugomis gyvenimo kokybės kontekste indeksas: Lietuvos AVB atvejis. Informacijos mokslai, 78(78), p.43.

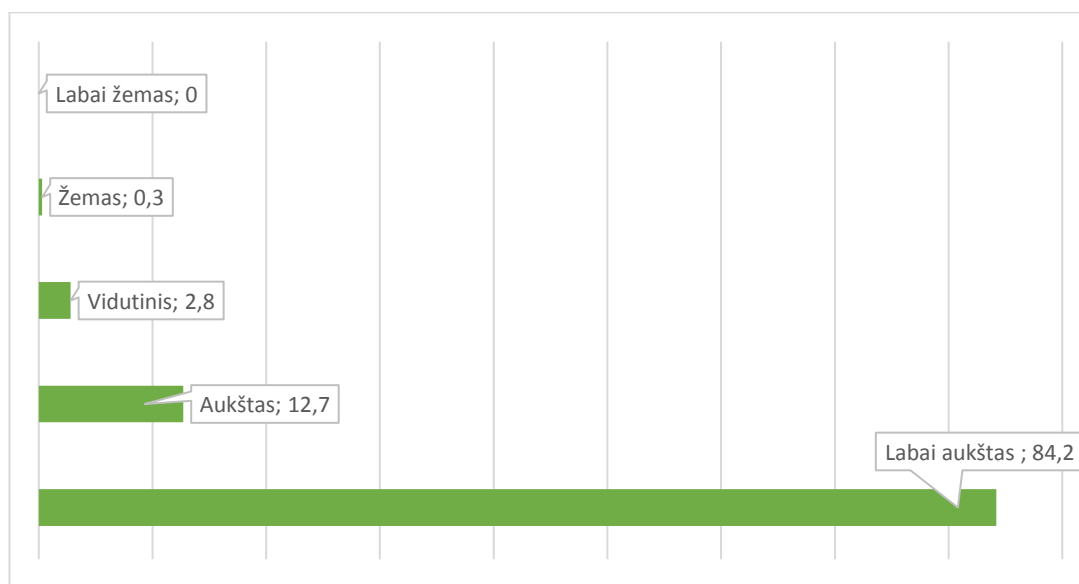
<sup>26</sup> Tai atitiktų 74 procentus 100 procentų indekso skalėje. (Kėdainių rajono savivaldybės gyventojų nuomonės tyrimas apie Kėdainių savivaldybės administracijos teikiamų viešųjų administracinių paslaugų kokybę, Ataskaita. Kėdainiai, 2014, p.8).

## 4. DETALUSIS KLIENTŲ PASITENKINIMAS BIBLIOTEKOS TEIKIAMA KNYGŲ GRAŽINIMO PASLAUGA

### Knygų skolinimo skaityti paslaugos vertinimas

Atliktos studijos parodo, kad didžiausią Lietuvoje naudą lankytojams teikia tradicinė su knygų skolinimu susijusi bibliotekų paslauga<sup>27</sup>. Tiksliau, biblioteka dar nėra vienareikšmiškai suprantama (taip parodo bibliotekininkų nuomonių tyrimais atliktos analizės), kaip informacijos centras ar plataus spektro paslaugų tiekėjas. Išties, nepaisant kintančių bibliotekos paslaugų sampratų, faktiškai teikiamų paslaugų pokyčių, knygų skolinimo paslauga yra viena svarbiausių. Tai pagrindžia ir bibliotekų vartotojų tyrimai. Kėdainių raj. bibliotekos atveju, atskleidė anksčiau atlikta paslaugų naudotojų lūkesčių poreikių analizė bei paslaugų suvokimo tyrimas.

Išanalizavus apklausos duomenis galima pastebėti, kad pasitenkamas Bibliotekos knygų skolinimo paslauga yra labai aukštas (vidurkio reikšmė - 9,44 dešimties balų skalėje). Tik vienas klientas pastebėjo, kad yra nepatenkintas paslauga (tai sudaro 0,3 %, N=387).



### 10 paveikslas. Pasitenkinimas Bibliotekos knygų skolinimo paslauga (%)

Šie duomenys parodo, kad knygų skolinimas, kaip paslaugos gavimo procesas nėra siejamas su lūkesčiu, kad bibliotekos knygų ir kitų leidinių fondas bus atnaujinamas.

Atlikus *pasitenkinimo knygų skolinimo paslauga* ir *bendro bibliotekos paslaugų suvokimo* Spearmeno koreliacinę analizę pagal nustatyti vidutinio stiprumo ryšiai (0,309,  $p < 0,01$ ). Taip pat buvo analizuojama sąryšiai tarp bibliotekos naudotojų užimtumo bei knygų skolinimo paslaugos vertinimo. Taikant Spearmeno koreliacinį kriterijų nustatytas ryšys tarp silpnas statistinis

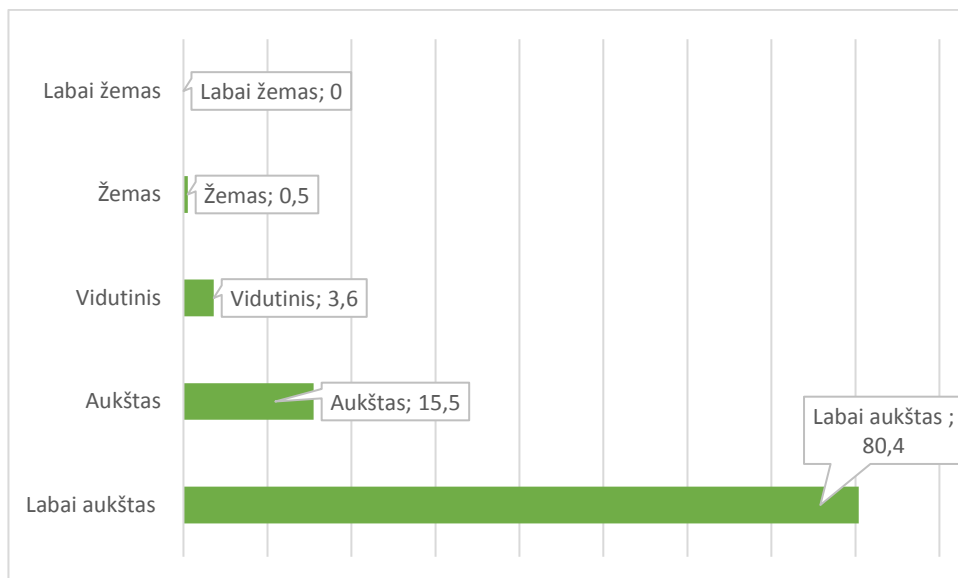
<sup>27</sup> Projekto „Bibliotekos pažangai 2“ poveikio vertinimas, Tyrimo ataskaita, LNMB, Vilnius, 2016, p. 17.

ryšys tarp šių kintamųjų (0,128;  $p < 0,05$ ). Dirbantys respondentai neutraliai arba neigiamai įvertino (1,5%) šias paslaugas palyginus su nedirbančiais (1,5%), pensininkais (0,5%). Taip pat, analizuota hipotezė, kad aukštąjį išsilavinimą turintys respondentai geriau supranta knygų skolinimosi paslaugos rengimą, kaštus (pavyzdžiui, supranta, kad leidinių pervežimas tarp padalinių kainuoja ir pan.) už esančius žemesnio išsilavinimo. Vis dėlto atlikta koreliacinė analizė neatskleidė reikšmingų statistinių sąryšių tarp minėtų kintamųjų.

### Knygų gražinimo paslaugos vertinimas

Knygų gražinimas yra sudėtinė knygų skolinimo paslaugos dalis. Ji turi išskirtinių ypatumų. Tai itin aktualu šios paslaugos tobulinimo perspektyvose. Pavyzdžiui, knygų gražinimas yra dažnai automatizuojamas, o tai priimtina ir bibliotekoms ir jų naudotojams. Be to, gyventojų poreikio skolintis knygą ar kitą leidinį tenkinime yra susiduriama su praktinėmis problemomis. Tai itin aktualu Kėdainių raj. bibliotekoje turinčioje platų, geografiškai nutolusių vienas nuo kito, padalinių tinklą. Dėl šios priežasties yra sunkiai įmanomi knygų tarp padalinių mainai arba naudotojai turi vykti į specialius padalinius. Pavyzdžiui, nutolusių nuo Kėdainių miesto gyventojai gali naudodamiesi bendroju abonementu atlikti paiešką e. kataloge bei rasti reikiamą knygą. Vis dėlto, jiems tektų važiuoti į pagrindinę Biblioteką ar į kitus filialus norint pasiskolinti ir gražinti knygą. Taigi, Biblioteka galėtų organizuoti „knygų logistiką“ tarp padalinių pagal poreikį. Tik yra vienas ribojatis veiksnys. Toks paslaugos patobulinimas smarkiai padidintų kaštus. Be to, galima kelti klausimą, kas galėtų ar turėtų už tai sumokėti. Kiti tyrimai atskleidžia, kad bibliotekų paslaugų ir jų naudotojai susiduria su įsipareigojimo gražinti knygą per nustatytą laiką problema. Paminėtos problemos atskleidžia šios paslaugos dalies aktualumą.

Apklaustos duomenų analizė parodo, kad pasitenkinimas knygų gražinimu yra labai aukštas (rodiklio vertinimo vidurkis yra – 9,34). Jis yra neženkliai žemesnis už knygų skolinimąsi. Tik 0,5 procentai klientų yra nepatenkinti paslauga (žr. 11 paveikslą).

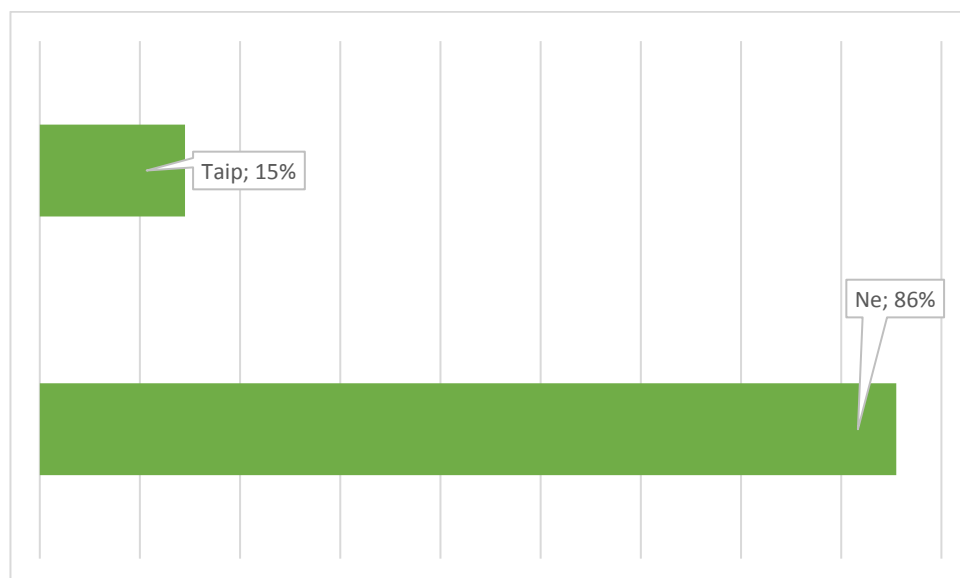


**11 paveikslas. Pasitenkinimas Bibliotekos knygų skolinimo paslauga (%)**

Tyrimas parodė, kad respondentai yra patenkinti 96,4 % yra labai patenkinti paslauga (N=387). Nepatenkintų tebuvo 0,3 %. Vienas respondentas atsakydamas į atviro tipo klausimą išsakė prielaidą nulėmusią žemesnę vertinimą: „įkūrūs priminimai sekmadienio naktį“.

### Galimybės gražinti knygą bet kuriuo paros metu ir bet kuriame Bibliotekos padalinyje vertinimas

Tyrimo respondentų buvo klausiama, ar jie per paskutinius 12 mėnesių turėjo finansinių įsiskolinimų dėl laiku negražintos knygos (N=387). Pastebėtina, kad mažesnė dalis klientų jų turėjo (žr. 12 paveikslą).

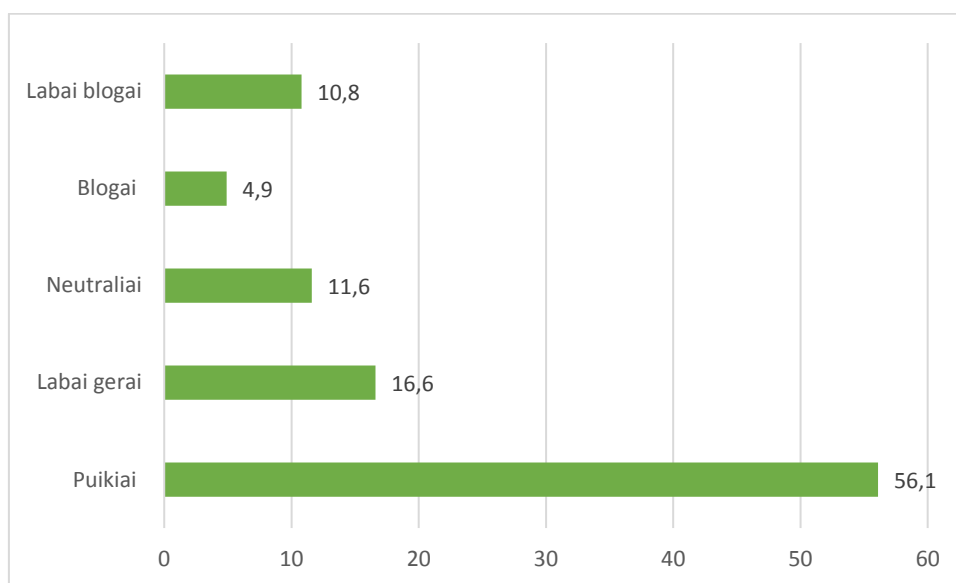


**12 paveikslas. Ar per paskutinius 12 mėn. Turėjote įsiskolinimų dėl laiku negražintos knygos? (%)**

Siekiant nustatyti priežastis buvo nagrinėti statistiniai ryšiai tarp turimų-neturimų įsiskolinimų ir bendro knygų skolinimo paslaugos vertinimo. Atlikus statistinę analizę nepavyko nustatyti skirtumų tarp minėtų kintamųjų t.y. finansinių įsiskolinimų bibliotekai respondentai nesieja su klientų aptarnavimu.

Taikant Spearman koreliacinį kriterijų nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai tarp finansinių įsiskolinimų dėl laiku negrąžintų knygų ir respondento užimtumo (0,106;  $p < 0,05$ ). Dirbantys respondentai žymiai dažniau laiku negrąžina knygos lyginant su nedirbančiais ar pensininkais.

Rengiant ataskaitą buvo analizuota kaip klientai vertina galimybę knygą grąžinti bet kuriuo laiku ir bet kuriame bibliotekos padalinyje. Duomenų analizė atskleidžia teigiamus 72,7 % respondentų vertinimus („Puikiai“ ir „Labai gerai“). Vis dėlto pastebėtinai ir sąlyginai nemažas skaičius respondentų neigiamai (15,7 %) vertinusių galimybę grąžinti knygą bet kuriame padalinyje (žr. 13 paveikslą).



### 13 paveikslas. Kaip vertinate knygų grąžinimą bet kuriuo laiku ir bet kuriame padalinyje (%)

Gautus rezultatus galėjo lemti knygų skolinimosi įpročiai, poreikiai ir gyvenamoji vieta. Tiksliau, viename Bibliotekos padalinyje (pavyzdžiui Bibliotekos kaimo skyriuje) knygas skolinantiems naudotojams nėra aktualu jas grąžinti kitame. Gyventojų požiūrių į knygos grąžinimo organizavimo tobulinimą iš dalies yra apspręsti praktinių poreikių ir individualių galimybių. Kėdainių miesto seniūnijos (teigiamų atsakymų - 79,9 %) ir Dotnuvos seniūnijos (teigiamų atsakymų 88,4%) gyventojai itin palankiai vertina tokią paslaugos tobulinimo galimybę (žr. 7 lentelę). Tai aktualu mieste, gyventojų judėjimo įpročiai yra labai dinamiški, telpantys į dvi pagrindines schemas: darbas/mokymo įstaiga-namai, namai-parduotuvės/paslaugų gavimo vietos ir galimai dengiančios visą miestą. Tad knygos grąžinimas yra galimai aktualus trijuose padaliniuose.

**7 lentelė. Bibliotekos paslaugų naudotojų požiūrių į knygų gražinimą bent kuriame padalinyje pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą (%)**

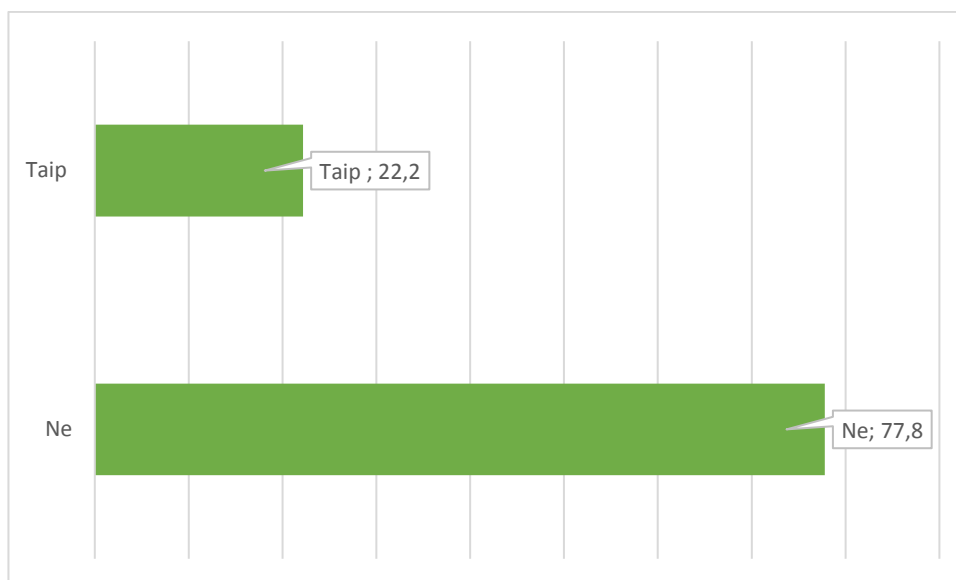
Nr	Gyvenamoji vieta, seniūnija	N	Naudotojų vertinimas				
			Labai gerai	Gerai	Neutraliai	Blogai	Labai blogai
1	Dotnuvos	26	76,9	11,5	3,8	0	7,7
2	Gudžiūnų	11	63,6	9,1	18,2	0	9,1
3	Josvainių	36	55,6	19,4	11,2	5,6	8,3
4	Kėdainių	159	64,8	15,1	7,6	5,7	6,9
5	Krakių	33	39,4	27,3	3	15,1	24,3
6	Pelėdnagių	23	39,1	21,7	30,4	4,3	4,3
7	Pernaravos	25	44	32	8	0	16
8	Surviliškio	25	48	16	20	12	4
9	Šėtos	10	40	10	20		30
10	Truskavos	6	0	16,7	0	16,7	66,7
11	Vilainių	31	54,9	6,4	16,1	9,7	12,9

Kita vertus, dalis kaimo gyventojų dirba mieste, tad jiems ši paslauga gali būti aktuali.

Ypatingai jeigu knygos yra skolinamos iš mieste esančių Bibliotekos padalinių, o gražinti yra patogiau netoli gyvenamosios vietos esančiame Bibliotekos padalinyje. Dotnuvos seniūnijos gyventojų nuomonę lėmė ne tik minėtos priežastys, bet ir tai, kad keli Bibliotekos padaliniai yra vienas nuo kito netoli nutolę.

Vis dėlto 7 lentelėje pateiktus duomenis reikia interpretuoti, atsižvelgiant į išlygas. Duomenis kiek išklaipe nedidelis respondentų skaičius apklaustas atskirose seniūnijose (nors jis dalinai atspindi ir bibliotekos naudotojų pasiskirstymą). Pavyzdžiui, trys Šėtos seniūnijos gyventojai neigiamai vertina tokią paslaugos tobulinimo galimybę, o tai sudaro net 30 procentų visų apklaustų Bibliotekos naudotojų. Atlikus Spearmano koreliacinę analizę, nustatyta koreliacinis ryšys (0,104,  $p < 0,05$ ) tarp pritarimo knygų gražinimo automatizavimo palankaus vertinimo bei respondento amžiaus t.y. vyresniems gyventojams toks knygų gražinimas yra priimtinesnis.

Atliekant tyrimą analizuoti ir paslaugų naudotojų požiūriai į galimybes apmokėti knygų saugomų kitoje rajono tinklo bibliotekoje pristatymo ar gražinimo išlaidas. Didžioji dauguma respondentų neigiamai vertino šią galimybę (žr. 14 paveikslą).



**14 paveikslas. Kaip vertinate knygų Bibliotekos tinkle persiuntimą užsakant ar gražinant knygas iš kito padalinio (%)**

Atlikus statistinę analizę nenustatyta sąryšių tarp požiūrių į *galimybę apmokėti persiunčiamas-gražinimas knygas Bibliotekos tinkle ir amžiaus bei užimtumo*. Pritaikius Spearmano koreliacinę analizę, nustatyta koreliacinis ryšys (0,135,  $p < 0,05$ ) tarp galimybės apmokėti persiunčiamas knygas Bibliotekos tinkle bei respondento išsilavinimo. Tai reiškia, kad turintys aukštesnį išsilavinimą (pavyzdžiui, aukštąjį yra linę) apmokėti už paslaugas palyginus su neturinčiais. Taip pat koreliacinis ryšys yra tarp *vertinančių apmokėjimą už reikiamų knygų parsisuntimą – gražinimą ir bendro skolinimosi paslaugų vertinimo* (0,195,  $p < 0,05$ ). Tai reiškia, kad patenkinti bendro skolinimosi paslauga respondentai, taip pat aukštesniais balais vertina galimybę apmokėti persiunčiamas-gražinimas knygas Bibliotekos tinkle.

Analizuojant atsakymus į atviro tipo klausimą: „Kokių kitų pasiūlymų jūs turite dėl knygų gražinimo“, gauta sąlyginai nemažai atsakymų. Juos prasmės požiūriu pagal vienaarūšes reikšmes galima grupuoti į keturis tipus: 1) įtvirtinančius bendromis pasitenkinimą Bibliotekos paslaugomis ar jų dalimi (klausimai nr.1-4); 2) teikiančius pasiūlymą dėl darbo laiko tobulinimo (klausimai nr.5-7); 3) teikiančius pasiūlymus dėl knygos gražinimo paslaugos tobulinimo (klausimai nr.8-10); 4) teikiančius pasiūlymus dėl knygų pristatymo tobulinimo Bibliotekos tinkle (klausimai nr.11-13); (žr. 8 lentelę).

**8 lentelė. Bibliotekos naudotojų pasiūlymai dėl knygų gražinimo tobulinimo. Laisva forma pateikti atsakymai į „atviro“ tipo klausimą\***

Nr.	Autentiški naudotojų pasisakymai	N pasisakymų
1.	Neturiu, esu patenkintas**. Neturiu, esu viskuo patenkintas. Mane viskas tenkina. Viskas patogu. Viskas – gerai.	N10



2.	Man tinka šios knygų gražinimo sąlygos.	N1
3.	Pakanka savos bibliotekos. Pakanka vietinės bibliotekos. Mane tenkina sava biblioteka.	N3
4.	Nebūtina tobulinti, pakanka knygų savo bibliotekos skyriuje.	N1
5.	Darbo laikas nuo 8 valandų ryto.	N1
6.	Knygas būtų patogų gražinti nedarbo metu.	N1
7.	Būtų gerai, kad būtų atidaryta sekmadieniais.	N1
8.	Knygos gražinimą būtų galima atidėti tiek, kiek žmogui reikia.	N1
9.	Prailginti knygų gražinimo laiką. Gražinimo terminas yra per trumpas. Laikas galėtų būti ilgesnis.	N4
10.	Knygą reiktų išduoti 35 dienoms.	N1
11.	Nesutikčiau, nes visas ypač man reikalingas knygas stengiuosi nusipirkti	N1
12.	Jei labai reikėtų knygos vaikui mokymuisi tikslui - sutikčiau, jei nebūtų labai brangu.	N1
13.	Jeigu būtų normalios išlaidos	N1
14.	Išimti menkavertes knygas, papildyti naujais ir įvairiais knygų fondais	N1

\*Klausimo formuluoatė: K23. Kokių kitų pasiūlymų jūs turite dėl knygų gražinimo (įrašykite).

\*\* Pasikartojantys identiški atsakymai neįtraukti.

Pastebėtina, kad dauguma atsakiusių įtvirtino savo pasitenkinimą paslaugomis, kaip tai atskleidė anksčiau atlikta analizė. Svarbesni atsakymai yra dėl knygų skolinimo paslaugos tobulinimo. Dalis respondentų siūlė pratęsti knygų gražinimo terminą, kuris atleiptų individualius poreikius arba būtų ilgesnis (pateiktas net konkretus 35 dienų knygų skolinimo pratęsimas). Tik keli respondantai išsakė pritarimą knygų persiuntimui apmokant jiems už paslaugas. Tiesa, vienas iš jų tai siejo su adekvačiomis išlaidomis, o kitas – su išskirtiniais poreikiais. Taip pat fiksuotas Bibliotekos naudotojo neigiamas atsakymas susietas su knygų persiuntimo kaštų padengimu. Jis savo atsakymo motyvavo tuo, kad itin reikalingas knygas stengiasi įsigyti pats.

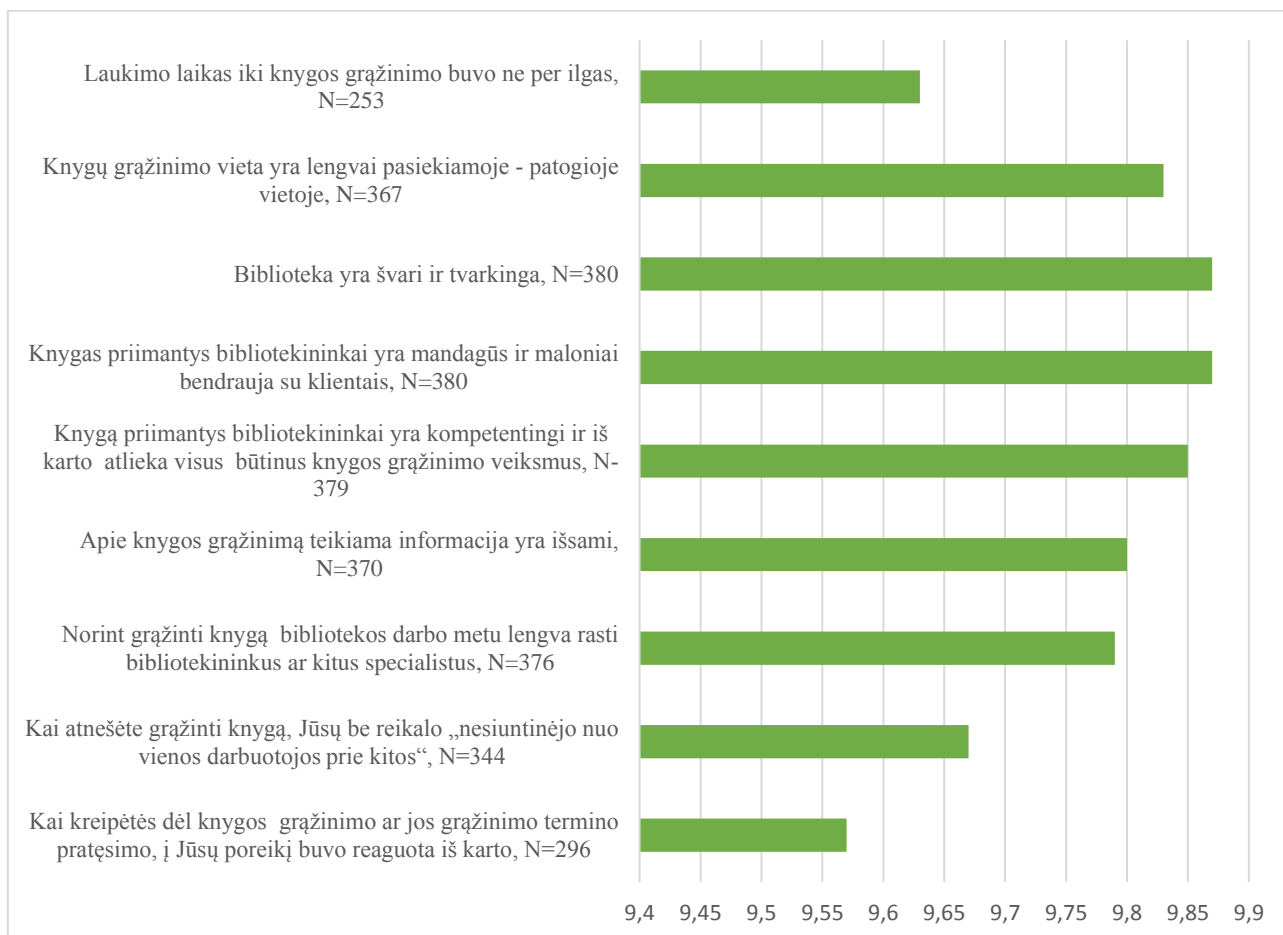
Tyrimo duomenų analizė parodo, kad knygų gražinimo automatizavimas (sudarant galimybę knygą gražinti bet kuriuo laiku ir bet kuriame Bibliotekos padalinyje) yra itin aktualus naudotojams. Duomenų analizė atskleidžia teigiamus 72,7 % respondentų požiūrius („Puikiai“ ir „Labai gerai“) į tokį paslaugų proceso tobulinimą. Tai būtų itin svarbu Kėdainių mieste ir kai kuriuose miesteliuose (pvz. Dotnuvoje) gyvenantiems Bibliotekos paslaugų naudotojams. Šis rezultatas pagrįstų vieną iš Bibliotekos paslaugų tobulinimo prioritetų.

Apibendrinant gautus analizės duomenis, galima teigti, kad respondantai labai palankiai vertina galimybę knygas gražinti bet kuriuo paros metu ir bet kuriame Bibliotekos skyriuje. Ši galimybė yra aktualesnė Kėdainių miesto ir Dotnuvos seniūnijos gyventojams nes tai lemia Bibliotekos padalinių išsidėstymas ir naudotojų asmeniniai poreikiai. Respondantai neigiamai vertino galimybes apmokėti knygų saugomų kitoje rajono tinklo bibliotekoje pristatymą ar gražinimą.

Pasitenkinimo indeksas bibliotekos teikiama knygų gražinimo paslauga

Bendrasis pasitenkinimo indeksas buvo apskaičiuotas išvedant aritmetinį vidurkį iš 10 vertinamųjų klausimų (žr. 2 lentelę), rodiklį transformuojant į procentinę išraišką. Maksimali galima indekso reikšmė 100 %.

Nustatytas itin aukštas pasitenkinimo knygų grąžinimo paslauga indeksas – 96,7% (SD=0,58).

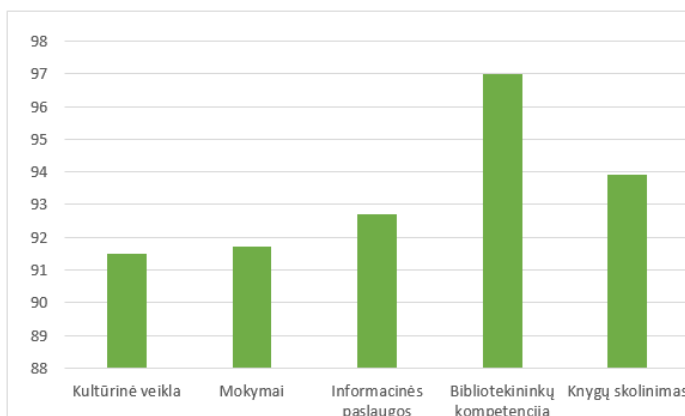


### 10 paveikslas. Pasitenkinimo knygų grąžinimo paslauga (vidurkiaai skalėje nuo 1 iki 10, kai 10 maksimalus vertinimas)

Apibendrinus klientų pasitenkinimą pagal priežastinius aspektus, nustatyti labai aukšti paslaugos charakteristikos rodikliai (žr. 10 paveikslą). Aukščiausiai buvo įvertintas knygų naudotojų aptarnavimas (malonus bendravimas, paslaugos procedūrų atlikimas). Taip pat fizinės aplinkos ir prieinamumo rodikliai. Kiek prasčiau įvertintos paslaugos teikimo veiksmai (procedūros), - reagavimas į prašymą (grąžinti ar pratęsti) knygą, laukimas iki grąžinant knygą, procedūros/veiksmų aiškumas. Galime apibendrintai konstatuoti, kad darbuotojų kompetencija, dėmesys naudotojui bei paslaugumas tiesiogiai padidina ir pasitenkinimą knygų grąžinimo paslaugomis.

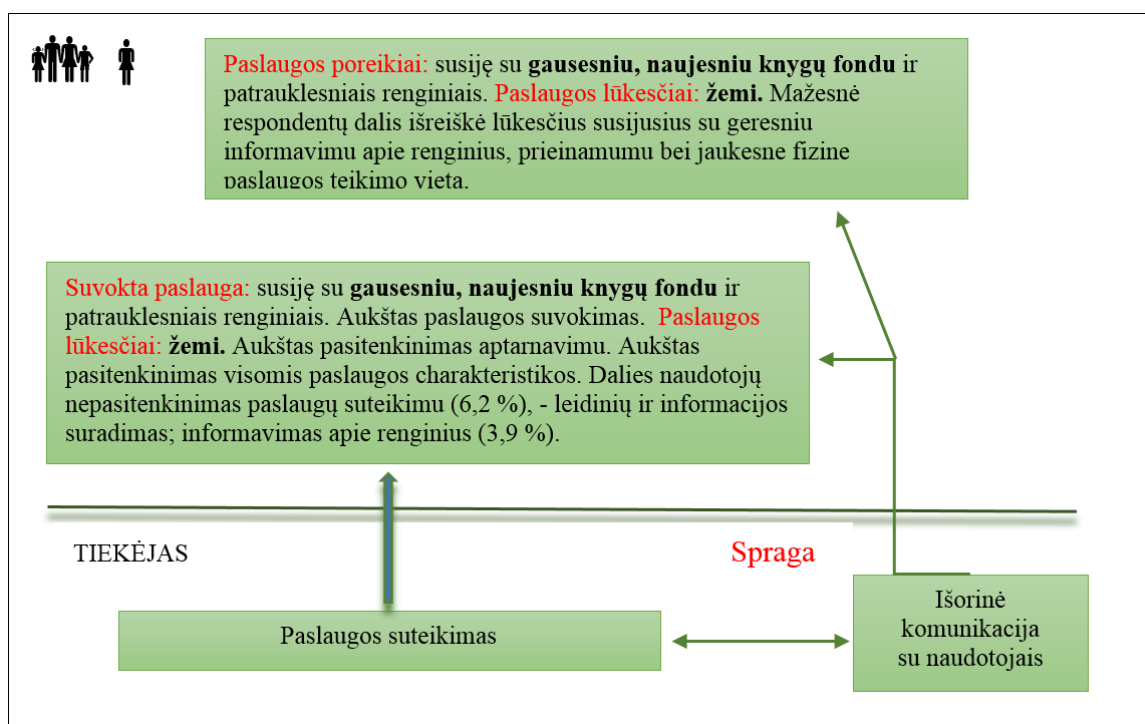
## 5. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Bibliotekos naudotojų lūkesčiai nėra aukšto lygio ir susiję su minimaliais reikalavimais. Išimtis – gausnio knygų fondo poreikis. 51,9 proc. lankytojų didesnis knygų fondas paskatintų dažniau naudotis knygų skolinimosi paslauga. Dalis skaitytojų turi lūkestį susijusį su priimtinesnių renginių organizavimu Bibliotekoje. Įdomūs, patrauklūs kultūros, švietimo renginiai paskatintų juos vartoti šias paslaugas.
2. Vienas iš paslaugos kokybės matų yra susijęs su vartotojų gaunamų paslaugų suvokimu. 94,3 proc. respondentų buvo visiškai patenkinti ir labai patenkinti bibliotekos aptarnavimu per paskutinius 12 mėnesių. Beveik absoliučiai daugumai respondentų Bibliotekos paslaugos buvo labai svarbios ir svarbios (94 proc.). Bibliotekos paslaugų naudotojų suvokimui įtakos turėjo, kaip rodo apklausos duomenys, sąlyginai nedaug nepalankių veiksnių. Bibliotekos paslaugų suteikimas (kriterijus ar pasiektas rezultatas) yra vienas veiksnių, mažinančių pasitenkinimą Bibliotekos paslaugomis. Kaip jau minėta, nagrinėjant naudotojų poreikius ir lūkesčius paaiškėjo, kad galimybė surasti norimus leidinius ir informaciją yra kritiškai reikšmingi daliai naudotojų. Bibliotekos darbuotojų teikiamos konsultavimo paslaugos (kaip ir anksčiau nagrinėtas aptarnavimo procesas) yra vertinamos kaip palankų supratimą apie paslaugas formuojančios charakteristikos. Apskritai, tyrimo duomenų analizės rezultatai atskleidžia aukštą darbuotojų profesionalumo vertinimą.
3. **Tyrimo duomenys atskleidžia, kad naudojimąsi Bibliotekos paslaugomis paskatintų jaunesnės patalpos ir naujesnė įranga.** Respondentai, atsakydami į „atviro tipo“ klausimą dėl asmeninių paslaugų naudojimo, pastebėjo, kad **jiems būtų reikalinga daugiau kompiuterizuotų darbo vietų aprūpintų naujesne technika** (kompiuteriai, skaneriai). Taip pat keli respondentai akcentavo, kad kai kuriems Bibliotekų padaliniais yra būtinas patalpų atnaujinimas apimantis ne tik skaityklas, bet ir tualetus.
4. Pasitenkinimo Bibliotekos paslaugomis indeksas sudarytas pagal keturis išskirtų paslaugų rodiklius: 1) kultūrinė veikla; 2) mokymai; 3) informacinės paslaugos; 4) bibliotekininkų kompetencija; 5) knygų skolinimas. Reitinguojant pasitenkinimo paslaugomis rodiklius galima pastebėti, kad aukščiausioje pozicijoje yra bibliotekininkų kompetencija (97 balai), o mažiausias – kultūrinė veikla (91,5 balai) ir mokymai (91,7 balai). Knygų skolinimas yra antroji sudarytame rodiklių reitinge paslauga (93,9 balai). **Bendras bibliotekos paslaugų indeksas yra labai aukštas – 93,1 (%)**.





**Bendras respondentų prioritetas pasitenkinimas atskiriomis Bibliotekos paslaugomis (100 balų skalė)**





5. Bibliotekos veiklų kokybės spragos nustatytas analizuojant skirtumus tarp naudotojų paslaugų suvokimo ir poreikių bei lūkesčių.



Pastebimą spragą teikiant paslaugas galima sieti su bibliotekos paslaugų suteikimo (rezultato) charakteristika ir jos raiška– knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu Bibliotekoje. Paslaugos charakteristika formuoja jų suvokimą apie paslaugas ir lemia pasitenkinimą. Nagrinėjant šį paslaugos veiksnį procentiniu nuomonių pasiskirstymo aspektu, galima pastebėti, kad 6,2 proc. respondentų paslaugą vertina nepalankiai. Nedidelės spragos gali būti siejamos su kultūrinių renginių organizavimu (2,3 proc. respondentų šios paslaugą vertino nepalankiai) ir veiksmingu informavimu apie renginius, organizuojamus Bibliotekoje (3,9 proc. respondentų tai vertino nepalankiai). **Dauguma Bibliotekos paslaugų naudotojų yra patenkinti šiomis paslaugomis. Tai rodo, kad Biblioteka teikia aukštos kokybės**

- paslaugas, kurios turi tris tobulintinas sritis, susijusias su: 1) norimų knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu; 2) priimtinių naudotojams kultūros veiklų organizavimu; 3) veiksmingu informavimu apie kultūros ir kitus renginius.
6. Apklausos duomenų analizė atskleidžia, kad knygų gražinimo automatizavimas (sudarant galimybę knygą gražinti bet kuriuo laiku ir bet kuriame Bibliotekos padalinyje) yra itin aktualus naudotojams. Tyrimo duomenys parodo teigiamus 72,7 % respondentų požiūrius („Puikiai“ ir „Labai gerai“) į tokį paslaugų proceso tobulinimą. Tai būtų itin svarbu Kėdainių mieste ir kai kuriuose miesteliuose (pvz. Dotnuvoje) gyvenantiems Bibliotekos paslaugų naudotojams. Šis rezultatas pagrįstų vieną iš Bibliotekos paslaugų tobulinimo prioritetų.
  7. Atlikus detalią knygų skolinimu analizę galima pastebėti, kad pasitenkinimas šia paslauga yra labai aukštas. Panašiai vertinta ir sudėtinė šios paslaugos dalis, - knygų gražinimas. Tik 0,5 procentai klientų yra nepatenkinti paslauga.
  8. Atliekant knygų skolinimo paslaugos analizę nagrinėtas ir paslaugos tobulinimo galimybės. Išaiškėjo, kad respondantai labai palankiai vertina galimybę knygas gražinti bet kuriuo paros metu ir bet kuriame Bibliotekos skyriuje. Ši galimybė yra aktualesnė Kėdainių miesto ir Dotnuvos seniūnijos gyventojams nes tai lemia Bibliotekos padalinių išsidėstymas ir naudotojų asmeniniai poreikiai. Kita vertus, respondantai neigimai vertino galimybes apmokėti knygų saugomų kitoje rajono tinklo bibliotekoje pristatymą ar gražinimą. Iš esmės, naudotojai tikėtusi, kad knygų „logistiką“ po užsakymo ar gražinimo tarp padalinių turėtų užtikrinti paslaugos teikėjas.

Rekomendacijos	Prioritetai
<p><i>Kokybės tobulinimas</i></p> <p>Pastebimą spragą teikiant paslaugas galima sieti su Bibliotekos paslaugų suteikimo (rezultato) charakteristika ir jos raiška– knygų, leidinių ir kitos informacijos suradimu Bibliotekoje. Ši tradicinė Bibliotekos paslauga išlaiko poreikį nors klientai supranta ribotas teikėjo galimybes sprendžiant ją. <b>Rekomenduojama skirti didžiausią prioritetą knygų fondo atnaujinimui bei esant galimybei Bibliotekos steigėjui skirti papildomą finansavimą. Knygų fondo atnaujinimas išspręstų pagrindinę Bibliotekos paslaugos kokybės problemą.</b></p>	
<p><i>Kokybės tobulinimas</i></p> <p>Atlikta analizė indikuoja <u>nežymias</u> spragas susijusias su: 1) kultūros veiklų bei mokymų organizavimu priimtinių naudotojams kultūros veiklų organizavimu bei 2) veiksmingu informavimu apie kultūros ir kitus renginius. Rekomenduojama: 1) atlikti nuodugnesnę kultūros ir mokymų renginių analizę. Aktualus būtų ir kokybinis tyrimas; 2) Bibliotekai planuojant veiklas bei paslaugų tobulinimą skirti didesnę dėmesį</p>	

<p>priimtinių kultūros renginių organizavimui. Kita vertus, aptariama kokybės spraga nėra didelė. Jeigu šios problemos sprendimą ribotų ištekliai, veiklos procesų ribojimai, tuomet ji gali būti atidedama, kadangi esmingai nemažina bendros Bibliotekos paslaugų kokybės.</p>	
<p><i>Tolydus kokybės užtikrinimas</i>  Atliktas tyrimas atskleidė, kad pagrindinis pasitenkinimo, o kartus kokybės užtikrinimo veiksnys yra bibliotekininkų atliekamas konsultavimas ir vykdomos kitos veiklos paslaugų teikime ar organizavime. Rekomenduojama: investuoti darbuotojų profesionalumo ir kompetencijų kėlimą. Taip pat etikos, organizacinės kultūros/klimato įrankiais išlaikyti jų tapatumus su klientais. Apsvarstyti kitų personalo vystymo priemonių taikymą motyvuojant darbuotojus.</p>	
<p><i>Paslaugos teikimo proceso tobulinimas</i>  Atliekant tyrimą analizuoti ir paslaugų naudotojų požiūriai į <b>galimybes apmokėti knygų saugomų kitoje rajono tinklo bibliotekoje pristatymo ar gražinimo išlaidas</b>. Didžioji dauguma respondentų (77,8 %) neigiamai vertino šią galimybę. Nerekomenduojama pertvarkyti paslaugos teikimo, kadangi nėra didelio poreikio.</p>	
<p><i>Paslaugos teikimo proceso tobulinimas</i>  Sukurti pilotuojamą (bandomąjį) modelį, kuris užtikrintų galimybę Bibliotekos skaitytojui užsakyti-gražinti knygas knygų tarp padalinių esančių Kėdainiuose, Kėdainiuose - Dotnuvoje – Akademijoje. Tai atlieptų didžiausius naudotojų poreikius ir leistų pratiškai įsitikinti modelio veiksmingumu. Taip pat leistų įvertinti paslaugos teikimo kaštus.</p>	
<p><i>Paslaugos teikimo proceso tobulinimas</i>  Atsižvelgiant į paslaugų naudotojų poreikius rekomenduojama sukurti automatizuojamą knygų gražinimą veikiančią nepertraukiamai ir nedarbo metu bei švenčių dienomis.</p>	

## PRIEDAI

### 1. Priedas. Apklausos klausimynas