

Bibliotekų veiklos ir bendruomenės narių gyvenimo kokybės sąsajos: nepriklausomas Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų tyrimas

ANGELĖ PEČELIŪNAITĖ

Vilniaus universitetas

Santrauka. *Straipsnyje nagrinėjama, koks yra Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų (AVB) teikiamų paslaugų poveikis vietos bendruomenei. Daroma prielaida, kad bibliotekų viešosios paslaugos ir kultūrinė edukacinė veikla keičia bendruomenės narių gyvenimo kokybę (GK). Atliktas reprezentacinis penkių Lietuvos AVB bendruomenių tyrimas (apklausa). Pasiūlyta struktūruota dviejų dalių nauja tyrimo metodika. 1-ojoje tyrimo dalyje, taikant adaptuotą SERVQUAL metodą, įvertinta paslaugų kokybė ir vartotojų pasitenkinimas paslaugomis GK kontekste. Reikšmingos šios paslaugų kokybės dimensijos – apčiuopiamumas, patikimumas ir efektyvumas. Galutiniai pasitenkinimo paslaugomis tyrimo rezultatai apibendrinti pageidaujamiems lūkesčiams: AVB organizuoti mokymai pranoksta lūkesčius, informacinės paslaugos atitinka lūkesčius, o kultūrinė švietėjiška veikla ir partnerystės renginiai neatitinka pageidaujimų lūkesčių. 2-ojoje tyrimo dalyje atliktas tiesioginis AVB veiklos poveikio GK įvertinimas, atsižvelgiant ne tik į teikiamas paslaugas, bet ir į vartotojo emocinį pasitenkinimą bibliotekos aplinka, supančia atmosfera, aptarnaujančiuoju personalu. Čia svarbios santykių kokybės ir rezultato kokybės dimensijos. 64 proc. respondentų nurodė, kad bibliotekos įtaka jų gyvenimo kokybei sudaro per 30 proc. Didžiausią įtaką bendruomenės narių gyvenimo kokybei daro bibliotekininko kompetencija, paslaugumas, tarpusavio santykiai ir komunikacija. Tyrimas patvirtino koreliaciją tarp AVB veiklos ir bendruomenės GK, tačiau taip pat atskleidė esantį silpną bendruomeniškumo jausmą, komunikacijos spragas informacijos efektyviai sklaidai pasiekti.*

Reikšminiai žodžiai: *bibliotekos paslaugų poveikis, adaptuota SERVQUAL metodika, pageidaujami lūkesčiai, suvokta paslaugų kokybė, subjektyvi gyvenimo kokybė, bendruomeniškumas, efektyvi komunikacija.*

Įvadas

Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“, numačiusi valstybės viziją ir raidos prioritetus bei jų įgyvendinimo kryptis, pabrėžė: „Strategija siekiama paskatinti esminius visuomenės pokyčius ir sudaryti sąlygas formuotiis kūrybingai, atsakingai ir atvirai asmenybei“ (Strategija 2012). Siekiant

įgyvendinti strategiją, permainos viešajame sektoriuje neišvengiamos. Kaip teigia A. Lukauskienė ir J. Ruževičius, „viešojo sektoriaus organizacijos vaidina labai sudėtingą dvilypį vaidmenį: įgyvendina politikų sprendimus ir atstovauja visų visuomenės sluoksnių interesams. Dėl šios priežasties viešasis sektorius privalo pasižymėti neabejotina kompetencija ir pažanga“ (Lukauskienė, Ruževičius 2013, 94).

Lietuvos apskričių viešosioms bibliotekoms (toliau – AVB) tenka ypatinga misija, kurios esmė – įtvirtinti bibliotekas kaip tvarias bendruomenines institucijas, galinčias pagerinti Lietuvos žmonių gyvenimo kokybę (Projektas „Bibliotekos pažangai 2“). Lietuvos kultūros ministro įsakyme numatoma: „Siekti efektyviai išnaudoti bibliotekų, kaip veiksmingos informacinės infrastruktūros, potencialą, gyvenimą, socialinės ir ekonominės gerovės plėtojimą bei poveikio šalies ir regionų raidai didinimą“ (Įsakymas 2016, 2). Pažymėtina, jog Lietuvos AVB numatoma daug reikšmingų uždavinių, kaip antai, „stiprinti bibliotekose gyventojų kultūrinių ir informacinių kompetencijų bei raštingumo ugdymo(si) veiklas, skatinančias visuomenės narių kūrybingumą, socialinį ir ekonominį veiklumą bei motyvaciją dalyvauti mokymosi visą gyvenimą procese. Stiprinti bibliotekų bendruomenes, skatinti žiniomis, verslumu ir inovacijomis grindžiamą socialinę-ekonominę raidą“ (Strateginės kryptys 2016, Priedas, 10–14).

Vadovaujantis politinėmis direktyvomis ir gavus projektinę-finansinę paramą per paskutinius septynerius metus Lietuvos AVB atnaujinio ir modernizavo bibliotekų technologinę bazę, o bibliotekininkai įgijo naujos patirties ir pakėlė kvalifikaciją. Išsiplėtė informacinių paslaugų paketas vartotojams, reguliariūs tapo mokymai ir švietėjiški edukaciniai renginiai bendruomenei (Projektas „Bibliotekos pažangai 2“, 2016).

Ar pastebimas bibliotekų atnaujintų paslaugų ir visuomenei skirtos veiklos poveikio rezultatas? Koks jis?

„Bibliotekų poveikiu galima laikyti pokyčius vartotojo gebėjimų, kompetencijos, požiūrio ar elgsenos, atsiradusius dėl interakcijos su biblioteka“ (Rutkauskienė 2008, 87–88). Svarbus yra ir užsienio mokslininkų pastebėjimas – viešosios bibliotekos atlieka socialinį vaidmenį: jos gali sustiprinti bendruomeniškumo jausmus, turėti įtakos formuojant bendruomenės identitetą, pasitikėjimo jausmus, veikti socialinę sanglaudą (Usherwood 1999, 94–95).

Moksliniu požiūriu, poveikį vartotojui galima nustatyti atliekant vartotojų apklausas. Zinaida Manžuch pažymi: „Organizuodami paslaugų teikimą, visų bibliotekų vadovai turėtų atkreipti dėmesį į būtinybę reguliariai tirti vartotojų poreikius ir vadovautis tokių tyrimų rezultatais kuriant naujas ir tobulinant esamas paslaugas“ (Manžuch et al. 2014, 54). Poveikio vertinimo tyrimai pačiose bibliotekose ir nepriklausomų tyrėjų atliekami nuolat.

Paminėtinas viešos interneto prieigos poveikio individui ir bendruomenei vertinimo tyrimas, kuris iškėlė problemas, „kaip ši individualaus lygmens nauda yra susijusi su didesniu socialiniu ir ekonominiu poveikiu bendruomenėms ir šalies mastu“ (Rutkauskienė 2008, 2009). 2013 m. atliktas panašaus pobūdžio ir tarptautinis ES šalių lyginamasis tyrimas (LNMMB 2013). Aktualūs Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos organizuojami poveikio vertinimo tyrimai, atlikti vykdant 2008–2016 m. projektus (Tyrimas 2016; Projektas „Bibliotekos pažangai 2“, 2016).

Šiame straipsnyje viešųjų bibliotekų paslaugų poveikis vartotojui analizuojamas nauju aspektu – kreipiamas dėmesys ne tik į viešųjų bibliotekų vartotojų pasitenkinimą paslaugomis, bet ir į bibliotekos daromą poveikį bendruomenės gyvenimo kokybei.

Darome prielaidą, kad *bibliotekos bendruomenės narių subjektyvi gyvenimo kokybė priklauso nuo bibliotekų teikiamų paslaugų ir vykdomos edukacinės bei kultūrinės švietėjiškos veiklos*. Šiam teiginiui pagrįsti būtina ištirti bibliotekų bendruomenės nuomonę, ar bibliotekos paslaugos ir jų kokybė pateisina bendruomenės lūkesčius, kokį emocinį poveikį daro edukacinė, kultūrinė veikla – ar gerėja savijauta, auga pasitikėjimas savo jėgomis, stiprėja laimės jausmas, pasitenkinimas gyvenimu?

Straipsnio tikslas: ištirti Lietuvos AVB veiklos ir bendruomenės narių gyvenimo kokybės sąsajas.

Tiriama tema nėra plačiau nagrinėta mokslinėje spaudoje. Tarpdisciplininis tyrimo laukas įpareigoja parinkti ir pritaikyti adekvačią tyrimo metodiką, kuri padėtų įvertinti paslaugų kokybę ir daromą poveikį gyvenimo kokybei.

1. Literatūros apžvalga

1.1. Gyvenimo kokybė

Čia trumpai apžvelgsime gyvenimo kokybės (toliau – GK) sąvoką, veiksnius, darančius įtaką GK, daugiau akcentuodami subjektyvią GK.

GK klausimais daug yra rašę tiek užsienio, tiek Lietuvos mokslininkai. Nors „gyvenimo kokybės“ terminas pirmą kartą pavartotas 1920 m. (Schuessler, Fisher 1985), tačiau realus mokslininkų susidomėjimas GK pastebimas nuo 1960 m., kai susidomėta GK skirtinguose socialiniuose moksluose, kaip antai sociologijoje, psichologijoje, medicinoje ir kt. (Furmonavičius 2001, 128). GK tapatinama su gerovės kontekstu (Easterlin 2003), laimingo / visaverčio gyvenimo suvokimu arba laikoma kaip pasitenkinimas gyvenimu (Šumskienė 2005; Liniauskaitė et al. 2013). GK vertinimas

priklauso ir nuo žmogaus vertybių sistemos bei kultūrinės jo aplinkos (Akranavičiūtė, Ruževičius 2007, 48).

Plačiai dabartinių mokslininkų taikoma sąvokos GK apibrėžtis, kurią 1996 m. pasiūlė tyrėjai D. Felce ir J. Perry, kaip teigia M. Rapley, yra tokia: „Gyvenimo kokybė (angl. *Quality of life*) yra apibrėžiama kaip viską apimananti gerovė (angl. *well-being*), įtraukiant objektyvius deskriptorius ir subjektyvius fizinės, materialinės, socialinės ir emocinės gerovės vertinimus, taip pat asmeninį vystymąsi ir tikslingą veiklą, viskam vykstant asmeniniame vertybių sistemos kontekste“ (Rapley 2008, 53).

Remiantis S. Krutulienės atlikta GK sąvokos interpretacijų analize, šio straipsnio tematikai artimas *gerbūvio* terminas: „Gerbūvio sampratos centre yra gero gyvenimo interpretavimas, svarbiausiais laikomi subjektyvūs elementai, o pagrindinis gero gyvenimo matas – pasitenkinimas“ <...> Gerbūvis apima individualius dalykus ir susitelkia į skirtingus gero gyvenimo domenų, pvz., išskiriamas ekonominis, psichologinis gerbūvis ir pan. (Krutulienė 2012, 127). Tačiau šio tyrimo tematika yra susijusi su socialine sritimi (atsižvelgiant į socializacijos procesą, gebėjimą palaikyti socialinius ryšius, socialinį mobilumą ir kt.) ir kultūros sritimi (kuri susijusi su poilsio ir laisvalaikio prioritetais, saviraiškos būdais, vertybėmis ir pan.), t. y. mus domina poveikis ne tik individui, bet ir visuomenei. Todėl straipsnyje vartojamas *gyvenimo kokybės* terminas, nes apima daugiau nei vieną domeną.

Kad galima būtų palyginti įvairių šalių GK ir jos pokyčius, sudaromi GK socialiniai-ekonominiai indeksai. Be akcentuotų socialinių-ekonominių aspektų, priskirtinų objektyviai GK, dabar ryškiau pabrėžiami ir tokie aspektai, kaip „nemateriali individo gerovė, subjektyvus tikrovės vertinimas ir pasitenkinimas gyvenimu“ (Gruževskis, Orlova 2012, 12), priskirtini subjektyviai GK. Subjektyvi GK parodo žmogaus suvoktas, įvertintas galimybes faktiškai (arba potencialiai) pasinaudoti įvairiais socialiniais ištekliais, viešųjų paslaugų infrastruktūra, galimybes socialiai dalyvauti (taip pat ir vietos bendruomenės) veikloje (Merkys et al. 2008, 30). V. Servetkienės nuomone, apibrėžiant subjektyvios GK sąvoką, visų pirma, pažymimas subjektyvus gerovės pojūtis, apimantis fizinį, psichologinį, socialinį ir dvasinį lygius, ir, antra, akcentuojama vertybių sistema kaip atspirties taškas, padedantis kiekvienam suvokti ir pagal tai įvertinti savo gyvenimo gerovės lygį (Servetkienė 2012, 25).

Šiame straipsnyje nekeliamo tikslo giliau analizuoti GK apskritai. Mus domina, kokia AVB veikla kelia didžiausią bendruomenės narių pasitenkinimą, kuris sietinas ne tik su paslaugų kokybe, bet ir patiriamomis emocijomis, išgyvenimais. Subjektyvi GK susideda iš afektinių (pozityvių ir negatyvių emocijų) ir kognityvinių (specifinių gyvenimo sričių ir gyvenimo apskritai vertinimo) komponentų (Pavot, Diener 2004). R. Čiegis ir

J. Pečkaitienė, analizavę darnaus vystymosi poveikį GK, taip pat akcentavo, kad subjektyvi GK neatskiriama nuo emocijų, o „emocinė žmogaus būklė priklauso nuo poreikių patenkinimo“ (Čiegis, Pečkaitienė 2013, 13).

Straipsnyje nemaža dalimi remsimės V. Starkauskienės pateiktu subjektyvios GK apibrėžimu – tai „subjektyvus geros savijautos suvokimas ir patirtimi bei išgyvenimais paremtas individo savo pozicijos gyvenime vertinimas“ (Starkauskienė 2011, 10). Tarsime, kad gera savijauta siejama ne tik su gera sveikata, bet ir su teigiamomis emocijomis, kurias sukelia kitų dėmesys, pagarba, nuoširdus bendravimas, o individo patirtis ir išgyvenimai daugiau siejami su asmeniniu tobulėjimu, dvasiniu turėjimu ar pasitenkinimu viešosiomis paslaugomis ir visuomenine veikla.

Vertinant poveikį subjektyviai GK, turėsime įvertinti vartotojų emocijų pasitenkinimą teikiamomis bibliotekų paslaugomis. „Vartotojų pasitenkinimas paslaugomis gali pasitarnauti įvairiems procesams, kaip antai klientų išlaikymui, lojalumui stiprinti“ (Arambewela, Hall 2006, 145), taip pat reikšmingas komunikacijai su bendruomene stiprinti. Pažymėtina, kad „vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš paslaugų kokybės indikatorių – jis gali atspindėti paslaugų kokybę, organizacijos valdymo efektyvumą, gebėjimą tenkinti konkrečius vartotojų poreikius, taip pat nuo jo gali priklausyti piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi“ (Diržytė, Patapas 2013, 558). „Paslaugų kokybė – tai pagrindinis veiksnys, lemiantis vartotojų pasitenkinimą teikiama paslauga. <...> Kokybės sąvoka apibūdina tai, kaip gerai ar blogai paslaugų teikėjai atlieka savo darbą vartotojų požiūriu“ (Patapas, Vilutytė-Žilienė 2013, 316).

Vartotojų pasitenkinimą viešojo sektoriaus paslaugomis gali lemti ne tik paslaugos kokybė, bet ir vartotojų kognityviniai ir asmenybiniai veiksniai. „Kuo sąmoningesnis, labiau įsisąmoninantis asmuo yra įvairiose situacijose, tuo labiau tai gali užtikrinti pasitenkinimą gyvenimu. Sąmoningumo charakteristikos gali lemti individų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis rodiklius“ (Diržytė, Patapas 2013, 563).

Svarbu pažymėti, kad pasitenkinimas paslaugomis yra susijęs ne tik su paslaugos naudotoju, bet ir su paslaugos teikėju, paslaugos teikimo aplinka, patiriamomis teigiamomis emocijomis, laimės pojūčiu. Pasitenkinimas yra vertinimo procesas, kurio metu realiai gaunama paslauga (suvokta kokybė) lyginama su savo įsitikinimais ar lūkesčiais – kai kokybė atitiks vartotojo lūkesčius, vartotojas bus patenkintas paslauga (Grigaliūnaitė, Pilelienė 2014, 70–71). Jei pasitenkinimas paslaugomis auga, tai asmuo patiria daugiau teigiamų emocijų, kurios stiprina pasitenkinimą gyvenimu, tiesiogiai sietiną su suvokiama gerėjančia subjektyvia GK.

GK tyrimai gali prisidėti „prie asmenų ar visuomenės problemų sprendimo“ (Janušauskaitė 2008, 42), nes gyventojų GK „pokyčiai yra susiję su

valstybės vykdomos politikos efektyvumu“ (Servetkienė, 2012, 21). Šiame darbe numatoma aptarti viešųjų bibliotekų paslaugų poveikio GK tyrimą, tai turėtų suteikti papildomos informacijos, kuri svarbi kiekvieno asmens ir visuomenės raidai.

1.2. Pasitenkinimo paslaugomis tyrimo metodika

1.2.1. SERVQUAL metodika

Didelė dalis užsienio mokslininkų, analizuojančių pasitenkinimo paslaugomis tyrimus, naudoja SERVQUAL metodiką. SERVQUAL metodika, pasiūlyta P. Parasuraman, V. Zeithaml ir L. Berry mokslininkų 1985–1988 m., yra grindžiama prielaida, kad paslaugos kokybę nustato skirtumas tarp individo lūkesčių ir faktinės teikiamos paslaugos (Parasuraman et al. 1985 ir 1988; Zeithaml et al. 1996). Tokiam teiginiui pritaria ir kiti mokslininkai. Paslaugų kokybės konstruktas nusakomas tokiais terminais, kaip „išsivaizduojama“ kokybė (angl. *‘perceived’ quality*) – klientų nuomonė apie bendrą įmonės kompetenciją ar pranašumą – nuostata, kuri susidaro lyginant lūkesčius ir suvoktą veikimą (Llosa et al. 1998). Dėl minėtos priežasties SERVQUAL metodika kartais vadinama A. Parasuraman kokybės spragų vertinimo modeliu (angl. *GAP model*).

Pagal SERVQUAL metodiką paslaugos kokybei įvertinti išskiriamos penkios dimensijos:

- apčiuopiamumas (angl. *Tangibles*) – paslaugų realumą patvirtinantys fiziniai elementai, įranga, priemonės;
- patikimumas (angl. *Reliability*) – duotų pažadų tesėjimas, tinkamas paslaugos suteikimas iš pirmo karto;
- reagavimas (angl. *Responsiveness*) – personalo žinios, įgūdžiai, noras padėti klientui, paslaugą suteikti paslaugiai ir greitai atliepti kliento poreikius.
- jautrumas (angl. *Assurance*) – personalo noras ir pasirengimas aptarnauti vartotoją, gebėjimas vartotojui sužadinti pasitikėjimą;
- individualus dėmesys, empatija (angl. *Empathy*) – įsijautimas į kito asmens emocinę būseną, kontaktinio personalo gebėjimas suprasti vartotojo poreikius, specialių poreikių tenkinimas (Parasuraman et al. 1988, 23).

Tai funkcinės paslaugų kokybės parametrai, kurie nusako organizacijos ir individo sąveikos vertinimo rezultatus (Grönroos, Voima 2013). Kiekviena įvardyta dimensija įneša savo indėlį į suvokiamos paslaugos kokybę.

SERVQUAL metodika buvo išbandyta daugelyje mokslinių tyrimų. Šios metodikos patikimumą ir validumą įvairių paslaugų sektoriuose testavę

mokslininkai patvirtino gerą jos taikymo patikimumą įvairiuose kontekstuose (Zafropoulos, Vrana 2008). Kaip teigia F. A. Carrilatas su kolegomis, „SERVQUAL yra validus instrumentas bendrai paslaugų kokybei nustatyti, o SERVQUAL skalės pritaikymas tiriamos paslaugos kontekstui padidina išankstinį instrumento validumą“ (angl. *predictive validity*) (Carrilat et al. 2007, 472). Nors SERVQUAL metodika buvo sukurta verslo teikiamų paslaugų kokybei vertinti, vėliau ja buvo sėkmingai vertinama ir viešųjų paslaugų kokybė (Wisniewski 2001).

SERVQUAL metodikos tinkamumas, vertinant bibliotekų teikiamų paslaugų kokybę, nagrinėtas ne vienoje mokslinėje disertacijoje. Remiantis C. Cooko ir B. Thompsono atlikta faktorine aukštesniosios eilės analize, tariama, kad realiai yra išmatuojamos trys bibliotekų paslaugų kokybės dimensijos: apčiuopiamumas, patikimumas ir paslaugos efektyvumas, kuris apima reagavimą, jautrumą ir empatiją (Cook, Thompson 2000, 400).

1999–2003 m. pasiūlyta ir testuota standartizuota akademinėms bibliotekoms tirti LibQual+™ metodika, grindžiama SERVQUAL principais. Kaip teigia Thompsonas su kolegomis, tiriant akademinių bibliotekų paslaugų kokybę, siūloma įvertinti tris tokias kokybės dimensijas, kaip antai *aptarnavimo efektas* (angl. *Service affect*), *biblioteka kaip vieta* (angl. *Library as a place*) ir *informacijos kontrolė* (angl. *Information control*) (Thompson et al. 2006, 518). Aptarnavimo efektui priskiriama paslaugų kokybė siejama su aptarnaujančiuoju bibliotekos personalu. Nagrinėjant biblioteką kaip vietą, tiriami kokybės aspektai, susiję su fizine universiteto biblioteka, o informacijos kontrolė susijusi su dėstytojų ir studentų galimybėmis pasiekti reikiamą informaciją, taip pat siejama su informacijos išteklių kokybe. Respondentas turi įvertinti tris aptarnavimo bibliotekoje lygius: a) minimalų priimtina; b) pageidaujamą (lūkesčių); c) suvokiamą (vartojant paslaugą) (Thompson et al. 2006, 518). Nors šios metodikos rezultatų patikimumu ir neabejojama, tačiau tenka pripažinti, kad respondentai susiduria su sunkumais vertindami aptarnavimo lygius – ne kiekvienas respondentas yra pasirošęs fiksuoti skirtumus tarp trijų aptarnavimo lygių: minimalaus, pageidaujamo ir patirto, ypač kai patirti pojūčiai trukdo adekvačiai vertinti (Roszkowski 2005, 426). Tačiau šie skirtumai yra esminiai, nes jais pagrįstas SERVQUAL spragų modelis.

1.2.2. Kritinių incidentų (Critical Incident Technique, CIT) metodika

2009 m. Seung-Kyu Rhee ir June-Young Rha paskelbė alternatyvų SERVQUAL metodą viešųjų paslaugų kokybei vertinti. Mokslininkai atkreipė dėmesį į tai, koks paslaugos kūrimo etapas yra *paslaugos kokybės šaltinis*, kuris veda prie pasitenkinimo paslauga rezultato. Buvo pasiūlytos

keturios viešųjų paslaugų kokybės dimensijos, darančios įtaką vartotojų pasitenkinimui: *proceso* kokybė (angl. *process quality*), *rezultatų* kokybė (angl. *outcome quality*), *dizaino* kokybė (angl. *design quality*) ir *santykių* kokybė (angl. *relationship quality*) (Rhee, Rha 2009). Dizaino kokybė nusako tai, kaip gerai viešoji paslauga sukurta politikos formavimo ir paslaugų projektavimo etapuose. Proceso kokybė reiškia tai, kaip vartotojai suvokia kokybę teikiant paslaugą. Rezultato kokybė reiškia tai, kaip vartotojas suvokia paslaugos kokybę po to, kai pasinaudojo paslauga, kitaip tariant, vertinamas paslaugos poveikis vartotojui. Santykių kokybė išreiškia paslaugos teikėjų ir vartotojų santykių gylį bei atmosferą paslaugos teikimo procese. Pasiūlytas *kritinių incidentų metodas* (*Critical Incident Technique, CIT*) išbandytas socialinės rūpybos paslaugų sektoriuje, kaip ir SERVQUAL, remiasi ta pačia nuostata, kad paslaugų kokybė nusakoma vartotojo patirtimi ir suvokimu. Jei nėra faktinės patirties paslauga, tai paslaugų kokybė suvokiama vadovaujantis paslaugas teikiančios įstaigos reputacija, žodiniu apibūdinimu iš lūpų į lūpas.

Seung-Kyu Rhee ir June-Young Rha pateikta viešųjų paslaugų kokybės vertinimo metodika CIT neprieštaruja SERVQUAL metodikai, tik ją praplečia, atsižvelgdama į viešųjų paslaugų specifiką. Tyrėjas, taikantis SERVQUAL metodiką, interviu metu gautą medžiagą analizuoja ir koduoja teiginius, kurie yra penkių kokybės dimensijų funkcijos. Tyrėjas, taikantis CIT metodiką, analizuoja atvirų apklausos klausimų atsakymus ir pagal nustatytus kriterijus atrenka ir grupuoja kritinius incidentus pagal pasitenkinimo kokybe dimensijas.

Nors SERVQUAL metodika plačiai paplitusi paslaugų kokybei įvertinti, tačiau, kaip pažymi L. Eboli ir G. Mazzulla, jos matavimo skalė, vertinant bendrą klientų pasitenkinimą paslaugomis, turi trūkumų. Analitikas, norėdamas apskaičiuoti pasitenkinimo paslaugomis indeksą, priverstas priskirti skaitmeninius kodus kiekvienam sprendimo lygiui, išlaikant vienodus skaitmeninius atstumus tarp taškų kokybinėje skalėje; ši operacija remiasi prielaida, jog atstumas tarp dviejų nuoseklių klientų vertinimo lygių yra vienodas. Pasitenkinimo paslaugomis skaičiavimo metodika tampa sudėtinga ne tik dėl didelio apdorojamų duomenų kiekio, bet ir dėl sudėtingos kalibravimo procedūros (Eboli, Mazzulla 2009).

1.2.3 SERVQUAL metodikos adaptacija

Tyrimai, taikant SERVQUAL metodiką, atskleidžia organizacijos teikiamų paslaugų kokybę, leidžia atpažinti stipriąsias ir silpnąsias veiklos sritis. Tačiau tokie tyrimai nėra orientuoti į veiklos rezultatus, kaip antai daromą

poveikį visuomenės narių GK, kurie atskleistų gilesnius priežasčių ir pasekmių ryšius (Gejdoš 2009). Taip pat pažymėtina, kad ne kiekvienas respondentas gebės adekvačiai vertinti subtilias paslaugų suvokimo interpretacijas. Šiame straipsnyje keliamas tikslas įvertinti Lietuvos AVB veiklos poveikį vartotojams, kurie skiriasi ne tik savo išsilavinimu, bet ir gyvenimiška patirtimi, pažiūromis, socialiniu statusu, todėl svarbu, kad klausimynas ir apklausos procedūros nesukeltų diskomforto apklausos dalyviams.

Siūlome viešųjų paslaugų tyrimo metodą, kuris su SERVQUAL metodika siejasi tik ta pačia prielaida – *paslaugos kokybę nustato skirtumas tarp individo lūkesčių ir faktinės teikiamos paslaugos*. Vadinsime tai adaptuota SERVQUAL metodika, kuri leidžia įvertinti ne tik paslaugų kokybę, bet ir pasitenkinimą paslaugomis GK kontekste (paslaugų poveikį GK).

Adaptuotos SERVQUAL metodikos, skirtos tirti AVB viešųjų paslaugų poveikį, daromą gyvenimo kokybei, specifika:

- Vykdoma apklausa, kurioje respondentu gali būti bet kuris suaugęs bendruomenės narys. Tyrimą sudaro dvi dalys.
- 1-ojoje tyrimo dalyje (pasitenkinimo paslaugomis reitingavimas) uždari klausimai formuluojami taip, kad atsakymai į juos iš karto būtų susieti ir su paslaugos kokybe, ir su daromu poveikiu GK.
- Paslaugoms vertinti naudotina emocinės būsenos 1–10 intervalo skalė, kur 1 reiškia didžiausią nusivylimą paslauga, o 10 – didžiausią pasitenkinimą paslauga. Skalės vidurys (5) atitinka neutralią poziciją (nulis poveikio, nulis emocijų). Šią informaciją (paaiškinimą) būtina pateikti kartu su kiekvienu klausimu.
- Tyrimas organizuojamas atliekant apklausą, kai respondentas, nesinaudojantis konkrečia paslauga (pasyvus respondentas), atsižvelgia į paslaugos svarbumą sau ir bendruomenei ir reitinguoja ją pagal savo lūkesčius, kuriuos lemia ne tik įstaigos įvaizdis, bet ir respondento asmenybės mentalitetas, kultūrinė patirtis, bendruomeniškumo jausmas, o intensyviai besinaudojantis paslauga (aktyvus respondentas) – kaip realiai patirtą pasitenkinimą – suvoktą paslaugos kokybę ir daromą poveikį. Respondentų skirstymą į pasyvius ir aktyvius vartotojus lemia jų naudojimosi paslauga dažnumas, kurį respondentas pažymi savo atsakymuose.
- Tyrimo metu gali kilti gautų rezultatų patikimumo ir teisingumo (tinkamo klausimų suvokimo ir gebėjimo į juos atsakyti) problema. Šios problemos neigiamai įtakai eliminuoti, tyrimo efektyvumui, rezultatų objektyvumui ir pritaikymui užtikrinti tą pačią anketą pildo ir išoriniai *nepriklausomi ekspertai*, kurių vertinimai siejami su *pageidaujama lūkesčiais* (angl. *desired expectations*). Tiriant bibliotekų viešųjų paslaugų poveikį GK, pageidaujimų lūkesčių vertinimo

kontekstas yra gan platus – tai ir pasitikėjimas / nepasitikėjimas viešąja įstaiga, jos turimas potencialas teikti kokybiškas paklausias paslaugas, tai ir galimas paslaugų poveikis asmenybei (emocinei savijautai, asmeniniam tobulėjimui, dvasiniam turtėjimui, pasitenkinimui naujomis veiklos galimybėmis ir pan.) ir jos brandai.

- Apklausos rezultatai analizuojami tiek lyginant pasyvių (lūkesčius) ir aktyvių (suvoktą kokybę) respondentų pasitenkinimo paslaugomis vertinimus, tiek nepriklausomų ekspertų (pageidaujamų lūkesčių) ir aktyvių (suvoktą kokybę) respondentų vertinimus. Tokį metodikos taikymą santykiškai galime vadinti „trijų stulpelių“ formatu (terminas „pasiskolintas“ iš A. Caruana straipsnio (Caruana 2000, 59), nors čia jo vartojimo prasmė kita).
- Ieškant tiesioginių viešųjų bibliotekų paslaugų poveikio GK įrodymų, vien tik minėtos paslaugų kokybės GK kontekste vertinimo nepakanka, nes ne kiekvienas respondentas skirs pakankamai laiko nuodugnesnei klausimo analizei. Dėl šios priežasties apklausos klausimyną būtina papildyti (2-oji tyrimo dalis) tiesioginiais klausimais apie asmens veiklą bibliotekoje ir jo patiriamą emocinę būseną, susijusią su pasitenkinimu, kurį gali veikti ir bibliotekos personalas, ir darbo / poilsio zonų komfortas (ar trukdžiai), galimybės savarankiškai rinktis norimą veiklą bibliotekoje. Apklausos atsakymų pasirinktų parametrų dažninės charakteristikos tiesiogiai patvirtins arba paneigs galimas bibliotekų veiklos ir bendruomenės narių subjektyvios GK sąsajas.

Pažymėtina, kad siūloma adaptuota SERVQUAL metodika leidžia analizuoti rezultatus skirtingais pjūviais, taip pat ji gali atskleisti ir bendruomenės brandumo laipsnį (tai lemia, kiek reikšmingai skiriasi pasyvių bendruomenės narių paslaugų vertinimas nuo ekspertų vertinimo).

Adaptuotos SERVQUAL metodikos privalumai:

- 1-ojoje tyrimo dalyje paslaugų kokybės vertinimas yra ne procentinė, o kiekybinė išraiška, dėl to nuodugniai analizei galima taikyti aprašomosios statistikos metodus.
- Gavus rezultatus, vartotojai iš karto pasiskirsto į pasyvius ir aktyvius dalyvius, o jų paslaugos vertinamos iš skirtingų pozicijų, t. y. tą pačią paslaugą vartotojas vertina tik vieną kartą. Ekspertų vertinimo rezultatai orientuoti į poveikį vartotojui platesniame kontekste ir gali būti tapatinami su paslaugų kokybės siekiamybe.
- SERVQUAL metodikoje minimos paslaugų kokybės dimensijos nustatomos pagal konkrečių paslaugų didžiausius reitingus (paslaugos populiarumą). Remiantis Seung-Kyu Rhee ir June-Young Rha siūloma metodika, šių tiriamų paslaugų kokybė siejama su *proceso* kokybe.

- 2-ojoje tyrimo dalyje paaiškėja tiesioginis bibliotekos paslaugų, jos aplinkos bei santykių su vartotojais poveikis GK ir konkrečių paslaugų svoriai, lemiantys poveikį GK. Čia paslaugų kokybė siejama su tiesioginiu poveikiu vartotojui, t. y. su *rezultato* ir *santykių* kokybe.

Kaip matome, pateikta viešųjų paslaugų tyrimo metodika apima paslaugų kokybės dimensijas, minimas tiek SERVQUAL, tiek CIT metodikoje, ir respondentai išvengia subtilių paslaugų suvokimo interpretacijų. Kaip minėjome, siūlomas tyrimo metodas remiasi ta pačia prielaida, kaip ir pripažintas SERVQUAL metodika; prielaidos pagrįstumą patvirtino daugelis tyrėjų, todėl iš naujo vertinti tyrimo rezultatų validumą nėra būtinybės.

2. Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų veiklos ir bendruomenės narių gyvenimo kokybės sąsajų tyrimas

Tyrimo objektas – Lietuvos AVB bendruomenės pasitenkinimas paslaugomis GK kontekste.

Tyrimo tikslas – įvertinti AVB paslaugų kokybę ir daromą poveikį bibliotekos bendruomenės narių GK. Tiriama problema – ar AVB veikla tenkina bendruomenės poreikius, ar teikiamos paslaugos pateisina jos lūkesčius, koks galimas bibliotekos kaip visumos poveikis bendruomenės GK.

Tyrimas yra *nepriklausomas*, jis skiriasi nuo pačių bibliotekų organizuotų tyrimų tyrėjo užimama pozicija – į bibliotekų veiklą žvelgiama iš vartotojų pozicijos. Tai lemia ir klausimyno sudarymą – parenkamos vertinti tos paslaugos ir veiklos, kurios aiškiai deklaruotos ir viešai pristatomos AVB svetainėse vartotojams, t. y. nebandoma remtis Bibliotekų įstatymu (Lietuvos bibliotekų įstatymas 1995), teoriškai deklaruojančiu AVB paslaugas ir kitas veiklas. Tyrime atsiribojama nuo AVB veiklos, susijusios su pagalba kitoms apskrities bibliotekoms ir jų darbuotojams.

Tyrimo uždaviniai: statistiškai išanalizuoti Lietuvos AVB bendruomenės narių pasitenkinimo paslaugomis apklausos rezultatus; vadovaujantis adaptuota SERVQUAL metodika, atlikti lūkesčių ir suvoktos kokybės kiekybinę lyginamąją analizę, nustatyti vyraujančias paslaugų kokybės dimensijas; įvertinti, kokios AVB paslaugos ir kultūrinė, edukacinė veikla atitinka / neatitinka bendruomenės lūkesčius, kokia veikla stipriausiai veikia bendruomenės narių pasitenkinimą; įvertinti tiesioginį AVB veiklos poveikį subjektyviai asmens GK. Apibendrinti tyrimą, padaryti išvadas ir pateikti rekomendacijas.

Tyrimo metodai – mokslinės literatūros analizė, apklausa, adaptuota SERVQUAL metodika, statistinė analizė, lyginamoji, apibendrinamoji analizė.

2.1. Tyrimo metodologija

Tiriamos penkios Lietuvos AVB – Vilniaus Adomo Mickevičiaus, Panevėžio G. Petkevičaitės-Bitės, Kauno, Šiaulių P. Višinskio ir Klaipėdos I. Simonaitytės viešosios bibliotekos ir jų vartotojai¹.

Tyrimo paklaida ε ir imtis n įvertintina pagal formulę:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q},$$

čia N – populiacijos dydis, tyrimo atveju – penkių AVB registruoti suaugę lankytojai – 63 369 (2015 m. duomenimis); z – koeficientas, nustatomas iš Studento pasiskirstymo lentelių; kai patikimumas yra 95 proc., $z = 1,96$; $p(q)$ – yra numatoma įvykio baigmės tikimybė, kad nagrinėjamas požymis pasireikš (nepasireikš) tiriamoje populiacijoje = 0,5; ε – pageidaujamas tikslumas, paklaida = 0,05 (Schwarze, 2009).

Apklausa buvo platinama internetu, spausdinta anketa pasiūlyta bibliotekos lankytojams, sutiktiems bibliotekų skaityklose, abonemente, renginiuose. Tyrimas vykdytas 2016 m. balandžio–gegužės mėnesiais ir tų pačių metų rugsėjo 14–30 dienomis.

Gautos 424 anketos, iš kurių analizei atrinktos 405. Tą pačią anketą užpildė ir penki ekspertai – mokslininkai, bibliotekininkystės ir informacijos mokslų tyrėjai (du atstovai iš Vilniaus), švietimo ir kultūros srities atstovai (du iš Šiaulių, vienas iš Klaipėdos). Taigi iš viso atrinkta 410 anketų, atlikta statistinė aprašomoji duomenų analizė, naudojant SPSS statistikos paketą ir *Excel* programą. Gauti rezultatai yra reprezentatyvūs, nes reikalaujama mokslinio tyrimo imtis (382), esant 0,05 paklaidai ir 95 proc. patikimumui, yra viršyta. Tyrimo išvados gali būti apibendrintos visai populiacijai.

Apklausa klausimynas sudarytas remiantis atlikta Lietuvos AVB svetainių internete turinio analize, įvertinus AVB veiklos ataskaitas, konferencijų medžiagą. Anketą sudarė 12 kompleksinių uždaro tipo klausimų ir vienas atviras – komentarams. AVB paslaugos suskirstytos į 4 grupes pagal veiklos pobūdį: informacinės paslaugos (su 10 konkrečių klausimų), savišvietos kultūriniai renginiai (su 6 klausimais), partnerystės renginiai

1 Bibliotekos vartotojai, turintys skaitytojo pažymėjimą, besinaudojantys bibliotekos viešosiomis paslaugomis, sudaro bibliotekos bendruomenę. Pažymėtina, kad patys bibliotekininkai taip pat yra neatskiriama bibliotekos bendruomenės dalis.

(su 4 klausimais) ir mokymai (su 5 klausimais)². Atsakant į konkretų klausimą, nurodomas paslaugos naudojimosi dažnis ir paslauga reitinguojama pagal 1–10 balų skalę. Prie kiekvieno klausimo buvo pateiktas papildomas galimo poveikio GK komentaras. Tai 1-oji tyrimo dalis, leidžianti įvertinti netiesioginį paslaugų poveikį GK. 2-ojoje tyrimo dalyje ieškoma tiesioginių sąsajų tarp bibliotekos veiklos ir bendruomenės narių pasitenkinimo GK kontekste. Atskiru klausimu fiksuoti demografiniai duomenys. Tą pačią anketą, išlaikant savanoriškumo principą, pildė visi dalyviai.

2.2. Tyrimo rezultatai

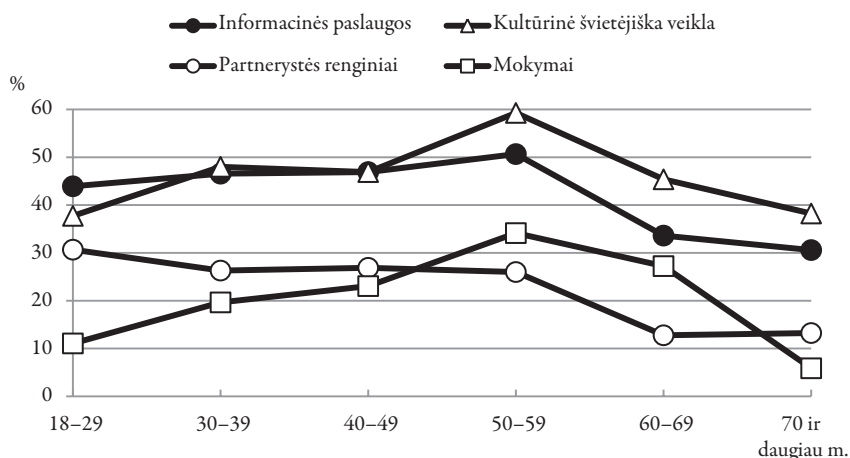
Bendroji statistika

Tyrimė Lietuvos AVB ir jų bendruomenėms atstovavę respondentai pasiskirstė taip: iš Vilniaus apskrities A. Mickevičiaus – 22 proc., Kauno apskrities – 17 proc., Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės – 27 proc., Šiaulių apskrities P. Višinskio – 14 proc. ir Klaipėdos apskrities I. Simonaitytės – 19 proc. Daugiau nei pusę dalyvių (68 proc.) sudarė moterys. Atstovai buvo iš visų amžiaus grupių – nuo 18 iki 70 ir daugiau metų. Didžiausia – 18–29 metų amžiaus grupė (33 proc.), mažiausia – 70 ir daugiau metų – 4 proc.; kitos grupės iki 70 metų (intervalas po 10 metų) sudarė po 12–18 proc. Didesnioji respondentų dalis (65 proc.) turi aukštąjį išsilavinimą, 9 proc. – mokslo daktarai, tačiau buvo atstovų, turinčių ir pagrindinį (5 proc.), ir vidurinį (16 proc.), ir aukštesnįjį (12 proc.) išsilavinimą.

Prieš atliekant pasitenkinimo paslaugomis vertinimo analizę, norime atkreipti dėmesį į respondentų aktyvumą. Per 75 proc. respondentų lankėsi bibliotekose per metus 10 ir daugiau nei 10 kartų. Taip pat intensyviai naudojosi el. paslaugomis apie 50 proc. ir aktyviai dalyvavo renginiuose apie 30 proc. respondentų. Visiškai nedalyvavo renginiuose apie 35 proc. ir nesinaudojo el. paslaugomis apie 20 proc. respondentų.

Atsižvelgdami į paslaugų bibliotekoje naudojimosi dažnumą, respondentus suskirstėme į dvi grupes: *aktyviusius*, kurie konkrečiomis paslaugomis naudojosi labai dažnai, dažnai ir retai (iki 5 kartų per metus), ir *passyviuosius*, kurie konkrečiomis paslaugomis naudojosi labai retai (1–2 kartus per metus) arba visai jomis nesinaudojo. 1 pav. pateikiama aktyviųjų respondentų naudojimosi paslaugomis masiškumo pasiskirstymo pagal amžiaus grupes diagrama.

2 Paslaugomis laikoma plati AVB veikla (ne tik informacinės paslaugos). Paslaugų grupavimas skirtas duomenų analizei struktūruoti. Respondentams poveikio jis nedaro.



1 PAV. AKTYVIŲJŲ RESPONDENTŲ VIDUTINIAI PASLAUGŲ NAUDOJIMOS MASIŠKUMO RODIKLIAI (PROC.) PAGAL AMŽIAUS GRUPES

Apibendrinant 1 pav. duomenis, galima pastebėti tokius respondentų masiškumo kitimo dėsningumus skirtingose amžiaus grupėse (nuo 18 iki 70 metų ir vyresnių):

- Masiškiausiai dalyvaujama lankant kultūrinius švietėjiškus renginius (masiškumo vidurkis – 49 proc.) ir naudojantis informacinėmis paslaugomis (masiškumo vidurkis – 41 proc.).
- Aktyvumu išsiskiria 50–59 metų amžiaus grupė (masiškumo vidurkis – 43 proc.), kuri ne tik naudojasi visų tipų paslaugomis, bet ir dalyvauja 3–4 skirtingo tipo mokymuose, kultūriniuose renginiuose.
- Masiškumo rodikliai pagal amžiaus grupes kinta tokiu dėsningumu: a) naudojantis informacinėmis paslaugomis ir dalyvaujant partnerystės renginiuose – 18–59 metų amžiaus grupėse kitimas neįžymus, 60 metų ir vyresnių amžiaus grupėse dalyvavimo masiškumo rodiklis staigiai krinta; b) dalyvaujant kultūriniuose renginiuose ir mokymuose – masiškumo rodiklio kreivė turi maksimumą 50–59 metų amžiaus tarpsnyje.

Pažymėsime, kad bibliotekų veikla šiuo metu itin patraukli 50–59 metų bendruomenės nariams, kuri dėl visa apimančio informacinių technologijų proveržio gali jausti žinių stygių ir gebėjimą prisitaikyti darbo rinkoje. Bibliotekų veikla ne tik padeda mažinti informacinę atskirtį, bet ir suteikia galimybę savarankiškai tobulėti.

2.2.1. 1-oji tyrimo dalis. Lietuvos AVB paslaugų kokybės ir pasitenkinimo paslaugomis GK kontekste tyrimo pagal adaptuotą SERVQUAL metodiką rezultatai

Remiantis atlikta statistine analize, pasitenkinimo paslaugomis vertinimas statistiškai reikšmingai nesiskiria tarp tiriamų AVB³, todėl čia analizuosime apibendrintus duomenis, neišskirdami konkrečios bibliotekos. Dėl duomenų gausos pateiksime tik keturių paslaugų grupių apibendrintus pasitenkinimo paslaugomis vertinimus ir tik papildomuose komentaruose priminsime kokybiškiausias paslaugas, kurios daro didžiausią įtaką bibliotekos vartotojų pasitenkinimui ir gyvenimo kokybei. Rezultatų validumui užtikrinti atskirsime bibliotekos aktyviųjų ir pasyviųjų vartotojų ir pačių bibliotekininkų vertinimus⁴.

1 lentelėje pateikiame atskirų grupių dalyvių pasitenkinimo paslaugomis GK kontekste apibendrintus vertinimo rezultatus; nuodugnesnei analizei papildomai įtraukiame ir naudojimosi paslaugomis / lankymosi renginiuose masiškumo rodiklius.

1 LENTELĖ. RESPONDENTŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS VERTINIMAS

Paslaugos / renginiai	Pasitenkinimo paslaugomis vertinimas pagal 1–10 balų skalę					Masiškumo vidurkis, proc.
	Bibliotekos vartotojai		Bibliotekininkai		Ekspertai	
	Lūkesčiai	Suvokta kokybė	Lūkesčiai	Suvokta kokybė	Pageidaujami lūkesčiai	
Informacinės paslaugos	7,17	8,6	6,76	8,6	8,7	46
Kultūrinė ir švietėjiška veikla	6,9	8,5	5,92	8,4	9,4	44
Partnerystės renginiai	7	8,3	6,9	8,2	8,8	28
Mokymai	7,2	9,24	6,4	8,8	8,6	19

Atlikę statistinę analizę su 95 proc. garantija, esant reikšmingumo lygmeniui $\alpha = 0,05$, galime teigti, kad vartotojų pasitenkinimo paslaugomis lūkesčių ir suvoktos kokybės vertinimo vidurkiai statistikai reikšmingai skiriasi ($p = 0,000$), o jų skirtumas rodo, kad suvokta paslaugų kokybė viršija

- 3 Plačiau statistinės analizės rezultatai aptarti atskirame autorės straipsnyje (Pečeliūnaitė, 2017).
- 4 Taip siekiama eliminuoti viešojoje erdvėje sklindančią nuomonę dėl bibliotekininkų galimai daromos įtakos rezultatams.

pasyviųjų respondentų lūkesčius⁵. Tačiau vertinant tokį rezultatą, derėtų atkreipti dėmesį, jog respondentai ir ekspertai lūkesčius vertina labai skirtingai. Ekspertų vertinimas išreiškia *pageidaujamus lūkesčius*. Pažymėtina, kad pasyviųjų respondentų lūkesčiai išreikšti silpnai (~7). Kas lemia tokį vertinimą?

Ekspertų vertinime paslaugų poveikis gyvenimo kokybei yra labiau išreikštas dėl jų platesnio požiūrio į bibliotekos ir jos bendruomenės santykius – vertinimas grįstas gilesniu poveikio gyvenimo kokybei suvokimu ir platesniu kontekstu. Bendru atveju bendruomenėje visada atsirasi asmenų, kuriems konkreti bibliotekos paslauga bus naudinga, teigiamai veiks jo savimone, praplės savirealizacijos galimybes, mažins kultūrinę socialinę atskirtį – veiks jo subjektyvią GK. Ekspertai tai fiksuoja, o respondentas, nesinaudojantis konkrečia paslauga, ne visuomet susimąsto apie galimą jos poveikį / naudą kaimynui. Tokia situacija gali rodyti silpnai išreikštą bendruomeniškumo jausmą tarp bibliotekos vartotojų.

Kaip parodyta 1 lentelėje, ekspertų vertinimas (pageidaujami lūkesčiai) daugelyje paslaugų, išskyrus mokymus, yra didesnis už aktyviųjų bibliotekos vartotojų (suvokta kokybė) vertinimą. Tai reikštų, kad ekspertai kelia didesnius reikalavimus paslaugų kokybei ir ji dar nėra pakankama.

Aptarsime pasitenkinimo paslaugomis vertinimų spragas (paslaugų kokybės spragas: lūkesčiai – suvokta kokybė), kurios susidaro tarp ekspertų ir aktyviųjų vartotojų nuomonių skirtumų (žr. 1 lentelę).

- *Kokybės spraga*, vertinant *informacines paslaugas*, yra teigiama, bet nedidelė (+0,1). Galima sakyti, kad šios paslaugos teikiamos kokybiškai ir atitinka lūkesčius. Čia ryškiausios apčiuopiamumo ir patikimumo paslaugų kokybės dimensijos. Paslaugų efektyvumas sietinas su reagavimo ir empatijos dimensijomis. Didžiausias pasitenkinimas susijęs su spausdintų leidinių skolinimusi *atėjus* į biblioteką (PL – 9,4, SK – 9,17 balo)⁶, leidinių gražinimu savitarnos įranga (PL – 8,6, SK – 9,12), leidinių užsakymu / rezervavimu el. būdu (PL – 8,6, SK – 9,08). Pažymėtina, kad aukštų reitingų sulaukė ir *tiesioginės* konsultacijos (PL – 9, SK – 8,86) bei dienraščių, žurnalų skaitymas bibliotekoje (PL – 9,6, SK – 9,16).
- *Kokybės spraga*, vertinant bibliotekos *kultūrinę ir švietėjišką veiklą*, yra didžiausia ir teigiama (+0,9) – lūkesčiai netenkinami. Ekspertų vertinimu, didžiausią įtaką subjektyviai GK turėtų daryti būtent ši sritis, nes kultūrinė ir švietėjiška veikla gali daryti stiprią

5 Iš lentelėje pateiktų bibliotekininkų apklausos rezultatų, kurie tik nedaug skiriasi nuo vartotojų nuomonės, galime teigti, kad bibliotekininkų įtraukimas į apklausą nepadarė žymesnės tendencingos įtakos rezultatams.

6 Vartojome santrumpas: PL – pageidaujami lūkesčiai, SK – suvokta kokybė.

įtaką subjektyviai GK – renginiai neatskiriami nuo emocijų, geros nuotaikos ar pasitenkinimo. Didžiausias respondentų pasitenkinimas jaučiamas susitikimuose su knygų autoriais, kultūros, švietimo, krašto veikėjais, proginiuose koncertuose (PL – 9,2, SK – 9), lankant fizines parodas (PL – 9,6, SK – 8,81). Čia ryškiausias reagavimo ir individualaus dėmesio, empatijos dimensijos, sietinos su renginių efektyvumu. Didžiausios nepasiektos kokybės spragos fiksuotos vertinant jaunimui skirtas erdves (PL – 9,2, SK – 8,14), skaitytojų klubo renginius (PL – 9,4, SK – 7,37 balo), konferencijas, seminarus (PL – 9,6, SK – 8,47).

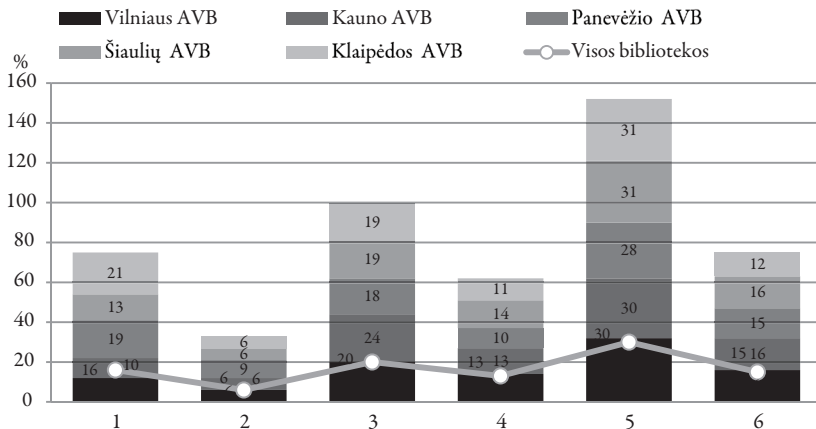
- *Kokybės spraga* vertinant **partnerystės renginius** yra teigiama (+0,5) – lūkesčiai netenkinami. Didžiausios netenkinamos kokybės spragos fiksuotos vertinant kūrybines dirbtuves (PL – 9, SK – 8,49) ir renginius, susijusius su biblioterapija (PL – 9, SK – 7,82). Pažymėtina, kad paslaugų kokybė pranoksta lūkesčius, vertinant keliaujančios bibliotekos renginius (PL – 8,2, SK – 8,51). Ryškiausias yra reagavimo ir jautrumo paslaugų kokybės dimensijos, sietinos su renginių efektyvumu.
- *Kokybės spraga* vertinant **mokymus** yra neigiama (–0,64) – paslaugų kokybė pranoksta lūkesčius. Čia ryškiausias yra apčiuopiamumo ir efektyvumo paslaugų kokybės dimensijos. Išsiskiria pasitenkinimas kompiuterinio raštingumo pradedantiems / pažengusiems vartotojams mokymai (PL – 9,2, SK – 9,55) tarp lankytojų ir darbo su taikomosiomis programomis mokymai (PL – 8,4, SK – 9,1) tarp bibliotekininkų. Didžiausia tenkinamos paslaugų kokybės spraga fiksuota vertinant praktinį ugdymą, naudojant skaitmenines technologijas (PL – 8, SK – 9,2). Pažymėtina, kad mokymai yra ta paslauga, kuri šiais laikais gali stipriausiai sumažinti socialinę, informacinę atskirtį. Tai aktyvumą skatinanti paslauga, kuri neabejotinai susijusi su GK.

2.2.2. 2-ojo tyrimo dalis. Tiesioginio bibliotekos poveikio subjektyviai GK nustatymas

Prioritetinis pasitenkinimas bibliotekos veikla ir jos darbuotojais

Apklausoje metu sudarėme sąlygas patiems respondentams prioritetų tvarka įvertinti pasitenkinimą biblioteka. Išskyrėme šešias sritis, kurioms respondentai turėjo išdalinti 100 proc. pagal patiriamo pasitenkinimo prioritetą. Prioritetai siejami su daroma įtaka subjektyviai GK – sustiprėjusį optimizmą, išaugusį pasitikėjimą savimi ir kitais žmonėmis, padidėjusį bendruomeniškumą, laimės jausmą.

2 pav. pateikiame iliustratyvią sudėtinių verčių pagal atskiras apskričių bibliotekas prioritetinio pasitenkinimo bibliotekos veikla stulpelinę diagramą, o apibendrinti rezultatai, kurie naudojami aptarime, pavaizduoti kreive.



2 PAV. BENDRAS RESPONDENTŲ PRIORITETINIS PASITENKINIMAS BIBLIOTEKA:

100 procentų išdalyta šešioms sritims pagal daromą poveikį GK: 1 – kultūrinė veikla, 2 – mokymai, 3 – informacinės paslaugos bibliotekoje, 4 – informacinės paslaugos iš namų, 5 – bibliotekininkų kompetencija / paslaugumas, 6 – bibliotekos internetinė svetainė

Didžiausią patiriamą pasitenkinimą ir daromą įtaką GK respondentai sieja su bibliotekininko kompetencija, paslaugumu – vidutiniškai skiriama 30 proc. iš 100 galimų. Bibliotekininko kompetencija ryškiausiai asocijuojasi su jo informacinėmis žiniomis, gebėjimu atrinkti, klasifikuoti, sisteminti informaciją ir tinkamai ją pateikti informacijos vartotojui. Paslaugumas neatsiejamas nuo gebėjimo bendrauti su visų socialinių sluoksnių atstovais, skirtingo išsilavinimo asmenimis. Tokie bendravimo bruožai, kaip išklausyti, išgirsti, patarti, padėti – yra esminiai, keliantys žmonių pasitikėjimą bibliotekininkais, skatinantys grįžti į biblioteką.

Vidutiniškai 20 proc. iš 100 galimų respondentai skyrė informacinėms paslaugoms bibliotekoje, kurių poveikis GK jau buvo aptartas pirmiau.

Trečią ir ketvirtą vietas respondentų pasirinkimu užėmė kultūrinė veikla (16 proc.) ir bibliotekos internetinė svetainė (15 proc.). Kultūrinės veiklos poveikį jau aptarėme, o bibliotekos svetainės poveikį respondentų pasitenkinimui galima susieti su svetainės informacinio turinio aktualumu, renginių anonsais, knygų apžvalga, virtualiomis parodomis ir kita aktualia informacija.

Penktoje vietoje – informacinės paslaugos iš namų – skirta 13 proc. iš 100 galimų. Nuotoliniu būdu pasiekiamą biblioteką su galimybe užsakyti / rezervuoti leidinius, taip pat atlikti paiešką el. kataloguose, DB, atsisiųsti dominantą straipsnį ar jį skaityti prisijungus VPN kanalu prie bibliotekų tinklo – iš tiesų yra patrauklios paslaugos kiekvienam šių dienų inteligentui, užimtam verslininkui ar visuomenės veikėjui. Tokios galimybės neabejotinai turi įtakos subjektyviai GK.

Šeštoje vietoje liko mokymai (6 proc. iš 100 galimų). Bibliotekų organizuojamų mokymų svarbą jau aptarėme pirmiau. Prioritetinėje skalėje mažą mokymų įtaką GK galėjo nulemti itin mažas besimokančių respondentų skaičius. Efektyvesnė reklama apie vykstančius mokymus padėtų pritraukti daugiau klausytojų.

Biblioteka – traukos centras

Biblioteka gali traukti vartotojus ne tik teikdama paslaugas, bet ir kaip bendruomenės centras, kuriame malonu praleisti laiką. Tyrimas parodė, kad 23 proc. respondentų labai dažnai ateina į biblioteką susitikti su draugais, atsipalaiduoti, 42 proc. – pasinaudoti internetu, 44 proc. – praleisti laiką ruošiantis egzaminams ar rengiant ataskaitas, ieškant idėjų verslui.

Dalis respondentų (16 proc.) savanoriauja bibliotekoje. Iš jų 36 proc. jaučia pasitenkinimą savanorystės veikla. Linkę užsiimti savanorystės veikla sudaro 58,5 proc. respondentų.

Didžioji dalis respondentų į biblioteką eina atsipalaidavę, laimingi, jausdami, kad jų norai visada bus patenkinti, užduotys sėkmingai įvykdytos (87 proc.). Patiriamos teigiamos emocijos bibliotekoje didina pasitenkinimą, labai prisideda prie subjektyvios GK gerėjimo.

Respondentų paprašėme atsakyti į klausimą „Kokią Jūsų pasitenkinimo savimi procentinę dalį apskritai sudaro Jūsų laimės jausmas, gyvenimo kokybė, susijusi su bibliotekos veikla?“ Šio klausimo atsakymai pateikti 2 lentelėje.

2 LENTELĖ. BIBLIOTEKOS DAROMA ĮTAKA BENDRUOMENĖS NARIŲ GK

Daroma įtaka, proc.	Respondentų	
	skaičius	procentas
Mažiau nei 1	5	1,2
Iki 5	34	8,4
Iki 10	26	6,4
Iki 15	33	8,1
Iki 20	48	11,9
Iki 30	54	13,3
Daugiau nei 30	205	50,6
Iš viso	405	100,0

Biblioteka daro įtaką gyvenimo kokybei 30 ir daugiau nei 30 proc. – tvirtino 64 proc. respondentų, atstovaujantys visoms amžiaus grupėms. Gerokai mažiau respondentų rinkosi 20, 15, 10, 5 ar 1 proc. bibliotekos daromą įtaką GK.

Pažymėtina, kad biblioteka savo bendruomenės nariams sudaro sąlygas veikti – atviri fondai, paslaugų savitarnos technologijos, knygų mainai, parodos, patrauklios tyliosios erdvės darbui, mokymuisi, savišvietai; taip pat įtraukia vykstantys mokymai, kultūriniai, partnerystės renginiai, savanorystė. Biblioteka – patraukli vieta laikui praleisti ir dėl prieigos prie interneto, kuris, kaip teigia Laura Juchnevič, „teigiamai veikia visas individo gyvenimo sritis – komunikacijos ir laisvalaikio, kultūros ir kalbos, švietimo, įdarbinimo ir pajamų, valdžios ir sveikatos. Teigiama, kad viešos prieigos erdvės yra taip pat naudingos dėl galimybės bendrauti su kitais asmenimis, mokytis ir mokytis vieniems iš kitų“ (Juchnevič 2016, 102). Dar daugiau, autorė pabrėžia, jog, keičiantis bibliotekininko vaidmenims, bibliotekos bendruomenė pati gali prisidėti prie jai reikalingos ir priimtinos bibliotekos kūrimo, aktyviai išnaudodama socialinių tinklų galimybes (Ten pat, 107–109).

Tyrimo rezultatai rodo, kad biblioteka kaip bendruomenės centras yra reikalinga.

2.3. Tyrimo apibendrinimas

Gauti tyrimo rezultatai rodo, kad bendras pasitenkinimas Lietuvos AVB veikla GK kontekste yra aukštas – vidutiniškai apie 8,77 balo. Teikiamų paslaugų kokybė sietina su visomis SERVQUAL metodikoje aptartomis paslaugų kokybės dimensijomis.

Bibliotekos bendruomenės lūkesčiai AVB paslaugų ir kultūrinės bei švietėjiškos veiklos atžvilgiu yra silpnai išreikšti galimai dėl neišvystyto bendruomeniškumo jausmo. Žvelgiant į bibliotekų ateitį, esamai padėčiai įvertinti tikslingiau remtis ekspertų nuomone, kuri siejama su pageidaujama lūkesčiais. Išanalizavę paslaugų kokybės spragas, galime teigti, kad informacinių paslaugų kokybė atitinka pageidaujamus lūkesčius, o mokymai juos pranoksta. Kultūrinės ir švietėjiškos veiklos bei partnerystės renginių kokybė dar neatitinka pageidaujamų lūkesčių.

Pažymėtina, kad didžiausias pasitenkinimas subjektyvios GK kontekste jaučiamas mokymais. Mokymai yra svarbūs mažinant informacinio raštingumo spragas – „išmokstama naudotis internetu, susipažįstama su informacijos paieškos strategijomis, ugdomi gebėjimai įvertinti informacijos kokybę, atveriamos naujos galimybės socialinei komunikacijai“ (Viluckienė 2015, 19). Mokymai „mažina informacinę atskirtį tarp informaciją gebančių valdyti

ir neturinčių tokių gebėjimų individų“ (Juchnevič 2016, 97). Galima apibendrinti, jog viešųjų bibliotekų informacinė kultūra yra mokymų bendruomenei sėkmės veiksnys – bendruomenės nariai tobulėja, pritaiko IKT žinias kasdienei veiklai, mokydami, kūrybai ar komunikacijai (Wipawin, Pawinee 2016, 97; Lamanauskienė 2010, 21–22). Mokymai bibliotekoje užtikrina visoms socialinėms grupėms įsitraukimo į mokymosi visą gyvenimą procesą galimybes.

Didžiausias poveikis, darantis tiesioginę įtaką vartotojo subjektyviai GK, priskirtinas bibliotekininkų kompetencijai ir paslaugumui. Čia paslaugų kokybė siejama su santykių ir rezultato kokybės dimensijomis.

Biblioteka yra traukos centras, pagrįstas galimybe jos lankytojams bibliotekoje užsiimti norima veikla. Pažymėtina, kad net du trečdaliai bibliotekos bendruomenės narių per 30 proc. pasitenkinimo savo subjektyvia GK sieja su biblioteka.

Aukštais balais įvertintas pasitenkinimas paslaugų kokybe ir bibliotekos kaip visumos ryškus emocinis poveikis asmenybei patvirtina, jog bibliotekos veiklos ir bendruomenės GK sąsajos yra tvirtos. Prielaida, kad *bibliotekos bendruomenės narių subjektyvi gyvenimo kokybė priklauso nuo bibliotekų teikiamų paslaugų ir edukacinės bei kultūrinės švietėjiškos veiklos*, yra pagrįsta.

Išvados

Atliktas nepriklausomas Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų (AVB) veiklos ir bendruomenės gyvenimo kokybės (GK) sąsajų tyrimas. Tyrimui ir rezultatų analizei pasiūlyta adaptuota SERVQUAL metodika, leidžianti ne tik įvertinti paslaugų kokybę, bet ir daromą poveikį GK. Pažymėtina, kad pasiūlytoje metodikoje naujai pažvelgta į paslaugų vartotoją, išvengta subtilių suvokimo interpretacijų vertinant paslaugas. Tyrimo metodas apima gerokai platesnį tyrimo lauką nei vartotojų lūkesčių ir suvoktos paslaugų kokybės analizę. Pageidaujami lūkesčiai, išreikšti nepriklausomų ekspertų poveikio vertinimuose, padeda išryškinti tobulintinas veiklos sritis, kurios daro poveikį viešųjų paslaugų vartotojų GK platesniame kontekste ir gali būti tapatinami su paslaugų kokybės siekiamybe.

Tyrimo duomenų analizės metu padarytos išvados ir nustatyti tokie dėsningumai:

- Lietuvos AVB paslaugų kokybės ir pasitenkinimo paslaugomis GK kontekste tyrimas parodė, kad pasyvių bendruomenės narių lūkesčiai informacinėms paslaugoms, kultūrinei veiklai, partnerystės renginiams bei organizuotiems mokymams yra tenkinami, tačiau dėl

silpnai išreikštų lūkesčių sureikšminti šio rezultato nederėtų. Toks rezultatas leidžia teigti, kad bendruomeniškumo ryšiai yra silpni.

- Įvertinus paslaugų kokybės spragas tarp ekspertų (pageidaujamų lūkesčių) ir aktyvių vartotojų (suvoktos kokybės) vertinimų GK kontekste, nustatyta, kad informacinių paslaugų kokybė atitinka pageidaujamus lūkesčius, mokymai juos pranoksta, o partnerystės renginiai ir kultūrinė švietėjiška veikla jų dar netenkina. Šie rezultatai atskleidžia tobulintinas Lietuvos AVB veiklos sritis.
- Aukščiausiais balais išreikštas pasitenkinimas mokymais rodo, kad ši veikla Lietuvos apskrityse itin aktuali mažinant informacinę, technologinę atskirtį, kuri tampa kliūtimi kokybiškai darbinei veiklai. Tai patvirtina masiškiausiai dalyvaujanti mokymuose 50–59 metų asmenų grupė. Bibliotekininkų informacinė kultūra padeda bendruomenei tobulėti, pritaikyti IKT žinias kasdienei veiklai, mokantis, kūrybai ar komunikacijai. Iš dalies tai rodo, jog mokymosi visą gyvenimą poreikį AVB gali įgyvendinti.
- Tiriant tiesioginį poveikį gyvenimo kokybei, nustatyta, kad Lietuvos AVB veikla veikia bendruomenės narių GK daugiau nei 30 proc. Tai patvirtino 64 proc. respondentų, atstovaujantys visoms amžiaus grupėms. Didžiausią daromą poveikį subjektyviai GK vartotojai linkę priskirti bibliotekininko profesinei kompetencijai, paslaugumui ir efektyviai komunikacijai.
- Gauti rezultatai patvirtina esamą koreliaciją tarp Lietuvos AVB veiklos ir bendruomenės GK. Apibendrinant galime teigti, jog AVB veiklos ir bendruomenės GK sąsajos yra ryškios. Ši išvada taikytina visai populiacijai.

Rekomendacijos

Siekiant toliau tobulinti Lietuvos AVB veiklą ir stiprinti poveikį bendruomenės GK, be kita ko, atkreiptinas dėmesys į ne iki galo išnaudotas efektyvios komunikacijos galimybes:

- Lietuvos AVB nauji strateginiai tikslai turi būti aiškiai deklaruoti viešosiose erdvėse. Informacijos imlumui padidinti bibliotekos galėtų pasitelkti korporatyvinio pasakojimo formą. Kaip teigia Snowdenas, tai galinga priemonė veikti žmonių savimonei, pristatyti idėją, veiklą ar pateikti strateginį planą (Snowden 1999, 31), kuris nėra šiais laikais iki galo išnaudojamas (Siudikienė 2016, 55).
- Būtina plačiau skleisti informaciją apie organizuojamus nemokamus mokymus bendruomenei. Pagal vietos poreikius siūlyti naujus mokymosi dalykus, taip pat nepamiršti asmenų, kurie lankė mokymus,

palaikyti grįžtamąjį ryšį. Tai keltų mokymosi efektyvumą, prisidėtų prie bendruomeniškumo ryšių stiprinimo, keltų bibliotekininkų pasitenkinimą vykdoma veikla.

- Būtina sudaryti galimybę renginių dalyviams komentuoti renginius, atskleidžiant, kokį jiems poveikį padarė, kokius įspūdžius ir emocijas sukėlė patikę renginiai. Panašios reklaminės priemonės padėtų sparčiau atnaujinti bibliotekos įvaizdį visuomenės akyse, be to, tai padėtų stiprinti ir bendruomeniškumą, narių tarpusavio komunikaciją.
- Savanoriauti yra linkę daugiau nei 58 proc. tyrimo dalyvių. Būtina aiškiai nurodyti veiklas, kuriose laukiama savanorių iniciatyvos. Savanoriai yra rezervas, kurį bibliotekos puikiai galėtų išnaudoti populiarindamos paslaugas, telkdamos ir aktyvindamos bendruomenę.

Padėka

Autorė nuoširdžiai dėkoja Vilniaus apskrities A. Mickevičiaus, Kauno apskrities, Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės, Šiaulių apskrities P. Višinskio ir Klaipėdos apskrities I. Simonaitytės viešosioms bibliotekoms ir jų atstovėms, sudariusioms sąlygas ir padėjusioms atlikti AVB bendruomenės apklausą.

Literatūra

- Akranavičiūtė, D., Ruževičius, J. 2007. "Quality of Life and its Components' Measurement." *Engineering Economics* 2 (52): 44–49.
- Arambewela, R., Hall, J. 2006. "A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using SERVQUAL." *Journal of Services Research* 6: 141–163.
- Carrilat, F. A., Jaramillo, F., Mulki, J. P. 2007. "The Validity of the SERVQUAL and SERVPERF Scales." *International Journal of Service Industry Management* 18 (5): 472–490.
- Caruana, A., Ewing, M. T., Ramaseshan, B. 2000. "Assessment of the Three-Column Format SERVQUAL." *An Experimental Approach Journal of Business Research* 49: 57–65.
- Cook, C., Thompson, B. 2000. "Higher-Order Factor Analytic Perspectives on Users' Perceptions of Library Service Quality." *Library & Information Science Research* 22 (4): 393–404.
- Čiegis, R., Pečkaitienė, J. 2013. „Darnaus vystimosi poveikis gyvenimo kokybei“. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai* 68: 7–26.
- Diržytė, A., Patapas, A. 2013. „Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai“. *Viešojo politika ir administravimas* 12 (4): 257–566.

- Easterlin, R. A. 2003. "Building a Better Theory of Wellbeing." *IZA Discussion Paper No. 742*, March: 1–56. Prieiga internete: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=392043 [žiūrėta 2017-03-03].
- Eboli, L., Mazzulla, G. 2009. "A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality." *Journal of Public Transportation* 12 (3): 21–37.
- Įsakymas. 2016. *Lietuvos respublikos Kultūros ministro įsakymas dėl bibliotekų plėtros strateginių krypčių 2016–2022 metams patvirtinimo*, balandžio 29 Nr. ĮV-344. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/5939be90103011e6acc9d34f3f3eacebc> [žiūrėta 2016-09-11].
- Furmonavičius, T. 2001. „Gyvenimo kokybės tyrimai medicinoje“. *Biomedicina* 1 (2): 128–132.
- Gejdoš, P. 2009. "Increasing the Quality of Education through Improving of Universities Performance in Slovakia." *Human Resources Management & Ergonomics* 3 (2): 28–39.
- Grigaliūnaitė, V., Pilelienė, L. 2014. „Aptarnaujančio personalo vaidmuo vartotojų patenkinimo atžvilgiu“. *Aukštųjų mokyklų vaidmuo visuomenėje: iššūkiai, tendencijos ir perspektyvos* 1 (3): 70–76.
- Grönroos, C., Voima, P. 2013. "Critical Service Logic: Making Sense of Value Creation and Co-creation." *Journal of the Academy of Marketing Science* 41 (2): 133–150.
- Gruževskis, B., Orlova, U. L. 2012. „Sąvokos „gyvenimo kokybė“ raidos tendencijos“. *Socialinis darbas* 11 (1): 7–18.
- Janušauskaitė, G. 2008. „Gyvenimo kokybės tyrimai: problemos ir galimybės“. *Filosofija. Sociologija* 19 (4): 34–44.
- Juchnevič, L. 2016. „Šiuolaikiniai bibliotekos konceptai tinklaveikos visuomenėje: kontekstas ir požūriai“. *Informacijos mokslai* 74: 95–114.
- Krutulienė, S. 2012. „Gyvenimo kokybė: sąvokos apibrėžimas ir santykis su gero gyvenimo terminais“. *Kultūra ir visuomenė. Socialinių tyrimų žurnalas* 3 (2): 117–130.
- Lamauskienė, G. 2010. „Akademinė biblioteka kaip organizacija: informacinės kultūros aspektas“. Švietimas: politika, vadyba, kokybė 1 (4): 21–30.
- Lietuvos bibliotekų įstatymas*. 1995. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5A04D7CC7EF6/TAIS_464213 [žiūrėta 2017-04-12].
- Liniauskaitė, A., Kairys, A., Urbanavičiūtė, I., Bagdonas, A., Pakalniškienė, V. 2012. „Suaugusiųjų psichologinės gerovės sąsajos su socialiniais ir demografiniais kintamaisiais“. *Tiltai* 3: 35–53.
- Llosa, S., Chandon, J. O., Orsingher, C. 1998. "An Empirical Study of SERVQUAL's Dimensionality." *The Services Industries Journal* 18 (2): 16–44.
- LNMMB. 2013. *Vartotojų nuomonė apie IKT naudą Lietuvos viešosiose bibliotekose galutinė ataskaita*. Vilnius: LNMMB. Prieiga per internetą: https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/24025/TNS_Lithuania_Lithuanian.pdf?sequence=1 [žiūrėta 2016-10-04].
- Lukauskienė, A., Ruževičius, J. 2013. „Bendrojo vertinimo modelio veiksmingumo didinimo galimybių tyrimas“. *Verslo ir teisės aktualijos / Current Issues of Business and Law* 8: 90–119.

- Manžuch, Z., Macevičiūtė, E., Adomavičius, B. 2014. *Lietuvos valstybinės reikšmės ir apskričių viešųjų bibliotekų paskirties, funkcijų, paslaugų, ir valdymo plėtros galimybių studija* (LiBiTOP). Prieiga per internetą: <https://drive.google.com/file/d/0B2eahNizpAafSlpQM1dMQk8wOE0/edit?pref=2&pli=1> [žiūrėta 2016-11-14].
- Merkys, G., Brazienė, R., Kondrotaitė, G. 2008. „Subjektyvi gyvenimo kokybė kaip socialinis indikatorius: viešojo sektoriaus kontekstas“. *Viešoji politika ir administravimas* 23: 23–38.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing* 49 (4): 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64 (1): 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. 1991. “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale.” *Journal of Retailing* 67 (4): 420–450.
- Patapas, A., Vilotytė-Žilienė, V. 2013. „Anykščių komunalinio ūkio teikiamų paslaugų kokybės vertinimas vartotojų požiūriu“. *Viešoji politika ir administravimas* 12 (2): 312–324.
- Pavot, W., Diener, E. 2004. “The Subjective Evaluation of Well-Being in Adulthood: Findings and Implications.” *Ageing International* 29 (2): 113–135.
- Pečeliūnaitė, A. 2017. „Pasitenkinimo bibliotekų paslaugomis gyvenimo kokybės kontekste indeksas: Lietuvos AVB atvejis“. *Informacijos mokslai* 78: 36–52.
- Projektas „Bibliotekos pažangai 2“. 2016. *Projekto „Bibliotekos pažangai 2“ poveikio vertinimas*. Ataskaita. Vilnius: Lietuvos nacionalinė M. Mažvydo biblioteka. Prieiga per internetą: http://3erdve.lt/media/public/Tyrimai_2016/bp2dalyviai2016_ataskaita_sic.pdf [žiūrėta 2017-03-24].
- Rapley, M. 2008. *Quality of Life Research: A Critical Introduction*. Los Angeles: Sage.
- Rhee, S. K., Rha, J. Y. 2009. “Public Service Quality and Customer Satisfaction: Exploring the Attributes of Service Quality in the Public Sector“. *The Service Industries Journal* 29 (11): 1491–1512.
- Roszkowski, M. J., Baky, J. S., Jones, D. B. 2005. “So Which Score on the LibQual+™ Tells me if Library Users are Satisfied?” *Library & Information Science Research* 27 (4): 424–439.
- Rutkauskienė, U. 2008. „Viešųjų bibliotekų poveikio vertinimas“. *Informacijos mokslai* 46: 84–101.
- Rutkauskienė, U. 2009. „Lietuvos viešųjų bibliotekų įtaka informacinių technologijų sklaidai visuomenėje“. *Informacijos mokslai* 50: 51–56.
- Schwarze, J. 2009. *Grundlagen der Statistik II*. Wahrscheinlichkeitsrechnung und induktive Statistik, 9. Herne, Berlin: Verlag Neue Wirtschaftsbriefe.
- Schuessler, K. F., Fisher, G. A. 1985. “Quality of Life Research and Sociology.” *Annual Review of Sociology* 11: 129–149.
- Servetkienė, V. 2012. „Gyvenimo kokybė Lietuvoje: subjektyvus situacijos vertinimas ir realybė“. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos* 4 (28): 20–35.

- Siudikienė, D. 2016. „Galimybės naudoti korporatyvinį pasakojimą organizacijų komunikacijoje“. *Informacijos mokslai* 74: 38–56.
- Snowden, D. 1999. “Storytelling: An Old Skill in a New Context.” *Business Information Review* 16 (1): 30–37.
- Starkauskienė, V. 2011. *Gyvenimo kokybės veiksniai ir jos kompleksinio vertinimo modelis*. Daktaro disertacija. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas. Prieiga per internetą: <http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:1996968/datastreams/MAIN/content> [žiūrėta 2017-02-15].
- Strategija. 2012. *Lietuvos Respublikos Seimo nutarimas „Dėl Valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“ gegužės 15 d. Nr. XI-2015*. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.425517> [žiūrėta 2017-02-11].
- Strateginės kryptys. 2016. *Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams*. Prieiga per internetą: https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/Biblioteku_proc.20pletros_proc.20kryptys.pdf [žiūrėta 2017-02-15].
- Šumskienė, J. 2005. „Gyvenimo kokybės įvertinimas ir praktinė reikšmė“. *Gydymo menas* 10: 61–64. Prieiga per internetą: [http://elibrary.lt/resursai/Ziniasklaida/Medicine/Gydymo_menas/GM_2005_10_\(122\).pdf](http://elibrary.lt/resursai/Ziniasklaida/Medicine/Gydymo_menas/GM_2005_10_(122).pdf) [žiūrėta 2017-05-11].
- Tyrimas. 2016. *Lietuvos gyventojų nuomonės apie viešąsias bibliotekas tyrimas*. Ataskaita. Prieiga per internetą: http://3erdve.lt/media/public/Naujienlaskiui_8/sic_bp2_lietuvos_gyventoju_tyrimo_ataskaita_2016.pdf [žiūrėta 2016-10-11].
- Thompson, B., Cook, C., Kyrillidou, M. 2006. “Using Localized Survey Items to Augment Standardized Benchmarking Measures: A LibQUAL+™ study”. *Journal of Academic of Librarianship* 31: 517–522.
- Usherwood, B., Linley, R. 1999. “New Library – New Measures: A Social Audit of Public Libraries”. *IFLA Journal* 25 (2): 90–96.
- Viluckienė, J. 2015. „Negalią turinčių IT vartotojų skaitmeninė atskirtis kaip socialinės nelygybės forma“. *Filosofija. Sociologija* 26 (4): 314–321.
- Wipawin, N., Pawinee, S. 2016. “Information Culture in Thai Public Libraries.” *Chophayom Journal* 27: 149–156.
- Wisniewski, M. 2001. “Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Services.” *Managing Service Quality* 11 (6): 380–388.
- Zafiroopoulos, C., Vrana, V. 2008. “Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute.” *Journal of Business Economics and Management* 9 (1): 33–45.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., Parasuraman, A. 1996. “The behavioral Consequences of Service Quality.” *Journal of Marketing* 60: 31–46.

Gauta 2017 08 01

Priimta 2018 02 10

ANGELĖ PEČELIŪNAITĖ

The Relation between Library Activities and Community Members' Quality of Life: An Independent Study of Lithuanian County Public Libraries

Summary

The article focuses on the impact of the services of Lithuanian County Public Libraries (CPL) to local communities. It is assumed that the library public services influence community members' quality of life (QoL). The representative survey was conducted in five Lithuania CPL communities. We proposed a new research method consisting of two parts. Firstly, using the adapted SERVQUAL research techniques, we evaluated the quality of library services and consumer satisfaction in the context of the QoL. The quality of service is associated with the dimensions of tangibility, reliability and efficiency. The final research of satisfaction is summarised in the desired expectations. The results are the following: training surpasses the expectations and information services are in line with expectations, but cultural, educational and partnership activities do not meet the desired expectations. Secondly, we have examined library activities as the direct impact on consumers' QoL as taking into account not only the provided services, but also the users' emotional satisfaction, library environment, its friendly atmosphere, its staff and their relationships. It should be noted that 64 percent of respondents believed that the library affected their QoL more than by 30 percent. The CPL is the centre of attraction in which community members can pursue their interests: work, learn, communicate, rest, surf the internet or work as volunteers. We determined that the expertise of librarians, their helpfulness and attention to users made the most significant impact on the community QoL. The study confirmed a correlation between the CPL activities and community QoL. It also revealed some communication gaps between library and community that prevented an effective dissemination of information.

Keywords: impact of library services, adapted SERVQUAL methodology, desired expectations, perceived quality, subjective quality of life, community, effective communication.