

SKUODO RAJONO SAVIVALDYBĖS R. GRANAUSKO VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS YLAKIŲ FILIALO NAUSĖDŲ KNYGŲ IŠDAVIMO PUNKTO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS BENDRUOMENĖS POŽIŪRIU

Dovilė Andriekutė-Limontienė, lekt. Rita Jakutienė

Šiaulių valstybinė kolegija, Aušros al. 40, Šiauliai

Anotacija. Straipsnyje analizuojama Nausėdų knygų išdavimo punkto teikiamų paslaugų kokybė, vertinant ją vietos bendruomenės narių požiūriu. Tyrime taikytas kiekybinis metodas, pagrįstas SERVQUAL modeliu, leidusiu įvertinti penkias pagrindines paslaugų kokybės dimensijas. Gauti rezultatai atskleidžia paslaugų stipriąsias ir tobulintinas sritis, suteikdami pagrindą rekomendacijoms paslaugų gerinimui. Straipsnis skirtas viešųjų paslaugų kokybės vertinimo specialistams, bibliotekininkams ir kultūros institucijų vadybininkams.

Pagrindiniai žodžiai: viešoji biblioteka, knygų išdavimo punktas, paslaugų kokybė, SERVQUAL, bendruomenė.

Įvadas

Viešosios bibliotekos atlieka svarbų vaidmenį visuomenės švietime, kultūroje ir informacijos sklaidoje, ypač kaimo ir mažesnių miestelių bendruomenėse, kur kultūros infrastruktūra ribota. Siekiant užtikrinti bibliotekinių paslaugų prieinamumą atokesnėse vietovėse, steigiamas knygų išdavimo punktų tinklas, kuris leidžia gyventojams naudotis bibliotekoje esančiais leidiniais ir kitomis paslaugomis arčiausiai jų gyvenamosios vietos. Knygų išdavimo punktai stiprina bendruomenių kultūrinį gyvenimą, palaiko kultūrinį identitetą ir skatina gimtosios kalbos bei vietos tradicijų puoselėjimą. Jie yra svarbūs socialinio bendravimo centrai, mažinantys atskirtį ir skatinantys pilietiškumą. Nepaisant svarbos, šių punktų paslaugų kokybės tyrimai yra riboti, o mokslinėje literatūroje panašių tyrimų trūksta, todėl jų analizė yra aktuali ir svarbi siekiant gerinti paslaugų kokybę bei užtikrinti šių kultūros židinių tęstinumą kaimo bendruomenėse.

Tyrimo problema. Kaip vertinama Skuodo rajono savivaldybės R. Granausko viešosios bibliotekos Ylakių filialo Nausėdų knygų išdavimo punkto teikiamų paslaugų kokybė bendruomenės narių požiūriu?

Tyrimo objektas – Nausėdų knygų išdavimo punkto paslaugos, o tikslas – įvertinti šių paslaugų kokybę bendruomenės požiūriu, remiantis vartotojų patirtimi ir lūkesčiais.

Tyrimo uždaviniai:

1. Apibrėžti viešosios bibliotekos ir knygų išdavimo punkto veiklos sampratą bei jų teikiamas paslaugas.
2. Išnagrinėti paslaugų kokybės sampratą ir vertinimo metodus.
3. Išnagrinėti Nausėdų knygų išdavimo punkto paslaugų kokybės vertinimą bendruomenės požiūriu.

Tyrimo metodas. Tyrimui buvo taikytas kiekybinis metodas, leidžiantis objektyviai įvertinti bendruomenės narių požiūrį į Nausėdų knygų išdavimo punkto teikiamų paslaugų kokybę. Duomenys surinkti anketinės apklausos būdu, naudojant 24 klausimų klausimyną, parengtą pagal SERVQUAL modelį. Šis modelis vertina penkias paslaugų kokybės dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą, atsakingumą, užtikrinimą ir empatiją (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988).

Apklausa vyko 2025 m. balandžio 1–25 dienomis Nausėdų bendruomenės susirinkimo metu ir knygų išdavimo punkte. Respondentai anketas pildė savarankiškai, o tyrėjas konsultavo kilus neaiškumams. Vidutinė anketos pildymo trukmė – 10–15 min. Surinkti duomenys analizuoti taikant

aprašomosios statistikos metodus – skaičiuojant procentinius atsakymų dažnius ir vidurkius pagal kiekvieną dimensiją (Kardelis, 2002). Rezultatai pateikti lentelėse ir interpretuoti tekstu.

Viešosios bibliotekos samprata

Viešosios bibliotekos turi ilgą istoriją – jų ištakos siekia senąsias civilizacijas, pavyzdžiui, šumerų molio lenteles, datuojamas IV tūkstantmečiu prieš Kristų (Pacevičius, 2009). Ilgą laiką bibliotekos buvo skirtos elitui, tačiau raštingumo plėtra XIX amžiuje lėmė viešųjų bibliotekų steigimą, kurios buvo finansuojamos valstybės ir atviros visiems (Pacevičius, 2009). Pagal Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymą (2004), biblioteka yra juridinis asmuo arba jo padalinys, veikiantis informacijos, kultūros, mokslo ir švietimo srityse. Amerikos bibliotekų asociacija (ALA, 2025) apibrėžia biblioteką kaip įvairių informacijos formatų rinkinį, kurį tvarko specialistai ir kuris teikia prieigą bei programas visuomenės švietimui ir mokymuisi skatinti.

Žemiau lentelėje pateikiamos skirtingos viešosios bibliotekos sampratos, atspindinčios bibliotekos daugialypį vaidmenį:

Šaltinis, metai	Apibrėžtis
Gupta, Sir kt. (2023)	Viešoji biblioteka – tai įstatymu įsteigta socialinė įstaiga, finansuojama iš valstybės lėšų, atvira visiems be jokios diskriminacijos laisvai žinių ir informacijos sklaidai bendruomenėje.
Dalmer, N ir kt., 2020	Viešoji biblioteka yra visuomenės kultūriškai sukurtos erdvės dalis ir turi atlikti svarbų vaidmenį puoselėjant ir ugdat įvairius bendruomeniškumo jausmus ir teikiant paslaugas įvairioms bendruomenėms.
LR Bibliotekų įstatymas, 1995 (2024 redakcija)	Viešoji biblioteka – visiems vartotojams prieinama biblioteka, kaupianti ir sauganti universalų teritorijos (apskrities, savivaldybės), kurioje ji yra, bendruomenės poreikius tenkinantį dokumentų fondą, teikianti gyventojams informacijos ir viešosios interneto prieigos paslaugas, vykdanči kraštotyros, sociokultūrinės edukacijos, skaitymo skatinimo, informacinio raštingumo ir kitas su bibliotekų veikla susijusias neformaliojo švietimo programas ir projektus.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis lentelėje pateiktais šaltiniais

Šioje lentelėje pateikiamos viešosios bibliotekos sampratos atskleidžia, kad biblioteka yra ne tik fizinė institucija ar dokumentų saugykla, bet ir socialinė bei kultūrinė erdvė, kuri atlieka svarbų vaidmenį žinių sklaidoje ir bendruomeniškumo ugdyme. Viešosios bibliotekos neapsiriboja tik dokumentų teikimu, jos aktyviai skatina mokymąsi visą gyvenimą, kultūrinį bendradarbiavimą ir neformalųjį švietimą. Šiuolaikinė biblioteka veikia kaip daugiaplanė institucija, kuri nuolat prisitaiko prie visuomenės poreikių pokyčių ir technologinių inovacijų, tapdama reikšmingu socialinio ir kultūrinio bendruomenės gyvenimo centru.

Knygų išdavimo punktų samprata ir paslaugos

Viešųjų bibliotekų tikslas – aptarnauti visus gyventojus, tenkinti jų socialinius ir kultūrinius poreikius. Tačiau daugelyje kaimo vietovių bibliotekos uždarytos dėl mažėjančio gyventojų skaičiaus ir susidomėjimo stokos. Vietoj jų įsteigiami knygų išdavimo punktai, kurie yra pavaldūs centrinėms rajono savivaldybių bibliotekoms ar filialams.

Pagal Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymą (2004), viešosios bibliotekos turi teisę steigti filialus ir kitus padalinius, siekdamos užtikrinti paslaugų prieinamumą. Knygų išdavimo punktai yra viena iš tokių organizavimo formų, kurios suteikia galimybę bendruomenės nariams, ypač atokesnėse vietovėse, naudotis bibliotekoje esančiais leidiniais ir paslaugomis. Šie punktai veikia kaimo ar mažesnių miestelių gyvenvietėse, kur dėl ribotų išteklių negalima įsteigti pilnaverčio filialo. Jie užtikrina literatūros ir informacijos prieinamumą gyventojams, kurie negali dažnai lankytis pagrindinėse bibliotekose. Naujų knygų punktam nepriskiriama – bibliotekininkas jas pats atsiveža iš pagrindinio filialo. Be knygų skolinimo, punktų darbuotojai teikia knygnešystės paslaugas tiems,

kurie negali atvykti į biblioteką. Literatūra atrenkama pagal vietos bendruomenės poreikius: grožinė, mokomoji, specializuota literatūra. Punktai gauna techninę pagalbą ir paramą iš pagrindinės bibliotekos. Kai kuriuose punktuose taip pat siūlomos mokamos paslaugos, tokios kaip dokumentų kopijavimas, skenavimas ir spausdinimas. Pavyzdžiui, Kiemėnų kaimo biblioteka papildomai teikia spaudinių pristatymo į namus paslaugą bei minėtas mokamas paslaugas (Kiemėnų kaimo biblioteka, 2023).

Žemiau pateikiama lentelė, kurioje suskirstytos pagrindinės knygų išdavimo punkto teikiamos paslaugos į nemokamas ir mokamas:

Paslaugų tipas	Paslauga	Kaina
Nemokamos	Skaitytojo pažymėjimo išdavimas.	Nuo 2025 m. sausio 1 d. išduodamas nemokamai.
	Knygų ir kitų leidinių skolinimas į namus.	Nemokamai
	Leidinių skaitymas vietoje.	Nemokamai
	Informacijos paieška ir konsultacijos	Nemokamai
	Interneto prieiga ir kompiuterių naudojimas.	Nemokamai
	Knygų ir periodinių leidinių pristatymas į namus (knygnešystės paslauga).	Nemokamai
Mokamos paslaugos	Paslauga	Kaina
	Dokumentų kopijavimas, spausdinimas, skenavimas.	Pagal bibliotekos nustatytus įkainius.
	Bibliografinių nuorodų sąrašų sudarymas pagal individualias užklausas.	Pagal bibliotekos nustatytus įkainius.
	Garso įrašų kopijavimas iš skaitmeninių ar analoginių laikmenų.	Pagal bibliotekos nustatytus įkainius.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos paslaugų kainynu (2025)

Knygų išdavimo punktai yra itin svarbūs skaitymo įpročių palaikymui ir edukacinių veiklų skatinimui įvairių amžiaus grupių tarpe, ypač ribotų galimybių kaimo bendruomenėse. Jie mažina informacijos prieinamumo skirtumus, skatina vietinės kultūros išsaugojimą bei gyventojų įsitraukimą į švietimą ir mokymąsi visą gyvenimą (IFLA, 2016). Paslaugų kokybė šiuose punktuose priklauso nuo tinkamai parinkto literatūros fondo pagal vietos bendruomenės poreikius, patogaus darbo laiko ir galimybės užsisakyti leidinius iš kitų bibliotekų. Šie punktai yra svarbi bibliotekų infrastruktūros dalis, kuri mažina socialinius ir geografinius informacijos prieinamumo skirtumus. Įgyvendintas projektas „Bibliotekos pažangai“ sustiprino bibliotekininkų kompetencijas, įrėngė viešąsias interneto prieigas ir organizavo skaitmeninio raštingumo mokymus, padedančius spręsti technologinę atskirtį mažose gyvenvietėse. Tokie knygų išdavimo punktai tampa bendruomenės centrais, kuriuose ne tik skolinamos knygos, bet ir vykdomos edukacinės, kultūrinės bei socialinės veiklos, stiprinant socialinius ryšius. Jie prisideda prie kultūrinio identiteto stiprinimo ir vietos istorijos puoselėjimo, skatina domėjimąsi gimtuoju kraštu. Taip užtikrinama, kad net atokiausiose vietovėse gyventojai turėtų prieigą prie informacijos, galimybę mokytis ir dalyvauti kultūrinėje veikloje, kas prisideda prie socialinio teisingumo. Visos bibliotekos, įskaitant tokius kaip viešuosius knygų išdavimo punktus, tarnauja visuomenės švietimui ir kultūrinei brandai, siūlydamos platų paslaugų spektrą – nuo tradicinio leidinių skolinimo iki edukacinių renginių, kūrybinių dirbtuvių ir biblioterapijos, pritaikytų įvairių visuomenės grupių poreikiams.

Veiklos sritis	Aprašymas
Kultūros renginiai	Organizuoja literatūros vakarus, parodas, koncertus ir kitus kultūrinius renginius, skatinančius bendruomenės kultūrinį gyvenimą.
Sporto renginiai	Inicijuoja sporto varžybas, turnyrus ir fizinio aktyvumo skatinimo programas įvairaus amžiaus grupėms.
Aplinkos tvarkymo akcijos	Rengia bendruomenines talkas, skirtas viešųjų erdvių, parkų, poilsio zonų tvarkymui ir gražinimui.
Jaunimo ir vaikų užimtumas	Organizuoja stovyklas, kūrybines dirbtuves, edukacines programas ir kitas veiklas, padedančias jaunimui ir vaikams turiningai leisti laisvalaikį.
Gyventojų švietimas	Rengia mokymus, seminarus, paskaitas įvairiomis temomis, tokiomis kaip skaitmeninis raštingumas, verslumo ugdymas, sveikatingumas ir kt.
Bendruomenės interesų atstovavimas	Bibliotekininkai dalyvauja vietos valdžios institucijų posėdžiuose, gina bendruomenės interesus, teikia pasiūlymus dėl infrastruktūros gerinimo, socialinių paslaugų plėtros ir kitų svarbių klausimų.
Bendruomenės tarybos veikla	Daugelis bibliotekininkų yra aktyvūs bendruomenės tarybos nariai ar net pirmininkai, prisidedantys prie strateginių sprendimų priėmimo ir bendruomenės veiklos planavimo.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Dvorak ir Matkevičiene (2016)

Kaimo bibliotekos ir knygų išdavimo punktai atlieka daug platesnį vaidmenį nei tik dokumentų skolinimas. Jie organizuoja kultūros renginius (literatūros vakarus, parodas, koncertus), kurie skatina bendruomeniškumą ir kultūrinį aktyvumą. Sporto renginiai ir fizinio aktyvumo skatinimas ugdo sveiką gyvenimo būdą įvairių amžiaus grupių žmonėms. Aplinkos tvarkymo akcijos stiprina bendruomenės atsakomybę už savo aplinką. Jaunimo ir vaikų užimtumas per stovyklas, kūrybines dirbtuves ir edukacines programas skatina prasmingą laisvalaikį ir įgūdžių ugdymą. Gyventojų švietimas įvairiomis temomis (pvz., skaitmeninis raštingumas, verslumas) prisideda prie nuolatinio mokymosi. Bibliotekininkai aktyviai dalyvauja bendruomenės gyvenime, atstovaudami interesus valdžios institucijose ir įsitraukdami į strateginį planavimą.

Apibendrinant, knygų išdavimo punktai kaimo vietovėse yra svarbūs socialiniai, kultūriniai ir edukaciniai centrai. Jie užtikrina prieigą prie literatūros ir informacijos, stiprina socialinę sanglaudą bei skatina nuolatinį mokymąsi. Punktų veikla yra įvairiapusė, apimanti tiek tradicines bibliotekos paslaugas, tiek edukacines, kultūrinės ir socialinės iniciatyvas, kurios atitinka bendruomenės poreikius. Nuolatinis prisitaikymas prie kintančių gyventojų lūkesčių, tinkamas paslaugų planavimas, kokybės vertinimas ir bendruomenės įtraukimas yra pagrindiniai veiksniai, užtikrinantys punktų veiklos sėkmę ir tęstinumą.

Paslaugos samprata ir savybės

Paslauga – tai nematerialus, neapčiuopiamas veiklos procesas, kurio metu vyksta tiesioginė sąveika tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo, siekiant patenkinti individualius vartotojo poreikius (Skačkauskienė, Vestertė, 2018; Vengrienė, 2006). Paslaugos negali būti fiziškai laikomos ar kaupiamos, jos pasižymi savybėmis, kurios jas išskiria iš materialių prekių:

Neapčiuopiamumas – paslaugos negalima apčiuopti ar įvertinti prieš ją gaunant, todėl vartotojai ją vertina per patirtį ir emocijas (Bagdonienė, Hopenienė, 2004).

Nekaupiamumas – paslaugos teikiamos ir vartojamos tuo pačiu metu, todėl jų negalima iš anksto gaminti ar sandėliuoti (Vitkienė, 2004).

Neatskiriamumas – paslaugos teikimo ir vartojimo procesai vyksta vienu metu, todėl klientas yra aktyvus paslaugos dalyvis, o kokybė priklauso nuo darbuotojų kompetencijos ir bendravimo (Vitkienė, 2004).

Heterogeniškumas – paslaugos kokybė gali skirtis priklausomai nuo situacijos, darbuotojų ir vartotojo veiksnių, todėl kiekviena paslauga gali būti unikali (Bagdonienė, Hopenienė, 2009).

Paslaugų sektoriaus sėkmė priklauso nuo gebėjimo prisitaikyti prie kintančių vartotojų poreikių, nuolatinio darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir lankstaus paslaugų valdymo, kuris skatina teigiamą vartotojo patirtį ir lojalumą (Kotler, Keller, 2009).

Apibendrinant paslaugos yra nematerialios veiklos, kuriose svarbiausia tiesioginė sąveika tarp teikėjo ir vartotojo bei jų bendradarbiavimas siekiant patenkinti individualius poreikius. Jos išsiskiria specifinėmis savybėmis – neapčiuopiamumu, nekaupiamumu, neatskiriamumu ir heterogeniškumu, kurios kelia unikalius iššūkius paslaugų valdymui ir kokybės užtikrinimui. Sėkmingas paslaugų teikimas reikalauja nuolatinio prisitaikymo prie vartotojų lūkesčių, darbuotojų profesionalumo bei lankstaus ir inovatyvaus valdymo. Tinkamai organizuotos ir valdomos paslaugos sukuria vartotojui didesnę vertę, gerina pasitenkinimą bei stiprina lojalumą, todėl jos yra esminė šiuolaikinės ekonomikos ir socialinės veiklos dalis.

Paslaugų kokybė

Paslaugų kokybė yra viena iš pagrindinių paslaugos sėkmės sąlygų ir glaudžiai susijusi su vartotojų patirtimi bei pasitenkinimu (Brazienė, Merkys, 2014; Ramessur, Hurreeram, Maistry, 2015). Vartotojai vertina ne tik teikiamą paslaugą, bet ir jos teikimo procesą bei galutinį rezultatą, o paslaugos kokybė atsispindi atitikime tarp vartotojų lūkesčių ir faktiškai gautos paslaugos (Izogo, Ogbas, 2015). Kokybė vartotojų akyse dažnai priklauso nuo paslaugos teikėjo įvaizdžio, kuris veikia kaip „filtras“ priimant paslaugos trūkumus ar privalumus (Vitkienė, 2006; Kindurys, 1998). Viešojo sektoriaus institucijoms svarbu žinoti klientų pasitenkinimo lygį, nes tai rodo tiek paslaugų kokybę, tiek organizacijos veiklos efektyvumą ir gali stiprinti visuomenės pasitikėjimą (Turchik, 2010). Yra keli paslaugų kokybės vertinimo modelių tipai, apimantys vartotojo suvokimą, paslaugos teikimo procesą ir visos sistemos veikimą (Bagdonienė, Hopenienė, 2005). Aukšta paslaugų kokybė ne tik didina vartotojų pasitenkinimą ir lojalumą, bet ir stiprina institucijos reputaciją. Todėl būtina nuolat analizuoti vartotojų poreikius, tobulinti paslaugų turinį, jų teikimo procesus ir stiprinti darbuotojų kompetencijas.

Paslaugų kokybė yra esminis veiksnys, lemiantis tiek vartotojų pasitenkinimą, tiek organizacijos ilgalaikę sėkmę. Ji apima ne tik pačią paslaugą, bet ir jos teikimo procesą bei galutinį rezultatą, kuris vertinamas pagal vartotojų lūkesčių atitikimą. Įvaizdis ir paslaugos teikėjo kompetencija vaidina svarbų vaidmenį kokybės suvokime. Nuolatinis vartotojų poreikių analizavimas, procesų tobulinimas ir darbuotojų kvalifikacijos kėlimas yra būtini siekiant užtikrinti aukštą paslaugų kokybę ir išlaikyti vartotojų pasitikėjimą bei lojalumą.

Paslaugų kokybės vertinimo modeliai

Paslaugų kokybės vertinimo modeliai yra svarbūs įrankiai, leidžiantys ne tik teorines žinias pritaikyti praktikoje, bet ir identifikuoti paslaugų teikimo trūkumus. Vienas žinomiausių modelių – SERVQUAL, sukurtas Parasuraman, Zeithaml ir Berry (1985), kuris remiasi penkiomis pagrindinėmis dimensijomis: apčiuopiamumu, patikimumu, atsakingumu, užtikrinimu ir empatija. Modeliai sutaria, kad svarbiausias kokybės vertintojas yra pats paslaugos vartotojas. Aukšta paslaugų kokybė tiesiogiai susijusi su klientų pasitenkinimu, lojalumu ir didesniu paslaugų vartojimu (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1996).

Autorius	Modelis	Apibūdinimas
Gronroos (1990)	Bendrai suvoktos kokybės modelis.	Šis modelis pabrėžia skirtumą tarp vartotojo lūkesčių ir patirtos paslaugos kokybės. Jis leidžia nustatyti, kaip kokybę suvokia klientai ir kokie veiksniai ją lemia.
Gummesson (1987), (1993)	4Q kokybės modelis, išplėstinis 4Q modelis	Šis modelis apima keturis pagrindinius kokybės šaltinius: projektavimą, gamybą, pateikimą ir ryšius su klientais. Orientuotas į visą paslaugos teikimo procesą, siekiant užtikrinti kokybę.
Gummesson ir Gronroos (1987)	Integruotas kokybės modelis	Šis modelis sujungia kelis kokybės aspektus: kokybės dimensijas, šaltinius ir vartotojo suvokimą. Jis pabrėžia ryšį tarp projektavimo, gamybos ir paslaugos kokybės vertinimo.
Normann (1994)	Ydingo ir pozityvaus ratų modelis	Šis modelis nagrinėja vartotojo ir personalo pasitenkinimo sąsają. Jis parodo, kaip teigiami arba neigiami aspektai gali sukurti paslaugų kokybės tobulėjimo arba prastėjimo ciklus.
Parasurman, Zeithaml ir Berry (1985), (1988)	Kokybės spragų modelis, SERVQUAL kokybės modelis	Šis modelis padeda nustatyti ir pašalinti kokybės spragas, atsirandančias tarp vartotojų lūkesčių ir realiai gautų paslaugų. Jis išskiria penkias paslaugų kokybės dimensijas: patikimumą, apčiuopiamumą, operatyvumą, užtikrintumą ir empatiją.
Muller (1993)	Kokybės modelis	Modelis analizuoja kokybę prieš vartotojo sąveiką su paslauga ir po jos. Jis padeda atskleisti kokybės suvokimo skirtumus ir nustatyti sritis, kuriose reikalingi patobulinimai.
Brogowicz, Delene ir Lynth (1990)	Apibendrintas paslaugų kokybės modelis	Šis modelis apima techninius ir funkcinis kokybės aspektus, taip pat kokybės spragas, darančias įtaką paslaugos suvokimui. Jo tikslas – užtikrinti nuoseklų ir aukštos kokybės paslaugų teikimą.

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis I. Bulašaitė ir L. Jesevičiūte-Ufartiene (2019)

SERVQUAL modelis yra plačiausiai pripažintas dėl gebėjimo palyginti klientų lūkesčius su realia patirtimi ir nustatyti paslaugų kokybės spragas. Anksčiau modelis turėjo dešimt kriterijų, vėliau sumažintų iki penkių pagrindinių, pateiktų lentelėje žemiau.

Kriterijai	Charakteristika
Apčiuopiamumas	Materialus paslaugos teikimo aspektas.
Patikimumas	Organizacijos gebėjimas teikti paslaugas patikimai ir tiksliai.
Operatyvumas	Darbuotojų pasirengimas ir noras skubiai, bei tinkamai aptarnauti klientus.
Užtikrinimas	Darbuotojų žinios, įgūdžiai, kompetencija, paslaugumas.
Empatija	Darbuotojų pasirengimas suprasti klientų poreikius, skiriamas dėmesys klientams individualiai.

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2015).

SERVQUAL modelis tinka vertinti bibliotekų paslaugų kokybei, nes leidžia įvertinti vartotojų lūkesčių ir realios patirties skirtumus. Tai padeda identifikuoti tiek stipriąsias puses, tiek tobulintinas sritis, užtikrinti kokybės valdymo strategiją, orientuotą į vartotojų pasitenkinimą ir ilgalaikį organizacijos augimą.

Apibendrinant paslaugų kokybės vertinimas yra esminis organizacijų veiklos komponentas, kuris leidžia suprasti vartotojų lūkesčius ir realią patirtį. Naudojant modelius, ypač SERVQUAL, galima sistemingai nustatyti paslaugų kokybės spragas ir tobulinti paslaugų teikimą. Aukšta paslaugų kokybė ne tik didina klientų pasitenkinimą ir lojalumą, bet ir stiprina institucijos reputaciją. Nuolatinis kokybės vertinimas ir adaptacija prie besikeičiančių vartotojų poreikių yra būtini siekiant užtikrinti efektyvias, patikimas ir vartotojui orientuotas paslaugas.

Organizacijos charakteristika

Remiantis Skuodo rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos 2018 m. ataskaita, nuo 2018 m. kovo 1 d. Skuodo rajono savivaldybės R. Granausko viešosios bibliotekos struktūra buvo pertvarkyta siekiant optimizuoti veiklą ir sumažinti išlaidas. Vietoje penkių filialų buvo įkurti knygų išdavimo punktai, tarp jų – Ylakių filialo Nausėdų punktas. Ši pertvarka leido išlaikyti paslaugų prieinamumą atokesnėse vietovėse, tuo pačiu sumažinant administracines išlaidas. Nausėdų knygų išdavimo punktas veikia du kartus per savaitę po keturias valandas. Ši biblioteka Nausėdų kaimo gyventojams yra itin svarbi, nes tai „viešoji erdvė“, kurioje gyventojai gali naudotis viešąja interneto prieiga, atsispausdinti reikalingus dokumentus, susimokėti mokesčius, deklaruoti pajamas, prisiregistruoti gydytojo apžiūrai, dalyvauti edukaciniuose užsiėmimuose, skaityti periodinę spaudą ir pasiimti knygy. Įdiegta LIBIS sistema užtikrina kokybišką vartotojų aptarnavimą.

Vartotojai nemokamai gali naudotis prenumeruojamomis duomenų bazėmis:

- INFOLEX – teisės aktų ir teismų praktikos paieškos sistema;
- NAXOS Music Library – išsami muzikos duomenų bazė, kurioje pateikiami klasikinės, džiazo, folkloro, populiariosios ir roko muzikos įrašai;
- EBSCOhost – sudaryta iš 14 skirtingų duomenų bazių.

Nausėdų knygų išdavimo punktas kaupia ir sistemina medžiagą apie gyvenvietės istoriją bei svarbius įvykius. Skuodo rajono savivaldybės teritorijoje gyvenantys senyvo amžiaus arba neįgalūs asmenys gali pasinaudoti bibliotekos paslauga – dokumentų (žurnalų, laikraščių, knygų) pristatymu į namus. Šią paslaugą teikia tiek viešosios bibliotekos darbuotojai, tiek knygnešiai – namuose aptarnaujamų asmenų šeimos nariai, draugai, giminės ar kaimynai. Tokias funkcijas atlieka ir kiti knygų išdavimo punktai.

Nemokamos paslaugos	Mokamos paslaugos
Skaitytojo pažymėjimo išdavimas.	Dokumentų kopijavimas, skenavimas.
Knygos ir periodiniai leidiniai į namus.	Bibliografinės rodyklės sudarymas, redagavimas pagal individualų užsakymą.
Informaciniai ir periodiniai leidiniai skaitykloje	Nesančių spaudinių užsakymas per tarpbibliotekinį abonementą
Atsakymai į užklausas žodžiu, raštu, telefonu, elektroniniu paštu.	Edukacinės programos.
Bibliografinės konsultacijos	
Informacija apie rajono istoriją, lankytinas vietas, žymius kraštiečius.	
Renginiai, susitikimai, parodos.	
Internetas, darbas kompiuteriu, bevielis internetas.	
Prenumeruojamos elektroninės duomenų bazės.	
Konsultacijos informacijos paieškos ir darbo kompiuteriu klausimais.	
Galimybė naudotis LIBIS katalogu.	
Knygų rezervavimas.	
Knygų gražinimo termino pratęsimas.	

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis Skuodo rajono savivaldybės R. Granausko viešosios bibliotekos duomenimis.

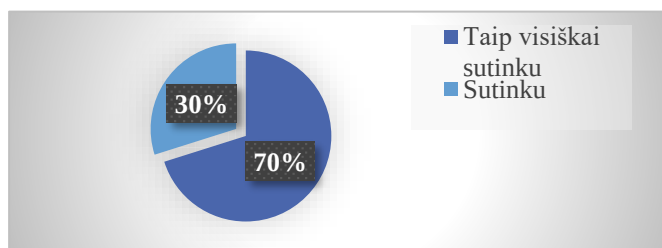
Pagrindinė Skuodo rajono savivaldybės R. Granausko viešosios bibliotekos Nausėdų knygų išdavimo punkto veikla apima dokumentų kaupimą, tvarkymą, sisteminimą, saugojimą, panaudą ir viešinimą, bibliografavimą, kultūrinių bei edukacinių programų organizavimą ir kultūros plėtrą. Taip

pat užtikrinamas fizinių ir juridinių asmenų lygias teises naudotis nemokamomis visuomenės švietimui, etnokultūrinei, sociokultūrinei edukacijai, moksliniams tyrimams bei asmenybės ugdymui reikalingomis paslaugomis ir informacija, nepaisant informacijos pateikimo būdo, formos, laikmenos ar politinės/ideologinės orientacijos.

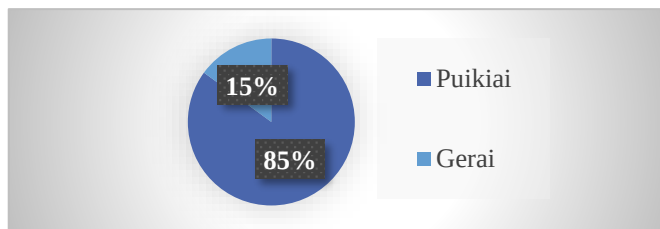
Tyrimo rezultatai ir aptarimas

Siekiant įvertinti Skuodo rajono savivaldybės R. Granausko viešosios bibliotekos Ylakių filialo Nausėdų knygų išdavimo punkto teikiamų paslaugų kokybę, atlikta kiekybinė apklausa, remiantis SERVQUAL metodika. Tyrime dalyvavo 100 respondentų, kurie vertino paslaugų kokybę pagal penkias pagrindines dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą, atsakingumą, užtikrinimą ir empatiją.

Respondentams taip pat užduotas klausimas apie knygų išdavimo punktų būtinumą kaimo bendruomenėse. Rezultatai (žr. 1 pav.) rodo, kad 70 proc. respondentų visiškai sutinka, o 30 proc. sutinka su teiginiu, jog knygų išdavimo punktai yra būtini. Šis aukštas palaikymo lygis atskleidžia bendruomenės supratimą apie tokių paslaugų svarbą ir poreikį kaimiškose teritorijose.



Toliau vertinta bendra Nausėdų knygų išdavimo punkto paslaugų kokybė. Remiantis 2 pav., 85 proc. respondentų ją įvertino kaip puikią, o 15 proc. – kaip gerą. Nei vienas respondentų nenurodė žemesnio vertinimo, kas patvirtina aukštą paslaugų kokybės lygį ir vartotojų pasitenkinimą.



Siekiant identifikuoti galimus paslaugų tobulinimo aspektus, apklausos dalyviams buvo pateiktas atviras klausimas dėl rekomendacijų. Atsakymai sugrupuoti į penkias pagrindines kategorijas: technologinės infrastruktūros gerinimas, leidinių fondo atnaujinimas, laisvalaikio ir kūrybinės saviraiškos galimybės, kultūrinė bei edukacinė veikla ir paslaugų prieinamumo gerinimas.

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Technologinės infrastruktūros gerinimas.	Kompiuterizuotų darbo vietų plėtra.	„Daugiau kompiuterių“ (4) ; „daugiau kompų“ (1).
Leidinių fondų komplektavimas ir atnaujinimas.	- Grožinės literatūros atnaujinimas; - Mokomosios ir informacinės literatūros įsigijimas; - Periodinių leidinių prenumerata.	„Daugiau naujų knygų“ (5); „ Reikia naujų knygų“ (2); „Labai reikėtų gausiau naujų knygų.“ (1); „Naujų knygų!“ (4); „Daugiau žurnalų, laikraščių ir naujų knygų“ (1); „Daugiau žurnalų“ (1); „Naujų knygų įvairovė“ (1); „Naujų knygų atnaujinti lentynų turiniui“ (1); „Naujų knygų daugiau“ (1); „Daugiau knygų būtų“ (1); „Periodinių leidinių daugiau!“ (1); „Daug naujų knygų“ (1); „Reikia daugiau žurnalų“ (1); „Reikia naujų knygų vaikams ir

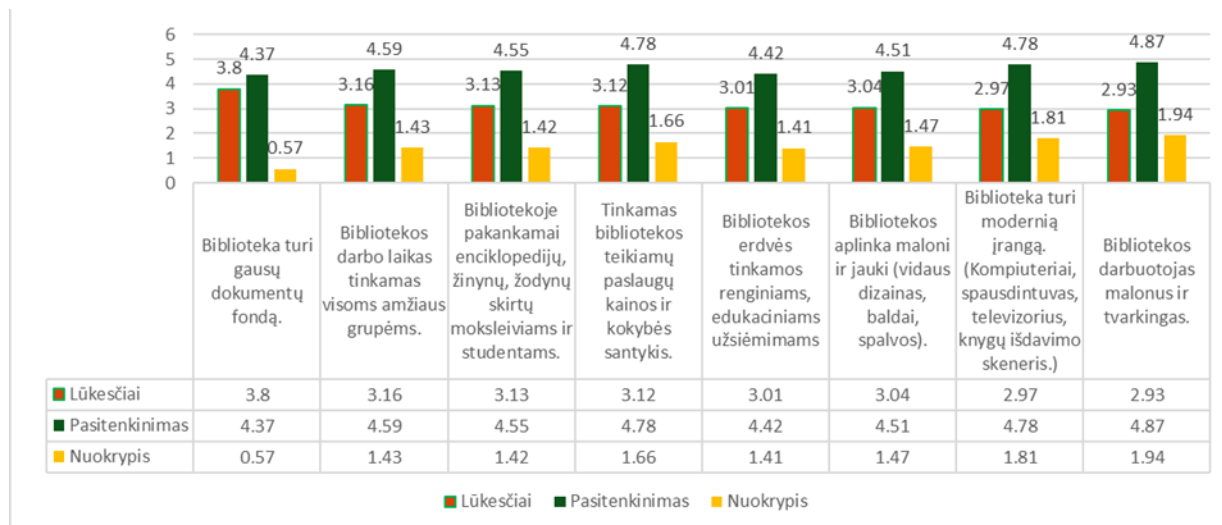
		suaugusiems“(1); „Knygų fondo atnaujinimas“(1); „Daugiau knygų!“ (1).
Laisvalaikio ir kūrybinės saviraiškos erdvė.	• Kūrybinės dirbtuvės ir saviraiškos užsiėmimai; • Stalo žaidimai ir bendruomeninio laisvalaikio veiklos; • Kūrybos dėžė ir individuali veikla savarankiškam laisvalaikiui.	„Stalo žaidimų susirenkantiems vaikams“ (1); „Stalo žaidimų“ (6); „Kūrybinių dirbtuvių“ (2); „Kūrybos dėžė“ (1); „Stalo žaidimų vaikams“ (1); „Vaikams stalo žaidimų“ (1).
Programinė kultūrinė ir edukacinė veikla	• Teminės parodos ir ekspozicijos; • Susitikimai su autoriais ir svečiais; • Bibliotekos organizuojami renginiai; • Edukaciniai užsiėmimai; • Teminės savaitės ir skaitymo skatinimo iniciatyvos; • Knygų rekomendacijų kampeliai ir personalizuotos lentynos.	„Parodų“ (1); „Svečių pakvietimas“ (1) ; „Daugiau renginių“ (1); „mažų renginių“ (1); „Parodėlės“ (1); „Temenės savaitės“ (1); „Knygų rekomendacijų kampelis“ (1).
Bibliotekos veiklos organizavimas ir paslaugų prieinamumas	• Darbo laiko prailginimas; • Paslaugų teikimo dažnio didinimas.	„Daugiau darbo dienų“ (9); „Kad dirbtų visą savaitę“ (1); „Darbo laiko prailginimas“ (2); „Norime daugiau darbo dienų!“ (1).

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis apklausų duomenimis

Analizuojant šiuos duomenis, išryškėjo, kad bendruomenės prioritetas yra leidinių fondo atnaujinimas ir darbo dienų skaičiaus padidinimas, siekiant pagerinti paslaugų prieinamumą. Taip pat pastebėtas didelis susidomėjimas kultūrinėmis, edukacinėmis bei laisvalaikio veiklomis, kurios stiprina bendruomeniškumą ir įtraukia įvairias amžiaus grupes. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad Nausėdų knygų išdavimo punkto teikiamos paslaugos yra itin vertinamos kaimo bendruomenės. Respondentų nuomonė rodo aiškią paramą šių punktų reikšmei, išryškindama jų svarbą užtikrinant kultūrinį ir socialinį gyvenimą atokesnėse teritorijose. Aukštas paslaugų kokybės vertinimas patvirtina, jog punktas atitinka vartotojų lūkesčius ir poreikius. Tuo pačiu metu bendruomenės pateiktos rekomendacijos parodo aiškias kryptis tolesniam paslaugų vystymui: naujų knygų įsigijimas, technologinė infrastruktūra, platesnė kultūrinė bei edukacinė veikla ir geresnis paslaugų prieinamumas. Šie aspektai yra būtini siekiant išlaikyti punktų aktualumą bei stiprinti jų vaidmenį bendruomenės gyvenime.

Remiantis tyrimo duomenimis, rekomenduojama toliau investuoti į knygų fondų atnaujinimą, plėsti paslaugų spektrą ir darbo laiką, taip pat skatinti aktyvų bendruomenės įsitraukimą per kultūrinius ir edukacinius renginius. Tai užtikrins Nausėdų knygų išdavimo punkto ilgalaikį veiklos tvarumą ir efektyvumą.

Paslaugų kokybės vertinimas pagal apčiuopiamumo dimensiją. Apčiuopiamumo dimensija vertina fizinę aplinką, techninę įrangą, informacines priemones ir darbuotojų reprezentatyvumą. Šie veiksniai lemia vartotojo pirmąjį išpūdį apie paslaugų profesionalumą, patikimumą ir komfortą.

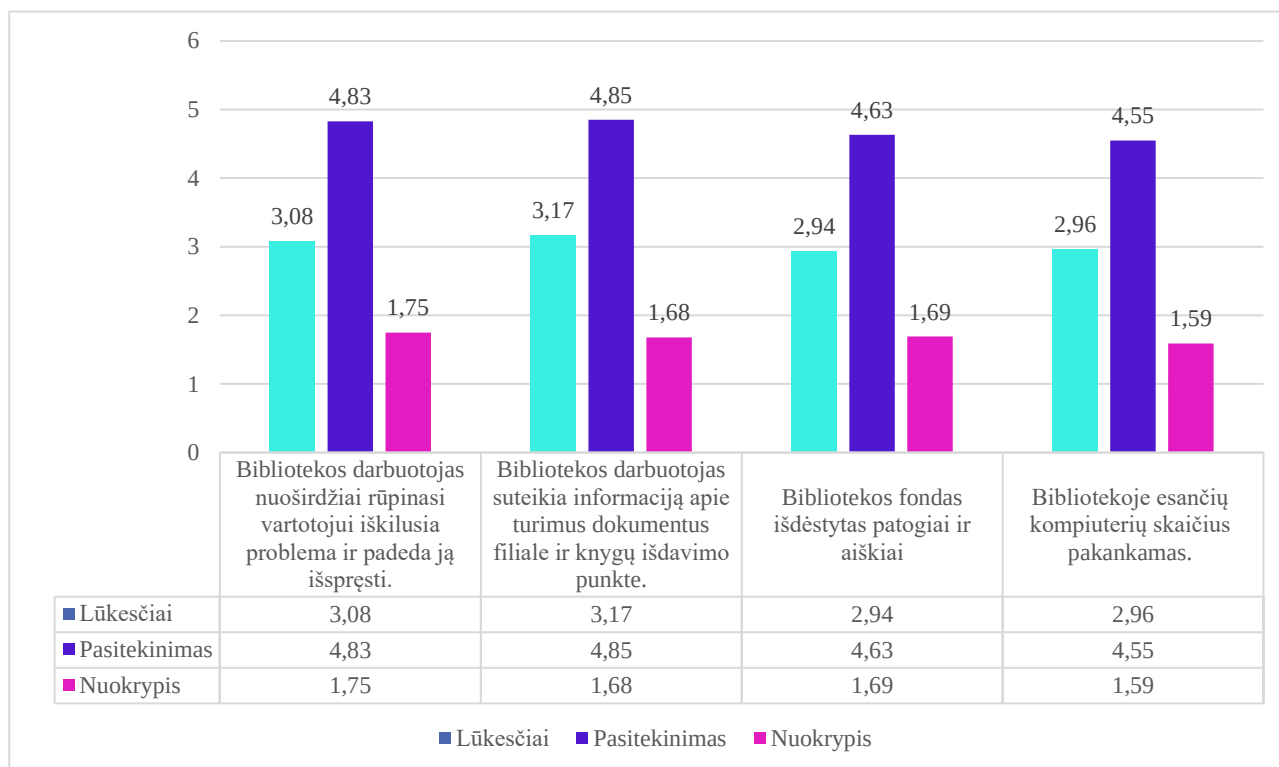


Paslaugos apčiuopiamumo vertinimas, balais (n=100)

Respondentams pateiktų aštuonių apčiuopiamumo kriterijų įvertinimai atskleidė, kad visos šios paslaugų kokybės sudedamosios dalys viršijo vartotojų lūkesčius. Aukščiausiai vertinti aspektai buvo darbuotojų malonumas ir tvarkingumas (4,87 balo) bei bibliotekos turima moderni įranga (4,78 balo). Nuokryptai tarp pasitenkinimo ir lūkesčių šiuose aspektuose siekė atitinkamai 1,94 ir 1,81 balo, kas rodo stiprią vartotojų pasitenkinimo persvarą. Mažiausias skirtumas tarp pasitenkinimo ir lūkesčių fiksuotas vertinant bibliotekos gausų dokumentų fondą (nuokrypis 0,57 balo), kas reiškia, jog ši paslaugos dalis atitiko vartotojų išankstines prognozes.

Apčiuopiamumo dimensijos vertinimo rezultatai rodo, kad Nausėdų knygų išdavimo punkto fizinės ir materialinės sąlygos atitinka ir viršija bendruomenės lūkesčius. Tai leidžia daryti išvadą, jog sukurtos aplinkos kokybė teigiamai veikia vartotojų patirtį ir skatina pasitikėjimą paslaugų teikimu. Aukšti vertinimai darbuotojų mandagumui ir moderniai įrangai ypač pabrėžia punktų gebėjimą užtikrinti šiuolaikinius paslaugų standartus.

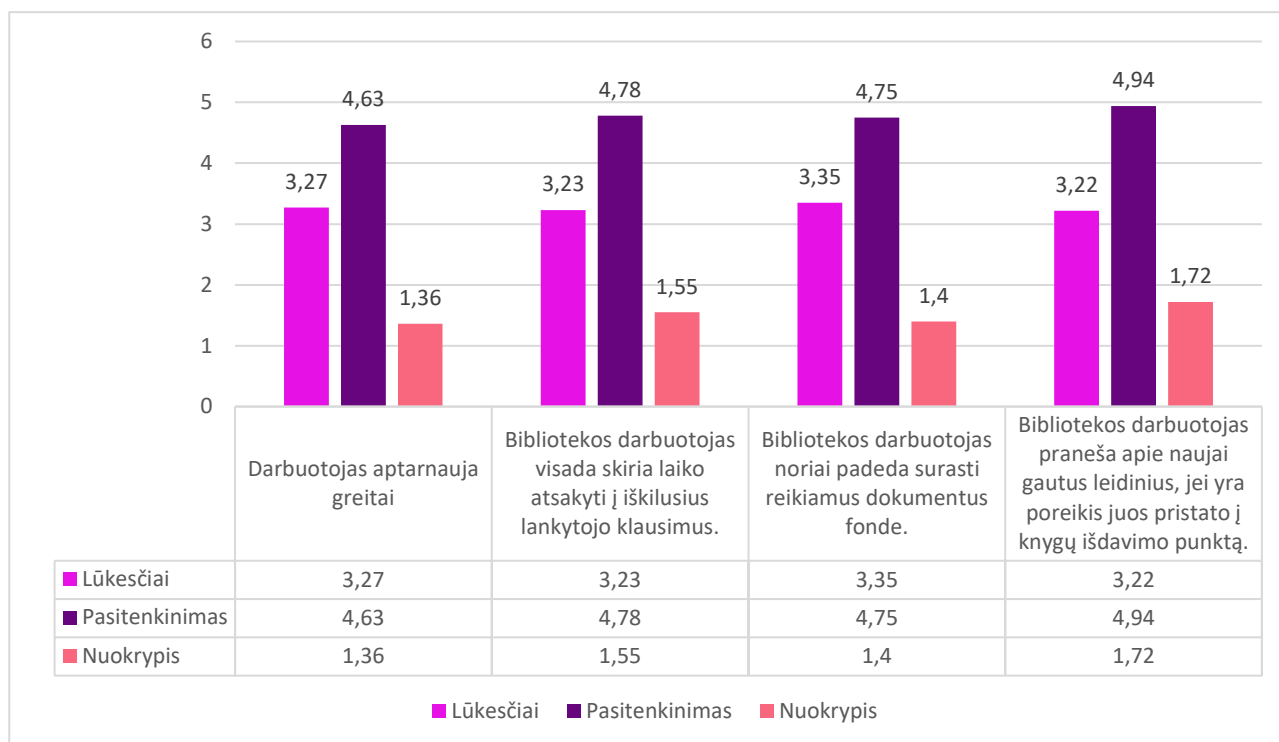
Patikimumo dimensija apima gebėjimą teikti paslaugas nuosekliai, tiksliai ir laikantis įsipareigojimų, kas yra esminis veiksnys užtikrinant vartotojų pasitikėjimą ir ilgalaikį ryšį su paslaugos teikėju. Šioje dimensijoje vertinamos paslaugų stabilumas, darbuotojų profesionalumas bei informacijos prieinamumas.



Atliekant tyrimą, respondentams pateikti keturi teiginiai, susiję su patikimumo aspektais. Rezultatai, rodo, kad visų šių aspektų pasitenkinimas viršija vartotojų lūkesčius, o nuokrypiai svyruoja nuo 1,59 iki 1,75 balo. Didžiausias nuokrypis (1,75 balo) fiksuotas teiginyje „Bibliotekos darbuotojas nuoširdžiai rūpinasi vartotojui iškilusia problema ir padeda ją išspręsti“, kur pasitenkinimo vidurkis siekė 4,83 balo, o lūkesčiai – 3,08 balo. Taip pat aukštai įvertintas darbuotojo gebėjimas suteikti informaciją apie turimus dokumentus (pasitenkinimas 4,85, lūkesčiai 3,17, nuokrypis 1,68 balo). Bibliotekos fondo išdėstymo aiškumas buvo įvertintas 4,63 balo pasitenkinimo lygiu (lūkesčiai 2,94 balo, nuokrypis 1,69 balo), o kompiuterių skaičius punkte sulaukė 4,55 balo vertinimo (lūkesčiai 2,96 balo, nuokrypis 1,59 balo).

Apibendrinant, patikimumo dimensijos rezultatai patvirtina, kad Nausėdų knygų išdavimo punkto darbuotojai veikia profesionaliai ir atsakingai, o teikiamos paslaugos yra patikimos ir nuoseklios. Aukštas pasitenkinimo lygis ir reikšmingi nuokrypiai nuo lūkesčių rodo, kad vartotojai ne tik patenkinti paslaugų kokybe, bet ir jaučia stiprų pasitikėjimą institucijos veikla. Šie rezultatai pabrėžia šios dimensijos svarbą stiprinant bendruomenės ryšius ir skatinant ilgalaikį vartotojų lojalumą.

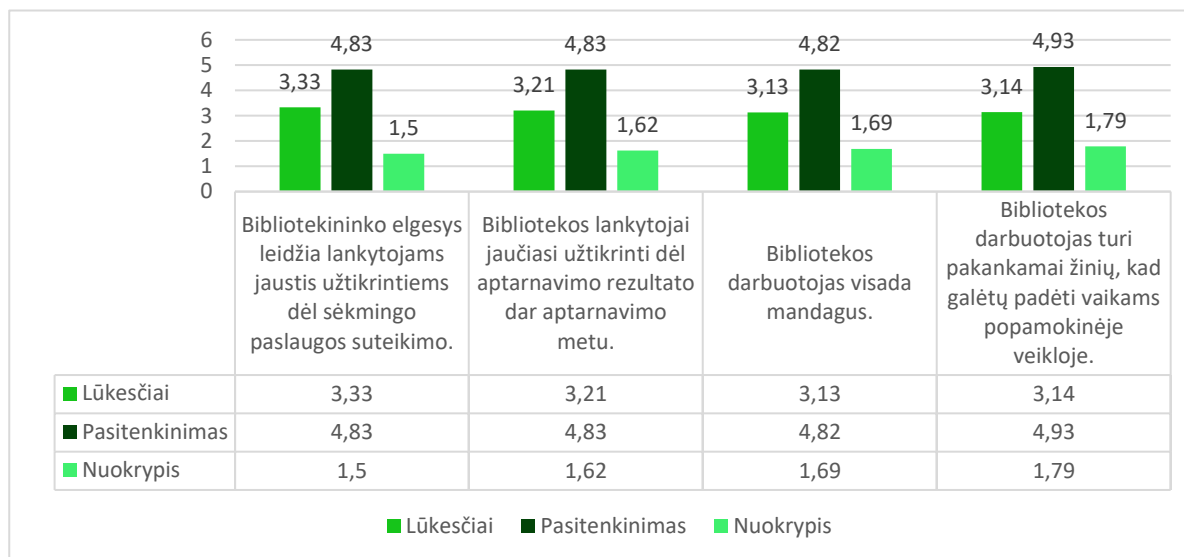
Atsakingumo dimensija apibrėžia organizacijos gebėjimą operatyviai, efektyviai ir su dėmesiu reaguoti į vartotojų poreikius bei užklaudas. Ši dimensija atspindi aptarnavimo greitį, paslaugų prieinamumą bei darbuotojų iniciatyvumą sprendžiant lankytojų iškilusias problemas.



Atsakingumo dimensijos tyrimo rezultatai rodo, kad visi vertinimai ženkliai viršija vartotojų lūkesčius, o nuokrypiai svyruoja nuo 1,36 iki 1,72 balo. Didžiausias skirtumas užfiksuotas teiginyje, jog bibliotekos darbuotojas praneša apie naujai gautus leidinius ir, jei yra poreikis, juos pristato į knygų išdavimo punktą, kur pasitenkinimo vidurkis siekė 4,94 balo, o lūkesčių – 3,22 balo. Taip pat aukštai įvertintas dėmesingumas lankytojų užklausoms (nuokrypis 1,55 balo), greitas aptarnavimas (nuokrypis 1,36 balo) ir pagalba ieškant dokumentų (nuokrypis 1,40 balo). Šie rezultatai rodo aukštą darbuotojų atsakingumo lygį ir efektyvų reagavimą į vartotojų poreikius.

Apibendrinant, atsakingumo dimensijos rezultatai rodo, kad Nausėdų knygų išdavimo punkto darbuotojai pasižymi aukštu lankstumu, dėmesingumu ir profesionalumu. Jų iniciatyvumas bei komunikacijos gebėjimai ženkliai viršija bendruomenės lūkesčius, užtikrinant efektyvų paslaugų teikimą ir didinant vartotojų pasitenkinimą. Šie rezultatai pabrėžia, kad atsakingumas yra kertinė paslaugų kokybės dalis, stiprinanti punkto vaidmenį kaip patikimos ir vartotojų poreikius atliepiančios viešosios įstaigos.

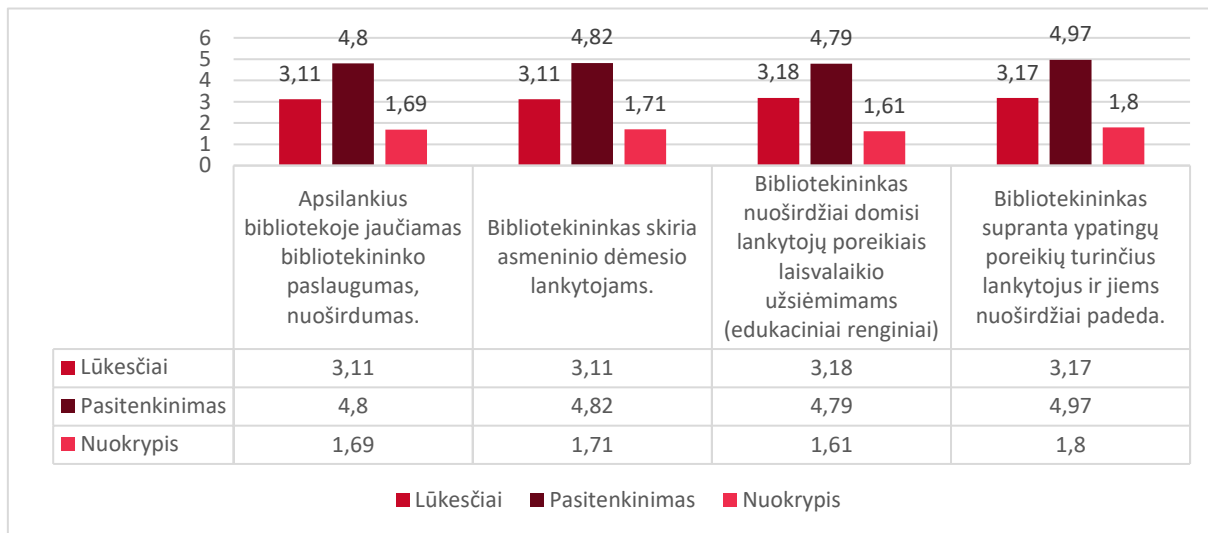
Užtikrinimo dimensija apima vartotojų pasitikėjimą paslaugos teikėju bei jo profesionalumą ir kompetenciją. Ji atspindi darbuotojų mandagumą, žinių lygį ir gebėjimą perteikti saugumo jausmą, kuris yra itin svarbus tiesioginiame bendravime paslaugų sektoriuje. Ši dimensija padeda įvertinti, kiek vartotojai jaučiasi saugūs ir pasitikintys organizacijos teikiamomis paslaugomis.



Tyrimo rezultatai atskleidė labai aukštą bendruomenės pasitenkinimą užtikrinimo dimensijos aspektais. Vertinimai gerokai viršijo vartotojų lūkesčius, o nuokrypiai tarp pasitenkinimo ir lūkesčių vidurkių svyravo nuo 1,50 iki 1,79 balo.

Apibendrinant, užtikrinimo dimensijos rezultatai patvirtina, kad Nausėdų knygų išdavimo punkto darbuotojai demonstruoja aukštą profesionalumo ir mandagumo lygį, kuris kuria pasitikėjimo ir saugumo atmosferą tarp vartotojų. Šis aspektas yra esminis stiprinant institucijos įvaizdį kaip patikimo ir kompetentingo kultūrinio bei informacinio centro, kuris ne tik suteikia žinių, bet ir užtikrina malonų ir saugų aptarnavimą bendruomenės nariams.

Jautrumo dimensija SERVQUAL modelyje apibrėžia organizacijos gebėjimą nuoširdžiai ir dėmesingai reaguoti į individualius vartotojų poreikius, skiriant jiems asmeninį dėmesį bei užtikrinant, kad lankytojai jaustųsi išgirsti, vertinami ir svarbūs. Aukštas šios dimensijos įvertinimas siejamas su teigiamu emociniu ryšiu tarp vartotojo ir organizacijos, stiprinančiu pasitikėjimą ir lojalumą. Viešosiose bibliotekose ypač svarbu, kad darbuotojai parodytų rūpestį, lankstumą ir individualų požiūrį, atsižvelgdami į įvairių amžiaus, išsilavinimo ir poreikių lankytojus.



Remiantis apklausos rezultatais, Nausėdų knygų išdavimo punkto vartotojai vertina jautrumo aspektus labai aukštai, o didžiausias skirtumas tarp lūkesčių ir pasitenkinimo užfiksuotas teiginyje, kad bibliotekininkas supranta ypatingų poreikių turinčius lankytojus ir jiems nuoširdžiai padeda (nuokrypis 1,80 balo). Taip pat aukštai įvertinti darbuotojo nuoširdumas ir paslaugumas (nuokrypis 1,69), asmeninis dėmesys lankytojui (1,71) bei domėjimasis laisvalaikio ir edukacinių renginių poreikiais (1,61). Tai rodo stiprų darbuotojų rūpestį ir gebėjimą atliepti įvairius bendruomenės poreikius.

Apibendrinant, jautrumo dimensijos rezultatai rodo, kad Nausėdų knygų išdavimo punkto darbuotojai yra ne tik informacijos teikėjai, bet ir empatiški bendruomenės nariai, gebantys pastebėti ir atliepti individualius vartotojų poreikius. Aukšti įvertinimai patvirtina, jog nuoširdus darbuotojo elgesys stiprina pozityvią bibliotekos aplinką ir skatina stiprią bendruomenės trauką.

Tyrimo rezultatų apibendrinimas

Atliktas tyrimas, taikant SERVQUAL metodiką, parodė, kad Skuodo rajono savivaldybės R. Granausko viešosios bibliotekos Ylakių filialo Nausėdų knygų išdavimo punkto paslaugų kokybė vertinama itin palankiai. Visose penkiose vertinimo dimensijose – apčiuopiamumo, patikimumo, atsakingumo, užtikrinimo ir jautrumo – vartotojų pasitenkinimo įvertinimai reikšmingai viršijo jų išreikštus lūkesčius.

	Lūkesčiai	Pasitenkinimas	Nuokrypis
Apčiuopiamumas	25,16	36,87	11,71
Patikimumas	12,15	18,86	6,71
Atsakingumas	13,07	19,10	6,03
Užtikrinimas	12,81	19,41	6,60
Jautrumas	12,57	19,38	6,81

Didžiausi teigiami nuokrypiai fiksuoti apčiuopiamumo dimensijoje, kur modernios bibliotekos įrangos pasitenkinimo vidurkis siekė 4,78 balo, o lūkesčių – 2,97 balo (nuokrypis 1,81). Darbuotojo mandagumo ir tvarkos vertinimas taip pat buvo aukštas – pasitenkinimas 4,87 balo, lūkesčiai 2,93 balo (nuokrypis 1,94). Panaši tendencija stebėta patikimumo dimensijoje, kur darbuotojo gebėjimas spręsti problemas buvo įvertintas 4,83 balo, o lūkesčių vidurkis siekė 3,08 balo. Bendras vartotojų pasitenkinimas buvo itin aukštas: 87 % respondentų vertino paslaugas kaip „puikias“, o 13 % – kaip „geras“, nebuvo neigiamų vertinimų. Visi respondentai sutiko, kad knygų išdavimo punktai yra būtini kaimo bendruomenėse.

Analizuojant bendrą paslaugų kokybę pagal SERVQUAL dimensijas, didžiausias teigiamas nuokrypis užfiksuotas apčiuopiamumo srityje – 11,71 balo (lūkesčiai 25,16; pasitenkinimas 36,87). Jautrumo dimensijoje nuokrypis siekė 6,81 balo (lūkesčiai 12,57; pasitenkinimas 19,38), pabrėžiant darbuotojų gebėjimą skirti individualų dėmesį ir empatiją. Patikimumo, užtikrinimo ir atsakingumo dimensijos taip pat pasižymėjo reikšmingai teigiamais nuokrypiais – atitinkamai 6,71; 6,60 ir 6,03 balo, kas rodo paslaugų profesionalumą, patikimumą ir operatyvumą. Šie rezultatai patvirtina, kad Nausėdų knygų išdavimo punkto teikiamos paslaugos ne tik atitinka, bet dažnai ir viršija bendruomenės lūkesčius, pabrėždamos institucijos svarbą kaip kultūros, informacijos ir bendruomenės centro.

Apibendrinant, visos penkios SERVQUAL dimensijos įvertintos teigiamais nuokrypiais, liudijančiais, kad vartotojų pasitenkinimas viršijo jų išankstinius lūkesčius. Didžiausias skirtumas tarp lūkesčių ir patirties fiksuotas materialios aplinkos ir techninių sąlygų vertinimuose, o mažiausias – atsakingumo srityje. Šie rezultatai rodo nuoseklią Nausėdų knygų išdavimo punkto orientaciją į vartotojo poreikius bei gebėjimą užtikrinti aukštą paslaugų kokybę visose vertinimo srityse.

Išvados

1. Viešosios bibliotekos šiandien veikia kaip kompleksinės institucijos, kurios, be pagrindinių informacijos teikimo funkcijų, aktyviai dalyvauja bendruomenės gyvenime, ugdo kultūrinį sąmoningumą, skatina socialinę sanglaudą bei prisideda prie mokymosi visą gyvenimą. Knygų išdavimo punktai, būdami regioninės bibliotekų sistemos dalimi, užtikrina, kad ir atokesnėse vietovėse gyvenantys gyventojai galėtų naudotis bibliotekomis ir jų teikiamomis paslaugomis. Jie tampa svarbiomis viešosiomis erdvėmis, kuriose formuojasi skaitymo kultūra, palaikomas bendruomeninis ryšys, stiprinamas kultūrinis tapatumas bei mažinama informacinė atskirtis.
2. Paslaugų kokybės samprata yra grindžiama vartotojo suvokimu ir patirtimi, apimančia skirtumą tarp vartotojo lūkesčių ir faktiškai suteiktos paslaugos. Kokybės vertinimas yra esminė organizacijos veiklos analizės dalis, leidžianti identifikuoti stipriąsias puses, atskleisti trūkumus ir kryptingai planuoti tobulinimo veiksmus. Vienas plačiausiai taikomų paslaugų kokybės vertinimo modelių yra SERVQUAL, leidžiantis analizuoti kokybės skirtumus penkiose pagrindinėse dimensijose: apčiuopiamumo, patikimumo, atsakingumo, užtikrinimo ir jautrumo.
3. Tyrimas, atliktas Skuodo rajono savivaldybės R. Granausko viešosios bibliotekos Ylakių filialo Nausėdų knygų išdavimo punkte, parodė, kad bendruomenės nariai palankiai vertina teikiamų paslaugų kokybę. Visose penkiose SERVQUAL dimensijose – apčiuopiamumo, patikimumo, atsakingumo, užtikrinimo ir jautrumo – vartotojų pasitenkinimas viršijo jų išankstinius lūkesčius. Tai rodo, kad paslaugos ne tik atitinka, bet ir pranoksta bendruomenės poreikius, atspindint aukštą paslaugų teikimo kokybę bei veiklos efektyvumą. Tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad Nausėdų knygų išdavimo punktas suvokiamas kaip profesionali, patikima institucija, užtikrinanti ne tik prieigą prie informacijos išteklių, bet ir kurianti saugią, jaukią bei bendruomenišką aplinką.

Rekomendacijos

Remiantis atliktu Skuodo rajono savivaldybės R. Granausko viešosios bibliotekos Ylakių filialo Nausėdų knygų išdavimo punkto paslaugų kokybės vertinimu ir bendruomenės poreikių analize, siūloma bibliotekos administracijai ir atsakingiems specialistams apsvarstyti šias rekomendacijas:

1. Darbo laiko optimizavimas – rekomenduojama peržiūrėti ir pritaikyti Nausėdų knygų išdavimo punkto darbo grafiką, atsižvelgiant į gyventojų pageidavimus ir tyrimo duomenis, kurie rodo poreikį lankstesniam ir dažnesniam darbo laikui. Tai padėtų geriau tenkinti bendruomenės poreikius bei didinti paslaugų prieinamumą.

2. Leidinių fondo atnaujinimas ir paskirstymas – planuojant naujų leidinių įsigijimą ir paskirstymą, būtina atsižvelgti į filialų specifiką, užtikrinant pakankamą leidinių skaičių ir įvairovę knygų išdavimo punktais. Ypatingas dėmesys turėtų būti skirtas Ylakių filialui, aptarnaujančiam Nausėdų punktą, siekiant proporcingai padidinti naujų leidinių pasiūlą.
3. Grįžtamojo ryšio stiprinimas – rekomenduojama tęsti ir plėtoti lankytojų nuomonės rinkimą, periodiškai vykdyti apklausas ar įrengti pasiūlymų dėžutes. Tai sudarys galimybę operatyviai fiksuoti vartotojų lūkesčius ir problemas bei efektyviau tobulinti paslaugų kokybę.
4. Papildomos veiklos ir išteklių plėtra – siekiant skatinti bendruomenės įsitraukimą, rekomenduojama skirti lėšų ir išteklių edukacinėms bei laisvalaikio veikloms, tokioms kaip stalo žaidimai, kūrybinės dirbtuvės, edukacinės priemonės. Šios iniciatyvos prisidėtų prie prasmingo laisvalaikio organizavimo ir bendruomenės ryšių stiprinimo.

Informacijos šaltinių sąrašas

1. ALA (2025). *Definition of a Library: General Definition*. Prieiga per internetą: <https://libguides.ala.org/library-definition> (žiūrėta: 2025-02-22).
2. Bagdonienė, L. ir Hopenienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
3. Bagdonienė, L. ir Hopenienė, R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis*. Kaunas: Technologija.
4. Bagdonienė, L. ir Hopenienė, R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis*. Kaunas: Technologija.
5. Bulašaitė, I., ir Jesevičiūtė-Ufartienė, L. (2019). Paslaugų kokybės vertinimo modelių analizė. *Verslo aktualijos būsimųjų specialistų požiūriu: Straipsnių rinkinys*, 35–41. Kauno kolegija.
6. IFLA daugiakultūrinės bibliotekos manifestas. Prieiga per internetą: <https://bukbibliotekininku.blogspot.com/2017/12/ifla-daugiakultures-bibliotekos.html> (žiūrėta: 2024-10-20).
7. Izogo, E. E. & Ogbu, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(3), 250–269. Prieiga per internetą:
8. Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai* (2-asis pataisytas ir papildytas leid.). Kaunas: Kudirka.
9. Kiemėnų kaimo biblioteka. Prieiga per internetą: <https://www.psvb.lt/kiemenu-kaimo-biblioteka/> (žiūrėta: 2025-02-22).
10. Kotler, P. & Keller, K. L. (2007). *Marketing Management* (12th ed.). New Jersey: Prentice Hall. Prieiga per internetą: <https://books.google.com> (žiūrėta: 2023-03-26).
11. Langvinienė, N. ir Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
12. Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka. Mokamos paslaugos. Prieiga per internetą: <https://www.lnb.lt/paslaugos/lankytoji/mokamos-paslaugos> (žiūrėta: 2025-02-22).
13. Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.18307/jBpVnPSFPq?jfwid> (žiūrėta: 2024-10-20).
14. Lietuvos Respublikos teisės aktas. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.18307/jBpVnPSFPq> (žiūrėta: 2025-02-22).
15. Lietuvos Respublikos žemės ūkio ir kaimo plėtros įstatymas. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.F79D75E61B5F/asr> (žiūrėta: 2024-10-27).
16. Lietuvos viešojo administravimo institutas. (2005). *Bendrasis vertinimo modelis (BVM): Organizacijos tobulinimas taikant įsivertinimą*. Vilnius: Vidaus reikalų ministerija.
17. Merkys, G. ir Brazienė, R. (2014). Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodo taikymas Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 14, 103–114.
18. Pacevičius, A. (2009). Bibliotekų raida pasaulyje. In Z. Atkočiūnienė ir kt. (Red.), *Bibliotekininkystės ir informacijos studijų vadovas* (p. 211–235). Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
19. 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. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL (žiūrėta: 2025-03-17).
20. 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.
21. Ramessur, V., Hurreeram, D. K. & Maistry, K. (2015). Service quality framework for clinical laboratories. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(4), 367–381.
22. Skuodo rajono savivaldybė. (2021). Etatinio paskirstymo ataskaita. Prieiga per internetą: https://www.skuodas.lt/wpcontent/uploads/2021/06/1_20180621ATASKAITAEtataiGALUTINE.pdf (žiūrėta: 2024-10-20).
23. The IFLA Multicultural Library Manifesto. Prieiga per internetą: <https://www.ifla.org/publications/node/8976> (žiūrėta: 2024-11-28).

24. Turchnik, J. A. (2010). Parent and Adolescent Satisfaction with Mental Health Services: Does it relate to Youth Diagnosis, Age, Gender or Treatment Outcome? *Community Mental Health Journal*, 46(3), 282–288.
25. Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
26. Vitkienė, E. (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
27. Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/248768479_The_Behavioral_Consequences_of_Service_Quality (žiūrėta: 2025-03-17).