

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS

Simona Sabaliauskaitė

PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS VERTINIMAS VIEŠAJAME
SEKTORIUJE

MAGISTRO DARBAS

Darbo vadovas doc. dr. Audrius Taraškevičius

KAUNAS 2015

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR VERSLO FAKULTETAS

**PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS VERTINIMAS VIEŠAJAME
SEKTORIUJE**

Įmonių valdymas

MAGISTRO DARBAS

Studentė.....

Simona Sabaliauskaitė, VMVL - 4

2015 m. gruodžio 23 d.

Vadovas

Doc. dr. Audrius Taraškevičius

2015 m.

Recenzentė

Lekt. dr. Rasa Lalienė

2015 m.

KAUNAS 2015



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

Ekonomikos ir verslo fakultetas

Simona Sabaliauskaitė

Įmonių valdymas 621N22001

Baigiamojo magistro darbo „Paslaugų teikimo kokybės vertinimas viešajame sektoriuje“

AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

2015 m. gruodžio 23 d.
Kaunas

Patvirtinu, kad mano **Simonos Sabaliauskaitės** baigiamasis magistro darbas tema „Paslaugų teikimo kokybės vertinimas viešajame sektoriuje“ yra parašytas visiškai savarankiškai, o visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

Sabaliauskaitė, S. (2015). Provision of Service Quality Assessment in the Public Sector. Master's Final Thesis in Enterprise Management Study Programme 621N22001. Supervisor doc. dr. Audrius Taraškevičius Kaunas: School of Economics and Business, Kaunas University of Technology.

SUMMARY

The relevance of the subject. In today's service sector it is important not only to provide a service, but also to make it perform better quality. Once disappointed customer can not return back, so in order to attract a greater flow of customers, it is necessary to provide only the highest quality service and constantly look for ways to improve service quality. At this time, consumers are demanding more attention to service and quality of services provided. Prevailing positions that organization, which is able to build a good and strong service culture and providing quality service.

The object of research - the public library of Jonava's quality of service.

The aim - assessment of public sector services Jonava's Public Library as an example, to provide services of quality improvement recommendations.

Objectives:

1. Figure out the importance of improving the quality of services and assessment issues;
2. To analyze the service quality evaluation of the theoretical and practical aspects;
3. Figure out Jonava's Public Library employees' opinions about their services and the quality of services;
4. Evaluate Jonava's public library service users about the quality of services.

The main results of the work. The investigation revealed that the concept of services is closely related to their quality, and quality is one of the key service elements. In today's service sector is important not only to provide service to the customer, but also the highest quality workmanship to do it, so organizations must continually look for ways to improve service quality. Quality is one of the essential elements of the service and it is directly related to user satisfaction with the service provided. Seeking to ensure the effectiveness of the provision of services, it is essential for an objective assessment of the quality. There are distinguished three quality assessment and management models: ISO quality standards, balanced scorecard and SERVQUAL method.

In order to ensure the reliability of the study was carried out two studies (quantitative and qualitative). A qualitative study was carried out with Jonava's public library staff. They were asked about library services and how they are regarded by consumers. The obtained results showed that the services provided, staff believes that satisfies consumers and users have the ability to select the most appropriate service from the library services offered. The quantitative research with consumers showed that residents of the district are likely to use the library's services. Most in demand are books borrowing, use of the Internet, search for information, advice and periodicals reading services. The study revealed that residents of Jonava's district is really satisfied with the work of the library, but it lacks new computers, a printer-friendly jobs.

This work consists of 65 pages. The paper contains four sections, each with its own subdivisions. The work graphically depicted - 20 paintings. Further information is provided in tabular form, which work 8. At the end of the conclusions and recommendations Jonava's Public Library. The Annex contains a quantitative survey questionnaire.

Keywords: Public sector, service provision, service quality, Jonava's Public Library.

TURINYS

ĮVADAS	9
1. PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS GERINIMO SVARBA IR VERTINIMO PROBLEMATIKA	11
1.1 Paslaugų teikimo kokybės gerinimo svarba organizacijos veiklos rezultatams.....	11
1.2 Paslaugų teikimo kokybės vertinimo probleminiai aspektai.....	14
2. PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI.....	18
2.1 Paslaugos samprata	18
2.2 Išskirtiniai paslaugų bruožai.....	19
2.3 Paslaugų klasifikavimas	20
2.4 Paslaugų išskirtinumas viešajame sektoriuje	21
2.5 Paslaugų tobulinimas.....	24
2.6 Paslaugų kokybės samprata.....	27
2.7 Paslaugų kokybės matavimo modeliai	32
3. PASLAUGŲ KOKYBĖS VIEŠAJAME SEKTORIUJE TYRIMO METODOLOGIJA	36
4. PASLAUGŲ KOKYBĖS VIEŠAJAME SEKTORIUJE TYRIMŲ REZULTATAI IR APIBENDRINIMAS.....	39
4.1 Jonavos viešosios bibliotekos pristatymas	39
4.1.1 Jonavos viešosios bibliotekos organizacinė valdymo struktūra	40
4.1.2 Bibliotekos prieinamumas gyventojams.....	41
4.1.3 Finansinis Jonavos viešosios bibliotekos aspektas.....	42
4.2. Kokybinis tyrimas - giluminis interviu su darbuotojais	45
4.3 Kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa vartotojų nuomonei įvertinti.....	48
IŠVADOS	57
REKOMENDACIJOS	59
LITERATŪRA	60
PRIEDAI.....	64

Paveikslų sąrašas

1 pav. Paslaugos bruožai.....	19
2 pav. Paslaugų klasifikavimas.....	21
3 pav.. Politinių ir ekonominių priežasčių grupės.....	22
4 pav. Viešųjų paslaugų skirstymas pagal pobūdį	26
5 pav. Vartotojų lūkesčius lemiantys veiksniai.....	28
6 pav. Paslaugų kokybės kategorijos	30
7 pav. Bendrai suvoktas paslaugų kokybės modelis.....	31
8 pav. Šiaurės perspektyvos paslaugų kokybės dedamosios	33
9 pav. Amerikos perspektyvos paslaugų kokybės dedamosios	34
10 pav. Atliekamo tyrimo etapai.....	36
11 pav. Bibliotekos organizacinė valdymo struktūra.....	40
12 pav. Jonavos viešosios bibliotekos vartotojų sudėtis.....	42
13 pav. Jonavos viešosios bibliotekos gautos pajamos 2014 metais	43
14 pav. Jonavos viešosios bibliotekos išlaidos 2014 metais.....	44
15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą	49
16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį visuomenėje	49
17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lankymosi bibliotekoje dažnumą	50
18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal teikiamų paslaugų naudojimąsi	51
19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal teikiamų paslaugų kokybę.....	53
20 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo vertinimą.....	55

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Vidutinis gyventojų skaičius, tenkantis vienai bibliotekai.....	41
2 lentelė. Bibliotekos gaunamos lėšos už mokamas paslaugas.....	43
3 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal teikiamų paslaugų pasitenkinimą	46
4 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį	48
5 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal pasitenkinimą bibliotekos paslaugomis.....	52
6 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal teikiamų paslaugų nepasitenkinimo priežastis	52
7 lentelė. Respondentų pasiūlymai bibliotekos teikiamų paslaugų kokybės gerinimui.....	53
8 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal vartotojų lūkesčių patenkinimą	55

IVADAS

Temos aktualumas. Šiuolaikinėje paslaugų sferoje svarbu ne tik pateikti paslaugą, bet ir kuo kokybiškiau ją atlikti. Kartą nusivylęs klientas gali nebegrįžti atgal, todėl norint pritraukti kuo didesnę srautą klientų, reikia teikti tik pačios aukščiausios kokybės paslaugas bei nuolatos ieškoti aptarnavimo kokybės gerinimo būdų. Šiuo metu paslaugų vartotojai reikalauja kuo daugiau dėmesio aptarnavimui ir teikiamų paslaugų kokybei. Vyraujančiose pozicijose yra tos organizacijos, kurios geba sukurti gerą ir tvirtą aptarnavimo kultūrą ir suteikti kokybišką paslaugą.

Problema. Mokslinėje literatūroje nurodomas paslaugų teikimo kokybės naudingumas ir svarba organizacijos valdymui ir veiklai (Brazienė, Merkys (2015); E. E. Izogo ir I. E. Ogba (2015); S. Fliess, S. Dyck, M. Schmelter (2014); B. R. Lewis (2009) ir kt.). Paslaugų teikimo kokybė laikoma įmonės ilgalaikio konkurencinio pranašumo šaltiniu, patikimu jos gyvavimo ir sėkmės garantu (A. Pantouvakis (2010); H. Nyman (2014); R. Pukelytė (2010) ir kt.). Analizuodami paslaugų kokybės vertinimo organizacijose teorinius ir praktinius sprendimus, mokslininkai išskiria vertinimo modelius pagal įvairius vertinimo kriterijus: patikimumą, reagavimą užtikrinimą, empatiškumą ir apčiuopiamumą. (R. Brazienė ir G. Merkys (2014); I. Bakti ir S. Sumaedi (2015); J. Reynoso (2012); M. Stodnick ir P. Rogers (2008); E. Vaughan ir H. Woodruffe-Burton (2011) ir kt.). Nors mokslinėje literatūroje daug analizuojami įvairūs paslaugų kokybės vertinimo modeliai bei kriterijai, tačiau paslaugų kokybės vertinimas viešajame sektoriuje stokoja gilesnės mokslinės analizės (Gedvilaitė – Moan, Zakarevičius, 2010).

Nėra aiškiai ir vienareikšmiškai išreikštos pozicijos, kaip turi būti atliekami paslaugų kokybės vertinimai, kokie turi būti taikomi vertinimo kriterijai, išskiriami prioritetai, metodai, modeliai. Tad tyrimo problemą galima būtų suformuluoti taip: kaip turi būti vertinama paslaugų kokybė viešojo sektoriaus organizacijose?

Tyrimo tikslas – įvertinus viešojo sektoriaus teikiamų paslaugų kokybę Jonavos viešosios bibliotekos pavyzdžiu, pateikti paslaugų teikimo kokybės gerinimo rekomendacijas.

Tyrimo objektas - Jonavos viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų kokybė.

Uždaviniai:

1. Išsiaiškinti paslaugų kokybės gerinimo svarbą ir vertinimo problematiką;
2. Išanalizuoti paslaugų kokybės vertinimo teorinius bei praktinius aspektus;
3. Išsiaiškinti Jonavos viešosios bibliotekos darbuotojų nuomonę, apie jų teikiamas paslaugas ir paslaugų kokybę;
4. Įvertinti Jonavos viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų vartotojų nuomonę apie paslaugų kokybę.

Tyrimo metodai. Nagrinėjant Jonavos viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas ir jų kokybę buvo taikytas mokslinės analizės metodas, atliktas kokybinis tyrimas su darbuotojais ir kiekybinis tyrimas su paslaugų vartotojais. Gauta informacija buvo susisteminta ir išanalizuota.

Darbo struktūros pagrindimas. Siekiant kuo geriau įvykdyti išsikeltą darbo tikslą, buvo analizuojami tiek teoriniai, tiek praktiniai pagrindai, todėl darbą sudaro 3 pagrindinės dalys, įvadas, išvados ir rekomendacijos.

Pirmajame skyriuje daugiausiai dėmesio buvo skiriama paslaugų kokybės aktualumui ir problematikai šiuo momentu. Šis skyrius įrodo, kad pasirinkta tema ir tyrimas yra šiuo metu svarbus ir reikalingas atlikti.

Antroji dalis yra teorinė. Joje yra apžvelgiama įvairių autorių nuomonė apie paslaugas, jų sampratą, išskirtinius bruožus, klasifikavimą, tobulinimą, kokybę ir kokybės matavimo modelius.

Trečioji, pati svarbiausia, darbo dalis yra skirta atliktiems tyrimams interpretuoti. Šioje dalyje, remiantis kiekybinio ir kokybinio tyrimo surinkta informacija, yra interpretuojami tyrimų rezultatai.

1. PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS GERINIMO SVARBA IR VERTINIMO PROBLEMATIKA

1.1 Paslaugų teikimo kokybės gerinimo svarba organizacijos veiklos rezultatams

Paslaugų kokybė yra viena iš labiausiai diskutuojamų temų. R. Brazienė ir G. Merkys (2014, p. 105) teigia, kad paslaugų samprata yra glaudžiai susijusi su jų kokybe, o kokybė yra viena iš esminių paslaugos teikimo elementų. E. E. Izogo ir I. E. Ogba (2015, p. 253) pritaria, kad paslaugų kokybė yra labai svarbus veiksnys paslaugų teikimui, tačiau ji priduria, kad paslaugos kokybė daro didelę įtaką klientų lojalumui. Pavyzdžiui, kai įmonės teikiamų paslaugų kokybė yra aukšta, kuri atitinka arba viršija klientų lūkesčius, galima tikėtis, kad klientai bus patenkinti ir taps lojalūs.

Šiuolaikinėje paslaugų sferoje svarbu ne tik pateikti paslaugą, bet ir kuo kokybiškiau ją atlikti. Kartą nusivylęs klientas gali nebegrižti atgal, todėl norint pritraukti kuo didesnę srautą klientų, reikia teikti tik pačios aukščiausios kokybės paslaugas bei nuolat ieškoti aptarnavimo kokybės gerinimo būdų (Fliess, Dyck, Schmelter, 2014, p. 433).

B. R. Lewis (2009, p. 4 - 5) pabrėžia, kad organizacijoje itin didelis dėmesys turi būti kreipiamas į teikiamas paslaugas. Tačiau reiktų nepamiršti, kad kyla aukštesnės paslaugų kokybės poreikis, keičiasi aplinkos tendencijos ir keičiasi vartotojų poreikiai, kuriuos organizacija privalo vystyti, norėdami išlaikyti savo lojalius ir pritraukti naujus klientus.

“Ateityje tiek verslininkai, tiek viešasis sektorius vis labiau turės šokti pagal klientų dūdeles. Šie reikalavimai išskirtinio dėmesio jų individualiems poreikiams, tiesa, už kokybišką paslaugą bus linkę atsilyginti dosniai“ (Gebauer, Ren, Valtakoski, Reynoso, 2012, p. 124).

Viešojo sektoriaus paslaugos – labai svarbi sritis, kurioje funkcionuoja vietos savivaldos sprendimai. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo nustatymo tobulinimo klausimai yra labai aktualūs. (Brazienė, Merkys, 2014, p. 111).

Paslaugų kokybė yra tiesiogiai susijusi su vartotojo pasitenkinimu teikiama paslauga (Pantouvakis, 2010, p. 368).

Vienas iš pagrindinių paslaugų kokybės klausimų, yra susijęs su jos matavimu. Daugelis mokslininkų pasiūlė paslaugų kokybės matavimo modelių, tačiau nėra sutariama dėl geriausio modelio, kuris gali būti naudojamas išmatuoti paslaugų kokybę (Argento, Peda, 2015).

R. Brazienė ir G. Merkys (2014, p. 105) išskiria tris kokybės vertinimo ir valdymo modelius:

- 1) ISO kokybės standartai;
- 2) Subalansuotų rodiklių sistema;
- 3) SERVQUAL.

I. Bakti ir S. Sumaedi (2015, p. 538) laikosi kitos nuomonės, ir išskiria tik dvi perspektyvas t. y. Šiaurės šalių ir Amerikos perspektyvas.

J. Reynoso (2012, p. 132) nuomone, paslaugų kokybė susideda iš dešimties aspektų.

- 1) reagavimo;
- 2) patikimumo;
- 3) materialinių vertybių;
- 4) prieigos;
- 5) komunikacijos;
- 6) kompetencijos;
- 7) mandagumo;
- 8) saugumo;
- 9) supratimo;
- 10) kliento pažinimo.

Tačiau M. Stodnick ir P. Rogers (2008 p. 36) daug kartų empiriškai patikrinę dešimties dimensijų paslaugų kokybės vertinimo modelį, sumažino jį iki penkių dimensijų:

- a) patikimumas (personalo gebėjimas laiku suteikti paslaugą ir ištesėti pažadus);
- b) reagavimas (personalo pasirengimas kuo greičiau padėti klientui išspręsti iškilusius klausimus ir problemas);
- c) užtikrinimas (personalo kompetentingumas, mandagus elgesys ir gebėjimą įkvėpti klientus, sudaryti klientui saugumą);
- d) empatiškumas (individualizuoto dėmesio rodymas klientui, domėjimasis jo poreikiais, kliento supratimas);
- e) apčiuopiamumas (materialūs paslaugos teikimo aspektai).

E Vaughan ir H. Woodruffe-Burton (2011, p. 32) teigia, kad organizacijoms, norinčioms išsiskirti paslaugų kokybe, labai svarbu susitelkti į SERVQUAL kokybės matavimo modelį. Autorės pritaria M. Stodnick ir P. Rogers (2008 p. 36) išvardintoms penkioms SERVQUAL dimensijoms.

Pagal Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos patvirtintą viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodiką (2010, p. 24) vartotojų lūkesčius lemia šie veiksniai:

a) reikalavimai paslaugoms - tai, ko vartotojui reikia arba jis nori gauti, pasinaudojęs tam tikra paslauga;

b) institucijos ar įstaigos viešųjų ryšių veiksmai ir turimas įvaizdis, kurie lemia tiek vartotojų lūkesčius, tiek jų esamą vertinimą;

c) vartotojo ankstesnė patirtis, gavus tokias pačias ar panašaus pobūdžio paslaugas.

H. Nyman (2014, p. 457) taip pat, išskiria tris kliento laukiamos paslaugos kokybės veiksnius, kurie priklauso nuo paties kliento:

a) asmeniniai kliento poreikiai;

b) ankstesnė patirtis gaunant panašią paslaugą;

c) kliento žinios apie instituciją bendraujant su asmenimis (žodinė komunikacija), kurie naudojami tos institucijos teikiamomis paslaugomis.

Galima pastebėti, kad abu autoriai sutaria dėl kliento patirties ir reikalavimų teikiamai paslaugai svarbos. Autoriai pabrėžia, kad įvaizdis organizacijai yra labai svarbus, nes tai yra trečiasis veiksnys, lemiantis vartotojų lūkesčius. Tiesiog vienas autorius įvaizdį įvardina, kaip įstaigos viešųjų ryšių veiksmai ir turimas įvaizdis, o kitas - kliento žinios bendraujant su asmenimis, kurie jau buvo susidūrę su ta organizacija.

Kiti autoriai (N. Bouranta ir A. Pantouvakis, 2013, p. 189) tikina, kad yra trys patirtą paslaugos kokybę lemiantys faktai:

1) ar paslaugos teikėjas teikia tą paslaugą, kurios reikia klientui;

2) ar pastaroji paslauga atitinka šiandieni pasaulio kokybės standartus;

3) ar paslauga perteikiama klientui taip, kaip yra numatyta.

Vartotojų poreikių ir lūkesčių žinojimas bei jų tenkinimas įtakoja ne tik labiau patenkintus vartotojus, bet ir efektyvesnę viešųjų paslaugų teikimą. Tai leidžia sutelkti dėmesį į svarbiausius paslaugos teikimo elementus ir lūkesčius, kurių paslaugų tikimasi. Vartotojų lūkesčiai gali būti

lyginimo matas: vartotojo patyrimas lyginamas su jo turėtais lūkesčiais ir taip formuojama suvokta paslaugos kokybė (Izogo, Ogba, 2015, p. 256).

O R. Pukelytė (2010, p. 162) pabrėžia, kad kliento patirta paslaugos kokybė taip pat priklauso ir nuo paslaugos teikėjo išorinės komunikacijos su potencialiais klientais, kuri apima organizacijos marketingą bei institucijos įvaizdžio formavimą.

Apibendrinus galima teigti, kad viena iš pagrindinių pastarojo meto pasaulio ekonomikos tendencijų yra fenomenali paslaugų plėtra. Paslaugų verslas ekonomikoje pradeda užimti vis svarbesnę vietą. Apie paslaugų ekonomiką dažnai kalbama kaip apie naują ūkio vystymosi pakopą, prasidėjusią po industrinio laikotarpio. Aukštos paslaugų teikimo kokybės poreikis ateityje augs, vadinasi, paslaugų teikėjai dar labiau stengsis patenkinti vartotojų poreikius, o nuo teikiamų paslaugų kokybės ir priklausys organizacijos sėkmė. Nes teikti aukštos kokybės paslaugas yra vienas svarbiausių aspektų stiprinant ilgalaikius santykius su klientais.

1.2 Paslaugų teikimo kokybės vertinimo probleminiai aspektai

Paslaugų organizacijoje vienas svarbiausių veiksnių, darančių įtaką jos veiklai, – paslaugos kokybė ir jos pateikimas vartotojui. Tai lėmė šio darbo mokslinę problemą: kaip paslaugos kokybė veikia organizacijos veiklą.

Pasak R. Pukelytės (2010, p. 157) organizacijos, kurios teikia paslaugas privalo rūpintis kokybe, o kad tai būtų galima įgyvendinti reikia taikyti verslo vadybos metodus.

Kiekviena organizacija skirtingai apibrėžia kokybę, atsižvelgiant į darbo specifiką. Dažnai net pačios organizacijos viduje skirtingi padaliniai skirtingai suvokia teikiamos paslaugos kokybę, dėl to gali nukentėti teikiama paslauga ir atsirasti nepatenkintų vartotojų (Labanauskaitė, Šturalo, 2014, p. 93).

N. Langvinienė, B. Vengrienė (2005, p. 74) pabrėžia, kad įmonė ar organizacija neturėtų viso savo dėmesio skirti vien tik tam, kad atitiktų nustatytą standartą. Dažnai pasitaiko, kad suvokiama standartinė kokybė, neatitinka to, kaip suteiktos paslaugos kokybę traktuoja vartotojas. Šiai minčiai pritaria ir R. Pukelytė (2010, p. 155), kuri teigia, kad paslaugos kokybė – skirtumas tarp kliento lauktos ir patirtos kokybės. O kiekvienas paslaugos vartotojas gali skirtingai suvokti gautos paslaugos kokybę, nes vartotojų lūkesčiai yra skirtingi.

B. R. Lewis (2009, p. 5) išskiria keturis punktus, kurie, jos nuomone, turėtų padėti sėkmingai teikti aukštos kokybės paslaugas:

1. Klientų poreikių supratimas, kai klientas turi galimybę susidaryti bendrą įspūdį apie paslaugą;
2. Sujungta paslaugų strategija, kai paslaugos teikėjui yra aišku, ko tikisi paslaugos gavėjas;
3. Bendravimas tarp klientų ir darbuotojų;
4. Darbuotojai turi būti apmokyti, motyvuoti, jų poreikiai patenkinami. O jie turi patenkinti klientų poreikius.

Iš šių punktų, galima daryti išvadą, kad teikiant aukštos kokybės paslaugas, yra būtina, didelį dėmesį kreipti į paslaugos gavėją, stengtis su juo bendradarbiauti, kad suteikta paslauga atitiktų jo lūkesčius.

Viešajame sektoriuje kokybiškų paslaugų teikimas gali būti užtikrinamas įvairiais būdais: apibrėžiant paslaugų kokybės reikalavimus dokumentuose, diegiant kokybės vadybos modelius, organizuojant kokybės konkursus ir taikant įvairias kitas kokybės užtikrinimo priemones (Černiūtė, Nakrošis 2010, p. 63-64).

Pasak A. Petrauskienės ir V. Zabelienės (2011, p. 281) apibrėžiant kokybę dirbant su paslaugų vartotojais, pripažįstant pilną jų dalyvavimą kokybės vertinimo procese ir atkreipiant dėmesį į jų sprendimus, ar siūloma paslauga tenkina jų poreikius, ar ne. Klientas apibūdinamas kaip paslaugų vartotojas, galintis kvalifikuotai vertinti paslaugų kokybę ir padėti formuoti tobulinimo pasiūlymus.

Pagal A. Raipą ir E. Petukienę (2009, p. 54) viešųjų paslaugų teikėjų užduotis yra teikti piliečiams tas paslaugas, kurių jiems reikia. Pats vartotojas vertinamas ne kaip pavaldinys, bet kaip klientas, kuris mokėdamas mokesčius valstybei, iš jos reikalauja ir kokybiškų paslaugų suteikimo. Šie autoriai akcentuoja, kad paslaugų teikime klientai atlieka labai svarbų vaidmenį ir jų dalyvavimas yra būtinas.

Paslaugų kokybė yra tiesiogiai susijusi su vartotojo pasitenkinimu teikiama paslauga (Pantouvakis, 2010, p. 368).

Vartotojų pasitenkinimas, ilgą laiką buvęs svarbus tik privačiam sektoriui ir vienas aktualiausių šio sektoriaus sėkmę lemiančių veiksnių, kintant visuomenės struktūrai ir poreikiams, tapo svarbus ir viešajame sektoriuje (Diržytė, Patapas, 2013, p. 558).

A. Ayton (2007, p. 894) ir S. Hao (2012, p. 126) teigia, kad vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš svarbiausių paslaugų kokybės indikatorių.

Viešojo sektoriaus organizacijoms labai svarbu žinoti vartotojų pasitenkinimo lygį, nes jis gali atspindėti paslaugų kokybę ir pačios organizacijos valdymo efektyvumą taip pat nuo jo gali priklausyti piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi (Turchik, 2010, p. 282).

A. Pantouvakis (2010, p. 366) patvirtina teiginį, kad klientų pasitenkinimas yra labai svarbus organizacijai. Jis teigia, kad kliento pasitenkinimą yra sudėtinga įvertinti ir suprasti, nes tai yra žmogaus fiziologinių ir psichologinių veiksnių visuma.

D. Labanauskaitės ir O. Šturalos (2014, p. 93) teigimu paslaugos kokybę suvokiama dvejopai, ji susideda iš techninės ir funkcinės kokybės, kurios apibrėžia pačią paslaugą ir tai, kaip ji suteikiama. Kad vartotojas liktų patenkintas suteikta paslauga, patirta kokybė turi viršyti kokybę, kurios vartotojas tikėjosi.

R. Adamonienė ir L. Ruibytė (2010, p. 3) teigia, kad paslaugų kokybė ir organizacijos veikla priklauso nuo turimos darbuotojų kvalifikacijos, žinių bei kompetencijos. Tai kelia naujus iššūkius ir reikalavimus darbuotojui ir jo atliekamam darbui. Bet kuriai naujai iškilusiai problemai išspręsti, turimos žinios yra taikomos tam tikroje situacijoje, o kokybiškam darbui atlikti yra reikalingos tam tikros darbuotojo kompetencijos.

Pasak J. Bivainio ir R. Drejerio (2008, p. 6) spartų vystymąsi paslaugų sektoriuje paskatino augantys gyventojų poreikiai, komunikacijų ir informacinių technologijų tobulėjimas, prieinamumo pokyčiai ir kita. Tinkamiausias būdas, kuriuo paslaugų organizacija gali išsiskirti iš kitų – tai nuolatos tiekti kokybiškesnes paslaugas nei konkurentai, o svarbiausia, kad paslaugų kokybė pranoktų kliento lūkesčius.

S. Fliess, S. Dyck, M. Schmelter (2014, p. 436) teigia, kad išsaugoti klientai yra geriausias kokybės matas, ir tai rodo organizacijos gebėjimas išlaikyti savo klientus.

E. E. Izogo ir I. E. Ogba (2015, p. 253) taip pat teigia, kad paslaugų kokybė yra svarbus veiksnys klientų pasitenkinimui, kuris įtakoja klientų lojalumą.

A. Gedvilaitės - Moan ir P. Zakarevičiaus (2010, p. 54) nuomone, viešajame sektoriuje stinga tiek kokybinių, tiek ir kiekybinių tyrimų. Autoriai teigia, kad jei tyrimai ir yra atliekami jų rezultatai nėra tinkamai panaudojami.

Apibendrinus galima teigti, kad paslaugų organizacijoje vienas svarbiausių veiksnių, darančių įtaką jos veiklai, – paslaugos kokybė ir jos pateikimas vartotojui. Todėl svarbiausia,

paslaugas teikiančioms organizacijoms, yra išsaugoti savo klientus, nes išsaugoti klientai yra geriausias teikiamų paslaugų kokybės rodiklis. Daugybė autorių paslaugų kokybę organizacijoje vertina ir supranta skirtingai, todėl tai lėmė šio darbo mokslinę problemą: kaip turi būti vertinama paslaugų kokybė viešojo sektoriaus organizacijose?

2. PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS TEORINIAI ASPEKTAI

Statistika rodo, jog Lietuvoje ir pasaulyje paslaugų sektoriaus ir toliau didina savo “svorį” pramonės atžvilgiu (Vaitkevičiūtė, 2012, p. 1).

H. Nyman (2014, p. 457) paslaugų teikimą apibūdina, kaip teikėjo paslaugos įvedimą į rinką, sukuriant paslaugos vertę.

2.1 Paslaugos samprata

Viena iš pagrindinių pastarojo meto pasaulio ekonomikos tendencijų yra fenomenali paslaugų plėtra. Paslaugų verslas ekonomikoje pradeda užimti vis svarbesnę vietą. Apie paslaugų ekonomiką dažnai kalbama kaip apie naują ūkio vystymosi pakopą, prasidėjusią po industrinio laikotarpio. Paslaugų sektoriuje dirba vis daugiau žmonių, kartais netgi daugiau nei visuose kituose ekonomikos sektoriuose.

Norėdami suprasti, kas yra paslauga, pirmiausia reikia išsiaiškinti kuo ji skiriasi nuo materialios prekės. Paslaugos ir prekės parduodamos rinkose, jos tenkina pirkėjų norus, reikmes, padeda užbaigti prekių gamybos ir jų vartojimo paskirties ciklą, tiesiogine ar netiesiogine prasme priartina prekes prie vartotojo.

Pagal R. Pukelytę (2010, p. 155) paslauga – santykiai tarp asmenų, kai vienas asmuo (teikėjas) siekia patenkinti kito asmens (vartotojo) poreikius. Ji yra nemateriali ir nėra saugoma. Paslauga, taip pat, turi būti suvartojama vietoje.

Surasti tinkamą paslaugos apibrėžimą, pirmiausia, trukdo paslaugų įvairovė. Paslaugos sąvoka turi daugybę reikšmių, nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos, kaip produkto sudedamosios dalies. Pavyzdžiui, skalbimo mašina ar koks kitas materialus, tolimas nuo paslaugos produktas, gali klientui supanašėti su paslauga, nes pardavėjas stengiasi ją pritaikyti individualiems vartotojo poreikiams. Skalbimo mašina, be abejo, yra prekė, tačiau būdas, kuriuo pardavėjas stengiasi ją pateikti, pagal individualias ypatybes ir reikalavimus, jau yra paslauga.

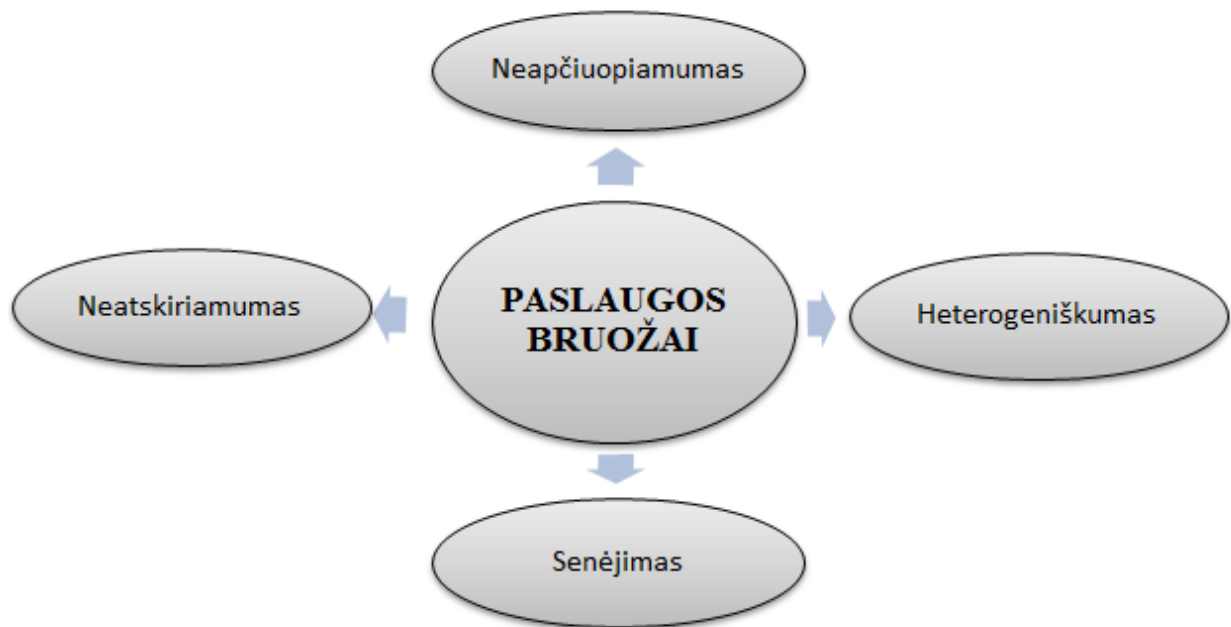
Taigi, paslauga yra santykiai tarp asmenų, kai vienas asmuo (teikėjas) siekia patenkinti kito asmens (vartotojo) poreikius. Ji yra nemateriali ir nėra saugoma. Kuo toliau tuo labiau klientams bus svarbiau, kad paslaugų teikėjai visiškai patenkintų jų poreikius.

2.2 Išskirtiniai paslaugų bruožai

A. Vaitkevičiūtė (2012, p.1) teigia, kad paslaugų sektorius yra labai įvairus, tačiau visos paslaugos turi unikalius bruožus.

Barbara R. Lewis (2009, p. 4) teigia, kad pagrindinės paslaugos charakteristikos yra plačiai aptariamoms užsienio mokslinėje literatūroje. Jos teigimu, paslauga yra nematerialus, neapčiuopiamas daiktas, kurio negalima sandėliuoti ir saugoti, paslauga yra neatsiejama nuo gamybos. Tai sąlygoja, kad paslaugos tampa vis svarbesniu ekonominiu objektu. Paslaugos kaip prekės savotiškumas, paslaugų rinkos ypatumai, joje didėjanti konkurencija buvo pagrindinės priežastys, lėmusios specialios paslaugų rinkodaros atsiradimą.

R. Pukelytė (2010, p. 160) išskiria keturis paslaugų bruožus (žr. 1 pav.).



1 pav. Paslaugos bruožai (sudaryta autorės pagal Pukelytę, 2010, p. 160)

Kaip matyti iš paveikslo, pirmasis bruožas yra neapčiuopiamumas. Šiam bruožui būdingas subjektyvumas, nes kiekvienas klientas tą pačią paslaugą gali įvertinti skirtingai. Todėl galima daryti išvadą, kad paslaugos neapčiuopiamumas teikėjui ir vartotojui suteikia nesaugumo jausmą.

Heterogeniškumas kyla iš pačios paslaugos prigimties t.y. santykio tarp paklausos teikėjo ir gavėjo. Šis bruožas pasižymi tuo, kad kiekvieną kartą teikiant tą pačią paslaugą susiduria

skirtingų žmonių emocijos, jausmai ir įsitikinimai. Galima daryti išvadą, jog nėra įmanoma skirtingiems žmonėms suteikti identišką paslaugą.

Trečiasis bruožas – neatskiriamumas. Paslauga yra neatsiejama nuo paslaugos teikimo proceso. Tai reiškia, kad paslauga teikiama ir vartojama tuo pačiu metu.

Paskutinis bruožas yra senėjimas. Šis bruožas pasireiškia tuo, kad paslaugos negalima sandėliuoti ir archyvuoti.

S. Fliess, S. Dyck, M. Schmelter (2014, p. 434) teigia, kad pagrindinis paslaugos bruožas yra kliento dalyvavimas gamyboje.

Klientų dalyvavimas paslaugoje yra procesas, kurį tinkamai valdant galima pasiekti pageidaujamos paslaugos kokybės lygio, optimalaus klientų poreikio patenkinimo ir kt. Ne tik klientas nori turėti ir gebėti aktyviai dalyvauti paslaugoje, bet ir paslaugos teikėjas turi turėti tam pakankamai įgūdžių, pritarimo ir gebėjimo tinkamai valdyti šį procesą (Raipa, Petukienė, 2009, p. 55).

Todėl galima teigti, kad klientų dalyvavimas paslaugos teikime turi teigiamą įtaką paslaugos efektyvumui, kokybei, paslaugų teikėjų darbo krūvio sumažinimo, grįžtamajam ryšiui, paslaugos vertei.

A. Vaitkevičiūtė (2012, p. 2) išskiria tik tris paslaugos bruožus. Pirmasis yra neapčiuopiamumas. Antrasis - tuo pačiu metu vykstanti gamyba kaip ir vartojimas. Trečiasis – mažesnis standartiškumas.

V. Pranulis, A. Pajuodis, S. Urbonavičius ir R. Virvilaitė (2011, p. 527) išskiria keturias pagrindines paslaugos savybes: neapčiuopiamumą, neatskiriamumą, nekaupiamumą, heterogeniškumą.

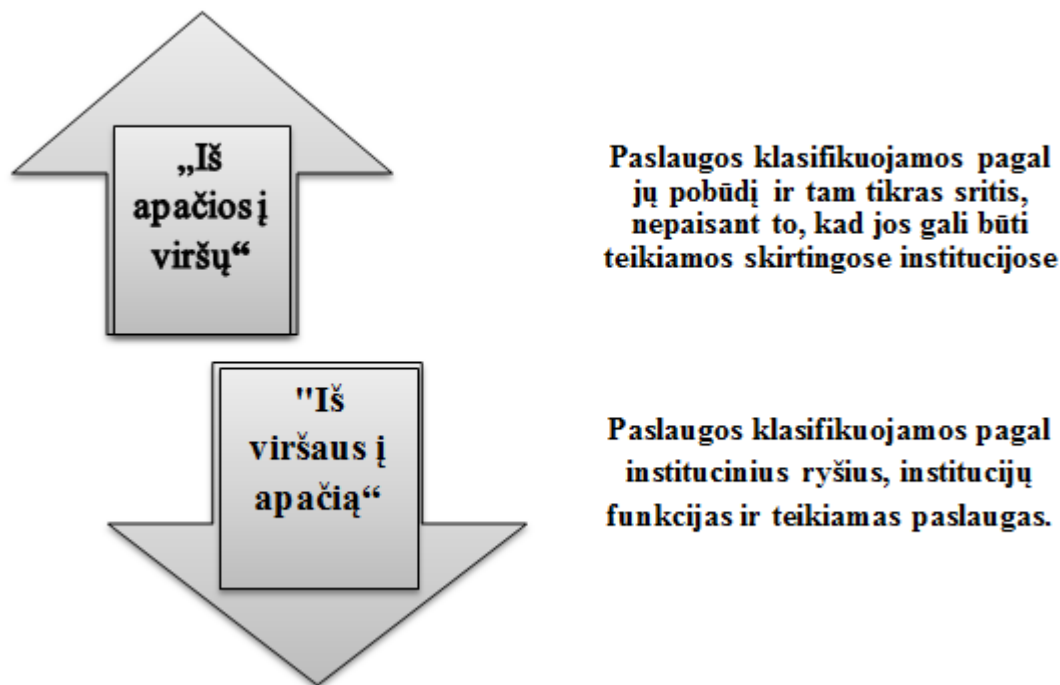
Taigi, kaip matyti, autoriai sutaria dėl paslaugos neapčiuopiamumo, neatskiriamumo nuo gamybos ir heterogeniškumo (santykiai tarp paslaugos gavėjo ir teikėjo atsižvelgiant į žmogiškuosius išteklius). A. Vaitkevičiūtė (2012, p. 2) nepritaria R. Pukelytei (2010, p. 160) ir kitiems autoriams, tik dėl vieno paslaugos bruožo – senėjimo.

2.3 Paslaugų klasifikavimas

2010 m. Lietuvoje parengtoje ir pristatytoje metodikoje paslaugas siūloma klasifikuoti dviem būdais (žr. 2 pav.):

1. „Iš viršaus į apačią“ - klasifikuojama pagal institucinius ryšius, institucijų funkcijas ir teikiamas paslaugas. Tuomet paslaugos yra priskiriamos jas teikiančiai institucijai ar įstaigai. Atsižvelgiant į šią klasifikaciją, atskirai gali būti analizuojamas šių institucijų vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

2. „Iš apačios į viršų“ – atsižvelgiant į vartotoją. Paslaugos klasifikuojamos pagal jų pobūdį ir tam tikras sritis, nepaisant to, kad jos gali būti teikiamos skirtingose institucijose.



2 pav. Paslaugų klasifikavimas (sudaryta autorės pagal Brazienę, Merkį, 2014, p. 105)

Kaip matyti paveiksle, Lietuvoje paslaugos siūlomos klasifikuoti dviem būdais: iš apačios į viršų ir iš viršaus į apačią. Pirmuoju atveju paslaugos yra skirstomos pagal jų pobūdį arba tam tikras sritis, nesvarbu kad paslaugos gali būti teikiamos ne toje pačioje institucijoje. Antruoju atveju – paslaugos skirstomos pagal institucinius ryšius, institucijų atliekamas funkcijas ir teikiamas paslaugas.

2.4 Paslaugų išskirtinumas viešajame sektoriuje

Viešojo sektoriaus paslaugos – labai svarbi sritis, kurioje funkcionuoja vietos savivaldos sprendimai (Brazienė, Merkys, 2014, p. 111).

Nuo 1990 metų augo viešojo sektoriaus aktualumas (Greiling, Traxler, Stötzer, 2015, p. 405). O viešojo sektoriaus reformų atsiradimą ir raidą pastaraisiais dešimtmečiais lėmė politinių ir ekonominių priežasčių kompleksas, kurį galima sugrupuoti į keturias grupes (žr. 3 pav.).



3 pav. Politinių ir ekonominių priežasčių grupės (sudaryta darbo autorės pagal Backūnaite, 2006, p. 17-18)

Kaip matyti iš paveikslo politinių ir ekonominių priežasčių kompleksą, kuris lėmė viešojo sektoriaus atsiradimą, sudaro keturios grupės.

1) Politiniai veiksniai - Posovietinių valstybių valdžia turėjo transformuoti valdymo sistemas, sukurti demokratiškesnes institucijas, atkurti pilietinę visuomenę, performuoti valdžios ir piliečių santykius. Industrinėse valstybėse buvo sumažėjęs piliečių pasitikėjimas valstybinėmis institucijomis. Politinės jėgos, siekusios viešojo sektoriaus mažinimo, sulaukė pritarimo pasaulio mastu.

2) Instituciniai veiksniai - Vykstant globalizacijos procesams, valstybių valdžios suvokė save kaip dalį didėjančios globalios ekonominės ir politinės sistemos. Europos Sąjungos valstybės narės siekia harmonizuoti politikas ir sukurti virš nacionalines struktūras, kurios valdytų programas ateityje. Tarptautinės organizacijos, tokios kaip Jungtinės Tautos, Pasaulio bankas, Tarptautinis valiutos fondas, Tarptautinis Amerikos vystymo bankas, Pasaulinė prekybos

organizacija, tapo svarbiais žaidėjais, darančiais įtaką pasaulio bendruomenei. Nevyriausybių organizacijų spartus gausėjimas lėmė jų svarbą politiniuose debatuose ir teikiant viešąsias paslaugas. Daugelyje valstybių valdžios galios buvo perduotos vietos valdžiai. Politinės galios ir programų administravimas tapo labiau sutelktas tarptautiniame ir subnacionaliniuose valdžios lygiuose bei pilietinėje visuomenėje.

3) Socialiniai veiksniai - Kai kuriose valstybėse (Pavyzdžiui, pasibaigus apartheidui Pietų Afrikoje), įvyko gilios socialinės transformacijos. Rytų Europos valstybėse bandyta atkurti socialinę, teisinę, ekonominę ir politinę sistemas. Prasidėjo ir socialinių vertybių pokyčiai: „visuomeninės pareigos“ ir „individualios atsakomybės“ vertybes pakeitė individualaus savęs realizavimo ir teisių įgyvendinimo vertybės. Tai lėmė valdžios vaidmens visuomeniniame gyvenime supratimo kaitą. Visuomenė visame pasaulyje stengėsi adaptuotis prie radikalių pasikeitimų, atsiradusių valstybėms žengiant iš industrinio į informacijos amžių. Greita idėjų sklaida lėmė tai, kad kompanijos ir valstybės, nespėjusios prisitaikyti prie kintamos aplinkos, buvo greitai ir griežtai „baudžiamos“. Šie pokyčiai darė spaudimą valdžiai pritaikyti ir diegti informacines ir komunikacines technologijas viešojo sektoriaus valdymo procesuose.

4) Ekonominiai - 1990-ųjų ir kitos Azijos krizės kėlė grėsmę Rytų Azijos valstybių finansinėms struktūroms. Po ilgalaikių ekonominių Azijos „stebuklų“ įvykusios ekonominės krizės labai padidino skubių reformų poreikį. Kitos valstybės, tarp jų Naujoji Zelandija ir Jungtinė Karalystė, diegė reformas siekdamos išvengti ekonominės stagnacijos ir paspartinti ekonominį augimą. Finansinės krizės bei spaudimas sumažinti viešojo sektoriaus išlaidas ir buvo XX amžiaus pabaigos administracinių reformų pagrindinės priežastys. XXI amžiaus pradžioje daugelyje Vakarų valstybių finansinė padėtis pagerėjo (kai kurių valstybių biudžetai buvo pertekliniai). Todėl ekonominės priežastys dabartiniu laikotarpiu jau nėra pagrindinės jėgos, kurios lemia valstybių valdymo reformas.

Pagal Brazienę ir Merkį (2014, p. 111) viešosios paslaugos tai yra labai svarbi sritis, kurioje realiai funkcionuoja vietos valdžios sprendimai. Šios paslaugos yra teikiamos siekiant patenkinti vartotojų poreikius.

Viešasis sektorius labai priklauso nuo paslaugų panaudojimo galimybių ir paslaugų teikimo (Puntillo, 2015, p. 267).

H. Jaaskelainen, H. Laihonon, A. Loonqvist (2014, p. 1467) teigia, kad dėl sparčiai didėjančios paslaugų pasiūlos ir paklausos, labai svarbu yra vertinti paslaugas ir jų teikimą.

Paslaugų sektorius yra laikomas sudėtingesniu nei gamybos, nes ne visuomet yra aišku, ko tikisi paslaugų gavėjai ir kaip jie vertina, jiems suteiktą paslaugą. Todėl kyla poreikis sužinoti daugiau apie paslaugų sektorių ir paslaugų teikimą.

Viešosios paslaugos yra teikiamos vartotojams siekiant patenkinti viešąjį interesą, tai reiškia, suteikti vartotojams pasitenkinimą. Svarbu paminėti, kad viešoji paslauga pasižymi neribotu skaičiumi vartotojų. Taip pat, ją gali teikti arba valstybinės, arba savivaldos institucijos ir kiti subjektai (Brazienė, Merkys, 2014, p. 104).

Taigi, viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Viešasis sektorius labai priklauso nuo paslaugų panaudojimo galimybių ir paslaugų teikimo, o viešosios paslaugos yra teikiamos vartotojams siekiant patenkinti viešąjį interesą.

2.5 Paslaugų tobulinimas

Lietuva, kaip ir daugelis kitų šalių, pastaruosius du dešimtmečius vykdo daugybę reformų, kurių tikslas – padidinti viešąsias paslaugas vykdančių institucijų veiklos efektyvumą. Šis siekis yra pagrindinė paskata pereiti prie verslo sektoriaus patirtimi ir rinkos sąlygomis grindžiamos naujosios viešosios vadybos, modernizuojančios administracinės sistemos struktūras, kontrolės metodus, atsižvelgiant į naujus iššūkius. Viešųjų paslaugų teikimas ir vartotojų nuomonės nustatymas nėra išimtis (Brazienė, Merkys, 2015, p. 103).

Norėdamos sėkmingai veikti organizacijos privalo tobulinti savo veiklą, o viena iš galimų tobulinimo krypčių yra naujovių diegimas organizacijoje. Organizacijos yra priverstos tiek tobulinti teikiamas paslaugas, tiek generuoti naujas paslaugų idėjas. Naujų paslaugų generavimo tikslas – sukurti daug idėjų, kurias įvertinus būtų atrenkamos tos, kurių įgyvendinimas būtų naudingas organizacijai (Bivainis, Drejeris, 2009, p. 94). Vadinasi, organizacija turi pastebėti ir plėtoti tik tas idėjas, kurios jai bus naudingos, o netinkamas idėjas reikia tiesiog atmesti.

Atsiradusi veiklos tobulinimo inovacija naikindama apribojimą gali panaikinti ir sukuriama naudą, tuomet klientas naujovės gali nesuprasti ir nepriimti. Pasitaiko, kad iš kliento yra reikalaujama per didelio pokyčio, kurio jis nelinkęs priimti (Jasnavičius, 2015, p. 52).

Viešųjų paslaugų reformos nėra savitikslis procesas. Skirtingų kintamų interesų (vertybių) sąlygotas spaudimas vykdyti viešojo sektoriaus reformas, neturėtų sukurti pagrindo

administracines reformas laikyti prioritetinėmis veiklomis struktūrinių ar socialinių reformų atžvilgiu (Backūnaitė, 2006, p. 19).

Pagal I. Thomson, S. Grubnic, G. Georgakopoulos (2014, p. 454) norint efektyviai tobulinti organizacijos veiklą, reikia pilno darbuotojų bendradarbiavimo su vadovais, o vadovų bendradarbiavimo su jiems vadovaujančia institucija.

D. Argento ir P. Peda (2015, p. 335) pritaria prieš tai paminėtų autorių nuomonei ir teigia, kad tai yra labai svarbu, tačiau darbuotojai dėl to patiria sunkumų ir įtampą. Tai kyla, kai vietos valdžia išreiškia tik daug reikalavimų, tačiau nesuteikia tiems reikalavimams įgyvendinti reikalingų lėšų arba tiesiog nesuteikia, paslaugų teikimo organizacijai, laisvės rinktis savo norimą būdą, pagerinti paslaugų kokybę.

Vartotojų pasitenkinimas, ilgą laiką buvęs svarbus tik privačiam sektoriui ir vienas aktualiausių šio sektoriaus sėkmę lemiančių veiksnių, kintant visuomenės struktūrai ir poreikiams, tapo svarbus ir viešajame sektoriuje (Diržytė, Patapas, 2013, p. 558).

R. Civinskas ir J. Dvorakas (2011, p. 4) teigia, kad ekonominės krizės metais išteklių taupymas tampa neišvengiamu, viešųjų organizacijų, prioritetu. Mažėjantis biudžetas, programų „apkarpymai“ verčia valstybės ir savivaldybių įstaigas priimti neeilinius sprendimus. Dalis jų pasirenka personalo, finansų, materialių išteklių mažinimo būdus. Tačiau viešąsias paslaugas teikiančios organizacijos, nepaisant nepalankių aplinkos veiksnių, privalo orientotis į vartotojus ir jų poreikius.

Tiek viešojo, tiek privataus sektoriaus organizacijų valdymo srityje vyksta esminės modernėti verčiančios permainos, kurios skatina siekti ateities požiūriu prasmingų rezultatų, didinti efektyvumą, atrasti probleminėse situacijose tinkamus modernius sprendimus (Urvikis, 2014, p. 293).

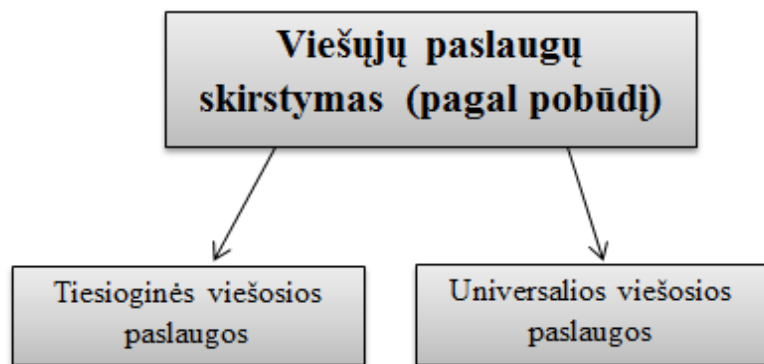
Šiuo metu vis daugiau dėmesio yra skiriama viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimo klausimams. Diskutuojuama, kokius tyrimo metodus reikėtų taikyti, vertinant vartotojų pasitenkinimą ir kokie rodikliai galėtų atspindėti vartotojų nuomonę.

Pagal A. Diržytę ir A. Patapą (2013, p. 558) viešojo sektoriaus organizacijoms labai svarbu žinoti vartotojų pasitenkinimo lygį, nes jis atspindi paslaugų kokybę ir pačios organizacijos valdymo efektyvumą. Vartotojų pasitenkinimas, taip pat, gali turėti įtakos piliečių pasitikėjimui viešuoju sektoriumi. K. Leontjeva (2015, p. 2) tvirtina, kad vartotojų pasitenkinimas paslaugomis parodo, kiek organizacijos sugeba tenkinti konkrečius vartotojų poreikius.

Institucijos ar įstaigos, teikiančios viešąsias paslaugas, turi kreipti dėmesį į visuomenėje vykstančius pokyčius ir, atsižvelgdamos į vartotojų pasitenkinimą bei lūkesčius, siūlyti naujus sprendimus, susijusius su viešųjų paslaugų teikimo kokybės tobulinimu, vartotojų aptarnavimo sistemos kūrimu ir diegimu ir panašiai (Diržytė, Patapas, 2013, p. 559).

Tačiau vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis gali lemti ne tik paslaugų kokybė, bet ir vartotojų kongnityviniai veiksniai ar asmeniniai bruožai (Nyman, 2014, p. 457).

Reikėtų paminėti, kad vartotojo samprata viešajame ir privačiame sektoriuose labai skiriasi. Privataus sektoriaus vartotoją galima apibūdinti kaip klientą, perkantį tam tikrą paslaugą ar prekę, įsigyjantį tam tikrą produktą, kur vyrauja piniginiai mainai ir siekis skatinti vartotojo lojalumą, o viešajame sektoriuje vartotojo apibrėžimas yra žymiai sudėtingesnis. Šį sudėtingumą lemia skirtingi vartotojų vaidmenys naudojantis viešosiomis paslaugomis ir skirtingas viešųjų paslaugų pobūdis. Viešųjų paslaugų skirstymas pagal pobūdį pavaizduotas 4 paveiksle.



4 pav. Viešųjų paslaugų skirstymas pagal pobūdį (sudaryta autorės pagal viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodiką, 2010, p. 26)

Taigi, pagal pobūdį viešosios paslaugos yra skirstomos į dvi grupes. Pirmoji - tiesioginės viešosios paslaugos (pavyzdžiui, biblioteka, mokykla). Šioje grupėje galima išskirti individualų vartotoją. Antroji grupė - universalios viešosios paslaugos (pavyzdžiui, gatvių apšvietimas, aplinkos priežiūra). Šios paslaugos naudojamos bendrai ir yra prieinamos visiems.

Apibendrinus galima pastebėti, kad organizacijos norėdamos sėkmingai veikti privalo tobulinti savo veiklą, o viena iš galimų tobulinimo krypčių yra naujovių diegimas organizacijoje. Organizacijos yra priverstos tiek tobulinti teikiamas paslaugas, tiek generuoti naujas paslaugų idėjas. Naujų paslaugų generavimo tikslas – sukurti daug idėjų, kurias įvertinus būtų atrenkamos

tos, kurių įgyvendinimas būtų naudingas organizacijai. Buvo išsiaiškinta, kad bibliotekoje yra teikiamos tiesioginės viešosios paslaugos, kurias galima suteikti individualiai kiekvienam vartotojui. Todėl šiuo atžvilgiu, labai svarbu, kad kiekvienam vartotojui suteikta kokybė būtų kuo aukštesnė ir kad vartotojas ją tinkamai įvertintų.

2.6 Paslaugų kokybės samprata

Paslaugų samprata yra glaudžiai susijusi su paslaugų kokybe. Kokybė yra viena iš esminių paslaugos teikimo elementų (Brazienė, Merkys, 2014, p. 105).

Šiandieniniame konkurenciniame pasaulyje, kokybė tampa vis svarbesniu, strateginiu svertu (Bahadori, Raadabadi, Ravangard, Baldacchino, 2015, p. 678).

Paslaugų kokybė yra tiesiogiai susijusi su vartotojo pasitenkinimu teikiama paslauga (Pantouvakis, 2010, p. 368).

Tuo tarpu J. Ramanauskienė ir A. Gargasas (2007, 95 p.) teigia, kad paslaugų kokybė tai yra paslaugos vartotojo suvokiamas naudingumas, kuris sukuriama paslaugos teikėjo pastangomis naudojant įvairias komunikacijos ir rėmimo priemones.

V. Ramessur, D. K. Hurreeram, K. Maistry (2015, p. 367) paslaugų kokybę apibrėžia, kaip paslaugų pristatymą klientams, o klientų pasitenkinimą - klientų patirtį, kuri yra susijusi su jiems teikiamomis paslaugomis.

R. Pukelytė (2010, p. 162) pabrėžia, kad kliento patirta paslaugos kokybė taip pat priklauso ir nuo paslaugos teikėjo išorinės komunikacijos su potencialiais klientais, kuri apima organizacijos marketingą bei institucijos įvaizdžio formavimą.

Vartotojų poreikių ir lūkesčių žinojimas bei jų tenkinimas įtakoja ne tik labiau patenkintus vartotojus, bet ir efektyvesnę viešųjų paslaugų teikimą. Tai leidžia sutelkti dėmesį į svarbiausius paslaugos teikimo elementus ir lūkesčius, kokių paslaugų tikimasi. Vartotojų lūkesčiai gali būti lyginimo matas: vartotojo patyrimas lyginamas su jo turėtais lūkesčiais ir taip formuojama suvokta paslaugos kokybė (Izogo, Ogba, 2015, p. 256).

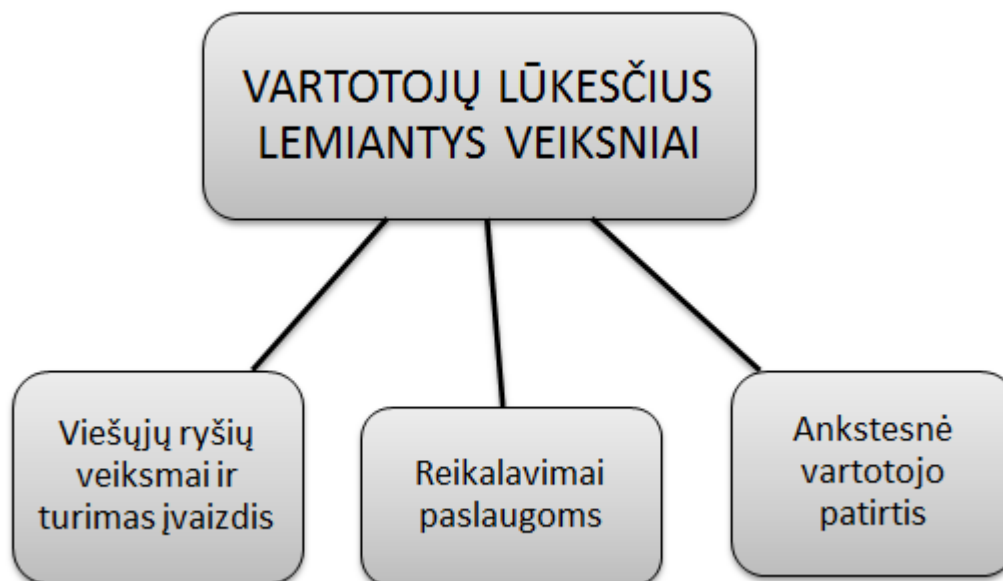
Yra išskiriami trys veiksniai, kurie lemia viešojo sektoriaus vartotojų lūkesčius (žr. 5 pav.).

Kaip matyti paveiksle yra išskiriami trys veiksniai, kurie lemia vartotojų lūkesčius:

1) Reikalavimai paslaugoms – tai, ko vartotojui reikia arba jis nori gauti, pasinaudojęs tam tikra paslauga;

2) Institucijos ar įstaigos viešųjų ryšių veiksmai ir turimas įvaizdis, kurie lemia tiek vartotojų lūkesčius, tiek jų esamą vertinimą. Viešųjų ryšių veiksmai ir turimas įvaizdis sukuria tam tikrą paslaugos profilį, su kuriuo lyginama gauta paslauga;

3) Vartotojo ankstesnė patirtis, gavus tokias pačias ar panašaus pobūdžio paslaugas.



5 pav. Vartotojų lūkesčius lemiantys veiksniai (sudaryta autorės pagal viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodiką, 2010, p. 24)

H. Nyman (2014, p. 457) taip pat, išskiria tris kliento laukiamos paslaugos kokybės veiksnius, kurie priklauso nuo paties kliento:

- a) asmeniniai kliento poreikiai;
- b) ankstesnė patirtis gaunant panašią paslaugą;
- c) kliento žinios apie instituciją bendraujant su asmenimis (žodinė komunikacija), kurie naudojami tos institucijos teikiamomis paslaugomis.

Galima pastebėti, kad abu autoriai sutaria dėl kliento patirties ir reikalavimų teikiamai paslaugai svarbos. Autoriai pabrėžia, kad įvaizdis organizacijai yra labai svarbus, nes tai yra trečiasis veiksnys, lemiantis vartotojų lūkesčius. Tiesiog vienas autorius įvaizdį įvardina, kaip įstaigos viešųjų ryšių veiksmai ir turimas įvaizdis, o kitas - kliento žinios bendraujant su asmenimis, kurie jau buvo susidūrę su ta organizacija.

Kiti autoriai (N. Bouranta ir A. Pantouvakis, 2013, p. 189) tikina, kad yra trys patirtą paslaugos kokybę lemiantys faktai:

- 1) ar paslaugos teikėjas teikia tą paslaugą, kurios reikia klientui;
- 2) ar pastaroji paslauga atitinka šiandienį pasaulio kokybės standartus;
- 3) ar paslauga perteikiama klientui taip, kaip yra numatyta.

Galima daryti prielaidą, kad organizacijoms norint tapti labiau orientuotomis į paslaugų vartotojus, reikia gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Pasak A. Petrauskienės ir V. Zabelienės (2011, p. 281) apibrėžiant kokybę dirbant su paslaugų vartotojais, pripažįstant visąvertišką jų dalyvavimą kokybės vertinimo procese ir atkreipiant dėmesį į jų sprendimus, ar siūloma paslauga tenkina jų poreikius, ar ne. Klientas apibūdinamas kaip paslaugų vartotojas, galintis kvalifikuotai vertinti paslaugų kokybę ir padėti formuoti tobulinimo pasiūlymus.

Paslaugų kokybė turi svarbią reikšmę tiek vartotojui, tiek paslaugų tiekėjui. Organizacijos tampa vis labiau suprantančios paslaugos kokybės svarbą išlaikant konkurencinį pranašumą (Nyman, 2014, p. 459).

E. E. Izogo ir I. E. Ogba (2015, p. 255) teigia, kad tarp paslaugų kokybės ir kliento pasitenkinimo yra labai stiprus ryšys.

A. Ayton (2007, p. 894) ir S. Hao (2012, p. 126) teigia, kad vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš svarbiausių paslaugų kokybės indikatorių.

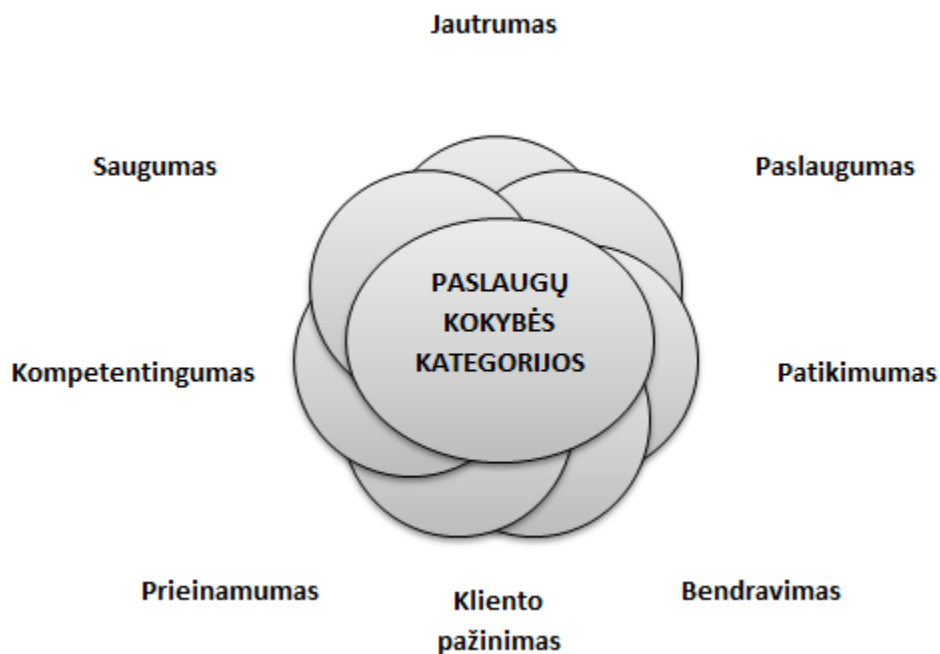
Viešojo sektoriaus organizacijoms labai svarbu žinoti vartotojų pasitenkinimo lygį, nes jis gali atspindėti paslaugų kokybę ir pačios organizacijos valdymo efektyvumą taip pat nuo jo gali priklausyti piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi (Turchik, 2010, p. 282).

A. Pantouvakis (2010, p. 366) patvirtina teiginį, kad klientų pasitenkinimas yra labai svarbus organizacijai. Jis teigia, kad kliento pasitenkinimą yra sudėtinga įvertinti ir suprasti, nes tai yra žmogaus fiziologinių ir psichologinių veiksnių visuma.

P. Vanagas (2008, p. 103) išskiria aštuonias paslaugų kokybės kategorijas (žr. 6 pav.). Šios kategorijos gali padėti atskirti kokybišką paslaugos teikimą nuo nekokybiško.

Kaip matyti paveiksle iš viso yra aštuonios kategorijos. Pirmoji yra jautrumas, tai paslaugos atlikimas tiksliai tinkamai iš karto. Kita kategorija yra paslaugumas - personalo pagarba klientui, draugiškumas. Trečioji - patikimumas - pasitikėjimo užsitarnavimas, atvirumas kliento atžvilgiu. Bendravimas - klientų išklausymas, išsamus informavimas. Prieinamumas - paslaugos priėmimo

patogumas, paslaugos laukimo laikas. Labai svarbu yra kompetentingumas, tai yra įgūdžių ir žinių turėjimas paslaugos suteikimui. Prieš paskutinę kategoriją yra saugumas (pavojaus, rizikos nebuvimas, konfidencialumas) ir kliento supratimas - dėmesingumas, gebėjimas suprasti klientą.

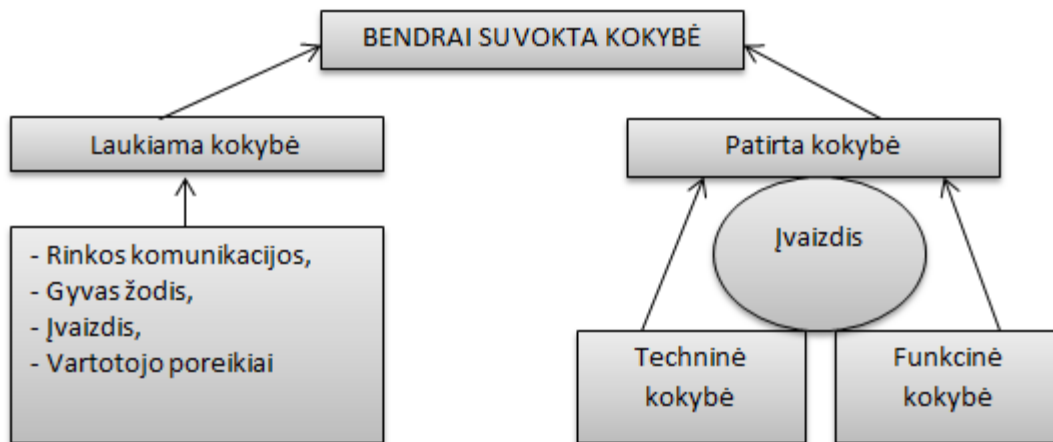


6 pav. Paslaugų kokybės kategorijos (sudaryta darbo autorės pagal Vanagą, 2008, p. 103)

Galima daryti išvadą, kad norint atskirti kokybišką paslaugą nuo nekokybiškos, reikia įvertinti aštuonias paslaugų kokybės kategorijas: jautrumą, paslaugumą, patikimumą, bendravimą, prieinamumą, kompetetingumą, saugumą ir labai svarbu yra pažinti patį paslaugos gavėją, tai yra klientą.

E. Vitkienė (2008, p. 133) teigia, kad paslaugų kokybė yra subjektyvus procesas, kai paslaugos teikimas ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu. Todėl atsiranda paslaugų vartotojų ir teikėjų sąveika, kuri turi įtakos vartotojo paslaugos kokybės suvokimui.

Paslaugų kokybę galima išskirti į du pagrindinius kokybės modelius: techninę ir funkcinę kokybę. Techninė ir funkcinė kokybės, kurias suvokia vartotojas, taip pat susiformavęs įvaizdį apie paslaugą suformuoja vartotojo bendrą patirtą kokybę (žr. 7 pav.).



7 pav. Bendrai suvoktas paslaugų kokybės modelis (Bagdonienė, Hopenienė 2009, 104 p.)

Techninė kokybė atspindi tai, kas yra teikiama vartotojui ir ką jis gauna. Tai – išorinė kokybės išraiška. Paprastai ji susijusi su apčiuopiamomis paslaugos teikimo priemonėmis, technologijomis ir panašiai. Pavyzdžiui, tai gali būti prietaisų ar medžiagų standartai, paslaugos atlikimo laikas. Tačiau techninė kokybė negarantuoja, kad vartotojui suteikta paslauga bus geros kokybės

Funkcinė kokybė apima neapčiuopiamas paslaugos teikimo proceso aplinkybes – darbuotojų požiūrį, jų kompetenciją, elgesį, išvaizdą ir vyraujančią atmosferą. Funkcinė kokybė, priešingai nei techninė, negali būti objektyviai įvertinta. Vartotojas, remdamasis vidinėmis nuostatomis, sąsąmonėje įvertina kaip kokybiškai paslauga jam buvo suteikta.

Įvaizdis gali daryti didesnę ar mažesnę poveikį paslaugų kokybės suvokimui. Jei vartotojas susiformavęs teigiamą įvaizdį teikėjo atžvilgiu – tikėtina, jog paslaugos teikimo metu kylančios klaidos bus mažiau pastebimos ar labiau toleruojamos. Todėl, subjektyviam vartotojo kokybės suvokimo formavimuisi, įvaizdis ir išankstinės nuostatos turi didelę reikšmę (Vitkienė, 2008, p. 133). Apie įvaizdžio svarbą organizacijai primena ir H. Nyman (2014, p. 459).

Vartotojo laukiama kokybė yra veikiama daugybės faktorių – reklamos, atsiliepimų iš kitų paslaugos vartotojų, susiformavusio įvaizdžio paslaugos teikėjo atžvilgiu ir individualių vartotojo poreikių bei lūkesčių (Bagdonienė, Hopenienė, 2009). Taigi, bendrai suvokta kokybė – tai vartotojo patirtos ir laukiamos kokybės santykis.

Apibendrinus galima teigti, kad paslaugų kokybė yra labai svarbus veiksnys visoms organizacijoms, kurios teikia paslaugas. O paslaugų kokybė yra glaudžiai susijusi su vartotojų pasitenkinimu. Tačiau kliento pasitenkinimą yra sudėtinga įvertinti ir suprasti, nes tai yra žmogaus fiziologinių ir psichologinių veiksnių visuma. Kadangi paslaugų kokybė yra subjektyvus procesas, tarp paslaugų vartotojų ir teikėjų atsiranda sąveika, kuri turi įtakos vartotojo paslaugos kokybės suvokimui. Paslaugų kokybę galima išskirti į du pagrindinius kokybės modelius: techninę ir funkcinę kokybę. Techninė - apčiuopiamos paslaugos teikimo priemonės, technologijos, o funkcinė - neapčiuopiamos paslaugos teikimo proceso aplinkybės – darbuotojų požiūris, jų kompetencija, elgesys, išvaizda ir vyraujanti atmosfera. Kaip išmatuoti paslaugų kokybę yra kalbama kitame poskyryje.

2.7 Paslaugų kokybės matavimo modeliai

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo nustatymo tobulinimo klausimai yra labai aktualūs. (Brazienė, Merkys, 2014, p. 111). Daugelis mokslininkų pasiūlė paslaugų kokybės matavimo modelių, tačiau nėra sutariama dėl geriausio modelio, kuris gali būti naudojamas išmatuoti paslaugų kokybę (Argento, Peda, 2015).

Siekiant užtikrinti organizacijos veiksmingumą, paslaugų teikimo sistemoje, labai svarbu yra objektyvus paslaugų kokybės vertinimas.

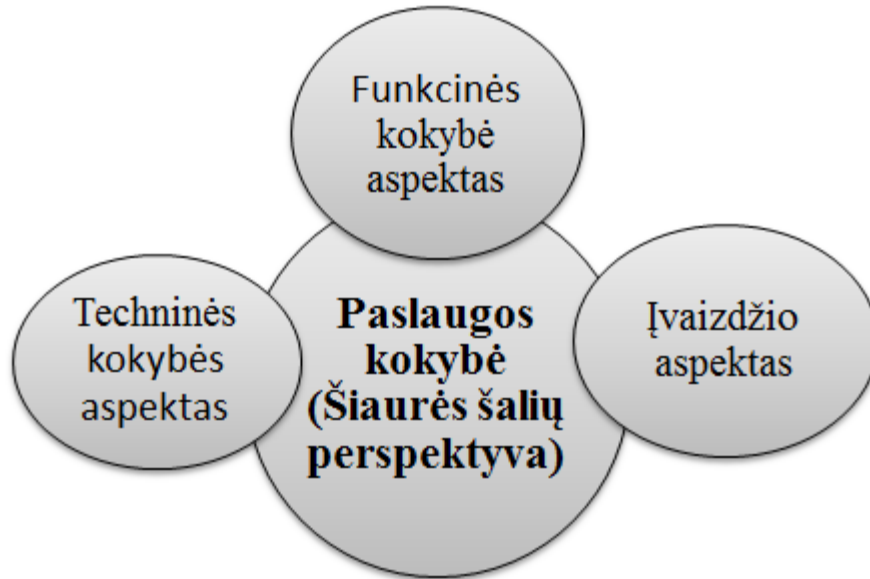
R. Brazienė ir G. Merkys (2014, p. 105) išskiria tris kokybės vertinimo ir valdymo modelius: ISO kokybės standartai, subalansuotų rodiklių sistema ir SERVQUAL metodas.

SERVQUAL (kiti autoriai vadina Amerikos perspektyva) metodo esminis dalykas yra tai, kad suvokiama paslaugos kokybė yra nustatoma balų išraiška, kuriais įvertinama numatoma ir patirta kokybė. Autoriai išskiria keturis pagrindinius paslaugų kokybės elementus: proceso kokybė, rezultatų kokybė, konstrukcijos kokybė ir santykių kokybė.

I. Bakti ir S. Sumaedi (2015, p. 538) išskiria tik dvi perspektyvas t. y. Šiaurės šalių ir Amerikos perspektyvos.

Paslaugų kokybės matavimo modelis pagrįstas Šiaurės šalių perspektyvos išpopuliarino Grönroos 1984 metais. Jis pasiūlė, kad paslaugų kokybė susideda iš trijų matmenų: funkcinė kokybė, techninė kokybė ir įvaizdis.

Šiaurės šalių perspektyvos sudedamosios dalys pavaizduotos 8 paveiksle.



8 pav. Šiaurės perspektyvos paslaugų kokybės dedamosios (sudaryta darbo autorės pagal Bakti, Sumaedi, 2015, p. 538)

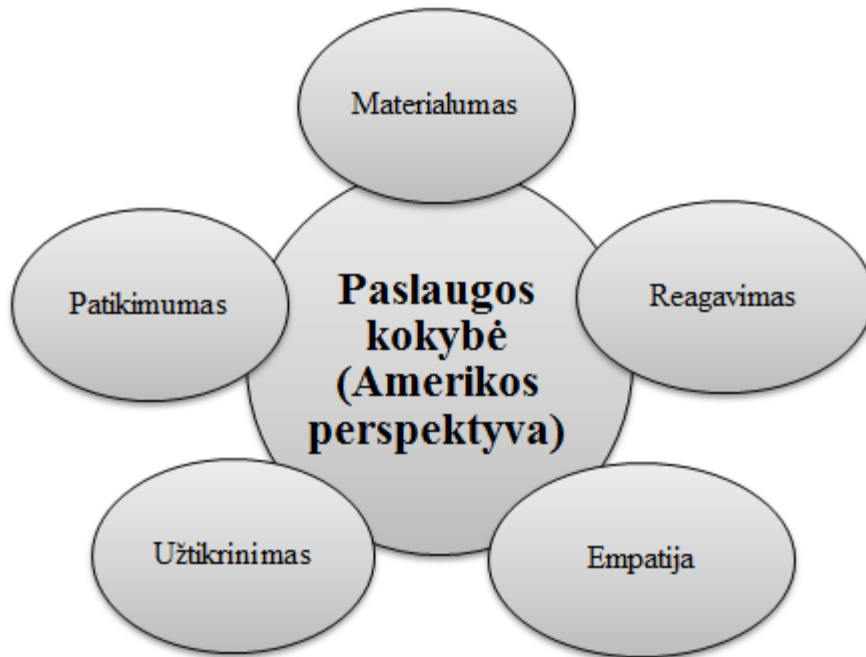
Techninės kokybės aspektas susijęs su techniniais klausimais apie tai, ką vartotojai gauna naudojant paslaugą. Funkcinė kokybės, pabrėžia, kaip paslauga pristatoma klientui. Trečioji dedamoji yra įvaizdis ir kaip vartotojai suvokia gautą paslaugą ir jos kokybiškumą.

„Didžiausią įtaką daugumai paslaugų kokybei daro bendrasis arba tiesioginis įvaizdis. Jei paslaugos teikėjui vartotojas jaučia simpatiją, tai nedidelės klaidos bus užmirštos. Didelės klaidos griaua įvaizdį. Ir priešingai, jei įvaizdis yra blogas, net mažiausia klaida atrodys didesnė, nei yra iš tikrųjų“ (Prišmantienė, 2010, 123 p.).

Amerikiečių perspektyvos modelis, kuris buvo pradėtas naudoti 1985 metais, yra susikoncentravimas į funkcinę kokybę.

Pasak E. E. Izogo ir I. E. Ogba (2015, p. 253) SERVQUAL metodas padeda atskleisti organizacijos privalumus ir trūkumus, kalbant apie organizacijos teikiamų paslaugų kokybę.

Amerikos perspektyvos nuomone (kitų autorių vadinama SERVQUAL), paslaugų kokybės modelis susideda iš penkių matmenų: materialumas, patikimumas, reagavimas, užtikrinimas ir empatija. Tos pačios nuomonės laikosi ir M. Stodnick ir P. Rogers (2008 p. 36) . Tai pavaizduota 9 paveiksle.



9 pav. Amerikos perspektyvos paslaugų kokybės dedamosios (sudaryta darbo autorės pagal Bakti, Sumaedi, 2015, p. 538)

Paslaugų kokybės matavimas susideda iš dešimties aspektų: reagavimo, patikimumo, materialinių vertybių, prieigos, komunikacijos, kompetencijos, mandagumo, saugumo, supratimo ir kliento pažinimo (Reynoso, 2012, p. 132).

Tačiau M. Stodnick ir P. Rogers (2008 p. 36) daug kartų empiriškai patikrinę dešimties dimensijų paslaugų kokybės vertinimo modelį, sumažino jį iki penkių dimensijų:

- a) patikimumas (personalo gebėjimas laiku suteikti paslaugą ir ištesėti pažadus);
- b) reagavimas (personalo pasirengimas kuo greičiau padėti klientui išspręsti iškilusius klausimus ir problemas);
- c) užtikrinimas (personalo kompetentingumas, mandagus elgesys ir gebėjimą įkvėpti klientus, sudaryti klientui saugumą);
- d) empatiškumas (individualizuoto dėmesio rodymas klientui, domėjimasis jo poreikiais, kliento supratimas);
- e) apčiuopiamumas (materialūs paslaugos teikimo aspektai).

Amerikos modelis yra vadinamas SERVQUAL. Šis modelis pirmą kartą buvo išbandytas tiriant bankinių paslaugų, kredito kortelių, remonto ir priežiūros, telefono ryšio ir tarpininkavimo paslaugas. Vėliau tai buvo pritaikyta kitose paslaugų sektoriuose: viešbučiuose, sveikatos

priežiūros, mažmeninės prekybos parduotuvėse, interneto svetainėse ir bibliotekos paslaugoms tirti (Shoeb, 2011, p. 293).

SERVQUAL metodas yra trimatės konstrukcijos, apimantis darbuotojų elgesį, teikiant paslaugas, techninę kokybę ir fizinę išvaizdą (Eleuch, 2011, p. 421).

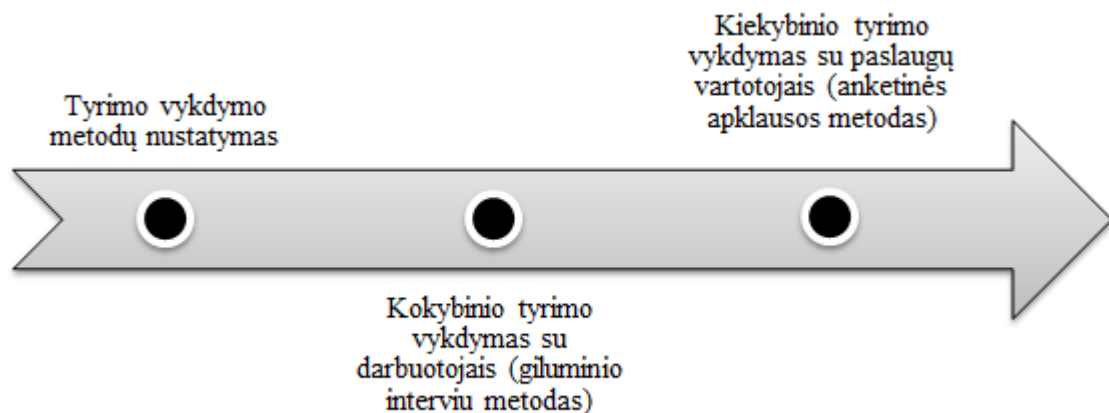
Nors SERVQUAL modelis laikomas dominuojančiu, jis nėra nepakankamas užfiksuoti visus paslaugos kokybės aspektus, nes jis daugiausiai remiasi funkcine paslaugų kokybe. (Mittal, Gera, Batra, 2015, p. 330). Tai gali reikšti, kad atsižvelgiant tik į funkcinę kokybę gali nukentėti kiti perspektyvos aspektai.

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų kokybės matavimas yra nuolatinis procesas, siekiant įvertinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę ir patenkinti kylančius vartotojų lūkesčius paslaugoms. O institucijos ar įstaigos, teikiančios viešąsias paslaugas, turi daugiau dėmesio kreipti į visuomenės poreikius ir interesus. Šios institucijos ar įstaigos turi keistis siekdamas teikti geresnes, greitesnes ir daugiau paslaugų, reikalingų vartotojams. Ir nesvarbu, kokios organizacijos paslaugos yra vertinamos, paslaugos kokybė gali būti apibrėžta per penkias dimensijas – patikimumą, reagavimą, užtikrinimą, empatiją ir apčiuopiamumą.

3. PASLAUGŲ KOKYBĖS VIEŠAJAME SEKTORIUJE TYRIMO METODOLOGIJA

Empirinių tyrimų metodika ir instrumentai

Šiame darbe yra dvi dalys: teorinė problemos analizė ir praktinė (empirinių tyrimų) analizė. Empirinių tyrimų dalį sudaro trys etapai (žr. 10 pav.).



10 pav. Atliekamo tyrimo etapai

Tyrimo imtis. Kiekybinis tyrimas atliktas Jonavos viešosios bibliotekos skaitytojų aptarnavimo skyriuje. Tyrimo imtis – patogioji. Respondentų imties dydis gali būti nustatomas tiek naudojant statistinius, tiek ir nestatistinius metodus. Esant generalinei visumai didesnei nei 20 tūkst. imtis turėtų būti 118 respondentų (patikimumo tikimybė $P=0,95$, generalinę visumą reprezentuojanti paklaida lygi 9 proc.). Tyrime sutiko dalyvauti 125 respondentai, o penki skaitytojai atsisakė dalyvauti šiame tyrime.

Kokybinių duomenų rinkimui buvo pasirinkti šeši informantai – Jonavos viešosios bibliotekos skaitytojų aptarnavimo skyriaus darbuotojai. Jauniausiojo respondento amžius – 44, vyriausiojo – 56 metai. Respondentų amžiaus vidurkis – 52 metai.

Mažiausias respondentų bendras darbo stažas yra 15 metų, didžiausias – 35 metai. Darbo stažo vidurkis – beveik 23 metai.

Kadangi kokybinio tyrimo respondentų darbo stažo vidurkis – beveik 23 metai, tai reiškia, kad visi apklausti asmenys turi pakankamai profesinės patirties analizuojant duomenis bei formuluojant praktines rekomendacijas, galima atsižvelgti į jų ekspertines pastabas.

Tyrimo instrumentai. Tyrimo tikslui pasiekti buvo taikomas dviejų metodų tai yra kiekybinio ir kokybinio metodų derinimas, kuris vadinamas trianguliacija.

Norint išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie Jonavos viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas ir jų kokybę, buvo pasirinkta atlikti kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa (žr. Priedai). Anketinė apklausa buvo pasirinkta, nes anketos pagalba įmanoma per trumpą laiką, su nedidelėmis lėšų sąnaudomis, apklausti daugiausiai žmonių. Prieš pateikiant anketą respondentams ji buvo sudaryta, ištobulinta ir atspausdinta.

Anketoje pateikta 11 klausimų. Anketos klausimai yra suskirstyti į dvi dalis: 3 demografiniai klausimai ir 8 informaciniai klausimai. Anketoje buvo panaudoti įvairūs klausimai: klausimai su pateiktais atsakymų variantais, iš kurių buvo galima pasirinkti tik vieną atsakymą, taip pat klausimai su pateiktais atsakymų variantais, iš kurių respondentas galėjo pasirinkti kelis atsakymo variantus. Kiekybinio tyrimo duomenys buvo apdoroti Microsoft Excel programa.

Darbuotojų tyrimui atlikti buvo pasirinktas kokybinis tyrimo metodas kaip optimaliausias būdas reikiamai informacijai gauti, bei galintis suteikti darbui gilesnę analizę. Respondentams buvo užduoti penki klausimai susiję su Jonavos viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis, jų kokybe.

Tyrimo organizavimas. Anketinė apklausa vykdyta 2015 m. Lapkričio mėnesį, Jonavos viešojoje bibliotekoje. Anketos buvo dalinamos skaitytojams, kurie atėjo į biblioteką. Anketos buvo dalinamos ten, kur yra didžiausias skaitytojų susitelkimas. Tai yra periodikos ir interneto skaitykloje ir knygų išdavimo vietoje (abonimente). Skaitykloje buvo išdalintos 80 anketų, o visos likusios – abonimente. Dalyviams buvo paaiškinta kaip pildyti anketą, kokia yra jos reikšmė bibliotekai, kad respondantai nepatirtų nepatogumų ir jiems viskas būtų aišku.

Su Jonavos viešosios bibliotekos darbuotojais interviu laikas, vieta, trukmė ir eiga buvo derinami iš anksto. Visi šeši respondentai miela sutiko atsakyti į jiems pateiktus klausimus. Klausimai buvo sugalvoti iš anksto, tačiau esant reikalui buvo galimybė paklausti ir kito, tuo metu iškilusio klausimo. Tačiau interviu dalyviai visus penkis klausimus suprato ir nereikėjo jokių papildomų klausimų. Tais klausimais buvo siekiama išsiaiškinti tyrimui reikalingos

problemos sprendimo būdai ir respondentų nuomonė apie Jonavos viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas, jų kokybę ir tų paslaugų vartotojų nuomonę tuo pačiu klausimu.

Tyrimo ribotumas. Tai lokalus tyrimas, kuris atliktas, tik vienoje iš Lietuvos miestų bibliotekų – Jonavos viešojoje bibliotekoje.

4. PASLAUGŲ KOKYBĖS VIEŠAJAME SEKTORIUJE TYRIMŲ REZULTATAI IR APIBENDRINIMAS

4.1 Jonavos viešosios bibliotekos pristatymas

W. E. Channingas teigia: „Bendravimu su tauriausiais žmonijos protais mes mėgaujamės daugiausia per knygas, ir tas bendravimo būdas prieinamas visiems“. Būtent tai ir padeda įgyvendinti Jonavos rajono viešoji biblioteka.

Jonavos rajono savivaldybės viešoji biblioteka yra vienas iš bendruomenės informacijos, kultūros ir laisvalaikio centrų. Jos pagrindinės veiklos kryptys yra skatinti įvairaus amžiaus ir socialinių grupių gyventojus daugiau skaityti, gerinti skaitymo įgūdžius, kelti skaitymo prestižą. Tuo tikslu yra rengiami projektai, dalyvaujama įvairiose akcijose, konkursuose, organizuojami įvairūs renginiai: garsinis skaitymas, teatralizuoti knygų pristatymai, literatūrinės popietės, susitikimai ir virtualios parodos.

Pirmą kartą biblioteka duris atvėrė 1939 m. Tuo metu ji vadinosi Jonavos valstybinė viešoji biblioteka. Prasidėjus karui ji buvo uždaryta, knygų fondas sunaikintas. 1945- 1946 metais vėl atkurta. 1995 m. pavadinta Jonavos rajono savivaldybės viešąja biblioteka. Kuri turi 15 filialų rajono kaimuose ir 1 filialą mieste.

Laimėjus daug Europos Sąjungos projektų nuo 2005 m. kompiuterizuoti visi viešosios bibliotekos filialai.

Bibliotekos vizija. Siekti, kad Jonavos rajono viešoji biblioteka ir jos filialai taptų atvira viešoji erdvė skirtingų pažiūrų, tautybių, lyčių ar išsilavinimo žmonėms, būtų modernios ir aprūpintos naujausiomis technologijos priemonėmis bibliotekos.

Bibliotekos misija. Būti bendruomenės informacijos, kultūros, laisvalaikio centru, plėtoti lavinimosi visą gyvenimą galimybes bibliotekose, tenkinti rajono bendruomenės poreikius dokumentinei ir skaitmeninei informacijai.

Pagrindiniai strateginiai tikslai:

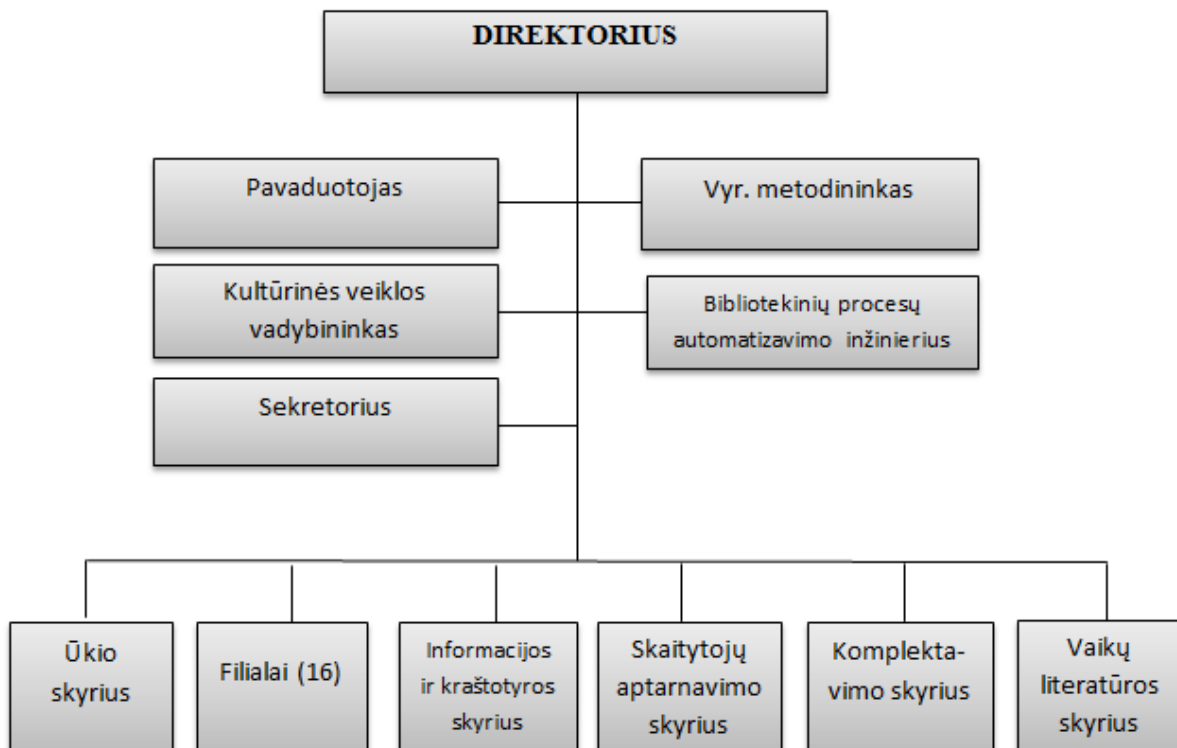
- Užtikrinti informacijos išteklių kaupimą, saugojimą, aktualinimą ir sklaidą bei kokybišką paslaugų teikimą bendruomenės nariams;
- Vykdyti su Jonavos regionu susijusio publikuoto ir rankraštinio kultūros paveldo saugojimą ir sklaidą;

- Aktyviai dalyvauti Lietuvos bibliotekų bendros informacinės sistemos kūrime.

4.1.1 Jonavos viešosios bibliotekos organizacinė valdymo struktūra

Jonavos viešojoje bibliotekoje dirba 40 darbuotojų (24 centrinėje bibliotekoje, 16 – filialuose). Jie yra suskirstyti į septynis skyrius (administracijos, ūkio, informacijos ir kraštotyros, skaitytojų aptarnavimo, komplektavimo, vaikų literatūros ir kaimo filialai).

Žemiau yra pateikta Jonavos viešosios bibliotekos organizacinė valdymo struktūra (žr. 11 pav.).



11 pav. Bibliotekos organizacinė valdymo struktūra
(<http://jonbiblioteka.lt/lt/strukturairkontaktai>)

Kaip matyti iš paveikslo, Jonavos viešojoje bibliotekoje yra funkcinė valdymo struktūra. Šios valdymo struktūros didžiausias trūkumas, kad nėra bendros atsakomybės, nes ji išskaidoma atskiriems vadovams, be to, kiekvienas darbų vykdytojas turi daug vadovų, todėl už atliekamus darbus lieka atsakingas pats.

Svarbiausias žmogus bibliotekoje yra direktorius, kuris yra atsakingas už visos bibliotekos ir filialų darbą. Šioje viešojoje įstaigoje visi darbuotojai yra tiesiogiai ar netiesiogiai pavaldūs direktoriui.

Kiekvienas skyrius turi savo vedėją, kuris yra atsakingas už darbuotojų darbą, jų grafikų sudarymą ir kitus organizacinius reikalus.

4.1.2 Bibliotekos prieinamumas gyventojams

Jonavos rajono viešoji biblioteka ir jos filialai kaimuose yra pakankamai gerai išdėstyti rajone ir stengiasi pritraukti kuo daugiau lankytojų (žr. 1 lent.).

1 lentelė. Vidutinis gyventojų skaičius, tenkantis vienai bibliotekai (sudaryta darbo autorės pagal Jonavos r. savivaldybės viešosios bibliotekos 2014 metų veiklos ataskaitą)

Gyventojų skaičius:	Vidutinis gyventojų skaičius, tenkantis vienai bibliotekai:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rajone – 44 470 (-725) ▪ Mieste – 29 353 (-408) ▪ Kaime – 15 117 (-317) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rajone – 2 615 ▪ Mieste – 14 676 ▪ Kaime – 1 008
Vartotojų skaičius:	Gyventojų sutelkimo procentas:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iš viso SVB – 12 055 (+119) ▪ VB – 6206 (+91) ▪ Miesto filiale – 917 (+29) ▪ Kaimo filialuose – 4932 (-1) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rajone – 27 ▪ Mieste – 24,3 ▪ Kaime – 32,6

Kaip matyti iš lentelės nors 2014 metais gyventojų skaičius ir toliau mažėjo, tačiau vartotojų skaičius per metus nežymiai išaugo.

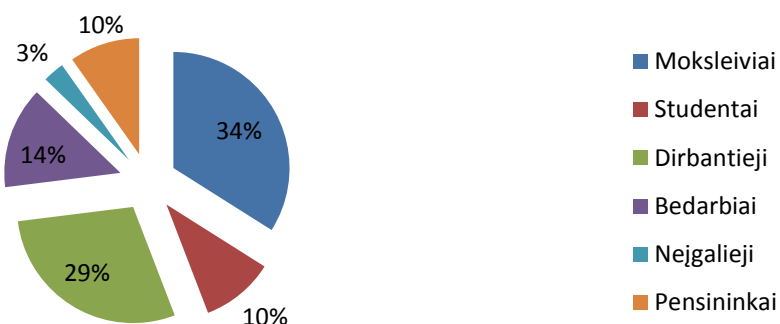
Išaugęs lankytojų skaičius rodo, kad didelis dėmesys buvo skiriamas kiekvienam užsukusiam į biblioteką: paaugliui, suaugusiam, pensininkui, bedarbiui, neįgaliam asmeniui ir kitiems lankytojams. Buvo siekiama greitai, kokybiškai, išsamiai, mandagiai, profesionaliai patenkinti lankytojų poreikius.

Toliau yra pateikiama Jonavos viešosios bibliotekos vartotojų sudėtis (žr. 12 pav.). Šie duomenys bus patikrinti šio darbo kiekybiniame tyrime.

Kaip matyti iš diagramos didžiausią vartotojų dalį sudaro moksleiviai (34 proc.) ir dirbantieji asmenys (beveik 30 proc.). Bedarbiai sudaro 14,2 procentų visų lankytojų, o

studentai – 10,2 procentų. Beveik 10 procentų visų bibliotekos lankytojų sudaro pensininkai, kurie dažniausiai renka periodinių leidinių skaitymą.

Jonavos viešosios bibliotekos vartotojų sudėtis



12 pav. Jonavos viešosios bibliotekos vartotojų sudėtis (sudaryta darbo autorės pagal Jonavos r. savivaldybės viešosios bibliotekos 2014 metų veiklos ataskaitą)

Taigi, galima pastebėti kad moksleiviai ir dirbantieji asmenys yra dažniausi Jonavos viešosios bibliotekos lankytojai.

Viešojoje bibliotekoje per vieną dieną apsilanko apie 300 lankytojų:

- abonemente – 82;
- interneto skaitykloje – 45;
- periodikos skaitykloje – 61;
- kraštotyros skaitykloje – 11;
- meno ir muzikos skaitykloje – 17;
- vaikų literatūros skyriuje – 90.

Galima daryti išvadą, kad rajono gyventojai labiausiai linkę naudotis knygų išdavimo ir nemokamo interneto paslaugomis. Tai patvirtins arba paneigs kiekybinis tyrimas.

4.1.3 Finansinis Jonavos viešosios bibliotekos aspektas

Jonavos viešoji biblioteka yra Jonavos rajono savivaldybės biudžetinių įstaigų sąrašė. Kasmet, biblioteka gauna skirtingą pajamų sumą. Taip pat, bibliotekoje yra teikiamos ir

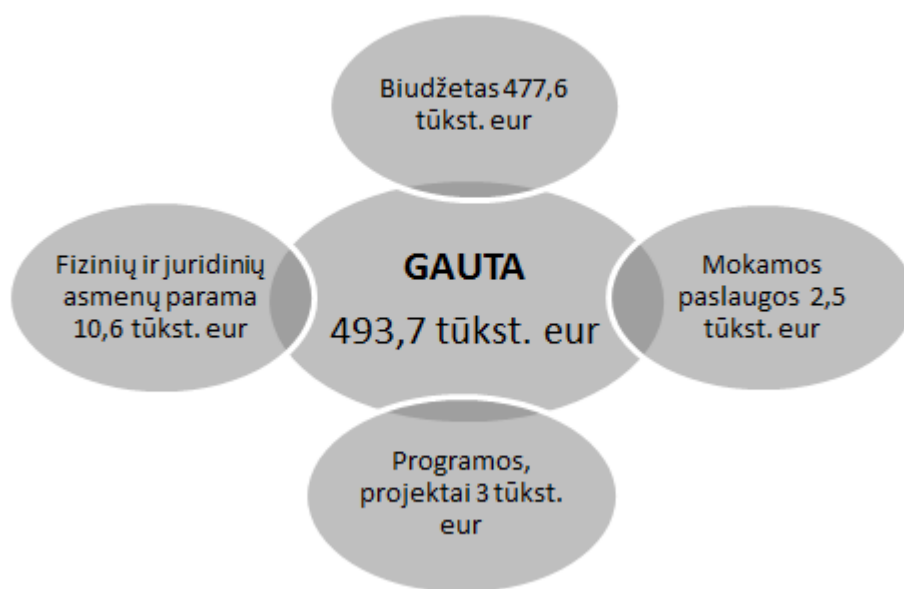
mokamos paslaugos, kurios yra: skaitytojo pažymėjimo išdavimas, skaitytojo pažymėjimo dublikato išdavimas, dokumentų kopijavimas, spausdinimas, skenavimas, bibliografinio sąrašo ar rodyklės sudarymas bei redagavimas pagal individualią užklausą ir dokumentų persiuntimas iš kitų bibliotekų per tarpbibliotekinį ir tarptautinį abonementą. Kiek pinigų biblioteka už šias paslaugas surinko nuo 2010 iki 2014 metų yra parodyta antroje lentelėje.

2 lentelė. Bibliotekos gaunamos lėšos už mokamas paslaugas (sudaryta darbo autorės pagal Jonavos r. savivaldybės viešosios bibliotekos 2014 metų veiklos ataskaitą)

Lėšos už mokamas paslaugas					
	2010	2011	2012	2013	2014
Viso, Lt	2547,8 eur	2091,1 eur	2761,2 eur	2439,8 eur	2502,3 eur

Kaip matyti lentelėje, bibliotekos pajamos, gaunamos už mokamas paslaugas kiekvienais metais svyruoja. Ypač didelis pakilimas buvo pastebėtas palyginus 2011 metus su 2012 metais. Paskutiniaisiais metais Jonavos viešoji biblioteka uždirbo 2502,3 eurų, kuriuos galėjo išleisti savo poreikiams.

Žemiau yra pateikiama Jonavos viešosios bibliotekos gautos pajamos 2014 metais (žr. 13 pav.).



13 pav. Jonavos viešosios bibliotekos gautos pajamos 2014 metais (sudaryta darbo autorės pagal Jonavos r. savivaldybės viešosios bibliotekos 2014 metų veiklos ataskaitą)

Kaip matyti paveiksle Jonavos viešoji biblioteka gavo beveik 500 tūkstančių eurų. Iš mokamų paslaugų biblioteka pati užsidirbo – 2,5 tūkstančius eurų. Laimėjus įvairius Europos Sąjungos projektus gavo – 3 tūkst. Eurų. Kasmet biblioteka stengiasi pritraukti kuo daugiau fizinių ir juridinių asmenų paramos. 2014 metais gavo – 10,6 tūkst. Eur.

Toliau reikia aptarti, kur biblioteka šias pajamas išleidžia (žr. 14 pav.).



14 pav. Jonavos viešosios bibliotekos išlaidos 2014 metais (sudaryta darbo autorės pagal Jonavos r. savivaldybės viešosios bibliotekos 2014 metų veiklos ataskaitą)

Kaip matyti paveiksle, daugiausiai pinigų yra išleidžiama darbuotojų atlyginimams. Bibliotekai labai svarbu yra, kiekvienais metais, skirti pakankamai lėšų naujų dokumentų pirkimui. Kompiuterinei įrangai ir jos palaikymui buvo išleista 11 tūkst. Eurų, o tai palyginus su kitomis sumomis nėra labai didelės išlaidos.

Galima pastabėti, kad Jonavos viešoji biblioteka išleidžia tiek pinigų, kiek ir gauna, todėl tikėtina, kad jei biblioteka gautų didesnę finansavimą, būtų galima bibliotekos teikiamas paslaugas ir jų kokybę vertinti dar geriau.

Apibendrinus galima teigti, kad biblioteka Jonavos savivaldybėje veikia jau seniai. Ji stengiasi, kad kuo daugiau gyventojų turėtų galimybę tobulėti, mokintis ir atrasti tikrąjį knygų grožį. Žinoma, šiuo laikotarpiu gyventojams labai svarbu yra kompiuterinės naujovės, o biblioteka nuo jų tikrai neatsilieka. Kol kas Jonavos viešajai bibliotekai sekasi įgyvendinti savo

strateginius tikslus, tačiau paslaugų kokybė – labai svarbu šiai bibliotekai. Nors žmonės noriai lankosi šioje įstaigoje, naudojasi teikiamomis paslaugomis, bet ir tuo pačiu galima teigti, kad šiandieninis pilietis, vartotojas, klientas žino savo teises, norus, lūkesčius, todėl ir iš aptarnaujančio personalo reikalauja daugiau profesionalumo, mandagumo ir paslaugumo, o visa tai įtakoja klientų pasitenkinimą teikiamų paslaugų kokybe.

4.2. Kokybinis tyrimas - giluminis interviu su darbuotojais

Kokybinis tyrimo metodas taikytas tiriant Jonavos viešosios bibliotekos darbuotojų požiūrį į bibliotekos teikiamas paslaugas ir jų kokybę.

Taikant giluminio interviu metodą, viešojo sektoriaus darbuotojams buvo užduoti šie klausimai:

1. Kaip Jums atrodo, kuo šiuo metu Jūsų atstovaujamos viešosios institucijos interesantus tenkina teikiamos paslaugos?
2. Kuo Jūsų atstovaujamos viešosios institucijos interesantai dažniausiai gali būti nepatenkinti?
3. Kaip Jums atrodo, kokios priežastys lemia Jūsų atstovaujamos viešosios institucijos interesantų nepasitenkinimą ir skundus?
4. Kokie sunkumai, kliūtys, problemos trukdo kokybiškai teikti paslaugas gyventojams?
5. Kokios procedūros, pokyčiai palengvintų Jūsų darbą, teikiant kokybiškas paslaugas gyventojams?

Šiais užduodamais klausimais buvo siekiama išsiaiškinti pačių darbuotojų nuomonę apie jų viešosios įstaigos teikiamas paslaugas, kuo tų paslaugų vartotojai gali būti patenkinti ar nepatenkinti, kas trukdo kokybiškai teikti paslaugas ir kas palengvintų darbuotojų darbą, kad teikiamos paslaugos būtų kokybiškesnės.

Į kokybinio tyrimo klausimus atsakė 6 Jonavos viešosios bibliotekos darbuotojai, kurie aptarnauja skaitytojus.

Pirmuoju klausimu buvo norima išsiaiškinti kuo šiuo metu Jonavos viešosios bibliotekos interesantus tenkina teikiamos paslaugos. Gauti atsakymų variantai yra pateikiami 3 lentelėje.

Kaip matyti lentelėje, visi darbuotojai, kaip susitarę, vardino darbuotojų kompetenciją, darbuotojų nuostatas vartotojų atžvilgiu, patogias darbo vietas, dokumentų kopijavimą,

spausdinimą. Vienas respondentas paminėjo informacijos intensyvumą ir periodinius leidinius (einamųjų metų laikraščiai, žurnalai). Kitas respondentas teigė, kad Jonavos viešojoje bibliotekoje klientams labiausiai svarbu ir juos labiausiai tenkina, kad informacijai suteikti naudojamosi visais prieinamais informacijos šaltiniais, įskaitant paiešką duomenų bazėse ir atsakymai į užklausas, kuriuose vartotojai konsultuojami apie galimus paieškos šaltinius ir būdus.

3 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal teikiamų paslaugų pasitenkinimą (darbuotojų nuomone)

Eil. Nr.	Atsakymų variantai	Darbuotojų skaičius
1.	Darbuotojų kompetencija;	6
2.	Darbuotojų nuostatos vartotojų atžvilgiu;	6
3.	Patogios darbo vietos;	4
4.	Dokumentų kopijavimas ir spausdinimas;	4
5.	Informacijos intensyvumas;	3
6.	Periodikos leidiniai (einamųjų metų žurnalai, laikraščiai);	1
7.	Galimybė naudotis visais prieinamais informacijos šaltiniais, įskaitant paiešką duomenų bazėse ir atsakymai į užklausas, kuriuose vartotojai konsultuojami apie galimus paieškos šaltinius ir būdus.	1

Iš gautų atsakymų galima teigti, kad, darbuotojų nuomone, teikiamos paslaugos tikrai tenkina vartotojus ir vartotojai turi galimybę pasirinkti sau tinkamą paslaugą iš bibliotekos siūlomų paslaugų.

Antrasis klausimas buvo priešingas pirmajam ir juo buvo bandoma išsiaiškinti kuo interesantai galėtų būti nepatenkinti šioje kultūros įstaigoje. Gauti atsakymai į šį klausimą:

- Trūksta užsienio literatūros (anglų kalba);
- Duomenų bazių tikrai galėtų būti prenumeruojama daugiau, kaip ir elektroninių žurnalų;
- Per trumpas dokumentų išdavimo laikas;
- Trūksta skenerio, trūksta spausdintuvų, trūksta informacinių technologijų inovacijų;
- Mažai kompiuterių;

- Dėl kompiuterių senumo ir lėtumo;
- Reikia daugiau modernių priemonių bibliotekos veiklai.

Kaip matoma buvo gauta daug atsakymo variantų. Kiekybiniame tyrime skaitytojų bus klausiamas tas pats klausimas ir bus matyti, ar bibliotekos darbuotojai yra sąžiningi.

Sekantis klausimu respondentų buvo teiraujamasi apie priežastis, kurios lemia interesantų nepasitenkinimą ir skundus.

Į šį klausimą respondentai atsakinėjo ilgiau ir labiau pagalvodami, tai galėjo nutikti dėl to, kad klausimas teiravosi klientų nepasitenkinimo priežasčių.

Respondentų nuomone - svarbiausios priežastys yra aptarnavimo laikas, kokybė, dokumentų išdavimo terminai, darbuotojo rodomas dėmesys ir bendras bibliotekos apsirūpinimas informacijos ištekliais.

Galima teigti, kad darbuotojų nuomone, svarbiausia yra suteikti kiekvienam klientui kuo kokybiškesnę paslaugą, kuri pilnai patenkintų vartotojų poreikius ir lūkesčius.

Prieš paskutinis klausimas skambėjo, taip: „Kokie sunkumai, kliūtys, problemos trukdo kokybiškai teikti paslaugas gyventojams?“.

Visi interviu dalyviai paminėjo vieną ir patį svarbiausią, sunkumą, tai yra lėšų trūkumas, nes gaunant daugiau lėšų būtų galima nusipirkti daugiau kompiuterinės įrangos, atnaujinti senąją, užsakyti daugiau duomenų bazių, žurnalų, laikraščių ir kitų skaitytojams reikiamų dokumentų. Tai padėtų sumažinti daugumą klientų nepasitenkinimo sulaukiančių sričių. Iš tokių atsakymų, kyla mintis, kad Jonavos savivaldybė nepakankamai dėmesio ir lėšų skiria šiai kultūros įstaigai.

Paskutinis klausimas respondentų teiravosi kokios procedūros, pokyčiai palengvintų darbuotojų darbą, teikiant kokybiškas paslaugas gyventojams. Į šį klausimą buvo gautas taip pat vienas, tačiau labai svarbus atsakymas, kad viskas pagerėtų, jei Jonavos viešosios bibliotekos biudžetas būtų didesnis ir jei rajono savivaldybė skirtų daugiau dėmesio. Respondentai paaiškino, kad jei biblioteka turėtų daugiau lėšų tai sugebėtų nusipirkti daugiau skaitytojams reikalingų informacijos šaltinių, galėtų darbuotojus siųsti į paslaugų teikimo kokybės gerinimo kursus ar tiesiog greičiau ir daugiau atspausdinti kopijų.

Galima daryti išvadą, kad Jonavos viešajai bibliotekai tiesiog trūksta lėšų, kurias ji galėtų skirti aukštesnės kokybės paslaugų teikimui, nes kokybinio tyrimo metu buvo pastebėta, kad darbuotojos tikrai stengiasi suteikti kuo aukštesnės kokybės paslaugas, visi yra paslaugūs, kompetentingi ir mielai dirba savo darbą. Visi darbuotojai sutinka, kad reikia kuo daugiau

investuoti į bibliotekas, nes investicija į viešąsias bibliotekas – tai investicija į bendruomenės plėtrą. Kadangi viešosios bibliotekos turi jau įdiegtą infrastruktūrą, jų teikiamos paslaugos gali patenkinti bendruomenės narių poreikius, ir šių paslaugų teikimas brangiai kainuotų, jei jas teiktų kiti subjektai. Viešosios bibliotekos, suteikdamos prieigą prie informacijos, kuria pasitiki ir vertina bendruomenė, yra puikus partneris vyriausybėms bei organizacijoms, ieškančioms būdų spręsti vietos problemas. Viešosios bibliotekos yra esminis bendruomenės išteklių šaltinis ir jos tarnauja kaip puiki plėtros skatinimo priemonė, papildanti ar paremianti kitas institucijas ir taip prisidedant prie bendruomenės plėtros. Patikrinti, ar darbuotojų atsakymai sutinka su vartotojais buvo atliktas kiekybinis tyrimas.

4.3 Kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa vartotojų nuomonei įvertinti

Klientų aptarnavimo tyrime dalyvavo 37,6 proc. vyrų ir 62,4 proc. moterų (žr. 4 lent.).

4 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Vyras	47 respondentai	37,6 proc.
Moteris	78 respondentai	62,4 proc.

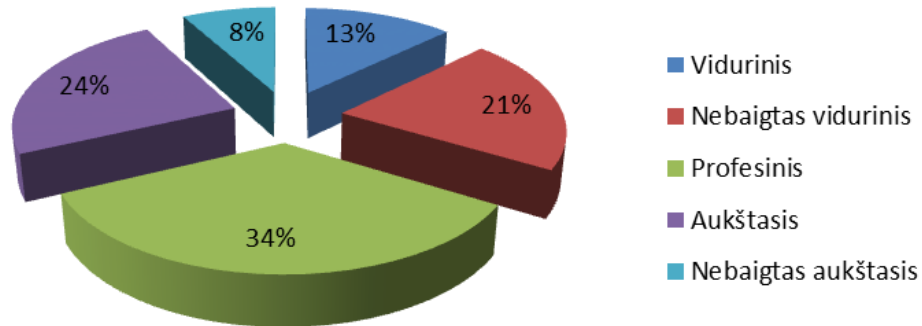
Kaip matyti iš lentelės bibliotekoje dažniau lankosi moterys, nei vyrai. Tai patvirtino ir bibliotekos darbuotojai.

Labai svarbu išsiaiškinti kokio išsilavinimo žmonės lankosi Jonavos viešojoje bibliotekoje (žr. 15 pav.).

Diagramoje matyti, kad daugiausiai bibliotekoje lankosi profesinį išsilavinimą turintys vartotojai. Tačiau 24 proc. lankytojų turi aukštąjį išsilavinimą. Nebaigtą aukštąjį išsilavinimą turi 8 proc. apklaustųjų. Vidurinį ir nebaigtą vidurinį išsilavinimą turi daugiau nei trečdalis apklaustųjų, galima teigti, kad šią dalį sudaro bibliotekoje apsilankantys moksleiviai, tai patvirtinti arba paneigti gali kitas demografinis klausimas.

Galima daryti išvadą, kad Jonavos viešojoje bibliotekoje lanko, palyginus, aukštą išsilavinimo lygį turintys asmenys, kuriems yra svarbu rašytinis žodis ir jų dar nepaveikė naujusias ir šiuo metu populiariausias laikraščių ir knygų skaitymo būdas – internetas.

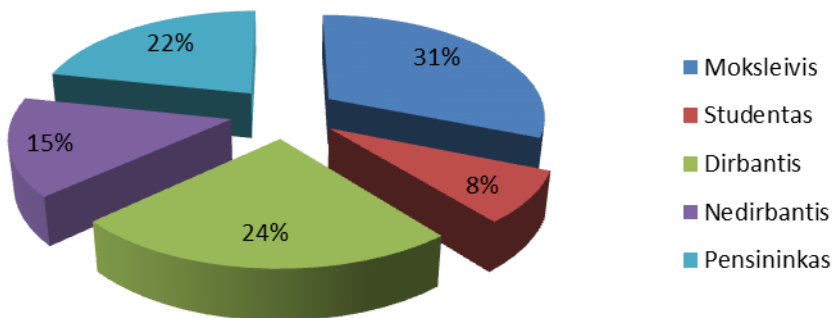
Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą



15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Kitas klausimas respondentų teiravosi apie jų socialinę padėtį visuomenėje (žr. 16 pav.).

Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį visuomenėje



16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį visuomenėje

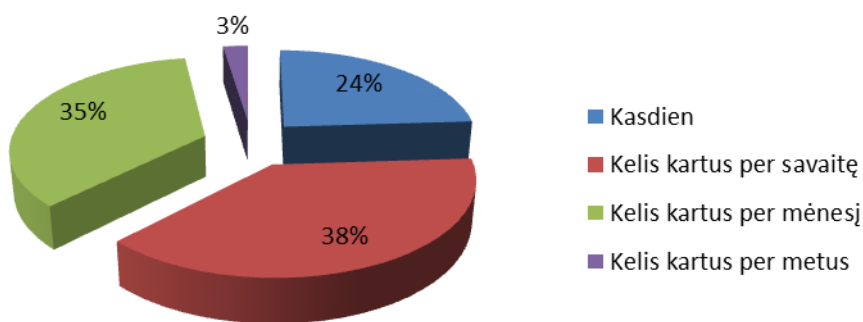
Galima pastebėti, kad daugiausiai Jonavos viešojoje bibliotekoje lankosi moksleiviai, dirbantys asmenys ir pensininkai. O mažiausiai lankosi studentai, galima teigti, kad taip yra dėl bibliotekos turimų duomenų bazių trūkumo.

Apklauso rezultatai sutampa su Jonavos viešosios bibliotekos pateikiamais, vartotojų pagal socialinę padėtį visuomenėje, procentais.

Iš demografinių anketos klausimų, galima daryti išvadą, kad Jonavos viešojoje bibliotekoje dažniau lankosi moterys. Daugiausiai lankytojų turi profesinį išsilavinimą. Dažniausi lankytojai yra moksleiviai, dirbantys asmenys ir pensininkai.

Toliau bus apžvelgiami informaciniai anketos klausimai. Pirmasis klausimas respondentų teiravosi kaip dažnai respondentai naudojami Jonavos viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Respondentų atsakymai pasiskirstė nevienodai (žr. 17 pav.).

Respondentų pasiskirstymas pagal lankymosi bibliotekoje dažnumą



17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lankymosi bibliotekoje dažnumą

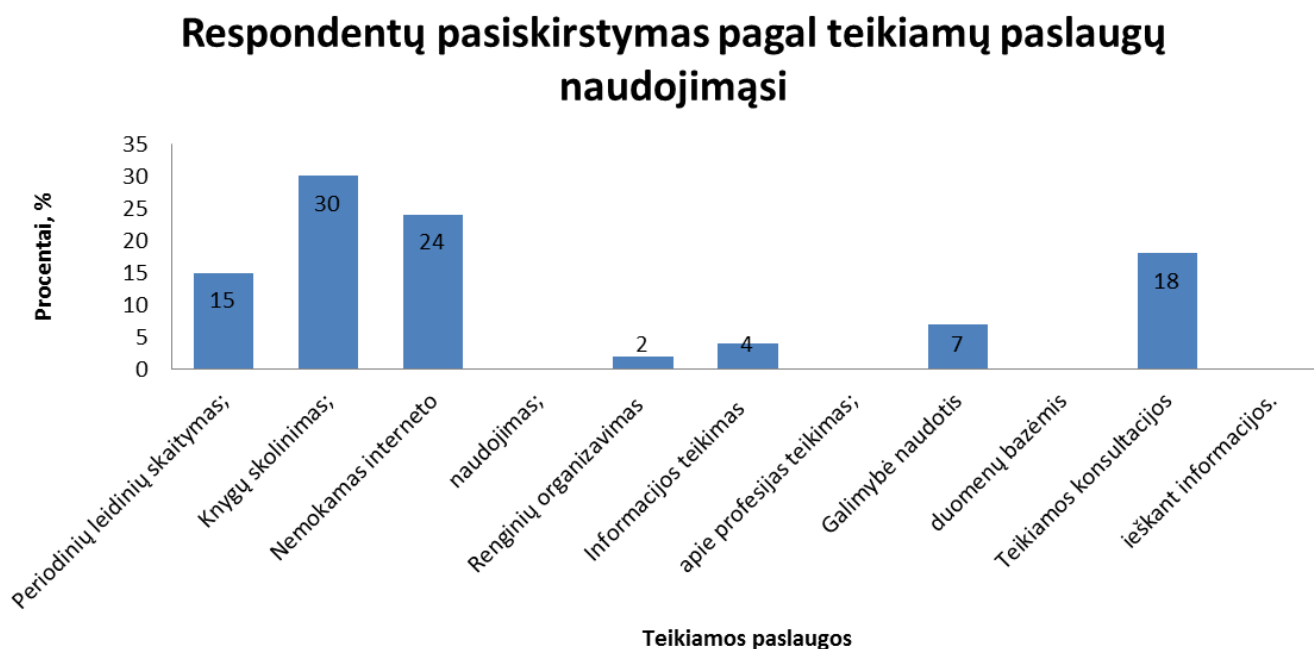
Kaip matyti iš diagramos, daugiausiai apklaustųjų į biblioteką užsuka kelis kartus per savaitę. 35 proc. apklaustųjų – kelis kartus per mėnesį. Beveik ketvirtadalis teigia, kad lankosi bibliotekoje kiekvieną dieną.

Galima daryti išvadą, kad tie respondentai, kurie lankosi bibliotekoje kiekvieną dieną renkasi arba laikraščių ir žurnalų skaitymą arba naudojami kompiuteriu.

Sekantis klausimas atskleidė kokiomis teikiamomis paslaugomis respondentai linkę naudotis Jonavos viešojoje bibliotekoje (žr. 18 pav.). Šis klausimas yra vis arčiau pagrindinių problemos klausimų, kurie yra reikalingi tyrimui.

Kaip matyti iš diagramos, bibliotekos lankytojai labiausiai linkę naudotis knygų išdavimu į namus paslauga (30 proc.). Beveik ketvirtadalis respondentų naudojami nemokamo interneto

galimybe bibliotekoje. Toliau seka teikiamų konsultacijų ieškant informacijos naudojimas – 18 proc. Tik trimis procentais mažiau surinko periodinių leidinių skaitymas bibliotekoje. Po kelis procentus respondentų teigia, kad naudojasi galimybe naudotis bibliotekoje prenumeruojamomis EBSCO Publishing, Credo Online Reference Service, Naxos Music Library duomenų bazėmis, naudotis bibliotekos elektroniniu katalogu bibliografinių įrašų paieška (7 proc.), informacijos teikimas apie profesijas, įvairias mokymo įstaigas, studijų ir mokymosi programas, įsidarbinimo galimybes užsienyje ir Lietuvoje (4 proc.). Mažiausiai surinko (tik 2 proc.) renginių organizavimas (piešinių parodos, knygų pristatymai, susitikimai su autoriais ir kiti panašūs renginiai).



18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal teikiamų paslaugų naudojimąsi

Iš pavaizduotos diagramos galima daryti išvadą, kad Jonavos rajono gyventojai labiausiai mėgsta skolintis knygas iš bibliotekos, naudotis internetu ir ieškoti informacijos, kurią sunkiau gauti dirbant namuose.

Kitas klausimas respondentams nebuvo sudėtingas, nes reikalavo pasirinkti vieną iš dviejų atsakymo variantų. Gauti atsakymai į užduotą klausimą, ar respondentai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis yra pateikiami 5 lentelėje.

5 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal pasitenkinimą bibliotekos paslaugomis

Taip	113 respondentų	90,4 proc.
Ne	12 respondentų	9,6 proc.

Dauguma (90 proc.) respondentų yra patenkinti Jonavos viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Tačiau buvo respondentų, kurie nėra patenkinti, todėl jiems teko pagrįsti savo atsakymą, kodėl jie nėra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Tai yra pateikiama 6 lentelėje.

6 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal teikiamų paslaugų nepasitenkinimo priežastis

Eil.Nr.	Atsakymo variantai	Žmonių skaičius
1.	Per mažai kompiuterių;	8
2.	Per trumpas knygų į namus išdavimo laikas;	5
3.	Mažai literatūros ir priejimo prie mokslinių duomenų bazių;	4
4.	Trūksta literatūros užsienio kalba;	4
5.	Seni, lėti kompiuteriai.	4

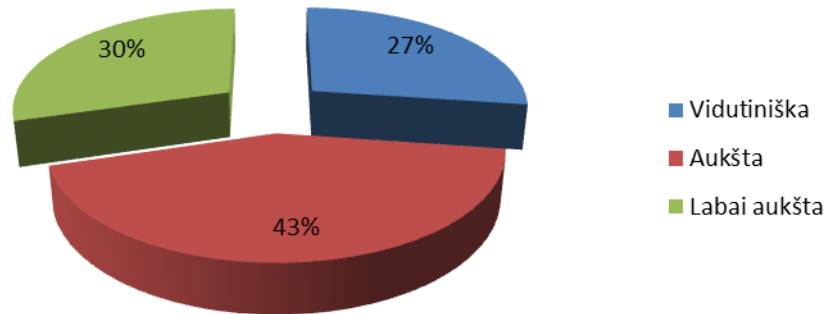
Lentelėje yra pateikiami respondentų atsakymo variantai, kurie kartojasi ne vieną kartą. Iš šio klausimo paaiškėjo, kad nepatenkintų klientų procentas nesiekia net 10 procentų o tai yra labai geras rodiklis Jonavos viešajai bibliotekai. Tiems, kam kokybė yra nepakankamai gera teigia, kad reikėtų daugiau kompiuterių, ilgesnio knygų išdavimo į namus laiko, daugiau literatūros ir panašiai.

Kitas klausimas yra labai svarbus, nes klausė apie bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę (žr.19 pav.).

Dauguma respondentų (n= 54) teigia, kad bibliotekos teikiamų paslaugų kokybė yra aukšta, 30 proc. – labai gera ir šiek tiek mažiau respondentų mano, kad paslaugų kokybė – vidutiniška.

Galima teigti, kad respondentų nuomonė apie Jonavos viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas yra gera, nes nei vienas respondentas neatsakė, kad teikiamų paslaugų kokybė yra žema arba labai žema.

Respondentų pasiskirstymas pagal teikiamų paslaugų kokybę



19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal teikiamų paslaugų kokybę

Nors respondentų nuomonė yra gera apie teikiamų paslaugų kokybę, tačiau vis tiek reikėjo respondentų pasiteirauti ką reiktų pakeisti, kad teikiamų paslaugų kokybė dar pagerėtų. Gauti tokie atsakymų variantai (žr. 7 lent.).

7 lentelė. Respondentų pasiūlymai bibliotekos teikiamų paslaugų kokybės gerinimui

Eil.nr.	Pasiūlymai	Respondentų skaičius	Procentai, %
1.	Daugiau naujų kompiuterių;	42	33
2.	Daugiau laikraščių, žurnalų;	30	23
3.	Naujausių užsienio ir lietuvių autorių knygų;	18	14
4.	Daugiau darbuotojų;	12	9
5.	Daugiau darbo vietų prie kompiuterių;	10	8
6.	Naujas spausdinimo aparatas;	8	6
7.	Patogesnių darbo vietų prie kompiuterių;	6	5
8.	Ilgesnis darbo laikas.	2	2

Šioje lentelėje yra pateikiami tie atsakymo variantai, kurie buvo parašyti du ir daugiau kartų. Kaip matome, labiausiai bibliotekos darbo kokybę pagerintų nauji kompiuteriai (33 proc.) ir didesnis laikraščių ir žurnalų asortimentas (23 proc.). 14 proc. apklaustųjų teigia, kad

bibliotekai reikėtų užsakyti daugiau naujausių užsienio ir lietuvių autorių knygų ir tai padėtų bibliotekos teikiamų paslaugų kokybei. 9 procentai respondentų įvardino didesnio darbuotojų skaičiaus poreikį. Vienu procentu mažiau – daugiau darbo vietų prie kompiuterių. Kiti respondentai įvardino naują spausdinimo aparatą, patogesnes darbo vietas prie kompiuterių ir ilgesnį darbo laiką.

Dėl daugumos iš šių atsakymų variantų sutinka ir Jonavos viešosios bibliotekos darbuotojai, kurie dalyvavo kokybiniame šio darbo tyrime.

Galima pastebėti, kad nei vienas respondentas nepaminėjo darbuotojų aptarnavimo. Todėl galima daryti išvadą, kad šis klausimas tik patvirtino anksčiau buvusį klausimą apie teikiamų paslaugų kokybę.

Kitas klausimas, taip pat, yra labai svarbus šiam tyrimui. Jis klausė kas trukdo, kad teikiamų paslaugų kokybė būtų aukštesnė.

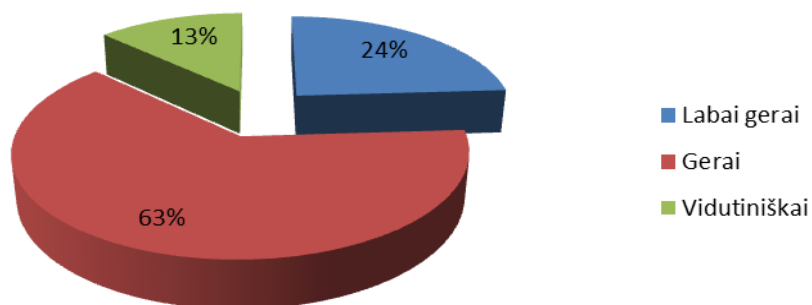
Kadangi, 30 procentų respondentų atsakė, kad Jonavos viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų kokybė ir taip labai aukšta, tai į šį klausimą atsakymų nebuvo labai daug. Respondentai įvardino vėl tuos pačius dalykus, kaip ir prieš tai buvusiame klausime, pavyzdžiui: daugiau naujų kompiuterių, patogesnių darbo vietų, daugiau laikraščių, žurnalų ir taip toliau. Nemažai respondentų (34 proc.) atkreipė dėmesį į per mažą bibliotekos biudžetą, finansavimą per mažą savivaldybės dėmesio skyrimą. Šie aspektai galėtų padėti bibliotekai teikti aukštesnės kokybės paslaugas. Šiems teiginiams pritaria ir bibliotekos darbuotojai, nes jie taip pat minėjo, kad trūksta finansavimo.

Kitas klausimas apie darbuotojus, kurie ir turi teikti aukštos kokybės paslaugas Jonavos savivaldybės gyventojams (žr. 20 pav.).

Kaip matyti, nėra nei vieno procento manančių, kad Jonavos viešosios bibliotekos darbuotojai dirba prastai arba labai prastai. To buvo galima tikėtis, matant ankstesnius respondentų atsakymus. Net 63 proc. apklaustųjų darbuotojų darbą vertina gerai. 24 proc. – labai gerai ir tik 13 procentų apklaustųjų vertina vidutiniškai.

Galima teigti, kad Jonavos rajono gyventojų nuomonė apie viešosios bibliotekos darbuotojų darbą yra tikrai gera. Skaitytojai yra patenkinti kaip darbuotojai juos aptarnauja ir dėl darbuotojų kaltės nenukenčia Jonavos viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų kokybė.

Respondentų pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo vertinimą



20 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbuotojų darbo vertinimą

Teorinėje dalyje buvo rašoma apie vartotojus, jų lūkesčius, todėl respondentams buvo pateiktas klausimas apie jų lūkesčius bibliotekos atžvilgiu (žr. 8 lent.).

8 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal vartotojų lūkesčių patenkinimą

Taip	119 respondentų	95 proc.
Ne	6 respondentai	5 proc.

Lentelėje yra pateikiama gauti atsakymai, kurie yra tikrai labai teigiami. Net 95 proc. apklaustųjų teigia, kad Jonavos viešojo biblioteka pilnai patenkina jų lūkesčius ir tik 5 procentai teigia, kad jų nepatenkina.

Tų penkių procentų respondentų, buvo paprašyta pakomentuoti savo atsakymą. Vienas respondentas parašė, kad visada žmonės tikisi daugiau nei patys sugeba ir nori duoti kitiems. Kiti vėl vardino kompiuterių, žurnalų trūkumą.

Šis tyrimas padėjo pažvelgti į Jonavos viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas ir jų kokybę iš vartotojų pusės.

Tyrimo eigoje paaiškėjo, kad žmonės noriai lankosi šioje kultūros įstaigoje, naudojami teikiamomis paslaugomis, bet ir tuo pačiu galima teigti, kad šiandieninis pilietis, vartotojas,

klientas žino savo teises, norus, lūkesčius, todėl ir iš aptarnaujančio personalo reikalauja daugiau profesionalumo, mandagumo ir paslaugumo. Bibliotekoje, kiekybinio tyrimo metu, buvo išsiaiškinta, kad dauguma vartotojų savo lūkesčius ir norus bibliotekos atžvilgiu pilnai patenkina.

Šio tyrimo duomenys atskleidė, kad Jonavos rajono gyventojai tikrai yra patenkinti bibliotekos darbu, tačiau jai trūksta naujų kompiuterių, spausdintuvo, patogesnių darbo vietų. Respondentai tikisi daugiau naujų žurnalų, laikraščių, naujos literatūros lietuvių ir anglų kalbomis. Reiktų atkreipti dėmesį, kad respondentai palankiai įvertino darbuotojų darbą ir paslaugų teikimo kokybę šioje bibliotekoje. Nebuvo manančių, kad Jonavos viešoji biblioteka neatlieka savo pareigų ar jas atlieka nekokybiškai. Tačiau tyrimas parodė, kad bibliotekai yra kur tobulėti, todėl toliau yra pateikiamos viso darbo išvados ir rekomendacijos Jonavos viešajai bibliotekai.

IŠVADOS

1. Paslaugų samprata yra glaudžiai susijusi su jų kokybe, o kokybė yra viena iš esminių paslaugos teikimo elementų. Šiuolaikinėje paslaugų sferoje svarbu ne tik suteikti paslaugą klientui, bet ir kuo kokybiškiau ją atlikti, todėl organizacijos privalo nuolatos ieškoti aptarnavimo kokybės gerinimo būdų. Daugybė autorių paslaugų kokybę organizacijoje vertina ir supranta skirtingai, todėl tai lėmė šio darbo mokslinę problemą: kaip turi būti vertinama paslaugų kokybė viešojo sektoriaus organizacijose?

2. Buvo išsiaiškinta, kad paslauga – santykiai tarp asmenų, kai paslaugos teikėjas siekia patenkinti vartotojo poreikius. Visos paslaugos turi unikalius bruožus tai yra neapčiuopiamumas, heterogeniškumas, neatskiriamumas ir senėjimas. Kokybė yra viena iš esminių paslaugos teikimo elementų ir ji tiesiogiai susijusi su vartotojo pasitenkinimu teikiama paslauga.

3. Siekiant užtikrinti organizacijos veiksmingumą, paslaugų teikimo sistemoje, labai svarbu yra objektyvus paslaugų kokybės vertinimas. Yra išskiriami trys kokybės vertinimo ir valdymo modeliai: ISO kokybės standartai, subalansuotų rodiklių sistema ir SERVQUAL metodas. Galima prieiti prie išvados, kad nesvarbu, kokios organizacijos paslaugos yra vertinamos, paslaugos kokybė gali būti apibrėžta per penkias dimensijas – patikimumą, reagavimą, užtikrinimą, empatiją ir apčiuopiamumą.

4. Gauti tyrimo rezultatai atskleidė, kad teikiamos paslaugos, darbuotojų nuomone, tenkina vartotojus ir vartotojai turi galimybę pasirinkti sau tinkamas paslaugas iš bibliotekos siūlomų paslaugų. Darbuotojai buvo sąžiningi, kai jų buvo paklausta ko gali bibliotekos klientams trūkti. Buvo gauta įvairių atsakymo variantų (užsienio literatūros, duomenų bazių trūkumas, per trumpas dokumentų išdavimo laikas, kompiuterių senumas, lėtumas ir kt.), kurie, kaip vėliau paaiškėjo, yra labai panašūs į kiekybinio tyrimo respondentų atsakymus. Respondentų nuomone, pats svarbiausias sunkumas teikti kokybiškas ir dar labiau vartotojus tenkinančias paslaugas yra per mažas skiriamas dėmesys šiai kultūros įstaigai.

5. Atlikus kiekybinį tyrimą su vartotojais paaiškėjo, kad rajono gyventojai yra linkę naudotis bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Labiausiai paklausios yra knygų skolinimosi, interneto naudojimo, konsultacijų teikimo ieškant informacijos ir periodikos skaitymo paslaugos. Šio tyrimo duomenys atskleidė, kad Jonavos rajono gyventojai tikrai yra patenkinti bibliotekos darbu, tačiau jai trūksta naujų kompiuterių, spausdintuvo, patogesnių darbo vietų. Respondentai tikisi daugiau naujų žurnalų, laikraščių, naujos literatūros lietuvių ir anglų kalbomis. Reiktų

atkreipti dėmesį, kad respondentai palankiai įvertino darbuotojų darbą ir paslaugų teikimo kokybę šioje bibliotekoje. Nebuvo manančių, kad Jonavos viešoji biblioteka neatlieka savo pareigų ar jas atlieka nekokybiškai.

REKOMENDACIJOS

1. Ir toliau kryptingai komplektuoti bibliotekos fondus, orientuojantis į vartotojų poreikius;
2. Įsigyti ir kaupti dar daugiau įvairios literatūros lietuvių ir anglų kalbomis;
3. Orientotis į paslaugas, skirtas informacijos išsinešimui į namus (kopijavimo, skenavimo, internetinės skaityklos ir panašiai);
4. Periodiškai vykdyti skaitytojų apklausas, siekiant išsiaiškinti jų poreikių kaitą;
5. Kadangi didžiausias bibliotekos „konkurentas“ yra internetas, reikėtų skaitytojams leisti prisijungti prie bibliotekos duomenų bazės ir nuotoliniu būdu (iš namų);
6. Organizuoti patiems arba darbuotojus siųsti į kokybės gerinimo kursus;
7. Skyrių vadovams darbuotojus reikėtų vertinti atsižvelgiant į šiuos kriterijus:
 - ✓ Jautrumą - paslaugos atlikimas tiksliai tinkamai iš karto;
 - ✓ Paslaugumą - personalo pagarba klientui, draugiškumas;
 - ✓ Patikimumą - pasitikėjimo užsitarnavimas, atvirumas;
 - ✓ Bendravimą - klientų iš klausymas, išsamus informavimas;
 - ✓ Prieinamumą - paslaugos priėmimo patogumas, paslaugos laukimo laikas;
 - ✓ Kompetentingumą - įgūdžių ir žinių turėjimas paslaugos suteikimui;
 - ✓ Saugumą - pavojaus, rizikos nebuvimas, konfidencialumas;
 - ✓ Kliento supratimą - dėmesingumas, gebėjimas suprasti klientą.
8. Įvertinus darbuotojus pagal šiuos kriterijus, būtų galima organizuoti darbuotojų apdovanojimus, pavyzdžiui, bibliotekininko dienos proga.

LITERATŪRA

1. Adamonienė, R., Ruibytė, L. (2010). Vadovų kompetencijų ugdymo sistemos formavimo kryptys, *Management theory and studies for rural business and infrastructure development* Nr. 5, 1-9
2. Ayton, A. (2007). The Development of the Child and Adolescent Versions of the Verona Service Satisfaction Scale (CAMHSSS). *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 892–901
3. Argento, D., Peda, P. (2015). Interactions fostering trust and contract combinations in local public services provision, *International Journal of Public Sector Management*, 335 – 351
4. Backūnaitė, E. (2006). Administracinių reformų viešajame sektoriuje raida: konvergencijos ir divergencijos paieškos, *Viešoji politika ir administravimas* Nr. 18, 17-25
5. Bahadori, M., Raadabadi, M., Ravangard, R., Baldacchino, D. (2015). Factors affecting dental service quality, *US National Library of Medicine National Institutes of Health*, 676 - 689
6. Bakti, I. G. M. Y., Sumaedi, S. (2015) P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 534 – 558.
7. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2009). Paslaugų marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija
8. Bivainis, J., Drejeris, R. (2009). Naujų paslaugų technologijos tinkamumo daugiakriterinis vertinimas, *Verlas: Teorija ir praktika* Nr. 10, 93- 106
9. Civinskas, R., Dvorak, J. (2011). Viešųjų paslaugų teikimo centrų steigimo galimybės Lietuvoje, *Tiltai* Nr. 4, 77-93
10. Diržytė, A., Patapas, A. (2013). Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai, *Viešoji politika ir administravimas* Nr. 13, 557- 566
11. Eleuch, A. (2011). Healthcare service quality perception in Japan, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 417 - 429
12. Fliess, S., Dyck, S., Schmelter, M. (2014). Mirror, mirror on the wall – how customers perceive their contribution to service provision, *Journal of Service Management*, 433 – 469
13. Gebauer, H., Ren, G., Valtakoski, A., Reynoso, J. (2012). *Service-driven manufacturing*, *Journal of Service Management*, 120 – 136

14. Gedvilaitė – Moan A., Zakarevičius, P. (2010). Strateginio planavimo ypatumų viešajame sektoriuje teoriniai aspektai, *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 53-66
15. Greiling, D., Traxler, A. A., Stötzer, S. (2015). Sustainability reporting in the Austrian, German and Swiss public sector, *International Journal of Public Sector Management*, Vol.404 - 428
16. Hao S. (2012). Study on Model of E-Government Public Satisfaction Based on Service-Oriented. In B. Xu (ed.). *International Conference on Information Technology and Management Science*, 125 – 145
17. Izogo, E. E., Ogba, I. E. (2015). Service quality, customers satisfaction and loyalty in automobile repair services sector, *International Journal of Quality and Reliability Management*, 250-269
18. Jaaskelainen, H. Laihonen, H. Loonqvist, A. (2014). Distinctive Features of Service Performance Measurement, *International Journal of Operations & Production Management* No. 12, 1466–1486.
19. Jasinavičius, N. (2014). Esame čia ne tam, kad uždirbtume pelno. *Verslo klasė*, 41
20. Jonavos rajono savivaldybės viešoji biblioteka. [interaktyvus]. Prieiga per internetą <http://jonbiblioteka.lt/lt/strukturairkontaktai>
21. Jonavos rajono savivaldybės viešosios bibliotekos 2014 metų veiklos ataskaita [interaktyvus]. Prieiga per internetą http://jonbiblioteka.lt/images/2014VB_ataskaita.pdf
22. Labunskaitė, D., Šturalo, O. (2014). Paslaugos kokybės įtakos veiklos pelningumo rodikliams vertinimas, *Tiltai Nr. 3*, 91-107
23. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005). Paslaugų teorija ir praktika, Kaunas: Technologija
24. Leontjeva, K. (2015). Valdžios sektoriaus kaina auga. O kokybė? *Lietuvos žinios*, 2-4
25. Lewis, B. R. (2009). Quality in the service sector: a review, *International Journal of Bank Marketing* Nr.5, 4-12.
26. Merkys, G., Brazienė, R. (2014). Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodo taikymas Lietuvoje, *Viešoji politika ir administravimas Nr. 14*, 103-114
27. Mittal, S., Gera, R., Batra, D. (2015). An evaluation of an integrated perspective of perceived service quality for retail banking services in India, *International Journal of Bank Marketing*, 330-350

28. Nakrošis, V., Černiūtė, R. (2010). Kokybės vadyba Lietuvos viešajame administravime: svarbiausios iniciatyvos ir jų taikymas, *Viešoji politika ir administravimas Nr. 31*, 63-76
29. Nyman, H. (2014). The added value of service provision, *International Journal of Bank Marketing*, 457 – 476
30. Pantouvakis, A. (2010). The relative importance of service features in explaining customer satisfaction, *Managing Service Quality: An International Journal*, 366 – 387
31. Pantouvakis, A., Bouranta, N. (2013). The interrelationship between service features, job satisfaction and customer satisfaction, *The TQM Journal*, 186 – 201
32. Petrauskienė, A., Zabelienė, V. (2011). Socialinis darbas pirminėje psichikos sveikatos priežiūros institucijoje: paslaugų kokybės aspektas, *Socialinis darbas Nr. 10*, 279–288
33. Pranulis V. Pajuodis A., Urbonavičius S. Virvilaitė R. (2011). Marketingas, Vilnius: Garnelis
34. Prišmantienė, B. (2010). Akademinio jaunimo siekiai: ekonomikos, vadybos ir technologijų įžvalgos: studentų mokslinės-praktinės konferencijos pranešimų medžiaga.
35. Pukelytė, R. (2010). Universitetinių studijų kaip paslaugos kokybės vertinimas: dimensijos ir kriterijai, *Aukštojo mokslo kokybė Nr. 7*, 155-175
36. Puntillo, J. D. J. G. P. (2015). IC and public sector: a structured literature review", *Journal of Intellectual Capital*, 267 – 284
37. Raipa, A., Petukienė, E. (2009). Klientų dalyvavimas viešosiose paslaugose: bendrasis paslaugų kūrimas, *Viešoji politika ir administravimas Nr. 27*, 54-62
38. Ramanauskienė, J., Gargasas, A. (2007). Kokybės aktualumas kaimo turizmo verslo vadyboje, *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai Nr.10*, 93- 100
39. Ramessur, V., Hurreeram, D. K., Maistry, K. (2015, p. 367) Service quality framework for clinical laboratories, *International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 28 Iss: 4*, 367 – 381
40. Stodnick M., Rogers P. (2008). Using SERVQUAL to Measure the Quality of the Classroom Experience, *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 115–131
41. Thomson, I., Grubnic, S., Georgakopoulos, G. (2014). Exploring accounting-sustainability hybridization in the UK public sector. *Accounting, Organizations and Society*, 453–476

42. 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*, 282-288.
43. Urvikas, M. (2014). Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtros poreikio pagrindimas, *Viešoji politika ir administravimas Nr.2*, 290-306
44. Vaitkevičiūtė, A. (2012). Paslaugų rinkodara [interaktyvus] Prieiga per internetą <http://www.verslas.in/paslaugu-rinkodara/4/>
45. Vanagas P. (2008) Visuotinės kokybės vadyba : vadovėlis. Kaunas: Kauno technologijos universitetas, ISBN:9955097485
46. Vaughan, E., Woodruffe-Burton, H. (2011) The disabled student experience: does the SERVQUAL scale measure up? *Quality Assurance in Education*, 28 – 49
47. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika (2010). 1 - 24
48. Vitkienė E. (2008). Paslaugų marketingas. Klaipėda: Klaipėdos universitetas, 133 ISBN: 9789955182801

Gerb. respondente,

Esu Kauno technologijos universiteto magistrantūros studentė ir maloniai kviečiu užpildyti šią apklausą, kurios rezultatai bus naudojami magistrantūros baigiamajame darbe. Apklausą sudaro 11 klausimų, kuriais bus siekiama išsiaiškinti Jonavos viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę.

Anketa yra anonominė, o gauti rezultatai bus naudojami tyrimo tikslams.

Nuoširdžiai dėkoju už atsakymus.

1. Kaip dažnai naudojate Jonavos viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis?

- Kasdien
- Kelis kartus per savaitę
- Kelis kartus per mėnesį
- Kelis kartus per metus
- Kita _____

2. Kokiomis paslaugomis Jūs naudojate Jonavos viešojoje bibliotekoje? (Galimi keli atsakymai)

1. Periodinių leidinių skaitymas;	<input type="checkbox"/>
2. Knygų skolinimas;	<input type="checkbox"/>
3. Nemokamas interneto naudojimas;	<input type="checkbox"/>
4. Renginių organizavimas (parodas, knygų pristatymai, susitikimai su autoriais ir kt.)	<input type="checkbox"/>
5. Informacijos teikimas apie profesijas, įvairias mokymo įstaigas, studijų ir mokymosi programas, įsidarbinimo galimybes užsienyje ir Lietuvoje;	<input type="checkbox"/>
6. Galimybė naudotis bibliotekoje prenumeruojamomis EBSCO Publishing, Credo Online Reference Service, Naxos Music Library duomenų bazėmis, naudotis bibliotekos elektroniniu katalogu bibliografinių įrašų paieška;	<input type="checkbox"/>
7. Teikiamos konsultacijos ieškant informacijos.	<input type="checkbox"/>

3. Ar esate patenkintas Jonavos viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis? Jei ne – kodėl?

- Taip
 - Ne
- _____
- _____

4. Kokia, Jūsų nuomone, Jonavos viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų kokybė?

- labai žema
- žema
- vidutiniška
- aukšta
- labai aukšta

5. Ką reiktų pakeisti, kad teikiamų paslaugų kokybė būtų aukštesnė?

6. Kas trukdo teikiamų paslaugų kokybei?

7. Kaip Jūs vertiname Jonavos viešosios bibliotekos darbuotojų darbą?

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Prastai
- Labai prastai

8. Ar teikiamos paslaugos padeda įgyvendinti Jūsų norimus lūkesčius? Jei ne- kodėl?

- Taip
 - Ne
-
-

9. Jūsų lytis

- Vyras
- Moteris

10. Jūsų išsilavinimas

- Vidurinis
 - Nebaigtas vidurinis
 - Profesinis
 - Aukštasis
 - Nebaigtas aukštasis
 - Kita
-

11. Jūsų socialinė padėtis visuomenėje

- Moksleivis
 - Studentas
 - Dirbantis
 - Nedirbantis
 - Pensininkas
 - Kita
-