

Kauno technologijos universiteto bibliotekos vartotojų pasitenkinimo bibliotekos paslaugomis tyrimas

Gintarė Tautkevičienė

Kauno technologijos universiteto Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas
Kaunas University of Technology, Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities
gintare.tautkeviene@ktu.lt

Gerda Adomaitytė

Kauno technologijos universitetas
Kaunas University of Technology
gerda.adomaityte@ktu.lt

Santrauka. Akademinės bibliotekos siekia plėsti informacijos išteklių prieinamumą, gerinti vartotojų aptarnavimą, tobulinti teikiamas paslaugas bei geriau organizuoti bibliotekos veiklą. Tobulinant veiklos organizavimą tikslinga iširti bibliotekos teikiamas paslaugas ir bibliotekos vartotojų pasitenkinimą bibliotekos teikiamomis paslaugomis bei atsižvelgiant į tyrimo rezultatus priimti veiklos organizavimo tobulinimo sprendimus. Straipsnio tikslas – įvertinti Kauno technologijos universiteto bibliotekos teikiamas paslaugas ir vartotojų pasitenkinimą bibliotekos teikiamomis paslaugomis bei identifikuoti sprendimus bibliotekos organizavimui tobulinti. Straipsnyje taikyti mokslinės literatūros ir dokumentų analizės metodai bei anketinė apklausa. Empiriniam tyrimui pasirinkta netikimybinė patogi imtis, apklausti 264 respondentai. Vartotojų pasitenkinimo tyrime buvo siekiama įvertinti pagrindines bibliotekos paslaugas ir veiklą: tradicinius ir elektroninius išteklius, bibliotekoje taikomų dėslingųjų kainodarą, kompiuterių skaičių, jų techninę būklę bei kompiuterinių programų atitiktį poreikiams; spausdinimo / kopijavimo / skenavimo paslaugų kokybę; organizuojamus mokymus ir renginius; fizinės erdves ir darbo sąlygas, personalo kompetenciją ir darbą; bibliotekos vykdomas integruotąsias rinkodaros komunikacijos priemones. Bibliotekos veiklos organizavimo sprendimai buvo grindžiami šiais elementais: paslaugos produktas, kaina, teikimo vieta, fizinis akivaizdumas, teikimo procesas, personalas, paslaugų kokybė ir efektyvumas, integruotosios rinkodaros komunikacijos. Tyrimo metu nustatyti rekomenduojami sprendimai: didinti grupių darbo kambarių skaičių; atnaujinti kompiuterių techninę būklę; supaprastinti spausdinimo / kopijavimo / skenavimo procesą; tobulinti ir plėsti bibliotekos paslaugų komunikavimo kanalus. **Pagrindiniai žodžiai:** vartotojų pasitenkinimas, veiklos organizavimas, akademinė biblioteka, bibliotekos paslaugos.

Research on User Satisfaction with Library Services at the Kaunas University of Technology

Summary. Academic libraries are making continuing attempts to improve the accessibility of information resources and user services as well as the performance of the library as an organization. Attempts to improve library performance are consistent with the research on the services the library provides and the level of user satisfaction with the services;

Received: 29/8/2018. **Accepted:** 14/1/2019

Copyright © 2018 Gintarė Tautkevičienė, Gerda Adomaitytė. Published by Vilnius University Press

This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution Licence](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

therefore, relevant decisions about improving the library performance can be made. This article aims to evaluate library services, user satisfaction and identify any relevant decisions for improving the library performance at the Kaunas University of Technology. This article draws on the methods of literature analysis, an analysis of documents and a questionnaire survey. The empirical research employed a non-probability convenience sample that consisted of 264 respondents. The research on user satisfaction aimed to address the main services and activities of the library: traditional and electronic resources, library fines, the number and technical condition of the computers, the relevance of the software, the quality of printing/copying/scanning services, training sessions and events organized by the library, physical spaces and work conditions, staff competence and performance, and integrated marketing communications. The decisions for improving the library performance were based on the following elements: services, price, place, physical evidence, processes, staff, quality of services and integrated marketing communications. The research has identified the following relevant decisions: increasing the number of rooms for group work, improving the technical condition of the computers, simplifying the print/copy/scan process, improving and increasing the number of library services communication channels.

Keywords: user satisfaction, organizational performance, academic library, library services.

Ivadas

Akademinei biblioteka ilgą laiką buvo apibūdinama kaip statiška organizacija, kurios pagrindinė funkcija – kaupti, saugoti informacijos šaltinius bei suteikti vartotojams prieigą prie turimų išteklių. Pastarųjų dešimtmečių tyrimai rodo, kad situacija keičiasi iš esmės ir akademinei biblioteka turi prisitaikyti prie nuolat kintančių vartotojų poreikių (Van Vuren, Henning, 1998; Schmidt, Cribb, 1998; Glosienė, Petuchovaitė, Racevičiūtė, 1998; Van Bentum, Braaksma 1999; Tautkevičienė, 2002, 2004; Budd, 2005; Wells, 2014; Ijiekhumhen, Aghojare, Ferdinand, 2015; Raju et al., 2018). Šiuolaikiniam bibliotekos klientui reikia ne tik spausdintų ir elektroninių informacijos išteklių, bet ir mokymosi erdvių bei techninių priemonių, pagalbos ieškant ir naudojant informacijos šaltinius. S. C. Michalak (2012) akcentuoja vieną svarbiausių akademinės bibliotekos funkcijų – saugios ir patogios darbo vietos vartotojams užtikrinimą.

Akademinės bibliotekos, siekdamos tapti modernesnės ir tenkinti kintančius vartotojų poreikius, kaupia ne tik spausdintų, bet ir elektroninių išteklių fondus, o jų kiekis bibliotekose nuolat auga. Studentai bibliotekoje ieško ne tik informacijos šaltinių, bet mokymosi ir socialinių erdvių, kuriose jie gali bendrauti, mokytis vieni arba grupėmis. Pagrindinės akademinės bibliotekos funkcijos: suteikti prieigą prie bibliotekų informacijos šaltinių; užtikrinti šaltinių paiešką; saugoti informaciją; teikti informacines paslaugas klientams; užtikrinti saugią, komfortišką aplinką ir darbo vietas bibliotekos studentams ir darbuotojams; analizuoti jų poreikius (Tautkevičienė, 2004; Gardner, Eng, 2005; Raju et al., 2018). Akademinei biblioteka atlieka ir socialinio bendravimo funkciją, nes joje vyksta diskusijos, bendradarbiavimo bei kūrybos procesai (Lamanauskienė, 2006). Šios funkcijos svarba grindžiama tuo, jog vartotojai nori bibliotekoje ne tik skaityti ar pasiimti leidinį, bet ir bendrauti, dirbti grupėmis. Anot S. Petraitytės (2012), akademinės bibliotekos pradėjo teikti ir papildomas paslaugas lankytojams: bibliotekose įrengtos rūbinės, saugojimo spintelės, kavos aparatai, laisvalaikio zonos ir pan. Kiekviena biblioteka siekia plėsti prieigą prie informacijos išteklių, gerinti vartotojų aptarnavimą, kurti individualaus ir grupinio mokymosi, bendravimo erdves, tobulinti teikiamas paslaugas bei veiklos organizavimą (Johnson, 2014).

Didžiausi iššūkiai, su kuriais susiduria akademinės bibliotekos, yra nuolat kintantys vartotojų poreikiai mokslinės literatūros paieškai, aptarnavimui bei socializacijai (Tautkevičienė, 2004; Gardner, Eng, 2005; Michalak, 2012; Raju et al., 2018).

Vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimai vykdomi naudojant originalius klausimynus arba pritaikant plačiai paplitusias ir dažnai naudojamas standartizuotas metodikas ir instrumentus, pvz., SERVQUAL, LibrQUAL (Hernon, McClure, 1990; Nitecki, Franklin, 1999; Hernon, Altman, 1998; Cook, Thompson, 2000; Cook, Heath, Thompson, Webster, 2003; CREASER, 2007; Liebst, Feinmark, 2016 ir kt.). P. L. Simmonds ir S. S. Andaleebo (2001) teigimu, bibliotekų vartotojų pasitenkinimui įtakos gali turėti keletas veiksnių: tai reagavimas, kompetencija, patikimumas, konkretumas ir ištekliai.

Lietuvos bibliotekos, vykdydamos veiklą ir teikdamos paslaugas, taip pat nuolat tiria, analizuoja, vertina ir atsižvelgdamos į gautus rezultatus tobulina veiklą, taip užtikrindamos efektyvesnes, vartotojų poreikius atitinkančias, kokybiškas paslaugas (Manžuch, Tautkevičienė, 2014; Kiekybinio Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos lankytojų tyrimo ataskaita: 2 dalis, 2015). Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų paslaugų poveikio vartotojui tyrimas atskleidė, kad vartotojų pasitenkinimui paslaugomis įtaką daro ne tik informacinės paslaugos ir mokymai, bet ir bibliotekininkų kompetencija, dėmesys vartotojams, paslaugumas, gebėjimas efektyviai komunikuoti (Pečeliūnaitė, 2017).

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. IV-675 dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo, Lietuvos Respublikos kultūros ministro valdymo srityje veikiančios bibliotekos įpareigojamos vykdyti vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimą kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kartą per 2 metus). Parengtoje metodikoje siekiama įvertinti naudojimosi paslaugomis dažnumą; pasitenkinimą įstaigos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu; rekomendavimą naudotis paslaugomis, ketinimą pakartotinai naudotis paslaugomis; siūlymus ir komentarus. Taip pat nustatomas lankytojo portretas: lytis, amžius, gyvenamoji vieta, išsilavinimas ir užimtumas.

Atlikti tyrimai dažniausiai identifikuoja vartotojų pasitenkinimą lemiančius veiksnius, bet nepateikia sprendimų bibliotekos veiklos organizavimui tobulinti.

Tyrimo objektas – bibliotekos vartotojų pasitenkinimas bibliotekos paslaugomis.

Straipsnio tikslas – įvertinti Kauno technologijos universiteto bibliotekos paslaugas ir vartotojų pasitenkinimą bibliotekos paslaugomis bei identifiкуoti sprendimus bibliotekos veiklos organizavimui tobulinti.

Tyrimo metodai – mokslinės literatūros analizė, dokumentų analizė bei anketinė apklausa.

Bibliotekos vartotojų pasitenkinimo tyrimai

Visoms paslaugas teikiančioms organizacijoms yra ypač svarbus klientų pasitenkinimas, kadangi jis „sudaro palankias prielaidas pirkti tą pačią prekę pakartotinai“ (Pranulis, Pažuodis, Urbonavičiūtė, Virvilaitė, 2012, p. 166) ir yra mažesnė tikimybė, jog patenkintas vartotojas rinksis konkurentų paslaugas. C. G. Johannseno ir N. O. Porso (2005) teigimu,

pasitenkinimo sąvoka yra neatskiriama nuo lūkesčių sąvokos, o vartotojo lūkesčiai dažniausiai jau būna susiformavę prieš apsilankymą bibliotekoje.

Pasak K. Hoffmano, J. Batesono, E. Wood ir A. Kenyon (2009), pats populiariausias pasitenkinimo apibrėžimas yra kliento lūkesčių ir realios paslaugos palyginimas, tačiau autoriai pateikia ir daugiau šios sąvokos apibrėžimų (žr. 1 lentelę). Analizuojant pasitenkinimo sąvokas, pastebimos sąsajos tarp vartotojų lūkesčių ir galutinio rezultato, kuris atitinka / neatitinka vartotojo suvokimo. Siekiant kokybiškai aptarnauti vartotoją ir palikti jį patenkintą, reikia suprasti vartotoją, jo poreikius bei esamą situaciją (Langvinienė, Vengrienė, 2010; Ijiekhuamhen, Aghojare, Ferdinand, 2015). Tik tokiu būdu galima žinoti, ar vartotojo ir paslaugos teikėjo suvokimas apie paslaugos atlikimą, kokybę yra vienodas. C. G. Johannsenas ir N. O. Porsas (2005) teigia, jog norint turėti patenkintus vartotojų poreikius reikia:

- Suvokti jų lūkesčius, susijusius su paslaugų kokybe bei pasitenkinimu;
- Mokėti sužadinti realistinius lūkesčius;
- Teikti paslaugas, kurios pranoktų ar bent jau atitiktų lūkesčius;
- Prašyti vartotojų atsiliepimų, pasiūlymų.

1 lentelė. *Skirtingi pasitenkinimo sąvokos apibrėžimai* (Hoffman ir kt., 2009, p. 369)

Norminis stokos apibrėžimas (angl. <i>normative deficit definition</i>)	Realaus rezultato ir kultūriškai priimtino rezultato palyginimas.
Lygybės / teisingumo apibrėžimas (angl. <i>equity definition</i>)	Socialinės naudos palyginimas: jei suteikiamos naudos yra nelygios, mažesnę naudą gaunanti pusė – nepatenkinta.
Standartinis apibrėžimas (angl. <i>normative standard definition</i>)	Lūkesčiai yra grįsti kliento nuomone, ką jis privalo gauti. Nepasitenkinimas atsiranda, kai realus rezultatas neatitinka lūkesčių.
Procedūrinio sąžiningumo apibrėžimas (angl. <i>procedural fairness definition</i>)	Pasitenkinimas – tai kliento tikėjimas, jog jis buvo aptarnautas tinkamai.

Pasinaudojęs paslauga vartotojas ją palygina su lūkesčiais ir tampa patenkintas / nepatenkintas (Pranulis ir kt., 2012; Ijiekhuamhen, Aghojare, Ferdinand, 2015). Jei suteikta paslauga nepateisino lūkesčių – vartotojas tampa nepatenkintas, jei lūkesčiai buvo pateisinti – vartotojas tampa patenkintas. Jei lūkesčiai buvo stipriai viršyti ir suteikta paslauga buvo žymiai geresnė, nei tikėjosi – vartotojas lieka sužavėtas (Pranulis ir kt., 2012). K. Hoffmano ir kt. (2009) teigimu, negalima laukti, kol klientai pradės skųstis ir piktintis teikiamomis paslaugomis, jų kokybe. K. Hoffmanas ir kt. (2009) išskyrė 4 sąvokas, nurodančias lūkesčių ir rezultato santykį:

- Pasitvirtinę lūkesčiai;
- Nepasitvirtinę lūkesčiai;
- Neigiamai nepasitvirtinę lūkesčiai;
- Teigiamai nepasitvirtinę lūkesčiai.

C. G. Johannsenas ir N. O. Porsas (2005) lūkesčius suskirstė į tris grupes:

- Baziniai lūkesčiai, kurie yra bendriniai ir esminiai kalbant apie socialinius veiksmus (pavyzdžiui: mandagumas, orumas, pagarba ir kt.);
- Įgyti lūkesčiai, kurie atsiranda socializacijos proceso bei sąveikos su kitais metu (laukimo trukmė, ekonomiškumas, patogumas);
- Kiti lūkesčiai, kurie neįeina į prieš tai minėtus lūkesčius, tačiau yra vartotojams malonūs (ir čia atsiranda konkurencija).

Taigi, šie lūkesčiai „sudaro laukiamą patyrimą“ (Johannsen, Pors, 2005, p. 129).

K. Hoffmanas ir kt. (2009) teigia, jog vidutiniškai tik 4 proc. visų nepatenkintų vartotojų pateikia skundą įmonei, o kiti vartotojai yra linkę savo nepasitenkinimą išreikšti aplinkiniams. Nepatenkintas vartotojas papasakoja vidutiniškai 9–10 žmonių apie nepatenkintus poreikius. Net 13 proc. visų nepatenkintų vartotojų apie įmonės paslaugas papasakoja daugiau nei 20 žmonių. Tai reiškia, jog vienas nepatenkintas vartotojas gali nuteikti priešišškai mažiausiai 9 žmones. Be to, žodinė komunikacija galėtų plisti toliau.

Nepatenkintus poreikius vartotojai dažniausiai išreiškia dviem būdais: išeidami pas konkurentus ir žodine komunikacija teikdami neigiamas rekomendacijas potencialiems bei esamiems vartotojams (Hoffman ir kt., 2009). Taip įmonė praranda ne tik esamus, bet ir potencialius vartotojus. Tačiau jei įmonė išsprendžia vartotojo problemą ir galiausiai vartotojas yra patenkintas – jis grįžta vėl naudotis organizacijos paslaugomis ir rekomenduoja paslaugas kitiems. Svarbu suvokti, kad atvirai išsakantys savo nepasitenkinimą vartotojai yra ne priešai, o nemokami informacijos šaltiniai, pranešantys, kokia įmonės veikla yra tobulintina (Hoffman ir kt., 2009).

Norint įvertinti bibliotekos vartotojų pasitenkinimą, C. G. Johannsenas ir N. O. Porsas (2005) rekomenduoja atsižvelgti į šias paslaugas, elementus:

- Darbo valandos;
- Fondo kokybė;
- Dokumentų išdavimo į namus tvarka;
- Mokymosi sąlygos, erdvės;
- Kopijavimas, spausdinimas;
- Aptarnavimas skaitykloje;
- Dokumentų pristatymo terminai;
- Vartotojų mokymas;
- Kompiuterių skaičius;
- Personalo darbas, informacijos sklaida.

Sudarant apklausą C. G. Johannsenas ir N. O. Porsas (2005) rekomenduoja klausti bibliotekos vartotojų, kaip jie vertina:

- Personalo kvalifikaciją;
- Bibliotekos teikiamas paslaugas;
- Informacinio žinyno kokybę;
- Bibliotekos informacinės sistemos patogumą, prieinamumą.

Šios klausimų sritys, autorių nuomone, gali geriausiai atspindėti vartotojų pasitenkinimą bibliotekos veiklomis.

Vartotojų pasitenkinimas yra labai svarbus organizacijoms, norinčioms išsaugoti vartotoją, paskatinti pasinaudoti paslauga pakartotinai. Rekomenduojama reguliariai tirti vartotojų pasitenkinimo lygį. Atliekant bibliotekų vartotojų pasitenkinimo tyrimą rekomenduojama apžvelgti darbo valandas, fondo kokybę, personalo darbą, bibliotekos erdves, kopijavimą, aptarnavimą skaityklose, mokymų organizavimą ir kt.

Priimant bibliotekos veiklos organizavimo tobulinimo sprendimus, galima remtis G. Dasho ir M. B. A. Khano (2010) išskirtais paslaugų rinkodaros komplekso elementais: paslaugos produktas, paslaugos kaina, paslaugos teikimo vieta, fizinis akivaizdumas, paslaugos teikimo procesas, personalas, paslaugų kokybė ir efektyvumas, integruotosios rinkodaros komunikacijos.

Pasak J. Ivy'io (2008), *paslaugos produktas* – tai vartotojui parduodamas naudų kompleksas, tenkinantis jo poreikius. R. Yelkur (2000) paslaugas apibūdino kaip vyksmą, o ne objektą, kadangi paslaugos yra neapčiuopiamos.

Sunkiai apčiuopiamoje paslaugų rinkoje *kaina* gali tapti konkurenciniu pranašumu, nes kaina – raktas, informuojantis vartotoją apie paslaugos kokybę (Hoffman, Bateson, Wood, Kenyon, 2009).

Kitas rinkodaros komplekso elementas yra *paslaugų teikimo vieta*. J. Wirtzo ir C. Lovelocko (2016) teigimu, tai gali vykti 3 būdais: kai vartotojas atvyksta pas paslaugos teikėją, kai paslaugos teikėjas atvyksta pas vartotoją ir kai paslauga teikiama nuotoliniu būdu. Kai paslauga yra teikiama pirmuoju būdu, vartotojas turi atvykti pas paslaugos teikėją, tuomet yra labai svarbu paslaugos teikimo vieta bei fizinio akivaizdumo elementai. R. Yelkur (2000) teigia, jog jei paslauga yra teikiama per daug nuo vartotojų nutolusioje vietoje, kiti paslaugos privalumai gali nebemotyvuoti kliento vykti naudotis paslauga. Vadinasi, paslauga turi būti teikiama tiksliniam segmentui patogioje vietoje.

Fizinis akivaizdumas – vienas iš elementų, turintis įtakos organizacijos įvaizdžio formavimui ir teikiantis pasitikėjimą paslauga ar organizacija (Bagdonienė, Hopenienė, 2009). Būtent dėl šios priežasties G. Dashas ir M. B. A. Khanas (2010) teigia, jog organizacija turi labai gerai įvertinti, kokią išpūdį vartotojams nori palikti, ir tik tada rinktis, kurti fizinio akivaizdumo elementus.

Dar vienas rinkodaros komplekso elementas – *integruotosios rinkodaros komunikacijos*.

G. Dasho ir M. B. A. Khano (2010) teigimu, vienas iš svarbiausių rinkodaros komplekso elementų yra *paslaugos teikimo procesas*, apibūdinantis paslaugų operacinių sistemų veikimo principą bei seką.

Paslaugos teikėjo elgesys ar patogumas savarankiškai atlikti tam tikrus veiksmus daro įtaką vartotojo nuomonei apie paslaugas. K. Hoffmanas ir kt. (2009) kaip svarbų rinkodaros komplekso elementą, darantį įtaką vartotojo nuomonei, išskyrė *paslaugas teikiančią personalą*. Pasak autorių, personalas ir vartotojo pasitenkinimas yra tiesiogiai susiję, nes paslaugos teikimo metu daugiau ar mažiau vartotojas kontaktuoja su personalu.

C. G. Johannseno ir N. O. Porso (2005) teigimu, bibliotekos (kaip ir kitos paslaugas teikiančios organizacijos) turi turėti paslaugų teikimo standartus, pagal kuriuos būtų aptarnaujami vartotojai. Pasak N. Langvinienės ir B. Vengrienės (2010), vartotojai yra pagrindinis *paslaugų kokybės* vertintojas.

Remiantis atlikta rinkodaros sprendimų, skirtų akademinės bibliotekos veiklos organizavimui tobulinti, teorine analize, priimami sprendimai Kauno technologijos universiteto bibliotekos teikiamoms paslaugoms tobulinti.

Tyrimo dizainas

Ieškant akademinės bibliotekos veiklos organizavimo tobulinimo sprendimų buvo atlikti du tarpusavyje susiję tyrimai: bibliotekos veiklos dokumentų analizė ir vartotojų pasitenkinimo kiekybinis tyrimas – studentų anketinė apklausa.

Atliekant dokumentų analizę buvo nagrinėjamos bibliotekos veiklos ataskaitos, apimančios laikotarpį nuo 2013 m. iki 2017 m. Jais remiantis atlikta duomenų lyginamoji analizė. Taip pat atliktas bibliotekos duomenų palyginimas su kitomis akademinėmis bibliotekomis.

Bibliotekos vartotojų pasitenkinimo tyrimo tikslas – empiriškai patikrinti teorinėje dalyje išskirtų vartotojų pasitenkinimo vertinimo elementų raišką konkrečioje akademinėje bibliotekoje.

Tyrimas vykdytas 2018 m. vasario–balandžio mėn.

Empiriniam tyrimui atlikti naudotas originalus interneto klausimynas. Studentai buvo prašomi įvertinti Kauno technologijos universiteto bibliotekos elementus: tradicinius ir elektroninius išteklius, bibliotekoje taikomų dėsponingų kainodarą, kompiuterių kiekį, jų techninę būklę bei kompiuterinių programų atitiktį poreikiams; spausdinimo / kopijavimo / skenavimo paslaugų kokybę; organizuojamus mokymus ir renginius; fizines erdves ir darbo sąlygas, personalo kompetenciją ir darbą; bibliotekos vykdomas integruotąsias rinkodaros komunikacijos priemones.

Duomenų rinkimo metodas. Naudojantis teorinėje dalyje pagrįstais pasitenkinimo vertinimo elementais akademinės bibliotekos veiklai tobulinti buvo parengtas interneto klausimynas.

Imtis. 2017/2018 mokslo metais Kauno technologijos universitete studijavo 951 I ir II pakopų studentas. Kai pasikliaujamasis intervalas 5 proc., konfidencialumo lygmuo – 95 proc., imties tūris turėtų būti 274 respondentai. Tyrimui pasirinkta netikimybinė patogi imtis.

Tyrimo metu interneto klausimyną užpildė 264 I ir II pakopų studentai. Tai leidžia teigti, kad tyrimo imtis yra reprezentatyvi ir patikima.

Tyrimo etika. Atliekant tyrimą buvo laikomasi etikos principų. Tiriamieji apklausoje dalyvavo laisvu noru.

Tiriamųjų anonimiškumas užtikrintas naudojant interneto klausimyną. Informacija apie klausimyną buvo skleidžiama tinklalapyje ir socialiniuose tinkluose. Prašymas užpildyti klausimyną taip pat buvo platinamas bibliotekoje, naudojant skrajutes. Anonimiškumui užtikrinti buvo neužduodami klausimai apie asmeninę informaciją, kuri leistų identifikuoti tiriamuosius.

Tyrimo rezultatai

Bibliotekos veiklos dokumentų analizė

Bibliotekos teikiamas paslaugas galima suskirstyti į 3 grupes: bendrąsias paslaugas, mokymus ir renginius bei mokslinę komunikaciją (žr. 2 lentelę). Bendrąsias paslaugas sudaro leidinių skolinimas, prieiga prie virtualios bibliotekos, grupinio darbo kambarių rezervavimas, spaudos paslaugos, tarpbibliotekinis abonementas, paslaugos specialiųjų poreikių turintiems studentams bei interneto ir kompiuterių paslaugos.

Mokymai, ekskursijos ir renginiai yra gana nauja veikla, kuri per pastaruosius trejus metus sparčiai plėtėsi, augo studentams ir dėstytojams organizuojamų mokymų ir kitų renginių skaičius.

Trečioji bibliotekos paslaugų grupė yra susijusi su moksline komunikacija. Ją sudaro atviroji prieiga, KTU mokslo publikacijos ir mokymo renginių apie mokslinę komunikaciją organizavimas.

2 lentelė. *Kauno technologijos bibliotekos teikiamos paslaugos*

Mokymai / renginiai	Bendrosios paslaugos	Mokslinė komunikacija
<ul style="list-style-type: none"> • auditorijose • vaizdo įrašai • individualios konsultacijos • ekskursijos • renginiai 	<ul style="list-style-type: none"> • leidinių skolinimas • virtuali biblioteka • darbo kambarių rezervavimas • spaudos paslaugos • tarpbibliotekinis abonementas • kompiuterių paslaugos • paslaugos spec. poreikių studentams 	<ul style="list-style-type: none"> • atviroji prieiga • konferencijos • KTU mokslo publikacijos

Atlikta paslaugų analizė rodo, kad biblioteka turi labai platų paslaugų asortimentą, kuris yra skirtas skirtingiems vartotojų segmentams.

Atlikus Kauno technologijos universiteto bibliotekos 2013–2017 m. metinių ataskaitų analizę, nustatyta, kad nuo 2013 m. spaudinių fondas mažėjo, tačiau el. išteklių skaičius pastebimai didėjo. Remiantis ataskaitose pateiktais duomenimis, galima teigti, kad 2013–2017 m. spaudinių fondas sumažėjo 18,2 proc., tačiau el. išteklių fondas išaugo 203,2 proc. Spausdintų leidinių mažėjimo priežastys yra susijusios su senų, nenaudojamų, neaktualių leidinių nurašymu. Be to, elektroninių išteklių įsigijimas ar prenumeravimas palengvina informacijos paiešką, prieigą vartotojui patogiu laiku ir patogioje vietoje. Elektroninių išteklių skaičiaus augimas susijęs su augančiu poreikiu turėti prieigą prie informacijos išteklių ištisą parą, naudotis jais ne tik bibliotekoje, bet ir namuose ar kitoje vartotojui patogioje vietoje. Tokiu būdu biblioteka prisitaiko prie besikeičiančių vartotojų poreikių. Palyginus Kauno technologijos universiteto bibliotekos spaudinių fondų duomenis su kitų Lietuvos akademinių bibliotekų duomenų vidurkiu, galima pastebėti, jog Kauno technologijos universiteto bibliotekos dokumentų fondai mažėjo sparčiau nei kitose Lietuvos akademinėse bibliotekose (2015 m.: KTU – 3,4 proc., akademinių bibliotekų vidurkis – 0,9 proc.; 2016 m.: KTU – 4,7 proc., vidurkis – 2,8 proc.; 2017 m.: – 7,4 proc.,

vidurkis – 3,1 proc.). Gauti duomenys rodo, kad Kauno technologijos universiteto biblioteka deda pastangas palaipsniui optimizuoti spausdintų leidinių fondą, suteikiant prieigą prie vartotojams aktualių leidinių, ir didinti el. išteklių fondą, siekiant geriau patenkinti vartotojų poreikius.

Dauguma bibliotekos teikiamų paslaugų yra nemokamos, vartotojai moka tik už spaudos paslaugas (skenavimą, spausdinimą, kopijavimą) ir delspinigius už vėlavimą grąžinti leidinį. Spaudos paslaugų įkainiai yra panašūs į kitų universitetų bibliotekų įkainius. A4 ir A3 spalvotos kopijos Kauno technologijos universiteto bibliotekoje kainuoja mažiau nei kitose bibliotekose. O delspinigiai per pastaruosius metus Kauno technologijos universiteto bibliotekoje žymiai išaugo ir yra vieni didžiausių. Delspinigių įkainius galima vertinti dvejopai: aukšti delspinigių įkainiai gali teigiamai paveikti vartotojų elgesį ir paskatinti laiku grąžinti skolintus leidinius. Tačiau kyla grėsmė, kad jie gali neigiamai paveikti vartotojų nuomonę apie biblioteką.

Bibliotekos erdvės yra išsidėsčiusios šešiose fakultetų bibliotekose. Lyginant su kitomis Lietuvos ir užsienio bibliotekomis, pasakytina, kad bendras bibliotekos plotas yra mažesnis skaičiuojant vienam studentui tenkantį plotą, todėl studentams dažnai trūksta vietos (ypač pietų pertraukos metu). Bibliotekų interjeras yra paprastas, kadangi interjerui atnaujinti per pastaruosius metus nebuvo skiriama tikslinių investicijų. Visų fakultetų bibliotekų patalpos buvo pertvarkytos ir patogiau įrengtos studentams naudojant tik einamąsias bibliotekos lėšas. Bibliotekoje trūksta bendravimo ir grupinio darbo erdvių. Fakultetų bibliotekos turi tik po vieną grupinio darbo kambarį. Tokia situacija iš esmės netenkina augančio studentų poreikio, kuris susijęs su studijų metodikos pokyčiais. Lyginant su kitų universitetų bibliotekų erdvėmis ir moderniu interjeru, galima teigti, kad Kauno technologijos universiteto bibliotekos interjeras yra viena iš silpnųjų bibliotekos pusių.

Bibliotekos atvirose fonduose esančios knygos yra naujos, aktualios ir geros būklės. Senos, apiplyšusios knygos yra tvarkomos, perrišamos arba nurašomos, todėl vartotojai jas gauna tvarkingai įrištas, nesuplyšusias. Tai reiškia, kad vartotojai, turintys kontaktą su leidiniais, gali susidaryti gerą įspūdį, jog biblioteka rūpinasi leidinių išvaizda.

2017 m. Kauno technologijos universiteto bibliotekoje dirbo 50 darbuotojų. Visi darbuotojai turi aukštąjį išsilavinimą. Bibliotekai yra labai svarbu, kad personalas būtų aukštos kompetencijos, todėl darbuotojai vyksta į stažuotes užsienyje, konferencijas, seminarus ir kitus panašaus pobūdžio renginius. Darbuotojai yra skatinami domėtis naujausiomis bibliotekų veiklos tendencijomis, duomenų bazėmis, sudaromos sąlygos tobulinti anglų kalbą. Iki 2019 m. darbuotojams yra iškeltas tikslas mokėti anglų kalbą bent B2 lygiu, kad personalas galėtų kokybiškai aptarnauti užsienio studentus, todėl kasmet 4–5 darbuotojai lanko 240 val. trukmės anglų kalbos kursus.

Galima pastebėti, jog biblioteka daug investuoja į darbuotojų kompetencijos tobulinimą. Tačiau kaip trūkumą galima įvardyti tai, kad bibliotekoje nėra nustatytų vartotojų aptarnavimo standartų.

Didžiąją paslaugos teikimo proceso dalį savarankiškai atlieka pats vartotojas. Aptarnaujančiojo personalo pagrindinės funkcijos yra padėti lankytojui, kai jam prireikia pagalbos ieškant informacijos, jungiantis prie kompiuterio, duomenų bazės, ir atnešti, paruošti ir

grąžinti atgal į fondus reikiamas knygas. Taigi darbuotojas yra vartotojo pagalbininkas. Prireikus, darbuotojas gali būti tarpininkas tarp informacijos šaltinių ir lankytojo. Bibliotekos vartotojai gali būti aptarnaujami tiek pačioje bibliotekoje, tiek konsultuojami el. paštu, telefonu ar kitomis socialinio bendravimo priemonėmis.

Kauno technologijos universiteto biblioteka, norėdama pritraukti daugiau vartotojų bei siekdama gerinti įvaizdį, aktyviai naudoja integruotąsias rinkodaros komunikacijas. Bibliotekos paslaugos (ypač mokymai) dažniausiai yra reklamuojamos naujienlaiškiuose, internetiniame tinklalapyje ir socialinių tinklų paskyrose („Facebook“, „Twitter“, „YouTube“). Taip pat yra naudojama spausdintinė reklama: plakatai, skrajutės, kita informacinė medžiaga. Medžiaga dalijama bibliotekoje, plakatai taip pat kabinami fakultetuose. Juose dažniausiai reklamuojami artėjantys renginiai, mokymai, konferencijos. „Facebook“ paskyroje ir internetiniame tinklalapyje yra keliamos bendros bibliotekos naujienos apie naujas knygas, duomenų bases, darbo laiką. Nacionalinės bibliotekų savaitės metu vykdoma kasmetinė akcija, kai studentų delpinigia, kurių dydis neviršija 1 euro, yra anuliuojami. Ši akcija gali būti vertinama kaip skatinanti studentus nebemokėti mažų delpinigių ir sulaukti kasmetinės akcijos.

Paslaugų efektyvumas ir kokybė kasmet vertinama atliekant apklausą, kuri yra pateikiama akademinėje sistemoje visiems universiteto studentams. Naudojamas interneto klausimynas, kurio klausimai leidžia įvardyti apsilankymo bibliotekoje dažnumą ir tikslus, išsiaiškinti, kokiomis paslaugomis dažniausiai naudojasi, kaip vertina paslaugų kokybę, personalo kompetenciją ir darbą, techninius išteklius. Biblioteka, atsižvelgdama į apklausos rezultatus, tobulina bibliotekos veiklą. Pavyzdžiui, 2017 m. 10 proc. respondentų kaip problemą įvardijo trumpą darbo laiką, ypač semestro pabaigoje. Atsižvelgdama į pastabas, biblioteka semestro pabaigoje keletą dienų dirbo ištisą parą, taip pat buvo dirbama sekmadieniais. Taigi, apklausos rezultatai leidžia atsižvelgti į klientų pageidavimus ir koreguoti bibliotekos paslaugas ir veiklą.

Atlikus bibliotekos dokumentų ir veiklos analizę buvo identifikuotos pagrindinės *bendrujų paslaugų grupės* ir *mokymų paslaugų grupės* stiprybės bei silpnybės (žr. 3 lentelę). Pirmoji stiprybė – į žemas spalvotos spaudos darbų kainas orientuota kainodara, kuri turėtų skatinti studentus dažniau spausdinti bibliotekoje. Tačiau su spausdinimu susijusi silpnybė – sudėtinga apmokėjimo už spaudos paslaugas sistema, kuri neleidžia klientams greitai ir lengvai atsispausdinti dokumentų. Antroji stiprybė, jog yra daug individualių darbo vietų, tačiau nurodomos silpnybės, kad nėra pakankamai grupinio darbo kambarių bei kompiuterių. Kita stiprybė – didelis naujų, aktualių dokumentų fondas, tačiau čia išryškėja silpnybė, jog studentas negali knygų pasiimti namo, nes yra tik vienas ar keli egzemplioriai, kuriais galima naudotis tik skaitykloje. Tai pat nėra savitarnos aparatų, kurie leistų studentams savarankiškai skolintis leidinius. Kitos silpnybės, lyginant su kitomis bibliotekomis, – aukšti delpinigių įkainiai ir trumpas darbo laikas. Kaip bibliotekos stiprybę galima įvardyti didelį prenumeruojamų duomenų bazių ir žurnalų skaičių.

Mokymų dažnumas (per mėnesį bibliotekos darbuotojai suorganizuoja apie 25 mokymus) gali būti laikomas tiek stiprybe (nes vartotojai gali ateiti jiems patogiu metu), tiek silpnybe (nes per dažnai rengiami mokymai nuvertėja ir vartotojai neįvertina mokymų naudos). Vartotojai gali rinktis iš 12 mokymų temų, tad antroji stiprybė – didelis temų

pasirinkimas. Ši stiprybė vartotojams leidžia rinktis mokymus pagal poreikius. Trečioji stiprybė – kvalifikuoti darbuotojai, kurie gilina žinias dalyvaudami seminaruose, domėdamiesi naujovėmis. Kita silpnybė – mokymų laikas. Mokymai yra rengiami nederinant su studentų paskaitų ir pertraukų tvarkaraščiu: per pertraukas, per paskaitas, o kartais mokymai apima tiek paskaitą, tiek pertrauką, tad studentas, lankantis paskaitas, ne visada gali ateiti į mokymus. Paskutinė silpnybė – neiškomunikuojama mokymų nauda, kadangi didelė dalis studentų nežino apie bibliotekos organizuojamus mokymus.

3 lentelė. *Bendrųjų paslaugų grupės ir mokymų paslaugų grupės stiprybės bei silpnybės*

Stiprybės	Silpnybės
<ul style="list-style-type: none"> • į žemas spalvotos spaudos darbų kainas orientuota kainodara; • daug individualių darbo vietų; • didelis naujų, aktualių dokumentų fondas; • didelis prenumeruojamų duomenų bazių ir žurnalų skaičius; • mokymų dažnumas; • didelis mokymų temų pasirinkimas; • kvalifikuoti darbuotojai. 	<ul style="list-style-type: none"> • sudėtinga apmokėjimo už spaudos paslaugas sistema; • nėra pakankamai grupinio darbo kambarių; • nėra pakankamai kompiuterių; • studentas negali knygų pasiimti namo, nes yra tik vienas ar keli egzemplioriai; • nėra savitarnos aparatai; • aukšti delspinigių įkainiai; • trumpas darbo laikas; • mokymų dažnumas; • mokymų laikas; • neiškomunikuojama mokymų nauda.

Bibliotekos paslaugų vertinimo rezultatai

Paklausus respondentų apie bibliotekos tradicinius ir el. išteklius (žr. 1 pav.), nustatyta, kad dauguma respondentų pritaria, kad bibliotekoje yra didelis spausdintų ir elektroninių duomenų bazių pasirinkimas. Dauguma respondentų pritaria (70 proc.), kad biblioteka prenumeruoja daug reikalingų duomenų bazių. Trečdalis apklaustųjų šiuo klausimu neturi aiškos nuomonės (30 proc.). Dauguma apklaustųjų (67 proc.) mano, kad bibliotekoje yra didelis spausdintų leidinių pasirinkimas, trečdalis apklaustųjų (33 proc.) šiuo klausimu neturi nuomonės. Daugiau kaip pusę studentų (60 proc.) tenkina spausdintų knygų pasirinkimas, tačiau 10 proc. respondentų poreikis spausdintoms knygoms yra nepatenkintas. Šiek tiek mažiau apklaustųjų (53 proc.) yra patenkinti el. knygų pasirinkimu. Taip pat nedidelė dalis studentų (10 proc.) yra nepatenkinti el. knygų pasiūla.

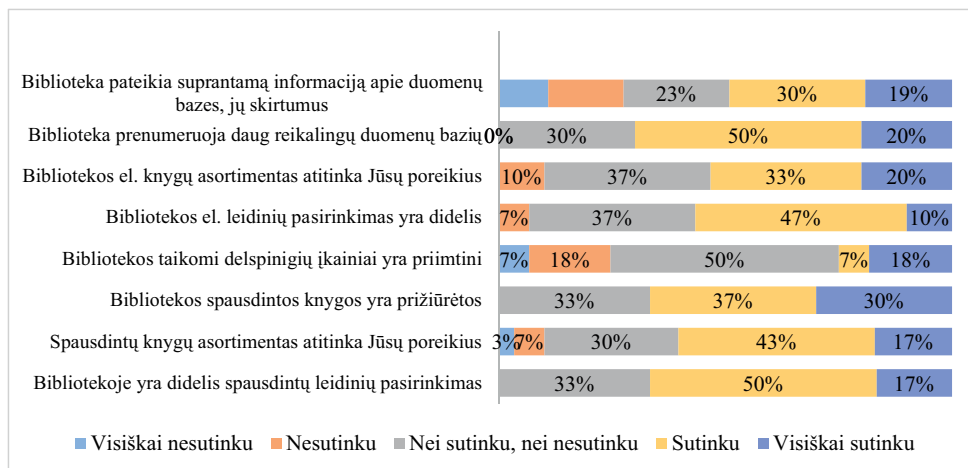
Du teiginiai sulaukė didesnio respondentų nepritarimo. Daugiausiai respondentų nesutiko, kad biblioteka pateikia suprantamą informaciją apie duomenų bazes bei jų skirtumus. Tam nepritarė beveik trečdalis apklaustųjų (28 proc.). Visgi beveik pusė apklaustųjų (49 proc.) mano, kad informacija apie duomenų bazes juos tenkina. Su teiginiu, kad bibliotekos taikomi delspinigių įkainiai yra priimtini, nesutiko ketvirtadalis (25 proc.), lygiai tiek pat pritaria delspinigių įkainiams (25 proc.), likusi dalis, kurią sudaro pusė respondentų (50 proc.), neturi aiškos nuomonės dėl delspinigių dydžio adekvatumo.

Įvertinus tai, kad 28 proc. respondentų yra nepatenkinti informacijos apie duomenų bazes pateikimu, šiai sričiai turėtų būti skiriamas didesnis dėmesys. Atsižvelgiant į tai, kad nepatenkintų delspinigių įkainiais skaičius gana didelis (20 proc.), biblioteka ateityje

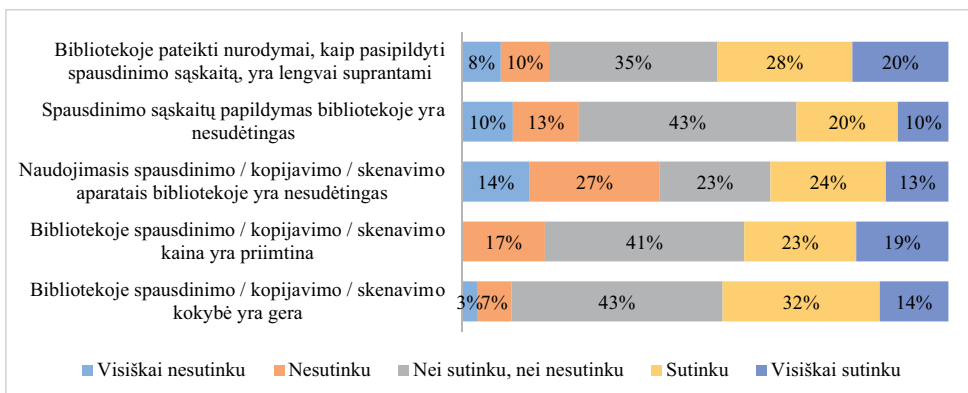
turėtų diskutuoti delpinigių įkainių klausimu su studentais ir priimti sprendimus dėl optimalaus jų dydžio.

Respondentams vertinant spausdinimo paslaugas (žr. 2 pav.), nustatyta, jog didelė dalis respondentų nei sutiko, nei nesutiko su beveik visais teiginiais. To priežastis galėtų būti tai, kad didelė dalis respondentų nesinaudoja spausdinimo paslaugomis, todėl jų vertinti negali.

Vertindami spausdinimo paslaugas, beveik pusė respondentų mano, kad naudojimasis šia paslauga yra sudėtingas (žr. 2 pav.). Neigiamai vertinančių (41 proc.) spausdinimo paslaugą yra daugiau nei teigiamai vertinančių (37 proc.). Nepatenkintų spausdinimo sąskaitų pildymu yra beveik ketvirtadalis respondentų (23 proc.).



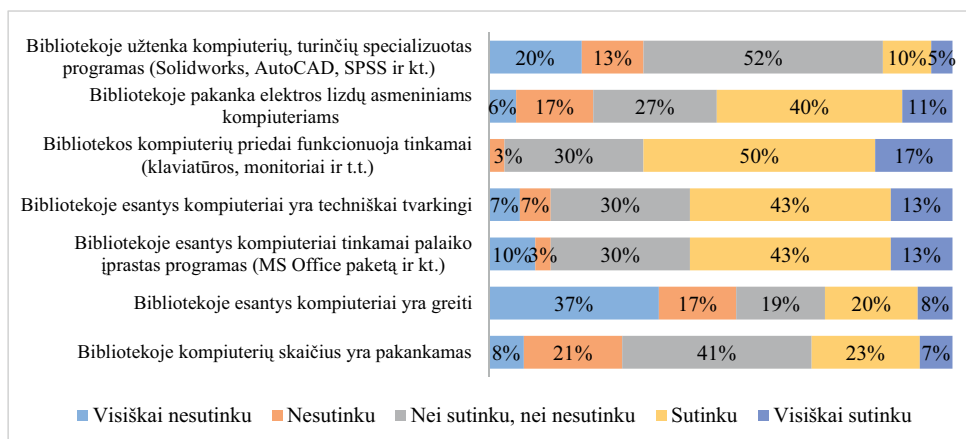
1 pav. Respondentų nuomonės apie bibliotekos tradicinius ir el. išteklius pasiskirstymas ($N = 264$) (proc.)



2 pav. Respondentų nuomonė apie bibliotekos teikiamas spausdinimo paslaugas ($N = 264$) (proc.)

Nemažai respondentų yra nepatenkintų spausdinimo sąskaitų papildymo instrukcija (18 proc.) bei spausdinimo kaina (17 proc.). Todėl šias problemas biblioteka turėtų spręsti kuo skubiau. O spausdinimo kokybe nepatenkintų skaičius nėra didelis (10 proc.).

Paklausus respondentų apie bibliotekoje esančius kompiuterius (žr. 3 pav.), buvo identifikuota, kad bibliotekos kompiuterių priedai funkcionuoja tinkamai ir tenkina respondentų poreikius. Taip mano du trečdaliai (67 proc.) respondentų. Didžiausia problema, kurią leidžia identifikuoti respondentų atsakymai, yra bibliotekoje esančių kompiuterių greitis (nepatenkinti 54 proc. apklaustųjų), kompiuterių skaičius bibliotekoje (nepatenkinti 29 proc.) ir specializuotų programų instaliacijų į kompiuterius skaičius (nepatenkinti 33 proc.).



3 pav. Respondentų nuomonė apie bibliotekos kompiuterius ir specializuotas programas
(N = 264) (proc.)

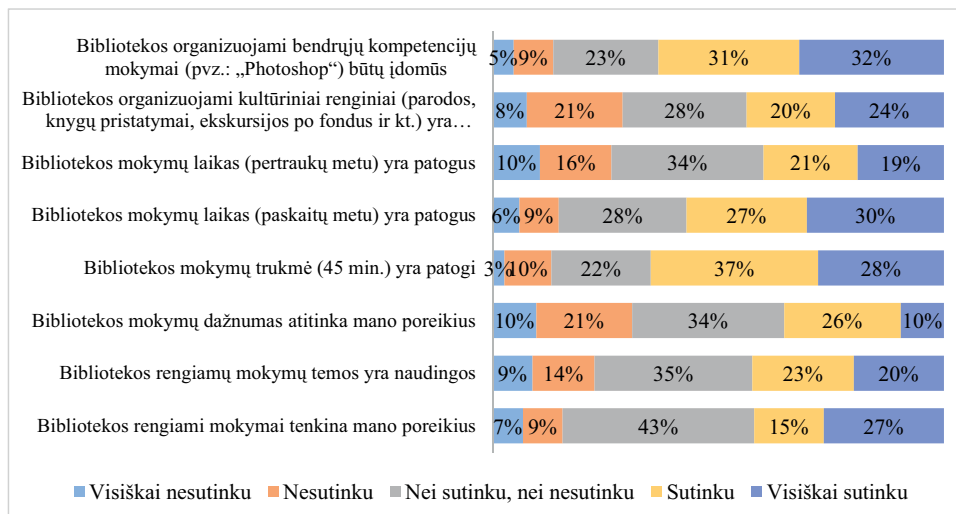
Tokie studentų atsakymai rodo, kad studentai nepatenkinti bibliotekoje esančiais kompiuteriais, jų greičiu, galimybe naudotis specializuotomis kompiuterinėmis programomis.

Atsakymai į klausimus apie mokymus ir renginius (žr. 4 pav.) parodė, jog studentai norėtų mokymų, ugdančių bendrąsias kompetencijas (63 proc. respondentų sutiko arba visiškai sutiko su teiginiu).

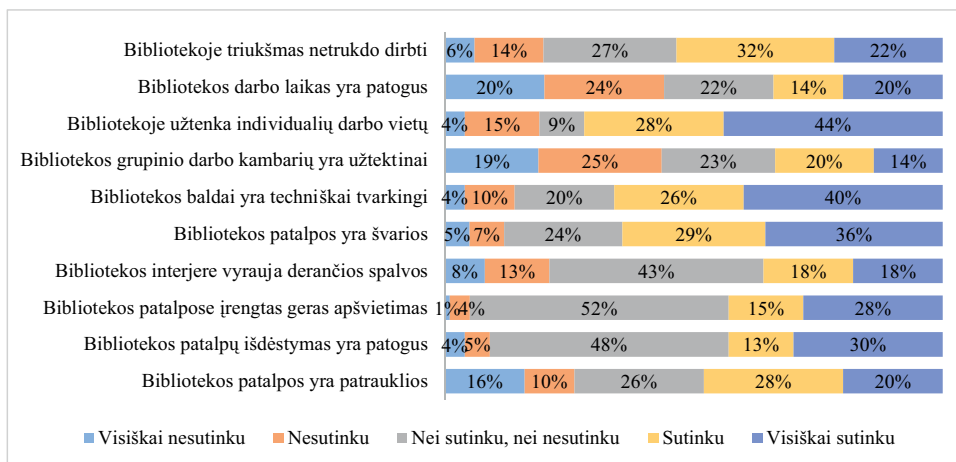
Studentų vertinimu, bibliotekos mokymų trukmė juos tenkina (65 proc. respondentų sutiko arba visiškai sutiko su teiginiu). Vertindami mokymų laiką, studentai mano, kad mokymų laikas paskaitų metu yra tinkamesnis nei trumpųjų pertraukų metu (57 proc. respondentų sutiko arba visiškai sutiko su teiginiu).

Vertindami bibliotekos mokymus ir renginius, respondentai dažniausiai nepritarė šiems teiginiams: „bibliotekos organizuojami kultūriniai renginiai (parodos, knygų pristatymai, ekskursijos fonduose ir kt.) yra įdomūs“ (nepritarė ar visiškai nepritarė 29 proc.), „bibliotekos mokymų laikas (pertraukų metu) yra patogus“ (nepritarė ar visiškai nepritarė 26 proc.) ir „bibliotekos mokymų dažnumas atitinka mano poreikius“ (nepritarė ar visiškai nepritarė 31 proc.). Reikia paminėti, jog teiginiui „bibliotekos rengiami mokymai tenkina

mano poreikius“ nei pritarė, nei nepritarė didžioji dalis respondentų (43 proc.). Tokius vertinimus galėjo lemti tai, jog didesnė dalis respondentų nebuvo lankęsi arba net nežinojo apie bibliotekos organizuojamus mokymus.



4 pav. Respondentų nuomonė apie bibliotekos mokymus ir renginius ($N = 264$) (proc.)



5 pav. Respondentų nuomonės apie bibliotekos fizinę ir darbo aplinką ($N = 264$) (proc.)

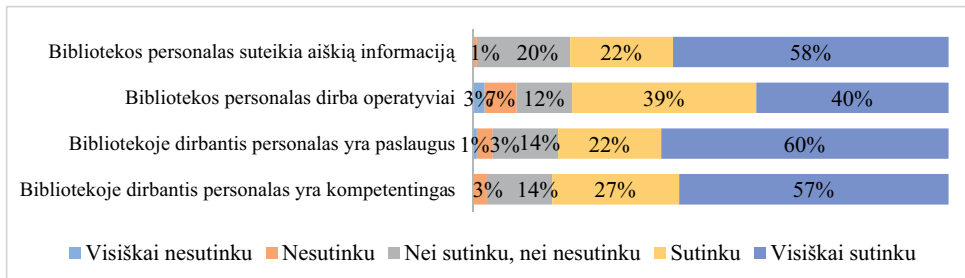
Paprašius įvertinti bibliotekos fizinę ir darbo aplinką (žr. 5 pav.) išryškėjo dvi problemišiausios sritys. Bibliotekos darbo laikas ir grupinio darbo kambarių skaičius buvo vertinami dažniau neigiamai nei teigiamai. Šiek tiek mažiau nepritarimo sulaukė teiginiai apie triukšmą ir interjero spalvas. Vertindami bibliotekos darbo laiką, ketvirtadalis apklaustųjų (24 proc.) nesutiko, kad jis yra patogus, visiškai nesutiko 20 proc. respondentų

(iš viso neigiamai įvertino bibliotekos darbo laiką 44 proc. respondentų) (žr. 5 pav.). Darbo laikas tenkina tik trečdalį apklaustųjų (34 proc.). Tai rodo, kad studentų netenkina bibliotekos darbo laikas, todėl jis turėtų būti keičiamas.

Kitas teiginys, su kuriuo nesutiko nemažai (39 proc.) respondentų, yra susijęs su grupinio darbo kambarių skaičiumi. Tai rodo, kad viena iš bibliotekos veiklos silpnųjų yra mažas grupinio darbo kambarių skaičius. Teiginiui „bibliotekos interjere vyrauja derančios spalvos“ nepritarė arba visiškai nepritarė 21 proc., tačiau teigiamai vertinančių respondentų buvo daugiau (36 proc.), likusieji neturi šiuo klausimu nuomonės. Remiantis atliktu tyrimu, galima daryti prielaidą, jog bibliotekos interjeras nėra labai didelė silpnybė lyginant su kitais konkurentais, tačiau bibliotekai derėtų įvertinti šio veiksnio svarbą, planuojant patalpų remontą. Kiti teiginiai taip pat nebuvo įvertinti labai gerai: trūksta individualių darbo vietų (19 proc.), bibliotekos patalpos nėra patrauklios (26 proc.).

Kitas klausimas buvo skirtas išreikšti nuomonei apie bibliotekoje dirbantį personalą (žr. 6 pav.). Šiuo atveju visi teiginiai buvo įvertinti labai teigiamai: studentai sutiko arba visiškai sutiko su teiginiais, kad bibliotekos darbuotojai yra paslaugūs (88 proc.), kompetentingi (84 proc.), suteikia aiškią informaciją (80 proc.). Nežymiai blogiau buvo vertintas teiginys apie personalo darbo greitį (79 proc.).

Šiek tiek prasčiau vertinti teiginiai, susiję su bibliotekos darbuotojų operatyviu darbu: nedidelė dalis respondentų (10 proc.) visiškai nesutiko arba nesutiko su teiginiu „bibliotekos personalas dirba operatyviai“. Tai nėra didelė dalis apklaustųjų, todėl to negalima laikyti silpnyste. Apibendrinus galima daryti išvadą, jog respondentai turi labai gerą nuomonę apie personalo darbą ir gerai jį vertina.



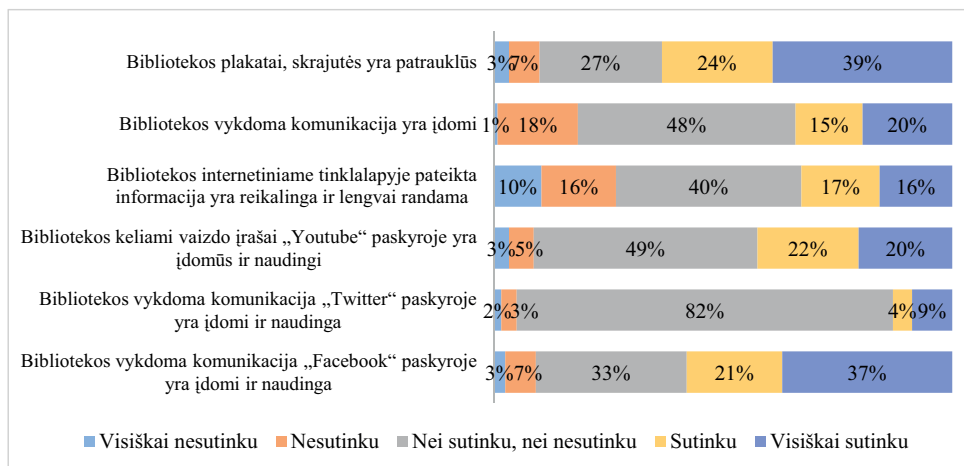
6 pav. Respondentų nuomonės apie bibliotekos personalą pasiskirstymas (N = 264) (proc.)

Siekiant sužinoti vartotojų nuomonę apie bibliotekos vykdomą integruotąją rinkodaros komunikaciją, respondentų buvo paprašyta įvertinti teiginius apie priemones, naudojamas informacijos sklaidai.

Vertindami bibliotekos vykdomą rinkodaros komunikaciją, daugiausiai respondentų sutiko su teiginiais dėl plakatų, skrajučių patrauklumo ir įdomios bei naudingos komunikacijos, vykdomos „Facebook“ platformoje (žr. 7 pav.). Tai reiškia, kad informacijos platinimas šiais kanalais yra respondentams priimtinas. Daugiausiai nuomonių „visiškai nesutinku“ ir „nesutinku“ sulaukė teiginiai apie bibliotekos internetiniame tinklalapyje pateiktą informaciją ir vykdomos komunikacijos įdomumą. Prasčiausiai respondentai

įvertino bibliotekos tinklalapį – 26 proc. respondentų nesutiko arba visiškai nesutiko, kad bibliotekos tinklalapyje pateikta informacija yra reikalinga ir lengvai randama. Tai rodo, kad tinklalapis turėtų būti peržiūrimas, atsisakoma nereikalingos informacijos ir peržiūrima tinklalapio struktūra, palengvinant naršymą.

Vertinant šios grupės klausimus, didesnė dalis teiginių, ypač apie „Twitter“ paskyrą, buvo vertinti neutraliai. Taip nutiko todėl, kad studentai nesinaudoja šiais informacijos sklaidos kanalais. Tai rodo bibliotekos neišnaudotas galimybes, kurioms turi būti skiriamas išskirtinis dėmesys.



7 pav. Respondentų nuomonė apie bibliotekos vykdomą integruotąją rinkodaros komunikaciją (N = 264) (proc.)

Analizuojant kiekybinio tyrimo rezultatus, išryškėjo sritys, kurios yra prasčiau vertinamos vartotojų. Paslaugos produkto sprendimai, kuriems turi būti skiriamas dėmesys: darbo laikas, kompiuterių skaičius ir greitis, grupinio darbo kambarių skaičius, kompiuterių specializuotų programų skaičius, sudėtinga spausdinimo sistema. Fizinio akivaizdumo sprendimai, kuriems turi būti skiriamas dėmesys: patalpų interjeras. Kainos sprendimas, kurį reikia koreguoti, yra delpinigių įkainių dydis (respondentai teigia, kad delpinigių įkainiai yra per aukšti). Integruotosios rinkodaros komunikacijos sprendimai, kuriuos reikia koreguoti, yra informacijos pateikimas internetiniame tinklalapyje (respondentai neranda informacijos tinklalapyje), informacijos apie duomenų bazes pateikimas.

Apibendrinus dokumentų analizės ir empirinio tyrimo metu gautus tyrimo rezultatus, galima pateikti sprendimus, galinčius padėti gerinti Kauno technologijos universiteto bibliotekos paslaugas bei veiklos organizavimą:

1. Spausdinimo / kopijavimo / skenavimo procesas sulaukia didelio nepasitenkinimo ir neigiamo studentų vertinimo. Kadangi šios paslaugos teikėjai yra konkursą laimėjusi išorės organizacija, tai, pasibaigus sutarčiai ir perkant naują paslaugą, turi būti numatyti reikalavimai, užtikrinantys paslaugos kokybę, atitinkančią studentų lūkesčius. Kol bus

įsigyta kokybiškesnė paslauga, turi būti investuojama į pagalbos sistemos tobulinimą: teikiama pagalba ir konsultacijos, rengiama pagalbinė informacinė medžiaga.

2. Darbo laiko trukmę derinti su studentų poreikiais. Tam ieškoti įvairių sprendimų: ilginti darbo trukmę tuomet, kai tam yra didžiausias poreikis, pvz., semestro pabaigoje (gruodžio ir gegužės mėn.) dirbti iki 23 val.; intensyviausiu periodu dirbti ištisą parą, taip pat išieginėmis dienomis (sekmadieniais).

3. Investuoti į patalpų atnaujinimą, modernizavimą ir aprūpinimą techninėmis priemonėmis: renovuoti patalpas, įrengti daugiau individualaus ir grupinio darbo vietų, įdiegti leidinių išdavimo savitarnos sistemą, pertvarkyti patalpas ir perstatyti baldus, efektyviau išnaudoti esamas erdves.

4. Gerinti aprūpinimą kompiuteriais ir techninėmis priemonėmis: atnaujinti pasenusius kompiuterius (jei nėra galimybės pirkti naujų kompiuterių, tuomet galima įsigyti išorinius kietuosius diskus, pagreitinančius kompiuterių darbą). Sprendžiant kompiuterių trūkumo klausimą derėtų įsigyti nešiojamųjų kompiuterių, kuriuos, priklausomai nuo renginių, užimtumo, būtų galima perkelti į kito fakulteto biblioteką.

5. Koreguoti mokymų laikus atsižvelgiant į studentų poreikius: organizuoti mokymus vakarinėmis valandomis (po 16 val.) arba studentų pertraukų metu. Taip pat rekomenduojama sumažinti rengiamų mokymų skaičių, palikti mokymus tuo laiku, kuomet pagal mokymų statistiką apsilanko daugiausiai vartotojų. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas mokymų naudos komunikavimui.

6. Aktyviau, įdomiau bei nuosekliau komunikuoti informaciją. Tinklalapio turinys turi būti lengvai suprantamas, randamas ir naudingas vartotojui. Reikėtų išanalizuoti kitų Lietuvos ir užsienio universitetų bibliotekų tinklalapius bei pritaikyti kitų bibliotekų gerąją praktiką. Komunikacija turi vykti ne tik tinklalapyje, bet ir socialiniuose tinkluose, naujienlaiškiuose, skrajutėse, plakatuose. Norint pasiekti didesnę vartotojų skaičių, reikia pasitelkti kitų vartotojų grupių kanalus – universiteto, fakultetų bei kitų padalinių paskyras. Siekiant vykdyti nuoseklia komunikaciją turėtų būti rengiamas ir nuolat atnaujinamas komunikacijos planas. Norint pritraukti vartotoją socialiniuose tinkluose reikia kurti aktualų, patrauklų turinį: dalintis įdomia informacija, istorijomis, kas nebūtinai turi būti susiję su biblioteka.

Išvados

Nustatytos bibliotekos veiklos organizavimo sritys, kurios reikalauja sprendimų tobulinant veiklos organizavimą:

- Paslaugos produktų srityje reikalingi sprendimai, susiję su didesniu grupinio darbo kambarių poreikiu, kompiuterinių programų bei kompiuterių trūkumu, jų technine būkle, vartotojų poreikių neatitinkančiu darbo ir mokymų laiku bei kitais su mokymų organizavimu susijusiais klausimais, sudėtinga spausdinimo sistema.
- Fizinio akivaizdumo srityje reikalingi patalpų renovacijos ir interjero sprendimai.
- Kainos sprendimai yra susiję su aukštais dėsponingųjų įkainiais.
- Integruotosios rinkodaros komunikacijos sprendimų srityje spręstini klausimai, susiję su neaiškiai iškomunikuota mokymų nauda; netinkama, neefektyvia ir neįdomia komunikacija tinklalapyje ir socialiniuose tinkluose.

Literatūra

BAGDONIENĖ, Liudmila; HOPENIENĖ, Rimantė (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis*. 2-oji patais. ir papild. laida. Kaunas: Technologija.

BUDD, John (2005). *The changing academic library: Operations, culture, environments*. Chicago: Assoc. of College and Research Libraries.

COOK, Colleen; THOMPSON, Bruce (2000). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *Journal of Academic Librarianship*, vol. 26(4), p. 248–258. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(00\)00114-2](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(00)00114-2)

COOK, Colleen; HEATH, Fred; THOMPSON, Bruce; WEBSTER, Duane (2003). LibQUAL+™: preliminary results from 2002. *Performance Measurement and Metrics*, vol. 4(1), p. 38–47. DOI: <https://doi.org/10.1108/14678040310471239>

CREASER, Claire (2007). Users survey in academic libraries. *New Review of Academic Librarianship*, vol. 12(1), p. 1–15. DOI: <https://doi.org/10.1080/13614530600913419>

DASH, Ganesh; KHAN, M. Basheer Ahmed (2010). Applying services marketing mix in recession hit Indian life insurance sector. *IPSAR Management Review*, vol. 10(1), Jan-June, p. 17–30.

GARDNER, Susan; ENG, Susanna (2005). What students want: Generation Y and the changing function of the academic library. *Portal: Libraries and the Academy*, vol. 5(3), p. 405–420. <https://doi.org/10.1353/pla.2005.0034>

GLOSIENĖ, Audronė; PETUCHOVAITĖ, Ramunė; RACEVIČIŪTĖ, Rasa (1998). *Viešoji biblioteka: tradicija ir modernumas*. Vilnius: Žara. ISBN 9986-34-018-7.

HERNON, Peter; ALTMAN, Ellen (1998). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. Chicago: American Library Association.

HERNON, Peter; MCCLURE, Charles R. (1990). *Evaluation and library decision making*. Norwood: Ablex Publishing Corporation.

HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G.; WOOD, Emma H.; KENYON, Aleksandra K. (2009). *Services marketing: Concepts, strategies and cases* (3rd ed.). London: South-Western Cengage Learning.

IJEKHUAMHEN, Osaze P.; AGHOJARE, Blessing; FERDINAND, Omosekijimi A. (2015). Assess users' satisfaction on academic library performance: a study. *International Journal of Academic Research and Reflection*, vol. 3(5), p. 67–77. [žiūrėta 2018 m. spalio 20 d.]. Prieiga per internetą: <<https://pdfs.semanticscholar.org/eaed/9c742eba52b49d46d1ea22b3f260db8c78c8.pdf>>.

IVY, Jonathan (2008). A new higher education marketing mix: the 7Ps for MBA marketing. *International Journal of Educational Management*, vol. 22(4), p. 288–299. <https://doi.org/10.1108/09513540810875635>

JOHANNSEN, Carl G.; PORS, Niels O. (2005). *Pokyčių ir kokybės valdymas bibliotekose*. Klaipėda: KU leidykla.

JOHNSON, Peggy (2014). *Fundamentals of collection development and management*. Chicago: American Library Association. ISBN 978-0838911914.

Kiekybinio Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos lankytojų tyrimo ataskaita: 2 dalis. 2015 m. lapkričio 9 d. [žiūrėta 2018 m. spalio 20 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.lnb.lt/media/public/intranetas/naujienos/ataskaita_kiekybinis_galutine201511.pdf>.

LAMANAUSKIENĖ, Gražina (2006). *Akademine biblioteka studijų procese*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.

LANGVINIENĖ, Neringa; VENGRIENĖ, Birutė (2010). *Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis*. Kaunas: Technologija.

LIEBST, Anne; FEINMARK, David (2016). Tools of academic library assessment: the user survey. *Journal of Library Administration*, vol. 56(6), p. 748–755. <https://doi.org/10.1080/01930826.2016.1199144>

MANŽUCH, Zinaida; TAUTKEVIČIENĖ, Gintarė (2014). *Lietuvos valstybinės reikšmės ir apskričių viešųjų bibliotekų strategijų, kokybinių ir kiekybinių veiklos rodiklių tyrimas*. Vilnius. Prieiga per internetą: <<https://drive.google.com/file/d/0B2eahNizpAafSjg2SIRBdnZBTnc/edit>>.

MICHALAK, Sarah C. (2012). This changes everything: Transforming the academic library. *Journal of Library Administration*, vol. 52(5), p. 411–423. DOI: 10.1080/01930826.2012.700801

NITECKI, Danuta A.; FRANKLIN, Brinley (1999). New measures for research libraries. *Journal of Academic Librarianship*, vol. 25(6), p. 484–487. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(99\)00084-1](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(99)00084-1)

PEČELIŪNAITĖ, Angelė (2017). Pasitenkinimo bibliotekų paslaugomis gyvenimo kokybės kontekste indeksas: Lietuvos AVB atvejis. *Informacijos mokslai*, t. 78, p. 36–52. <https://doi.org/10.15388/Im.2017.78.10833>

PETRAITYTĖ, Simona (2012). Skirtingų akademinų grupių požiūris į akademinų bibliotekų vaidmenį: mokslinių tyrimų sintezė. *Informacijos mokslai*, t. 60, p. 135–151. <https://doi.org/10.15388/Im.2012.0.1664>

PRANULIS, Vytautas; PAJUODIS, Arvydas; URBONAVIČIUS, Sigitas; VIRVILAITĖ, Regina (2012). *Marketingas: vadovėlis*. 4-asis patais. ir papild. leid. Vilnius: Garnelis.

RAJU, Reggie; CLAASSEN, Jill; ADAM, Amina; D'ANGELO, Aleksander; KERAAN, Sadiq; MOSTERT, Niel; VONK, Saskia (2018). Restructuring for relevance: ar paradigm shift for academic libraries. *Library Management*, vol. 39(6/7), p. 418–429. DOI <https://doi.org/10.1108/LM-06-2017-0062>

SCHMIDT, Janine; CRIBB, Gulcin (1998). Leading life-long learning: The library's role. In *IATUL Proceedings* [žiūrėta 2018 m. rugpjūčio 20 d.]. Prieiga per internetą: <https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1483&context=iatul>.

SIMMONDS, Patience L.; ANDALEEB, Syed S. (2001). Usage of academic libraries: The role of service quality, resources, and user characteristics. *Library Trends*, vol. 49(4), p. 626–634.

TAUTKEVIČIENĖ, Gintarė (2002). Changes in the role of the university library in the context of transformation in educational paradigm. *Baltische Studien zur Erziehungs- und Sozialwissenschaft. Band 7: Towards the Learning Society*. Frankfurt am Main: Europaischer Verlag der Wissenschaften. ISSN 1434-8748, ISBN 3-631-39869-7, p. 101–110.

TAUTKEVIČIENĖ, Gintarė (2004). *Studentų mokymosi aplinkų susiformavimui iš universiteto bibliotekos edukacinės aplinkos įtaką darantys veiksniai: daktaro disertacija*. Kaunas, Kauno technologijos universitetas.

Van BENTUM, Maarten; BRAAKSMA, Johanneke (1999). The future of academic libraries and changing user needs: General concepts and concrete developments. In *IATUL Proceedings* [žiūrėta 2018 m. gegužės 20 d.]. Prieiga per internetą: <https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1489&context=iatul>.

Van VUREN, Anette J.; HENNING, Judy C.; (1998). User-education in a flexible learning environment – an opportunity to stay relevant in the 21st century. In *IATUL Proceedings*, [žiūrėta 2018 m. gegužės 20 d.]. Prieiga per internetą: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED434669.pdf>.

WELLS, Adrian (2014). Agile management: Strategies for success in rapidly changing times - an Australian University Library perspective. *IFLA Journal*, vol. 40(1), p. 30–34. DOI: <https://doi.org/10.1177/0340035214526539>

WIRTZ, Jochen; LOVELOCK, Christopher (2016). *Services marketing*. Hackensack: World Scientific. <https://doi.org/10.1142/y0001>

YELKUR, Rama (2000). Customer satisfaction and the services marketing mix. *Journal of Professional Services Marketing*, vol. 21(1), p. 105–115. https://doi.org/10.1300/J090v21n01_07