

Pasitenkinimo bibliotekų paslaugomis gyvenimo kokybės kontekste indeksas: Lietuvos AVB atvejis

Angelė Pečeliūnaitė

Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto
Bibliotekininkystės ir informacijos mokslų instituto docentė
Vilnius University, Faculty of Communication,
Institute of Librarianship and Information Sciences, Assoc. Prof.
Saulėtekio al. 9, LT-10222 Vilnius, Lietuva
El. paštas: angelep109@gmail.com

Straipsnyje nagrinėjama problema siejama su viešųjų bibliotekų paslaugų poveikiu vartotojui. Pristatomi nepriklausomo Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų veiklos ir bendruomenės gyvenimo kokybės sąsąjų tyrimo apibendrinti rezultatai – pasitenkinimo viešųjų bibliotekų paslaugomis gyvenimo kokybės kontekste indeksas (VPI₂). Indeksas apskaičiuotas atsižvelgiant į apskričių viešųjų bibliotekų paslaugų svorius, kurie siejami su poveikiu gyvenimo kokybei. Nors bendras (visų apklausos dalyvių) pasitenkinimo paslaugomis indeksas didžiausias vertinant pasitenkinimą informacinėmis paslaugomis, tačiau pažymėtina, jog aktyvūs paslaugų vartotojai labiau vertina pasitenkinimą mokymais. Šiuo metu bibliotekoje organizuotų mokymų poveikis gyvenimo kokybei itin reikšmingas, nes didėja vartotojų socialinė įtrauktis, mažėja informacinė atskirtis, stiprėja pasitikėjimas savimi. Atlikus statistinę analizę nustatyta, jog tarp skirtingų apskričių bibliotekų VPI₂ statistiškai reikšmingai nesiskiria, tačiau statistiškai reikšmingai priklauso nuo demografinių populiacijos duomenų. Pastebėta, jog bibliotekininkų kompetencija, paslaugumas, stipriausiai jaučiamas tiesioginio kontakto metu, nemažai lemia patiriamą didesnę pasitenkinimą paslaugomis, todėl manome, kad efektyvi komunikacija yra papildomas veiksnys, didinantis VPI₂. Svarbu pažymėti, jog Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų paslaugų poveikis vartotojų gyvenimo kokybei yra reikšmingas. Galime patvirtinti užsienio kolegų teiginį, jog viešosios bibliotekos yra geras „biznis“ visuomenei.

Reikšminiai žodžiai: viešosios paslaugos, poveikio vertinimas, paslaugų svoriai, pasitenkinimo paslaugomis indeksas, efektyvi komunikacija.

Paslaugų poveikis vartotojui yra nesensanti tyrimų problema. Pažymėtina, jog vartotojų pasitenkinimas paslauga – tai ir pridedamoji vertė, didinanti įstaigos prestižą bei pasitenkinimą vykdoma veikla. Organizacija, kuri pirmenybę teikia klientų aptarnavimo kokybei, įsitikina, kad efektyvi klientų aptarnavimo sistema gerina ne tik kiekybinius veiklos rodiklius, pardavimo apimtį, bet ir visą vidinę organizacijos sistemą padaro efektyvesnę

(Kazlauskienė, Ruževičius, 2015, p. 166). Klientų pasitenkinimo paslaugomis laipsnis ir lojalumas tampa orientacijos į klientą rodikliu (Andreassen, 1994, p. 18).

Valstybinių įstaigų, teikiančių viešąsias paslaugas, veiklos siekiamybė yra gerinti visuomenės gyvenimo kokybę (Schedler, Felix, 2000, p. 126). Augant pasitenkinimui paslaugomis vartotojas patiria daugiau teigiamų emocijų, stiprėja pasitenkinimas gyvenimu, o tai tiesiogiai sietina su suvo-

kiamo gerėjančia gyvenimo kokybe (toliau GK). Situacijai įvertinti turėtų būti nuolat atliekamos viešųjų paslaugų vartotojų apklausos. Viešųjų paslaugų vartotojų nuomonės tyrimais siekiama rinkti ir analizuoti informaciją apie viešųjų paslaugų vartotojų poreikius, vertinti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą ir jo kitimą, nustatyti tobulintinas veiklos sritis ir siekti kokybiškesnio viešųjų paslaugų teikimo. Vertinant pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, gyventojų apklausos yra glaudžiai susijusios su viešųjų paslaugų poveikiu visuomenės GK.

Antra vertus, pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimai svarbūs ir dėl galimybės palyginti panašaus profilio organizacijų veiklą šalyje ar užsienyje. Tuo tikslu apskaičiuojamas vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksas, kuris jungia įvairius pasitenkinimo paslaugomis rodiklius.

Šiame straipsnyje kreipiamas dėmesys į viešųjų bibliotekų vartotojų pasitenkinimą paslaugomis ir jų daromą poveikį bendruomenei. „Bibliotekų poveikiu galima laikyti pokyčius vartotojo gebėjimų, kompetencijos, požiūrio ar elgsenos, atsiradusius dėl interakcijos su biblioteka“ (Rutkauskienė, 2008, p. 87–88). Viešosios bibliotekos atlieka socialinį vaidmenį – jos gali sustiprinti bendruomeniškumo jausmus, turėti įtakos formuojant bendruomenės tapatybę, pasitikėjimo jausmus, veikti socialinę sanglaudą (Usherwood, 1999, p. 94–95). Tyrimui svarbi kuo didesnė visuomenės aprėptis, todėl analizei pasirinktos Lietuvos apskričių viešosios bibliotekos (toliau AVB). Paminsime jog pagrindinę bibliotekų veiklą reglamentuoja Lietuvos bibliotekų įstatymas (Lietuvos bibliotekų įstatymas, 1995), o AVB yra pavaldžios Lietuvos kultūros ministerijai, todėl Lietuvos AVB, finansuojamos iš valstybės biudžeto, privalo įgyven-

dinti politinius valstybės tikslus – valstybės ilgalaikės raidos strategijas ir jas įgyvendinančias švietimo, mokslo ir technologijų, inovacijų, informacinės visuomenės plėtros programas (Įsakymas, 2016). AVB, stiprinamos gyventojų kultūrinių ir informacinių kompetencijų bei raštingumo ugdymo(si) veiklas, turėtų skatinti visuomenės narių kūrybingumą, socialinį ir ekonominį veiklumą bei motyvaciją dalyvauti mokymosi visą gyvenimą procese (Bibliotekų plėtros strateginės kryptys, 2016, p. 2). Pasak Egidijaus Stanciko, mokymosi visą gyvenimą esmė – „dėmesį sutelkti į suaugusiojo asmenybės lavinimąsi, aktyvų, sąmoningą dalyvavimą ir gebėjimą save realizuoti“ (Stancikas, 2015, p. 135). Autorius pabrėžia, kad tai ne profesijos mokymasis, o savanoriškas gero, džiaugsmingo, prasmingo gyvenimo patyrimo bei galimybių plačiau atsiskleisti individo asmenybei ieškojimas, mokymasis keisti savo įpročius, pasitelkti kitų motyvų, turėti kitų interesų (Ten pat, p. 136–137).

Vadovaudamasi politinėmis direktyvomis ir gavusios projektinę-finansinę paramą per pastaruosius septynerius metus Lietuvos AVB atnaujino ir modernizavo bibliotekų technologinę bazę, o bibliotekininkai įgijo naujos patirties ir pakėlė kvalifikaciją. Išsiplėtė informacinių paslaugų paketas vartotojams, reguliariūs tapo mokymai ir šviečiamieji edukaciniai renginiai bendruomenei (Ataskaita, 2016).

Tačiau XXI a., prasidėjus skaitmeninio bumui, daugelis leidinių tapo pasiekiami internetu, išpopuliarėjo skaitmeninės bibliotekos, todėl viešojoje erdvėje plinta nuomonė, jog viešosios bibliotekos nebereikalingos, jos praranda vartotojus. Toks požiūris nesvetimas ir politikams. Įvertinus situaciją Europos šalių viešosiose bibliotekose, organizuojami naujo pobūdžio bibliotekų veiklos tyrimai Europos mastu –

vykdomas projektas, kurio tikslas – generuoti ir skleisti naujas idėjas apie viešųjų bibliotekų ekonominę vertę, taip stengiantis informuoti Europos Parlamento narius apie viešųjų bibliotekų svarbą europinėse šalyse (Dhyrbye, 2016). Kaip matome, viešųjų bibliotekų „nuvertėjimo“ problemos politikų akyse yra bendros daugelyje šalių.

Moksliniu požiūriu, daugumą kylančių „nesusikalbėjimo“ problemų galima išspręsti išnagrinėjus viešųjų bibliotekų veiklos ir paslaugų poveikį bendruomenei. „Organizuodami paslaugų teikimą, visų bibliotekų vadovai turėtų atkreipti dėmesį į būtinybę reguliariai tirti vartotojų poreikius ir vadovautis tokių tyrimų rezultatais kuriant naujas ir tobulinant esamas paslaugas“ (Manžuch ir kt., 2014, p. 54).

Poveikio vertinimo tyrimai pačiose bibliotekose ir nepriklausomų tyrėjų atliekami nuolat. Paminėtinas viešos interneto prieigos poveikio individui ir bendruomenei vertinimo tyrimas, kuris išskėlė problemą „kaip ši individualaus lygmens nauda yra susijusi su didesniu socialiniu ir ekonominiu poveikiu bendruomenėms ir šalies mastu“ (Rutkauskienė, 2008, 2009). 2013 m. atliktas panašaus pobūdžio ir tarptautinis ES šalių lyginamasis tyrimas (LNMMB, 2013). Aktualūs Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos organizuojami poveikio vertinimo tyrimai, atlikti vykdant „Bibliotekos pažangai“ (2008–2011 m.) ir „Bibliotekos pažangai 2“ (2013–2016 m.) projektus (Tyrimas, 2016; Ataskaita, 2016).

2015 m. atliktas visų Lietuvos savivaldybių pagrindinių viešųjų bibliotekų tyrimas, taikant BIX (*Bibliotheksindex*) metodiką. Bibliotekų veikla įvertinta iš statistinių bibliotekų ataskaitų duomenų pagal keturias dimensijas: paslaugas, naudojimąsi biblioteka, veiksmingumą, plėtrą (Jaskonienė, 2015). Nors vartotojų nuomonė šiame

tyrime nebuvo tirta, tačiau remiantis pateiktu bibliotekų vertinimo indeksu ateityje bus galima stebėti bibliotekų veiklos pažangą, lyginant bibliotekas tarpusavyje.

Šio straipsnio autorės nagrinėjama mokslinė problema siejama su Lietuvos AVB paslaugų poveikiu bendruomenės narių GK. Bibliotekos bendruomenę sudaro bibliotekos vartotojai, besiskiriantys savo socialine padėtimi, išsilavinimu, mentalitetu. Kiek bibliotekininko kompetencija, erudicija, empatija, komunikacija, kurios yra integruotos į paslaugų kokybę, yra paveikios?

2016 metais atliktame Lietuvos AVB veiklos ir bendruomenės narių GK sąsajų tyrime (vartotojų apklausa) buvo įvertinta AVB teikiamų viešųjų paslaugų kokybė ir nustatytas poveikis vartotojų GK. Adaptuotas SERVQUAL tyrimo metodas ir gauti rezultatai plačiau aptarti atskirame autorės straipsnyje (Pečeliūnaitė, 2017). Šiame straipsnyje numatoma pateikti apibendrintus tyrimo rezultatus – pasitenkinimo AVB viešosiomis paslaugomis GK kontekste indeksą. Šis indeksas padės įvertinti suvokiamą bibliotekų vertę, darančią poveikį asmens GK. Be AVB veiklos „reabilitacijos“, šio tyrimo rezultatai gali būti pravartūs kuriant bibliotekų veiklos vertinimo sistemas ar bibliotekų paslaugų kokybės vertinimo modelius, siekiant bibliotekų darbo efektyvumo. Tai labai sustiprina straipsnyje nagrinėjamos temos aktualumą.

Tyrimo objektas. Pasitenkinimo Lietuvos AVB paslaugomis GK kontekste indeksas – AVB paslaugų poveikis bendruomenės GK.

Straipsnio tikslas. Apskaičiuoti pasitenkinimo Lietuvos AVB paslaugomis GK kontekste indeksą, įvertinti jo sudedamąsias dalis, nustatyti galimus veiksnius, turinčius įtakos jo dydžiui. Tyrimo rezultatais kartu

bus siekiama aktualizuoti bibliotekų paslaugų poveikio bendruomenės GK įtaką, atkreipiant politikų dėmesį, jog šiuolaikinės AVB paslaugos geba deramai tenkinti bendruomenės poreikius, sukuria palankią terpę asmenybei tobulėti ir šviestis.

Pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksas

Viešoji paslauga – tai valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų ir organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto, poilsio ir rekreacijos, komunalines, viešojo transporto, informacines, administracines ir kitas įstatyme numatytas paslaugas (Brazienė, Merkys, 2015, p. 104). Viešųjų bibliotekų teikiamos paslaugos taip pat yra viešos – jos prieinamos kiekvienam bendruomenės nariui.

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimo klausimams pastaruoju metu skiriama vis daugiau dėmesio. Kasmet atliekama daugybė mokslinių ir taikomojo pobūdžio tyrimų, skirtų konkrečiausio sektoriaus viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimui analizuoti ir vertinti (Merkys, Brazienė, 2014; Diržytė, Patapas, 2013; Kondrotaitė, 2012; Brazienė, 2015; ir kt.). Kaip pažymi Ilona Tamutienė ir Remigijus Civinskas, „į pasitenkinimo paslaugomis rodiklį turi būti įtraukti tik tie asmenys, kurie naudojami savivaldybės centralizuotomis paslaugomis (tai neliečia bibliotekų)“ (Tamutienė, Civinskas, 2015, p. 98). Šį teiginį galėsime patikrinti – ar aktualu atkreipti dėmesį į aktyvius ir pasyvius bibliotekos vartotojus ir jų išreikštą pasitenkinimą paslaugomis.

Vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis nusakomas indeksu (VPI) – tai procentais išreikštas rodiklis, atspindintis bendrą pasitenkinimą konkrečiomis paslaugomis.

Verslo paslaugų vartotojų pasitenkinimo nacionaliniu mastu indekso metodiką pirmoji pasiūlė Švedija 1989 metais – *Swedish Customer Satisfaction Barometer* (SCSB) (Fornell, 1992), vėliau Amerika (1994) – *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) (Anderson, Fornell, 2000). 2001 metais švedai pateikė viešojo sektoriaus pasitenkinimo paslaugomis indekso skaičiavimo metodiką (Cassel, 2001). Pasiūlytos pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksų skaičiavimo metodikos buvo tobulinamos ir pritaikomos tam tikriems paslaugų sektoriams.

2010 m. Lietuvoje buvo parengta ir pristatyta „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika“, kuria siūloma vadovautis atliekant tyrimus Lietuvoje (Metodika, 2010). Pagal šios metodikos rekomendacijas buvo įvertintas straipsnyje aptariamas VPI_2 . Remiantis tyrimo tikslais, VPI_2 apibrėžiamas taip: tai procentais išreikštas rodiklis, atspindintis pasitenkinimą AVB teikiamomis viešosiomis paslaugomis ir daromą poveikį bendruomenės narių GK. Dvejetas indekso pozicijoje simbolizuoja tai, jog paslaugoms yra priskirti svoriai, susieti su daromu poveikiu GK.

Pasitenkinimo AVB paslaugomis GK kontekste indekso įvertinimas

Tyrimo tikslas. Apskaičiuoti AVB pasitenkinimo paslaugomis GK kontekste indeksą (VPI_2), atlikti statistinę, koreliacinę analizę ir įvertinti veiksnius, darančius poveikį indeksui.

Uždaviniai. Įvertinti Lietuvos AVB pasitenkinimo paslaugomis svorius, siejamus su poveikiu GK; apskaičiuoti AVB pasitenkinimo paslaugomis GK kontekste indeksą, palyginti ir apibendrinti gautus skirtingus VPI_2 rezultatus atskiroms pas-

laugoms ir skirtingoms AVB; įvertinti VPI₂ koreliaciją su demografiniais duomenimis; nustatyti papildomus veiksnius, darančius poveikį VPI₂.

Tyrimo metodai. Mokslinės literatūros analizė, indekso nustatymo metodika, aprašomoji statistika, lyginamoji, apibendrinamoji analizė.

1. Tyrimo metodologija

AVB pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis GK kontekste indeksą apskaičiuosime remdamiesi 2010 m. paskelbtomis Lietuvos ūkio ministerijos rekomendacijomis (Metodika, 2010). Pažymėtina, jog šio straipsnio tyrime yra aktualus GK akcentas, todėl svarbu atsižvelgti į paslaugų svorius, siejamus su poveikiu GK. Tuomet VPI apskaičiuojamas pagal formulę su svoriais – toki indeksą žymėsime VPI₂.

Kaip akcentuojama mokslinėje spaudoje, pasitenkinimą paslauga – paslaugos kokybę, gali įvertinti asmuo, kuris naudoja si paslauga. Elenos Vitkienės (2004) teigimu, paslaugų kokybės suvokimas yra subjektyvus procesas, kai paslaugos teikimas ir vartojimas vyksta vienu metu, todėl atsiranda paslaugų vartotojų ir teikėjų sąveika, kuri turi įtakos vartotojo paslaugos kokybės suvokimui (Vitkienė, 2004, p.107). Kad galėtume įvertinti minėtų teiginių tikrumą, VPI₂ apskaičiuosime dviem atvejams: pirma, atsižvelgę į visų respondentų nuomonę (VPI₁) ir, antra, įvertinę tik aktyviųjų respondentų nuomonę. Pastarąjį indeksą žymėsime VPI₂^{akt}. Tikėtina, kad tokių indeksų dedamųjų palyginimas padės atskleisti ne tik suvoktą paslaugų kokybę, paslaugos aktualumą, bet ir bendruomeniškumo svarbą viešųjų paslaugų vertinimui. Iš aktyviųjų respondentų atsakymų į papildomus klausimus galima tikėtis atrasti ir

slypinčių (latentinių) kintamųjų, kurie turės įtakos VPI₂^{akt} dydžiui.

Priminsime, jog tirtos penkios AVB – Vilniaus Adomo Mickevičiaus¹, Panevėžio Gabrielės Petkevičaitės-Bitės, Kauno, Šiaulių Povilo Višinskio ir Klaipėdos Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos ir jų vartotojai². Atlikta reprezentacinė bibliotekos bendruomenės apklausa. Apklausos anketa buvo platinta internetu (pasiekiama per bibliotekų svetaines, socialinius tinklus, išsiųsta el. paštu; platinant dalijamuosius lapelius su anketos adresu) ir išspausdinta anketa pasiūlyta bibliotekos lankytojams, sutiktiems bibliotekų skaityklose, abone-mente, renginiuose. Dalyvavimas apklausoje paremtas savanoriškumo principu. Tyrimas vykdytas 2016 m. balandžio–gegužės mėnesiais ir tų pačių metų rugsėjo 14–30 dienomis. Tyrimo duomenų analizei panaudotos 405 (būtina minimali imtis 382³) anketos. Analizė atlikta naudojant SPSS ir „Microsoft Excel“ programas.

Anketą sudarė 12 kompleksinių uždarų klausimų ir vienas atviras – komentarams. AVB paslaugos pagal veiklos pobūdį suskirstytos į 4 grupes: informacinės paslaugos (su 10 konkrečių klausimų), savišvietos kultūriniai renginiai (su 6 klausimais), partnerystės renginiai (su 4 klausimais) ir mokymai (su 5 klausimais).⁴ Atsakant į

¹ Tyrimo metu Vilniaus apskrities A. Mickevičiaus viešosios bibliotekos paslaugų apimčiai ir jų kokybei galėjo turėti įtakos vykstantis bibliotekos patalpų remontas, – *str. aut. pastaba*.

² Bibliotekos vartotojai, turintys skaitytojo pažymėjimą, besinaudojantys bibliotekos viešosiomis paslaugomis, sudaro bibliotekos bendruomenę. Pažymėtina, jog patys bibliotekininkai irgi yra neatskiriama bibliotekos bendruomenės dalis.

³ Tyrimo imtis apskaičiuota įvertinus registruotų suaugusių vartotojų skaičių AVB – 63 369 (2015 m. duomenimis).

⁴ Paslaugomis laikoma plati AVB veikla (ne tik informacinės paslaugos). Paslaugų grupavimas yra skirtas duomenų analizei struktūruoti. Respondentams jis nedaro poveikio.

konkretų klausimą, nurodomas naudojimosi paslauga dažnis ir paslauga vertinama pagal 1–10 balų skalę, kur 1 reiškia didžiausią nusivylimą, o 10 – patiriamą didžiausią pasitenkinimą. Paslaugų svoriai, darantys įtaką GK, įvertinti papildomoje tyrimo dalyje, kurioje siekiama nustatyti tiesiogines AVB veiklos sąsajas su bendruomenės GK.

Priminsime svarbiausias šio tyrimo pirmosios dalies išvadas, kuriomis remsimės analizuodami VPI₂. Lietuvos AVB veiklos ir bendruomenės GK sąsajos yra tvirtos – daromas bibliotekos poveikis vartotojo GK sudaro per 30 proc. jo bendrojo pasitenkinimo GK. Aktyviųjų ir pasyviųjų paslaugų vartotojų nuomonės vertinant AVB paslaugų kokybę statistiškai reikšmingai skiriasi. Pasyviųjų paslaugų vartotojų nuomonė vertinant paslaugų kokybę tapatinama su lūkesčiais, o šių raiška yra silpna galbūt dėl menko bendruomeniškumo jausmo (Pečeliūnaitė, 2017).

2. Tyrimo rezultatai

2.1. Bendroji statistika

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

atstovų, turinčių ir pagrindinį (5 proc.), ir vidurinį (16 proc.), ir aukštesnįjį (12 proc.) išsilavinimą. Respondentų pasiskirstymas pagal turimą profesiją labai įvairus: daugiausia specialistų (19 proc.), studentų (16 proc.) ir bibliotekininkų (14 proc.). Pagal gausumą toliau rikiuojasi pensininkai (9 proc.), verslininkai (8 proc.), o likusios profesijos (pedagogai, kultūros srityje dirbantys vadovai, techniniai darbuotojai / darbininkai, moksleiviai ar laikinai nedirbantys) ~ po 5 proc.

Atsižvelgdami į naudojimosi bibliotekos paslaugomis dažnumą, respondentus suskirstėme į dvi grupes: aktyviusius, kurie konkrečiomis paslaugomis naudojami labai dažnai, dažnai ir retai (iki 5 kartų per metus), ir pasyviuosius, kurie konkrečiomis paslaugomis naudojami labai retai (1–2 kartus per metus) arba visai jomis nesinaudojo.

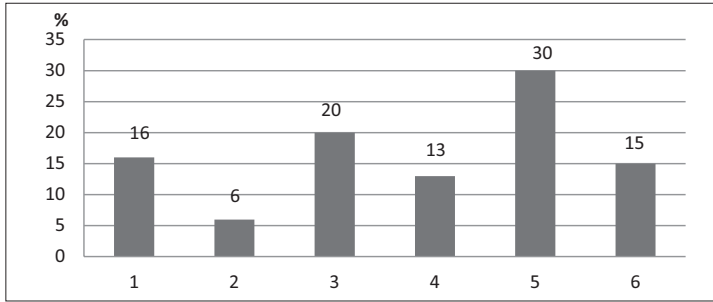
2.2. Pasitenkinimo AVB paslaugomis indeksas

AVB teikiamų paslaugų svorius, atspindinčius poveikį bendruomenės narių GK, įvertinome iš pateiktos 1 diagramos.

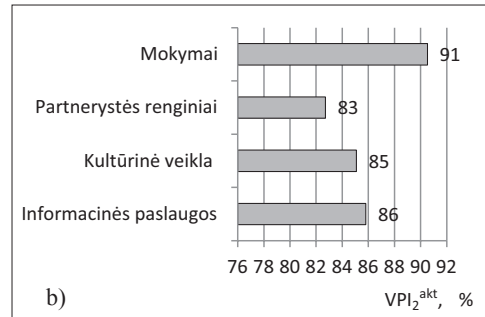
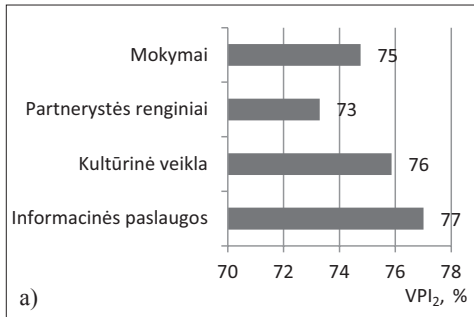
Svariai įvardyti procentais taip: informacinių paslaugų svoris – 44,25; kultūrinės veiklos – 27,25; partnerystės renginių – 11,25; mokymų – 17,25⁵.

Atsižvelgus į visų apklausos dalyvių vertinimą, pasitenkinimo viešosiomis AVB paslaugomis bendrasis indeksas VPI₂ lygus 75,23, o, atsižvelgus tik į aktyviųjų paslaugų vartotojų nuomonę, VPI₂^{akt} lygus 86,03. Skirtumas yra nemažas, todėl svarbu detaliau išanalizuoti indekso dedamąsias (žr. 2 diagramą).

⁵ Bibliotekininkų kompetencijos, paslaugumo ir bibliotekų internetinės svetainės svorius padalijome visoms paslaugoms po lygiai.



1 diagrama. Bendras respondentų prioritetinis pasitenkinimas biblioteka (proc.), atsižvelgiant į daromą poveikį gyvenimo kokybei. 100 procentų išdalyta 6 sritims pagal prioritetą: 1 – kultūrinė veikla, 2 – mokymai, 3 – informacinės paslaugos bibliotekoje, 4 – informacinės paslaugos iš namų, 5 – bibliotekininkų kompetencija / paslaugumas, 6 – bibliotekos internetinė svetainė



2 diagrama. Pasitenkinimo AVB viešosiomis paslaugomis GK kontekste bendrojo indekso dedamosios:

- a) VPI₂, atsižvelgus į visų respondentų nuomonę,
 b) VPI₂^{akt}, atsižvelgus tik į aktyviųjų respondentų nuomonę

Kad liktume visiškai objektyvūs, turėtume atsižvelgti į aktyviųjų ir pasyviųjų vertintojų skaičių. Šiuos duomenis pateikiame 1 lentelėje.

Iš pateiktųjų duomenų matyti, jog konkrečių paslaugų aktyviųjų ir pasyviųjų vartotojų skaičius gali daryti įtaką VPI₂ ir VPI₂^{akt}, ypač vertinant partnerystės renginių ir mokymų indeksus, nes čia aktyviųjų vartotojų skaičius daug mažesnis. Todėl tegalėsime nustatyti tendencijas.

Analizuodami pasitenkinimo paslaugomis GK kontekste bendrojo indekso dedamąsias iš 2 diagramos, galime nustatyti tokius dėsningumus:

- Aktyvieji paslaugų vartotojai suvoktą paslaugų kokybę vertina labiau nei pasyvieji, dėl to pasitenkinimo paslaugomis indeksas VPI₂^{akt} yra didesnis.
- Didžiausią indėlį į bendrąjį VPI₂ įneša pasitenkinimas informacinėmis paslaugomis, mažiausią – pasitenkinimas partnerystės renginiais (2 diagrama, a). Pažymėtina, jog šioje diagramoje dingsta informacija, susijusi su ženkliai pasitenkinimu mokymais, kuri fiksuoja aktyvieji mokymų dalyviai (žr. 2 diagramą, b). Dėl didelio nedalyvaujančių mokymuose vartotojų skaičiaus ir silpnų lūkesčių, susijusių su mokymo paslauga

1 lentelė. Aktyviųjų ir pasyviųjų respondentų masiškumo naudojantis/nesinaudojant konkrečia paslauga duomenys

	<i>Aktyviųjų respondentų vidutinis skaičius*</i>	<i>Pasyviųjų respondentų vidutinis skaičius*</i>	<i>Aktyviųjų ir pasyviųjų respondentų vid. santykis</i>
Informacinės paslaugos	172	225	0,76
Kultūrinė veikla	179	222	0,81
Partnerystės renginiai	101	300	0,34
Mokymai	79	323	0,24

Pastaba: *aktyviųjų ir pasyviųjų respondentų skaičius kinta, nes tas pats respondentas viena paslauga naudojasi, o kita – ne.

kokybe, pasitenkinimo paslaugomis bendrajame indekse susiduriame su iškreipta informacija – bendras mokymų VPI_2 atsiduria trečioje vietoje.

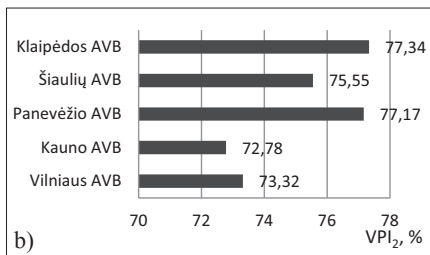
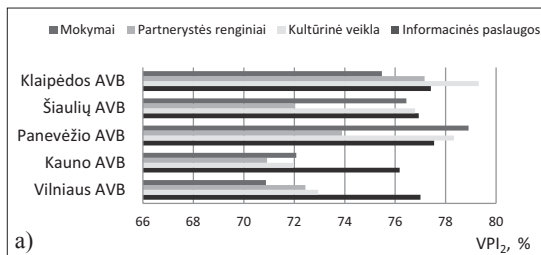
- Atkreiptinas dėmesys, jog atotrūkis tarp mokymų ir informacinių paslaugų indeksų VPI_2^{akt} sudaro net penkis procentinius punktus (2 diagrama, b). Tai tik patvirtina, jog bibliotekos organizuoti mokymai šiuo metu yra itin aktualūs, o pasitenkinimas mokymosi metu įgytomis kompetencijomis ir naujomis galimybėmis pranoksta net pasitenkinimą informacinėmis paslaugomis.

Taigi, turime paneigti I. Tamutienės ir R. Civinsko (2015) teiginį, jog į pasitenki-

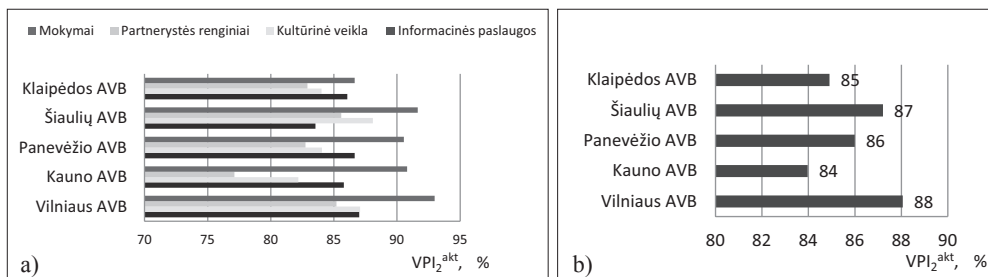
nimo paslaugomis rodiklį tiriant bibliotekas nereikia išskirti aktyviųjų paslaugų vartotojų pareikštų vertinimų. Kai pasyviųjų vartotojų lūkesčiai silpni, jų nuomonė gali „paskandinti“ negausių aktyvių vartotojų stiprų pasitenkinimą vartojama paslauga.

Pateikdami VPI_2 ir VPI_2^{akt} skirtingose bibliotekose siekiame išsiaiškinti, kokiomis paslaugomis išreikštas pasitenkinimas yra didžiausias konkrečiose bibliotekų bendruomenėse (3–4 diagramos). Dėl mažesnių imčių šie rezultatai yra tik iliustracinio pobūdžio.

- Vertinant visų respondentų pasitenkinimą paslaugomis, didžiausiu VPI_2 pasižymi Klaipėdos apskrities I. Simonaitytės viešoji biblioteka (3 diagrama, b).



3 diagrama. Konkrečių AVB visų respondentų pasitenkinimo paslaugomis indeksas: a) VPI_2 atskiroms paslaugoms, b) visų paslaugų vidutinis VPI_2



4 diagrama. **Konkrečių AVB tik aktyviųjų respondentų pasitenkinimo paslaugomis indeksas:**
 a) VPI_2^{akt} atskiroms paslaugoms, b) visų paslaugų vidutinis VPI_2^{akt}

Vertinant atskiras indekso dedamąsias, čia labiausiai išsiskiria pasitenkinimas kultūrine veikla (3 diagrama, a). Jeigu palyginsime aktyviųjų paslaugų vartotojų vertinimus šioje bibliotekoje (4 diagrama, a), didesnio skirtumo tarp atskirų paslaugų grupių nepastebėsime. Tokį dėsningumą galima susieti su gana gerai išreikštu bendruomeniškumo jausmu, t. y. Klaipėdos apskrities I. Simonaitytės viešoji biblioteka turi stiprią, lojalią bendruomenę.

- Analogišku principu galime analizuoti situaciją ir kitose bibliotekose. Atkreiptinas dėmesys į Kauno apskrities viešąją biblioteką, kurioje pasitenkinimo paslaugomis indeksas yra mažiausias. Nuodugnesnė analizė rodo, jog šioje bibliotekoje yra diskretiškiausia pagal išreikštą pasitenkinimą paslaugomis GK kontekste bendruomenė.
- Lygindami bendrąjį pasitenkinimo paslaugomis indeksą VPI_2 su aktyviųjų vartotojų pasitenkinimo paslaugomis indeksu VPI_2^{akt} skirtingose bibliotekose

(žr. 3 ir 4 diagramas) matome, jog dėsningumai skiriasi. Visose bibliotekose dominuoja mokymų VPI_2^{akt} (4 diagrama, a). Pažymėtina, jog aktyviųjų vartotojų dėka pirmauja Vilniaus apskrities A. Mickevičiaus viešoji biblioteka, o ne Klaipėdos apskrities I. Simonaitytės viešoji biblioteka. Tiksliesniam palyginimui įvertinti reikėtų atsižvelgti į aktyviųjų ir pasyviųjų vartotojų santykį.

Ar pasitenkinimo paslaugomis indeksai reikšmingai skiriasi?

Atsakymo ieškojome atlikdami statistinę analizę pagal Vytauto Janilionio ir kolegų rekomendacijas (Janilionis ir kt., 2008). Tikrinome hipotezes:

- H_0 : pasitenkinimo paslaugomis GK kontekste indeksų VPI_2 vidurkiai skirtingų apskričių bibliotekų populiacijose lygūs – statistikai reikšmingai nesiskiria;
 H_1 : pasitenkinimo paslaugomis GK kontekste indeksų VPI_2 vidurkiai skirtingų apskričių bibliotekų populiacijose nėra lygūs – statistiškai reikšmingai skiriasi.

2 lentelė. **Skirtingų AVB populiacijų statistinės VPI_2 analizės rezultatai**

	ANOVA		Chi kvadratu	
	F	p reikšmė	χ^2	p reikšmė
Informacinių paslaugų VPI_2	0,302	0,877	1,709	0,789
Kultūrinės veiklos VPI_2	2,027	0,090	7,978	0,092
Partnerystės renginių VPI_2	0,743	0,563	3,779	0,437
Mokymų VPI_2	1,597	0,174	7,718	0,102

Pasitenkinimo paslaugomis skirstiniai netenkino skirstinių normalumo sąlygų dėl išskirčių, kurių negalėjome ignoruoti. Todėl buvo pasirinktas statistinis tyrimo metodas, nereikalaujantis tenkinti normalumo sąlygų – vieno faktoriaus dispersinė analizė ANOVA. Papildomai dar buvo tikrinta ir χ^2 kriterijaus suderinamumo hipotezė, lyginant teorinę skirstinio formą su empirinio skirstinio rezultatais. Analizės rezultatai pateikiami 2 lentelėje.

Apibendrinimas. Esant pasirinktam reikšmingumo lygmeniui $\alpha = 0,05$, p reikšmė visoms paslaugoms yra didesnė už $0,05$. H_0 negalime atmesti. Su 95 proc. garantija galime teigti, jog skirtingose Lietuvos AVB populiacijose pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis GK kontekste indeksų VPI_2 vidurkiai statistiškai reikšmingai nesiskiria.

2.3. VPI_2 koreliacija su AVB populiacijos demografiniais požymiais

Lietuvos AVB bendruomenė pagal demografinius duomenis yra labai įvairi. Ar VPI_2 statistiškai reikšmingai priklauso nuo demo-

grafinių požymių? Atlikome statistinę analizę – koreliaciją tikrinome dviem būdais, įvertinę Pirsono koreliacijos koeficientą, kuris rodo ryšio kitimą tiesiškumo prasme, ir Spirmeno koreliacijos koeficientą, kuris rodo ryšio kitimą monotoniškumo prasme. Imtis $n = 405$. Tikrintos tokios hipotezės:

H_0 : populiacijos VPI_2 ir atitinkamų demografinių požymių (lyties, amžiaus, išsilavinimo, užsiėmimo, šeiminės padėties ir vaikų skaičiaus šeimoje) koreliacijos koeficientas lygus nuliui.

H_1 : populiacijos VPI_2 ir atitinkamų demografinių požymių (lyties, amžiaus, išsilavinimo, užsiėmimo, šeiminės padėties ir vaikų skaičiaus šeimoje) koreliacijos koeficientas nelygus nuliui.

VPI_2 koreliacijos su demografiniais požymiais rezultatai pateikiami 3 lentelėje.

Apibendrinimas. AVB populiacijoje VPI_2 koreliuoja statistiškai reikšmingai su:

- *lytimi.* Moterų visoms paslaugoms VPI_2 yra didesnis nei vyrų; priklausomybė nuo lyties statistiškai reikšminga, nors tiesiškumo ir monotoniškumo priklausomybės didėjimo prasme koreliacija yra silpna;

3 lentelė. VPI_2 koreliacijos su demografiniais požymiais statistinio tyrimo rezultatai

VPI_2	Demo- grafiniai požymiai	Pirsono koeficientas		Spirmeno koeficientas		Koreliacija
		r	p reikšmė	ρ	p reikšmė	Statistiškai reikšminga (+)
Informacinės paslaugos	Lytis	0,202	0,000*	0,203	0,000*	+
Kultūrinė veikla		0,187	0,000*	0,190	0,000*	+
Partnerystės renginiai		0,173	0,001*	0,180	0,000*	+
Mokymai		0,138	0,006*	0,142	0,004*	+
Informacinės paslaugos	Amžius	-0,109	0,029**	-0,093	0,064	+
Kultūrinė veikla		-0,015	0,764	-0,017	0,732	-
Partnerystės renginiai		-0,130	0,009*	-0,124	0,013**	+
Mokymai		-0,036	0,471	-0,02	0,695	-

3 lentelės tęsinys

VPI ₂	Demo- grafiniai požymiai	Pirsono koeficientas		Spirmeno koeficientas		Koreliacija
		r	p reikšmė	ρ	p reikšmė	Statistiškai reikšminga (+)
Informacinės paslaugos	Išsilavinimas	0,092	0,067	0,098	0,049*	+
Kultūrinė veikla		0,079	0,115	0,086	0,086	-
Partnerystės renginiai		0,032	0,519	0,043	0,389	-
Mokymai		0,047	0,346	0,079	0,114	-
Informacinės paslaugos	Užsiėmimas	0,149	0,003*	0,143	0,004*	+
Kultūrinė veikla		0,097	0,052	0,114	0,023**	+
Partnerystės renginiai		0,084	0,092	0,085	0,091	-
Mokymai		0,039	0,441	0,080	0,108	-
Informacinės paslaugos	Šeiminė padėtis	-0,012	0,810	-0,027	0,597	-
Kultūrinė veikla		-0,024	0,626	-0,064	0,200	-
Partnerystės renginiai		-0,035	0,488	-0,052	0,304	-
Mokymai		-0,088	-0,088	-0,130	0,009*	+
Informacinės paslaugos	Vaikų skai- čius šeimoje	0,016	0,752	0,019	0,709	-
Kultūrinė veikla		0,057	0,252	0,069	0,167	-
Partnerystės renginiai		0,01	0,841	0,014	0,779	-
Mokymai		0,038	0,442	0,071	0,158	-
Informacinės paslaugos	Gyvenamoji vieta (eiliškumas: Vilnius, Kaunas, Panevėžys, Šiauliai, Klaipėda)	0,028	0,570	0,037	0,455	-
Kultūrinė veikla		0,117	0,019**	0,121	0,015**	+
Partnerystės renginiai		0,085	0,088	0,079	0,114	-
Mokymai		0,102	0,04**	0,105	0,035**	+

Pastaba: * – reikšmingumo lygmuo 0,01; ** – reikšmingumo lygmuo 0,05.

- *amžiumi*. Matoma statistiškai reikšminga VPI₂ koreliacija vertinant visas paslaugas, išskyrus kultūrinę veiklą: kuo vyresnis bendruomenės narys, tuo VPI₂ koreliacijos ryšio stiprumas tiesiškumo ir monotoniškumo prasme mažėja. Kultūrinės veiklos VPI₂ nuo amžiaus statistiškai reikšmingai nepriklauso;
- *išsilavinimu*. Gauta statistiškai reikšminga VPI₂ koreliacija vertinant pasitenkinimą informacinėmis paslaugomis: kuo aukštesnio išsilavinimo bendruomenės narys, tuo VPI₂ didesnis, nors tokio ryšio tiesiškumo ir monotoniškumo didėjimo prasme koreliacija silpna. Kitų paslaugų VPI₂ statistiškai reikšmingos

koreliacijos nuo respondentų išsilavinimo nenustatyta;

- *užsiėmimu (profesija)*. VPI_2 koreliacija teikiant informacines paslaugas ir vykdant kultūrinę veiklą yra statistiškai reikšminga: kuo aukštesnės kvalifikacijos (išsilavinimo) asmuo, tuo pasitenkinimo informacinėmis paslaugomis ir kultūrine veikla VPI_2 didesnis. Priklausomybė statistiškai reikšminga, tiesiškumo ir monotoniškumo stiprumo didėjimo prasme koreliacijos ryšys silpnai kinta;
- *šeimine padėtimi*. VPI_2 koreliacija vertinant pasitenkinimą mokymais yra statistiškai reikšminga – vieniši (taip pat vedę, bet gyvenantys atskirai ar išsiskyre) asmenys silpniau vertina pasitenkinimą mokymais; tiesiškumo ir monotoniškumo stiprumo mažėjimo prasme koreliacijos ryšys silpnas;
- *gyvenamąją vietą*. Kultūrinių renginių ir mokymų VPI_2 statistiškai reikšmingai priklausomybė didėja tokia seka: Vilnius>Kaunas>Panevėžys>Šiauliai>

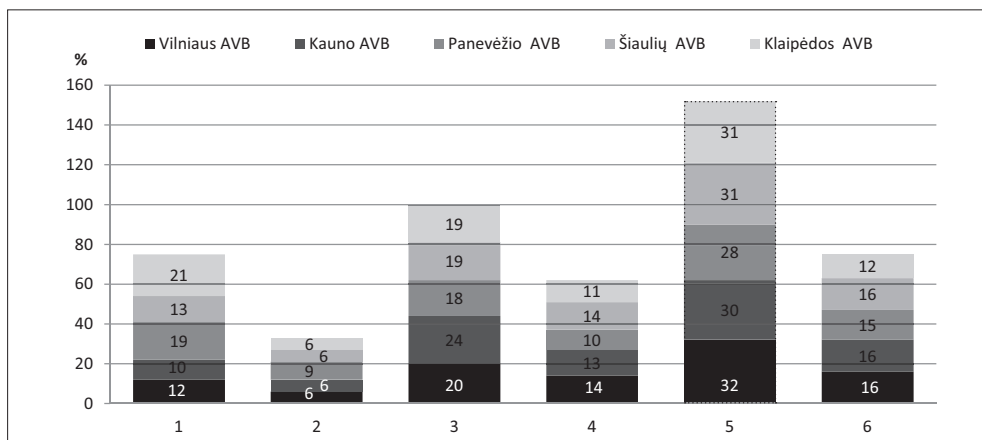
Klaipėda, t. y. klaipėdiečiai labiau patenkinti bibliotekos kultūrine veikla ir mokymais nei šiauliečiai ir t. t. Koreliacija silpna.

Pastaba: nenustatyta statistiškai reikšmingos VPI_2 priklausomybės nuo vaikų skaičiaus šeimoje teikiant visas viešųjų bibliotekų paslaugas.

2.4. Papildomi veiksniai, darantys įtaką VPI_2 dydžiui

Iš AVB bendruomenės apklausos, vertinant atskirus bibliotekos veiklos aspektus, turinčius įtakos jų GK, matyti, jog didžiausias prioritetas teikiamas bibliotekininkų kompetencijai ir paslaugumui (5 diagramos 5 stulpelis).

Su bibliotekininko kompetencija ir paslaugumu vartotojas susiduria tiesiogiai ir netiesiogiai, naudodamasis kiekviena paslauga. Vertindami aktyviųjų respondentų pasitenkinimą paslaugomis GK kontekste, atkreipėme dėmesį, jog patiriamas pasitenkinimas daug didesnis, kai bendraujama



5 diagrama. *Bendras respondentų prioritetinis pasitenkinimas biblioteka (proc.), atsižvelgiant į daromą poveikį GK. 100 procentų išdalyta 6 sritims pagal prioritetą: 1 – kultūrinė veikla, 2 – mokymai, 3 – informacinės bibliotekos paslaugos, 4 – informacinės paslaugos iš namų, 5 – bibliotekininkų kompetencija / paslaugumas, 6 – bibliotekos internetinė svetainė*

tiesiogiai, t. y. „akių kontaktas“ neišvengiamai pagerina bendravimo, komunikacijos efektyvumą. Pavyzdžiui, skolinantis leidinius atėjus į biblioteką patiriamas pasitenkinimas vertinamas 9,17 balo, o užsakant leidinius elektroniniu būdu – 8,89 balo; pasitenkinimas konsultacijomis su bibliotekininku tiesiogiai vertinamas 8,86 balo, o pasitenkinimas konsultacijomis elektroniniais kanalais (el. paštu, per *ibiblioteka.lt* ar pokalbių programą *Skype*) – 7,98 balo.

Galime apibendrinti, jog bibliotekininko kompetencija, dėmesys vartotojui bei paslaugumas tiesiogiai padidina ir pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis GK kontekste indeksą – VPI_2 iš dalies yra nulemtas ir bibliotekos personalo gebėjimų efektyviai komunikuoti.

3. Tyrimo apibendrinimas ir diskusija

Atliktas Lietuvos AVB paslaugų poveikio vartotojui tyrimas atskleidė ženklų vartotojų pasitenkinimą bibliotekų paslaugomis ir daromą poveikį GK. Aktyviųjų vartotojų pasitenkinimo AVB paslaugomis indeksas GK kontekste, pranokstantis bendrąjį visų bibliotekos vartotojų pasitenkinimo paslaugomis indeksą, rodo, jog sklandančios viešojoje erdvėje nuomonės apie viešųjų bibliotekų „klestėjimo eros pabaigą“ yra klaidinančios. Užsienyje atlikti tyrimai rodo, jog ne tik aktyvūs bibliotekos vartotojai, bet ir nesinaudojantys biblioteka asmenys pripažįsta, jog viešoji biblioteka gerina bendruomenės gyvenimo kokybę – didėja individuali gerovė ir socialinė įtrauktis (Alam, 2015, p. 24). Lietuvos AVB atveju minėtos tendencijos taip pat pastebimos, nors tenka pripažinti, jog pasyvieji bibliotekos vartotojai nėra pakankamai informuoti. Tai galima susieti su silpnu bendruomeniškumo jausmu. AVB gali prisidėti prie bendruome-

niškumo jausmų stiprinimo, jei organizuodamos kultūrinius šviečiamuosius renginius bibliotekos atsižvelgtų į bendruomenės poreikius ir juos patenkintų. Pažymėtina, jog kultūriniai renginiai labiausiai veikia GK (Pečeliūnaitė, 2017). Tokiose bibliotekose pasitenkinimo kultūriniais šviečiamaisiais renginiais GK kontekste indeksas yra didelis. Minėtos tendencijos būdingos Klaipėdos apskrities I. Simonaitytės bei Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės viešosioms bibliotekoms. Vadinasi, Klaipėdos ir Panevėžio apskričių viešųjų bibliotekų bendruomenių poreikiai yra gerai žinomi šių apskričių viešosioms bibliotekoms, o tuos poreikius tenkinanti bibliotekų veikla suburia bendruomenę ir stiprina bendruomeniškumo jausmus.

Šiuo metu didžiausias aktyviųjų vartotojų pasitenkinimas yra Lietuvos AVB organizuotais mokymais, kurie orientuoti į IT pažinimą ir įvaldymą. Ugnė Rutkauskienė, 2009 metais analizavusi viešosiose bibliotekose teikiamos nemokamos prieigos prie interneto naudą vartotojui, nustatė, jog internetas keičia vartotojo laisvalaikį, bendravimo įpročius (ypač su nutolusiais artimaisiais), naudingas finansiškai, nes padeda taupyti tiek atliekant bankines operacijas, tiek skaitant spaudą ar ieškant informacijos, susijusios su darbu ir pan. bei bendraujant su valdžios, sveikatos institucijomis (Rutkauskienė, 2009, p. 54). Po keleto metų mokymo patirties AVB mokymų turinys kokybiškai pasikeitė. Kaip pažymi Jolita Viluckienė, dalyvaujant AVB organizuotuose mokymuose „išmokstama ne tik naudotis internetu, bet ir susipažįstama su informacijos paieškos strategijomis, ugdomi gebėjimai įvertinti informacijos kokybę, atveriamos naujos galimybės socialinei komunikacijai“ (Viluckienė, 2015, p. 319). Jai pritaria ir Laura Juchnevič:

mokymai „mažina informacinę atskirtį tarp informaciją gebančių valdyti ir neturinčių tokių gebėjimų individų“ (Juchnevič, 2016, p. 97). Remiantis autorės tyrimu pažymėtina, jog aktyviųjų vartotojų aukščiausią pasitenkinimo mokymais rodiklį „paskandina“ visų vartotojų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas – į pirmąją vietą išstumiamas pasitenkinimo informacinėmis paslaugomis rodiklis.

Viešųjų bibliotekų vaidmuo ir vertė visuomenėje išlieka svarbūs. Tyrėjai iš Danijos, Didžiosios Britanijos ir Ispanijos pabandė ekonominiiais terminais įvertinti viešųjų bibliotekų poveikį visuomenei ir BVP. Vykdyto projekto metu buvo suformuluoti keturi esminiai pranešimai, susiję su viešųjų bibliotekų veikla:

- 1) *Nauda švietimui*. Skaitymo skatinimas siejamas su aukštesniu išsilavinimu, o pastarasis lemia akivaizdžią ekonominę naudą.
- 2) *Nauda sveikatai ir gerovei*. Besinaudojantys biblioteka asmenys patiria didesnę pasitenkinimą gyvenimu, o tai tiesiogiai veikia jų sveikatą. Ekonominiu požiūriu mažėja išlaidos vaistams.
- 3) *Skaitmeninio raštingumo ir švietimo nauda*. Bibliotekos rengia IT mokymus ir teikia prieigą prie interneto. Tai atveria naujas galimybes darbinei veiklai, ryšiams ir laisvalaikiui.
- 4) *Socialinė ir kultūrinė nauda*. Viešosios bibliotekos yra pačios lankomiausios kultūrinės įstaigos Europoje, be to, jos stiprina bendruomeniškumą ir socialinę įtrauktį (Dhyrbye, 2016, p. 2).

Manytume, jog atlikti bibliotekų veiklos ir paslaugų poveikio tyrimai turėtų paveikti tiek politikų, tiek visuomenės suvokimą apie viešųjų bibliotekų vaidmenį ir naudą visuomenei. Pritariame užsienio kolegų teiginiui, jog viešosios bibliotekos yra geras „biznis“ visuomenei.

Išvados

Iš reprezentatyvaus Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų (AVB) ir jų bendruomenių gyvenimo kokybės (GK) sąsajų tyrimo rezultatų, įvertinus teikiamų paslaugų svorius, turinčius įtakos GK, apskaičiuotas pasitenkinimo bibliotekų paslaugomis indeksas VPI_2 . Tyrime dalyvavo Vilniaus Adomo Mickevičiaus, Panevėžio Gabrielės Petkevičaitės-Bitės, Kauno, Šiaulių Povilo Višinskio ir Klaipėdos Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos ir jų vartotojai. Tyrimas ir atlikta analizė leidžia daryti tokius apibendrinimus:

- Pasitenkinimo Lietuvos AVB paslaugomis GK kontekste bendrasis indeksas VPI_2 įvertintas 75,23 proc. Pagal atskirų paslaugų indėlį VPI_2 rezultatai yra tokie: informacinėms paslaugoms – 77 proc., kultūrinei veiklai – 76 proc., partnerystės renginiams – 73 proc., mokymams – 75 proc. Viešųjų bibliotekų paslaugos veikia bendruomenės gyvenimo kokybę.
- Pastebėta, jog aktyviųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo AVB paslaugomis indeksas VPI_2^{akt} (86,03 proc.) reikšmingai skiriasi nuo bendrojo – visų respondentų – pasitenkinimo paslaugomis indekso VPI_2 . Tikėtina, jog bibliotekose aktyviojo paslaugos vartotojo ir teikėjo sąveika turi įtakos vartotojo paslaugos kokybės suvokimui ir jis patiria didesnę pasitenkinimą nei pasyviojo vartotojo vertinami lūkesčiai, susiję su paslauga.
- Nustatyta, jog VPI_2 tarp skirtingų penkių AVB bendruomenių populiacijų statistiškai reikšmingai nesiskiria. Tai patvirtino atlikta statistinė analizė taikant vieno faktoriaus dispersinę analizę ANOVA ir χ^2 suderinamumo kriterijų. Visos Lietuvos AVB vykdo numatytus strateginius tikslus ir siekia patenkinti savo bendruomenių poreikius.

- Įvertinus koreliaciją tarp VPI₂ ir respondentų demografinių duomenų, paaiškėjo, jog pasitenkinimo atskiriomis paslaugomis bendrasis indeksas VPI₂ statistiškai reikšmingai priklauso nuo AVB populiacijos narių demografinių duomenų. Analizė atlikta įvertinus Pirsono ir Spirmeno koreliacijos koeficientus. Ši išvada gali padėti AVB geriau orientuoti savo paslaugas, atsižvelgus į demografinę situaciją regione.
- Atsižvelgus į bendruomenės narių teikiamus prioritetus AVB skirtingoms veikloms, kurios daro poveikį jų GK, galima pripažinti, jog papildomi veiksniai, turintys įtakos VPI₂ dydžiui, nemažai

yra susiję su AVB personalo gebėjimu efektyviai komunikuoti. Sudarant pasitenkinimo bibliotekų paslaugomis indekso modelį, komunikaciją derėtų įtraukti kaip latentinį kintamąjį, darantį poveikį matuojamiesiems kintamiesiems.

Lietuvos AVB veiklos ir teikiamų paslaugų poveikis bendruomenės gyvenimo kokybei yra neabejotinas. Šis apibendrinimas turėtų priminti politikams ir visuomenei, jog yra svarbios ne tik viešųjų bibliotekų informacinės paslaugos, susijusios su XXI a. aktualijomis, bet ir kitos veiklos bei bibliotekos kaip visumos poveikis bendruomenės GK.

Padėka

Autorė nuoširdžiai dėkoja Vilniaus apskrities A. Mickevičiaus, Kauno apskrities, Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės-Bitės, Šiaulių apskrities P. Višinskio ir Klaipėdos

apskrities I. Simonaitytės viešosioms bibliotekoms ir jų atstovėms, sudariusioms sąlygas ir padėjusioms atlikti AVB bendruomenių apklausą.

LITERATŪRA

ALAM, Intekhab (2015). Social Value of Public Libraries: A Case Study of ARS Inamdar Public Library, Pune. *Journal of Indian Library Association*, vol. 51, iss. 2, p. 18–26. ISSN: 2277-5145.

ANDERSON, Eugene W.; FORNELL, Claes (2000). Foundations of the American Customer Satisfaction Index. *Total Quality Management*, vol. 11, no. 7, S869–S882.

ANDREASSEN, Wallin Tor (1994). Satisfaction, loyalty and reputation as indicators of customer orientation in the public sector. *International Journal of Public Sector Management*, vol. 7(2), p. 16–34. DOI: 10.1108/09513559410055206.

ATASKAITA (2016). *Projekto „Bibliotekos pažangai 2“ poveikio vertinimas*: ataskaita. Vilnius: Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka. 28 p.

Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams. Iš *Lietuvos Respublikos Kultūros ministro įsakymas Nr. IV-344*, 2016 m. balandžio 29 d., Vilnius. 12 p.

BRAZIENĖ, Rūta; MERKYS, Gediminas (2015).

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, t. 14, nr. 1, p. 103–114. ISSN 2029-2872 (online).

CASSEL, M. Claes; STATISTICS SWEDEN (2001). Measuring customer satisfaction in the public sector. *International Conference on Quality in Official Statistics*, vol. 29, no. 2, p. 1(11)–10(11).

DHYRBYE, Lotte Hviid (2016). *Using economic impact analysis in demonstrating value of public libraries* [interaktyvus], p. 4 [žiūrėta 2017 m. birželio 16 d.]. Prieiga per internetą <<http://www.fremtidensbiblioteker.dk/upl/website/-economic-impact-of-public-libraries---afslutning/Artikel2final.pdf>>.

DIRŽYTĖ Aistė; PATAPAS Aleksandras (2013). Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai. *Viešoji politika ir administravimas*, t. 12, nr. 4, p. 557–566.

FORNELL, Claes (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Expe. *Journal of Marketing*, vol. 56, no. 1, p. 6–21.

Įsakymas (2016). *Lietuvos Respublikos Kultūros ministro įsakymas Nr. IV-344*, 2016 m. balandžio 29 d., Vilnius.

JANILIONIS, Vytautas; MORKEVIČIUS, Vaidas; RAULECKAS, Rimantas (2008). *Pavyzdinis metodologinis mokomasis studijų paketas*: Statistinė kiekybinių duomenų analizė su SPSS ir STATA. Kaunas. 393 p.

JASKONIENĖ, Dalia (2015). Savivaldybių pagrindinių viešųjų bibliotekų veiklos tyrimas taikant BIX (Bibliotheksindex) metodiką. Iš *Bibliotekų tyrimai Lietuvoje*: mokslinių straipsnių rinkinys. T. 1. Vilnius: Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, p. 181–268.

JUCHNEVIČ, Laura (2016). Šiuolaikiniai bibliotekos konceptai tinklaveikos visuomenėje: kontekstas ir požūriai. *Informacijos mokslai*, t. 74, p. 95–114. ISSN 1392-0561. DOI: <http://dx.doi.org/10.15388/Im.2016.74.9920>.

KAZLAUSKIENĖ, Ieva; RUŽEVIČIUS, Juozas (2015). Vartotojų pasitenkinimas medicininės laboratorijos paslaugomis. Iš *Lietuvos ekonomikos augimo ir stabilumo strateginės kryptys*: straipsnių rinkinys. Vilnius: Vilniaus universitetas, p. 166–178.

KONDROTAITĖ, Gita (2012). Evaluation of the Quality of Public Services in Lithuanian Municipalities. *Intelektinė ekonomika*, t. 6, nr. 3 (15), p. 393–411.

Lietuvos bibliotekų įstatymas (1995). Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5A04D7CC7EF6/TAIS_464213

LNMMB (2013). *Vartotojų nuomonės apie IKT naudą Lietuvos viešosiose bibliotekose galutinė ataskaita*. Vilnius: LNMMB. 52 p. Prieiga per internetą: https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/24025/TNS_Lithuania_Lithuanian.pdf?sequence=1.

MANŽUCH, Zinaida; MACEVIČIŪTĖ, Elena; ADOMAVIČIUS, Benas (2014). *Lietuvos valstybinės reikšmės ir apskričių viešųjų bibliotekų paskirties, funkcijų, paslaugų, ir valdymo plėtros galimybių studija* (LiBiTOP). 114 p. Prieiga per internetą: <https://drive.google.com/file/d/0B2eahNizpAafSlp-QM1dMQk8wOE0/edit?pref=2&pli=1>.

MERKYS Gediminas; BRAZIENĖ Rūta (2014). *Kauno miesto gyventojų nuomonės tyrimo „Viešųjų*

paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymas“ ataskaita. Kaunas, KTU, 2014.

METODIKA (2010). *Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo metodika*. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. 70 p.

PEČELIŪNAITĖ, Angelė (2017). Bibliotekų veiklos ir bendruomenės narių gyvenimo kokybės sąsajos: nepriklausomas Lietuvos AVB tyrimas. *Kultūra ir visuomenė: socialinių tyrimų žurnalas*. ISSN 2029-4573. Atiduota spaudai.

RUTKAUSKIENĖ, Ugnė (2008). Viešųjų bibliotekų poveikio vertinimas. *Informacijos mokslai*, t. 46, p. 84–101. ISSN 1392-0561.

RUTKAUSKIENĖ, Ugnė (2009). Lietuvos viešųjų bibliotekų įtaka informacinių technologijų sklaidai visuomenėje. *Informacijos mokslai*, t. 50, p. 51–56. ISSN 1392-0561.

SCHEDLER, Kuno; FELIX, Jürg (2000). Quality in public management: the customer perspective. *International Public Management Journal*, vol. 3(1), p. 125–143.

STANCIKAS, Egidijus (2015). Kultūrinio sąmoningumo ugdymas. *Tiltai*, nr. 1, p. 127–139. ISSN 2351-6569.

TAMUTIENĖ, Iлона; CIVINSKAS, Remigijus (2015). Kauno miesto Socialinių paslaugų centro klientų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis: indekso skaičiavimo ir interpretavimo aspektai. *Viešoji politika ir administravimas*, t. 14, nr. 1, p. 91–102. ISSN 2029-2872.

TYRIMAS (2016). *Lietuvos gyventojų nuomonės apie viešąsias bibliotekas tyrimas*: ataskaita. 7 p. Prieiga per internetą: http://3erdve.lt/media/public/Naujienlaskiui_8/sic_bp2_lietuvas_gyventoju_tyrimo_ataskaita_2016.pdf.

USHERWOOD, Bob; LINLEY, Rebecca (1999). New Library – New Measures: A Social Audit of Public Libraries. *IFLA Journal*, vol. 25, iss. 2, p. 90–96. Prieiga per internetą: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/034003529902500205>.

VILUCKIENĖ, Jolita (2015). Negalių turinčių IT vartotojų skaitmeninė atskirtis kaip socialinės nelygybės forma. *Filosofija. Sociologija*, t. 26, nr. 4, p. 314–321.

VITKIENĖ, Elena (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 127 p. ISBN: 9955585641.

INDEX OF THE SATISFACTION OF PUBLIC LIBRARY SERVICES IN THE CONTEXT OF THE QUALITY OF LIFE: THE LITHUANIAN COUNTIES' PUBLIC LIBRARIES CASE STUDY

Angelė Pečeliūnaitė

S u m m a r y

The article deals with the problem related to the impact of public libraries' services on the consumer. The paper presents the summarized results of the independent research (the quality of life interface between library activities and community members) – the index of the satisfaction of services (IS) of the Lithuania counties' public libraries in the context of quality of life. The index was calculated with an evaluate of the weights of the services, coupled with the impact on quality of life. It was determined that the general index of satisfaction with information services is the largest, but it should be noted that active users are more satisfied with the training organized by the library. Currently, the impact of training on the quality of life is very significant, as it increases

social inclusion, reduces information exclusion and strengthens self-confidence. The statistical analysis showed that the IS does not differ significantly between the different Lithuania counties' public libraries, but statistically significantly depends on the demographic data of population. It is noticed that the competence and helpfulness of librarians was most strongly felt in direct contact, so it largely due to exposure to greater satisfaction with the services, and we believe that effective communication is an additional factor that increases IS. It is important to notice that the impact of the Lithuania counties' public libraries services on the consumer's quality of life is significant. We can confirm the statement that public libraries are a good business for the society.

Įteikta 2017 m. gegužės 9 d.