

Raziskava zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev v slovenskih splošnih knjižnicah

mag. Igor Podbrežnik

Vsebina:

- 1. Uvod: Zakaj se v slovenskih splošnih knjižnicah pogovarjamo o kakovosti storitev, o zadovoljstvu uporabnikov in njihovi zvestobi**
- 2. Cilji raziskave zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev v petih slovenskih splošnih knjižnicah**
- 3. Raziskava in ključne ugotovitve**
- 4. Zaključne misli**

Uvod

Knjižnice so storitvene organizacije, ki temeljijo na knjižničarjih,

- ki se trudijo, da uporabnikom zagotovijo dobre storitve,
- ki želijo delati z ljudmi in jim biti v pomoč (Weingand 1997, 3)

Storitve v letu 2013 (Cezar; Cobiss/Opac)

- ❖ **10,2 mio** obiskov zaradi izposoje ali vračila knjižnega gradiva, uporabe čitalnice, uporabe računalnikov ali interneta, izobraževanj in prireditiv.
- ❖ **0,5 mio** članov opravilo **7,5 mio (1/3 virtualno)** obiskov knjižnice zaradi izposoje knjižničnega gradiva– **26 mio** transakcij (izposoja; podaljšanje (40 %)).
- ❖ **0,9 mio (1/3 razstave)** udeležencev na **22.000** prireditvah
- ❖ Bibliografska obdelava domoznanskega gradiva skupaj **50.000** (3/4 kreiranih) zapisov

Uvod

Knjižnične storitve so dejanja ali aktivnosti (**procesi**)

- so več ali manj nematerialne narave,
- nastanejo v interakciji med uporabniki in osebjem knjižnice,
- so namenjene rešavanju potreb uporabnikov (Brophy 2008, 3-4).

Lastnosti knjižničnih storitev

- ❖ Neotipljivost/neopredmetenost (poudarek na vidnih elementih, ki spremljajo storitev)
- ❖ Neobstojnost (terminsko načrtovanje procesov in kadrovskih virov)
- ❖ Neločljivost (komunikacijska usposobljenost kontaktnega osebja)
- ❖ Spremenljivost (standardizacija, avtomatizacija postopkov)

Uvod

Knjižnične storitve so ekonomske aktivnosti:

- ustvarjajo vrednost
- uporabnikom in družbeni skupnosti omogočajo koristi

(Lovelock 2001, 20-29).

❖ Od **2,0 mio** potencialnih uporabnikov **1, 0 mio** uporablja SIK (Interstat 2011)

❖ Neto uporabna površina **107.000** (m²) 200 mio EUR

❖ Knjižnična zbirka **11,5 mio** (inv. enote) 200 mio EUR

Uvod

Knjižnične storitve so ekonomske aktivnosti

Metoda povrnitve vlaganj (ang. return on investment – ROI)

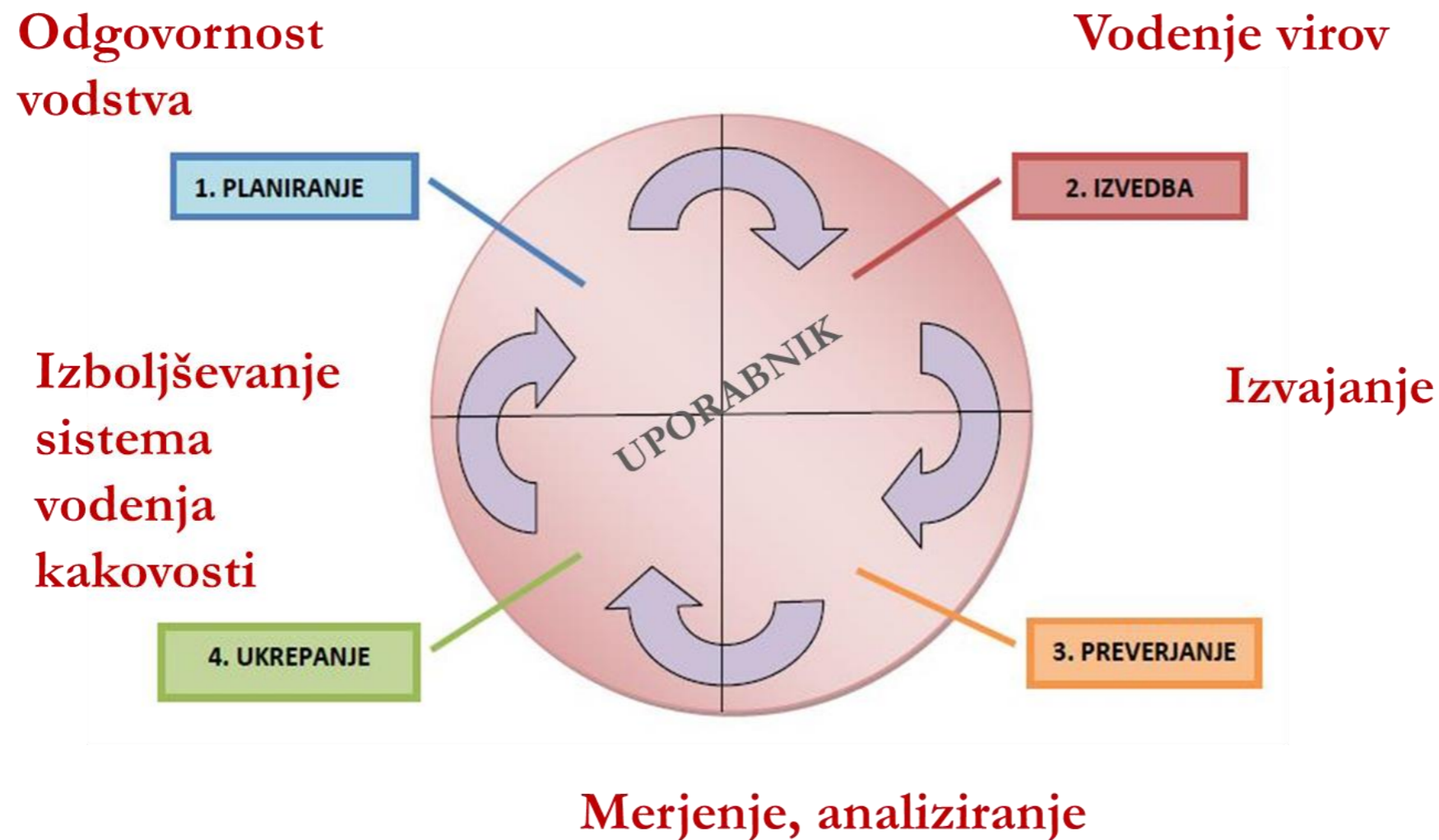
(Podbrežnik Vukmir 2012, 147-154).

Letni stroški 2013 delovanja skupaj	50 mio
Stroški dejavnosti: programski materialni stroški	17 %
Stroški dejavnosti: stroški obratovanja	10 %
(Stroški nabave knjižničnega gradiva)	(7,5 mio)
Investicijski stroški: vzdrževanje in nakup opreme in investicije	10 %
Stroški dela	63 %

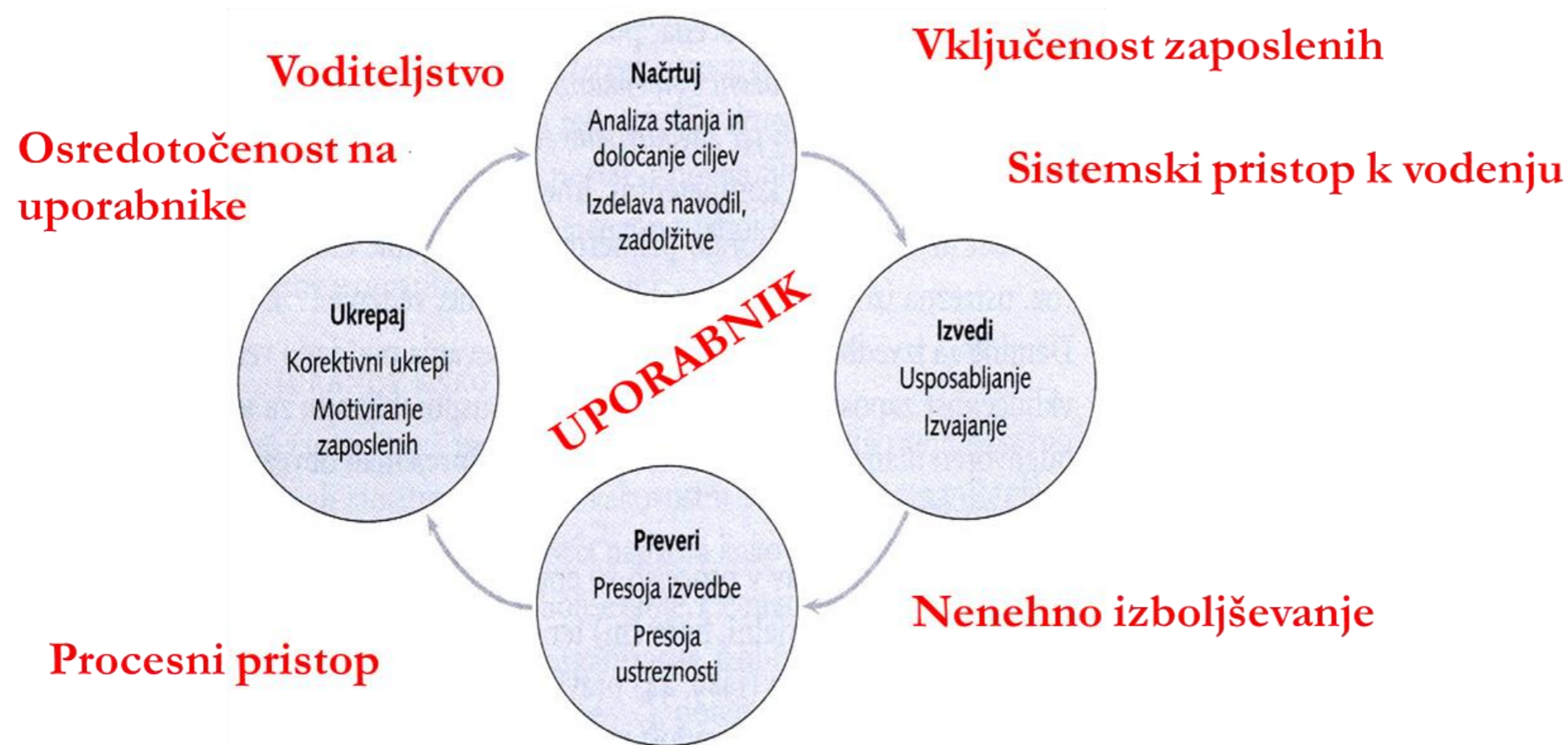
1 : 4

200 mio letno koristi za posameznike in skupnost v RS

Pet temeljnih zahtev za vzpostavitev sistema vodenja kakovosti



Osem načel vodenja kakovosti



Cilji raziskave

- ❖ oceniti kakovost knjižničnih storitev z vidika uporabnikov;
- ❖ ocenili kakovost knjižničnih storitev z vidika različnih skupin uporabnikov;
- ❖ ugotavljati najbolj pomembne elemente knjižničnih storitev, ki jim mora vodstvo knjižnic zagotoviti razpoložljive vire za dvig ravni njihove kakovosti.

Temeljna raziskovalna teza

Zadovoljstvo uporabnikov storitev v splošni knjižnici je značilen dejavnik načrtovanja razvoja splošnih knjižnic

Hipoteza H1: Ocene kakovosti storitev, ki jih uporabniki pričakujejo v splošni knjižnici, se značilno razlikujejo od ocen dejansko zaznane kakovosti knjižničnih storitev. (t-test za odvisna vzorca)

Hipoteza H1: Med posameznimi skupinami uporabnikov storitev v MKK obstaja značilna razlika v ocenjevanju kakovosti knjižničnih storitev. (ANOVA, t-test za neodvisna vzorca)

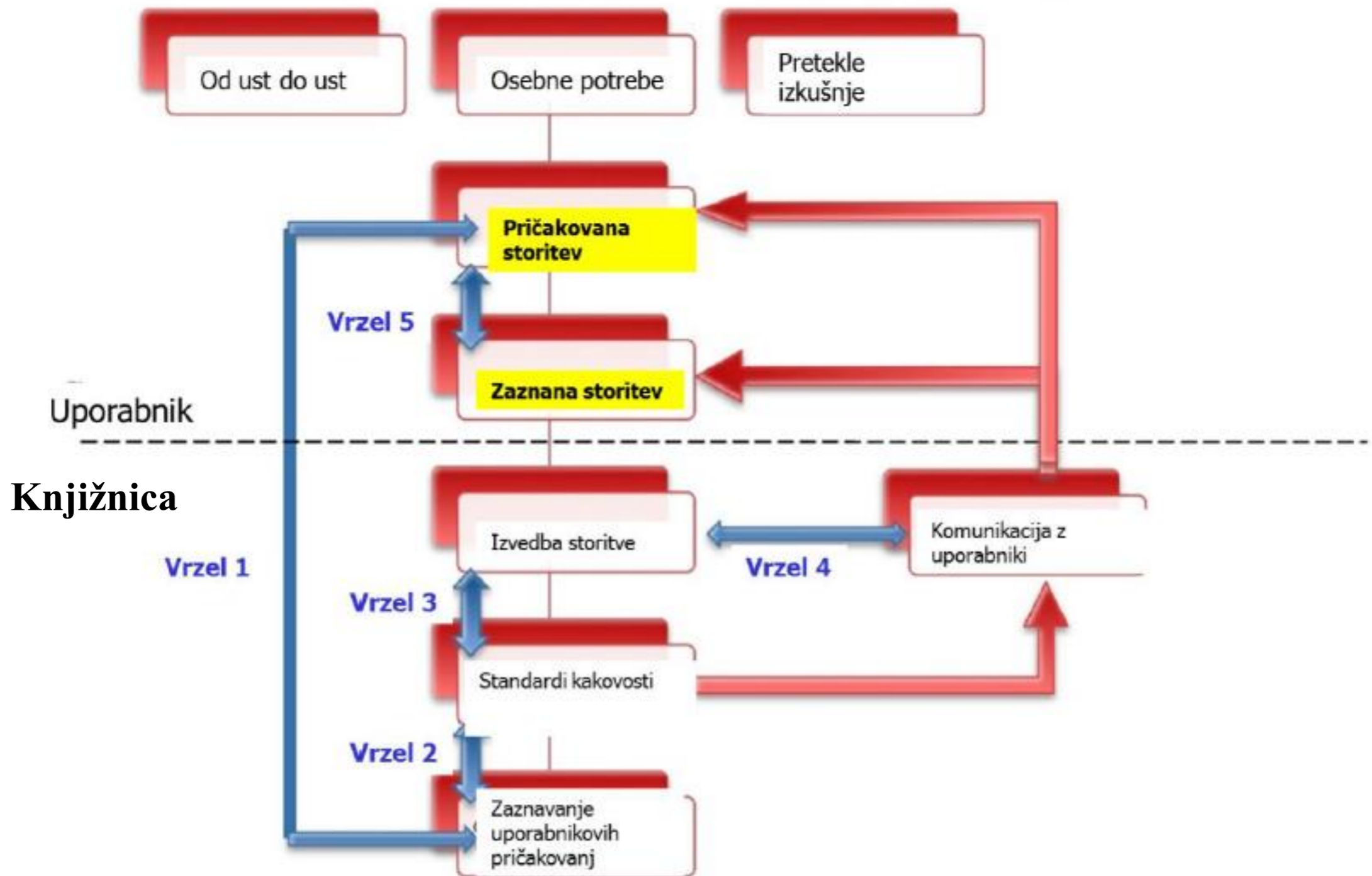
Hipoteza H3: Obstaja značilna medsebojna povezanost ocene celovite kakovosti, ocene zadovoljstva uporabnikov s storitvami in kazalnikov zadovoljstva uporabnikov. (korelacijska analiza)

Faze raziskave

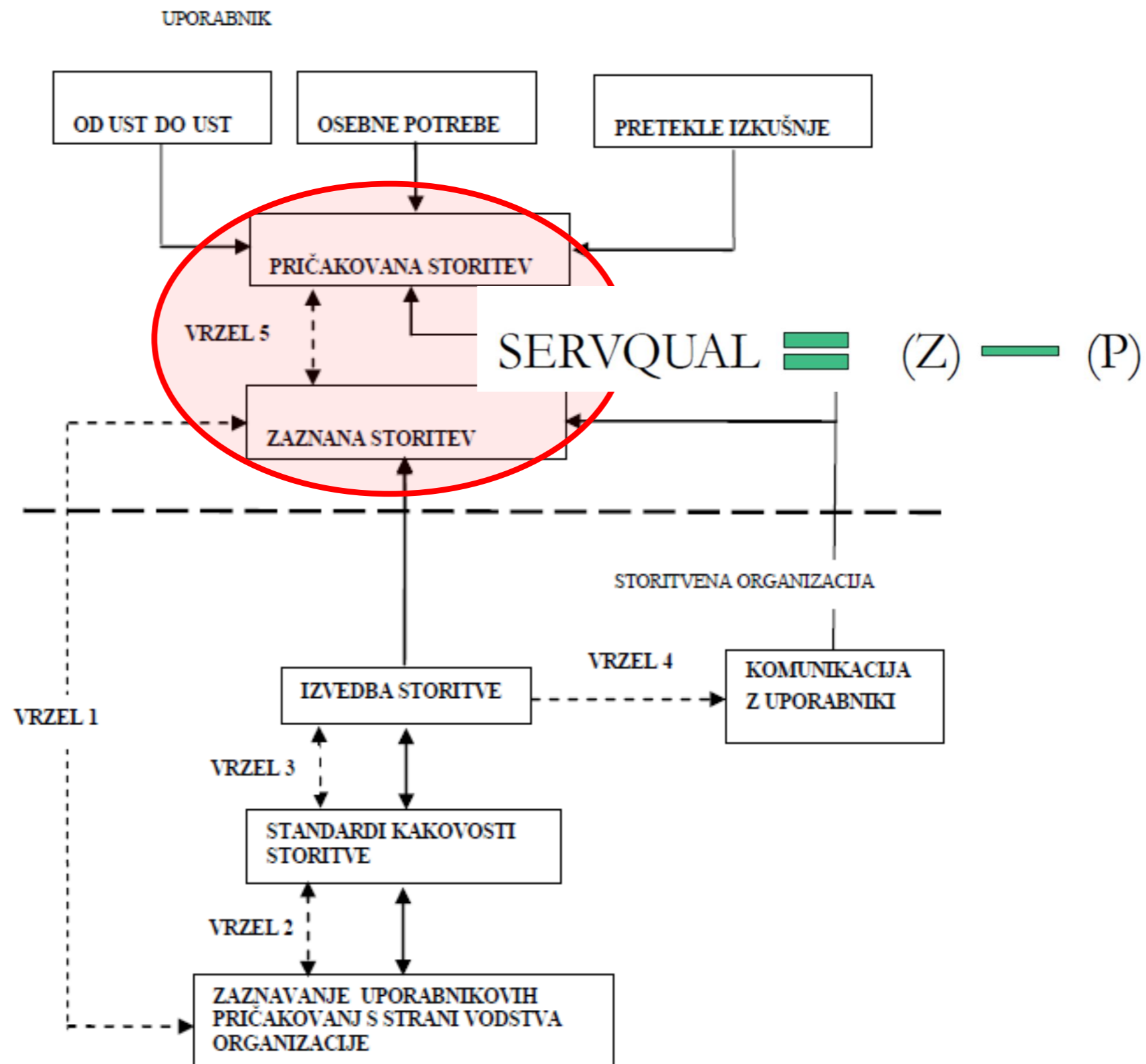
1. Oblikovanje merskega instrumenta – anketnega vprašalnika;
2. Preverjanje veljavnosti merskega instrumenta;
3. Priprava podatkov o ciljni populaciji;
4. Zbiranje podatkov;
5. Analiza podatkov;
6. Razprava o rezultatih.

Oblikovanje anketnega vprašalnika

Model vrzeli (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1990, 37)



Oblikovanje anketnega vprašalnika



Oblikovanje anketnega vprašalnika

$$\text{SERVQUAL} = (Z) - (P)$$

SERVQUAL_{ij} – Zaznana kakovost storitve pri j-tem dejavniku kakovosti i-te razsežnosti kakovosti;

(Z) – ocena zaznane kakovosti izvedbe storitve

(P) – ocena pričakovane kakovosti

$i = 1, 2, 3 \dots 5$) število razsežnosti

$j = 1, 2, 3 \dots 22$) število dejavnikov

Oblikovanje anketnega vprašalnika

1. Splošna pričakovanja uporabnikov knjižničnih storitev (22 trditev)
2. Kako uporabniki dejansko zaznavajo kakovost storitev (22 trditev)
3. Pomen petih razsežnosti kakovosti (zanesljivost, zaupanje, zunanja podoba knjižnice, pozornost in odzivnost osebja knjižnice)
4. Zadovoljstvo anketirancev s knjižničnimi storitvami
5. Ocena anketirancev o kakovosti knjižničnih storitev
6. Dva kazalnika zadovoljstva: zvestoba, priporočanje storitev

PETSTOPENJSKA LIKERTOVA OCENJEVALNA LESTVICA

Demografska vprašanja

Vprašanja o rabi in poznavanju knjižnic

Preverjanje veljavnosti anketnega vprašalnika

1. STROKOVNI PREGLED VPRAŠALNIKA

- ❖ jezikovne posebnosti,
- ❖ oblikovna in jezikovna pravilnost anketnega vprašalnika
- ❖ ustreznost poteka vprašanj

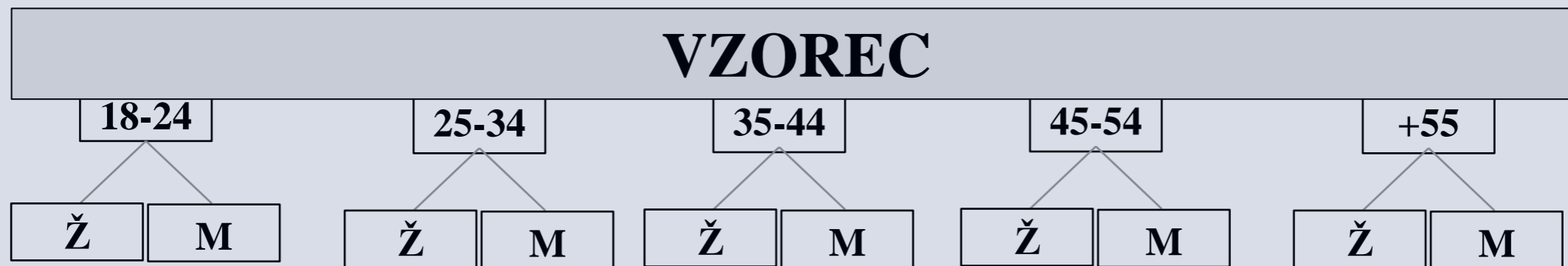
2. TESTIRANJE ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

- ❖ Osnovne ugotovitve
- ❖ Konstruktno veljavnost anketnega vprašalnika (faktorska analiza)
- ❖ Zanesljivost anketnega vprašalnika (Cronbach α)

Priprava podatkov

1. RAZVOJ MERILNEGA INSTRUMENTA

- ❖ **Populacija:** polnoletni uporabniki knjižnice, vpisani v bazo članstva
- ❖ **Vzorec:** dvostopenjski disproporcionalni stratificiran namenski
- ❖ **Vzorčenje:** sistematično



(Podbrežnik in Bojnec 2013)

Zbiranje podatkov

1. ZBIRNI KANALI

❖ **Moja knjižnica**

❖ **Mailing liste**

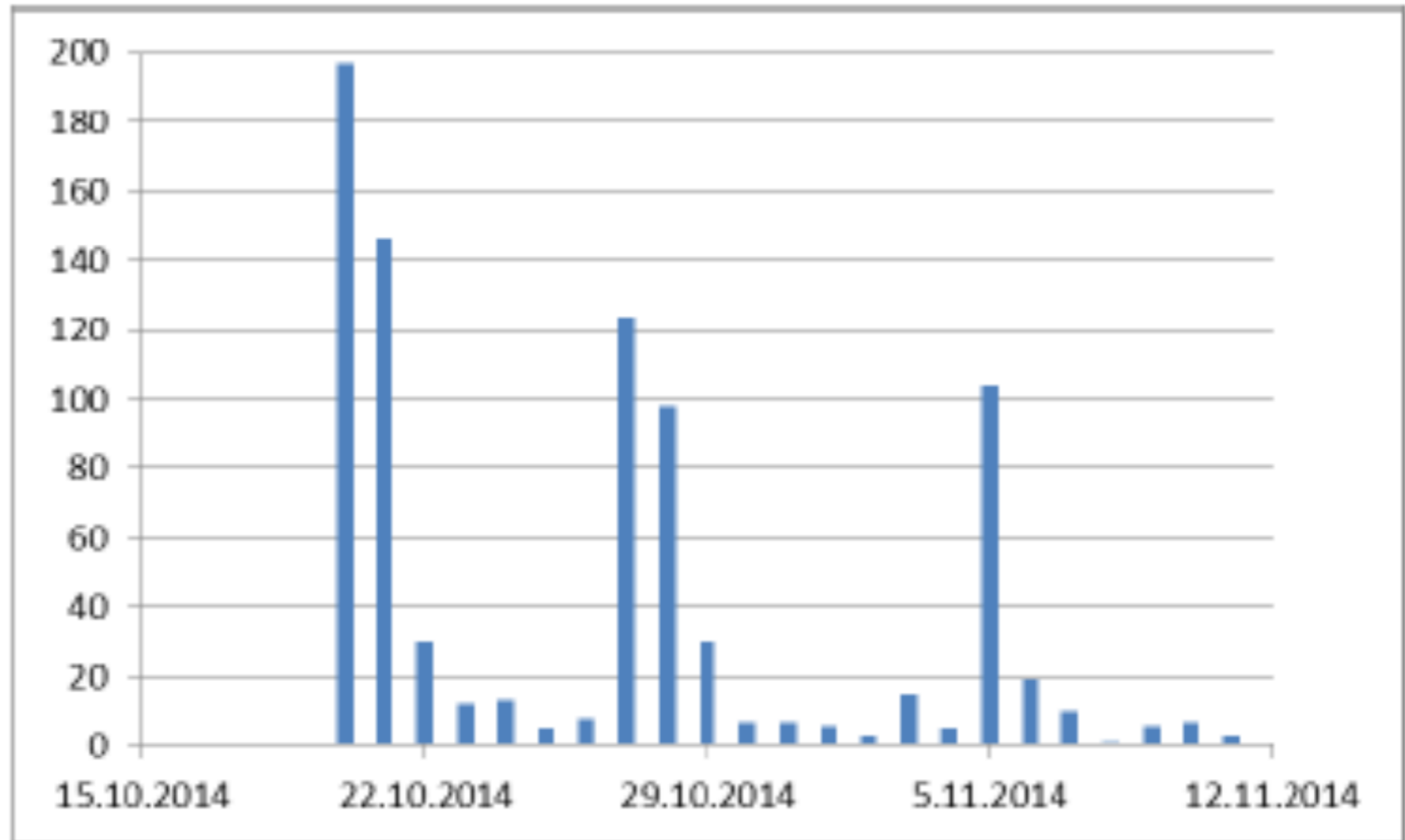
❖ **Spletne strani knjižnic**

❖ **Facebook strani knjižnic**

❖ **Ročni anketni vprašalniki**

Zbiranje podatkov

Časovni potek anketiranja v eni od knjižnic



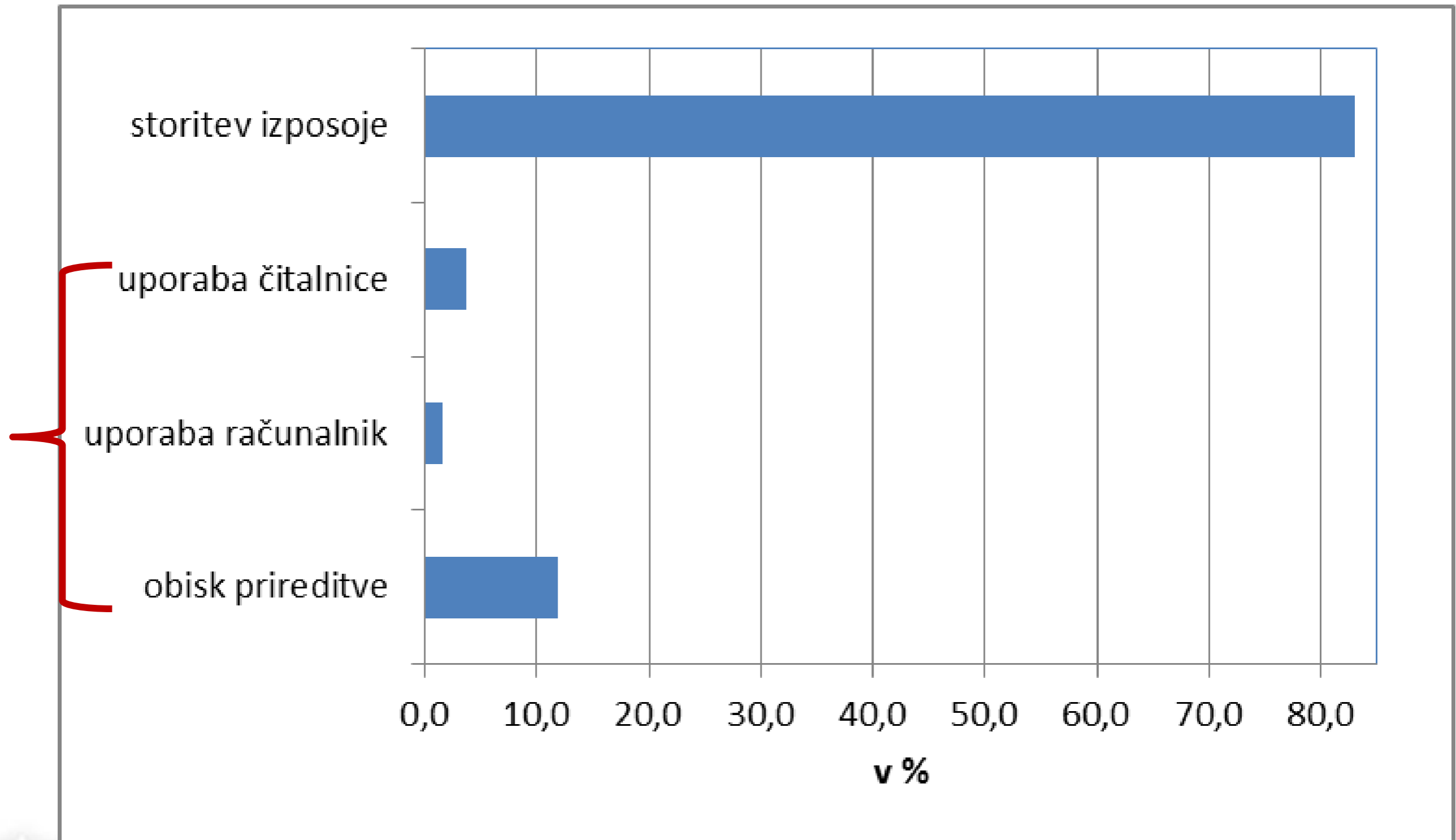
Analiza podatkov

Demografski podatki

Spol	(V)	Starost	(P)**	(V)
		od 15 do 18 let	5,3%	3,0 %
moški	17,1 %	od 18 do 25 let	9,5%	12,2 %
ženske	82,9 %	od 25 do 35 let	19,5 %	24,5 %
Status	(V)	od 35 do 45 let	19,7 %	27,2 %
dijak/inja in študent/ka	16,1 %	od 45 do 55 let	20,9 %	17,8 %
zaposlen/a	54,4 %	nad 55 let	25,0 %	15,2 %
upokojen/a	11,6 %	Izobrazba	(V)	
brezposeln/a	11,9 %	osnovna šola	2,5 %	
drugo (podjetnik, kmet, gospodinja, ipd)	6,0 %	poklicna šola	3,6 %	
		srednja šola	33,6 %	
		dodiplomska izobrazba	52,1 %	
		podiplomska izobrazba	8,2 %	

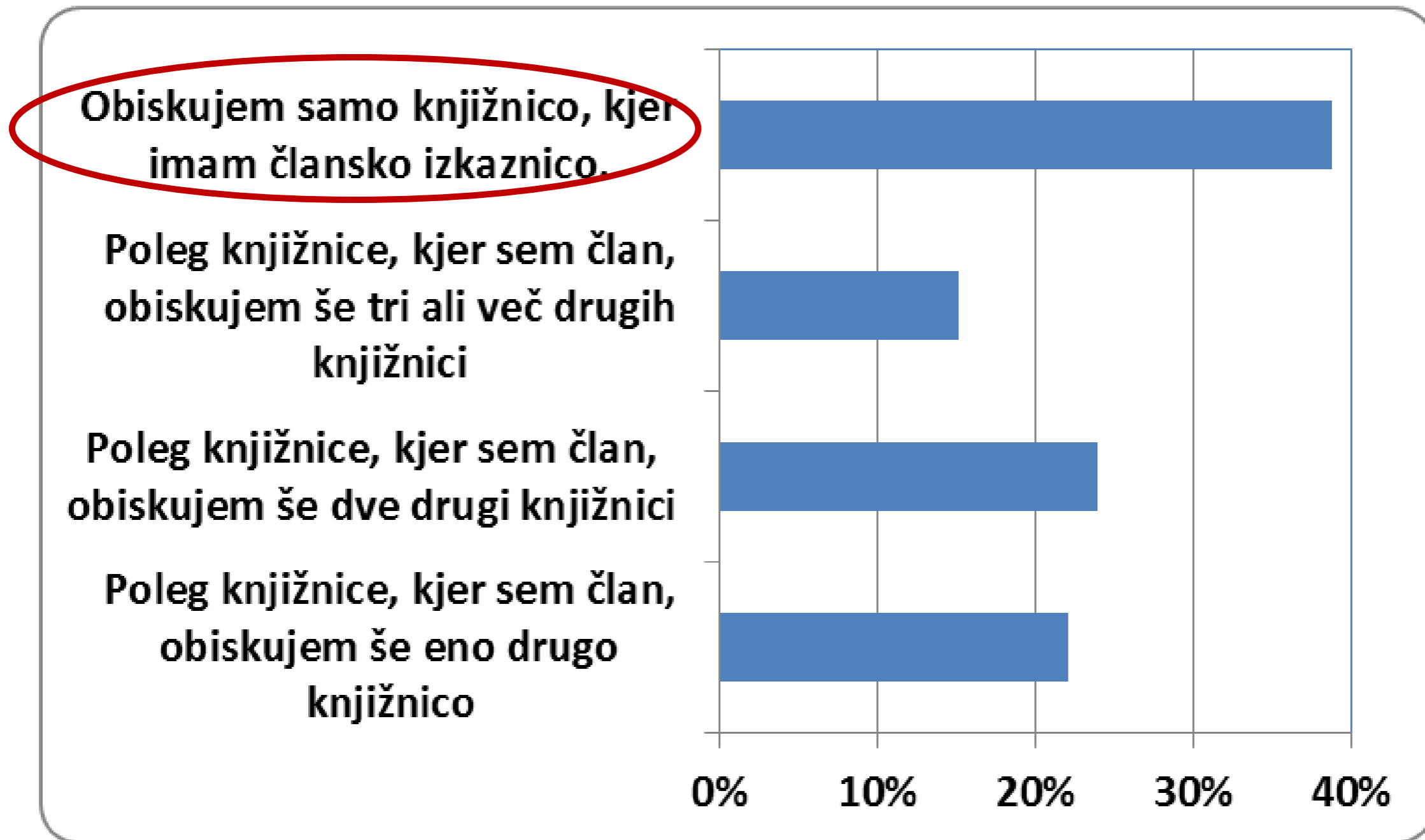
Analiza podatkov

Vrsta storitve ob zadnjem obisku



Analiza podatkov

Izkušnje z uporabo knjižnic

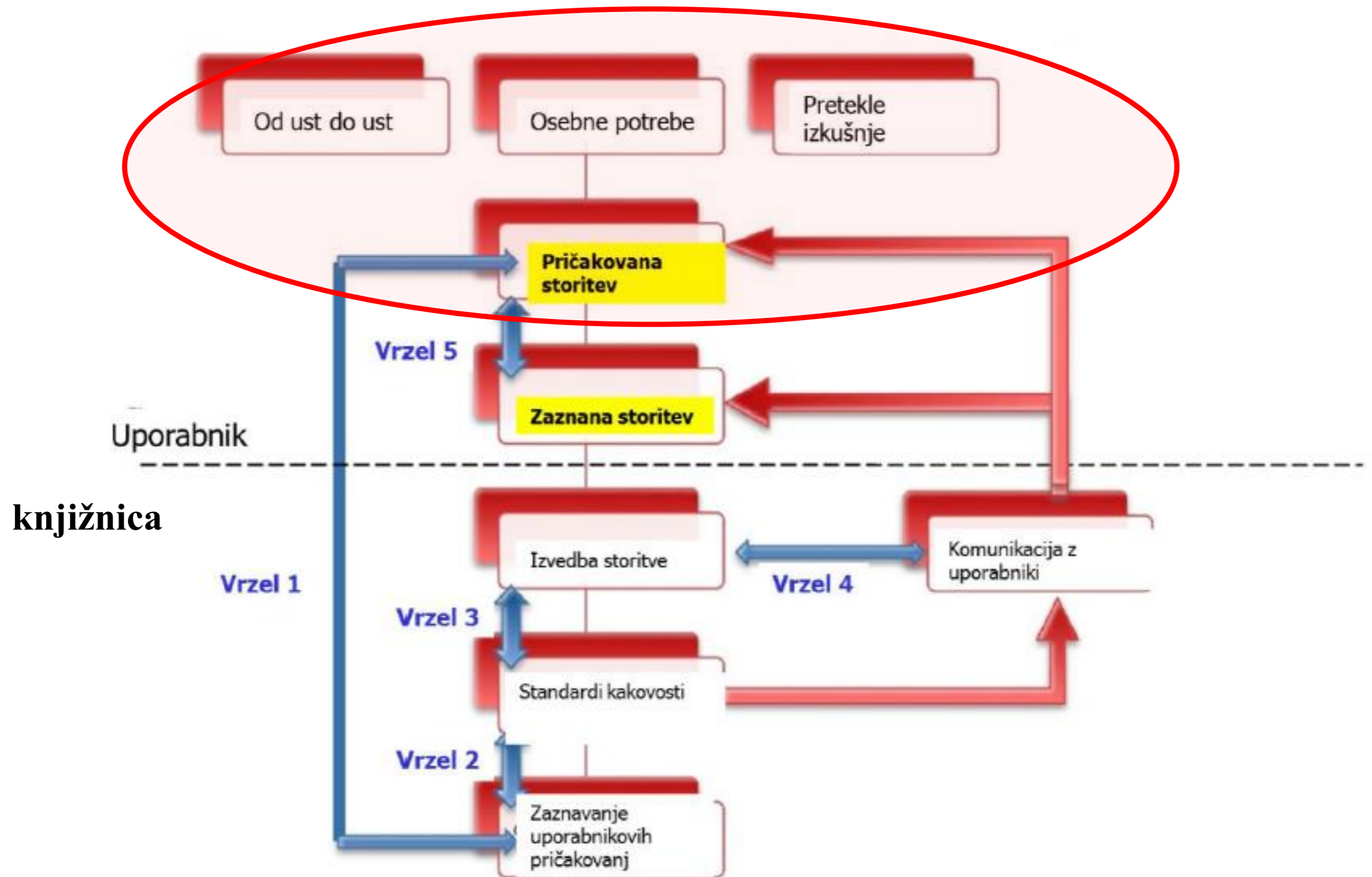


Analiza podatkov

Pogostost obiska knjižnice



Analiza podatkov: Pričakovanja uporabnikov



(Zeithaml, Parasuraman in Berry 1990, 37)

Raziskava: Pričakovanja uporabnikov

Podoba knjižnice (fizična podoba prostorov v knjižnici, opreme, osebja in promocijskih gradiv)	14,2
Zanesljivost (zmožnost zaposlenih v knjižnici, da zanesljivo in natančno opravijo pričakovane, obljubljene oz. dogovorjene storitve)	23,2
Odzivnost (pripravljenost zaposlenih v knjižnici, da pomagajo svojim uporabnikom in jim zagotovi hitre storitve)	23,4
Zaupanje (znanje in vljudnost zaposlenih v knjižnici ter njihova zmožnost, da vzbujajo zaupanje)	20,5
Pozornost (skrb in pozornost, ki jo zaposleni v knjižnici namenijo vsakemu posameznemu uporabniku)	18,7

Razlike med ocenami zaznane in pričakovane kakovosti knjižničnih storitev

$$\text{SERVQUAL} = (Z) - (P)$$

Želimo preveriti, če so ocene kakovosti storitve, ki jo uporabniki pričakujejo, značilno različne od ocen zaznane kakovosti knjižničnih storitev

ničelna domneva: $H_0: p = z$
raziskovalna domneva: $H_1: p \neq z$

Kjer je ugotovljena verjetnost, da zavrnemo ničelno domnevo H_0 , manjša od stopnje značilnosti* ($p=0,05$), lahko sprejmemo raziskovalno domnevo H_2 .

Razlike v ocenah niso nastale slučajno, pač pa so posledica sistematičnih razlogov.

(Podbrežnik in Bojnec 2013, 161-165)

*Stopnja značilnosti v višini 0,05 pomeni 5 % možnost, da je ta trditev napačna!

Razlike med ocenami zaznane in pričakovane kakovosti knjižničnih storitev

$$\text{SERVQUAL} = (Z) - (P)$$

SERVQUAL > 0 knjižnica presega pričakovanja uporab.

STORITEV JE IZJEMNA

SERVQUAL = 0 knjižnica dosega pričakovanja uporab.

STORITEV JE SPREJEMLJIVA

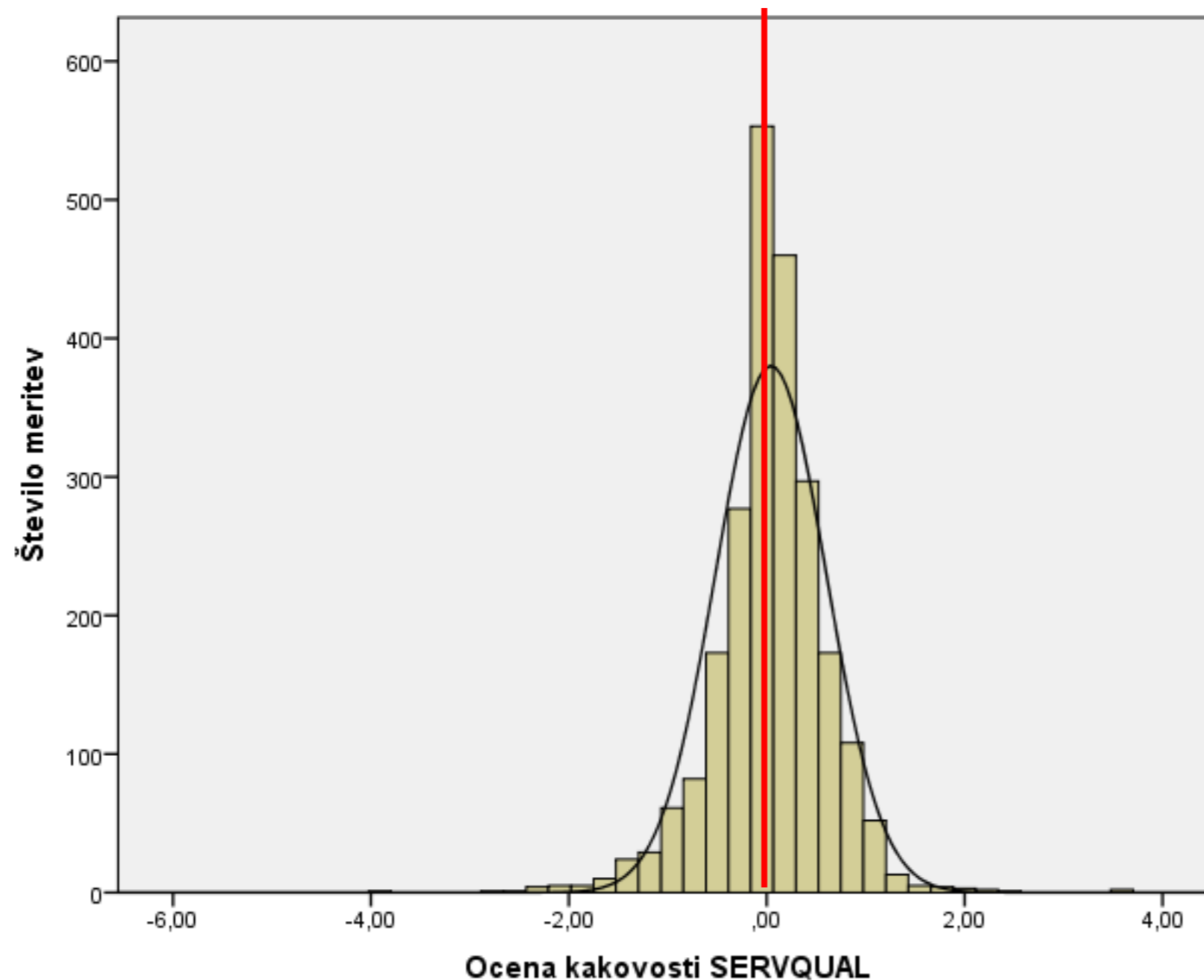
SERVQUAL < 0 knjižnica ne dosega pričakovanj uporab.

STORITEV JE SLABA

Hernon in Altman (1996, 40)

Razlike med ocenami zaznane in pričakovane kakovosti knjižničnih storitev

52 % anketirancev meni, da so njihova pričakovanja dosežena oz. presežena



Razlike med ocenami zaznane in pričakovane kakovosti knjižničnih storitev

Vrednost ocene *SERVQUAL* +0,04

Fizična podoba knjižnice +0,31



Knjižnice presegajo pričakovanja uporabnikov



kakovost je izjemna

Razlike med ocenami zaznane in pričakovane kakovosti knjižničnih storitev

Zanesljivost izvedbe storitev $-0,04$

Ustvarjanje zaupanja pri uporabnikih $-0,03$

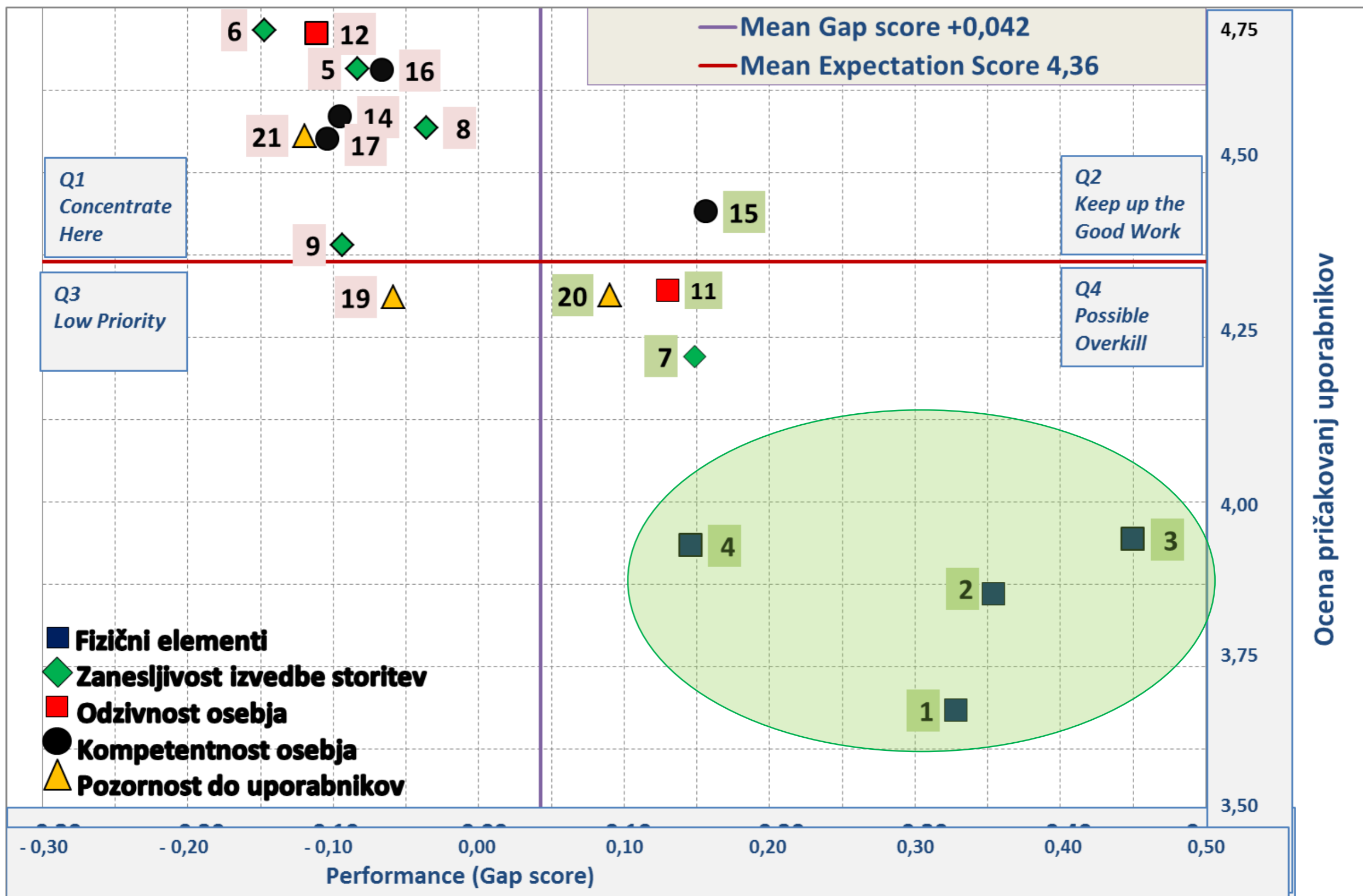


Knjižnice ne dosegaajo pričakovanj uporabnikov



kakovost je slaba

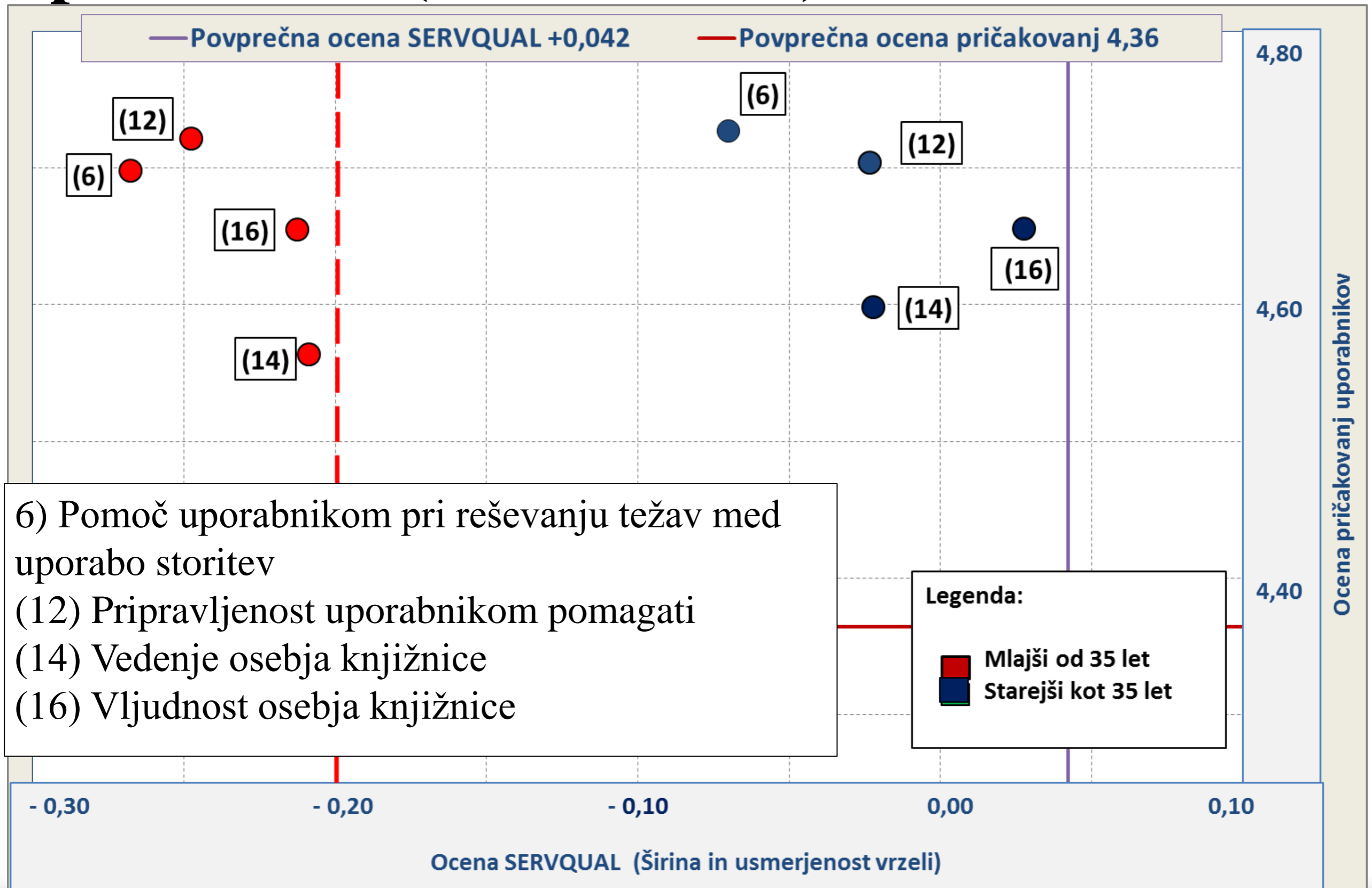
Razlike med ocenami zaznane in pričakovane kakovosti knjižničnih storitev



Razlike med ocenami zaznane in pričakovane kakovosti knjižničnih storitev

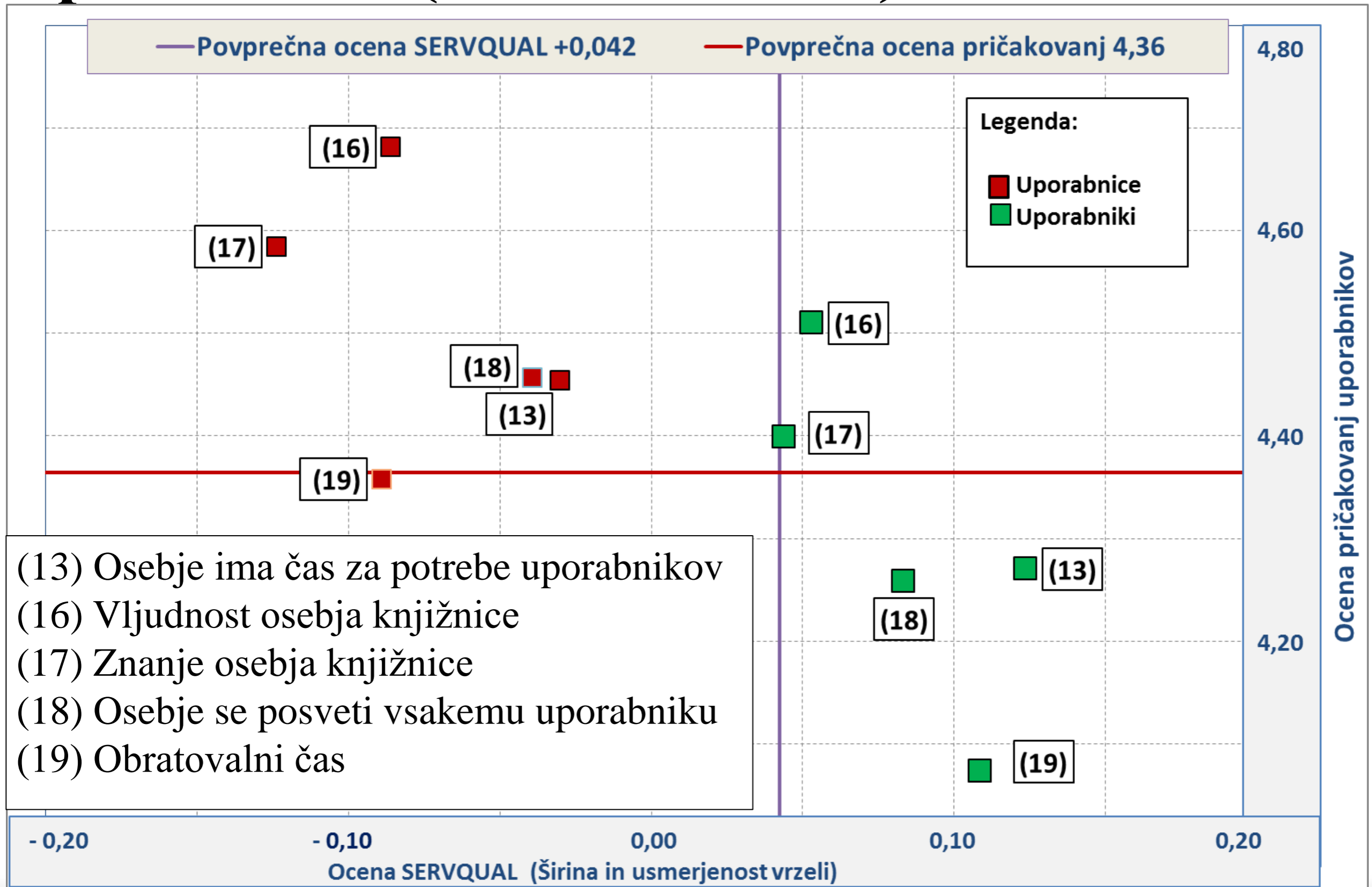
<p>I. kvadrant visoka pričakovanja velika vrzel med zaznavanji in pričakovanji</p> <p>ZANESLJIVOST IZVEDBE STORITEV</p> <ul style="list-style-type: none">• (S5, S6, S8, S9) <p>ODZIVNOST OSEBJA</p> <ul style="list-style-type: none">• Pripravljenost osebja pomagati uporabnikom (S12) <p>USTVARJANJE ZAUPANJA</p> <ul style="list-style-type: none">• (S14, S16, S17) <p>INDIVIDUALNA POZORNOST</p> <ul style="list-style-type: none">• Osebje knjižnice vedno ravna v dobro uporabnikov (21)	<p>II. kvadrant visoka pričakovanja majhna vrzel med zaznavanji in pričakovanji</p> <p>USTVARJANJE ZAUPANJA</p> <ul style="list-style-type: none">• Osebje knjižnice poskrbi, da se uporabniki počutijo varno (S15)
<p>III. kvadrant nizka pričakovanja velika vrzel med zaznavanji in pričakovanji</p> <p>INDIVIDUALNA POZORNOST</p> <ul style="list-style-type: none">• Obratovalni čas (S19)	<p>IV. kvadrant nizka pričakovanja majhna vrzel med zaznavanji in pričakovanji</p> <p>FIZIČNI DOKAZI O STORITVI (S1, S2, S3, S4)</p> <p>ZANESLJIVOST IZVEDBE STORITEV</p> <ul style="list-style-type: none">• Storitve v knjižnici so uspešne že v prvem poskusu (S7) <p>ODZIVNOST OSEBJA</p> <ul style="list-style-type: none">• Osebje knjižnice nudi uporabnikom hitre storitve (S11) <p>POZORNOST DO UPORABNIKOV</p> <ul style="list-style-type: none">• Osebje knjižnice se osebno posveti uporabnikom (S20)

Razlike v ocenah med posameznimi skupinami uporabnikov (mladi – stari)

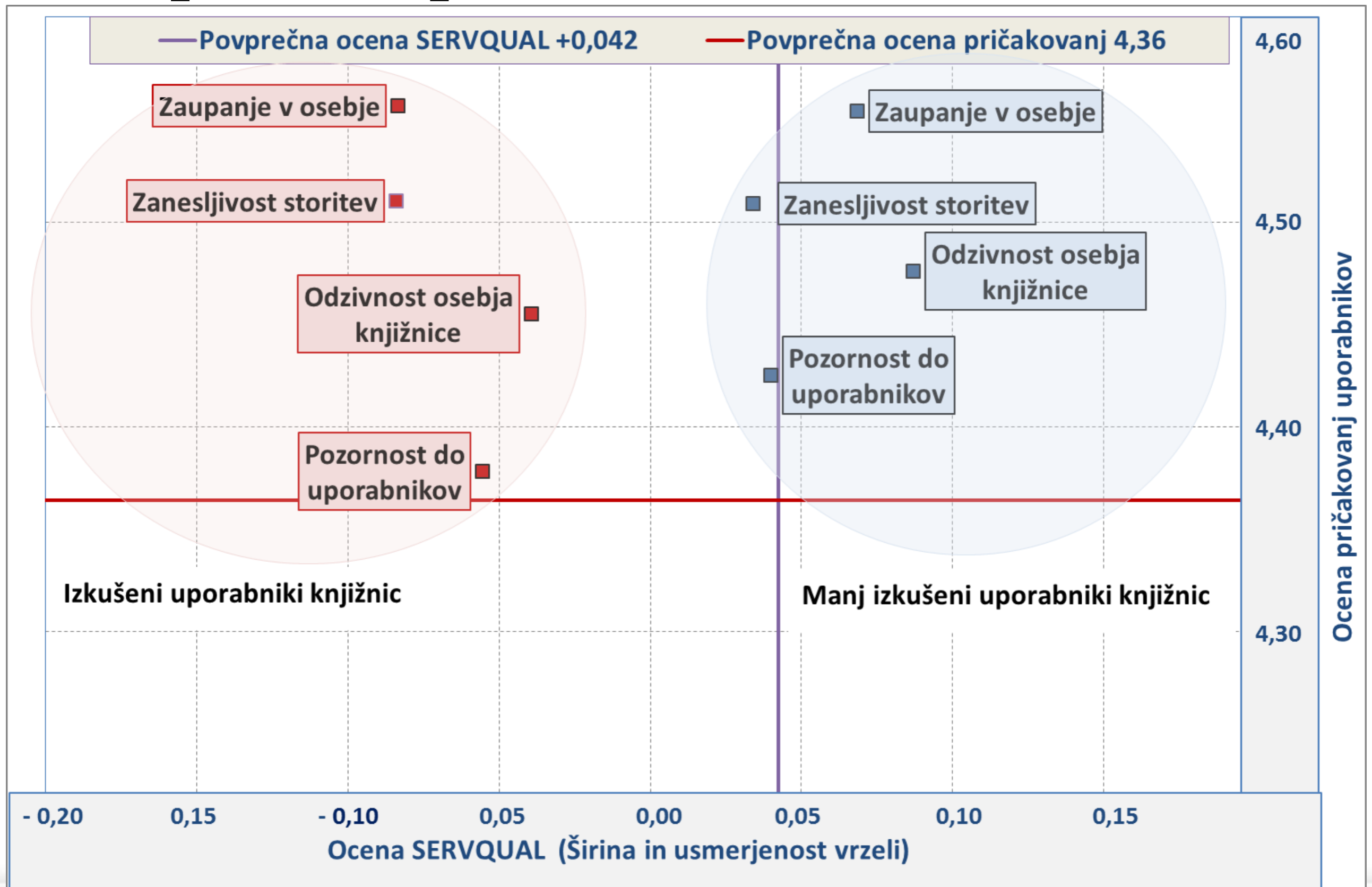


- 6) Pomoč uporabnikom pri reševanju težav med uporabo storitev
- (12) Pripravljenost uporabnikom pomagati
- (14) Vedenje osebja knjižnice
- (16) Vljudnost osebja knjižnice

Razlike v ocenah med posameznimi skupinami uporabnikov (ženske – moški)



Razlike v ocenah med posameznimi skupinami uporabnikov



Raziskava: Zadovoljstvo in zvestoba uporabnikov

n=476		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(M)	(SD)
Celovito zadovoljstvo s storitvami	(1)	8	0	10	117	341	4,64	,688
	(2)	1,7	0,0	2,1	24,6	71,6		
Celovita ocena kakovosti storitev	(1)	1	0	24	127	324	4,62	,601
	(2)	0,2	0,0	5,0	26,7	68,1		
Tudi v prihodnje ostanemo uporabniki	(1)	1	1	6	69	399	4,82	,463
	(2)	0,2	0,2	1,3	14,5	83,8		
Pripravljen priporočiti storitve prijateljem	(1)	1	2	16	134	323	4,63	,593
	(2)	0,2	,4	3,4	28,2	67,9		


LITERATURA

BROPHY, Peter. 2008. *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet.

HERNON, Peter in Ellen **ALTMAN**. 1996. *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood, NJ: Ablex.

HERNON, Peter in Ellen **ALTMAN**. 2010. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Users*. Chicago, IL: American Library Association.

LOVELOCK, Christopher H. 2001. *Services marketing: people, technology, strategy*. 4. izd. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

 **PODBREŽNIK**, Igor in Štefan **BOJNEC**. 2013. Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah. Koper: Fakulteta za management. Dostopna na: <http://www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/978-961-266-160-1/flipbook.html>.

PODBREŽNIK, Vukmir Breda. 2012. Dodana vrednost knjižničnih storitev: Študija primera Matične knjižnice Kamnik. V *Kamniški zbornik* 21, ur. Marjeta Humar, 147-154. Kamnik: Občina.

WEINGAND, Darlene E. 1997. *User Service Excellence: A Concise Guide for Librarians*. Chicago, IL: American Library Association.

ZEITHAML, Valarie A., A. **PARASURAMAN** in Leonard L. **BERRY**. 1990. *Delivering quality service: balancing user perceptions and expectations*. New York: Free Press.

Vprašanja

Hvala za pozornost!