

TARTU ÜLIKOOL
FILOSOOFIATEADUSKOND
KULTUURIKORRALDUSE MAGISTRIÕPE

Olga Einasto

**TEENUSE KVALITEEDI MONITOORING
TEADUSRAAMATUKOGU KASUTAJA TOLERANTSUSTSOONIS
KUI TEENUSTE ARENDAMISE LÄHTEPUNKT
(Tartu Ülikooli Raamatukogu näitel)**

Magistritöö

Juhendaja professor Maaja Vadi

TARTU 2005

Sisukord

Sissejuhatus	3
1. Teenuse kvaliteedi teoreetilised lähtekohad ja nende käsitlemine	
raamatukogunduse kontekstis	8
1.1. Kvaliteedi määratlemise alused	8
1.2. Teenuse kvaliteet ja sellega seotud mõisted	11
1.3. Teenuse kvaliteedi mudelid ja nende sobivus teadusraamatukogu konteksti	16
1.4. Raamatukoguteenuse kvaliteedi teoreetilised käsitlused	24
2. Teenuse kvaliteedi mõõtmise meetodid ja nende rakendamine	
teadusraamatukogudes	31
2.1. Teenuse kvaliteedi hindamise alused	31
2.2. Teenuse kvaliteedi mõõtmise meetod SERVQUAL	37
2.3. Raamatukoguteenuse kvaliteedi mõõtmise meetod LibQUAL+™	41
2.4. Tolerantsustsooni kontseptsioon teadusraamatukogu teenuse kvaliteedi hindamisel	46
3. Teenuste kvaliteedi monitooring kasutaja tolerantsustsoonis	
TÜ Raamatukogu teenuste arendamise lähtepunktina	52
3.1. TÜ Raamatukogu tegevuse eesmärgid ja teenuste kvaliteedi uurimise põhjendus	52
3.2. TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedi monitooringu meetod <i>Utlib Qual</i>	59
3.3. TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedi püsimine kasutajate tolerantsustsoonis	64
3.4. Kasutajate üldine rahulolu TÜ Raamatukoguga seotuna tolerantsustsooniga	71
3.5. Teenuste arendamise võimalused TÜ Raamatukogus	75
Kokkuvõte	85
Kirjandus	92
Summary	99
Lisa 1. Teenuse kvaliteedi kontseptuaalsed mudelid	
Lisa 2. Fookusgruppide uuringu tulemused	
Lisa 3. Mis tagab teadusraamatukogu kasutajate rahulolu: rahvusvahelised variatsioonid	
Lisa 4. Kvaliteediuringu <i>Utlib Qual</i> tulemused	
Lisa 5. Teenuste kvaliteedi näitajate olulisus TÜ Raamatukogu kasutajate jaoks	
Lisa 6. <i>Utlib Qual</i> küsimustik ja vastanute kommentaarid	

Sissejuhatus

Tänapäeval on teenindusorganisatsiooni arendamine ja juhtimine mõeldamatu ilma teenuste kvaliteedi ja kliendi rahulolu hindamiseta. Rahulolu teenuse kvaliteediga peetakse tänapäeval oluliseks teguriks kliendi lojaalsuse säilitamiseks ja organisatsiooni edukuse saavutamiseks konkurentsivõimelises keskkonnas (Sahlin 1998: 41). Teenuse kvaliteedi määramine, kvaliteedimõõtmise uuringud on kaasaegse ühiskonna väljakutse ja märkimisväärne uurimisprobleem, mis kutsub esile nii praktikute suurt huvi kui ka teoretikute palavaid diskussioone.

Turundusalane teaduskirjandus pakub suurt hulka teenuse kvaliteedi probleemi käsitlusi: nii majandusteoreetiku Christian Grönroosi (2000) turunduslikku lähenemist, kui sotsiaalteadlase Robert Johnstoni (1995) psühholoogilist vaatenurka või filosoofi Ivonna Lincolni (2002) teenuse kvaliteedi kulturoloogilist analüüsi. Käesolevas töös pakutakse teenuse kvaliteedi uuringut, mis on tehtud raamatukogunduse ja infoteaduste valdkonna esindaja poolt.

On üldtunnustatud, et raamatukogu on üsna konservatiivne, pikkade traditsioonidega institutsioon. Sellest hoolimata oleks tänapäeval raske leida sama kiiresti muutuvat ja arenevat valdkonda, kui raamatukogundus. Eriti kiiresti arenesid viimase kahe kümnendi jooksul teadusraamatukogud seoses infotehnoloogia kasutuselevõtmise ja orienteerituse muutmisega kogudelt kasutajatele. Nagu kirjutab USA kolleeg Danuta Nitecki, ei vasta traditsiooniline suund määrata teadusraamatukogu kvaliteeti arvuliselt mõõdetavate näitajate, nagu kogude suurus ja laenutuste arv, abil enam ei tänapäeva ühiskonna nõuetele ega akadeemilise kogukonna infovajadustele (Nitecki 1996: 181). Tekkinud on vajadus määratleda ja mõõta teadusraamatukogu väärtust ja töö tulemuslikkust uut moodi, et ennast teadvustada rahastajatele vajaliku teenindusorganisatsioonina.

Töö autor on 20-aastase staažiga raamatukogunduse spetsialist, kes tegeleb oma igapäevases töös raamatukogu- ja infoteenuste tootmise, korraldamise ja arendamisega. Teema valik on tingitud suurel määral igapäevase töö probleemidest. Tartu Ülikooli Raamatukogu (TÜR) teenindusosakonna juhatajana tundis autor vajadust teenuste kvaliteediuuringuks, mis annaks raamatukogu spetsialistidele ja juhtkonnale tagasisidet kasutajatelt teenuste optimaalse arendamise, tõhusama töökorralduse ja ressursside paigutamise üle otsustamiseks. Strateegiliste otsuste langetamiseks peab aga olema konkreetne lähtepunkt.

Käesoleva magistritöö eesmärgiks on välja tuua, kuidas arendada Tartu Ülikooli Raamatukogu teenuseid, jälgides teenuse kvaliteedi püsimist kliendi tolerantsustsoonis.

Tolerantsustsoon kujutab endast tsooni kliendi ootuste kahe taseme – minimaalse ehk teenuse aktsepteerimiseks vastuvõetava taseme ja ideaalse ehk soovitud teenuse taseme vahel (Cook *et al* 2003: 116). Tolerantsustsooni kontseptsiooni praktiline väärtus seisneb selles, et nagu paljud empiirilised uuringud on tõestanud, tagab kvaliteedi püsimine tolerantsustsoonis kliendi üldise rahulolu teenindusorganisatsiooniga (Johnston 1995: 48).

Antud uurimuses analüüsitakse kvaliteedimonitooringu metoodikat ja sellest lähtuvaid teenuste arendamise strateegilisi võimalusi TÜR Raamatukogu näitel. TÜR kui Eesti suurim ja universaalsem teadusraamatukogu oma mitmekesiste teenustega ja kasutajakonnaga on huvitav uurimisobjekt, mis võib autori arvates pakkuda hinnalist informatsiooni teadusraamatukogu teenuste kvaliteedi uurimiseks.

Tulenevalt püstitatud eesmärgist täidab töö järgmisi ülesandeid:

- süstematiseerida erinevad teoreetilised lähenemised kvaliteedile ja teenuse kvaliteedile
- analüüsida ja võrrelda tuntumaid teenuse kvaliteedi kontseptuaalseid mudeleid ja nende sobivust teadusraamatukogu konteksti

- iseloomustada kasutatavaid teenuse ja raamatukoguteenuse kvaliteedi mõõtmise instrumente, tuua välja nende tugevad ja nõrgad kohad
- põhjendada tolerantsustsooni kontseptsiooni praktilist väärtust teenuse kvaliteedi monitooringu jaoks
- välja pakkuda raamatukoguteenuse kvaliteedi definitsioon, mudel ja teenuse kvaliteedi monitooringu meetodika
- väljatöötatud meetodika alusel viia läbi kvaliteediuuring TÜ Raamatukogus ning analüüsida tulemusi
- kvaliteediuuringu tulemuste alusel esitada lähtekohad raamatukogu teenuste arenduskava koostamiseks.

Uurimistöö teoreetilise tausta moodustavad Põhjamaade koolkonna (Grönroos 1998, 2000) ja Ameerika koolkonna (Parasuraman, Zeithaml ja Berry 1985, 1988, 1994) klassikalised teenuse kvaliteedi, selle hindamise ja tolerantsustsooni teoreetilised käsitlused, neid arendavad nüüdisaegsed teooriad (Johnston 1995; Brady, Cronin 2001) ning raamatukogu- ja infoteaduste spetsialistide uuringud (Nitecki 1996; Altman, Hernon 1998; Cook, Heath 2001; Cook, Thompson 2000, Nitecki, Hernon 2000, Lincoln 2002).

Käesolev kirjutis koosneb kolmest osast. Esimeses osas süstematiseeritakse teoreetilisi lähenemisi kvaliteedile ja teenuse kvaliteedile ning täpsustatakse teenuse kvaliteedi seoseid selliste lähedaste mõistetega nagu teeninduskvaliteet ja kliendi rahulolu. Samuti antakse ülevaade sellest, kuidas arenesid raamatukoguteenuse kvaliteedi kontseptsioonid traditsioonilisest (kogudekesksest) nüüdisaegse (kasutajakeskse) lähenemiseni.

Teises osas keskendutakse teenuse kvaliteedi hindamise ja mõõtmise probleemidele. Esmalt tuuakse välja teenuse kvaliteedi hindamise alused ning analüüsitakse tuntud Ameerika ja Põhjamaade koolkondade teenuse kvaliteedi hindamise mudeleid ja nende sobilikkust teadusraamatukogu konteksti. Teisalt analüüsitakse teenuste ja raamatukoguteenuste kvaliteedi mõõtmise instrumentide SERVQUAL ja LibQUAL+™ tugevaid ja nõrku külgi ning põhjendatakse tolerantsustsooni kontseptsiooni praktilist väärtust teadusraamatukogu teenuse kvaliteedi uurimisel.

Kolmandas, empiirilises osas iseloomustatakse autori poolt väljatöötatud raamatukoguteenuse kvaliteedi uurimise metoodikat ning esitatakse TÜ Raamatukogus 2004. a selle alusel läbiviidud kvaliteediuuringu *Utlib Qual* tulemused. Tuuakse välja ja kaardistatakse TÜR-i kasutajate kvaliteedihinnangud ja olulisemad kvaliteedinäitajad. Sellest lähtuvalt tehakse konkreetsed ettepanekud, kuidas arendada TÜ Raamatukoguteenuseid. Töö kokkuvõttes antakse soovitusel teenuse kvaliteedi uurimiseks nii raamatukogude spetsialistidele kui ka tulevastele uurijatele.

Käesolevas töös seostatakse raamatukoguteenuste kvaliteedi püsimumist tolerantsustsoonis kasutaja üldise rahuloluga. Sellekohaseid hüpoteese kontrollitakse töö empiirilises osas.

Uurimistöö on tehtud:

- lähtudes sellest, et teenuse kvaliteedi, sh ka raamatukoguteenuse kvaliteedi kontseptuaalset mudelit ja mõõtmise metoodikat veel otsitakse
- võttes üheks oluliseks lähtepunktiks kaasaegse teenuste turunduse põhimõtted (eelkõige kliendikesksus) ning arvestades teenuste erilisi omadusi ja nüüdisaegse teadusraamatukogu teenuste omapära
- arvestades sellega, et empiirilises osas kirjeldatud kvaliteediuuring *Utlib Qual* paneb aluse TÜR-i teenuste kvaliteedi süstemaatilisele jälgimisele ja analüüsile (monitooringule) selle püsimumise suhtes tolerantsustsoonis; seega käsitletakse kirjeldatud empiirilist uuringut kvaliteedimonitooringu osana.

Käesoleva töö põhilise sihtgrupina näeb autor eelkõige teadusraamatukogude tipp- ja keskastme juhte, kuid samas võivad leida tööst metoodilist abi ka teiste valdkondade teenindusorganisatsioonide spetsialistid, kes soovivad lähtuda oma teenuste arendamisel konkreetsetest lähtepunktidest, mis aitaksid tagada klienti rahulolu teenuste kvaliteediga.

Autor tänab oma teaduslikku juhendajat prof Maaja Vadi heade nõuannete eest. Samuti soovib autor tänada oma kolleege TÜ Raamatukogust, kes magistriõppe läbimisel ja käesoleva töö koostamisel mõtte ja teoga abiks olnud, ning eriti raamatukogu peaspetsialisti Malle Ermelit.

Olgu tänatud ka kõik TÜR lugejad ja eeskätt TÜ akadeemiline pere, kes osalesid uuringus – just selles, et pakkuda neile vajalikke ja kvaliteetseid teenuseid ja informatsiooni ning saavutada nende maksimaalne rahulolu oma raamatukoguga näeb autor nii oma igapäevase töö kui ka käesoleva magistritöö missiooni.

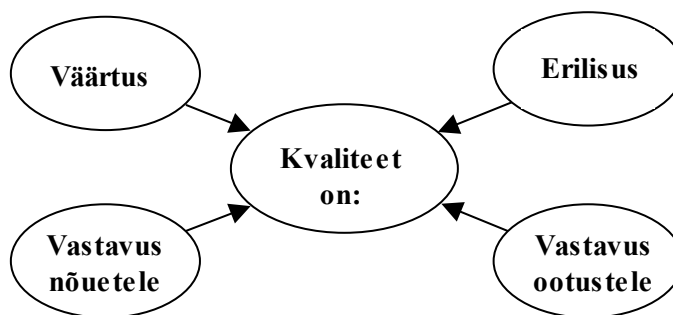
1. Teenuse kvaliteedi teoreetilised lähtekohad ja nende käsitlemine raamatukogunduse kontekstis

1.1. Kvaliteedi määratlemise alused

Kvaliteet on tänapäeval oluline märksõna kõikides eluvaldkondades. Seda enam, et kvaliteet ise on muutunud valdkonnaks, mis puudutab väga erinevaid tegevusalasid ja juhtimistasandeid ning määrab organisatsiooni konkurentsivõime. On üldtunnustatud, et kvaliteet on iga süsteemi ja organisatsiooni põhiväärtus. Samas aga on kvaliteet ise väga raskesti tabatav konstruktsioon. Paraku pole olemas kindlat kvaliteedi kontseptsiooni ega definitsiooni, mis oleksid üheselt aktsepteeritud.

Majanduslik lähenemine kvaliteedile algas peale Teist maailmasõda. Kvaliteedi kontseptsiooni pioneerideks peetakse USA ja Jaapani majandusspetsialiste W. Edward Demingut, Joseph M. Jurani ja Kaoru Ishikavat, kellelt pärinevad kvaliteedi käsitlused ja definitsioonid on saavutanud tunnustuse ja universaalse kasutamise (Hofman, Worsfold 1996: 34).

Analüüsides nende ja teiste tuntud teoretikute (nt Philip Crosby) kvaliteedi definitsioone ning ka nüüdisaegseid lähenemisi kvaliteedile, võib järeldada, et kvaliteeti käsitletakse peamiselt neljast lähtekohast (vt joonis 1.1): kvaliteet kui väärtus; kvaliteet kui eriline, silmapaistev omadus; kvaliteet kui vastavus nõuetele; kvaliteet kui vastavus ootustele.



Joonis 1.1. Kvaliteedi käsitlemise lähtekohad (autori koostatud)

Kvaliteet kui väärtus

Selles tähenduses läheneb kvaliteedile näiteks Euroopa Väärtuste Harta, sobitades kvaliteeti mõistetega *väärtus*, *hind* ja *inimlik rahulolu* ning pannes kvaliteedi ühte ritta selliste Euroopa põhiväärtustega nagu vabadus, võrdsus ja inimõigused (EQO 2000: 10-11). Majandusteadlased, rääkides kvaliteedist kui väärtusest, rõhutavad eelkõige seda, et “kvaliteet on väärtus raha eest” (Sower 1999: 3) ja “kvaliteet on mõõdetav hinnaga” (Crosby 1984: 59). Teisi sõnu, tootes suurepärasest kvaliteeti, on võimalik läbi suruda ka kõrgemat hinda. Praktiliselt kõik tööstuslikult arenenud riigid on taibanud seda, kuulutades, et nad ei võistle mitte odavama hinna, vaid kõrgema kvaliteediga (EQO 2000: 12). Seega tähendab kvaliteet nii väärtust iseeneses kui ka oma hinna väärimest, st optimaalset hüve ja hinna suhet.

Kvaliteet kui erilisus

Selles tähenduses käsitletakse kvaliteeti kui midagi eriliselt silmapaistvat. See on “märk kõrgetest nõudmistest ja kõrgetasemelistest saavutustest” (Reeves, Bednar 1994: 420). Euroopa Kvaliteediühingu seisukohalt just kvaliteet ja uhkuse tundmine kvaliteetse töö üle muudab Euroopa eriliseks ning seob Euroopa kvaliteedi (*made in Europe*) tähendusega *suurepärase* (EQO 2000: 7). Järelikult on see lähtekoht seotud eesmärgiga teha oma tööd parimal võimalikul moel ning olla oma toodete ja teenuste pakkumisel parim, eeskujulik.

Kvaliteet kui vastavus nõuetele

See lähtekoht põhineb kvaliteedi tõstmisel vigade ja puuduste vähendamise teel. Joseph Jurani käsitluses tähendab kvaliteetne *kasutuskõlblikku* (Juran 1999: 872). Nii läheneb kvaliteedile ka Philip Crosby oma bestselleris „Quality without tears“, mahutades oma kontseptsiooni eredatesse juhtlausetesse (Crosby 1984: 64):

- 1) kvaliteet tähendab vastavust nõuetele, mitte headust
- 2) kvaliteet tuleneb vigade vältimisest, mitte avastamisest
- 3) kvaliteedi tagatis on sooritus nulldefektiga, mitte mingil teatud tasemel
- 4) kvaliteet on mõõdetav hinna, mitte indekseerimisega.

Nõuetele vastavuse seisukohast identifitseerivad kvaliteeti ka rahvusvahelised normdokumendid: “Kvaliteet on määr, milleni olemuslike karakteristikute kogum täidab nõudeid” (*ISO 9000:2000 Kvaliteedijuhtimissüsteemid*). Siin mõistetakse kogumi all tegevusi, protsesse, tooteid, teenuseid, organisatsioone, süsteeme või isikuid või mistahes nende kombinatsioone ehk kvaliteedi karakteristikud, mis tulenevad hindaja vajadustest. Selline lähenemine kvaliteedile, mis tegeleb eelkõige puuduste ja kaebuste kõrvaldamisega, rõhutab esmalt vastavust olemasolevatele standarditele ja kriteeriumitele, kusjuures nende kriteeriumite määratlemine toimub lähtuvalt professionaalsest (aga mitte kliendi) seisukohast. Klient võib nende organisatsioonisiseste nõuete suhtes olla ükskõikne, mistõttu seda lähenemist kvaliteedile nimetaks magistritöö autor orienteerituseks mitte klientile, vaid organisatsioonile endale.

Kvaliteet kui vastavus ootustele

Vastavalt sellele lähenemisele on kvaliteetne see toode või teenus, mis vastab kliendi ootustele. Teisi sõnu, kvaliteetne on see, mis on kliendile ootuspärane. Selles vaatepunktis hinnatakse kvaliteeti kliendi seisukohalt. Niimoodi läheneb kvaliteedile J. Juran, määratledes seda kahes tähenduses (Juran 1999: 872):

- 1) kvaliteet kui vigade puudumine (suunatud protsessile)
- 2) kvaliteet kui toote või teenuse omadus, mis vastab kliendi ootustele ja rahuldab tema vajadusi (suunatud tulemusele).

Autori seisukohalt järgib selline lähenemine kvaliteedile kliendikesksuse põhimõtet, sest peamine tähelepanu on siin pööratud kliendile, tema rahulolule ja (teenindus)-protsessi analüüsile.

Võttes kokku eeltoodud erinevad lähenemised kvaliteedile, võib järeldada, et ühiselt defineerida seda mõistet on keeruline. Sellest hoolimata tuleb valida selline teoreetiline lähenemine kvaliteedile, mida saaks kasutada kontseptuaalse töövahendina. Autor peab vajalikuks arvestada seda, et juhtimise aspektis räägitakse tänapäeval kvaliteedist eelkõige kui organisatsiooni võimest pakkuda tooteid või teenuseid, mis rahuldavad kindlaksmääratud või eeldatavaid vajadusi ning vastavad kliendi ootustele (Tammaru 1999: 5). Teiseks oluliseks lähtepunktiks võib valida kliendikesksuse, mille põhimõte

seisneb selles, et organisatsioonid sõltuvad oma klientidest ja peaksid seetõttu mõistma kliendi praegusi ja tulevikuvajadusi ning täitma kliendi nõudeid ja ootusi (*ISO 9000:2000 Kvaliteedijuhtimissüsteemid*).

Nende põhimõtetega on kooskõlas J. Jurani arusaam kvaliteedist kui toote või teenuse omadusest, mis vastab kliendi ootustele ja rahuldab tema vajadusi. Lähtuvalt sellest defineeritakse kvaliteeti käesoleva töö raames kui kliendi vajaduste ootuspärast rahuldamist.

1.2. Teenuse kvaliteet ja sellega seotud mõisted

Määratleda ja eriti mõõta teenuse kvaliteeti on iga teenindusorganisatsiooni jaoks oluline, kuid tõeliste raskustega seotud väljakutse ja ülesanne. Teenuse kvaliteedi uurimine on üks olulisemaid kliendikesksuse trende alates 80-ndatest aastatest. Paljud tuntud teadlased-turundusteoreetikud on püüdnud defineerida ja määratleda teenuse kvaliteeti, tõdedes seejuures, kuivõrd komplitseeritud on see ülesanne (vt nt Grönroos 2000, Parasuraman *et al* 1985, Perens 1998).

Teenuse kvaliteedi määratlemist komplitseerivad teenuste erilised omadused, mille tõttu teenuse kasutaja ei saa hinnata teenust enne selle tarbimist. USA teenusekvaliteedi gurud A. "Parsu" Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ja Leonard L. Berry on liigitanud need teenuse omadused järgmiselt (Parasuraman *et al* 1985: 41):

- **immateriaalne** (*intangibility*) – teenust on raske kombata, see on mittemateriaalne nähtus, mida ei saa nõ käega katsuda, ladustada, enne osutamist demonstreerida ja teenus ei saa muutuda omandiks
- **heterogeenne** (*heterogeneity*) – teenus on tekkelt ebaühtlane, see koosneb mitmest vastastikmõjust, seega ka teenuse kvaliteet võib koosneda mitmest *osakvaliteedist*, mis võivad olla individuaalsed nii iga teenuse kui iga kliendi jaoks
- **osadeks lahutamatu** (*inseparability*) – teenus on tervikprotsess, seda pole võimalik osutada ilma kliendita, kes mõjutab nii teenuse osutamise protsessi kui ka teenuse kvaliteeti.

Grönroos omalt poolt juhib tähelepanu teenuse kolmele iseloomulikule tunnusele (Grönroos 1998: 5):

- teenus on protsess, mitte tootmistegevuse tulemus
- teenus on lahutamatu teenindusprotsessist
- klient võtab osa teenindusprotsessist ja sellega mõjutab teenuse kvaliteeti.

Just kliendi vahetu osalemine teenindusprotsessis sunnib meid rääkima teenuse kvaliteedist mitte kui lihtsalt vastavusest teatud standarditele, vaid eelkõige sellest, kuidas teenuse kasutaja seda kvaliteeti tajub.

Et teenus on immateriaalne, siis pole piisavalt objektiivseid aluseid, mille järgi teenuse kvaliteeti määratleda. Füüsilise toote puhul on võimalik hinnata kvaliteedi seisukohalt näiteks toote vastupidavust, korralikkust, esteetilisust, kasutuskõlblikkust. Teenuse kvaliteedi määramisel lähtutakse tavaliselt palju subjektiivsematest kriteeriumitest, näiteks teenindamise kiirus, teenindaja sõbralikkus ja abivalmidus, mida erinevad inimesed hindavad vastavalt isiklikule arusaamale nendest omadustest. Hinnang teenusele on seega üpris subjektiivne: ühe kliendi jaoks on sõbralikkus kindlasti seotud teenindaja naeratusega, teisele võib olulisem tunduda hääletoon. Seega on teenuse kvaliteedi määramine alati kliendipoolne ehk subjektiivne, erinevalt toote kvaliteedist, mida on võimalik määratleda ja hinnata kindlate ja kompromissitute standardite abil.

Magistritöö autor peab teenuse kvaliteeti määramisel oluliseks täpsustada ka selliste lähedaste mõistete nagu *kliendi rahulolu* ja *teeninduskvaliteet* tähendused ja seosed teenuse kvaliteediga.

Teenuse kvaliteet ja teeninduskvaliteet

Nii kõnepruugis kui ajakirjanduses võib leida arvukaid näiteid, et neid kahte mõistet käsitletakse küllaltki vabalt ja ebamääraselt, näiteks populaarse juhtimisajakirja "Direktor" erinumbris "Teenindus ja kvaliteet" (2003, nr 1) kasutavad mitmete artiklite autorid ja tõlkijad teenuse kvaliteedi kirjeldamisel sõna *teeninduskvaliteet* (Kokk 2003: 27) või käsitlevad neid mõisteid sünonüümidenäna (Drewes, Klee 2003: 21). Kas see on õigustatud ning kuidas need mõisted on omavahel seotud?

Et vastata sellele küsimusele, soovitab autor pöörduda uuesti teenuse olemusele. Nagu varem rõhutati, on teenuse üheks tugevaimaks omapäraks heterogeensus ja protsessiline iseloom. Parasuramani jt sõnul, koosneb teenus mitmest interaktsioonist ning teenindus on üks nendest tegevustest, milles avaldub see, kuidas jõuab teenus kliendini ja mida võib nimetada *teenuse kättetoimetamiseks (service delivery)* (Parasuraman *et al* 1985: 36). Grönroos, tehes vahet mõistete *service* ja *customer service* vahel, defineerib *klienditeenindust (customer service)* kui mittemateriaalset tegevust, mis tavaliselt (kuid mitte alati) toimub kliendi ja teenindaja vahelises suhtlemises (Grönroos 1990: 27).

Mõiste *teenuse kvaliteet* on seega laiem, kui *teeninduskvaliteet*, samamoodi nagu laiem on teenuse mõistmine kaubana ja majandusliku kategooriana. Teenuse kvaliteet sisaldab endas mitmeid enda vahel seotuid osi, sh protsessikvaliteeti ehk teeninduskvaliteeti, mis on suunatud mitte teenuse tootmisele ja turundusele, vaid teeninduspersonali ja kliendi vahetule suhtlemisele ja konkreetsele teenindusolukorrale (Perens 1998: 92).

Tähelepanuväärne on siiski see, et eesti keeles oleks antud kontekstis tegelikult palju õigem kasutada sõna *teeninduskvaliteet* asemel *teenindamiskvaliteet*, sest üldiselt on sõnadel *teenindus* ja *teenindamine* eesti keeles oluline nüansivahe. Eesti teenindusühiskonna ja teeninduskultuuri uurija Heli Tooman leiab, et sõna *teenindus* tundub kõige paremini sobivat liitena väljendamaks teenuse ja ettevõtte tüüpi või teenuse saamise kohta, näiteks *autoteenindus* või *teeninduspunkt*, samuti aga ka üldistavas kontekstis, näiteks *teeninduskultuur*. Teenindamine aga seostub personaalse lähene-misega igale konkreetsele kliendile ning viisiga, kuidas toimub teenuse jõudmine kliendini, “kliendile nähtav protsess” (Tooman 2003: 65).

Samas on üsna tavapärane, et igapäevases kõnepruugis kasutatakse teenindust ka teenindamise sünonüümina ning rääkides heast või halvast teenidusest mõeldakse selle all sageli just teenindamise protsessi kvaliteeti. Toomani mõistes, kuigi tegemist on siin teatud üldistamisega, ei saa seda pidada terminite väärkasutamiseks, sest kaasaegses teenindusühiskonnas on määravaks siiski asja olemus ja sisu (mis on tegelikult samad), mitte niivõrd see, kuidas üht või teist tegevust nimetatakse (*Ibid*).

Arvestama peab ka sellega, et sõnad *klienditeenindus* ja *teeninduskvaliteet* kõlavad siiski paremini, tänapäevasemalt ja mainekamalt kui *teenindamine* ja *teenindamise kvaliteet*. Seega kasutatakse käesolevas kirjutises veidi kohmaka väljendi *teenindamise kvaliteet* asemel elegantsemat ja kaasaegsemat mõistet *teeninduskvaliteet*, arvestades nende sõnade ühe ja sama olemusega, kuid mõistes ka, et terminil *teeninduskvaliteet* on veidi üldistav tähendus (vahetu suhtlemine teeninduspersonaliga ja teeninduskorraldus koos).

Samas keskendutakse käesolevas töös edasi põhjalikult just teenuse kui immateriaalse kauba kvaliteedile, arvestades asjaoluga, et teeninduskvaliteet ei saa eksisteerida teenuse kvaliteedist lahus, sest see on üks olulisim ja lahutamatu osa terviklikus teenuse kvaliteedi kategoorias. Kui kasutada semiootika märksõnu, siis nimetaks autor teenuse kvaliteeti metafooriliselt kontekstiks, mis sisaldab teeninduskvaliteeti olulise ja kogu konteksti mõjutava tekstina.

Teenuse kvaliteet ja kliendi rahulolu

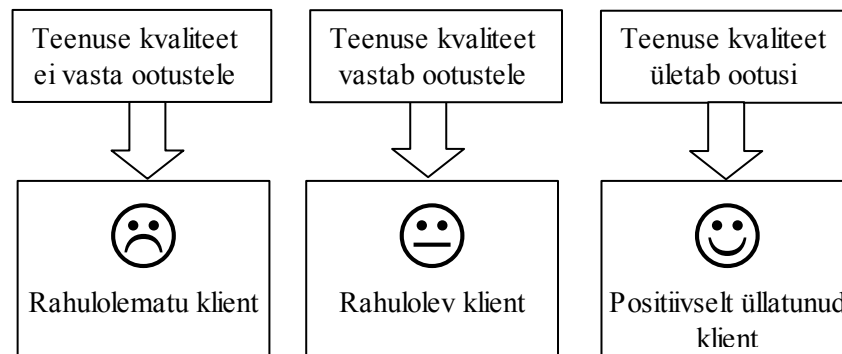
Käesoleva töö kontekstis vajavad täpsustamist ka nende kahe mõiste – *teenuse kvaliteet* ja *kliendi rahulolu* – tõlgendus, kasutamine ja eriti põhjus-tagajärg seosed, kumb nendest kategooriatest on esmane ning mis millele järgneb – kas rahulolu kvaliteedile või hoopis vastupidi.

Kuigi need küsimused tunduvad esmapilgult keerulistena, on majandusteoreetikute arusaam kvaliteedist ja kliendi rahulolust siiski ühtlane. Turundusalases kirjanduses on üldtunnustatud, et nii kasutaja rahulolu kui ka teenuse kvaliteedi mõisted põhinevad kasutaja eelnevate ootuste teenuse suhtes ja tajutud/kogetud teenuse võrdlemisel, st kas ootused leidsid kinnitust või mitte (Johnston 1995: 47; Brady, Cronin 2001: 34).

Samas on need kaks kategooriat siiski üsna erinevad ning nende kasutamist sünonüümidega võib pidada mõistete väärtõlgendamiseks. Ühtede autorite arvates on kliendi rahulolu lühiajalisem mõõde ning keskendub inimese spetsifilisele, eelkõige emotsionaalsele reaktsioonile kogetud teenuse suhtes (Altman, Hernon 1998: 54). Teised seostavad teenuse kvaliteedi kliendipoolse üldise hinnanguga teenusele, see on

kliendi üldise suhtumisega osutatud teenusesse, võrreldes nende ootustega (Parasuraman *et al* 1988: 12). Seega on rahulolu palju spetsiifilsem kliendi reaktsioon, mis tekib nimetatud võrdlemise tulemusena. Spetsiifiline sellepärast, et see on seotud kliendi psüühilise ja emotsionaalse seisundiga peale teenuse tarbimist (Cullen 2001: 665). Kokkuvõtlikult võib öelda, et teenuse kvaliteedi hindamine on pragmaatilisem ja üldistavam, rahulolu on seevastu emotsionaalsem ja abstraktsem kategooria.

Autor soovib selleks, et veelgi paremini mõista kvaliteedi ja rahulolu erinevust, määratleda neid küsimustega. Teenuse kvaliteet annab vastuse küsimusele, kuidas klient **tunnetab teenust** võrreldes oma ootustega? Kliendi rahulolu aga on seotud küsimusega, kuidas klient **tunneb ennast** peale teenuse tarbimist?



Joonis 1.2. Teenuse kvaliteedi ja kliendi rahulolu põhjuslik seos (autori koostatud)

Kvaliteedi ja rahulolu mõistete põhjuslik seos (vt joonis 1.2) väljendub selles, et teenuse kvaliteet mõjutab rahuolu/rahulolematuse tunde tekkimist. Enamus teoreetikuid arvab, et rahuolu või rahulolematust teenuse suhtes tekib alles peale teenuse kvaliteedi tajumist ning selleks, et saada teavet kliendi rahulolust või rahulolematust, peab analüüsima tema hinnangut teenuse kvaliteedile (Bitner 1990: 70; Johnston *et al* 1995: 8; Lee *et al* 2000: 222). Ühendab neid mõisteid aga see, et mõlemad on väga subjektiivse iseloomuga, sest põhinevad kliendi isiklikel ootustel teenuse suhtes. Kokkuvõttes võib öelda, et teenuse kvaliteet ja kliendi rahulolu on erinevad, kuid ühise (subjektiivse) iseloomuga ning omavahel kahtlemata tihedalt seotud mõisted: teenuse hea kvaliteet on kliendi rahulolu eelkäija.

1.3. Teenuse kvaliteedi mudelid ja nende sobivus teadusraamatukogu konteksti

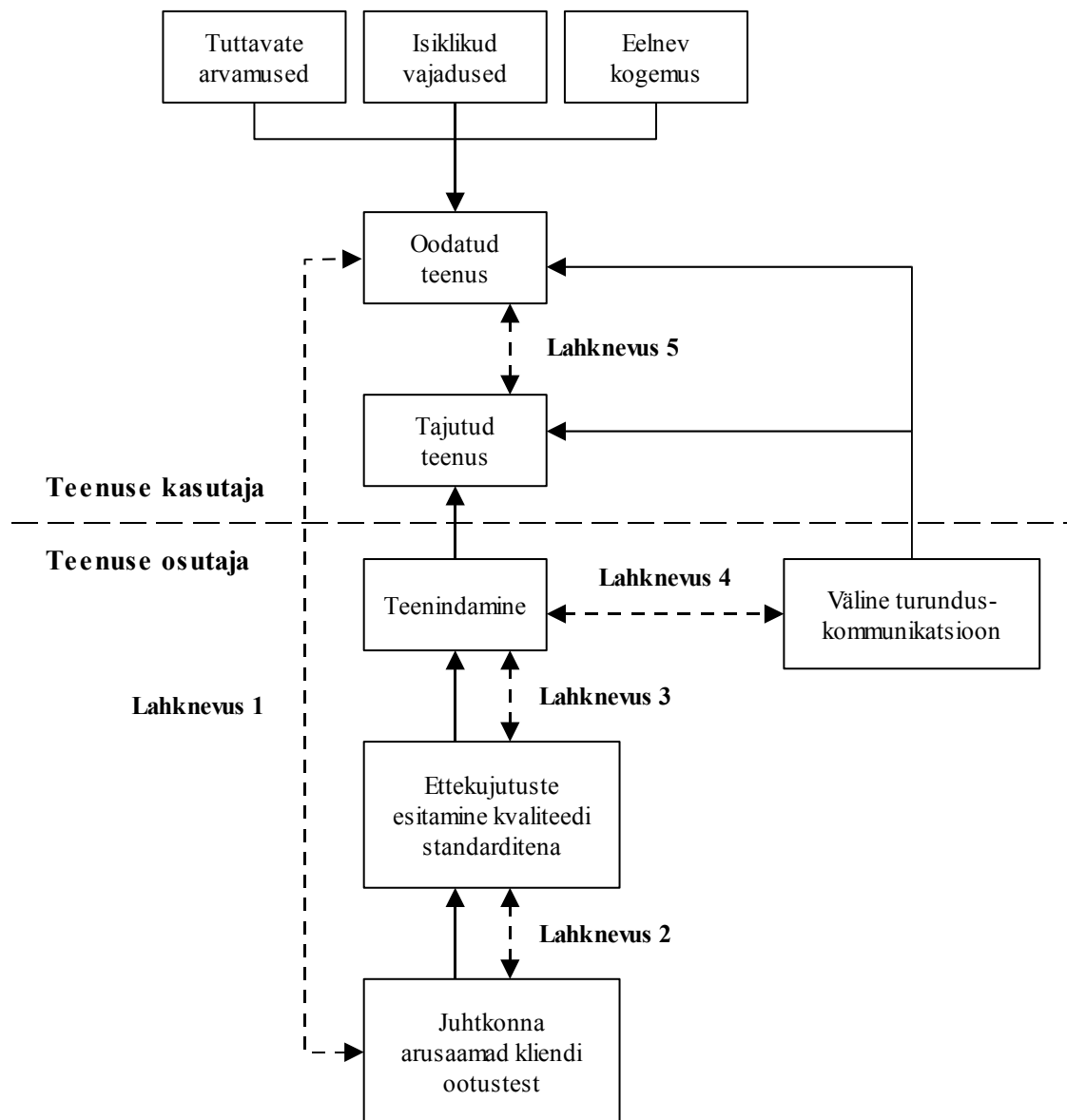
Vaatamata teenuse kvaliteedi määratlemise komplitseeritusele – või hoopis tänu sellele – on 1980.-1990. aastatel teenuse kvaliteedi olemusega tegelenud mitmed mainekad majandusteadlased, nagu M. Brady, C. Grönroos, A. Parasuraman, L. Berry, C. Lovelock, U. Lehtinen, J. Cronin jt.

Tuntumad teenuse kvaliteedi kontseptsioonid põhinevad nn *kinnitamatus* (*disconfirmation*) paradigmat, mille kohaselt kujuneb ettekujutus teenuse kvaliteedist oodatud ja tajutud/kogetud teenuse taseme võrdlemisel (Brady, Cronin 2001: 34-35). Diskonfirmatsioon ehk kinnitamatus tekib seetõttu, et teenuse oodatud ja tajutud kvaliteet võivad lahkned. Sellel seisukohal põhinevad kaks üldtunnustatud ning tänaseks juba krestomaatiliseks saanud Ameerika ja Põhjamaade (*Nordic School*) koolkondade teenuse kvaliteedi kontseptuaalset mudelit.

Ameerika koolkonna *Vii*e lahknevuse mudel

Teenuse kvaliteedi Ameerika koolkonna teoreetilise käsitluse aluseks on esmajoones Parasuramani, Zeithamli ja Berry 1980-ndatel publitseeritud uuringud (Parasuraman *et al* 1985, 1988), kus pakuti välja nn *Vii*e lahknevuse mudel (*5 Gaps Model*), mida eestikeelses turunduskirjanduses nimetatakse ka *Oodatud ja tegeliku kvaliteedi vaheliste lõhede mudeliks* (Perens 1998: 85; Lepik 2000: 5).

Vastavalt sellele mudelile põhineb kliendipoolne teenuse kvaliteedi tajumine omapärasel viieastmelisel trepil, mille iga aste tähendab teatud lahknevust (vt joonis 1.3):



Joonis 1.3. Ameerika koolkonna teenuse kvaliteedi *Vie lahknevuse mudel* (allikas: Parasuraman *et al* 1988: 36)

1. lahknevus - kliendi ootuste ja teenindusettevõtte juhtkonna poolt määratletud kvaliteedi vahel. See kvaliteedilünk võib olla tingitud sellest, et sihtrühma kvaliteedi ootusi ei ole piisavalt uuritud. Sel juhul tugineb teenindusettevõtte juhtkond oma intuitsioonile, oletades, millised võiksid olla kliendi ootused või samastades need oma ootustega. Näiteks võib juhtkond soovist pikendada raamatukogu lahtiolekuaega, sulgeda seda õhtul hiljem, samas kui kasutajad soovivad, et raamatukogu avataks hoopis hommikul varem.

2. lahknevus - püüeldava kvaliteedi ja teenuse kvaliteedi spetsifikatsiooni (määratu) vahel. Seda põhjustab asjaolu, et teenuste immateriaalse iseloomu tõttu on neid üsna raske standardida. Lahknevus võib tekkida näiteks siis, kui raamatukogus puudub teenindaja käitumise eeskiri või muu oluline tööjuhend, mida teenindaja saaks järgida ja millele võiks tugineda. Sel juhul teenindaja püüab küll osutada kvaliteetset teenust, kuid lähtub ainult oma isiklikust kvaliteedinägemusest.

3. lahknevus - määratud ja tegelikult osutatud teenuse kvaliteedi vahel. See tekib siis, kui puudub kvaliteedi tagamiseks vajalik potentsiaal. Näiteks raamatutellimuste täitmine raamatukogus kehtestatud kahe tunni jooksul võib osutada võimatuks, kui pole piisavalt hoidlatöötajaid. Ka personali madal motiveeritus ja ebapiisav koolitus võivad olla selle põhjuseks.

4. lahknevus - teenindamise ja turunduskommunikatsiooni vahel. Kasutaja ootused sõltuvad suurel määral sellest eelinformatsioonist, mida raamatukogu on talle edastanud turunduskommunikatsiooni teel. Lubatu võib mitte olla kooskõlas teenuse osutamise tegeliku kvaliteediga - nii tekib teenuse tarbijal tegelikkusele mittevastav ootus.

5. lahknevus - teenuse tegeliku ja oodatud kvaliteedi vahel. See on otseselt seotud kliendi ootustega ning võib tekkida siis, kui tema ootused teenuse suhtes erinesid tegelikult kogetud kvaliteedist.

Kirjeldatud mudeli põhimõtteid võib autori arvates kasutada erinevates teenindusvaldkondades, sh ka teadusraamatukogu teenuste kvaliteedi analüüsimiseks. Mudeli sobitamisel teadusraamatukogu konteksti soovitab autor lisada veel ühe võimaliku lahknevuse: **teadusraamatukogu kasutajate infovajaduste ja nende rahuldamiseks vajalike raamatukogu rahaliste võimaluste vahel.**

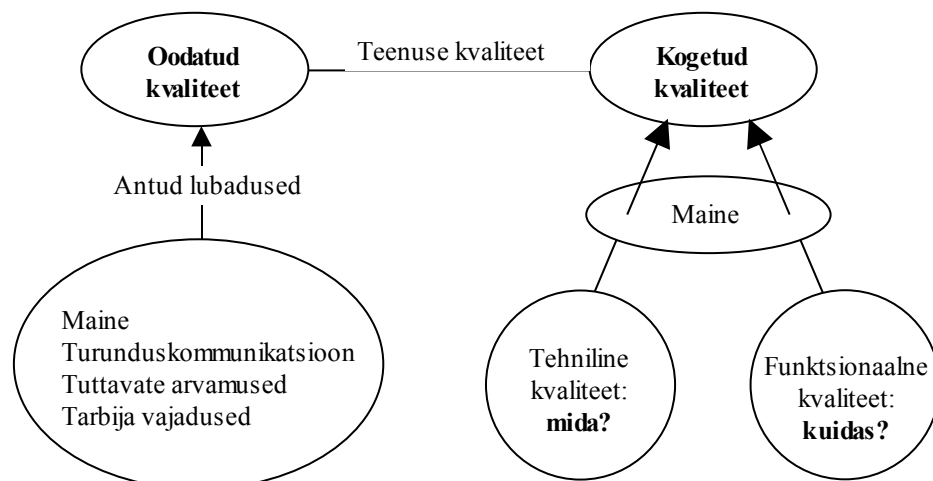
Seda lahknevust põhjustab eelkõige üldine teaduspublikatsioonide ja nende hindade kasv, mis ületab isegi rikkamate riikide teadusraamatukogude finantsvõimalusi. Ajakirja "Nature" andmetel on teadusajakirjade hinnad kasvanud alates 1970. aastast üle kümne korra (The writing... 1999: 197). USA teadusraamatukogud kulutavad teadusajakirjade

komplekteerimiseks 142% rohkem raha kui 10 aastat tagasi, tellides seejuures 6% võrra vähem nimetusi (*Ibid*). Raamatukogu kui mitteärilise sektori teenindusasutus sõltub oma teenuste pakkumisel ja arendamisel oma eelarvest, mille tõttu sageli ei leia kasutaja raamatukogust talle vajalikke teavikuid ja informatsiooni, vaid saab seda, mida raamatukogu suudab oma võimaluste piires pakkuda (Einasto, Ilus 2002: 170). Nii võib tekkida vastuolu kasutaja vajaduste ja nende rahuldamise võimaluste vahel.

Teenuse kvaliteedi *Viie lahknevuse mudeli* alusel töötasid Parasuraman, Zeithaml ja Berry välja SERVQUAL küsimustiku, mis on siiani üks populaarsemaid kvaliteedi mõõtmise meetodeid ning mida põhjalikumalt käsitletakse käesoleva töö järgmises peatükis.

Põhjamaade koolkonna *Kogetud teenuse kvaliteedi mudel*

Teenuse kvaliteedi teiste käsitluste hulgas on enim tunnustatud kontsepsioon, mille pakkus välja 1982. a Põhjamaade koolkonna (*Nordic School*) eredaim esindaja Christian Grönroos. Tema kvaliteedimudel põhineb kliendi poolt kogetud teenuse kvaliteedil. Grönroosi arvates võrdleb teenuse tarbija kogetavat teenust oma ootustega. Selle võrdluse tulemuseks ongi teenuse kvaliteet, mida mudeli autor jagab omakorda tehniliseks ja funktsionaalseks (vt joonis 1.4).



Joonis 1.4. Põhjamaade koolkonna *Kogetud teenuse kvaliteedi mudel*
(allikas: Grönroos 1998: 9-10)

Joonisel 1.4 on tehniline kvaliteet see, **mida** teenus tarbijale lõpptulemusena annab. See on tarbija põhiline kasu ja põhjus, miks ta üldse teenust kasutab. Järelikult tehniline kvaliteet on alati tulemuse kvaliteet, mida on võimalik mõningatel juhtudel ka objektiivselt mõõta ja hinnata, eriti kui tegu on kindlale lõpptulemussele orienteeritud teenusega. Näiteks saab raamatukogu kasutaja kätte soovitud raamatu või tal on võimalik kasutada arvutit infootsinguks. Tehniline kvaliteet raamatukogus on teatud määral objektiivne konstruktsioon, sest on seotud reaalse objektidega (hoone, lugemissaalide sisustus, raamatud, ajakirjad, arvutid jne).

Seevastu funktsionaalne kvaliteet on mõjutatud kliendi subjektiivsest arvamusest, kuna seostub sellega, **kuidas** teenust osutatakse, kuidas kulgeb teenindamisprotsess. Kvaliteeti iseloomustavad tunnused on siin teenuse pakkuja mõttelaad ja hoiakud, kliendikontakti kättesaadavus, töötajate käitumine (viisakus, usaldatavus, abivalmidus jms). Grönroosi mudeli üks oluline osa on ka teenuse pakkuja **maine**, mis mõjutab positiivselt või negatiivselt nii tehnilise kui funktsionaalse kvaliteedi hindamist.

Ehkki teenuse tulemus seostub tavaliselt tehnilise kvaliteediga, ei kata Grönroosi arvates see, kui jätta kõrvale teenuse funktsionaalne kvaliteet ehk kuidas toimub teenindamine, siiski kõiki kliendi poolt kogetavaid kvaliteedi aspekte. Tehniline kvaliteet määrab ära teenuse vastuvõetavuse kliendi jaoks, funktsionaalne kvaliteet aga on see, mille põhjal ta otsustab, kui kõrge või madal on kvaliteet lõppkokkuvõttes (Grönroos 1998: 10). Nii on raamatukogu kasutajale oluline mitte üksnes raamatute ja infootsinguks vajalike arvutite olemasolu raamatukogus, vaid ka see, kui kiiresti ja täpselt täidetakse tema tellimused raamatutele ning kui asjatundlik ja abivalmis on infootsingu konsultant.

Sama koolkonna esindajate soome uurijate U. ja J. Lehtineni (1991: 288) kvaliteedimudelis kirjeldatakse teenuse kvaliteeti kolme mõõtme kaudu:

- 1) füüsiline kvaliteet (hooned, seadmed, ruumid)
- 2) korporatiivne kvaliteet (organisatsiooni imago ja profiil)
- 1) interaktiivne kvaliteet (personali ja kliendi kontakti kvaliteet ehk teenindamise kvaliteet).

Magistritöö autori hinnangul kopeerib see mudel suurel määral Grönroosi kontseptsiooni ning erineb sellest vaid semantiliselt: Grönroosi funktsionaalsele kvaliteedile vastab siin interaktiivne kvaliteet, tehnilisele – füüsiline. Samuti nagu Grönroosi mudelis, rõhutatakse ka siin teenindusasutuse mainet ja imago olulisust. Autor leiab samuti, et Lehtinenide mudel jääb kaasaegse teeninduse jaoks liiga kitsaks, füüsilise kvaliteedi mõiste ei arvesta asjaoluga, et paljusid teenuseid (sh raamatukoguteenuseid) osutatakse tänapäeval mitte ainult füüsilises, vaid ka virtuaalses keskkonnas. Seega termin *füüsiline kvaliteet* pole päris täpne ning Lehtinenide kontseptsiooni võib autori hinnangul pidada veidi aegunuks (mis on ka loomulik, kuna see oli välja pakutud veel enne ülemaailmse infosüsteemi *World Wide Web* loomist Tim Berners-Lee poolt).

Vaadeldes Põhjamaade koolkonna teenuse kvaliteedi mudeleid, tekib küsimus: kumb on olulisem, kas tehniline (füüsiline) või funktsionaalne (interaktiivne) kvaliteet? Grönroosi arvates etendab just funktsionaalne pool otsustavat rolli tarbijapoolses teenuse hindamises. Ta rõhutab, et tavaliselt on kliendi hinnang funktsionaalsele kvaliteedile palju subjektiivsem kui tehnilisele (Grönroos 1998: 11).

Kaasaegse teadusraamatukogu kontekstis oleks raske mitte nõustuda funktsionaalse kvaliteedi tähtsusega. Seda, et küsimus *kuidas?* on praegu palju olulisem kui *mis*, tajuvad tänapäeval kõik teadusraamatukogud ja nende kasutajad. *Access - juurdepääs, mitte omandiõigus* - on uue sajandi olulisim märksõna maailma raamatukogundudes. Varem oli üsna tähtis, **mis** oli olemas raamatukogu kogudes ehk see, kas üks või teine infoallikas asus füüsiliselt raamatuhoidlates. Kuid tänapäeval on tähtis mitte niivõrd omada infoallikat, kuivõrd teada, kus see asub ja **kuidas** on tagatud sellele juurdepääs (Einasto, Ilus 2002: 169).

Autori arvates pole võimalik kergelt ja üheselt vastata, kumb – kas tehniline või funktsionaalne kvaliteet – on tähtsam nüüdisaegses teadusraamatukogus. Mõtiskledes tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi kohast raamatukogu kontekstis, tundub vajalik olevat keskenduda veel mõnele asjaolule.

Tehnilise kvaliteedi puhul oleneb autori arvates väga palju sellest, kuivõrd kompetentselt ja objektiivselt oskab klient seda hinnata. On üsna loomulik, et mida madalam on inimese võime hinnata tehnilist kvaliteeti, seda rohkem pöörab ta tähelepanu sellele, mida suudab hinnata – teenuse osutamise protsessile ja suhtlemisele teenindajaga ehk funktsionaalsele kvaliteedile. Teadusraamatukogu kontekstis võib tehnilise kvaliteedi hindamisel etendada olulist osa kasutaja teaduslik kompetentsus. Teadur või ülikooli õppejõud on raamatukoguteenuse kasutamise tulemusena pädevad andma objektiivset eksperthinnangut oma eriala infoallikate esindatuse kvaliteedi kohta, seevastu esimese kursuse üliõpilane ei oska veel seda teha piisavalt kompetentselt ning tema jaoks võib palju olulisemaks osutada funktsionaalne kvaliteet ehk teenindusprotsess.

Teiseks asjaoluks, mis mõjutab teadusraamatukogu tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi suhet, loeb autor seda, milline on kliendi ja teenindaja kontakteerumise ulatus. Teenused võivad olla n.ö kõrgkontaktset, kus klient suhtleb intensiivselt teenindajaga (nt psühholoogi teenus või infootsingu konsultandi teenus) ja hoopis madalama kontakteerumisega (nt jalatsite parandus, autopesu). Loomulik on arvata, et mida intensiivsemalt kontakteerub klient teenindajaga, seda olulisem on tema jaoks teenindamise protsess ehk funktsionaalne kvaliteet ja vastupidi.

Üsna huvitavalt väljendub see nüüdisaegses teadusraamatukogus. Tänu infotehnoloogiale ja eriti Interneti levikule saab juba 1990. aastate algusest kasutada raamatukoguteenuseid ka arvutivõrgus füüsiliselt kohale tulemata. Raamatukoguteenused pole enam määratletud kindla hoonega, neid saab kasutada ka kodus või tööl – igal pool, kus on Interneti ühendusega arvuti. Kaasaegne raamatukogu kujutab endast omapärast organisatsiooni, kus on esindatud erinevatel kandjatel infoallikad ning traditsioonilised ja veebipõhised teenused (Einasto 2003: 11). Mida rohkem muutuvad teenused raamatukogudes veebipõhisteks, seda madalam on raamatukoguteenuse kasutaja ja teenindaja kontakteerumismäär ning koos sellega võib muutuda ka funktsionaalse kvaliteedi olulisus.

Kas see tähendab, et kaasaegses teadusraamatukogus hakkab üha rohkem domineerima tehniline kvaliteet ehk see, **mida** lugeja raamatukogus saab? Sellele küsimusele vastust

otsides soovib autor lähtuda eelkõige mitte kahe kvaliteedi erinevast tähtsusest, vaid pigem nende hindamise pearõhu muutumisest. Nii võib raamatukogu virtuaalse ehk kaugkasutaja jaoks saada ebaoluliseks teenindajate väljanägemine ja teenindushoiak. Samas personali kompetentsusel, täpsusel ning ka individuaalsel lähenemisel kliendi probleemidele on tähtis roll ka siis, kui teenindusprotsess või infopäringutele vastamine toimub Interneti teel.

Eesti turunduskirjanduses kritiseeriti Gronröosi mudelit seetõttu, et selles pole käsitletud kliendi potentsiaali kvaliteeti. Viimase all mõeldakse kliendi teadmisi teenindusorganisatsioonist ja selle teenustest, kliendi oskusi ning kõike, mida ta toob kaasa teenindusprotsessi. Oluliseks võib saada ka kliendi emotsionaal-psühholoogiline seisund (Perens 1998: 91). Autor loeb seda oluliseks täienduseks, sest teenuse kasutaja võib mõjutada teenuse kvaliteeti samavõrd kui teenuse osutaja. Teadusraamatukogus sõltub edukas teenindamine suurel määral teenuse kasutaja teadmistest ja oskustest, milleks on eelkõige suhtlemis- ja väljendusoskus, mis aitab kasutajal arusaadavalt sõnastada oma infovajadust. Olulised on ka kliendipoolsed teadmised raamatukogu elektronkataloogi kasutamisest, laenutusreeglitest ja avakogu paigutussüsteemist. Kvaliteetne teenindamine sõltub ka kliendi valmisolekust tulemuslikuks kommunikatsiooniks.

Autor arvab, et nendel raamatukogu vm teenindusorganisatsiooni klientidel, kes on paremini informeeritud pakutavatest teenustest ja teeninduskorraldusest, tekivad ka realistlikumad ootused teenuse kvaliteedile ja teenustele üldse. Seega kliendi potentsiaaliga arvestamine oleks äärmiselt oluline teenuste kvaliteedi kehtestamisel.

Võttes kokku ülalpool kirjeldatud teenuse kvaliteedi kontseptsioonid järeltab autor, et kuigi igal mudelil on oma nüansid, on need pigem semantilised, kui denotatiivsed. Vaatamata kirjeldatud mudelite erinevale päritolule ja terminoloogilistele erinevustele, põhinevad need kõik samadel alustel. Oluline on, et teenuse kvaliteet sõltub suurel määral kahest momendist:

- 1) sellest, kuidas teenuse kasutaja tunnetab oma ootusi kvaliteedile, mis olid tal enne teenuse tarbimist,
- 2) ning kuidas ta hindab kogetud teenuse taset teenindamishetkel või pärast seda.

Sellele põhimõttele vastab eesti turundusteoreetiku Algis Perensi järgmine teenuse kvaliteedi definitsioon: “Teenuse kvaliteet on teenuse kasutaja ootuste ja ettekujutuste ulatus teenuse osutamise protsessis või pärast seda” (Perens 1998: 82).

Analüüsitud mudelite autoreid ühendab ka arusaam teenuse kvaliteedist kui väga subjektiivsest ja komplitseeritud konstruktsionist, mis tuleneb nii teenuse immateriaalsusest kui kliendi kaasatusest teenindusprotsessi, ning veendumus, et määrata teenuse kvaliteeti pole võimalik enne teenindamisprotsessi. Isegi täiesti sarnastel teenindusolukordadel võivad olla suured erinevused. Kvaliteet võib erineda sarnaste teenuste puhul erinevates teenindusasutustes, ühe asutuse erinevate teenuste puhul, ühe teenindusasutuse erinevate teeninduspunktide ja teenindjate puhul ning isegi sama teenindaja puhul erinevate klientide, nädalapäevade või isegi tundide korral (Lovelock, Wright 2002: 11).

Teenuse kvaliteet on seega kasutajakeskne, subjektiivne kategooria, mis sõltub teenindusasutuse mainest, teenuse kasutaja ootustest ja nõudmistest, ning teeninduspersonali pädevusest ja professionaalsetest oskustest. Teenuse kvaliteeti mõjutab suuresti ka klient oma teadmiste ja oskuste ning hetkemeeleoluga teenuse tarbimise ajal.

Ülaltoodud teenuse kvaliteedi definitsioonist järeldub, et kasutaja ootused teenuse kvaliteedile kas saavad kinnituse või mitte. Mittetäitunud ootuste tagajärjeks on kliendi rahulolematuse (vt joonis 1.2) ning võimalik pöördumine konkureeriva teenindusorganisatsiooni poole, täitunud ootustega kaasneb tõenäoliselt kliendi rahulolu ja lojaalsus.

1.4. Raamatukoguteenuse kvaliteedi teoreetilised käsitlused

Selleks, et määratleda teenuse kvaliteeti raamatukogus, tuleks autori arvates lähtuda eelkõige raamatukoguteenuse olemusest ja omapärast. Nagu iga teenus, on ka raamatukoguteenus immateriaalne toode, produkt, mis rahuldab raamatukogu kasutaja info- või muu raamatukoguga seotud vajadusi. Raamatukoguteenuste ja nende turu iseärasusi iseloomustaks autor järgmiselt:

- raamatukoguteenused kanduvad üha rohkem üle veebi keskkonda
- raske on ennustada, missuguseid raamatukoguteenuseid tulevikus vajatakse
- raamatukoguteenuste eesmärgiks pole kasumi taotlemine, vaid kasutaja infovajaduste võimalikult täielik rahuldamine
- kasutaja rahulolust võib sõltuda raamatukogu finantseerimise määr
- raamatukogud konkureerivad omavahel üha rohkem finantseerimisallikate pärast
- raamatukoguteenustel puudub nõudmise ja pakkumise tulemusena kujunev turuhind, seega raamatukogudevahelises konkurentsisis võib otsustavaks saada mitte teenuse hind, vaid teenuse kvaliteet.

Teadusraamatukogu kontekstis seostati kvaliteeti traditsiooniliselt eelkõige kogude suuruse ja laenutuste arvuga ning ka sellega, kuidas on erinevate teadusvaldkondade kirjandus esindatud kogudes (Nitecki 1996: 181). Teiste sõnadega, traditsiooniline raamatukogunduslik kvaliteedi kontseptsioon on aastaid olnud kogudekeskne ning seostunud sellega, mida sisaldavad kogud, aga mitte sellega, mida ja kuidas raamatukogu teeb.

Teoreetikute arvates ei leidnud ilmselt seetõttu raamatukogunduses suurt vastukaja 20 aastat tagasi välja pakutud Ameerika koolkonna *Viie lahknevuse mudelil* põhinev teenuse kvaliteedi kontseptsioon. Praktiliselt pole olnud diskussioone ega vastavaid empiirilisi uuringuid, veel vähem oli katseid arendada alternatiivseid kontseptsioone (Nitecki 1996: 182). Suurimaks tolle aja saavutuseks peetakse teadus- ja eelkõige ülikooliraamatukogude spetsialistide ühest mõistmist, et kasutajad hindavad oma raamatukogude väärtust mitte nende õppe- ja teaduskirjanduse kogude suuruse järgi, vaid vastavalt sellele, kuidas täidab raamatukogu oma missiooni, ehk kuiõrd kvaliteetselt toetab ta teadusuuringuid ning rahuldab ühiskonna infovajadusi. Sellest lähtudes on jõutud ka ühisele arusaamale, et raamatukogu teenuse kvaliteedi ainuüksi kogudekeskne hindamine on lootusetult vananenud ning uus teenindusühiskonna ajastu nõuab lähenemist kvaliteedile kasutajakesksete kriteeriumite abil (*Ibid*).

Huvi teenuse kvaliteedi vastu kerkis raamatukogunduses uuesti ja päris tormiliselt nii Vanas kui Uues Maailmas 15 aastat tagasi, kui USA-s ilmus Ameerika Teadus-

raamatukogude Ühingu ARL (*Association of Research Libraries*) publikatsioonina käsiraamat "Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach", mille autorid kirjeldasid raamatukogutöö tulemuslikkuse ja sh selle kvaliteedi hindamise metoodikat (Van House *et al* 1990).

1996. a ilmus Rahvusvahelise Raamatukoguühingute ja -institutsioonide Liidu IFLA (*The International Federation of Library Associations and Institutions*) publikatsioonina Münsteri (Saksamaa) ülikooli raamatukogu spetsialistide metoodiline juhend "Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries" (Poll, Boekhorst 1996). Peale seda hakati teenuse ja raamatukoguteenuse kvaliteedi probleeme aktiivselt käsitlema paljudes rahvusvaheliselt refereeritavates teadusajakirjades: "Library Trends", "The Academical Librarianship", "Library & Information Science Research".

Alates 1995. aastast asus teadusraamatukogude töö tulemuslikkuse ja kvaliteedi uuringuid koordineerima Northumbria Ülikooli (*UK*) infoteaduse osakond, mille initsiatiivil hakkasid regulaarselt toimuma teaduskonverentsid raamatukoguteenuse kvaliteedi ja töötulemuslikkuse probleemidest (Cook *et al* 2001: 93). 1999. a Põhja-Ameerika teadusraamatukogude juhtide kokkutulekul Arizonas kõlas üleskutse võtta raamatukogu töö tõhustamiseks kasutusele uusi meetmeid. Neid nähti alternatiivina täiendamaks kirjeldavat statistilist kompendiumi *ARL Index*, mida USA teadusraamatukogud on oma töö hindamiseks kasutanud juba aastakümneid (ARL 1999).

Samuti väitsid Ameerika teadusraamatukogude spetsialistid üksmeelselt, et raamatukogu teenuse kvaliteedi parim hindaja on raamatukogu kasutaja: "Paljud raamatukoguhoidjad on kindlad, et ainult nemad professionaalidena on asjatundjad raamatukogu töö kvaliteeti hindama. Nad kinnitavad, et lugejad ei saa seda teha, kuna pole kindlad oma soovides ja vajadustes ning et lugejate orjalik kummardamine õõnestab professionaalset hegemooniat. Sellised arusaamad raamatukogu teenuste kohta ei ole enam arvestatavad. Ainus, mis loeb, on lugejate arvamus, sest ilma lugejateta kujutaksid raamatukogud endast vaid raamatute ladusid" (Cook *at al* 2001: 94).

Tänaseks on raamatukogu- ja iseäranis teadusraamatukogu teenuse kvaliteedi teoreetilise mudeli ehitamine ja mõõtmisinstrumenti väljatöötamine muutunud rahvusvaheliseks filosoofiliseks ja praktiliseks probleemiks, millega tegelevad kolleegid teadusraamatukogudes üle maailma: Danuta Nitecki (*Yale University*, USA), Roswita Poll ja Peter te Boekhorst (*Universitäts-und Landesbibliothek Münster*, Saksamaa), Philip Calvert ja Rowena Cullen (*Victoria University of Wellington*, Uus-Meremaa), Coleen Cook, Bruce Thompson ja Yvonna S. Lincoln (*Texas A&M University*, USA), Peter Brophy (*Manchester Metropolitan University*, Suurbritannia), Peter Herson (*Simmons College*, USA), Aira Lepik (Tallinna Ülikool, Eesti), Anu Nuut ja Toomas Toomemets (Rahvusraamatukogu, Eesti) ja paljud teised. Kõik nad püüavad nii identifitseerida uusi teenuse kvaliteedi kontseptsioone kui ka pakkuda kvaliteedi mõõtmise meetodikaid teadusraamatukogude jaoks, võttes üha rohkem kasutusele kaasaegseid, kliendile orienteeritud turundusinstrumente.

Raamatukogu- ja infoteenuste kvaliteedi probleemid olid alates 1988. aastast aruteluks Rahvusvahelise Raamatukoguühingute ja -institutsioonide Liidu IFLA (*International Federation Library Association*) mitmetel kongressidel. Ülemaailmsel IFLA Kongressil 2003. a moodustati spetsiaalne töögrupp “Kvaliteediprobleemid raamatukogudes” (Discussion Group “Quality issues in Libraries”). Põhiettekandega “Indicators for staff performance” esines seal Rozwitha Poll Münsteri (Saksamaa) ülikooli raamatukogust. Ettekande motoks oli: “Raamatukogutööd võib pidada tulemuslikuks vaid juhul, kui see alandab ressursside kulu või tagab teenuste mahu suurendamise samade ressursside baasil” (Zemskov 2004: 122). Seega muutub tänapäeval raamatukogudes üsna oluliseks mitte ainult teenuse kvaliteet, vaid ka teenuse tõhusus.

Huvi raamatukoguteenuse kvaliteedi ja kasutaja rahulolu vastu on olnud märkimisväärt ka eesti raamatukogunduses. Kuigi Eesti teadusraamatukogudes siiani teenuse kvaliteedi uuringuid tehtud ei olnud, peeti siiski väga oluliseks uurida nii kasutajate vajadusi kui rahulolu. TÜ Raamatukogu korraldas juba 1980-ndates lugejauuringu “TRÜ Teaduslik raamatukogu ja lugeja” eesmärgiga “viia raamatukogu lugejateenindus paremale tasemele teadlaskonna silmis” (Norberg 1989: 34; Tõnnov 1992: 3).

1995. a viidi TÜR-is ja teistes Eesti teadusraamatukogudes läbi kõige suurem ja ulatuslikum kasutaja rahulolu uuring rahvusvaheliselt tunnustatud meetodika “Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach” (Van House *ei al* 1990) järgi, mille käigus analüüsiti ka raamatukogutöö ja teeninduskorralduse tulemuslikkust (Miil 1997: 13; Tõnnov 1997: 39). Aastal 2000 toimus TÜ akadeemilise pere küsitlus “Mida ootab teadlane raamatukogult?” eesmärgiga uurida teadlaste ja õppejõudude rahulolu raamatukogu teenustega (<http://www.utlib.ee/ee/konverentsid/2000/seminar18100.html>).

Viimastel aastatel hakati eesti raamatukogunduses pöörama erilist tähelepanu teenuse kvaliteedi ja töötulemuslikkuse mõõtmisele: olid avaldatud mitmed nimetatud teemasid käsitlevad teadusartiklid ja ettekanded (Lepik 2000, 2001; Lepik, Toomemets 2004), kaitstud bakalaauruse- ja magistritööd (Gold, Toomemets, Nuut) Tallinna Pedagoogika Ülikoolis. Raamatukogu kvaliteedijuhtimise ja teenuse kvaliteedi probleemid olid põhi-teenaks 2003. a teadusraamatukogude seminaril Pedasel (Kvaliteedijuhtimine 2003).

Vaatamata sellele, et teenuse kvaliteedi probleeme arutatakse aktiivselt raamatukogude spetsialistide poolt ning teaduspublikatsioonide ja kaitstud väitekirjade hulk on märgatavalt kasvanud, puuduvad raamatukogunduses siiani nii ühine teenuse kvaliteedi kontseptuaalne mudel kui ka kvaliteetse raamatukoguteenuse definitsioon. Samas on üldtunnustatud, et kvaliteeti ei seostata raamatukogudes enam mitte kvantitatiivsete näitajatega (kogude suurus, laenutuste arv), vaid eelkõige sellega, kuidas on korraldatud ligipääs infoallikatele.

Teiseks oluliseks ja üldtunnustatud märksõnaks tänapäeval on kliendikesksus, ehk kogu raamatukogu tegevust hinnatakse lähtuvalt kasutajast. Samas, nagu rõhutavad A. Lepik ja T. Toomemets, on raamatukogu kasutajate subjektiivseid hinnanguid teenuse kvaliteedile raske ohjata ning ilma konkreetsema kriteeriumita puudub organisatsioonil võimalus neid teenuste kujundamisel ära kasutada (Lepik, Toomemets 2004: 4). Raamatukoguteenuse kvaliteeti käsitlev kirjandus kipub keskenduma selle kriteeriumi määramisel põhiliselt vaid ühele kvaliteedi dimensioonile, millel põhinevad ka eelnevalt kirjeldatud Põhjamaade ja Ameerika koolkondade mudelid – kliendi ootustele.

Vastavalt sellele defineeritakse raamatukoguteenuse kvaliteeti raamatukogunduse teoreetikute poolt **kogetud või tegeliku teenuse taseme ja kliendi ootuste vahena** (vt nt Nitecki 1996: 182; Coleman *et al* 1997: 240; Hernon *et al* 1999: 5; Cook, Thompson 2000: 249, Kyrillidou, Hipps 2001: 56). Sellise definitsiooni põhjal võib järeldada, et raamatukogu kui teenindusorganisatsiooni eesmärgiks peab olema püüe seda vahet vähendada.

Nõustudes põhimõtteliselt ülaltoodud definitsiooniga, peab autor vajalikuks lisada, et tegelikult ainuüksi vastavus kliendi ootustele ja vajadustele ei tähenda veel alati kvaliteetset raamatukoguteenust. Tuleb nõustuda Rozwita Polli ja Peter Brophy'ga, kes rõhutavad tõhususe ja efektiivsuse põhimõtete järgimise olulisust raamatukogu töös (Brophy 2001: 75). Eriti aktuaalne on see Eesti teadusraamatukogudes, kus suurimaks probleemiks peetakse üldist ebapiisavat finantseerimist (Valm 1999). Antud olukorras peab mõtlema ja hindama, mis hinnaga on kvaliteetne teenus saavutatud? Kas see on raamatukogule jõukohane nii praegu kui perspektiivis?

Kvaliteetseks teenuseks ei saa autori arvates nimetada teenust, mis rahuldab küll klientide vajadusi ja ootusi, kuid ei arvesta seejuures organisatsiooni finants- ja inimressurside kuluga. Niinimetatud kvaliteetne teenus võib olla ka ebaefektiivne või ebatõhus, ressursse priiskav. Kvaliteetne teenus peab olema vastavuses kasutaja ootuste ja vajadustega ning samas relevantne teenuse osutamiseks tehtud rahaliste ja inimressurssi kuludega. See tähendab, et kvaliteetne teenus peab olema kvaliteetne mitte ainult kliendi – teenuse kasutaja, vaid ka teenuse pakkuja – raamatukogu – jaoks.

Kui käsitleda kliente teenindusorganisatsiooni tähtsaima *stakeholder*'i ehk sihtgrupina, kes on organisatsiooni teenustes ja eksisteerimisest otseselt huvitatud (Freeman 1998: 602), siis ei tohiks autori arvates unustada ka teiste sihtgruppide huvisid. Teisteks sihtgruppideks, kes tunnevad huvi teenindusorganisatsiooni eksisteerimise vastu ning toetavad selle arengut, on investorid, koostööpartnerid, juhtkond, töötajad. Nende eesmärgiks on organisatsiooni funktsioneerimise tõhusus ja efektiivsus. Teenuse kõrge kvaliteedi saavutamisele võivad kaasa aidata mitte ainult suuremad investeeringud, vaid ka oskuslik töökorraldus ja personali efektiivne rakendamine. Lähtuvalt sellest soovitab

autor laiendada raamatukoguteenuse kvaliteedi kontseptsiooni, arvestades mitte ainult kliendi ootustega teenuse suhtes, vaid ka teiste sihtgruppide huvide ja eesmärkidega ehk teenindusorganisatsiooni tõhususe ja efektiivsuse põhimõtetega. Kvaliteetse raamatukoguteenuse ühe olulise tingimusena võib lisada, et teenus peab olema osutatud professionaalselt, st tuginedes infoteaduse ja raamatukogunduse nüüdisaegsele oskusteavele ning raamatukoguhoidja/infotöötaja kutse-eeetika põhimõtetele.

Seega peab **kvaliteetne raamatukoguteenus** autori arvates vastama järgmistele kriteeriumitele:

- on kujundatud kasutajate vajadustest lähtuvalt
- vastab kasutajate ootustele
- tagab kasutajate rahulolu
- järgib raamatukogunduse ja infoteaduse põhitõdesid ja kutse-eeetika nõued
- on tõhus ja efektiivne

Lähtuvalt ülaltoodust pakub autor järgmist raamatukoguteenuse kvaliteedi definitsiooni: raamatukoguteenuse kvaliteet tähendab raamatukogu kasutajate infovajaduste võimalikult täielikku rahuldamist kõrgel professionaalsel tasemel, mis vastab nii kasutajate ootustele kui olemasolevatele ressurssidele ning tagab kasutaja rahulolu.

2. Teenuse kvaliteedi mõõtmise meetodid ja nende rakendamine teadusraamatukogudes

2.1. Teenuse kvaliteedi hindamise alused

Iga kvaliteediõpik ütleb, et kvaliteet algab mõõtmisest. Kvaliteetse teenuse pakkumine pole võimalik ilma teadmisseta, mis kujundab kvaliteeti, millised tegurid seda mõjutavad ning kuidas hinnata nende tegurite mõju. Niisiis, kui kvaliteet algab mõõtmisest, siis on oluline, et meie käes oleks kindel, usaldusväärne ja efektiivne mõõtmisinstrument. Teenuse kvaliteedi mõõtmine ja hindamine on sama keeruline (kui mitte keerulisem!) kui selle defineerimine.

Turundusteoreetikud väidavad, et teenuse kvaliteedi hindamise protsess on küllaltki komplitseeritud: tavaliselt klient tajub ja hindab teenuse erinevaid komponente ehk teenuse kvaliteedi dimensioone (Grönroos 1998: 9, Parasuraman *et al* 1988: 36). See tajumise ja hindamise protsess on keeruline, sest klient kasutab nii teadlikult kui alateadlikult tervet kogumit võrdlusi ja analüüse. Näiteks personali puhul võib ta analüüsida selle välimust, viisakust, asjatundlikkust, abivalmidust jm.

Kvaliteediuringu kavandamisel on seega oluline pidada silmas kliendi jaoks olulisi teenuse kvaliteedi dimensioone ning anda talle võimalus neid hinnata. See mõjutab oluliselt teenuse kvaliteedi mõõtmist: valesti valitud kvaliteeditegurite ja hindamiskriteeriumite kasutamisel ei pruugi saada selliseid tulemusi, mis annaksid objektiivse ülevaate teenuste tugevatest või täiustamist vajavatest külgedest.

Christian Grönroos pakub teenuse kvaliteedi hindamiseks alljärgnevat komponente, millest võib sõltuda kliendi hinnang (Grönroos 1998: 11):

- professionaalsed oskused
- teenindushoiak ja käitumine
- kättesaadavus ja paindlikkus

- kindlus ja usaldusväärsus
- hüvitamine
- reputatsioon ja veendumus

Lähtudes Grönroosi mudelist võib kvaliteetseks pidada sellist teenust, mis tekitab kasutajal kindlustunde, et organisatsioonil on teenuste pakkumiseks tagatud vajalike teadmiste ja oskustega personal ning tehnilised ressursid, mis rahuldavad kasutaja vajadusi.

Oma mudelid on loonud ka teised turundusteoreetikud, sh eelnimetatud Ameerika koolkond. Parasuraman jt töötasid 1985. aastal välja teenuse kvaliteedi mõõtmise meetodika SERVQUAL. See koosneb kümnest komponendist, mille kaudu toimub kvaliteedi hindamine (Parasuraman *et al* 1985: 47):

- 1) *usaldatavus (reliability)*: lubadusest kinnipidamine, tegevuse kooskõlastatus ning põhimõttekindlus
- 2) *teenindushoiak, reageerimisvõime (responsiveness)*: teenindajate kontaktivalmidus, tahe kliendiga kontakteeruda
- 3) *asjatundlikkus (competence)*: teenindajate teadmiste, oskuste ja kogemuste tase
- 4) *juurdepääs (access)*: teenuse kättesaadavus
- 5) *viisakus, lahkus (courtesy)*: kliendile orienteeritud sõbralik, viisakas ja vastutulelik teenindamine
- 6) *suhitlemine (communication)*: kliendi informeerimine temale arusaadavalt, huvitatus kliendi probleemidest ja tema murede ärakuulamine
- 7) *usutavus (credibility)*: personali ausus ja usaldusväärsus
- 8) *turvalisus (security)*: füüsiline ohutus ja konfidentsiaalsus
- 9) *mõistmine (understanding/knowing the customer)*: personal teeb kõik selleks, et mõista kliendi vajadusi ja muresid ning näitab seda oma tegevuses
- 10) *teenust ümbritsev keskkond (tangibles)*: klienti ümbritsev füüsiline keskkond, mikrokliima, personali välimus jms

Kontrollides oma kontseptsiooni empiiriliselt, arendasid Parasuraman jt eeltoodud mudelit edasi ning ühendasid 1. ja 10. komponendid kategooriaks *sisseelamisvõime*

(*emphaty*) ja pakkusid 2., 3., 4., 5. ja 8. komponentide asemele kategooriat *kindlus* (*assurance*). Uus kvaliteedi hindamise mudel sisaldas viis komponenti (Parasuraman *et al* 1988: 23):

- 1) *usaldatavus (reliability)*: teenuse täpne ja korrektne osutamine, kliendi probleemide kiire lahendamine, täpne asjaajamine
- 2) *kindlus (assurance)*: teenindava personali professionaalsus, sõbralikkus ning võime tekitada usaldust ja kindlustunnet
- 3) *teenindusvalmidus (responsiveness)*: õige teenindushoiak, soov kliente aidata ja nende probleeme kiiresti lahendada, paindlikkus, nt pikkade järjekordade vältimine
- 4) *sisseelamisvõime (empathy)*: personaalse tähelepanu osutamine kliendile ja tema probleemidele, hoolivus, arvestamine erivajadustega
- 5) *füüsiline keskkond (tangibles)*: teenindusettevõtte hoone, sisustus, seadmed, personali välimus, teenuseid tutvustavad reklaamvoldikud, sildid jm

Kõige olulisemaks peavad Parasuraman jt teenusepakkuja võimet tekitada kliendis kindlustunnet ja usaldust, vähem oluliseks aga füüsilise keskkonnaga seotud tegureid (Parasuraman *et al* 1988: 35). Autor jagab seisukohta usaldatavuse faktori äärmisest olulisusest. Iga teenus on alati seotud teenindusorganisatsiooni teatud lubadustega potentsiaalsetele klientidele. Kuna kliendil pole võimalik neid lubadusi enne teenuse tarbimist kontrollida, siis on kliendi eelnev usaldus teenindava organisatsiooni suhtes väga tähtis. Materiaalsete toodete (nt raamatu) puhul usaldusprobleemi eriti ei teki, sest ostja saab toote füüsilisi (kõide), funktsionaalseid (teadus- või meelelahutuskirjandus), esteetilisi (värvid, illustratsioonid) ja muid omadusi (autori maine) enne ostmist üsna objektiivselt hinnata ja otsustada, kas nende omaduste kogum vastab tema ootustele ja vajadustele.

Hoopis teine on olukord raamatu laenamise raamatukogust. Laenutamine on oma olemusest mittemateriaalne (raamatukogu)teenus. Siin tulevad mängu erinevad asjaolud: teenindamiskiirus, laenusreeglite jäikus/paindlikkus, personali abivalmidus jne, kusjuures iga raamatukogu kasutaja jaoks on see kombinatsioon väga individuaalne ning kontrollida kõikide nende näitajate vastavust kliendi ootustele on enne teenuse kasutamist võimatu. Klient võib vaid heauskselt usaldada raamatukogu lubadusi teenuse kvaliteedi osas ning arvestada oma kogemuste ja raamatukogu mainega.

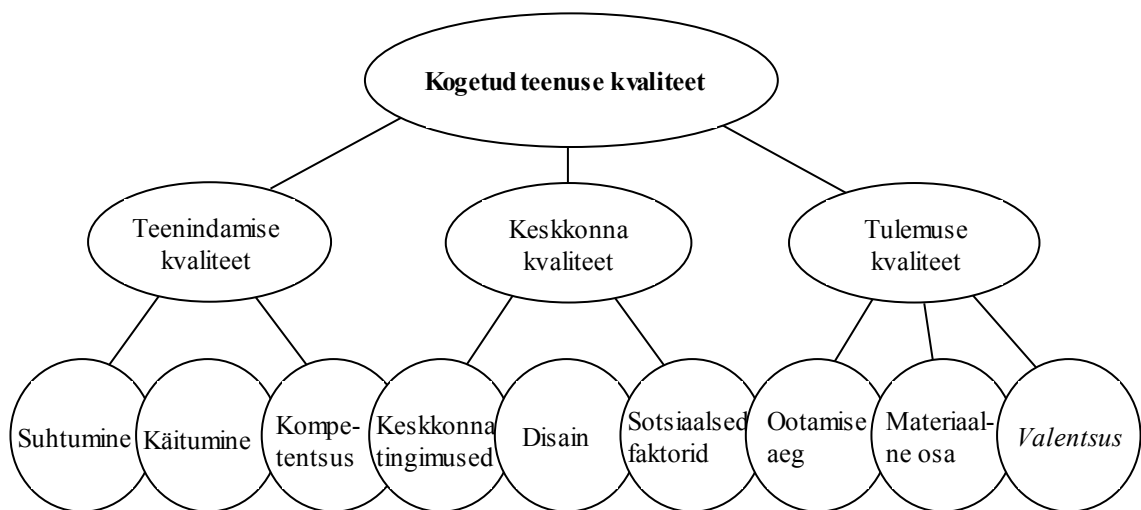
Kuigi kliendi usaldus võib olla otseselt seotud teenindusorganisatsiooni mainega, ei ole need Parasuraman jt mudelis kvaliteediteguritena välja toodud, erinevalt Grönroosist, kes leiab, et teenuse osutaja mainel on keskne roll teenuse kvaliteedi tajumisel (vt joonis 1.4). Seega peab autor Grönroosi lähenemist teenuse kvaliteedi hindamisele ulatuslikumaks ja täpsemaks.

Analüüsides teiste uurijate seisukohti teenuse kvaliteedi hindamise osas, võib järeldada, et teenuse kvaliteedi küsimustega tänapäeval tegelevad autorid (Lee *et al* 2000; Brökhner 2000; Devlin *et al* 2002; Brady, Cronin 2001; Kang, James 2004; Mills 2005) peamiselt modifitseerivad Grönroosi ja Parasuramani ideid. Viimased tegelevad sellega ka ise (Grönroos 2001; Parasuraman *et al* 2004). Viimase kümnendi teadusartiklitest nähtub märkimisväärne huvi Grönroosi teenuse tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi käsitluste edasiarendamise vastu. Näiteks teenuse kogetud kvaliteedi hindamiseks pakkusid Rust ja Oliver (1994, viidatud Brady, Cronin 2001: 35 järgi) välja mudeli, kus teenuse kvaliteedi põhikomponentideks on:

- a) teenuse tulemus (*service product*)
- b) teenuse kättetoimetamine (*service delivery*)
- c) teenindusettevõtte füüsiline keskkond (*service environment*)

Selles kvaliteedi hindamise mudelis seostuvad teenuse tulemus ja teenuse kättetoimetamine Grönroosi tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi mõistetega. Rusti ja Oliveri kontseptsiooni arendasid edasi Dabholkar jt (2000) ning Brady ja Cronin (2001), töötades selle alusel välja hierarhilise teenuse kvaliteedi mudeli (vt lisa 1). Brady ja Cronin lähenevad teenuse kvaliteedi hindamisele kui keerulisele kognitiivsele protsessile, mis toimub mitmel tasandil ning koosneb kolmest komponendist: hinnang teenindusprotsessile, teeninduskeskkonnale ja teenuse tulemusele, mis omakorda jagunevad mitmeks alamkomponendiks (vt joonis 2.1). Kliendi hinnang teenuse kvaliteedile sõltub tema hinnangutest erinevatele alamkomponentidele ehk teenuse kvaliteedi näitajatele, mis kokkuvõttes loob üldise ettekujutuse kogetud teenuse kvaliteedist.

Kvaliteedinäitajad määratlesid Brady ja Cronin epiiriliste uuringute põhjal (Brady, Cronin 2001: 37). Teeninduse kvaliteedi põhinäitajana nimetavad nad personali suhtumist, käitumist ja kompetentsust, keskkonna kvaliteedi olulisemate teguritena ruumide kujundust, mikrokliimat (õhu temperatuuri ja värskust, valgustust jm) ning sotsiaalseid faktoreid (teiste teenuse kasutajate sotsiaalset staatust). Tulemuse kvaliteeti mõjutavad Brady ja Cronini arvates kõige rohkem ooteaeg, teenuse tulemuse n.ö füüsiline osa (nt raamat laenutusteenuse puhul) ja *valentsus* ehk situatiivne mõju teenuse tulemusele, mis võib olla seotud kliendi emotsionaalse ja psüühilise seisundiga (Brady, Cronin 2001: 39).



Joonis 2.1. **Brady ja Cronini teenuse kvaliteedi hindamise hierarhiline mudel**
(allikas: Brady, Cronin 2001: 37)

Autor peab seda mudelit küllaltki hästi sobivaks teadusraamatukogu konteksti, sest selles rõhutatakse kõiki raamatukogu kasutajate jaoks olulisi teenuse kvaliteedi komponente. Kasutaja tuleb teadusraamatukogusse eelkõige rahuldamiseks oma infovajadusi, seega on tema jaoks äärmiselt oluline see, mida ta saab raamatukoguteenuse tulemusena ehk teadusinformatsiooni kvaliteet. Autori hinnangul võib tulemuse kvaliteet teadus(ülikooli)raamatukogude kontekstis osutada isegi kõige olulisemaks teguriks, sest nende prioriteetsete kasutajate sihtgruppide – teadurite, õppejõudude ja üliõpilaste – jaoks võib raamatukogu teenuste puhul saada otsustavaks just see, kas ja kuidas raamatukogu suudab tagada juudepääsu vajalikule teadusinformatsioonile.

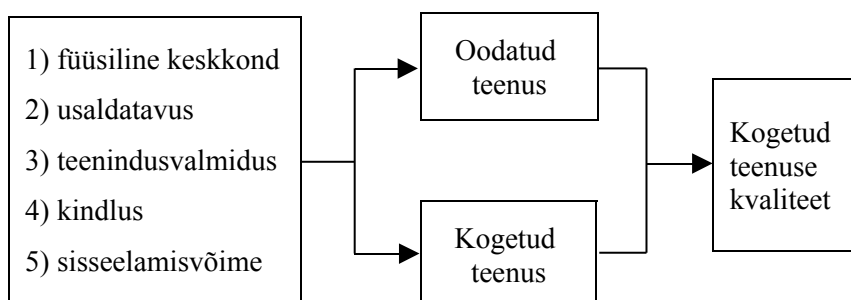
Ka keskkonna kvaliteet omab teadusraamatukogu kontekstis suurt tähtsust, eriti seetõttu, et paljud teadusraamatukogud kuuluvad ülikoolide juurde. Autori arvates võib teadus(ülikooli)raamatukogu keskkonnast rääkida nii lähtudes selle füüsilisest ja virtuaalsest komponentidest, kui ka utilitaarses tähenduses. On üsna tavapärane, et üliõpilased kasutavad raamatukogu hoonet õppimise ja teadustöö tegemise kohana, kuna paljud ei ela samas linnas, kus asub ülikool. TÜR-i kasutaja rahulolu uuringus 1995. a selgus, et õppimispaigana kasutab raamatukogu üle 40% kasutajatest ning iga teine kasutab TÜ raamatukogu kohtumis- ja suhtlemispaigana sõprade ja tuttavatega (Tõnnov 1997: 42). Teadus(ülikooli)raamatukogud on seega “koduks kodust kaugel kogu akadeemilise päeva jooksul” (Lincoln 2002: 9).

Raamatukogu on utilitaarne ehk praktilise väärtusega koht nagu kodugi, sest ta pakub peavarju ja turvalisust (raamatutele ja inimestele) ning on projekteeritud ja kujundatud pidades silmas mitmekesiseid tegevusi. USA teadlane Yvonna Lincoln pakkus sellise koha jaoks välja uudse kulturooloogilise termini *habitat* (Lincoln 2002: 8), mida võib eesti keelde tinglikult tõlkida kui *harjumuspärane turvaline elu- ja tegutsemispaik*. Teadusraamatukogu võib autori arvates pidada ka intellektuaalseks ergutajaks, sest ta võib suurendada akadeemilist eneseteadvust: kui oled uurija, teadlane, üliõpilane, siis kasutades teadusraamatukogu tunned ennast rohkem olevat akadeemilises keskkonnas.

Ka kolmas, teenindusprotsessiga seotud komponent, on raamatukogu kontekstis mitte vähem oluline. Selles kajastuvad tegevused ja viisid, kuidas raamatukoguteenus jõuab kasutajani. Kvaliteetsete raamatukoguteenuste pakkumine peab olema tagatud hästi korraldatud teenindussüsteemi ja professionaalsete teenindajatega. Siin soovitaks autor kindlasti arvestada sellega, et tänapäeva raamatukogu teenindusprotsess toimub kahes keskkonnas: füüsilises ja virtuaalses. Et teadusraamatukogu kasutajad eelistavad üha rohkem veebipõhiseid teenuseid, siis võib teeninduspersonaliga seotud kvaliteedi hindamiskriteerium muutuda nende jaoks vähem oluliseks. Samas jääb alati tähtsaks see, kui võrd läbimõeldud, kasutajasõbralik ja mugav on kogu teenindusprotsess ja juurdepääs infoallikatele ehk teeninduskorralduse kvaliteet.

2.2. Teenuse kvaliteedi mõõtmise meetod SERVQUAL

Eelnevalt kirjeldatud viie põhikomponendi (usaldatavuse, kindluse, teenindusvalmiduse, sisseelamisvõime ja füüsilise keskkonna) alusel töötasid Parasuraman jt välja teenuse kvaliteedi mõõtmise mudeli ja küsimustiku SERVQUAL (sõnadest *SER*Vice *QUAL*ity), mis on tänapäeval kõige enam kasutatav ja ka kritiseeritav teenuse kvaliteedi mõõtmise meetodika maailmas (Perens 1998: 86; Grönroos 2000: 77).



Joonis 2.2. Teenuse kvaliteedi mõõtmise mudel SERVQUAL
(allikas: Zeithaml *et al* 1988: 36)

Nagu näha joonisel 2.2, põhineb SERVQUAL A. Parasuramani, V. Zeithamli ja L. Berry teenuse kvaliteedi kontseptsioonil ehk *Viie lahknevuse mudelil*, mille kohaselt teenuse kvaliteeti käsitletakse kliendi oodatud ja tegelikult kogetud teenuse tasemete vahena (vt osa 1.3).

SERVQUAL meetodika klassikaline protokoll (Parasuraman *et al* 1988: 38-40) sisaldab viie komponendi kaupa grupeeritud 22 väidet teenuse kvaliteedi kohta, millega vastajal tuleb nõustuda või mitte. Kõik vastused esitatakse seitsmeastmelisel Likerti skaalal, kus 1-le vastab “üldse pole nõus” ja 7-le – “täiesti nõus”. Sellele lähenemisele on iseloomulik, et kliendilt ei küsita otse, kui rahul ta teenusega on, vaid talle esitatakse lausepaarid, mis puudutavad teenuse erinevaid näitajaid. Igas paaris on kaks väidet: kõigepealt kliendi ootuste kohta, ehk milline peab tema arvates olema teenuse kvaliteet ühes kõrgetasemelises teenindusorganisatsioonis ja teiseks see, kuidas ta on kogunud teenuse kvaliteedi näitajaid antud konkreetsetes asutustes. Arvamuste võrdlemise teel saab leida arendamist vajavad valdkonnad teenindusorganisatsioonis:

- a) võrdluse nulltulemus tähendab, et tegelikult kogetud kvaliteedi tase vastab ootuse tasemele, seega kliendile on pakutud just seda kvaliteeti, mida ta ootas ja millega ta võib jääda rahule
- b) negatiivne tulemus viitab sellele, et kogetud kvaliteedi tase jääb alla ootuste tasemele, mistõttu kliendi rahulolu ei ole tagatud
- c) positiivne tulemus viitab sellele, et kogetud teenuse kvaliteet osutus kõrgemaks, kui klient seda ootas

Headeks peetakse loomulikult võrdluse null- ja positiivseid tulemusi. Nullile lähedasi tulemusi võib pidada rahuldavateks. Nullist kaugel asuvaid negatiivseid tulemusi peetakse ebarahuldavateks.

Arendades SERVQUAL-i protokollid, töötasid selle autorid välja ootuste integraalse mudeli, mille järgi klient võrdleb kogetud teenuse taset oma minimaalsete teenuse vastuvõtmiseks ja ideaalsete ootustega. Minimaalsed ootused on seotud teenuse sellise tasemega, mis teeb teenuse kliendile vastuvõetavaks. Ideaalsed ehk soovitud ootused seostuvad sellega, millisena klient sooviks näha kõrgetasemelist teenust. Vastavalt ootuste mudelile töötati kvaliteedi mõõtmiseks välja kolmekordne hinnanguskaala, kus klient annab 7-palli süsteemis hinnangu oma kahte liiki ootustele teenuse suhtes ning kogetud kvaliteedile (Parasuraman *et al* 1994: 224). Saadud andmete võrdlemisel mõõdetakse teenuse taseme vastavust nii minimaalsetele kui ideaalsetele ootustele.

Kokkuvõttes võib öelda, et SERVQUAL meetodika abil võib teenindusorganisatsioon saada oma kasutajatelt mitmesugust olulist informatsiooni teenuse kvaliteedi kohta, näiteks:

- millisena soovib kasutaja näha kõrgetasemelist teenust, ehk infot tema ootuste ja nõudmiste kohta
- kuidas kasutaja tegelikult kogeb teenuse taset antud teenindusorganisatsioonis
- millised teenuse kvaliteedi näitajad vajavad parendamist ja arendamist.

Tänu sellele on huvi ja tähelepanu SERVQUAL-i vastu aastaid olnud kõrge. Seda meetodit on rakendatud teenuse kvaliteedi mõõtmiseks nii ärisektoris, nt kinnisvara-

firmades, raamatupidamisfirmades, pankades, kiirtoitlustuse ettevõtetes, kui ka avalikke teenuseid pakkuvates organisatsioonides, nt haiglates ja kõrgkoolides (Parasuraman *et al* 1994: 203)

Turunduskirjandusest nähtub samuti, et SERVQUAL-i autorite pretensioonid oma meetodi universaalsusele ja sellele, et see määrab väga täpselt üldised teenuse kvaliteeti mõjutavad tegurid (Parasuraman *et al* 1988: 30-31), provotseerisid massilise SERVQUAL-i kriitika ingliskeelsetes akadeemilistes ringkondades. Kuivõrd usaldusväärsed ja objektiivsed on SERVQUAL-il baseeruvate uuringute tulemused ning kuivõrd õigustatud on see meetod ise, oli selliste tuntud turundusteoreetikute, nagu Cronin, Taylor, Buttle, Teas, Asubonteng, Babakus, Van Dyke jt diskussioonide teema. Nimetatud autorid analüüsisid SERVQUAL-i mudelit ja mõõtmisinstrumenti teoreetilisest aspektist ja katsetasid seda empiirilistes uuringutes, millest magistritöö autor järgnevalt annab ülevaate. Samas peab autor vajalikuks märkida, et diskussioonide kõrghetk oli üle kümne aasta tagasi. Viimasel ajal tegelevad teoreetikud pigem SERVQUAL-i mugandusega, pakkudes võimalusi kasutamaks seda instrumenti teenuse kvaliteedi mõõtmiseks erinevates teenindusvaldkondades, sh ka raamatukogudes (Nitecki, Hernon 2000: 260).

Autor jagab kokkuvõtlikult SERVQUAL-i kriitilised käsitlused kahte põhirühmi: kontseptuaalsed ja empiirilised, mööndes, et piir nende vahel on siiski suhteliselt hägune.

Kontseptuaalsed probleemid keskenduvad eelkõige kliendi ootuste ebamäärasusele, mis teoreetikute arvates vähendab tunduvalt instrumendi sisulist valiidsust (Carman 1990: 35; Cronin, Taylor 1992: 64; Teas 1994: 132-133; Coulthard 2004: 484-485). Kriitikud osutavad tähelepanu sellele, et SERVQUAL-is määratletud kliendi ootusi võib vastaja tõlgendada mitmeti. Empiirilised uuringud tõestasid näiteks, et küsimustikule vastajad tõlgendasid sageli ootusi kui ennustusi, mistõttu küsitlustel tekkis suur mõõteviga. R. Teas'i (1993, 1994) uuringute tulemused näitavad, et ootuste erinev tõlgendamine avaldab erinevat – isegi vastupidist – mõju kliendi arvamusele teenuse kvaliteedist.

Empiirilised probleemid tulenevad peamiselt kontseptuaalsetest raskustest ning on seotud SERVQUAL-i komponentide ebaühtlusega. Katsetades teenuse kvaliteedi mõõtmiseks SERVQUAL-is pakutud teenuse kvaliteedi viit komponenti (usaldatavus, kindlus, teenindusvalmidus, sisseelamisvõime ja füüsiline keskkond) on paljud uurijad arvamusel, et meetodi kasutajad peaksid siiski põhjalikumalt analüüsima oma konkreetse teenindusvaldkonna kvaliteedikomponente ja -näitajaid, mille järgi kasutaja neid hindab. See on vajalik, et teha kindlaks, kas SERVQUAL-is pakutud viis komponenti nende konkreetsetesse valdkonda sobivad ning vajadusel kohandada SERVQUAL-i oma teenindusvaldkonnale (Babakus, Boller 1992: 266; Pitt *at al* 1995: 181; Edwards, Brown 1995: 179; Ausbonteng *at al* 1996: 75; VanDyke *et al* 1997: 203; Cook, Thompson 2000: 252).

Suurima kriitika osaliseks sai SERVQUAL-i viimane protokoll ning erinevate ootuste hinnanguskaalade kasutamine kvaliteedi hindamiseks. Buttle (1996), Tease (1993, 1994), Cronin ja Taylor (1992, 1994), Ausbonteng jt (1996), VanDyke (1997), Caruana jt (2000) empiirilised uuringud kinnitavad, et teenuse kvaliteeti mõjutavad suurel määral just hetkel kogetud teenusega seotud arvamused, aga mitte kliendi ootuste täpne hindamine. Nende uuringud näitavad, et kvaliteedi mõõtmise tulemus annab kõrgema valiidsuse ja usaldatavuse, kui uurida kliendi otsest hinnangut mitte tema ootuste vaid teenuse taseme kohta.

Eriti tõsisteks ning ka konstruktiivseteks oponentideks olid Cronin ja Taylor (1992, 1994), sest nad mitte lihtsalt ei kritiseerinud SERVQUAL-i, vaid pakkusid välja alternatiivse meetodi SERVPERF (sõnadest *SERVice PERFormance*). See meetod käsitleb teenuse kvaliteeti eelkõige kui kogetud/tajutud kvaliteeti ning keskendub just sellele, jättes kliendi ootused teenuse suhtes tagaplaanile (Cronin, Taylor 1994: 127).

Võttes kokku kriitilised märkused SERVQUAL-i meetodi kohta, peab autor siinkohal vajalikuks märkida, et eeltoodud kriitikat ei tohiks võtta kui väidet, et kliendi ootused pole olulised või neid ei peaks uurima. Just vastupidi, eelnimetatud uuringute tulemustest nähtub, et kliendi ootused teenuse suhtes on teenuse kvaliteedi hinnangu eelkäijad. Samas näitavad uuringud, et üldist hinnangut teenuse kvaliteedile mõjutab

suuremal määral see, kuidas klient tajub teenust seotuna oma ootustega, aga mitte ootuste otsene hinnag. Seega etendavad kliendi ootused suurt, kuid mitte otsustavat osa teenuse kvaliteedi hindamisel. Teoreetikute kriitika pole suunatud mitte niivõrd ootuste mõistele teenuse kvaliteedi kontseptsioonis, vaid pigem metoodikale (VanDyke 1997: 204) ehk sellele, et teenuse kvaliteedi mõõtmiseks pakutakse lihtsat lahutustehet, mille aluseks on kasutaja jaoks ebaselgelt defineeritud mõisted, mida iga vastaja võib tõlgendada omamoodi.

Lähtudes teoreetikute arvukatest kriitilistest märkustest ning ka sellest, et olemasolevast kirjandusest võib leida rohkesti tõendeid SERVQUAL-i kasutamise problemaatilisuse kohta ka raamatukogu- ja infoteenuste puhul (Edwards, Brown 1995; Cook, Thompson 2000), peab magistritöö autor oluliseks kindlasti arvestada ülaltoodud kontseptuaalseid ja empiirilisi probleeme SERVQUAL-i kasutamisel oma konkreetses teenindusvaldkonnas.

2.3. Raamatukoguteenuste kvaliteedi mõõtmise meetod LibQUAL+™

SERVQUAL-i rakendamise võimalusi raamatukogunduses on katsetanud Ameerika Teadusraamatukogude Ühing ARL (*Association of Research Libraries*), mille viimaste aastate suurimaks initsiatiiviks kujunes USA ülikooliraamatukogude tegevuse tulemuslikkuse *Uute mõõdikute programm (New Measure Initiative)* (ARL 2005). Ärisektori kvaliteediuuringu meetodite ning eelkõige SERVQUAL-i kasutuselevõtmisega on uuel sajandil Ameerika teadus- ja ülikooliraamatukogudes teenuse kvaliteedi uurimisel ja mõõtmisel tehtud märkimisväärseid edusamme. Toetudes sellele instrumendile töötati *New Measures Initiative* programmi käigus välja metoodika ja esimene veebipõhine küsimustik raamatukoguteenuste kvaliteedi mõõtmiseks LibQUAL+™.

LibQUAL+™ on Ameerika Ühendriikide kaubamärgina registreeritud rahvuslik turundusprodukt, mis on välja töötatud teenuse kvaliteedi mõõtmiseks, analüüsimiseks ja parendamiseks USA teadusraamatukogudes (About LibQUAL+™ 2005). Nelja-aastase (2000-2004) pilootprojekti sponsoriks ja juhiks oli ARL. Pilootprojekti käigus

planeeriti selgitada olulisemaid raamatukogude kvaliteedi tegureid ning arendada välja usaldusväärne ja valideeritud meetodika teenuse kvaliteedi hindamiseks teadusraamatukogudes, millest enamuse moodustavad, nagu USA-s nii ka Eestis, ülikooliraamatukogud. Teiseks eesmärgiks oli kasutada projekti käigus saadud empiirilisi andmeid raamatukogutöö tulemuslikkuse hindamiseks ja kompleksseks standardimiseks (*Ibid*).

Selles suurejoonelises projektis osalesid kõik USA ja Kanada suuremad ülikoolid: Arizona, Texase, Connecticuti, Houstoni, Washingtoni, Yorki jt. LibQUAL-i mudelit katsetati esmalt Texas A&M Ülikooli raamatukogus, mida võib pidada üsna loomulikuks arvestades asjaolu, et Parasuraman, Zeithaml ja Berry töötasid välja oma SERVQUAL kontseptsiooni just selles ülikoolis ning Len Berry on ka praegu selle ülikooli professor (Cook *et al* 2001: 94).

Oktoobris 2000. a toimus Washingtonis rahvusvaheline sümposium teadusraamatukogude kvaliteedi probleemidest *The New Culture of Assessment in Academic Libraries: Measuring Service Quality* eesmärgiga aidata teadusraamatukogudel paremini mõista LibQUAL+™ tugevaid ja nõrku külgi (Kyrillidoy, Hipps 2001: 55). Sümposiumist võttis osa ka prof A. Parasuraman, SERVQUAL meetodi looja, kes hindas väga kõrgelt raamatukoguhoidjate teoreetilist ja empiirilist panust teenuse kvaliteedi ja sellega seotud mõistete määratlemisel ning kutsus raamatukogusid üles arendama kvaliteedi kontseptsioone e-teenuste jaoks (Parasuraman 2000: 42).

LibQUAL+™ pilootprojekti tulemused olid aruteluks 2001-2003 aastatel ka õpitubade sarjas *New Ways of Listening to Library Users: Tools for Measuring Service Quality*. Praegu osaleb *Uute mõõdikute programmis* üle 300 organisatsiooni USA-s, Kanadas ja Euroopas (ARL 2003).

LibQUAL-i dimensionaalse mudeli töötasid välja USA spetsialistid Colleen Cook ja Fred Heath (Cook, Heath 2001; Cook 2001) ning seda analüüsis Ivonna Lincoln (Lincoln 2002). LibQUAL-i originaalne protokoll koosneb 58 küsimusest, mis puudutavad erinevaid raamatukoguteenuse kvaliteedi komponente. Raamatukoguteenuse kvaliteedi komponentideks on LibQUAL-i mudelis võetud (Lincoln 2002: 3):

- 1) raamatukogu kui koht (*library as place*)
- 2) kasutaja iseseisvus (*personal control, self-reliance*)
- 3) juurdepääs informatsioonile (*information access*)
- 4) teeninduse mõju (*affect of service*)

Hindamiseks kasutatakse kolmekordset 9-pallist Likerti skaalat, kus 1 tähistab kõige madalamat ja 9 – kõige kõrgemat hinnangut. Vastaja peab andma oma hinnangu, mõeldes raamatukoguteenusele kolmest aspektist:

- minimaalsed ootused seoses teenuse tasemega
- ideaalne ehk soovitud teenuse tase
- raamatukogus kogetud tegelik teenuse tase.

Raamatukogu poolt on oluline välja selgitada kaks vahet:

Kogetud miinus *Minimum* = *Vastavus, piisavus*

Soovitud miinus *Kogetud* = *Silmapaistvus, kõrge tase*

Positiivseks võib pidada sellist hinnangut, kui kogetud teenuse tase jääb minimaalsete ja soovitud ootuste vahele.

LibQUAL+™ instrumenti peab magistritöö autor mõtekaks analüüsida kahest seisukohast: mudel ehk hindamiseks valitud kvaliteeditegurid ning hindamismetoodika. Autori peab LibQUAL-is kasutatud raamatukoguteenuse kvaliteeti mõjutavate tegurite loetelu eriti hästi sobivaks just teadus- ehk ülikooliraamatukogu konteksti, sest see arvestab nende spetsiifikaga. Seda mudelit võib seostada Grönroosi klassikalise kontseptsiooniga tehnilisest ja funktsionaalsest kvaliteedist (raamatukogu kui koht on seotud tehnilise kvaliteediga, juurdepääs informatsioonile ja teeninduse mõju aga

funktsionaalse kvaliteediga). Funktsionaalset kvaliteeti loevad LibQUAL-i autorid mudeli olulisimaks komponendiks, sest siin väljendub see, kuidas teenus on kasutajale kätte toimetatud. See hõlmab SERVQUAL-i nelja mõõdet – usaldatavust, kindlust, sisseelamisvõimet ja teenindusvalmidust ehk kõike seda, mida kasutajal on võimalik teenindusprotsessi käigus kogeda (Lincoln 2002: 7).

Antud mudelit peab autor üsna kaasaegseks, kuna see arvestab teadusraamatukogu kasutaja iseseisvust ehk tema võimet ja soovi orienteeruda raamatukogus ja infoallikates praktiliselt ilma raamatukogu personali abita.

Teadusraamatukogu kasutajad on tõesti märgatavalt muutunud selles osas, kui palju nad tahavad kasutada raamatukogu ilma personali vahendusega. Eriti on seda näha viimastel aastatel, kui tänu uuele tehnoloogiale on tekkinud uus raamatukogu kasutaja tüüp: üsna iseseisev, “iseennast-usaldav kasutaja” (*Ibid*), kes soovib orienteeruda raamatukogus ja infoallikates iseseisvalt ning kes otsib teatud privaatsust raamatukoguhoidja pakutava abi eest.

Sellised kasutajad leidsid endale suhtelise autonoomia e-raamatukogu kasutamisega. Neil on suured kogemused infootsinguks Internetist ning samamoodi toimivad nad ka teadusraamatukogus. Nad omandavad kogemusi ja teadmisi raamatukogu kasutamisest oma kogemuste toel, tegevuse ja katsetega, aga mitte küsimustega raamatukoguhoidjatele. Nad loovad oma seoseid, viiteid, mis omavad tähendust ainult nende jaoks ja suhtuvad raamatukogusse kui Internetti, kus oma viitade-linkide abil ehitavad ise enda jaoks raamatukoguresursside võrgu.

Reeglina on kasutajale küllaltki oluline, et raamatukogu pakuks talle funktsionaalsust ja mugavust. Virtuaalsel tasandil kasutaja ei hooli aga nii palju mugavast funktsionaalsusest raamatukogus, sest ta saab selle endale luua oma arvuti kuvaril. Raamatukogude jaoks tähendab see, et teenuse kvaliteedi hindamisel on sellise kasutaja jaoks oluline, kuivõrd hästi ja kasutajasõbralikult on raamatukogus tagatud võimalused iseseisvaks toimetulekuks, teenuste kasutamiseks ja infootsinguks ilma personali abita.

Tunnustades kõrgelt kirjeldatud mudelis pakutud teadusraamatukogu teenuse kvaliteedi komponente, on magistritöö autor palju kriitilisem LibQUAL+™ kvaliteedi mõõtmise metoodika suhtes. Esiteks pole autori arvates LibQUAL-i küsimustikule kerge vastata - vastaja on ülekoormatud, sest peab vastama igale 58 küsimusele kolmest aspektist, mis sisuliselt tähendab 174 vastust ning lisaks sisestama info oma vanuse, teaduskonna, staatuse jm kohta.

Teiseks ei tohi unustada, et LibQUAL+™ pole midagi muud kui edukalt raamatukogu-maastikule kohandatud SERVQUAL. Seega on talle omased ka paljud SERVQUAL-i puudused, eriti seoses kolme hinnanguskaala kasutamisega ning soovitud ootuste hindamise komplitseeritusega. Nii peab autor vajalikuks märkida, et LibQUAL+™ metoodika järgi pole tema hinnangul võimalik usaldusväärset mõõta soovitud ehk ideaalseid ootusi kvaliteedi suhtes. Jääb arusaamatuks, miks ei peaks teenuse kvaliteedi soovitud tase olema maksimaalne. On loomulik, et igaüks meist pöördudes mistahes teenindustevõttesse soovib olla teenindatud **maksimaalselt** hästi. Kui see üldjuhul on tõesti nii, siis milleks koormata ankeeti küsimusega, mille vastus on niigi selge.

Turundusteadlane R. Kenneth Teas kirjeldas oma empiirilist uuringut (Teas 1993; Teas, Palan 1997), mille käigus ta küsitles isikuid, kes ei andnud teenuse ideaalsele tasemele maksimaalset pallide arvu. Nendest kaks kolmandikku selgitasid, et nad ei arvanud, et maksimaalne hinne oleks realistlik või ei pidanud seda üldse oluliseks. Teas'i uuring näitas, et kolmekordsete hinnanguskaalade kasutamine teenuse kvaliteedi mõõtmisel alandab mõõtmisinstrumenti valiidsust. Siit tulenevalt näeb magistritöö autor tõsist probleemi: kui soovitud ootuste taset pole võimalik valiidselt mõõta, siis ei ole võimalik mõõta täpselt ka teenuse kvaliteeti.

Viimasel ajal propageerib Ameerika Teadusraamatukogude Ühing (ARL) väga aktiivselt LibQUAL+™ metoodikat, mille näol pole tegemist enam ühe piloot-projektiga, vaid ARL intellektuaalomandis oleva kaubamärgiga. Väga oskuslikult turustades pakutakse nüüd seda müüa üle maailma. Tekib küsimus: kas on otstarbekam osta selle toote kasutusõigus või töötada välja oma raamatukogundusmaastikul alternatiivne kvaliteedi mõõtmise metoodika?

Käesoleva töö autor otsustas valida teise lähenemise, arvestades eelkõige LibQUAL+™ meetodika komplitseeritust ning ka selle kallidust. Samas leiab autor, et kuigi huvi teenuse kvaliteedi mõõtmise vastu on üldine, võib siiski ühes kultuurikeskkonnas väljatöötatud mudel mitte sobida sama hästi igasse teise keskkonda. Nagu rõhutab Yvonna Lincoln, on riikide arengutase ja kultuuritaust erinev ning sellega peavad uurimismeetodid arvestama (Lincoln 2002: 14). Kuigi teadusraamatukogudel on üle maailma sama funktsioon, ei saa autori arvates teenuse kvaliteedi tunnetust mehaaniliselt üle kanda otseselt ühest regioonist teistesse. Alternatiivse raamatukogu-teenuse kvaliteedi mõõtmise meetodika lähtepunktiks valis magistritöö autor SERVQUAL-i autorite tolerantsustsooni kontseptsiooni.

2.4. Tolerantsustsooni kontseptsioon teenuse kvaliteedi hindamisel

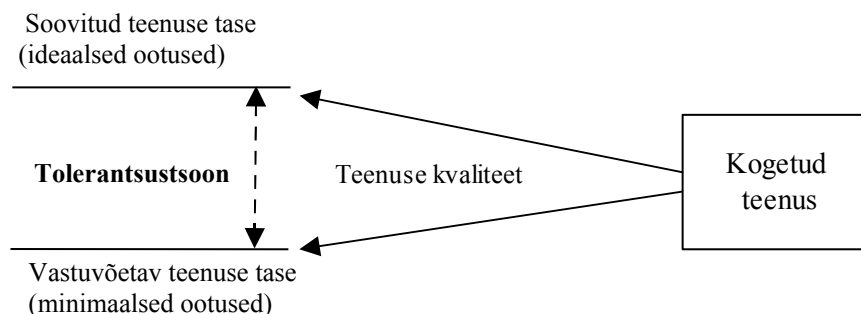
Nii Ameerika kui Põhjamaade koolkondade uurimused teenuse kvaliteedist kinnitavad, et tarbijapoolne hinnang teenuse kvaliteedile sõltub eelnevatest ootustest teenuse kvaliteedile (vt osa 1.3). Teenuse tarbimise protsessi käigus võrdleb klient pidevalt, sageli alateadlikult, oma kvaliteediootusi teenusele sellega, mida ta tegelikult teenuse tarbimisel tajub (Perens 1998: 84). Just niisugune võrdlemine viib kvaliteedi faktilise hindamiseni, seega võibki teenuse kvaliteeti defineerida kui tegelikult tajutu/kogetu vastavust ootustele.

Sellel arusaamal põhineb ootuste kontseptsioon, mille kohaselt hõlmavad kliendi ootused teenuse suhtes kõike seda, mida ta soovib kogeda pöördudes teenindus-ettevõttesse oma vajaduse rahuldamiseks (Parasuraman *et al* 1994: 193). Toetudes empiirilistele uuringutele pakkusid Zeithaml, Parasuraman ja Berry välja ootuste tervikliku (integraalse) mudeli, mille järgi kliendi ootused teenuse suhtes positioneeritakse kahel erineval tasandil:

- *soovitud teenus (desired service)* – ideaalsed ootused, kus on väljendatud kliendi veendumused selle kohta, mida võiks pakkuda kõrgetasemelise teenuse osutaja
- *vastuvõetav teenus (adequate service)* – minimaalsed ootused, millele peab vastama selline teenuse tase, mida klient peaks piisavaks teenuse aktsepteerimiseks

Neid tasandeid kasutab klient võrdleva standardina kogetud teenuse kvaliteedi hindamisel (*Ibid*). Et arusaam ootustest oleks veel selgem, võib tuua lihtsa näite. Kasutades hotelliteenust, ootame iseenesestmõistetavalt, et voodipesu on täiesti puhas ning see on üks minimaalsetest ootustest teenuse aktsepteerimiseks. Samas võib mõni meist soovida, et voodipesu võiks olla pitsiline või ilusat värvi nagu ühes hea-tasemelises hotellis, ent see on juba soovitud ehk ideaalne ootus. Tegelikuses osutub voodipesu lihtsalt tavaliseks valgeks. See ei tähenda veel seda, et meie ootused teenuse suhtes ei leidnud kinnitust, ning ei tee pakutud majutust meie jaoks vastuvõetamatuks. Ainult juhul, kui voodilina näeks välja juba kasutatuna või oleks plekiline ja katkine, ei saaks me pakutud teenust aktsepteerida, sest see ei vasta meie minimaalsetele ootustele.

Seega on kvaliteetse teenuse jaoks tähtis, et kogetud teenuse tase ei oleks madalam meie ootuste vasuvõetavast tasemest. Sel puhul võime järeldada, et oleme kogetud teenuse suhtes tolerantsed. Piirkonda kahe ootuste tasandi vahel (vt joonis 2.3) nimetasid Parasuraman jt **tolerantsustsooniks** (*zone of tolerance*). Vastavalt nende definitsioonile kujutab tolerantsustsoon endast teenuse tulemuslikkuse ulatust kliendi rahuloluni (Parasuraman *et al* 1994: 202).



Joonis 2.3. **Tolerantsustsooni paiknemine Parasuraman jt kliendi ootuste integraalses mudelis (autori koostatud)**

Kliendi ootuste mudeli kohaselt defineerivad Parasuraman jt teenuse kvaliteeti kui kliendi poolt tegelikult tajutud/kogetud teenuse taset võrrelduna tema minimaalsete teenuse vastuvõtmiseks ootustega (*Ibid*). Teisisõnu, selleks, et hinnata teenuse kvaliteeti, peab võrdlema teenuse vastuvõetavat (minimaalselt oodatud) taset ja selle tegelikult kogetud taset. Toetudes tolerantsustsooni kontseptsioonile võib teenuse kvaliteeti määrata kui kogetud teenuse taset tolerantsustsooni alampiiri suhtes.

Seega peab autor võimalikuks rääkida kvaliteetsest teenusest siis, kui kliendi poolt kogetud teenuse tase on vastavuses teenuse vastuvõtmiseks minimaalsete ootustega või nendest kõrgem. Juhul, kui kogetud teenuse tase ei kinnita kliendi minimaalseid ootusi (on nendest madalam), võib järeldada, et ka teenuse kvaliteet on madal. Juhul, kui hinnang ületab tolerantsustsooni ülempiiri, võib rääkida väga kõrgekvaliteedilisest teenusest, mis ületas kliendi ideaalseid ootusi.

Tolerantsustsooni kontseptsiooni võib autori arvates edukalt kasutada nii teenuse kvaliteedi uurimisel, kui ka teenuste arendamise strateegia väljatöötamisel, sest tolerantsustsoon Berry ja Parasuramani mõttes mõjutab kliendi lojaalsust: kui klient hindab teenuse kvaliteedi allpool tolerantsustsooni olevaks, siis kasvab tema frustratsioon ja väheneb lojaalsus, ning vastupidi – kui kogetud kvaliteet ületab tolerantsustsooni alampiiri, siis kasvab kliendi rahulolu ja koos sellega tema lojaalsus teenindusorganisatsioonile (Berry, Parasuraman 1991: 58).

Kokkuvõtlikult öeldes on tolerantsustsooni kontseptsioonil oluline roll teenuse kvaliteedi hindamisel ning seda võib kasutada:

- kirjeldamaks kliendi ootusi enne teenuse tarbimist: tsoon minimaalsete ja ideaalsete ootuste vahel
- kirjeldamaks kliendi poolt tajutud teenuse kvaliteeti peale teenuse tarbimist ning kliendi kolme võimalikku seisundit: vastavus ehk kvaliteedi piisavus - rahulolu, negatiivne mittevastavus - rahulolematuse, positiivne mittevastavus - vaimustus

Magistritöö autor peab tolerantsustsooni kontseptsiooni suurimaks praktiliseks väärtuseks võimalust kasutada seda kui universaalset siduvat lüli kliendi ootuste, teenuse osutamise protsessi ja selle tulemuse vahel. Mitmed empiirilised uuringud on tõestanud, et kui kliendi poolt kogetud kvaliteet asub tolerantsustsooni piires, siis tunneb klient ennast rahulolevana (Johnston 1995: 48). See tähendab, et tolerantsustsoonis püsiv teenuse kvaliteet kujutab endast sellist teenuse taset, mida kliendid ei hinda otseselt ei eriti heaks ega halvaks, kuid mis ei tekita kliendi rahulolematust. Sellist teenuse taset võib autori arvates nimetada mõistlikuks kvaliteediks. Sellega on põhjendatud tolerantsustsooni kontseptsiooni olulisus teenuste arendamisel.

Tähtsaks praktiliseks aspektiks loeb autor ka kvaliteedi kõikumist tolerantsustsooni piirides. Kvaliteedi määra asukoha analüüsimisel tolerantsustsooni piiride suhtes tekib loomulik küsimus: kas on vajalik, et kliendi hinnang oleks maksimaalselt lähedal tolerantsustsooni ülempiirile või kliendi rahulolu tagamiseks piisab sellest, et kvaliteet lihtsalt püsiks tolerantsustsoonis? Kuivõrd ohtlik on kvaliteedihinnangu langemine tolerantsustsooni alampiiri lähedale või vahetult sellele? Kas see kõik on kliendi rahulolu jaoks tähtis ja üldse tema poolt märgatav?

Selles küsimuses võib huvi pakkuda Liljanderi ja Strandviku empiiriline uuring (1993), mille tulemused näitasid, et tolerantsustsooni tuleb interpreteerida inimeste reaktsioonide ja hinnangute teatud inertsuse kontekstis. Uurijate andmetel on inimese reageerimine kogetud ja oodatud teenuse tasemele üsna inertne, reeglina tunneb ta eelkõige, et kogetud teenus oli adekvaatne ehk **vastas** ootustele, kuid mitte seda, **kuivõrd vastas**. Selle inertsuse tõttu ei avalda väikesed kõikumised teenuse kvaliteedi hindamisel suurt mõju üldisele rahulolule (Liljander, Strandvik 1993: 26).

Siit võib järeldada, et teenindusorganisatsiooni seisukohast omab tähtsust eelkõige see, et kogetud kvaliteet satuks tolerantsustsooni piiridesse, aga mitte selle täpne asukoht tolerantsustsoonis. Ka Johnstoni uuringud näitasid, et hinnangu kõikumine kvaliteedile tolerantsustsooni piirides võib omada vaid marginaalset efekti: Johnstoni sõnul klient ise tunnetab eelkõige seda, **kas** ootused leidsid kinnitust, mitte aga seda, **kuivõrd** need leidsid kinnitust (Johnston 1995: 52). Vaid tolerantsustsoonist väljalangemist (nii alla- poole kui ülespoole) peaks klient tunnetama hästi (*Ibid*).

Võttes kokku töö teoreetilistes osades kirjeldatud erinevaid lähenemisi teenuse kvaliteedile ja selle mõõtmisele, arvestades erinevates teenindusvaldkondades nende alusel tehtud empiiriliste uuringute positiivseid tulemusi ja komplikatsioone (vt osad 2.2-2.3) ning kaaludes nende sobilikkust teadusraamatukogu konteksti, pakub magistritöö autor võtta teenuse kvaliteedi uurimismetoodika aluseks Parasuramani jt tolerantsustsooni kontseptsiooni (vt joonis 2.3) ja Grönroosi kogetud teenuse kvaliteedi teoorial põhineva Brady ja Cronini hierarhilise kvaliteedihinnangu mudeli (vt joonis 2.1).

Teenuse kvaliteedi uurimisel soovib autor keskenduda sellele, kuidas kasutaja positsioneerib raamatukogus reaalselt kogetud teenuse kvaliteeti oma minimaalsete ja ideaalsete ootuste suhtes ning analüüsida, kas kvaliteedihinnang püsib nende kahe ootuse vahel ehk kliendi tolerantsustsoonis.

Lähtudes sellest, et iga teenindusorganisatsiooni jaoks on oluline oma teenuste arendamiseks saada klientidelt usaldusväärset ja objektiivset tagasisidet, peab autori arvates empiirilise uuringu põhiülesandeks olema teada saada, milliseid raamatukogu-teenuste näitajaid hinnatakse kasutaja poolt kõrgemalt või madalamalt võrreldes tema ootustega. Sellist lähenemist ei saa autori hinnangul pidada kvaliteedi mõõtmiseks, sest see ei anna kvaliteedi absoluutset väärtust, vaid pigem kvaliteediuringuks, mis analüüsib teenuse kvaliteedi määra asukohta lähtudes kliendi tolerantsustsoonist.

Selleks et langetada optimaalseid otsuseid teenuste arendamiseks on oluline saada regulaarselt teavet kvaliteedi püsimise kohta tolerantsustsoonis. See tähendab, et kvaliteediuringut ei tohi käsitleda mitte ühekordse kampaania või episoodilise üritusena, vaid teadusraamatukogus peab toimima kasutajate kvaliteedihinnangute jälgimise süsteem ehk teenuse kvaliteedi monitooring kasutaja tolerantsustsoonis. See aitab raamatukogul leida õiged ja parimad teenuste arendamise suunad, et saavutada ja säilitada kasutajate rahulolu, sest nagu uuringud näitavad, peab klienti rahulolu tagamiseks tema kvaliteedihinnang püsima tolerantsustsooni piirides (Johnston 1995: 48; Gwinne *et al* 2000: 546; Devlin *et al* 2002: 48; Teas, DeCarlo 2004: 4).

Magistritöö autor eeldab, et kliendi rahulolu seos kvaliteedi püsimisega tolerantsustsoonis, mida tõestasid eelpool mainitud uuringud erinevates teenindusvaldkondades, toimib tõenäoliselt ka teadusraamatukogu kontekstis. Et tõestada seda ka empiirilisel, püstitas autor veel üheks kvaliteediuringu ülesandeks kontrollida, kuidas leiavad kinnitust järgmised hüpoteesid teadusraamatukogu teenuste puhul:

- **Hüpotees 1**

teenuse kvaliteedi püsimine tolerantsustsoonis tagab kasutaja üldrahulolu teenindusorganisatsiooniga (allikas: Johnston 1995: 48)

- **Hüpotees 2**

teenuse kvaliteedi kõikumised tolerantsustsooni piirides ei oma suurt mõju kasutaja üldisele rahulolule teenindusorganisatsiooniga (allikas: Liljander, Strandvik 1993: 26)

- **Hüpotees 3**

teenuse kvaliteedi langemisega allapoole tolerantsustsooni alampiiri kaasneb kasutaja üldine rahulolematuse (allikas: Johnston 1995: 52)

Magistritöö autor peab vajalikuks märkida, et SERVQUAL-i autorid on palju arutlenud tolerantsustsooni ning selle ulatuse ja olemuse üle (Parasuraman *et al* 1991, 1994; Berry *et al* 1993; Zeithaml *et al* 1993), kuid oma oletusi süstematiseeritult siiski vähe kontrollinud (Gwinne 2000: 548). Sellest tulenev empiiriliste analüüside vähesus ongi esitatud hüpoteeside kontrollimise üheks põhjuseks.

Teiseks põhjuseks on magistritöö eesmärgist tulenev vajadus põhjendada tolerantsustsooni kontseptsiooni praktilist väärtust teadusraamatukogu teenuste arendamise jaoks. Kui leiab kinnitust eeldus, et teenuse kvaliteedi tolerantsustsoonis püsimisel on otsene seos kliendi üldise rahuloluga, siis õigustab see käesoleva töö eesmärki kasutada raamatukoguteenuste arendamiseks ja kasutaja rahulolu tagamiseks teenuse kvaliteedi monitooringut tolerantsustsoonis.

3. Teenuste kvaliteedi monitooring kasutaja tolerantsustsoonis TÜ Raamatukogu teenuste arendamise lähtepunktina

3.1. TÜ Raamatukogu tegevuse eesmärgid ja teenuste kvaliteedi uurimuse põhjendus

Tartu Ülikooli Raamatukogu (TÜR) on vanim ja suurim pidevalt tegutsenud raamatukogu Eestis. Raamatukogu komplekteerib, töötleb, säilitab ja teeb kättesaadavaks kirjandust kõikidel ülikoolis õpitavatel erialadel. Kogude koostiselt on TÜR universaalne teadusraamatukogu (vt <http://www.utlib.ee>).

Raamatukogu põhiteenusteks on teavikute laenutamine koju ja kohalkasutamiseks, vastamine infopäringutele, juurdepääsu vahendamine e-andmebaasidele, infootsingu koolitus. Kõik TÜR-i tegevuse põhinäitajad on aastal 2004 kasvanud, eriti tugevalt e-teenuste osas (vt tabel 3.1).

Tabel 3.1. TÜR tegevuse põhinäitajad aastatel 2003 – 2004
(allikas: TÜR aastaaruanded, <http://www.utlib.ee>)

Põhinäitajad	2004	2003
Kogud	3 722 178	3 704 515
Registreeritud lugejate arv	37 613	33 783
Laenutusi aastas	337 016	296 559
Külastusi aastas	410 170	341 047
Otsingud kaugjuurdepääsuga andmebaasides	371 274	278 038
Elektrooniline dokumendivahendus	2 200	4

Lugejateeninduse arengus on viimastel aastatel prioriteetsemaks valdkonnaks olnud suhete arendamine raamatukogu ja ülikooli teaduskondade vahel. Koostöö süvendamiseks loodi raamatukogus erialareferentide süsteem. Referent täidab raamatukogus strateegiliselt tähtsat rolli, olles eriala infospetsialist, suhtekorraldaja ja n.ö raamatukogu teenuste müügijuht (Einasto, Ilus 2002: 170). Referendid saavad ülikooli teaduskondadelt olulist teavet, mis on aluseks nii kirjanduse komplekteerimisel kui teenuste arendamisel. Samas, valides ja korraldades informatsiooni ning kujundades

oma teenuseid vajab raamatukogu rohkem vahetut tagasisidet kasutajatelt, mis oleks aluseks teenindusstrateegia väljatöötamisel.

Raamatukogu arengusuundades aastani 2008 on olulisel kohal e-teenuste arendamine ja avakogude suurendamine. Kuigi raamatukogu arendusülesanded võivad varieeruda, jääb selle tegevuse põhieesmärk – rahuldada ülikooli üliõpilaste, teadurite ja õppejõudude infovajadusi ning võimaldades juurdepääsu informatsioonile toetada teadus-, õppe- ja arendustööd Tartu Ülikoolis – muutumatuks.

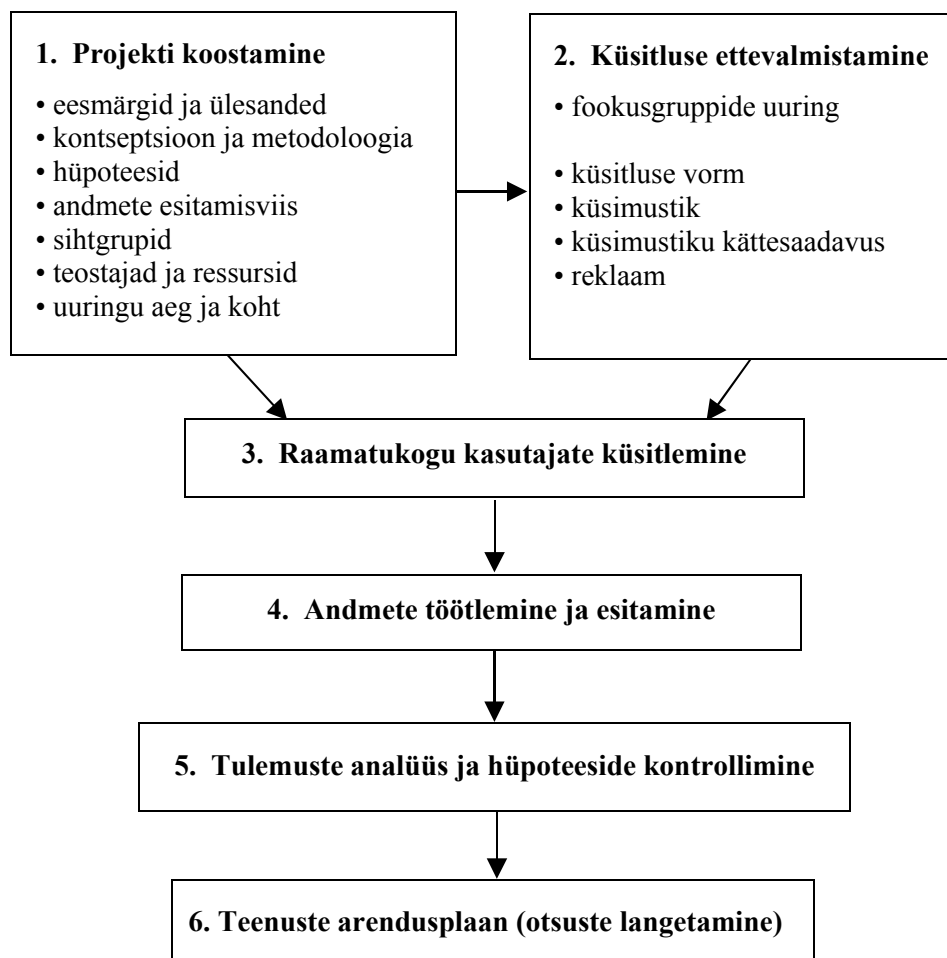
Et olla Tartu Ülikooli akadeemilisele liikmeskonnale usaldusväärne ja hinnatud koostööpartner tuleb saavutada oma kasutajate rahulolu, pakkudes kvaliteetseid raamatukoguteenuseid. Selleks peab raamatukogu valima eelkõige kliendikeskse teenindusstrateegia, st lähtuma teenuste kujundamisel, pakkumisel ja arendamisel oma kasutajate vajadustest, ootustest ja nõudmistest ning teadvustama, millisenä tajuvad kasutajad raamatukogu teenuste kvaliteeti. Selline lähenemine aitab määrata lugeja-teeninduse strateegilised suunad, langetada õiged otsused ressursside paigutamisel, korraldada efektiivselt ja tõhusalt teenuste osutamise protsesse ning saavutada lõppkokkuvõttes kasutajate rahulolu.

Selleks aga vajab raamatukogu eelkõige usaldusväärset analüütilist informatsiooni. Raamatukogu peab kuulama oma kasutajate häält. Kuidas nad hindavad teenuste kvaliteeti? milliseid kvaliteeditegureid peavad nad eriti olulisteks? millised kasutajate sihtgrupid ei ole teenuste kvaliteediga rahul? Kas teenuste arendamisel tuleb osutada rohkem tähelepanu raamatukogu füüsilisele või elektroonilisele keskkonnale, teeninduspersonali koolitamisele või motiveerimisele? Sellist ja ka muud olulist infot võib anda hästi planeeritud ja korraldatud teenuste kvaliteediuring. Parima tulemuse saavutamiseks peab raamatukogu korraldama kvaliteediuringuid regulaarselt ehk tegelema teenuste kvaliteedi monitooringuga.

TÜ Raamatukogu kvaliteediuring Utlib Qual 2004, mis pani aluse TÜR teenuste kvaliteedi monitooringule, toimus 28.05 - 15.06.2004. a. Sellel oli eelkõige rakenduslik eesmärk: saadud tulemusi käsitleti olulise infoallikana raamatukogu teenuste

arengukava ja teenindusstrateegia koostamisel ning ressursside optimaalsel paigutamisel, et saavutada lugejate, eeskätt Tartu Ülikooli liikmeskonna suurem rahulolu oma raamatukogu teenustega. Uuring jälgis ka akadeemilisi huve - katsetada autori poolt välja töötatud kvaliteedi mõõtmise metoodikat ning kontrollida mõningaid teoreetilisi hüpoteese, mis olid esitatud magistritöö osas 2.4.

Kvaliteediuring *Utlib Qual 2004* koosnes mitmest etapist (vt joonis 3.1).



Joonis 3.1. **Kvaliteediuringu *Utlib Qual 2004* etapid (autori koostatud)**

Uuringu meetodiks valiti anketeerimine. Küsimustiku koostamisel lähtuti uuringu eesmärgist ehk sellest, millist analüütilist informatsiooni peab uuring andma raamatukogu juhtkonnale teenindusstrateegia väljatöötamiseks ja teenuste arendamiseks.

Uuringu ülesandeks oli saada teada, kuidas raamatukogu kasutajad hindavad teenuste kvaliteeti ning analüüsida neid hinnanguid, tuginedes tolerantsustsooni kontseptsioonile, st saada teavet, milliste kvaliteeditegurite ja konkreetsete kvaliteedinäitajate puhul jääb kasutajate hinnang tolerantsustsooni piiridesse ning milliste puhul langeb allapoole selle alampiiri. Teenuste arengu strateegia peab keskenduma just allapoole tolerantsustsooni alampiiri jäävale. Oluline on kaardistada need probleemid ja analüüsida, millest on põhjustatud kasutaja rahulolematuse teenuse kvaliteediga. Seejuures pakub erilist huvi ka kasutajate suhtumine igasse kvaliteeditegurisse ja -näitajasse ehk kuivõrd olulisteks neid peetakse.

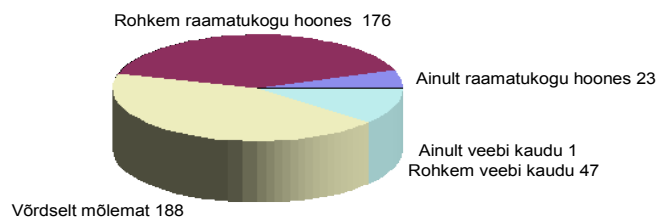
Arvestades sellega, et TÜR-i teenuseid kasutatakse aktiivselt nii raamatukogu hoones kui ka elektroonilises keskkonnas, oli küsimustikule võimalik vastata nii raamatukogu veebisaidil kui paberil. Küsimustiku koostamisel jälgiti, et küsimused oleksid liigitatud ja järjestatud loogiliselt, hinnanguskaala oleks selge ja üheselt mõistetav, küsimustik ei sisaldaks midagi ülearust ega arusaamatut (nt keerulisi termineid, võõrsõnu, raamatukogutöötajate žargooni).

Uuringu korraldamise käigus tuli läbi mõelda rida olulisi momente, mis autori arvates võinuksid mõjutada küsitluse tulemusi:

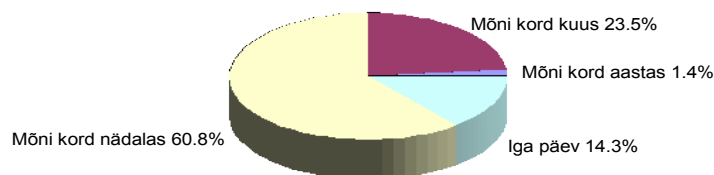
- kas laekunute vastuste hulk on piisav üldistuste tegemiseks
- kuidas ergutada raamatukogu kasutajaid ankeedile vastama
- milliseid infokanaleid kasutada lugejate teavitamiseks uuringust
- kui palju võtab küsimustele vastamine aega, kas see on liiga töömahukas
- kas saadud andmed on piisavad teenuste arendamise otsustamiseks
- ankeedivastuste töötlemine, interpreteerimine
- tulemuste avalikustamine

Küsitluse eduteguriks võib nimetada head reklaamikampaaniat. Info kvaliteediuringu kohta oli avaldatud raamatukogu Interneti-koduleheküljel ja ülikooli ajalehes *Universitas Tartuensis* (Einasto 2004: 3) ning saadetud ülikooli teaduskondadesse. Selleks et saavutada aktiivsemat osavõttu, lubati kõigi vastanute vahel loosida välja tasuta individuaal-tööruum raamatukogus terveks õppeaastaks.

Uuringus osales 435 raamatukogu kasutajat, nendest 52% täitsid veebipõhise ankeedi ja 48% eelistasid täita ankeedi paberil. Vastanutest 86% olid Tartu Ülikooli liikmed, 5% - teiste kõrgkoolide üliõpilased. Vasatajate hulgas olid esindatud kõik Tartu Ülikooli teaduskonnad ning nende esindatuse vastavus TÜR lugejate andmebaasiga oli piisavalt kõrge. Nii nagu TÜR-i lugejate andmebaasis oli ka vastajate hulgas arvukamalt esitatud TÜ filosoofiateaduskond, sotsiaalteaduskond, bioloogia-geograafia teaduskond ja arstiteaduskond. Kõige vähem oli, nagu ka TÜR-i kasutajate seas, kehakultuuri-teaduskonna, matemaatikateaduskonna ja usuteaduskonna liikmeid. Representatiivsuse seisukohast oli tähtis, et vastanute seas oleksid esitatud kõik raamatukogu jaoks olulised kasutajate sihtgrupid: TÜ bakalaauruse-, magistri-, doktorandiõppe üliõpilased ja õppejõud. Võrdlus TÜR-i andmebaasiga näitas sihtgruppide proportsionaalset esindatust: nagu TÜR-i registreeritud kasutajatest nii ka vastanutest olid kaks kolmandikku TÜ üliõpilased.



Joonis 3.2. Vastanute raamatukogu kasutamise viis (kvaliteediuring *Utlib Qual 2004*)



Joonis 3.3. Vastanute raamatukogu kasutamise sagedus (kvaliteediuring *Utlib Qual 2004*)

Joonised 3.2-3.3 annavad ülevaate vastanute raamatukogu kasutamise viisist ja sagedusest. Vastanutest 45% kasutab raamatukogu teenuseid rohkem raamatukogu hoones (sh 5% - ainult hoones), 12% kasutab raamatukogu rohkem veebi kaudu (sh 1% - ainult veebi kaudu). Vastanutest 43% kasutab võrdselt nii füüsilist kui virtuaalset

keskkonda. Seega võib vastuste hulka pidada piisavalt representatiivseks uuringu valiidsuse tagamiseks.

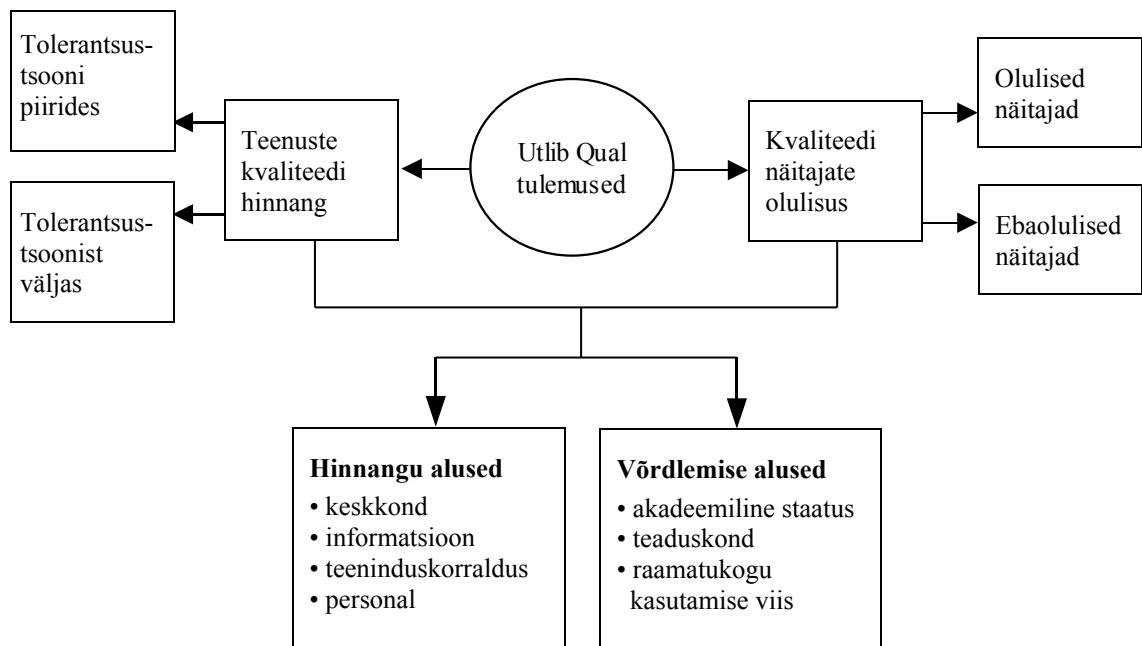
Uuringu usaldusväärsus toetab ka asjaolu, et valdav enamus vastanutest (ligi 80%) kasutab raamatukogu mitu korda nädalas või vähemalt iga nädal korra, nendest 14% kasutab raamatukogu iga päev. Seega võib eeldada, et vastanud orienteerusid raamatukogus ja olid informeeritud selle teenustest piisavalt hästi, et nende hinnangud teenuste kvaliteedile poleks olnud juhuslikud.

Kvaliteediuuringu tulemuste esitamine ja võrdlemine toimusid erinevatel alustel:

- hinnang uuringu representatiivsusele
- üldhinnang teenuste kvaliteedile, mille juures oli välja toodud kaks põhinäitajat: mediaan ja standardhälve (SD)
- hinnangud erinevate sihtgruppide lõikes (üliõpilased ja õppejõud)
- tolerantsustsoonist välja jäävad hinnangud teaduskondade ja sihtgruppide kaupa
- hinnang sõltuvalt raamatukogu kasutamise viisist (elektrooniliselt või füüsiliselt).

Uuringu tulemusi analüüsiti järgmiste parameetrite lõikes (vt joon 3.4):

- hinnang teenuste kvaliteedile ja selle asukoht skaalal tolerantsustsooni suhtes
- erinevate sihtgruppide hinnangute võrdlus
- negatiivsete hinnangute kaardistamine
- kasutaja jaoks olulised ja mitteolulised teenuse kvaliteedi tegurid ja näitajad
- seosed kvaliteedi näitajate olulisuse ja kasutaja akadeemilise staatuse ning raamatukogu kasutamise viisi (elektrooniliselt, füüsiliselt) vahel
- seosed hinnangute tolerantsustsoonis püsimise ja kasutaja üldise rahulolu vahel



Joonis 3.4. Kvaliteediuringu *Utlib Qual 2004* tulemuste analüüsimise lähtekohad ja andmete esitamine (autori koostatud)

Andmete sisestamiseks oli autori poolt välja töötatud spetsiaalne *xls*-formaadis tabel. Andmete edasiseks töötlemiseks kasutas autor *OpenOffice.org 2.0* tabelarvutusprogrammi. Põhitulemused on esitatud töös tabelite ja joonistena. Kõik vastajate kommentaarid on esitatud lisas.

3.2. TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedi monitooringu meetod *Utlib Qual*

Nagu eelmistes peatükkides kirjeldatud, ei leidu täiuslikku üldtunnustatud metoodikat teenuse, sh raamatukoguteenuse kvaliteedi mõõtmiseks. Nii SERVQUAL-i kui ka sellel põhineva LibQUAL+™ kasutamine on teatud määral komplitseeritud. Siiski tundus autorile võimalikuna pakkuda mõningaid konkreetseid meetmeid, mis võiksid tõsta olemasolevate instrumentide praktilist väärtust.

Esiteks soovitab autor teenuse kvaliteedi uurimisel keskenduda sellele, kuidas kasutaja positsioneerib kogetud raamatukogu teenuse kvaliteeti oma minimaalsete teenuse vastuvõtmiseks ja ideaalsete ootuste suhtes ning analüüsida, kas hinnang kvaliteedile püsib nende kahe ootuste taseme vahel ehk kliendi tolerantsustsoonis. Seega peavad küsimustiku fookuses olema hinnangud kogetud kvaliteedile, aga mitte ootustele. Asjakohase kirjanduse (Babakus, Boller 1992; Boulding *et al.* 1993; Cronin, Taylor 1992, 1994; Buttle 1996) ülevaatest nähtub, et sellisel lähenemisel põhinevate uuringute usaldatavus ja konvergentne valiidsus on tunduvalt kõrgemad kui kasutades SERVQUAL-i kolme hinnanguskaalat.

Teise mõistliku alternatiivina oli kaalutud Carmani (1990) ning Babakuse & Boller (1992) uuringutes katsetatud sellist küsimustiku sõnastust, milles ootused ja hinnangud oleksid kaasatud ühte küsimusse. Eriti kasulikuna tundus, et sellise lähenemise korral: 1) säilib oodatud ja kogetud teenuse taseme võrdlemise meetodi teoreetiline väärtus, 2) tunduvalt väheneb küsimuste arv. Sellise vastuste formaadi puhul oli ka lootust, et nii saab kõige paremini üle SERVQUAL-i enimkritisatsioonidest erinevuskoridega.

Autori arvates võimaldab sellise metoodika kasutamine, mis annab kliendile võimaluse märkida kvaliteedihinnangu **suhteliselt** skaalal, saada raamatukogul palju usaldusväärsemaid ja täpsemaid andmeid oma teenuste kvaliteedist, kui alternatiivsete metoodikate puhul, kus klient peab hindama nii ootusi kui tegelikult kogetut **absoluutarvudes**.

Autori seisukohta toetab kahe fookusgrupi uuring (vt lisa 2), milles osalejad kõik tunnistasid, et on võimatu objektiivselt hinnata 9-pallisel skaalal oma minimaalseid ja soovitud ootusi raamatukogu lahtiolekuaja, arvutikasutamise võimaluste, veebisaidi informatiivsuse ja paljude teiste kvaliteedinäitajate kohta. Samas leiti, et palju kergem ja objektiivsem oleks võrrelda raamatukoguteenuste taseme **vastavust** kasutaja ootustele, sest inimene tunnetab üsna hästi, kas see tase on kõrgem või madalam, kui ta ootas. Selleks aga oli tarvis välja töötada suhteline hinnanguskaala.

Parima lahenduse leidmiseks hinnanguskaala väljatöötamiseks analüüsis autor hulka SERVQUAL-i vahendusi kirjeldavaid artikleid. Näiteks Lewis, Orledge ja Mitchell (1994) proovisid ootuste hindamisel 7-pallise Likerti skaala asemel esitada erinevusi ootuste ja tajumise vahel graafiliselt või asendada Likerti skaala bipolaarse skaalaga, millele märkida kasutaja ootused kvaliteedi suhtes ja tegelik tajutud tase. Autor aktsepteerib seda ettepanekut, sest see kajastab piisavalt täpselt kliendi poolt tunnetatavat erinevust oodatud ja kogetud teenuse kvaliteedi taseme vahel, mida on palju raskem väljendada absoluutarvudes.

Ka Avkiran (1994) on katsetanud sellist meetodikat, kus vastajad ei pea väljendama oma ootuste taset numbrites. Selleks, et hinnata oodatud ja kogetud teenuse kvaliteedi tasemete lahknevust, pakuti vastajatele 5-pallist skaalat hinnangutega “palju halvem, kui ma ootasin” kuni “tunduvalt parem, kui ma ootasin” (Avkiran 1994). Autori arvates võiks see edukalt kompenseerida SERVQUAL-i ja LibQUAL-i puudusi.

Kvaliteedi monitooringu meetodilisi põhimõtteid võib kokku võtta järgmiselt:

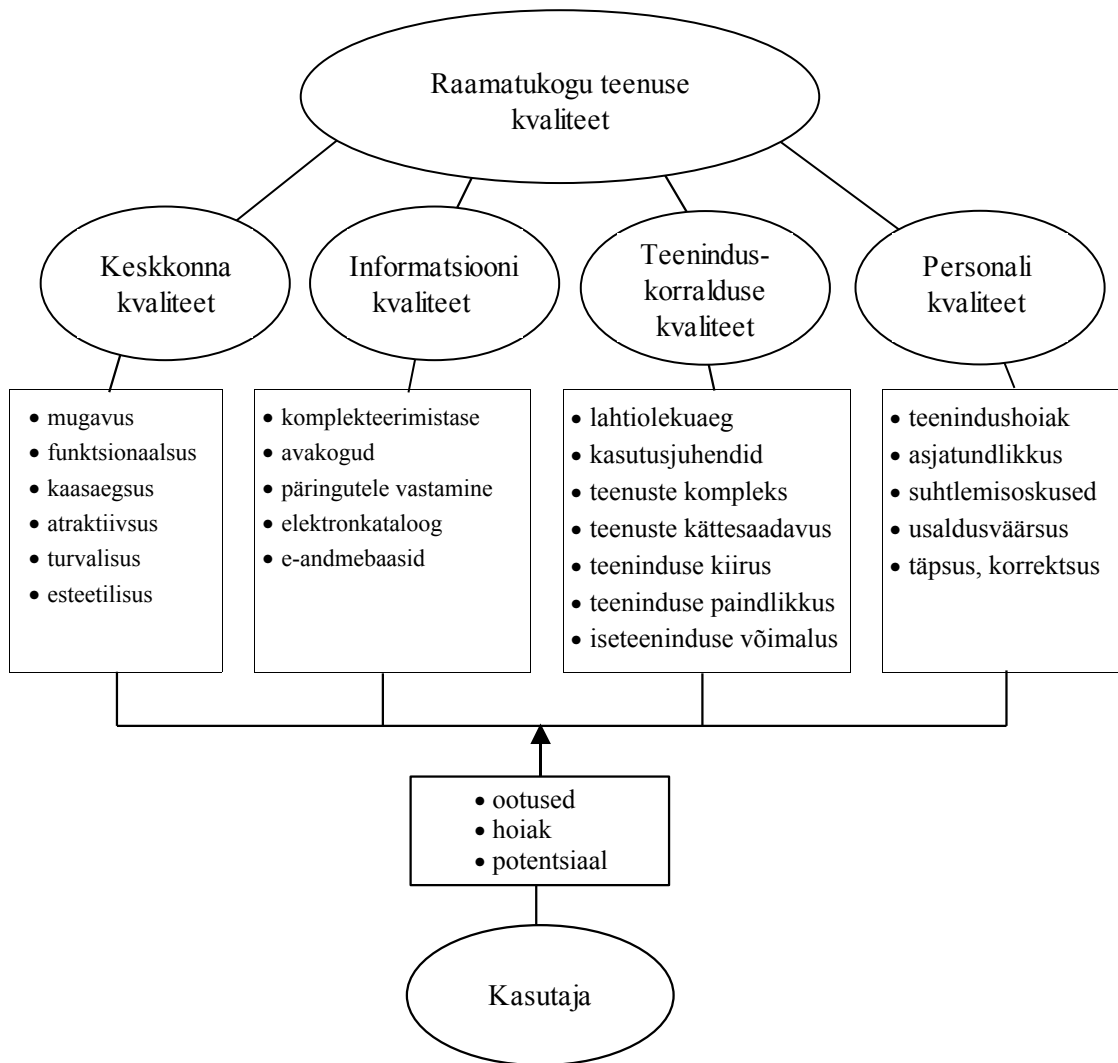
- küsida hinnangut ainult teenuse kogetud kvaliteedile, aga mitte ootustele
- paigutada hinnangud suhteliste, mitte absoluutarvudega hinnanguskaalale (kõrgem või madalam võrreldes ootustega)
- kodeerida hinnanguskaalasse tolerantsustsooni piirid, et uurida kvaliteedihinnangu asukohta tolerantsustsooni (eelkõige selle alampiiri) suhtes.

Eelkõige tuleb aga määratleda need teenuse kvaliteedi komponendid, mis võivad olla otsustavateks raamatukogu kontekstis. LibQUAL-i küsimustiku koostajad määrasid

kvaliteedi tegurid Ameerika teadusraamatukogude jaoks, küsitledes ülikoolide üliõpilasi ja õppeõjude. Selline lähenemisviis tundus ka autorile kõige kindlam. Seega moodustati enne kvaliteediuringu läbiviimist TÜ üliõpilastest ja magistrantidest koosnev 12 liikmeline fookusgrupp, kellega autor sai diskuteerida teemal, millised on raamatukoguteenuste kvaliteedi kõige olulisemad tegurid ja näitajad ning millised on nende hindamise alused. Töö fookusgrupiga võimaldas saada värske objektiivse pildi raamatukoguteenuste kvaliteedi hindamise võimalustest kasutaja vaatenurgast (vt lisa 2).

Teiseks fookusgrupiks oli TÜ Raamatukogu spetsialistid ja teenindustoimkond, kus samuti arutati, milliste raamatukoguteenuste kvaliteedi tegurite kohta soovitakse saada kasutajatelt tagasisidet. Fookusgruppide arvamuse põhjal koostati küsimustik, mille alusel on võimalik uurida hinnangut raamatukogu teenuste kvaliteedile nelja komponendi lõikes: keskkond, informatsioon, teeninduskorraldus ja personal (vt joonis 3.5). Igat komponenti saab hinnata erinevate kriteeriumite ehk teenuste näitajate järgi, näiteks personali asjatundlikkus, keskkonna mugavus jne.

Joonisel 3.5 esitatud raamatukoguteenuste kvaliteedi hindamise mudel kvaliteediuringu *Utlib Qual* jaoks põhineb Grönroosi teenuse kogetud kvaliteedi teorial (vt joonis 1.3) ning Brady ja Cronini hierarhilisel teenuse kvaliteedi hindamise mudelil (vt joonis 2.1). Informatsiooni ja keskkonna kvaliteet seonduvad selles mudelis Grönroosi tehnilise kvaliteediga ehk raamatukoguteenuste tulemusega, teeninduskorraldus ja personal aga funktsionaalse kvaliteediga ehk sellega, kuidas on korraldatud kasutaja teenindamine.



Joonis 3.5. Raamatukoguteenuste kvaliteedi hindamise mudel kvaliteediuringu *Utilib Qual* jaoks (autori koostatud)

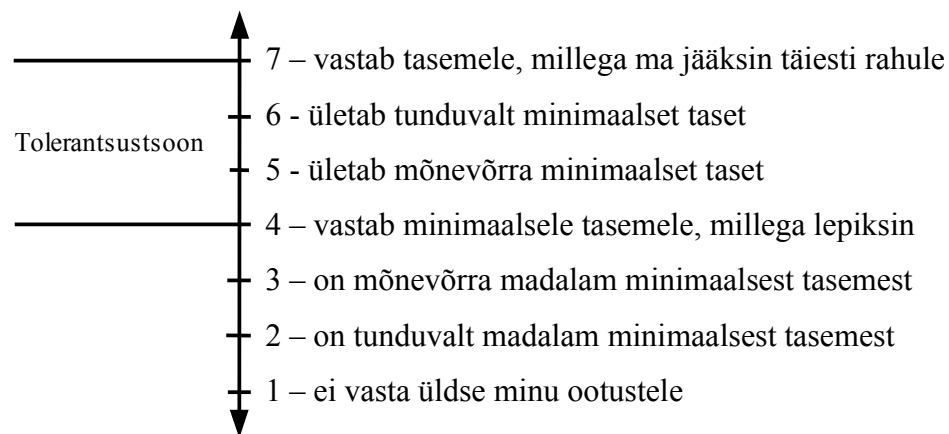
Kasutajaga seotud tegur joonisel 3.5 tähendab mitte ainult kasutaja hoiakut ja potentsiaali (teadmised, oskused ja kogemused raamatukoguteenuste kasutamises), mis kindlasti etendavad teatud osa kvaliteedi hindamisel, vaid ka seda, et nii ootused teenuse kvaliteedi suhtes, kui ka hinnangud kogetud kvaliteedile võivad sõltuda tema teaduskompetentsist, akadeemilisest staatusest, raamatukoguteenuste kasutamiseviisist (Interneti teel või hoones) ning eelkõige erinevate teenuste kvaliteedi tegurite ja näitajate olulisusest tema jaoks.

Seoses sellega oli kvaliteediuringu meetodika väljatöötamisel arvestatud erinevate kvaliteedinäitajate tähtsust erinevate kasutajagruppide jaoks. Selleks pidid vastajad

määrama iga näitaja olulisust enda jaoks skaalal “pole üldse oluline” kuni “väga oluline”. Küsimustikule olid lisatud ka üldised küsimused vastajate teaduskondade, staatuse ning raamatukogu kasutamise sageduse ja viisi kohta.

Oma hinnangud raamatukogus kogetud teenuste kvaliteedile pidid vastajad paigutama ootuste suhtelisele skaalale, kuhu kodeeriti tolerantsustsooni piirid. Tolerantsustsooni piiride kodeerimisel hinnanguskaalasse lähtus autor fookusgruppide arvamusest, et teenuse kvaliteedi hinnangu keskpunktiks oleks kõige otstarbekam määrata see minimaalne teenuse tase, mis teeb teenuse kasutajale vastuvõetavaks ehk see, mis **peab** kindlasti raamatukogus olema. Sisuliselt vastab see tolerantsustsooni alampiirile (vt joonis 3.6).

Fookusgruppide uuring näitas, et kasutajad suudavad päris objektiivselt hinnata, kas raamatukogu teenuste kvaliteet vastab nende minimaalsetele ootustele, ületab neid või on nendest madalam (vt lisa 2). Seejuures leidis valdav enamus, et psühholoogiliselt saaksid nad oma kvaliteeditunnetust eristada vaid sellise täpsusega: kas mõnevõrra (veidi), tunduvalt (tugevalt) või äärmiselt (väga) kõrgema või madalamana minimaalsest tasemest. Seega oli teenuse aktsepteerimiseks piisav tase võetud skaala keskpunktiks (vt joonis 3.6). Nii kujunes välja 7-palline hinnanguskaala, kus tolerantsustsooni alampiirile vastas väide 4 ja ülempiirile – väide 7.



Joonis 3.6. Suhteline hinnanguskaala TÜR teenuste kvaliteedi monitooringu jaoks (autori koostatud)

Joonisel 3.6 esitatud teised hinnangud on seotud tolerantsustsooni alampiiriga ehk piisavate ootustega ning määravad, kuivõrd madalama või kõrgemana (veidi, tunduvalt) tajub raamatukogu kasutaja teenuse taset võrreldes oma ootustega. Skaala äärmised punktid vastavad kasutaja maksimaalsele rahulolule (tase, millega jään täiesti rahule) ja absoluutsele rahulolematusele (tase, mis ei vasta üldse minu ootustele).

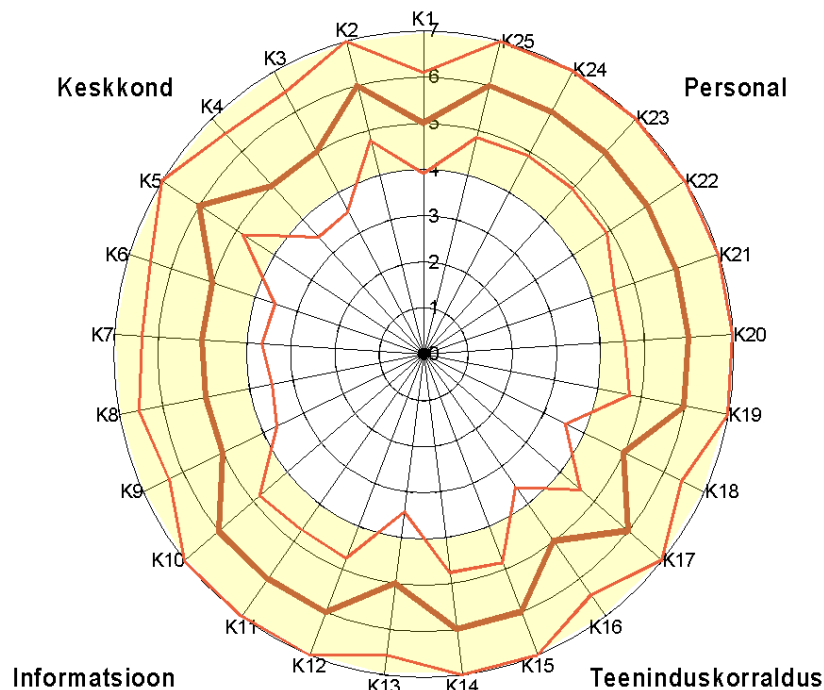
Lähtuvalt tolerantsustsooni kontseptsioonist viitavad kõik kvaliteedihinnangud, mis jäävad tolerantsustsooni piiridesse ehk skaala 4. ja 7. pügalade vahele, kasutajate ootuste kinnitumisele ning rahulolule teenuse kvaliteediga, langemine tolerantsustsooni alampiirist allapoole võib aga põhjustada kasutaja rahulolematust.

3.3. TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedi püsimine kasutaja tolerantsustsoonis

Üldine hinnang TÜR-i teenuste kvaliteedile

Üldine hinnang raamatukogu teenuste kvaliteedile on esitatud radardiagrammina joonisel 3.7, kus tolerantsustsoon on märgitud kollasega. On näha, et kvaliteedi üldhinnang (jäme punane joon diagrammil) on positiivne: kasutajad hindavad raamatukogu teenuste kvaliteeti valdavalt tolerantsustsooni piirides. Mitte ühegi kvaliteedinäitaja puhul ei olnud keskmine hinnang 4. pügalast madalam, ehk vastas vähemalt minimaalsele tasemele, mis on raamatukogu kasutajale vastuvõetav.

Vastuste standardhälve (peen punane joon diagrammil) püsis vahemikus 1,1 kuni 1,6. Siit võib järeldada, et arvestatav osa hinnanguid jääb siiski tolerantsustsooni alampiirist allapoole.

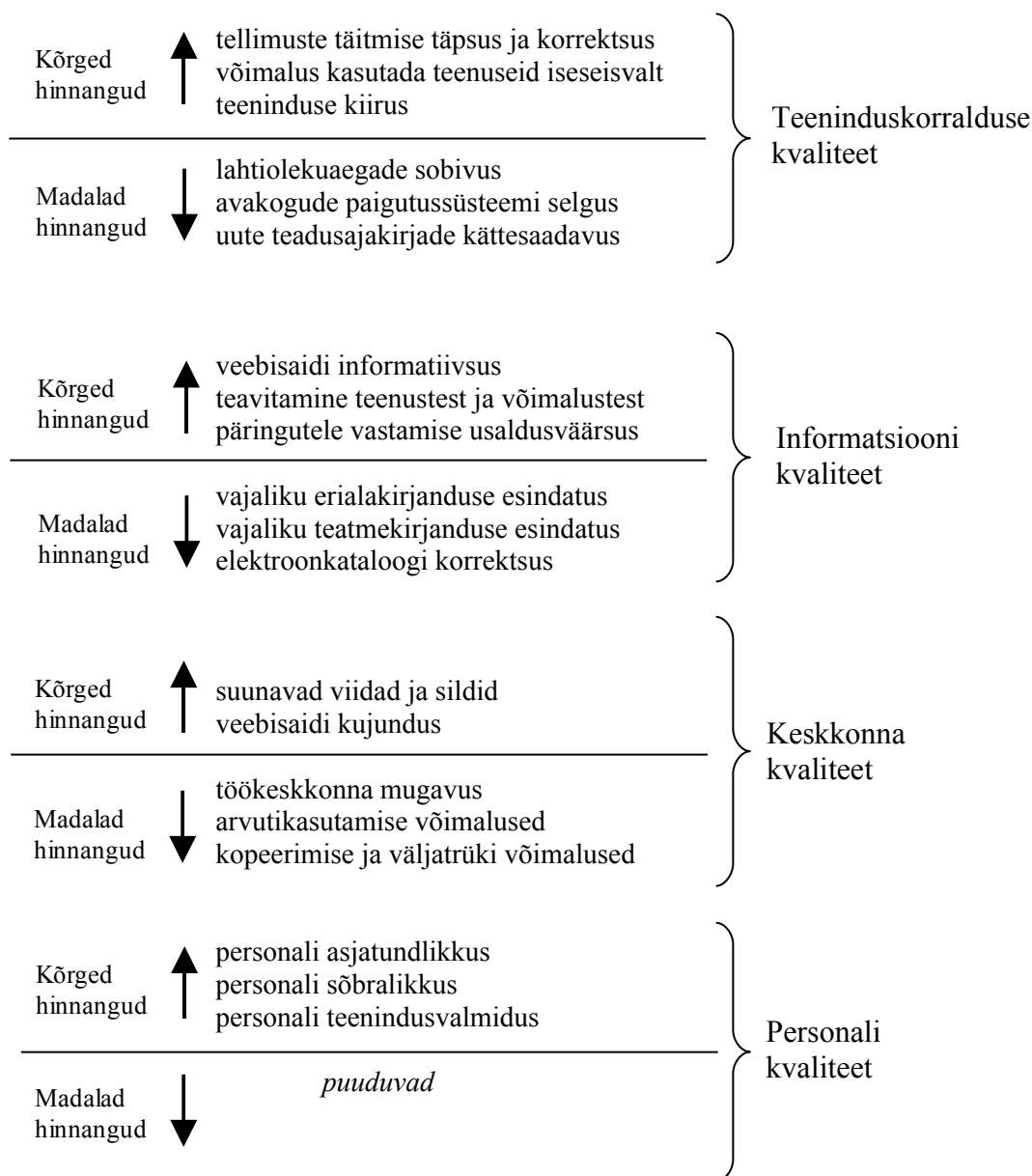


- tolerantsustsoon
 - hinnang teenuste kvaliteedile
 - hinnangu standardhälve
- K1..K25 - kvaliteedinäitajad

**Joonis 3.7. Üldhinnang TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedile
(kvaliteediuring *Utlib Qual* 2004)**

Teenuste kvaliteedi näitajad K1..K25, millele kasutajad andsid oma hinnangu, on toodud lisas. Joonisel 3.7 on näha, et standardhälbe piires ei langenud tolerantsustsoonist alampiirist allapoole ainult hinnangud personalile. Kõik personali puudutavad kvaliteedinäitajad olid hinnatud keskmiselt vastusega 6 (ületab tunduvalt minimaalset teenuse taset, millega lepiksin). Kõige sagedasem vastus oli 7 (vastab tasemele, millega ma jääksin täiesti rahule).

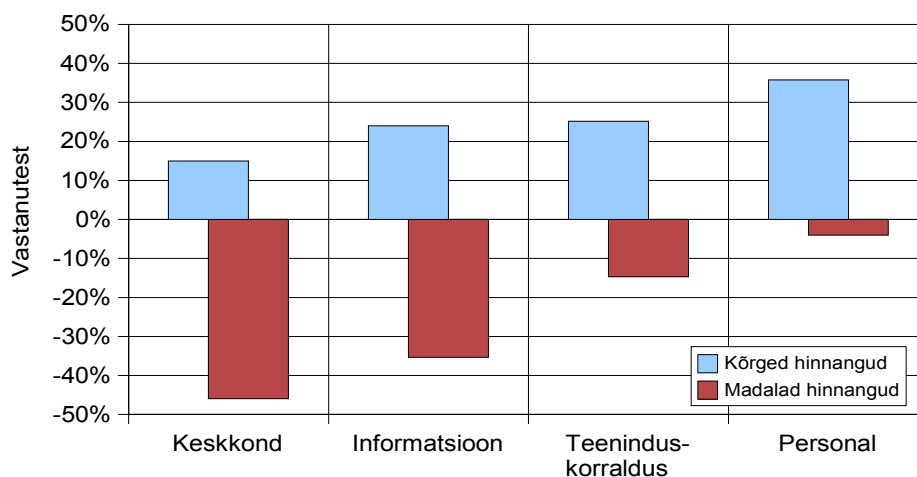
Teiste kvaliteeditegurite puhul langesid hinnangud vahel standardhälbe piires alla tolerantsustsooni alampiiri. Seda, milliste kvaliteedinäitajatega olid seotud kõige positiivsemad ja negatiivsemad hinnangud, näitlikustab joonis 3.8.



Joonis 3.8. Kõige kõrgemate ja madalamate hinnangutega seotud TÜR-i teenuste kvaliteedi näitajad (*Utlib Qual 2004*)

Kokkuvõttes said kõige kõrgema hinnangu teeninduse kiirus, tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus, teeninduspersonali kompetentsus, raamatukogu veebisaidi informatiivsus ning raamatukogu iseseisva kasutamise võimaluste tagamine.

Saadud tulemuste kontrollimiseks oli ankeedis kaks kontrollküsimust, kus tuli vastata, millise raamatukoguteenuse kvaliteediteguriga (neljast hinnatavast) on vastaja kõige rohkem rahul ja milline vastab kõige vähem tema ootustele. Joonisel 3.9 esitatud tulemused näitavad head vastavust üldhinnangute ja kontrollküsimuste vahel. Kõige kõrgemalt hinnati personali kvaliteet, kõige nõrgemalt raamatukogu keskkonda.



Joonis 3.9. Üldine rahulolu TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedi erinevate komponentidega (kvaliteediuring *Utilib Qual 2004*)

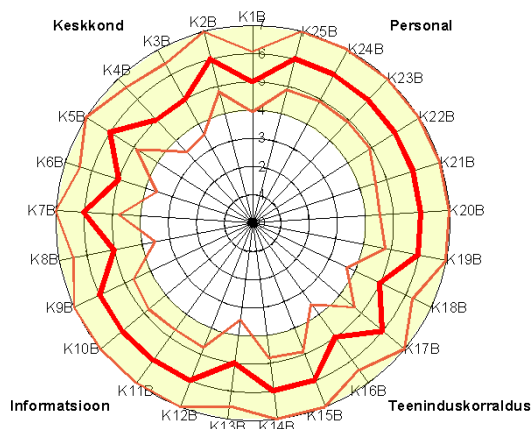
Erinevate kasutajate sihtgruppide kvaliteedihinnangud

Erinevate sihtgruppide (tudengid, õppejõud, magistrandid, doktorandid) esindajad hindasid raamatukogu teenuse kvaliteeti erinevalt (vt joonis 3.10). Kõrge hinnangu andsid üliõpilased, kelle hinnangutes olid minimaalselt langemist allapoole tolerantsustooni alampiiri, arvestades standardhälvet. Need olid seotud arvuti kasutamise, kopeerimise ja väljaprintimise võimalustega raamatukogus ning vajaliku erialakirjanduse esindatusega, lahtiolekuaegade ja lugemissaali avakogu paigutussüsteemiga.

Palju kriitilisemad olid õppejõud, kelle rahulolematuse põhjustajateks olid eriala- ja teatmekirjanduse komplekteerimise tase, eriti uute teadusajakirjade kättesaadavus ja e-ajakirjade esindatus ning avakogu paigutussüsteemi selgus. Antud sihtgrupi puhul ei püsinud keskmine hinnang kvaliteedile tolerantsustsoonis, arvestades aga standardhälvet võib väita, et kolme näitaja puhul - uute teadusajakirjade kättesaadavus, vajaliku


erialakirjanduse esindatus, e-ajakirjade ja andmebaaside esindatus – ei vasta raamatukogu teenuste tase üldse õppejõu ootustele.


TÜ üliõpilaste hinnang

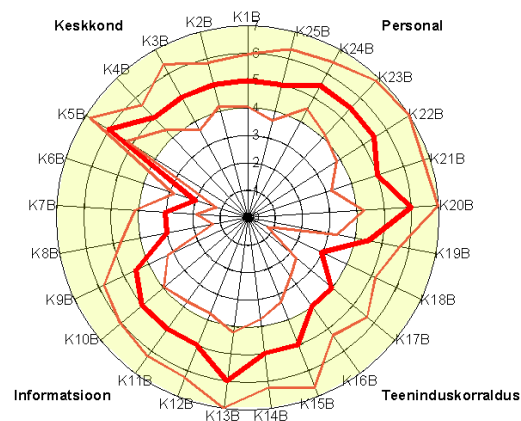


TÜ õppejõudude hinnang

 tolerantsustsoon

 hinnang teenuste kvaliteedile

 hinnangu standardhälve



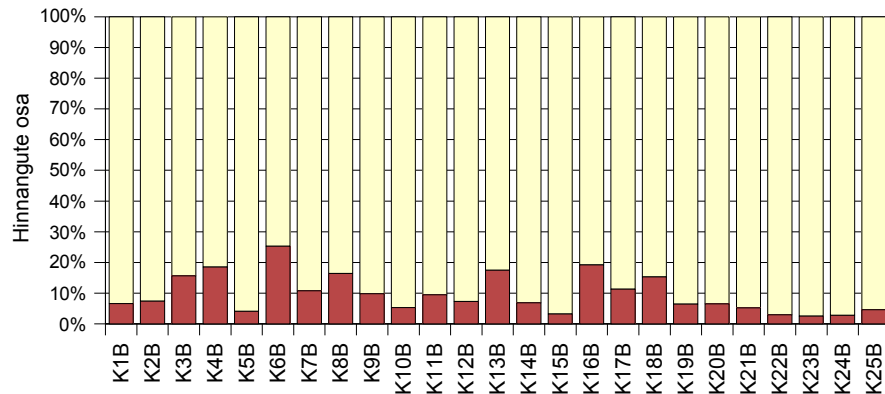
K1 .. K25 - kvaliteedinäitajad (vt lisa 4)

Joonis 3.10. Hinnang TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedile vastanute akadeemilise staatuse lõikes (Utlib Qual 2004)

Joonisel 3.10 radardiagrammidena esitatud sihtgruppide kriitilistes hinnangutes (diagrammil punased jooned) on hästi jälgitav sarnane tendents kvaliteedihinnangute väljalangemisel tolerantsustsoonist (diagrammil kollane) samade kvaliteedinäitajate puhul: uute teadusajakirjade kättesaadavus, vajaliku kirjanduse esindatus, lugemissaali avakogu paigutussüsteemi selgus.

Negatiivsete hinnangute kaardistamine

On selge, et raamatukogu tähelepanu keskel peavad olema hinnangud, mis asuvad madalamal kui tolerantsustsooni alampiir. Seega on oluline kaardistada kõik tolerantsustsoonist allapoole jäänud vastused (vt joonis 3.11).

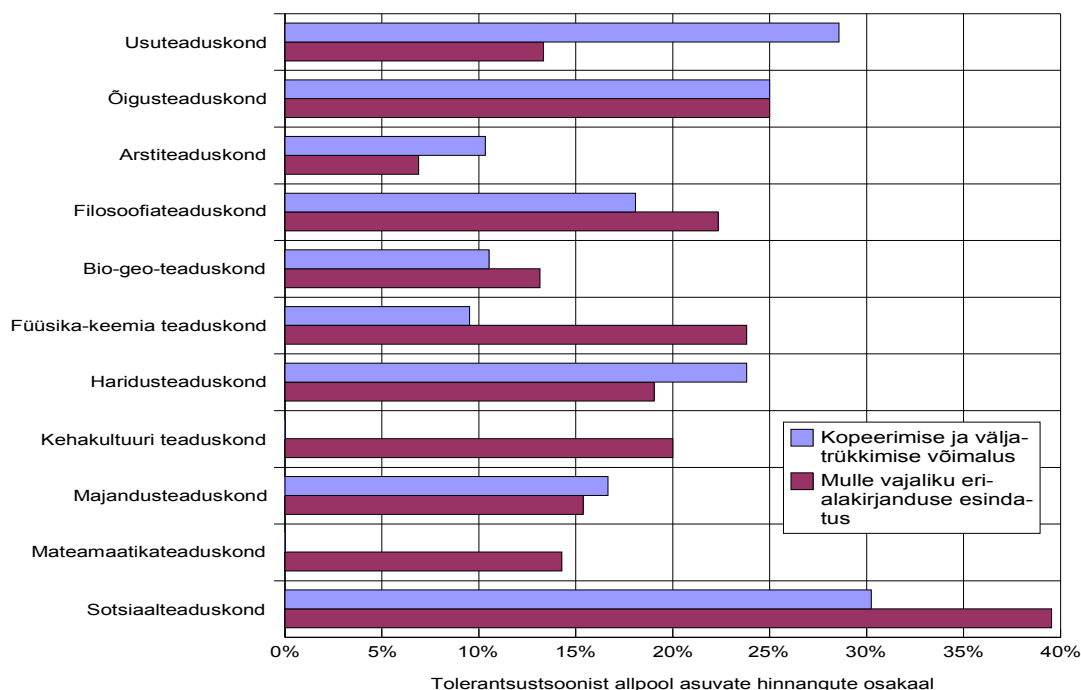


K1...K25 – kvaliteedinäitajad (vt lisa 4)

Joonis 3.11. Hinnangute jaotus raamatukogu teenuste kvaliteedile erinevate näitajate lõikes (kvaliteediuring *Utlib Qual 2004*).

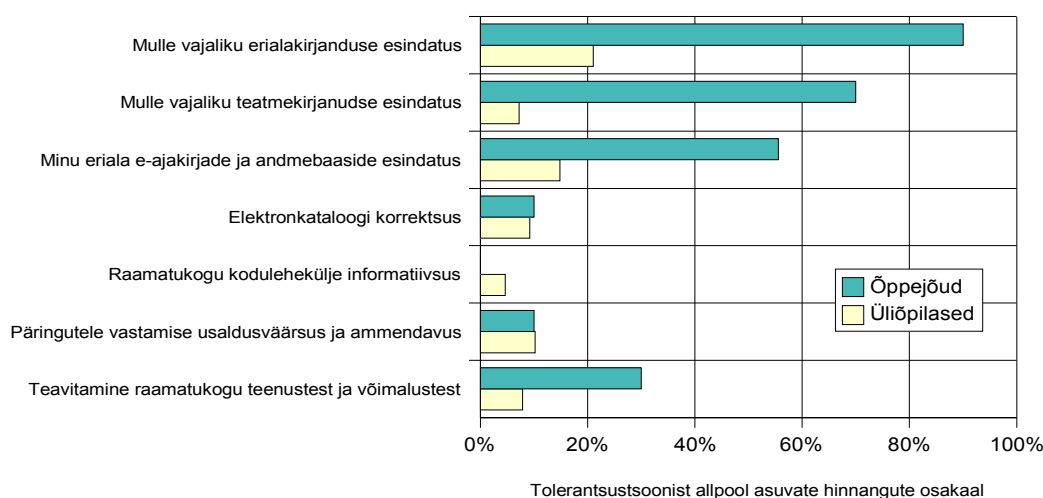
Joonisel 3.11 on punasega märgitud tolerantsustsooni alampiirist allpool asuvate hinnangute osa ja kollasega – tolerantsustsoonis püsivad hinnangud. Analüüsida tuleb neid hinnanguid, mis on joonisel punased (hinnang kvaliteedile: on madalam minimaalsest tasemest, millega lepiksin). Oluline on ka teada sellise hinnangu andnute akadeemilist staatus ja teaduskonda.

Järgneva diagrammi abil (vt joonis 3.12) on võimalik analüüsida, milliste teaduskondade esindajad avaldasid suurimat rahulolematust kahe kõige kriitilisema teenuste kvaliteedi näitaja suhtes. On näha, et kõige negatiivsema hinnangu andsid TÜ sotsiaalteaduskonna, usuteaduskonna ja õigusteaduskonna liikmed. Kõige vähem negatiivseid hinnanguid oli arstiteaduskonna ja matemaatikateaduskonna esindajatelt.



Joonis 3.12. Hinnang TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedi näitajatele erinevate teaduskondade lõikes (kvaliteediuring *Utlib Qual* 2004)

Järgnevalt pakub huvi, milline on negatiivse hinnangu andnud vastajate akadeemiline staatus, kas üliõpilased või õppejõud avaldasid suurimat rahulolematust seoses teenuste kriitiliste näitajate suhtes. Joonisel 3.13 ühe kvaliteediteguri (informatsiooni) lõikes kaardistatud tolerantsustsoonist allpool asuvad hinnangud näitavad, et negatiivsemaid hinnanguid andsid põhiliselt õppejõud (vt joon 3.13):



Joonis 3.13. Negatiivsete kvaliteedihinnangute kaardistamine informatsiooni kvaliteedi puhul (kvaliteediuring *Utlib Qual* 2004)

Analoogselt kaardistati ja analüüsiti tolerantsustsoonist väljasolevad kvaliteedi-hinnangud erinevate raamatukogu kasutajate sihtgruppide lõikes iga kvaliteedi komponendi ja selle näitajate osas (vt lisa 4). Kaardistatud negatiivsed hinnangud kinnitavad üldhinnangu radardiagrammi andmeid: negatiivsetes hinnangutes domineerib õppejõudude rahulolematuse erialakirjanduse esindatusega, uute teadusajakirjade kättesaadavusega ja lugemissaali avakogu paigutussüsteemi selgusega. Üliõpilaste negatiivsed hinnangud on kõige rohkem seotud arvuti kasutamise, kopeerimise ja väljaprintimise võimalustega ning samuti avakogude süsteemi selguse ja eriala-kirjanduse esindatusega.

Võttes kokku kvaliteediuuringu tulemused, võib öelda, et vastanute hinnangud raamatukogus kogetud teenuste kvaliteedile püsisid keskmiselt tolerantsustsooni piires ehk TÜ Raamatukogu kasutajad on raamatukogu teenuste kvaliteediga üldiselt rahul. Samas eristusid kvaliteedihinnangud märgatavalt nii teaduskonniti kui vastanute akadeemilise staatuse järgi. Kõige rohkem on rahul TÜR teenuste kvaliteediga üliõpilased ning arstiteaduskond, majandusteaduskond ja filosoofiateaduskonnad. Asjaolu, et just nimetatud sihtgrupi ja teaduskondade esindajaid oli kõige rohkem vastanute seas, võis autori arvates suures osas määrata positiivse üldhinnangu raamatukogu teenuste kvaliteedile vaatamata sellele, et uuringu tulemusena saadi kasutajatelt ka negatiivset tagasisidet. Eriti rahulolematud olid õppejõud ja TÜ sotsiaalteaduskonna esindajad.

3.4. Kasutajate üldine rahulolu TÜ Raamatukoguga seotuna tolerantsustsooniga

Töös esitatud hüpoteeside kontrollimiseks on võimalik esitada küsitluse täiendavad andmed kasutajate üldrahulolu kohta. Eesmärgiga seostada omavahel keskmine hinnang kvaliteedile ja rahulolu üldhinnang oli ankeedi lõpus pakutud kolm kontrollküsimust, kus tuli vastata, kui rahul on vastaja sellega, kuidas TÜ Raamatukogu:

- toetab õpinguid ja kutsetööd
- varustab vajaliku informatsiooniga
- kuidas võib raamatukogu teenuste kvaliteediga üldiselt rahule jääda

Vastuseks oli pakutud 6-palliline skaala hinnangutega:

- 1 – täiesti vale
- 2 – üsna vale
- 3 – pigem vale
- 4 – pigem õige
- 5 – üsna õige
- 6 – täiesti õige

Uuringu tulemused on esitatud tabelitena kahe sihtgrupi lõikes.

Tabel 3.2. Üldine rahulolu TÕ Raamatukogu teenuste kvaliteediga TÕ üliõpilaste seas (kvaliteediuring *Utilib Qual 2004*)

Üldise rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja kutsetööd	5	0.9
Saan raamatukogust enda jaoks vajalikku informatsiooni	5	0.9
Olen üldiselt rahul TÕ Raamatukogu teenuste kvaliteediga	5	0.9

Nagu näha tabelist 3.2, on üldine rahulolu raamatukogu teenuste kvaliteediga üliõpilaste seas üsna kõrge isegi standardhälvet arvestades. Tabel 3.3 aga kinnitab õppejõudude sihtgrupi madalat rahulolu teenuste tasemega, eriti seoses informatsiooni kvaliteediga.

Tabel 3.3. Üldine rahulolu TÕ Raamatukogu teenuste kvaliteediga TÕ õppejõudude seas (kvaliteediuring *Utilib Qual 2004*)

Üldise rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja kutsetööd	4	0.9
Saan raamatukogust enda jaoks vajalikku informatsiooni	4	1.4
Olen üldiselt rahul TÕ Raamatukogu teenuste kvaliteediga	4	0.8

Kõik see kinnitab töös püstitatud hüpoteesi, et teenuse kvaliteedi püsimine tolerantsustsoonis tagab kasutaja üldise rahulolu teenindusorganisatsiooniga. Nii nagu üliõpilaste hinnangud teenuste kvaliteedile, mis püsisid enamasti tolerantsustsooni piirides, osutus ka nende üldine rahulolu hinnang kõrgeks. Ka teatud kõikumised hinnangus, mis siiski püsisid tolerantsustsooni piirides, ei mõjutanud üldise rahulolu kõrget hinnangut, mis kinnitab töös püstitatud hüpoteesi, et teenuse kvaliteedi

kõikumised tolerantsustsooni piirides ei oma suurt mõju kasutaja üldisele rahulolule teenindusorganisatsiooniga.

Teenindusorganisatsiooni seisukohast on tähtis teada mitte ainult klientide ootusi ja seda, kuidas teenuste tase nendele vastab, vaid ka kasutajate vajadusi. Lähtuvalt sellest oli kvaliteediuuringu ülesandeks selgitada välja, millised teenuste kvaliteeditegurid ja -näitajad on raamatukogu kasutajatele eriti olulised ja millised ebaolulised. Saadud andmete põhjal koostati tabelid, kus kvaliteedinäitajad esitatud olulisuse pingereas (vt lisa 5).

Erinevatele sihtgruppidele on raamatukoguteenuse kvaliteedi näitajad erineva olulisuse astmega (vt tabel 3.4). Üliõpilaste jaoks on kõige olulisemad teeninduspersonaliga seotud näitajad ehk funktsionaalne kvaliteet – **kuidas** osutatakse teenuseid. Õppejõudude jaoks on aga olulisuse esireas näitajad, mis on seotud erialainformatsiooni esindatusega raamatukogus ja sellega, kuidas on tagatud juurdepääs raamatukogus puudevatele infoallikatele (raamatukogudevahelise laenutuse RVL teenus) ehk tehniline kvaliteet - **mida** saab kasutaja raamatukoguteenuse tulemusena. Kuigi üliõpilased nimetasid RVL teenust enda jaoks ebaoluliseks, olid üliõpilased ja õppejõud ebaoluliste näitajate suhtes kokkuvõttes veidi üksmeelsemad. Mõlema grupi arvates on vähetähtsad kasutaja koolitus ja veebisaidi kujundus.

Tabel 3.4. TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedi näitajate olulisus erinevate sihtgruppide jaoks (kvaliteediuuring *Utilib Qual 2004*)

Sihtgrupp	Oluline kvaliteedi näitaja	Ebaoluline kvaliteedi näitaja
TÜ üliõpilased	1) personali teenindusvalmidus 2) personali asjatundlikkus 3) personali sõbralikkus	1) kasutaja koolitus 2) veebisaidi kujundus 3) RVL teenus
TÜ õppejõud	1) uute teadusajakirjade kättesaadavus 2) vajaliku erialakirjanduse esindatus 3) RVL teenus	1) veebisaidi kujundus 2) kasutaja koolitus 3) teavitamine teenustest ja võimalustest

Tabeli 3.4 andmete põhjal on võimalik kontrollida ka mõningaid autori eeldusi tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi kohast teadusraamatukogu kontekstis (vt peatükk 1.2). Autori eeldus, et ülikooli õppejõud ja teadurid on pädevad hindama objektiivselt raamatukogus leiduva informatsiooni kvaliteeti, võib see kvaliteedikomponent olla olulisim antud sihtgrupi jaoks.

Üliõpilased omakorda pööravad rohkem tähelepanu sellele, mida nad oskavad hinnata - teenindusprotsessi ja personaliga seotud teenuse osale, sest teadusinformatsiooni kvaliteedi hindamiseks puudub neil veel vajalik kompetentsus. Kvaliteediuuringus saadud tulemused kinnitasid autori eeldusi ja näitavad, et nüüdisaegses teadusraamatukogus võivad tehniline ja funktsionaalne kvaliteet olla erineva olulisuse astmega erinevate sihtgruppide jaoks ning sõltuda kasutaja akadeemilisest staatusest ja teaduskompetentsist.

Autor eeldas samuti, et raamatukogu e-teenuste kasutajate puhul võib muutuda mitte niivõrd tehnilise ja funktsionaalse kvaliteeti suhe ja olulisus, kui võrd teenuse kvaliteedi hindamiskriteeriumite põhirõhk. Võrreldes kvaliteedinäitajate olulisust sõltuvalt raamatukogu kasutamise viisist, võib järeldada, et need üliõpilased, kes kasutavad raamatukogu peamiselt elektrooniliselt, (nagu ka füüsilised külastajad), peavad kõige olulisemaks personali kvaliteeti. Seega näitab kvaliteediuuring, et funktsionaalse ja tehnilise kvaliteeti suhe ja olulisus ei sõltu eriti teenuse kasutamise viisist.

Nende jaoks, kes kasutavad raamatukogu kohapeal, on esikohal sellised personali hindamise kriteeriumid nagu teenindusvalmidus ja sõbralikkus. Kaugkasutaja jaoks on aga need näitajad vähemolulised, palju tähtsamateks peetakse personali asjatundlikkust ja oskust vastata küsimustele. Kõik see kinnitab autori eeldust kvaliteedi hindamiskriteeriumite sõltuvusest raamatukogu kasutamise viisist.

Empiirilises uuringus kinnitust leidnud teoreetilised hüpoteesid on näitlikult esitatud tabelis 3.5.

Tabel 3.5. Töös püstitatud hüpoteeside kehtivuse kontrollimine teadusraamatukogu (TÜR-i) kontekstis (autori koostatud)

Hüpotees	Allikas	Ülesanne	Tulemus
Teenuse kvaliteedi püsimine tolerantsustsoonis tagab kasutaja üldise rahulolu teenindusorganisatsiooniga	Johnston (1995: 48)	Kontrollida hüpoteesi kehtivust teadusraamatukogu (TÜR-i) kontekstis	Leidis kinnitust: tolerantsustsoonis püsinud hinnangutega kaasnes ka kõrge üldine rahulolu hinnang (üliõpilaste sihtgrupp)
Teenuse kvaliteedi kõikumised tolerantsustsooni piirides ei oma suurt mõju kasutaja üldisele rahulolule teenindusorganisatsiooniga	Johnston (1995: 52), Liljander, Strandvik (1993: 26)	Kontrollida hüpoteesi kehtivust teadusraamatukogu (TÜR-i) kontekstis	Leidis kinnitust: üldine rahulolu ei olnud mõjutatud nende hinnangute kõikumisest, mis püsisid veidi või tunduvalt kõrgemal tolerantsustsooni alampiirist
Teenuse kvaliteedi langemisega allapoole tolerantsustsooni alampiiri kaasneb kasutaja üldine rahulolematust teenindusorganisatsiooniga	Johnston (1995: 52)	Kontrollida hüpoteesi kehtivust teadusraamatukogu (TÜR-i) kontekstis	Leidis kinnitust: tolerantsustsooni alampiirist madalamal asuvate hinnangutega kaasnes ka üldine rahulolematust (õppejõudude sihtgrupp)

3.5. Teenuste arendamise võimalused TÜ Raamatukogus

Teeninduse korraldaja seisukohast võib väita, et iga teenindusorganisatsiooni jaoks oleks oluline vältida:

- mitteoptimaalselt suunatud ressursse
- mittevajalikke teenuseid
- valesid strateegilisi eesmärke
- põhikliendi (loe: põhifinantseerija või finantseerimise otsustaja) etteheiteid ja rahulolematust

Tänapäeval ei aita enam usk sellesse, et varem väljateenitud hea organisatsiooni maine ja staatus tagavad edu ka tulevikus. Teadusraamatukogu kui teenindusorganisatsiooni strateegiliseks eesmärgiks peab olema oma põhikliendi rahulolu ja lojaalsuse suurendamine ja hoidmine, sest see võib soodustada raamatukogu tegevuse finantseerimist ning seega kindlustada organisatsiooni eksisteerimist ja arengut.

Vaid pikaajalisi kliendisuhteid väärtustav turundusstrateegia võib aidata valida õige suuna teenuste tootmisel ja pakkumisel. Selle strateegia vahendamine pole alati kerge ning oleks täiesti võimatu analüüsimata kliendi ootusi, vajadusi ja hinnanguid puudutavat informatsiooni. Autori arvates tuginebki iga teenindusorganisatsiooni edu eesmärkide saavutamisel suurel määral klientidelt saadud tagasiside oskuslikule kasutamisele.

Samas ei piisa üksnes sellest, et tagasiside on olemas ja on kogutud mingisugune hulk andmeid. Teabe saamine klientidelt ei ole eesmärk omaette. Ei ole mõtet kasutada moodsaid, kuid sageli ebaotstarbekaid turundus- või kvaliteediuringu meetodikaid, kui teeninduse korraldajatel ei ole kogutud informatsiooniga midagi peale hakata. Selleks, et langetada strateegilisi otsuseid, peab klientidelt saadud infot analüüsima. Nii probleemide väljaselgitamiseks kui ka lahenduste leidmiseks peab olema konkreetne lähtepunkt.

Selliseks lähtepunktiks võib autori arvates saada teenuse kvaliteedi monitooringu kliendi tolerantsustsoonis. Siinkohal on oluline rõhutada, et mitte ühekordne kvaliteediuring, mis andis kliendi hinnangu, “väga hea” või “halb”, vaid just monitooring ehk **süsteemiline jälgimine** - kas kasutaja hinnang kvaliteedile püsib tolerantsustsoonis – annab usaldusväärset teavet kliendi rahulolu kohta ning aitab püstitada uusi eesmärke ja uusi ülesandeid kliendi rahulolu tagamiseks.

Raamatukogu juhtkonnal võib tekkida loomulik küsimus, kas sellised süstemaatilised kvaliteediuringud on raamatukogule jõukohased? Sest nagu iga projekt, vajab ka kvaliteediuring ressursse. Monitooringu kasuks räägib see, et süstemaatilised uuringud kindla metoodika järgi muudavad selle teostamise lõppkokkuvõttes lihtsamaks ja odavamaks.

Raamatukogu kulutusi kvaliteedi monitooringule võib autori arvates käsitleda investeeringutena teenuste arendamiseks, eriti kui mõelda sellele, kui palju lähivad maksma ebakvaliteetsed teenused. Madala teenuse kvaliteedi tagajärg on klientide rahulolematus, organisatsiooni mitterealiseeritud võimalused, kahjustatud maine. Magistritöö autor on sügavalt veendunud, et teenuse madala kvaliteedi hinnaks võib saada teenindusorganisatsiooni eksisteerimine. Kõrge kvaliteet, millega kaasneb kliendi rahulolu, aga võib tagada arenguks lisavõimalusi.

Oluline on märkida, et monitooringu jaoks pole kindlasti vaja suurejooneliste, kõiki raamatukogu kasutajaid hõlmavate kvaliteediuringute sagedast korraldamist (see oleks tõepoolest liiga kulukas). Sellised suured uuringud võivad toimuda iga teenindusstrateegia perioodi lõpus ehk kord 2..3 aasta jooksul, et saada infot eelmiste eesmärkide saavutamise kohta ning valida uusi strateegilisi fookuseid teenuste arendamiseks. Süstemaatiline teenuse kvaliteedi monitooring võib keskenduda vaid kriitilistele sihtgruppidele, kes polnud rahul konkreetsete teenuste või kvaliteedi näitajatega. Nende puhul võib näiteks korraldada raamatukogu referentide kaasabil konkreetse teaduskonna õppejõudude küsitlusi (3-5 küsimust) iga õppesemestri lõpus. Või näiteks paluda kaugkasutajaid vastata e-kirja teel mõnele raamatukogu e-teenuseid või elektronkataloogi puudutavatele küsimustele. Regulaarse monitooringu käigus saadud andmed peavad näitama, kas teenuste kvaliteet püsib tolerantsustsoonis või vajab parendamist.

Paljude teenindusorganisatsioonide arengu- ja teenindusstrateegiates võib näha kaunisõnalisi kvaliteediga seotud eesmärke ning eelkõige väljendit “teenuse kvaliteedi parendamine”. See aga paneb mõtlema, kas organisatsiooni juhtkond oskab selgitada, mida see konkreetselt tähendab ning mis on selle “parendamise” kriteerium? Kui mitte, siis võib väita, et selle eesmärgi sõnastamisest pole ei kliendile ega teenindajale erilist kasu.

Teenuste arenduseesmärgid peavad olema selged ja reaalsed, et need ei jääks vaid ilusateks sõnadeks. Milline on meie teenuste tulevikuvision kahe-kolme aasta peale? Kui meie teenindusorganisatsioonil oleks hea potentsiaalne rahastaja, siis millised konkreetsed näitajad võiks tuua esile, näitamaks talle et oleme edukad oma teenuste pakkumisel ja osutamisel? Kas need näitajad on mõõdetavad ja võrreldavad? Õigeks strateegiliseks eesmärgiks oleks mitte abstraktne kvaliteedi parendamine mingi teenuse puhul ebamäärase piirini, vaid kvaliteedi konkreetne optimeerimine. Autori arvates võib selliseks konkreetseks nõ “optimumiks” ning teenuse kvaliteedi objektiivsemaks hindamiskriteeriumiks saada kliendi rahulolu tolerantsustsoon.

Kuidas siis arendada raamatukoguteenuseid lähtuvalt kvaliteedi monitooringul saadud andmetest? Selleks tuleb autori arvates eelkõige suhtuda teenuste arendamisse kui olulisse strateegilisse eesmärki, mis on otsustava tähtsusega kogu raamatukogu tegevusele. Strateegilist lähenemisviisi lugejateenindusele võib käsitleda kasutajate rahulolu saavutamise edutegurina.

Teenuste arengukava koostamine on üldise strateegilise planeerimisega seotud tegevus. Kuigi strateegilise planeerimise kirjeldamine pole antud töö eesmärk, peab rõhutama, et tegemist on loomingulise protsessiga, mille käigus luuakse süsteemne kogum arengueesmärkidest, -põhimõtetest, -ülesannetest ja otsustest perspektiivis 2-3 aastat ning määratleb, mida, miks ja kuidas organisatsioon teeb (Sild 2001: 6-7).

Teenuste arengukava väljatöötamiseks on vajalikud (*Ibid*):

- tänase seisuga analüüs
- strateegiliste fookuste määratlemine

- konkreetsete arendusprojektide koostamine
- teenuste arendamist soodustavate ja takistavate asjaolude analüüs

Tartu Ülikooli Raamatukogu teenuste arendamiseks soovib autor analüüsida ja otsustada:

A. Millised on TÜ Raamatukogu teenused ja nende kvaliteet (tänapäevase seisuga analüüs)

Osas 3.2 esitatud uuringutulemused annavad autori arvates piisava ülevaate raamatukoguteenuste tugevatest ja nõrkadest külgedest ning kasutaja ootustest ja vajadustest seoses pakutavate teenustega. Oluline on, et kvaliteediuring annab võimaluse toetuda teenuste arendamises kasutajate hinnangutele, aga mitte ainult raamatukogu spetsialistide arvamustele ja intuitsioonile. Monitooringu abil süstemaatiliselt kogutavad andmed võimaldavad edukalt ja objektiivselt analüüsida raamatukoguteenuste taset (vt joonised 3.7 - 3.8).

B. Millised on TÜ Raamatukogu teenuste arenduse strateegilised fookused

Teenuste arendussuundade üle otsustamisel tuleb eelkõige valida õige strateegiline fookus: sihtrühm, teenus või teenuse näitaja, millele peab olema suunatud eriline tähelepanu (Sild 2001: 21). Läbiviidud kvaliteediuringu põhjal võib soovitada keskenduda sellele, mida või keda seostatakse teenuste kvaliteedi väljalangemisega tolerantsustsoonist (vt joonised 3.10 – 3.13):

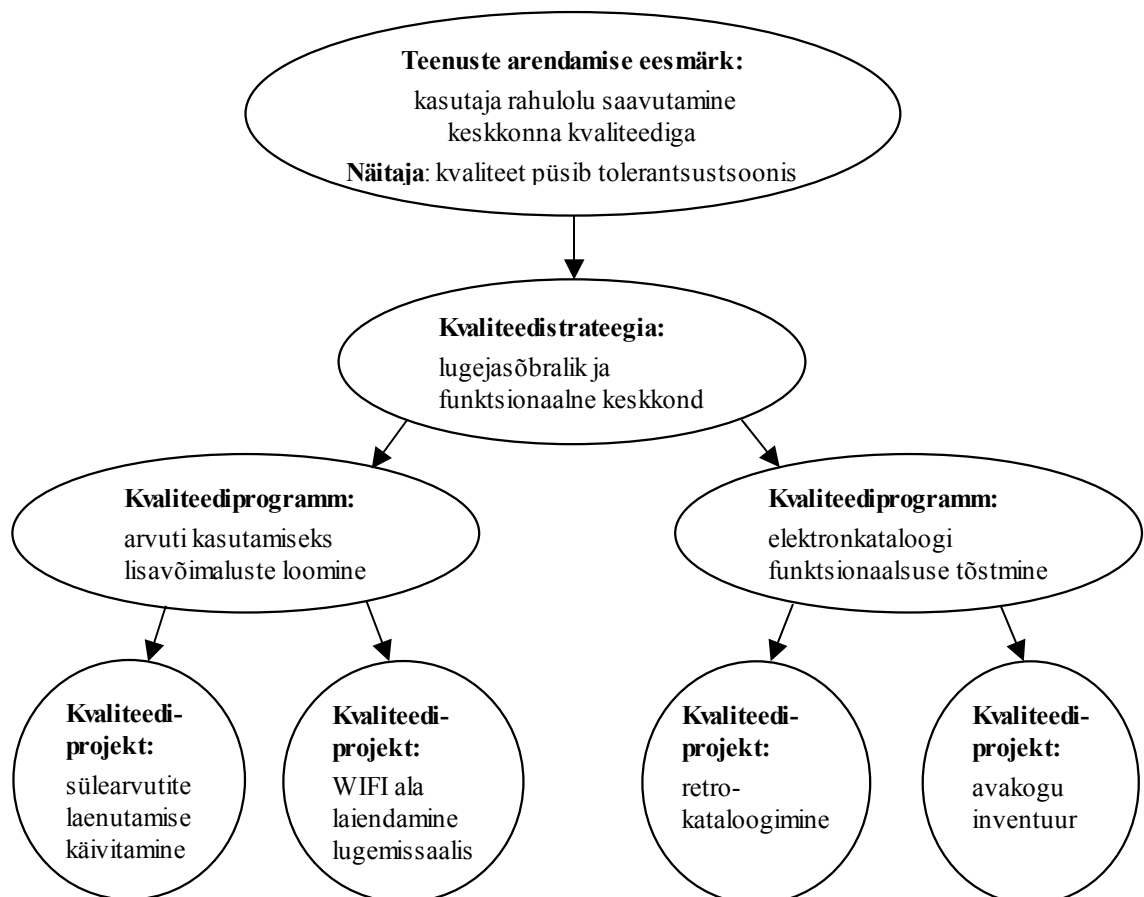
- TÜR-i füüsilise keskkonna mugavus
- arvuti kasutamise võimalused raamatukogus
- kopeerimisvõimalused
- lugemissaalide avakogu paigutussüsteem
- TÜ sotsiaalteaduskonna rahulolu/rahulolematus uute teadusajakirjade kättesaadavusega
- raamatukogu lahtiolekuaegade sobivus üliõpilaste jaoks
- TÜ õppejõudude rahulolu/rahulolematus erialainformatsiooni esindatusega raamatukogus
- raamatukogu kaugkasutajate rahulolu/rahulolematus elektronkataloogiga

Nimetatud probleemide lahendamisele peavad olema suunatud TÜ Raamatukogu lugejateeninduse strateegilised eesmärgid lähiaastatel.

C. Mida TÜ Raamatukogu teeb eesmärkide saavutamiseks (konkreetsed teenuste arendusprojektid lähtuvalt strateegilisest fookusest)

Et raamatukoguteenuste arenduseesmärgid on seotud eelkõige kasutajate rahuloluga teenuste kvaliteediga, siis soovib autor iga eesmärgi saavutamiseks vastava kvaliteedi-strateegia koostamist. See võib koosneda konkreetsetest kvaliteediprogrammidest ja -projektidest, mida võib nimetada teenuste arendusprojektideks.

Joonisel 3.14 on esitatud võimalik arendustrateegia keskkonna mugavuse osas. Arvestades kvaliteediuringu tulemusi peab raamatukogu teenuste arendamisel strateegilises plaanis võtma fookusesse keskkonna kvaliteedi parendamise. Selleks võib pakkuda kahe kvaliteediprogrammi väljatöötamist, nii füüsilise kui elektroonilise keskkonna jaoks.



Joonis 3.14. TÜ Raamatukogu teenuste arendamise võimalused lähtuvalt strateegilisest fookusest (autori koostatud)

Programmi ülesanded püstitatakse samuti kvaliteediuringu (monitooringu) tulemustele tuginedes – keskenduma peab nende teenuste kvaliteedinäitajatele, mille puhul kvaliteedihinnangud ei püsi tolerantsustsoonis.

D. Mis soodustab ja takistab teenuste arengueesmärkide saavutamist

Lähtudes püstitatud eesmärkidest tuleb välja selgitada, millised on meie kasutajate peamised vajadused ja ootused ning milliste võimaluste ja ohtudega peame arvestama.

Selleks soovib autor kvaliteediuringus saadud andmeid analüüsida järgmiselt:

- seostada iga teenuse kvaliteedi näitaja asukoht tolerantsustsoonis selle näitaja olulisusega kasutaja jaoks
- kaardistada need kasutaja jaoks kõige olulisemad näitajad, mille puhul hinnang kvaliteedile on allpool tolerantsustsooni alampiirini
- hinnata raamatukogu võimalusi ja ressursse nende kvaliteedi näitajate parendamiseks
- hinnata planeeritavate lisainvesteeringute otstarbekust
- võimalusel prognoosida, kuivõrd kvaliteedi parendamine konkreetse näitaja osas tõstab lugejate rahulolu.

Andmete analüüsimiseks ja kaardistamiseks võib kasutada SWOT-analüüsi meetodit, kuid palju tõhusamaks peab autor kasutada maatriksit (vt tabel 3.6), mille akendesse võib märkida:

- teenuste näitajad, mis on äärmiselt olulised TÜR-i kasutajatele ja mida raamatukogu osutab väga hästi (kvaliteet on tolerantsustsoonis)
- teenuste näitajad, mis pole kasutajatele olulised ja mida TÜR osutab väga hästi
- teenused, mida TÜR osutab halvasti (kvaliteet on allpool tolerantsustsooni alampiiri), kuid mis pole kasutajatele olulised
- teenused, mida TÜR osutab halvasti, kuid nad on kasutajatele väga olulised.

Tabel 3.6 : Teenuste kvaliteedi ja selle näitajate olulisuse maatriks teenuste arendamiseks TÜ Raamatukogus (autori koostatud)

		Teenuse kvaliteedi asukoht	
		tolerantsustsooni alampiiri lähedal või sellest allpool	tolerantsustsoonis
Olulisus	kõrge	I Elektronkataloogi korrektsus I Mulle vajaliku teatmekirjanudse esindatus K Töökeskkonna mugavus T Lahtiolekuaegade sobivus T Avakogude paigutussüsteemi selgus	P Personali oskus vastata kasutaja küsimustele P Personali teenindusvalmidus P Personali asjatundlikkus P Personali sõbralikkus T Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus
	madal	<i>Puuduvad</i>	K Raamatukogu kodulehekülje kujundus T Raamatukogust puuduvate teavikute laenutamise võimalus (RVL) T Raamatukogu poolt pakutav koolitus teenuste kasutamiseks ja infootsinguks

I - informatsioon, K – keskkond, P – personal, T - teeninduskorraldus

Analoogilise maatriksi võib koostada ka iga raamatukogu sihtgrupi ning iga TÜ teaduskonna jaoks. Tabelis 3.7 on esitatud teenuste kvaliteedinäitajate olulisuse ja hinnangu maatriks TÜ raamatukogu teenuste arendamiseks õppejõudude sihtrühma jaoks. Ideaalis peab selline maatriks olema igale raamatukogu referendile aluseks koostöös teaduskonnaga.

Tabel 3.7. Teenuste kvaliteedi ja selle näitajate olulisuse maatriks teenuste arendamiseks TÜ raamatukogus (õppejõudude sihtrühm)

		Teenuse kvaliteedi asukoht	
		tolerantsustsooni alampiiri lähedal või sellest allpool	tolerantsustsoonis
Olulisus	kõrge	T Uute teadusajakirjade kättesaadavus I Mulle vajaliku erialakirjanduse esindatus I Mulle vajaliku teatmekirjanudse esindatus T Avakogude paigutussüsteemi selgus	P Personali oskus vastata kasutaja küsimustele P Personali asjatundlikkus I Elektronkataloogi korrektsus T Raamatukogust puuduvate teavikute laenutamise võimalus (RVL) T Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus
	madal	T Võimalus kasutada raamatukogu teenuseid isesisvalt ilma personali vahenduseta	K Raamatukogu kodulehekülje kujundus T Raamatukogu poolt pakutav koolitus teenuste kasutamiseks ja infootsinguks

I - informatsioon, K – keskkond, P – personal, T - teeninduskorraldus

Ülaltoodud tabelitest 3.6 ja 3.7 on näha, et teenuste arendamisel peab TÜR keskenduma eelkõige nendele kvaliteedi faktoritele ja näitajatele, mille olulisus kasutaja jaoks on kõrge, kuid kvaliteedi hinnang püsib tolerantsustsoonist allpool. Nende tegurite analüüs, vajadusel lugejate lisaküsitlus eriti kriitiliste segmentide lõikes ning nendega seotud spetsiaalsed kvaliteediprogrammid ja -projektid peavad olema TÜ Raamatukogu teenuste arenduskava väljatöötamisel ja teenuse kvaliteedi monitooringul esiplaanil. Vajadusel ja võimalusel tuleb TÜR-il just siia suunata lisainvesteeringuid. Ei tohi unustada, et teenuste kvaliteedi parendamine selliste faktorite puhul võib tagada raamatukogu finantseerimise suurendamise.

Ka need teenuste näitajad, mille puhul hinnang teenuse kvaliteedile on kõrge (püsib tolerantsustsoonis), kuid olulisus madal, peavad olema tõsise analüüsi objektiks ressursside paigutamise seisukohast. Siin tuleb eelkõige analüüsida, kus täpselt asub teenuse kvaliteedinäit tolerantsustsoonis selle alampiiri suhtes. Juhul, kui hinnang on piiripealne, võib järeldada, et tagatud on vaid kasutaja minimaalne rahulolu, mis teeb teenuse taseme antud ebaolulise teguri puhul lihtsalt aktsepteeritavaks ning tõenäoliselt pole seotud liiga suurte kuludega.

Kui aga hinnang on lähedane tolerantsustsooni ülempiirile, viitab see sellele, et raamatukogus kulutatakse liiga palju ressursse kliendi jaoks mittevajalikule tegevusele. Sel juhul tuleks TÜR-i spetsialistidel analüüsida, kas see ebaoluline teenus on tõesti kasutajale mittevajalik või on ta sellest ebapiisavalt informeeritud (näiteks RVL teenus üliõpilastele). Juhul, kui probleem on turunduskommunikatsioonis, võib töötada välja spetsiaalse meediaprogrammi või turustuskampania. Võib ka osutada, et otstarbekam on hoopis vähendada sellisse teenusesse investeeringuid ning suunata need olulisematel teenuste kvaliteedi tõstmisele.

Investeeringute otstarvet tuleks TÜR-i juhtkonnal kindlasti kaaluda ka nende faktorite ja kriteeriumite osas, mis pole kasutajatele olulised ning mille puhul teenuse kvaliteet jääb allapoole tolerantsustsooni alampiiri. Neid näitajaid peab teenuste arendamisel käsitlema kui potentsiaalseid ohtusid: täna ebaoluline teenuse kvaliteedi faktor või näitaja võib teenuste arendamise käigus muutuda äärmiselt oluliseks (nagu oli eelnevalt

näidatud, võib faktorite olulisus raamatukogu kontekstis olla mõjutatud näiteks raamatukogu kasutamiskiirusest). Seega sõltub teenuste arenduskava koostamisel ehitamisel palju TÜ Raamatukogu juhtkonna ja spetsialistide prognoosivõimest. Juhul, kui on võimalik prognoosida mingi teenuse näitaja olulisuse kasvu, siis oleks lühinägelik mitte planeerida selle näitaja osas kvaliteedi tõstmist vähemalt tolerantsustsooni alampiirini. Nii võivad ohud muutuda hoopis võimalusteks.

Nendele teenuste kvaliteedi näitajatele aga, mis on kasutajatele äärmiselt olulised ning mille kasutajapoolne hinnang püsib stabiilselt tolerantsustsoonis, võib teenindusorganisatsioon teha suurimad panused. Need faktorid soodustavad teenuste arenduseesmärkide saavutamist ning pakuvad teenindusorganisatsioonile konkurentsieelist. Läbi viidud kvaliteediuring näitas, et TÜ Raamatukogu jaoks on nendeks teguriteks eelkõige teeninduspersonali professionaalse kompetentsusega seotud näitajad. Et organisatsiooni arengu seisukohalt on oluline hoida ja tugevdada selliseid edutegureid, peaks raamatukogu teenindusstrateegia kindlasti keskenduma ka kliendi-teenindajate motiveerimisele.

Strateegilise planeerimise spetsialistid soovivad teenuste arenduskava ja teenindusstrateegia koostamisel määrata kindlasti prioriteetid ehk võtmetegevused, mille tegemata jätmise ohustaks ja raskendaks põhieesmärkide saavutamist. Nendeks tegevusteks võivad olla personali- ja kasutajakoolitused, avalikkussuhete kampaaniad jms (Sild 2001: 45). Magistritöö autori arvates peab selliste prioriteetsete strateegiliste tegevuste nimekirjas olulisel kohal seisma ka teenuste kvaliteedi monitooring kliendi tolerantsustsoonis.

Kokkuvõte

Käesolevas magistritöös käsitleti teenuse kvaliteedi monitooringu rolli teadusraamatukogu teenuste arendamises. Magistritöö eesmärgiks oli selgitada, kuidas on võimalik arendada Tartu Ülikooli Raamatukogu teenuseid, valides lähtepunktiks süstemaatiliselt toimuva kvaliteediuuringu (monitooringu), mille käigus jälgitakse teenuste kvaliteedi püsimist kliendi tolerantsustsoonis.

Tolerantsustsoon kujutab endast tsooni kliendi ootuste kahe taseme vahel - vastuvõetav ehk minimaalne tase teenuse aktsepteerimiseks ja ideaalne teenuse tase. Tolerantsustsooni kontseptsiooni praktiline väärtus seisneb selles, et nagu paljud empiirilised uuringud on tõestanud, tagab kvaliteedi püsimine tolerantsustsoonis kliendi üldise rahulolu teenindusorganisatsiooniga. Seega eeldas autor, et kvaliteedi monitooringut tolerantsustsoonis saab edukalt kasutada teenuse arendussuundade valimisel ja kasutaja rahulolu tagamisel. Magistritöö põhiülesandeks oli kontrollida seda eeldust teadusraamatukogu kontekstis ning teha vastavad ettepanekud teenuste arendamiseks. Selleks töötas autor välja kvaliteedi hindamise meetodika ning katsetas seda empiiriliselt Tartu Ülikooli Raamatukogus. TÜ Raamatukogu kui Eesti suurim ja universaalsem teadusraamatukogu mitmekesiste teenustega ja kasutajaskonnaga on huvitav uurimisobjekt, mis andis ja annab jätkuvalt hinnalist informatsiooni teadusraamatukogu teenuste kvaliteedi uurimiseks.

Püstitatud eesmärgi saavutamiseks tõestas käesolev uuring, et teenuse kvaliteedi püsimine TÜ Raamatukogu kasutaja tolerantsustsooni piirides toob kaasa kliendi üldise rahulolu raamatukogu teenustega ning et teenuse kvaliteedi monitooring kasutaja tolerantsustsoonis on tõhus abivahend TÜR-i teenuste arenduskava koostamiseks ja ressursside efektiivseks suunamiseks. Järgnevalt on toodud peamised tulemused ja järeldused, milleni uurimistöö käigus jõuti.

Teenuse kvaliteedi määratlemine on komplitseeritud teenuste eriliste omadustega, mille tõttu teenuse kasutaja ei saa hinnata teenuse taset enne selle tarbimist. Et teenus on

immateriaalne, siis pole piisavalt objektiivseid aluseid, mille järgi teenuse kvaliteeti hinnata. Ameerika ja Põhjamaade teenuse kvaliteeti uurivate teaduskoolkondade esindajad soovivad teenuse kvaliteedi hindamise aluseks võtta kliendi ootusi, defineeris teenuse kvaliteeti kui teenuse kasutaja ootuste ja ettekujutuste ulatust teenuse osutamise protsessis või pärast seda.

Raamatukoguteenuste kvaliteedi määramisel keskendutakse samuti kasutaja ootustele ning raamatukoguteenuse kvaliteeti defineeritakse vahena kogetud või tegeliku teenuse taseme ja kliendi ootuste vahel. Magistritöö autor soovib laiendada raamatukoguteenuste kvaliteedi kontseptsiooni, lisades tõhususe, efektiivsuse ja personali kõrge professionaalsuse põhimõtted.

Kvaliteetne raamatukoguteenus peab autori arvates vastama järgmistele kriteeriumitele:

- on kujundatud lähtuvalt kasutajate vajadustest
- vastab kasutajate ootustele
- tagab kasutajate rahulolu
- järgib raamatukogunduse ja infoteaduse põhitõdesid ja kutse-eeetika nõued
- on tõhus ja efektiivne

Teenuse kvaliteet võib olla mõistetud ja hinnatud läbi mitme mõõtme. Töös kirjeldatud A. Parasuramani jt kvaliteedi hindamise meetoodika SERVQUAL põhineb viiel komponendil: füüsiline keskkond, usaldatavus, teenindusvalmidus, kindlus ja sisseelamisvõime. Magistritöö autor toetub Põhjamaade koolkonna rajaja C. Grönroosi *Kogetud kvaliteedi teoorial* põhinevale M. Brady ja J. Cronini teenuse kvaliteedi hierarhilisele mudelile. Vastavalt sellele on teenuse kvaliteedi hindamise põhiteguriteks teenuse tulemuse, keskkonna ja teenindusprotsessi kvaliteet. Siit lähtuvalt pakub autor raamatukoguteenuste kvaliteedi mudelit, mis määratleb neli mõõdet kvaliteedi hindamiseks:

- 1) informatsiooni kvaliteet
- 2) raamatukogu keskkonna kvaliteet
- 3) teeninduskorralduse kvaliteet
- 4) personali kvaliteet.

Selle mudeli alusel on autori poolt välja töötatud teadusraamatukogu teenuse kvaliteedi hindamise meetodika *Utlib Qual*. Autor soovib läheneda raamatukoguteenuse kvaliteedi uurimisele tolerantsustsooni kontseptsiooni alusel.

Töös rõhutatakse, et tolerantsustsooni kontseptsiooni kasutatakse teenuse kvaliteedi uuringutes (nt SERVQUAL-is) paljudes teenindusvaldkondades juba ligi 20 aastat. Selle väärtus on kõrgelt tunnustatud USA raamatukoguteenuste kvaliteedi uurijate poolt (Cook *et al* 2003: 116): töös kirjeldatud kvaliteedi hindamise meetod LibQUAL+™ põhineb samuti kasutaja erinevate ootuste mõõtmisel. LibQUAL+™ pakub teadusraamatukogu teenuse kvaliteedi hindamiseks nelja komponenti: raamatukogu kui koht, kasutaja iseseisvus, juurdepääs informatsioonile ja teenindamise mõju. Ühinedes Ameerika kolleegidega tolerantsustsooni kontseptsiooni väärtuse mõistmisel ja kõrgelt hinnates LibQUAL-i kvaliteedi hindamise mudelit, ei saa magistritöö autor nõustuda LibQUAL+™ metodoloogilise lähenemisega – sellega, et tolerantsustsooni püütakse täpselt mõõta arvulistes väärtustes. Autori seisukohalt võib kasutaja anda kvantitatiivse hinnangu ainult tegelikult kogetud teenuse tasemele, mitte aga oma erinevatele ootustele.

Autori arvates võib saada palju usaldusväärsemad andmed, kui küsida kasutajalt, kuidas ta tunnetab kogetud teenuse taset oma ootuste, eriti minimaalsete ootuste suhtes, sest klient saab selgelt hinnata vaid seda, kas ja kui palju oli teenuse kvaliteet kõrgem või madalam, kui ta ootas. Oma seisukohtades toetub autor nii paljudele SERVQUAL meetodi empiirilisi katsetusi kirjeldavatele artiklitele, mille ülevaade on esitatud töö osas 2.2, kui ka läbiviidud fookusgruppide uuringule.

Tolerantsustsooni soovib autor kasutada eelkõige abivahendina, mis soodustab kliendipoolset kvaliteedi tunnetuse väljendamist, aga mitte iseseisva hindamisobjektina, mida täpselt mõõta pole võimalik, nagu pole võimalik mõõta näiteks usalduse määra või lojaalsuse ulatust. Seetõttu tegeleb autori poolt väljatöötatud kvaliteediuuringu meetod *Utlib Qual* teenuse kvaliteedi suhtelise hindamise ja analüüsimisega lähtuvalt kliendi tolerantsustsoonist ning ei pretendeeri teenuse kvaliteedi ja tolerantsustsooni mõõtmisele, nagu LibQUAL+™. Autori seisukohalt on teenuste arendamiseks palju

kindlam mitte mõõta teenuse kvaliteeti, vaid regulaarselt jälgida selle püsimist kliendi tolerantsustsoonis.

Kevadel 2004. a läbiviidud kvaliteediuuringu *Utlib Qual* (mis pani aluse teenuse kvaliteedi monitooringule TÜ Raamatukogus) tulemused andsid ulatusliku pildi sellest, kuidas raamatukogu kasutajad hindavad TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteeti. Kvaliteedinäitajad hindamiseks olid valitud fookusgruppide uuringu põhjal. Lisas 2 esitatud fookusgruppide uuringu tulemused on seostatud sarnaste uuringutega teiste riikide (USA, Uus-Meremaa, Taani) teadusraamatukogudes.

Üldine hinnang TÜR-i teenuste kvaliteedile oli positiivne ning püsis valdavalt tolerantsustsooni piirides. Kõige kõrgema hinnangu said personali kvaliteet (personali asjatundlikkus ja sõbralikkus) ja teeninduskorralduse kvaliteet (teeninduse täpsus, korrektsus ja kiirus). Madalamalt hinnati informatsiooni ja keskkonna kvaliteeti, eriti vajaliku erialakirjanduse esindatust, kopeerimise ja väljatrukkimise võimalust ja uute teadusajakirjade kättesaadavust. Kõik negatiivsed hinnangud, mis ei püsinud tolerantsustsoonis, olid kaardistatud sihtgruppide ja teaduskondade järgi. Selgus, et kvaliteedihinnangud olid erinevate sihtgruppide puhul erinevad: üliõpilaste hinnangud püsisid enamasti tolerantsustsoonis, õppejõudude hinnangud aga olid suures osas tolerantsustsooni alampiirist madalamad.

Empiirilise uuringu käigus leidsid täielikku kinnitust ka kasutaja rahulolu ja kvaliteedi püsimist tolerantsustsoonis seostavad hüpoteesid, mis tõestas valitud kontseptuaalse lähenemise praktilist väärtust teadusraamatukogu teenuste arendamiseks.

Autor on seisukohal, et strateegiliste otsuste langetamiseks peab kliendilt saadud info olema kergelt analüüsitav. Nii probleemide väljaselgitamiseks kui ka strateegiliste otsuste tegemiseks peab olema konkreetne lähtepunkt. Kui raamatukogu teenuste arendamise põhieesmärgiks on saavutada ja tagada kasutaja rahulolu, võib autori arvates selliseks lähtepunktiks saada teenuse kvaliteedi monitooring kliendi tolerantsustsoonis. Siinkohal on oluline rõhutada, et mitte üksnes kvaliteedi ühekordne mõõtmine ehk kliendi hinnang, et kvaliteet on hetkel “väga hea” või “halb”, vaid just monitooring ehk

süsteemiline jälgimine – kas kasutaja hinnang kvaliteedile püsib tolerantsustsoonis – võib anda usaldusväärset teavet kliendi rahulolust ning aidata uute eesmärkide ja ülesannete püstitamisel ning kliendi rahulolu tagamisel.

Teenuste arenduseesmärgid peavad olema selged ja reaalsed. Õigeks strateegiliseks eesmärgiks oleks mitte teenuse kvaliteedi abstraktne parendamine ebamäärase piirini, vaid kvaliteedi konkreetne optimeerimine. Autori arvates võib selliseks “optimumiks” ning teenuse kvaliteedi objektiivseks hindamiskriteeriumiks saada kliendi tolerantsustsoon. Tulenevalt sellest on käesolevas töös välja toodud konkreetsed ettepanekud TÜR-i teenuste arendamiseks, mida saab kokku võtta järgmiselt:

1. Analüüsida kvaliteediuuringu käigus saadud andmeid, et saada vastus küsimusele, millised on TÜ Raamatukogu teenused ja nende kvaliteet. Selle alusel valida strateegilised fookused – need teenuste näitajad, mille puhul kasutajahinnang oli tolerantsustsooni alampiirist allpool. Nendega peab olema seotud raamatukogu teenuste arendamine lähiaastatel.

2. Lähtudes strateegilistest fookustest määrata, millised on TÜ Raamatukogu teenuste arenduseesmärgid. Need peavad olema seotud kasutaja rahulolu saavutamise kriitiliste teenuste näitajate suhtes. Lähtuvalt läbiviidud uuringu tulemustest soovib autor TÜR-i teenuste arendamisel keskenduda:

- üliõpilaste rahulolule raamatukogu füüsilise keskkonna mugavusega
- kopeerimise ja väljatrukkimise võimalustele raamatukogus
- erialakirjanduse komplekteerimise tasemele
- kasutajate rahulolule avakogu paigutussüsteemi selgusega
- TÜ sotsiaalteaduskonna rahulolule teadusajakirjade kättesaadavusega
- õppejõudude üldisele rahulolule raamatukogu teenustega

Eesmärgiks peab olema nende näitajate kvaliteedi tõstmine tolerantsustsooni alampiirini. Töös tuuakse välja, kuidas koostada selleks konkreetsed kvaliteedistrateegiad.

3. Analüüsida, milliste võimaluste ja ohtudega teenuste arendamisel tuleb TÜ Raamatukogul arvestada. Siin soovib autor lähtuda sellest, millised on raamatukogu kasutaja vajadused ehk millised teenuste näitajad on kasutajale väga olulised ja millised ebaolulised. Analüüsi efektiivsuse tõstmiseks pakub autor koostada olulisuse/hinnangute maatriksid kasutajate erinevate sihtgruppide jaoks. Maatriksite analüüs annab objektiivset infot optimaalsema teenuste arendamise ja ressurside paigutamise jaoks.

Toetudes teaduskirjanduses kajastatud mitmetele empiiriliste uuringutele (Johnston 1995; Liljander, Strandvik 1993), seostati käesolevas magistritöös raamatukoguteenuste kvaliteedi püsimist tolerantsustasoonis kasutaja üldise rahuloluga. Sellekohased hüpoteesid leidsid töös täielikku kinnitust.

Võttes kokku töö erinevad osad – nii teoreetilises ülevaates esitatud seisukohad kui töö empiirilise osa tulemused – võib järeldada, et teadusraamatukogu teenuse kvaliteet on mitmetahuline kontseptsioon, mille täielikke mõõtmeid alles hakatakse mõistma. Autori arvates on oluline jätkata uuringuid selle kontseptsiooni täielikumaks väljakujundamiseks ning pakkuda uusi meetodeid, mida raamatukogud saaksid kasutada, et hinnata oma teenuste taset ja kasutajate rahulolu. Järgnevalt esitab autor oma ettepanekud ja soovitused raamatukoguteenuste kvaliteedi tulevastele uurijatele:

A. Tulevastel uuringutel oleks kasulik keskenduda kasutajate vajaduste selgitamisele erinevat tüüpi raamatukogudes. Käesolev uuring näitas, et teadusraamatukogude kasutajate jaoks on äärmiselt olulised teenuse tulemuse (informatsioon) ja personali (pädevus ja abivalmidus) kvaliteet. Samas võib eeldada, et teist tüüpi raamatukogudes võivad olulisemateks kujuneda teised kvaliteedi tegurid ja näitajad (nt rahva-raamatukogu puhul – hoone ja personali välimus). Seega oleks järgmistel uurijatel kasulik välja selgitada, millised teenuse kvaliteedi tegurid on olulisimad erinevate raamatukogutüüpide (rahva-, kooli-, vangla-, arhiivraamatukogude) kasutajate jaoks.

B. Oluline on teenuse kvaliteedi hindamise meetodika arendamine, sh hinnanguskaala täiustamine. Autori põhiliseks soovitusena on katsetada erinevate skaalade kasutamist sõltuvalt teenindusstrateegiast. Kui eesmärgiks on rahulolustrateegia ehk vastamine

kliendi minimaalsetele ootustele, siis võib hinnanguskaala olla lihtsustatud ning koosneda näiteks ainult kolmest hinnangust: “vastab minimaalsetele ootustele”, “nendest madalam” ja “nendest kõrgem”. Kui eesmärgiks on kliendi positiivse üllatamise strateegia, mille puhul teenuse kvaliteet peab ületama tema ootusi, võib keskenduda kliendi ideaalsetele ootustele ning ehitada hinnanguskaala üles nende suhtes.

C. Peab püüdma välja töötada selline teenuse kvaliteedi monitooringu meetodika, mis rahuldaks kõiki Eesti teadusraamatukogude vajadusi. Sellise meetodika alusel võib läbi viia kvaliteediuringu mitmes Eesti teadusraamatukogus, et koordineerida nende teenuste arendamist.

D. Autor pakub kasutada *Utilib Qual* meetodikat teenuse kvaliteedi monitooringus ka TÜ Raamatukogu filiaalides eesmärgiga saada tervikliku pildi TÜR-i teenuste kvaliteedist. Saadud andmeid võib kasutada TÜ raamatukoguvõrgu arendamiseks ning teenuste arendamise ja komplekteerimise koordineerimiseks.

Täiendavad uuringud, teadustööd ja olemasolevate kvaliteediuringute meetodite katsetused on teadusraamatukogudes hädavajalikud, et mõista paremini teenuse kvaliteeti ja selle seost kliendi rahuloluga ning kujundada välja organisatsiooni eelistused, millega püüeldakse teenuste kõrge taseme poole.

Eesti raamatukogunduses on viimastel aastatel märgatavalt kasvanud huvi kvaliteedi-juhtimise, töö tulemuslikkuse, kasutajate rahulolu ja teenuste kvaliteedi hindamise vastu. Tänapäeva konkurentsitihedas keskkonnas, kus teadusraamatukogud konkureerivad tõsiselt finantsallikate eest, on oluline saada teavet oma kasutajatest, nende ootustest ja vajadustest. Samas on tähtis süstemaatiliselt uurida nende ootuste ja vajaduste täitumise taset, sest sellega kaasneb kasutaja üldine rahulolu raamatukoguga.

Magistritöö autor loodab siiralt, et käesolev uuring aitab kaasa aluse panemisel nii teenuste kvaliteedi monitooringu põhimõtete kasutuselevõtule Eesti teadusraamatukogudes kui nende teenuste arendamise optimaalsete lähtepunktide leidmisele.

Kirjandus

- About LibQUAL+™* 2005. URL <http://www.libqual.org/About/indexc.cfm> (01.03.2005)
- Altman, E., Herson, P.* 1998. Service Quality and Customer Satisfaction Do Matter. - *American Libraries*, vol. 29, august, pp. 53-55.
- Andaleeb, S., Simmonds, P.* 1998. Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications. – *College & Research Libraries*, march, pp. 156-167.
- ARL* 1999. The ARL Membership Criteria Index. URL <http://www.arl.org/newsltr/197/criteria.html> (01.03.2005)
- ARL* 2003. New Ways of Listening to Library Users: Tools for Measuring Service Quality. An Association of Research Libraries and Special Libraries Association Workshop. URL <http://www.arl.org/libqual/events/listen/index2.html> (01.03.2005).
- ARL* 2005. New Measures Initiative. URL <http://www.arl.org/stats/newmeas/index.htm> (01.03.2005).
- Avkiran, N.* 1994. Developing an Instrument to Measure Customer Service Quality in Branch Banking. - *International Journal of Bank Marketing*, vol. 12, No 6, pp. 10-18.
- Ausbonteng et al = Ausbonteng, P., McCleary, K., Swan, J.* 1996. SERVQUAL Revisited: A Critical review of Service Quality. – *Journal of services Marketing*, vol. 10, No 6, pp. 62-81.
- Babakus, E., Boller, G.* 1992. An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. - *Journal of Business Research*, vol. 24, pp. 253-268.
- Berry, L., Parasuraman, A.* 1991. *Marketing Services: Competing Through Quality*. New York: The Free Press.
- Bitner M.J.* 1990. Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surrounding and Employee Responses. - *Journal of Marketing*, vol. 54. No 2, pp. 69-82.
- Brady, Michael, Cronin, J. Joseph.* 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. - *Journal of Marketing*, vol. 65, July, pp. 34-49.

- Brophy, Peter* 2001. *The Library in the Twenty-First-Century: New Services for the Information Age*. Library Association Publishing. London.
- Brökhner, J.* 2000. Understanding Service Qualities in Facilities Management: A Transaction Cost Approach. International Symposium on Facilities Management and Maintenance. Proc. Brisbane. p. 455-459.
- Buttle, F.* 1996. SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. - *Journal of Marketing*, vol. 30, No 1, pp. 8-32.
- Calvert, Ph., Herson, P.* 1997. Surveying Service Quality within University Libraries. - *Journal of Academic Librarianship*, vol. 23, september, pp. 408-415.
- Carman, J.* 1990. Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. - *Journal of Retailing*, vol. 66, No 1, pp. 33-55.
- Caruana et al = Caruana, A., Ewing, M., Ramaseshan, B.* 2000. Assessment of the Three-Column Format SERVQUAL: An Experimental Approach. – *Journal of Business Research*. – vol. 49, No 1, pp. 57-65.
- Cook, C.* 2001. A mixed-methods approach to the identification and measurement of academic library service quality constructs: LibQUAL+™. Doctoral Dissertation: Texas A&M University. - *Dissertation Abstracts International*, 62, 2295A.
- Cook, C., Thompson, B.* 2000. Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality. - *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 26, No 4, pp. 248-258.
- Cook, C., Heath, F.* 2001. User's Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Qualitative Study. – *Library Trends*, vol. 49, No 4, pp. 548-584.
- Cook et al = Cook, C., Heath, F., Kyriallidou, M., Webster, D.* 2001. The Forging of Consensus: A Metodological Approach to Service Quality Assessment in Research Libraries – the LibQUAL+™ Experience. 4th Northumbria Proceedings. p. 93-103.
- Cook et al = Cook, C., Heath, F., Thompson, B.* 2003. Zone of Tolerance in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study. – *Libraries and the Academy*, vol. 3, No 1, pp. 113-123.
- Coleman et al = Coleman, V., Xiao, Yi, Bair, L., Chollett, B.* 1997. Toward q TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality. – *College & research Libraries*, may, pp. 236-251.
- Couthard, L.* 2004. Measuring Service Quality: A Review and Critique of Research Using SERVQUAL. – *International Journal of Market Research*, vol. 46, No 4, pp. 479-497.

- Cronin, J., Taylor, S.* 1992. Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension. - *Journal of Marketing*, vol. 56, pp. 55-68.
- Cronin, J., Taylor, S.* 1994. SERVPERF vs SERVQUAL: Reconciling Performances Based Perception – Minus – Expectations Measurement of Service Quality. - *Journal of Marketing*, vol. 58, pp. 125-131.
- Crosby, P. B.* 1984. *Quality Without Tears: The Art of Hassle-Free Management*. New York: McGraw-Hill.
- Cullen, Rowena* 2001. Perspectives on User Satisfaction Surveys. - *Library Trends*, vol. 40, No 1, pp. 662-686.
- Dabholkar et al = Dabholkar, P., Shepherd, C., Thorpe, D.* 2000. A Comprehensive Framework for Service Quality. – *Journal of Retailing*, vol. 76, No 2, pp. 139-173.
- Devlin, J., Gwynne, A., Ennew, C.* 2002. The Antecedents of Service Expectations. – *The Service Industries Journal*, vol. 22, No 4, pp. 117-136.
- Drewes, W., Klee, J.* 2003. Kvaliteedijutimine teenindusasutuses. – *Direktor nr 1*, lk 17-25.
- Edwards, S., Browne, M.* 1995. Quality in Information Service: Do User and Librarians Differ in Their Expectations? -*LISR*, vol. 17, pp. 163-182.
- Einasto, Olga* 2003. Raamatukogu: postmodernistik lähenemine. – *Raamatukogu nr 5*, lk 7-11.
- Einasto, Olga* 2004. Mis on Utlib Qual? – *Universitas Tartuensis* 4. juuni, nr 22.
- Einasto, Olga, Ilus, Mare-Nelli* 2002. Tartu Ülikooli Raamatukogu lugejateenindus: muutused ja perspektiivid. – *Trükiväljaandest digitaalseni*. Tartu Ülikooli Raamatukogu 200. Ettekanded. Tartu, lk. 166-173.
- EQO* 2000. Towards a European Vision of Quality – The Way Forward (European Organization for Quality: tõlge eesti keelde Eesti Kvaliteediühing). URL http://www.eaq.ee/uudised/EQO_vision.pdf (01.03.2005)
- Freeman, R.* 1998. Stakeholder Theory in P. Werhane and R. Freeman. - *Encyclopedic Dictionary of Business Ethics*. London: Blacwell, pp. 602-606.
- Grönroos, Christian* 1990. *Service Management ja Marketing: Managing the Moment of Truth on Service Competition*. Toronto: Lexington Books.
- Grönroos, Christian* 1998. *Service marketing theory: Back to Basics*. Helsinki: OY Casa Security Ab.

- Grönroos, Christian* 2000. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: Wiley.
- Grönroos, Christian* 2001. The Perceived Service Quality Concept – a Mistake? – *Managing Service Quality*, vol. 11, No 3, pp. 150-152.
- Gwynne, A., Devlin, J., Ennew, C.* 2000. The Zone of Tolerance: Insights and Influences. – *Journal of Marketing*, vol. 16, pp. 545-564.
- Hernon et al = Hernon, P., Nitecki, D., Altman, E.* 1999. Service Quality and Customer Satisfaction: an Assessment and Future Directions. - *Journal of Academic Librarianship*, vol. 25, No 1, pp. 9-17.
- Hofman, P., Worsfold, E.* 1996. DESIRE – Development of a European Service for Information on Research and Education.
URL <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/quality/quality.pdf> (01.03.2005)
- Johnston, Robert* 1995. The Zone of Tolerance: Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction With the Overall Service. - *International Journal of Service Industry Management*, vol. 6, No 2, pp. 46-61.
- Johnston et al = Johnston R.L., Tsiros M., Lancioni R.A.* 1995. Measuring Service Quality: A System Approach // *Journal of Services Marketing*, 9 (5), 6-19.
- Juran, J.* 1999. *Quality Control Handbook*. 5th ed. New York: McGraw-Hill.
- Kang, Gu-Du, James, Jeffrey* 2004. Service Quality Dimensions: An examination of Grönroos's Service Quality Model. – *Managing Service Quality*, vol. 14, No 4, pp. 266-277.
- Kokk, Aavo* 2003. Teenindusstandardid Hoiupangas. – *Direktor nr 1*, lk 26-28.
- Kvaliteedijuhtimine* 2003. Teadusraamatukogude suveseminar 28.-29.08.2003, Pedase, Vihterpalu. URL <http://www.nlib.ee/struktr/rmtk/sem03/sem2003.htm> (01.03.2005).
- Kyrillidou, M., Hipps, K.* 2001. Symposium on Measuring Library Service Quality. - *Journal of Library Administration*, vol. 35, No 4, pp. 55-61.
- Lee et al = Lee H., Lee Y., Yoo D.* 2000. The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship With Satisfaction. - *Journal of Services Marketing*, vol. 14, No 3, pp. 217-231.
- Lehtinen, U., Lehtinen, J.* 1991. Two Approaches to Service Quality Dimensions. - *Service Industries Journal*, vol. 11, No 3, pp. 287-303.
- Lepik, Aira* 2000. Teenuse kvaliteet tulemuslikkuse hindamisel. – *Raamatukogu nr 4*, lk 5-6.

- Lepik, Aira* 2001. Kriitilised edutegurid raamatukogus. – Raamatukogu nr 3, lk 34-36.
- Lepik, A., Toomemets, T.* 2004. Teenuse kvaliteet teadusraamatukogus: rahulolu ja kontekst. Eesti sotsiaalteadlaste V konverents. Tartu Ülikool.
URL <http://www.ut.ee/51323/> (01.03.2005)
- Lewis, B., Orledge, J., Mitchell, V.* 1994. SQ: Students' Assessment of Banks and Building Societies. - International Journal of Bank Marketing, Vol. 12, No 4, pp. 3-12.
- Liljander, V., Strandvik, T.* 1993. Estimating Zones of Tolerance in Perceived Service Quality and Perceived Service Value. - International Journal of Service Industry Management, vol. 4, No 2, pp. 6-28.
- Lincoln, Yvonna* 2002. Insights Into Library Services and Users From Qualitative Research. - Library & Information Science Research, vol. 24, pp. 3-16.
- Lovelock, C., Wright, L.* 2002. Principles of Service marketing and Management. 2th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Martenser, A., Grönholdt, L.* 2003. Improving Library User's Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System. – The Journal of Academic Librarianship. – vol. 29, No 3, pp. 140-147.
- Miil, Kärt* 1997. Uuring raamatukogu tegevuse tulemuslikkust. Tartu Ülikooli Raamatukogu tööd X. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, lk 11-38.
- Mills, A.* 2005. Managing the IS Function: An Examination of the Determinants of IS-customer Expectation: Working Paper.
URL http://disc_nt.cba.uh.edu/chin/speakerseries/ (01.04.2005)
- Nitecki, Danuta* 1996. Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries. - The Journal of Academic Librarianship, may, pp. 181-190.
- Nitecki, Danuta, Hernon, Peter* 2000. Measuring Service Quality in Yale University's Libraries. - The Journal of Academic Librarianship, vol. 26, No 4, pp. 259-273.
- Norberg, Aili* 1989. Raamatukogu teadlaste hinnangutes. Tartu Ülikooli Raamatukogu tööd. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, lk 22-37.
- Parasuraman, A.* 2000. The SERVQUAL Model: Its Evolution and Current.
URL <http://www.arl.org/libqual/ost2000msq/slides/parasuraman/> (01.04.2005)
- Parasuraman et al = Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.* 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. - Journal of Marketing, vol. 49, Fall, pp. 41-50.

- Parasuraman et al = Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.* 1988. SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. - Journal of Retailing, vol. 64, pp. 12-40.
- Parasuraman et al = Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.* 1994. Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. - Journal of Retailing, vol. 70, No 3, pp. 193-204.
- Parasuraman et al = Parasuraman, A., Zeithaml, V., Malhotra, H.* 2004. E-S-QUAL: A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. – Journal of Service Research. – vol. 7, pp. 213-233.
- Perens, Algis* 1998. Teenuste marketing. Tallin: Külim.
- Pitt et al = Pitt, L., Watson, R., Kavan, C.* 1995. Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. – MIS Quarterly, vol. 19, No 2, pp. 173-187.
- Poll, R., Boekhorst, P.* 1996. Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. Munich, K.G.Saur.
- Reeves, C., Bednar, D.* 1994. Defining Quality: Alternatives and Implications. - Academy of Management Review, vol. 19, No 7, pp. 419-445.
- Sahlin, G.* 1998. The importance of Quality Management in Libraries: Changes in the Libraries During the 80s and 90s. - Research Libraries in Public Information System Towards Performance Quality. Eesti Rahvusraamatukogu Toimetised VIII. Tallinn, lk 37-41.
- Sild, A.* 2001. Strateegiline planeerimine kolmanda sektori organisatsioonides. URL <http://www.ngo.ee/3687> (01.03.2005)
- Sower, V.* 1999. Definitions of Quality. URL <http://www.shsu.edu/> (01.03.2005)
- Tammaru, T.* 1999. Kvaliteedijuhtimise kaasaegsed mudelid. - Eesti Majanduse Teataja, nr. 1, lk. 4-7.
- Teas, K.R.* 1993. Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality. - Journal of Marketing, vol. 57, pp. 18-34.
- Teas, R.K.* 1994. Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment. – Journal of Marketing, vol.58, No 1, pp. 132-139.
- Teas, R., Palan, K.* 1997. The Realms of Scientific Meaning Framework for Constructing Theoretically Meaningful Nominal definitions of Marketing Concepts. – Journal of Marketing. – vol.61, No 2, pp. 52-67.

- Teas, R., DeCarlo, T.* 2004. An Examination and Extension of the Zone-of-Tolerance Model. – *Journal of Service Research*, Vol. 6, No 3, pp. 272-286.
- Tooman, Heli* 2003. Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe kontseptuaalsed lähtekohad. Doktoritöö. Tallinn.
- Tõnnov, Urve* 1992. Uuring “Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja” korraldusest ja tulemustest. Tartu Ülikooli toimetised. Raamatukogu töid IX. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, lk 3-17.
- Tõnnov, Urve* 1997. Lugeja probleemid on raamatukogu probleemid. Tartu Ülikooli Raamatukogu tööd X. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, lk 39-58.
- Valm, Tiiu* 1999. Raamatukogud, informatsioon, ühiskond – käsikäes või eraldi. – Eesti raamatukoguhoidjate VII kongress. Tartu.
URL http://www.utlib.ee/ee/publikatsioonid/1999/VII_kongress/valm.html
(15.04.2005)
- VanDyke et al = VanDyke, Th., Kappelman, L., Prybutok, V.* 1997. Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire. - *MIS Quarterly*, June, pp. 195-207.
- VanHouse et al = VanHouse, N., Weil B., McClure, Ch.* 1990. Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach. Chicago.
- The writing is on the web for science journals in print* 1999. – *Nature*, vol. 397, pp. 195-200.
- Zeithaml et al = Zeithaml, V., Berry, L., Parasuraman, A.* 1988. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. – *Journal of Marketing*, vol. 52, pp. 35-48.
- Zemskov, A.* 2004. Problemy kačestva raboty bibliotek na IFLA-2003. – *Naučnye i Tehničeskie Biblioteki*, No 2, s. 121-124.

SERVICE QUALITY MONITORING IN THE ACADEMIC LIBRARY USER'S TOLERANCE ZONE AS A START POINT FOR SERVICE DEVELOPMENT

(Based on the example of Tartu University Library)

Summary

A service organisation wishing to achieve customer satisfaction should avoid: resources that are not allocated optimally; unnecessary services; inadequate strategic goals; complaints and dissatisfaction of the main client (i.e. the main financier or decision maker concerning financing). The strategic goal of an academic library as a service organisation must be increasing and maintaining customer satisfaction, because this can promote financing the activities of the library and thus guarantee the existence and development of the organisation.

The traditional approach to measure of academic library quality based solely on quantitative indicators, like the size of collections, has become obsolete when meeting the demands of modern societies and academic communities. There is a need to determine and measure academic library value and performance in a new way that would enhance the understanding of the library as a necessary service organisation for the financiers. It is not possible to develop a strategy for service development or share the resources optimally without contemporary service quality assessment. A clear start point for making strategic decisions is needed.

The aim of this research is to demonstrate how to develop the Tartu University Library services so that the service quality would persist in the user's Tolerance Zone. The methodology for quality assessment and the strategic possibilities for service development will be analysed by way of example of Tartu University Library.

The author suggests that for developing library services one could proceed from monitoring service quality in the Tolerance Zone of the customer. The Tolerance Zone

is the zone between the two degrees of customer expectation - adequate service (the minimum level of service customers are willing to accept) and desired service (expectations, associated with high, perfect quality service). The Tolerance Zone represents the range of service performances a customer would consider satisfactory. The practical value of the Tolerance Zone is demonstrated through the fact that if quality stays in the Tolerance Zone the general satisfaction of the customer with the service organisation will be guaranteed. Observing systematically if user quality assessment does remain in the Tolerance Zone can give trustworthy information on customer satisfaction and assist in choosing/determining paths for service development and guaranteeing user satisfaction.

In accordance with the aim of the research this thesis:

- Systematises different theoretical approaches to quality and service quality
- Analyses and compares the best known conceptual models of service quality as well as their appropriateness in the context of a library
- Characterises the instruments for assessing service quality and the library service, pointing to their strengths and weaknesses
- Suggests a definition for the quality of library services, a model and methodology for the quality assessment of library services
- Based on the methodology developed the thesis carries out a quality assessment at Tartu University Library and analyses the results
- Based on the results of the quality assessment the thesis suggests how to proceed when compiling a development plan for library services.

The thesis comprises three parts. In the first part the theoretical approaches to quality and service quality are systematised and a survey of the development of library service conceptions are given. The second part focuses on measuring service quality and analysing the strengths and weaknesses of the instruments SERVQUAL ja LibQUAL+™. In the third, empirical part, the methodology for assessing library service quality worked out by the author will be described and the results of the quality assessment based on this - *Utilib Qual* carried out at Tartu University Library in 2004 -

will be presented. Proceeding from the results concrete suggestions for improving the services of Tartu University Library are made.

435 library visitors participated in the quality analysis *Utlib Qual*. The respondents evaluated the quality of services in four areas: the environment, information, service management and personnel. Each area was evaluated based on different criteria or quality indicators. The respondents had to assess the services provided by Tartu University Library on an evaluation scale with encoded margins of the Tolerance Zone.

The overall assessment of the quality of Tartu University Library services was positive and mostly remained within the limits of the Tolerance Zone. Personnel quality (competence and courtesy of the personnel) and the quality of service management (reliability, appropriateness and speed of providing services) was evaluated highest. The quality of information and the environment was evaluated lower, especially as concerns the quality of specialised literature, the possibilities for using copy machines or printers and the availability of recent scientific journals. All negative evaluations ranging out of the Tolerance Zone were mapped according to target groups and faculties. It was revealed that the quality evaluations were different with different target groups: the evaluations of students mainly remained in the Tolerance Zone, the evaluations of university teachers mainly ranged lower than the Tolerance Zone.

The results of the empirical study corroborated our hypothesis that if quality remains in the Tolerance Zone the general user satisfaction will be guaranteed. This proves that the concept of Tolerance Zone has a practical value for quality assessment in the context of a academic library.

In order to develop Tartu University Library Services proceeding from the above, the author suggests to analyse the data obtained in the quality assessment in the following way:

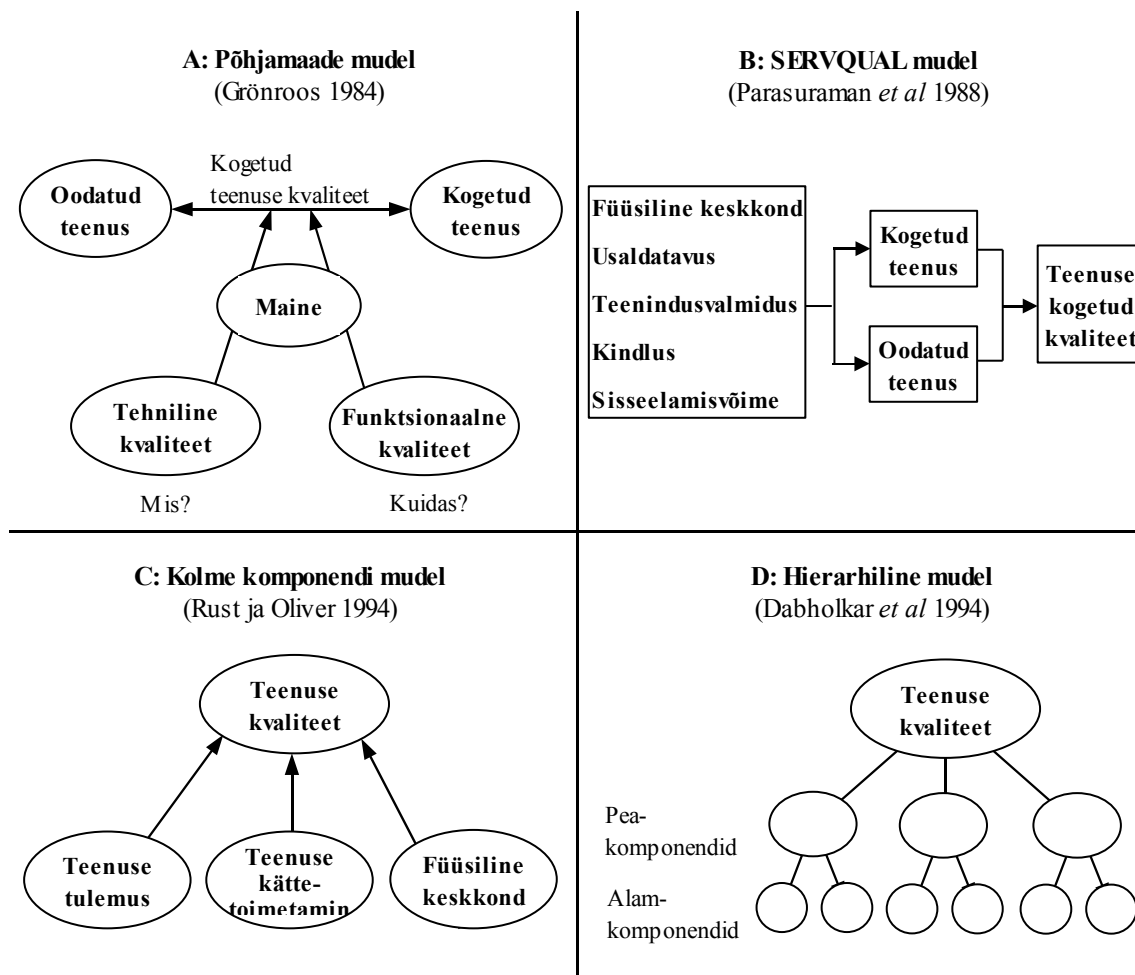
1. What are the services offered by Tartu University Library and what is their quality like. Based on this the strategic goals will be chosen – the strategic goals will focus on service indicators, for which the user evaluation was below the Tolerance Zone.

2. What are the development goals for the services of Tartu University Library. The goal should be raising the quality of critical indicators till the Tolerance Zone. The study demonstrates how to work out specific quality strategies for this.
3. What possibilities and dangers for developing services will Tartu University Library have to consider. Here the author suggests to analyse what are the needs of the library visitor or what service indicators are very essential or non-essential for the user. For an effective analysis the author suggests to compile an importance/performance matrix for the different target groups (of visitors). The analysis of the matrix will give objective information for an optimal service development and allocation of resources.

The results of this study demonstrate that general user satisfaction is achieved if service quality remains in the library user's Tolerance Zone and that monitoring service quality in the Tolerance Zone proves to be efficient for advancing the service development plan and allocating resources for a academic library.

Lisa 1

Teenuse kvaliteedi kontseptuaalsed mudelid (allikas: Brady, Cronin 2001: 35)



Lisa 2

Fookusgruppide uuringu tulemused

1. Fookusgruppide arvamused teadusraamatukogu teenuse kvaliteedist (autori koostatud)

Küsimus	TÜR kasutajad	TÜR spetsialistid
Mida seostate hea teenuste kvaliteediga teadusraamatukogus?	1) on kättesaadav vajalik kirjandus 2) teenindamine on kiire 3) teenindajad oskavad asjatundlikult abistada kirjanduse leidmisel 4) teenindajad on sõbralikud 5) lugemissaalid on vaiksed ja mugavad 6) elektronkataloogi info on selge ja täpne 7) avakogu raamatud ja ajakirjad on kergesti leitavad 8) kaasaegne ja heas korras paljundustehnika ja arvutid 9) teenindajad on vastutulelikud 10) lahtioleku aeg on maksimaalselt pikk	1) teenindajad on asjatundlikud ja pühendunud 2) teenindajad annavad lugejale tunda, et ta on oodatud 3) raamatukogus on esindatud lugejatele vajalik kirjandus 4) loogiline ja selge teenuste süsteem ja teeninduskorraldus 5) raamatukogus on ilus kaasaegne keskkond 6) korrektne elektronkataloog 7) raamatukogu hea maine 8) kogud/avakogud on hästi korrastatud 9) kiire, kuid mitte kiirustav teenindamine 10) teenindajad, kes teevad midagi enam (oskavad lugejat meeldivalt üllatada)
Mille kohta sooviksite anda tagasisidet TÜR-i spetsialistidele/ saada tagasisidet TÜR-i kasutajatelt?	1) erialakirjanduse esindatus 2) valgustus lugemissaalides 3) ajakirjade kättesaadavus 4) lugemissaalide avakogud 5) paljundamise võimalused 6) ventilatsiooni müra 7) lahtioleku aeg 8) elektronkataloogi täpsus 9) vaikus lugemissaalides 10) viiviste suurus	1) avakogude kasutamise mugavus 2) võimalused iseteenindamiseks 3) vajaliku kirjanduse esindatus ja kättesaadavus 4) lahtioleku aja sobivus 5) arvutikasutamise võimalused 6) laenureeglite paindlikkus 7) teatmeteenduse korraldus 8) kodulehekülje kujundus 9) elektronkataloogi korrektsus 10) teenindussüsteemi selgus kasutajale

2. Fookusgruppides osalenute arvamused ootuste ja kvaliteedi hindamise võimalustest (autori koostatud)

Arutelu küsimused	Fookusgruppides osalenute arvamused
Kuidas objektiivselt hinnata raamatukogu teenuste kvaliteeti lähtuvalt kliendi ootustest?	- esiteks hinnata, kas teenus on osutatud rahuldaval tasemel (kas üldse vastab ootustele); - teiseks hinnata kuivõrd (mõnevõrra, tunduvalt, äärmiselt) see vastab või ei vasta ootustele
Kuidas objektiivselt hinnata kliendi ideaalseid (soovitud) ootusi teenuse suhtes?	soovitud (ideaalsed) ootused seostatakse eeskujuliku teenuste kvaliteediga, seega hinnang on alati maksimaalne
Kuidas objektiivselt hinnata teenuse vastuvõtmiseks minimaalseid ootusi?	ei pruugi alati saada usaldusväärset infot, sest see hinnang on pigem tunnetuslik, seda on kergem kirjeldada, kui väljendada arvuliselt

Lisa 3

Mis tagab teadusraamatukogu kasutajate rahulolu: rahvusvahelised variatsioonid (autori koostatud)

Fookusgruppide uuringud	Mis tagab teadusraamatukogu kasutajate rahulolu
USA teadusraamatukogudes (Andaleeb, Simmonds 1998)	1) raamatukogu infoallikate kvaliteet 2) personali kiirreageerimine kasutaja vajadustele 3) personali asjatundlikkus 4) personali hoiak ja käitumine 5) raamatukogu füüsiline keskkond
Uus-Meremaa ülikooliraamatukogudes (Calvert, Hernon 1997)	1) kerge orienteerumine raamatukogus ja infoallikates (sh OPAC-i info) 2) teenindamise kiirus (lühike tellimuste täitmise ooteaeg) 3) raamatud oma õigel kohal 4) abivalmis ja asjatundlik personal 5) kaasaegne tehniline varustus
Taani teadusraamatukogudes (Martensen, Grønholdt 2003)	1) paber kandjal infoallikate esindatus 2) raamatukogu keskkond (disain, lahtiolekuaeg jm) 3) personali asjatundlikkus ja sõbralikkus 4) e-infoallikate esindatus 5) raamatukogu üritused ja kursused
TÜ Raamatukogus (<i>Utlib Qual</i> 2004)	1) vajaliku kirjanduse kättesaadavus 2) asjatundlikud ja sõbralikud teenindajad, kes oskavad abistada kirjanduse leidmisel 3) teenindamise kiirus 4) selge ja täpne elektronkataloogi (OPACi) info 5) vaikne ja mugav lugemissaalide keskkond

Lisa 4

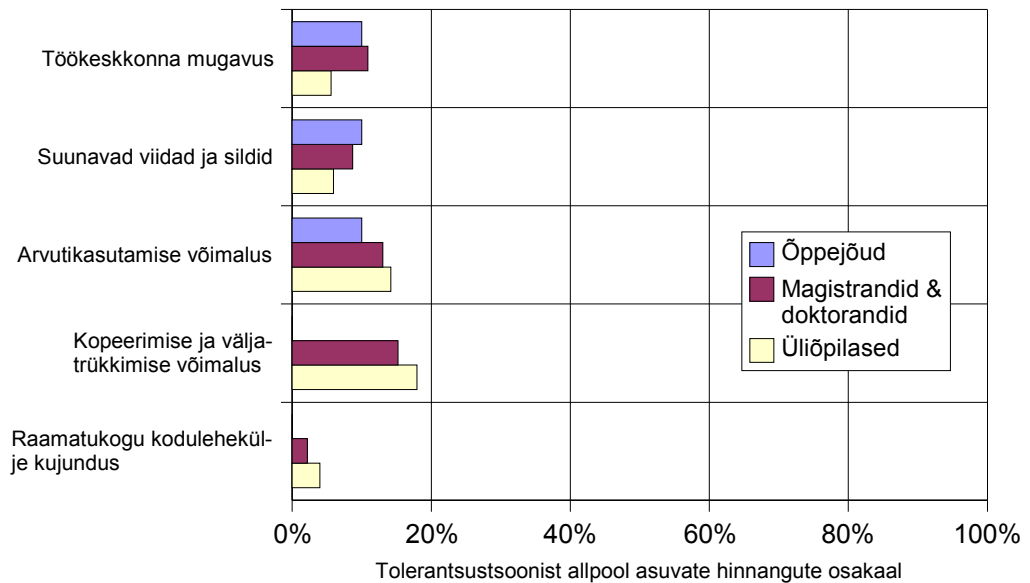
Kvaliteediuringu Utlib Qual tulemused

Üldine kasutajate hinnang TÜR-i teenuste kvaliteedile

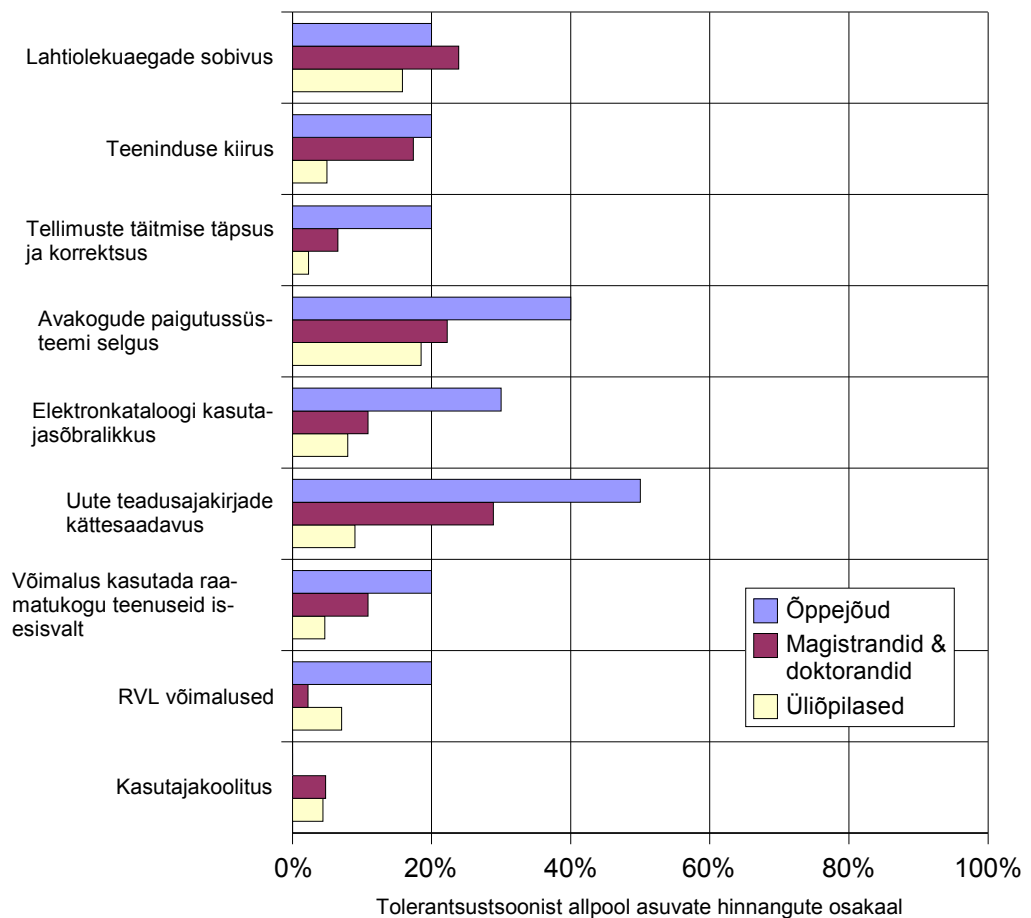
Nr	Kvaliteedi näitaja	Mediaan	SD
	KESKKOND		
K1	Töökeskkonna mugavus	5	1.1
K2	Suunavad viidad ja sildid	6	1.2
K3	Arvutikasutamise võimalus	5	1.5
K4	Kopeerimise ja väljatrükkimise võimalus	5	1.5
K5	Raamatukogu kodulehekülje kujundus	6	1.2
	INFORMATSIOON		
K6	Mulle vajaliku erialakirjanduse esindatus	5	1.5
K7	Mulle vajaliku teatmekirjanudse esindatus	5	1.4
K8	Minu eriala e-ajakirjade ja andmebaaside esindatus	5	1.5
K9	Elektronkataloogi korrektsus	5	1.3
K10	Raamatukogu kodulehekülje informatiivsus	6	1.2
K11	Päringutele vastamise usaldusväärsus ja ammendavus	6	1.3
K12	Teavitamine raamatukogu teenustest ja võimalustest	6	1.3
	TEENINDUSKORRALDUS		
K13	Lahtiolekuaegade sobivus	5	1.6
K14	Teeninduse kiirus	6	1.2
K15	Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus	6	1.1
K16	Avakogude paigutussüsteemi selgus	5	1.4
K17	Elektronkataloogi kasutajasõbralikkus	6	1.4
K18	Uute teadusajakirjade kättesaadavus	5	1.4
K19	Võimalus kasutada raamatukogu teenuseid isesisvalt	6	1.2
K20	Raamatukogust puuduvate teavikute laenutamise võimalus (RVL)	6	1.4
K21	Raamatukogu poolt pakutav kasutajakoolitus	6	1.5
	PERSONAL		
K22	Personali asjatundlikkus	6	1.1
K23	Personali sõbralikkus	6	1.1
K24	Personali teenindusvalmidus	6	1.1
K25	Personali oskus vastata minu küsimustele	6	1.2

SD - standardhälve

Negatiivsete hinnangute kaardistamine (keskkonna kvaliteet):



Negatiivsete hinnangute kaardistamine (teeninduskorralduse kvaliteet):



Lisa 5
Teenuste kvaliteedi näitajate olulisus
TÜ Raamatukogu kasutajate jaoks (*Utlib Qual 2004*)

Kvaliteedinäitajate olulisuse pingerida vastanute seas kokku			
Nr	TKK	Kvaliteedinäitaja	Hinnang
1	I	Mulle vajaliku erialakirjanduse esindatus	5
2	P	Personali oskus vastata minu küsimustele	6
3	P	Personali teenindusvalmidus	6
4	I	Elektronkataloogi korrektsus	5
5	P	Personali asjatundlikkus	6
6	P	Personali sõbralikkus	6
7	T	Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus	6
8	T	Lahtiolekuaegade sobivus	5
9	K	Töökeskkonna mugavus	5
10	T	Avakogude paigutussüsteemi selgus	5
11	I	Mulle vajaliku teatmekirjanduse esindatus	5
12	I	Päringutele vastamise usaldusväärsus ja ammendavus	6
13	K	Kopeerimise ja väljatrükkimise võimalus	5
14	T	Elektronkataloogi kasutajasõbralikkus	6
15	K	Suunavad viidad ja sildid	6
16	K	Arvutikasutamise võimalus	5
17	T	Teeninduse kiirus	6
18	T	Võimalus kasutada raamatukogu teenuseid isesisvalt	6
19	I	Minu eriala e-ajakirjade ja andmebaaside esindatus	5
20	I	Raamatukogu kodulehekülje informatiivsus	6
21	I	Teavitamine raamatukogu teenustest ja võimalustest	6
22	T	Uute teadusajakirjade kättesaadavus	5
23	T	Raamatukogust puuduvate teavikute laenutamise võimalus (RVL)	6
24	K	Raamatukogu kodulehekülje kujundus	6
25	T	Raamatukogu poolt pakutav koolitus teenuste kasutamiseks ja infootsinguks	6

Teenuse kvaliteedi komponendid (TKK):

I – informatsioon P – personal T – teeninduskorraldus K – keskkond

Kvaliteedinäitajate olulisuse pingerida TÜ üliõpilaste seas			
Nr	TKK	Kvaliteedinäitaja	Hinnang
1	I	Mulle vajaliku erialakirjanduse esindatus	5
2	P	Personali oskus vastata minu küsimustele	6
3	P	Personali teenindusvalmidus	6
4	P	Personali sõbralikkus	6
5	P	Personali asjatundlikkus	6
6	I	Elektronkataloogi korrektsus	6
7	T	Lahtiolekuaegade sobivus	5
8	T	Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus	6
9	K	Töökeskkonna mugavus	5
10	T	Avakogude paigutussüsteemi selgus	5
11	I	Päringutele vastamise usaldusväärsus ja ammendavus	6
12	I	Mulle vajaliku teatmekirjanudse esindatus	6
13	K	Kopeerimise ja väljatrukkimise võimalus	5
14	T	Elektronkataloogi kasutajasõbralikkus	6
15	K	Suunavad viidad ja sildid	6
16	K	Arvutikasutamise võimalus	5
17	T	Teeninduse kiirus	6
18	T	Võimalus kasutada raamatukogu teenuseid isesisvalt	6
19	I	Minu eriala e-ajakirjade ja andmebaaside esindatus	5
20	I	Raamatukogu kodulehekülje informatiivsus	6
21	I	Teavitamine raamatukogu teenustest ja võimalustest	6
22	T	Uute teadusajakirjade kättesaadavus	5
23	T	Raamatukogust puuduvate teavikute laenutamise võimalus (RVL)	6
24	K	Raamatukogu kodulehekülje kujundus	6
25	T	Raamatukogu poolt pakutav koolitus teenuste kasutamiseks ja infootsinguks	6

Teenuse kvaliteedi komponendid (TKK):

I – informatsioon P – personal T – teeninduskorraldus K – keskkond

Kvaliteedinäitajate olulisuse pingerida TÜ magistrantide ja doktorantide seas			
Nr	TKK	Kvaliteedinäitaja	Hinnang
1	I	Mulle vajaliku erialakirjanduse esindatus	4
2	P	Personali asjatundlikkus	6
3	I	Mulle vajaliku teatmekirjanudse esindatus	5
4	I	Elektronkataloogi korrektsus	5.5
5	T	Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus	6
6	I	Päringutele vastamise usaldusväärsus ja ammendavus	6
7	K	Kopeerimise ja väljatrükkimise võimalus	5
8	P	Personali sõbralikkus	6.5
9	T	Lahtiolekuaegade sobivus	6
10	P	Personali oskus vastata minu küsimustele	6
11	P	Personali teenindusvalmidus	6
12	T	Elektronkataloogi kasutajasõbralikkus	6
13	K	Suunavad viidad ja sildid	6
14	T	Avakogude paigutussüsteemi selgus	5
15	T	Uute teadusajakirjade kättesaadavus	4
16	K	Arvutikasutamise võimalus	5
17	K	Töökeskkonna mugavus	5
18	T	Teeninduse kiirus	6
19	I	Minu eriala e-ajakirjade ja andmebaaside esindatus	5
20	I	Raamatukogu kodulehekülje informatiivsus	6
21	T	Võimalus kasutada raamatukogu teenuseid isesisvalt	5
22	I	Teavitamine raamatukogu teenustest ja võimalustest	5.5
23	T	Raamatukogust puuduvate teavikute laenutamise võimalus (RVL)	6
24	K	Raamatukogu kodulehekülje kujundus	6
25	T	Raamatukogu poolt pakutav koolitus teenuste kasutamiseks ja infootsinguks	6

Teenuse kvaliteedi komponendid (TKK):

I – informatsioon P – personal T – teeninduskorraldus K – keskkond

Kvaliteedinäitajate olulisuse pingerida TÜ õppejõudude seas			
Nr	TKK	Kvaliteedinäitaja	Hinnang
1	T	Uute teadusajakirjade kättesaadavus	3
2	I	Mulle vajaliku erialakirjanduse esindatus	2
3	T	Raamatukogust puuduvate teavikute laenutamise võimalus (RVL)	6
4	I	Elektronkataloogi korrektsus	4.5
5	T	Elektronkataloogi kasutajasõbralikkus	4
6	I	Mulle vajaliku teatmekirjanudse esindatus	3
7	P	Personali oskus vastata minu küsimustele	5
8	T	Avakogude paigutussüsteemi selgus	4
9	P	Personali asjatundlikkus	5.5
10	T	Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus	5
11	K	Kopeerimise ja väljatrükkimise võimalus	5
12	I	Minu eriala e-ajakirjade ja andmebaaside esindatus	3
13	K	Töökeskkonna mugavus	5
14	T	Teeninduse kiirus	5
15	T	Lahtiolekuaegade sobivus	6
16	K	Suunavad viidad ja sildid	5
17	P	Personali teenindusvalmidus	5.5
18	I	Päringutele vastamise usaldusväärsus ja ammendavus	5
19	P	Personali sõbralikkus	5.5
20	K	Arvutikasutamise võimalus	5
21	T	Võimalus kasutada raamatukogu teenuseid isesisvalt	4.5
22	I	Raamatukogu kodulehekülje informatiivsus	5
23	I	Teavitamine raamatukogu teenustest ja võimalustest	5
24	T	Raamatukogu poolt pakutav koolitus teenuste kasutamiseks ja infootsinguks	5
25	K	Raamatukogu kodulehekülje kujundus	6

Teenuse kvaliteedi komponendid (TKK):

I – informatsioon P – personal T – teeninduskorraldus K – keskkond

Kvaliteedinäitajate olulisus teenuseid peamiselt TÜR-i hoones kasutajate jaoks		
%	TKK	Kvaliteedinäitaja
89%	I	Mulle vajaliku erialakirjanduse esindatus
79%	P	Personali oskus vastata minu küsimustele
73%	P	Personali teenindusvalmidus
72%	P	Personali asjatundlikkus
70%	P	Personali sõbralikkus
69%	I	Elektronkataloogi korrektsus
68%	T	Lahtiolekuaegade sobivus
66%	T	Avakogude paigutussüsteemi selgus
63%	K	Töökeskkonna mugavus
63%	I	Päringutele vastamise usaldusväärsus ja ammendavus
62%	T	Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus
61%	K	Kopeerimise ja väljatrukkimise võimalus
58%	I	Mulle vajaliku teatmekirjanudse esindatus
57%	T	Elektronkataloogi kasutajasõbralikkus
54%	K	Arvutikasutamise võimalus
53%	K	Suunavad viidad ja sildid
41%	T	Võimalus kasutada raamatukogu teenuseid isesisvalt
40%	T	Teeninduse kiirus
35%	I	Minu eriala e-ajakirjade ja andmebaaside esindatus
33%	T	Uute teadusajakirjade kättesaadavus
28%	I	Teavitamine raamatukogu teenustest ja võimalustest
28%	I	Raamatukogu kodulehekülje informatiivsus
23%	T	Raamatukogust puuduvate teavikute laenutamise võimalus (RVL)
13%	T	Raamatukogu poolt pakutav koolitus teenuste kasutamiseks ja infootsinguks
7%	K	Raamatukogu kodulehekülje kujundus

Antud kvaliteeditegurit enda jaoks oluliseks pidavate osa vastanutest, %

Teenuse kvaliteedi komponendid (TKK):

I – informatsioon P – personal T – teeninduskorraldus K – keskkond

Kvaliteedinäitajate olulisus teenuseid peamiselt veebi kaudu kasutajate jaoks		
%	TKK	Kvaliteedinäitaja
78%	I	Elektronkataloogi korrektsus
78%	I	Mulle vajaliku erialakirjanduse esindatus
70%	P	Personali asjatundlikkus
70%	P	Personali oskus vastata minu küsimustele
69%	T	Elektronkataloogi kasutajasõbralikkus
63%	K	Kopeerimise ja väljatrükkimise võimalus
63%	T	Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus
63%	P	Personali sõbralikkus
63%	P	Personali teenindusvalmidus
61%	K	Töökeskkonna mugavus
59%	K	Suunavad viidad ja sildid
59%	T	Avakogude paigutussüsteemi selgus
58%	I	Minu eriala e-ajakirjade ja andmebaaside esindatus
57%	I	Päringutele vastamise usaldusväärsus ja ammendavus
54%	I	Mulle vajaliku teatmekirjanudse esindatus
52%	T	Uute teadusajakirjade kättesaadavus
48%	T	Teeninduse kiirus
48%	K	Arvutikasutamise võimalus
46%	T	Võimalus kasutada raamatukogu teenuseid isesisvalt
46%	T	Lahtiolekuaegade sobivus
42%	I	Raamatukogu kodulehekülje informatiivsus
35%	T	Raamatukogust puuduvate teavikute laenutamise võimalus (RVL)
22%	I	Teavitamine raamatukogu teenustest ja võimalustest
17%	K	Raamatukogu kodulehekülje kujundus
15%	T	Raamatukogu poolt pakutav koolitus teenuste kasutamiseks ja infootsinguks

Antud kvaliteeditegurit enda jaoks oluliseks pidavate osa vastanutest, %

Teenuse kvaliteedi komponendid (TKK):

I – informatsioon P – personal T – teeninduskorraldus K – keskkond

Lisa 6

Utlib Qual 2004 vastanute kommentaarid

Raamatukogu toetab mind rohkem kui ülikool!

Personal tore ja abivalmis!

Maja kujundus on läinud paremaks viimasel aastal

Ainuke asutus TÜ-s, mis imehästi toimib :)

Kõige paremad arvutikasutamisevõimalused Eesti raamatukogudest!

Keskfond hubane, sissekujundus pole kaasaegne

Pettumusi pole ühtegi olnud

Rattaparkla võiks suurem olla!

See on koht, kus tunnen end hästi

Eriti olen rahul öörmtkguga

Saalid vajavad remonti

Kopeerimine, printimine on liiga kallis

Õpikute eksemplaarsus on liiga väike

Tehke selle uinutava ventilatsiooniga midagi!

Võiks olla rohkem sidet raamatukogu kasutajatega

Peamine puudus on erialase kirjanduse nappus (va elektroonilised allikad, mida on peaaegu piisavalt)

Teil on pidevalt äärmiselt ebatervislik tuuletõmbus, mis segab minu õppetööd ja kahjustab tervist.

Raamatukogudevahelise laenutuse võiks ülikool vähemalt mingis mahu üliõpilastele kompenseerida

Lugemissaalid on tihti liiga kärarikkad :(

Persolali kohta on mul küll ainult kiidusõnu. Mõistan, et erialase kirjanduse halb sortiment tuleneb pigem rahapuudusest, mis ei sõltu raamatukogust.

Ise kopeerimise ja arvutikasutamise võimalusi tuleks suurendada

Valgustus mõjub silmadele pimestavalt. Loen vajalikke materjale seetõttu enamasti raamatukogu koridorides, kus valgustus on silmasõbralikum

Ventilatsiooni mürin segab keskendumist ja paneb pea valutama

Nädalavahetuse lahtiolekuajad on lühikesed. Saan küll aru, et nädalavahetusel käib vähe inimesi, aga sessi ajal võiks olla pikemalt avatud

Võiks olla rohkem kohti, kus saad raamaturiuli kõrval laua ääres sülearvutiga töötada - praegu peab kõvasti otsima stepsliga laudu

Ma kohe väga armastan OMA raamatukogu!

Jätkake samas vaimus!

Õpikeskkond on oluline, see siin on

Mulle väga meeldib siin :)

Raamatukogu on mulle nagu teine kodu!