



# Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev v slovenski splošni knjižnici

*Assessing users satisfaction with service quality in Slovenian public library*

Igor Podbrežnik

---

Oddano: 5. 2. 2016 – Sprejeto: 11. 4. 2016

1.01 Izvirni znanstveni članek  
*1.01 Original scientific paper*  
UDK 027.022:024(497.4)

## Izvilleček

**Namen:** Opravljena je bila raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev v eni od slovenskih splošnih knjižnic. Osrednje vprašanje je bilo, kakšno kakovostno raven storitev uporabniki pričakujejo in kako so zadovoljni s ponujeno ravni kakovosti knjižničnih storitev.

**Metodologija:** Raziskava je bila izvedena z merilnim orodjem SERVQUAL, s katerim sta se med uporabniki splošne knjižnice merili velikost in usmerjenost vrzeli med zaznano in pričakovano kakovostjo knjižničnih storitev.

**Rezultati:** Različne skupine uporabnikov različno ocenjujejo posamezne dejavnike kakovosti. Knjižnica ne dosega pričakovanj vseh svojih uporabnikov, če se pri večini dejavnikov kakovosti kažejo razlike med ocenami pričakovanj in zaznavanj. Uporabniki pričakujejo večjo zanesljivost izvedbe storitve, boljšo usposobljenost knjižničnega osebja, ki naj bi še posebej razumelo njihove individualno izražene potrebe in imelo čas zanje. Največja odstopanja od pričakovanj se ugotavljajo med uporabniki, ki so mlajši od 35 let, in bolj izkušenimi uporabniki knjižnic. Rezultati faktorjske analize potrjujejo, da večje število dejavnikov kakovosti dovolj dobro pojasnjujejo trije skupni faktorji, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov knjižnice. Ugotovljena je tudi močna povezanost zadovoljstva uporabnikov z njihovo oceno celovite kakovosti storitev in zvestobe.

**Omejitve raziskave:** Rezultati raziskave se ne morejo posplošiti na vse slovenske splošne knjižnice, saj med njimi obstajajo pomembne organizacijske, kadrovske in finančne razlike, upoštevati pa je treba tudi, da je bilo vzorčenje neslučajnostno.

**Izvirnost/uporabnost raziskave:** Raziskava je potrdila uporabnost merilnega orodja, ki je bilo razvito za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev v slovenskih splošnih knjižnicah.

**Ključne besede:** *splošna knjižnica, zadovoljstvo uporabnikov, kakovost knjižničnih storitev, zvestoba uporabnikov, SERVQUAL*

## Abstract

**Purpose:** A research was made into user satisfaction with regard to the quality of library services in one of the Slovenian public libraries. The aim was to establish the type of service quality level actually expected by the users, and to determine their satisfaction with the current quality level of available library services.

**Methodology:** The research was performed by means of the SERVQUAL measuring tool which was used to determine the size and direction of the gap between the detected and the expected quality of library services among public library users.

**Results:** Different groups of users provide different assessments of specific quality factors, and a library cannot satisfy the expectations of each and every user if most quality factors display discrepancies between the estimated perception and expectations. The users expect more reliable services and more qualified library staff members who would understand and allocate time for each user's individual needs. The largest discrepancies from the expectations are detected among users in the under-35 age group and among the more experienced and skilled library users. The results of factor analysis confirm the fact that a higher number of quality factors can be explained by three common factors affecting the satisfaction of library users. A strong connection between user satisfaction and their assessment of the integral quality of services and loyalty has been established.

**Research restrictions:** The research results should not be generalised and applied to all Slovenian public libraries since they differ in many important aspects. In addition, a non-random sampling method was used.

**Research originality/Applicability:** The conducted research illustrates the use of a measuring tool that was developed with the aim of determining the satisfaction of users with the quality of library services in Slovenian public libraries.

**Keywords:** *public library, user satisfaction, quality of library services, user loyalty, SERVQUAL*

## 1 Uvod

Knjižnice so storitvene organizacije, njihova glavna naloga je povezovanje posameznikov in družbene skupnosti kot celote z znanjem in informacijami. Knjižnične storitve so dejanja, delovanje ali aktivnosti bolj ali manj neotipljive narave, ki nastajajo v medosebnem delovanju med uporabniki in knjižničnim osebjem in so namenjene reševanju potreb uporabnikov, kar zanje predstavlja dodano vred-

nost, saj jim pomaga v življenju, pri učenju in osebni rasti. Knjižnične storitve so ekonomske aktivnosti, podvržene stalnim spremembam, ki jih povzročajo dejavniki politične, ekonomske, socialne in tehnološke narave. Splošna knjižnica ima kulturno, socialno, izobraževalno in informacijsko vlogo v družbi, zadovoljevati mora potrebe uporabnikov v lokalni skupnosti po informacijah, izobraževanju in razvedrilu, svoje poslanstvo pa uresničuje z vrsto informacijskih, izobraževalnih in razvedrilnih storitev, ki omogočajo splošno dostopnost do informacijskih virov.

Knjižnice temeljijo na knjižničarjih, ki se trudijo zagotoviti dobre storitve za uporabnike, ki želijo delati z ljudmi in jim biti v pomoč. Etika knjižničnih storitev temelji na vrednotah in prepričanjih o ljudeh, življenju in delu, s katerimi zaposleni v knjižnicah dojemajo sebe, svoje uporabnike in svoje delo, da rade volje pomagajo drugim in so ponosni na svoje delo (Weingand, 1997, str. 2). Knjižnice uporabnikom pomagajo v življenju, pri učenju in osebni rasti, za prihodnje generacije uporabnikov pa gradijo in ohranjajo knjižnične zbirke (Brophy, 2008, str. 3–4).

## 1.1 Lastnosti knjižničnih storitev

Kotler (2000, str. 468) je opredelil lastnosti storitev, ki se pomembno razlikujejo od fizičnih izdelkov. Storitve so neotipljive, saj jih pred nakupom ali uporabo ne moremo zaznati s čutili, in neločljive, saj se najprej prodajo, nato pa hkrati izvedejo in porabijo. Storitve so spremenljive, kar je odvisno od tega, kdo jih izvaja, kje se jih izvaja in kdaj se jih izvaja, in neobstoje v času njihovega izvajanja ter uporabe.

Knjižnične izobraževalne storitve in storitve, povezane z dostopom do knjižnične zbirke in njeno uporabo, so usmerjene na človekovo zavest, saj uporabniki na osnovi ponudbe informacij oblikujejo nekatera stališča, mnenja in vrednostne sodbe ter pridobijo nova znanja. Storitve uporabe knjižničnih prostorov in uporabe računalnikov so vezane na fizična sredstva, z uvedbo oddaljenega dostopa do informacijskih virov, ki ga 24 ur na dan in vse dni v tednu omogoča informacijsko-komunikacijska tehnologija, pa se uveljavljajo procesi, ki so vezani na informacijske procese.

## 1.2 Ugotavljanje kakovosti knjižničnih storitev

Zeithaml, Parasuraman in Berry (1990, str. 15–16) ugotavljajo, da so načela in izvedba kontrole kakovosti, ki se uporabljajo za vrednotenje in zagotavljanje kakovosti fizičnih izdelkov, neprimerni za razumevanje kakovosti storitev, ki se od fizičnih izdelkov razlikujejo glede na način, kako so bile proizvedene, porabljene

in ovrednotene. Kakovost storitev se vse bolj povezuje s potrebami, pričakovanji in hotenji uporabnikov, uspešnost poslovanja storitvene organizacije pa je vse bolj odvisna od stopnje urejenosti njenega celotnega delovanja, ki se lahko doseže z različnimi organizacijskimi pristopi, med katere sodi tudi vodenje kakovosti (Piskar in Dolinšek, 2006, str. 13). Merjenje kakovosti storitev zagotavlja povratne informacije o zaznani kakovosti z vidika uporabnikov, ki s procesom vrednotenja pričnejo, ko se odločijo, da bodo koristili storitve pri izbranem ponudniku storitev, nadaljujejo pa ga med izvajanjem storitve. Na vrednotenje vplivajo socialne, psihološke in situacijske spremenljivke.

Parasuraman, Zeithaml in Berry (1985, str. 42) na osnovi poglobljenih raziskav ugotavljajo, da uporabnikovo ocenjevanje kakovosti storitev izhaja iz primerjave med njihovimi pričakovanji in resnično izvedbo storitve, ocenjevanje pa se naslanja na rezultate izvedenih storitev in na ocene procesov njihove izvedbe. Parasuraman, Zeithaml in Berry (1988, str. 16) so na osnovi teh ugotovitev kakovost storitev opredelili z razliko med pričakovanji uporabnikov o storitvah, ki jih želijo, nameravajo ali morajo opraviti, in njihovim zaznavanjem izvedenih storitev. Uporabniki ocenijo, da je kakovost storitve nizka, če njena izvedba ni izpolnila njihovih pričakovanj, obratno pa visoko ocenijo kakovost storitev, če je ta preseгла njihova pričakovanja (Hernon in Altman, 2010). Pričakovanja uporabnikov so osnova za vrednotenje kakovosti storitev, povečanje kakovosti storitev pa povečuje zadovoljstvo uporabnikov in njihovo zvestobo storitveni organizaciji (Oliver, 1980, str. 460–461).

Pričakovanja uporabnikov glede kakovosti storitev lahko razumemo kot želje in zahteve, kaj naj bi jim po njihovem mnenju morala ponuditi storitvena organizacija, povezana pa so z naslednjimi dejavniki: ustno sporočanje sedanjih ali nekdanjih uporabnikov, osebne potrebe uporabnikov, obseg preteklih izkušenj z uporabo storitev, trženjsko komuniciranje storitvene organizacije (Zeithaml idr., 1990, str. 18–20). Wisniewski in Donnelly (1996, str. 358–359) poudarjata vpliv teh dejavnikov na storitve v splošnih knjižnicah, saj se uporabniki pri oblikovanju svojih pričakovanj opirajo na pretekle izkušnje s storitvami, ki jih lahko primerjajo tudi z izkušnjami, pridobljenimi v drugih knjižnicah, primerjajo pa jih tudi z izkušnjami pri ponudnikih drugih storitev v javnem in zasebnem storitvenem sektorju. Če želijo knjižnice razumeti potrebe in pričakovanja uporabnikov, morajo upoštevati tudi značilnosti in posebnosti življenjskih izkušenj posameznih obdobj v življenjskem ciklusu uporabnikov, ki so zelo dinamične, saj so povezane z življenjskimi pogoji uporabnikov ter s posledicami družbenih in ekonomskih sprememb v njihovem okolju (Weingand, 1997, str. 17–21). Brophy in Coulling (1996, str. 43–44) poudarjata pomen ustnega sporočanja in trženjskih aktivnosti, s katerimi knjižnice oblikujejo svojo javno podobo in tako dejavno vplivajo na pričakovanja aktivnih ter tudi potencialnih uporabnikov.

Preverjanje, ali so uporabniki zadovoljni s storitvami, pomeni presojanje, ali se storitve skladajo z zahtevami in nameni uporabnikov, merjenje zadovoljstva uporabnikov pa je, po mnenju Brophyja (2008, str. 36–38), na splošno priznано kot prvovrsten kriterij za presojanje kakovosti. Obstaja več teorij zadovoljstva uporabnikov, najpogosteje se navaja teorija (ne)potrditve pričakovanj (Oliver, 1997, str. 9–21), po kateri je zadovoljstvo uporabnikov posledica njihovih preteklih in sedanjih izkušenj, primerjava njihovih pričakovanj z njihovimi zaznavanji pa temelji na modelu nepotrditve pričakovanj.

Zeithaml idr., (1990), Hernon in Altman (1996) ter Oliver (1997) poudarjajo, da kakovost ni enaka zadovoljstvu, temveč je le eden od vzrokov za njegov nastanek. Vsak uporabnik ima lahko različna pričakovanja v zvezi z neko storitvijo in vsak posamezni uporabnik drugače zaznava kakovost iste storitve, zato so lahko uporabniki s popolnoma enako storitvijo različno zadovoljni. Oliver (1997, str. 400–405) razlaga, da kakovost vpliva na zadovoljstvo uporabnikov, zadovoljstvo vpliva na zvestobo uporabnikov, vsi trije dejavniki pa tako posamezno kot tudi skupaj vplivajo na uspešnost storitvene organizacije. Poudarja pa še, da je kakovost storitev eden najpomembnejših dejavnikov, ki vplivajo na oblikovanje zadovoljstva uporabnikov.

### 1.3 Merilno orodje SERVQUAL

Ladhari (2009) je predstavil velik del raziskovalnih prizadevanj, namenjenih razvoju zanesljivih orodij za merjenje kakovosti, najbolj znano in najpogosteje uporabljano pa je merilno orodje SERVQUAL, ki so ga razvili Parasuraman, Zeithaml in Berry (1985) ter ga v naslednjih letih še izpopolnjevali (Parasuraman idr., 1988, 1991, 1994). Prednost merilnega orodja SERVQUAL je velika praktičnost in uporabnost pri merjenju kakovosti najrazličnejših vrst storitev (Zeithaml idr., 1990; Ladhari, 2009), med drugim v knjižničarstvu in informacijskih znanostih (Hébert, 1993; White, Abels in Nitecki, 1994; Nitecki, 1995; Tan in Foo, 1999; Landrum in Prybutok, 2004; Filiz, 2007; Ladhari in Morales, 2008; Hernon in Altman, 2010; Zakaria, 2011; Podbrežnik in Bojnec, 2015).

Ladhari (2009) ugotavlja, da je SERVQUAL najboljše orodje za merjenje zaznane kakovosti storitev, dokler ne odkrijejo boljšega. Asubonteng, McCleary in Swan (1996) spodbujajo vodstva storitvenih organizacij, da sprejmejo merilno orodje SERVQUAL, ker je uporabno, dovolj prilagodljivo in preprosto, rezultati meritev pa nakažejo smer, v katero naj krene storitvena organizacija (Wisniewski, 2001, str. 386).

Osnovno merilno orodje SERVQUAL je sestavljeno iz dveh delov. Vsakega sestavlja večje število trditev (v osnovni verziji jih je 22), ki opredeljujejo dejavnike kakovosti, s katerimi so pojasnjeni zunanja podoba storitvene organizacije, zanesljivost izvedbe storitev, odzivnost osebja storitvene organizacije, zaupanje uporabnikov v osebje storitvene organizacije in pozornost osebja storitvene organizacije do uporabnikov. Anketiranci na vsako trditev odgovarjajo dvakrat. S prvim delom vprašanj se merijo pričakovanja uporabnikov, kakšna naj bi po njihovem mnenju bila odlična storitvena organizacija. Z drugim delom se merijo zaznavanja anketirancev o storitvah, ki jih koristijo v storitveni organizaciji, kjer poteka raziskava (Hoffman in Bateson, 2006, str. 346–350). Anketiranci imajo za ocenjevanje v obeh primerih na voljo sedemstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico (Zeithaml idr., 1990), Podbrežnik in Bojnec (2015, str. 132) pa sta uporabila petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, za katero menita, da je primernejša za velik del populacije uporabnikov slovenskih splošnih knjižnic, predvsem tistih brez akademske izobrazbe.

## 2 Raziskava

### 2.1 Raziskovalni cilji, vprašanja in hipoteze

Raziskati smo želeli kakovost storitev v eni od slovenskih splošnih knjižnic. Po dogovoru z njenim vodstvom smo ocenjevali kakovost knjižničnih storitev z vidika uporabnikov in z vidika različnih skupin uporabnikov, ki se ločijo glede na spol, starost, delovnopравни status, izobrazbo, poznavanje delovanja knjižnic, pogostost uporabe in vrsto uporabljenih storitev. Ugotavljali smo tudi:

- relativno pomembnost posameznih razsežnosti kakovosti storitev;
- manjše število skupnih faktorjev, ki dovolj dobro pojasnjujejo, kako uporabniki ocenjujejo kakovost storitev;
- povezanost med skupnimi faktorji, zvestobo knjižnici in zadovoljstvom uporabnikov s knjižničnimi storitvami;
- najpomembnejše dejavnike kakovosti storitev, ki zahtevajo posebno pozornost in razpoložljive vire za izboljšanje kakovosti.

Za izvedbo vseh statističnih izračunov za preverjanje veljavnosti raziskovalnih hipotez, ki so bile oblikovane na osnovi raziskovalnih vprašanj, smo uporabili statistični program SPSS. Značilne razlike med povprečnimi ocenami zaznavanj in pričakovanj glede kakovosti izvajanja knjižničnih storitev, kot jih zaznavajo različne skupine uporabnikov, smo dokazovali z analizo variance (ANOVA). S t-testom za odvisna vzorca smo ugotavljali, ali se ocene pričakovanj uporabnikov glede knjižničnih storitev značilno razlikujejo od ocen resnično zaznane kakovosti delovanja knjižnice, kjer je potekala raziskava. Za uporabo factorske

analize, s katero smo pojasnili velik delež celotne variance zaznane kakovosti knjižničnih storitev, smo se odločili, ker smo proučevali kompleksen pojav, saj smo v anketni vprašalnik vključili večje število trditev, ki opredeljujejo dejavnike kakovosti in posredno vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov, hkrati pa nismo želeli izgubiti precejšnjega dela informacij, vsebovanih v neznačilnih povezavah med temi trditvami. Vpliv skupnih faktorjev, ki so rešitev faktorjske analize, na raven zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev smo ugotavljali z multiplo regresijsko analizo, ki omogoča, da odvisnost med oceno zadovoljstva in skupnimi faktorji zaznane kakovosti izrazimo v obliki regresijske enačbe.

## 2.2 Oblikovanje anketnega vprašalnika

Anketni vprašalnik v slovenskem jeziku, ki je bil pripravljen po modificirani verziji vprašalnikov SERVQUAL za uporabo v bibliotekarstvu in informacijski znanosti (Podbrežnik in Bojnec, 2015), smo oblikovali za uporabo v spletnem okolju. Za spletno anketiranje smo se odločili, ker je elektronsko zbiranje podatkov sodobno, priročno in široko uporabno, kar prihrani čas in stroške, izognili pa smo se tudi pristranskosti in možnosti izkrivljanja odgovorov v smeri družbene sprejemljivosti, ki bi lahko nastali pri osebni stiku med raziskovalci in posameznimi anketiranci (Fowler, 1995, str. 32). Za oblikovanje anketnega vprašalnika, njegovo distribucijo anketirancem, zbiranje podatkov in njihovo pripravo za statistično obdelavo smo uporabili spletno orodje 1KA Centra za družboslovno informatiko.

Merilno orodje SERVQUAL, ki predstavlja osrednji del anketnega vprašalnika, je sestavljeno iz dveh delov. Oba vsebujeta dvajset trditev, ki opredeljujejo dejavnike kakovosti, s katerimi so pojasnjeni zunanja podoba knjižnice, zanesljivost izvedbe storitev, odzivnost osebja knjižnice, zaupanje uporabnikov v osebje knjižnice in pozornost osebja knjižnice do uporabnikov. Anketiranci so za ocenjevanje v obeh primerih imeli na voljo petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, kjer je ocena 1 pomenila, da se z zapisano trditvijo sploh ne strinjajo, ocena 5 pa je pomenila, da se s trditvijo povsem strinjajo.

Merilno orodje SERVQUAL se od osnovne verzije merilnega orodja SERVQUAL (Podbrežnik in Bojnec, 2015, str. 161–162) razlikuje v številu trditev, ki opredeljujejo dejavnike kakovosti, s katerimi se pojasnjuje pet razsežnosti kakovosti knjižničnih storitev. Sprememba v številu dejavnikov, ki so vključeni v anketni vprašalnik, je nastala na osnovi večjega števila izvedenih raziskav v slovenskih splošnih knjižnicah, kjer smo ugotavljali, da dejavnika – »Zaposleni v knjižnici imajo vedno čas za potrebe uporabnikov«; »Zaposleni v knjižnici se posvetijo vsakemu uporabniku« – ne zadostita kriterijem za vključitev v faktorjsko analizo.

Med obe skupini dvajset trditev smo vključili vprašanje, s katerim so anketiranci ocenjevali pomen petih razsežnosti kakovosti. Anketirance smo prosili, da so pri ocenjevanju upoštevali navodilo (Zeithaml idr., 1990, str. 28), da so med petimi razsežnostmi kakovosti razporedili skupaj sto točk. Pri tem so vsako razsežnost točkovali glede na pomen, ki ji ga pripisujejo, skupna vsota dodeljenih točk vsem petim razsežnostim pa je morala znašati natančno 100 točk.

V anketni vprašalnik smo vključili tudi vprašanja, s katerimi smo ugotavljali, kako uporabniki ocenjujejo kakovost knjižničnih storitev, kakšno je njihovo zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami, ali so pripravljeni, da tudi v prihodnosti ostanejo zvesti knjižnici in njene storitve priporočajo svojim znancem in prijateljem. Vprašanju o zadovoljstvu s storitvami, ki jih nudijo v knjižnici, smo dodali tudi vprašanja o zadovoljstvu z različnimi dejavniki ponudbe knjižničnega gradiva, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov: pestrost izbire gradiva, rok izposoje, informacije o gradivu, dotok novosti in čakalne dobe oziroma čakanje na rezervirano gradivo. Anketiranci so za ocenjevanje v vseh navedenih primerih imeli na voljo petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, s katero si odgovori anketirancev sledijo od najbolj negativnih (ocena 1) do najbolj pozitivnih (ocena 5).

V zaključni del anketnega vprašalnika smo, poleg štirih demografskih vprašanj o spolu, starosti, delovnopravnem položaju in izobrazbi, vključili še tri dodatna vprašanja. Z njimi smo ugotavljali, kako pogosto anketiranci uporabljajo storitve, katere knjižnične storitve so koristili ob zadnjem obisku in kako dobro poznajo delovanje drugih knjižnic oziroma ali jih uporabljajo.

### 2.3 Potek raziskave

Raziskavo smo izvedli med člani knjižnice, ki so v obdobju enega leta pred začetkom raziskave vsaj enkrat koristili storitev izposoje, in uporabniki vseh drugih knjižničnih storitev, ki so prosto dostopne tudi nečlanom knjižnice (Standardi za splošne knjižnice, 2005, str. 10–12). Neslučajnostni vzorec je bil oblikovan med polnoletnimi uporabniki vseh knjižničnih storitev. Z meritvami smo pričeli v drugi polovici aprila 2015, merjenje pa je trajalo tri tedne. Ugotavljamo dobro stopnjo odziva na spletno raziskavo (Flere, 2000, str. 129). Na obvestilo o anketi se je s klikom na uvodni nagovor odzvalo 910 oseb, 460 od njih se ni odločilo za izpolnjevanje ankete, 87 oseb, ki je pričelo z izpolnjevanjem anketnega vprašalnika, ni odgovorilo na vsa vprašanja. Anketni vprašalnik je v celoti izpolnilo 363 anketirancev ali 40 % od vseh oseb, ki so kliknile na povezavo do uvodnega nagovora. V statistične analize smo vključili odgovore polnoletnih obiskovalcev, v celoti izpolnjenih je bilo takšnih vprašalnikov 351.

## 2.4 Omejitve raziskave

Pri oblikovanju vzorca anketiranih uporabnikov knjižničnih storitev je bilo treba upoštevati poenostavitve, saj sezname članov vključujejo zgolj uporabnike, ki koristijo storitve izposoje knjižničnega gradiva, za vse preostale storitve pa članstvo v slovenskih splošnih knjižnicah ni potrebno. V knjižničnih seznamih članov manjkajo podatki, s katerimi lahko oblikujemo posamezne vzorčne skupine uporabnikov. Upoštevati smo morali tudi določila *Zakona o varstvu osebnih podatkov* – ZVOP-1 (2004) in na njegovi podlagi izdanih podzakonskih predpisov in navodil, ki omejujejo dostopnost in razpolaganje z osebnimi podatki uporabnikov knjižnic. Vse naštetu so razlogi, da je bilo vzorčenje neslučajnostno, zanj pa velja, da je reprezentativnost vzorca slaba, medtem ko tehnično vzorčenje ni zahtevno za izpeljavo. Zato moramo pri interpretaciji rezultatov, pridobljenih na vzorčnih podatkih, ki jih posplošujemo na statistično populacijo polnoletnih uporabnikov knjižnice, ta način vzorčenja upoštevati (Cencič, 2008, str. 34–37). Rezultatov raziskave prav tako ne moremo posplošiti na splošne knjižnice drugod v Sloveniji, saj med njimi obstajajo pomembne organizacijske, kadrovske in finančne razlike (Bon, 2011; Vodeb, 2012).

## 3 Rezultati

Demografsko sliko anketirancev podrobneje prikazuje Preglednica 1. Med anketiranci je bilo največ žensk, skupaj nekaj več kot 80 %, delovno aktivnih je bilo več kot 40 % anketirancev, upokojencev pa je bilo skoraj eno tretjino. Skoraj dve tretjini anketirancev sta starejši od 35 let, med njimi pa je skoraj polovica starejših od 55 let. Dobra tretjina anketirancev ima največ srednjo izobrazbo, med bolj izobraženimi pa je slaba četrtnina anketirancev s podiplomsko izobrazbo (specijalizacija, magisterij znanosti, doktorat znanosti).

**Preglednica 1:** Demografske značilnosti anketiranih oseb

| Status                      | (V)    | Starost         | (P)*  | (V)   |
|-----------------------------|--------|-----------------|-------|-------|
| dijak/inja<br>in študent/ka | 16,3 % | od 15 do 18 let | 4,3%  | 5,0%  |
|                             |        | od 18 do 25 let | 6,2%  | 10,8% |
| zaposlen/a                  | 38,4 % | od 25 do 35 let | 16,3% | 17,6% |
| upokojen/a                  | 32,7 % | od 35 do 45 let | 17,2% | 17,8% |
| brezposeln/a                | 8,5 %  | od 45 do 55 let | 17,8% | 15,1% |
| drugo                       | 4,1 %  | nad 55 let      | 38,2% | 33,6% |

| Spol   | (V)   | Izobrazba             | (V)   |
|--------|-------|-----------------------|-------|
| moški  | 18,1% | srednja šola ali manj | 37,3% |
| ženske | 81,9% | dodiplomska izobrazba | 48,7% |
|        |       | podiplomska izobrazba | 14,0% |

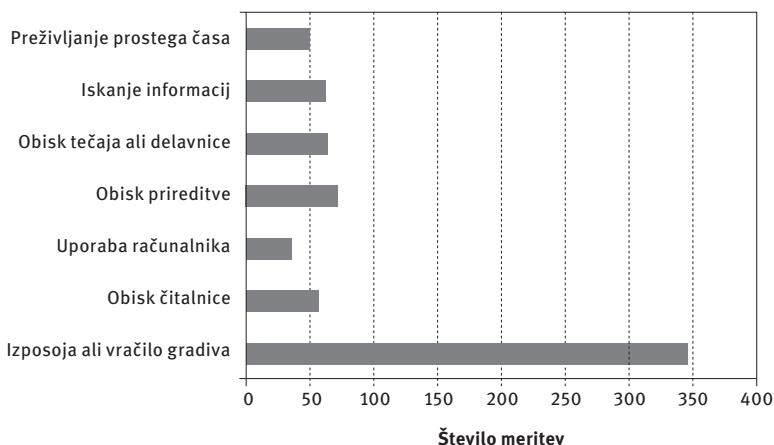
Naslavi stolpcev: (P) delež v populaciji v %; (V) delež v vzorcu v %.

\*Opomba: Podatkovni portal SI-STAT (B. I.).

Ali vzorec izkazuje demografske značilnosti populacije potencialnih uporabnikov knjižničnih storitev, kaže primerjava s starostno strukturo prebivalstva na območju občin, ki so ustanoviteljice knjižnice. Ugotovimo, da glede starosti anketirancev (Preglednica 1) odstopanja med vzorcem in populacijo obstajajo, vendar niso izrazita.

Demografske značilnosti vzorca smo primerjali tudi z rezultati raziskave v eni od slovenskih splošnih knjižnic (Šinko, 2014, str. 67–68), kjer so v vzorcu ugotavljali podobno izobrazbeno strukturo anketirancev, dokaj podobno pa je bilo tudi razmerje med moškimi in ženskami.

Izposoja knjižničnega gradiva ostaja še vedno glavna, najbolj pričakovana in najbolj uporabljena knjižnična storitev, splošne knjižnice pa postajajo tudi informacijsko, socialno in kulturno središče prebivalcev lokalne skupnosti (Slika 1), kar potrjuje uporaba drugih storitev, ki jih je koristila dobra tretjina anketirancev.



Slika 1: Vrsta storitve ob zadnjem obisku knjižnice

Skoraj polovica anketirancev je izkušenih uporabnikov knjižnic (Preglednica 2), saj poleg knjižnice, kjer je potekala raziskava, obiskujejo vsaj še eno drugo knjižnico. Tri četrtine anketirancev pogosto ali celo zelo pogosto obiskuje knjižnico, kjer je potekala raziskava, saj jo obišejo vsaj dvakrat na mesec.

**Preglednica 2:** Pogostost obiskov, poznavanje knjižnic

| Poznavanje knjižnic  | Delež v vzorcu | Pogostost obiskov knjižnice  | Delež v vzorcu |
|--|----------------|--|----------------|
| Poleg knjižnice, kjer je potekala raziskava, obiskujem še eno knjižnico. | 24,6 %         | <b>Občasni obiskovalci:</b> Knjižnico sem obiskal enkrat v zadnjih treh mesecih. | 8,2 %          |
| Poleg knjižnice, kjer je potekala raziskava, obiskujem še dve knjižnici. | 17,2 %         | <b>Manj pogosti obiskovalci:</b> Knjižnico obišečem enkrat na mesec.             | 17,8 %         |
| Poleg knjižnice, kjer je potekala raziskava, obiskujem še tri knjižnice. | 10,1 %         | <b>Pogosti obiskovalci:</b> Knjižnico obišečem dvakrat na mesec.                 | 42,6 %         |
| Obiskujem samo knjižnico, kjer je potekala raziskava.                    | 48,1 %         | <b>Zelo pogosti obiskovalci:</b> Knjižnico obišečem vsak teden.                  | 31,4 %         |

## 4 Analize podatkov iz raziskave

### 4.1 Ocene relativnega pomena posameznih razsežnosti kakovosti storitev

Zeithaml idr. (1990, str. 184) so prvim verzijam merilnega orodja SERVQUAL dodali še tretji sklop vprašanj (Preglednica 3), s katerimi se seznanimo z relativno pomembnostjo posameznih razsežnosti kakovosti knjižničnih storitev. Anketiranci so vsako razsežnost kakovosti točkovali glede na pomen, ki ga ji pripisujejo, skupna vsota dodeljenih točk vsem petim razsežnostim pa je morala znašati natančno 100 točk.

Najvišje je ocenjen pomen zanesljivosti izvedbe storitev, najmanjši pomen pa se namenja podobi prostorov v knjižnici, opremi, urejenosti osebja in promocijskim gradivom. Za uporabnike ima velik pomen tudi zaupanje v osebje knjižnice in njihova odzivnost, nekoliko manjši pomen pa pripisujejo pozornosti, ki naj bi jo osebje knjižnice namenjalo vsakemu posameznemu uporabniku.

**Preglednica 3:** Relativni pomen petih razsežnosti kakovosti knjižničnih storitev

| n = 325 |   | M     | SD     |
|---------|---|-------|--------|
| (1)     | Zunanja podoba knjižnice (fizična podoba prostorov v knjižnici, opreme, osebja in promocijskih gradiv)  | 14,88 | 8,552  |
| (2)     | Zanesljivost izvedbe storitev (zmožnost zaposlenih v knjižnici, da zanesljivo in natančno opravijo pričakovane, obljubljene oz. dogovorjene storitve) | 23,96 | 10,689 |
| (3)     | Odzivnost osebja knjižnice (pripravljenost zaposlenih v knjižnici, da pomagajo svojim uporabnikom in jim zagotovijo hitre storitve)                   | 21,61 | 8,403  |
| (4)     | Zaupanje uporabnikov v osebje knjižnice (znanje in vljudnost zaposlenih v knjižnici ter njihova zmožnost, da vzbujajo zaupanje)                       | 21,02 | 9,631  |
| (5)     | Pozornost osebja knjižnice do uporabnikov (skrb in pozornost, ki jo zaposleni v knjižnici namenijo vsakemu posameznemu uporabniku)                    | 18,53 | 8,340  |

Naslovi stolpcev: (n) število meritev; (M) aritmetična sredina; (SD) standardni odklon.

Testiranje z analizo ANOVA med vzorčnimi skupinami uporabnikov pokaže, da manj izobraženi uporabniki, ki imajo največ srednješolsko izobrazbo, višje ocenjujejo pomen zunanje podobe knjižnice. Pogosti uporabniki, ki knjižnico obiščejo najmanj dvakrat na mesec, višje ocenjujejo pomen zanesljivosti izvajanja storitev in odzivnosti knjižničnega osebja. Pomen zanesljivosti izvedbe storitev višje ocenjujejo tudi mlajši od 35 let, ki pa, drugače od starejših uporabnikov, manjši pomen pripisujejo zaupanju v osebje knjižnice in pozornosti, ki naj bi jo namenili prav vsakemu posameznemu uporabniku.

## 4.2 Ocena kakovosti in zadovoljstva s knjižničnimi storitvami

Kakovost storitev in zadovoljstvo s storitvami sta med seboj povezana pojma, pri čemer se mnenje posameznega uporabnika o kakovosti storitev oblikuje v daljšem časovnem obdobju uporabe, zadovoljstvo pa je povezano z uporabo storitev, saj izhaja iz primerjave med zaznano izvedbo posamezne storitve in uporabnikovimi pričakovanji. Vprašanju o zadovoljstvu s storitvami, ki jih nudijo v knjižnici, smo dodali tudi vprašanja o zadovoljstvu z različnimi dejavniki ponudbe knjižničnega gradiva. Ocena zadovoljstva s ponudbo knjižničnega gradiva (Preglednica 4) je povprečje ocen petih dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov: pestrost izbire gradiva, rok izposoje, informacije o gradivu, dotok novosti in čakalne dobe oziroma čakanje na rezervirano gradivo.

Uporabniki oblikujejo svoj odnos do knjižnice in njenih storitev na osnovi lastnih izkušenj in tudi na osnovi mnenj, ki se oblikujejo v javnosti. Zato smo v anketni vprašalnik vključili tudi dve vprašanji, ki predstavljata kazalca zadovoljstva, s katerima ugotavljamo pripravljenost obiskovalcev, da knjižnico obiskujejo tudi v prihodnje in jo priporočajo svojim prijateljem in znancem.

**Preglednica 4:** *Ocene zadovoljstva in kakovosti knjižničnih storitev*

| n = 326   | (1)* | (2)  | (3)  | (4)    | (5)   |
|---|------|------|------|--------|-------|
| Ali ste na splošno zadovoljni s storitvami, ki jih nudijo v knjižnici?                | 4,44 | ,642 | ,036 | -,773  | -,104 |
| Kako ocenjujete kakovost storitev, ki vam jih nudijo v knjižnici?                     | 4,25 | ,726 | ,040 | -,473  | -,813 |
| Ali nameravate tudi v prihodnje koristiti storitve v knjižnici?                       | 4,75 | ,489 | ,027 | -1,746 | 2,213 |
| Ali ste pripravljeni tudi vašim prijateljem in znancem priporočiti obisk v knjižnici? | 4,52 | ,606 | ,034 | -1,018 | ,865  |
| Zadovoljstvo s ponudbo knjižničnega gradiva   | 4,03 | ,639 | ,035 | -,512  | ,449  |

Naslovi stolpcev: (1) aritmetična sredina ocen anketirancev; (2) standardni odklon; (3) standardna napaka aritmetične sredine; (4) koeficient asimetričnosti; (5) koeficient sploščenosti.

\* Opomba: Pri vseh vprašanih smo uporabili petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, s katero si odgovori anketirancev sledijo od najbolj negativnih (ocena 1) do najbolj pozitivnih (ocena 5).

Z analizo ANOVA smo našli statistično značilne razlike v ocenah kakovosti in zadovoljstva med vzorčnimi skupinami uporabnikov, ki se ločijo po starosti in glede pogostosti obiska knjižnice. Ugotavljamo, da so uporabniki, starejši od 35 let, in pogosti obiskovalci knjižnice bolj zadovoljni s storitvami, višje ocenjujejo kakovost storitev ter so bolj gotovi, da bodo knjižnico obiskovali tudi v prihodnje in jo priporočali svojim prijateljem in znancem. Razlike so tudi v ocenah zadovoljstva s ponudbo knjižničnega gradiva, s katero so bolj zadovoljni starejši uporabniki knjižnice, najbolj zadovoljni pa so upokoenci.

### 4.3 Razlike med ocenami pričakovane in zaznane kakovosti storitev

Rezultati merjenja pričakovanj in zaznavanj omogočajo izračun velikosti vrzeli, to je razlike med oceno zaznane in pričakovane kakovosti storitev, ki je ocena zaznane kakovosti storitev SERVQUAL. Velikost vrzeli kakovosti storitev pove, kakšna je razlika med oceno zaznane in pričakovane kakovosti, usmerjenost razlike pa pove, ali knjižnica ne dosega, dosega ali pa celo presega pričakovanja svojih uporabnikov. Zaznana storitev je slaba, če organizacija ne dosega pričakovanj

uporabnikov, storitev je sprejemljiva, če izvedene storitve dosegajo pričakovanja uporabnikov, izjemna pa je, če so njihova pričakovanja presežena (Robinson, 1999; Herson in Altman, 2010).

Rezultati t-testov za odvisna vzorca (Preglednica 5) pri petnajstih dejavnih kakovosti pokažejo, da se ocene zaznavanj in pričakovanj statistično značilno razlikujejo. Preglednica 5 prikazuje 12 dejavnih kakovosti z negativnimi vrednostmi ocen SERVQUAL, negativne ocene SERVQUAL so tudi pri štirih razsežnostih kakovosti in tudi skupna ocena SERVQUAL je negativna, kar pomeni, da knjižnica ne uspeva dosegati pričakovanj vseh svojih uporabnikov.

**Preglednica 5:** *Ocene pričakovanj in zaznavanj*

| n = 339                              |  | Pričakovano |       | Zaznano |       | SERVQUAL |        |       |
|--------------------------------------|--|-------------|-------|---------|-------|----------|--------|-------|
|                                      |  | M*          | SD    | M*      | SD    | M        | t      | Sig.  |
| <b>ZUNANJA PODOBA KNJIŽNICE</b>      |  | 3,90        | 0,715 | 4,36    | 0,541 | 0,462    | 10,679 | 0,000 |
| S1                                   | Knjižnica ima sodobno opremo.                                      | 3,81        | 0,989 | 4,54    | 0,705 | 0,732    | 12,404 | 0,000 |
| S2                                   | Zunanja podoba knjižnice je privlačna na pogled.                   | 3,86        | 0,916 | 4,49    | 0,763 | 0,625    | 10,592 | 0,000 |
| S3                                   | Zaposleni v knjižnici so primerno urejeni.                         | 3,87        | 0,888 | 4,35    | 0,711 | 0,478    | 7,604  | 0,000 |
| S4                                   | Knjižnica ima privlačna gradiva o knjižničnih storitvah.           | 4,04        | 0,760 | 4,06    | 0,738 | 0,015    | 0,285  | 0,776 |
| <b>ZANESLJIVOST IZVEDBE STORITEV</b> |  | 4,56        | 0,437 | 4,37    | 0,635 | -0,195   | -5,268 | 0,000 |
| S5                                   | Zaposleni v knjižnici izvedejo storitve v obljubljenih rokih.      | 4,64        | 0,576 | 4,48    | 0,667 | -0,162   | -3,883 | 0,000 |
| S6                                   | V knjižnici nudijo pomoč pri reševanju težav med uporabo storitev. | 4,75        | 0,481 | 4,36    | 0,826 | -0,383   | -8,175 | 0,000 |
| S7                                   | Storitve v knjižnicah so uspešne že v prvem poskusu.               | 4,35        | 0,685 | 4,31    | 0,727 | -0,035   | -0,722 | 0,471 |
| S8                                   | Storitve v knjižnicah so pravočasne.                               | 4,63        | 0,548 | 4,46    | 0,680 | -0,168   | -3,825 | 0,000 |
| S9                                   | Storitve v knjižnici so brez napak.                                | 4,45        | 0,610 | 4,22    | 0,823 | -0,227   | -4,223 | 0,000 |

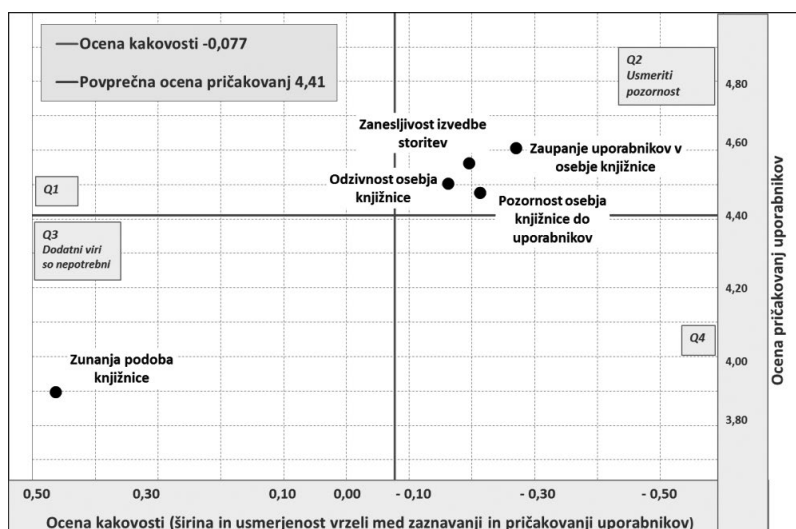
| n = 339  |   | Pričakovano |       | Zaznano |       | SERVQUAL |        |       |
|--|---|-------------|-------|---------|-------|----------|--------|-------|
|  |   | M*          | SD    | M*      | SD    | M        | t      | Sig.  |
| <b>ODZIVNOST OSEBJA KNJIŽNICE</b>                |   | 4,50        | 0,499 | 4,34    | 0,693 | -0,162   | -3,931 | 0,000 |
| S10  | Uporabniki knjižnice vedo, kdaj bodo storitve opravljene.         | 4,45        | 0,630 | 4,32    | 0,722 | -0,127   | -2,751 | 0,006 |
| S11  | Zaposleni v knjižnici nudijo uporabnikom hitre storitve.          | 4,33        | 0,707 | 4,32    | 0,758 | -0,009   | -0,174 | 0,862 |
| S12  | Zaposleni v knjižnici so uporabnikom pripravljani pomagati.       | 4,73        | 0,509 | 4,37    | 0,862 | -0,351   | -6,892 | 0,000 |
| <b>ZAUPANJE UPORABNIKOV V OSEBJE KNJIŽNICE</b>   |   | 4,61        | 0,466 | 4,34    | 0,727 | -0,270   | -5,996 | 0,000 |
| S13  | Vedenje zaposlenih v knjižnici vzbuja zaupanje pri uporabnikih.   | 4,65        | 0,580 | 4,29    | 0,923 | -0,357   | -6,120 | 0,000 |
| S14  | Zaposleni v knjižnici poskrbijo, da se uporabniki počutijo varno. | 4,44        | 0,772 | 4,49    | 0,698 | 0,047    | 0,917  | 0,360 |
| S15  | Zaposleni v knjižnici so vedno vljudni do uporabnikov.            | 4,69        | 0,524 | 4,24    | 0,961 | -0,445   | -7,431 | 0,000 |
| S16  | Zaposleni v knjižnici imajo dovolj znanja.                        | 4,65        | 0,548 | 4,32    | 0,765 | -0,324   | -6,491 | 0,000 |
| <b>POZORNOST OSEBJA KNJIŽNICE DO UPORABNIKOV</b> |   | 4,48        | 0,515 | 4,26    | 0,708 | -0,213   | -4,872 | 0,000 |
| S17  | Knjižnica ima ustrezen obratovalni čas.                           | 4,43        | 0,703 | 4,32    | 0,893 | -0,109   | -1,759 | 0,079 |
| S18  | Zaposleni v knjižnici se osebno posvetijo uporabnikom.            | 4,46        | 0,688 | 4,21    | 0,894 | -0,251   | -4,379 | 0,000 |
| S19  | Zaposleni v knjižnici vedno ravnajo v dobro uporabnikov.          | 4,62        | 0,581 | 4,29    | 0,844 | -0,322   | -5,992 | 0,000 |
| S20  | Zaposleni v knjižnici razumejo posebne potrebe uporabnikov.       | 4,48        | 0,515 | 4,26    | 0,708 | -0,213   | -4,872 | 0,000 |
| <b>OCENA SERVQUAL</b>                            |   | 4,41        | 0,404 | 4,33    | 0,566 | -0,077   | -2,363 | 0,019 |

Naslovi stolpcev: (M) aritmetična sredina ocen pričakovanj oz. zaznavanj; (SD) standardni odklon; (t) vrednost t-preizkusa za odvisna vzorca; (Sig.) stopnja statistične pomembnosti.

\* Opomba: Anketiranci so za ocenjevanje imeli na voljo petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, kjer je ocena 1 pomenila, da se z zapisano trditvijo sploh ne strinjajo, ocena 5 pa je pomenila, da se s trditvijo povsem strinjajo.

Ker vrednosti ocen SERVQUAL niso edini kriterij za določanje kritičnih dejavnikov kakovosti, pač pa je treba upoštevati tudi oceno uporabnikovih pričakovanj, se priporoča analiza pomembnosti in uspešnosti posameznih dejavnikov kakovosti (Hernon in Altman, 2010), ki je preprosta metoda za predstavitev rezultatov raziskav, saj omogoča grafični prikaz s štirimi kvadranti, v katere se dejavniki kakovosti uvrščajo na osnovi dveh kriterijev. Prvi kriterij je ocena SERVQUAL, drugi kriterij pa je povprečna vrednost ocene pričakovanj obiskovalcev. Združitev obeh ocen zagotavlja celovit vpogled v to, kako zaznana kakovost storitev ocenjujejo uporabniki, in predstavlja jasno usmeritev vodstvu knjižnice, ko pripravlja ukrepe in prerazporeja vire za izboljšanje posameznih dejavnikov kakovosti ter povečanje kakovosti delovanja organizacije kot celote (Fernandes, Lopez in Silva, 2014).

Na osnovi analize pomembnosti in uspešnosti ugotavljamo, da so v obravnavani knjižnici potrebni ukrepi in dodatni viri za izboljšanje zanesljivosti izvedbe storitev. Priporočajo se tudi usposabljanja, da si knjižnično osebje z dodatnimi znanji in veščinami pridobi večje zaupanje uporabnikov, ki od njih pričakujejo tudi večjo odzivnost in pozornost (Slika 2). Ukrepi za izboljšanje posameznih dejavnikov kakovosti, ki pojasnjujejo te štiri razsežnosti kakovosti storitev, so lahko priložnost za izboljšanje delovanja knjižnice. Analiza tudi pokaže, da uporabniki nimajo visokih pričakovanj glede zunanje podobe knjižnice, saj so z njeno kakovostjo zadovoljni. Zato dodatno vlaganje virov v izboljšave dejavnikov kakovosti, ki opredeljujejo zunanjo podobo knjižnice, ni potrebno, spremljati pa je treba, da se dosežena raven kakovosti ohranja.



Slika 2: Analiza pomembnosti in uspešnosti petih razsežnosti kakovosti storitev

#### 4.4 Ugotavljanje kazalcev zaznane kakovosti storitev

Sledili smo vzoru avtorjev osnovnega merilnega orodja SERVQUAL, ki so kakovost storitev z uporabo multivariantne faktorjske analize pojasnili z manjšim številom skupnih faktorjev (Zeithaml idr., 1990).

**Preglednica 6:** Faktorska analiza dejavnikov kakovosti knjižničnih storitev

| n = 337   |  | (1)  | (2)  | (3)   | (4)    | (5)   |
|---|--|------|------|-------|--------|-------|
| <b>Faktor 1: Usposobljenost knjižničnega osebja</b> |  |      |      | 4,387 | 31,333 | ,914  |
| S12   | Knjižnično osebje je uporabnikom pripravljeno pomagati.                        | ,761 | ,733 |       |        |       |
| S13   | Vedenje knjižničnega osebja vzbuja zaupanje pri uporabnikih.                   | ,854 | ,776 |       |        |       |
| S15   | Knjižnično osebje je vedno vljudno do uporabnikov.                             | ,859 | ,792 |       |        |       |
| S18   | Knjižnično osebje se osebno posveti uporabnikom.                               | ,808 | ,745 |       |        |       |
| S19   | Knjižnično osebje vedno ravna v dobro uporabnikov.                             | ,789 | ,701 |       |        |       |
| S20   | Knjižnično osebje razume posebne potrebe uporabnikov.                          | ,700 | ,639 |       |        |       |
| <b>Faktor 2: Zanesljivost knjižničnih storitev</b>  |  |      |      | 3,490 | 24,927 | ,864  |
| S5  | Knjižnično osebje izvede storitve v obljubljenih rokih.                        | ,714 | ,536 |       |        |       |
| S7  | Storitve so uspešne že v prvem poskusu.  | ,675 | ,619 |       |        |       |
| S8  | Storitve so pravočasne.  | ,796 | ,750 |       |        |       |
| S10   | Uporabniki se s knjižničnim osebjem dogovorijo, kdaj bodo storitve opravljene. | ,790 | ,751 |       |        |       |
| S11   | Knjižnično osebje nudi uporabnikom hitre storitve.                             | ,795 | ,730 |       |        |       |
| <b>Faktor 3: Knjižnično okolje</b>                  |  |      |      | 2,040 | 14,571 | 0,745 |
| S1  | Knjižnica ima sodobno opremo.  | ,895 | ,808 |       |        |       |
| S2  | Zunanja podoba knjižnice je privlačna na pogled.                               | ,915 | ,842 |       |        |       |
| S3  | Zaposleni v knjižnici so primerno urejeni.                                     | ,586 | ,494 |       |        |       |
| <b>SKUPAJ</b>                                       |  |      |      | 9,916 | 70,831 | ,882  |

Naslovi stolpcev: (1) vrednost faktorjske uteži; (2) komunalitete; (3) lastna vrednost faktorja; (4) odstotek s faktorjem pojasnjene variance; (5) Cronbach  $\alpha$ .

KMO = 0,898; Barlettov preizkus sferičnosti: Approx. Chi-Square 2968,7 df 91 Sig. 0,000

Metoda glavnih osi in pravokotna rotacija Varimax s Kaiserjevo normalizacijo. Rotacija je konvergirala v 5 iteracijah.

S primerjavo velikosti korelacijskih in parcialnih korelacijskih koeficientov smo izvedli Kaiser-Meyer-Olkinov (KMO) preizkus ustreznosti vzorčenja, če so vzorčni podatki primerni za multivariantno faktorsko analizo (Hair, Black, Babin, Anderson in Tatham, 2006, str. 114). Tudi Barlettov preizkus sferičnosti je pokazal, da obstaja odvisnost med dvajsetimi opazovanimi dejavniki kakovosti. Na osnovi izračunov vrednosti Cronbach  $\alpha$  se ugotavlja zelo dobra ali celo vzorna zanesljivost merilnega orodja (Litwin, 2003, str. 6; Ferligoj, Leskošek in Kogovšek 1995, str. 159).

Nove sintetične spremenljivke (faktorji), te so linearna kombinacija dvajsetih dejavnikov kakovosti, ki vstopajo v faktorsko analizo, smo določili z metodo glavnih osi in pravokotno rotacijo faktorjev Varimax s Kaiserjevo normalizacijo, ki zagotavlja medsebojno neodvisnost rotiranih faktorjev. S tem smo zagotovili preprostejšo faktorsko strukturo, kjer vsakemu dejavniku kakovosti, ki pojasnjuje posamezen faktor, pripada le ena faktorska utež z veliko vrednostjo, vrednosti drugih faktorskih uteži pri tem faktorju pa so zelo majhne. Primerno število faktorjev smo določili na osnovi lastnih vrednosti faktorjev, ki morajo biti večje od 1, posamezen faktor pa mora biti pojasnjen vsaj z enim dejavnikom kakovosti (Hair idr., 2006, str. 107).

Tri dejavnike kakovosti, kjer so vrednosti komunalitet dosegle zgolj 40 % s skupnimi faktorji pojasnjene variance, smo izločili iz nadaljnjega postopka. V nadaljevanju smo izločili še tri dejavnike kakovosti, kjer so bile vse faktorske uteži manjše od  $\pm 0,40$  ali so močno korelirale z več faktorji. Dejavnike kakovosti, ki niso zadoščali navedenim kriterijem, smo izločali enega po enega. Vrednosti faktorskih uteži dejavnikov kakovosti, ki ustvarjajo faktorsko strukturo, so visoke, od najnižje vrednosti 0,500 do največje vrednosti 0,843, kar kaže na zelo dobro povezanost med dejavniki kakovosti, s katerimi smo merili pričakovanja in zaznavanja uporabnikov, in tremi faktorji.

Če smo zaznavanje kakovosti knjižničnih storitev merili z dvajsetimi dejavniki kakovosti, lahko z rezultati faktorske analize zaznavanje obiskovalcev izrazimo zgolj s tremi skupnimi faktorji, s katerimi je pojasnjeno dobrih 70 % variance zaznane kakovosti knjižničnih storitev. Ti trije faktorji so kazalci zaznane kakovosti knjižničnih storitev. Prvi faktor, ki smo ga dobili z metodo glavnih osi in pravokotno rotacijo faktorjev, nam pojasnjuje dobrih 30 % celotne variance zaznane kakovosti knjižničnih storitev, drugi faktor pojasnjuje skoraj 25 % s prvim faktorjem še nepojasnjene variance, tretji faktor pa pojasnjuje slabih 15 % variance, ki ni pojasnjena s prvima dvema faktorjema.

Prvi faktor sestavljajo dejavniki kakovosti, ki pojasnjujejo zaupanje uporabnikov v osebe knjižnice, njihovo odzivnost ter pozornost, ki jo namenjajo vsakemu

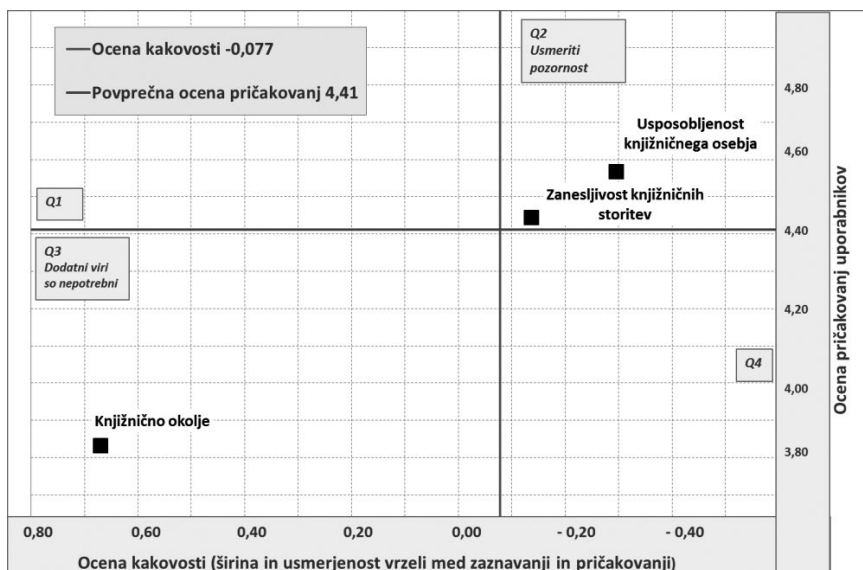
posameznemu uporabniku. Prvi faktor poimenujemo *usposobljenost knjižničnega osebja* in ga opišemo na naslednji način:

»Knjižnično osebje je vljudno in si vzame čas za uporabnikove potrebe. Vedno jim je pripravljeno pomagati pri uporabi knjižničnih storitev in se jim tudi osebno posvetiti. Knjižnično osebje tako ravna v odnosu do vseh uporabnikov, zato jim uporabniki zaupajo, da ravnajo v njihovo dobro, ko koristijo knjižnične storitve.«

Drugi faktor sestavljajo dejavniki kakovosti, s katerimi je pojasnjena zanesljivost izvedbe knjižničnih storitev, zato ga tudi poimenujemo *zanesljivost knjižničnih storitev*, opišemo pa ga lahko z naslednjimi besedami:

»Knjižnica nudi uporabnikom hitre storitve, ki jih opravi pravočasno, kakovostno in brez napak. Knjižnično osebje se z uporabniki dogovarja o rokih za izvedbo storitev in se dogovorov tudi drži.«

Tretji faktor poimenujemo *knjižnično okolje*, saj faktor sestavljajo dejavniki kakovosti, s katerimi se ocenjujejo otipljive značilnosti knjižnice. Tretji faktor predstavlja knjižnico kot prostor z vso infrastrukturo, ki uporabnikom omogoča dostopnost in nujno udobje, knjižnično opremo, ki je namenjena uporabnikom, ter urejeno knjižnično osebje.



Slika 3: Analiza pomembnosti in uspešnosti kazalcev zaznane kakovosti knjižničnih storitev

#### 4.4.1 Razlike v ocenah kazalcev zaznane kakovosti knjižničnih storitev

Z analizo ANOVA smo med posameznimi vzorčnimi skupinami uporabnikov ugotavljali razlike v ocenah kazalcev zaznane kakovosti knjižničnih storitev.

Pri kazalcu *usposobljenost knjižničnega osebja* smo prišli do naslednjih ugotovitev:

- Moški višje kot ženske ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja, med dejavniki kakovosti, ki opredeljujejo ta kazalec zaznane kakovosti storitev, pa moški višje kot ženske ocenjujejo vljudnost knjižničnega osebja in njihovo pripravljenost, da jim pomagajo pri uporabi knjižničnih storitev.
- Usposobljenost knjižničnega osebja višje ocenjujejo uporabniki, ki obiskujejo samo knjižnico, kjer je potekala raziskava.
- Manj pogosti uporabniki, drugače od pogostih uporabnikov knjižnice, slabše ocenjujejo vedenje knjižničnega osebja, ki bi v njih vzbujalo zaupanje.
- Uporabniki, ki so starejši od 35 let, bistveno bolje ocenjujejo večino dejavnikov kakovosti, ki opredeljujejo usposobljenost knjižničnega osebja.
- Upokojenci višje kot preostali uporabniki ocenjujejo vljudnost in vedenje knjižničnega osebja in njihovo pripravljenost, da jim pomagajo.

Razlike v ocenah kazalca zaznane kakovosti *zanesljivost knjižničnih storitev* med vzorčnimi skupinami uporabnikov so naslednje:

- Ženske imajo višja pričakovanja glede zanesljivosti knjižničnih storitev, vendar v knjižnici njihovih pričakovanj, v nasprotju z moškimi, ki so z zanesljivostjo knjižničnih storitev zadovoljni, ne dosegajo. Ženske imajo višja pričakovanja kot moški pri večini dejavnikov kakovosti, ki opredeljujejo zanesljivost knjižničnih storitev. Moški so, v nasprotju z ženskami, zadovoljni z upoštevanjem dogovorjenih rokov izvedbe storitev in z njihovo hitrostjo.
- Uporabniki, ki so starejši od 35 let, so bolj kot mlajši uporabniki zadovoljni z zanesljivostjo knjižničnih storitev, z njo so še posebej zadovoljni upokojenci. Starejši uporabniki so bolj kot mlajši uporabniki zadovoljni, da se o izvedbi storitev lahko dogovarjajo s knjižničnim osebjem, ki tudi poskrbi, da se storitve izvedejo v obljubljenih rokih.

Med vzorčnimi skupinami uporabnikov smo našli naslednje razlike v ocenah *knjižničnega okolja*:

- Uporabniki z več kot srednješolsko izobrazbo imajo glede knjižničnega okolja nižja pričakovanja kot manj izobraženi uporabniki.
- Bolj izkušeni uporabniki, ki obiskujejo tudi druge knjižnice, imajo nižja pričakovanja glede knjižničnega okolja.
- Uporabniki, ki so mlajši od 35 let, so bolj kot starejši uporabniki zadovoljni s knjižničnim okoljem.

#### 4.4.2 Analiza pomembnosti in uspešnosti kazalcev zaznane kakovosti

Analiza pomembnosti in uspešnosti kazalcev zaznane kakovosti knjižničnih storitev (Slika 3) pokaže, da uporabniki nimajo visokih pričakovanj glede knjižničnega okolja in tudi njihova pričakovanja so presežena. Uporabniki so s trenutnim stanjem zadovoljni, zato so dodatna vlaganja za izboljšanje kakovosti nepotrebna.

Usposobljenost knjižničnega osebja, še bolj pa zanesljivost knjižničnih storitev, sta kritična faktorja zaznane kakovosti. Uporabniki knjižnice imajo visoka pričakovanja glede skoraj vseh dejavnikov kakovosti, ki pojasnjujejo navedena kazalca zaznane kakovosti knjižničnih storitev, njihovih pričakovanj pa v knjižnici ne dosegajo. Še posebej so uporabniki nezadovoljni z ravnanjem knjižničnega osebja, ki jim ne vzbuja zaupanja, osebje po mnenju uporabnikov tudi ni dovolj vpljudno in ne izkazuje dovolj velike pripravljenosti, da jim pomaga pri storitvah. Potrebni so nujni ukrepi za izboljšanje ugotovljenega stanja.

#### 4.5 Moč povezanosti zadovoljstva uporabnikov s kazalci kakovosti in zadovoljstva

Z regresijsko enačbo, ki je rezultat multiple regresijske analize (Preglednica 7), izrazimo odvisnost med oceno zadovoljstva uporabnikov s storitvami (kot odvisno spremenljivko) in neodvisnimi spremenljivkami (trije kazalci zaznane kakovosti storitev, dva kazalca zadovoljstva uporabnikov, ocena kakovosti storitev in ocena zadovoljstva s knjižničnim gradivom).

Ugotavljamo, da so vrednosti rezidualov normalno porazdeljene, med reziduali obstaja rahla pozitivna korelacija, neodvisne spremenljivke med seboj niso močno korelirane, model regresijske enačbe je popoln, saj so vanj vključene vse neodvisne spremenljivke (SPSS Web books regression with SPSS chapter 2 – regression diagnostic, B. l.). Ker so izpolnjene predpostavke, na katerih temelji regresijska analiza, lahko ugotovitve posplošimo na polnoletne uporabnike knjižnice (Bastič, 2006).

Na podlagi vrednosti standardiziranih regresijskih koeficientov (Preglednica 7) zaključimo, da na zadovoljstvo uporabnikov najmočnejše vpliva kakovost knjižničnih storitev, pol manjši vpliv ima usposobljenost osebja knjižnice, še manjša pa sta vpliva ponudbe knjižničnega gradiva in pripravljenosti uporabnikov, da obisk knjižnice priporočijo svojim prijateljem in znancem.

**Preglednica 7:** Moč povezanosti zadovoljstva uporabnikov s kazalci kakovosti in zadovoljstva

|  | Nestandardizirani koeficient |      | Standardizirani koeficient | t      | Sig. |
|--|------------------------------|------|----------------------------|--------|------|
|  | B                            | SE   | Beta                       |        |      |
| Konstanta  | ,976                         | ,237 |                            | 4,126  | ,000 |
| Usposobljenost knjižničnega osebja                           | ,155                         | ,033 | ,204                       | 4,633  | ,000 |
| Zanesljivost knjižničnih storitev                            | -,005                        | ,036 | -,006                      | -,149  | ,882 |
| Knjižnično okolje  | -,020                        | ,020 | -,031                      | -1,004 | ,316 |
| Ocena celovite kakovosti knjižničnih storitev                | ,399                         | ,042 | ,451                       | 9,493  | ,000 |
| Uporabniki bodo storitve koristili tudi v prihodnje.         | ,095                         | ,048 | ,073                       | 1,966  | ,050 |
| Uporabniki bodo storitve priporočili prijateljem in znancem. | ,137                         | ,049 | ,130                       | 2,829  | ,005 |
| Zadovoljstvo s knjižničnim gradivom                          | ,187                         | ,038 | ,186                       | 4,856  | ,000 |

Odvisna spremenljivka: Zadovoljstvo uporabnikov knjižničnih storitev. Multipli popravljeni determinacijski koeficient  $R^2 = 0,698$ .  $F = 108,43 > F_{\alpha} = 0,05$ ,  $m_1 = 7$ ,  $m_2 = 318 = 2,099$ .

## 4.6 Ugotovitve

Za potrebe raziskave smo uporabili merilni instrument SERVQUAL z dvajsetimi pari vprašanj, s katerimi so anketiranci ocenjevali svoja pričakovanja in zaznavanja o storitvah, ki jih uporabljajo v obravnavani knjižnici. Anketiranci so z merilnim instrumentom parcialno ocenjevali posamezne dejavnike kakovosti knjižničnih storitev, z dodatnimi vprašanji pa so ocenjevali relativno pomembnost petih razsežnosti kakovosti storitev, zadovoljstvo s storitvami in njihovo kakovost. Ocenjevali so tudi zadovoljstvo s ponudbo knjižničnega gradiva, zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami pa so še dodatno pojasnjevali z odgovori na dve vprašanji, ki sta bili povezani z njihovo zvestobo obravnavani knjižnici.

Kakovost knjižničnih storitev smo raziskali tako z vidika uporabnikov kot z vidika različnih skupin uporabnikov, ki smo jih oblikovali glede na spol, starost, delovnopравни status, izobrazbo, poznavanje delovanja tudi drugih knjižnic, pogostost uporabe in vrsto uporabljenih storitev. Ugotovili smo, da pričakovanja uporabnikov presegajo trenutno raven kakovosti knjižničnih storitev v obravnavani knjižnici. Rezultati raziskave jasno pokažejo dejavnike kakovosti storitev,

kjer knjižnica najbolj zaostaja za pričakovanji svojih uporabnikov, pokažejo pa tudi na skupine uporabnikov, ki se jim morajo v knjižnici posebej posvetiti. Vodstvo knjižnice ima tako možnost, da posamezne dejavnike knjižničnih storitev prilagodi pričakovanjem posameznih skupin uporabnikov in pripravi ustrezne preventivne ter korektivne ukrepe za izboljšanje ugotovljenega stanja.

Pomen zanesljivosti izvajanja storitev višje ocenjujejo mlajši uporabniki ter pogosti obiskovalci knjižnice, ki velik pomen pripisujejo tudi odzivnosti knjižničnega osebja. Starejši uporabniki pripisujejo velik pomen zaupanju v knjižnično osebje ter pozornosti, ki jo pričakujejo od osebja knjižnice. Starejši in pogosti uporabniki knjižnice so bolj zadovoljni s storitvami, višje ocenjujejo njihovo kakovost ter kažejo visoko raven zvestobe knjižnici. Starejši uporabniki, še posebej upokojenci, so tudi bolj zadovoljni s ponudbo knjižničnega gradiva.

Ženske nižje kot moški ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja in imajo višja pričakovanja glede zanesljivosti knjižničnih storitev, vendar v obravnavani knjižnici njihovih pričakovanj, v nasprotju z moškimi, ki so z zanesljivostjo knjižničnih storitev zadovoljni, ne dosegajo. Usposobljenost knjižničnega osebja in knjižnično okolje nižje ocenjujejo uporabniki, ki obiskujejo tudi druge knjižnice. Tudi manj pogosti uporabniki knjižnice slabše ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja, med dejavniki, ki opredeljujejo ta kazalec zaznane kakovosti, pa je opazno vedenje knjižničnega osebja, ki naj bi v uporabnikih vzbujalo zaupanje.

Uporabniki, mlajši od 35 let, nižje kot starejši uporabniki ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja in zanesljivost knjižničnih storitev, so pa bolj zadovoljni s knjižničnim okoljem. Še posebej so nezadovoljni z vljudnostjo knjižničnega osebja ter z njegovo pripravljenostjo, da jim pomaga pri uporabi knjižničnih storitev, se o izvajanju storitev z njimi dogovarja in tudi poskrbi, da se storitve izvedejo v obljubljenih rokih.

Upokojenci višje kot vsi drugi uporabniki knjižnice ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja in zanesljivost knjižničnih storitev.

Kakovost knjižničnih storitev, usposobljenost osebja knjižnice in zadovoljstvo s ponudbo knjižničnega gradiva dokaj močno vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov knjižnice, bistveno manj vpliva pa ima pripravljenost uporabnikov, da obisk knjižnice priporočijo svojim prijateljem in znancem. Rezultati regresijske analize potrjujejo mnenju Hernona in Altmanove (1996, str. 40), da sta pojma zadovoljstvo obiskovalcev in kakovost storitev tesno povezana. Rezultati analize tudi potrjujejo mnenju Zeithamlove in Bitnerjeve (2003, str. 85–89), da je zadovoljstvo obiskovalcev širši pojem, saj nanj, poleg zaznane kakovosti storitev, vplivajo tudi situacijski in osebni dejavniki. Zadovoljstvo uporabnikov se lahko izrazi, če

uporabniki izkusijo storitev, in kakovost storitev je ena od sestavin zadovoljstva obiskovalcev, oba pojma pa sta med seboj povezana, saj se zadovoljstvo uporabnikov zrcali v zaznavanju kakovosti storitev (Hebert, 1993 cv: Filiz, 2010, str. 794), pri čemer se mnenje posameznega uporabnika knjižnice o kakovosti storitev oblikuje v daljšem časovnem obdobju uporabe, zadovoljstvo uporabnika pa je njegov osebni občutek zadovoljstva ali razočaranja, ki izhaja iz primerjave med zaznano izvedbo posamezne storitve in njegovimi pričakovanji (Hernon in Altman, 2010).

## 5 Zaključki

Raziskava je bila izvedena z namenom, da se oceni zadovoljstvo uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev in s tem pomaga knjižničnemu vodstvu razumeti razlike v zaznavi kakovosti storitev: in sicer kako knjižnice kot organizacije zaznavajo svojo kakovost in kako jo zaznavajo uporabniki.

Uporabniki imajo pričakovanja, ki so posledica njihovih potreb in interesov, oblikujejo se pod vplivom javnega mnenja in kot posledica preteklih izkušenj. Uporabniki menijo, da so knjižnične storitve dobre, če dosegajo ali celo presegajo njihova pričakovanja. Rezultati raziskave so potrdili povezanost med kakovostjo storitev, zadovoljstvom in zvestobo uporabnikov. Knjižnica je lahko uspešna, če so njeni uporabniki zadovoljni s kakovostjo, eden od kazalcev zvestobe pa je pripravljenost uporabnikov, da priporočajo njene storitve svojim prijateljem in znancem. Prav to so pokazale raziskave zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev, ki so bile izvedene tudi v drugih slovenskih splošnih knjižnicah. Rezultati teh raziskav prav tako pokažejo visoke ocene kakovosti in zadovoljstva s knjižničnimi storitvami, uporabniki pa tudi izkazujejo visoko raven zvestobe obravnavanim knjižnicam, kar se izkazuje s pripravljenostjo, da pri njih v prihodnje koristijo knjižnične storitve in jih priporočajo svojim prijateljem in znancem. Prav tako ugotavljamo močno povezanost med kakovostjo storitev, zadovoljstvom uporabnikov in njihovo zvestobo.

Rezultati raziskav v obravnavani in v vseh drugih splošnih knjižnicah so pokazali, da dejavniki kakovosti, ki pojasnjujejo zunanjo podobo knjižnic, niso kritični dejavniki kakovosti, saj uporabniki nimajo visokih pričakovanj glede zunanje podobe zgradbe in okolice knjižnic, notranjosti prostorov, knjižnične opreme, osebja in promocijskih gradiv, pričakovanja uporabnikov pa so močno presežena. Ugotovitev velja tudi za sicer nadpovprečno visoko izražena pričakovanja uporabnikov, ki pa jih knjižnice uspevajo presegati, v zvezi varnostjo uporabe knjižničnih storitev, kar je eden od dejavnikov ustvarjanja zaupanja v knjižnično osebje.

Ker so omejeni materialni viri splošnih knjižnic, tako so seveda omejeni tudi kadrovske viri, ni dovolj zgolj poznavanje dejavnikov kakovosti, s katerimi uporabniki niso zadovoljni, pač pa je knjižnične vire treba usmeriti v izboljšanje najbolj kritičnih dejavnikov kakovosti. To so dejavniki kakovosti z nadpovprečno visoko izraženimi pričakovanji uporabnikov, ki pa jih knjižnice ne dosegajo. Kritični v vseh obravnavanih knjižnicah so dejavniki kakovosti, ki pojasnjujejo usposobljenost knjižničnega osebja in zanesljivost knjižničnih storitev. Na osnovi analize pomembnosti in uspešnosti v vseh knjižnicah ugotavljamo potrebe po ukrepih za izboljšanje zanesljivosti izvedbe storitev ter dodatnem usposabljanju knjižničnega osebja, da si z novimi znanji in veščinami pridobi večje zaupanje uporabnikov, ki od njih pričakujejo tudi večjo odzivnost in osebno pozornost.

Poznati moramo tudi skupine uporabnikov, ki so najbolj nezadovoljne s kakovostjo knjižničnih storitev, in zanje oblikovati korektivne ukrepe, s katerimi je mogoče izboljšati ugotovljeno raven kakovosti storitev. V obravnavani knjižnici in tudi v vseh drugih knjižnicah, v katerih so bile izvedene raziskave, ugotavljamo značilne razlike v ocenah med skupinami uporabnikov, ki se med seboj ločijo glede na spol, starost in izkušnje z uporabo knjižnic. Manj zadovoljne so uporabnice, izkušeni uporabniki knjižnic, ki poznajo delovanje in tudi koristijo storitve tudi v drugih knjižnicah, in mlajši od 35 let. Navedenih ugotovitev ne moremo posplošiti na splošne knjižnice drugod v Sloveniji, saj med njimi obstajajo pomembne organizacijske, kadrovske in finančne razlike, upoštevati pa moramo tudi način vzorčenja, ki je bil pri teh raziskavah uporabljen.

Raziskave zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev, ki so bile v obdobju zadnjih dveh let izvedene v več slovenskih splošnih knjižnicah, so pokazale na možnost razvoja podpornih orodij k osnovnemu merilnemu orodju SERVQUAL, ki so potrebna za izvedbo meritev kot tudi za pripravo in statistično obdelavo zbranih podatkov ter analizo rezultatov. Tako bi lahko v vseh slovenskih knjižnicah izvajali raziskave v rednih časovnih presledkih in tako omogočili primerjave med ocenami zadovoljstva s kakovostjo storitev v različnih časovnih obdobjih. Dostopne bi bile tudi izjemno pomembne povratne informacije o učinkih izboljšav, izvedenih na osnovi predhodnih merjenj, saj se kakovost knjižničnih storitev skozi čas spreminja, spreminjajo pa se tudi pričakovanja uporabnikov. Prepričani smo, da so takšne raziskave, ki bi bile nadgradnja oziroma dopolnitev sedanjih statističnih merjenj o delu knjižnic, ob ustrezni naravnosti raziskovalnih ciljev ter pripravljenosti izvajalske organizacije in knjižničnih vodstev, mogoče tudi v slovenskih splošnih knjižnicah.

## Navedeni viri

- Asubonteng, P., McCleary, K. J. in Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of services marketing*, 10(6), 62–81.
- Bastič, M. (2006). *Metode raziskovanja*. Maribor: Univerza v Mariboru, Ekonomsko-poslovna fakulteta. Pridobljeno 20. 12. 2015 s spletne strani: <http://shrani.si/f/2J/WJ/1HkYy8qF/file.pdf>
- Bon, M. (2011). Splošne knjižnice po knjižničnih območjih v letu 2010. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Knjižnica: odprt prostor za dialog in znanje: zbornik referatov* (str. 171–196). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Brophy, P. (2008). *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet.
- Brophy, P. in Coulling, K. (1996). *Quality management for information and library managers*. Aldershot, Hampshire: Aslib Gower.
- Cencič, M. (2008). *Pedagoško raziskovanje: kvantitativna empirična eksperimentalna raziskava*. Koper: Pedagoška fakulteta.
- Ferligoj, A., Leskošek, K. in Kogovšek, T. (1995). *Zanesljivost in veljavnost merjenja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Fernandes, P., Lopez, R. in Silva, F. (2014). Student perception of quality in higher education institutions. V M. Peris-Ortiz in J. Álvarez-García (ur.), *Action-based quality management: strategy and tools for continuous improvement* (str. 143–156). Cham: Springer.
- Filiz, Z. (2007). Service quality of university library: a survey amongst students at Osmaniye University and Anadolu University. *Ekonometri ve İstatistik Say*, 1(5), 1–19.
- Filiz, Z. (2010). Service quality of travel agents in Turkey. *Quality and quantity*, 44(4), 793–805.
- Flere, S. (2000). *Sociološka metodologija: temelji družboslovnega raziskovanja*. Maribor: Pedagoška fakulteta.
- Fowler, F. J. (1995). *Improving survey questions: design and evaluation*. London: Thousand Oaks.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. in Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hébert, F. (1993). *The quality of interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada*. Doctoral dissertation. Toronto: University of Toronto.
- Hernon, P. in Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood, NJ: Ablex.
- Hernon, P. in Altman, E. (2010). *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago, IL: American Library Association.
- Hoffman, K. D. in Bateson, J. E. G. (2006). *Services marketing: concepts, strategies and cases*. Mason, OH: Thomson/South-Western.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International journal of quality and service sciences*, 1(2), 172–198.
- Ladhari, R. in Morales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation: a study among Canadian public library users. *Library management*, 29(4–5), 352–366.
- Landrum, H. in Prybutok, V. R. (2004). A service quality and success model for the information service industry. *European journal of operational research*, 156(3), 628–642.
- Litwin, M. S. (2003). *How to assess and interpret survey psychometrics*. New Delhi: Sage.
- Nitecki, D. A. (1995). *An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions as user-based criteria for evaluating quality of services in an academic library*. Doctoral dissertation. College Park, MD: Maryland University.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: a behavioural perspective on the consumer*. London: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. in Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. in Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. in Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420–450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. in Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, 70(3), 201–230.
- Piskar, F. in Dolinšek, S. (2006). *Učinki standarda kakovosti ISO: od managementa kakovosti do poslovnega modela*. Koper: Fakulteta za management.
- Podatkovni portal SI-STAT: demografsko in socialno področje*. (B. l.). Ljubljana: Statistični urad RS. Pridobljeno 9. 12. 2015 s spletne strani: [http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem\\_soc/Dem\\_soc.asp](http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem_soc/Dem_soc.asp)
- Podbrežnik, I. in Bojnec, Š. (2015). *Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Robinson, S. (1999). Measuring service quality: current thinking and future requirements. *Marketing intelligence and planning*, 17(1), 21–32.
- SPSS Web books regression with SPSS chapter 2 – regression diagnostic*. (B. l.). Los Angeles, CA: UCLA Institute for Digital Research and Education. Pridobljeno 1. 3. 2016 s spletne strani: <http://www.ats.ucla.edu/stat/spss/webbooks/reg/chapter2/spssreg2.htm>
- Standardi za splošne knjižnice (za obdobje 1. maja 2005 do 30. aprila 2015)*. (2005). Ljubljana: Nacionalni svet za knjižnično dejavnost. Pridobljeno 1. 3. 2016 s spletne strani: [http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Drugo/hitri\\_dostop/standardi\\_spl\\_k\\_sprejeti.pdf](http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Drugo/hitri_dostop/standardi_spl_k_sprejeti.pdf)

- Šinko, S. (2014). Izobraževalne potrebe uporabnikov splošne knjižnice. *Knjižnica*, 58(1–2), 57–80.
- Tan, P. L. in Foo, S. (1999). Service quality assessment: a case study of a Singapore statutory board library. *Singapore journal of library and information management*, (28), 1–23.
- Vodeb, G. (2012). Podoba slovenskih splošnih knjižnic v letu 2010. *Knjižnica*, 56(1–2), 35–53.
- Weingand, D. E. (1997). *Customer service excellence: a concise guide for librarians*. Chicago, IL: American Library Association.
- White, M. D., Abels, E. G. in Nitecki, D. (1994). *Measuring customer satisfaction and quality of service in special libraries*. College Park, MD: College of library and information services.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing service quality*, 11(6), 380–388.
- Wisniewski, M. in Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL. *Total quality management*, 7(4), 357–365.
- Zakaria, Z. (2011). Service quality dimensions in public library: northern area experienced. *Journal of social sciences*, 7(2), 265–270.
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). (2004). *Uradni list RS*, št. 86/2004, 67/2007, 94/2007-UPB1.
- Zeithaml, V. A. in Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. Boston, MA: McGraw-Hill/Irwin.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. in Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

---

**mag. Igor Podbrežnik**

Zavod Lokvanj, Usnjarska cesta 9, 1241 Kamnik  
e-pošta: zavod.lokvanj@kks-kamnik.si