

UURIMUSI

TOLERANTSUSTSOONI KONTSEPTSIOON TÜ RAAMATUKOGU TEENUSTE KVALITEEDI MÕÕTMISEL JA TEENUSTE ARENDAMISEL

Olga Einasto

Paljud raamatukoguhoidjad on kindlad, et ainult nemad professionaalidena on asjatundjad raamatukogutöö 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 et al 2001: 94

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

Nagu kirjutab USA kolleeg Danuta Nitecki, on raamatukogude kvaliteedi kontseptsioon aastaid olnud traditsiooniliselt kogudekeskne: kvaliteeti seostati eelkõige kogude suuruse ja laenutuste arvuga ning sellega, kuidas on kogudes esitatud erinevate teadusvaldkondade kirjandus. Kuid selline suund raamatukogu teenuse kvaliteeti määramisel ei vasta enam ei tänapäeva nõuetele ega akadeemilise kogukonna infovajadustele (Nitecki 1996: 181). Tekkinud on vajadus määratlema ja mõõta teadusraamatukogu teenuste väärtust uut moodi, et ennast teadvustada rahastajatele vajaliku teenindusorganisatsioonina.

Et olla Tartu Ülikooli akadeemilisele kogukonnale usaldusväärne ja hinnatud koostööpartner, peab TÜ Raamatukogu oma teenuste kujundamisel ja arendamisel lähtuma kasutajate vajadustest, ootustest ja nõudmistest ning teadvustama, millisena tajuvad kasutajad raamatukogu teenuste kvaliteeti. Selline lähenemine aitab määrata lugejateeninduse strateegilised suunad, langetada otsuseid ressursside paigutamiseks, korraldada efektiivselt ja tõhusalt teenuste osutamist ning saavutada lõppkokkuvõttes kasutajate rahulolu.

Selleks aga vajab raamatukogu eelkõige usaldusväärset analüütilist informatsiooni. Kuidas hindavad kasutajad teenuste kvaliteeti, milliseid kvaliteeditegureid peavad nad eriti oluliseks, millised kasutajate sihtgrupid ei ole teenuste kvaliteediga rahul? Kas teenuste arendamisel peab osutama rohkem tähelepanu raamatukogu füüsilisele ja elektroonilisele keskkonnale või teeninduspersonali koolitamisele ja motiveerimisele? Sellist ja ka muud olulist infot võib anda hästi kavandatud ja korraldatud teenuste kvaliteedi uuring.

Käesolev kirjutus annab ülevaate TÜ Raamatukogus korraldatud teenuste kvaliteedi uuringu Utlib Qual 2004 meetodikast ja tulemustest ning raamatukogu teenuste arendamise võimalustest lähtuvalt kasutaja tolerantsustsoosist.

Raamatukoguteenususe kvaliteedi määratlemine

Määratleda ja mõõta teenuse kvaliteeti on iga teenindusorganisatsiooni jaoks oluline, kuid raskustega seotud ülesanne ja väljakutse. Selleks, et määratleda teenuse kvaliteeti raamatukogus, tuleks lähtuda eelkõige raamatukoguteenususe olemusest ja omapärasest. Nagu iga teenus, on ka raamatukoguteenus immateriaalne toode, mis rahuldab raamatukogu kasutaja info- või muid raamatukoguga seotud vajadusi.

Raamatukoguteenususte ja nende turu iseärasusi võib iseloomustada järgmiselt:

- raamatukoguteenusused kanduvad üha rohkem veebikeskkonda
- raske on ennustada, missuguseid raamatukoguteenususeid tulevikus vajatakse
- raamatukoguteenususte eesmärgiks pole kasumi taotlemine, vaid kasutaja infovajaduste võimalikult täielik rahuldamine
- kasutaja rahulolust võib sõltuda raamatukogu finantseerimise määr

- raamatukogud konkureerivad üha rohkem omavahel finantseerimisallikate pärast
- raamatukoguteenustel puudub nõudmise ja pakkumise tulemusena kujunev turuhind, seega raamatukogudevahelise konkurentsi määrab mitte teenuse hind, vaid teenuse kvaliteet.

Vaatamata sellele, et teenuse kvaliteedi probleemid on aktiivse arutelu teemaks raamatukoguspetsialistide seas ning viimastel aastatel on märgatavalt kasvanud sellealaste teaduspublikatsioonide ja kaitstud väitekirjade hulk, puuduvad senini nii ühtne 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 märksõnaks tänapäeval on kliendikesksus, kogu raamatukogu tegevust hinnatakse lähtuvalt kasutajast.

Raamatukoguteenuse kvaliteeti käsitlev kirjandus kipub keskenduma selle kriteeriumi määramisel põhiliselt kliendi ootustele. Vastavalt sellele defineeritakse raamatukoguteenuse kvaliteeti raamatukogunduse teoreetikutepoolt **kogetud ehk teenuse tegeliku taseme ja kliendi ootuste vahena** (Nitecki 1996: 182; Hernon *et al* 1999: 5; Coleman *et al* 1997: 240; Cook, Thompson 2000: 249; Kyrillidou, Hipps 2001: 56). Sellise definitsiooni põhjal võib järeldada, et raamatukogu kui teenindusorganisatsiooni eesmärgiks peab olema püüde seda vahet vähendada.

Kvaliteetne raamatukoguteenus peab vastama järgmistele kriteeriumitele:

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

Tolerantsustsooni kontseptsioon teenuse kvaliteedi hindamisel

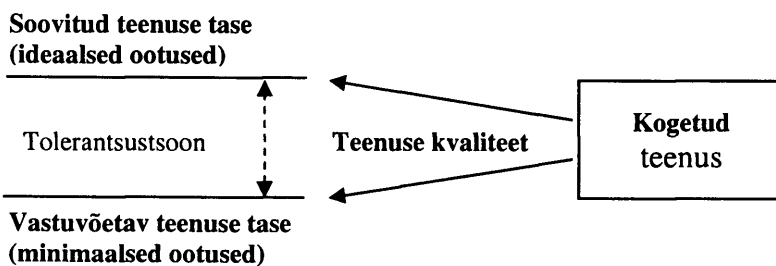
Teenuse tarbimise käigus võrdleb klient pidevalt, sageli alateadlikult, oma ootusi teenuse kvaliteedile sellega, mida ta tegelikult teenuse tarbimisel ta-

jub (Perens 1998: 84). Just niisugune võrdlemine viib kvaliteedi faktilise hindamiseni, seega võibki teenuse kvaliteeti defineerida kui tegelikult tajutu/kogetu vastavust ootustele.

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

- soovitud tase (*desired service*) – see on ootuste tase, mis kajastab kliendi veendumusi selle kohta, mida võiks pakkuda kõrgetasemelise teenuse osutaja
- piisav tase (*adequate service*) – see on ootuste minimaalsete tase, millele peab vastama teenus, mida klient peab piisavaks, et teenust aktsepteerida.

Neid tasandeid kasutab klient võrdleva standardina kogetud teenuse kvaliteedi hindamisel. Seega on kvaliteetse teenuse jaoks tähtis, et kogetud teenuse kvaliteet ei oleks madalam minimaalsete ootuste tasemest. Sel puhul võib järeldada, et klient on kogetud teenuse suhtes tolerantne. Piirkonda ootuste kahe tasandi vahel (vt joonis 1) nimetasid Parasuraman jt **tolerantsustsooniks** (*Zone of Tolerance*) (Parasuraman *et al* 1994: 202).



Joonis 1. 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 ootustega teenuse piisava taseme osas (*Ibid*). Seega võib rääkida kvaliteetsest teenusest siis, kui kliendi poolt kogetud teenuse tase vastab tema piisavatele (minimaalsetele) ootustele või nendest kõrgem. 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 ületab kliendi soovitud (ideaalseid) ootusi.

See tähendab, et tolerantsustsoonis püsiv teenuse kvaliteet kujutab endast sellist teenuse taset, mida kliendid ei hinda otseselt ei eriti heaks ega halvaks, kuid millega nad jäävad rahule (Gwynne *et al* 2000: 546). Sellega on põhjendatud tolerantsustsooni kontseptsiooni olulisus teenuste arendamisel ning seda võib edukalt kasutada nii teenuse kvaliteedi uurimisel kui teenuste arendamise strateegia väljatöötamisel.

Tolerantsustsooni kontseptsiooni suurim praktiline väärtus seisneb selles, et seda võib kasutada kui universaalset siduvat lüli kliendi ootuste, teenuse osutamise protsessi ja selle tulemuse vahel. Mitmed empiirilised uurinud (Johnston 1995: 48; Devlin *et al* 2002: 48; Teas, DeCarlo 2004: 4) on tõestanud, et kui kliendi poolt kogetud kvaliteet asub tolerantsustsooni piires, siis tunneb klient ennast rahulolevana.

Analüüsides kvaliteedi määra asukohta tolerantsustsooni piiride suhtes, tekib loomulik küsimus: kas on vajalik, et kliendi hinnang oleks tolerantsustsooni ülempiirile maksimaalselt lähedal või kliendi rahulolu tagamiseks piisab sellest, et kvaliteet püsiks tolerantsustsoonis? Kuivõrd ohtlik on kvaliteedihinnangu langemine tolerantsustsooni alampiiri lähedale või vahetult sellele? Kas see kõik on kliendi rahulolu jaoks tähtis või üldse 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 teenuse kvaliteedi väikesed kõikumised hindamisel üldisele rahulolule suurt mõju (Liljander, Strandvik 1993: 26). Ka Johnstoni uurinud näitasid, et kvaliteedi hinnangu kõikumine tolerantsustsooni piirides võib omada vaid marginaalset efekti, tema sõnul klient tunnetab eelkõige seda, **kas** ootused leidsid kinnitust, mitte aga seda, **kuivõrd** need leidsid

kinnitust. Vaid tolerantsustsoonist väljalangemist (nii allapoole kui ülespoole) peaks klient tunnetama hästi (Johnston 1995: 52).

Tolerantsustsooni kontseptsiooni kasutatakse teenuse kvaliteedi uurin-gutes (nt SERVQUAL) paljudes teenindusvaldkondades juba ligi 20 aastat. Selle väärtust on kõrgelt tunnustanud USA raamatukoguteenuste kvaliteedi uurijad (Cook et al 2003: 116). Ameerika Ühendriikide teadusraamatuko-gudes kasutatav kvaliteedi mõõtmise instrument LibQUAL+™ põhineb sa-muti Parasuraman jt ootuste integraalsel mudelil. Ühinedes USA kolleegi-dega tolerantsustsooni kontseptsiooni väärtuse mõistmisel ja hinnates kõr-gelt LibQUAL+™ mudelit, katsetati TÜ Raamatukogus teenuse kvaliteedi hindamiseks siiski teist metodoloogilist lähenemist: mitte tolerantsustsooni (ehk kasutajate ootuste) täpset mõõtmist arvulistes väärtustes, vaid suhteliste hinnangute, mida anti tegelikult kogetud teenuse kvaliteedile, analüüsi.

Kvaliteediuringu *Utilib Qual* meetoodika

Lähtuvalt tolerantsustsooni kontseptsioonist keskenduti TÜ Raamatukogus teenuste kvaliteedi uurimisel sellele, kuidas kasutaja positsioneerib kogetud raamatukogu teenuse kvaliteeti oma piisavate (minimaalsete) ja soovitud ootuste suhtes ning analüüsiti, kas hinnang kvaliteedile püsib ootuste kahe taseme vahel ehk kliendi tolerantsustsoonis. Asjakohasest kirjandusest (Babakus, Boller 1992; Boulding *et al.* 1993; Cronin, Taylor 1992, 1994; Buttle 1996) nähtub, et sellisel lähenemisel põhinevate uuringute usaldatavus ja konvergentne valiidsus on tunduvalt kõrgemad kui nt Ameerika koolkonna meetodite SERVQUAL ja LibQUAL+™ kolme hinnanguskaala puhul. Seega olid küsimustiku fookuses hinnangud kogetud kvaliteedile, aga mitte ootustele. Kasutades sellist meetoodikat, mis annab kliendile võimaluse märkida oma kvaliteedihinnang **suhtelisel** skaalal, võib saada palju usaldusväär-semaid ja täpsemaid andmed teenuste kvaliteedi kohta, kui nende metoodi-kate puhul, kus klient peab hindama **absoluutarvudes** nii oma ootusi kui tegelikult kogetut.

Ülaltoodud eeldust toetab fookusgruppide uuring (vt tabel 1), milles kõik osalejad (TÜ Raamatukogu lugejad ja spetsialistid) tunnistasid, et on võimatu objektiivselt hinnata 9-pallilisel skaalal oma minimaalseid ja soovitud ootusi, nt raamatukogu lahtiolekuaja, arvutikasutamise võimaluste, veebisaidi informatiivsuse ja paljude teiste kvaliteedinäitajate suhtes. 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 oodatust.

Tabel 1. Fookusgruppides osalenute arvamused ootuste ja kvaliteedi hindamise võimalustest

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 minimaalseid ootusi teenuse vastuvõtmiseks?	alati ei pruugi saada usaldusväärset infot, sest see hinnang on pigem tunnetuslik, seda on kergem kirjeldada, kui väljendada arvuliselt

Kvaliteediuringu meetodilisi põhimõtteid võib kokku võtta järgmiselt:

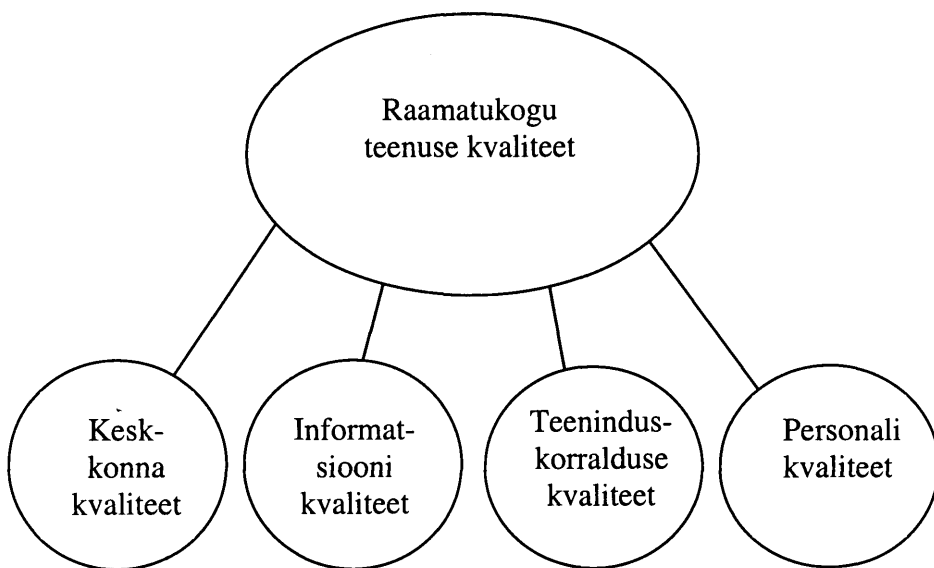
- küsida hinnangut ainult teenuse kogetud kvaliteedile, aga mitte ootustele
- paigutada hinnangud suhteliste (kõrgem või madalam võrreldes ootustega) väärtustega, aga mitte absoluutarvudega skaalale
- kodeerida hinnanguskaalasse tolerantsustsooni piirid, et uurida kvaliteedihinnangu asukohta tolerantsustsooni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

Eelkõige tuleb aga määratleda need teenuse kvaliteedi komponendid, mis võivad olla otsustavateks raamatukogu kontekstis. TÜ üliõpilastest ja magistrantidest koosneva 12 liikmelise fookusgrupiga diskuteeriti, millised on raamatukoguteenuste kvaliteedi kõige olulisemad tegurid ja näitajad ning millised on nende hindamise alused. See andis objektiivse pildi raamatukoguteenuste kvaliteedi hindamise võimalustest kasutaja vaatenurgast.

Tabel 2. Fookusgruppide arvamused teadusraamatukogu teenuse kvaliteedist

Küsimus	TÜR kasutajad	TÜR spetsialistid
Mida seostate hea teenuste kvaliteediga teadusraamatukogus?	<ol style="list-style-type: none"> 1) vajalik kirjandus on kättesaadav 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1) teenindajad on asjatundlikud ja pühendunud 2) teenindajad annavad lugejale tunda, et ta on oodatud 3) lugejatele vajalik kirjandus on raamatukogus esindatud 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 kasutajalt?	erialakirjanduse esindatus valgustus lugemissaalides ajakirjade kättesaadavus lugemissaalide avakogud paljundamise võimalused ventilatsiooni müra lahtioleku aeg elektronkataloogi täpsus vaikus lugemissaalides viiviste suurus	<ol style="list-style-type: none"> 1) avakogude kasutamise mugavus 2) võimalused iseteenindamiseks 3) vajaliku kirjanduse esindatus ja kättesaadavus 4) lahtioleku aja sobivus 5) arvutikasutamise võimalused 6) laenureeglite paindlikkus 7) teatmeteeningu korraldus 8) kodulehekülje kujundus 9) elektronkataloogi korrektsus 10) teenindussüsteemi selgus kasutajale

TÜ Raamatukogu spetsialistidest ja teenindustoimkonna liikmetest koosnevas fookusgrupis arutati, milliste raamatukoguteenuste kvaliteedi tegurite kohta soovitakse saada kasutajatelt tagasisidet (vt tabel 2). Fookusgruppide arvamuste põhjal koostati küsimustik, mille alusel on võimalik uurida hinnangut raamatukogu teenuste kvaliteedile nelja komponendi lõikes: keskkond, informatsioon, teeninduskorraldus ja personal (vt joonis 2). Igat komponenti saab hinnata erinevate kriteeriumite ehk teenuste näitajate järgi, näiteks personali asjatundlikkus, keskkonna mugavus jne.



Joonis 2. Raamatukoguteenuste kvaliteedi hindamise mudel (autori koostatud)

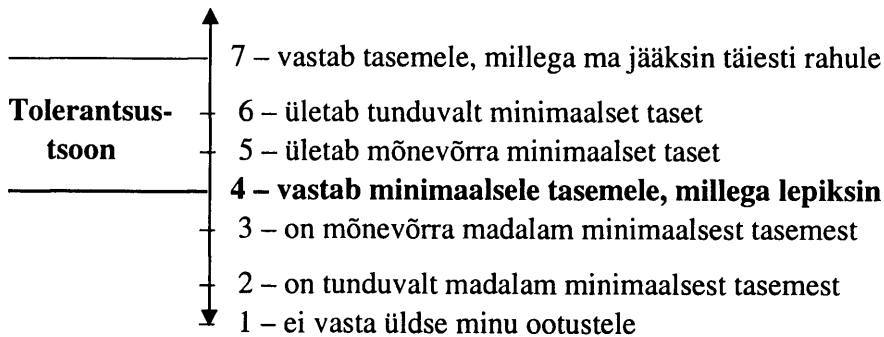
Joonisel 2 esitatud raamatukoguteenuste kvaliteedi hindamise mudel kvaliteediuuringu *Utlib Qual* jaoks põhineb Grönroosi (1998: 9–10) teenuse kogetud kvaliteedi teoorial ja Brady, Cronini (2001: 37) hierarhilisel teenuse kvaliteedi hindamise mudelil. Informatsiooni ja keskkonna kvaliteet seonduvad siin Grönroosi tehnilise kvaliteediga ehk raamatukoguteenuste tulemusega, teeninduskorraldus ja personal aga funktsionaalse kvaliteediga ehk sellega, kuidas on korraldatud kasutaja teenindamine.

Kvaliteediuuringu meetodika väljatöötamisel arvestati erinevate kvaliteedinäitajate tähtsusega erinevate kasutajate gruppide jaoks. Selleks pidid

vastajad määrama iga näitaja olulisuse enda jaoks skaalal „pole üldse oluline” kuni „väga oluline”. Küsimustikule olid lisatud ka üldised küsimused vastajate kohta (teaduskond, staatus ning raamatukogu kasutamissagedus ja -viis).

Oma hinnangud raamatukogus kogetud teenuste kvaliteedile pidid vastajad paigutama ootuste suhtelisele skaalale, kuhu kodeeriti tolerantsustsooni piirid. Tolerantsustsooni piiride kodeerimisel lähtuti 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).

Fookusgruppide uuring näitas, et kasutajad suudavad päris objektiivselt hinnata, kas raamatukogu teenuste kvaliteet vastab nende minimaalsetele ootustele, ületab neid või on nendest madalam. 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). Nii kujunes välja 7-palliline hinnanguskaala, kus tolerantsustsooni alampiirile vastas väide 4 ja ülempiirile – väide 7.



Joonis 3. Suhteline hinnanguskaala kvaliteediuringu *Utlib Qual* jaoks

Joonisel 3 esitatud teised hinnangud on seotud tolerantsustsooni alampiiriga ehk piisavate ootustega ning määravad, kuivõrd madalamana või kõrgemana (veidi, tunduvalt) tajub raamatukogu kasutaja teenuse taset võrreldes oma ootustega. Skaala äärmised punktid vastavad kasutaja maksimaalsele rahul-

olule (tase, millega kasutaja jääb täiesti rahule) ja absoluutsele rahulolematusele (tase, mis ei vasta üldse ootustele). Seega oleks teenuse kvaliteedi uurimisel kasulik keskenduda sellele, kuidas kasutaja positsioneerib raamatukogus reaalset kogetud teenuse kvaliteeti oma piisavate (minimaalsete) ja soovitud ootuste suhtes ning analüüsida, kas kvaliteedihinnang püsib nende kahe ootuste taseme vahel ehk kliendi tolerantsustsoonis.

TÜ Raamatukogu kvaliteediuring *Utlib Qual 2004*

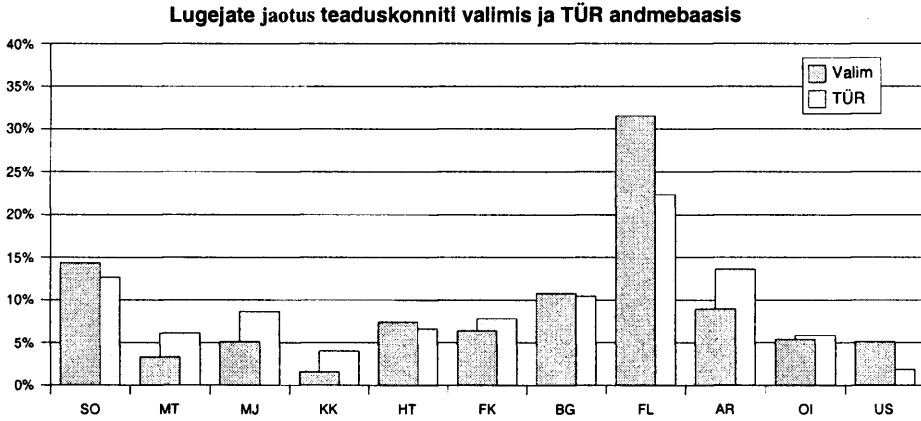
Kvaliteediuring *Utlib Qual* toimus 28.05.–15.06.2004. a. Uuringu meetodiks valiti küsitlus. Arvestades sellega, et ülikooli raamatukogu teenuseid kasutatakse piisavalt aktiivselt nii raamatukogu hoones kui ka elektrooniliselt, küsimustikule võimalik oli vastata nii paber kandjal kui raamatukogu veebisaidil.

Uuringu eduteguriks võib nimetada head reklaamikampaaniat. Info kvaliteediuringu kohta oli avaldatud raamatukogu veebisaidil, ülikooli ajalehes *Universitas Tartuensis* ja saadetud teaduskondadesse. Selleks et saavutada aktiivsemat osavõttu, lubati kõikide vastanute vahel loosida välja tasuta individuaaltööruum raamatukogus terveks õppeaastaks.

Saadud vastuseid analüüsiti järgmiste parameetrite lõikes:

- hinnang teenuste kvaliteedile ja selle asukoht skaalal lähtuvalt tolerantsustsoonist
- vastanute sihtgruppide hinnangute võrdlemine
- negatiivsete hinnangute kaardistamine sihtgruppide ja teaduskondade kaupa
- olulisimad/ebaolulised teenuse kvaliteedi tegurid ja näitajad.

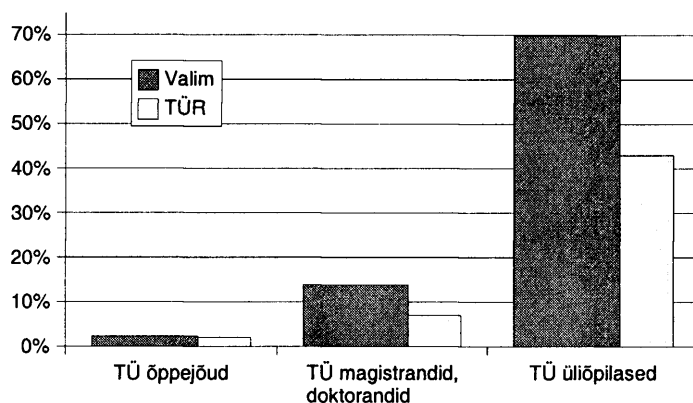
Representatiivsuse poolest osutus *Utlib Qual 2004* kõige rohkearvulisemaks TÜR-i lugejate küsitluseks viimase 10 aasta jooksul (pärast 1995. a toimunud kasutaja rahulolu uuringut *Measuring Academic Library Performance*). Küsimustiku tagastas 435 raamatukogu kasutajat, nendest 52 % täitsid veebipõhise ankeedi ja 48 % eelistasid täita ankeeti paberil. 86 % vastanutest olid Tartu Ülikooli akadeemilise kogukonna liikmed, 5 % — teiste kõrgkoolide üliõpilased, ülejäänud 9 % — Tartu haritlased. Esindatud olid kõik Tartu Ülikooli teaduskonnad ning nende esindatuse korrelatsioon TÜR-i lugejaandmebaasiga oli 0,91.



Joonis 4. Vastanute jaotus teaduskonniti võrreldes TÜR-i lugejaandmebaasiga

Vastanute seas olid esindatud kõik raamatukogu jaoks olulised kasutajate sihtgrupid: TÜ üliõpilased, magistrandid, doktorandid ja õppejõud. Kõige suurem oli üliõpilaste osakaal (73 %), vähem olid esitatud magistrandid ja doktorandid (11 %). Suhteliselt madalaks osutus TÜ õppejõudude osakaal (3 %), kuid need esindasid siiski üheksat ülikooli teaduskonda üheteistkümnest (puudusid haridusteaduskond ja kehakultuuriteaduskond).

Kaasaegne sotsiaalteadus on seisukohal et valimi esindavus on tavaliselt mitmetähenduslik: isegi väga väike valim võib olla üsnagi representatiivne, kui selles kajastuvad hästi generaalkogumi tunnused. Korrelatsiooni koefitsient valimi ja TÜR-i lugejate andmebaasi andmete vahel lähtuvalt vastanute akadeemilisest staatusest oli 0,98. Seega osutus vastanute statistiline jaotus TÜR-i lugejate andmebaasiga võrdlemisel peaaegu samaks, st vastanud moodustasid meie raamatukogu lugejate andmebaasi minimudeli. See lubas pidada uuringut piisavalt representatiivseks käesoleva pilootprojekti jaoks.



Joonis 5. Vastanute jaotus akadeemilise staatuse järgi võrreldes TÜR-i lugejaandmebaasiga (kvaliteediuring *Utilib Qual 2004*)

Seda arvamust toetab ka asjaolu, et vastanutest valdav enamus (ligi 80 %) kasutab raamatukogu vähemalt üks või mitu korda nädalas ning 14 % kasutab raamatukogu iga päev. Võib eeldada, et vastanuteks olid raamatukogus ja selle teenustes piisavalt orienteeruvad ja informeeritud kasutajad, kelle hinnang teenuste kvaliteedile tõenäoliselt pole juhuslik.

See, et vastuste standardhälve oli suhteliselt madal (keskmiselt 1,1), võimaldas uuringu tulemuste põhjal teha piisavalt kõrge usaldusväarsusega üldistusi ja järeldusi. Kõige valiidsemateks võib pidada andmeid üliõpilaste, raamatukogu kasutajate suurima ja aktiivseima sihtgrupi puhul.

Vastanutest 45 % kasutab TÜR-i teenuseid rohkem raamatukogu hoones (nende hulgas 5% ainult hoones), 12% kasutab raamatukogu rohkem veebi kaudu (nende hulgas 1% ainult veebi kaudu), 43% vastanutest kasutab võrdselt nii füüsilist kui virtuaalset keskkonda.

Vastanute hinnangud raamatukogu teenuste kvaliteedile

Vastajad hindasid teenuste kvaliteeti nelja faktori (keskkond, informatsioon, teeninduskorraldus, personal) lõikes. Igat faktorit hinnati erinevate kriteeriumite ehk teenuste näitajate järgi (vt tabel 3), küsiti ka kuivõrd oluliseks peab klient antud teenuse näitajat.

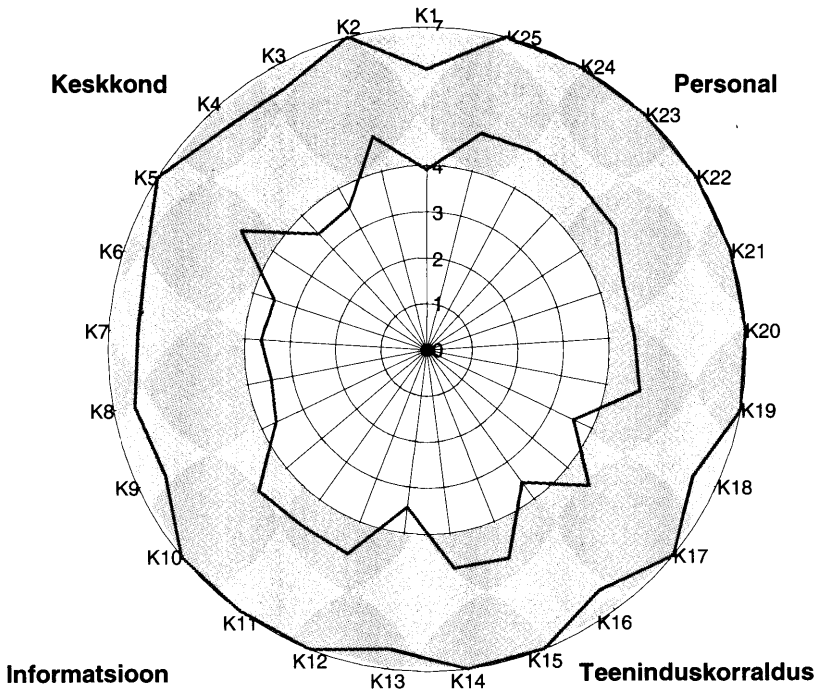
Tabel 3. Hinnangud TÜ raamatukogu teenuste kvaliteedile (kvaliteedi-uuring Utlib Qual 2004)

Väide	Kvaliteedi näitaja	Mediaan	Standardhälve(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 ammen-davus	6	1.3
K12	Teavitamine raamatukogu teenustest ja võima-lustest	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 ise-seisvalt	6	1.2
K20	Raamatukogust puuduvate teavikute laenuta-mise võimalus (RVL)	6	1.4
K21	Raamatukogu poolt pakutav kooolitus teenuste kasutamiseks ja infootsinguks	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

Oma hinnangu raamatukogus kogetud teenuste kvaliteedile pidid vastanud paigutama skaalale, kus tolerantsustsooni piirideks olid:

- alampiiriks vastus 4: „vastab minimaalsele tasemele, millega ma lepiksin”
- ülempiiriks vastus 7: „vastab tasemele, millega ma jääksin täiesti rahule”.

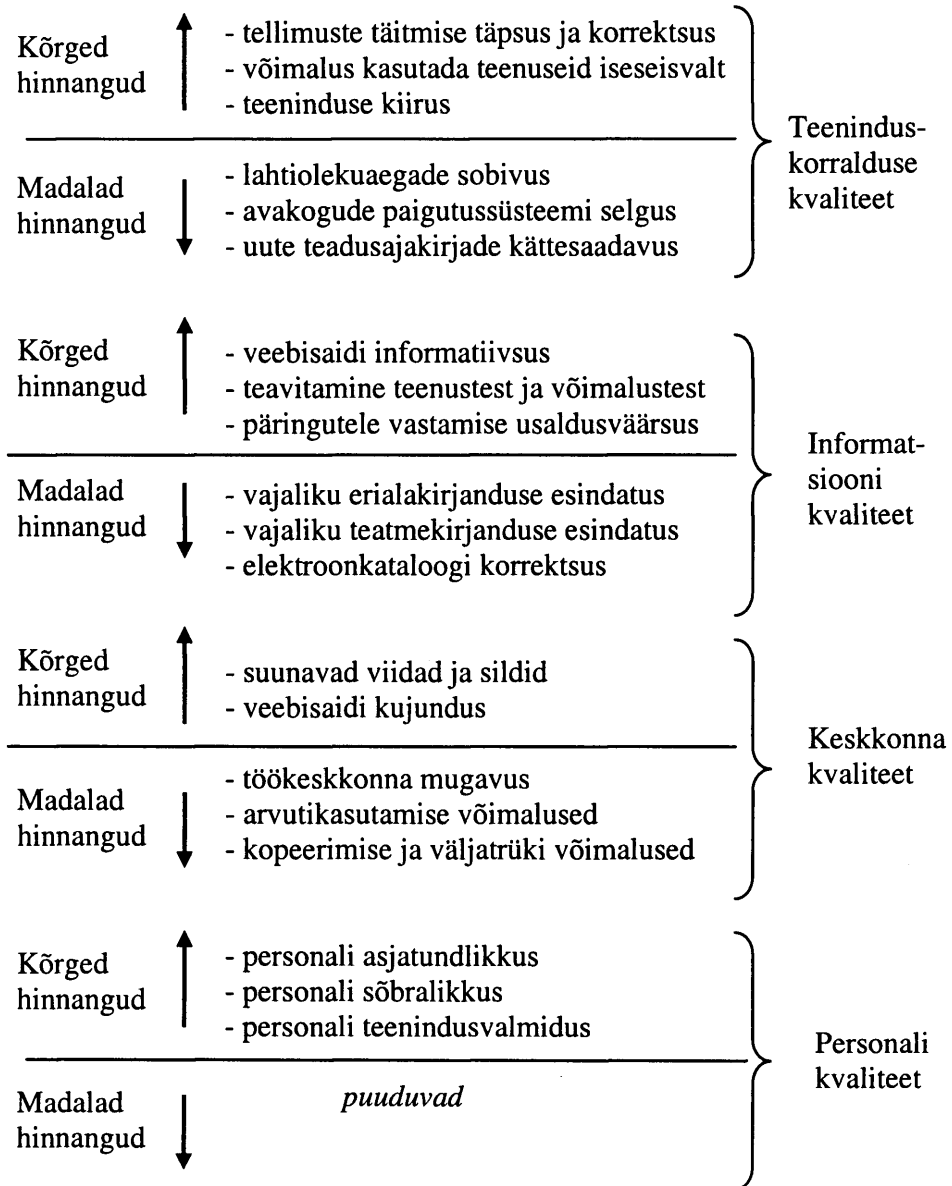
Üldine hinnang raamatukogu teenuste kvaliteedile on esitatud radardiagrammina joonisel 6. On näha, et kvaliteedi üldhinnang (jäme joon diagrammil) on positiivne: kasutajad hindavad raamatukogu teenuste kvaliteeti valdavalt tolerantsustsooni piirides. Mitte ühegi kvaliteedinäitaja puhul ei olnud keskmine hinnang 4. pügalast madalam, ehk vastas vähemalt minimaalsele tasemele, mis on raamatukogu kasutajale vastuvõetav.



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

Joonis 6. Üldhinnang TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedile (kvaliteedi-uuring *Utilib Qual 2004*)

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

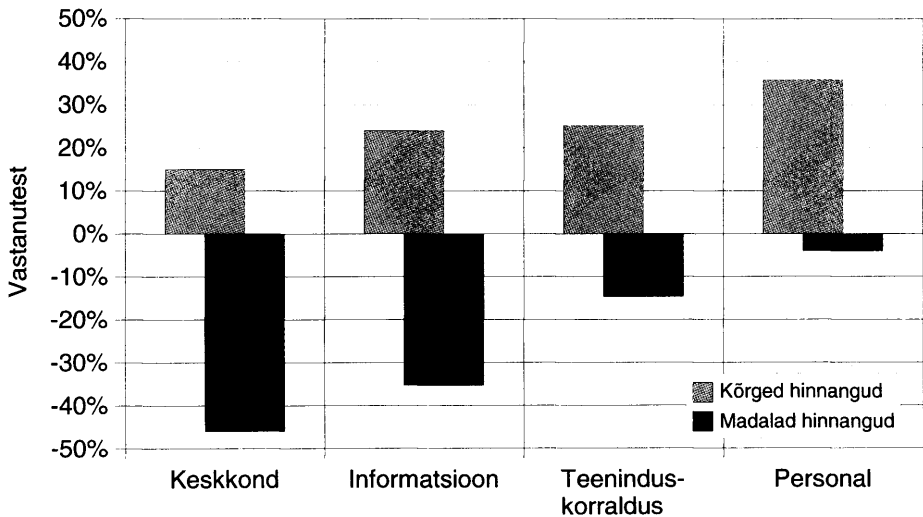


Joonis 7. Kõige kõrgemate ja madalamate hinnangutega seotud TÜR-i teenuste kvaliteedi näitajad (*Utlib Qual 2004*)

Joonisel on näha, et standardhälbe piires ei langenud tolerantsustsooni 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 mõnikord standardhälbe piires alla tolerantsustsooni alampiiri. Seda, milliste kvaliteedinäitajatega olid seotud kõige positiivsemad ja negatiivsemad hinnangud, näitlikustab joonis 7.

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 8 esitatud tulemused näitavad head vastavust üldhinnangute ja kontrollküsimuste vahel. Kõige kõrgemalt hinnati personali kvaliteeti, kõige nõrgemalt raamatukogu keskkonda.

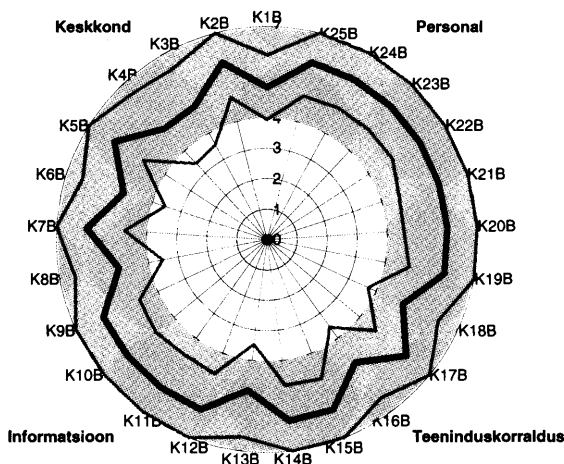


Joonis 8. Üldrahulolu TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedi erinevate komponentidega (kvaliteediuring *Utlib Qual 2004*)

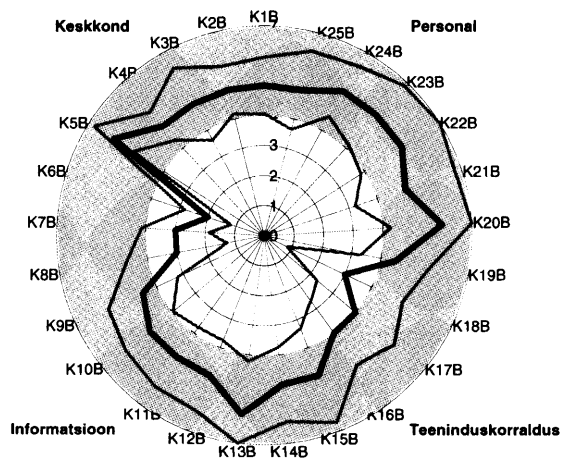
Eri sihtgruppide esindajad hindasid raamatukogu teenuse kvaliteeti erinevalt (vt joonis 9). Kõrgeimaid hinnanguid andsid üliõpilased. Palju kriitilisemad olid õppejõud, kelle rahulolematust põhjustasid eriala- ja teatmekirjanduse esindatus raamatukogus, eriti uute teadusajakirjade (sh e-ajakirjad) kättesaadavus ning avakogu paigutussüsteemi selgus. Antud sihtgrupi puhul ei püsinud keskmine hinnang kvaliteedile tolerantsustsoonis, arvestades aga stan-




dardhälvet 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

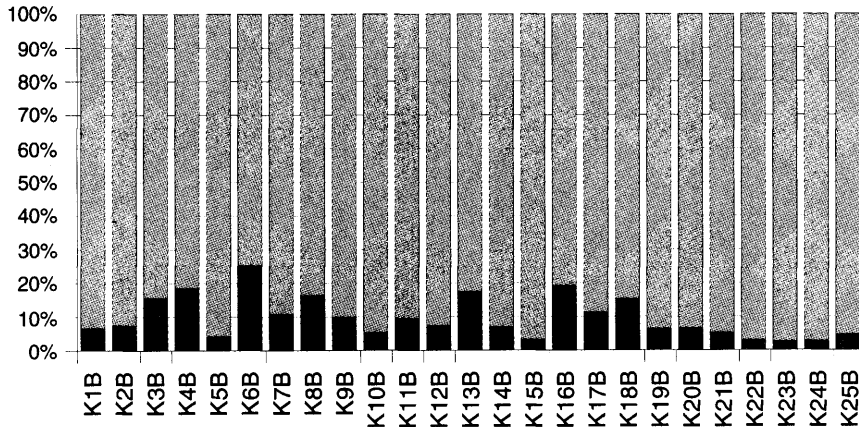


-  tolerantsustsoon
-  hinnang teenuste kvaliteedile
-  hinnangu standardhälve

Joonis 9. Hinnang TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedilevastanute akadeemilise staatuse lõikes (*Utlib Qual 2004*)

Negatiivsete hinnangute kaardistamine

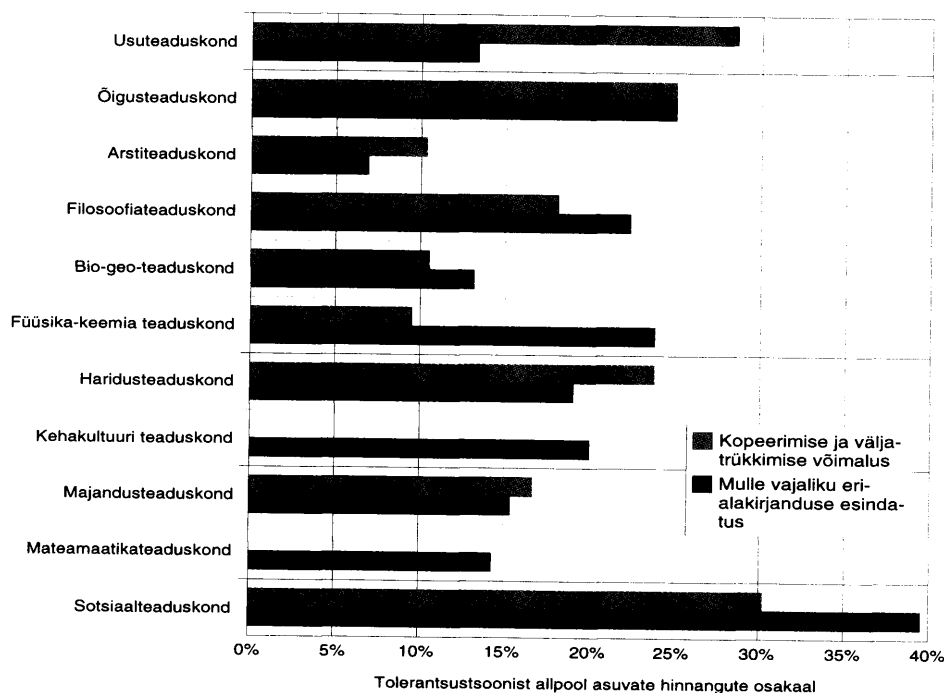
On selge, et raamatukogu tähelepanu keskel peavad olema hinnangud, mis asuvad madalamal kui tolerantsustsooni alampiir. Seega on oluline kaardistada kõik tolerantsustsoonist allapoole jäänud vastused (vt joonis 10).



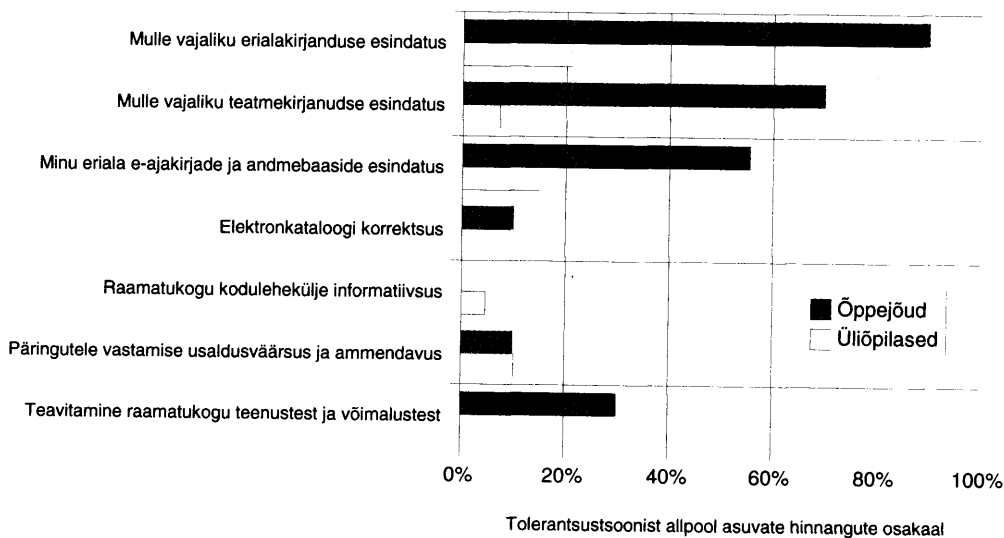
Joonis 10. Hinnangute jaotus raamatukogu teenuste kvaliteedile erinevate näitajate lõikes (kvaliteediuring *Utlib Qual 2004*). Tumedaga on märgitud tolerantsustsooni alampiirist allpool asuvate vastuste osa.

Joonisel 11 kujutatud diagrammi abil on võimalik analüüsida, milliste teaduskondade esindajad avaldasid suurimat rahulolematust kahe kõige madalama hinnangu saanud teenuse suhtes.

Võttes kokku kvaliteediuringu 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.



Joonis 11. Hinnang tolerantsustsoonist allpool TÜR-i teenuste kvaliteedi näitajatele erinevate teaduskondade lõikes



Joonis 12. Negatiivsete kvaliteedihinnangute kaardistamine informatsiooni kvaliteedi puhul kasutajate sihtgruppide lõikes

TÜR-i kasutajate üldise rahulolu hinnang

Selleks, et seostada omavahel keskmine hinnang kvaliteedile ja rahulolu üldhinnang, oli ankeedi lõpus pakutud kolm kontrollküsimust, kus paluti vastata, kui rahul on vastaja sellega, kuidas TÜ Raamatukogu: 1) toetab õpinguid ja kutsetööd, 2) varustab vajaliku informatsiooniga, 3) kuidas võib raamatukogu teenuste kvaliteediga üldiselt rahule jääda. Vastamiseks 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 4. Üldine rahulolu TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteediga (SD – standardhälve)

<i>Üldise rahuloluga seotud väited</i>	<i>Üliõpilased</i>		<i>Õppejõud</i>	
	<i>Mediaan</i>	<i>SD</i>	<i>Mediaan</i>	<i>SD</i>
Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja kutsetööd	5	0.9	4	0.9
Saan raamatukogust enda jaoks vajalikku informatsiooni	5	0.9	4	1.4
Olen üldiselt rahul TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteediga	5	0.9	4	0.8

Nagu näha tabelist 4, on üldine rahulolu raamatukogu teenuste kvaliteediga üliõpilaste seas üsna kõrge isegi standardhälvet arvestades. Samas kinnitab tabel õppejõudude madalat rahulolu teenuste tasemega, eriti seoses informatsiooni kvaliteediga.

Teatud kõikumised hinnangutes, mis siiski püsisid tolerantsustsooni piirides, ei mõjutanud üldise rahulolu kõrget hinnangut. See kinnitab hüpoteesi, et teenuse kvaliteedi kõikumised tolerantsustsooni piirides ei oma suurt mõju kasutaja üldisele rahulolule teenindusorganisatsiooniga.

Raamatukogu seisukohast on tähtis teada mitte ainult kasutajate ootusi teenustele ja nende kvaliteedile, vaid ka kasutajate vajadusi. Lähtuvalt sel-

lest oli kvaliteediuringu ülesandeks selgitada välja, millised teenuste kvaliteeditegurid ja -näitajad on raamatukogu kasutajatele eriti olulised ja millised ebaolulised. Tabelis 5 on toodud pingereas TÜ üliõpilastele ja õppejõududele olulised teenused ning ootused kvaliteedile.

Tabel 5. TÜ Raamatukogu teenuste kvaliteedi näitajate olulisus erinevate sihtgruppide jaoks

<i>Sihtgrupp</i>	<i>Oluline kvaliteedi näitaja</i>	<i>Ebaoluline kvaliteedi näitaja</i>
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

Teenuste pakkuja seisukohast tuleks vältida:

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

Lähtudes sellest on oluline välja selgitada, millised on meie kasutajate peamised vajadused ja ootused ning milliste võimaluste ja ohtudega peame arvestama. Selleks võib 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 kvaliteedi parendamiseks nende näitajate osas
- hinnata planeeritavate lisainvesteeringute otstarbekust

- võimalusel prognoosida, kuivõrd kvaliteedi parendamine konkreetse näitaja osas tõstab lugejate rahulolu.

Andmete analüüsimiseks ja kaardistamiseks võib edukalt kasutada maatriksit (vt tabel 7), millele kantakse:

- 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, mille kvaliteet ei rahulda (on allpool tolerantsustsooni alampiiri), kuid mis pole kasutajatele olulised
- teenused, mille kvaliteet ei rahulda, kuid nad on kasutajatele väga olulised.

Tabel 6. Teenuste kvaliteedi ja selle näitajate olulisuse maatriks teenuste arendamiseks TÜ Raamatukogus

		Teenuse kvaliteet	
		<i>Tolerantsustsooni alampiiri lähedal või sellest allpool</i>	<i>Püsib tolerantsustsoonis</i>
Olulisus	kõrge	I Elektronkataloogi korrektsus I Mulle vajaliku teatmekirjanduse esindatus K Töökeskkonna mugavus T Lahtiolekuaegade sobivus T Avakogude paigutus-süsteemi 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 laenamise võimalus (RVL) T Raamatukogu pakutav koolitus teenuste kasutamiseks ja infootsingus

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

Analoogilise maatriksi võib koostada ka iga raamatukogu sihtgrupi ning TÜ teaduskonna jaoks. Tabelis 6 on esitatud teenuste kvaliteedinäitajate olulisuse ja hinnangu maatriks TÜ raamatukogu teenuste arendamiseks õppejõudude sihtgrupi jaoks. Ideaalis peaks selline maatriks olema aluseks igale referendile töös teaduskonnaga.

Tabel 7. Teenuste kvaliteedi ja selle näitajate olulisuse maatriks teenuste arendamiseks TÜ raamatukogus

		Teenuse kvaliteet	
		Tolerantsustsooni alampiiri lähedal või sellest allpool	Püsib tolerantsustsoonis
<i>Olulisus</i>	<i>kõrge</i>	T Uute teadusajakirjade kättesaadavus I Vajaliku erialakirjanduse esindatus I Vajaliku teatmekirjanduse esindatus T Avakogude paigutussüsteemi selgus	P Personali oskus vastata kasutaja küsimustele P Personali asjatundlikkus I Elektronkataloogi korrektsus T Raamatukogust puuduvate teavikute laenamise võimalus (RVL) T Tellimuste täitmise täpsus ja korrektsus
	<i>madal</i>	T Võimalus kasutada raamatukogu teenuseid isesisvalt personali vahendusega	K Raamatukogu kodulehekülje kujundus T Raamatukogu pakutav koostamine teenuste kasutamiseks ja infootsinguks

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

Ülaltoodud tabelitest 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 kasutajate lisaküsitlus ning spetsiaalsed kvaliteediprogrammid ja -projektid peaksid olema TÜ Raamatukogu teenuste arenduskava väljatöötamisel ja teenuse kvaliteedi monitooringul esiplaanil. Vajadusel ja võimalusel tuleb TÜR-il just siia suunata lisa-investeeringuid.

Ka need teenuste näitajad, mille puhul hinnang teenuse kvaliteedile on kõrge (püsib tolerantsustsoonis), kuid olulisus madal, peavad olema tõsise

analüüsi objektiks ressursside paigutamisel. Siin tuleb eelkõige analüüsida, kus täpselt asub teenuse kvaliteedi näitaja tolerantsustsooni alampiiri suhtes.

Kui aga hinnang on lähedane tolerantsustsooni ülempiirile, viitab see sellele, et raamatukogus kulutatakse liiga palju ressursse kliendi jaoks mittevajalikule tegevusele. Sel juhul tuleks analüüsida, kas see teenus on tõesti kasutajale mittevajalik või on ta sellest ebapiisavalt informeeritud (näiteks RVL-teenus üliõpilastele). Võib ka osutada, et otstarbekam on hoopis vähendada investeeringuid sellesse teenusesse ning suunata need olulisemate teenuste kvaliteedi tõstmisse.

Investeeringute otstarbekust tuleks 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 teenuse arendamise käigus muududa äärmiselt oluliseks, faktorite tähtsus raamatukogu kontekstis võib olla mõjutatud näiteks kasutamisiisist. Seega sõltub teenuste arenduskava koostamisel palju koostajate prognoosivõimest.

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

Kokkuvõtteks võib öelda, et teadusraamatukogu teenuse kvaliteedi mõiste on mitmetahuline kontstruktsioon, mille täielikke mõõtmeid alles hakatakse mõistma. Seega oleks oluline jätkata uuringuid selle kontseptsiooni täielikumaks väljakujundamiseks ning pakkuda uusi meetodeid, mida raamatukogud saaksid kasutada, et hinnata oma teenuste taset ja kasutajate rahulolu. Olemasolevate kvaliteediuringute meetodite katsetused ning täiendavad uuringud on teadusraamatukogudes hädavajalikud, et

- mõista paremini teenuse kvaliteeti ja selle seost kliendi rahuloluga
- kujundada välja eelistused, millega püüelda teenuste kõrgema taseme poole.

Kirjandus:

- Babakus, E., Boller, G. An epirical assessment of the SERVQUAL scale // *Journal of Business Research*, 1992, Vol. 24, p. 253–268.
- Boulding et al* = Boulding, W. ; Kalra, A. ; Staelin, R. ; Zeithaml, V. A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions // *Journal of Marketing Research*, 1997, Vol. 30, No 1, p. 7–27.
- Brady, M. ; Cronin, J. J. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach // *Journal of Marketing*, 2001, Vol. 65, July, p. 34–49.
- Buttle, F. SERVQUAL: review, critique, research agenda // *Journal of Marketing*, 1996, Vol. 30, No 1, p. 8–32.
- Coleman et al* = Coleman, V. ; Xiao, Yi ; Bair, L. ; Chollett, B. Toward a TQM paradigm: using SERVQUAL to measure library service quality // *College & Research Libraries*, 1997, May, p. 236–251.
- Cook et al* = Cook, C. ; Heath, F. ; Kyriallidou, M. ; Webster, D. The Forging of Consensus: A Metodological Approach to Service Quality Assessment in Research Libraries // *The LibQUAL+™ experience : 4th Northumbria proceedings*. 2001, p. 93–103.
- Cook et al* = Cook, C. ; Heath, F. ; Thompson, B. Zone of tolerance in perceptions of library service quality: A LibQUAL+™ study // *Libraries and the Academy*, 2003, Vol. 3, No 1, p. 113–123.
- Cook, C., Thompson, B. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality // *The Journal of Academic Librarianship*, 2000, Vol. 26, No 4, p. 248–258.
- Cronin, J. ; Taylor, S. Measuring service quality: a reexamination and extension // *Journal of Marketing*, 1992, Vol. 56, p. 55–68.
- Cronin, J. ; Taylor, S. SERVPERF vs SERVQUAL: reconciling performances based perception – minus – expectations measurement of service quality // *Journal of Marketing*, 1994, Vol. 58, p. 125–131.
- Devlin, J. ; Gwynne, A. ; Ennew, C. The antecedents of service expectations // *The Service Industries Journal*, 2002, Vol. 22, No 4, p. 117–136.
- Grönroos, Ch. Service marketing theory : back to basics. Helsinki, 1998. 24 p. (Meddelanden från Svenska handelshögskolan ; 369).
- Gwynne et al* = Gwynne, A.; Devlin, J. ; Ennew, C. The zone of tolerance: insights and influences // *Journal of Marketing*, 2000, Vol. 16, p. 545–564.

- Hernon et al* = Hernon, P. ; Nitecki, D. ; Altman, E. Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions // *Journal of Academic Librarianship*, 1999, Vol. 25, No 1, p. 9–17.
- Johnston, R. The zone of tolerance: exploring the relationship between service transactions and satisfaction with the overall service // *International Journal of Service Industry Management*, 1995, Vol. 6, No 2, p. 46–61.
- Kyrillidou, Hipps 2001* = Kyrillidou, M., Hipps, K. Symposium on measuring library service quality // *Journal of Library Administration*, 2001, Vol. 35, No 4, p. 55–61.
- Liljander, V., Strandvik, T. Estimating zones of tolerance in perceived service Quality and perceived service value // *International Journal of Service Industry Management*, 1993, Vol. 4, No 2, p. 6–28.
- Nitecki, D. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries // *The Journal of Academic Librarianship*, 1996, May, p.181–190.
- Parasuraman et al* = Parasuraman, A. ; Zeithaml, V. ; Berry, L. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria // *Journal of Retailing*, 1994, Vol. 70, No 3, p. 193–204.
- Perens, A. *Teenuste marketing*. Tallin : Külim, 1998. 168 lk.
- 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 = Teadusraamatukogud riiklikus infosüsteemis: teeninduskvaliteedi hindamisest / comp. by A. Norberg*. Tallinn, 1998. (Eesti Rahvusraamatukogu toimetised ; 8).
- Teas, R., DeCarlo, T. An examination and extension of the zone-of-tolerance model // *Journal of Service Research*, 2004, Vol. 6, No 3, p. 272–286.