

Meie teenused kasutaja pilgu läbi: teenusekvaliteedi uuring UtlibQual 2024

Olga Einasto, PhD

teenindusosakonna juhataja

Tänapäeva ülikooliraamatukogu on palju enamat kui riulitais raamatuid või vaiksed lugemissaalid. See on teadmiste ja inimeste kohtumispaik. Raamatukogu on ühtaegu füüsiline ja digitaalne keskkond, kus tudengid otsivad rahu ja süvenemist, teadlased vaikust ja inspiratsiooni ning raamatukoguhoidjad loovad neile kõigile tuge, nii nähtavalt kui nähtamatult. Kuid kas me võime olla kindlad, et raamatukogu täidab oma rolli õppimise ja teadustöö toetajana nii, nagu kasutajad seda vajavad? Kas iga külastaja kogemus raamatukogus vastab alati tema ootustele? Kui varem hinnati raamatukogu edukust peamiselt kogude mahu või külastuste ja laenutuste arvu järgi, siis nüüd kerkib esile olulisem küsimus: kuidas tunneb end inimene siia tulles ja miks ta üldse meie juurde tuleb?

Just sellised küsimused muudavad teenuse kvaliteedi uurimise hädavajalikuks, sest kvaliteedi tajumine kujundab lugejate sümpaatiat ja lojaalsust, mõjutab meie mainet ja loob või lõhub lugeja usaldust. Ma võrdleksin teenusekvaliteedi uurinuid peegliga, mis ei näita mitte ainult raamatukogusüsteemi ja -teenuseid, vaid ka seda, kui hästi see süsteem töötab: kas kasutajad leiavad vajaliku raamatu ja teabe, kas neil on mugav ja soe, kas nad tunnevad, et neid on oodatud ja märgatud. Paraku jääb see peegel sageli tolmuseks – lugejate tagasiside mõõtmata, analüüsimata, tõlgendamata jätmise tõttu. Kui kvaliteediuuringut korraldada, siis on oluline, et tulemused oleksid tähenduslikud ja

rakendatavad. Siis võivad nad aidata muuta raamatukogu teenuste hindamise vaid tagasiside kogumise praktikast ka arengustrateegia tööriistaks. Artikkel tutvustab Tartu Ülikooli raamatukogu teenusekvaliteedi uuringu UtlibQual 2024 tulemusi. Uuringu eesmärgiks oli mõista, kuidas kasutajad tajuvad raamatukogu teenuseid ning millised tegurid kujundavad nende rahulolu. Teisisõnu, kvaliteediuuring andis meile võimaluse analüüsida raamatukogu teenuste taset lähtudes kasutaja vajadustest ja ootustest. Uuring tõi esile mustrid ootuste ja kogemuste vahel – need, mis loovad rahulolu, ja need, mis viitavad muutuste vajadusele.

Uuringu metoodika

Teenusekvaliteedi uuring UtlibQual 2024 toimus veebiküsitlusena 02.05–25.05.2024. Teenusekvaliteedi hindamise instrumenti UtlibQual oli TÜ raamatukogus kasutatud ka varem (Einasto 2009, 2017). Metoodika põhineb kliendi tolerantsustsooni kontseptsioonil. Tolerantsustsoon kujutab endast tsooni kliendi ootuste kahe taseme – minimaalse ehk teenuse aktsepteerimiseks vastuvõetava ja ideaalse teenuse taseme vahel (Parasuraman jt 1994). Neid tasandeid kasutab klient võrdleva standardina kogetud teenuse kvaliteedi hindamisel. Tolerantsustsooni kontseptsiooni praktiline väärtus seisneb selles, et, nagu paljud empiirilised uuringud on tõestanud, teenuse kvaliteedi püsimine tolerantsustsoonis tagab kliendi üldise

rahulolu teenindusorganisatsiooniga. Hinnanguskaalale olid kodeeritud tolerantsustsooni piirid (joonis 1):

- alampiiriks vastus 2: „kvaliteet vastab ootustele minimaalselt”,
- ülempiiriks vastus 4: „suurepärase ehk kvaliteet vastab ootustele täielikult”.

Uuringu teiseks teoreetiliseks aluseks oli Põhja-maade kvaliteedikoolkonnas levinud kogetud/tajutud teenusekvaliteedi mudel. Selle järgi võrdleb teenuse kasutaja kogetavat teenust oma ootustega ning võrdluse tulemuseks ongi teenuse kvaliteet, mille saab jagada tehniliseks ja funktsionaalseks (Grönroos 2000). Tehniline kvaliteet on see, mida teenus lõpptulemusena tarbijale annab, näiteks kas lugeja saab kätte soovitud raamatu. Tehniline kvaliteet raamatukogus on teatud määral objektiivne konstruktsioon, sest see on seotud reaalse objektidega: hoone, sisustus, raamatud, arvutid jne. Seevastu funktsionaalne kvaliteet on mõjutatud kliendi subjektiivsest arvamusest selle kohta, kuidas teenust osutatakse; kvaliteeditunnusteks on siin kiirus, mugavus, sõbralikkus, abivalmidus jms.

UtlibQual-i hinnanguskaala väljatöötamisel on toetatud Cronini ja Taylori (1992) SERVPERF (SERVice PERFormance) teooriale, mis väidab, et kliendid võrdlevad automaatselt enda ootusi teenuse tegeliku tulemusega; seetõttu soovitatakse välja jätta ootuste mõõtmine ning keskenduda teenuse osutaja sooritusele. See on UtlibQual-i põhiline meetodiline erinevus võrreldes SERVQUAL-i ja LibQUAL+™ instrumentidega.

Respondentidele pakuti hinnata 40 kvaliteedinäitajat viie kvaliteedifaktori lõikes: raamatukogu keskkond (9 kvaliteedinäitajat), kogud (7), juurdepääs (8), kommunikatsioon (9), personal (7 näitajat). Lisaküsimused olid seotud kasutajate üldise rahuloluga raamatukogu teenustega ning vastanute akadeemilise staatuse, eriala, raamatukogu kasutusviisi ja -sagedusega. Samuti oli igal vastajal võimalik jätta oma kommentaarid.

Valimi kirjeldus

Uuringus osales 1003 inimest, kes on raamatukogu peamaja Struve 1 külastanud viimase viie aasta jooksul; see tingimus oli küsimustiku levitamisel eelnevalt sätestatud. Et raamatukogu hoone renoveerimine lõppes 2018. aastal ning sellega kaasnesid teenuste uued tehnilised lahendused, siis huvitas meid, kuidas lugejad hindavad uuenenud keskkonda ja teenuseid. Ligi 80% vastanutest oli raamatukogu külastanud viimase aasta jooksul.

60% respondentidest olid Tartu Ülikooli akadeemilise kogukonna liikmed, sh 47% TÜ üliõpilased ja magistrandid. Valimis olid esindatud kõik erialavaldkonnad: iga kolmas vastaja oli seotud humanitaar- või sotsiaalteaduste, iga viies loodus- ja täppisteaduste ning üle 13% meditsiini valdkonnaga. Vastanute hulgas oli ka teiste kõrgkoolide esindajaid (ligi 8%), ca 5% kooliõpetajaid ja 3,5% gümnasiste. Iga neljas vastanu polnud keskega kõrgkooli õppeasutustega seotud. Küsitluses osalenud 73% inimeste vanus ei ületanud 45 aastat, iga kolmas vastaja oli kuni 25-aastane.



Joonis 1. UtlibQual 2024 teenusekvaliteedi hinnangu skaala

Kirjeldatud valim korreleerub päris hästi nii raamatukogu lugejate andmebaasiga, kus on üle 60% TÜ üliõpilasi ja kus viimastel aastatel on kasvanud Tartu gümnasistide ja õpetajate arv, kui ka raamatukoguhoone igapäevase külastamise andmetega, mille järgi on valdav enamus igapäevastest külastajatest HUM- ja SOC-valdkonna üliõpilased. Samuti peegeldab valim seda, et pärast remonti, kui raamatukogu külastamiseks oli rakendatud avatud uste poliitikat, ning ka seoses COVID-i pandeemiaga hakkasid raamatukogu palju aktiivsemalt külastama ja kasutama Tartu Ülikooliga mitte-seotud inimesed.

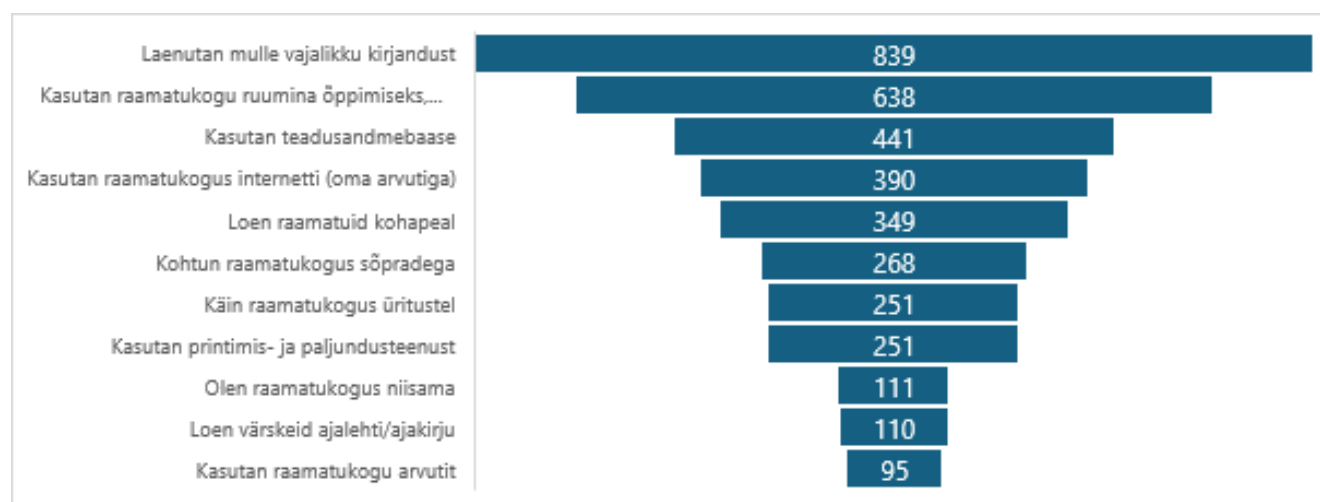
Raamatukogu kasutamine: eesmärgid, sagedus, kasutusviis

Küsitluse kavandamisel huvitas meid vastus küsimusele, miks lugejad raamatukokku tulevad. Selle võtab kokku joonis 2. Valdav enamus (84%) vastas, et külastab raamatukogu vajaliku kirjanduse laenamiseks. Teiseks külastuse põhjuseks on raamatukogu õpikeskkond, kolmandal kohal on teadusandmebaaside kasutamine. Vajalikest tugiteenustest on nimetatud printimine ja paljundamine, nende kasutamiseks tuleb majja iga neljas külastaja. Raamatukogu arvutite kasutamist on nimetanud vaid 9% vastanutest.

Olulisel kohal on raamatukogu võimalused vaba aja veetmiseks: kohapeal raamatute ja värskede perioodika lugemine, kohtumised, raamatukogu näituste ja ürituste külastamine. Iga kümnes vastaja märkis aga, et tuleb vahel raamatukokku ka niisama, ilma konkreetse põhjuseta. Kõik see näitab, et inimesed näevad raamatukogus nn kolmandat kohta (*third place*, Oldenburg 2000), mis on tähtsuselt kolmas pärast kodu ja töö-/õppimiskohta ehk „kodu väljaspool kodu” – koht, kuhu võib alati tulla, kus saad tunda end mõnusalt ja olla sina ise.

Need tulemused näitavad ka raamatukogu teenuste füüsiliste komponentide olulisust (tehniline kvaliteet, mis vastab küsimusele „mida kasutaja saab teenuse tulemusena”) – kasutajatele on endiselt olulised füüsiline keskkond, raamatukogus olevad raamatud ja nende laenamismõimalus, hoolimata sellest, et tänapäeva õppeprotsessis kasutatakse laialt e-raamatuid ja e-õppematerjale.

Kui raamatulaenus on traditsiooniline teenus, mis iseloomustab raamatukogu kui ühiskondlikku institutsiooni juba sajandite vältel, siis raamatukogu keskkonnast kui teenusest on hakatud rääkima alles viimastel kümnenditel ning eriti aktiivselt seoses pandeemiaga. Meie küsitluse tulemused kinnitavad, et raamatukogu ruum ja õpikeskkond võiks tänapäeval kuuluda mitte tugiteenuste hulka, nagu



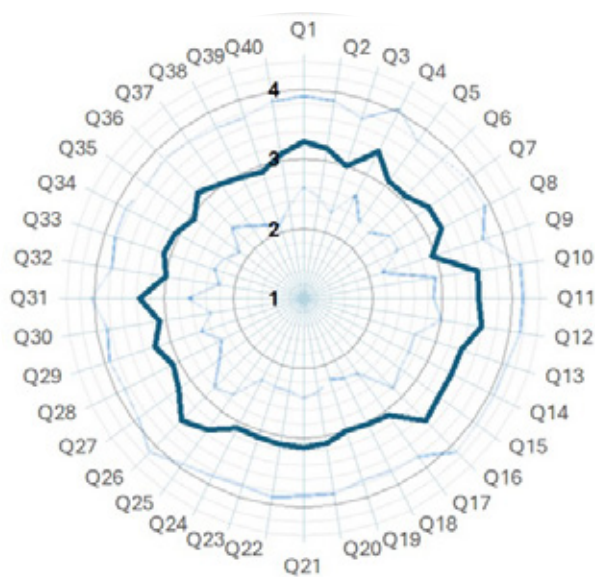
Joonis 2. Vastused raamatukogu külastamise põhjuste kohta. Vastajad said valida kõiki vastusevariante, mis nende kohta kehtisid.

oli siiani, vaid saada üheks põhiteenuseks, võrdselt laenus- ja infoteenusega. Loomulikult viitab see ka vajadusele raamatukogu füüsilist keskkonda arendada ja sellesse investeerida vastavalt kasutajate vajadustele ja ootustele.

Küsitluse tulemused ei näita mitte ainult seda, et kuuldused füüsilise raamatu mittevajalikkusest või isegi surmast on tugevasti liialdatud, vaid purustavad ka levinud müüdi, et tänapäeva lugeja eelistaks küllastada raamatukogu pigem virtuaalselt. Küsitlusele vastanustest iga teine kasutab raamatukogu teenuseid peamiselt raamatukogu hoones, peamiselt veebi kaudu kasutab raamatukogu ca 14%, ainult veebis 1,4%. Kolmandik vastanustest kasutab võrdselt nii füüsilise kui elektroonilise keskkonna võimalusi. See näitab, et kasutajate kogemuste põhjal pole füüsiline ja virtuaalne raamatukogu konkurendid, vaid täiendavad edukalt teineteist.

Hinnangud raamatukogu teenuste kvaliteedile

Küsitluse tulemusena saadud üldine hinnang kvaliteedinäitajatele püsis tolerantsustsooni piirides. Näitlikult esitab seda radardiagramm joonisel 3, kus tolerantsustsooni piirideks on 2 (kvaliteet



Joonis 3. Vastajate hinnang kvaliteedinäitajatele

vastab ootustele minimaalselt) ja 4 (hinnang „suurepärane“). Jooniselt on näha, et hinnangut 1 („ei vasta ootustele“) ei esine, kukkumisi tolerantsustsoonest allapoole polnud isegi arvestades standardhälvet. Vastajate hinnangud püsivad küllaltki stabiilselt hinnangu 3 („üle ootuste hea“) ümber ja veidi kõrgemal. Seega saab kokkuvõtlikult öelda, et vastajate arvates on raamatukogu sooritus eri teenuste kvaliteedinäitajate puhul üle ootuste hea.

Peaaegu kõik kõrgeimad hinnangud on antud raamatukogu personali kvaliteedile. Järgnevalt on esitatud üheksa kõige kõrgema hinnanguga TÜ raamatukogu teenusekvaliteedi näitajat.

- personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine
- personali sõbralikkus ja viisakus
- personali abivalmidus ja tähelepanelikkus
- personali suhtlemisoskused
- laenamise mugavus
- personali empaatiavõime, minu probleemide ja vajaduste mõistmine
- päringutele vastamise kiirus
- raamatukogu keskkonna sobivus minu vajadustele/eelistustele
- personali positiivsus, rõõmsameelsus

Uuringu andmete töötlemisel keskenduti lisaks kvaliteedi üldhinnangule ka sellele, kas ja kuidas eristuvad hinnangutes eri sihtgruppide ja erialavaldkondade esindajad. Eriti positiivsed, valdavalt tolerantsustsooni ülemisele piirile lähedased hinnangud andsid Tartu Ülikooli üliõpilased ja magistrandid. Kolm kõige kõrgema ja kolm kõige madalama hinnanguga kvaliteedinäitajat selle sihtgrupi puhul on järgmised:

- personali sõbralikkus ja viisakus
- laenamise mugavus
- võimalus töötada/õppida vaikuses
- võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks
- mulle vajalike raamatute kättesaadavus
- e-kataloogi ESTER kasutusmugavus

TÜ õppejõudude, doktorantide ja töötajate hinnangud püsisid tolerantsustsooni piirides, kuid see sihtgrupp oli siiski õpilastest veidi kriitilisem – nende puhul võib rääkida suuremast vastuste varieerumisest. Kõige kõrgema ja kõige madalama hinnanguga näitajad olid järgmised:

- personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine
- personali suhtlemisoskused
- laenamise mugavus

- võimalus kasutada vanemaid (enne 1946. a ilmunud) trükiseid
- minu eriala teaduskirjanduse olemasolu
- mulle vajalike raamatute kättesaadavus

Kõige positiivsemalt hindasid raamatukogu teenusekvaliteeti *Socialia* ja *Medicina* valdkonna esindajad. Kõige kriitilisemad olid *Realia* ja *Naturalia* valdkonna esindajad.

Kasutajate üldrahulolu raamatukogu teenustega

UtlibQual 2024 ankeedis oli üldrahuloluga seotud kaks väidet, millega vastajatel oli võimalik erineval määral nõustuda või mitte nõustuda: „Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja/või tööd“; „Olen üldiselt rahul raamatukogu teenuste kvaliteediga“. Vastamiseks oli 5-palline skaala, kus piirvastusteks olid 1 (täiesti vale) ja 5 (täiesti õige).

Peaaegu kõik vastajad (ca 90%), olenemata sihtgrupist, olid antud väidetega täiesti nõus. Standardhälve oli kõige suurem (0.73) õppejõudude/doktorantide sihtgrupil seoses väitega „Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja/või tööd“.

Rahuloluga seotud väiteid pakuti vastajatele hinnata ka eraldi eri kvaliteedifaktorite puhul: keskkond, personal, juurdepääs, kogud, kommunikatsioon. Ligi 90% vastanutest arvas, et neile meeldib viibida raamatukogus ja et sinne keskkond aitab

keskenduda. 70% leidis ka, et raamatukogu keskkond inspireerib neid, kuigi siin varieerus hinnangute tase suuresti.

Rahulolu personaliga osutus väga kõrgeks, ligi 100% respondentidest vastas, et on personaliga rahul. Päriskõrge, ligi 90%, oli ka nende vastajate osakaal, kes olid täiesti nõus, et tunnevad end raamatukogus oodatuna ja vajadusel pöörduvad julgelt raamatukogu personali poole. Samas on ca 2% vastanutest kogenud personali ükskõiksust.

Hinnates oma rahulolu kogudega, leidis 80% respondentidest, et kirjanduse valik raamatukogus on piisav nende infovajaduste rahuldamiseks, üle 90% olid nõus sellega, et on leidnud raamatukogust relevantseid materjale.

Ligi 90% arvas, et raamatukogu kasutamise reeglid on sõbralikud ja selged. 70% nõustus täielikult sellega, et raamatukogu arendab nende (eriala) infootsingu oskusi. Ca 5% (need olid üliõpilaste sihtgrupi esindajad) arvas siiski, et raamatukogu teenuseid on keeruline kasutada. 80% respondentidest oli rahul raamatukogu kommunikatsiooniga. Ligi 90% nõustus sellega, et saab raamatukogust usaldusväärset ja väärtuslikku informatsiooni. Ankeet sisaldas ka kahte küsimust, kus tuli vastata, millise raamatukogu teenusekvaliteedi faktoriga viiest hinnatavast (keskkond, kogud, juurdepääs, personal, kommunikatsioon) on vastaja kõige rohkem rahul ja milline vajab kõige rohkem arendamist.

Enamiku vastajate arvates võib raamatukogus kõige rohkem rahule jääda keskkonna kvaliteediga. Iga kolmas vastaja valis kogudega seotud teguri, iga neljas on kõige rohkem rahul personaliga. Huvitav, et kuigi enamus oli kõige rohkem rahul keskkonna ja kogudega, arvas peaaegu sama palju vastanuid, et just keskkond ja kogud vajavad kõige enam arendamist. Järgmise tegurina, kus on enam arenguruumi, oli nimetatud kommunikatsiooni kvaliteeti. Samuti on huvitav, et teenuse kvaliteedi hinnangud olid kõige kõrgemad personali puhul, aga rahulolu kõrgeim hinnang on seotud keskkonnaga.

Kuigi need vastused võivad tunduda veidi vastuolulised, ei pea arvama, et see on paradoks. Esiteks, siin vajab veidi täpsustamist mõistete *teenuse kvaliteet* ja *kasutaja rahulolu* tõlgendus ja seosed. Majandusalases kirjanduses on üldtunnustatud, et need kaks kategooriat on erinevad ning nende kasutamine sünonüümidena oleks mõistete väärtõlgendamise. Kliendi rahulolu on seotud eelkõige kliendi psüühilise ja emotsionaalse reaktsiooniga kogetud teenusele, teenuse kvaliteet on aga kliendi ratsionaalne hinnang osutatud teenusele, võrreldes tema ootustega. Teenuse kvaliteet annab vastuse küsimusele, kuidas klient tunnetab teenust võrreldes oma ootustega. Kliendi rahulolu aga on seotud küsimusega, kuidas klient tunneb ennast peale teenuse tarbimist. Seega on teenuse kvaliteedi hindamine pragmaatilisem ja üldistavam, rahulolu on seevastu emotsionaalsem ja abstraktsem kategooria.

Teiseks, kasutaja rahulolu mingi kvaliteedifaktori või -näitajaga ei tähenda, et teenuse osutaja võib nüüd oma sooritusega rahule jääda ja sellele enam mitte tähelepanu osutada. Tolerantsustsooni kontseptsiooni järgi tõstab kliendi poolt kõrgelt tajutud kvaliteet tema minimaalsete ootuste taset: kui ta koges selles teenindusasutuses head kvaliteeti, siis järgmine kord ootab ta sama või veel paremat. Teisisõnu, hea sooritus ühelt poolt tagab kliendi rahulolu, teiselt poolt aga kitsendab tema tolerantustsooni, sest minimaalsed ootused kvaliteedile kasvavad. Teenusepakkuja jaoks tähendab see, et isegi väga positiivsete teenusekvaliteedi näitajate puhul ei tohi nõ loorberitele puhkama jääda, vaid on oluline arendada ja tugevdada kõiki kvaliteedifaktoreid – nii neid, mis on seotud ebapiisava sooritusega, kui ka neid, mis on kliendi poolt kõrgelt hinnatud.

Raamatukogu kasutajate vajadused

Raamatukogule on tähtis teada kasutajate ootusi ja seda, kuidas vastab nendele teenuste tase. Kuid mitte vähem oluline pole teave kasutajate vajadustest. Seega oli kvaliteediuringu ülesandeks

ka välja selgitada, millised teenuste kvaliteedifaktorid ja näitajad on raamatukogu kasutajatele eriti olulised. Just nendes hinnangutes peegelduvad kasutajate vajadused.

Üldhinnang kvaliteedinäitajate olulisusele näitab, et kõige tähtsam on meie kasutajatele vajalike raamatute kättesaadavus. Sellele järgnevad e-kataloogi kvaliteedinäitajad (selgus ja kasutusmugavus) ning personali pädevus. Kõige tähtsamate kvaliteedinäitajate esiviisik lõpeb võimalusega töötada ja õppida vaikuses.

Mis puudutab ebaolulisi kvaliteedinäitajaid, siis vastavalt käesoleva uuringu tulemustele pole vastajatele tähtsad raamatukogu sotsiaalmeediakanalite aktiivsus ja sisu, võimalus kasutada vanemaid (enne 1946. a ilmunud) trükiseid ja lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta. Samas on just nende näitajate puhul tulnud ka kõige rohkem vastuseid „ei vasta ootustele“. Madalaks osutus ka vajadus ilukirjanduse järele, seevastu vajadus eriala õppekirjanduse järele on esikümnes.

Keskkonna faktori puhul leidis valdav enamus, et kõige tähtsam on võimalus töötada/õppida vaikuses: 65,5% hindas seda äärmiselt oluliseks ja 26,6% pigem oluliseks. Personali faktori puhul on olulisimad näitajad pädevus (ca 63% jaoks äärmiselt oluline, 32% jaoks pigem oluline), sõbralikkus (vastavalt ca 56% ja 38%) ning suhtlemisoskused (ca 52% ja 40%). Kogude faktoriga seoses oli esimesel kohal (98% jaoks) vajalike raamatute kättesaadavus. Selle vajaduse taga seisab raamatute piisav eksemplaarsus, kasutajad soovivad olla kindlad, et vajaliku raamatu saab laenata. Tähtsuse järgi järgmised kogude kvaliteedinäitajad on õppekirjanduse olemasolu ning juurdepääs teadusandmebaasidele ja ajakirjadele. Saadud tulemused kinnitavad, et ülikooliraamatukogus pakutavate teenuste hulgas on äärmiselt olulisel kohal füüsilise raamatu laenus ja võimalus kasutada *online*-teadusandmebaase. Kõik see kuulub tehnilise kvaliteedi kategooriasse ehk mida kasutaja saab raamatukoguteenuse tulemusena.

Uuringu tulemuste kasutamine raamatukogu teenuste arendamiseks

Kui kvaliteediuring lõpeb ja andmed on puhas-
tatud ja töödeldud, tekib tavaliselt küsimus,
kuidas me kasutame uuringu tulemusena saadud
informatsiooni. Eelkõige on see vajalik kui sisend
raamatukogu arengustrateegia koostamisel. Siin
oleks oluline vältida:

- ebaoptimaalselt suunatud ressursse
- mittevajalikke teenuseid
- valesid strateegilisi eesmärke
- põhikliendi (loe: põhifinantseerija/finantseeri-
mise otsustaja) etteheiteid ja rahulolematust.

Raamatukogu arengustrateegia koostamisel võik-
sime analüüsida ja otsustada:

- millised on meie teenused ja nende kvaliteet
(tänapäevase seisuga analüüs)
- millised on meie teenuste arengueesmärgid
(strateegilise nivoo määramine)
- mida me teeme eesmärkide saavutamiseks
(konkreetsed arenguprojektid lähtuvalt strateegilistest fookustest).

Arengustrateegia võib koosneda konkreetsetest
kvaliteediprogrammidest ja -projektidest. Nende
koostamiseks võib uuringu tulemusena saadud
andmeid kasutada maatriksanalüüsi jaoks:

- mis on see, mida me teeme väga hästi (kvali-
teet on tolerantsustsoonis), ning see on ka
äärmiselt oluline meie kasutajatele
- mis on see, mida me teeme väga hästi, kuid
mis ei ole kasutajale oluline
- mis on see, mis ei toimi meil hästi (kvaliteet ei
ole tolerantsustsoonis), aga samas ei ole kasu-
tajale ka oluline
- mis on see, mis ei toimi meil hästi, kuid samas
on meie kasutajale äärmiselt oluline.

Sellise olulisuse-soorituse maatriksi võib aren-
gustrateegia koostamisel teha iga raamatukogu
sihtgrupi või kvaliteedifaktori jaoks.

Kirjandus

Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.

Einasto, O. (2009). Using service quality monitoring to support library management decisions: A case study from Estonia. *The International Information and Library Review*, 41, 12–20.

Einasto, O. (2017). The Instrument for Evaluating the Academic Library E-Service Quality. *Bibliothek Forschung und Praxis*, 41(3), 308–318.

Grönroos, Ch. (2000). Understanding the object of marketing: the perceived service quality model. In: Blos, K., Grönroos, Ch. (eds). *The Marketing of Services*. Oxford University Press, 500–516.

Oldenburg, R. (2001). *Celebrating the Third Place. Inspiring Stories about the „Great Good Places“ at the Heart of Our Communities*. New York: Hachette Books.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70 (3), 193–194.