

**ŠIAULIŲ VALSTYBINĖS KOLEGIJOS
VERSLO IR TECHNOLOGIJŲ FAKULTETO
VADYBOS IR KOMUNIKACIJOS KATEDRA**

Rita Bielskienė

**ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS
KUŽIŲ STRUKTŪRINIO TERITORINIO PADALINIO NETRADICINĖS
TERAPINĖS (MULTISENSORINĖS) PASLAUGOS KOKYBĖS
VERTINIMAS VARTOTOJŲ POŽIŪRIU**

Informacijos valdymo iššęstinių studijų programos baigiamasis darbas

Darbo vadovė lekt. Rita Jakutienė

Patvirtinu, kad šis baigiamasis darbas yra originalus autorinis darbas

Rita Bielskienė

Šiauliai, 2021

Rita Bielskienė. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių struktūrinio teritorinio padalinio netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybės vertinimas vartotojų požiūriu, Informacijos valdymo studijų programos baigiamasis darbas / darbo vadovė lekt. Rita Jakutienė; Šiaulių valstybinės kolegijos Verslo ir technologijų fakulteto Vadybos ir komunikacijos katedra. Šiauliai, 2021, 45 p.

SANTRAUKA

Šiuolaikinė biblioteka neapsiriboja tik tradicinių funkcijų atlikimu, bet ir teikia netradicines paslaugas. Baigiamajame darbe analizuojama Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių struktūriniame teritoriniame padalinyje teikiamos netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybė vartotojų požiūriu. Tyrimo objektas - netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybė. Tyrimo tikslas - išanalizuoti netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybę vartotojų požiūriu. Tyrimo tikslui pasiekti iškelti uždaviniai: apibrėžti netradicinių paslaugų sampratą viešosiose bibliotekose; apibūdinti paslaugų kokybės vertinimo modelius; įvertinti netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybę Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių struktūrinio padalinio vartotojų požiūriu. Darbo temos teorinį aspektą atskleidė Lietuvos ir užsienio autorių mokslinės literatūros analizė ir apibendrinimas. Įvertinti terapinės paslaugos (multisensorinės) Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių bibliotekoje vartotojų požiūriu atliktas kiekybinis tyrimas. Tyrimo instrumentas (anketa) sudarytas ir teikiamos paslaugos vertinimas atliktas naudojant teorinėje darbo dalyje aptartus *Servqual* metodikos kriterijus. Analizuojant anketinės apklausos rezultatus nustatyta, kad bendras klientų pasitenkinimas teikiamos netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybe yra pakankamai aukštas. Apčiuopiamumo, patikimumo ir atsakingumo dimensijose vartotojų lūkesčiai nežymiai didesni nei pasitenkinimas, bet užtikrinimas ir jautrumas viršija vartotojų lūkesčius. Tyrimas yra užsakomasis, gauti tyrimo rezultatai, pateiktos išvados ir rekomendacijos padės tobulinti netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybę.

2020 metų spalio 16 dieną dalyvauta 5-tojoje biblioterapijos konferencijoje Birštono viešojoje bibliotekoje „Biblioterapija. Knyga gali prakalbinti ir gydyti“ Skaitytas pranešimas: „Multisensorinės erdvės sukūrimas Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių padalinyje“.

Rita Bielskiene. Assessment of the quality of non - traditional therapeutic (multisensory) service from the point of view of consumers in Siauliai District Municipality Public Library Kuziai structural territorial subdivision. Information Management study program final work / work supervisor lect.

Rita Jakutiene; Siauliai State College, Faculty of Business and Technology, Management and Communication Department, Siauliai, 2021, 45 p.

SUMMARY

The modern library is not limited to performing traditional functions, but also provides non-traditional services. The final work analyzes non-traditional therapeutic (multisensory) service quality from the consumer's point of view in the public library of Siauliai District Municipality, structural territorial subdivision of Kuziai. The object of the research - non-traditional therapeutic (multisensory) quality of service. The aim of the research is to analyze non-traditional therapeutic (multisensory) quality of service from the consumer's point of view. The objectives to achieve the goal are: to define the concept of non-traditional services in public libraries; describe models for service quality assessment; to evaluate the quality of non-traditional therapeutic (multisensory) service in Siauliai District Municipality Public Library Kuziai structural territorial subdivision from the point of view of the users. The theoretical aspect has been revealed by analyzing and summarising scientific literature of Lithuanian and foreign authors. To evaluate therapeutic services (multisensory) in Siauliai District Municipality Public Library Kuziai structural territorial subdivision quantitative research has been carried out. The survey instrument (questionnaire) was compiled and the evaluation of the provided service performed using the theoretical criteria of the Servqual methodology discussed in the theoretical part. Analysis of the survey questionnaire results showed that general customers' satisfaction provided by non-traditional therapeutic (multisensory) service quality is high enough. In the dimensions of tangibility, reliability and accountability consumers' expectations are slightly higher than satisfaction but assurance and sensitivity exceeds consumers' expectations. The study is commissioned, the results of the study are presented. Conclusions and recommendations will help to improve the quality of non-traditional therapeutic (multisensory) services.

On October 16, 2020, I participated in the 5th Library Therapy Conference in Birstonas Public Library "Library Therapy. The Book Can Speak and Treat", delivered a report "Creation of Multisensory Space in Siauliai District Municipality Public Library Kuziai Structural Territorial Subdivision".

TURINYS

SVARBIŲ TERMINŲ ŽODYNAS.....	5
------------------------------	---

LENTELIŲ SĄRAŠAS	6
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	7
ĮVADAS.....	9
1.NETRADICIŲ PASLAUGŲ GALIMYBĖS VIEŠOSIOSE BIBLIOTEKOSE.....	11
1.1. Paslaugos samprata ir savybės.....	11
1.2. Netradicinės terapinės paslaugos samprata.....	13
1.3. Netradicinės terapinės paslaugos viešosiose bibliotekose.....	13
2. PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO MODELIAI.....	19
2.1.Paslaugos kokybės samprata.....	19
2.2. Kokybės vertinimo metodikos.....	20
3. NETRADICINĖS TERAPINĖS (MULTISENSORINĖS) PASLAUGOS KOKYBĖS TYRIMAS ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS KUŽIŲ STRUKTŪRINIO PADALINIO VARTOTOJŲ POŽIŪRIU.....	23
3.1. Tyrimo metodika.....	23
3.2. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos charakteristika.....	26
3.3. Tyrimo rezultatai ir analizė.....	27
IŠVADOS.....	39
REKOMENDACIJOS.....	40
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS.....	41
PRIEDAI:	45
1 priedas. Anketa (vartotojams)	
2 priedas. Paraiška atlikti tyrimą organizacijai aktualia tema	
3 priedas. Prašymas leisti naudoti organizacijos duomenis	
4 priedas. Pažymėjimas apie skaitytą pranešimą biblioterapijos konferencijoje	

SVARBIŲ TERMINŲ ŽODYNAS

Biblioterapija - Biblioterapija - biblioterapija [↗ biblio...+ ↗ terapija], gydymas skaitymu (ligoniui parenkama tam tikros tematikos literatūra).(Biblioterapija, 2020).

Kaniterapija - [lot. canis – šuo + terapija] – pagalbinis žmonių gydymo ir (ar) reabilitacijos būdas, kai norint pasiekti geresnės fizinės, emocinės sveikatos, pagerinti pažintinius ir socializacijos įgūdžius panaudojamos tam tikros specialiai parengtų šunų savybės. (Kaniterapija,2020).

Paslauga - paslauga patarnavimas, pagalba: Padaryti, suteikti, pasiūlyti paslaugą. paslaugų biuras. (Paslauga, 2020).

Sensorinis - (lot. sensorium - jutimo organas) - juntamasis, pvz., ~ė adaptacija - jautrumo prisitaikymas prie jutimo organus veikiančio dirgiklio intensyvumo; ~ė atmintis- atminties posistemė, kurioje labai trumpai (apie sekundę) laikoma jutimo organų gauta ir suvokta informacija; ~ė sistema žr. analizatorius. (Sensorinis, 2020).

Terapija-terāpija [gr. therapeia — gydymas, slaugymas], medicinos literatūroje gydymas nechirurginiais metodais (Terapija, 2020) .

LENTELIŲ SĄRAŠAS

Lentelės Nr.	Lentelės pavadinimas	Puslapis
1.	Paslaugos samprata.	10
2.	Biblioterapijos samprata teoriniu atžvilgiu	15

3.	Paslaugos kokybės samprata	19
4.	Paslaugų kokybės metodai	21
5.	Paslaugų kokybės vertinimas Servqual metodika.	22
6.	Tyrimo instrumento pagal Serqual metodiką klausimų sandara.	24
7.	Kokybės vertinimas pagal bendrąjį nuokrypį.	38

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

Paveikslų Nr.	Paveikslų pavadinimas	Puslapis
1.	Teminės bibliotekų paslaugos	11
2.	Netradicinės terapinės rūšys viešojoje bibliotekoje.	13

3.	Relaksacinių-atpalaiduojančių priemonių komplektas.	16
4	Multisensorinė erdvė ŠRSVB Kužių bibliotekoje.	25
5	Relaksacinė kėdė su skirtingais masažo variantais.	26
6	Pasunkinta antklodė, priglundanti ir apgaubianti.	26
7	Respondentų pasiskirstymas pagal lytį	27
8	Respondentų nuomonė apie netradicines paslaugas bibliotekoje	27
9	Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas apčiuopiamumo dimensijoje	28
10	. Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas apčiuopiamumo dimensijoje	29
11	Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas apčiuopiamumo dimensijoje.	29
12	Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas patikimumo dimensijoje.	30
13	Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas patikimumo dimensijoje.	31
14	Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas patikimumo dimensijoje.	32
15	Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas atsakingumo dimensijoje	33
16	Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas atsakingumo dimensijoje.	33
17	Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas atsakingumo dimensijoje.	34
18	Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas užtikrinimo dimensijoje.	35
19	Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas užtikrinimo dimensijoje.	35
20	Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas užtikrinimo dimensijoje.	36

21	Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas jautrumo dimensijoje.	36
22	Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas jautrumo dimensijoje.	37
23	Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas jautrumo dimensijoje	37

IVADAS

Temos aktualumas. Viešoji biblioteka nuolat kelia sau, bibliotekos paslaugų vartotojams, partneriams, steigėjui daugybę klausimų: kas yra tikrasis bibliotekos paslaugų prieinamumas, kokia yra ir

turėtų būti teritorinių padalinių infrastruktūra, kaip geriau suprasti bendruomenės poreikius ir kurti poveikį darančias paslaugas, kaip atnaujinti tradicines bibliotekos funkcijas skaitmeniniame amžiuje, kaip keisti dabartinės struktūros ir veiklos būdus, kokiais būdais skatinti lyderystę, kurti paramos lyderiams sistemą, kaip kurti vartotojui draugišką aplinką (mokytis, kurti, bendrauti, dalytis patirtimi, kokybiškai leisti laisvalaikį ir pan.) (Bredelienė, 2018). Tarptautinė rinkos ir žiniasklaidos tyrimų kompanija „Kantar“ atliko Lietuvos bibliotekų tyrimą (Naujausias tyrimas rodo – viešosios bibliotekos gerina lankytojų gyvenimo kokybę (2020), kuriuo siekta išsiaiškinti, kaip bibliotekų lankytojai vertina šios institucijos teikiamų paslaugų kokybę, ką jie mano apie bibliotekų interneto paslaugas, kokie yra viešojo interneto prieigos vartojimo įpročiai, motyvai ir nauda vartotojams. Tyrimo rezultatai akivaizdžiai parodė per dešimtmetį įvykčius pokyčius ir atskleidė bibliotekų kuriamą vertę. Bibliotekos ne tik prisideda prie skaitmeninės atskirties problemų sprendimo, bet ir realiai padeda žmonėms spręsti kasdienes problemas, skatina naujų produktų ir paslaugų atsiradimą įvairiose vietovėse (Naujausias tyrimas rodo – viešosios bibliotekos gerina lankytojų gyvenimo kokybę, 2020). Bibliotekų darbuotojų ir kitų suinteresuotų grupių atstovų tyrime (2016) teigiama, kad nors informacinių technologijų integracija į bibliotekos veiklą laikoma pagrindinių pokyčių atskaitos tašku, šiai dienai biblioteka kaip institucija vis dar keičiasi – ji tampa dinamiška, įvairialype viešąja įstaiga, siekiančia savo vartotojams pasiūlyti platų paslaugų spektrą. Šiuolaikinė biblioteka neapsiriboja tik tradicinių funkcijų atlikimu – rašytinio paveldo saugojimu, skaitymo skatinimu, sąlygų visuomenės savišvietai ir savikūrai skatinimu, bet ir suteikia netradicines paslaugas, kaip antai biblioterapiją, kaniterapiją, bei naują ir dar menkai tyrinėtą- multisensorinę terapiją. Būtent pastaroji funkcija ir panašios leidžia tradicinėms bibliotekoms toliau evoliucionuoti. Viešųjų bibliotekų svarbiausia misija buvo ir yra būti tarpininku tarp informacijos ir visuomenės. Jos yra atviros įvairaus amžiaus ir įvairių poreikių žmonėms institucijos, stiprios savo tinklu, moderniomis

technologijomis ir nemokama interneto prieiga, teikiamų paslaugų gausa bei žmogiškaisiais ištekliais.

Netradicinės terapijos (multisensorinės) paslauga bibliotekose dar nebuvo tyrinėta, todėl šis tyrimas padės išsiaiškinti, kaip ją vertina bibliotekos lankytojai ir kokių klaidų reikėtų vengti, kokios priemonės būtų reikalingos, kad kuo daugiau bibliotekos lankytojų pasirinktų šią (multisensorinę) paslaugą.

Panašaus pobūdžio tyrimas nebuvo atliktas Šiaulių rajono viešojoje bibliotekoje (toliau ŠRSVB).

Tyrimo problema. Tyrimo problema išreiškiama probleminiu klausimu: Kaip vartotojai vertina Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių struktūriniame padalinyje teikiamos netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybę?

Tyrimo objektas. Netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybė.

Tyrimo tikslas. Išanalizuoti netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybę vartotojų požiūriu.

Tyrimo uždaviniai.

1. Apibrėžti netradicinių paslaugų sampratą viešosiose bibliotekose.
2. Apibūdinti paslaugų kokybės vertinimo modelius.
3. Įvertinti netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybę Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių struktūrinio padalinio vartotojų požiūriu.

Tyrimo metodai ir priemonės: Mokslinės literatūros analizė ir apibendrinimas. Kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa. Tyrimo duomenų analizė taikant Microsoft Excel 2010 metų kompiuterinę programą.

Pagrindiniai tyrimo rezultatai ir jų praktinis reikšmingumas. Analizuojant anketinės apklausos rezultatus nustatyta, kad bendras klientų pasitenkinimas teikiamos netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybe yra pakankamai aukštas. Apčiuopiamumo, patikimumo ir atsakingumo dimensijose vartotojų lūkesčiai nežymiai didesni nei pasitenkinimas, bet užtikrinimas ir jautrumas viršija vartotojų lūkesčius. Tyrimas yra užsakomasis, gauti tyrimo rezultatai, pateiktos išvados ir rekomendacijos padės tobulinti netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybę.

1. NETRADICINĖS PASLAUGOS VIEŠOSIOSE BIBLIOTEKOSE

1.1. Paslaugos samprata ir savybės.

Bibliotekos paslaugų supratimas yra aiškesnis, kai išsiaiškinama paslaugos samprata. Pati paslaugos sąvoka turi daug reikšmių, apimančių veiklą nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos, kaip produkto, sudedamosios dalies. Paslauga – tai veikla arba veikimo procesas. Paslauga gali būti vartojama tik tiek, kiek vyksta šis procesas. Fizinės prekės yra materialios ir egzistuoja nutrūkus gamybos procesui. Mokslo literatūroje sutinkamos įvairios paslaugos sampratos; lyginant įvairių mokslininkų įžvalgas ir apibūdinimus, išaiškėja paslaugos sampratos esmė (žr. 1 lentelę)

1 lentelė

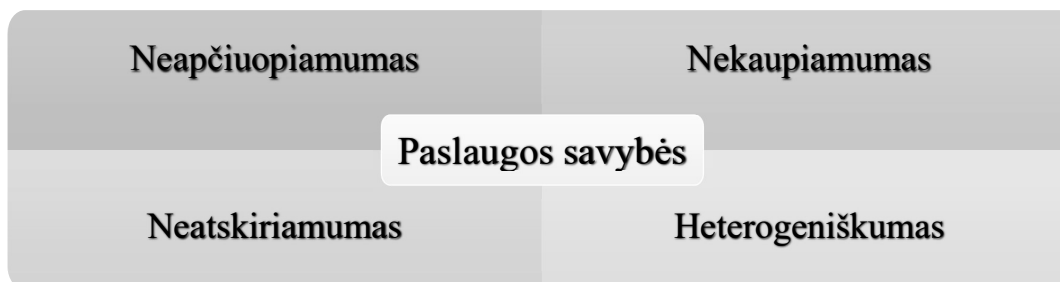
Paslaugos samprata

Autorius, metai	Apibrėžimas
Vengrienė, B., 2006	Paslauga – tai veiksmas ar daugiafazis veiklos procesas, neturintis materialaus apčiuopiamo rezultato, kuris skiriamas patenkinti kito ūkinio subjekto poreikius
Pranulis, V. ir kt. 2008	Paslauga - tai prekė, kurios gamyboje dalyvauja jos vartotojas (klientas).
Король, А. Н., и Хлынов, С. А., 2014.	Paslauga yra tam tikras subjekto veiksmas, kurio tikslas - pasiekti konkretų rezultatą, reikalingą klientui, darant įtaką paslaugos objektui.
Trakšėlys, K. ir Martišauskienė, D., 2016	Paslauga - tai pagalba vartotojui, kai paslaugos teikėjas sąmoningai siekia ją transformuoti kaip vartotojui priklausančią produktą – gėrybę.
Skačkauskienė, I., ir Vestertė, J., 2018	Interaktyvus procesas, per teikimo sistemą realizuojamas taip, kad sukuriamas šiame procese dalyvaujantis šalis tenkinanti vertė.
Cambridge dictionary, 2020	Paslauga - ypatingi įgūdžiai, kuriuos kažkas turi ir gali pasiūlyti kitiems

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis lentelėje nurodytais autoriais.

Analizuojant paslaugos apibrėžimus galima teigti, kad paslauga - veiksmas ar serija veiksmų, kurie, būdami neapčiuopiamos prigimties, pasireiškia sąveika tarp vartotojo ir paslaugų tiekėjo, pastarajam pasiūlius. Paslauga - tai pagalba vartotojui, laiduojanti aukštesnius pasiekimus, ypatingus įgūdžius ar socialinį mobilumą. Paslaugų veikla nekuria ir neperdirba fizinių produktų.

Kadangi paslauga yra ne daiktas, o veiksmų ar procesų darinys, todėl norint suvokti paslaugų esmę yra svarbu išsiaiškinti paslaugų savybes. Paslaugoms, pasak L. Bagdonienės ir R. Hopenienės (2009), yra būdingos tokios savybės, kaip neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas ir heterogeniškumas (1 pav.)



1 pav. Pagrindinės paslaugų savybės

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal L. Bagdonienę, R. Hopenienę, 2009

Paslaugoms yra būdingas neapčiuopiamumas, kuris kelia nemažai problemų paslaugos gavėjams ir jos teikėjams, ir taip yra dėl to, kad vartotojui sudėtinga nuspręsti kokią naudą jis gaus iš paslaugos, kol ja nepasinaudojo. Vartojant neapčiuopiamumo sąvoką, siekiama akcentuoti, kad teikiant paslaugas sukuriami vertė ir efektas yra daug didesni ir reikšmingesni nei objektyviai nustatomi ar išmatuojami paslaugos suteikimo rezultatai (Skačkauskienė, Vestertė, 2018).

Kadangi paslauga – ne daiktas, o procesas arba veiksmų eilė, ji vartojama ir gaminama tuo pat metu. Paslauga negali būti sukurta be vartotojo dalyvavimo. O tai lemia tokią paslaugos savybę kaip neatskiriamumą.

Galima teigti, kad dėl kliento dalyvavimo paslaugos teikimo metu, kiekvieną kartą paslauga bus suteikti vis kitaip, ji bus originali ir individuali. Todėl paslauga vienam vartotojui nėra identiška kitam, bent jau dėl santykių, susidarantių tarp paslaugos teikėjo ir kliento. Taigi paslaugos heterogeniškumas pasireiškia dėl teikėjų ir vartotojų skirtingų santykių ir paslaugos teikimo vietos bei skirtingų aplinkybių. (Bagdonienė, Hopenienė, 2009).

Kadangi paslauga yra neapčiuopiama, tai neįmanoma sukaupti jos atsargų, taip pasireiškia paslaugų nekaupiamumas. Paslauga yra nemateriali ir suvartojama jos teikimo metu, neįmanoma kaupti jos atsargų nedalyvaujant vartotojui.

Apibendrintai galima teigti, kad paslauga - veiksmas ar procesas, kuris, būdamas neapčiuopiamos prigimties, pasireiškia sąveika tarp vartotojo ir paslaugų tiekėjo, pastarajam pasiūlius. Bendradarbiavimas tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo, išskirtinas kaip vienas iš svarbiausių aspektų, kalbant apie paslaugos sampratą. Paslaugos savybės - neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas ir heterogeniškumas – sąlygoja viena kitą. Dėl neapčiuopiamumo negalima jų kaupti, perduoti jų nuosavybės. Paslauga yra procesas, todėl natūralu, kad ji negali egzistuoti be vartotojo dalyvavimo šiame procese, o tai sąlygoja jų heterogeniškumą.

1.2. Netradicinės terapinės paslaugos samprata

Terapijos sąvoka apibrėžiama keliais aspektais – medicininis, psichologinis, pedagoginis, socialinis ir kt. Terapija – tai veiksmų visuma, skirta padėti žmogui ar jo asmenybei negalavimų, sunkumų atvejais (Andrašiūnienė, 2007, Jovaiša, 2007). Terapija medicinoje suprantama kaip gydymo metodas.

Netradicinė terapija, tai skirtingo pobūdžio žmogaus sveikatai paveikti skirtų netradicinių metodų ir priemonių apibūdinimas (Špokienė, 2011). Pasak autorės, netradicinėms terapijos priskiriama homeopatija, natūropatija, tradicinė kinų medicina, ajurveda, akupunktūra, joga; proto-kūno intervencijos, tokios kaip meditacija, malda, relaksacija, vizualizacija ir valdomasis vaizdų kūrimas, meno, šokio, muzikos terapijos, hipnozė ir kt.; biologinės kilmės netradiciniai gydymo būdai – dietos,

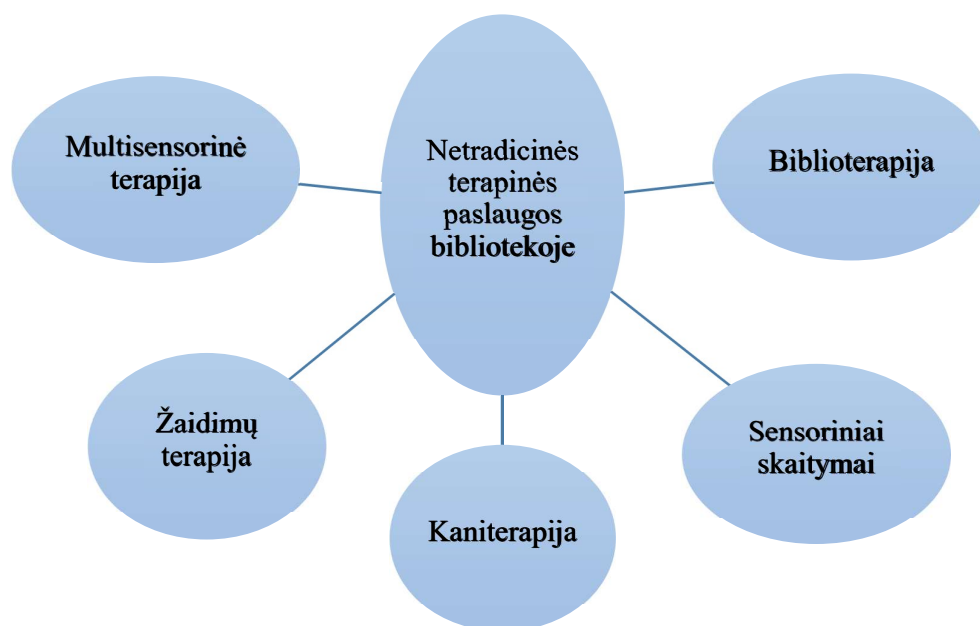
aromaterapiją; manualiniai netradicinės medicinos gydymo būdai - masažas, chiropraktika, osteopatija, refleksoterapija; ir energetiniai netradicinės medicinos gydymo metodai, kuriems priklauso žmogaus vidinę energiją stimuliuojantys alternatyvūs gydymo būdai, tokie kaip gydymas rankomis (prisilietimu), gydymas biolauku ir kiti.

Alternatyvioji, natūralioji arba netradicinė medicina – terminai, apibūdinantys gydymo metodus, pasitelkiamus siekiant papildyti tradicinius gydymo metodus. Pasaulyje nėra vieningos papildomos ir alternatyvios medicinos (PAM) apibrėžties ir klasifikacijos sistemos. PAM yra skėtinė sąvoka, kuri apima labai įvairius metodus ir gydymo, terapijos, sveikatinimo sistemas (Sinkevičius, ir kt., 2014). PAM terminas jungia labai skirtingas koncepcijas, tokias kaip natūrali medicina, papildoma ar alternatyvi, holistinė medicina, tačiau jas jungia vienas tikslas - padėti žmogui ar jo asmei nybei negalavimų, sunkumų atvejais. O visuma struktūruotų elementų - žmonių, patalpų, įrankių, informacijos ir kt. - siekia bendro tikslo – suteikti terapinę paslaugą.

Šiandien terapijos šakos ypač plėtojasi, ji įgauna vis daugiau funkcijų, todėl jos paskirtis suprantama platesniame kontekste. Skiriama pedagoginė psichoterapija, meno terapija (muzika, dailė, judesys), darbo terapija, žaidimo terapija, biblioterapija (psichikos gydymas knygų skaitymu), socioterapija (sprendžia socialinių santykių problemas), verbalinė terapija ir kt. Taigi terapija traktuojama kaip poveikis, veikimas siekiant keisti, o ne tik gydyti. (Jovaiša, 2007). Žodis, knyga, žaidimas, muzika, tapyba skiriami asmens emocinei įtampai mažinti, frustracinėms, konfliktinėms būsenoms lengvinti.

1.3. Netradicinės terapinės paslaugos viešosiose bibliotekose

Šiandieniam pasaulyje bibliotekos yra nuolatinės kaitos būsenoje. Jos yra veikiamos naujovių, inovacijų, kurios skatina bibliotekų veiklos pokyčius (Carrillo, Gregory, 2019). Tuo pačiu metu kinta visuomenės lūkesčiai bibliotekoms – bibliotekos tampa bendruomenės susirinkimo vietomis, kuria ir dalijasi žiniomis bei tuo pačiu metu vykdo tradicines knygų saugojimo ir išdavimo veiklas (Irwin, Silk, 2019). Didelė dalis pokyčių, vykstančių bibliotekose, yra nulemti kultūros kaitos. Teikdamos nemokamas paslaugas ir prieigą prie šiuolaikinių technologijų, bibliotekos sudaro sąlygas pažinti kultūrą, dalyvauti viso gyvenimo mokymosi procesuose, yra atviros ir savo koncepcija priimtinos įvairioms socialinėms grupėms (Juchnevič, 2016). Šiuolaikinė biblioteka neapsiriboja tik tradicinių funkcijų atlikimu – rašytinio paveldo saugojimu, skaitymo skatinimu, bet sudaro sąlygas teikti ir netradicines paslaugas (žr. 2 pav.)



2 pav. Netradicinės terapijos paslaugų rūšys viešosiose bibliotekose.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis D. Janavičienė, 2011, V. Pakalniškiene, 2018, R. Kardaite-Vėlyviene, 2018, J. Grygučiu, 2018.

Biblioterapija – dvi sąvokas apimantis žodis. *Biblio* – knyga, o *terapija* gali būti suvokiama ne tik kaip gydymas knygomis, bet ir kaip globa, rūpinimasis artimuoju. Biblioterapijos taikymas, o kartu ir literatūros atranka yra tiesiogiai susiję su tikslu, kurio siekiama, o teoriškai tai galima apibrėžti skirtingų rūšių biblioterapija. Anot Janavičienės, D. (2018) esminės literatūros atrankai svarbios biblioterapijos rūšys:

- pagal siekiamus tikslus: klinikinė, reabilitacinė ir asmenybės ugdomoji;
- pagal užsiėmimų pobūdį: pasyvioji ir interaktyvioji

Klinikine biblioterapija siekiama gydyti, dažniausiai tai susiję su psichikos ligomis. Bibliotekininkai šiuo atveju galėtų jiems talkininkauti, jei būtų paprašyti pagelbėti: stebėti literatūros naujienas, informuoti gydytojus apie leidinius, prisiimti dokumentų išdavimo ir grąžinimo funkcijas ir pan. (Janavičienė, 2018). Pasak autorės, reabilitacinė biblioterapija ligoniui padeda atsitraukti nuo minčių apie ligą, pasitelkti vaizduotę ir „nuklysti į knygos herojų patiriamus nuotykius, išgyvenamas emocijas ir kt. Atliekant reabilitacinę biblioterapiją bibliotekininkams galima kelti keletą tikslų: parinkti literatūros kūrinius, kuriuose herojai atsiduria panašiose situacijose ir su jomis susidoroja (jas skaitančiam asmeniui siekiama padidinti viltį pasveikti); atrinkti ir sveikstantiems žmonėms rekomenduoti paskaityti užburiančius ir taip mintis nuo ligos atitraukiančias knygas, pavyzdžiui, kelionių aprašymus, istorinius mitus, filosofines įžvalgas perteikiančias istorijas ir t. t. – kad tiesiog pakylėtų mintis. D. Janavičienė (2018) teigia, kad asmenybės ugdomosios biblioterapijos samprata yra plačiausia, nes asmenybės ugdome (jeigu to siekiame) visą gyvenimą, skirtingais lygiais, siekdami labai skirtingų

tikslų, ir jeigu tam pasitelkiame įdėmų, giluminį skaitymą, tai galime pavadinti biblioterapija. Interaktyvioji biblioterapija – kai į perskaitytas mintis kaip nors reaguojame: kalbėdami, rašydami dienoraštį, tinklaraštį, samprotaudami grupėje. Ugdomoji arba edukacinė biblioterapija labiausiai paplitusi bibliotekose. D. Janavičienė (2011) teigia, kad biblioterapija remiasi ne tik skaitomu tekstu, bet ir diskusija apie jį.

Mokslinėje literatūroje sutinkamos įvairios biblioterapijos sampratos, lyginant įvairių mokslininkų įžvalgas ir apibūdinimus, išaiškėja biblioterapijos esmė (žr. 2 lentelę)

2 lentelė

Biblioterapijos samprata teoriniu atžvilgiu

Autoriai	Biblioterapija
J. Drešer, 2008	Šią bibliotekinės veiklos sritį vadina „specifiniu vadovavimo skaitymui metodu“
Z. Manžuch, 2009	Biblioterapija yra pagalbinis gydymo metodas ir prevencijos priemonė, užtikrinti harmoningą asmenybės raidą ir atsparumą stresui [10, 538].
J. Ščerbinina, 2017	Biblioterapija – „dangaus magnetų“ terapija. Ir čia nėra jokios pompastikos ar romantikos. Skaitymas turi šį tą bendra ir su sportu – ne atsitiktinai vadinamas proto mankšta. Medicinos požiūriu viskas aišku ir lakoniška: skaityti reiškia gyventi.
D. Janavičienė (2018)	Biblioterapija – tai universalus metodas, galintis pagelbėti daugeliui žmonių. Placiaja prasme tai skaitymu teikiama pagalba, tačiau net ir ši samprata gali ir turi būti išplėsta, nes tam galima naudoti ne tik knygas, bet ir kitas medijas – nuotraukas, kino filmus, paveikslus. Svarbiausia – ne tik grožėtis, žavėtis ar tiesiog stebėti dokumentus, o pasinerti į juos savimi, savo patirtimi, jausmais ir emocijomis. Skaitymo atveju galėtume vartoti terminą „giluminis skaitymas“, t. y.

Šaltinis: sudaryta autorės remiantis lentelėje nurodytais autoriais: D. Janavičienė, (2018), J. Drešer, (2008), Z. Manžuch, (2009), J. Ščerbinina, (2017)

Gaudamas dideles vienakryptės informacijos dozes per mus supančias medijas, asmuo jaučia poreikį pasidalinti gauta informacija ir išreikšdamas savo mintis, išgirdamas pašnekovų reakcijas į jas, žmogus geriau suvokia save, savo poelgius, geriau pamato elgesio alternatyvas. Biblioterapinis skaitymas – įdėmus skaitymas, išgyvenant herojų emocijas, įsijaučiant į aplinkos aprašymus, tapatinantis su veikėjais ir tarsi jų akimis žvelgiant į pasaulį.

Organizuoti diskusijas perskaitytų tekstų pagrindu turi patirties bibliotekose veikiantys skaitytojų klubai. Lietuvoje yra bibliotekų, kuriose tikslingai vedami biblioterapijos užsiėmimai grupėse.

Sensoriniai skaitymai – tai galimybė visiems prisitaikyti prie aplinkos. Tik suteikiant reikalingą ir individualizuotą pagalbą galima padėti vaikui gyventi visavertį, savarankiškais sprendimais pagrįstą gyvenimą. Šie skaitymai parengti vaikams, turintiems kalbos arba komunikacijos sunkumų. Vaikams suteikiama galimybė išgyventi pasakojimus ne tik kalba ir tekstu, bet ir sensoriniais (pojūčių) stimulais. Nuosekliai įtraukiami sensoriniai dirgikliai, vaikams padeda priprasti prie ne itin mėgstamo, bet dažnai aplinkoje pasitaikančio dirgiklio. Norint sukurti sensorinių skaitymų paslaugą reikia trijų dalykų: pritaikytos erdvės, parengtų specialistų ir edukacinės programos. Įgiję teorinių ir praktinių žinių bibliotekaininkai, bendradarbiaujant su specialistais, parengia sensorinių skaitymų programą. Sensorinių skaitymų

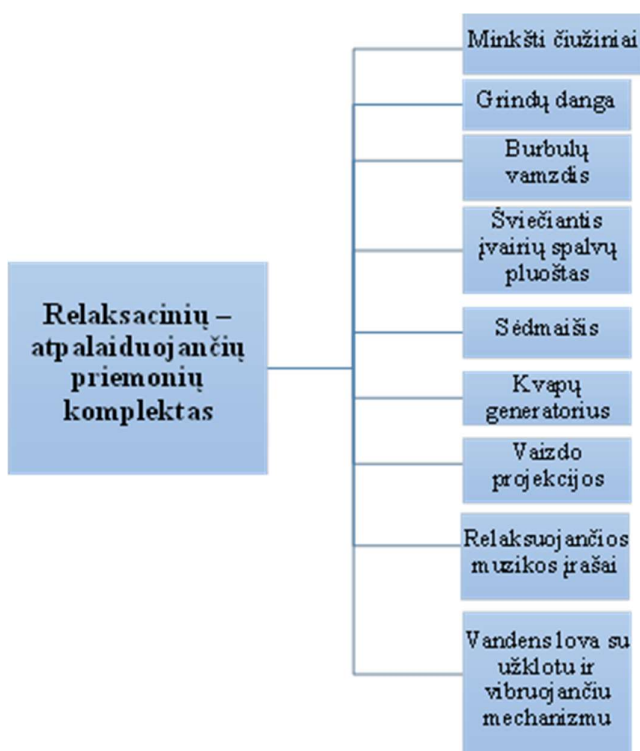
eigą sudaro 3 pagrindinės dalys - istorijos skaitymas pasitelkiant pojūčius, praktinė užduotis pagal knygos tekstą, žaidimai bei diskusijos su tėvais ir auklėtojais. Skaitant istoriją, kiekvienas jos veiksmas vaizdžiai iliustruojamas. Taip vaikai susipažįsta su įvairiais išoriniais dirgikliais, gamtos reiškiniiais, ar elementariais buities reikmenimis ir juos supančiais daiktais. Išklausę istoriją, vaikai atlieka praktinę veiksmą, susijusį su skaityta knyga. Siekiant užsiėmimo kokybės, vieno užsiėmimo metu grupę sudaro ne daugiau kaip penki žmonės.

Kaniterapija – alternatyvus terapijos, edukacijos būdas, kurio vienas „veikėjų“ yra šuo. Norinčių įsitraukti į šią veiklą nėra daug, nes šuns parengimas užima daug laiko ir reikalauja specialių žinių. Nedrąsūs, sutrikę, liūdintys, sunkiai bendraujantys ar judantys, sergantys ir sveikstantys asmenys gali būti abejingi aplinkai ir kitiems žmonėms, bet dauguma iš jų negali atsispirti gyvūnų skleidžiamai šilumai ir geroms emocijoms. Bendravimas su šunimi padeda sveikti, reikšti jausmus. Šuo kartais tampa visrakčiu, kurį galima labai daug kur priderinti. Be to, šuo turi būti gerai išmokytas, klausyti šeimininko komandų, nereaguoti į pašalinius dirgiklius ir būtinai turi būti išlaikęs specialų egzaminą, o jo vedlys turi būti baigęs mokymus (Grygutis, 2018). Svarbu vaikams padėti jiems perlipti tą kontakto barjerą, suteikti gerų emocijų, sukurti ryšį tarp šuns ir vaiko, kad vaikas būtų susitikimų lauktų. Per užsiėmimą vaikas skaito šuniui, kuris jo klauso, nepertraukinėja ir nekommentuoja, tuo pačiu tai skatina vaikus būti kantrius, dėmesingus, moko pagarbaus elgesio su gyvūnais ir žmonėmis. Labai svarbus yra laukimo jausmas, vaiko kantrybės ugdymas yra didelė vertybė. Tai gėrio pamokos, nes šuo vaikui tampa artimas.

Žaidimų terapija „Smėlio staliukai“ yra terapinis būdas, naudojamas vaikams ir suaugusiems (Knowles, 2017). Smėlio staliuko terapija, kuri kartais vadinama smėlio terapija, dažnai taikoma asmenims, patyrusiems trauminį įvykį, pavyzdžiui, prievartą ar katastrofišką incidentą. Nors tokio tipo terapija dažniausiai naudojama su vaikais, smėlio terapija taip pat gali būti naudinga paaugliams ir suaugusiems. Taikydami tokio tipo terapiją, psichoterapeutai naudoja smėlio staliukus, kad įvertintų, diagnozuotų ar gydytų įvairias psichines ligas. Tyrimai rodo, kad smėlio staliukų terapija taip pat gali padėti padidinti emocinę išraišką, kartu sumažinant psichologinį išgyvenimą, kurį gali sukelti aptariant trauminius įvykius ar patirtį (Morin, 2020).

Multisensorinė terapija. Multisensorinė aplinka gali būti įvardijama kaip tam tikra aplinka/erdvė ar tam skirtas specialus kambarys, kuriame kontroliuojamos sensorinės stimuliacijos pagalba galima padėti žmogui atsipalaiduoti ir/ar jį suaktyvinti bei paskatinti intelektinei veiklai. Kita vertus, tai aplinka, kurioje per valdomus sensorinius stimulus, jų skirtingas variacijas siekiama dermė su asmens motyvacija, jo interesais, atsipalaidavimo, terapiniais ir/ar edukaciniais portikais. Multisensorinės aplinkos funkciniai blokai yra relaksacinis – atpalaiduojantis ir aktyvinantis – stimuliuojantis (Alifanovienė ir kt., 2017).

Aktyvinančių – stimuliuojančių priemonių kompleksas naudojamas siekiant iššaukti kliento susidomėjimą veikla, siekiant judrumo ar pažintinės veiklos stimuliacijos. Šiam priemonių blokui priskirtina Phonotonic, optimuzic sistemos, muzikinis centras su stimuliuojančios muzikos įrašais. Ryškūs spalvų, šviesos optiniai efektai, įvairaus stiprumo ir aukščio muzika, įvairios melodijos aktyvina, skatina susidomėjimą veikla, stimuliuoja judėjimą, sukuria šventės, lengvumo įvaizdį. Ši multisensorinė įranga stimuliuoja klausos, regos, vestibuliarinius receptorių, skatina motyvaciją veiklai, galimai sudaro sąlygas efektyvesnei terapinei ar socialinei, edukacinei pagalbai (Alifanovienė ir kt., 2017). Relaksacinis – atpalaiduojantis - tam tikras priemonių kompleksas, skirtas asmens psichoemociniam atsipalaidavimui. Kuriam aplinka, kurioje asmuo gali rasti ramybę bei kurioje asmuo gali pasijusti visiškai saugiai, kur ne tik negresia stresinės situacijos, bet ir nėra pavojaus, užkertamas kelias traumuojančiam poveikiui, stresui iš išorinės aplinkos (žr.3 pav.)



3 pav. Relaksacinių-atpalaiduojančių priemonių kompleksas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Alifanoviene ir kt., 2017.

Šiam priemonių blokui priskirtini įvairūs, atsipalaidavimą skatinantys įrenginiai ir priemonės: minkšti čiužiniai, grindų danga, burbulų vamzdis, šviečiantis įvairių spalvų pluoštas, sėdmaišis, kvapų generatorius su aromaterapijos rinkiniu, vaizdo projekcijos (su vandens, plaukiančių debesų ir kitais vaizdais), relaksuojančios muzikos įrašai, vandens lova su užklotu ir vibruojančiu mechanizmu. Naudojant šio bloko įrangą, reikia turėti galvoje tai, kad atpalaidavimo ir relaksacijos procese vienu metu nenaudotini daugiau kaip du stimuliuojančio poveikio komponentai: garsas ir vaizdas, uoslė ir vibracija ar pan.

Taikant multisensorinę aplinką praktiškai, skiriamos dvi pagrindinės veiklos mokyklos:

1. pagrįsta laisvąja Snoezelen filosofija, kur žmonės skatinami tyrinėti aplinką savo tempu ir savo keliu.
2. direktyvus vadovavimas sesijoms, t.y. sesijos yra labiau struktūrizuotos ir paprastai apima pradinę aplinkos tyrimą. Visada yra planuojama veikla ir atsipalaidavimo laikotarpis, pvz. kvėpavimas, ramybės būseną ar pan. tai reiškia, kad kai kurios sesijos sutelktos pirmiausia į atsipalaidavimą ir gerovę, o kitos – gali apimti ir terapijos elementus.

Terminas *Snoezelen* kilo iš Olandijos, sudarytas iš dviejų olandų kalbos žodžių (apuostyti, ieškoti) ir atsipalaiduoti. Sensorinė aplinka yra sukuriamą multisensoriniame kambaryje su įvairia jutimine stimuliuojančia įranga skirta nukreipti keturis regėjimo, klausos, prisilietimo ir kvapo pojūčius (Sensoriniai kambariai darželiuose ir mokyklose – kas tai?, 2011). *Snoezelen* tyrimai nustatė nuoseklius rezultatus: nerimo mažėjimo, nuotaikos pagerėjimo, susijaudinimo sumažėjimo, pulso dažnio sumažėjimo, fiziologinio atsipalaidavimo demencija sergantiems pacientams, raidos negalią turintiems vaikams ir suaugusiems, sergantiesiems lėtiniu skausmu (Collier, Staal, Homel, 2018)

Vienas pagrindinių šios terapijos privalumų yra gebėjimas sumažinti individo baimes ir sustiprinti pasitikėjimą žmonėmis. *Snoezelen* gali būti specialiai pritaikytas asmens poreikiams tenkinti, stimuliuojant septynis pojūčius (įskaitant vestibuliarinei pusiausvyrai). Aplinka palengvina geresnę komunikaciją (Bemis, 2013). *Snoezelen* įranga gali būti pritaikyta ir kasdieniame gyvenime, naudojama siekiant stimuliuoti pojūčius, atsipalaiduoti ar nusiraminti.

Apibendrinant galima teigti, kad paslauga - veiksmas ar procesas, kuris, būdamas neapčiuopiamos prigimties, pasireiškia sąveika tarp vartotojo ir paslaugų tiekėjo, pastarajam pasiūlius. Paslauga negali egzistuoti be vartotojo dalyvavimo šiame procese, o tai sąlygoja jų heterogeniškumą. Šiuolaikinė biblioteka neapsiriboja tik tradicinių funkcijų atlikimu – rašytinio paveldo saugojimu, skaitymo skatinimu, sąlygų visuomenės savišvietai ir savikūrai skatinimu, bet ir suteikia netradicines paslaugas: biblioterapiją, kaniterapiją, sensorinę skaitymą, smėlio staliukų terapiją, multisensorinę terapiją. Terapija – tai veiksmų visuma, skirta padėti žmogui ar jo asmenybei negalavimų, sunkumų atvejais. Multisensorine aplinka, sukurta iš įvairiausių sensorinių priemonių, siekiama skatinti pirminius regos, garso, lytėjimo, skonio, kvapo, judėjimo pojūčius, taip sudarant pagrindą tiek asmens atsipalaidavimui, nusiramimui.

2. PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO MODELIAI

2.1. Paslaugos kokybės samprata

Paslaugų kokybei įtaką daro išoriniai pokyčiai technologinėje, socialinėje ir ekonominėje aplinkoje (Mikulis, 2007). Produktai ir paslaugos keičiasi, tampa vis sudėtingesni, dėl to kinta ir auga vartotojų reikalavimai, nes vartotojai nori naudotis geromis prekėmis ir paslaugomis. Visa tai priklauso nuo to, kaip žmogus suvokia jam teikiamą naudą ir kokie pagrindiniai tikslai yra keliami paslaugų kokybei. Kokybė – tai ir atitinkami reikalavimai (nustatyti standartai), kurių, norėdami pasiekti atitinkamą kokybę, paslaugų įmonė privalo griežtai laikytis. (Vitkienė, 2004). Tačiau ši kokybės sąvoka paslaugų atveju nėra tinkama, nes ji yra susijusi su daiktinėmis prekėmis.. P. Kotler ir kt. (2003) nurodo penkis svarbiausius požymius, nusakančius paslaugos kokybę:

- Patikimumas – sugebėjimas pateikti tokią paslaugą, kokia buvo žadėta reklamoje;
- Jautrumas – paslaugos teikėjų dėmesys klientui ir greitas, malonus aptarnavimas
- Įtikinamumas – aptarnaujančio personalo kompetencija, mandagumas, atsakomybė;
- Pritarimas – individualus priėjimas prie kiekvieno kliento, empatija, rūpestis;
- Išorinis akivaizdumas – patalpų, įrangos, paslaugos teikimui naudojamų priemonių techninė kokybė, estetika, higieniškumas, patogumas, išsami ir suprantama klientui informacija apie paslaugų struktūrą ir poveikį.

Mokslo literatūroje sutinkamos įvairios paslaugos kokybės sampratos; lyginant įvairių mokslininkų įžvalgas ir apibūdinimus, išaiškėja paslaugos kokybės esmė (žr. 3 lentelę)

3 lentelė

Autorius, metai	Apibrėžimas
A. Daunorienė, A. Žekevičienė, (2021)	Kokybė, su tam tikrais reikalavimais susijęs produkto, proceso, darbų ar sistemos apibūdinimas, kuriuo nusakomas jų gebėjimas patenkinti žmonių poreikius ir atitikti paskirtį.
B. Narteh, (2018)	Paslaugų kokybė priklauso nuo skirtumų vertinimo, kuris apima vartotojų lūkesčius, paslaugų teikėjo atliekamus veiksmus ir gautas paslaugas
SO 9000 (cit. iš Serafinas D., 2011)	Kokybė – turimųjų charakteristikų visumos atitiktis reikalavimams laipsnis
E. Vitkienė, (2008).	Paslaugos kokybė – tai techninės bei funkcinės kokybės ir vartotojo pasitenkinimo suvokiamu rezultatu sąvoka.
P. Vanagas, (2008).	Labai dažnai kokybė yra apibūdinama kaip produkto savybių ir reikalavimų, kurie suvokiami kaip kažkas apibrėžto ir nustatyto normatyvais, atitikimas.
J. Mikulis, (2007).	Paslaugos kokybė – tai paslaugos savybių atitiktis kliento reikalavimams.
A. Kaziliūnas, (2007).	Kokybė – tai turimųjų charakteristikų visumos atitiktis reikalavimams laipsnis, o reikalavimai dažniausiai nustatomi atsižvelgiant į vartotojų poreikius, norus ir lūkesčius arba kaip vartotojo patenkinimo lygis.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis lentelėje pateiktais autoriais

Apibendrintai galima teigti, kad kokybė yra tikslus ir objektyviai įvertinamas dydis, ją atspindi produkto savybės ir požymiai. Kokybė vartotojui – vartotojo reikalavimų produktui atitikimo lygis. Šiuo aspektu produkto kokybė sunkiai nustatoma dėl skirtingo vartotojų skonio ir poreikių. Kokybę dar būtų galima apibūdinti kaip objekto savybių visumą, įgalinančią ją tenkinti išreikštus ir numatomus poreikius. Kokybė yra objektyvus daikto ar reiškinio apibūdinimas tam tikrai rūšiai, būdingais esminiais požymiais, kai galima tikrovės rūšinė įvairovė. Tai pagal paskirtį naudojamos

produkcijos ypatybių leidžiančių patenkinti tam tikrus poreikius, visuma. Paslaugų kokybė yra visuma veiksnių, padedančių patenkinti vartotojo poreikius. „Klientų malonumas“ yra nauja kokybės koncepcija. „Džiaugsmo“ konceptualizavimas yra kliento emocinis atsakas, kurį sudaro „džiaugsmas“ ir „netikėtumas“, su kuriais susiduriama tiekiant prekes / paslaugas (Torres, Shery, 2013).

Apibendrinant galima teigti, kad kokybė, su tam tikrais reikalavimais susijęs produkto, proceso, darbų ar sistemos apibūdinimas, kuriuo nusakomas jų gebėjimas patenkinti žmonių poreikius ir atitikti paskirtį. Paslaugų kokybė – vartotojų paslaugų vertės suvokimas, tai skirtumas tarp vartotojų laukiamos ir patirtos kokybės, kuri labai sunku išmatuoti, įvertinti ar apskaičiuoti. Paslaugų kokybę kiekvienas vartotojas supranta subjektyviai, todėl sunku pasakyti, kas yra kokybiška, o kas ne, tačiau visada reikia stengtis gerinti siūlomų paslaugų kokybę, kad patenkintų vartotojų lūkesčius.

2.2. Kokybės vertinimo metodikos

Paslaugų kokybės tyrimų gausa ir dėl jų sukurtų paslaugų kokybės modelių ir susiformavusių požiūrių įvairovė leidžia geriau suvokti paslaugų kokybės fenomeną. Šio fenomeno sudėtingumas formuojasi iš pačios paslaugų prigimties – neapčiuopiamumo, teikimo ir vartojimo momentų sutapimo, teikėjo ir vartotojo sąveikos (Poškutė, Bivainienė, 2011). Paslaugų kokybei kaip ir vartotojų pasitenkinimui vertinti taip pat nestokojama modelių, kurių žinomiausi: Ch. Gronroos ir E. Gummesson bendrai suvoktos kokybės modelis, E. Gummesson 4 kokybių (4Q) modelis, W. Muller paslaugų kokybės modelis, neretai naudojama *Servqual* paslaugų kokybės vertinimo metodika.

Ch. Grönroos (1984, cit. iš Bagdonienė, Hopenienė, 2009) teigimu, paslaugų kokybės suvokimą sąlygoja trys dedamosios:

- techninė kokybė,
- funkcinė kokybė
- bendrasis (korporatyvinis) įvaizdis.

Techninė paslaugos kokybė – tai paslaugos teikimo rezultatas, gaunamas vartotojo sąveikos su organizacija metu. Dažnai techninę kokybę galima įvertinti, pasitelkiant objektyvius parametrus, tačiau kai kurių konkrečių paslaugų atveju (pvz., sveikatos priežiūros) tai padaryti gali būti sunku (Kang, James, 2004), todėl vartotojo gautos paslaugos kokybės suvokimas stipriai priklauso nuo funkcinių parametrų. D. Žostautienės ir R. Čerkauskytės (2007) teigimu, funkcinė paslaugos kokybė atspindi tokius parametrus, kaip paslaugos teikimo greitis, paslaugos teikėjo kontaktas su vartotoju. Analizuodamas paslaugų kokybinius parametrus, Ch. Grönroos ir P. Voima (2013) akcentuoja vertės kūrimo proceso kompleksiskumą, nustatydami vartotojo ir paslaugos teikėjo sąveikos sferas.

Kalbant apie paslaugų sektorių, klientų aptarnavimui įvertinti plačiai taikomi įvairūs metodai, paslaugų kokybės metodų apibūdinimai pateikti 4 lentelėje.

4 lentelė

Modelis	Trumpas modelio apibūdinimas
Grönroos bendrai suvoktos kokybės metodas	Šiame metode išskiriama bendroji kokybė, turinti dvi dimensijas – techninę ir funkcinę. Techninė kokybė atspindi tai, ką vartotojas gauna paslaugos metu. Funkcinė kokybė atspindi tai, kaip teikiama paslauga. Vartotojo nuomonę apie kokybę formuoja teikėjo elgsena, kitų vartotojų teigiamas ar neigiamas poveikis, žinios apie paslaugą ir kiti veiksniai
Gummesson 4Q kokybės metodas	Šiame metode pagrindinis akcentas – vartotojo suvokiama kokybė, veikiama vartotojų lūkesčių, patirties ir paslaugų teikėjo įvaizdžio, ir pagrindiniai kokybę lemiantys procesai, tokie kaip projektavimas, gamyba, pateikimas ir ryšiai. Metodas orientuotas į vartotoją ir procesą. Tai reiškia, kad būtina garantuoti gerą paslaugos kokybę nuo pat sumanymo momento iki galutinio vartotojo įvertinimo.
Müller kokybės modelis	Šis modelis atspindi kokybės vertinimą iki paslaugos vartojimo, ją vartojant ir po vartojimo. Taip atskleidžiamas kokybės vertinimo ir vartotojo elgsenos sąsajos.
<i>Servqual</i> metodas	<i>Servqual</i> metodas išsiaiškina ir įvertina neatitikimų matavimą tarp kliento suvoktos aptarnavimo kokybės ir kliento lūkesčių. Šis metodas apima šiuos kriterijus: patikimumas, reagavimas, kompetetingumas, prieinamumas, paslaugumas, komunikabilumas, pasitikėjimas, saugumas, supratimas, apčiuopiamumas.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal L. Bagdonienę ir R. Hopenienę (2009)

Minėtuose modeliuose įvairiai traktuojama paslaugų kokybė ir jos vertinimas. Nepriklausomai nuo paslaugos, vartotojas daugeliu atvejų vertina tas pačias savybes. Egzistuoja glaudus kai kurių kriterijų ryšys, todėl komunikabilumą, kompetenciją, paslaugumą, patikimumą ir saugumą pakeitė tikrumas, o prieinamumo ir vartotojo supratimo kriterijus – empatija (Palaima, 2005). *Servqual* paslaugų kokybės vertinimo metodika leidžia nustatyti ne tik skirtumą tarp vartotojų patirtos kokybės ir lūkesčių, bet ir įvertinti įmonės teikiamų paslaugų kokybę pagal kiekvieną kriterijų, nustatyti atskirų paslaugos vartotojų segmentų suvoktos paslaugų kokybės vertinimo skirtumus

Šio baigiamojo darbo tyrime bus remiamas *Servqual* paslaugų kokybės vertinimo metodika. *Servqual* modelis, R. Kinderio ir kt. (2011) teigimu, padeda nustatyti vartotojo lūkesčių ir suteiktos paslaugos kokybės neatitikimus, t. y. skirtas suvokiamai paslaugų kokybės situacijai matuoti. *Servqual* metodika, V. Poškutės ir L. Bivainienės (2011) teigimu, yra sukurta / atstovaujanti požiūrį, kad svarbiausia tai, kaip paslaugų kokybę supranta vartotojai. Pasak E. Paulavičienės (2008,) *Servqual* modelis jungia pirminių paslaugų teikėjų siūlomas paslaugas, identifikuoja individualius vartotojų lūkesčius ir poreikius bei užtikrina visuotinę visos paslaugos teikimo grandinės kokybę vartotojo požiūriu. G. Adomavičienės ir R. Tamulienės (2010) požiūriu, *Servqual* metodika visų pirma buvo sukurta verslo įmonėms siekiant įvertinti klientams teikiamų paslaugų kokybę.

Servqual priemonėje pateikiami penki dydžiai, kuriuos vartotojai nuolat mini kaip svarbiausius paslaugos kokybei: apčiuopiamumas, patikimumas, atsakingumas, užtikrintumas, jautrumas. (žr. 5 lentelę)

Paslaugų kokybės vertinimas *Servqual* metodika: instrumento dimensijos

Dimensija	Apibūdinimas
Apčiuopiamumas	Fizinė aplinka, gaunama iš objektų (pvz., interjero dizainas) ir subjektų (pvz., darbuotojų išvaizda)
Patikimumas	Paslaugų teikėjo įsipareigojimas teikti tikslias ir patikimas paslaugas
Reagavimas	Įmonės noras asistuoti savo pirkėjams, užtikrinant skubų ir efektyvų paslaugos atlikimą
Tikrumas	Bruožai, kurie suteikia pirkėjams pasitikėjimo (pvz., specifinis paslaugos išmanymas ir mandagus bei patikimas darbuotojų elgesys)
Empatija	Įmonės pasirengimas ir gebėjimas suteikti kiekvienam pirkėjui asmenines paslaugas

Šaltinis: Poškutė, Bivainienė, 2011

Šis kokybės matavimo būdas yra ganėtinai paprastas, bet efektyvus, kad atskleistų stipriąsias ir silpnąsias teikiamų paslaugų kokybės puses.

Apibendrintai galima teigti, kad mokslinėje literatūroje pateikiamų paslaugų kokybės vertinimo modelių gausa atskleidžia paslaugų kokybės vertinimo sudėtingumą ir atspindi vieno visuotinai taikytino kokybės vertinimo modelio paieškas. Paslaugų kokybei vertinti nestokojama modelių, kurių žinomiausi: Ch. Gronroos bendrai suvoktos kokybės modelis, E. Gummesson 4 kokybių (4Q) modelis, W. Muller paslaugų kokybės modelis, dažniausiai paslaugų kokybei vertinti naudojama Servqual paslaugų kokybės vertinimo metodika.

Servqual metodikos pasirinkimą lėmė platus jos pripažinimas ir naudojimas pasaulyje vertinant įvairių paslaugų kokybę. Šioje metodikoje naudojami vertinimo kriterijai leidžia kokybę nesunkiai išmatuoti, atskleidžiant tiriamų paslaugų privalumus ir trūkumus. Šis modelis leidžia įvertinti vartotojų lūkesčius apie tam tikros paslaugos teikimą bei paslaugos kokybę po jos suteikimo. Paslaugos vartotoji išreiškia savo nuomonę apie tai, kaip turi būti atliekamos paslaugos (vartotojų lūkesčiai) ir ką jie patyrė, susidūrė su paslaugų teikėjais realioje situacijoje (vartotojo patirta kokybė). Pasirinkus šį modelį, galima nustatyti bei įvertinti paslaugos teikimo kokybės spragas, nurodančias skirtumus tarp vartotojo lūkesčių iki paslaugos teikimo ir realiai gautos paslaugos, kurios kokybę vartotojas vertina pagal suprastus lūkesčius, paslaugos kokybės standartus, paslaugos teikimą ir išorinius ryšius.

3. NETRADICINĖS TERAPINĖS (MULTISENSORINĖS) PASLAUGOS KOKYBĖS TYRIMAS ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS KUŽIŲ STRUKTŪRINIO PADALINIO VARTOTOJŲ POŽIŪRIU

3.1. Tyrimo metodika

Tyrimo organizavimas ir eiga. Įvertinti terapinės paslaugos (multisensorinės) Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių bibliotekoje vartotojų požiūriu atliktas kiekybinis tyrimas. *Servqual* metodikos pasirinkimą lėmė platus jos pripažinimas ir naudojimas pasaulyje vertinant įvairių paslaugų kokybę. Šioje metodikoje naudojami vertinimo kriterijai leidžia kokybę nesunkiai išmatuoti, atskleidžiant tiriamųjų paslaugų privalumus ir trūkumus. Tyrimas atliktas Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos (toliau ŠRSVB) Kužių struktūriniame teritoriniame padalinyje 2021 m. kovo 1 – balandžio 23 dienomis. Anketos buvo dalinamos tiesioginiu būdu, Kužių bibliotekos multisensorinės erdvės lankytojams. Iš viso buvo paruošta 102 anketos. Sugrįžo 72 anketos. Tyrimo rezultatai reprezentuoja ŠRSVB Kužių struktūrinio teritorinio padalinio netradicinės terapinės multisensorinės paslaugos kokybės vertinimus. Surinkti duomenys apdoroti Microsoft Excel 2010 kompiuterine programa. Tyrimo duomenys iliustruojami modeliuojant grafikais, lenteles ir analizuojant gautus rezultatus. Tyrimo rezultatai analizuojami grafikais, pateikiant multisensorinės erdvės lankytojų nuomonę. Tyrimas atliktas etapais: I etapas– mokslinės literatūros analizė (lapkričio 19 – vasario 5 d.); II etapas– tyrimo imties skaičiavimas, tyrimo instrumento – originalios anketos sudarymas (vasario 11 – kovo 19 d.); III etapas (kovo 1– balandžio 23 d.): anketos platinimas tiesioginiu būdu; IV etapas (balandžio 23 – 30 d.) anketinių duomenų apdorojimas ir analizė.

Tyrimo etika. Atliekant kiekybinį tyrimą, buvo atsižvelgta ir laikytasi tyrimams skirtų etikos principų: privatumo, konfidencialumo, savanoriškumo, tyrimo naudingumo, pagarbos asmeniui ir jo geranoriškumui. Tiesioginiu būdu pateikiant respondentams anketas, buvo pristatyta darbo tema, tyrimo tikslas, rezultatų konfidencialumas. Anketos anonimiškumą ir konfidencialumą garantuoja klausimynas be vardų ir pavardžių, bei asmeninių duomenų pateikimo. Tyrimas ir gauti duomenys nepažeidžia moralinių, kultūrinių ar politinių vertybių ir yra naudojami tik moksliniams tikslams (Kardelis, 2016).

Tyrimo imties pasirinkimo pagrindimas. Siekiant išanalizuoti ŠRSVB Kužių struktūrinio teritorinio padalinio multisensorinės paslaugos kokybę vartotojų požiūriu, buvo parengtos 102 popierinės anketos ir pateiktos bibliotekos multisensorinės erdvės lankytojams. Popierinės anketos buvo pasirinktos įvertinant multisensorinės erdvės lankytojų amžių nuo 50 metų iki 70+ metų.

Tyrimo metodo pasirinkimo pagrindimas. Pasak K. Kardelio (2016), kiekybinis tyrimas yra labiau struktūrizuotas ir suplanuotas, nes tyrimo metodai bei duomenų matavimo priemonės dažniausiai būna sukonstruotos dar prieš tyrimą. Tyrimo metu buvo taikomas tiesioginio (anketavimo) metodas, pagal kurį surinkti duomenys buvo panaudoti išvadų formulavimui.

Tyrimo instrumentų aprašymas. Vartotojams kurie naudojami bibliotekos multisensorine paslauga buvo pateikta originali autorės sudaryta anketa. Anketa sudaryta iš trijų dalių: įvadinės dalies, kur nurodytas apklausos tikslas ir pateikta anketos pildymo instrukcija, demografinės dalies (vienas klausimas), diagnostinio klausimo (vienas klausimas); klausimų bloko sudaryto pagal *Servqual* metodiką (25 klausimai). Anketos pabaigoje paliktas atviras klausimas, kur respondentų prašoma pateikti pasiūlymus ir rekomendacijas paslaugos kokybės gerinimui. *Servqual* klausimynas dėl paprasto anketos administravimo, lengvo pritaikymo įvairioms paslaugoms tirti ir nesudėtingos rezultatų interpretacijos yra plačiai naudojamas įvairių paslaugų kokybei tirti visame pasaulyje. Šis klausimynas tiria penkias paslaugų kokybės dimensijas: apčiuopiamumą (fizinių elementų, kurie yra svarbūs paslaugos suteikimui, pvz.: aplinka, įranga), patikimumą (sugebėjimas suteikti paslaugą tiksliai kaip pažadėta), atsakingumą (norą asistuoti savo klientams, užtikrinant skubų ir efektyvų paslaugos atlikimą), užtikrinimą (bruožai, kurie suteikia pirkėjams pasitikėjimo (pvz., paslaugos specifikos išmanymas ir mandagus darbuotojų elgesys)), jautrumą (individualaus dėmesio suteikimas klientui). Paslaugos kokybė buvo vertinama pagal kiekvieną kriterijų. (žr. 6 lentelę).

6 lentelė

Tyrimo instrumento pagal *Servqual* metodiką klausimų sandara

Kokybės vertinimo kriterijus	Teiginiai, reikšmingi formuojant tyrimo anketą	Teiginių skaičius
Apčiuopiamumas	• Pakankamai erdvus kabinetas • Multisensorinėje erdvėje yra visos reikiamos techninės priemonės • Visi įrenginiai ir prietaisai veikia sklandžiai (masažo krėslas, spalvas keičianti burbuliuojančio vandens kolona, medūzų akvariumas, specialus projektorius, sukuriantis žvaigždėto dangaus efektą, aromadifuzorius, natūraliai ir tyliai skleidžiantis eterinių aliejų aromatą, CD su relaksuojančia muzika) • Atmosfera erdvėje jauki, maloni • Darbuotojos užtikrina prietaisų veikimą • Seansas leidžia visiškai atsipalaiduoti	6
Patikimumas	• Paslauga nenutraukiama anksčiau nei numatyta. • Seansų trukmė išpildoma pagal iš anksto skelbtą informaciją. • Suteikiama pakankamai informacijos apie teikiamą paslaugą. • Bibliotekos darbuotojos stengiasi multisensorinėje erdvėje lankytojams sukurti aplinką, kuri keltų pasitikėjimą terapinių seansų kokybe. • Darbuotojos turi pakankamai medicininių žinių	5
Atsakingumas	• Darbuotojos noriai padeda terapinių seansų metu multisensorinėje erdvėje • Darbuotojos visad suteikia reikiamą informaciją apie multisensorinę erdvę • Darbuotojos profesionaliai bendrauja • Terapiniai seansai suteikia konkrečią apčiuopiamą naudą • Paslauga pakankamai reklamuojama	5

Užtikrintumas	• Darbuotojų elgesys leidžia multisensorinės erdvės lankytojams jaustis užtikrintiems dėl rezultato (t. y. sėkmingos terapinės paslaugos suteikimo) • Erdvės lankytojai jaučiasi tikri, kad multisensorinėje erdvėje visad laukiami • Multisensorinėje erdvėje laikomasi higienos-sanitarijos reikalavimų • Multisensorinėje erdvėje laikomasi visų saugumo reikalavimų • Multisensorinėje erdvėje terapiniai seansai vyksta pagal iš anksto numatytą tvarkaraštį • Erdvės lankytojai gali iš anksto rezervuoti seansą	6
Jautrumas	• Darbuotojai rodo multisensorinės erdvės lankytojams dėmesį ir asmeniškai • Bibliotekos darbuotojos domisi kiekvienu lankytoju ir jį motyvuoja • Darbuotojos supranta multisensorinės erdvės lankytojų poreikius.	3

Tyrimo duomenų analizės metodai. Pateiktus teiginius pagal *Serqual* metodiką buvo vertinami 7 balais, kur 1 – visiškai nesutinku, o 7 – visiškai sutinku.

Paslaugų kokybės tyrimo rezultatai buvo skaičiuojami vertinant laukto ir patirto paslaugų kokybės lygio vidurkius:

$$L = (1A + 2A + 3A + 4A + 5A + 6A + 7A) / n$$

Kur: L = laukiamas paslaugų kokybės lygis; A = vertinimą pasirinkusių respondentų skaičius; n = imties dydis.

$$P = (1A + 2A + 3A + 4A + 5A + 6A + 7A) / n$$

Kur: P = Patirtas paslaugų kokybės lygis; A = vertinimą pasirinkusių respondentų skaičius; n = imties dydis.

Skirtumo dydis tarp laukto ir patirto paslaugų kokybės vertinimo skaičiuojamas iš gautų paslaugų (P) atimant lauktą (L) paslaugų dydį:

$$S = P - L$$

Sprendžiant iš gauto skirtumo dydžio rezultato nustatoma ar vartotojų lūkesčiai buvo nepatenkinti, patenkinti ar viršyti.

a) $S < 0$ (vartotojų lūkesčiai nepatenkinti)

b) $S = 0$ (vartotojų lūkesčiai patenkinti)

c) $S > 0$ (vartotojų lūkesčiai viršyti).

3.2 Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos charakteristika

Šiaulių rajono biblioteka įsteigta 1951 metais. 1995 metais, biblioteka pervadinta Šiaulių rajono savivaldybės viešąja biblioteka. Veikia 25 bibliotekos filialai (kaimų) ir 1 miesto (Kursėnuose) (Istorija, 2020).

Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka (ŠRSVB) 2018 m. įgyvendino projektą „Pasiryzk pokyčiams“, finansuotą Lietuvos kultūros tarybos, kurio dėka buvo įkurta inovatyvi multisensorinė erdvė Kužių bibliotekoje. Ši sensorinė aplinka suteikia asmenims pasitikėjimo ir atsipalaidavimo pojūtį. Burbuliuojančio vandens kolona ir žibintai vamzdžio pagrinde, keisdami spalvas užtikrina vaizdinę, lytėjimo ir garsinę stimuliaciją. Muzikos terapijai, stimuliavimui per garsus ir vaizdus pasiūloma klausytis relaksuojančių kompaktinių diskų arba pažiūrėti filmą per televizorių (žr. 4 pav.)



4 pav. Multisensorinė erdvė ŠRSVB Kužių bibliotekoje

Masažinė relaksacinė kėdė su skirtingais masažo variantais atpalaiduoja ir suteikia ramybę. (žr. 5 pav.)



5 pav. Relaksacinė kėdė su skirtingais masažo variantais

Pasunkinta antklodė, priglundanti ir apgaubianti kaip stiprus apkabinimas, skirta tiems, kurie sunkiai atsipalaiduoja, jaučia nerimą dėl streso ar neurologinių sutrikimų (žr. 6 pav.)



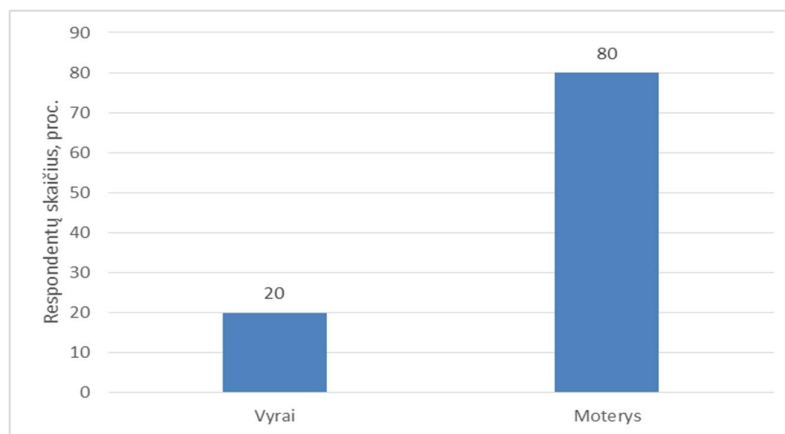
6 pav. Pasunkinta antklodė, priglundanti ir apgaubianti.

Šioje erdvėje dar yra specialus projektorius, sukuriantis raibuliuojančio žvaigždėto dangaus efektą, aromatoфузorius natūraliai ir tyliai skleidžiantis eterinių aliejų aromata.

Lankytojai gali rinktis terapijos rūšis patys arba kartu su medikais parengtą pasiūlymo paketą. Ši gyventojų poreikiams pritaikyta erdvė yra labai nestandartinė, tačiau labai reikalinga ir patraukli. Projektas naudingas ne tik vyresniosios kartos gyventojams, bet ir nuolat skubančiam ir dirbančiam gyventojui, veržliam jaunimui, kurie būdami bibliotekoje turi papildomą galimybę atsipalaiduoti, patyrinėti savo pojūčius, pagerinti kvėpavimą ir savijautą.

3.3 Tyrimo rezultatai ir analizė

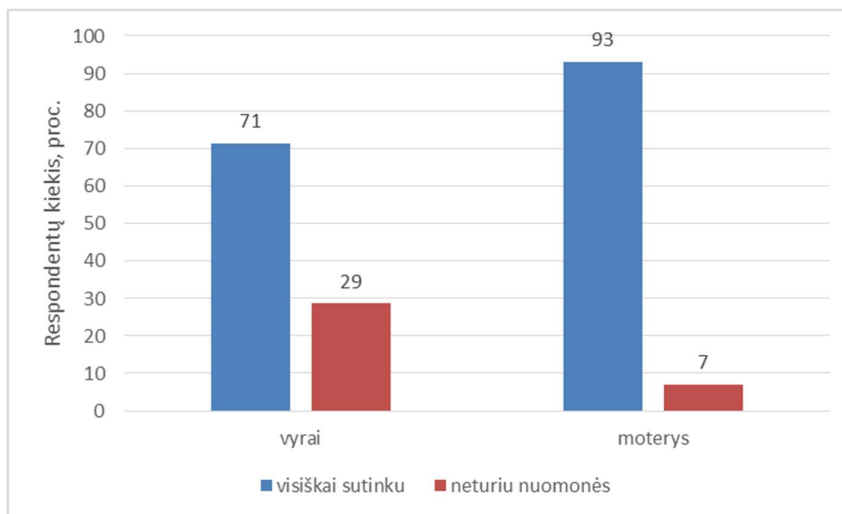
Tyrimo duomenys buvo renkami nuo 2020 m. kovo iki balandžio 23 dienos. Iš viso apklausti 72 respondentai: 58 moterys ir 14 vyrų. (žr. 7 pav.).



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Lyginant respondentų pagal lytį matyti, kad didžioji dalis apklausoje dalyvavusių bibliotekos vartotojų, multisensorinės erdvės lankytojų yra vyresnio 58-82 metų amžiaus moterys ir tik maža dalis 56-68 m. amžiaus vyrai.

Apklausoje metu respondentų buvo paklausta, ar jie pritaria nuomonei, kad šiuolaikinė viešoji biblioteka tampa erdve, kurioje gali būti teikiamos netradicinės paslaugos (žr. 8 pav.).

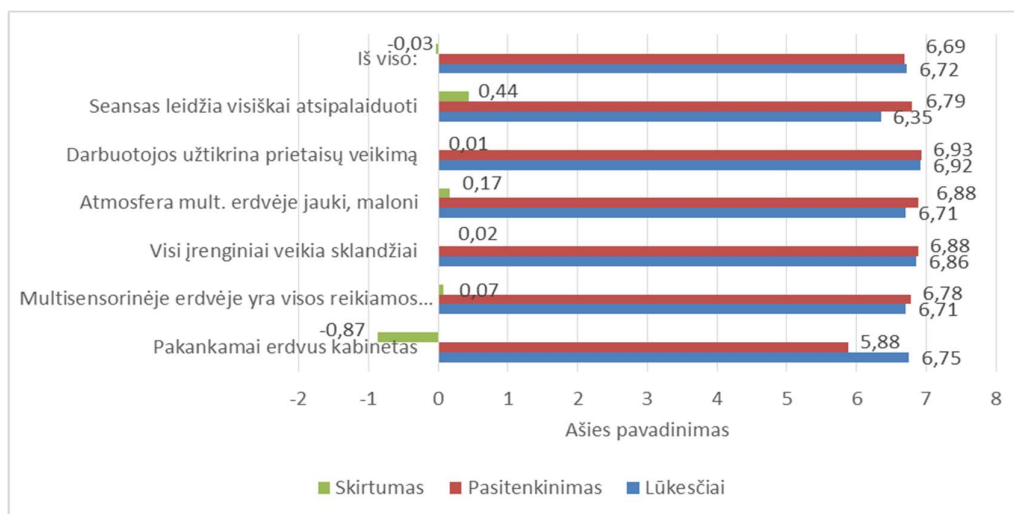


8 pav. Respondentų nuomonė apie netradicines paslaugas bibliotekoje

Apibendrinus apklausos duomenis išsiaiškinta, kad populiariausias respondentų atsakymas– visiškai sutinka su teiginiu 64 respondentai, iš jų 10 vyrų ir 54 moterys. Neturėjo nuomonės tik 8 respondentai.

Viena iš paslaugų kokybės dimensijų – apčiuopiamumas. Toliau buvo analizuojama netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos kokybė pagal pateiktus 6 kriterijus: pakankamai erdvus kabinetas; multisensorinėje erdvėje yra visos reikiamos techninės priemonės; visi įrenginiai ir prietaisai veikia sklandžiai (masažo krėslas, spalvas keičianti burbuliuojančio vandens kolona, medūzų akvariumas, specialus projektorius, sukuriantis žvaigždėto dangaus efektą, aromadifuzorius, natūraliai ir tyliai sklaidžiantis eterinių aliejų aromatą, CD su relaksuojančia muzika; atmosfera

erdvėje jauki, maloni; darbuotojos užtikrina prietaisų veikimą; seansas leidžia visiškai atsipalaiduoti (žr. 9 pav.)

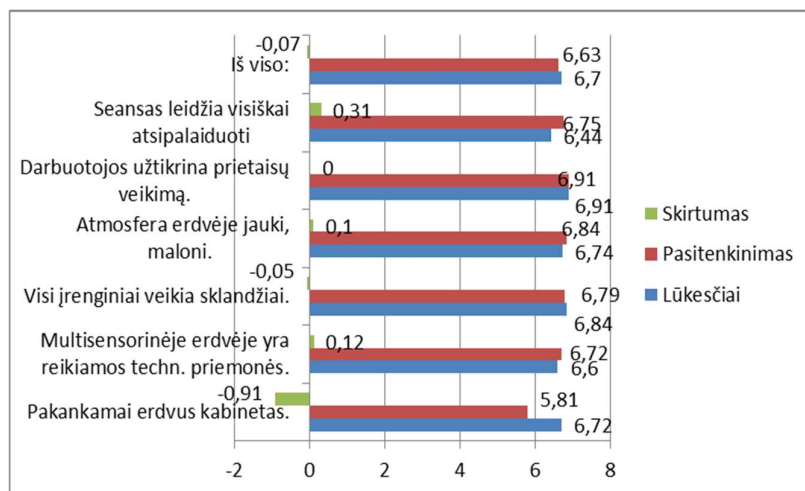


9 pav. Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas apčiuopiamumo dimensijoje.

Didžiausias, neigiamas 0,87 balų nuokrypis, matomas vertinant multisensorinį kabinetą, kuris leidžia daryti prielaidą, kad kabinetas turėtų būti didesnis ir erdvesnis. Respondentai teigiamai vertina tai, kad seansas leidžia visiškai atsipalaiduoti. Čia didžiausias teigiamas nuokrypis 0,44. Apčiuopiamumo dimensija, teikiant paslaugas, ypač svarbi, nes realiai vartotojas negali paliesti paslaugos, tačiau pasitelkti fiziniai elementai, tokie, kaip patraukli aplinka, moderni įranga ir priemonės, sukuria gerą aplinkos, kur teikiama paslauga įvaizdį ir formuoja deramą įspūdį vartotojų mintyse.

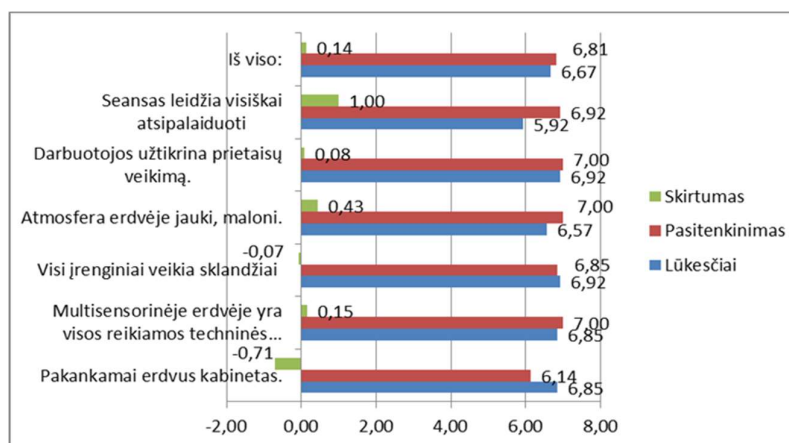
Atskirai buvo analizuojami respondentų vyrų ir moterų paslaugos kokybės vertinimai pagal atskiras dimensijas.

Respondentės moterys apčiuopiamumo dimensijoje (įvardijo didžiausią trūkumą tai, kad multisensorinės erdvės kabinetas nėra erdvus, tai matyti grafike (10 pav.), kur neigiamas nuokrypis yra 0,91. Labai nedidelis neigiamas nuokrypis vertinant prietaisų sklandų veikimą – 0,05. Lūkesčiai ir pasitenkinimas sutapo vertinant tai, kad darbuotojos užtikrina prietaisų veikimą. Respondentės moterys labiausiai vertina terapinius seansus, nes jie leidžia visiškai atsipalaiduoti. Moterų lūkesčiai prieš seansą buvo mažesni (6,44 balo), nei pasitenkinimas po seanso (6,63 balo). Respondentės moterys labiausiai vertina seansus su masažo kėdės paslauga, nes jie leidžia visiškai atsipalaiduoti. Moterų lūkesčiai prieš seansą buvo mažesni nei pasitenkinimas po seanso (žr. 10 pav.)



10 pav. Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas apčiuopiamumo dimensijoje.

Vyrai respondentai apčiuopiamumo dimensijoje (žr. 11 pav.) vertindami kabineto erdvumą pastebėjo, kad erdvė galėtų būti didesnė. Tačiau jų vertinime neigiamas nuokrypis šiek tiek mažesnis nei moterų – 0,71 balo. Didžiausias 7 balais vertinama erdvėje atmosfera, ir kad darbuotojos užtikrina visų prietaisų veikimą, o multisensorinėje erdvėje yra visos reikiamos techninės priemonės.

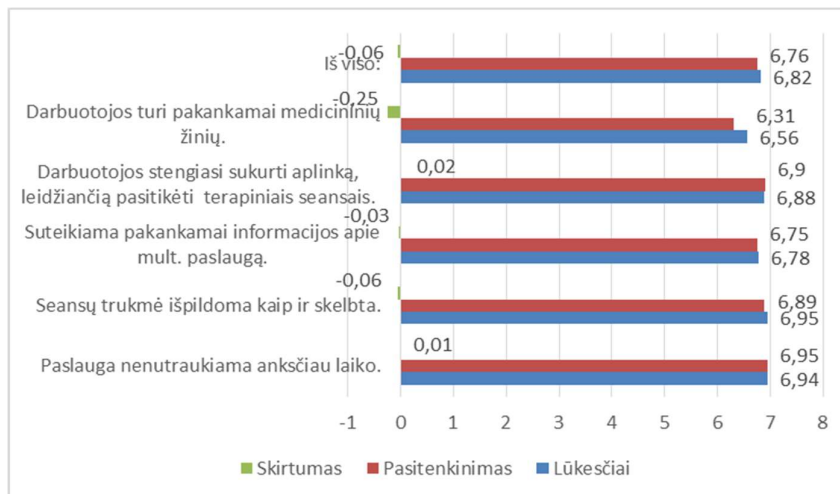


11 pav. Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas apčiuopiamumo dimensijoje.

Apibendrinant galima teigti, kad apčiuopiamumo dimensijoje teikiama paslauga yra vertinama aukštais balais. Gautų duomenų analizė rodo, kad respondentų pasitenkinimas paslauga yra didesnis nei lūkesčiai. Didžiausias neigiamas nuokrypis matomas vertinant multisensorinį kabinetą, kuris turėtų būti didesnis ir erdvesnis. Respondentai teigiamai vertina tai, kad seansas leidžia visiškai atsipalaiduoti.

Patikimumas – paslaugų teikėjų pažadų laikymasis – klientams yra vienas iš svarbiausių teikiant paslaugas. Kita paslaugų kokybės dimensija - patikimumas-buvo vertinama pagal tokius

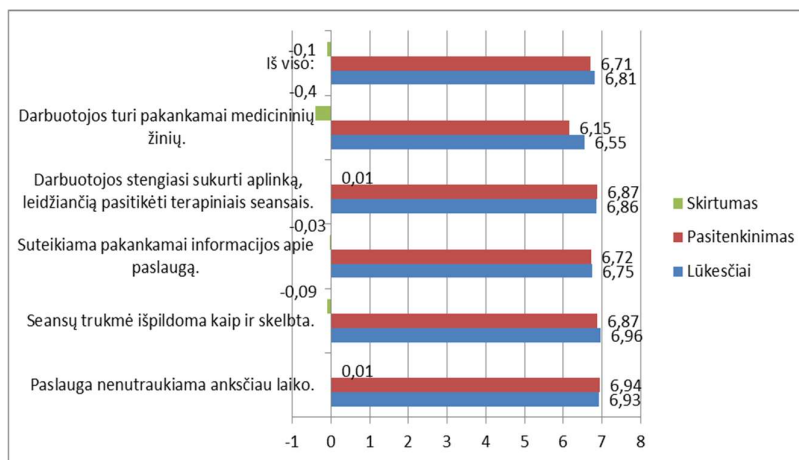
kriterijus: paslauga nenutraukiama anksčiau nei numatyta; seansų trukmė išpildoma pagal iš anksto skelbtą informaciją; suteikiama pakankamai informacijos apie teikiamą paslaugą; bibliotekos darbuotojos stengiasi multisensorinėje erdvėje lankytojams sukurti aplinką, kuri keltų pasitikėjimą terapinių seansų kokybe; darbuotojos turi pakankamai medicininių žinių (Žr.12 pav.)



12 pav. Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas patikimumo dimensijoje.

Gauti tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad bibliotekos multisensorinės erdvės lankytojai geriausia vertina tai, kad bibliotekos darbuotojos stengiasi seansų metu sukurti aplinką, kuri keltų pasitikėjimą terapinių seansų kokybe ir, kad paslauga nenutraukiama anksčiau nei numatyta. Tačiau erdvės lankytojai norėtų, kad bibliotekos darbuotojos turėtų daugiau medicininių žinių, tai rodo neigiamas 0,25 balų nuokrypis.

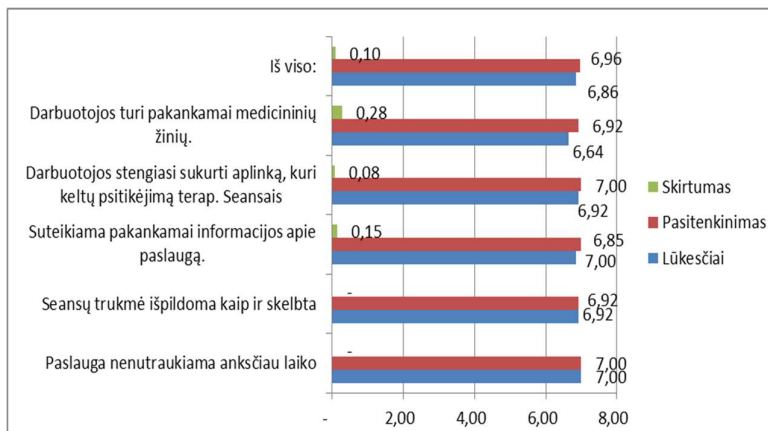
Respondenčių moterų vertinimas patikimumo dimensijoje (žr. 13 pav.) mažai skiriasi nuo bendrų vertinimų.



13 pav. Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas patikimumo dimensijoje.

Tyrimas parodė, kad moterys geriausiai vertina tai, kad paslauga nenutraukiama nei skelbta iš anksto, kad darbuotojai stengiasi seansų metu sukurti aplinką, kuri keltų pasitikėjimą terapinių seansų kokybe. Šie teiginiai įvertinti be neigiamo nuokrypio. Moterų, apsilankusių multisensorinėje erdvėje, lūkesčiai buvo didesni dėl darbuotojų medicininių žinių, tai rodo ir tyrimo metu gautas neigiamas nuokrypis - 0,4. Moterų lūkesčiai buvo šiek tiek didesni, nei pasitenkinimas ir suteikiant pakankamai informacijos apie paslaugą, ir seansų trukmę.

Respondentų vyrų, apsilankusių erdvėje, patikimumo dimensijoje gauti įvertinimai (žr. 14 pav.) rodo, kad jų lūkesčiai buvo mažesni nei pasitenkinimas.



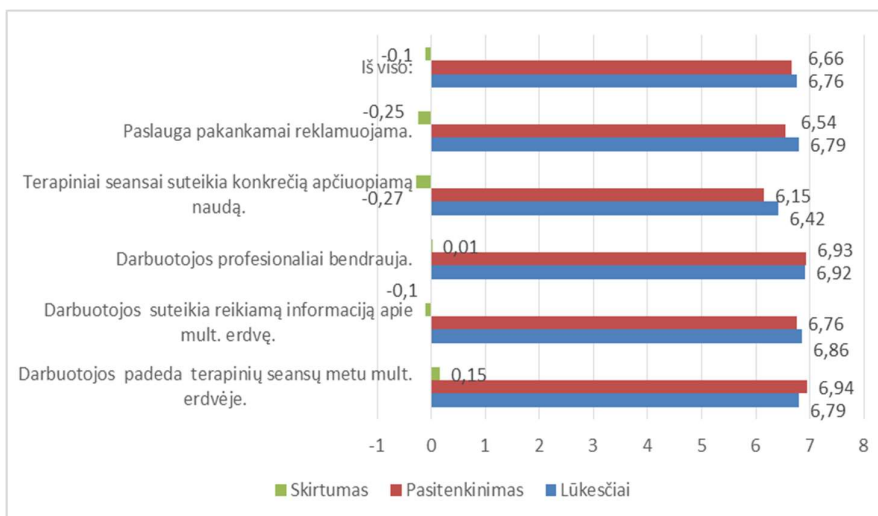
14 pav. Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas patikimumo dimensijoje.

Išanalizavus gautus rezultatus pastebėta, kad aukštais 7 balais buvo įvertinta tai, kad paslauga nenutraukiama nei skelbta iš anksto, kad suteikiama pakankamai informacijos ir, kad darbuotojos stengiasi sukurti aplinką, leidžiančią pasitikėti terapiniais seansais. Aukštais balais įvertintos ir darbuotojų medicininės žinios.

Apibendrinant galima teigti, kad respondenčių moterų lūkesčiai patikimumo dimensijoje buvo šiek tiek didesni, nei pasitenkinimas dėl suteikiamos informacijos pakankamumo ir dėl seansų trukmės. Respondentų vyrų, patikimumo dimensijoje lūkesčiai buvo mažesni nei pasitenkinimas.

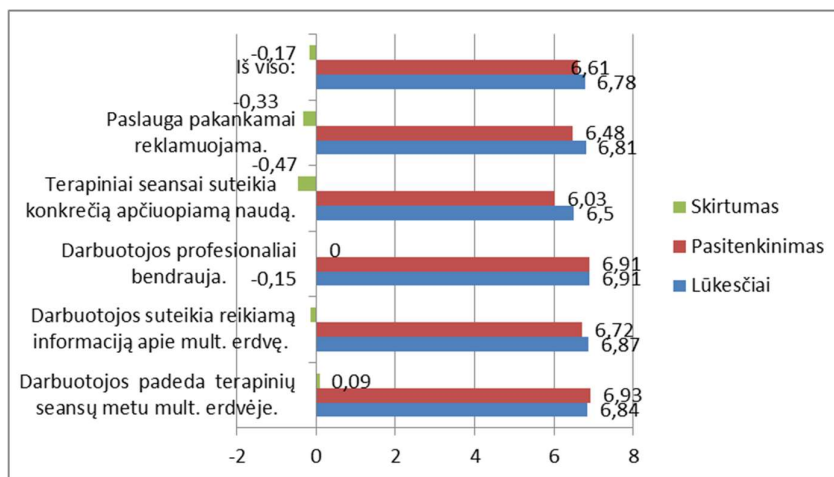
Atsakingumas gali būti apibūdinamas, kaip paslaugos teikėjo noras padėti klientui, paslaugą suteikti paslaugiai ir greitai. Kita iš paslaugų kokybės vertintų dimensijų – atsakingumas (žr. 15 pav.). Respondentams buvo pateikti klausimai: ar darbuotojos noriai padeda terapinių seansų metu multisensorinėje erdvėje, ar darbuotojos visada suteikia reikiamą informaciją apie multisensorinę erdvę, ar darbuotojos profesionaliai bendrauja, ar terapiniai seansai suteikia konkrečią apčiuopiamą naudą ir ar paslauga pakankamai reklamuojama. Respondentų teigiamo vertinimo sulaukė tai, kad darbuotojos noriai padeda terapinių seansų metu multisensorinėje erdvėje ir profesionaliai bendrauja. Didžiausias neigiamas nuokrypis šioje dimensijoje, respondentams

vertinant paslaugos konkrečią apčiuopiamą naudą– 0,27, ir paslaugos nepakankamą reklamavimą– 0,25.



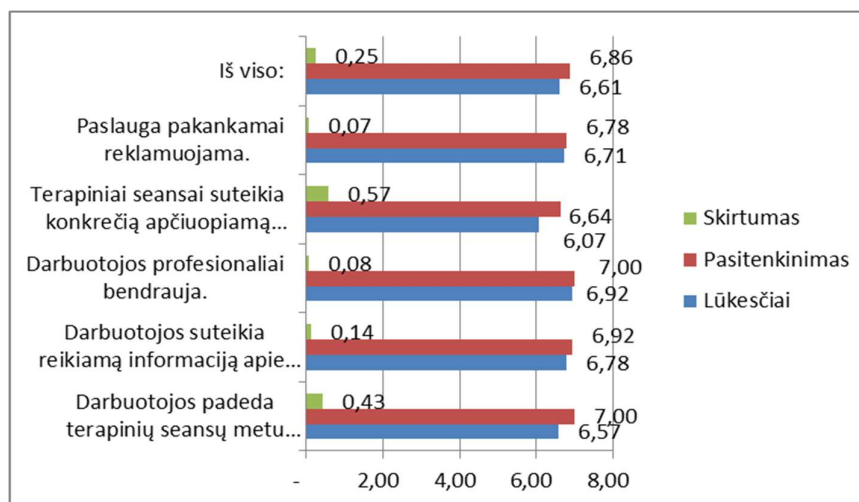
15 pav. Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas atsakingumo dimensijoje.

Tyrimo analizė parodė, kad respondentės moterys vertindamos atsakingumo dimensiją (žr.16 pav.) teigiamai vertina tai, kad darbuotojos padeda terapinių seansų metu multisensorinės erdvės lankytojams– 0,02. Moterų respondenčių lūkesčiai ir pasitenkinimas vienodai pasiskirstė vertinant darbuotojų profesionalų bendravimą. Ir vis dėlto moterys pripažino, kad multisensorinė terapinė paslauga ne visada duoda apčiuopiamą naudą.



16 pav. Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas atsakingumo dimensijoje.

Respondentai vyrų vertinimai atsakingumo dimensijoje (žr. 17 pav.) pasitenkinimas, priešingai nei moterų, buvo didesnis nei lūkesčiai.



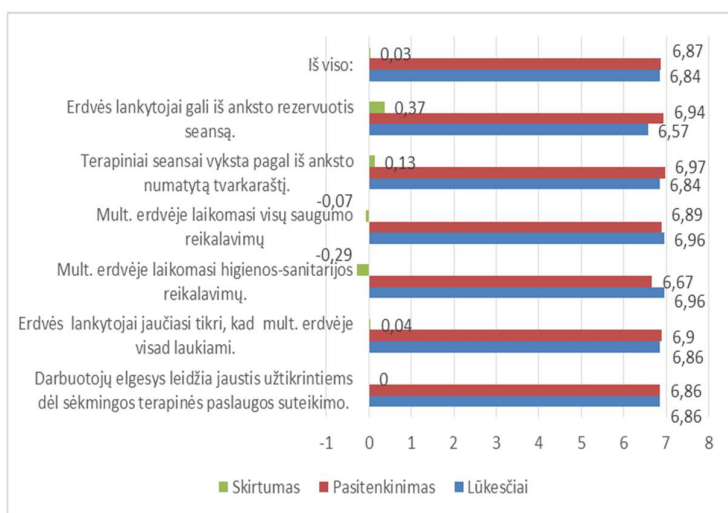
17 pav. Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas atsakingumo dimensijoje.

Tyrimas parodė, kad vyrų respondentų pasitenkinimas teikiama paslauga atsakingumo dimensijoje ženkliai didesnis visuose teiginiuose, ir svarbiausia, vyrai pripažino, kad terapiniai seansai duoda konkrečią apčiuopiamą naudą (0,57). Šiek tiek mažesnis atotrūkis tarp lūkesčių ir pasitenkinimo, vertinant ar paslauga pakankamai reklamuojama (0,07).

Apibendrinant galima teigti, kad teikdamos paslaugą darbuotojos noriai padeda terapinių seansų metu multisensorinėje erdvėje ir profesionaliai bendrauja. Didžiausias neigiamas nuokrypis šioje dimensijoje, vertinant paslaugos konkrečią apčiuopiamą naudą. Moterys pripažino, kad multisensorinė terapinė paslauga ne visada duoda apčiuopiamą naudą. Vyrai priešingai nei moterys pripažino, kad terapiniai seansai duoda konkrečią apčiuopiamą naudą. Respondentai įsitikinę, kad multisensorinę paslaugą reikėtų labiau reklamuoti.

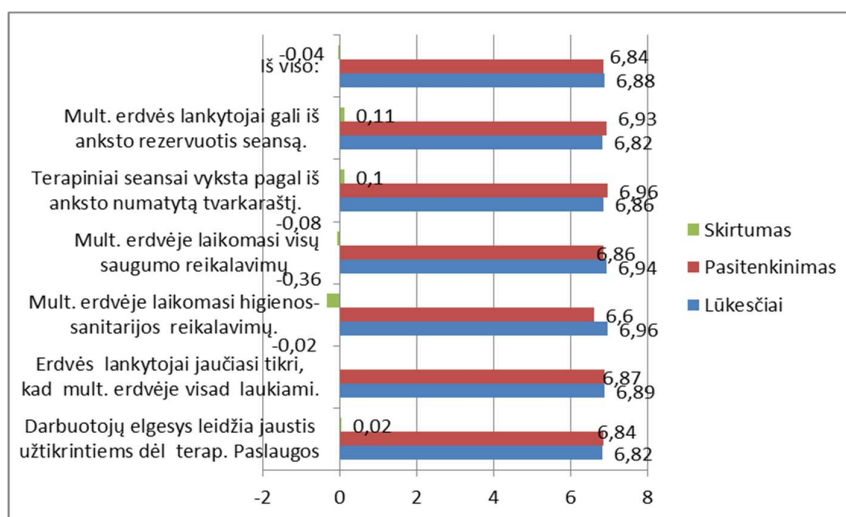
Užtikrinimo dimensijoje respondentų vertinimui buvo pateikti 6 teiginiai: darbuotojų elgesys leidžia multisensorinės erdvės lankytojams jaustis užtikrintiems dėl rezultato (t. y. sėkmingos terapinės paslaugos suteikimo), ar erdvės lankytojai jaučiasi tikri, kad multisensorinėje erdvėje visad laukiami, ar multisensorinėje erdvėje laikomasi higienos-sanitarijos reikalavimų, ar multisensorinėje erdvėje laikomasi visų saugumo reikalavimų, ar multisensorinėje erdvėje terapiniai seansai vyksta pagal iš anksto numatytą tvarkaraštį, ar erdvės lankytojai gali iš anksto rezervuoti seansą.

Užtikrinimo dimensijoje (žr. 18 pav.) respondentai geriausiai įvertino tai, kad gali iš anksto rezervuoti seansą ir, kad terapiniai seansai vyksta pagal iš anksto numatytą tvarkaraštį. Neigiamai respondentai vertina erdvės higienos-sanitarijos reikalavimų laikymąsi - 0,29 balo.



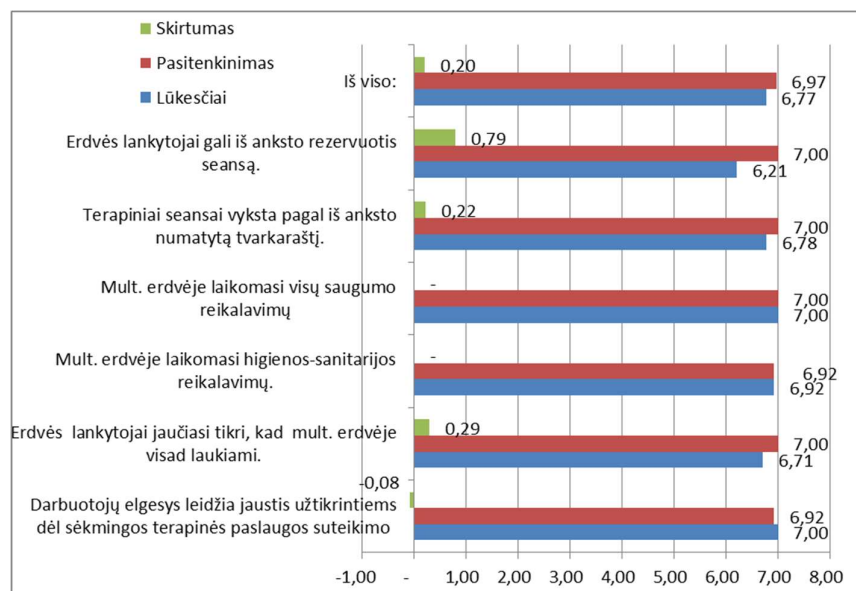
18 pav. Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas užtikrinimo dimensijoje.

Respondentės moterys užtikrinimo dimensijoje teigiamai įvertino tai, kad erdvės lankytojai gali iš anksto rezervuoti seansą (žr. 19 pav.), ir visoms moterims patinka, kad terapiniai seansai vyksta pagal iš anksto numatytą tvarkaraštį. Moterys neigiamai vertina erdvės higienos-sanitarijos reikalavimus-0,36 balo. Šis vertinimas buvo toks, nes teikiant paslaugą kartais pritrūkdavo vienkartinė antbačių. Teigiamai respondentės moterys vertino darbuotojų elgesį, kuris leidžia jaustis užtikrintiems dėl sėkmingo terapinės paslaugos suteikimo.



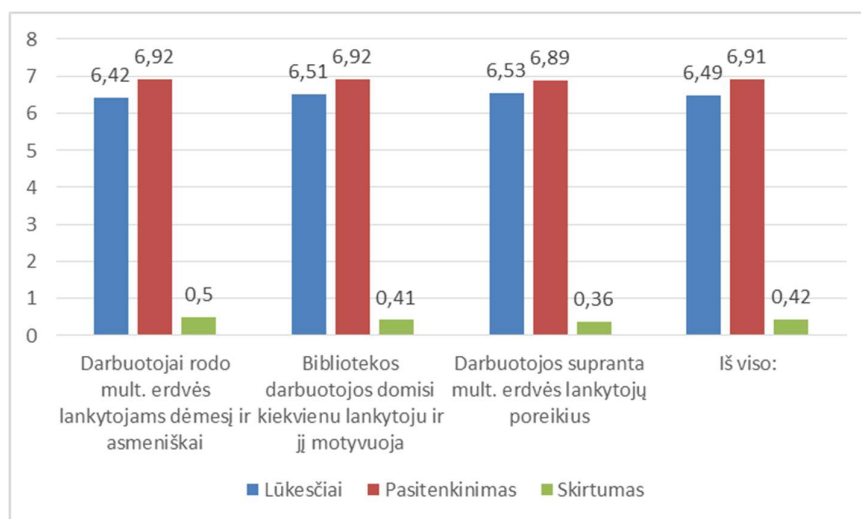
19 pav. Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas užtikrinimo dimensijoje.

Respondentų vyrų pasitenkinimas užtikrinimo dimensijoje pranoko jų lūkesčius. Kitaip nei moterys, jie erdvės higienos-sanitarijos reikalavimus vertina teigiamai (žr. 20 pav.) Geriausiai respondentai vyrai vertina tai, kad lankytojai gali iš anksto rezervuoti seanso laiką ir jaučiasi tikri, kad bibliotekos multisensorinėje erdvėje yra visada laukiami.



20 pav. Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas užtikrinimo dimensijoje.

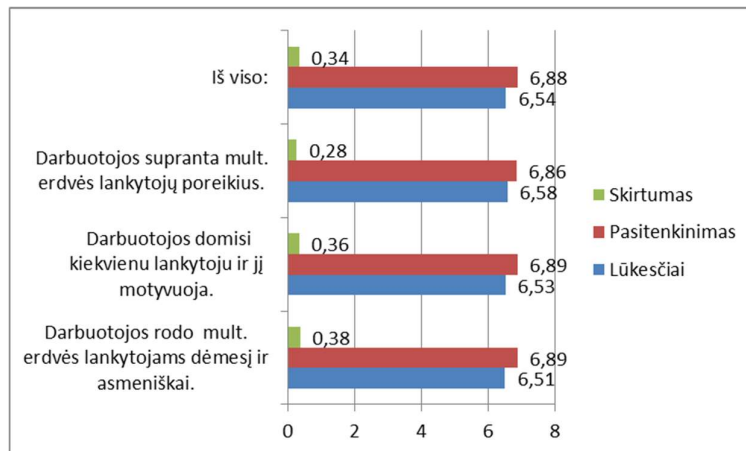
Paslaugos kokybė buvo įvertinta ir jautrumo dimensijoje, kur respondentams buvo pateikti tokie teiginiai: darbuotojai rodo multisensorinės erdvės lankytojams dėmesį asmeniškai, bibliotekos darbuotojos domisi kiekvienu lankytoju ir jį motyvuoja, darbuotojos supranta multisensorinės erdvės lankytojų poreikius. Gauti tyrimo rezultatai atvaizduoti 21 paveiksle.



21 pav. Respondentų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas jautrumo dimensijoje.

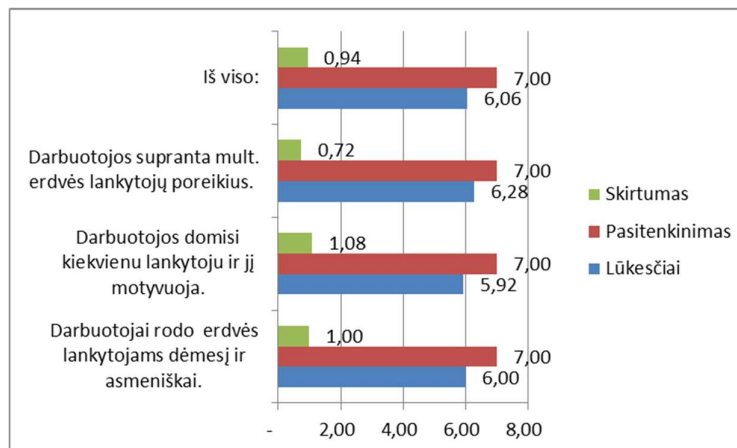
Gauti rezultatai atskleidė, kad respondentai vieningai puikiai vertino darbuotojų dėmesį skiriamą erdvės lankytojams. Apklausos dalyviai, kaip parodė tyrimo rezultatai, mažiausiai tikėjosi, kad darbuotojos dėmesį skirs kiekvienam lankytojui asmeniškai, todėl ir teigiamas nuokrypis didžiausias (0,50 balo).

Panašiai vertino jautrumą ir respondentės moterys (žr. 22 pav.). Jos puikiai įvertino darbuotojų dėmesį kiekvienam lankytojui. Nors pastarųjų lūkesčiai buvo šiek tiek mažesni. Moterys, erdvės lankytojos, gerai įvertino ir tai, kad darbuotojos domisi kiekvienu lankytoju ir jį motyvuoja, supranta lankytojų poreikius.



22 pav. Respondenčių moterų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas jautrumo dimensijoje.

Vyrai respondentai (žr. 23 pav.) atitinkamai aukštais balais įvertino jautrumą. Reikia pastebėti, kad vyrų lūkesčiai buvo kuklesni.



23 pav. Respondentų vyrų terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas jautrumo dimensijoje.

Jei teiginys apie darbuotojų domėjimasis kiekvienu lankytoju juos motyvuojant buvo įvertintas tik 5,92 balo, tai pasitenkinimo įvertinimas išaugo iki 7 balų. Teigiamas nuokrypis yra 1,08 balo. Respondentai vyrai teigia, kad darbuotojos tikrai supranta multisensorinės erdvės lankytojų poreikius. Apibendrinant atliktą tyrimą tikslinga apžvelgti ŠRSVB Kužių struktūrinio teritorinio

padalinio multisensorinės paslaugos kokybės vertinimą pagal bendrą nuokrypį, kuris pateiktas septintoje lentelėje.

7 lentelė

Kokybės vertinimas pagal bendrąjį nuokrypį

Kokybės dimensijos ir juos apibūdinantys teiginiai	Teiginių, įvertinančių vartotojų lūkesčius vertinimo vidurkis (L)	Teiginių, įvertinančių vartotojų pasitenkinimą vertinimo vidurkis (P)	Skirtumas tarp pasitenkinimo ir lūkesčių vertinimo reikšmių $P - L = S$
Apčiuopiamumas	6,72	6,69	-0,03
Patikimumas	6,82	6,76	-0,06
Atsakingumas	6,76	6,66	-0,10
Užtikrinimas	6,84	6,87	0,03
Jautrumas	6,49	6,91	0,42

Tyrimu buvo išsiaiškinta, kad *Servqual* metodikos apčiuopiamumo, patikimumo, atsakingumo dimensijose tyrime dalyvavusių multisensorinės erdvės vartotojų lūkesčiai buvo šiek tiek didesni nei pasitenkinimas, bet jautrumo dimensijoje jis viršija vartotojų lūkesčius. Didžiausias neigiamas nuokrypis, 0,10 balo, matomas atsakingumo dimensijoje, kuris leidžia daryti prielaidą, kad bibliotekos multisensorinėje erdvėje seansai ne visada duoda konkrečią apčiuopiamą naudą, lankytojus aptarnaujančios bibliotekininkės nepilnai suteikia informaciją apie multisensorinę paslaugą, jos teikimo pasikeitimus, ypač trūko informacijos karantino metu. Jautrumo dimensijoje nuokrypis išreikštas 0,42 balo ir tai leidžia daryti prielaidą, kad darbuotojoms labai svarbus kiekvienas terapinių seansų lankytojas, jos multisensorinės erdvės lankytojus gerbia ir motyvuoja.

Anketoje respondentams buvo pasiūlyta pateikti pasiūlymų, kurie padėtų gerinti teikiamos paslaugos kokybę. Dalis respondentų dėkojo už inovatyvią terapinę paslaugą, už suteiktą galimybę ja pasinaudoti, džiaugėsi, kad ši paslauga nemokama. Kai kurie erdvės lankytojai, norėtų terapinių seansų metu pasimėgauti kavos ar arbatos puodeliu. Nežiūrint į tai, kad ne visiems vartotojams ši netradicinė terapinė paslauga davė apčiuopiamą naudą, dauguma iš jų pripažino, kad padidėjo jų darbingumas, pagerėjo bendra savijauta, norėtų vėl pasinaudoti šia paslauga. Beveik visiems respondentams didelį įspūdį paliko tai, kad darbuotojos kiekvienam lankytojui skiria daug dėmesio, visada pasiteirauja apie klientų savijautą po seansų.

IŠVADOS

1. Paslauga - veiksmas ar procesas, kuris, būdamas neapčiuopiamos prigimties, pasireiškia sąveika tarp vartotojo ir paslaugų tiekėjo, pastarajam pasiūlius. Paslaugos savybės - neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas ir heterogeniškumas – sąlygoja viena kitą. Šiuolaikinė biblioteka neapsiriboja tik tradicinių funkcijų atlikimu, bet ir suteikia netradicines paslaugas: biblioterapiją, kaniterapiją, sensorinį skaitymą, smėlio staliukų terapiją, multisensorinę terapiją. Multisensorine aplinka, sukurta iš įvairiausių sensorinių priemonių, siekiama skatinti pirminius regos, garso, lytėjimo, skonio, kvapų, judėjimo pojūčius, taip sudarant pagrindą asmens atsipalaidavimui ir nusiramitimui.
2. Paslaugų kokybė yra visuma veiksmų, padedančių patenkinti vartotojo poreikius. Paslaugų kokybei vertinti taip pat nestokojama modelių, kurių žinomiausi: Ch. Gronroos ir E. Gummesson bendrai suvoktos kokybės modelis, E. Gummesson 4 kokybių (4Q) modelis, W. Muller paslaugų kokybės modelis, dažniausiai paslaugų kokybei vertinti naudojama *Servqual* paslaugų kokybės vertinimo metodika.
3. Ištyrus Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių struktūrinio teritorinio padalinio netradicinės multisensorinės paslaugos kokybę vartotojų požiūriu, buvo išsiaiškinta, kad tyrime dalyvavę respondentai teigiamai vertina daugumą šios paslaugos elementų. Lyginant moterų ir vyrų vertinimus naudojantis multisensorine paslauga, galima teigti, kad vyrų lūkesčiai skirtingai nei moterų, prieš seansą buvo mažesni, o pasitenkinimas po paslaugos gavimo gerokai lenkė lūkesčius. Ištyrus multisensorinės paslaugos kokybę, išsiaiškinta, kad kokybiškesniam paslaugos suteikimui reikalinga didesnė erdvė, medicinos darbuotojas, geresnė paslaugos reklama.

REKOMENDACIJOS

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos direktorei:

1. Perkelti multisensorinės erdvės įrangą iš dabartinių patalpų į šalia bibliotekos erdvesnį kabinetą 2021 metų IV ketvirtį.
2. Svarstant Šiaulių rajono savivaldybės 2022 metų biudžetą, įtraukti, multisensorinės paslaugos erdvės lankytojų kokybiškesniam paslaugos suteikimui, 0,25 etato medicinos slaugytojui, kuris konsultuotų lankytojus.

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos direktoriaus pavaduotojui:

Reklamuojant multisensorinę paslaugą ne tik bibliotekos vartotojams, bet ir rajono gyventojams ar svečiams iš užsienio, surasti finansavimo-rėmimo šaltinį, dėka kurio būtų sukurti inovatyvūs lankstinukai-žemėlapiai ar nukreipiamieji ženklai Kužių miestelio prieigose.

Šiaulių rajono Kužių miestelio bendruomenės pirmininkei:

Iš nepanaudotų bendruomenės narių 1,2 procento pajamų mokesčio lėšų skirti įsigyti multisensorinės erdvės lankytojams vienkartinius antbačius, dezinfekavimo priemonės ir kt.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. Adomavičienė, G., ir Tamulienė, R. (2010). *SERVQUAL metodikos taikymo galimybės aukštojo mokslo institucijose: Kauno kolegijos patirtis*. Žiūrėta 2020-12-20 internete: <https://core.ac.uk/reader/62656408>.
2. Alifanovienė, D., Kepalaitė, A., Šapelytė, O., Vaitkevičienė, A., ir Elijošienė, L. (2017). *Socialinės psichologinės paramos paslaugų sistemos vystymas diegiant teigiamo poveikio strategijų metodą ir stiprinant labiausiai pažeidžiamų gyventojų grupių socialinę įtrauktį*. Žiūrėta 2021-01-27 internete: https://latlit.eu/wp-content/uploads/2019/12/Package-offer.pdf?fbclid=IwAR1LMY0_kbV49wUM5VXzK2D7YQxGREl-ErDTWsUHcsSE2aP814Xj7My_468.
3. Andrašūnienė, M. (2007). *Socialinio darbo terminų žodynėlis*. Vilnius: Ciklonas.
4. Bagdonienė, L., ir Hopenienė, R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis*. Kaunas: Technologija.
5. Bemis, E. (2013). *The Benefits of a Snoezelen Room for Alzheimer's Care*. Žiūrėta 2021-02-22 internete: <https://www.umh.org/assisted-independent-living-blog/bid/292480/the-benefits-of-a-snoezelen-room-for-alzheimer-s-care>.
6. *Bibliotekų darbuotojų ir kitų suinteresuotų grupių atstovų tyrimas*. (2016). Žiūrėta 2020-11-02 internete: http://3erdve.lt/media/public/Tyrimai_2016/bp2_kokyb_bibliotekininkai_vadovai_partneriai_savivaldybiu_atstovai_suitersuota_tg.pdf.
7. *Biblioterapija*. (2020). Žiūrėta 2020-11-02 internete: <http://zodynai.igloro.info/z/biblioterapija/>.
8. Bredelienė, D. (2018). (Ne)Tikros naujienos, arba Kitaip apie Prienų krašto bibliotekininkų gyvenimą. *Naujasis Gėlupis*, 21,1-2.
9. *Cambridge dictionary*. (2020). Žiūrėta 2020-12-01 internete: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/service>.
10. Carrillo, E., ir Gregory, G. M. (2019). Change management in extremis: A case study. *Journal of Access Services*, 16 (1), 21–33. Žiūrėta 2021-01-27 internete: EBSCO.
11. Collier, L., Staal, J., ir Homel, P. (2018). Multisensory environmental therapy (Snoezelen) for job stress reduction in mental health nurses: a randomized trial. *J Complement Alt Med*, 11(1), 49-54. DOI: 10.15406/ijcam.2018.11.00346
12. Daunorienė, A., ir Žekevičienė, A. (2021). Kokybė. *Visuotinė lietuvių enciklopedija*. Žiūrėta 2021-02-22 internete: <https://www.vle.lt/straipsnis/kokybe-1/>.

13. Grygutis, J. (2018). *Kaniterapijos asociacija*. Žiūrėta 2020-12-20 internete: <https://www.kaniterapija.eu/susipazinkite/>.
14. Grönroos, C., ir Voima, P. (2013). Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41(2), 133-150. doi.org/10.1007/s11747-012-0308-3
15. Irwin, B., ir Silk, K. (2019). Changing Stakeholder Expectations of Library Value. *Public Library Quarterly*, 38 (3), 320–330. Žiūrėta 2021-01-27 internete: EBSCO.
16. Istorija. (2020). Žiūrėta 2020-12-15 internete: <https://srsvb.lt/bibliotekosistorija/>.
17. Janavičienė, D. (2011). *Biblioterapija – gilesnio savęs ir pasaulio suvokimo skatinimas*. Žiūrėta 2020-12-03 internete: <http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2011-11-16-daiva-janaviciene-biblioterapija-gilesnio-saves-ir-pasaulio-suvokimo-skatinimas/72177>.
18. Janavičienė, D. (2018). Biblioterapija: literatūros atrankos kriterijai. *Šiandien aktualu*, 2 (59) 60-75.
19. Jovaiša, L. (2007). *Enciklopedinis edukologijos žodynas*. Vilnius: Gimtasis žodis.
20. Juchnevič, L. (2016). Šiuolaikiniai bibliotekos konceptai tinklaveikos visuomenėje: kontekstas ir požūriai. *Informacijos mokslai*, 74, 95–114.
21. Kang, G.D., ir James, J. (2004). Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 14(4), 266–277. Žiūrėta 2020-12-20 internete: EBSCO.
22. *Kaniterapija*. (2020). Žiūrėta 2020-11-03 internete: <http://www.vlkk.lt/konsultacijos/11814-kaniterapija>.
23. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: vadovėlis*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
24. Kinderis, R., Žalys, L., ir Žalienė, I. (2011). Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių versle. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1 (21), 86–100.
25. Knowles, G. (2018). *Supporting Inclusive Practice and Ensuring Opportunity Is Equal For All*. (3rd ed.) London: Routledge.
26. Korda, P. A., ir Snoj, B. (2010). Development, validity and reliability of perceived service quality in retail banking and its relationship with perceived value and customer satisfaction. *Managing Global Transitions*, 8(2), 187-205. Žiūrėta 2021-02-22 internete: EBSCO.
27. Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., ir Wong, V. (2003). *Rinkodaros principai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
28. Manžuch, Z. (2010). Profesinė komunikacija teminiame bibliotekininkystės tinklaraštyje: atvejo analizė. *Informacijos Mokslai*, 54, 115-138. <https://doi.org/10.15388/Im.2010.0.3171>

29. Mikulis, J. (2007). *Pažangūs vadybos principai. Visuotinė kokybės vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
30. Morin, A. (2020). *What Is Sand Tray Therapy?* Žiūrėta 2021-01-27 internete: <https://www.verywellmind.com/what-is-sand-tray-therapy-4589493>.
31. Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: the moderating role of price. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1), 68-88. doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0118
32. *Naujausias tyrimas rodo – viešosios bibliotekos gerina lankytojų gyvenimo kokybę.* (2020). Žiūrėta 2021-02-20 internete: <https://www.lnb.lt/naujienos/5059-naujausias-tyrimas-rodo-viesosios-bibliotekos-gerina-lankytoju-gyvenimo-kokybe>.
33. Pajuodis, A. (2009). *Prekybos marketingas*. Vilnius: Eugrimas
34. Pakalniškienė, V. (2018). „Prisijaukinti lapę“, arba skaitymas su šunimi. Žiūrėta 2020-11-03 internete: <http://www.svietimonaujienos.lt/prisijaukinti-lape-arba-skaitymas-su-sunimi/>.
35. Palaima, T. (2005). Paslaugų kokybės tyrimo programa: kiekybinių tyrimų galimybės. *Marketingas*, 7-8, 37–41.
36. *Paslauga.* (2020). Žiūrėta 2020-11-03 internete: <http://zodynai.igloro.info/z/paslauga/>.
37. Paulavičienė, E. (2008). Turizmo paslaugų kokybės poveikis jų vartojimui. *Ekonomika ir vadyba*, 13, 824-833. Žiūrėta 2020-12-20 internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2008~1367161635913/J.04~2008~1367161635913.pdf>.
38. Poškutė, V., ir Bivainienė, L. (2011). AB „Šiaulių bankas paslaugų kokybės vertinimas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 3 (23), 55-64.
39. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., ir Virvilaitė, R. (2008). *Marketingas*. Vilnius: Eugrimas.
40. *Sensoriniai kambariai darželiuose ir mokyklose – kas tai?* (2011). Žiūrėta 2020-12-03 internete: <https://www.ikimokyklinis.lt/index.php/straipsniai/specialistams/sensoriniai-kambariai-darzeliuose-ir-mokyklose-kas-tai/22894>.
41. *Sensorinis.* (2020). Žiūrėta 2020-11-03 internete: <https://www.lietuviuzodynas.lt/terminai/Sensorinis>.
42. Serafinas, D. (2011). Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas. Žiūrėta 2021-01-27 internete: <http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2010/10/MOKOMOJI-KNYGA-Kokybes-vadybos-teorijos-praktinis-taikymas.pdf>.

43. Sinkevičius, V., Vaičekuskaitė, R., Kirkutis, A., ir Serafinas, D. (2014). Vaizdinių terapijos konceptualizavimas papildomos, alternatyvios ir tradicinės medicinos kontekste. *Sveikatos mokslai*, 24(4), 11-16. Žiūrėta 2021-01-27 internete: <https://smhs.eu/wp-content/uploads/2019/03/636-2058-1-SM.pdf>.
44. Skačkauskienė, I., ir Vestertė, J. (2018). Paslaugos sampratos aktualizavimas šiuolaikinėje vadyboje. *Mokslas – Lietuvos ateitis / Science – Future of Lithuania*, 10, 1-9. doi.org/10.3846/mla.2018.364.
45. Ščerbinina, J. (2017). *Mankšta protui, tvarstis sielai: knyga kaip vaistas nuo seniausių laikų iki šiol*. Žiūrėta 2020-12-15 internete: <http://literaturairmenas.lt/publicistika/ju-lia-scerbinina-manksta-protui-tvarstis-sielai-knyga-kaip-vaistas-nuo-seniausiu-laiku-iki-siol>.
46. Špokienė, I. (2012). *Papildomosios ir alternatyviosios (netradicinės) medicinos paslaugų teisinis reguliavimas: dabartis ir perspektyvos*. Žiūrėta 2020-12-15 internete: https://www.mruni.eu/upload/iblock/bfe/15_Spokiene.pdf.
47. *Terapija*. (2020). Žiūrėta 20-12-15 internete: <http://www.zodziai.lt/reiksme&word=terapija&wid=19556>.
48. Torres, E. N., & Shery, K. (2013). From customer satisfaction to customer delight: Creating a new standard of service for the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 642–659. Žiūrėta 2021-02-22 internete: <https://www.intechopen.com/books/quality-control-and-assurance-an-ancient-greek-term-remastered/the-evolution-of-quality-concepts-and-the-related-quality-management>.
49. Trakšelys, K., ir Martišauskienė, D. (2016). Švietimo paslaugų kokybė: efektyvumas, rezultatyvumas, prieinamumas. *Tiltai*, 1, 191–206.
50. Vanagas, P. (2008). Darbo produktyvumo santykis su efektyvumu, rezultatyvumu ir kokybe. *Economics & Management*, 13, 848-853. Žiūrėta 2020-12-20 internete: EBSCO.
51. Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
52. Vitkienė, E. (2008). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
53. Žostautienė, D., ir Čerkauskytė, R. (2007). Prekybinės įmonės paslaugų kokybės gerinimo kryptys ir priemonės. *Economics & Management*, 12, 1072-1079. Žiūrėta 2020-12-20 internete: EBSCO.
54. Дрешер, Ю. Н. (2008). *Библиотерапия: теория и практика*. Санкт-Петербург: Профессия
55. Король, А. Н., и Хлынов, С. А. (2014). Услуги: определение и классификация. *Ученые заметки ТОГУ*, 5 (4), 1323-1328. Žiūrėta 2020-12-20 internete: http://pnu.edu.ru/media/ejournal/articles-2014/TGU_5_357.pdf.

PRIEDAI

2 priedas

Prašymas leisti naudoti organizacijos duomenis

Leidžiama.
2021-01-12

Šiaulių rajono savivaldybės
Viešoji biblioteka
KULTA
2021-01-12 Nr. 8

**ŠIAULIŲ VALSTYBINĖS KOLEGIJOS
VERSLO IR TECHNOLOGIJŲ FAKULTETO
VADYBOS IR KOMUNIKACIJOS KATEDROS
INFORMACIJOS VALDYMO IŠTĖSTINIŲ STUDIJŲ PROGRAMOS**

4 KURSO STUDENTĖ
Rita Bielskienė

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos direktorei
Ingridai Klupšaitėi

**PRAŠYMAS
LEISTI NAUDOTI ORGANIZACIJOS DUOMENIS BAIGIAMAJAME DARBE**

2021-01-12
Kužiai

Prašau leisti man savo baigiamajame darbe, kurio tema "Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių struktūrinio teritorinio padalinio netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas vartotojų požiūriu", naudoti šios organizacijos duomenis: organizacijos pavadinimą, rekvizitus, veiklos dokumentus, ataskaitas, statistinius duomenis ir tyrimo metu surinktus duomenis.

Rita Bielskienė — Rita Bielskienė

SUDERINTA

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas, pavardė)

(data)

Paraiška atlikti tyrimą organizacijos aktualia tema**ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOJI BIBLIOTEKA**

Biudžetinė įstaiga, J. Basanavičiaus g. 6, LT-81183 Kuršėnai, Šiaulių r., tel. (8 41) 52 51 02,
el. p. info@srsvb.lt. Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 190041752

Šiaulių valstybinės kolegijos
Verslo ir technologijų fakulteto
Vadybos ir komunikacijos katedros
vedėjai dr. Rasai Pocevičienei

2021-01-12 Nr. S-5 (1.11.2)

DĖL PARAIŠKOS ATLIKTI TYRIMĄ BIBLIOTEKAI AKTUALIA TEMA

Prašytume, kad Informacijos valdymo iššestinių studijų programos studentė Rita Bielskienė atliktų tyrimą bibliotekai aktualia tema „Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kužių struktūrinio teritorinio padalinio netradicinės terapinės (multisensorinės) paslaugos vertinimas vartotojų požiūriu“.

Prašytume kokybiškai parengto ir apginto baigiamojo darbo tyrimo rezultatų ataskaitą pateikti įstaigai, nes esame suinteresuoti gautus tyrimo rezultatus bei rekomendacijas pritaikyti praktiškai.

Direktorė

Ingrida Klupšaitė

Rima Vilkienė, tel. (8 41) 52 51 02, el. p. rastine@srsvb.lt