

# Głowacka, Ewa

---

## SERVQUAL : metoda oceny subiektywnych odczuć użytkowników w zakresie jakości obsługi biblioteczno-informacyjnej

---

Acta Universitatis Nicolai Copernici. Bibliologia 4 (340), 335-339

---

2000

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach  
dozwolonego użytku.

Ewa Głowacka

## SERVQUAL – metoda oceny subiektywnych odczuć użytkowników w zakresie jakości obsługi biblioteczno-informacyjnej

Zagadnienie oceny jakości funkcjonowania systemów biblioteczno-informacyjnych to problem podejmowany w badaniach bibliotekoznawczych na świecie od lat 60. W miarę upływu czasu następowało przesuwanie się punktu ciężkości takich studiów z analizy efektywności samego systemu bibliotecznego i jego elementów na rozpatrywanie również relacji pomiędzy biblioteką a otaczającym ją szeroko pojętym środowiskiem społecznym. Wzrosło zainteresowanie oceną bibliotek przez ich użytkowników, analizą stopnia wypełniania przez nie celów społecznych, dostrzeżono także rolę marketingu bibliotecznego. Obecnie wspomniane badania w większym stopniu koncentrują się na klientach systemów biblioteczno-informacyjnych oraz na społecznym odbiorze funkcjonowania bibliotek.

W momencie, kiedy w badaniach funkcjonowania bibliotek zaczęto interesować się odczuciami ich klientów, zwrócono również uwagę na powstałą w 1988 roku na gruncie marketingu koncepcję jakości obsługi – opracowaną przez A. Parasuramana, V. A. Zeithaml i L. L. Berry'ego. Wyróżnili oni jako pierwsi dwa rodzaje takiej jakości: subiektywną, odczuwaną przez klientów oraz obiektywną, mierzoną za pośrednictwem różnych wskaźników na wyjściu badanej organizacji<sup>1</sup>. Wymienieni autorzy skoncentrowali się na pierwszym rodzaju jakości obsługi, jako na zupełnie dotąd nowym przedmiocie badań. Opracowali model przyczyn rozbieżności pomiędzy oczekiwanym przez użytkowników – a faktycznym pozio-

---

<sup>1</sup> D. A. Nitecki, *Changing the concept and measure of service quality in academic libraries*, Journal of Academic Librarianship 1996, nr 3, s. 182, por. też A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, *SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, vol. 64, Spring 1988, s. 2–40.

mem jakości usługi (the Gaps Model of Service Quality). W ramach tego modelu znalazły się następujące przyczyny rozbieżności:

1. Różnica między oczekiwaniami klientów co do cech jakościowych usługi a wyobrażeniami usługodawców o ich wymaganiach.
2. Różnica pomiędzy wyobrażeniami usługodawców o wymaganiach użytkowników a faktycznymi cechami jakościowymi usługi.
3. Rozbieżność dotycząca cech jakościowych usługi i sposobu jej świadczenia.
4. Problem różnicy między aktualną ofertą usługową a informacją komunikowaną przez organizację o tej ofercie.
5. Ogólna rozbieżność pomiędzy usługą otrzymaną a oczekiwaną przez użytkownika<sup>2</sup>.

Wskazane różnice są przyczyną rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami klientów a ich opiniami o stanie faktycznym otrzymywanych przez nich usług.

Parasuraman, Berry i Zeithaml utworzyli w ramach omawianej koncepcji system pomiaru jakości obsługi SERVQUAL (Service Quality), w ramach którego ocenia się punktowo stopień wypełnienia przez organizację (w odczuciu klienta) pięciu głównych wymagań: niezawodności, odpowiedzialności, zaufania, empatii i zapewnienia dostępu do sprzętu, materiałów i personelu. Badania prowadzi się przy użyciu specjalnego kwestionariusza<sup>3</sup>. Każdej z wymienionych cech przypisanych jest kilka stwierdzeń (cztery lub pięć). W sumie jest ich 22. Badany klient ocenia punktowo w skali 1–7 adekwatność określonego stwierdzenia w odniesieniu do własnych odczuć na temat usług świadczonych przez konkretną organizację. Najczęściej w takich analizach prosi się klientów o dwukrotne wypełnienie kwestionariusza – pierwszego – dla wyskalowania swoich oczekiwań w zakresie idealnej obsługi przez organizację, drugiego – dla przedstawienia własnej oceny badanej, konkretnej instytucji. Wyrażone w skali punktowej różnice między oczekiwaniami a ocenami bieżącej działalności ukazują najsłabsze obszary funkcjonowania danej organizacji w odczuciu jej klientów.

Wymienionych pięć wymiarów, w których użytkownicy postrzegają jakość usług, a stanowiących podstawę metody SERVQUAL, stanowi modyfikację wcześniej ustalonej przez Parasuramana i in. listy kryteriów jakości obsługi. Warto wymienić tutaj je wszystkie, ze względu na to, że służą one również obecnie za podstawowe kryteria oceny jakości obsługi biblioteczo-informacyjnej w opinii użytkowników. Zalicza się do nich:

1. Dostęp do sprzętu i materiałów bibliotecznych.
2. Niezawodność obsługi.

<sup>2</sup> D. A. Nitecki, op. cit., s. 182; J. Sójka, *Profilaktyka w zarządzaniu biblioteką przez jakość*, [In:] *Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non-profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej. Materiały z konferencji (Kraków 28–30 września 1998)*, Kraków 1998, s. 232–233.

<sup>3</sup> Taki kwestionariusz badań w odniesieniu do bibliotek prezentowany jest w D. A. Nitecki, op. cit., s. 188–189, por. załącznik do artykułu.

3. Wrażliwość – dobra wola i gotowość pracowników w zakresie obsługi.
4. Kompetencje i wiedza bibliotekarzy.
5. Znajomość potrzeb użytkowników.
6. Dostępność do biblioteki – ulokowanie, parkingi, godziny pracy.
7. Uprzejmość obsługi.
8. Właściwa komunikacja – przekazywanie informacji w sposób zrozumiały dla użytkowników.
9. Wiarygodność i rzetelność.
10. Bezpieczeństwo – zarówno fizyczne, jak i poufność tematyki wykorzystywanych materiałów<sup>4</sup>.

Metoda SERVQUAL badająca subiektywne aspekty jakości obsługi coraz częściej znajduje zastosowanie na gruncie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Wymienia się wymiary stosowane w SERVQUAL jako wskaźniki stanowiące obok mierników bardziej obiektywnych również bardzo istotny element oceny jakości systemu biblioteczno-informacyjnego. Koncepcję Parasuramana i in., dotyczącą modelu rozbieżności oraz narzędzie pomiaru tych różnic SERVQUAL, zastosowało dotąd w praktyce dla oceny jakości obsługi własnych użytkowników kilka placówek biblioteczno-informacyjnych na świecie.

Początkowo były nimi głównie ośrodki australijskie. W 1993 roku prowadzono tego typu badania w National Information Resource Center, a w 1995 roku przebadano według kwestionariusza SERVQUAL użytkowników Biblioteki University of Technology w Sydney<sup>5</sup>. W tym drugim przypadku opierano się również na 10-punktowej liście wskaźników ustalonej przez Parasuramana i in. w 1985 roku, przytoczonej nieco wcześniej w niniejszym artykule. Od 1994 roku omawiane narzędzia są również wykorzystywane do badań jakościowych w placówkach biblioteczno-informacyjnych w Stanach Zjednoczonych. Przykładem jednych z pierwszych takich studiów były badania prowadzone w Bibliotece University of Maryland w College Park<sup>6</sup>.

Badania metodą SERVQUAL prowadzono również w brytyjskich bibliotekach i ośrodkach informacji. W 1995 roku przebadano przy jej użyciu odczucia użytkowników bibliotek publicznych w Szkocji (Stirling District Council)<sup>7</sup>. W roku 1996 wykorzystano również SERVQUAL do badania działalności ośrodków informacji w Irlandii Północnej w zakresie dostarczania informacji biznesowej<sup>8</sup>.

<sup>4</sup> *The Library manager's deskbook*, Chicago 1995, s. 167, por. też A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, *Journal of Marketing*, vol. 49, Fall 1985, s. 41–50.

<sup>5</sup> S. Edwards, M. Browne, *Quality in information services: do users and librarians differ in their expectations?*, *Library and Information Science Research* vol. 17, 1995 nr 2, s. 163–182.

<sup>6</sup> D. A. Nitecki, op. cit., s. 181–190.

<sup>7</sup> S. J. Campbell, M. Wisniewski, M. Donnelly, *A measurement of service*, *Scottish Libraries Mar/Apr 1995*, s. 10–11.

<sup>8</sup> G. Philip, S. A. Hazlett, *Service quality of industrial information services*, *British Library. Research and Innovation Report 1996*, s. 110–116.

Metoda SERVQUAL jest jednak tylko jednym z elementów oceny jakości funkcjonowania systemów biblioteczno-informacyjnych. Daje informacje o subiektywnym odbiorze ich usług. Na te subiektywne odczucia nakładają się osobiste upodobania, a także wymagania i potrzeby użytkowników, jak również ogólna sprawność systemu, jego skuteczność w realizacji założonych celów, a także ich zgodność z potrzebami otaczającego środowiska. Ostateczna jakość obsługi szeroko pojętych klientów biblioteki jest przecież wypadkową wszystkich tych elementów.

Dlatego dla oceny jakości i stałego jej podnoszenia trzeba uwzględniać wszystkie wymienione płaszczyzny badań oraz dobierać użyteczne w danym momencie metody i wskaźniki oceny. Należy zatem analizować zarówno wymagania, jak i potrzeby użytkowników, poznawać ich subiektywne odczucia, badać funkcjonowanie systemu oraz jakość jego produktów, a także rozpoznawać usytuowanie biblioteki w szerszym otoczeniu społecznym, co oznacza prowadzenie badań marketingowych i benchmarkingu.

### Załącznik do artykułu

#### SERVQUAL (Problemy uwzględnione w kwestionariuszu badań)

Opracowano na podstawie: D. A. Nitecki, *Changing the concept and measure of service quality in academic libraries*, *Journal of Academic Librarianship* 1996, nr 3, s. 181–190.

#### Zapewnienie dostępu

1. Zapewnienie przez bibliotekę dostępu do nowoczesnego sprzętu.
2. Korzystne wrażenie sprawiane przez wystrój i wyposażenie biblioteki.
3. Przyjemna prezencja pracowników.
4. Estetyka materiałów informacyjnych i reklamowych dotyczących biblioteki.

#### Niezawodność

5. Wykonanie usługi w ciągu przewidzianego czasu.
6. Zainteresowanie okazywane ze strony biblioteki problemami użytkownika i chęć pomocy w ich rozwiązywaniu.
7. Właściwe wykonanie usługi za pierwszym razem.
8. Dostarczenie usług w terminie (zgodnie z obietnicą).
9. Bezbłądność dostarczonych informacji.

#### Odpowiedzialność

10. Zatrudnieni w bibliotece dokładnie informują użytkowników, kiedy usługa zostanie wykonana.
11. Zatrudnieni obsługują użytkowników bezzwłocznie.

12. Zatrudnieni zawsze są gotowi do pomocy.

13. Zatrudnieni nigdy nie są zbyt zajęci, aby odpowiedzieć na pytania użytkowników.

#### Zaufanie

14. Zachowanie pracowników wzbudza ufność użytkowników.

15. Użytkownicy czują się bezpiecznie, mają poczucie, że zostaną właściwie obsłużeni.

16. Pracownicy są uprzejmi.

17. Pracownicy dysponują wiedzą niezbędną, aby odpowiadać na zapytania użytkowników.

#### Empatia

18. Każdy użytkownik jest obsługiwany z jednakową uwagą i troską.

19. Godziny pracy biblioteki są wygodne dla wszystkich użytkowników.

20. Pracownicy biblioteki odnoszą się ze specjalną uwagą do potrzeb użytkowników.

21. Wysiłki całej biblioteki są skierowane na jak najlepszą obsługę.

22. Pracownicy rozumieją specyficzne potrzeby swoich użytkowników.

Zgodnie z wymienionymi problemami sporządza się dwa kwestionariusze badawcze: na temat preferencji użytkowników w odniesieniu do poruszanych kwestii (oceny użytkowników w skali 1–7) oraz oceniający odczucia użytkowników w zakresie identycznych zagadnień w odniesieniu do konkretnego systemu bibliotecznego (skala ocen również 1–7).

Następnie, po przeprowadzeniu badań liczy się średnie liczby punktów przyznanych kolejnym problemom w badaniach preferencji. Identyfikuje się postępujące z wynikami ocen biblioteki. Różnice między średnią liczbą punktów badanej cechy odzwierciedlającą preferencje a średnią liczbą punktów ukazującą ocenę wskazują na rozbieżności w preferencjach użytkowników i ich opiniach o faktycznym funkcjonowaniu biblioteki – widać, co należy doskonalić.