

## **OBLASTI KVALITY KNIHOVNÍCH SLUŽEB A NÁSTROJE PRO JEJICH HODNOCENÍ: PŘEHLED LITERATURY**

### **AREAS OF LIBRARY SERVICE QUALITY AND TOOLS FOR THEIR EVALUATION: A LITERATURE REVIEW**

**Pavčina Kolínová**

*Ústav informačních studií a knihovnictví,  
Filozofická fakulta, Univerzita Karlova*

#### **Abstrakt**

*Účel* – Článek je přehledem literatury v oblasti kvality knihovních služeb. Cílem přehledu je identifikovat oblasti kvality služeb, které jsou předmětem současného výzkumu ve světě, tzv. dimenze kvality služeb. Příspěvek současně shrnuje a popisuje přístupy a nástroje používané pro měření kvality služeb v knihovnách. Přehled věnuje pozornost významnému vztahu mezi kvalitou služeb, spokojeností a loajalitou uživatelů.

*Design / metodologie / přístup* – Výběr relevantní literatury pro přehledový článek proběhl na základě rešerše v multioborové bibliografické a citační databázi Web of Science. Z prvotně vyhledaného souboru publikací (n=149) bylo vybráno a kriticky pročteno 14 recenzovaných časopiseckých příspěvků v anglickém jazyce z let 2018–2022. Článek je koncipovaný jako narativní přehled, který popisuje a sumarizuje poznatky získané dosavadními výzkumy v oblasti kvality knihovních služeb a hodnotí jejich závěry.

*Výsledky* – Ve středu zájmu současného výzkumu kvality knihovních služeb dominuje hodnocení zaměstnanců knihovny, knihovních fondů a jejich přístupnosti, a také prostorů a vybavení knihovny. Klíčovou dimenzí kvality služeb jsou zaměstnanci knihovny, kteří mají významný vliv na spokojenost a také loajalitu uživatelů. Nejčastěji používaným nástrojem pro měření kvality služeb v knihovnách je model LibQUAL a SERVQUAL, používá se přístup komplexního řízení kvality, Net Promoter Score nebo škála pro hodnocení spokojenosti uživatelů veřejných knihoven. Výzkum v oblasti kvality služeb se uplatňuje především v akademických knihovnách, ve veřejných knihovnách v menší míře. V metodologii dominuje kvantitativní design výzkumu.

*Originalita / hodnota* – Přehled shrnuje aktuální poznatky z oblasti měření kvality služeb v knihovnách, představuje stěžejní dimenze kvality služeb a metodologické nástroje používané v této oblasti. Článek

přispívá k orientaci ve struktuře výzkumného tématu zaměřeného na hodnocení kvality knihovních služeb a otevírá toto téma českým čtenářům.

*Klíčová slova:* kvalita knihovních služeb, akademické knihovny, veřejné knihovny, spokojenost uživatelů, loajalita uživatelů, výzkumné metody, přehled literatury

## **Abstract**

*Purpose* – The article is a literature review in the field of library service quality. The aim of the overview is to identify areas of service quality that are the subject of current research in the world, the so-called dimensions of service quality. At the same time, the review summarizes and describes the approaches and tools used to measure the quality of services in libraries. The review pays attention to the significant relationship between service quality, user satisfaction and user loyalty.

*Design / methodology / approach* – The selection of relevant literature for the review article was based on a search in the multidisciplinary bibliographic and citation database Web of Science. From the initially searched set of publications (n=149), 14 peer-reviewed journal articles in English published between 2018–2022 were selected and critically read. The article is designed as a narrative literature review, which describes and summarizes the knowledge gained from research to date in the field of the library service quality and evaluates their conclusions.

*Results* – The focus of current research on the library service quality is dominated by the assessment of library employees, library collections and their accessibility, as well as library as place. The key dimension of service quality is library employees, who have a significant influence on user satisfaction and loyalty. The most frequently used tool for measuring service quality in libraries is the LibQUAL and SERVQUAL model, a total quality management approach, Net Promoter Score or a scale for evaluating the satisfaction of public library users is used. Research in this area is applied mainly in academic libraries, less so in public libraries. In terms of methodology, quantitative research design prevails.

*Originality / value* – The review summarizes the current knowledge in the field of measuring service quality in libraries, presents the key dimensions of service quality and methodological tools used in this area. The article contributes to the orientation in the structure of the research topic focused on the evaluation of library service quality and opens this topic to Czech readers.

*Keywords:* library service quality, academic libraries, public libraries, user satisfaction, user loyalty, research methods, literature review

## ÚVOD

Oblast kvality služeb v informační vědě patří mezi témata, kterým je dlouhodobě věnována pozornost výzkumníků z Ameriky, Asie i Evropy (Vaidya et al., 2021). Měřením kvality knihovních služeb se v posledních letech zabývají rovněž vědci v rozvojových zemích (Gathoni & Van der Walt, 2019; Mahmood et al., 2021; Twum et al., 2021; Zaheer et al., 2020). V české odborné literatuře se s tímto tématem setkáváme zřídka, respektive příspěvky se zaměřují především na průzkumy spokojenosti uživatelů knihoven (Černý & Šantora, 2010; Kolínová, 2018; Richter, 2023; Semrádová, 2015) a hodnocení výkonu knihoven na základě statistických údajů (Macháčková, 2020; Národní knihovna ČR, 2023). Na vykazování statistických dat v oblasti vysokoškolských knihoven se zaměřil Krčál (2022), přičemž navrhl nový systém a výkaz pro sběr statistických údajů určený pro tento typ knihoven. Protože příspěvky v oblasti hodnocení kvality knihovních služeb byly v domácí literatuře zaměřeny především na měření výkonu služeb, nikoliv na hodnocení kvality, považuji za důležité toto téma blíže představit tuzemským čtenářům.

Předkládaný přehledový článek si klade za cíl zhodnotit literaturu v oblasti kvality knihovních služeb, identifikovat tematické oblasti kvality služeb, které jsou předmětem současného výzkumu ve světě, a popsat soudobé přístupy a nástroje používané pro měření kvality služeb v knihovnách. V zahraniční literatuře se k označení oblastí, které hodnotí kvalitu služeb, běžně používá termín *dimenze kvality služeb* (service quality dimension). Dimenze kvality služeb můžeme chápat jako tematicky seskupené oblasti služeb či množiny služeb, jež podléhají určitému hodnocení. Můžeme o nich uvažovat jako o kritériích pro hodnocení kvality. Následující text bude s termínem dimenze služeb pracovat a popisovat, jak se v současném výzkumu jednotlivé dimenze obsahově proměňují a kterým dimenzím je v rámci výzkumu věnována pozornost.

V návaznosti na typologii podle Mareše (2013) je tento článek koncipovaný jako narativní přehled, který na základě výzkumných otázek popisuje poznatky získané dosavadními výzkumy, sumarizuje je a identifikuje případné rozpory mezi výsledky či názory autorů. K dosažení požadovaného cíle přehledové studie byly stanoveny následující výzkumné otázky:

1. Které dimenze kvality knihovních služeb jsou předmětem současného výzkumu?
2. Jaké výzkumné metody a nástroje se používají pro měření kvality knihovních služeb?

### 3. Která témata a koncepty se zkoumají v souvislosti s kvalitou služeb v informační vědě?

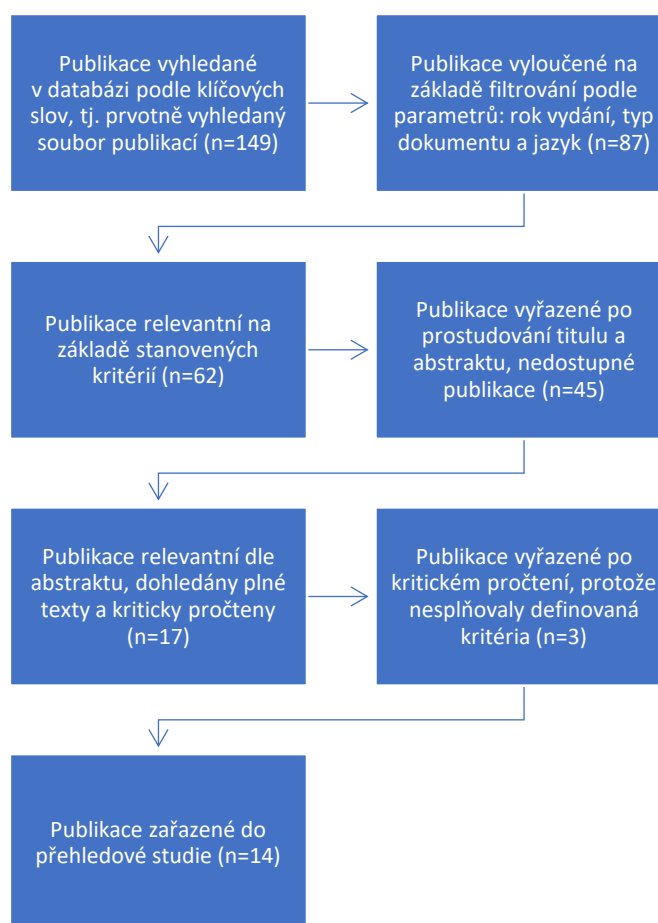
Přehled se tedy snaží shromáždit, utřídit a hodnotit výsledky výzkumů v oblasti kvality služeb v knihovnách a zároveň se zabývá metodologickými přístupy a používanými nástroji. Může být nápomocný k orientaci ve struktuře zkoumaného tématu měření kvality služeb, nabízí vhled do výzkumné metodologie a identifikuje klíčová témata a vývojové trendy. Pro interpretaci výzkumů v tomto přehledu byl zvolen neutrální výklad, který spočívá v analýze rozličných přístupů a argumentů ve studované literatuře a nezakresluje názory výzkumníků ani neupřednostňuje konkrétní metodologii či výzkumné nástroje.

Ve snaze o co největší aktuálnost byla do vzorku zahrnuta a revidována literatura publikovaná v letech 2018–2022 (Mongan-Rallis, 2018). Kritéria pro výběr publikací pro přehledovou studii byla stanovena následovně:

1. Rok vydání – jen práce z posledních 5 let, tj. od 2018 do 2022
2. Typ dokumentu – jen práce publikované jako časopisecké články
3. Jazyk dokumentu – jen práce publikované v anglickém jazyce
4. Typ výzkumu – jen práce zaměřené na empirický výzkum (vyjma služeb digitálních knihoven, které lze pokládat za samostatné téma)

Proces výběru relevantní literatury pro přehledovou studii proběhl ve třech krocích na základě rešerše v multioborové bibliografické a citační databázi Web of Science (WoS) v kolekci Web of Science Core Collection. Jednotlivé kroky procesu sestávaly z vyhledání, výběru literatury a následného pročtení dokumentů a jejich analýzy. Na základě přechozího hledání v databázi WoS byla definována klíčová slova, která vedla k nejpřesnějším výsledkům a jež byla následně použita v rešeršním dotazu – *satisfaction* (spokojenost), *servic\** (služba nebo služby), *public librar\** (veřejná knihovna nebo veřejné knihovny). Výsledky vyhledávání s těmito klíčovými slovy obsahovaly také autorská klíčová slova (Author Keywords) jako *customer satisfaction*, *public library customer satisfaction*, *user satisfaction*, *customer loyalty*, *user loyalty* nebo *library service quality*, která indikovala hledané téma. Autorská klíčová slova ale nebylo možné použít pro komplexní vyhledávání v databázi, protože autoři tato klíčová slova používají nejednotně, tzn. že každý autor formuluje klíčová slova jinak, a ve výsledku vyhledávání podle autorských klíčových slov přineslo jen jednotky záznamů.

Rešeršní dotaz byl položen 3. 5. 2023 v poli Topic v následujícím znění: satisfaction AND servic\* AND “public librar\*”. Prvotně vyhledaný soubor publikací obsahoval 149 záznamů. Na tento soubor byly aplikovány parametry pro filtrování: rok vydání (Publication Years), typ dokumentu (Document Types) a jazyk (Languages) – na základě stanovených kritérií bylo vyhledáno 62 dokumentů. Po prostudování názvů a abstraktů bylo z 62 vyloučeno 45 publikací (v tomto kroku byly také vyloučeny dokumenty, u kterých nebylo možné získat plný text skrze licenční přístupy Univerzity Karlovy). Bylo identifikováno 17 relevantních publikací pro případovou studii, ke kterým byly staženy a přečteny plné texty. Po kritickém přečtení byly z tohoto souboru vyřazeny 3 publikace, které nespĺňovaly vstupní kritéria pro výběr (plný text nebyl v anglickém jazyce, respektive dokument neobsahoval výsledky empirického výzkumu). Do přehledové studie bylo zařazeno 14 recenzovaných časopiseckých článků. Proces výběru relevantních dokumentů zobrazuje schéma na Obr. 1.



Obr. 1 Schéma procesu výběru dokumentů pro přehledovou studii

Než přejdeme k samotné reflexi literatury, stručně představím koncept kvality služeb, základní terminologii v rámci tématu a uvedu spojitost mezi kvalitou služeb a spokojeností uživatelů. V další části textu budou podrobněji popsány tzv. dimenze kvality služeb, které můžeme v kontextu zkoumané literatury chápat jako tematicky seskupené oblasti služeb, jež jsou předmětem hodnocení z hlediska uživatelů. Dílčí část textu se bude zabývat odlišnostmi měření kvality služeb v prostředí veřejných knihoven. Přehled se bude také věnovat vztahu mezi kvalitou služeb, spokojeností a loajalitou uživatelů.

## O KONCEPTU KVALITY KNIHOVNÍCH SLUŽEB

Služba a kvalita od sebe nemohou být oddělené, neboť kvalita je způsob, jakým je služba poskytována (Hernon et al., 2015). Existuje řada důvodů, proč knihovny věnují pozornost kvalitě služeb. Na jedné straně je to důležitý zdroj zpětné vazby pro management knihovny, který dokáže zjistit silná a slabá místa poskytovaných služeb. Analýza kvality může potvrdit, v čem knihovna vyniká, ale také poukázat na oblasti, jež je nutné vylepšit nebo posílit. Na druhé straně umožňuje pozornost věnovaná kvalitě služeb rozvíjet partnerství mezi knihovnou a jejími uživateli. Když uživatelé sdílejí informace o svých očekáváních, je to pro knihovnu příležitost, jak s uživateli navázat bližší kontakt, poznat jejich přání a tato zjištění převést do služeb (Hernon & Nitecki, 2001).

Hodnocení služeb bývá důležitým zdrojem informací také pro zřizovatele knihovny, který potřebuje mít přehled o tom, jakým způsobem kulturní a vzdělávací organizace poskytují své služby, a tato zjištění využívá při rozhodování o investicích a finančních zdrojích. K těmto účelům se dlouhodobě používalo vykazování statistických údajů, jako je např. velikost fondu, cirkulace fondu, počet uživatelů nebo otevírací doba knihovny. Gathoni & Van der Walt (2019) hovoří o statistických datech knihovny jako o tzv. vstupních datech, k jejichž hodnocení se používají nástroje založené na tomto typu dat (input-based assessment tools). Sem můžeme zařadit již zmíněnou metodu benchmarkingu knihoven, která ve velké míře sleduje a hodnotí data z ročních statistických výkazů knihoven (Macháčková, 2020).

Odborníci se shodují, že hodnocení na základě statistických dat není dostatečné, protože neposkytuje smysluplná zjištění pro systematické zlepšování služeb (Gathoni & Van der Walt, 2019; Nitecki, 1996; Oh, 2020). Podle Hernon et al. (2015) postrádají tradiční statistiky relevanci, protože neměří výkon knihovny z hlediska prvků důležitých pro uživatele, nepopisují kvalitu služeb (zda je dobrá, průměrná nebo špatná), dokonce ani nenaznačují, co je třeba pro zlepšení výkonu udělat. Knihovny potřebují další metody k hodnocení kvality služeb, které budou vycházet z jiných dat než ze statistických údajů o uživateli a fondech, protože „pozornost se již nezaměřuje pouze na sbírky a věci, které knihovna vlastní; stěžejní činnost knihovny by se měla spíše soustředit na poskytování a zlepšování služeb a na budování trvalého vztahu mezi uživateli a knihovnickými službami“ (Nitecki, 2001, s. 689). V oblasti výzkumu se tak pozornost stále častěji věnuje hodnocení z hlediska uživatelů a k tomu se používají

výzkumné modely zaměřené na uživatele (user-based assessment tools, Gathoni & Van der Walt, 2019).

Hernon et al. (2015) rozlišují dva rozměry kvality služeb, kterými jsou *obsah* a *kontext*. Obsah znamená získání toho, co podnítilo fyzickou nebo virtuální návštěvu knihovny (např. informace, dokumenty, využití prostoru), zatímco kontext je samotná zkušenost s knihovnou (např. se zaměstnanci, s fondem či prostorem a vybavením). Na základě obsahu a kontextu služby si uživatelé vytvářejí názory a postoje ke knihovně. Kvalita služeb představuje interaktivní vztah mezi knihovnou a lidmi, kterým má sloužit. Spokojenost s obsahem a kontextem služby ovlivňuje očekávání uživatelů, to se mění podle toho, co a jak naléhavě uživatelé chtějí získat (Hernon et al., 2015). Dojem ze služby se může změnit, s pozitivními zkušenostmi se zvyšuje, v důsledku negativních zkušeností naopak klesá. Za klíčovou lze pokládat studii z roku 1985 (Parasuraman et al., 1985), ve které byla kvalita služeb nahlížena jako měřítko toho, jak poskytovaná úroveň služeb odpovídá očekáváním zákazníků. Parasuraman et al. (1985) definovali konceptuální model kvality služeb, v jehož rámci analyzovali různé druhy rozdílů mezi očekáváním a vnímáním a představili průlomovou *teorii mezer* (gap theory). Mezi deset klíčových faktorů, které určují kvalitu služeb, zařadili spolehlivost, odpovědnost, kompetence, dostupnost, zdvořilost, komunikaci, důvěryhodnost, bezpečnost, porozumění zákazníkovi a hmotné vybavení (Parasuraman et al., 1985, s. 47). Zeithaml (1988) poté rozvinula pojem *vnímaná kvalita*, která představuje úsudek spotřebitele o celkové dokonalosti nebo nadřazenosti produktu. Vnímaná kvalita se odlišuje od objektivní kvality tím, že označuje nadřazenost, která je měřitelná nebo ověřitelná na základě stanovených standardů.

S kvalitou služeb úzce souvisí pojem *spokojenost uživatelů*. Spokojenost lze považovat za emocionální reakci na kvalitu služeb, při které uživatelé vyjadřují míru naplnění nebo nenaplnění (Hernon et al., 2015; Twum, 2022). Twum chápe spokojenost jako stav, při kterém jsou služby poskytovány do chvíle, kdy se uživatelé cítí naplnění (2022). Navzdory úzké vazbě mezi kvalitou služeb a pocitem spokojenosti Hernon & Nitecki (2001) upozorňují na jejich rozdílnost a nutnost rozlišovat je jako dva samostatné pojmy. Kvalita služeb slouží k hodnocení specifických atributů a má kognitivní charakter, zatímco úsudky o spokojenosti se zaměřují na konkrétní zkušenosti s knihovnou, jsou to emocionální reakce na zkušenosti nebo řadu zkušeností. Jinými slovy lze říci, že nástroje pro hodnocení kvality služeb zkoumají názory uživatelů na konkrétní výroky o službách a poskytují data o vybraných oblastech služeb, které



vyžadují zlepšení. Studie zaměřené na spokojenost obsahují více otevřených otázek, bývají kratší a méně konkrétní než dotazníky mapující kvalitu služeb (Hernon & Nitecki, 2001).

## DIMENZE KVALITY SLUŽEB V MODELU LIBQUAL

Kvalita služeb se skládá z řady aspektů, kritérií či oblastí, které je možné hodnotit. Tato kritéria se vyvíjela souběžně s nástroji, jež se pro hodnocení kvality formovaly od 80. let 20. století. Nejprve se uplatňovaly v komerční a výrobní sféře, začátkem 90. let se začaly postupně objevovat také v knihovnictví a informační vědě (Singhal & Kumar, 2022). Pro měření kvality služeb používají informační profesionálové řadu přístupů jako např. Total Quality Management (TQM), SERVQUAL, LibQUAL, SERVPERF, WebQUAL a další (Singhal & Kumar, 2023; Vaidya et al., 2021).

V následujícím textu budou popsány tzv. dimenze kvality služeb, tedy tematicky seskupené oblasti služeb nebo množiny služeb, na základě kterých se kvalita služeb v knihovnách hodnotí. Protože jedním z cílů přehledu je zjistit, které dimenze kvality knihovních služeb jsou předmětem současného výzkumu, budeme se zde zabývat především analýzou a interpretací studií, jež byly vybrány prostřednictvím rešerše popsané v úvodní části článku. Přehled analyzovaných studií je znázorněn v Tabulce 1. Z tabulky je zřejmé, že analyzované studie používaly k měření kvality služeb nástroje LibQUAL, SERVQUAL, TQM, Net Promoter Score a v jednom případě kvalitativní hloubkové rozhovory.

<i>Studie</i>	<i>Nástroj</i>	<i>Počet dimenzí</i>	<i>Obsahová struktura dimenzí</i>	<i>Související témata</i>
<i>Xi et al. (2018)</i>	LibQual+, Analytický hierarchický proces	4+3	Knihovnické zdroje, Knihovnická služba, Prostředí knihovny, Uživatelská kontrola (LibQual); Zdroje, Služby, Reference (AHP)	–
<i>Gathoni &amp; Van der Walt (2019)</i>	SERVQUAL	7	Jistota, Fond a přístup, Empatie, Knihovna jako místo, Spolehlivost, Vnímavost, Vybavení	–
<i>Jan &amp; Ahmad (2020)</i>	LibQUAL, Škála profesního závazku	2	Vliv služby, Kontrola informací (LibQUAL)	Emoční závazek, Závazek trvání, Normativní závazek (Škála profesního závazku)
<i>Juntumaa et al. (2020)</i>	Net Promoter Score	2	Loajalita, Nálada	–

<i>Noh (2020)</i>	LibQUAL+, Národní index kvality života	5	Zaměstnanci knihovny, Sbírký knihovny, Prostory a umístění, Zařízení a vybavení, Programové služby (LibQual)	Celková spokojenost; Životní spokojenost, Pozitivní myšlení, Sebeúčinnost, Emoční stabilita (Národní index kvality života)
<i>Noh &amp; Chang (2020)</i>	LibQUAL+	5	Sbírký, Zařízení, Umístění a prostor, Zaměstnanci, Programy a služby	Spokojenost, Záměr využít knihovnu, Záměr doporučit knihovnu
<i>Oh (2020)</i>	Library Customer Satisfaction Index (LCSI) Lite	3	Zaměstnanci knihovny, Knihovní zdroje a služby, Zařízení a vybavení	Spokojenost uživatelů, Loajalita ke knihovně
<i>Tajedini et al. (2020)</i>	hloubkové rozhovory, zakotvená teorie	5	Loajalita, Management fyzického prostoru, Management informačních zdrojů, Management lidských zdrojů, Management informačních technologií	–
<i>Zaheer et al. (2020)</i>	LibQUAL+	3	Vliv služby, Kontrola informací, Knihovna jako místo	–
<i>Alam (2021)</i>	SERVQUAL	5	Zdroje, Kompetence, Vstřícnost, Chování, Vybavení	Celková spokojenost
<i>Jabbari et al. (2021)</i>	LibQUAL+	3	Vliv služby, Kontrola informací, Knihovna jako místo	–
<i>Mahmood et al. (2021)</i>	LibQUAL	3	Vliv služby, Kontrola informací, Knihovna jako místo	–
<i>Twum et al. (2021)</i>	LibQUAL+	4	Vliv služby, Knihovna jako místo, Osobní kontrola, Přístup k informacím	Image univerzitní knihovny, Loajalita
<i>Twum et al. (2022)</i>	LibQUAL	4	Vliv služby, Kontrola informací, Knihovna jako místo, Osobní kontrola	Spokojenost, Loajalita

Tab. 1 Charakteristika analyzovaných studií, použitých nástrojů a dimenzí kvality služeb

Jedním z nejčastěji používaných nástrojů pro měření kvality služeb a mapování představ uživatelů o službách knihoven je model LibQUAL. Model vyvinula Asociace výzkumných knihoven (Association of Research Libraries, ARL) ve spolupráci s Texas A&M University

(TAMU) v roce 1999 ve snaze vytvořit standardizované měřítko knihovních služeb. Nástroj formou dotazníku hodnotí tři dimenze kvality služeb. Dimenze kvality znamená, že každá otázka v dotazníku (tzv. položka) je součástí širší kategorie (tzv. dimenze). Hodnoty odpovědí v těchto kategoriích se sčítají, statisticky analyzují a následně vyvozují informace o tom, jak uživatelé knihovny vnímají jednotlivé aspekty služeb. Současná podoba dotazníku se ustálila v roce 2004 a obsahuje 22 položek v dimenzích *Vliv služby* (affect of service), *Kontrola informací* (information control) a *Knihovna jako místo* (library as place) (Association of Research Libraries, 2021). Otázky v dotazníku mají podobu výroků, na které respondent odpovídá prostřednictvím devítistupňové Likertovy škály a vyjadřuje tak svůj postoj a míru spokojenosti s jednotlivými výroky (1 znamená nejméně, 9 znamená nejvíce). Skladbu položek dotazníku LibQUAL znázorňuje Obr. 2. Knihovníci a informační profesionálové mohou dotazník využít v této základní podobě pod názvem LibQUAL+ (Jabbari et al., 2021; Mahmood et al., 2021; Zaheer et al., 2020), dostupná je také zkrácená verze dotazníku LibQUAL Lite. V současném výzkumu se setkáváme s tím, že výzkumníci základní sadu otázek upravují a rozvíjejí s cílem dosáhnout podrobnějších výsledků (Noh & Chang, 2020; Twum et al., 2021; Twum et al., 2022; Xi et al., 2018). Měření dimenze kvality služeb se tak dynamicky proměňuje v závislosti na kontextu výzkumu, respektive na prostředí zkoumané knihovny.

**Affect of Service**

- [AS-1] Employees who instill confidence in users
- [AS-2] Giving users individual attention
- [AS-3] Employees who are consistently courteous
- [AS-4] Readiness to respond to users' questions
- [AS-5] Employees who have the knowledge to answer user questions
- [AS-6] Employees who deal with users in a caring fashion
- [AS-7] Employees who understand the needs of their users
- [AS-8] Willingness to help users
- [AS-9] Dependability in handling users' service problems

**Information Control**

- [IC-1] Making electronic resources accessible from my home or office
- [IC-2] A library Web site enabling me to locate information on my own
- [IC-3] The printed library materials I need for my work
- [IC-4] The electronic information resources I need
- [IC-5] Modern equipment that lets me easily access needed information
- [IC-6] Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own
- [IC-7] Making information easily accessible for independent use
- [IC-8] Print and/or electronic journal collections I require for my work

**Library as Place**

- [LP-1] Library space that inspires study and learning
- [LP-2] Quiet space for individual activities
- [LP-3] A comfortable and inviting location
- [LP-4] A getaway for study, learning or research
- [LP-5] Community space for group learning and group study

Obr. 2 Dotazník LibQUAL hodnotí tři dimenze kvality knihovnických služeb, převzato z Association of Research Libraries (2021)

*Vliv služby* je nejobsáhlejší dimenze dotazníku, reprezentuje ji 9 položek a je spojená s personálem knihovny. Položky v dotazníku hodnotí působení zaměstnanců ve službách a zaměřují se na pocity jistoty, schopnost vzbuzovat v uživateli důvěru, spolehlivost při řešení problémů, ohleduplné jednání, zdvořilé vystupování, věnování individuální pozornosti uživatelům, chápání jejich potřeb a také vstřícnost a ochotu pomoci. Název dimenze se v různých výzkumech mírně proměňuje, Twum et al. (2021, 2022) používají termín *Service Affect*, Jabbari et al. hovoří o dimenzi *Service Efficacy* (2021), v rámci tohoto článku budeme hovořit jednotně o vlivu služby. Xi et al. (2018) zahrnuli otázky z této oblasti do dimenze *Knihovnická služba* (Librarian Service), Noh (2020) pracuje s dimenzí výslovně věnované *Zaměstnancům knihovny* (Library Staff).

Další tematickou oblastí je *Kontrola informací*, ta sleduje názory uživatelů na přiměřenost a dostupnost knihovnických fondů, tj. na tištěné dokumenty, elektronické zdroje a sbírky časopisů. Tato oblast zahrnuje také míru samostatnosti uživatelů při orientaci ve sbírkách. Jde o podobně obsáhlou dimenzi jako *Vliv služby*, obsahuje 8 položek. Xi et al. (2018) pracují s dimenzí

*Uživatelská kontrola* (User Control), ve které zjišťují dostupnost elektronických informačních zdrojů pouze pomocí dvou položek. Twum et al. (2021, 2022) dělí otázky z této oblasti do dvou dimenzí – *Přístup k informacím* (Information access) se zabývá přiměřeností fondů knihovny, jejich snadnou přístupností, včasným doručením dokumentů či vhodností otevírací doby. Vedle toho *Osobní kontrola* (Personal control) sleduje, jak se uživatel s pomocí knihovny dokáže orientovat v její nabídce a získávat informace, které potřebuje (Twum et al., 2021, 2022).

Nejmenší dimenzí modelu LibQUAL je *Knihovna jako místo*. Standardní znění zahrnuje pět položek, které se týkají pobytových aktivit v knihovně (inspirující místo ke čtení a učení, brána ke studiu, učení nebo výzkumu, pohodlné a příjemné místo) a prostorů (komunitní prostor pro individuální aktivity či skupinové učení). Twum et al. (2021, 2022) znění otázek mírně přeformulovali v tom smyslu, že knihovna je útočištěm klidu a samoty, je to meditativní místo, zamyšlené prostředí, místo pro reflexi a kreativitu. Xi et al. (2018) použili šest položek v dimenzi *Prostředí knihovny* (Library environment), které hodnotí mj. vhodné architektonické řešení knihovny, značení regálů v knihovně a jejich uspořádání, umístění fondu a snadné dohledání dokumentů či přiměřenost vybavení (vzduchotechnika, pitná voda, toalety, vnitřní teplota, zabezpečení knihovny).

Na tomto místě je pro úplnost nutné doplnit, že každá z položek v dotazníku LibQUAL je schopna sledovat rozdíly mezi třemi úrovněmi kvality služeb (Association of Research Libraries, 2021). *Minimální očekávání* znamená úroveň služby, která je pro uživatele přijatelná (akceptovatelné minimum). *Požadovaná očekávání* představují úroveň služby, kterou uživatelé považují za ideální a kterou chtějí, aby knihovna poskytovala. *Vnímaná úroveň služeb* udává aktuální úroveň spokojenosti nebo to, jak uživatelé knihovny vnímají úroveň kvality služby, kterou mají k dispozici (Jabbari et al., 2021; Zaheer et al., 2020). Ke každé otázce v dotazníku jsou tedy přiřazeny tři hodnotící škály (pro každou úroveň). Respondent v podstatě zodpovídá každou otázku třikrát, nad každou z otázek se musí zamyslet a zhodnotit, jaká je jeho minimální, požadovaná a momentálně vnímaná úroveň služby. Vzhledem k tomu, že nástroj LibQUAL umožňuje sledovat různé stupně očekávání a míru vnímané úrovně kvality, je možné na základě výsledků zkoumat a definovat rozdíly i mezery mezi jednotlivými úrovněmi služeb. Rozdíl mezi očekávanou a vnímanou službou může být pozitivní nebo negativní. *Pozitivní rozdíl* (positive gap) znamená, že uživatelská očekávaná úroveň služeb byla buď dosažena, nebo překročila požadovanou úroveň, zatímco *negativní rozdíl* (negative gap) ukazuje, že poskytování služeb je pod očekávanou úrovní (Mahmood, 2021). Všem třem úrovním kvality

služeb se věnují pouze 3 ze 14 studií, které jsou analyzovány v tomto přehledu. Většina zkoumaných studií se zabývá pouze vnímanou úrovní služeb. Měřené úrovně očekávání včetně metodologického zakotvení studií znázorňuje Tabulka 2.

<i>Studie</i>	<i>Metoda sběru dat</i>	<i>Počet položek</i>	<i>Respondenti</i>	<i>Počet respondentů (n)</i>	<i>Měřená úroveň očekávání</i>
<i>Xi et al. (2018)</i>	kvantitativní	22	Studenti a zaměstnanci vysoké školy	612	minimální, vnímaná, požadovaná úroveň
<i>Gathoni &amp; Van der Walt (2019)</i>	kvantitativní	30	Studenti a zaměstnanci vysoké školy	78	očekávaná úroveň, vnímaná úroveň
<i>Jan &amp; Ahmad (2020)</i>	kvantitativní, průřezová studie	17	Profesionální knihovníci, studenti vysoké školy	465	vnímaná úroveň
<i>Juntumaa et al. (2020)</i>	kvantitativní	2	Uživatelé veřejných knihoven, návštěvníci muzeí	6050	vnímaná úroveň
<i>Noh (2020)</i>	kvantitativní, průřezová studie	43	Uživatelé veřejných knihoven	263	vnímaná úroveň
<i>Noh &amp; Chang (2020)</i>	kvantitativní	35	Uživatelé veřejných knihoven	380	vnímaná úroveň
<i>Oh (2020)</i>	kvantitativní, longitudinální	13	Uživatelé veřejných knihoven	1015	vnímaná úroveň
<i>Tajedini et al. (2020)</i>	kvalitativní	–	Uživatelé veřejných knihoven	24	vnímaná úroveň
<i>Zaheer et al. (2020)</i>	kvantitativní	22	Studenti a zaměstnanci vysoké školy	237	minimální, vnímaná, požadovaná úroveň služeb
<i>Alam (2021)</i>	kvantitativní	34	Studenti a zaměstnanci vysokých škol	252	vnímaná úroveň
<i>Jabbari et al. (2021)</i>	kvantitativní	neuvě- řeno	Studenti a zaměstnanci vysokých škol	305	minimální, vnímaná, požadovaná úroveň služeb

<i>Mahmood et al. (2021)</i>	kvantitativní	22	Studenti a zaměstnanci vysokých škol	998	vnímaná, požadovaná úroveň
<i>Twum et al. (2021)</i>	kvantitativní	33	Studenti a zaměstnanci vysoké školy	349	vnímaná úroveň
<i>Twum et al. (2022)</i>	kvantitativní	30	Studenti a zaměstnanci vysoké školy	349	vnímaná úroveň

Tab. 2 Přehled metodologického vymezení analyzovaných studií

Model LibQUAL lze použít pro porovnání úrovní kvality služeb buď na jedné konkrétní knihovně (Zaheer et al., 2020; Xi et al., 2018), nebo mezi dvěma a více knihovnami (Jabbari et al., 2021; Mahmood, 2021). Nejprve se můžeme zaměřit na porovnání minimální a vnímané úrovně služeb. Zaheer et al. (2020) provedli výzkum mezi univerzitními studenty a zaměstnanci fakulty v centrální knihovně Mirpur University of Science & Technology (MUST), kde zjistili, že minimální a vnímaná úroveň jsou si téměř rovny v dimenzi *Vliv služby*. Většina výroků spjatých se zaměstnanci knihovny naměřila vysokou minimální úroveň, pro uživatele tedy mají tyto aspekty služby velký význam a mohou ovlivňovat spokojenost uživatelů. V porovnání s vnímanou úrovní ale nebyli uživatelé se zaměstnanci knihovny příliš spokojeni, protože jejich očekávání byla vysoká. Zde se výsledky shodují s Xi et al. (2018), kde všechny výroky z dimenze *Knihovnická služba* spjaté se zaměstnanci knihovny zaznamenaly nadprůměrné hodnoty (pohotovost zaměstnanců reagovat na dotazy, upravenost a slušné vystupování, důvěryhodnost, odborná úroveň, včasné poskytování služeb). Nejvyšší průměrné hodnoty na minimální a vnímané úrovni zaznamenaly dimenze *Knihovnická služba* a *Knihovnické zdroje* (Xi et al., 2018). Od těchto dvou oblastí měli uživatelé zároveň nejvyšší očekávání na požadované úrovni.

Ovšem v dimenzích *Kontrola informací* a *Knihovna jako místo* jsou výsledky Zaheer et al. (2020) podprůměrné a podle uživatelů nejsou na přijatelné úrovni. Minimální úroveň v oblasti informačních zdrojů byla hodnocena taktéž vysoce, ale v porovnání s nízkou vnímanou úrovní služeb a vysokým očekáváním nebyly informační zdroje poskytovány tak, aby vyhověly požadavkům uživatelů. Nejnižší hodnocení na vnímané úrovni zaznamenaly také dimenze *Uživatelská kontrola* a *Prostředí knihovny* (Xi et al., 2018), které reflektovaly nedostatečný přístup k informačním zdrojům z hlediska uživatelů a nespokojenost s architektonickým řešením knihovny, jejím vybavením a vzduchotechnikou.



Zaheer et al. (2020) sledují také tzv. rozdíly v přiměřenosti služeb a v převaze služeb. *Rozdíl v přiměřenosti služeb* (service adequacy gap) se vypočítá odečtením minimálního (přijatelného) skóre od vnímaného skóre (Association of Research Libraries, 2021). Pokud je výsledné skóre kladné, pak knihovna splňuje minimální úroveň očekávání uživatelů, zatímco záporné skóre znamená opak a knihovna nesplňuje přijatelnou úroveň očekávání. Pouze jeden výrok z dimenze *Vliv služby* získal kladné skóre (zaměstnanci knihovny vzbuzují v uživatelích důvěru) a ve zbylých výrociích se nacházel mírný rozdíl mezi minimální a vnímanou úrovní. V dalších dvou dimenzích byl zjištěn střední rozdíl, takže z hlediska informačních zdrojů, vybavení a prostorů knihovny nejsou naplněny minimální očekávání uživatelů.

*Rozdíl v nadřazenosti služeb* (service superiority gap) se vypočítá odečtením skóre požadované úrovně od vnímaného skóre. Kladný výsledek znamená, že úroveň služeb překračuje požadovaná očekávání uživatelů a záporné skóre naznačuje prostor pro zlepšení. Výroky ve všech třech dimenzích vykázaly statisticky významný rozdíl mezi požadovanou a vnímanou úrovní služeb, v tomto případě jde o vážný rozdíl ve všech oblastech (Zaheer et al., 2020). Požadovaná úroveň služeb ze strany uživatelů je mnohem vyšší než úroveň služeb, které v současnosti poskytuje zkoumaná knihovna. Největší rozdíly se nacházely v oblasti *Knihovna jako místo*, vedení knihovny by tedy mělo kvalitě služeb věnovat okamžitou pozornost. Xi et al. (2018) analyzují rozložení průměrných hodnot pro všechny tři úrovně služeb pomocí radarového grafu, nelze tedy srovnávat rozdíl v přiměřenosti nebo nadřazenosti služeb. Vnímaná úroveň služeb se v grafu nachází mezi minimální a očekávanou úrovní, je tedy přiměřená, tzn. není podprůměrná ani nepředčila očekávání uživatelů.

Jak bylo zmíněno výše, model LibQUAL je možné použít pro porovnání kvality služeb mezi více knihovnami. Ukazuje se, že tento přístup je typický pro oblast akademických knihoven. Jabbari et al. (2021) měřili kvalitu poskytovaných služeb ve dvou univerzitních knihovnách v Teheránu, v centrální knihovně Teheránské univerzity (TU) a centrální knihovně univerzity Allameh Tabataba'i (ATU). Vysoká minimální (přijatelná) úroveň byla zjištěna v dimenzi *Vliv služby* shodně u obou knihoven, nejnižší očekávání naopak v dimenzi *Kontrola informací* (TU) a *Knihovna jako místo* (ATU). Výroky spojené se zaměstnanci knihovny zaznamenaly nejvyšší průměr ve vnímané úrovni kvality služby, to je tedy oblast, se kterou byli uživatelé obou knihoven nejvíce spokojeni. Zároveň uživatelé TU kladou na zaměstnance, jejich dovednosti a vystupování největší nároky a očekávají vysoce kvalitní služby. Nejnižší hodnocení a zároveň největší nespokojenost se současnými službami se dotýká dimenze *Knihovna jako místo*.

Paradoxně vybavení a zařízení knihovny je oblast, na kterou kladou největší očekávání studenti ATU, zatímco na zaměstnance knihovny a jimi poskytované služby mají nejmenší nároky. V žádné z dimenzí nejsou podrobněji zkoumány jednotlivé položky dotazníku, nelze tedy zjistit, s kterými konkrétními aspekty služeb byli respondenti nejvíce či nejméně spokojeni. Jabbari et al. (2021) také poukazují na rozdílné vnímání služeb mezi skupinami respondentů, tedy cílových skupin uživatelů. Například vnímaná úroveň služeb u studentů ATU byla pod minimální úrovní, a proto jejich očekávání nebyla naplněna. Vážný rozdíl se nacházel mezi vnímanou a požadovanou úrovní služeb z hlediska doktorandů. Vedle toho u zaměstnanců univerzity ATU byla očekávání splněna. V závěrečném shrnutí vychází ze srovnání lépe centrální knihovna Teheránské univerzity, což může být ovlivněno vnějšími faktory jako je umístění knihovny (nachází se přímo v univerzitním kampusu, přičemž knihovna ATU je umístěna mimo kampus) nebo počtem respondentů, kteří se výzkumu zúčastnili (respondenti z TU tvořili dvě třetiny vzorku, zatímco respondenti z ATU pouze jednu třetinu).

Zda lze uplatnit model LibQUAL pro srovnání kvality služeb u většího počtu knihoven potvrdil Mahmood (2021), který porovnával výsledky měření kvality služeb na vzorku 22 vysokých škol v pákistánské provincii Paňdžáb. Studie se zaměřila na porovnání vnímané a požadované úrovně služeb, přičemž ani jeden z výroků v modelu LibQUAL nesplnil očekávání uživatelů. Nejmenší rozdíl mezi požadovanou a vnímanou úrovní služeb měly položky z oblasti *Vliv služby* spojené s personálem knihovny, konkrétně výroky spojené s chováním zaměstnanců (jsou stále zdvořilí, vzbuzují v uživatelích důvěru), pohotovostí (jsou vždy připraveni zodpovědět dotazy) a kompetencemi (zaměstnanci mají znalosti k tomu, aby odpovídali na dotazy uživatelů). Naopak nejhůře si vedla dimenze *Kontrola informací*, tj. webové stránky neumožňují samostatně vyhledávat informace, elektronické zdroje nejsou dostupné z domova či kanceláře, knihovna nemá k dispozici sbírku časopisů potřebnou k práci uživatelů, knihovna nemá požadované elektronické informační zdroje ani vybavení, které by umožnilo snadný přístup k požadovaným informacím. Uprostřed mezi těmito dvěma dimenzemi se nacházely položky z oblasti *Knihovna jako místo* – nejmenší rozdíl, a tedy nejlepší hodnocení získaly tiché prostory pro individuální aktivity, naopak nesouhlas panoval v otázce prostředí knihovny. Podle uživatelů knihovna není místem, které inspiruje ke studiu a učení. Studie upozorňuje na to, že existují statisticky významné rozdíly ve vnímání kvality služeb mezi různými skupinami uživatelů. Největší rozdíl se vyskytoval mezi zaměstnanci univerzity, poté u studentů

magisterského a bakalářského stupně studia. Rozdíly jsou také v tom, jak služby vnímají muži a ženy. U respondentů-mužů byl naměřen vyšší negativní rozdíl než u respondentek-žen.

Ačkoliv je patrné, že model LibQUAL může porovnávat kvalitu služeb mezi vícero knihovnami stejného typu (typicky akademickými knihovnami), Xi et al. (2018) ho k těmto účelům nedoporučují. Vzhledem k tomu, že uživatelská základna každé knihovny se liší a hodnotící standardy (možná hlediska uživatelů) nejsou stejné, nemůžou být ani výsledky nakonec srovnatelné. Pro účely srovnávání knihoven doporučují používat model analytického hierarchického procesu (analytic hierarchy process, AHP), který posuzují odborníci na základě objektivních kritérií stanovených v modelu. Hodnocení a hodnotící standardy jsou proto více konzistentní. Xi et al. (2018) navrhli model knihovního analytického hierarchického procesu, který tvoří tři primární indikátory hodnocení kvality služeb, to jsou *Zdroje, Služby a Referenční služby*. Ke každému z primárních indikátorů je přiřazeno pět sekundárních indikátorů, to je dohromady 15 indikátorů, jež jsou oproti modelu LibQUAL více orientované na objektivní hodnocení (odborníků) a na některé statistické údaje (např. počet předplacených databází, počet knihovních jednotek, počet e-knih, počet pořádaných kurzů za měsíc).

## DIMENZE KVALITY SLUŽEB V MODELU SERVQUAL

Vedle modelu LibQUAL se pro měření kvality služeb používá nástroj SERVQUAL, který vznikl na základě dříve zmíněného konceptuálního modelu kvality služeb podle Parasuramana et al. (1985). Jde o předchůdce modelu LibQUAL, taktéž má formu dotazníku a zaměřuje se na dvě úrovně kvality služeb, očekávanou a vnímanou. Parasuraman et al. (1985) konceptualizovali kvalitu služeb tím, že identifikovali pět mezer, které mohou ovlivnit kvalitu v určité organizaci, a identifikovali proměnné (dimenze kvality), které uživatelé používají k určení kvality. V rámci každé proměnné by měla být splněna uživatelská očekávání a vnímání služby. A pokud mezi očekáváním a vnímáním uživatele existuje rozdíl, pak nastává problém s kvalitou služeb. Kvalita služby může být chápána jako rozpor mezi očekáváním uživatele a jeho vjemy. Teorie mezer (gap theory), na které je SERVQUAL postaven, tedy měří rozdíly mezi očekáváním a vnímáním uživatelů. Výsledkem měření je obdobně jako v modelu LibQUAL kladné či záporné skóre (Gathoni & Van der Walt, 2019). Kladné skóre znamená, že výkon služby předčil očekávání a zákazníci vnímají službu jako vysoce kvalitní. Záporné skóre naopak značí, že výkon služeb je pod očekáváním a kvalita služeb je nedostatečná. Dotazník sestává z 22 položek (Singhal & Kumar, 2022), ty jsou ovšem rozděleny do pěti dimenzí – *Vybavení* (Tangibles), *Spolehlivost* (Reliability), *Schopnost reagovat* (Responsiveness), *Jistota* (Assurance) a *Empatie* (Empathy). Ve srovnání s modelem LibQUAL jsou dimenze více zaměřené na schopnosti a působení zaměstnanců knihovny, jejich spolehlivost při poskytování služeb, ochotu pomáhat uživatelům, důvěryhodnost, schopnost reagovat na požadavky uživatelů nebo míru poskytování individuální pozornosti uživatelům.

Gathoni & Van der Walt (2019) použili model SERVQUAL pro hodnocení kvality služeb v knihovně Univerzity Aga Khan v Nairobi, ve kterém rozšířili počet položek v dotazníku na 30 a strukturovali je do 7 dimenzí kvality – *Jistota*, *Fond a přístup*, *Empatie*, *Knihovna jako místo*, *Spolehlivost*, *Vnímavost*, *Vybavení*. Pozitivní skóre mezi očekávanou a vnímanou úrovní kvality bylo naměřeno u 11 z 30 výroků, uživatelé kladně hodnotili ochotu knihovníků zodpovědět dotazy, jejich zdvořilé vystupování, možnost obrátit se na zaměstnance v případě stížností, odborné znalosti a včasné poskytování služeb. Uživatelé byli rovněž spokojeni s prostory pro klidné a tiché studium. Pokud bychom se zaměřili na výroky, které splnily či překonaly očekávání uživatelů, týkaly se spolehlivosti zaměstnanců (zaměstnanci poskytují služby včas) a fondu a jeho dostupnosti (digitální dokumenty jsou dostupné z počítače, zdroje jsou poskytovány včas). Nejnižší průměr měly především výroky z dimenze *Vybavení* (zařízení

v knihovně je vizuálně přitažlivé, vybavení knihovny je moderní a v dobrém stavu, propagační materiály knihovny jsou vizuálně přitažlivé), ale také v oblasti *Fond a přístup* (online katalog knihovny je snadno srozumitelný, otevírací doba je vhodná). Z výsledků vyplynulo, že mezi průměrem očekávání a průměrem vnímání je nepatrný rozdíl (očekávání uživatelů jen těsně předčilo vnímání poskytovaných služeb). Lze tedy říci, že ve službách sledované knihovny Univerzity Aga Khan existuje jen nepatrná mezera v kvalitě služeb. Rozdílné hodnoty byly naměřeny mezi jednotlivými skupinami respondentů, vnímaná i očekávaná úroveň služeb byla vyšší u studentů nežli u zaměstnanců fakulty.

Je možné stanovit, které dimenze SERVQUAL mají vliv na spokojenost uživatelů univerzitní knihovny? Alam (2021) vychází z hypotézy, že čím vyšší je vnímaná kvalita každé dimenze, tím vyšší je míra spokojenosti uživatelů. Předmětem měření byly dimenze *Zdroje*, *Kompetence*, *Vstřícnost*, *Chování* a *Vybavení*. Nejvyšší průměrné hodnoty měly výroky z oblasti *Vybavení* (vyhovující otevírací doba knihovny, automatické e-mailové upozornění od knihovny je zajímavé, online systém pro rezervaci knih šetří čas, webové stránky knihovny obsahují nezbytné informace), *Kompetence* (pracovníci knihovny jsou vždy k dispozici, aby pomohli uživatelům, zaměstnanci knihovny poskytují služby tak, jak slíbili) a *Vstřícnosti* (rychlé a včasné poskytování služeb uživatelům). Naopak nejméně spokojeni byli uživatelé se *Zdroji*, protože sbírky knihovny nedostatečně pokrývají studijní obor uživatelů, sbírky nenaplnují informační potřeby uživatelů, přístup k předplaceným elektronickým zdrojům je nepohodlný, respektive digitální institucionální repozitář není bohatý a dynamický. V celkovém přehledu pěti dimenzí bylo nejlépe hodnoceno *Vybavení*, poté *Kompetence*, *Vstřícnost*, *Chování*, zatímco nejnižší skóre hodnocení zaznamenaly *Zdroje*. Alam (2021) sestavil model, kde všech pět dimenzí kvality služeb představuje nezávislé proměnné, a spokojenost uživatelů je v pozici závislé proměnné. Významný vliv na spokojenost uživatelů byl potvrzen u dimenzí *Vstřícnost*, *Vybavení* a *Zdroje*. Naopak *Kompetence* a *Chování* (jistota a empatie) zaměstnanců významný vliv neměli. Míra vztahu mezi proměnnými byla vyhodnocena jako silná, a tento model je tedy na základě statistického testování dat možné vyhodnotit jako významný.

Ačkoliv obě studie použili shodný počet položek v dotazníku, rozdíly mezi výsledky studie Alama (2021) a Gathoni & Van der Walt (2019) jsou patrné zejména v dimenzích *Vybavení* a *Fond a přístup*, respektive ve *Zdrojích*. Z jednoho úhlu pohledu lze chápat zařízení a vybavení knihovny jako nejhůře hodnocený aspekt služeb (Gathoni & Van der Walt, 2019), v druhé studii je tato oblast hodnocena nejlépe, dokonce s prokazatelným vlivem na spokojenost uživatelů

(Alam, 2021). Podle zjištění Alama byli uživatelé nejméně spokojeni se zdroji knihovny, paradoxně se ovšem ukázalo, že právě zdroje mají významný vliv na spokojenost uživatelů a je tedy nutné dbát na rozmanitost knihovního fondu a jeho dostupnost.

Z literatury vyplývá, že sledované dimenze kvality služeb souvisí s tím, jaké nástroje jsou pro měření použity. LibQUAL a SERVQUAL shodně obsahují 22 položek, ale jejich rozložení v oblastech kvality služeb se liší. Mezi klíčové oblasti hodnocení neboli dimenze kvality počítáme zaměstnance knihovny, informační zdroje a jejich zpřístupnění, a prostory a vybavení knihovny. SERVQUAL poskytuje hlubší zaměření na zaměstnance knihovny, jejich kompetence a vystupování. Je zřejmé, že oba nástroje se používají především v akademických knihovnách. Odpovídá tomu také znění položek v dotazníku, které se celkem podrobně věnují hodnocení elektronických informačních zdrojů, nástrojům pro jejich zpřístupnění nebo vnímání knihovny jako místa pro studium, učení a výzkum.

## KVALITA SLUŽEB VE VEŘEJNÝCH KNIHOVNÁCH

V kontextu veřejných knihoven se výše zmíněné modely používají méně (Noh & Chang, 2020). Výzkumníci ve veřejných knihovnách volí alternativní škály, které jsou obsahově přizpůsobeny návštěvníkům a uživatelům veřejných knihoven – obsahují méně položek, formulace otázek jsou jednodušší a snáze srozumitelné (Juntumaa et al., 2020; Oh, 2020). V této oblasti se výjimečně používá kvalitativní metodologie výzkumu (Tajedini et al., 2020).

Protože většinu předchozích nástrojů je poněkud obtížné aplikovat v prostředí veřejných knihoven, Oh (2020) se zaměřil na vývoj modelu, který integruje kvalitu služeb, spokojenost a loajalitu uživatelů ve veřejných knihovnách. Zjednodušený dotazník Library Customer Satisfaction Index (LCSI) Lite obsahuje pouze 13 položek, je tedy oproti předchozím modelům poměrně stručný a hodnotí 3 stěžejní oblasti služeb, tj. *Zaměstnanci knihovny, Knihovní zdroje a služby a Zařízení a vybavení*. Zatímco v oblasti zaměstnanců lze položky přirovnat k modelu LibQUAL (zaměstnanci knihovny mají náležitě odborné znalosti a schopnosti, aby zodpovídali dotazy uživatelů, vystupují laskavě a snaží se pomoci uživatelům knihovny), v dimenzi knihovnických zdrojů a služeb velmi zběžně hodnotí základní parametry služeb (knihovní zdroje jsou dostatečné k využití, úkony v knihovně jako např. vypůjčení knihy probíhají rychle, webové stránky knihovny jsou přehledné a snadno se používají, v knihovně se pořádají různé kulturní a vzdělávací programy). Zařízení a vybavení reprezentují dvě položky, které se věnují úrovni zařízení a jeho snadnému či pohodlnému použití. Součástí dotazníku LCSI Lite jsou 3 položky na uživatelskou spokojenost a 2 položky na hodnocení loajality uživatelů. Průměrné výsledky každé položky vnímané kvality služeb knihovny byly vysoké, v rozmezí od 3.66 (knihovní fond) do 3.98 (provoz knihovny) v pětibodové Likertově škále. Mezi průměry jednotlivých otázek v dimenzích byly jen malé rozdíly a lze tedy vyvodit, že většina uživatelů knihoven obecně vnímala tři dimenze kvality služeb knihoven jako dobré. Každá ze tří dimenzí vnímané kvality služby měla statisticky významný pozitivní vliv na spokojenost uživatelů, a to v pořadí *Knihovní zdroje a služby, Zařízení a vybavení*, a nakonec *Zaměstnanci knihovny*. V porovnání se studii zaměřenými na uživatele akademických knihoven se tedy výsledky mírně rozcházejí, neboť v akademických knihovnách měli zaměstnanci knihoven dominantní postavení v kvalitě služeb (Jabbari et al., 2021; Xi et al., 2018). Výsledky se částečně shodují se studií Alama (2021), která potvrdila vliv vstřícnosti zaměstnanců, vybavení knihovny a zdrojů na spokojenost uživatelů.

Jihokorejské výzkumnice Noh & Chang (2020) použily model LibQUAL a rozpracovaly jej do pěti dimenzí ve snaze identifikovat faktory, které ovlivňují spokojenost a využívání veřejných knihoven. Dotazník rozčlenily do dimenzí *Materiál, Zařízení, Umístění a prostor, Personál a Programy a služby*. Na rozdíl od původního dotazníku je tato verze bohatší v oblasti věnované umístění a prostoru knihovny a sekci věnované (kulturním a vzdělávacím) programům a službám. *Umístění a prostor* sleduje dostupnost knihovny a hodnotí kvalitu tichých prostorů, prostorů pro setkání, prostorů pro čtení, prostorů pro kulturu, prostorů pro fond a také komfort a pohodlí z hlediska uživatele. Tuto dimenzi můžeme chápat jako významné obohacení původního dotazníku LibQUAL, který se prostorům knihovny věnoval pouze ve dvou položkách. Programy a služby se věnují hodnocení programové nabídky knihovny, která v původním dotazníku chybí, a reflektují rozmanitost a odbornost programů (v této studii se zaměřují především na programy spjaté s 4. průmyslovou revolucí, tj. digitalizace, robotizace, umělá inteligence apod.) nebo přístup uživatelů k půjčování a vracení dokumentů či propagaci knihovny.

Ve výzkumném modelu podle Noh & Chang (2020) představují dimenze kvality služeb nezávislé proměnné, které působí na spokojenost uživatelů a následně na jejich *záměr navštívit knihovnu* (intention to use) a *záměr doporučit knihovnu* (intention to recommend). V měření bylo nejvíce pozornosti věnováno zaměstnancům knihovny (9 položek dotazníku), umístění a prostorům a také programům a službám (obě dimenze shodně po 7 položkách). Významně pozitivní vliv na spokojenost uživatelů měla přístupnost dokumentů a vlastnictví materiálů, ale také interiérový design. Noh & Chang upozorňují na to, že knihovníci by měli uznat interiérový design jako zásadní faktor, který má vliv na spokojenost uživatelů a využívání knihoven. Vedení knihoven by se tedy mělo zaměřit na plánování takových prostor, které v uživatelích zanechají příjemný dojem, zároveň je ale nutné dbát na uspořádání prostorů pro čtení. Z personálních faktorů zaznamenaly pozitivní vliv spolehlivost a aktivní přístup zaměstnanců. V oblasti programů a služeb pozitivně ovlivňují spokojenost rozmanitost pořádaných programů a služeb, provozní doba knihovny a propagace. Významně negativní vliv na spokojenost měl faktor prostor pro čtení, příliš velké čítárny korelují s menší spokojeností uživatelů. Podle zjištěných výsledků má *záměr znovu navštívit knihovnu* nebo ji doporučit někomu dalšímu významnou spojitost se spokojeností uživatelů. Mezi spokojeností a *záměrem využívat knihovnu* je silná korelace, jinými slovy chtějí znovu využít služeb knihovny budou chtít takoví uživatelé, kteří jsou se službami knihovny spokojeni. Stejně tak byl zjištěn silný vztah mezi



spokojeností a záměrem doporučit knihovnu, míra spokojenosti má tedy významný vliv na záměr uživatele knihovnu doporučit (Noh & Chang, 2020).

Pro měření loajality uživatelů a zjišťování míry ochoty doporučit značku, službu nebo produkt se dále používá metoda Net Promoter Score (NPS). Reichheld zjistil, že nejsilnější korelaci s opakovaným nákupem nebo doporučením značky má výzkumná otázka *Jaká je pravděpodobnost, že byste doporučil/a [společnost X] příteli nebo kolegovi?* (Reichheld, 2003). Tato otázka se stala jádrem metody NPS. Respondent hodnotí otázku na škále od 0 do 10, kdy 0 znamená *nejméně pravděpodobné* (not at all likely) a 10 znamená *velmi pravděpodobné* (extremely likely). Podle vyjádřené míry pravděpodobnosti jsou poté respondenti rozděleni do kategorií *podporovatelé* (ti, kteří na uvedené škále zvolí hodnoty 9-10), *pasivně spokojení* (ti, kteří na škále zvolí hodnoty 7-8) a *odpůrci* (ti, kteří na škále zvolí hodnoty 0-6). Podporovatelé šíří dobrou pověst produktu nebo služby a doporučují je dál, zatímco odpůrci představují pravý opak a mohou pověsti značky škodit. Výsledná hodnota NPS se vypočítá na základě vzorce, kdy se od procentuálního počtu podporovatelů odečte procentuální počet odpůrců. Výsledek NPS se pohybuje v rozmezí od -100 do +100. Ve Finsku byla metoda NPS aplikována na hodnocení kulturních organizací a knihoven ve studii, která testovala použitelnost metody ve fyzickém a online prostředí zároveň (Juntumaa et al., 2020). Výzkumu ve fyzickém prostředí se zúčastnilo celkem 14 veřejných knihoven a dvě muzea, kteří sbírali prostřednictvím terminálů Feedbackly data na dvě otázky. Konkrétní zkušenost s knihovnou reprezentovala otázka *Jak jsme si dnes vedli?* (tzv. smajlíková otázka, hodnocená na pětistupňové škále Skvěle – Špatně). Záměr doporučit službu někomu dalšímu poté měřila otázka *Jaká je pravděpodobnost, že byste nás doporučili ostatním?* (NPS škála 0-10). Náhled druhé otázky viz Obr. 3. Šetření probíhalo ve dvou rovinách (základní a paralelní dotazování), které se od sebe lišily pořadím kladených otázek v terminálech. V sudých týdnech probíhalo základní šetření, které nejprve pokládalo otázku *Jak jsme si dnes vedli?* a poté *Jaká je pravděpodobnost, že byste nás doporučili ostatním?* V lichých týdnech byly otázky pokládány v opačném sledu, tj. nejprve byla položena otázka NPS na doporučení a poté otázka hodnotící konkrétní zkušenost pomocí smajlíků.



Obr. 3 Net Promoter Score hodnotí intenci uživatele doporučit službu ostatním, převzato z Juntumaa et al. (2020)

Vyšší skóre NPS naměřilo paralelní dotazování, kde byla otázka *Jaká je pravděpodobnost, že byste nás doporučili ostatním?* položena na prvním místě (průměrné skóre NPS 46.3), při základním dotazování bylo skóre mírně nižší (NPS 41.8). Nejvyšší skóre NPS bylo naměřeno v muzeích při základním dotazování (57.0). Tzv. smajlíková otázka *Jak jsme si dnes vedli?* získala vyšší průměrné hodnoty v základním dotazování (81.6), kdy byla otázka položena na prvním místě, zatímco při paralelním dotazování byly výsledky mírně nižší (77.3). Nejvyššího skóre bylo naměřeno opět v muzeích během základního dotazování (86.8). Otázka, která se v terminálu zobrazí jako první, zřejmě poutá vyšší pozornost respondentů a získává lepší hodnocení. Míru zodpovězení obou otázek mohla ovlivnit také grafická úprava – více odpovědí získala smajlíková otázka (5376), která byla znázorněna pomocí barevných smajlíků, paralelní otázka na doporučení služeb byla podbarvena šedě a zaznamenala menší odezvu (4009). Zda má pořadí otázek vliv na odpovědi, jejich počty a závislosti se bohužel nepodařilo objasnit a autoři navrhuji toto téma jako námět pro další studie.

Jaké jsou podmínky pro budování loajality uživatelů a které události nebo jevy budování loajality doprovázejí? Tajedini et al. (2020) použili pro zodpovězení těchto otázek kvalitativní metodologii hloubkových rozhovorů, ze kterých vyplynula řada podmínek, jež působí na to, zda se budou uživatelé do knihovny vracet a znovu využívat jejích služeb. Předmětem studie není měření předem stanovených dimenzí kvality služeb, jako tomu bylo u nástrojů LibQUAL, SERVQUAL nebo LCSÍ Lite. Autoři zvolili pro analýzu výroků z rozhovorů metodu zakotvené teorie, výpovědi uživatelů tedy podrobili třem fázím kódování, data rozdělili do jednotlivých informačních kategorií a podkategorií, mezi nimiž hledali souvislosti a postupně stavěli vlastní teorii. Ve výsledku Tajedini et al. (2020) identifikovali čtyři kauzální podmínky, které mají vliv na spokojenost a loajalitu uživatelů knihoven. Největší roli z hlediska uživatelů hraje *Management fyzických prostor*, tj. krásná architektura a řešení prostoru knihovny, pohodlí v exteriéru i interiéru knihovny, rozmístění polic a regálů, světelný design, také členění

studoven nebo vnitřní výzdoba a uspořádání sezení. Vysoká kvalita služeb v oblasti *Management informačních zdrojů*, která uživatelům zajistí efektivní zpřístupnění informací a informačních zdrojů, je dalším aspektem přispívajícím k budování loajality. V této oblasti je důležité dbát na různorodý vkus uživatelů knihovny a poskytovat služby také speciálním skupinám uživatelů, např. zdravotně znevýhodněným. Velký význam při poskytování služeb hraje *Management lidských zdrojů*, který zahrnuje lidský faktor a navazování vzájemných vztahů. Zaměstnanci knihovny by měli kromě svých odborných znalostí také dobře ovládat technologie, komunikaci, mít organizační schopnosti, chovat se profesionálně a zejména umět jednat s uživateli a respektovat je. Poslední oblastí, která má významný vliv na budování loajality, je *Management informačních technologií*. Využívání nových a pokročilých technologií ve službách, společně se zpřístupněním aktuálních zdrojů informací, elektronických informačních zdrojů a bezplatné Wi-Fi, může vést ke zvyšování loajality uživatelů. Na výše zmíněné kauzální faktory mají vliv tzv. intervenující proměnné, které vstupují do vztahu mezi kauzální faktory a loajalitu. Patří mezi ně *lidské interakce* a vytváření pocitu sounáležitosti mezi zákazníky nebo uživateli (produktu, značky, organizace), právě tento pocit dokáže úspěšně přilákat nové zákazníky. Organizace a instituce se proto snaží zajistit kvalifikované pracovníky, kteří na jedné straně mají potřebné odborné znalosti, a na druhé straně dovedou efektivně komunikovat a jednat s uživateli, aby mohli zvýšit jejich spokojenost a loajalitu. *Odbornost a efektivita* zaměstnanců pomáhá zlepšovat poskytované služby a tím pádem také spokojenost uživatelů. Dostupnost *rozmanitých informačních zdrojů* z různých oborů významně působí na loajalitu uživatelů a touto cestou lze také uživatele povzbudit k většímu využívání služeb. Posledním faktorem ovlivňujícím kauzální faktory loajality je *vývoj komunikačních technologií*, díky němu jsou knihovny schopny šířit znalosti, zkušenosti a dovednosti a poskytovat kvalitní služby.

Hlavním a nejdůležitějším faktorem, jež ovlivňuje spokojenost a loajalitu uživatelů veřejných knihoven, se ukázaly být prostory knihovny. Zde se výsledky shodují se zjištěními Jabbari et al. (2021), protože od dimenze *Knihovna jako místo* měli respondenti nejvyšší očekávání v maximální (požadované) úrovni služeb. Oh (2020) také potvrdil, že dimenze *Zařízení a vybavení knihovny* má statisticky významný pozitivní vliv na spokojenost uživatelů veřejných knihoven. Druhý nejsilnější faktor představuje způsob, jakým zaměstnanci knihovny jednají a komunikují s uživateli. Důvěryhodnost, slušné vystupování a nezbytné odborné znalosti knihovníků také nadprůměrně hodnotily výsledky studie Xi et al. (2018).

## **SPOKOJENOST, LOAJALITA A PRŮŘEZOVÁ TÉMATA SPOJENÁ S KVALITOU SLUŽEB**

Na kvalitu knihovnických služeb lze nahlížet z různých úhlů pohledu. Kvalita služeb v knihovnách se nejčastěji skloňuje v souvislosti se spokojeností uživatelů (Noh & Chang, 2020; Oh, 2020; Twum et al., 2022), loajalitou uživatelů (Oh, 2020; Twum et al., 2021, 2022), ale objevuje se také v kombinaci s dalšími tématy v podobě průřezových studií (Jan & Ahmad, 2020; Noh, 2020; Twum et al., 2021).

Jak bylo zmíněno dříve, Noh & Chang (2020) použily 5 dimenzí modelu LibQUAL k tomu, aby zjistily, že pozitivní vliv na spokojenost uživatelů vykazuje přístupnost dokumentů a vlastnictví materiálů, ale také interiérový design. Z personálních faktorů má pozitivní dopad spolehlivost a aktivní přístup zaměstnanců. Spokojenost dále ovlivňuje rozmanitost pořádaných programů a služeb, provozní doba knihovny a propagace. Noh & Chang (2020) dokázaly, že záměr znovu navštívit knihovnu nebo ji doporučit někomu dalšímu má významnou spojitost se spokojeností uživatelů. Mezi spokojeností a záměrem využívat knihovnu je silná korelace, stejně tak existuje silný vztah mezi spokojeností a záměrem doporučit knihovnu. Oh (2020) s použitím zjednodušeného dotazníku LCSi Lite zjistil, že *Knihovní zdroje a služby*, *Zařízení a vybavení knihovny*, a také *Zaměstnanci knihovny*, mají statisticky významný vliv na spokojenost uživatelů. To znamená, že čím více budou uživatelé vnímat jednotlivé dimenze kvality knihovnických služeb, tím více budou spokojeni. Oh dále zkoumal vliv těchto tří dimenzí na loajalitu uživatelů – tu nejvíce ovlivňuje právě zmíněná spokojenost uživatelů, ale také personál knihovny, zdroje a služby knihovny a nakonec vybavení. Lze tedy říci, že čím více jsou uživatelé s knihovnou spokojeni anebo vnímají jednotlivé dimenze kvality knihovnických služeb, tím více budou knihovnu znovu navštěvovat či doporučovat ostatním. Na loajalitu uživatelů nejvíce působí zaměstnanci knihovny, tzn. že dobré vztahy mezi uživatelem a knihovníkem mohou zajistit, že uživatel bude mít větší zájem do knihovny znovu přijít nebo ji doporučit někomu ve svém okolí (Oh, 2020).

Loajalita v kontextu kvality služeb se zdá být nosným tématem současného výzkumu. Twum et al. (2022) předpokládají, že každá z dimenzí modelu LibQUAL předurčuje spokojenost uživatelů knihovny a spokojenost uživatelů předpovídá loajální chování. Výroky o kvalitě služeb byly v případě této studie rozděleny do 4 dimenzí, a to *Vliv služby*, *Knihovna jako místo*, *Přístup k informacím* a *Osobní kontrola*. Podobně jako v přechodných studiích byly velmi kladně

hodnoceny výroky spjaté se zaměstnanci knihovny (srov. s Gathoni & Van der Walt, 2019; Jabbari et al., 2021; Xi et al., 2018). Nejvyšší průměrné hodnoty uživatelé přiřadili výroky, které říkají, že knihovníci jsou ochotni pomáhat uživatelům, jsou neustále zdvořilí a věnují uživatelům individuální pozornost, jednají s uživateli ohleduplně a umí odpovídat na otázky. Přesto úroveň vnímané kvality těchto služeb byla nízká. Za nízkou byla považována také schopnost zaměstnanců knihovny vzbudit důvěru a řešit problémy spojené se službami. V oblasti *Knihovna jako místo* uživatelé souhlasí s názorem, že knihovna je prostor, který umožňuje klidné studium. Většina ovšem silně nesouhlasila s tím, že webové stránky knihovny umožňují vyhledávat informace samostatně. Nízká shoda také panovala v otázce, zda knihovna poskytuje moderní zařízení pro zpřístupnění informací.

Pro znázornění vztahů mezi kvalitou služeb, spokojeností a loajalitou sestavili Twum et al. (2022) strukturní model, který potvrdil, že *Vliv služby, Osobní kontrola a Přístup k informacím* mají dopad na spokojenost uživatelů, a dále že spokojenost uživatelů má statisticky významný vliv na jejich loajalitu. I v tomto modelu je patrné dominantní postavení dimenze *Vliv služby*, což znamená, že pracovníky v knihovnách vnímají uživatelé jako nejdůležitější a nedílnou součást poskytovaných služeb. Studie poukazuje na to, že prostory a vybavení knihovny v dimenzi *Knihovna jako místo* neovlivňuje spokojenost uživatelů knihovny. Tento model také potvrdil vzájemnou pozitivní souvislost mezi spokojeností uživatelů a loajalitou, podobně jako Noh & Chang (2020) a Oh (2020).

Twum et al. také zkoumali roli, jakou hraje kvalita knihovních služeb a image knihovny při ovlivňování loajality uživatelů (2021). Předmětem studie bylo zjistit, zda 4 dimenze LibQUAL mají vliv na image značky knihovny a jaký je vztah mezi image knihovny a loajalitou uživatelů. Strukturní model prokázal, že existuje statisticky významný vztah mezi *Vlivem služby, Osobní kontrolou, Přístupem k informacím* a image značky knihovny. *Knihovna jako místo* coby jediná dimenze nepredikuje image značky knihovny a nemá na její vnímání žádný vliv. Model také potvrdil vzájemný vztah mezi image značky knihovny a loajalitou uživatelů. Image značky knihovny zprostředkovává vztah mezi *Vlivem služby, Přístupem k informacím, Osobní kontrolou* a loajalitou uživatelů. To znamená, že tyto tři dimenze budují image knihovny a vnímaná image má následně dopad na loajalitu uživatelů. *Vliv služby* má významný a pozitivní vztah s image značky knihovny, zaměstnanci knihovny tedy zastávají klíčovou roli při poskytování služeb a zároveň udávají směr, jakým bude image značky knihovny vnímaná. Schopnost zaměstnanců knihovny poskytovat služby podle očekávání uživatelů knihovny má

vliv na to, aby si uživatelé vytvořili pozitivní image knihovny. Dimenze *Knihovna jako místo* v tomto vztahu nefiguruje a nemá vliv na loajalitu uživatelů.

Z literatury opakovaně vyplývá, že zaměstnanci knihovny jsou klíčovým faktorem, který ovlivňuje vnímání služeb. Je ovšem možné určit, zda kvalitu služeb ovlivňuje profesní nasazení knihovníků? Jan & Ahmad (2020) se snažili určit úroveň profesního nasazení univerzitních knihovníků, zjistit stav kvality služeb univerzitních knihoven a najít mezi nimi vzájemnou souvislost. Průřezovému designu výzkumu posloužily dvě dimenze modelu LibQUAL (tuto část hodnotili uživatelé univerzitních knihoven) v kombinaci se škálou profesního závazku (Professional Commitment Scale), tu hodnotili profesionální knihovníci. Hodnocení kvality knihovnických služeb získalo vyšší než průměrné skóre, uživatelé univerzitních knihoven hodnotili služby knihoven jako přiměřené. Služby v oblasti *Kontrola informací*, tedy skladba fondu a jeho dostupnost, byly hodnoceny lépe než *Vliv služby*. Jan & Ahmad (2020) poukazují na významnou souvislost mezi profesním nasazením knihovníků a tím, jak uživatelé vnímají kvalitu služeb. Vztah sice nebyl vyhodnocen jako příliš silný, přesto je statisticky významný. Průřezový design studie umožňuje nahlédnout na hodnocení služeb knihoven a faktory, které ovlivňují spokojenost uživatelů, z nového úhlu. Profesní nasazení zlepšuje kvalitu poskytovaných služeb v dimenzích *Vliv služby* a *Kontrola informací*, což dále působí na spokojenost uživatelů knihoven. Vysoká úroveň afektivního závazku (emocionální souznění s profesí) indikuje, že knihovníci univerzitních knihoven jsou oddáni své profesi. Profesní nasazení dále souvisí s pracovní spokojeností knihovníků. Angažovanost knihovníků ovšem nesouvisí s délkou pracovních zkušeností a je zřejmě ovlivněna jinými faktory, což by mohlo být námětem dalšího zkoumání.

Dalším průřezovým tématem, které se v souvislosti s kvalitou služeb v analyzovaných studiích objevilo, je vztah mezi spokojeností uživatelů knihovny a kvalitou jejich života. Noh (2020) vychází z předpokladu, že veřejné služby, které knihovna jako nezisková instituce poskytuje, budou mít velmi pravděpodobně určitý vliv na kvalitu života obyvatel. Mohou mít různé aspekty služby vliv na kvalitu života? A které specifické oblasti života ovlivňují? K zodpovězení těchto otázek byl použit rozšířený model LibQUAL, který mapoval kvalitu služeb v 6 dimenzích. Vzhledem k tomu, že původní dotazníkový nástroj nedostatečně reflektoval současné prostředí služeb a technologií v knihovnách, byl dotazník rozšířen o položky zaměřené na prostory a vybavení knihovny, programy pořádané v knihovně a celkové hodnocení spokojenosti. Dimenze dotazníku sestávaly z oblastí *Zaměstnanci*

*knihovny, Sbirky knihovny, Prostory a umístění, Zařízení a vybavení, Programové služby, Celkové hodnocení.* Největší pozornost byla soustředěna na zaměstnance, prostory a programy, které knihovna pořádá. V tomto případě byl model LibQUAL použit v kombinaci se škálou pro měření kvality života (National Quality of Life Index), který mapoval 4 dimenze. Zaměstnanci knihovny významným způsobem ovlivňují *Životní spokojenost* uživatelů knihovny či obyvatel města. Čím větší je důvěra mezi personálem a uživateli, čím více péče zaměstnanci knihovny uživatelům věnují, čím jsou zaměstnanci vstřícnější a čím pohotověji reagují zaměstnanci knihovny, tím vyšší je životní spokojenost uživatelů. Na životní spokojenost má významný vliv také celková spokojenost s knihovnou, ta také koreluje s mírou *Pozitivního myšlení*. Největší vliv na pozitivní myšlení mají vzdělávací a kulturní programy, přestože výzkum nepotvrdil významný vliv. Další oblast kvality života, kterou významnou mírou ovlivňují zaměstnanci knihovny, je *Sebeúčinnost* (tj. víra ve vlastní schopnosti a dovednosti). Vyšší důvěra, přátelský a pozitivní přístup, respektive profesionalita zaměstnanců tedy přímo ovlivňují sebedůvěru uživatelů knihovny. I když tento vztah opět není statisticky významný, největší vliv na sebedůvěru mají kulturní a vzdělávací programy. Personál a zejména programové služby také výrazně pozitivně ovlivňují *Emoční stabilitu* uživatelů. Na druhou stranu studie nepotvrdila hypotézu, že fond, prostorové služby, zařízení a vybavení knihovny mají vliv na kvalitu života. V souvislosti s výsledky, které poukázaly na klíčovou roli zaměstnanců, Noh doporučuje jako jednu z priorit managementu knihoven kriticky uvažovat o nasazení kompetentních pracovníků, dbát na jejich edukaci a zajištění profesionality.

## ZÁVĚR

Cílem přehledového článku bylo zhodnotit a analyzovat aktuální literaturu v oblasti kvality knihovních služeb. Na tomto místě je vhodné zdůraznit, že článek byl sestaven jako výběrový přehled literatury, nikoliv jako systematická analýza veškeré dostupné literatury na dané téma (tyto přehledy jsou také k dispozici, viz Singhal & Kumar, 2023; Vaidya et al., 2021). Z této pozice vyplývají určité limity tohoto přehledu. Vzhledem k jazykovému vymezení rešerše (anglický jazyk) a zaměření na vybraný typ zdroje (časopisecké články) nelze výsledky přehledu generalizovat a považovat za obecné trendy. Zjištěné výsledky ovšem pomohly k orientaci v poměrně širokém výzkumném proudu a naznačily oblasti zájmu, které se na poli hodnocení kvality knihovních služeb v posledních pěti letech objevily.

Pokud se zaměříme na dimenze kvality služeb, v prostudované literatuře se největší pozornost zaměřuje na hodnocení zaměstnanců knihovny, informačních zdrojů a jejich zpřístupnění, a v neposlední řadě knihovny jako místa. V oblasti zaměstnanců se zkoumá, jak personál na uživatele působí, zda se chová empaticky, vzbuzuje v uživateli důvěru, chápe potřeby uživatelů, jaké má personál odborné znalosti a dovednosti. Tyto otázky se obvykle soustředí do jedné dimenze (např. Jabbari et al., 2021; Jan & Ahmad 2020; Noh, 2020; Oh, 2020; Zaheer et al., 2020), ale mohou být rozděleny do vícero dimenzí, zaměřených na jistotu, empatii, spolehlivost a vnímavost (Gathoni & Van der Walt, 2019), respektive se mohou věnovat kompetencím, vstřícnosti a chování zaměstnanců (Alam, 2021). V případě informačních zdrojů se hodnotí vhodnost skladby fondu tištěných a elektronických zdrojů, jejich dostupnost z knihovny i vzdáleně, respektive použitelnost nástrojů, které sbírky zpřístupňují (patří sem také hodnocení webových stránek knihovny). Někteří autoři rozlišují otázky ohledně dostupnosti zdrojů a orientaci ve fondu a zdrojích do dvou dimenzí (Twum et al., 2021, 2022). Poslední klíčovou oblast představuje knihovna jako místo, která se zaměřuje na prostory knihovny a to, jak vyhovují individuálním aktivitám nebo skupinovému setkávání (či spíše učení), jak knihovna jako místo působí (brána ke studiu a učení, místo inspirující ke studiu) a také jak vhodné je umístění knihovny. Otázky ohledně hodnocení prostředí knihovny rozvinuli Twum et al. (2021, 2022) a především Noh & Chang (2020), které hodnotí kvalitu různých typů prostorů (tichých prostorů, prostorů pro setkání, prostorů pro čtení, prostorů pro kulturu, prostorů pro fond, a také komfort a pohodlí). Noh & Chang (2020) dále obohatily škálu hodnocení o dimenzi zaměřenou na programovou nabídku knihovny, která doposud nebyla standardní součástí dotazníků, a jež sleduje také přístup uživatelů k půjčování a vracení



dokumentů či propagaci knihovny. Xi et al. (2018) se věnují prostředí knihovny z hlediska architektonického řešení a vnitřnímu uspořádání i značení regálů.

Další cílem studie bylo zjistit, jaké nástroje a metodologické přístupy se používají k měření kvality knihovních služeb. To, které dimenze kvality služeb odborníci zkoumají, ve velkém míře závisí na použitých výzkumných nástrojích. Z literatury vyplývá, že v prostředí knihoven se nejčastěji používá výzkumný model LibQUAL, v tomto přehledu z něj vycházelo 9 ze 14 studií. LibQUAL standardně hodnotí tři výše popsané dimenze služeb, ale podle kontextu výzkumu je možné počet dimenzí navýšit (srov. s Noh, 2020; Noh & Chang, 2020; Twum et al., 2021, 2022; Xi et al., 2018) nebo použít jen vybrané dimenze (Jan & Ahmad, 2020). V menší míře se používá model SERVQUAL, ten obsahuje podobně jako LibQUAL také 22 položek v dotazníku, ale jsou jemněji roztrženy do pěti dimenzí kvality služeb. Znění dotazníku je také možné upravit na více dimenzí (Gathoni & Van der Walt, 2019), respektive zachovat pět dimenzí a použít více položek v dotazníku (Alam, 2021). Výhodou modelu SERVQUAL je podrobnější zaměření na zaměstnance knihovny, jejich kompetence a vystupování. V kombinaci s těmito výzkumnými modely se používá také přístup komplexního řízení kvality, který pokládá zákazníka nebo uživatele za nejdůležitější faktor v kvalitě služeb (Gathoni & Van der Walt, 2019).

Na základě přehledu literatury je možné konstatovat, že nástroje LibQUAL a SERVQUAL se používají především v akademických knihovnách. Odpovídá tomu také znění položek v dotazníku, které se např. poměrně podrobně věnují hodnocení elektronických informačních zdrojů, nástrojům pro jejich zpřístupnění nebo vnímání knihovny jako místa pro studium, učení a výzkum. Taková skladba otázek a jejich formulace přirozeně nemohou být snadno srozumitelné uživatelům veřejných knihoven, které poskytují odlišnou nabídku služeb a hrají jinou roli v životě uživatelů nežli akademické knihovny. Z tohoto důvodu se liší také nástroje, které se využívají pro hodnocení kvality služeb v oblasti veřejných knihoven. Dotazník Library Customer Satisfaction Index (LCSI) Lite obsahuje méně položek, ty jsou srozumitelněji formulovány a zároveň směřovány na spokojenost a loajalitu uživatelů (Oh, 2020). Různým typům prostorů knihovny a nabídce kulturních a vzdělávacích programů v kontextu veřejných knihoven se podrobněji věnuje upravený model LibQUAL podle Noh & Chang (2020). Je patrné, že v oblasti měření kvality knihovních služeb dominují kvantitativní výzkumné metody. S kvalitativní metodou, konkrétně hloubkovými rozhovory, se tento přehled setkal pouze v jednom případě (Tajedini et al., 2020). Nicméně odborníci se shodují, že by bylo

vhodné pro hlubší zkoumání tématu kvality služeb a ověření dílčích výsledků kvalitativní metody využívat.

Současně je zajímavé sledovat skladbu respondentů, jejichž názory na služby jsou předmětem výzkumů. Vzhledem k tomu, že většina studií byla realizována v prostředí akademických knihoven, jsou mezi respondenty především studenti a zaměstnanci vysokých škol. Ve studiích provedených ve veřejných knihovnách tvořili vzorek respondentů lidé v různých stádiích dospělého věku (většinou 19 let a výše), žádná z interpretovaných studií nebyla zaměřena na specifickou cílovou skupinu uživatelů.

Posledním cílem studie bylo zjistit klíčová témata a koncepty, které jsou zkoumány v souvislosti s kvalitou služeb v rámci informační vědy. Zásadními navazujícími tématy jsou spokojenost uživatelů a loajalita uživatelů. Podle Noh & Chang (2020) spokojenost pozitivně ovlivňuje dostupnost a vlastnictví dokumentů, interiérový design, spolehlivost a aktivní přístup zaměstnanců, ale také rozmanitost pořádaných programů a služeb, provozní doba a propagace knihovny. A se spokojeností uživatelů poté silně koreluje záměr knihovnu znovu navštívit nebo ji doporučit někomu dalšímu (Noh & Chang, 2020). K podobným závěrům dospěl Oh (2020), podle jehož výsledků knihovní zdroje a služby, zařízení a vybavení knihovny a současně zaměstnanci vykazují statisticky významný vliv na spokojenost uživatelů. Taktéž dospěl ke zjištění, že loajalitu uživatelů nejvíce ovlivňuje spokojenost, ale současně také zaměstnanci knihovny – budování dobrých vztahů s uživateli tedy vede k většímu zájmu znovu navštívit knihovnu nebo ji doporučit někomu ve svém okolí (Oh, 2020). V tomto ohledu se výsledky shodují se zjištěními Twum et al. (2022), jejichž model potvrdil pozitivní vliv na spokojenost uživatelů v dimenzích *Vliv služby, Osobní kontrola a Přístup k informacím*, přičemž dominantní postavení zaměstnanců má v modelu největší váhu a uživatelé jej hodnotí jako nejdůležitější součást služeb. Naopak úloha knihovny coby místa zde nemá na spokojenost uživatelů vliv. I tento model potvrzuje vliv spokojenosti na loajalitu uživatelů. Zmíněné tři dimenze taktéž pozitivně ovlivňují vnímání image knihovny (Twum et al., 2021), klíčovou roli ve vnímání image značky knihovny hrají opět zaměstnanci.

V rámci přehledu byly dále interpretovány dvě průřezové studie, které na kvalitu knihovních služeb nahlíží z nových perspektiv. Jak je patrné z předchozích zjištění, zásadní roli v poskytování knihovních služeb sehrávají zaměstnanci knihovny. Jan & Ahmad (2020) poukazují na významnou souvislost mezi profesním nasazením knihovníků a tím, jak uživatelé vnímají kvalitu služeb. Profesní nasazení zaměstnanců knihovny zlepšuje kvalitu

poskytovaných služeb v dimenzích *Vliv služby* a *Kontrola informací*, což dále působí na spokojenost uživatelů knihoven. Současně bylo zjištěno, že profesní nasazení souvisí s pracovní spokojeností knihovníků. Noh (2020) zaznamenala významný vliv zaměstnanců knihovny na životní spokojenost uživatelů a také jejich víru ve vlastní schopnosti a dovednosti, tzv. sebeúčinnost. Životní spokojenost ovlivňuje také celková spokojenost s knihovnou. Spokojenost se službami knihovny dále působí na pozitivní myšlení uživatelů, personál knihovny a doprovodné programy zase pozitivně ovlivňují emoční stabilitu uživatelů.

Na základě prozkoumané literatury je možné konstatovat, že kvalita knihovních služeb je živé téma, kterému se věnuje řada odborníků z různých zemí a z různých úhlů pohledu. Od tradičního hodnocení služeb na základě statistických údajů se postupně ustupuje, protože statistické údaje nedokáží popsat kvalitu služeb ani měřit výkon knihovny z hlediska aspektů, které jsou důležité pro uživatele. Poskytovat kvalitní služby a průběžně pracovat na jejich zlepšování, je cílem každé knihovny. Proto by mohly být metody používané pro měření kvality knihovních služeb inspirací a možnou výzvou také pro české knihovny.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Alam, J. (2021). Effects of service quality on satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh [Online]. *IFLA Journal*, 47(2), 209-222. <https://doi.org/10.1177/0340035220959099>

Association of Research Libraries. (2021). *LibQUAL+ 2021 Survey*. [https://www.libqual.org/documents/LibQual/notebooks/287\\_6.pdf](https://www.libqual.org/documents/LibQual/notebooks/287_6.pdf)

Černý, P. & Šantora, R. (2010). Když se knihovna chce ptát svých čtenářů. *Čtenář*, 62(7/8), 243-247. ISSN 0011-2321. <https://svkk1.cz/ctenar/archiv/2010>

Gathoni, N. & Van der Walt, T. (2019). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach [Online]. *Journal Of Librarianship And Information Science*, 51(1), 123-136. <https://doi.org/10.1177/0961000616679725>

Hernon, P., Altman, E. & Dugan, R. E. (2015). Understanding ends and means. In *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers* (3rd ed., s. 1-11). American Library Association.

Hernon, P. & Nitecki, D. A. (2001). Service quality: a concept not fully explored. *Library Trends*, 49(4), 687-708.

Jabbari, L., Jalali Dizaji, A., & Malekolkalami, M. (2021). Gap assessment and comparison of the quality of services between central libraries of the University of Tehran and Allameh Tabataba'i University [Online]. *Performance Measurement And Metrics*, 22(2), 89-105. <https://doi.org/10.1108/PMM-03-2020-0013>

Jan, S. U., & Ahmad, S. (2020). Professional commitment and library-users' perceived service quality in university libraries: a survey in the Pakistani academic environment. *Global Knowledge Memory And Communication*, 71(8/9), 789-799. <https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2020-0034>

Juntumaa, J., Laitinen, M. A., & Kirichenko, S. (2020). The Net Promoter Score (NPS) as a tool for evaluation of the user experience at culture and library services [Online]. *Qualitative And Quantitative Methods In Libraries*, 9(2), 127-142. <http://www.qqml.net/index.php/qqml/article/view/654>

Kolínová, P. (2018). Průzkumy spokojenosti uživatelů v českých knihovnách [Online]. In M. Hořejšová (Ed.), *Knihovny současnosti 2018: sborník z 26. ročníku konference, konané 11.–13. září 2018 na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci* (s. 386-395). Sdružení knihoven ČR. [https://sdruk.cz/wp-content/uploads/2020/04/Knihovny\\_soucasnosti\\_2018.pdf](https://sdruk.cz/wp-content/uploads/2020/04/Knihovny_soucasnosti_2018.pdf)

Krčál, M. (2022). *Měření výkonu akademických knihoven a jeho využití při zvyšování kvality služeb* [dizertační práce, Univerzita Karlova]. Digitální repozitář Univerzity Karlovy. <https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/178547/140105503.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mahmood, K., Ahmad, S., Ur Rehman, S., & Ashiq, M. (2021). Evaluating library service quality of college libraries: The perspective of a developing country [Online]. *Sustainability*, 13(5). <https://doi.org/10.3390/su13052989>

Macháčková, L. (2020). 15 let benchmarkingu v českých knihovnách. *Bulletin SKIP*, 29(2). ISSN 1213-5828. <https://bulletinskip.skipcr.cz/vsechna-cisla/prohlizet-cisla/2020-rocnik-29-cislo-2/15-let-benchmarkingu-v-ceskych-knihovnach>

Národní knihovna ČR. (2023, 13. 6.). *Projekt „Benchmarking knihoven“*. <https://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1/Benchmarking.htm>

Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries [Online]. *The Journal Of Academic Librarianship*, 22(3), 181-190. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(96\)90056-7](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(96)90056-7)

Noh, Y. (2020). A study on measuring the relationship between the library and quality of life of local residents [Online]. *Libri: International Journal Of Libraries And Information Studies*, 70(2), 109-126. <https://doi.org/10.1515/libri-2019-0123>

Noh, Y., & Chang, R. (2020). A study on the factors of public library use by residents [Online]. *Journal Of Librarianship And Information Science*, 52(4), 1110–1125. <https://doi.org/10.1177/0961000620903772>

Oh, D.-G. (2020). Beyond providing information: an analysis on the perceived service quality, satisfaction, and loyalty of public library customers [Online]. *Libri*, 70(4), 345-359. <https://doi.org/10.1515/libri-2020-0006>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research [Online]. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow [Online]. *Harvard Business Review*, 81(12). <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>

Richter, V. (2023, 8. 6.). *Měření výkonu a kvality v knihovnách*. Národní knihovna ČR. <https://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1>

Semrádová, E. (2015). Spokojenost uživatelů knihoven. *U nás: knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje*, 25(4), 17-18. ISSN 0862-9366. [http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf\\_archiv/20150411.pdf](http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf_archiv/20150411.pdf)

Singhal, M. & Kumar, V. (2022). Library service quality: comparison between SERVQUAL and LibQUAL model [Online]. *Library Waves: A Biannual Peer Reviewed Journal Of Library And Information Science*, 8(1), 46-52. <http://www.librarywaves.com/index.php/lw/article/view/116>

Singhal, M. & Kumar, V. (2023). A systematic review of library service quality studies: models, dimensions, research populations and methods [Online]. *Journal Of Librarianship And Information Science, February 2023*. <https://doi.org/10.1177/09610006221148190>

Tajedini, O., Khasseh, A. A., Afzali, M., & Sadatmoosavi, A. (2020). How to increase the loyalty of public library users?: A qualitative study [Online]. *Journal Of Librarianship And Information Science*, 52(2), 317-330. <https://doi.org/10.1177/0961000619856081>

Twum, K. K., Yalley, A. A., Agyapong, G. K. -Q., & Ofori, D. (2021). The influence of public university library service quality and library brand image on user loyalty [Online]. *International Review On Public And Nonprofit Marketing*, 18(2), 207-227. <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>

Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. *Journal Of Marketing For Higher Education*, 32(1), 54-72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>

Vaidya, P., Malik, B. A. & Ali, P. M. N. (2022). Unveiling the research pattern and trends in library service quality studies: a meta-narrative review. *Journal Of Librarianship And Information Science*, 54(4), 719-736. <https://doi.org/10.1177/09610006211042928>

Xi, Q., Zhao, H., Hu, Y., Tong, Y., & Bao, P. (2018). Case studies and comparison between two models for assessing library service quality [Online]. *The Electronic Library*, 36(6), 1099-1113. <https://doi.org/10.1108/EL-11-2016-0246>

Zaheer, M., Batool, S. H., Soroya, S. H., & Khalid, A. (2020). Exploring users' perceptions and expectations about library service quality: a case of Mirpur University of Science & Technology (MUST) [Online]. *Qualitative And Quantitative Methods In Libraries*, 9(3), 325-342. <http://www.qqml.net/index.php/qqml/article/view/608>

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence [Online]. *Journal Of Marketing*, 52(3), 2-22. <https://doi.org/10.2307/1251446>

## **POZNÁMKA O AUTORCE**

### **Pavlna Kolínová**

Pavlna Kolínová je akademickou pracovnící působící na Ústavu informačních studií a knihovnictví Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Zabývá se veřejnými knihovnami, knihovními procesy a službami. V rámci doktorského studia se věnuje vnímání a hodnocení služeb veřejných knihoven.

E-mail: [pavlna.kolinova@ff.cuni.cz](mailto:pavlna.kolinova@ff.cuni.cz)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7442-7432>