

TTÜ RAAMATUKOGU LUGEJATE RAHULOLU UURING 2012

Aiki Tibar

TTÜ Raamatukogu teadus- ja arendustalituse juhataja

Sissejuhatus

TTÜ Raamatukogu uus hoone ülikoolilinnakus avati lugejaile 2009. aasta septembris. Hoone avamisele eelnes aastatepikkune ettevalmistustöö: kõigepealt raamatukogutöötajate põhjalik töö raamatukogu pinnavajaduse väljaselgitamisel, kogude paigutuse ja teenuste kavandamisel; seejärel hoone projekteerimine, ehitamine ja sisustamine.

TTÜ Raamatukogu neljal korrusel on 500 lugejakohta, sh 100 arvutitöökohta, 26 individuaaltööruumi ja kuus 8-kohalist arvutiga varustatud rühmatööruumi. 21-kohaline arvutiklass on avatud kõigile lugejaile e-ressursside kasutamiseks. 16 infokioskit sisaldavad e-kataloogi ESTER, artiklite andmebaasi ISE, avakogu juhti ning individuaal- ja rühmatööruumide reserveerimise süsteemi. Raamatukogus on mitu iseteeninduslikku seadet: kaks laenutusautomaati, tagastusautomaat, kolm printeri/koopiamasinat ja neli skaneerimistöekohta. WiFi leviala võimaldab kasutada sülearvutiga internetti igal pool raamatukogus. Raamatukogu veebi kaudu on kättesaadavad e-kataloog, e-teavikud, info teenuste ja infoallikate kohta, juhised vajaliku info leidmiseks jpm.

Kuidas lugejad end selles keskkonnas tunnevad, kuidas nad hindavad uue raamatukogu võimalusi? 2012. aasta lõpul viiski raamatukogu läbi uuringu, mille eesmärgiks oli välja selgitada lugejate rahulolu raamatukogu teenuste, töötingimuste ja keskkonnaga. Uuringu tulemusi ja lugejate ettepanekuid on raamatukogu kasutanud teenuste ja keskkonna arendamisel.

Eelmise lugejate rahulolu-uuringu korraldas TTÜ Raamatukogu 2006. aastal (Valner, 2009), mil raamatukogu ei saanud pakkuda mitmeid lugejate ootustele vastavaid teenuseid ja töötingimusi. Brindley (2006) rõhutab, et raamatukogu peab oma kasutajaid tundma ning rohkem investeerima innovatsiooni ja digitaalsetesse lahendustesse. Brindley küsib, kas raamatukogu kui koht on lugejatele oluline ja kas raamatukogu atmosfäär võib lisada väärtust ka pakutavale informatsioonile?

Taust: raamatukogu kui koht ja ruum

Ülikooliraamatukogu sagedasteks külastajateks on üliõpilased, kelle õpingute toetamisel on lisaks infoallikate kättesaadavaks tegemisele väga oluline kaasaegne raamatukogu keskkond ja ruum. Beard ja Dale (2010) tõdevad, et üliõpilased kasutavad õppimiseks endiselt trükiraamatuid, mida raamatukogus hoiustatakse, otsitakse, laenutatakse ja tagastatakse. Seega pakuvad raamatukogud vaikset kohta õppimiseks koos trükimaterjalide ja tehnoloogiliste vahenditega, aga ka rühmatöök sobivate võimalustega.

Raamatukogu teenuse kvaliteedi hindamisel on küsitud lugejate hinnanguid ka raamatukogu ruumi sobivuse kohta vajalikeks tegevusteks. Näiteks, Oulu Ülikooli raamatukogu teenuse kvaliteedi küsimustikus (Kytomäki, 2009) paluti lugejatel hinnata raamatukogu kui kohta kolmest aspektist: süvenemiseks ja loometöök sobiv koht, mugav ja ligitõmbav asukoht ning koht, kus on võimalik vaikuses õppida. Küsitluse tulemused näitasid, et raamatukogu peaks olema suuteline pakkuma lugejaile enam võimalusi rahulikuks õppetöök.

McNamara (2012) tutvustab Austraalia ülikooliraamatukogude muudatusi ruumide ümberkujundamisel, arvestades üliõpilaste erinevaid õppimisstiile, tehnoloogia kasutamist, omavahelist suhtlust ja eelistusi õppimiskoha valimisel. Üliõpilased vajavad lihtsat juurdepääsu raamatukogu teenustele, sealhulgas digitaalsele infole ja trükikogudele, arvuti kasutamise võimalust, sülearvutiga töötamise kohta ja head WiFi-t, sobivat ala rühmatöök ja individuaalseks õppimiseks, abi kättesaadavust. Meeldivat õhkkonda raamatukogus aitavad luua sobiv värvikasutus ja vaated ümbritsevale.

Tampere Ülikooli raamatukogu teenuse kvaliteedi uuringutes (Lehto jt, 2012) küsiti lugejatelt hinnanguid ka ruumide olulisuse kohta ja rahulolu ruumidega. Lisaks viidi läbi vaatlus, et välja selgitada lugejate tegevused raamatukogus (lugeja- ja arvutitöökohtade, printeri/koopiamasina, laenutus- ja tagastusautomaadi kasutamine, suhtlemine raamatukogutöötajaga jne). Uuringute tulemused näitasid, et hoolimata elektrooniliste kogude kiirest kasvust ja nendele kaugligipääsu võimalusest kasutatakse endiselt aktiivselt raamatukogu füüsilist ruumi. 2010. aasta uuringu tulemuste põhjal on raamatukogu külastamisel tavapärasemateks tegevusteks raamatute laenamine ja tagastamine ning üksinda õppimine. Kõige tähtsamaks aspektiks raamatukogu ruumide kvaliteedi hindamisel peavad lugejad jätkuvalt vaikust (uuringute tulemused aastatel 2002, 2005, 2008, 2010).

Loughborough Ülikooli raamatukogu ruumi kasutamise kohta on tehtud uurin-
guid, fotosid ja ka video (Matthews ja Walton, 2014). Raamatukogu füüsilise ruumi arendamise strateegia koostati kooskõlas ülikooli üldisema strateegiaga õpetamise ja õppimise kohtadest kampuses. Raamatukogu ruumi tugevused, nõrkused, võimalused ja ohud selgitati välja SWOT analüüsiga.

TTÜ Raamatukogu uuringu läbiviimine ja küsimustikule vastamine

Andmeid kogusime ankeetküsitluse teel (vt lisa). Küsitluse eel palusime küsimustiku täita kolmel TTÜ bakalaureuseõppe ja ühel magistriõppe üliõpilasel. Nende tagasiside võimaldas muuta selgemaks küsimuste sõnastust ning täpsustada küsimustiku täitmiseks kuluvat aega.

Küsitluse viisime läbi 19. novembrist 16. detsembrini 2012. Küsimustik oli kättesaadav raamatukogu veebis ja paber kandjal raamatukogus, vastamine oli anonüümne. Veebipõhise küsimustiku koostamisel kasutasime Google Docs tarkvara. Küsimustik sisaldas 13 küsimust, lisaks andmed vastaja kohta. Enamik küsimusi oli valikvastustega, mitme küsimuse juures palusime lugejaid oma vastuseid kommenteerida ja teha ettepanekuid. Küsimustega raamatukogu kasutamise kohta soovisime teada vastajate lugejastaaži raamatukogus; raamatukogu, sh veebi külastamise sagedust ja eesmärki; milliseid raamatukogu infoallikaid kasutatakse; arvutite piisavust ja nende kasutamise eesmärki; raamatukogu sobivust vaba aja veetmiseks ning millist kohta raamatukogus eelistatakse õppimiseks või ajaveetmiseks. Lugejate rahulolu väljaselgitamiseks palusime hinnata raamatukogu teenuseid ning töötingimuste ja keskkonna eri aspekte.

Küsimustikule vastas 291 lugejat, neist 87 (29,9%) täitis ankeedi paberil. Vastanute 60,9% olid TTÜ bakalaureuse- ja inseneriõppe üliõpilased, 19,6% magistrandid, 2,7% doktorandid, 6,2% õppejõud, teadurid ja teenistujad ning 10,3% lugejad väljastpoolt TTÜ-d (tabel 1).

Tabel 1. Vastanute jagunemine lugejagruppide järgi

	Arv	%
TTÜ üliõpilased	243	83,5
sh bakalaureuseõppe	146	50,2
sh magistriõppe	57	19,6
sh inseneriõppe	31	10,7
sh doktoriõppe	8	2,7
sh rakenduskõrgharidusõppe	1	0,3
TTÜ töötajad	18	6,2
sh õppejõud ja teadurid	7	2,4
sh teenistujad	11	3,8
Lugejad väljastpoolt TTÜ-d	30	10,3
Kokku	291	100

TTÜ teaduskondade järgi oli vastanuid enam majandus- (19,9%), ehitus- (15,1%), infotehnoloogia (14,4%) ja matemaatika-loodusteaduskonnast (13,4%) (tabel 2). Uuringus osalenud lugejad väljastpoolt TTÜ-d olid üliõpilased ja töötajad mitmetest kõrgkoolidest ja asutustest, näiteks Tallinna Ülikool, Tartu Ülikool, IT Kolledž, Tallinna Tervishoiu Kõrgkool jt.

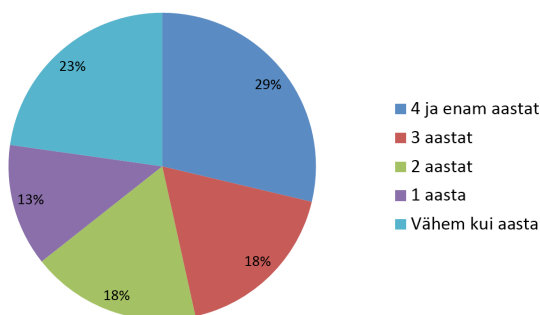
Tabel 2. Vastanute jagunemine teaduskondade ja muu üksuse järgi

	Arv	%
TTÜ majandusteaduskond	58	19,9
TTÜ ehitusteaduskond	44	15,1
TTÜ infotehnoloogia teaduskond	42	14,4
TTÜ matemaatika-loodusteaduskond	39	13,4
TTÜ keemia- ja materjalitehnoloogia teaduskond	20	6,9
TTÜ energeetikateaduskond	19	6,5
TTÜ sotsiaalteaduskond	16	5,5
TTÜ mehaanikateaduskond	15	5,2
Muu TTÜ allüksus, kool või asutus	38	13,1
Kokku	291	100

TTÜ Raamatukogu kasutamine

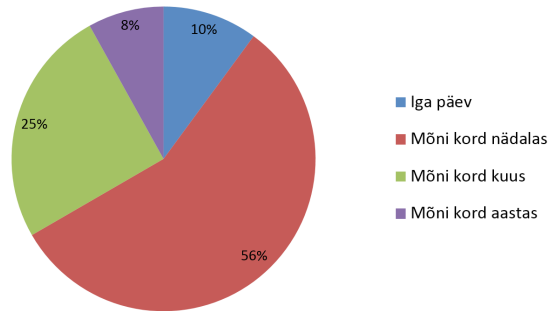
Raamatukogu külastamise sagedus ja eesmärk ning infoallikate kasutamine

Küsimusele „Kui kaua te olete olnud TTÜ Raamatukogu lugeja?“ märkis 29% vastanutest neli ja enam aastat, 23% vähem kui aasta, 18% kaks aastat ja samapalju kolm aastat ning 13% üks aasta (joonis 1).



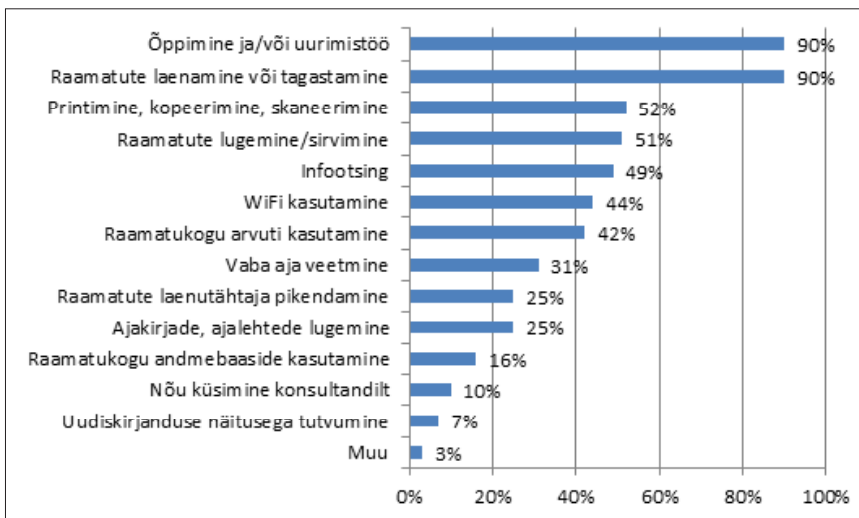
Joonis 1. Vastanute lugejastaaž TTÜ Raamatukogus

Küsisime lugejailt, kui sageli nad külastavad raamatukogu. Uuringu andmetel külastas 56% vastanutest raamatukogu mõni kord nädalas ja 25% mõni kord kuus (joonis 2). Igapäevaseid raamatukogu külastajaid oli vastanute seas 10% ning 8% külastas raamatukogu mõni kord aastas.



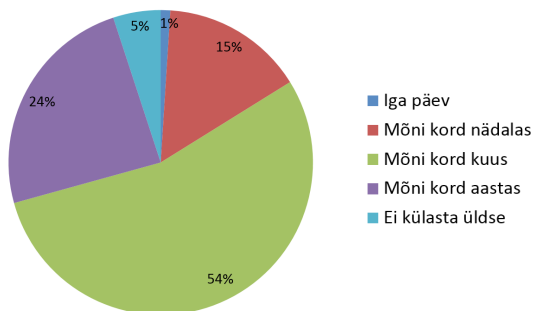
Joonis 2. Kui sageli külastatakse TTÜ Raamatukogu?

Küsimusele „Millisel eesmärgil te külastate TTÜ Raamatukogu?“ vastamisel said lugejad valida mitu eesmärki. Kõige enam on vastajad raamatukogu külastamise eesmärkidena märkinud õppimine ja/või uurimistöö ning raamatute laenamine või tagastamine (mõlemad 90% vastanutest). Raamatukogus käidi veel printimas, kopeerimas, skaneerimas (52%), raamatuid lugemas/sirvimas (51%), infot otsimas (49%), kasutamas WiFi-t (44%) ja arvuteid (42%), vaba aega veetmas (31%) jne (joonis 3). Vastusevariandi „muu“ alla lisati, et tehti raamatukogus kodutöid, kirjutati lõputööd, kasutati rühma- ja individuaaltöörume.



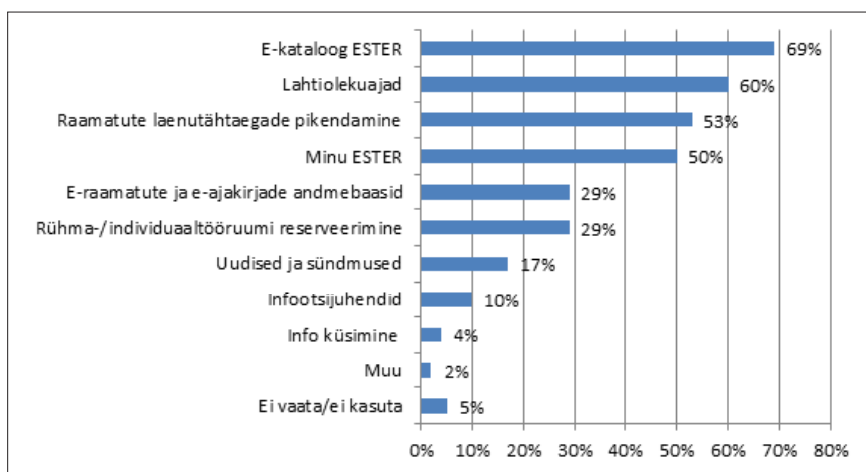
Joonis 3. Millisel eesmärgil külastatakse TTÜ Raamatukogu?

Raamatukogu veebi külastas 54% vastanutest mõni kord kuus, 24% mõni kord aastas ja 15% mõni kord nädalas (joonis 4). Iga päev külastas raamatukogu veebi 1% vastanutest. 5% vastanutest ei ole raamatukogu veebi külastanud. Viimase põhjuseks märgiti, et senini ei ole vajadust olnud ning vajaliku materjali ja info saab kätte raamatukogus kohapeal.



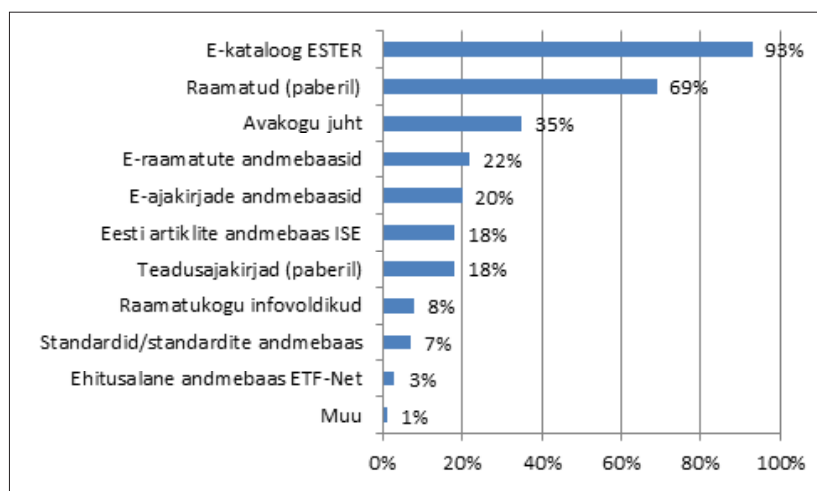
Joonis 4. Kui sageli külastatakse TTÜ Raamatukogu veebi?

Kõige enam kasutati raamatukogu veebi kaudu e-kataloogi ESTER (69% vastanutest) (joonis 5). Vaadati veel lahtiolekuaegu (60%), pikendati raamatute laenu tähtaegu (53%), kasutati Minu ESTER-it (50%) jne. Vastusevariandi „muu“ alla lisasid mõned lugejad, et nad otsisid veebi kaudu telefoninumbreid, vaatasid printimisega seotud infot ja raamatute asukohti, kasutasid eesti artiklite andmebaasi ISE ja viitekirjete koostamise juhendit ning tellisid ajakirjaartikleid RVL-i kaudu.



Joonis 5. Mida vaadatakse/kasutatakse TTÜ Raamatukogu veebis?

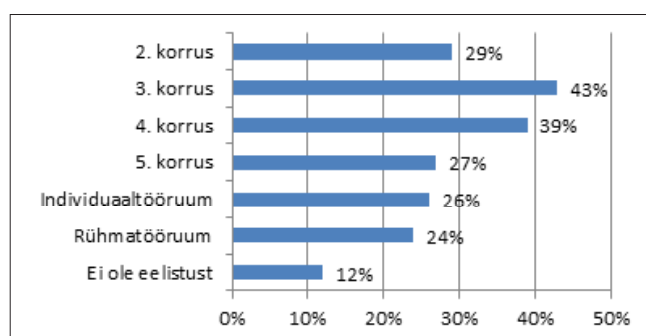
Raamatukogu infoallikatest kasutati uuringu andmetel kõige enam e-kataloogi ESTER (93% vastanutest) ja seejärel raamatuid paberil (69%) (joonis 6). Avakogu juhti kasutas 35% ning e-raamatute andmebaase ja e-ajakirjade andmebaase vastavalt 22% ja 20% vastanutest.



Joonis 6. Milliseid TTÜ Raamatukogu infoallikaid kasutatakse?

Kus eelistatakse TTÜ Raamatukogus õppida või aega veeta?

Küsimusele „Kus te eelistate TTÜ Raamatukogus õppida või aega veeta?“ vastamisel said lugejad märkida mitu eelistust. Kõige enam on vastajad eelistanud 3. korrust (43% vastanutest), seejärel 4. korrust (39%), 2. korrust (29%) ja 5. korrust (27%) (joonis 7). Eelistust individuaal- ja rühmatööruumide kasutamiseks on märkinud vastavalt 26% ja 24% lugejatest. 12% vastanutest valis vastusevariandi „ei ole eelistust“.



Joonis 7. Kus eelistatakse TTÜ Raamatukogus õppida või aega veeta?

Palusime lugejail oma eelistusi põhjendada. Vastajad nimetasid mitmeid koha või korruse valikut mõjutavaid tegureid, nagu lihtne ligipääs, harjumus, soov õppida üksinda või mitmekesi, sobiva paigutusega lugeja- ja arvutitöökohad, eriala- või muu kirjanduse asukoht, võimalus abi küsida või arvutit kasutada, parem WiFi leviala, vaikne keskkond, hea valgustus, aga ka ilus ja avar vaade ümbritsevale.

Raamatukogu sisse- ja väljapääs on teisel korrusel, kust pääseb ka 3., 4. ja 5. korrusele. Seetõttu on siin enam liikumist ja müra. Lugejad selgitasid, et teisel korrusel tuleb vaiksema koha leidmiseks minna teeninduskeskusest ja treppidest kaugemale. Lugejad, kes soovisid loengute vaheajal raamatukogu arvutit kasutada, valisid enamasti teise korruse. Siin on teiste korrustega võrreldes kõige rohkem arvuteid, sh arvutiklass.

Lugejate kommentaare:

„2. korrusel on liigne liikumine – kui seal tööd teen, siis ainult tagumistes nurkades, muidu on liikumine liiga segav.“

„Valin tavaliselt madalama korruse, kuna ei viitsi kõrgele minna. Asukoha määrab ära vaba koha olemasolu ja väga suur mõjutaja on wifi levik.“

„On vaja arvutit kasutada ja teen seda arvutiklassis.“

„2. korrus on lihtsamini ligipääsetav, õpipartneritega õpin seal.“

„2. korrusel on parim WIFI ja abi käepärast.“

„2. korrusel käib tihe liikumine ja vadistamine, ei ole väga rahulik. Seda kasutan ainult siis, kui kiiresti vaja arvutisse minna.“

Kolmandal korrusel on lugejate arvates piisavalt vaikne ja sobivad töökohad õppimiseks, õpikud käepärast, arvutid mugavalt paigutatud ja esineb vähem probleeme WiFi-ga. Üks mürarikkamaid kohti on aatriumis ulatuv ala. Siin viibivad külalastajad, kes hindavad avarust ning häid vaateid mitmele poole.

Lugejate kommentaare:

„Kolmandal korrusel, aatriumis on kõige rohkem ruumi ja vabu töökohti.“

„Mulle meeldib 3. korruse avatud ruum individuaal- ja rühmaruumide juures, kuna seal on palju valgust ja see koht on hästi avar. Vahepeal on hea silmi puhata ja siis saab aknast välja vaadata.“

„Meeldib istuda akende juures, seal on piisavalt palju ruumi, et saaks kursusekaaslastega kõrvuti istuda. Samal korrusel on ka õppekirjandus, kui õppimisel on vaja kasutada ja enda õpikut kaasas ei ole.“

„Õpikud on 3-ndal lähedal, piisavalt vaikne, inimesi ei voori mööda!“

Neljandat korrust peavad lugejad kõige vaiksemaks, mida soodustavad vaikust palu-

vad sildid. Lugejate hinnangul on siin rohkem privaatsust, rahulik ja tõine õhkkond, palju valgust ja avarust ning piisavalt kohti õppimiseks, ka WiFi-ga on vähem probleeme.

Lugejate kommentaare:

„4. korrus on kõige parem, sest seal on suhteliselt vaikne – õppimiseks on vaikust vaja.“

„Olen leidnud 4. korrusel enda jaoks hea auraga õppekohad.“

„4. korrus on kõige vaiksem korrus rahulikult oma asjadesse süvenemiseks.“

„Eelistan 4. korrust, sest mulle meeldib õppida rahulikus ja vaikses keskkonnas.“

„4. korrusel ei liigu nii palju inimesi ja on rahulikum.“

„Suur osa ehitusteaduskonnast õpib 4. korrusel, hea on vajadusel konsulteerida.“

„Individaalseks õppimiseks valin 4. korruse, sest see on “vaikne korrus”.“

Viies korrus sobib lugejate arvates samuti vaikselt õppimiseks. Siin saab lugeda ajalehti, ajakirju ja huvitavaid raamatuid, kuigi istekohti on vähem kui teistel korrustel. Hinnatakse ka akendest avanevat ilusat vaadet. Lugejad selgitasid:

„5. korrusel on kõige vaiksem ja rahulikum. Ilus vaade on ka.“

„Eelistan 5. korrust, kuna seal on kõige vähem sagimist.“

Rohkem privaatsust hindavad külastajad eelistavad individuaaltöörume. Lugejad kommenteerisid:

„Individaalruumis on väga mugav, keegi ei häiri ja võid täielikult keskenduda oma tööle.“

„Individaaltööruumis saab rohkem keskenduda ja töö on sisukam.“

„Üksi õppimiseks eelistan individuaaltööruumi, sest selles on kõige rahulikum.“

Väga populaarsed on lugejate seas rühmatööruumid. Lugejad põhjendasid oma eelistust järgmiselt:

„Saab oma rühmaga hästi tööd teha, teisi segamata.“

„Sest mulle meeldib sõpradega õppida.“

„Rühmatööruumis saab olla suurema seltskonnaga ja omavahel teisi segamata suhelda.“

„Rühmaruume on hea kasutada, kui on vaja midagi kamba peale teha või näiteks eksamiteks valmistuda. Saab mugavalt vestelda ja üksteisele küsimusi esitada. Samas aga ei häiri rääkimine teisi raamatukogu külastajaid.“

„Rühmatööde tegemiseks ei ole TTÜs raamatukogule head alternatiivi.“

Vaba aja sisustamine raamatukogus

Küsimusele „Kas TTÜ Raamatukogu on koht, kus oma vaba aega sisustada?“ vastas 84% uuringus osalenutest jaatavalt ja 16% eitavalt. Küsimusele vastajad said ise otsustada, kuidas mõtestada enda jaoks vaba aega. Sellest lähtuvalt kommenteerisid lugejad oma vastust, andes sealjuures hinnanguid ka raamatukogu keskkonnale.

Paljud jaatavalt vastanud üliõpilased selgitasid, et käivad vabal ajal raamatukogus õppimas. Nende vastajate hinnangul on raamatukogus rahulik ja vaikne ning seega õppimist ja keskendumist soodustav keskkond. Kommentaarides märgiti veel, et raamatukogus on kättesaadavad vajalikud infoallikad ja siin saab kasutada arvutit. Meeldiva õhkkonna loovad lugejate arvates kaasaegne ja ilus interjäär, head värvi- lahendused ning sõbralikud töötajad. Raamatukogu keskkonda iseloomustati veel sõnadega „mugav“ ja „hubane“.

Lugejate kommentaare:

„Kui vaba aega kasutada õppimiseks või kodutööde tegemiseks on TTÜ raamatukogu ideaalne koht, kuna pakub meeldivat töökeskkonda ilma segavate faktoriteta.“

„Minu jaoks on õpingud vaba aja sisustamine ning sellel eesmärgil on raamatukogu väga hea kasutada.“

„Veedan oma vaba aja õppides või kirjandust uurides. Selleks on raamatukogu suurepä-rane :)“

„Tudengi vaba aeg kulub õppimisele ning siin on seda hea teha.“

„Rahulik ja vaikne keskkond. Välimuselt kena ja kõik õppimisvõimalused on tagatud.“

„Raamatukogus on palju parem keskenduda kui kodus.“

„Hea koht, kus tegeleda õppetööga. Kodus on raskem keskenduda.“

„Hubane, samas modernne atmosfäär ja teised õppivad tudengid motiveerivad ja lihtsus-tavad õppimist.“

„Ilus interjäär ja hea õhkkond inspireerib tööd tegema.“

„Siin on võimalik nii õppida, kui ka lihtsalt lugeda midagi meeldivas õhkkonnas ja mu-gavas keskkonnas.“

„Saab ka rahulikult õppida, mõne inimesega kohtuda või niisama arvutis uudiseid luge-da. Põhiline on see, et on koht istumiseks ja on vaikus.“

„Siin on olemas arvutid, mida saab kasutada ja siin on hea vaikne, seega mõte töötab paremini ja õppida on kogu aeg vaja, mida on raamatukogus lihtne korraldada.“

„Palju lugemismaterjali, arvutid, vaikne.“

„Hubane, komfortne koht, sõbralikud töötajad.“

„Heade värvilahendustega rahulik töökeskkond + elektrikontakte on piisavalt ja wifi on kättesaadav.“

Üliõpilased kohtuvad raamatukogus ka sõpradega ja tegelevad õppeülesannetega mitmekesi:

„Raamatukogu pakub võimalusi nii sõpradega koos oma õppematerjale läbi vaadata või muudel huvitavatel teemadel vestelda. Lisaks on materjalide kättesaadavus suhteliselt hea ja raamatukogu töö hästi organiseeritud.“

„Meeldiv õhkkond eelkõige, hea rahulik. 2-3-kesti tülles saab ka lõbusalt koolitõid tehtud, ilma et oleks liigselt segavaid faktoreid. (Nagu nt tudengimaja, ka väga tore koht, kus aega veeta ja õppida, kuid mõtted liiguvad ikka alati mujale).“

„Kui pikemalt ette registreerida rühmatöõruumid, siis saab terve päeva sõpradega õppida, rääkida ning meelt lahutada.“

Üliõpilastele meeldib raamatukogus loengutevahelist aega sisustada – tutvutakse uute raamatute, ajakirjade ja ajalehtedega ning kasutatakse arvuteid, interneti ja WiFi-t nii õppimise kui ka meelelahutuse eesmärgil. Lugejate kommentaare:

„Kui tunniplaanis tekib auk, siis on see hea koht, kus asjalikult oma vaba aeg veeta, kuna siin saab vaikuses õppida.“

„Kui õppetundide vahel on aken, siis kindlasti veedan oma vaba aega raamatukogus, nii õppimise kui ka meelelahutuse (raamatute lugemine, internetis surfamine) eesmärgil.“

„Loengutevahelist aega on hea kasutada õppimiseks ja raamatukogu on just õige koht, kus seda teha. Niisama sõpradega siin aega ei veeda.“

„Loengute vahel hea koht, kus materjale üle vaadata, st siin on soodustav atmosfäär. Hea WIFI ja arvutid muuks meelelahutuseks.“

„Loengute vahel ideaalne koht, kus võib veeta kaks tundi mingi kasumiga.“

„Vahel on hea niisama huvitavaid raamatuid sirvida. Ei pea alati palavikuliselt õppima!“

„Raamatukogus saab vabal ajal uurida raamatuid ja leida põnevaid teadusajakirju, mida saab õppetöös kasutada.“

„Raamatukogus saan end mugavalt sättida kuskile nurka ja lugeda midagi.“

„Seal saab rahulikult istuda, mugavalt ajakirju, huvialakirjandust sirvida või koolitööd teha, ruumid on ilusad ka.“

Raamatukogus pikemalt viibijatele meeldib, et lähedal asuv kohvik on avatud hommikust õhtuni ja vahepeal saab käia keha kinnitamas.

Mõned lugejad tegid ettepaneku sisustada raamatukogus mingi nurgake või ruum vaba aja veetmiseks:

„Kuigi tudengimajas on see võimalus loodud, siis teatud seltskond eelistab seda teha raamatukogus, sest keskkond on tunduvalt mõnusam.“

„Võiks olla mängude ruum, kus oleks lähedaid vidinaid täiskasvanutele, Kinect, lauamängud ja muu säärane.“

„Vaiksete lauamängude nurk oleks ka hirmsasti lahe, nt male/kabe.“

Üks lugeja arvas: *„Tõenäoliselt veedan oma vaba aega hea meelega TTÜ raamatukogus ka siis, kui õpingud on lõpetatud.“*

Lugejad, kes vastasid, et nad vaba aega raamatukogus ei sisusta, selgitasid oma seisukohta järgmiselt:

„Siin pole midagi muud peale lugemise ja õppimise teha.“

„Mina suhtun sellesse kohta rohkem nagu õppekeskkonda, kus ei ole mugav vaba aega veeta.“

„Võib, aga pole mõtet... Raamatukogu on ikkagi töötegemise koht. Kuigi vaikse kohana sobib ka meelelahutuslikuks lugemiseks.“

„Raamatukogu pole vaba aja veetmise koht, küll on aga TTÜ Raamatukogus väga hea oma õppimisaega sisustada, kuna on loodud väga head tingimused õppimiseks.“

„Kasutan raamatukogu rohkem õppetööga seoses. Vaba aega on üldse TTÜ üliõpilasena üsna vähe.“

„Raamatukogu peaks olema koht, kus saaks võimalikult vaikselt õppida ja/või lugeda. Vaba aja sisustamiseks on Tudengimaja.“

Rahulolu TTÜ Raamatukogu teenustega

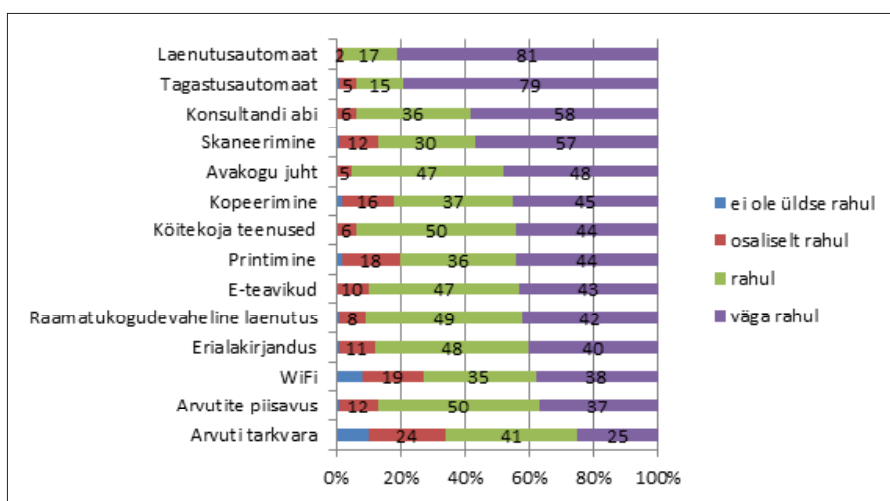
Uuringus osalenute rahuloluhinnangud raamatukogu teenustele on näha tabelis 3 ja joonisel 8. Hinnanguid küsisime skaalal: *ei ole üldse rahul, osaliselt rahul, rahul, väga rahul*. Tabelis on toodud ka vastanute arvud, kes hinnangu andsid ja kes märkisid „ei oska öelda“.

Erialakirjanduse kättesaadavus ja juurdepääs e-teavikutele

Erialakirjanduse kättesaadavusega oli rahul või väga rahul 88% vastanutest. Lugejatele meeldib, et palju raamatuid on avariilulitel ja nad saavad ise sobivad õpikud välja valida. Kommentaarides märgiti, et kõik on kergesti leitav, materjalide kättesaadavus hea ja vajalikud õpikud olemas. Mõned vastajad nimetasid aga ka erialasid, milles on vähe kirjandust (rahvusvahelised suhted, infotehnoloogia, materjaliteadus ja –tehnoloogia) või õpikute eksemplaarsus väike. Näiteks tehti ettepanek: *„Oleks vaja rohkem erialaseid raamatuid, mis läheksid teemasse sügavuti sisse. Tuleks sundida*

Tabel 3. Rahulolu TTÜ Raamatukogu teenustega

	ei ole üldse %	osaliselt rahul %	rahul %	väga rahul %	Hinnangu andnud vastanute arv	Vastanute arv, kes märkisid „ei oska öelda“
Erialakirjanduse kättesaadavus	1	11	48	40	262	29
Juurdepääs e-teavikutele	0	10	47	43	209	82
Avakogu juht	0	5	47	48	217	74
Raamatukogude- vaheline laenutus (RVL)	1	8	49	42	92	199
Konsultandi abi	1	5	36	58	228	63
Printimine	2	18	36	44	197	94
Kopeerimine	2	16	37	45	163	128
Skaneerimine	1	12	30	57	169	122
Laenutusautomaat	0	2	17	81	246	45
Tagastusautomaat	1	5	15	79	239	52
Arvutite piisavus	1	12	50	37	214	77
Arvuti tarkvara	10	24	41	25	190	101
WiFi	8	19	35	38	253	38
Kõitekoja teenused	0	6	50	44	68	223



Joonis 8. Rahulolu TTÜ Raamatukogu teenustega (%)

õppejõude raamatuid tellima.“ Üks magistrant avaldas soovi, et ka üliõpilastel oleks võimalus teha ettepanekuid teaduskirjanduse hankimiseks raamatukogusse.

Lugejad ei ole rahul, et palju raamatuid, sh ilukirjandust saab kasutada ainult raamatukogus kohapeal. Lisaks on mõnede raamatute laenutähtaja pikkus lugejate arvates lühike. Sooviti veel, et raamatukogu telliks rohkem ajakirju, sh vene jt keeltes.

Üks lugeja oli huvitatud, miks on kehtestatud limiit korraga kojulaenutatud raamatute arvule. Limiidi olemasolu paneb lugejaid realselt hindama, kui palju raamatuid ollakse valmis korraga läbi töötama arvestades laenutähtaegu. Laenutähtaegade ületamisel tuleb tasuda viivist – mida rohkem tähtaja ületanud raamatuid, seda suurem viivis. Limiitide kehtestamisel erinevate lugejagruppide jaoks (TTÜ üliõpilased ja töötajad ning lugejad väljastpoolt TTÜ-d) arvestati, kui palju oli lugejatel keskmiselt korraga kojulaenutatud raamatuid.

Juurdepääsuga e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele oli rahul või väga rahul 90% vastanutest. Mõned lugejad soovisid veel suuremat e-teavikute valikut ning rohkem juhiseid nende kättesaadavuse ja kasutamise kohta. Lugejad olid huvitatud ka koolitusest, kuidas otsida ja hankida erinevaid infoallikaid, sh standardeid. Lugejate kommentaare:

„E-raamatutele ja e-ajakirjadele ligipääsu on vähe selgitatud või pigemini võiks olla kohapeal lihtne ja loogiline õpetus, sest kui harva kasutan, siis ununeb, kuidas ligipääsu sain.“

„Andmebaasid võiksid rohkem kättesaadavamad olla, st kui ise ei oska neid kasutada, siis üldjuhul neid ei kasutagi - juhendid võiksid käepärasemad olla ja “reklaam” nende kohta suurem.“

Raamatukogudevaheline laenutusele (RVL) andsid oma hinnangu 92 lugejat, kellest 91% oli selle teenusega rahul või väga rahul. 199 küsimustikule vastajat märkisid „ei oska öelda“. Viimaste seas võis olla lugejaid, kes ei ole RVL-i kasutanud.

Avakogu juht. Konsultandi abi

Raamatute asukoha leidmisel avakogust on abiks elektrooniline avakogu juht. Avakogu juhiga oli rahul või väga rahul 95% vastanutest. Üks lugeja märkis: *„Vahel on mõne raamatu leidmine mulle problemaatiline, aga üldiselt on siiski loogiline ja avakogu juht on väga palju abiks, mis õige riuli kätte näitab.“*

Teavikute ja info leidmisel on raamatukogu kõigil korrustel abiks töötajad. Konsultandi, sh teenindajate abiga oli rahul või väga rahul 94% vastanutest. Üks lugeja kirjutas: *„Üldjuhul ei kipu väga küsimusi olema, kuid olen ka infot küsinud ja meeldiv on, et vastatakse väga kiiresti ja asjaliku informatsiooniga.“*

Mõned lugejad väljendasid teatud ootusi raamatukogutöötajate suhtes. Näiteks, kui tekib järjekord laenutusautomaadi juures, siis võiks töötaja paluda ootajatel pöör-

duda teenindusletti. Tehti ettepanek, et teenindusletis laenutust vormistades võiks töötaja lugejale anda sedeli laenutähtajaga, nagu selle saab laenutusautomaati kasutades. Sooviti veel abi raamatute leidmisel riulitelt: „Raamatud lähevad sageli segi ja siis ei ole võimalik leida otsitavat raamatut. Igal korral võiks olla abiline, kes abistaks raamatute leidmisel.“

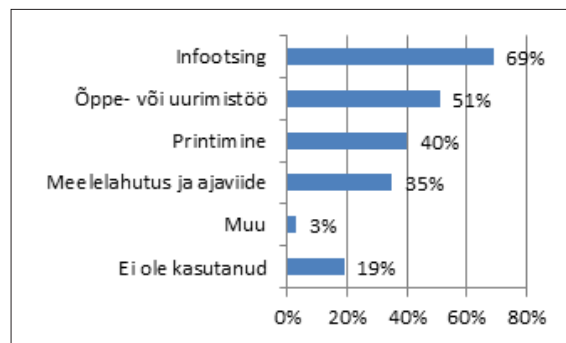
Kommentaaries väljendasid paljud vastajad oma rahulolu teenindusega ja tunnustasid töötajate tublidust ja pädevust, sõbralikkust ja kiirust teenindamisel.

Laenutusautomaat ja tagastusautomaat

90% uuringus osalenutest märkis raamatukogu külastamise üheks eesmärgiks raamatute laenamise või tagastamise. 43% nii laenutustest kui ka tagastustest vormistasid lugejad ise automaadi abil (2012. aasta andmed). Lugejad hindasid väga kõrgelt raamatute laenutusautomaadi ja tagastusautomaadi kasutamise võimalust (rahul või väga rahul oli vastavalt 98% ja 94%). Mõned rahulolematust väljendavad märkused olid seotud seadmete aeg-ajalt esinevate riketega. Tehti ettepanek, et laenutusautomaadil võiks olla valik „tšekki mitte printida“. Lisaks märgiti, et juurdepääs tagastusautomaadile võiks olla ööpäev läbi. Sooviti veel, et raamatute tagastusautomaat võiks olla ka majandus- ja sotsiaalteaduskonna välisukse juures.

Arvutid ja WiFi

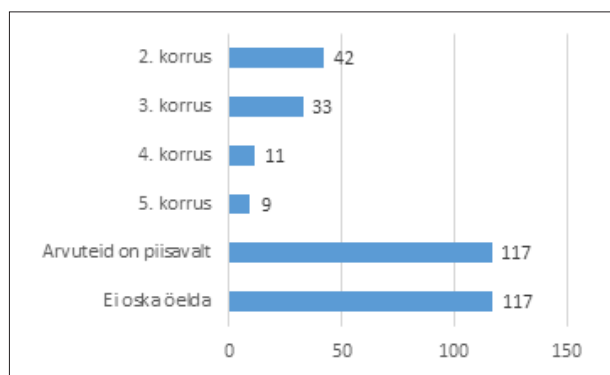
Küsisime lugejailt, millisel eesmärgil nad on kasutanud raamatukogu arvuteid (vastamisel sai valida mitu eesmärki). Uuringu andmetel on 69% vastanutest kasutanud arvuteid info otsimiseks, 51% õppe- või uurimistöö vajadusteks, 40% printimiseks ning 35% meelelahutuseks ja ajaviiteks (joonis 9). Lugejad, kes valisid vastusevariandi „muu“, lisasid järgmisi tegevusi: skaneerimine, e-kirjade lugemine ja saatmine, uudiste lugemine, pangateenuste kasutamine. 19% vastanutest ei ole raamatukogu arvuteid kasutanud.



Joonis 9. Millisel eesmärgil kasutatakse TTÜ Raamatukogu arvuteid?

Arvutite piisavusega raamatukogus oli rahul või väga rahul 87% vastanutest. Mõned lugejad kurtsid, et loengutevahelisel ajal on raamatukogu arvutid hõivatud. Näiteks ühe lugeja kommentaar: „Arvuteid võiks mõned rohkem olla. Loengute vahelistel aegadel vahel ei pääse löögile.“

Palusime lugejatel täpsustada, millistel korrustel peaks nende arvates olema rohkem arvuteid (vastamisel sai valida mitu korrust). Suurem osa vastanutest valis vastusevariandi „arvuteid on piisavalt“ või „ei oska öelda“ (joonis 10).



Joonis 10. Millistel korrustel peaks olema rohkem arvuteid? (vastajate arv)

Raamatukogutöötajad on täheldanud, et väga sageli kasutatakse arvuteid 2. korruse teeninduskeskuse vastas, mis on lähedal raamatukogu sisse- ja väljapääsule. See on ilmselt sobivaim koht, kui tullakse arvuteid kasutama loengute vahel lühikeseks ajaks. Samas oli uuringu läbiviimise ajal 2. korruse arvutiklassis piisavalt vabu arvuteid. Viimase põhjuseks võis olla mõnede lugejate teadmatus arvutiklassi kasutamise võimalusest või eelistus teiste raamatukogu arvutite kasutamiseks.

Arvutis kasutamiseks vajaliku tarkvaraga oli rahul või väga rahul 76% vastanutest. Uuringu läbiviimise ajal paigaldati raamatukogu arvutitesse tarkvara MS Office 2010, mida paljud lugejad olid juba varem soovinud. Sooviti veel, et raamatukogu arvutites saaks kasutada ka muud tarkvara, nagu Autocad, Photoshop, Revit jt. Lugejaid häirib, et ID-kaarti ja mälupulka saab kasutada ainult 2. korruse arvutites ja skaneerimise arvutites. Raamatukogu 3., 4. ja 5. korrusel on terminalarvutid, mis hetkel veel ei võimalda kasutada mälupulka ega muid USB seadmeid.

WiFi-ga raamatukogus oli rahul või väga rahul 73% vastanutest. Rahulolematud lugejad kommenteerisid, et WiFi on kohati väga aeglane, mõnedes kohtades on täiesti puudulik, internet jookseb tihti kokku. WiFi levi ja kiirus oli eri korrustel erinev – seda eriti just päevasel ajal, kui kasutajaid oli rohkem. Vahetult enne lugejauurin-

gut tehti ülikoolis WiFi levi parandamiseks muudatusi konfiguratsioonis. Seega võis vastanute hinnanguid mõjutada varasem WiFi kasutamise kogemus.

Üks üliõpilane kirjeldas oma muret järgmiselt: „*TTÜs antakse päris palju teste, mida peab lahendama aja peale. Kui tulla seda tegema raamatukogusse ning teha seda üle WIFI, on tulnud ette olukordi, kus internetiühendus on nii aeglane, et ei jõua küsimusi väljagi laadida. Sellega kaotan aega testi lahendada, mis mõjutab omakorda mu hinnet.*“

Printimine, kopeerimine, skaneerimine

52% uuringus osalenutest märkis, et üheks tegevuseks raamatukogu külastamise ajal on printimine, koopiategemine või skaneerimine. Skaneerimisega oli rahul või väga rahul 87%, kopeerimisega 82% ja printimisega 80% vastanutest.

Printimis- ja kopeerimisteenust raamatukogus pakub Overall AS. Lugejad kommenteerisid, et printimisel esineb tõrkeid, tihti on järjekorrad, juhend on keeruline, pdf failide printimine ei toimi lodusalt, pilveprindi teenus on kallis ja printimine aeganõudev. Lugejate ettepanekul võiks olla rohkem juhiseid ja infosilte, kõrvaldada rikkeid jooksvalt, võimalus printida ID-kaardita ja arveldada ka sularahas.

Üks lugeja tunnistas, et ta ei teadnud pikka aega võimalusest kasutada kõiki raamatukogu arvuteid printimistööde saatmiseks seadmetesse. Lugeja soovitas: „*Võiks olla rohkem infosilte, et kõikidest arvutitest saab printida. Peale 1,5 aastat tuli see suure üllatusena.*“

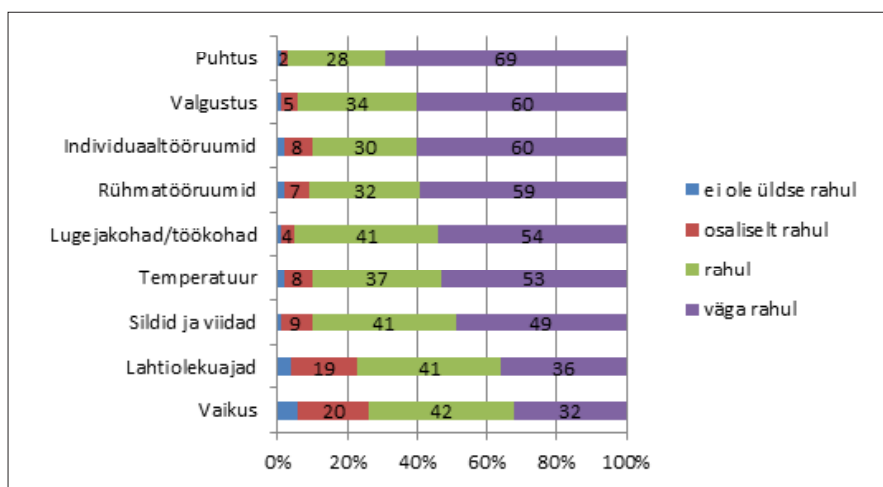
Üks vastaja oli huvitatud võimalusest skaneerida mahukamaid töid professionaalsema seadmega ja lisas, et ta ei ole sellist raamatukogu teenust veel avastanud.

Rahulolu töötingimuste ja keskkonnaga TTÜ Raamatukogus

Uuringus osalenute rahuloluhinnangud töötingimustele ja keskkonnale raamatukogus on näha tabelis 4 ja joonisel 11. Hinnanguid küsisime skaalal: *ei ole üldse rahul, osaliselt rahul, rahul, väga rahul*. Tabelis on toodud ka vastanute arvud, kes hinnangu andsid ja kes märkisid „ei oska öelda“.

Tabel 4. Rahulolu töötingimuste ja keskkonnaga TTÜ Raamatukogus

	ei ole üldse %	osaliselt rahul %	rahul %	väga rahul %	Hinnangu andnud vastanute arv	Vastanute arv, kes märkisid „ei oska öelda“
Lahtiolekuajad	4	19	41	36	289	2
Lugejakohad/ töökohad	1	4	41	54	286	5
Individuaaltöö- ruumid	2	8	30	60	202	89
Rühmatööruumid	2	7	32	59	200	91
Sildid ja viidad	1	9	41	49	281	10
Valgustus	1	5	34	60	290	1
Temperatuur	2	8	37	53	290	1
Vaikus	6	20	42	32	286	5
Puhtus	1	2	28	69	288	3



Joonis 11. Rahulolu töötingimuste ja keskkonnaga TTÜ Raamatukogus (%)

Lahtiolekuajad

Raamatukogu lahtiolekuageadega oli rahul või väga rahul 77% vastanutest. Lugejad soovisid pikemaid lahtiolekuagegu nii tööpäeviti kui nädalavahetusel. Mõned lugejad tahaksid, et raamatukogu avatakse tööpäeviti juba kella kaheksast. Enamasti siiski sooviti, et raamatukogu oleks kauem avatud öhtuti. Sealjuures viidati Tartu Ülikooli Raamatukogu pikemale lahtiolekuajale. Sooviti veel, et mõni ala raamatukogus

võiks lahti olla lausa ööpäev läbi. Leidus lugejaid, kelle arvates võiks raamatukogu ka suvel kauem lahti olla. Kaugõppijad kurtsid, et raamatukogu lahtiolekuajad on ebasoodsad. Positiivse märkusena lisati, et raamatukogu on kauem avatud eksamiteks valmistumise perioodidel. Lugejad põhjendasid oma soove:

„Lahtiolekuage võiks olla pikem, kuna tudengitele meeldib raamatukogus õppida. TTÜ alal ainus hea koht õppimiseks ongi raamatukogu – teisi õpperuume TTÜ ei paku.“

„Pikkade päevade tõttu lükkuvad mahukamad tööd tihti nädalavahetusse, mil kahjuks ligipääs raamatukogule on väga üürrike.“

„Pühapäeviti või mõni õhtu võiks raamatukogu poole ööni lahti olla. Õppimistuhin tabab aegajalt keset ööd.“

„Raamatukogu võiks avatud olla ka nädalavahetustel. Laupäeval ta küll on, kuid võiks olla kauem ning avatud ka pühapäeviti. Naudin väga TTÜ Raamatukogus käimist, teeksin seda nädalavahetustel ka, atmosfäär õppimiseks on väga hea.“

Mõned lugejad ei olnud rahul, et köitekoda suletakse juba kell 15:00. Üks lugeja märkis: *„Köitekoja lahtiolekuage on liiga lühike – ei jõua kasutada.“*

Lugejakohad/töökohad, individuaal- ja rühmatööruumid

90% uuringus osalenutest märkis, et külastavad raamatukogu õppimise ja/või uurimistöö eesmärgil. Kui rahul olid lugejad võimalustega kohapeal töötamiseks? Lugejakohtade/töökohtadega oli rahul või väga rahul 95% vastanutest. Näiteks üks lugeja kirjutas: *„Raamatukogus on palju kohti istumiseks, laudadel on hea valgustus.“* Mõnede lugejate arvates oli sõltuvalt kellajast õppimiskohti siiski vähe.

Rühmatööruumidega oli rahul või väga rahul 91% ja individuaaltööruumidega 90% vastanutest. Üks lugeja väljendas oma rahulolu tööruumidega järgmiselt: *„Tööruumides saab rahulikult õppida, kirjutada uurimistöid jne, seda kas üksinda või koos.“*

Individuaaltööruumide puhul hindasid lugejad nende mugavust ja privaatsust, mis soodustab keskendumist. Samuti peeti oluliseks võimalust reguleerida temperatuuriruumis.

Eriti nõutud on aga kuus kaheksakohalist arvutiga varustatud rühmatööruumi. Üliõpilastel on aeg-ajalt vaja tegeleda õppetööga rühmatöö vormis või soovitakse mitmekesi koos õppida. Näiteks ühe lugeja kommentaar: *„Koos on hea eksamiteks valmistuda – mugav vestelda ja üksteisele küsimusi esitada.“* Rühmatööruumide puhul hinnati nende aravust, mugavust ja sobivaid töötingimusi. Mitme vastaja kommentaaris viidati ka sellele, et rühmatööruumis saab vestelda teisi lugejaid häirimata.

Probleemina toodi välja juhused, kui rühmatööruumi reserveerinud lugejad ei ole kohale tulnud ega reserveeringut tühistanud. Lugejate ettepanekul võiks raamatu-

kogus olla rohkem võimalusi rühmatöö tegemiseks, kuna rühmatööruumid on sage-
li hõivatud ja neid ei saa reserveerida soovitud ajaks. Üks lugeja kurtis:

*„Ei ole rahul rühmatööruumide vähesusega. Kuna semestri lõpupoole on suur tung nen-
dele ruumidele, siis raske on isegi ette reserveerides löögile saada.“*

Rühmatööruumidesse sooviti rohkem pistikupesasid, et rahuldada sülearvutitega
lugejate vajadusi. Uuringu läbiviimise ajal paigutatigi igasse rühmatööruumi kuue
pesaga pikendusjuhe. Sooviti veel, et raamatukogus leiduks vabu toole, mida saaks
kasutada lisatoolina individuaaltööruumis. Üks lugeja selgitas:

*„Raamatukogus võiks kuskil olla vabu toole, mida saaks võtta ja kasutada individuaal-
tööruumides – enamus laboritöid sel semestril on mul olnud paaristööd ning laboripart-
neriga mahub väga kenasti ühte individuaaltööruumi.“*

Nüüd ongi igasse individuaaltööruumi lisatud klapptool, et kahekesi õppimist või-
maldada. Kuigi individuaal- ja rühmatööruumide kasutamine on aktiivne, leiti, et
nende ruumide olemasolust ja võimalustest võiks külastajaid rohkem informeerida.

Vaikus

Õppimiseks ja keskendumiseks vajavad lugejad vaikset keskkonda. Vaikusega raa-
matukogus oli rahul või väga rahul 74% vastanutest. Rahulolevad lugejad kinnitasid,
et raamatukogu keskkond soodustab õppimist ja süvenemist. Näiteks ühe üliõpilase
hinnang: „*TTÜ raamatukogu motiveerib mind alati õppima, sest keskkond on vaikne ja*
sõbralik.“ (Vt veel lugejate kommentaare lk. 144–146).

Rahulolematust põhjustasid näiteks lugejad, kes rääkisid valjusti omavahel või tele-
foniga. Küsimustikule vastajad selgitasid:

„Mõnikord soovin õppida, aga ei saa, sest kõrvalviibijad räägivad natuke valjusti.“

*„Kuigi TTÜ raamatukogus on palju sopikesi, kus saab vaikselt oma raamatuid lugeda,
satub ikka vahel kõrvale mõni seltskond, kes juhib tähelepanu kõrvale.“*

„Inimesed räägivad telefoniga ning teevad rühmatöid riiulite vahel töökohtadel.“

*„Ei ole rahul lärmiga raamatukogus. TTÜ tudengitel puudub arusaam raamatukogust
kui kohast, kus vaikselt olla. Ei arva, et ainult 4. korrus peaks olema vaikuse korrus, sest
ainult üks korrus ei paku piisaval arvul õppimiskohti tudengitele, kes vaikuses õppida
tahavad. Samuti olen ise puutunud kokku juhtudega, kus tudengid ka 4. korrusel kõva
häälega jutustavad.“*

Lugejate ettepanekul võiks raamatukogus olla rohkem vaikust paluvaid silte, laenu-
tada kõrvaklappe, „telefoniputkad“ mobiiliga rääkimiseks, teha tudengite seas teavi-
tustööd ja raamatukogutöötajad peaksid valjusti rääkivaid külastajaid enam korrale

kutsuma. Näiteks üks lugeja kirjutas: „Vajadusel noomida neid, kes ei oska olla viisakalt. Muidu on rahulik keskkond, aga sessi ajal on stressis olekus täielik vaikus ülimalt oluline.“

Sildid ja viidad

Teavikute leidmist ja teenuste kasutamist raamatukogus hõlbustavad sildid ja viidad. Siltide ja viitadega oli rahul või väga rahul 90% vastanutest. Kommentaaridest selgus, et lugejatel on vahel raskusi raamatute ülesleidmisega riiulitelt ning suunavatest siltidest UDK indekseid ja nimetustega riiulite otstes alati ei piisa. Lugejate ettepanekul võiksid sildid olla enam silmatorkavad ja ka riiulite vahel rohkem viitaksid ja juhiseid raamatute otsimiseks kohaviida järgi. Lugejad kirjeldasid oma muret järgmiselt:

„Raamatuid ei ole teinekord lihtne üles leida, süsteem ja märgistus kuidagi mitte silmahakkav.“

„Sildid riiulite otstes on väga väikeses kirjas, pigem jäävad silma riiulite numbrid, aga nende järgi orienteerumiseks peab vaheetapina kasutama avakogu juhti.“

„Väga keeruline on leida raamatut üles, isegi kui on otsitud välja kohaviit. Riiuli ees olles ei saa ikka aru mitte midagi. Kuidagi lihtsam võiks olla.“

„Ei saa täpselt aru, kuidas peaks riiuli pealt õige raamatu leidma. Kui õige riiuli ülesleidmine on väga lihtne, siis sealt konkreetse raamatu leidmine on keeruline. Võib-olla on selleks ka oma juhised/juhend – kahjuks ei ole sellest teadlik.“

Valgustus, temperatuur, puhtus

Valgustusega oli rahul või väga rahul 94% vastanutest. Mõned lugejad juhtisid tähelepanu puudulikule valgustusele teatud piirkonnas, eeskätt arvutite ja printerite juures. Valgustuse korrigeerimiseks soovitati teha täiendavaid mõõtmisi ja lisada valgusteid.

Lugejate kommentaare valgustuse kohta:

„Valgustuse headus sõltub asukohast, mõnes kohas on väga hea, mõnes halvem.“

„Valgustus on värelev kõikidel koht- ja üldvalgustitel, mis väsitab silmi ning teeb uimaseks.“

„Arvan, et raamatukogu on liiga ülevalgustatud, päevavalgust on see eest vähe. Ainus koht, kus valgustuse ja päevavalguse tase enam-vähem normis (arvamus!), on kolmandal korrusel ees nurgas trepi kohal asuv ala.“

Temperatuuriga oli rahul või väga rahul 90% vastanutest. Mõned lugejad kurtsid, et raamatukogus on jahe ja pikemal istumisel hakkab lausa külm.

Lugejate kommentaare temperatuuri kohta:

„Kui istuda kaua, tahaks veel midagi selga panna, käed lähevad külmaks.“

„Natuke jahedavõitu, aga see hoiabki pea värskena!“

„Individuaalruumides veider temperatuur. Ainult külm, või siis õhuvaba...“

Puhtusega oli rahul või väga rahul 97% vastanutest. Mõned lugejad märkisid, et töölaudad on puhastamata ja WC-d on õhtuks mustad. Sooviti veel, et raamatukogus võiks olla rohkem prügikaste.

Täiendavad märkused ja ettepanekud

Lugejate arvates võiksid viivised olla väiksemad. Üks lugeja tegi ettepaneku, et viivise tasumisel saaks teha „ettemakse“ vastavale kontole, millele kogunenud summat võiks kasutada järgnevate viiviste maksmiseks.

Mõned lugejad peavad ebamugavaks raamatukogusse sisenemise süsteemi ID-kaardiga ja pakuvad välja alternatiivseid lahendusi. Näiteks:

„Sisenemine ID-kaardiga! See võib teie arvutuste järgi küll võtta vaid mõne sekundi, aga ID-kaardi väljaotsimine rahakotist ja lugemine – see kõik on talutav, kui külastada raamatukogu kord semestris. Aga kui külastada pidevalt ja seal õppida ning mitu korda päevas siseneda, siis on ebamugavamalt võimalust kui ID-kaart raske välja mõelda. Siseneda võiks saada ka uue kiibiga üliõpilaspiletiga või Ühiskaardiga – nii saaks kasutada kiiret kiiplahendust ning ei peaks iga kord ID-kaarti välja otsima (üliõpilaspiletit või ühiskaarti võib ju hoida ka kuskil käepärases taskus. ID-kaarti ju ei hoiata nii käepärases kohas, vaid ikka korralikult rahakoti vahel!).“

Külastajad tahaksid end raamatukogus tunda veelgi mugavamalt ja kodusemalt. Lugejad tegid mitu ettepanekut:

„Siin võiks olla mingisugune külma-sooja joogiaparaat (nt 2. korrusel sissepääsu juures); kuid ise pole veel suurt vajadust selle järgi tundnud ja ei tea, kas see sobib kokku raamatukogu eeskirjadega.“

„Kahju, et õppima tulles kohvi/kakaod ei või juua. Saan põhjustest aru, kuid kahju ikka.“

„Söögi ja joogi osas võiksid olla kerged järeleandmised, kuna enamus inimesi oskab nii süüa, et ei aja kõike maha, nii et ei oleks hullu, kui keegi laua taga istudes vaikselt võileiba nosib või pudelist vett joob.“

Lugejad väljendasid ka oma positiivseid kogemusi raamatukogu kasutamisel. Lugejate kommentaare:

„Kõik on minu arvates korras ja teenindus on sõbralik ja leiab alati selle, mida otsid. Jõudu ja jaksu kvaliteedi säilitamisel!“

„Hetkel arvan, et kõik vajalik on olemas ning ei suudagi välja mõelda, mis veel paremaks seda teha saaks.“

„Minu jaoks on kõik väga hästi – eelistan TTÜ Raamatukogu kõikidele Tallinna raamatukogudele ja isegi Tartu Ülikooli raamatukogule.“

„Kõik on suurepärane, parim tudengiraamatukogu Eestis!“

Kokkuvõte

83,5% lugejate rahulolu-uuringus osalenutest olid TTÜ üliõpilased, kes käivad sageli raamatukogus õppimas, raamatuid laenamas ja teisi teenuseid kasutamas. Üliõpilased tulevad raamatukogusse ka loengutevahelist aega sisustama ja vaba aega veetma. 6,2% küsimustikule vastanutest olid TTÜ töötajad ja 10,3% lugejad väljastpoolt TTÜ-d.

Uuringu tulemused näitasid, et lugejad olid valdavalt rahul raamatukogu teenuste ja keskkonnaga. Lugejad peavad raamatukogu keskkonda mugavaks ja meeldivaks, hinnates ka huvitavat sisekujundust ja ilusaid vaateid akendest. Lugejate arvukad kommentaarid andsid võimaluse välja selgitada raamatukogu kasutamisega seotud probleeme ja leida neile lahendusi.

Lugejate rahulolu erialakirjanduse kättesaadavuse ja juurdepääsuga e-teavikutele oli kõrge. Ülikooli liikmeskonnale võimaldatakse juurdepääs raamatukogu andmebaasidele ka väljaspool ülikooli arvutivõrku. Elektrooniliste inforessursside ja trükiväljaannete hankimisel teeb raamatukogu koostööd ülikooli õppejõudude ja teaduritega. Arvestame ka üliõpilaste ettepanekuid vajalike õpikute tellimiseks raamatukogusse. Lugejatele meeldib õpikuid ja muud kirjandust raamatukogu avariuulitel valida. Konkreetse raamatu asukohta saab täpsustada elektroonilise avakogu juhi abil. Teavikute ja info leidmisel on igal korral lugejaile abiks raamatukogu töötajad, kelle asjatundlikkust ja abivalmidust uuringus osalenud tunnustasid. Raamatukogu kõigil korrustel on arvutid ja tasuta WiFi, et kõik lugejad saaksid kasutada elektroonilisi inforessursse ja üliõpilased ka e-õppe võimalusi. Raamatukogu arvutitesse on paigaldatud tarkvara MS Office 2010. Lugejad saavad raamatukogus kasutamiseks laenata mitmeid arvuti lisaseadmeid, nagu kuvar, klaviatuur, arvutihiirt, numbriklaviatuur, skanner, ID-kaardi lugeja, elektroonikaseadmete laadija, kõrvaklapid. Pakume lugejatele IT-tuge kogu raamatukogu lahtiolekuaja.

Väga kõrgelt hindasid lugejauuringus osalenud raamatute laenutus- ja tagastusautomaadi kasutamise võimalust. Üle 40% raamatute laenutustest ja tagastustest vormistatakse automaadi abil. Printimisteenuse töökindluse tagamisel teeme koostööd teenusepakkujaga AS Overall. 2. korruse printer/koopiamasina viisime lugejauuringule järgneval kevadel avatud alast arvutiklassi, mille tulemusena elavnes arvutiklassi kasutamine ja avatud lugemisas on nüüd vaiksem. Skaneerimistöökohtade juures parandasime valgustust. Vaegnägijate paremaks teenindamiseks paigutasime 2. korrusele seadmed trükitud ja audiomaterjalide lugemiseks ja kuulamiseks ning printeri materjalide Braille kirjas väljatrukiks.

Uuringu tulemused näitasid raamatukogu kui koha kasutamise võimalusi ja tähtsust lugejate jaoks. Üliõpilased kasutavad raamatukogu sageli õppimis- ja ajaveetmiskohana, mida soodustab mugav asukoht ülikoolilinnakus ja lihtne juurdepääs õppehoonetest. Erinevate lugejakohtade ja nende paigutusega korrustel on arvestatud lugejate eri vajadustega. Uuringus osalenute rahulolu lugejakohtadega, sealhulgas individuaal- ja rühmatööruumidega oli väga kõrge. 2013. aasta märtsis raamatukogus korraldatud kasutajakohtade hõivatuse uuring näitas, et lugeja- ja arvutitöökohtadest avatud lugemisas puudust ei olnud. Lisatoole paigutasime rühma- ja individuaaltööruumidesse. Individuaaltöörume saab nüüd kasutada kahekesi töötamiseks. Tööruumide reserveerimine soovitud ajaks on mugav veebipõhise süsteemi kaudu, aga ka ruumi juures QR-koodi abil. Arvestades lugejate soove raamatukogu lahtiolekuaegade osas, oleme juba kahel suvel pakkunud võimalust külastada raamatukogu esmaspäeviti öhtupoolsel ajal.

Tulles tagasi artikli sissejuhatuses Brindley (2006) esitatud küsimuse juurde raamatukogu kui koha olulisusest lugejate jaoks ja raamatukogu atmosfääri mõjust pakutavale informatsioonile, võib öelda järgmist: kui raamatukogu teenused ja keskkond toetavad lugejate erinevaid vajadusi ning informatsioon on kiiresti ja lihtsalt leitav, siis lugejad usaldavad raamatukogu ning kasutavad tema teenuseid ka edaspidi.

Tänuõnad. Autor tänab raamatukogu lugejaid, kes leidsid aega rahulolu küsimustikule vastamiseks.

Kasutatud kirjandus

- Beard, J., Dale, P. (2010). Library design, learning spaces and academic literacy. *New Library World*, 111 (11/12), p. 480-492. <http://dx.doi.org/10.1108/03074801011094859> (10.09.2014)
- Brindley, L. (2006). Re-defining the library. *Library High Tech*, 24 (4), p. 484-495. <http://dx.doi.org/10.1108/07378830610715356> (10.09.2014)

- Kytomäki, P. (2009). Teenuse kvaliteedi hindamine Oulu Ülikooli raamatukogus. *Teenuse kvaliteet – raamatukogutöö tulemuslikkuse näitaja* (lk. 219-231). Tallinn: Eesti Rahvusraamatukogu.
- Lehto, A., Toivonen, L., Iivonen, M. (2012). University library premises: The evaluation of customer satisfaction and usage. In: J. Lau, A.M. Tammaro & T. Bothma (Eds.). *Libraries driving access to knowledge* (p. 289-313). Berlin: De Gruyter Saur.
- Matthews, G., Walton, G. (2014). Strategic development of university library space: Widening the influence. *New Library World*, 115 (5/6), p. 237-249. <http://dx.doi.org/10.1108/NLW-05-2014-0062> (12.09.2014)
- McNamara, P. (2012). Teaching and learning spaces; refurbishment of the W K Hancock Science Library at the Australian National University 2011. *Australian Academic & Research Libraries*, 43 (1), p. 46-55. Available from: Academic Search Complete, Ipswich, MA. Accessed September 09, 2014.
- Valner, T. (2009). Tallinna Tehnikaülikooli Raamatukogu lugejate rahulolu uuring – alus teenuste kvaliteedi täiustamiseks. *Teenuse kvaliteet – raamatukogutöö tulemuslikkuse näitaja* (lk. 182-199). Tallinn: Eesti Rahvusraamatukogu.

Lisa

TTÜ Raamatukogu lugejate rahulolu uuring 19. november – 16. detsember 2012

Palume Teil osaleda TTÜ Raamatukogu uuringus, et saaksime teada Teie rahulolu raamatukogu teenuste ja keskkonnaga. Uuringu tulemusi kasutame teeninduse parendamiseks. Küsitlus on anonüümne, vastamine võtab aega 10-15 minutit.

1. Kui kaua Te olete olnud TTÜ Raamatukogu lugeja?

- Vähem kui aasta
- 1 aasta
- 2 aastat
- 3 aastat
- 4 ja enam aastat

2. Kui sageli Te külastate TTÜ Raamatukogu?

- Iga päev
- Mõni kord nädalas
- Mõni kord kuus
- Mõni kord aastas
- Ei külasta üldse

Kui ei külasta, siis miks?

3. Millisel eesmärgil Te külastate TTÜ Raamatukogu?

Märkige kõik sobivad vastused

- Infootsing
- Õppimine ja/või uurimistöö
- Raamatute laenamine või tagastamine
- Raamatute laenutähtaja pikendamine
- Uudiskirjanduse näitusega tutvumine
- Raamatukogu andmebaaside (EBSCO jt) kasutamine
- Raamatute lugemine / sirvimine
- Ajakirjade, ajalehtede lugemine
- Raamatukogu arvuti kasutamine
- WiFi kasutamine
- Printimine, kopeerimine, skaneerimine

- Nõu küsimine konsultandilt
- Vaba aja veetmine
- Ei külasta
- Muu (palun täpsustage):

4. Kui sageli Te külastate TTÜ Raamatukogu veebi?

- Iga päev
- Mõni kord nädalas
- Mõni kord kuus
- Mõni kord aastas
- Ei külasta üldse

Kui ei külasta, siis miks?

5. Mida vaatate/kasutate TTÜ Raamatukogu veebis?

Märkige kõik sobivad vastused

- Uudised ja sündmused
- Lahtiolekuajad
- E-kataloog ESTER
- Minu ESTER
- Raamatute laenutähtaegade pikendamine
- Eesti artiklite andmebaas ISE
- E-raamatute ja e-ajakirjade andmebaasid (EBSCO jt)
- Rühma- või individuaaltööruumi reserveerimine
- Infootsijuhendid
- Info küsimine (veebivorm, LibChat)
- Ei vaata/ei kasuta
- Muu (palun täpsustage):

6. Milliseid TTÜ Raamatukogu infoallikaid kasutate?

Märkige kõik sobivad vastused

- E-kataloog ESTER
- Eesti artiklite andmebaas ISE
- Avakogu juht
- Raamatud (paberil)
- E-raamatute andmebaasid
- Teadusajakirjad (paberil)
- E-ajakirjade andmebaasid

- Standardid / Standardite andmebaas
- Ehitusalane andmebaas ETF-Net (4. korrus)
- Raamatukogu infovoldikud
- Muu (palun täpsustage):

7. Kui rahul Te olete TTÜ Raamatukogu teenustega?

Märkige sobiv vastus igal real

	ei ole üldse rahul 1	osaliselt rahul 2	rahul 3	väga rahul 4	ei oska öelda 0
Erialakirjanduse kättesaadavus	1	2	3	4	0
Juurdepääs e-teavikutele	1	2	3	4	0
Avakogu juht	1	2	3	4	0
Raamatukogudevaheline laenutus (RVL)	1	2	3	4	0
Konsultandi abi	1	2	3	4	0
Printimine	1	2	3	4	0
Kopeerimine	1	2	3	4	0
Skaneerimine	1	2	3	4	0
Laenutusautomaat	1	2	3	4	0
Tagastusautomaat	1	2	3	4	0
Arvutite piisavus	1	2	3	4	0
Arvuti tarkvara	1	2	3	4	0
WiFi	1	2	3	4	0
Kõitekoja teenused	1	2	3	4	0
Muu (palun täpsustage)	1	2	3	4	0

Millega Te ei ole rahul? Miks?

Teie ettepanekud:

8. Kui rahul Te olete töötingimuste ja -keskkonnaga TTÜ raamatukogus?

Märkige sobiv vastus igal real

	ei ole üldse rahul 1	osaliselt rahul 2	rahul 3	väga rahul 4	ei oska öelda 0
Lahtiolekuajad	1	2	3	4	0
Lugejakohad/ töökohad	1	2	3	4	0
Individuaaltöö- ruumid	1	2	3	4	0
Rühmatööruumid	1	2	3	4	0
Sildid ja viidad	1	2	3	4	0
Valgustus	1	2	3	4	0
Temperatuur	1	2	3	4	0
Vaikus	1	2	3	4	0
Puhtus	1	2	3	4	0

Millega Te ei ole rahul? Miks?

Teie ettepanekud:

9. Kus Te eelistate TTÜ Raamatukogus õppida või aega veeta?

Märkige kõik sobivad vastused

- 2. korrus
- 3. korrus
- 4. korrus
- 5. korrus
- Individuaaltööruum
- Rühmatööruum
- Ei ole eelistust

Palun põhjendage oma eelistusi:

10. Millistel korrustel peaks Teie arvates olema rohkem arvuteid?

Märkige kõik sobivad vastused

- 2. korrus
- 3. korrus
- 4. korrus
- 5. korrus
- Arvuteid on piisavalt
- Ei oska öelda

11. Millisel eesmärgil Te olete kasutanud TTÜ Raamatukogu arvuteid?

Märkige kõik sobivad vastused

- Infootsing
- Õppe- või uurimistöö
- Printimine
- Meelelahutus ja ajaviide
- Ei ole kasutanud
- Muu (palun täpsustage)

12. Kas TTÜ Raamatukogu on koht, kus oma vaba aega sisustada?

Jah

Miks?

Ei

Miks?

13. Kas Teil on veel ettepanekuid, kuidas TTÜ Raamatukogu saaks Teid paremini teenindada?

Te olete

- TTÜ bakalaureuseõppe üliõpilane
- TTÜ inseneriõppe üliõpilane
- TTÜ rakenduskõrgharidusõppe üliõpilane
- TTÜ magistrant
- TTÜ doktorant
- TTÜ õppejõud/teadur
- Väljastpoolt TTÜd
- Muu (palun täpsustage):

Teie teaduskond/ kool/ asutus

- TTÜ ehitusteaduskond
- TTÜ energeetikateaduskond
- TTÜ infotehnoloogia teaduskond
- TTÜ keemia- ja materjalitehnoloogia teaduskond
- TTÜ majandusteaduskond
- TTÜ matemaatika-loodusteaduskond
- TTÜ mehaanikateaduskond
- TTÜ sotsiaalteaduskond
- Muu (palun täpsustage):

TÄNAME VASTAMAST!