

Novembris 2013.a registreeriti keskeltläbi 30 uut lugejat päevas, detsembris saime 442 uut lugejat. Selle perioodi (1,5 kuu jooksul) uuteks lugejateks oli **1042** inimest. Saadi **130** vastust, neist eesti keeles 118, vene keeles 8, inglise keeles 4. Seega oli vastanute osakaal esinduslik 12,5%.

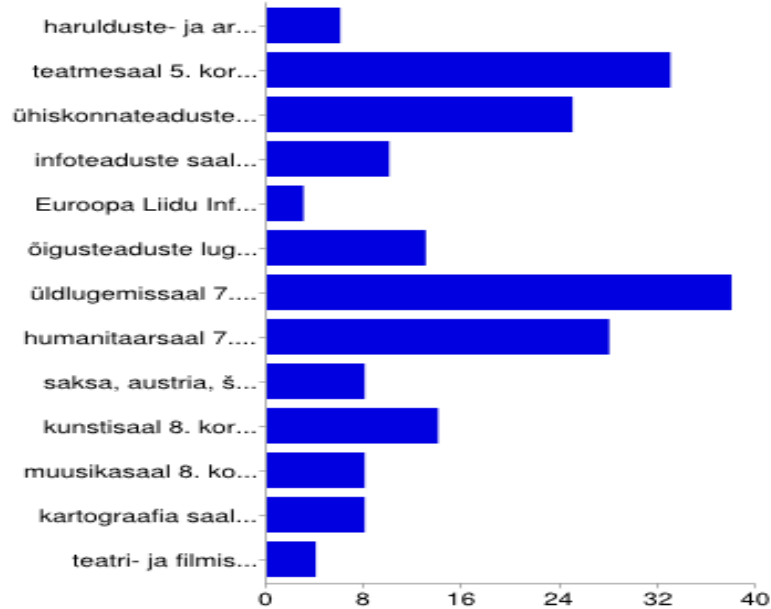
Külastati kõiki küsitluses loetletud lugemissaale:

üldlugemissaali 7. korrusel 44 inimest (33,9%)
teatmesaali 5. korrusel 38 inimest (29,2%)
humanitaarsaali 7. korrusel 28
ühiskonnateaduste saali 5. korrusel 25
kunstisaali 8. korrusel 14
õigusteaduse lugemissaali 6. korrusel 13
infoteaduste saali 5. korrusel 10
Saksa, Austria ja Šveitsi saali 7. korrusel 8
muusikasaali 8. korrusel 8
kartograafia saali 8. korrusel 8
harulduste ja arhiivkogu lugemissaali 3. korrusel 6
teatri- ja filmisaali 8. korrusel 4
Euroopa Liidu infokeskust 5. korrusel 3

Inglise keelt kõnelejad külastasid enamasti ühte saali. Vene keelt kõnelejaist kasutasid kolm ühte, aga ülejäänud kuni nelja lugemissaali. Enamik eestlasi kasutas ühte lugemissaali (umbes kolmveerand vastanutest), paarkümmend käis kahes ja kümme kolmes, viis lugejat neljas saalis. Üks lugeja külastas viit, üks kaheksat ja üks üheksat lugemissaali.

Eesti keeles vastanud külastajad:

Külastasin järgmisi lugemissaale:



Esimest külastust hinnati skaalal:

5 – väga hea, 4 – hea, 3 – rahuldav, 2 – mitterahuldav, 1 – puudulik

Hinne	5	4	3	2	1
eesti	75	34	7	-	2
vene	6	2	-	-	-
inglise	3	1	-	-	-
kokku:	84	37	7	-	2

Ligi 65% esmakülastajatest hindas oma visiiti hindega väga hea, 28,5% hindega hea, veidi üle 5% hindega rahuldav. Vaid 1,5% ei olnud külastusega rahul. Üks neist oli pahane ja vastas „ei usu, et enam tulen“, aga teine ütles, et tuleb kindlasti, ning tänas (vist oli hindamisel tegu eksitusega).

Eesti keeles vastanud külastajad:

Hindan oma Rahvusraamatukogu külastust hindega:

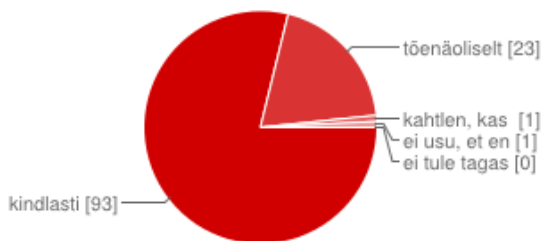


Küsimusele, **kas külastab raamatukogu ka tulevikus**, saime positiivsed tulemused:

Külastan:	kindlasti	tõenäoliselt	kahtlen, kas veel tulen	ei usu, et tulen	ei tule tagasi
eesti	93 (79%)	23 (19%)	1 (1%)	1 (1%)	-
vene	8 (100%)	-	-	-	-
inglise	4 (100%)	-	-	-	-
kokku:	105 (80,1%)	23 (19%)	1 (1%)	1 (1%)	-

Eesti keeles vastanud külastajad:

Külastan Rahvusraamatukogu edaspidi



kindlasti	93	79%
tõenäoliselt	23	19%
kahtlen, kas veel tulen	1	1%
ei usu, et enam tulen	1	1%
ei tule tagasi	0	0%

Vabad vastused (ettepanekud ja kommentaarid)

Eesti k 39 tk (iga kolmas vastaja selgitas oma seisukohti), **positiivseid** 22 (56,4%).

Kiitus läheb oodatult enamasti teeninduspersonalile (13 tk), aga kiidetakse ka üldist õhkkonda, vaikust, ID-kaardi kasutust jm:

Kunstisaalis oli suurepärase teenindus. Lahkelt abistati ja anti nõu mitmes küsimuses.

Humanitaarsaalis kiire ja professionaalne tegutsemine.

Kõik on üliheal tasemel 5. korrusel!

Oli väga meeldiv külastus.

Täna! Olen kõigega rahul.

Jõudu kõikidele töötajatele.

Jätkake samas vaimus!

Rahvusraamatukogus töötavad väga toredad inimesed!

Väga meeldiv teenindamine! Aitäh!

Hea mugav koht lugemisaalis. Võimalik puhata. Tasakena koht [humanitaarsaal]

Olen eriti rahul RRI töötajate asjatundlikkuse & sõbralikkusega! Jõudu! Samuti ID-pileti süsteemiga olen rahul.

Meeldiv teenindus.

Väga meeldiv ja sõbralik teenindus.

Kõik on väga meeldiv!

Tore!

Kiitus väga heade töötajate eest, kõik olid väga abivalmid. Loodan, et neile tehakse hea aastalõpu boonust :) + maja on väga huvitav

Heatahtlik personal. Aitäh!

Olen eelnevalt olnud Rahvusraamatukogu lugeja, kuid pole mitmeid aastaid enam sattunud siia. Küllastasin 5. korruse rühmatöötuba. Külastusega jäin väga rahule: personal oli väga abivalmis, töötoad ruumikad ning vaiksed.

Hetkel oli külastuse eesmärgiks rühmatööruumide kasutamine, kuid kindlasti külasthan järgnevalt ka muid lugemissaale!

Töötajad olid sõbralikud, alati sai abi ja jõudsin kohtadesse, kui küsisin. Aitäh:)

Kohtasin kaartide osakonnas oma ala suurepäraselt valdavat, väga lahket ja abivalmis töötajat. Sain koopiamaterjali ja väga vajalikke kodulehe aadresse.

Väga meeldis see, kuidas osakonna konsultant mind raaamtute leidmisel abistas.[ühiskonnateaduste saal]

Teil on raamatukogus väga toredad ja viisakad inimesed! Mul mingisugust halba kommentaari ei ole!

Kriitilisi märkusi oli 17 tk (43,6%), kusjuures pool kriitikast läks raske orienteerumise (viidad ja ukseksildid) või raamatute keerulise leidmise pihta (kokku 8 märkust):

Raske orienteeruda, raamatuid keeruline üles leida.

Kohaviitade järgi on raske raamatuid leida, kuna raamaturiiulitel puuduvad numbrid.

Keeruline oli õiget kohta üles leida, 7. korruse saali uksele olevad teemad pisut eksitavad.

Ei leidnud raamatukogu kohe üles - pole ju silte!

Rohkem kohaviitu ei teeks paha!

Majja sisenedes ei olnud viitasid, kus on garderoob. Samuti ei olnud WC-viitasid nii 1. korrusel kui ka maja sees...või ma ei suutnud neid leida.

Suunaviitasid võiks rohkem olla. Nt kus on WC jne.

Pisut segane kord uue külastaja jaoks. Väljas võiks olla rohkem infot maja kohta.

Kritiseeriti ka kojulaenutuse puudusi, privaatsuse ja vaikuse puudumist, raamatutellimuse täitmise pikka aega, raamatuvalikut, tehnilisi vahendeid ja jahedat sisetemperatuuri:

Soovin arvutisse kirjutamisel üksikuid nn koopaid; mitte pika laua taga kirjutada, privaatsust. Töötajad sõbralikud!

Raamatud võiks kiiremini kätte saada.

Huvituses moest, ei leidnud ma endale selles valdkonnas just parimaid valikuid, kuna lihtsalt ei ole raamatuid, mille seast valida.

Lootsin Šveitsi saalist leida prantsuskeelset kirjandust, ent seal oli üksnes saksakeelne.

Lugemissaalis oli vaikne ja sai rahulikult enda asjadega tegeleda.

Kahju, et ei anta raamatuid koju.

Konspekteerides arvutis võiks olla salvestamise võimalus. Võiksite uuendada arvutisüsteeme, kuvareid, klaviatuure. Mis on vaiksemad, mitte ei klõbise oma suurte klahvide tõttu nii palju. Kasvõi 1 fail 1 per kasutaja vms. See ei kurna arvutit!

Miks on mikrofonidega suur rahvarohke üritus? Jutt sealt, pidev plaksutamine häiris

paljusid saalis (õigussaalis).

Talvisel ajal võiks raamatukogu saalid olla mõni kraad soojemad. Korralduse ja organiseeritusega väga rahul.

Skännerid on jubedad. Mitu korda peab tegema, enne kui õige asja saab. Aga töötajad on sõbralikud ja viisakad :).

Kojulaenutamine on üsna keeruline, võrreldes teiste raamatukogudega. 7. korruse saalides on üsna raske viite järgi raamatut riiulilt üles leida. Riiuli leidmine lihtne, aga raamatu leidmine võtab aega, ei saa süsteemist aru.

Venekeelsed arvamused

Удобно работать. Есть все необходимое для спокойной работы. В разделе Математика хотелось бы видеть соврем. литературу по математ. на английском языке.

*У Вас странный туалет, а так в целом всё хорошо и стулья не очень удобные
Спасибо еще раз Вам, за приятное отношение, и хотелось пожелать, чтобы заказывали больше русских исторических изданий!*

Ingliskeelsed arvamused

Great stuff.

This library is beautiful and it took my breath-away! In this library are all the books I need. Delight!No comment for the moment. Thanks for the bottle!

Hinde „rahuldav“ selgituseks (kokku 7 korda):

- kolmel juhul hinne „3“, aga külastavad raamatukogu veel kindlasti. [*Külastati teatme-, üld-, muusika- ja humanitaarsaali.*]

- kolmel juhul hinne „3“, külastavad tõenäoliselt. [*Külastati teatme-, ühiskonnateaduste ja üldlugemissaali.*]

- üks hinne ”3” ”kahtlen, kas veel tulen”. [*Külastas üldlugemis- ja saksa saali.*]

Kokkuvõtteks

Kõigi vastanud uute lugejate meelest aitavad teenindajad neid meeldivalt ja vastutulelikult, kuid iseseisvalt on neil raskusi õige saali või raamatu leidmisega.

Kai Idarand RR-i koolituskeskus 07.03.2014