

EESTI RAHVUSRAAMATUKOGU

TEENUSEKVALITEET
EESTI RAHVUSRAAMATUKOGUS
3.–15. oktoober
2011

Lugejauuringu aruanne

Kai Idarand,
RRi arendus- ja koolituskeskuse
juhtiv spetsialist

Tallinn
2012

Sisukord

Sissejuhatus.....	3
1. Uuringu eesmärk ja ülesanded	4
2. Uuringu ettevalmistamine	
2.1. Metoodika valik.....	4
2.2. Katseküsitlus metoodika testimiseks	5
3. Põhiuuringu korraldamine	
3.1. Uuringu ettevalmistamine	6
3.2. Lugejaküsitluse korraldamine	7
4. Küsitluses osalenud teenustekasutajad	7
5. Raamatukogu külastamissagedus	166
6. Raamatukoguteenuste kasutusviis	223
7. Kasutajate rahulolu Rahvusraamatukogus pakutavate teenustega	27
8. Teenusekvaliteet Rahvusraamatukogus	
8.1. Üldine hinnang	39
8.2. Hinnang sõltuvalt kasutaja tegevusalast	
8.2.1. Teadlased, õppejõud, doktorandid	47
8.2.2. Loomeinimesed.....	51
8.2.3. Spetsialistid.....	55
8.2.4. Riigiteenistujad ja KOV töötajad.....	59
8.2.5. Üliõpilased, magistrandid	63
8.3. Hinnang sõltuvalt kasutaja töö-, õpingu- või huvivaldkonnast.....	67
8.3.1. Humanitaarteadustest huvitatud kasutajad	68
8.3.2. Sotsiaalteadustest huvitatud kasutajad	72
8.3.3. Loodusteadustest, tehnikast, meditsiinist, põllumaj. huvitatud kasutajad	76
9. Järeldused	
9.1. Üldine hinnang uuringule.....	78
9.2. Vajalikud meetmed teenusekvaliteedi tõstmiseks	80
Lisa 1: Küsitlusleht.....	81
Lisa 2: Kokkuvõtte raamatukogu kasutajate kommentaaridest	85

Sissejuhatus

Raamatukogude ajalooline ülesanne on koguda, säilitada ja kättesaadavaks teha publitseeritud vaimuvara. Viimati nimetatud funktsioon on ühiskonna arengu seisukohalt määrava tähtsusega. Selle kõrval, et Rahvusraamatukogu on Eestis oluline kultuuri-, haridus- ja teadusasutus, on ta ka teenindusasutus. Kogutud ja säilitatud informatsiooni lugejatele edastamise tasemest ja neid kasutusviise iseloomustavatest näitajatest oleneb, kuidas on tagatud lugejate infovajaduste rahuldamine. Teiste sõnadega – teenusekvaliteedist sõltub raamatukoguteenuse kasutajate rahulolu ja teenuseid pakkuval organisatsioonil tuleb oma tegevuse korraldamisel lähtuda teenuste kasutajate huvidest.

Raamatukogud, sh Eesti Rahvusraamatukogu, on alati oma töös suurt tähelepanu pööranud lugejate paremale teenindamisele ja kogunud korrapäraselt sellekohast tagasisidet, olgu siis mitmesuguste küsitluste, intervjuude, ekspertgruppide arvamuste kogumise jms kaudu. 2006. aastal korraldati RRis esimene suuremahuline lugejauuring (Vt [Teenusekvaliteet Eesti Rahvusraamatukogus : lugejauuringu aruanne / Anne Veinberg ; Eesti Rahvusraamatukogu](#) Tallinn : Eesti Rahvusraamatukogu, 2007)

Käesolev uuring on jätk sellele SERVQUALi meetodikal põhinevale uuringule.

Eesti Rahvusraamatukogu seaduses (22.02.2011) on sätestatud RRI roll **rahvus- ja parlamendiraamatukoguna** ning humanitaar- ja sotsiaalteaduste valdkonna prioriteet. **Humanitaar- ja sotsiaalteaduste erialaraamatukoguna** on RRI ülesanne tagada humanitaar- ja sotsiaalteaduste arenguks vajaliku inforessursi olemasolu ja kättesaadavus.

Nendest ülesannetest tulenevalt on RRI põhilised **sihtrühmad**:

- a) rahvusraamatukoguna kogu Eesti elanikkond
- b) riikliku informatsiooniresursi eest vastutajana Riigikogu liikmed, riigivõimu- ja valitsusasutuste ning kohalike omavalitsuste töötajad
- c) humanitaar- ja sotsiaalteadusliku informatsiooni vahendajana humanitaar- ja sotsiaalteadlased ning üliõpilased.

Nende sihtrühmade vajadusi ja ootusi on RRil oluline teada, et oma tegevust korraldada ja arendada. Nagu 2006. aasta uuringutulemuste põhjal, nii on ka selle uuringu tulemustest lähtuvalt kavas arendada teenuseid, kujundada kogusid, täiustada töökorraldust ja paigutada ressursse, pidades silmas sihtrühmade vajadusi ja ootusi.

Elu ei seisa paigal ja 2011. aasta uuring erines märkimisväärselt selleks ajaks ühiskonnas toimunud infotehnoloogiliste ja digiteerimisega seotud muutuste tõttu, mis on toonud ümberkorraldusi igal elualal. Mainitud arengud on loomulikult jätnud jälje ka Rahvusraamatukogu töödesse ja tegemistesse ning nende kajastusi lugejatele pakutavas teenusekvaliteedis on kavas järgnevalt analüüsida.

1. Uuringu eesmärk ja ülesanded

2011. aasta lugejauuringu eesmärk oli süsteemse tagasiside hankimine kasutajatelt, selle informatsiooni analüüs ja tulemuste rakendamine teenusekvaliteedi edendamiseks nii raamatukogu füüsilises kui ka e-keskkonnas. Sihiks seati inforessursside ning -teenuste arendamine sihtrühmade vajadusi, huve ja ootusi silmas pidades.

Küsitluse **lisäülesanne** oli täpsustatud info hankimine Rahvusraamatukogu teenuste kasutajate kohta, sest lugejakaardid seda Andmekaitse seadusest tulenevalt ei peegelda. Raamatukogul on erakordselt tähtis teada, missuguste erialade ning õpingu- ja huviala esindajatele teenust osutatakse. Küsitlusega loodeti saada teavet, millised sihtrühmad RRI sagedamini külastavad, mil viisil eelistavad teenuseid kasutada, millistest valdkondadest informatsiooni vajavad jne ning millised on olnud muudatused võrreldes 2006. aasta uuringutulemustega.

2. Uuringu ettevalmistamine

2.1. Uuringu meetodika

Mitu teadusraamatukogu Eestis (TÜR, TTÜR, TLÜAR ja RR) on uuringutes kasutanud rahvusvaheliselt tunnustatud meetodikat **SERVQUAL** (lühend sõnadest *service* ja *quality*). SERVQUAL-metoodikal põhineb suur osa teenuse kvaliteedi uuringutest maailma asutustes ja organisatsioonides, sealhulgas raamatukogudes. Metoodika tuli kohendada Rahvusraamatukogu kasutajaskonnale.

Anne Veinberg iseloomustab antud meetodit järgmiselt: „Metoodika autoriteks on Ameerika majandusteadlased Parasuraman, Zeithaml ja Berry. Autorid töötasid välja viie lahknemuse mudeli, mida nimetatakse ka lõhede ehk lünkade (*gaps*) mudeliks.

Kuigi SERVQUAL-metoodikal põhinevates uuringutes on analüüsitud kõiki lünki, on peatähelepanu keskendunud **viienda lünga (lünk kogetud ja oodatud taseme vahel)** uurimisele, sest siin on tegemist kõige otsesemalt teenuse pakkuja ja tarbija vahelise kokkupuutega. SERVQUAL-metoodika väljatöötajad on ise nimetanud sellist kokkupuudet: *the moment of truth* ehk tõehetk. Sellel tasandil toimuv on organisatsiooni seisukohalt kõige olulisem, sest siin jõuavad tema tegevuse tulemused tarbijani, seega on selle kokkupuute väljund toote või teenuse kvaliteedi seisukohalt kõige kriitilisem.“

Muutunud oludes otsustasime 2011. aasta uuringus kasutada lünkade (lõhede) põhimõtet, mille kohaselt lahutatakse hinnang teenusekvaliteedi kogetud tasemele (**K** - enamasti väiksem väärtus) selle oodatud ehk ideaalse taseme väärtusest (**O** - enamasti suurem väärtus). Miinusmärgiga vastused ehk vahed on tingitud SERVQUALi meetodi laiemast taustast, kus teatavasti uuritakse ka teenusekvaliteedi oodatud minimaalset taset. Käesolevas uuringus viimast muutujat küsitluse liigse mahukuse tõttu ei uuritud.

Eelmisest SERVQUALi metoodika alusel korraldatud lugejaküsitlusest jäi järjepidevuse ja võrreldavuse pärast ka seekord kehtima 7-palline hinnanguskaala kasutaja kogetud teenuse kvaliteedi ja maksimaalsete ootuste hindamiseks. Mida väiksem on lõhe soovitud taseme ja kogemuste vahel, seda rohkem vastab teenus kasutaja ootustele.

Kasutatud 7-palline hinnanguskaala raamatukogu teenusekvaliteedile:

7 – suurepärase, 6 – väga hea, 5 – üsna hea, 4 – rahuldav, 3 – osaliselt rahuldav, 2 – mitterahuldav, 1 – puudulik.

Küsitluse tulemusel saadi teada mitte ainult raamatukogu kasutajate hinnang olemasolevatele teenustele, vaid mõõdeti arenguruumi, mis on vajalik läbida teenusekvaliteedi tõstmise teel. SERVQUALi meetodika aitab raamatukogul otsustada, millised kvaliteedinäitajad on vastajale olulised ja vajavad esmajärjekorras täiustamist.

Seoses eesmärgiga uurida RRI teenusekvaliteeti laiemalt, mitte ainult füüsilises (teenindaja - teenindatav) keskkonnas, vaid selgitada lugejate hinnangud viimastel aastatel jõudsalt edasi arenenud raamatukogu pakutavatele e-teenustele, otsustasime 2011. aasta lugejauuringu puhul lähtuda kolmest teenuse kvaliteedi komponendist:

- **füüsiline keskkond** (*tangibles*) – hoone, sisustus, seadmed, reklaamvoldikud teenuste kohta, sildid jms, lisaks vajaliku kirjanduse olemasolu, sobivad lahtiolekuajad jm raamatukogu hoonetes toimuva lugejateeninduse kvaliteedinäitajad;

- **e-keskkond** (*e-environment*) – e-kataloogide, e-teavikute, kodulehe jm IT-uuenduste kvaliteedinäitajad, mille väljund toimub elektroonilises või veebikeskkonnas;

- **personali pädevus** (*staff competence*) – raamatukogu teenindava personali kiirus, pädevus, viisakus ja päringute usaldusväärsus eraldi plokinäitajana.

Ühised jooned 2006. aasta uuringuga:

- kasutatud SERVQUALi lünkade (lõhede, vahede) meetodika;
- enamik füüsilise keskkonna (12 tk) ja personali pädevusega seotud (4 tk) küsimustest, lisaks kõik 3 eelmises uuringus leidunud e-raamatukogu puudutatavat küsimust;
- enamik vastajaploki küsimustest.

Erinevus eelmisest küsitlusest:

- kasutatud ainult kahte tasandit (oodatud ja kogetud teenusekvaliteet);
- muudetud küsimustiku jaotust (eelmisel SERVQUALi viie kvaliteedi komponendi põhiseks) teenuse vahendamise koha põhiseks (raamatukogu hoone ja e-keskkond);
- tihendatud raamatukogu personali kui tava- ja e-raamatukogu ühise väärtuse ploki;
- lisatud 8 e-raamatukogu uusi teenuseid hindavat küsimust;
- vastajaplokis ära jäetud lugejate kõrgkooli määratlemine, aga lisatud küsimus e-raamatukogu küllastamissageduse kohta ja tihendatud tegevusalade loetelu.

Nagu eelnevast nähtub, on rõhuasetus teenusekvaliteedi näitajate suhtes nihkunud teenuse konkreetsetelt pakujalt (teenindavalt personalilt) ja füüsiliselt keskkonnalt **e-keskkonnas pakutava teenuse hindamisele**. See on tingitud reaalsest olukorrast informatsiooni veebipõhiseks muutumisel ning raamatukogu siirast huvist selle vastu, kuidas on lugejad vastu võtnud ja hinnanud uusi e-raamatukogu teenuseid.

2.2. Katseküsitlus meetodika testimiseks

Uuendatud SERVQUALi meetodikal põhineva küsimustiku katsetamiseks tehti 14.-16. septembrini raamatukoguhoonetes pisteline lugejate prooviküsitlus. Katseküsimustikule vastati nii paberil kui ka e-keskkonnas, kokku täideti 18 prooviankeeti. Pärast iga küsimustiku tagastamist toimus põhjalik vestlus küsituleja ja lugeja vahel küsimustiku täidetavuse kohta. Prooviküsimustik näitas, et SERVQUALi meetodikal põhinev küsitlus on vastajatele üldiselt mõistetav ja küsimuste vormistus arusaadav. Pärast kõigi tulemuste laekumist ja vestlusi tehti küsimustikus vähesed muudatused.

3. Põhiuuringu korraldamine

3.1. Uuringu ettevalmistamine

- **Metoodika valik**

Põhiuuringus otsustati kasutada SERVQUALi metoodikat, kuna katseküsitlus kinnitas selle sobivust.

- **Küsitluse vormi valik**

Küsimustikku levitati paralleelselt nii raamatukoguhuones paberil kui ka veebikeskkonnas, millele sai ligi kas Rahvusraamatukogu kodulehelt või otselinki kasutades. Mõlemad variandid olid saadaval eesti, vene ja inglise keeles.

Info veebipõhise küsitluse kohta saadeti kõigile uudiskirja saajatele ja kordusena kõigi aktiivsete lugejate e-aadressile. Paberil reklaamjärjehoidjat, millel küsitluse lingi tähis, levitati kõigile küsitluse päeval raamatukogu külasthanud lugejatele.

Küsimustiku veebiversioon koostati Connect.ee keskkonnas.

- **Uuringu ajakava ja korraldus**

Küsimuste sisulise poolega tegeles spetsiaalne **töörühm**, kuhu kuulusid peadirektor, kogude direktor, teenindavate osakondade ja e-raamatukoguga tihedalt seotud spetsialistid jt (kokku 10 inimest).

Lugejaküsitluse hüüdlauseks sai ka seekord „**Teeme raamatukogu paremaks**“.

Küsitluseks valiti aeg, mil raamatukogu juba aktiivselt külastatakse, s.o **3.-15. oktoober**. Aeg sõltus ka avalike suhete osakonna tööst, sest uudiskiri saadetakse välja iga kuu alguses. Arvestati infosüsteemide spetsialistide nõuannet, et uudiskirjaga teatamine ja küsitluslingi levitamine sel teel vähendaks teate nn spämmina kustutamist ja serveri ülekoormust.

Tagantjärele tuleb nentida, et küsitlus võinuks aset leida hiljem, näiteks oktoobri teisel poolel, sest paljud õpilased ja üliõpilased külastasid raamatukogu uuringu ajal esmakordselt ega olnud seisukohti veel välja kujundanud.

Meie ootused, et küsimustik täidetakse peamiselt uudiskirjas oleva lingi abil, osutusid liiga optimistlikeks. Kordusteade küsitluse kohta koos lingiga saadeti aktiivsete lugejate e-maili aadressile.

Põhitöö vastuste kogumisel tegi nn küsitlustalgute töörühm, mis koosnes peaaegu kõigist RRI teadus- ja arenduskeskuse töötajatest ja teistest kolleegidest, lisaks 3 vabatahtlikku (kokku 34 inimest). Küsitlusele toimus kaks instrueerimist ja koostati „Küsitluse meespea“.

Novembrisse ja detsembrisse kavandati andmetöötlus ja esimeste kokkuvõtete tegemine, et tulemusi oleks võimalik kasutada aastaaruandes ja 2012. aasta tööplaani koostamisel.

19. detsembril 2011 peetud e-raamatukogu ümarlauas anti esimene lühiülevaade uuringutulemustest, mis keskendus e-teenuste kvaliteedi hindamisele.

Jaauarist märtsi lõpuni 2012 toimus küsitlustulemuste analüüs, kokkuvõtete ja järelduste tegemine.

Uuringu tulemuste tutvustamiseks koostati ja esitati ettekanne „*The library, e-library, and the librarian: some conclusions of the service quality survey at the National Library of Estonia in 2011*“ rahvusvahelisel konverentsil QQML (*Qualitative and Quantitative Methods in Librarians*) 2012 mais Limerickis Iirimaal ja oktoobris Bibliotheca Baltica Tallinnas.

○ **Küsitluse valim**

Küsitluses osalemiseks otsustati anda võimalus kõigile, kes küsitluse ajal külastasid raamatukogu, RRI kodulehte või vastasid ankeedile, olles leidnud küsimustiku lingi oma e-aadressilt.

3.2. Lugejaküsitluse korraldamine

Vastavalt ajakavale toimus küsitlus **3.–15. oktoobrini 2011. a.** Raamatukogu kasutajaid informeeriti RRI kodulehel, uudiskirjas (3.10.) ja kordusena e-posti teel (12.10.). Küsitluslehti jagati raamatukogus ühes kohas: lugejaalasse sissepääsu juures. Iga külastajaga vesteldi individuaalselt: tutvustati uuringu eesmärki, paluti osaleda ja selgitati, kuidas küsitluslehte täita.

Pika ja põhjaliku küsimustiku täitsid 966 lugejat, neist 669 veebis ja 297 (29%) paberil. Veebikeskkonnas polnud kasutamiskõlbmatute vastuste ärasaatmine võimalik. Pärast paberankeetide veebipõhisesse keskkonda liitmist oli kasutuskõlblikke ankeete **956**.

Ankeetidest täideti 839 eesti, 95 vene ja 22 inglise keeles.

Kommentaare jm täiendavat infot ei olnud lisanud 232 eesti, 18 vene ja 5 inglise keeles ankeedi täitnud vastajat.

Kui paberil oli mõni teenusekvaliteedi näitaja hindamata, siis andmeid veebipõhisesse küsimustikku trükkides märgiti selle koha peale vastuseks „ei oska öelda“.

Andmetöötluse SPSS programmiga tegi Tallinna Ülikooli kasvatusteaduste doktorikooli (KDK) konsultant **Linda Pallas**.

4. Küsitluses osalenud teenustekasutajad

Küsitlus haaras üldistuste ja järelduste tegemiseks piisava arvu RRI teenuste kasutajaid: korrektselt täidetud küsitluslehti tagastati **956** (2006. aastal 935).

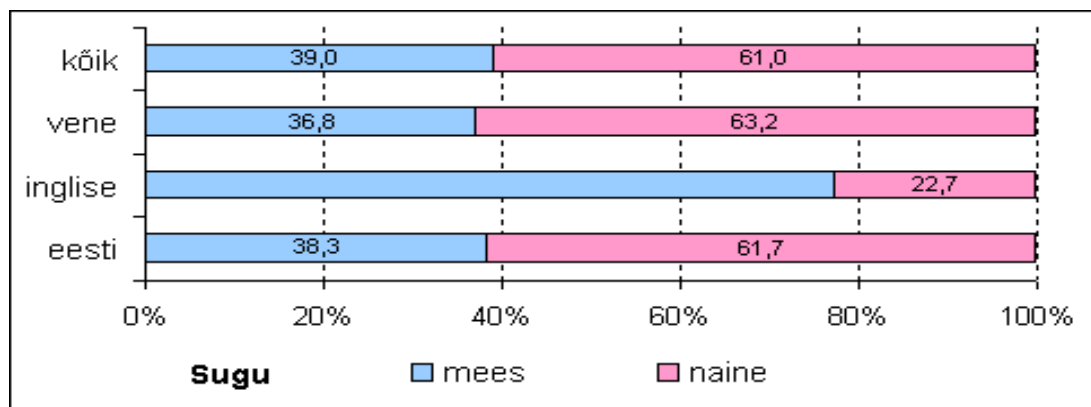
Rahvusraamatukogu lugejaks on registreeritud 40 763 inimest. Laenutusosakonnas koostati jooksva, 2011. aasta jooksul RRI peahoonet aktiivselt külastanud 6445 lugeja e-maili aadressi list ning saadeti neile küsitluse meeldetuletus koos lingiga. Küsitluses osales neist 14,8 %.

Kas küsitluses osalejate koosseis vastab registreeritud lugejate koosseisule kõigis kategooriates, ei saa olemasolevate andmete põhjal (õigemini andmete puudumise tõttu) kindlaks teha. Kindel on, et vanusegruppide jaotus sellele vastab (vt tabel 1, lk 9). Pole võimalik identifitseerida e-teenuseid kasutavaid inimesi.

o **Küsitluses osalenute sooline koosseis**

956 osalejast olid 583 naised (61%) ja 373 mehed (39%). Võrreldes 2006. aastal vastajatega on tulemus enam-vähem samaks jäänud, siis oli 61,2% naised ja 35,2% mehed (3,6% jättis sellele küsimusele vastamata).

Keelte järgi vastas eestikeelsele küsimustikule 518 naist ja 321 meest, ingliskeelsele 5 naist ja 17 meest ning venekeelsele 60 naist ja 35 meest (vt joonis 1 lk 8).



Joonis 1

o **Küsitluses osalenute vanuseline koosseis**

Kõige rohkem osales küsitluses inimesi vanuses **19-29 aastat** - 406 (42,5%) (2006. a 51%), kusjuures eesti keeles vastas selles vanuserühmas 349 inimest, inglise keeles 9 ja vene keeles 48 inimest.

Järgnesid suhteliselt võrdselt lugejad vanusegrupis 60 ja vanemad - 156 (16,3%) ja 30-39. a - 153 (16%). Võrreldes 2006. aastaga on raamatukogu küllastavate vanemate inimeste osa kasvanud (siis 9,1%). Nähtuse üks põhjus võib olla, et noorte tudengialiste infokasutus on nihkunud suures osas veebi ja üha enam hangitakse vajalikud materjalid sealt.

2011. aasta küsitluse tulemused näitavad, et 30-39 aastaste inimeste osa on veidi suurenenud (2006.a moodustas see 14,9%).

Veidi vähem kui nooremas keskeas küllastavad Rahvusraamatukogu 40-49 aastased inimesed - 135 (14,1%), kuid neid on kaks korda enam kui viis aastat tagasi (2006.a 7%).

Vanemas keskeas lugejad (50-59 a.) moodustavad raamatukogu kasutajatest 9,1% (87 vastajat), mis on veidi rohkem kui 2006. aastal (5,6%).

Kuni 18-aastaste osakaal on võrreldes eelmise küsitlusega langenud 2%le (19 inimest) (2006. a 9%). 60-aastaste lugejate osakaal on suurenenud 7 % võrra. Eelmises uurimuses olid need kaks vanusegruppi esindatud peaaegu võrdselt umbes 9%ga.

Üldiselt võib nõustuda Anne Veinbergi seisukohaga, kui ta ütleb: „Võib arvata, et keskealised inimesed, kelle hulgas on õppijaid vähem, ei vaja nii palju raamatukoguteenuseid kui õppetööga hõivatud noored. Vanemas eas (60 ja üle selle) raamatukogu küllastamine uuesti suureneb.“

Laenuosakonna teenindusprogrammist listiga välja võetud lugejate vanuseline koosseis **07.02.2012**, mis vastab küsitlusele vastanute koosseisule veaga (+-) 5,28% - 0,03%:

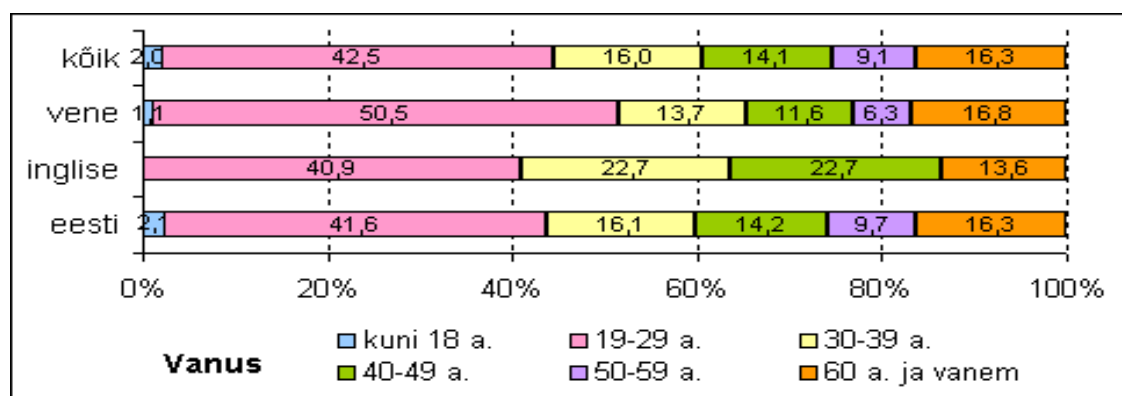
Vanuseline koosseis kogu lugejate andmebaasist

(arvestatud ainult neid, kellel isikukood kirjes olemas)

vanus	lugejate arv	%
üle 60	4505	11,05
51-60	2931	7,19
41-50	4475	10,98
31-40	8575	21,04
18-30	19475	47,78
alla 18	802	1,97
Kokku	40763	100

Tabel 1

2011. a teenusekvaliteedi uuringu küsimustikule vastanute **valim vanuse järgi** oli järgmine:



Joonis 2

Küsitluse keele järgi on üldistusi peaaegu võimatu teha, aga tähele tuleb panna fakti, et venekeelseid vastuseid tuli kõige rohkem 19-29 aastastelt inimestelt (50,5%) ja inglise keeles ei täitnud küsitluslehte üksi alla 18-aastane noor.

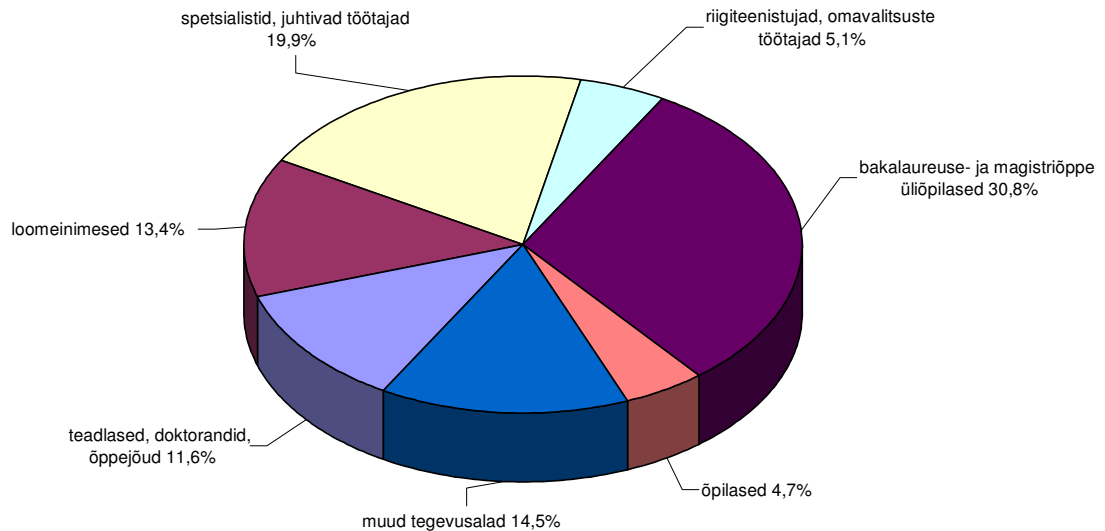
Viie viimase aastaga vastajate vanuselises koosseisus toimunud muutused:

- kasvanud on keskealiste osakaal, mis võib olla märgiks elukestva õppe teatud võidukäigust ühiskonnas ja võib veidi peegeldada ka töötuseprobleemi;
- üle 60-aastased on võtnud endale selle osalusprotsendi raamatukogu kasutajate hulgas, mis enne kuulus lastele (kuni 18 a). Iseenesest pole see nähtus hea ega halb, kuid küsimus gümnaasiumiealiste noorte vähenemisest pakub mõtlemisainet.

○ Küsitluses osalenute tegevusala

Tegevusalade sektordiagramm:

RRI lugejaskond tegevusalade kaupa (%)



Joonis 3

Loogiliselt kõige rohkem vastajaid, **30,8%** ehk ligi kolmandik (371 inimest) olid bakalaureuse- ja magistriõppe tudengid. 2006. aastal oli nende osakaal siiski veel suurem - 45,5%.

Suuruselt teine tegevusvaldkond haaras spetsialiste ja juhtivtöötajaid, **19,9%** (239 inimest), mis oli rohkem kui 2006. aastal (siis 126 vastajat ehk 13,5%).

Kolmas tegevusvaldkond kandis nimetust „Muu tegevusala“ ja hõlmas **14,5%** (174 inimest), kõige sagedamini kirjutati täpsustuseks „pensionär“ (55 korral) ja töötaja (14 korral). Mainiti veel raamatukogutöötaja, töölise, ettevõtja jt elualasid. Muu tegevusvaldkonna mainimine on võrreldes 2006. aastaga kahekordistunud (siis 7,3%).

Osakaalult neljandana olid vastajad loomeinimeste hulgast - **13,4%** (161 inimest). Neid oli rohkem kui 2006. aastal (7,3%).

Teadlasi, doktorante, õppejõude ja õpetajaid oli vastajate hulgas **11,6%** (140 inimest). Selle sihtrühma osakaal on rõõmustavalt suurenenud (2006. a 7%).

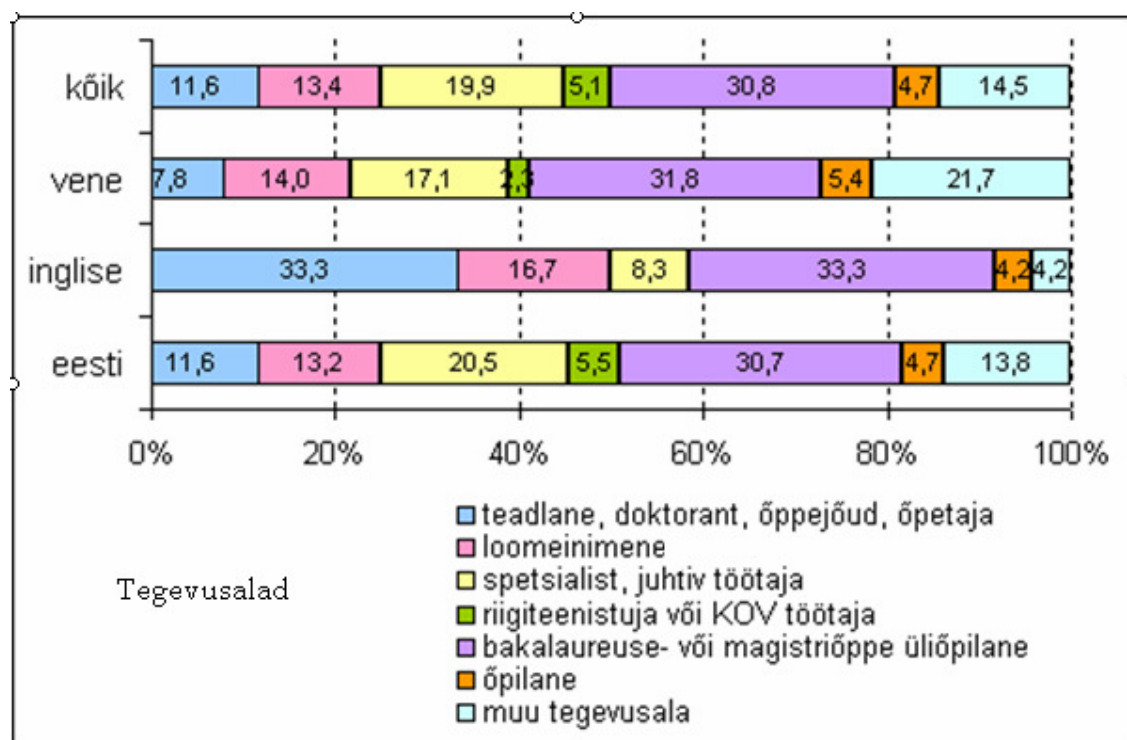
Riigiteenistujate ja kohaliku omavalitsuse (KOV) töötajate hulk vastajatest **5,1%** (61 inimest) oli enam-vähem võrdne viie aasta taguse hulgaga (4,9%).

Õpilaste osakaal oli **4,7%** (57 inimest), ligi poole vähem kui 2006. aastal (siis 9,3%).

Protsentuaalselt oli kõige suurem teadlaste ja õppejõudude osakaal **inglise keeles** ankeedi täitnud vastajate hulgas – 33% (8 inimest). Inglisekeelse küsitluslehe täitnute seas ei olnud ühtegi riigiteenistujat ega KOV töötajat ning spetsialistide ja juhtivtöötajate tegevusala oli võrreldes teiste keeltega kõige vähem esindatud. Kolmandiku inglise keeles laekunud ankeetidest täitsid teadlased ja kolmandiku üliõpilased.

Meeles tuleb pidada, et sellele küsimusele oli võimalik anda rohkem kui üks vastus, mida kasutas üle veerandi vastanutest (25,84%).

Tegevusalade diagramm:



Joonis 4

Küsimusele **Kas elate, õpite või töötate peamiselt Tallinnas?** vastas 85,9% jaatavalt (821 inimest). See suurusjärk ei ole võrreldes 2006. aastaga palju muutunud (87,3%).

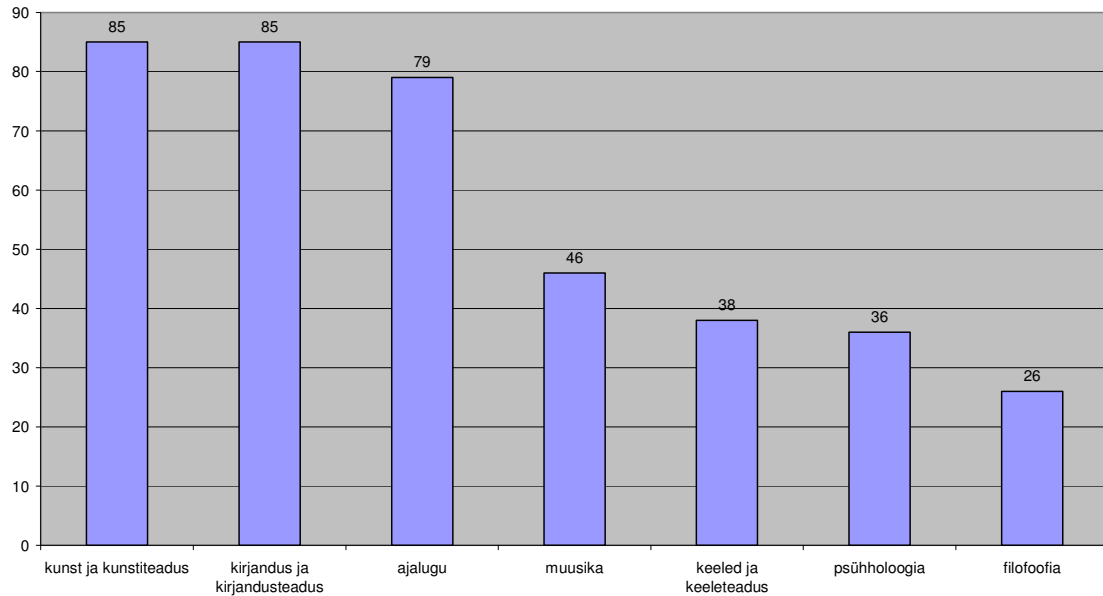
Muud kohad, mida mainiti, olid Harjumaa vallad ja linnad (24 korda), Pärnu- ja Läänemaa, Saare- ja Hiiumaa, Ida- ja Lääne-Virumaa; Tartu, Paide jpt Eesti paigad, välismaalt Saksamaa, Venemaa, Uganda ja Keenia, linnadest London, Brüssel jt.

○ **Küsitluses osalenute töö-, õpingu- ja huvivaldkonnad**

Vastajate töö-, huvi- ja õpinguvaldkonnad vastasid RRI kui humanitaar- ja sotsiaalteaduste raamatukogu profiilile (vt joonis 7 lk 13). Küsimusele võis anda rohkem kui ühe vastuse.

Kõige rohkem oli vastajate hulgas **humanitaarteaduslikust kirjandusest** huvitatuid – 34,4% (552 inimest). Võrreldes 2006. aastaga on pilt mitmekesisestunud (siis oli ainult humanitaarteadustest huvitatuid üle poole ehk 50,5% vastajatest). Kõige enam täpsustati huvi **kunsti ja kunstiteaduse** (85 vastajat) ning **kirjanduse ja kirjandusteaduse** (samuti 85 vastajat) vastu. Järgmisena mainiti **ajaloohuvi** (79 korral). Vabade vastustena järgnesid muusika (46), keeled ja keeleteadus (38) ning psühholoogia (36) ja filosoofia (26 vastust).

Vastajate huvid humanitaarteaduste valdkonnas

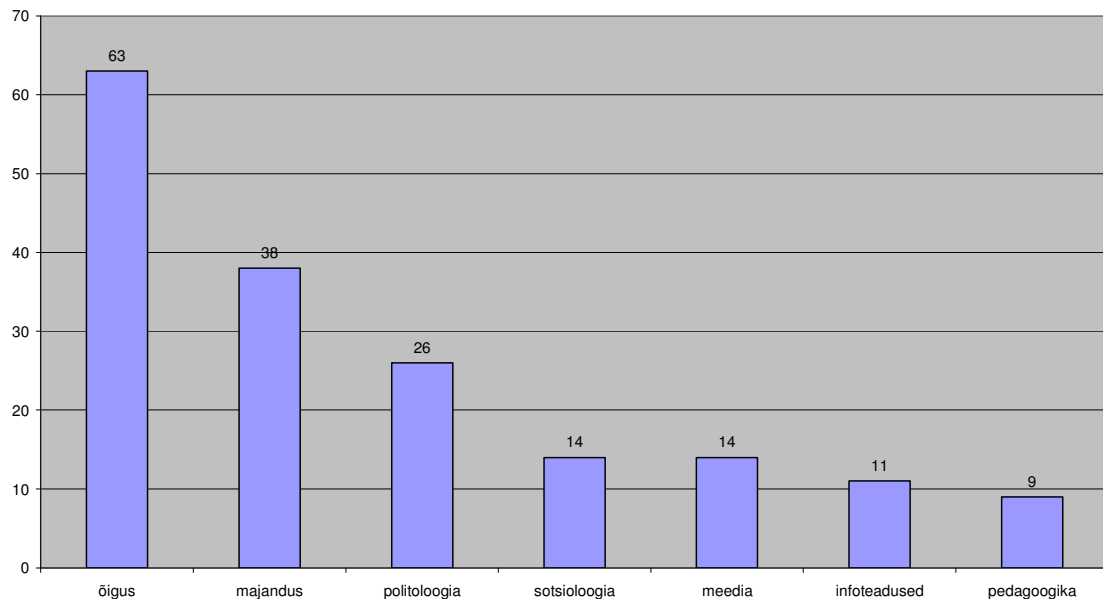


Joonis 5

NB! Arvud on nopitud vabade vastuste seast, seega ei ole täpsed.

Sotsiaalteaduslikku kirjandust vajab 24,3% (389 inimest) ankeedile vastanutest (2006. a 28,9%). Kõige sagedamini mainiti **õigusteaduse** (63 korda), seejärel **majandusteaduse** (38) ja **politoloogiahuvi** (26). Sotsioloogiat ja meediat mainis vabades vastustes mõlemat 14 inimest, infoteadusi 11 ja pedagoogikat 9 kasutajat. Võrreldes viie aasta taguse tabeliga on pedagoogikakirjandust maininud lugejaid vähem, kuid lisandunud on sotsioloogia valdkond.

Vastajate huvid sotsiaalteaduste valdkonnas



Joonis 6

NB! Arvud on nopitud vabade vastuste seast, seega ei ole täpsed.

Loodus- ja täppisteadusi uurib 9,2% (148) vastanutest (2006. a 6,1%), tehnikateadustest on huvitatud 7,5% (121) lugejatest (2006. a 6,6%), meditsiinkirjandust loeb 5,2% (84) inimestest (2006. a 1,6%), põllumajandus-, aiandus- ja metsanduspublikatsioone 3,9% (62) lugejatest (2006. a 5%).

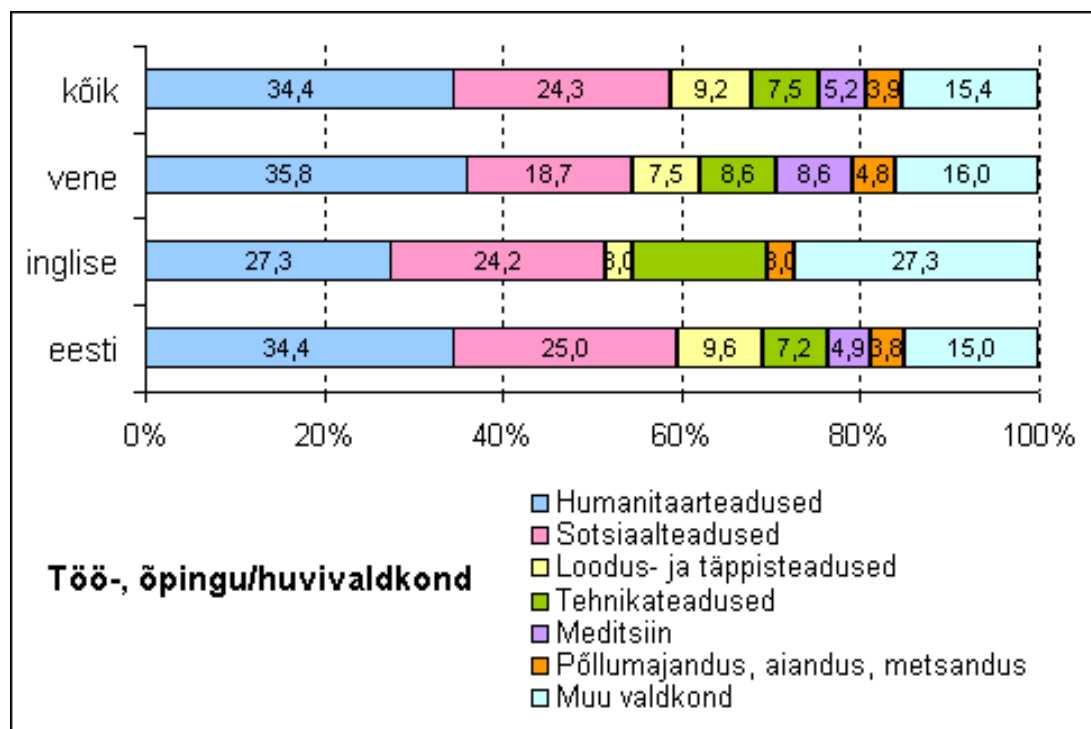
Muudelt aladelt kasutab kirjandust 15,4% (247) lugejat (2006. a 5,9%).

Vastajad märkisid 69% juhtudest rohkem kui ühe eriala, kusjuures oli ka neid, kes märkisid vastusena peaaegu kõik valdkonnad.

Humanitaar- ja sotsiaalteaduste huvilisi oli ootuspäraselt teistest rohkem, kuid võrreldes 2006. aastaga on kasvanud teistest erialadest huvitatute protsent lugejate seas. Eriti hakkab see silma meditsiini- (84 inimest 2011. ja 13 inimest 2006. a) ning põllumajandus-, aiandus- ja metsanduskirjanduse lugejate osakaalus (62 inimest 2011. ja 4 inimest 2006. a), kusjuures viimane lai teemadering on väljapakutud nimekirjast kõige harvemini mainitud.

Küllaltki suur muutus oli nähtav huvivaldkondade juures, mida küsimustikus tähistati alajaotusega „Muu“. Selline määratlus ei pea ilmtingimata tähendama, et lugejad kasutavad raamatukoguteenuseid vaid internetis surfamiseks, perioodika lugemiseks või mõnel Rahvusraamatukogule mitteprioriteetsel teemal, vaid ka seda, et üsna sageli ei osanud vastajad oma huviteemade ringi antud alajaotustesse paigutada. Kui 5 aastat tagasi oli seal 5,9% kasutajaid, siis 2011. aastal ligi 10% rohkem ehk 15,4% (247 inimest).

Huvivaldkondade diagramm:



Joonis 7

○ **Vastajate demograafilise koosseisu võrdlus 2006. ja 2011. a.**

Küsitluses osalenute arv:

	2006	2011	Muutus (inimest)
Vastajaid kokku	935	956	+ 21
- neist vene k	-	95	-
- neist ingl. k	-	22	-

Tabel 2

Vastajate üldarv oli 2011. aastal veidi suurem, sest tänu e-ankeedile oli kõlbmatute ankeetide arv väiksem.

Küsitluses osalenute sooline koosseis:

	2006*	2011	Muutus (%)
Mehed	35,2	39,0	+ 3,8
Naised	61,2	61,0	- 0,2

Tabel 3

(*2006. a oli võimalik küsimustele vastamata jätmine, 2011. a programm seda ei võimaldanud)

Meeste ja naiste suhtarv vastajate hulgas oli mõlemas uuringus ligikaudselt sama.

Küsitluses osalenute vanuseline koosseis:

	2006	2011	Muutus (%)
18 või noorem	9,0	2,0	-7,0
19-29	51,0	42,5	- 8,5
30-39	14,9	16,0	+ 1,1
40-49	7,0	14,1	+ 7,1
50-59	5,6	9,1	+ 3,5
60 või vanem	9,1	16,3	+ 7,2

Tabel 4

Lapsi ja noori (vanuses kuni 18 ja 19-29 a) vastas 2011. aastal vähem, vanemaealisi rohkem (vt näiteks vanusegrupis 40-49 a).

Küsitluses osalenute tegevusalad:

	2006	2011	Muutus (%)
Muu	7,3	14,5	+ 7,2
Spetsialist, juht	13,5	19,9	+ 6,4
Loomeinimene	7,3	13,4	+ 6,1
Teadlane, õppejõud	4,8 + 2,2= 7,0	11,6	+ 4,6
Riigiteenist., KOV	4,9	5,1	+ 0,2
Õpilane	9,3	4,7	- 4,6
Üliõpilane	35,5 + 10,1= 45,6	30,8	- 14,8

Tabel 5

Üliõpilaste (-14,8%) ja õpilaste (-4,6%) arv oli 2011. a vastajate hulgas väiksem, nn muude tegevusalade esindajate (+ 7,2%), teadlaste (+ 4,6%), loomeinimeste (+6,1%) ja spetsialistide (+ 6,4%) osakaal proportsionaalselt kasvas.

Küsitluses osalenud Tallinnast:

	2006	2011	Muutus (%)
Tallinnast	87,8	85,6	- 2,2

Tabel 6

Tallinlasi oli 2011. aastal vastajate hulgas suhtarvuliselt veidi vähem (- 2,2%), seega mujal elavate, õppivate või töötavate lugejate osa on suurenenud.

Küsitluses osalenud huvivaldkondade järgi:

	2006	2011	Muutus (%)
Humanitaarteadused	50,1	34,4	- 15,7
Sotsiaalteadused	28,9	24,3	- 4,6
Loodus- ja täppisteadused	6,1	9,2	+ 3,1
Tehnikateadused	6,6	7,5	+ 0,9
Meditsiin	1,6	5,2	+ 3,6
Põllumajandus, aiandus	0,5	3,9	+ 3,4
Muu	5,9	15,4	+ 9,5

Tabel 7

Vähenenud oli humanitaar- ja sotsiaalteadustest huvitatud vastajate hulk (vastavalt - 15,7 ja - 4,6%). Kõik teised huvivaldkonnad on selle võrra suurenenud, eriti „Muu“ (+ 9,5%).

5. Raamatukogu külastamissagedus

Raamatukoguteenuse kasutamissagedus **füüsilises keskkonnas** on üldiselt jäänud samaks.

Vastajate hulk	Mõne korra kuus	Mõne korra nädalas	Mõne korra aastas	Iga päev
inimest	402	271	243	40
%	42,05	28,35	25,42	4,2

Tabel 8

Kõige rohkem vastajaid käib raamatukogus **mõne korra kuus** (üle 42 %). Mõne korra nädalas kasutab raamatukoguteenuseid 28,35% vastajaid. Veerand lugejatest vajab raamatukogu mõne korra aastas (25,42%). Igapäevaseid kasutajaid on 4,2%.

Inglise keeles ankeedi täitnute külastussagedus oli mõistetavatel põhjustel nädalas suurem (63,6%), sest viibides ajutiselt Eestis, on nad enam motiveeritud tihedamalt raamatukogu kasutama.

Võrreldes 2006. aastaga on vastajate arv ja protsent enam-vähem identsed. Ka siis külastas kõige rohkem inimesi raamatukogu mõne korra kuus (43,2%), järgnesid nädalas (30,9%), aastas (24,1%) ja päevas külastused (1,6%).

Mõnevõrra on suurenenud raamatukogu iga päev külastajate arv: 2011. aastal 40 inimest, mis moodustas vastajatest 4,2%, 2006. aastal 16 inimest (1,8%), seda mõne korra nädalas kasutajate „arvelt“. Teised suhtarvud on jäänud enam-vähem endiseks.

E-raamatukogu külastab üle kolmveerandi lugejaist (76,8% vastas, et kasutavad seda erineva sagedusega), neist omakorda moodustavad igakuised kasutused kõige suurema osa.

Vastajate hulk	Mõne korra kuus	Mõne korra nädalas	Ei kasuta	Mõne korra aastas	Iga päev
inimest	281	251	222	169	33
%	29,39	26,25	23,22	17,68	3,45

Tabel 9

2006. aastal eraldi e-keskkonna kasutamissageduse kohta ei küsitud.

Raamatukogu **e-keskkonda** kasutatakse suhteliselt võrdselt nii **mõne korra kuus** (281 vastajat) **kui mõne korra nädalas** (251 vastajat). Vene keeles ankeedi täitnute hulgas oli siiski kõige tihedamini esinev vastus „ei kasuta“ (36,8 %) ja sama ka inglise keeles – „ei kasuta raamatukogu e-keskkonda“ vastas 45,5 % inimestest.

Paberil ankeedi täitnute arv (297 inimest) oli suurem kui nende hulk, kes üldse raamatukogu e-teenuseid ei kasuta (222 inimest).

○ Raamatukogu külastamissagedus sõltuvalt lugeja soost

			Sugu		
			Mees	Naine	Kokku
Kui sageli külastate Rahvus- raamatukogu?	Iga päev	%	47,5	52,5	100%
		% külastus- sagedustest	5,1	3,6	4,2
		inimest	19	21	40
	Mõne korra nädalas	%	52,8	47,2	100%
		% külastus- sagedustest	38,3	22,0	28,3
		inimest	143	128	271
	Mõne korra kuus	%	36,6	63,4	100%
		% külastus- sagedustest	39,4	43,7	42,1
		inimest	147	255	402
	Mõne korra aastas	%	26,3	73,7	100%
		% külastus- sagedustest	17,2	30,7	25,4
		inimest	64	179	243
Kokku vastuseid			373	583	956

Tabel 10

Tabel 10 annab ülevaate meeste ja naiste raamatukogu külastamissagedusest. Kui lugeda **sagedaseks külastamiseks** kasutamist iga päev (40 inimest) ja mõne korra nädalas (271 inimest), siis nende hulk raamatukogu külastajatest moodustab 32,5%. Võib täheldada, et 43,4% meestest ja 25,6% naistest külastavad raamatukogu sageli. Need suhtarvud on võrreldes 2006. aastaga jäänud enam-vähem samaks (siis 42,6% meestest ja 27% naistest).

Harva, mõne korra aastas, külastab raamatukogu 17,2% (2006. a 16,8%) meestest ja 30,7% (2006. a 28,4%) naistest. Nii meeste kui ka naiste puhul oli 40% piires neid, kes külastavad raamatukogu mõne korra kuus (meestest 39,4% ja naistest 43,7%).

Nendest andmetest võib järeldada, et **kuigi naisi on lugejate hulgas rohkem, käivad mehed raamatukogus endiselt sagedamini kui naised**. See ei ole viie aasta jooksul muutunud.

○ Raamatukogu e-keskkonna kasutussagedus sõltuvalt lugeja soost

			Sugu		
			mees	naine	Kokku
Kui sageli kasutate Rahvus- raamatukogu e- keskkonda?	Iga päev	%	21,2	78,8	100%
		% e-keskk. kasut.sage-dusdest	1,9	4,5	3,5
		inimest	7	26	33
	Mõne korra nädalas	%	37,9	62,1	100%
		% e-keskk. kasut.sage-dusdest	17,2	18,0	17,7
		inimest	64	105	169
	Mõne korra kuus	%	42,0	58,0	100%
		% e-keskk. kasut.sage-dusdest	31,6	28,0	29,4
		inimest	118	163	281
	Mõne korra aastas	%	35,1	64,9	100%
		% e-keskk. kasut.sage-dusdest	23,6	28,0	26,3
		inimest	88	163	251
	Ei kasuta	%	43,2	56,8	100%
		% e-keskk. kasut.sage-dusdest	25,7	21,6	23,2
		inimest	96	126	222
Kokku vastuseid			373	583	956

Tabel 11

Sagedasti, st iga päev (33 inimest) või mõne korra nädalas (169 inimest) kasutab e-teenuseid 21,2% inimestest, mis jääb 11,3% alla raamatukogus kohal käijate näitavust. E-teenuste kasutajad jagunevad järgmiselt: e-teenuseid kasutab sageli 19,1% mehi ja 22,5% naisi.

Kõige sagedamini kasutatakse e-teenuseid mõne korra kuus, selliselt tegutseb meestest 31,6% ja naistest 28% (ehk 3,6% vähem).

Harva ehk mõne korra aastas kasutab e-teenuseid 23,6% meestest ja 28% naistest ehk 4,4% meestest rohkem.

Raamatukogu e-teenuseid ei kasuta veerand meestest (25,7%) ja 21,6% naistest.

Nendest andmetest võib järeldada, et raamatukogu **e-teenuseid kasutavad naised veidi rohkem ja sagedamini kui mehed** (kasutuste ja mittekasutuste vahe 4,2%).

○ Raamatukogu kasutussagedus sõltuvalt vanusest

			Vanus							
			kuni 18 a.	19-29 a.	30-39 a.	40-49 a.	50-59 a.	60 a. ja vanem	Kokku	
Kui sageli külastate Raamatu-kogu?	Iga päev	%	2,5	25,0	7,5	20,0	22,5	22,5	100%	
		% külastus-sagedustest	5,3	2,5	2,0	5,9	10,3	5,8	4,2	
		inimest	1	10	3	8	9	9	40	
	Mõne korra nädalas	%	1,8	42,1	14,8	13,7	8,9	18,8	100%	
		% külastus-sagedustest	26,3	28,1	26,1	27,4	27,6	32,7	28,3	
		inimest	5	114	40	37	24	51	271	
	Mõne korra kuus	%	2,2	45,3	15,4	13,9	7,7	15,4	100%	
		% külastus-sagedustest	47,4	44,8	40,5	41,5	35,6	39,7	42,1	
		inimest	9	182	62	56	31	62	402	
	Mõne korra aastas	%	1,6	41,2	19,8	14,0	9,5	14,0	100%	
		% külastus-sagedustest	21,1	24,6	31,4	25,2	26,4	21,8	25,4	
		inimest	4	100	48	34	23	34	243	
	Kokku vastuseid			19	406	153	135	87	156	956

Tabel 12

Tabelist 12 nähtub, et **iga päev käivad raamatukogus põhiliselt tudengid** ehk inimesed, kelle vanus mahub vahemikku 19-29 a (25,0% igapäevastest külastajatest), kuid selles eas on ka kõige rohkem neid, kes külastavad raamatukogu vaid mõne korra aastas (41,2% väga harvadest külastustest).

Sage raamatukogukülastaja moodustab lugejaskonnast kolmandiku ehk 32,5% (iga päev 4,2% ja mõne korra nädalas 28,3%).

Kõige sagedamini ehk iga päev või mõne korra nädalas saab endale raamatukogukülastusi lubada lugeja, kes kuulub vanuserühma 60 a ja vanemad, neist 38,5% teeb seda iga päev (5,8%) või mõne korra nädalas (32,7%). Järgmine suuruselt sage raamatukogukülastaja on vanuses 50-59 a (37,9% neist teeb seda iga päev või nädal).

Seega moodustavad arvilise enamuse **raamatukogu sagedatest külastajatest 19-29 aastased noored** – nad vahetuvad ja neid käib raamatukogus palju. **Kõige püsivamad on üle 60 aastased lugejad**, kes on sageli ühed ja samad tublid külastajad.

○ E-teenuste kasutussagedus sõltuvalt vanusest

			Vanus						Kokku
			kuni 18 a.	19-29 a.	30-39 a.	40-49 a.	50-59 a.	60 a. ja vanem	
Kui sageli kasutate Rahvusraamatukogu e-keskkonda?	Iga päev	%	3,0	15,2	15,2	33,3	15,2	18,2	100%
		% e-keskk. kasut.sagedusdest	5,3	1,2	3,3	8,1	5,7	3,8	3,5
		inimest	1	5	5	11	5	6	33
	Mõne korra nädalas	%	1,2	39,1	16,0	18,3	10,7	14,8	100%
		% e-keskk. kasut.sagedusdest	10,5	16,3	17,6	23,0	20,7	16,0	17,7
		inimest	2	66	27	31	18	25	169
	Mõne korra kuus	%	1,1	45,2	16,0	15,3	10,7	11,7	100%
		% e-keskk. kasut.sagedusdest	15,8	31,3	29,4	31,9	34,5	21,2	29,4
		inimest	3	127	45	43	30	33	281
	Mõne korra aastas	%	1,6	45,4	18,3	12,7	8,8	13,1	100%
		% e-keskk. kasut.sagedusdest	21,1	28,1	30,1	23,7	25,3	21,2	26,3
		inimest	4	114	46	32	22	33	251
	Ei kasuta	%	4,1	42,3	13,5	8,1	5,4	26,6	100%
		% e-keskk. kasut.sagedusdest	47,4	23,2	19,6	13,3	13,8	37,8	23,2
		inimest	9	94	30	18	12	59	222
Kokku vastuseid			19	406	153	135	87	156	956

Tabel 13

Nagu tabelist 13 nähtub, on igapäevaselt e-teenuseid kasutajaid kõige rohkem vanuses 40-49 a (8,1%), kuid siiski on **19-29 aastased kõige sagedasemad e-teenuste kasutajad** - 40% e-raamatukogu päevas või nädalas tehtud külastustest (15,2% igapäevastest ja 39,1% iganädalastest).

Sageli (iga päev või vähemalt korra nädalas) e-teenuseid kasutavaid lugejaid on kokku 21,2%, mis on raamatukokku sageli tulijatest veel loomulikult väiksem (see oli 32,5% ehk vahe 11,3%).

Ligi pooled küsitlusele vastanud kuni 18 aastast noorest e-teenuseid veel ei kasuta, kuid neil seisab see loodetavasti haridustee edenedes ees. Samas pole üllatav, et **26,6% e-teenuste mittekasutajatest on üle 60 aastased**, mis on küll napilt suurem kui keskmine (23,2%).

Edasise suurema tähelepanu alla võiks võtta aktiivses õppimiseas noored vanuses 19-29 aastat, kes moodustavad suurema osa raamatukogu kasutajaskonnast, kuid kellest ligi veerand (23,2%) e-teenuseid ei kasuta.

○ **Raamatukogu külastamissageduse sõltuvus lugeja tegevusalast**

	iga päev või mõne nädalas %	mõne korra kuus %	mõne korra aastas %
Teadlane, õppejõud, doktorant	30,7	47,1	22,1
Loomeinimene	34,1	46,0	19,9
Spetsialist	26,3	37,7	36,0
Riigiteenistuja, KOV töötaja	18,0	55,7	26,2
Üliõpilane, magistrant	30,7	45,8	23,5
Õpilane	31,6	45,6	22,8
Muu	35,6	37,4	27,0

Tabel 14

Kõige sagedamini külastavad Rahvusraamatukogu loomeinimesed – üle kolmandiku (34,1%) vähemalt korra nädalas või iga päev. Võrreldes 2006. a uuringu tulemustega on suhtarvuliselt langenud teadlaste, õppejõudude ja doktorantide sage raamatukoguhuone külastamine.

Riigiteenistujad leiavad mõlema (2006. ja 2011. a) uuringu põhjal vähem aega sagedaks raamatukogu külastamiseks, kuid kasvanud on selle sihtrühma külastuste sagedus kuus (55,7% , kusjuures 2006. aastal oli see näitaja 30,4 %).

Üliõpilaste, magistrantide ja õpilaste külastussagedus pole viie aasta jooksul kuigi palju muutunud – suurem osa neist kasutab ja kasutas raamatukoguteenuseid kohapeal mõne korra kuus. Sageli (35,6%) kasutab raamatukoguteenust ka muudel aladel tegutsev lugeja.

○ **E-teenuste kasutus sagedussõltuvalt tegevusalast**

	iga päev või mõne korra nädalas %	mõne korra kuus %	mõne korra aastas %	ei kasuta %
Teadlane, õppejõud, doktorant	25,0	30,7	22,9	21,4
Loomeinimene	21,1	35,4	18,6	24,8
Spetsialist	24,7	30,1	27,2	18,0
Riigiteenistuja, KOV töötaja	16,4	32,8	41,0	9,8
Üliõpilane, magistrant	18	32,6	29,9	19,4
Õpilane	14,0	22,8	15,8	47,4
Muu	18,4	21,8	24,1	35,6

Tabel 15

Tabelist 15 nähtub, et **kõige sagedamini kasutavad e-raamatukogu teenuseid teadlased, õppejõud ja doktorandid**, veerand neist teevad seda vähemalt korra nädalas või iga päev. Ka spetsialistid (24,7%) ja loomeinimesed (21,1%) teevad seda sagedasti.

Õpilased ei kasuta e-teenuseid tihti (seda teeb vaid 14% küsimustikule vastanutest), ligi pooled õpilastest (47,4%) e-teenuseid ei kasuta.

Tudengid kasutavad raamatukogu e-teenuseid enamasti mõne korra kuus.

○ **Raamatukogu külastamissageduse sõltuvus lugeja huvivaldkonnast**

	iga päev või mõne korra nädalas %	mõne korra kuus %	mõne korra aastas %
Humanitaarteadused	33,5	42,4	24,1
Sotsiaalteadused	34,7	39,6	25,7
Loodus- ja täppisteadused	29,1	47,3	23,6
Tehnikateadused	33,1	43,0	24,0
Meditiin	31,0	39,3	29,8
Põllumajandus, aiandus, metsandus	32,2	40,3	27,4
Muu	34,0	41,7	24,3

Tabel 16

On näha, et **huvivaldkonniti suuri erinevusi raamatukogu külastussageduses ei esine**. Näiteks, keskmiselt 32,5% lugejatest külastab raamatukogu vähemalt korra nädalas või iga päev (vt tabel 8, lk 16), kõikumine huvivaldkonniti pole märkimisväärne (34,7% sotsiaalteadustes kuni 29,1% loodus- ja täppisteadustes).

○ **E-teenuste kasutussagedus sõltuvalt huvivaldkonnast**

	iga päev või mõne nädalas %	mõne korra kuus %	mõne korra aastas %	ei kasuta %
Humanitaarteadused	23,7	30,6	24,6	21,0
Sotsiaalteadused	22,4	30,8	29,6	17,2
Loodus- ja täppisteadused	19,6	26,4	27,7	26,4
Tehnikateadused	22,3	22,3	26,4	28,9
Meditatsioon	16,7	19,0	29,8	34,5
Põllumajandus, aiandus, metsandus	14,5	27,4	30,6	27,4
muu	17,4	24,7	25,1	32,8

Tabel 17

Tabelist 17 nähtub väike erinevus e-teenuste kasutamissageduses sõltuvalt huvialast. **Kõige sagedamini kasutavad e-teenuseid humanitaarteadustest huvitatud** lugejad (23,7% neist nädalas või päevas korra), sotsiaalteaduste huvilised kasutavad teenuseid umbes sama sagedusega 22,4%. Põllumajanduse, aianduse ja metsanduse eelistajad kasutavad e-teenuseid keskmiselt kõige harvemini (30,6% neist teeb seda korra aastas). Umbes kolmandik (34,5%) meditsiinikirjanduse lugejaid ei kasuta raamatukogu e-teenuseid üldse, samas kui sotsiaalteaduste alal on see vaid 17,2%.

E-teenuste pakkumine on nende andmete põhjal humanitaar- ja sotsiaalteaduste raamatukogus küllalt sihipärane ja põhjendatud.

6. Raamatukoguteenuste kasutusviis

Nagu 2006. aastal, nii ka seekord tuleb tõdeda, et raamatukoguhuone ei ole tähtsust kaotanud. Raamatukogu külastavad aeg-ajalt peaaegu kõik teenuste kasutajad, vaid väga väike osa (1,88%) piirdub peamiselt või ainult veebiga. Võrreldes 2006. aastaga on ainult e-teenuste kasutajaid isegi vähemaks jäänud (siis 4,6%).

Teised kasutusviisid on jaotanud terviku laias laastus kolmandikeks: kokku kasutab teenuseid **peamiselt raamatukoguhuones ligi 35%, ainult raamatukoguhuones ümardatult 33% ja kõiki võimalusi umbes 30% ankeedile vastanutest**. Vene ja inglise keeles küsitlusele vastanute hulgas oli ainult raamatukoguhuones käijate suhtarv kõige suurem (vastavalt 40% vene ja 50% inglise keeles), kuid et vastajate arv oli väike, see suurt rolli üldpildis ei mänginud.

Vastajate hulk	Peamiselt raamatukoguhoones	Ainult raamatukoguhoones	Kasutan kõiki võimalusi	Peamiselt veebi kaudu	Ainult veebi kaudu
inimest	334	313	291	14	4
%	34,93	32,74	30,44	1,46	0,42

Tabel 18

Võrreldes 2006. aastaga on olukord jäänud põhiliselt samaks (ka siis oli kõigi võimaluste kasutajaid vastajate hulgas kolmandik (33,5%), peamiselt või ainult raamatukogu kasutajaid kokku oli siis 61,9% (2011. a 67,7%).

o **Teenuste kasutusviis sõltuvalt lugeja soost**

	ainult e-rmtk	peamiselt e-rmtk	ainult hoones	peamiselt hoones	kõik võimalused	
Mehi	2	3	148	130	90	373
%	0,5	0,8	39,7	34,9	24,1	100%

Naisi	2	11	171	198	201	583
%	0,3	1,9	29,3	34,0	34,5	100%

Kokku	4	14	319	328	291	956
%	0,4	1,5	33,4	34,3	30,4	100%

Tabel 19

Tabelist 19 selgub, et 2011. aastal ei pea enam päriselt paika viis aastat tagasi öeldud väide, nagu ei oleks olulisi erinevusi selles, kuidas mehed ja naised raamatukoguteenuseid kasutavad. Kui **naiste käitumine on jäänud põhiliselt samaks**, siis vähenenud on nende meeslugejate protsent, kes kasutab kõiki võimalusi: 2011. a 24,1% (2006. a 31,4%). Muutus on toimunud **meeste ainult või peamiselt raamatukoguhuone külastatavuse suurenemise** tagajärjel: 2011. a 74,6% (2006. a 64,6%).

Suuri muutusi e-teenuste kasutuse osas sõltuvalt raamatukogu kasutaja soost siiski ei ole toimunud.

○ Raamatukogu kasutusviis sõltuvalt lugeja vanusest

			Vanus						
			kuni 18 a.	19-29 a.	30-39 a.	40-49 a.	50-59 a.	60 a. ja vanem	Kokku
Kuidas raamatukogu-teenuseid kasutate?	Ainult raamatukoguhoones	%	3,4	40,1	16,0	8,8	8,8	22,9	100,0%
		% kasutusviisidest	57,9	31,5	33,3	20,7	32,2	46,8	33,4
		inimesi	11	128	51	28	28	73	319
	Peamiselt raamatukoguhoones	%	0,9	49,4	15,5	14,0	6,7	13,4	100,0%
		% kasutusviisidest	15,8	39,9	33,3	34,1	25,3	28,2	34,3
		inimesi	3	162	51	46	22	44	328
	Ainult veebi kaudu	%	0,0	0,0	25,0	25,0	50,0	0,0	100,0%
		% kasutusviisidest	0,0	0,0	0,7	0,7	2,3	0,0	0,4
		inimesi	0	0	1	1	2	0	4
	Peamiselt veebi kaudu	%	7,1	35,7	14,3	7,1	28,6	7,1	100,0%
		% kasutusviisidest	5,3	1,2	1,3	0,7	4,6	0,6	1,5
		inimesi	1	5	2	1	4	1	14
	Kasutan kõiki võimalusi	%	1,4	38,1	16,5	20,3	10,7	13,1	100,0%
		% kasutusviisidest	21,1	27,3	31,4	43,7	35,6	24,4	30,4
		inimesi	4	111	48	59	31	38	291
Kokku vastuseid			19	406	153	135	87	156	956

Tabel 20

Tabelist 20 nähtub, et kõiki võimalusi raamatukogu kasutada harrastavad kõige rohkem lugejad vanuses 19-29 a, keda on kasutajate hulgas kõige rohkem.

Põhiline rahvas, kes käib raamatukoguhoones peamiselt kohal, on ootuspäraselt 19-29 aastased noored (ainult raamatukoguhoone külastajatest on neid 40,1%) ja lugejad vanuses 60 aastat ja vanemad (22,9%).

Ainult või peamiselt veebi kasutajaid on vähe, neist enamik vanuses 50-59 a. Noored vanuses 19-29 a on enamuses ka nende hulgas, kes kasutavad **peamiselt e-teenuseid** (35,6%).

Enamuses külastavad:

- kuni 18-aastased - ainult raamatukoguhoonet
- 19-29 a – peamiselt raamatukoguhoonet
- 30-39 a - ainult või peamiselt raamatukoguhoonet
- 40-49 a – kasutavad kõiki võimalusi
- 50-59 a – kasutavad kõiki võimalusi
- 60 a ja vanemad – ainult raamatukoguhoonet.

Loetelu põhjal ei saa väita, et vanusegrupiti on raamatukogu külastamisviisid kuidagi rangelt piiritletud, sest kõigi vanusegruppide seas on igasuguseid viise eelistavaid lugejaid. Tundub, et 19-29 aastaste ehk kõige arvukama lugejagrupi hulgas on varieerumine kõige suurem, eelistatakse teenuseid kasutada siiski peamiselt raamatukogus.

○ **Raamatukoguteenuste kasutusviis sõltuvalt lugeja tegevusalast**

	Eelistab kasutada e-teenuseid %	Eelistab kasutada teenuseid raamatukogus %	Kasutab võimalusi % kõiki
Teadlane, õppejõud, doktorant	1,4	67,9	30,7
Loomeinimene	2,4	65,8	31,7
Spetsialist	2,5	60,2	37,2
Riigiteenistuja, KOV töötaja	3,3	55,0	37,7
magistrant, üliõpilane	1,1	71,1	27,8
Õpilane	0	82,5	17,5
Muu	1,1	81,6	17,2

Tabel 21

Tabel 21 annab ülevaate sellest, kuidas eri tegevusalade esindajad raamatukoguteenuseid kasutavad. Koos on esitatud need, kes kasutavad ainult või peamiselt e-teenuseid, ja need, kes kasutavad teenused ainult või peamiselt raamatukoguhuones.

Tabelist 21 nähtub, et kõigis lugejagruppides on **suhteliselt vähe neid, kes eelistavad kasutada ainult või peamiselt e-teenuseid**. Kõige suurem on see protsent riigiteenistujate puhul. Nende seas, kes kasutavad kõiki pakutavaid võimalusi, on kõige suurem spetsialistide (37,2) ja riigiteenistujate (37,7) protsent.

Ligi kolmandik loomeinimesi (31,7%) kasutab raamatukoguteenuseid mõlemil moel - tähendab, et muusika kuulamise, nootide laenutamise, kujutava kunsti raamatute jm kõrval kasutatakse üha rohkem e-teenuseid.

Tudengid (71,1%) ja õpilased (82,5%) **eelistavad kasutada teenuseid raamatukoguhuones**, pidades seda eelkõige suurepäraseks õpikeskkonnaks. Ka muude elualade esindajad, kelle hulgas on palju pensionäre, käivad ainult või meelsamini raamatukoguhuones (81,6%).

Võrreldes viis aastat tagasi tehtud uuringuga on veidi (+ 0,4%) suurenenud e-raamatukogu eelistatud kasutamine riigiteenistujate hulgas, aga vähenenud tudengite e-teenuste eelistus (- 10%).

Kõige rohkem on kõigi võimaluste, sh e-teenuste kasutamist suurendanud riigiteenistujad (+ 17,1%).

- **Raamatukoguteenuste kasutusviis sõltuvalt lugeja töö-, õpingu- või huvivaldkonnast**

	Eelistab kasutada e-teenuseid %	Eelistab kasutada teenuseid raamatukogus %	Kasutab kõiki võimalusi %
Humanitaarteadused	1,8	65,1	33,2
Sotsiaalteadused	2,3	65,2	32,4
Loodus- ja täppisteadused	2,7	68,4	29,1
Tehnikateadused	2,5	65,4	28,1
Meditsiin	1,2	76,2	22,6
Põllumajandus, aiandus, metsandus	3,2	64,5	32,3
Muu	2,0	68,8	29,1

Tabel 22

Tabelist 22 nähtub, et huvivaldkonniti raamatukoguteenuste kasutamises suuri erinevusi ei ole. Väike osa kõigi valdkondade lugejaid eelistab ainult või peamiselt e-teenuseid. **Enamus eelistab käia raamatukogus**, eriti meditsiinikirjanduse lugejate hulgas (võrreldes teistega 9% suurem eelistus).

Kõigis huvivaldkondades on umbes kolmandik lugejaid, kes kasutab raamatukoguteenuste tarbimiseks kõiki võimalusi. Meditsiinikirjanduse valdkonnas on protsent küll veidi keskmisest väiksem, kuid selle valdkonna lugejaid oli suhteliselt vähe (5,2%).

- **Raamatukoguteenuste kasutamine sõltuvalt töö-, õppe- või elukohast**

Raamatukogu **kasutusviiside ja elukoha** vahel suhtesest praktiliselt ei ole, seega ei saa väita, et väljaspool Tallinna elavad või töötavad inimesed kasutaksid e-teenuseid rohkem (vt Raamatukogu kasutusviis, tabel 18).

Ootuspäraselt on mittetallinlaste raamatukogu **kasutamissagedus** harvem, neist pooled (51,1%) väitsid, et külastavad seda mõne korra aastas. Samal ajal saab enamik Tallinna elanikest endale lubada raamatukogu kasutamist mõne korra kuus (44,0%). Siiski ei leidunud seost tallinlaste ja väljaspool linna elavate või töötavate/õppivate lugejate asukoha ja e-teenuste kasutussageduse vahel. See vastas tabelis 9 (E-keskkonnas raamatukogu kasutamise sagedus, lk 16) toodud üldistele suhtarvudele.

7. Kasutajate rahulolu Rahvusraamatukogus pakutavate teenustega

- **Rahulolu võrdlus 2006. ja 2011. a uuringute alusel**

Üldine hinnang:	2006	2011	muutus
Mugav töökeskkond	5,33	5,58	+ 0,25
Teenuseid tutvustavad materjalid	5,04	5,36	+ 0,32
Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,35	5,46	+ 0,11
Rühmatöö võimalused	4,67	5,16	+ 0,46
Erialakirjanduse kättesaadavus	5,33	5,23	+ 0,1
Puuduvate teavikute kättesaadavus (RVL)	5,13	4,92	- 0,21
Head tehnilised võimalused	5,18	5,58	+ 0,4
Sobivad lahtiolekuajad	5,28	4,92	- 0,36
Võimalused iseseisvaks otsinguks	5,48	5,54	+ 0,06
Koolituse vastavus vajadustele	5,38	5,21	+ 0,17
Erivajadustega arvestamine	5,8	5,37	- 0,43
Täpne elektronkataloog ESTER	5,57	5,63	+ 0,06
Teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu	5,17	5,27	+ 0,1
Juurdepääs e-ajakirjadele ja andmebaasidele	5,29	4,97	- 0,32
Kiire teenindamine	5,69	5,75	+ 0,6
Personali pädevus (asjatundlikkus)	5,76	5,97	+ 0,21
Viisakus, vastutulelikkus	(6,06+5,94):2 =6	6,02	+ 0,2
Päringuvastuste usaldusväärsus	5,71	5,98	+ 0,27

Tabel 23

Võrreldes mõlemal korral hinnatud teenuseid (neid oli kokku 18), peab nõustuma Anne Veinbergi kokkuvõttega: „**Üldine hinnang** RRis pakutavate teenuste tasemele (kogetud tase) oli positiivne, kuid erinevate lugejagruppide arvamused on nii mõnegi näitaja puhul erinevad.“

Head meelt teeb tõdemus, et **enamiku teenuste hinnangud olid 2011. a uuringus positiivsemad kui viis aastat tagasi**. See tähendab, et meetmed teenusekvaliteedi parandamiseks, mis Rahvusraamatukogus eelmise uuringu tulemustest lähtuvalt ette võetud, on kandnud vilja. Näiteks on paranenud hinnangud **rühmatöö võimalustele** raamatukogus (+ 0,46%) ja **tehnilistele võimalustele** (+ 0,4%).

Vaid neli teenusekvaliteedi näitajat raamatukogus said eelmise uuringuga võrreldes **nõrgema hinde**:

- 1) erivajadustega arvestamine (- 0,43%);
- 2) sobivad lahtiolekuajad (- 0,36%);
- 3) juurdepääs e-ajakirjadele ja andmebaasidele (- 0,32%);
- 4) puuduvate teavikute kättesaadavus (RVL) (- 0,21%).

Praktiliselt samaks jäi kasutajate arvamus e-kataloogi ESTER kohta.

Kokkuvõttes võib väita, et muudatused nii positiivses kui negatiivses suunas on liiga väikesed, et järeldada midagi murrangulist. **Võrreldavaid teenuseid suudeti hoida samal heal tasemel**, mis viimase kolme aasta majanduslikku surutist arvestades on juba edukuse näitaja.

- **Üldine hinnang teenuseplokkidele (kogetud tase) 2011. a**

Kui lähtuda küsimustiku kolmest põhiplokist

- 1) raamatukogu füüsiline keskkond (12 küsimust),
- 2) personali pädevus (4 küsimust),
- 3) raamatukogu e-keskkond (11 küsimust),

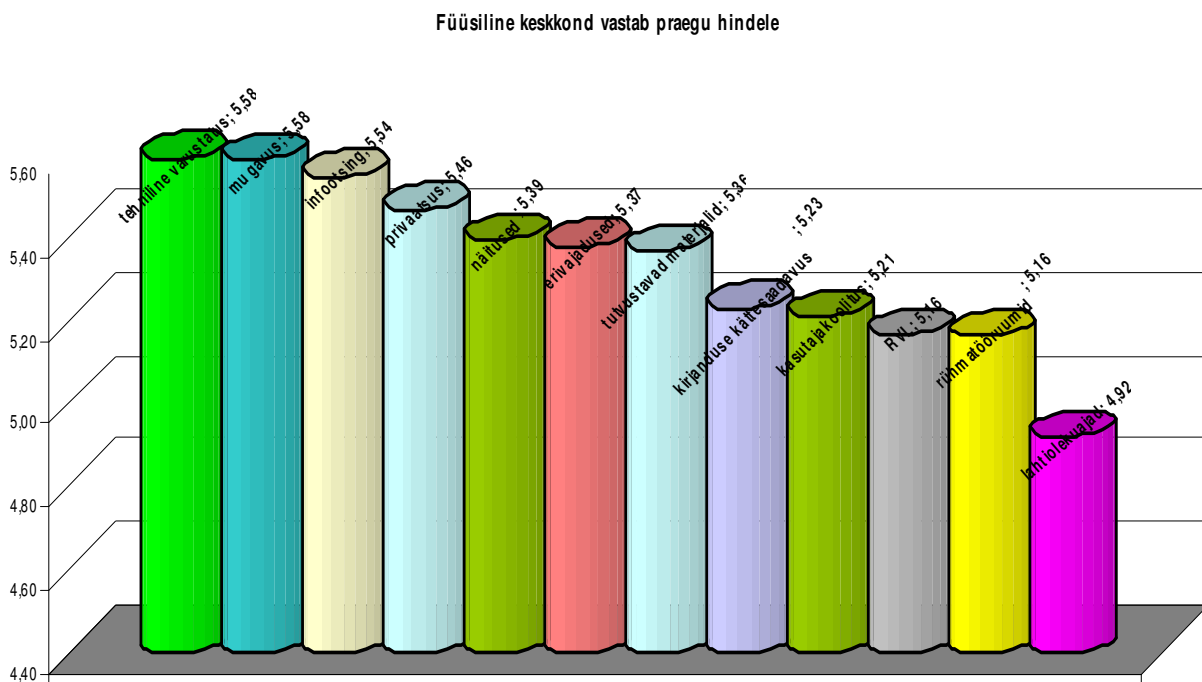
siis hinnangud neile eraldi olid järgmised:

1) Hinnangud raamatukoguhuones kogetud teenustele:

Füüsilise keskkonna kohta	Vastab hindede (paremusjärjestus keskmise põhjal)
Head tehnilised võimalused	5,58
Mugav töökeskkond	5,58
Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,54
Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,46
Kogusid tutvustavad näitused	5,39
Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,37
Teenuseid tutvustavad materjalid	5,36
Erialakirjanduse kättesaadavus	5,23
Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,21
Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	5,16
Rühmatöö võimalused	5,16
Sobivad lahtiolekuajad	4,92

Tabel 24

Ehk graafiliselt kujutatuna:



Joonis 8

Raamatukoguhuones hindab kasutaja võrdselt kõrgelt (5,58) häid **tehnilisi võimalusi** (arvutikohad, wifi leviala, paljundamine, skaneerimine, printimine jm) ja **töökeskkonda**. Vabades vastustes kirjeldatakse just viimast kõige positiivsemalt - vaikselt, mugava ja läbimõeldud töökeskkonnana. Kurdeti põhiliselt, et lugemissaalides on külm jms.

Tähtis on ka informatsioon materjalide olemasolu ja kättesaadavuse kohta raamatukogus. Sellepärast ongi kõrgelt hinnatud võimalusi **iseseisvaks infootsinguks** – 5,54 ning **õppe- ja uurimistööks** (võimalust omaette süveneda) – 5,46.

Kogusid tutvustavaid **näitusi** hinnati keskmiselt 5,39 ja kasutajate **erivajadustega arvestamist** (lift, ratastooliga liikumise võimalused, abivahendid nägemispuudega lugejatele jm) 5,37. Kõige rohkem nurinat oli sellepärast, et töötab vaid üks lift kahest ja uksed (sh välisuks) käivad raskelt.

Keskmiselt, kuid samuti küllaltki kõrgelt on hinnatud **teenuseid tutvustavate materjalide** (reklaamtrükised, sildid, viidad) kvaliteeti – 5,36 ja **erialakirjanduse** kättesaadavust – 5,23. Parandamist vajavana mainiti näiteks viitade süsteemi. Erialakirjandust endale huvipakkuval teemal soovivad lugejad alati juurde.

Kasutajakoolituse vastavust vajadustele hinnati keskmiselt 5,21. Vastajate sõnade järgi soovivad nad infootsingu koolitusi üha rohkem. Näiteks juhtis hea kolleeg teisest teadusraamatukogust tähelepanu sellele, et eriti oleksid need vajalikud raamatukogutöötajatele üle Eesti, kelle kaudu oleks võimalik harida lugejaskonda laiemalt.

Võrdselt eelviimasel positsioonil füüsilise keskkonna teenuste hulgas olid 5,16ga hinnatud raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus (**raamatukogudevaheline laenutus RVL**) ja **rühmatöö võimalused** raamatukogus. Vastustest selgus, et RVLi teenusega on kokku puutunud vähesed ja nemad hindasid selle kiituse vääriliseks. Ka rühmatööruume ei vaja kuigi paljud lugejad ja sellepärast ei osata olemasolevaid võimalusi hinnata.

Veidi alla hindamispunkti 5 (üsna hea) sai vaid raamatukogu **lahtiolekuagade sobivus** – 4,92. Selle näitaja kohta anti kõige rohkem hinnanguid (932 vastajat), seega tahavad ja oskavad selle kohta sõna võtta peaaegu kõik raamatukogu kasutajad (vt tabel 12).

Füüsilise keskkonna küsimustele vastajate arv ja osakaal vastajate üldarvust (956 inimest):

Füüsilise keskkonna kohta	vastajate arv	% kogu arvust
lahtiolekuajad	932	97,5
mugav töökeskkond	927	97,0
tutvustavad materjalid	876	91,6
tehniline varustatus	862	90,2
õppe- ja uurimistöö võimalused	849	88,8
kirjanduse kättesaadavus	831	86,9
iseseisev infootsing	792	82,8
näitused	561	58,7
rühmatööruumid	509	53,2
RVL	422	44,1
kasutajakoolitus	398	41,6
erivajadused	392	41,0

Tabel 25

2) Hinnangud personalile kogetu põhjal:

Personali pädevuse kohta	Vastab hindadele (paremusjärjestus keskmise põhjal)
--------------------------	-----------------------------------------------------

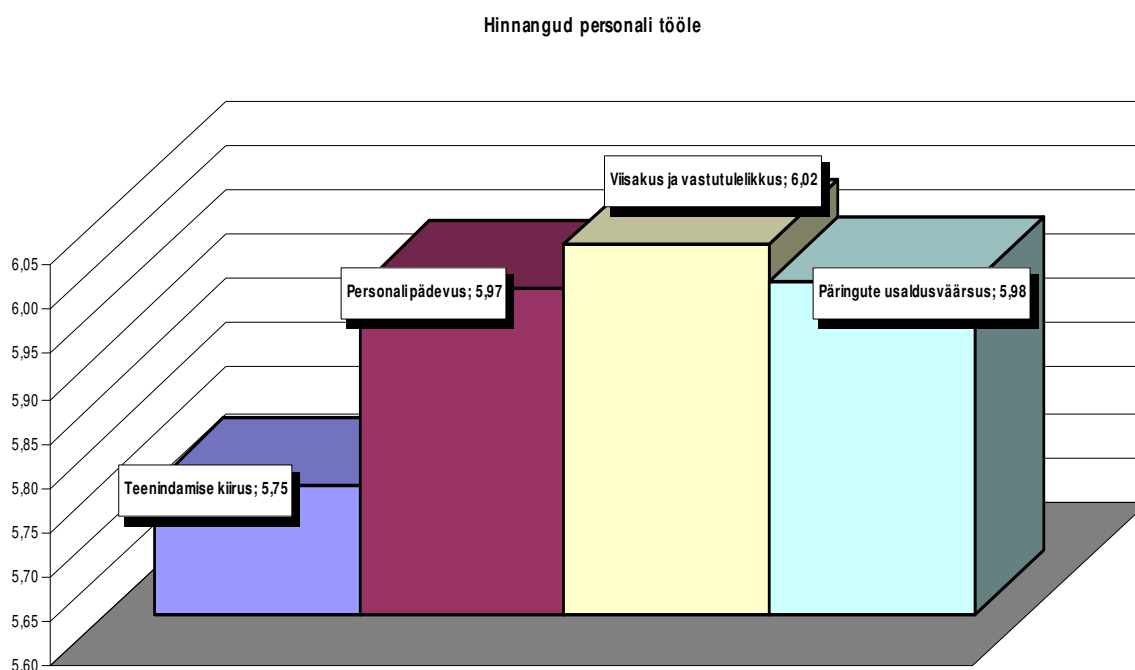
Personali viisakus ja vastutuleikkus	6,02
Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,98
Personali pädevus ja asjatundlikkus	5,97
Kiire teenindamine	5,75

Tabel 26

Hinnangud personaliga seotud teenusekvaliteedi näitajatele on väga kõrged. Kõige kõrgemalt hinnati kogetud **viisakust ja vastutuleikkust** (6,02). Välja arvatud mõned üksikjuhud, on lugejate vabades vastustes esitatud arvamused sageli ülivõrdes positiivsed. Rohkem oodatakse raamatukoguhoidjatelt initsiatiivi lugejate juhendamisel või lihtsalt naeratust.

Päringutele vastamise usaldusväärsus (5,98) ja **pädevus** (5,97) on ka kõrges hinnas (tuletame meelde, et hinnanguskaalal tähendas hinne 6 väga head taset). Teenindajalt ei oodata mingi kitsa temaatika põhjalikku tundmist, vaid professionaalsust aidata lugejat tema infootsingutes.

Teenindamiskiirust hinnati keskmiselt 5,75ga, mis on samuti väga hea tulemus. Märkused kiiruse kohta tehti enamjaolt seoses tehniliste võimaluste puudulikkusega.



Joonis 9

Personali töö ja pädevus paistab paljudele silma, sellepärast oli vastajate hulk päris suur.

Küsimustele personali kohta vastajate arv ja osakaal üldarvust (956 inimest):

Personali pädevuse kohta	Keskmine hinne	Vastajate arv	% kogu-arvust 956
Viisakus ja vastutulelikkus	6,2	930	97,3
Personali pädevus ja asjatundlikkus	5,97	859	89,9
Kiire teenindamine	5,75	863	90,3
Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,98	694	72,6

Tabel 27

Ainult raamatukogu lahtiolekuageade sobivuse küsimusele vastas paar lugejat rohkem (932 inimest, 97,5 %), kui personali viisakusele ja vastutulelikkusele hinnangut andes.

3) Hinnangud e- raamatukogule:

	Vastab hindele (paremusjärjestus keskmise põhjal)
E-keskkonna kohta	
ID-kaardi kasutamise võimalused	5,92
Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,63
Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,40
E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,27
Andmekogude piisav hulk	5,27
Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,19
Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	5,19
Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	5,16
Kogusid tutvustavad e-näitused	5,15
Digitaalarhiiv DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	5,03
Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	4,97

Tabel 28

Keskmine hinnang e-teenustele on päris kõrge, jäädes 4,97 ja 5,63 vahele. Kõige kõrgemalt hinnati suhteliselt uut teenust, **ID-kaardi** laiemat kasutamise võimalust (5,92), mida lugejad igati tervitavad. Probleeme tekitab ID-kaartide uue põlvkonna kasutamine, mis olemasolevas programmis alati ei tööta.

Teisel kohal lugejate hinnangutes on **e-kataloog ESTER**, mis on kõige kauem lugejate kasutada olnud ka teistes raamatukogudes (5,63). ESTERi kasutusmugavuse suurendamise kohta tehti mõned konkreetsed ettepanekud.

Raamatukogu **teavitustegevus veebis**, s.t uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses nii kodulehel, uudiskirjas kui ka sotsiaalmeedias teadaandmine sai keskmiseks hindeks 5,4. RRI tegevust sotsiaalmeedias ja kodulehe infot kritiseeriti, aga igakuine uudiskiri on lugejate seas väga hästi omaks võetud.

Järgnevad võrdselt (keskmise hindega 4,27) **e-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu** ja **andmekogude** (nii RRI kui ka litsentsandmebaaside) **piisav hulk**. Lugejad ootavad e-teenuste laialdasemat arengut ja andmekogude valiku suurenemist.

Otsinguportaal ja **kodulehelt e-teenuste leidmise** lihtsus said hinnatud võrdselt (keskmine hinne 5,19). Kui RRI otsinguportaali kasutajamugavuse suurendamiseks oli vabade vastuste hulgas mõni konkreetne ettepanek, siis kodulehe kohta leidis rohkem ja teravamalt kriitikat.

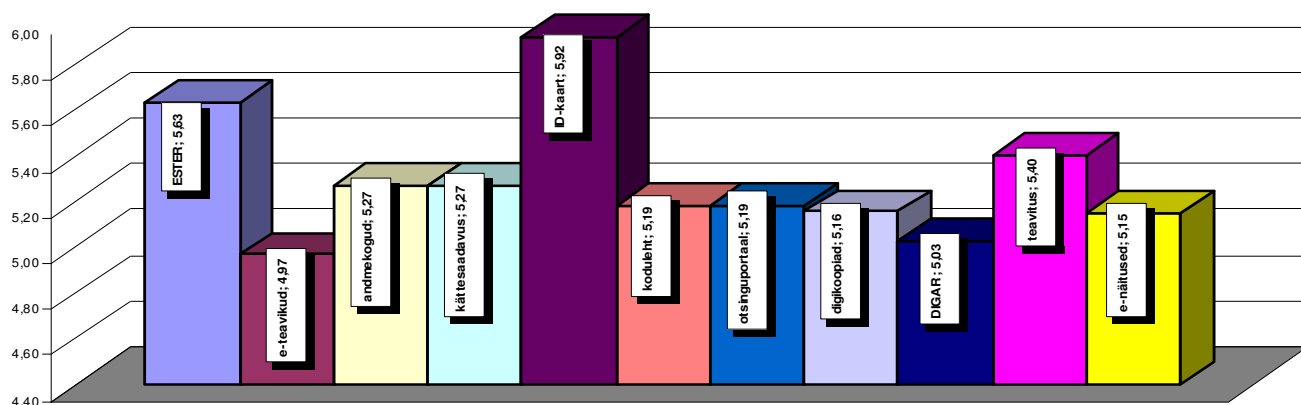
Digitaalkoopiate teenus (sh EoD) sai seda tundvatelt lugejailt keskmiseks hindeks 5,16, kusjuures oodatakse teenuse kiirenemist. Ka **e-näitused** pälvisid positiivse keskmise hinde 5,15 ja leidis lugejaid, kes tunnistasid, et said sellest teenusest teada küsitlusele vastates.

Digitaalarhiiv DIGAR sai seekord veel üldises e-teenuste reas tagasihoidlikuma hinde 5,03, kuid omab kahtlemata arengupotentsiaali.

Vastajad hindasid **juurdepääsu täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele** keskmiselt 4,97ga. Tehti ettepanekuid konkreetsete andmebaaside ostuks ja avaldati lootust, et olemasolevatele juurdepääs muutub kiiremaks ning e-raamatuid saab kas või tasu eest laenata.

Keskised hinnangud e-teenustele (graafiliselt)

E-keskkond



Joonis 10

Suhtumine e-teenustesse oli 2011. aasta sügisel kujunemisejärgus, sest päris suur hulk vastajatest jättis osale või kõigile e-teenuste küsimustele vastamata. See ei pea tingimata tähendama, et Rahvusraamatukogu e-teenuseid ei teata. Tõenäoliselt võis mõne e-teenuse vähene kasutamine sundida vastama „ei oska öelda“, sest puudus kogemus nende kasutamisest ja seega hindamiseks.

E-teenuste küsimustele vastajate hulk ja osakaal üldarvust (956 inimest):

E-keskkonna kohta	Vastajate hulk	% kogu- arvust 956
ESTER	703	73,5
Juurdepääs e-teavikutele	505	52,8
Andmekogude piisav hulk	487	50,9
E-teenuste kättesaadavus väljaspool	561	58,7
ID-kaardi kasutamise võimalused	622	65,1
Kodulehel e-teenuste leidmine	630	65,9
Otsinguportaal	655	68,5
Digitaalkoopiate teenus	248	25,9
DIGAR	266	27,8
Teavitustegevus veebis	497	52,0
E-näitused	315	32,9

Tabel 29

Kõige väiksem % „ei oska öelda“ vastanuid oli eesti (25,1%) ja inglise keeles (36,4%) ESTERi, vene keeles ID-kaardi kohta (33,7%). E-kataloog ESTER on kõige staažikam ja

küllaltki hästi sisse töötatud e-teenus, mida kasutavad ja haldavad ELNET Konsortsiumi kuuluvad raamatukogud.

Kõige suurem % „ei oska öelda“ vastanuid oli eesti keeles digitaalkoopiate (76,3%), vene (65,3%) ja inglise keeles (81,8%) DIGARi kohta. Rahvusraamatukogu digitaalarhiiv DIGAR on suhteliselt uus e-teenus, mille areng on alles viimastel aastatel hoo sisse saanud ja vajab laiemalt tutvustamist.

o **Üldine hinnang kõigile teenustele kokku (kogetud tase)**

Huvitav on jälgida hinnanguid kõigile Rahvusraamatukogu teenustele kokku, sest raamatukogu on tervik ja üht komponenti (füüsiline hoone, e-teenused, personal) on väga raske, kui mitte võimatu teistest eraldada.

Tabelis 30 on kõik ankeedis küsitud hetkeseisu teenusekvaliteedi näitajad esitatud keskmise hinde kahanevas järjekorras. Personalile antud hinded on märgitud rohelisega, e-teenuste hinded lillaga, ülejäänud on raamatukoguhoones pakutavate teenuste näitajad.

Keskmine hinne kõigile raamatukoguteenustele kahanevas järjekorras:

Personali viisakus ja vastutulelikkus	6,02
Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,98
Personali pädevus ja asjatundlikkus	5,97
ID-kaardi kasutamise võimalused	5,92
Kiire teenindamine	5,75
Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,63
Head tehnilised võimalused	5,58
Mugav töökeskkond	5,58
Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,54
Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,46
Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,40
Kogusid tutvustavad näitused	5,39
Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,37
Teenuseid tutvustavad materjalid	5,36
Andmekogude piisav hulk	5,27
E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,27
Erialakirjanduse kättesaadavus	5,23
Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,21
Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,19
Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	5,19
Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	5,16
Rühmatöö võimalused	5,16
Digitaalkoopiate tegemise, sh EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	5,16
Kogusid tutvustavad e-näitused	5,15
Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	5,03
Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	4,97
Sobivad lahtiolekujad	4,92

Tabel 30

Kõige kõrgemalt on hinnatud **personali tööd** (1.-3. ja 5. koht). Sellest võib teha järelduse, et personalist sõltub mitte ainult teeninduse kvaliteet, vaid siin peitub sageli võti kõigi teiste raamatukoguteenuste hindamiseks.

Lugejad (vähemalt Rahvusraamatukogu aktiivsed kasutajad) tunnustavad raamatukoguteenuseid just tänu personali kõrgele tasemele. Selles peitub raamatukogu oluline erilisus teiste infokanalite kõrval, sest raamatukokku tullakse mitte ainult infot ammutama, vaid kõrgetasemelise ja usaldusväärse inimeselt inimesele teeninduse pärast.

Rahvusraamatukogus on e-teenuste arengule suurt tähelepanu pööratud. Kasutajad on eriti kõrgelt hinnanud **ID-kaardi kasutusvõimalust ja e-kataloogi ESTER**. ID-kaardi kasutamise kohta oli vabade vastuste hulgas küll 7 märkust, kuid teenuse kõrge hinnang räägib tegelikult positiivsest vastuvõtust.

ESTERi kataloogi teab ja kasutab vähemalt kolmveerand lugejaskonnast. Vabade vastuste hulgas leidis kriitikat ning üksikuid konkreetseid ettepanekuid ja soove, kuidas e-kataloogi kasutajasõbralikumaks muuta. E-kataloogi kõrge positsioon teenusekvaliteedi hinnete rivis on märk selle heast mainest kasutajate silmis.

Ka **teavitamine uutest teenustest** ja muudatustest teeninduskorralduses RRi kodulehel, uudiskirjas ja sotsiaalvõrgustikes on saanud kõrge positiivse hinnangu (5,4). Kõige rohkem kriitikat sai selles osas RRi **koduleht**, kust e-teenuste kohta info leidmine valmistab raskusi. Mõned lugejad soovitasid **sotsiaalvõrgustikes** leiduvat RRi teavitust oma tegevusest veelgi nähtavamaks teha, aga oli ka neid, kes ei pidanud sobivaks selles infokanalisis raamatukoguteenuseid tutvustada. Paistab, et **uudiskiri** on infokanal, mis töötab hästi ja meeldib paljudele lugejatele.

Nõustuda tuleb **Kristina Pai** (TÜ Raamatukogu) seisukohaga, et raamatukogu arendades peab vastu tulema mõlemale lugejakategooriale: neile, kes eelistavad teenindust raamatukogus, aga ka neile, kellele meeldib rohkem e-keskkond. **A. Parasurmani** järgi on e-keskkonna plussideks paindlikkus, mugavus, tõhusus ja nauditavus ning miinusteks turvarisk, aegumine, ebaisikulisus ja kontrollimatus. Raamatukogu peaks ühendama füüsilise ja elektroonilise keskkonna positiivsed küljed.

Lugejate hinnang raamatukoguhoone **tehnilistele võimalustele** on paranenud: üldine hinnang 5,58 ja tõus 7. kohale kõigi kvaliteedinäitajate rivis (2006. a 5,18 ja 19. koht). Kasutajad ootavad veelgi moodsamaid arvuteid, värviprintereid ja skannereid, eriti aga wifi leviala laienemist, kuid hinnangutes ollakse tehnilise seisukorraga päris rahul.

Traditsiooniliselt kõrgelt on hinnatud Rahvusraamatukogu **mugavat töökeskkonda**, võimalusi **iseseisvaks infootsinguks** ning **õppe- ja uurimistööks** (privaatsust). Palju kiidusõnu öeldakse RRi meeldiva ja mugava töökeskkonna kohta. Siiski soovitakse, et oleks rohkem omaette olemise võimalusi, et keskenduda.

Rühmatöövõimalused raamatukogus, mis viis aastat tagasi olid keskmiselt hinnatud 4,67ga (viimane „pingereas“), oli 2011. aasta järjestuses tõusnud küllaltki heale positsioonile. Need, kes rühmatööruume vajavad, ootavad neid muidugi rohkem ja paremaid, kuid nurinat on vähe. RRi **otsinguportaali** kasutusmugavus sai keskmiseks hindeks 5,19. Leidus asjalikke ettepanekuid, kuidas portaali arendada, kuid üldine suhtumine oli positiivse alatooniga neutraalne.

E-teenustest on **digitaalkoopiate tegemist** (keskmine hinne 5,16), **e-näitusi** (5,15) ja digitaalarhiivi **DIGAR** (5,03) veel vähe tutvustatud. Lugejate arvamused nende kohta on ettevaatlikud, sest kogemust on vähevõitu.

Mõtlemisainet on kasutajatelt alla 5 keskmise hindepunkti saanud **e-teavikutele juurdepääsu** (täiestekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele) hindamine 4,97ga. Ligipääs andmekogudele jm e-teavikutele peaks kasutajate meelest olema kergem ja nende valik suurem. Tehti konkreetseid ettepanekuid andmebaasilitsentside muretsemiseks.

Tuleb tunnistada, et lugejate hinnang raamatukogu **lahtiolekuagade** sobivusele on üldises hinnangute jadas langenud viimasele kohale (2006. a oli see 5,28, 18. kohal ehk tagantpoolt 7.) Selle kohta avaldas peaaegu iga kaheksas lugeja vabades vastustes negatiivset arvamust (kokku tehti lahtiolekuagade kohta umbes 110 märkust, 2006. aastal oli neid umbes 90).

Lugejate ootused pole palju muutunud – kokkuvõttes tahetakse ikka, et raamatukogu oleks pidevalt lahti. Ei tohi muidugi unustada, et viis aastat tagasi ei olnud majanduskriisi ega suuri eelarvekärpeid ning raamatukogu oli lugejaile rohkem tunde avatud (2006. aastal avati raamatukogu tööpäeval tund varem ja suvel suleti tund hiljem kui 2011. a).

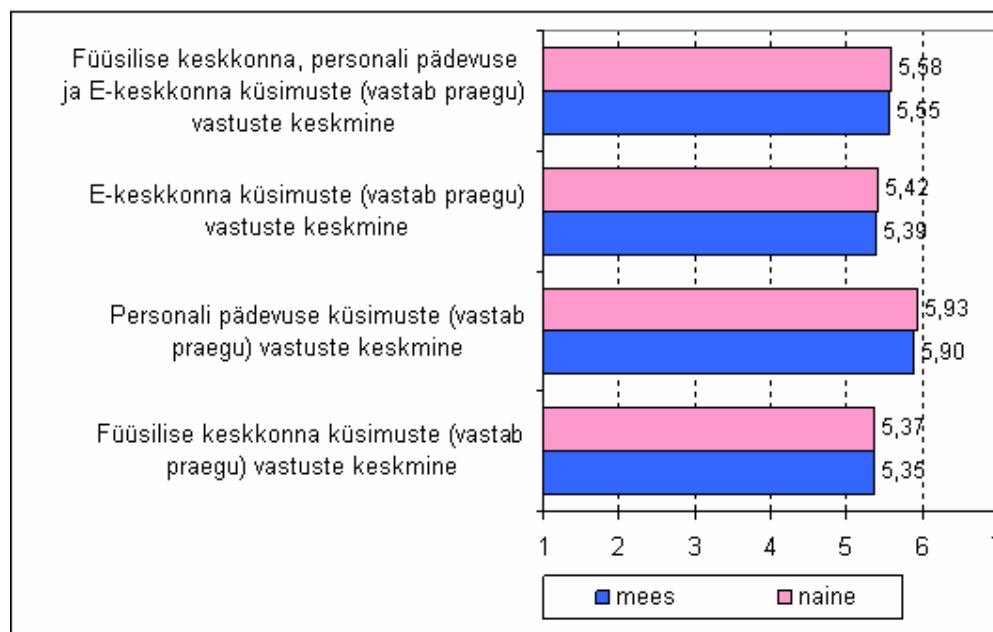
○ **Hinnang teenustele sõltuvalt kasutaja soost, vanusest ja elukohast**

1) Hinnang kolmes teenuseplokis sõltuvalt kasutaja soost:

	mees	naine	kokku
Füüsilise keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,35	5,37	5,36
Personali pädevuse küsimuste vastuste keskmine	5,90	5,93	5,92
E-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,39	5,42	5,41
Füüsilise keskkonna, personali pädevuse ja e-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,55	5,58	5,57

Tabel 31

Tabelist 31 nähtub, et naised hindavad raamatukogu kõiki teenuseid keskmisest veidi kõrgemalt kui mehed. Sõltumata lugeja soost on keskmine **hinnang raamatukogu personali tööle 0,35 hindepunkti võrra üldisest keskmisest hindest kõrgem**. Seega on personali töö raamatukogu füüsilisest ja elektroonilisest keskkonnast kõige rohkem väärtustatud.



Joonis 11

2) Hinnang kolmes teenuseplokis sõltuvalt kasutaja vanusest:

	kuni 18 a.	19-29 a.	30-39 a.	40-49 a.	50-59 a.	60 a. ja vanem	kokku
Füüsilise keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,60	5,33	5,18	5,20	5,41	5,69	5,36
Personali pädevuse küsimuste vastuste keskmine	5,67	5,88	5,85	5,77	5,99	6,19	5,92
E-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,56	5,42	5,41	5,17	5,35	5,64	5,41
Füüsilise keskkonna, personali pädevuse ja e-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,59	5,55	5,47	5,40	5,59	5,87	5,57

Tabel 32

Raamatukogu kõigi teenustega on **kõige rohkem rahul need kasutajad, kellel eluaastaid üle 60**, kusjuures eriti kõrgelt hinnatakse personali pädevust, mis sai üle 6 hindepunkti („väga hea“) ehk 6,19. Küsitlajatele öeldi suusõnal palju tänusõnu.

Kõige kriitilisemad on 40-49 aastased lugejad e-teenuste suhtes (hinne 5,17).

Kolme teenuseplokki (füüsiline ja e-keskkond ning personal) hinnete keskmine on kõige väiksem raamatukogu füüsilise keskkonna suhtes (5,36). Siit võib teha järelduse, et ka teenuste areng raamatukoguhooones pole n-ö valmis ning vajab pidevat täiustamist ja lugejate ootustega vastavusse viimist.

Tabelist 32 nähtub, et **raamatukogu kõige nõudlikumad lugejad on vanuses 40-49 aastat**, sest nende hinnangud kõigile teenustele on kõige madalamad (keskmiselt 5,4), olles siiski positiivsed – „üsna hea“ ja „väga hea“ vahepeal.

3) Hinnang kolmes teenuseplokis sõltuvalt kasutaja elu-, õpingu või töökohast:

	Kas elate, õpite ja/või töötate peamiselt:		
	Tallinnas	mujal	kokku
Füüsilise keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,33	5,56	5,36
Personali pädevuse küsimuste vastuste keskmine	5,90	6,03	5,92
E-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,40	5,45	5,41
Füüsilise keskkonna, personali pädevuse ja e-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,55	5,70	5,57

Tabel 33

Nagu tabelist 33 nähtub, on **mittetallinlaste hinnangud keskmiselt 0,15 hindepalli kõrgemad** kui pealinnas elavatel, õppivatel või töötavatel kasutajatel.

Kõige suurem erinevus on raamatukogu füüsilise keskkonna hinded (tallinlaste hinne keskmiselt 0,23 väiksem), samal ajal kui **e-teenuste hinne praktiliselt ei erine** (vahe 0,05). Ka selles tabelis on kõige kõrgemalt hinnatud personali pädevust ja suhtlemisoskust, mis sai väljastpoolt Tallinna lugejatelt keskmiseks hindeks 6,03.

○ Üldine hinnang teenustele sõltuvalt kasutaja tegevus- ja huvivaldkonnast

1) Hinnang kolmes teenuseplokis sõltuvalt kasutaja tegevusalast:

	Teadlane, doktorant	Loomeinimene	Spetsialist, juhtiv töötaja	Riigiteenistuja või KOV töötaja	Bakalaureuse-/magistriõppe üliõpilane	Õpilane	Muu tegevusala
Füüsilise keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,12	5,32	5,29	5,30	5,30	5,37	5,68
Personali pädevuse küsimuste vastuste keskmine	5,80	5,87	5,90	6,06	5,90	5,79	6,09
E-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,31	5,30	5,22	5,44	5,42	5,57	5,80
Füüsilise keskkonna, personali pädevuse ja e-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,42	5,50	5,48	5,61	5,54	5,54	5,86

Tabel 34

Tabelist 34 nähtub, et ootuspäraselt on nn muude tegevusalade esindajad raamatukogu kõigi teenuste suhtes kõige positiivsemad, hinnates neid nii kokkuvõttes kui ka eraldi kõrgemalt kui ülejäänud sihtrühmad. Viimased on nõudlikumad raamatukoguteenuse kvaliteedi suhtes, sest vajadused oma erialal on konkreetselt tunnetatud.

Siiski peab mainima, et **kõik keskmised hinded on üle 5** („üsna hea“). Kõige madalam on teadlaste, doktorantide ja õppejõudude hinnang, kuid seegi on kokku keskmiselt 5,42, kusjuures raamatukogu füüsilisi näitajaid hindasid nad kõige madalamalt, keskmiselt 5,12.

Spetsialistid ja juhtivtöötajad hindasid kõige vähem e-teenuseid ning õpilased personali tööd (viimane on küll **üldisest hinnangute keskmisest, s.t 5,56st** kõrgem).

2) Hinnang kolmes teenuseplokis sõltuvalt kasutaja töö-, õpingu- ja huvivaldkonnast:

	Humanitaarteadused	Sotsiaalteadused	Loodus- ja täppisteadused	Tehnikateadused	Meditsiin	Põllumajandus	Muu valdkond
Füüsilise keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,33	5,33	5,25	5,35	5,44	5,34	5,53
Personali pädevuse küsimuste vastuste keskmine	5,90	5,96	5,81	5,86	5,99	5,78	6,01
E-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,35	5,36	5,32	5,37	5,61	5,22	5,58
Füüsilise keskkonna, personali pädevuse ja E-keskkonna küsimuste vastuste keskmine	5,53	5,56	5,46	5,54	5,68	5,50	5,71

Tabel 35

Nagu tabelist 35 nähtub, on **loodus- ja täppisteadusalaste teavikute kasutajad keskmiselt kõige kriitilisemad raamatukogu suhtes** (füüsilise- ja e-raamatukogu ning personal), kuigi ka see hinne on kõrge – 5,46. Kõige rohkem rahul on ootuspäraselt nende raamatukogu kasutajate hinnang, kelle huvialaks „Muu valdkond“ (5,71).

E-keskkonda hindavad kõige kõrgemalt meditsiinihuvilised (5,61) ja kõige madalamalt (5,22) põllumajandus-, aiandus- ja metsanduskirjanduse lugejad.

Keskmisest hindest, mida valdkonnad kõigile teenustele andsid (5,56), on negatiivne hälve 0,1 ja positiivne 0,15 palli. Sellest võib järeldada, et suuri erinevusi ei esine. Veidi vähem on rahul need lugejad, kelle huvivaldkond ei ole Rahvusraamatukogu otsene sihtgrupp, ning **suhteliselt rohkem on rahul humanitaar- ja sotsiaalteaduslikku kirjandust kasutavad lugejad.**

8. Teenusekvaliteet Rahvusraamatukogus

8.1. Üldine hinnang

Raamatukogu kasutajad on maailmas üldiselt tuntud kui teenusekvaliteedi suhtes väga nõudlikud kliendid, kes ootavad parimat võimalikku teenindust ja vähemaga ei lepi. Ka käesolevast uuringust selgus, et **raamatukoguteenuste oodatud tase (O) on äärmiselt kõrge**. Oodatakse vähemalt head või väga head teenusekvaliteeti (vt tabel 36, lk 40).

Vastavalt teooriale on oluline negatiivse lünga suurus. Majandusteadlane Geoff Durden annab kogetud taseme ja ootuste vahelistele lünkadele järgmise seletuse:

- lüngad vahemikus 0 kuni –1 võib lugeda positiivseks tulemuseks ja organisatsioon peab nende näitajate osas saavutatud taset hoidma

- lüngad vahemikus –1 kuni –2 annavad märku vajadusest taset parandada. Suhe tarbija ja teenuse pakkuja vahel on nõrgalt positiivne või neutraalne

- lüngad –2 kuni –3 viitavad teenuse pakkuja ja tarbija vahelisele negatiivsele suhtele. On vaja kiirelt sekkuda, et kvaliteeti tõsta.

Hinnang teenusekvaliteedile on kõrgendatud ootusi silmas pidades positiivne. Näiteks olid ootused kogusid tutvustavatele **näitustele nii raamatukogu füüsilises kui ka e-keskkonnas** (mõlemad 5,98) ainukesed näitajad, mille oodatav tase oli veidi alla „väga hea“ hinde. Kogetud tase on aga kõrgem kui mõne muu raamatukoguteenuse puhul ning kokkuvõttes on lõhe oodatud ja kogetud taseme vahel positiivselt väike (raamatunäituste puhul –0,59 ja e-näitustel –0,83).

Üks madalamaid ootusi oli näiteks põllumajandusest, aiandusest ja metsandusest huvitatud lugejatel **kasutajakoolituse** osas (5,74), mis tegelikult on üsna lähedal oodatud kvaliteedihindele „väga hea“. Kogetud koolitustase on olnud aga nii kõrge, et lünk oodatud ja kogetud taseme vahel on suhteliselt minimaalne (–0,63, vt tabel 46, lk 77).

Kõige kõrgem ootus oli personali viisakuse ja vastutulelikkuse osas (üldiselt 5,59, vt tabel 36, lk 40), kuid sotsiaalteadustest huvitatud lugejad hindasid selle näitaja olulisust enda jaoks isegi veel kõrgemalt (6,66, vt tabel 45, lk 73). Viisakust ja vastutulelikkust on ka kõige rohkem kogetud (üldine hinnang 6,02) ning lõhe ideaalse ja kogetud taseme vahel väga väike (–0,58).

Teenusekvaliteedi näitajad kõigil lugejagruppidel kokku:

Teenusekvaliteedi näitajad		Kõik koos		
		K, hetkeseis	O, oodatav tase	K-O
Füüsiline keskkond	Mugav töökeskkond	5,58	6,40	-0,82
	Teenuseid tutvustavad materjalid	5,36	6,23	-0,86
	Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,46	6,48	-1,01
	Rühmatöö võimalused	5,16	6,06	-0,89
	Erialakirjanduse kättesaadavus	5,23	6,41	-1,18
	Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	5,16	6,30	-1,14
	Head tehnilised võimalused	5,58	6,48	-0,89
	Sobivad lahtiolekuajad	4,92	6,36	-1,44
	Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,54	6,35	-0,81
	Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,21	6,14	-0,94
	Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,37	6,45	-1,07
	Kogusid tutvustavad näitused	5,39	5,98	-0,59
Personali pädevus	Kiire teenindamine	5,75	6,43	-0,68
	Personali pädevus ja asjatundlikkus	5,97	6,57	-0,60
	Personali viisakus ja vastutulelikkus	6,02	6,59	-0,58
	Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,98	6,56	-0,58
E-keskkond	Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,63	6,55	-0,92
	Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	4,97	6,51	-1,54
	Andmekogude piisav hulk	5,27	6,49	-1,22
	E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,27	6,41	-1,14
	ID-kaardi kasutamise võimalused	5,92	6,47	-0,55
	Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	5,18	6,39	-1,21
	Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,19	6,43	-1,24
	Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	5,16	6,32	-1,17
	Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	5,03	6,36	-1,33
	Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,40	6,17	-0,77
	Kogusid tutvustavad e-näitused	5,15	5,98	-0,83

Tabel 36

Eelnevast uuringu kokkuvõttest on teada (vt tabel 30, lk 34), et kogetud tase jäi vaid kahe näitaja puhul veidi alla „üsna hea“: 4,97 – juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele ja 4,92 – sobivad lahtiolekuajad.

Kasutajate ootused, et **juurdepääs e-teavikutele ja andmebaasidele** muutuks avaramaks ja lihtsamaks, on samas väga kõrge (6,51), mis tähendab suhteliselt suurt lünka oodatud ja kogetud taseme vahel (-1,54).

Ka **raamatukogu lahtiolekuajad** peaksid külastajate ootuste järgi olema pikemad (oodatud tase 6,36). Seega lõheneb vahe ootuste ja hetkeseisu vahel küllaltki suureks (-1,44), ületamata siiski kriitilist piiri (-2 kuni -3).

Riigiteenistujad hindasid päringutele vastamise usaldusväärset keskmise hindeg 6,21 (rohkem kui „väga hea“, vt tabel 42, lk 60) ning teadlased, doktorandid ja õppejõud olid kõige kriitilisemad raamatukogu lahtiolekuageade sobivuse suhtes - 4,54 (4 on „rahuldav“, vt tabel 39, lk 48).

Selles uuringus ei tekkinud ühegi teenusekvaliteedi näitaja puhul lünka, mis oleks -2 ja -3 vahel. **Seega pole teenuste kasutaja ja Rahvusraamatukogu vahel ühegi näitaja osas negatiivset suhet**, mis vajaks viivitamatut sekkumist ja kvaliteedi tõstmist.

Lüngad vahemikus -1 kuni -2 annavad märku vajadusest taset tõsta, suhe tarbija ja teenuse pakkuja vahel on nõrgalt positiivne või neutraalne. Sellesse vahemikku jäid 12 teenusekvaliteedi näitajat:

- füüsilise keskkonna osas raamatukogu lahtiolekuajad (-1,44), erialakirjanduse kättesaadavus (-1,8), raamatukogudevaheline laenus (-1,14), erivajadustega arvestamine (-1,07) ning õppe- ja uurimistöö võimalused (-1,01);
- elektroonilise keskkonna osas juurdepääs e-teavikutele (-1,54), digitaalarhiiv DIGAR (-1,33), otsinguportaal ja kodulehelt e-teenuste leidumise lihtsus (mõlemad -1,24), andmekogude piisav hulk (-1,22), digitaalkoopiate teenus (-1,17) ja e-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (-1,14).

Raamatukogu lahtiolekuajad on alati rahulolematuse allikas, sest inimeste ootused on väga erinevad - kes soovib raamatukogu külastada varahommikust alates, kellele meeldib või sobib õhtune aeg. Sellest ka lünk raamatukogu lahtiolekuageade hindamisel, mis on 2006. aasta uuringu tulemustega võrreldes kasvanud (siis -1,04). Kahjuks polnud viis aastat tagasi ega seda enam 2011. aastal majandussurutise tingimustes võimalik neile ootustele vastu tulla.

Vahe ootuste ja kogetu vahel on veidi suurenenud erialakirjanduse kättesaadavuse (2006. a -1,12), RVL-i töö (2006. a 0,98) ja erivajadustega arvestamise (2006. a -0,54) osas. Lünk õppe- ja uurimistöö võimaluste näitajates on jäänud 2006. aastaga võrreldes samaks.

Hinnangud e-teenustele on läbi teinud kõige suurema muutuse, sest see valdkond on nende aastate jooksul tormiliselt arenenud ning kasutajate ootused, kogemused ja nõudlikkus äärmiselt palju kasvanud. Kõige suurem lõhe on tekkinud oodatud ja kogetud taseme vahel e-teavikutele (täistekstid, e-raamatud, e-ajakirjad ja andmebaasid) juurdepääsu võimaluste osas (2006. a -1,03). Selles vallas peab raamatukogu rinda pistma laia veebiavaruse võimalustega.

E-raamatukogu kasutajad tunnetavad vajadust ja ootavad kõrgetasemelisi **uusi e-teenuseid**, mida Rahvusraamatukogu on asunud osutama ning mida viis aastat tagasi polnud: digitaalset arhiivi DIGAR, integreeritud otsinguportali, digitaalsete koopiaste teenust jm. Tunnetatakse vajadust ka senisest lihtsamalt leida infot e-teenuste kohta RRi kodulehelt.

Lüngad 0 kuni -1 võib lugeda positiivseks tulemuseks. Organisatsioon, antud juhul Eesti Rahvusraamatukogu, peab saavutatud taset hoidma. Rõõmustav on tõdeda, et **üle poole teenusekvaliteedi näitajaid (15 27st, mille kohta hinnangut küsiti), sattus sellesse vahemikku.**

Võrreldes 2006. aasta uuringu tulemustega lõhe kohati vähenes, näiteks raamatukogus pakutavate rühmatöö (2006. a -1,08) ja tehniliste võimaluste osas (2006. a -1,02). Enamikus näitajates suudeti saavutatud taset hoida.

Eriliselt tasub ära märkida **uute e-teenuste hea vastuvõtt**, seda näiteks kodulehelt leitavate e-näituste ja e-teavituse kohta. Huvitav on fakt, et kõige positiivsema hinde ehk väikseima

lünga (-0,55) pälvis ID-kaart, mille suhtes ootused on väga kõrged (6,47), kuid ka kasutusvõimalused Rahvusraamatukogus viimasel ajal laienenud (lugejaks registreerimine, sisselogimine otsinguportaali, digitaalarhiivi ja elektronkataloogi ning kopeerimis- ja skaneerimisteenused).

Iseloomulik on see, et **raamatukogu personali töö kvaliteeti hinnati teenuste plokina kõige positiivsemalt ja see pole viie aastaga muutunud**. Lugejate ootused raamatukogutöötajate kiirusele, pädevusele, viisakusele ja usaldusväärsele on endiselt ülikõrged, kõikides vahemikus 6,43 kuni 6,59 (seega väga lähedal hindetele 7 ehk „suurepärase“). Seda ootust toidab vajadus kõrgekvaliteedilise teeninduse järele, aga ka kogetud tase. Rahvusraamatukogu personal ei ole neid ootusi petnud, vaid vastab ideaalsele olukorrale suurel määral.

Teenuse kvaliteet ehk kogetud ja oodatud keskmine hinnangute vahe:

	K-O lüngad kahanevas järjestuses
Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	-1,54
Sobivad lahtiolekuajad	-1,44
Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	-1,33
Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	-1,24
Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	-1,24
Andmekogude piisav hulk	-1,22
Erialakirjanduse kättesaadavus	-1,18
Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EOD teenuse kättesaadavus	-1,17
Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	-1,14
E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	-1,14
Kasutajate erivajadustega arvestamine	-1,07
Õppe- ja uurimistöö võimalused	-1,01
Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	-0,94
Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	-0,92
Rühmatöö võimalused	-0,89
Head tehnilised võimalused	-0,89
Teenuseid tutvustavad materjalid	-0,86
Kogusid tutvustavad e-näitused	-0,83
Mugav töökeskkond	-0,82
Võimalused iseseisvaks infootsinguks	-0,81
Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	-0,77
Kiire teenindamine	-0,68
Personali pädevus ja asjatundlikkus	-0,60
Kogusid tutvustavad näitused	-0,59
Personali viisakus ja vastutulelikkus	-0,58
Päringutele vastamise usaldusväärsus	-0,58
ID-kaardi kasutamise võimalused	-0,55

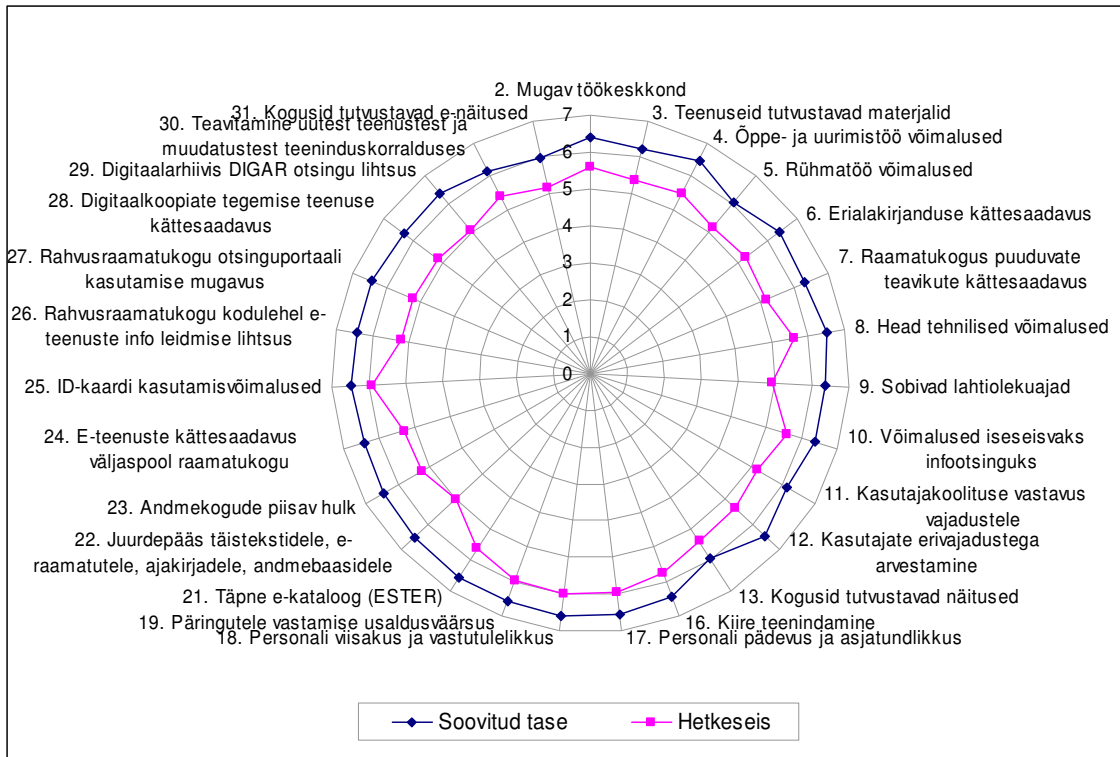
Tabel 37

Parandamist vajavate teenuste pingeread lugejagruppide arvates:

Teenusekvaliteedi näitajad	üldine pingerida	teadlased	loomeinimesed	spetsialistid	riigiteenistujad	üliõpilased
Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	1	2	2	1	1	2
Sobivad lahtiolekuajad	2	1	4	3	2	1
Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	3	6	1	2	7	4
Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	4	12	3	5	3	9
Andmekogude piisav hulk	5	4	8	10	5	10
Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	6	11	5	4	6	8
Erialakirjanduse kättesaadavus	7	3	6	11	11	6
Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	8	5	11	13	8	7
Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	9	9	10	8	19	3
E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	10	13	7	6	4	5
Kasutajate erivajadustega arvestamine	11	8	9	7	10	12
Õppe- ja uurimistöö võimalused	12	7	12	12	9	11
Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	13	17	15	14	13	13
Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	14	15	14	17	16	17
Rühmatöö võimalused	15	14	20	21	20	14
Head tehnilised võimalused	16	10	16	16	14	18
Teenuseid tutvustavad materjalid	17	22	13	18	17	15
Kogusid tutvustavad e-näitused	18	24	17	9	12	27
Mugav töökeskkond	19	16	19	19	18	16
Võimalused iseseisvaks infootsinguks	20	18	18	20	15	19
Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	21	19	21	15	22	20
Kiire teenindamine	22	21	23	22	25	21
Personali pädevus ja asjatundlikkus	23	23	26	24	26	24
Kogusid tutvustavad näitused	24	27	22	26	21	25
Päringutele vastamise usaldusväärsus	25	25	25	27	27	23
Personali viisakus ja vastutulelikkus	26	26	24	25	24	22
ID-kaardi kasutamismõimalused	27	20	27	23	23	26

Tabel 38

Teenusekvaliteet radardiagrammil (arvestatud on kõigi vastajate keskmist):



Joonis 12

Näitlikust radardiagrammist joonisel 12 selgub, et kuigi hetkeseisu (kogetud) tase ei ühti soovitud (n-ö ideaalse) tasemega, pole vahe nende kahe taseme vahel siiski väga suur.

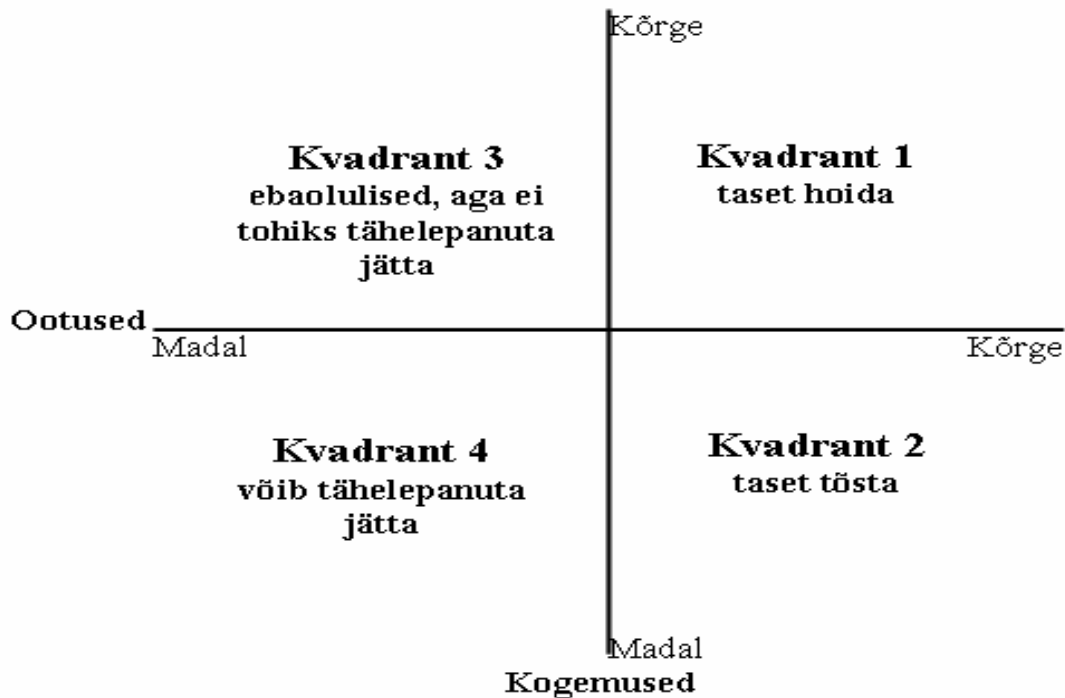
Kõige suurem on lünk teenusekvaliteedis, mis puudutab **juurdepääsu e-teavikutele (täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele)**. See lünk osutab mitte ainult puudustele kogetud teenusekvaliteedis (hinne on e-teenustest kõige madalam ehk 4,97), vaid ka vastajate kõrgetele ootustele, mis on üks kõige kõrgematest ootustest ehk 6,51. Peale personalile ja e-kataloogile ESTER pandud kõrgete ootuste on see **enamikule kasutajatest kõige tähtsam näitaja ja raamatukogu peab selle taset pidevalt tähelepanu keskmes hoidma**. Ilmselt on vajalik ka uuring, et täpsustada, millistele e-teavikutele konkreetselt soovitakse juurdepääsu laiendada.

o Teenusekvaliteedi üldiste näitajate kvadrantanalüüs

Rakendasime SERVQUAL-metoodika alusel tehtud analüüsi kontrollimiseks kvadrantanalüüsi, sest kahe metoodika kombineerimine muudab tulemused usaldusväärsemaks. Kasutasime sama võimalust põhiuuringus üldise hinnangu ja peamiste sihtrühmade hinnangute analüüsi tulemuste kontrollimiseks.

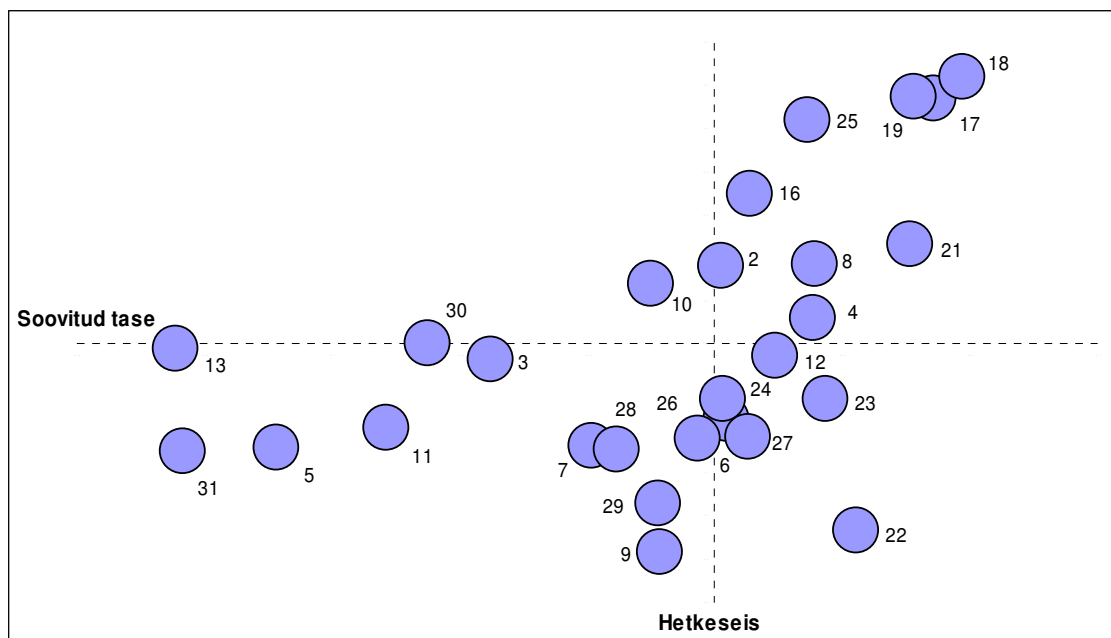
Kvadrantanalüüs tehnikas jagatakse teenuse valdkondadele antud hinnangud nelja kvadranti ehk sektori vahel, et tekiks piltlik arusaam sellest, milline valdkond on kasutajale rohkem ja milline vähem oluline. Selle analüüsi prioriteetsusskaala näitab, milliste näitajate puhul on raamatukogul vaja saavutatud taset hoida, millised valdkonnad vajavad kiiret parandamist ning millistega ollakse rohkem rahul.

Sektorid kvadrantanalüüsis



Joonis 13

Uuringu põhjal selgusid järgmised atribuudid teenusekvaliteedi kvadranttelgedel:



Joonis 14

Kvadrant 1 – näitajad, mis satuvad analüüsi tulemusel sellesse sektorisse, omavad kasutaja jaoks märkimisväärset tähtsust ja neid osutatakse kasutajale rahuldaval tasemel. Raamatukogu ülesandeks on saavutatud taseme hoidmine.

Sinna jaotusse jäid järgmised atribuudid (numbrid tähistavad küsimuse järjestust ankeedis) ehk **kvaliteedinäitajad, mille taset tuleks hoida:**

- 2 - Mugav töökeskkond
- 4 - Õppe- ja uurimistöö võimalused
- 8 - Head tehnilised võimalused
- 16 - Kiire teenindamine
- 17 - Personali pädevus ja asjatundlikkus
- 18 - Personali viisakus ja vastutulelikkus
- 19 - Päringutele vastamise usaldusväärsus
- 21 - Täpne e-kataloog (ESTER)
- 25 - ID-kaardi kasutamise võimalused

Nagu näha, kuuluvad sellesse sektorisse juba varem mainitud kõrge teenusekvaliteediga tööloigud – mugav, õppe- ja uurimistööd soodustav keskkond, head tehnilised vahendid, korralik e-kataloog ja rahuldust pakkuvad ID-kaardi kasutusvõimalused. Ootuspäraselt kuuluvad sellesse kvadranti kõik neli personali tööd iseloomustavat näitajat.

Kvadrant 2 – sellesse sektorisse jäävad näitajad on kasutajale olulised, kuid neid ei pakuta vajalikul tasemel. Tegemist on näitajatega, mille taset tuleks tõsta.

Kvadrantanalüüsi tulemusena **vajavad parandamist:**

- 6 - Erialakirjanduse kättesaadavus
- 12 - Kasutajate erivajadustega arvestamine
- 22 - Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele, andmebaasidele
- 23 - Andmekogude piisav hulk
- 24 - E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu
- 26 - Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus
- 27 - Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus

Arendamist teenusekvaliteedi tõstmisel vajavad nii paber- kui elektrooniliste teavikute ja andmekogude leidumus ning neile juurdepääsu tagamine. Samuti peaks lihtsamaks ja mugavamaks muutuma kodulehelt e-teenuste leidmine ja otsinguportaal.

Kvadrant 3 – sellesse sektorisse jäävaid näitajaid **peavad kasutajad suhteliselt ebaolulisteks**. Siiski väidetakse ka, et nende näitajate head taset peavad kasutajad endastmõistetavateks ja seetõttu ei tohiks neid tähelepanuta jätta.

10. Võimalused iseseisvaks infootsinguks

Paistab kasutajatele isenesest mõistetav, kehtib küll madal ootus, kuid suhteliselt kõrge hinnang hetkeseisule.

Kvadrant 4 – tegemist on näitajatega, mis ei oma kasutaja jaoks suurt tähtsust ja neid ei pakuta vastaja meelest eriti kõrgel tasemel. Need võiksid parandusotsuste tegemisel esialgu tähelepanuta jääda.

- 3 - Teenuseid tutvustavad materjalid
- 5 - Rühmatöö võimalused
- 7 - Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus (RVL)

- 9 - Sobivad lahtiolekuajad
- 11 - Kasutajakoolituse vastavus vajadustele
- 13 - Kogusid tutvustavad näitused
- 28 - Digitaalkoopiate tegemise teenuse kättesaadavus
- 29 - Digitaalarhiivis DIGAR otsingu lihtsus
- 30 - Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses
- 31 - Kogusid tutvustavad e-näitused

Kvadrantanalüüsi tahaplaanile on nihkunud mõned teenused, mida saavad kitsamalt määratletud lugejagrupid, näiteks rühmatöö võimalusi, kasutajakoolitust, digitaalkoopiate valmistamist ei kasuta ega näitusi külasta kõik lugejad.

Neljandasse sektorisse, vähetähtsate näitajate hulka on sattunud ka sobivad lahtiolekuajad, mis ei viita sellele, et hoolimata suhtelisest rohketest rahulolematuse väljendustest ei omistaks lugejad sellele suurt tähtsust. Saadud tulemus on märgiks, et kõnesolevat teenust ei osutata piisavalt kõrgel tasemel.

8.2. Hinnang sõltuvalt kasutaja tegevusalast

Sarnaselt 2006. aasta uuringutulemustega, on raamatukogu sihtrühmade ja teiste lugejagruppide ootused ja hinnangud kogetud tasemele üldisest keskmisest erinevad. Ka pingerida näitajatest, mille taseme tõstmist soovitakse, on iga lugejagrupi puhul erinev.

8.2.1. Teadlased, õppejõud, doktorandid

Teadlasi, doktorante, õpetajaid ja õppejõude osales küsitluses 140 inimest (**11,6%**). Teadustööd tegevad lugejad külastavad raamatukogu küllaltki sageli: 30,7% iga päev või mõne korra nädalas, 47,1% mõne korra kuus. Kui raamatukoguhuone külastamine on viimastel aastatel veidi harvemaks jäänud, siis kõnealused lugejad on kindlalt **e-teenuste kõige sagedamad kasutajad**. Täpselt veerand nendest (25%) kasutab e-teenuseid iga päev või vähemalt korra nädalas ning 30,7% mõne korra kuus. Ligi kolmandik (30,7%) kasutab kõiki pakutavaid võimalusi, et vajalik informatsioon kätte saada, 67,9% eelistab käia raamatukogus ja 1,4% on neid, kes eelistavad kasutada ainult e-teenuseid.

Kõnesoleva lugejagrupi arvamus on kõigis kolmes kategoorias kokku (füüsiline ja e-raamatukogu ning personal) küll kõrge, aga teiste tegevusvaldkondade esindajate omast madalam (vt tabel 34), kusjuures eriti **kriitiliselt hindavad nad raamatukogu füüsilist keskkonda** (5,12). Viimati nimetatud kategooria näitajatest on raamatukogu lahtiolekuajad, erialakirjanduse kättesaadavus ja rühmatöö võimalused saanud hinde alla „üsna hea“.

Antud lugejagruppi kuuluvad inimesed hindavad raamatukoguhuones viibides kõrgelt kogude põhjal koostatud näitusi (5,55), võimalusi iseseisvaks infootsinguks (5,43) ja teenuseid tutvustavaid materjale (reklaam, sildid, viidad jne) (5,37).

Analoogiliselt teiste lugejagruppidega on ka teadustöö tegijad väga rahul teenindava personaliga, hinnates seda küsimusteplokki kõige kõrgemalt, kuid teistest veidi madalamalt (5,80, kui kõigi tegevusvaldkondade keskmine oli 5,91).

E-teenuseid, mida nad sagedasti kasutavad, hindavad teadlased teistest lugejatest kõrgemalt. Siiski on juurdepääs e-teavikutele, andmekogude piisavus ja digitaalkoopiate tegemise võimalused saanud hindeks vähem kui „üsna hea“. Kõige enam hindab see lugejagrupp ID-kaardi kasutusvõimalusi (5,61), e-kataloogi ESTER (5,52) ja elektroonilisi teavitusi (5,48).

Teenusekvaliteedi näitajad teadlaste, õppejõudude ja doktorantide hinnangute põhjal:

Teenusekvaliteedi näitajad		Teadlased		
		K, hetkeseis	O, oodatav tase	K-O
Füüsiline keskkond	Mugav töökeskkond	5,34	6,27	-0,93
	Teenuseid tutvustavad materjalid	5,37	6,09	-0,72
	Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,20	6,38	-1,18
	Rühmatöö võimalused	4,89	5,85	-0,96
	Erialakirjanduse kättesaadavus	4,78	6,35	-1,58
	Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	5,17	6,28	-1,11
	Head tehnilised võimalused	5,28	6,39	-1,10
	Sobivad lahtiolekuajad	4,54	6,27	-1,73
	Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,43	6,24	-0,81
	Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,05	5,96	-0,91
	Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,16	6,34	-1,18
	Kogusid tutvustavad näitused	5,55	5,97	-0,42
Personali pädevus	Kiire teenindamine	5,65	6,39	-0,75
	Personali pädevus ja asjatundlikkus	5,81	6,52	-0,70
	Personali viisakus ja vastutulelikkus	5,96	6,52	-0,55
	Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,94	6,51	-0,57
E-keskkond	Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,52	6,48	-0,95
	Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	4,78	6,50	-1,72
	Andmekogude piisav hulk	4,93	6,49	-1,56
	E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,28	6,36	-1,08
	ID-kaardi kasutamise võimalused	5,61	6,37	-0,76
	Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	5,19	6,29	-1,10
	Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,23	6,32	-1,08
	Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	4,80	6,25	-1,45
	Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	5,03	6,39	-1,36
	Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,48	6,25	-0,77
	Kogusid tutvustavad e-näitused	5,34	6,01	-0,67

Tabel 39

Lüngad teadlaste ja õppejõudude hinnangutes oodatud ja kogetud teenuste vahel, milles tuleb raamatukogul taset tõsta (vahemikus -1 kuni -2) asetsevad järgmises pingereas:

Sobivad lahtiolekuajad -1,73

Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele -1,72

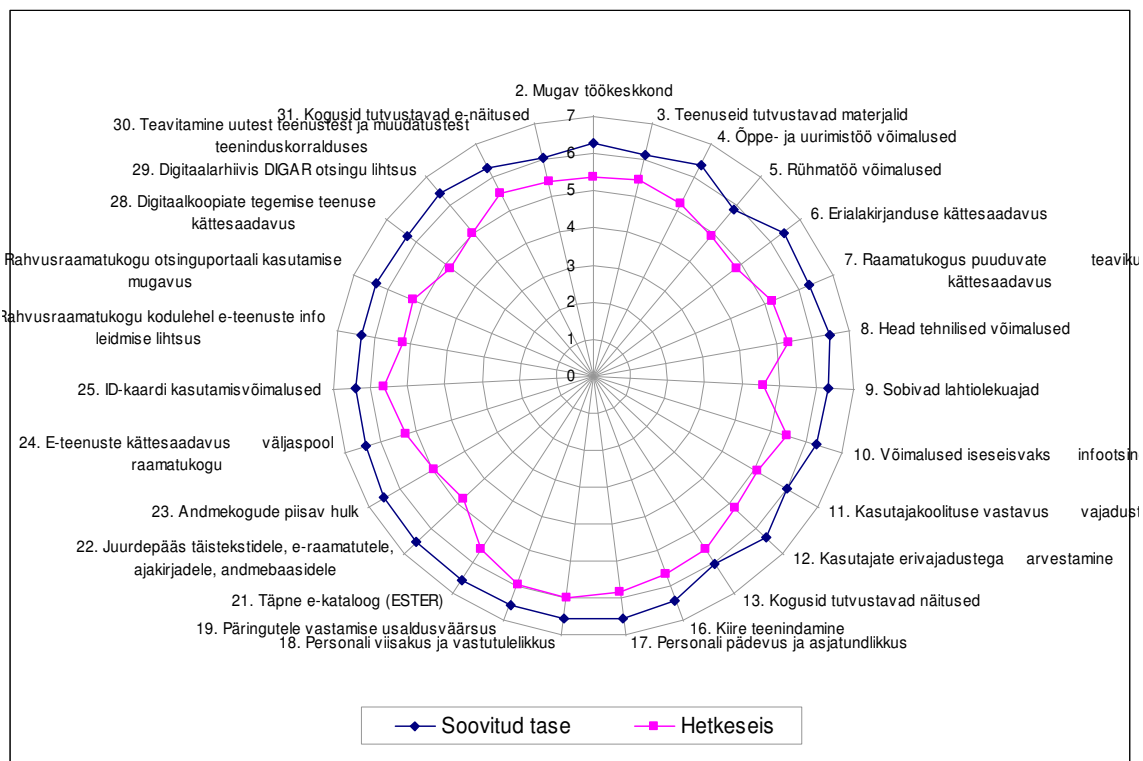
Erialakirjanduse kättesaadavus -1,58

Andmekogude piisav hulk -1,56

- Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EOD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus -1,45
- Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus -1,36
- Õppe- ja uurimistöö võimalused -1,18
- Kasutajate erivajadustega arvestamine -1,18
- Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus -1,11
- Head tehnilised võimalused -1,10
- E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist) -1,08
- Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus -1,08

Võrreldes üldiste keskmiste näitajatega on **teadlaste ja õppejõudude hinnangud kriitilisemad**, s.t lüngad oodatud ja kogetud taseme vahel suuremad kui teistel lugejagruppidel. Näiteks raamatukogu lahtiolekuajades on vahe keskmisega -0,28, juurdepääsu kohta e-teavikutele on tunnetatud lõhe -0,18 ja erialakirjanduse kättesaadavus -0,4 võrra suurem.

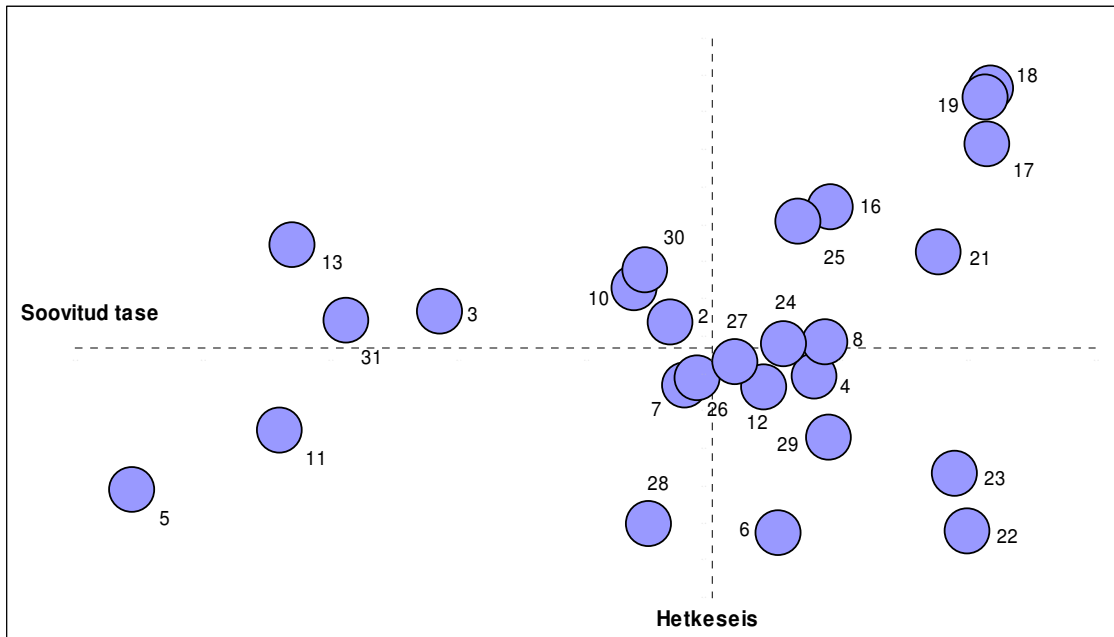
Teadustööd tegevate lugejate hinnang radardiagrammina



Joonis 15

Väidet, et teadustööd tegevate ja pedagoogilises valdkonnas (õppejõud ja õpetajad) tegutsevate lugejate ootused on kõige kõrgemad, sest raamatukoguteenused on neile hädavajalikud, illustreerib radiaaldiagramm joonisel 15. Nende hulgas on humanitaar- ja sotsiaalteadlased kui uuringus osalenud kõige arvukam huvigrupp, kes võtab Rahvusraamatukogu enda tööks olulise varaaidana ning ootab raamatukoguteenust kõige kõrgemal tasemel. Eeldatavasti on neil ka teistest suurem rahvusvaheline raamatukogu kasutamise kogemus.

Teadustööd tegevate lugejate hinnang kvadrantanalüüsi telgedel:



Joonis 16

Jooniselt 16 nähtub, et teadlaste ja õppejõudude meelest on teenused, mille taset tuleks hoida:

- 8 - Head tehnilised võimalused
- 16 - Kiire teenindamine
- 17 - Personali pädevus ja asjatundlikkus
- 18 - Personali viisakus ja vastutulelikkus
- 19 - Päringutele vastamise usaldusväärsus
- 21 - Täpne e-kataloog (ESTER)
- 24 - E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu
- 25 - ID-kaardi kasutamise võimalused

Teenused, mille taset tuleks teadlaste ja õppejõudude arvates tõsta:

- 4 - Õppe- ja uurimistöö võimalused
- 6 - Erialakirjanduse kättesaadavus
- 12 - Kasutajate erivajadustega arvestamine
- 22 - Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, ajakirjadele, andmebaasidele
- 23 - Andmekogude piisav hulk
- 27 - Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus
- 29 - Digitaalarhiivis DIGAR otsingu lihtsus

Võrreldes kvadrantanalüüsi üldise tulemusega, on teadlastele ja õppejõudude meelest tarvis parandada ka **füüsilise raamatukogu õppe- ja uurimistöö võimalusi** ning **digitaalarhiivi DIGAR otsingut**.

Teenuseid, mis on teadlastele ja õppejõududele enesestmõistetavad, on üldise pildiga võrreldes rohkem. Peale iseseisva infootsingu, mida pole teadvustanud tähtsa komponendina ka teised lugejagrupid, kuuluvad kõnesoleva sihtrühma neutraalsete teenuste hulka veel:

- 2- Mugav töökeskkond
- 3 - Teenuseid tutvustavad materjalid
- 10 - Võimalused iseseisvaks infootsinguks
- 13 - Kogusid tutvustavad näitused
- 30 - Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses
- 31 - Kogusid tutvustavad e-näitused.

Kvadrantanalüüsi 3. veerandisse sattunud kõrge hinnangu saanud teenuseid ei tohiks jätta tähelepanuta, kuigi need ei oma teadlastele ja õppejõududele suurt tähtsust.

Teenused, millele on teadlastel ja õppejõududel madalad ootused ja ka suhteliselt madal hinnang (**võib jätta esialgu tähelepanuta**):

- 5 - Rühmatöö võimalused
- 7 - Raamatukogu puuduvate teavikute kättesaadavus
- 11 - Kasutajakoolituse vastavus vajadustele
- 26 - Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus
- 28 - Digitaalkoopiate tegemise teenuse kättesaadavus

Teadlased ja õppejõud on teistest rohkem huvitatud vaikusest ja privaatsusest, pidades seda tähtsamaks kui füüsilist mugavust. Nad peavad ennast küllaltki hästi kursis olevaks raamatukogu tutvustavate teenustega ning väärtustavad põhiliselt ja eelkõige erialainfo olemasolu, kättesaadavust ja kogude arengut kõigil infokandjatel. Võimalused iseseisvaks infootsinguks ja raamatunäitused on teadlastelt kõrge hinde saanud, kuigi ootused pole selles osas olnud väga suured.

8.2.2. Loomeinimesed

Loomega tegelevaid inimesi oli vastajate hulgas **13,4%** (161 vastajat) ja nende osakaal oli võrreldes 2006. aastaga 7,3% suurem. Valdkondadest, mis Rahvusraamatukogu kasutajaid huvitab, on kunsti, kirjanduse ja muusika osakaal alati väga suur olnud.

Loomeinimesed külastavad raamatukoguhoonet kõige sagedamini – 34,1% teeb seda vähemalt korra nädalas või iga päev. Ka e-teenuste kasutamine on päris sage (21,1% e-raamatukogu igapäevastest või nädalas vähemalt korra kasutajatest on loomeinimesed).

Kõnesolev sihtgrupp kasutab kõiki raamatukoguteenuseid küllaltki aktiivselt, **eelistades raamatukokku tulla** (65,8% loomeinimestest), mis on ka loogiline, sest näiteks klaveriruumi kasutamine vms pole veebi kaudu mõeldav. Siiski ligi kolmandik (31,7%) loomeinimestest kasutab nii füüsilise kui ka e-raamatukogu teenuseid.

Loomeinimeste hinnang kogetud teenusekvaliteedile on vähem kriitiline kui teadlastel ning lähtuvalt kasutusharjumustest ja -vajadustest on nende **hinnang raamatukogu füüsilisele keskkonnale kõrgem** kui teistel sihtgruppidel (v.a õpilased ja nn muude tegevusalade inimesed) – 5,32.

Tabelist 39 nähtub, et kõige suuremad loomeinimeste **ootused on seotud füüsilise keskkonna mugavuse ja tehniliste võimalustega**. Nende jaoks kahe kõige tähtsama teenusega ja personalitööga ollakse rahul, sest teenusekvaliteedi näitajad (hinne kogetud kvaliteedile, millest lahutatakse hinnang oodatud tasemele) on neil kõigil alla -1, s.t seda positiivset taset tuleb säilitada. E-keskkonnast on loomeinimestele kõige tähtsamal kohal **e-kataloog ESTER**, millega rahulolu on parandamist vajava piiri peal (-1,01).

Teenusekvaliteedi näitajad loomeinimeste hinnangute põhjal:

Teenusekvaliteedi näitajad		Loomeinimesed		
		K, hetkeseis	O, oodatav tase	K-O
Füüsiline keskkond	Mugav töökeskkond	5,62	6,53	-0,92
	Teenuseid tutvustavad materjalid	5,24	6,30	-1,06
	Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,43	6,50	-1,07
	Rühmatöö võimalused	5,31	6,15	-0,84
	Erialakirjanduse kättesaadavus	5,17	6,41	-1,24
	Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	5,17	6,31	-1,14
	Head tehnilised võimalused	5,54	6,53	-0,99
	Sobivad lahtiolekuajad	5,01	6,35	-1,34
	Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,49	6,41	-0,92
	Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,23	6,24	-1,01
	Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,29	6,44	-1,14
	Kogusid tutvustavad näitused	5,27	6,07	-0,81
Personali pädevus	Kiire teenindamine	5,74	6,42	-0,69
	Personali pädevus ja asjatundlikkus	5,97	6,56	-0,58
	Personali viisakus ja vastutulelikkus	5,94	6,58	-0,64
	Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,96	6,56	-0,60
E-keskkond	Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,50	6,51	-1,01
	Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	4,87	6,40	-1,53
	Andmekogude piisav hulk	5,23	6,46	-1,23
	E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,05	6,28	-1,23
	ID-kaardi kasutamise võimalused	5,78	6,34	-0,57
	Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	5,12	6,37	-1,26
	Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,00	6,49	-1,49
	Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	5,27	6,39	-1,11
	Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	4,73	6,37	-1,64
	Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,37	6,18	-0,81
	Kogusid tutvustavad e-näitused	5,08	6,01	-0,94

Tabel 40

Parandamist vajavad teenused on loomeinimeste tunnetuses arvuliselt rohkem kui üldiselt, kuid nende hinnangud on keskmisest leebemad ja pingereas järgmised:

Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus -1,64

Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele -1,53

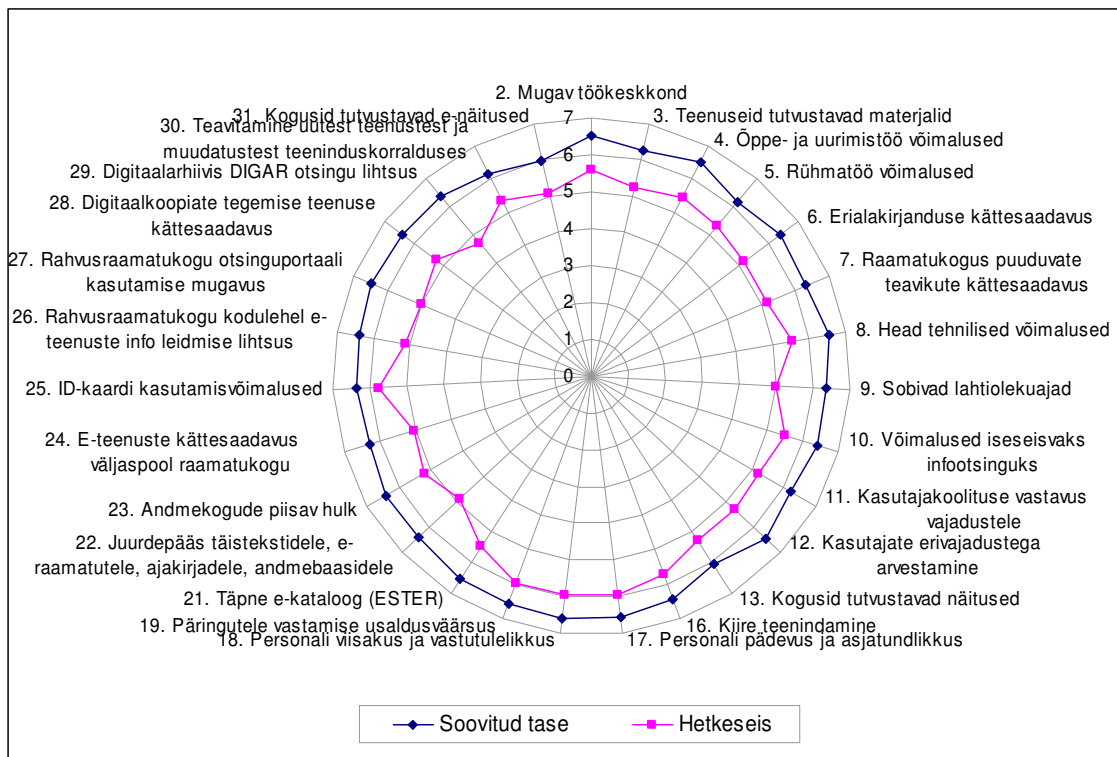
Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus -1,49

Sobivad lahtiolekuajad -1,34

- Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus -1,26
- Erialakirjanduse kättesaadavus -1,24
- Andmekogude piisav hulk -1,23
- E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist) -1,23
- Kasutajate erivajadustega arvestamine -1,14
- Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus -1,14
- Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EOD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus -1,11
- Õppe- ja uurimistöö võimalused -1,07
- Teenuseid tutvustavad materjalid -1,06
- Kasutajakoolituse vastavus vajadustele -1,01
- Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER) -1,01

Tulemustest hakkab silma, et loomeinimestele sobivad lahtiolekuajad paremini kui teistele lugejagruppidele (lünk oodatud ja kogetud taseme vahel 0,1 võrra väiksem). Selle tõestuseks on ka vabad vastused, kus loomeinimesed nurisesid rohkem suviste lahtiolekuajade kui igapäevase töögraafiku üle. Keskmiselt suurem lõhe ootuste ja kogetu vahel puudutab **digitaalarhiivi DIGAR** (vahe -0,31 võrra loomeinimestel suurem kui keskmiselt). Ka vahe **otsinguportaali kasutusmugavust** hinnates on teiste lugejagruppidega võrreldes -0,25 sügavam.

Loometöoga tegelevate lugejate hinnang radardiagrammina:

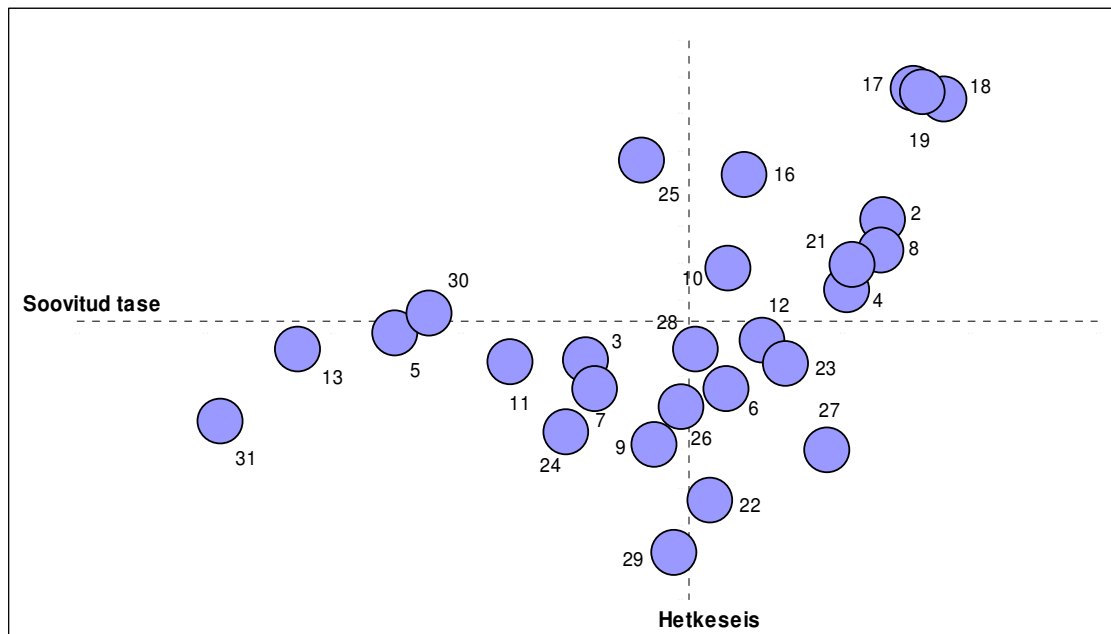


Joonis 17

Jooniselt 17 on näha, kuidas loomeinimeste ootused ja kogetud tase on raamatukogu kõigi teenuste suhtes ühtlaselt kõrge. Kõige sügavamad lõhed ootuste ja kogetu vahel avalduvad digitaalarhiivi DIGAR (29) ja e-teavikutele juurdepääsu võimalustes (22) ja **kõige suurem on**

loomeinimeste rahulolu ID-kaardi kasutusvõimalustega (25) ja personaliga seotud kolme näitajaga (17, 18, 19) pädevuse, viisakuse ja päringuvastuste usaldusvääruse näol.

Loometööga tegelevate lugejate hinnang kvadrantanalüüsi telgedel:



Joonis 18

Jooniselt 18 nähtub, et teenused, mille taset tuleks Rahvusraamatukogus hoida (kvadranti 1. sektoris), on loomeinimeste tunnetuses järgmised:

- 2 - Mugav töökeskkond
- 4 - Õppe- ja uurimistöö võimalused
- 8 - Head tehnilised võimalused
- 10 - Võimalused iseseisvaks infootsinguks
- 16 - Kiire teenindamine
- 17 - Personali pädevus ja asjatundlikkus
- 18 - Personali viisakus ja vastutulelikkus
- 19 - Päringutele vastamise usaldusväärus
- 21 - Täpne e-kataloog (ESTER)

Loomeinimeste hinnangutes on eelmistest vähem teenuseid, mille taset tuleks parandada (2. sektor):

- 6 - Erialakirjanduse kättesaadavus
- 12 - Kasutajate erivajadustega arvestamine
- 22 - Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, ajakirjadele, andmebaasidele
- 23 - Andmekogude piisav hulk
- 26 - Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus
- 27 - Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus
- 28 - Digitaalkoopiategemise teenuse kättesaadavus

Võrreldes teiste lugejagruppidega tundub ka loomeinimestele, et nende erialalt võiks rohkem kirjandust leida nii trükiste kui ka andmebaaside jm kujul. Antud sihtgruppi eristab üldisest keskmisest **digitaalkoopiasteenuse arendamise vajadus**. Sarnaselt teadlastega on loomeinimestele oluline digitaalarhiivi DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsustamine.

Teenuseid, mis ei oma loomeinimestele suurt tähtsust, on vähe:

25 - ID-kaardi kasutamise võimalused

30 - Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses

Teenuseid, millele on loomeinimestel suhteliselt madalad ootused ja hetkeseisu hinnangud, s.t mida võiks nende arvates **jätta esialgu tähelepanuta**, on suhteliselt palju:

3 - Teenuseid tutvustavad materjalid

5 - Rühmatöö võimalused

7 - Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus

9 - Sobivad lahtiolekuajad

11 - Kasutajakoolituse vastavus vajadustele

13 - Kogusid tutvustavad näitused

24 - E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu

29 - Digitaalarhiivis DIGAR otsingu lihtsus

30 - Kogusid tutvustavad e-näitused

Loomeinimestele on eriti oluline raamatukogu mugav töökeskkond ja head tehnilised võimalused. Lahtiolekuajad ei ole nende meelest nii suur probleem kui lugejaile keskmiselt, kuigi paljudel loomealadel on kohaletulek ainuvõimalik. E-raamatukogus tunnetavad loomeinimesed kõigi teenuste, kõige rohkem e-teavikutele juurdepääsu, otsinguportaali ja digitaalarhiivi DIGAR arendamise ja parandamise vajadust. Viimati mainitud e-teenuse sattumine kvadrantanalüüsi neljandasse neljandasse sektorisse on arvatavasti märk vähesest kasutajakogemusest ja vajadusest neid teenuseid edasi arendada.

8.2.3. Spetsialistid

Spetsialistid ja juhtivtöötajad moodustasid arvukuselt teise sihtgrupi - 239 inimest (**19,9%** küsimustikule vastajatest), suhtarv oli suurem kui 2006. aastal. Antud tegevusvaldkonna esindajad ei külasta raamatukoguhoonet kuigi sageli – vaid 26,3% vastas, et teeb seda korra nädalas või iga päev ja mõne korra kuus käib neist raamatukogus 37,7 %, mis on vähem kui teistel lugejagruppidel. **Spetsialistide hulgas on kõige rohkem neid, kes külastavad raamatukogu vaid mõne korra aastas (36%).**

Arvatavasti hõivatuse tõttu on spetsialistid **sagedad raamatukogu e-teenuste kasutajad (24,7%)**, tehes seda peaaegu sama tihti kui teadustöötajad. Üle kolmandiku kõne all olevast lugejagrupist (37,2%) on selliseid, kes kasutavad nii füüsilise kui ka e-raamatukogu teenuseid, olles teiste tegevusvaldkondade suhtes esireas.

Kõigi küsimustikus toodud valdkondadele (füüsiline ja e-raamatukogu ning personal) andsid spetsialistid teadlaste järel **kriitilisuselt teise hinnangu (4,48)**. Kõige väiksem oli nende hinne e-raamatukogu teenustele (5,22), füüsilisele raamatukogule andsid nad hindeks 5,29, mis on keskmise lähedane. Raamatukogu teenindavat personali on spetsialistid hinnanud seevastu väga kõrgelt (5,9), mis on vaid veidi madalam hinne kui riigiteenistujail või muudel aladel tegutsejail.

Tabelist 40 nähtub, et ka spetsialistide ootused raamatukogu personali suhtes on kõrged. Lisaks sellele kõigi jaoks ühisele ootusele on kõige kõrgemalt tähtsustatud e-kataloog ESTER (6,49), ID kaardi kasutusvõimalused (6,41), **juurdepääs e-teavikutele (6,49) ja andmekogude piisav hulk (6,41)**. Kui lünk, mis tekib pärast kogemust, on e-kataloogi ja ID-kaardi kasutuse puhul positiivne, siis kaks viimati nimetatud teenust vajaksid spetsialistide meelest parandamist.

Ootused kogusid tutvustavatele näitustele võivad spetsialistide arvates olla veidi alla hinde „väga hea“, kusjuures e-näituste taseme suhtes ollakse teistest kriitilisemad (vahe küll vaid 0,03).

Teenusekvaliteedi näitajad spetsialistide hinnangute põhjal:

Teenusekvaliteedi näitajad		Spetsialistid		
		K, hetkeseis	O, oodatav tase	K-O
Füüsiline keskkond	Mugav töökeskkond	5,51	6,34	-0,83
	Teenuseid tutvustavad materjalid	5,32	6,24	-0,92
	Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,26	6,35	-1,09
	Rühmatöö võimalused	5,20	6,01	-0,81
	Erialakirjanduse kättesaadavus	5,27	6,38	-1,10
	Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	5,18	6,34	-1,17
	Head tehnilised võimalused	5,48	6,41	-0,93
	Sobivad lahtiolekuajad	4,85	6,30	-1,45
	Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,49	6,30	-0,81
	Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,18	6,17	-0,99
	Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,20	6,38	-1,18
	Kogusid tutvustavad näitused	5,40	5,94	-0,55
Personali pädevus	Kiire teenindamine	5,73	6,43	-0,70
	Personali pädevus ja asjatundlikkus	5,94	6,50	-0,56
	Personali viisakus ja vastutulelikkus	6,00	6,55	-0,55
	Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,98	6,51	-0,53
E-keskkond	Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,57	6,49	-0,92
	Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	4,85	6,49	-1,64
	Andmekogude piisav hulk	5,27	6,41	-1,14
	E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,13	6,39	-1,26
	ID-kaardi kasutamise võimalused	5,73	6,41	-0,68
	Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	4,98	6,31	-1,33
	Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,05	6,35	-1,31
	Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	5,24	6,24	-1,00
	Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	4,85	6,33	-1,47
	Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,17	6,11	-0,94
	Kogusid tutvustavad e-näitused	4,87	6,01	-1,14

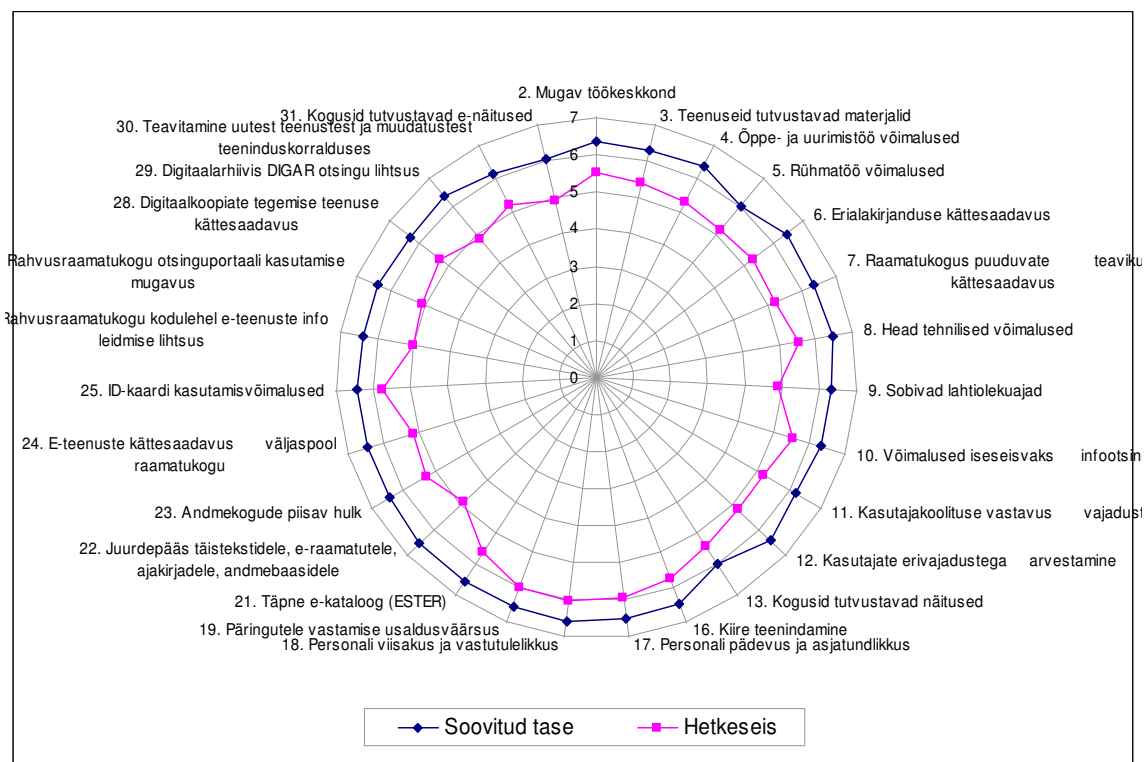
Tabel 41

Parandamist vajavad teenuseid spetsialistide tunnetuses (K-O) pingeritta seatuna:

- Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele -1,64
- Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus -1,47
- Sobivad lahtiolekuajad -1,45
- Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus -1,33
- Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus -1,31
- E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist) -1,26
- Kasutajate erivajadustega arvestamine -1,18
- Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus -1,17
- Andmekogude piisav hulk -1,14
- Kogusid tutvustavad e-näitused -1,14
- Erialakirjanduse kättesaadavus -1,10
- Õppe- ja uurimistöö võimalused -1,09

Kui võrrelda teenusekvaliteedi näitajaid spetsialistide vastuste ja üldise keskmisega, siis torkab silma esimeste **tugev kalle kriitilisuse poole**. Näiteks juurdepääsu e-teavikutele on spetsialistid hinnanud 0,1, digitaalarhiivi DIGAR otsingut 0,14 ja RRI kodulehel leiduvat infot 0,12 hindepunkti keskmisest madalamalt. Keskmisest kõrgem on nende meelest teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (+0,12) ja erialakirjanduse kättesaadavus (+0,08).

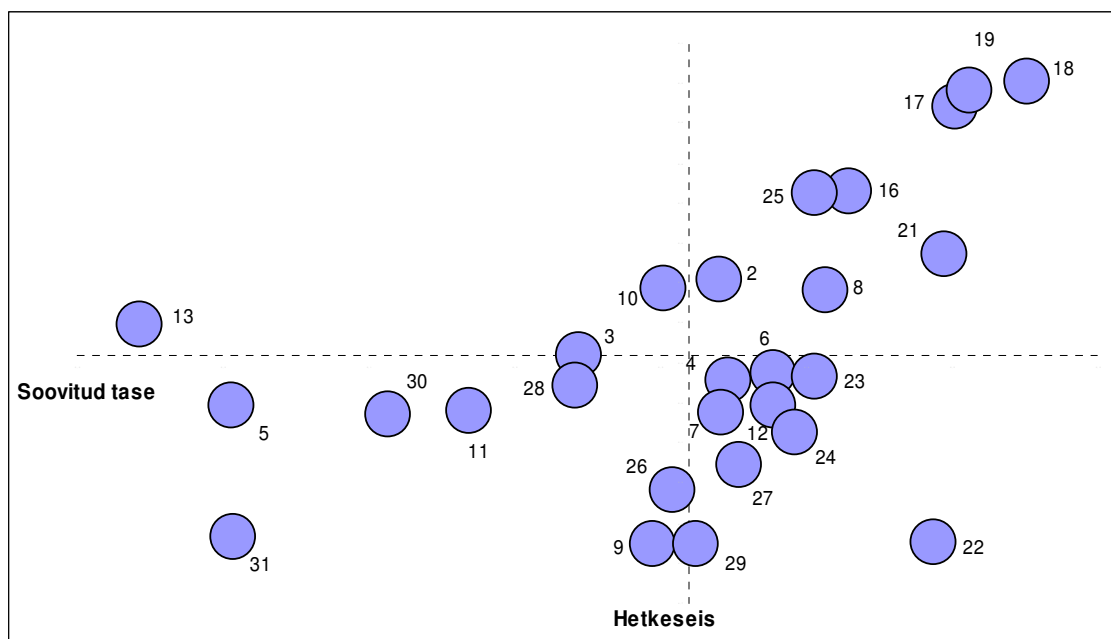
Spetsialistide ja juhtivtöötajate hinnang radardiagrammina:



Joonis 19

Jooniselt 19 on näha vahed ootuste ja kogetud teenuste vahel. Vaid raamatukogu personali tööd peegeldavas kolmes näitajas, ID-kaardi kasutusvõimalustes ja kogusid tutvustavate näituste puhul on kaks kõverat teineteisele väga lähedal. **ID-kaardi kasutusvõimalused vastavad kõrgetele ootustele kõige rohkem.**

Spetsialistide ja juhtivate töötajate hinnang kvadrantanalüüsi telgedel:



Joonis 20

Kvadrantanalüüsi põhjal (joonis 20) võib välja tuua järgmised atribuudid, mille taset spetsialistide ja juhtide meelest peab hoidma, sest suhe neisse on **positiivne**:

- 2 - Mugav töökeskkond
- 8 - Head tehnilised võimalused
- 16 - Kiire teenindamine
- 17 - Personali pädevus ja asjatundlikkus
- 18 - Personali viisakus ja vastutulelikkus
- 19 - Päringutele vastamise usaldusväärsus
- 21 - Täpne e-kataloog (ESTER)
- 25 - ID-kaardi kasutamise võimalused

Spetsialistide ja juhtide meelest tuleks **nende teenuste taset tõsta**:

- 4 - Õppe- ja uurimistöö võimalused
- 6 - Erialakirjanduse kättesaadavus
- 7 - Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus
- 12 - Kasutajate erivajadustega arvestamine
- 22 - Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, ajakirjadele, andmebaasidele
- 23 - Andmekogude piisav hulk
- 24 - E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu
- 27 - Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus
- 29 - Digitaalarhiivis DIGAR otsingu lihtsus

Võrreldes üldise kvadrantanalüüsi tulemusega, on spetsialistide meelest rohkem parandamist vajavaid teenuseid, sh **võimalus privaatsemalt õppe- ja uurimistööd teha ja RVL** (raamatukogudevaheline laenutus ehk puuduvate teavikute kättesaadavus). Spetsialistidele pole kvadrantanalüüsi käigus olulisena tundunud kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus, mis esines kokkuvõtva joonise 2. sektoris.

Teenused, mis spetsialistidele tunduvad **enesestmõistetavad**, kuid mille tase peaks siiski pideva jälgimise all olema:

- 3 - Teenuseid tutvustavad materjalid
- 10 - Võimalused iseseisvaks infootsinguks
- 13 - Kogusid tutvustavad näitused

Suurema tähelepanuta võivad spetsialistide meelest jääda:

- 5 - Rühmatöö võimalused
- 9 - Sobivad lahtiolekuajad
- 11 - Kasutajakoolituse vastavus vajadustele
- 26 - Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus
- 28 - Digitaalkoopiate tegemise teenuse kättesaadavus
- 30 - Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses
- 31 - Kogusid tutvustavad e-näitused

Spetsialiste ja juhtide töö on enamjaolt töökohakeskne, mistõttu väärtustatakse e-teenuseid ja raamatukokku jõutakse teistest lugejagruppidest harvem. Selle väite illustratsiooniks on **keskmisest kriitilisem suhtumine e-teenuste** kättesaadavusse väljaspool raamatukogu ja e-näituste tasemesse. Kui aga raamatukokku tullakse, on vajalikud vaikus ja rahu omaette süvenemiseks. Spetsialistidele tundub olevat omane **nõudlikkus igal sammul**, puudutagu see raamatukogudevahelist laenutust või digitaalarhiivi DIGAR.

8.2.4. Riigiteenistujad ja KOV töötajad

Uuringus osales 61 riigiteenistujat ja kohalike omavalitsuse töötajat, nad moodustasid 5,1% vastajaist, sama palju kui 2006. aastal. See on **RRi väga tähtis sihtrühm**, kuigi Toompeal asuvas lugemissaalis eraldi ei küsitatud. Antud lugejaskond leiab **teistest harvem aega raamatukoguhuone külastamiseks** (vaid 18% teeb seda vähemalt korra nädalas või iga päev). Teistest lugejagruppidest rohkem külastavad riigiteenistujad raamatukogu igakuiselt (55,7%).

Riigiteenistujate hulgas on vaid 9,8%, kes raamatukogu elektroonilisi teenuseid ei kasuta, kolmandik teeb seda vähemalt korra kuus (32,6%). Siiski on e-teenuseid kasutavate riigiametnike hulgas päris palju neid (41,0%), kes väidavad ennast raamatukogu **e-teenuseid kasutavat vaid mõne korra aastas**. Selle sihtgrupi hulgas väidavad paljud (63,3%), et eelistavad kasutada e-teenuseid. 37,7% kasutab kõiki, nii tava- kui ka elektroonilise raamatukogu teenuseid (viimane suhtarv on ligilähedane spetsialistide ja juhtivtöötajate tulemusega).

Samas on riigiteenistujad teenuse **praeguse tasemega suhteliselt rohkem rahul** (keskmine hinne 5,61). Eriti kõrgelt hindavad nad raamatukogu teenindava personali tööd – 6,06 ehk rohkem kui „väga hea“. Ka e-teenuste hinne on riigiteenistujatel üks kõrgemaid – 5,44 (kõrgem kui teadlastel, loomeinimestel, spetsialistidel ja üliõpilastel).

Tabelist 42 nähtub, et riigiteenistujate ootused teenusekvaliteedile on suured. Vaid rühmatöö võimalusi raamatukogus ja kogusid tutvustavaid näitusi võib pakkuda veidi alla väga hea

taseme, sest need ei ole nii olulised. Selle **sihtrühma ootused on suured just e-teenuste suhtes**. Näiteks kõrgemalt kui üldine keskmine on tähtsustatud juurdepääsu e-teavikutele (hinnatud 6,6), andmekogude piisavat hulka (6,52), kodulehel e-teenuste leidmise lihtsust (6,5), otsinguportaali (6,49), digitaalarhiivi DIGAR (6,42) ja e-näitusi (6,05). E-kataloog ESTER, ID-kaardi kasutusvõimalused ja lugejate teavitamine e-kanalites kuuluvad ootusi rahuldavate teenuste hulka.

Teenusekvaliteedi näitajad riigiteenistujate ja KOV töötajate hinnangute põhjal:

Teenusekvaliteedi näitajad		Riigiteenistujad/KOV töötajad		
		K, hetkeseis	O, oodatav tase	K-O
Füüsiline keskkond	Mugav töökeskkond	5,56	6,31	-0,75
	Teenuseid tutvustavad materjalid	5,48	6,27	-0,79
	Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,27	6,36	-1,08
	Rühmatöö võimalused	5,32	5,98	-0,65
	Erialakirjanduse kättesaadavus	5,32	6,38	-1,06
	Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	5,53	6,23	-0,69
	Head tehnilised võimalused	5,50	6,31	-0,81
	Sobivad lahtiolekuajad	4,65	6,43	-1,78
	Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,54	6,34	-0,81
	Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,17	6,22	-1,05
	Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,37	6,44	-1,07
	Kogusid tutvustavad näitused	5,37	5,98	-0,61
Personali pädevus	Kiire teenindamine	5,98	6,47	-0,48
	Personali pädevus ja asjatundlikkus	6,15	6,56	-0,41
	Personali viisakus ja vastutulelikkus	6,05	6,54	-0,49
	Päringutele vastamise usaldusväärsus	6,21	6,58	-0,37
E-keskkond	Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,76	6,56	-0,80
	Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	4,77	6,60	-1,82
	Andmekogude piisav hulk	5,38	6,52	-1,14
	E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,14	6,40	-1,27
	ID-kaardi kasutamise võimalused	5,83	6,33	-0,49
	Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	5,37	6,50	-1,13
	Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,20	6,49	-1,29
	Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	5,25	6,33	-1,08
	Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	5,32	6,42	-1,10
	Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,72	6,31	-0,59
	Kogusid tutvustavad e-näitused	5,00	6,05	-1,05

Tabel 42

Teenuseid, mille taset tuleks riigiteenistujate meelest tõsta, on rohkem kui teistel lugejagruppidel, ning sinna kuulub enamik raamatukogu e-teenuseid (pingereas):

Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele -1,82

Sobivad lahtiolekuajad -1,78

Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus -1,29

E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist) -1,27

Andmekogude piisav hulk -1,14

Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus -1,13

Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus -1,10

Õppe- ja uurimistöö võimalused -1,08

Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus -1,08

Kasutajate erivajadustega arvestamine -1,07

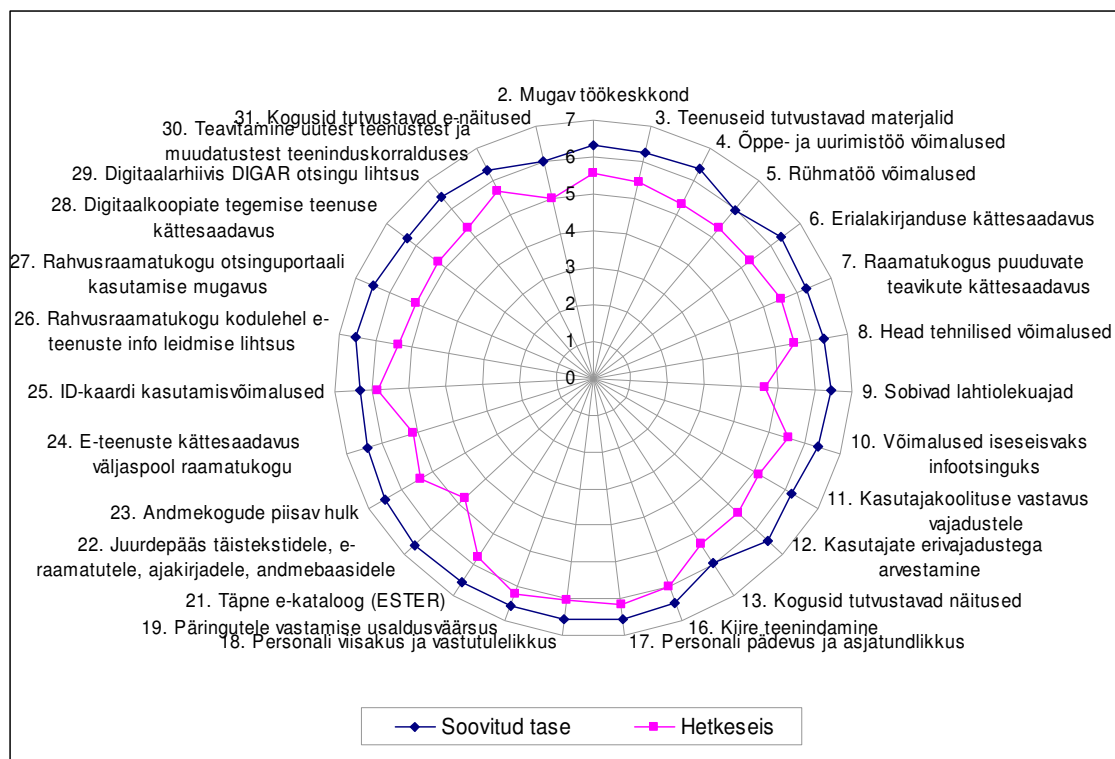
Erialakirjanduse kättesaadavus -1,06

Kogusid tutvustavad e-näitused -1,05.

Torkab silma, et riigiteenistujad ootavad laiemat ja lihtsamat **ligipääsu e-teavikutele**, sest selle kvaliteedinäitaja on -1,82 (suurem lõhe ootuste ja kogetud teenuse vahel kui teistel lugejagruppidel). Sama võib öelda ka **raamatukogu lahtiolekuajade** kohta -1,78, mis on 0,34 võrra sügavam lõhe ootuste ja tegelikkuse vahel kui lugejatel keskmiselt.

Esmajärjekorras puudutavad kõik parandamist vajavad teenused e-raamatukogu (va lahtiolekuajad). Esimene füüsilise raamatukogu teenusekvaliteedi näitaja on alles 7. kohal. Sellest võib oletada, et kui raamatukogu oleks riigiteenistujatele sobival ajal avatud ja juurdepääs e-teavikutele parem, külastaksid nad raamatukogu sagedamini.

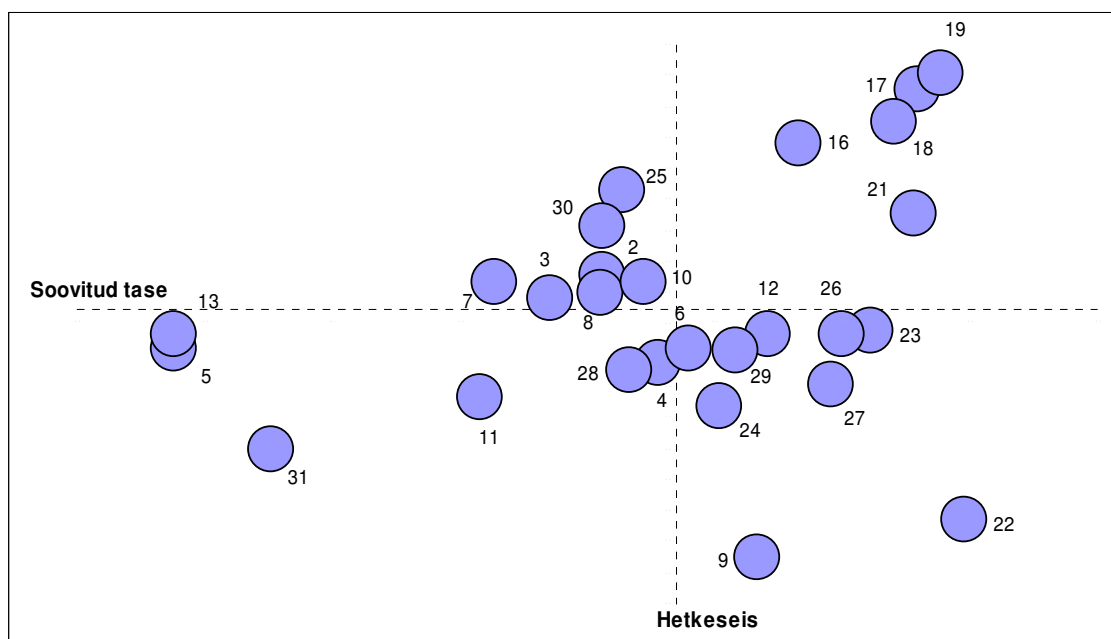
Riigiteenistujate hinnang radardiagrammina:



Joonis 21

Jooniselt 21 nähtub, et riigiteenistujate ootused (soovitud tase) raamatukogu teenustele on ühtlaselt kõrged, aga kogetud taseme (hetkeseisu) kaar on laineline. Kõige suurem on lünk hinnangutes raamatukogu lahtiolekuajade ja e-teavikutele juurepääsu kohta, kuid näiteks rühmatöö võimalused ja kogusid tutvustavad näitused on teenused, kus ootused on suhteliselt madalad, kuid kogetu positiivne.

Riigiteenistujate hinnang kvadrantanalüüsi telgedel:



Joonis 22

Kvadrantanalüüsi telgedel nähtub ainult 5 atribuuti, mille **tase vastab riigiteenistujate kõrgendatud ootustele:**

- 16 - Kiire teenindamine
- 17 - Personali pädevus ja asjatundlikkus
- 18 - Personali viisakus ja vastutulelikkus
- 19 - Päringutele vastamise usaldusväärsus
- 21 - Täpne e-kataloog (ESTER)

Seevastu järgmiste **teenuste taset tuleks selle sihtrühma hinnangutest lähtuvalt tõsta:**

- 6 - Erialakirjanduse kättesaadavus
- 9 - Sobivad lahtiolekuajad
- 12 - Kasutajate erivajadustega arvestamine
- 22 - Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, ajakirjadele, andmebaasidele
- 23 - Andmekogude piisav hulk
- 24 - E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu
- 26 - Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus
- 27 - Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus
- 29 - Digitaalarhiivis DIGAR otsingu lihtsus

Riigiteenistujad ootavad samade teenuste arendamist nagu lugejad üldiselt, kuid lisaks on vajalikud ka **sobivamad lahtiolekuajad ja digitaalarhiivi DIGAR** otsingu lihtsus.

Võrreldes üldise keskmisega on riigiteenistujatel rohkem raamatukoguteenuseid sattunud kvadrantanalüüsi 3. sektorisse (**madal ootus, seega vähemtähtis, aga suhteliselt kõrge hinnang**):

- 2 - Mugav töökeskkond
- 3 - Teenuseid tutvustavad materjalid
- 7 - Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus
- 8 - Head tehnilised võimalused
- 10 - Võimalused iseseisvaks infootsinguks
- 25 - ID-kaardi kasutamise võimalused
- 30 - Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses

Kvadrantanalüüsi sellesse veerandisse, mis näitab riigiteenistujate meelest, milliste teenuste areng võib **esialgu jääda tahaplaanile**:

- 4 - Õppe- ja uurimistöö võimalused
- 5 - Rühmatöö võimalused
- 11 - Kasutajakoolituse vastavus vajadustele
- 13 - Kogusid tutvustavad näitused
- 28 - Digitaalkoopiade tegemise teenuse kättesaadavus
- 31 - Kogusid tutvustavad e-näitused

Silma torkab, et riigiteenistujate meelest vajavad parendamist **enamasti e-raamatukogu teenused**.

Riigiteenistujaid iseloomustab lugejana **keskmisest kõrgem nõudlikkus** pakutavate teenuste suhtes. Tingituna rangest tööajast ja tänu arvutikasutuse heale kogemusele on selle lugejagrupi ootused enamasti seotud **raamatukogu elektroonilise keskkonnaga**. Raamatukoguhuonesse suhteliselt harva ja enda jaoks ebasobival ajal sattudes hinnatakse kõrgelt teenindava personali pädevust ja vastutulelikkust. Tehnilistele võimalustele ja iseseisvale infootsingule eelistatakse sageli professionaalset abi info leidmisel, mis hoiab kokku väärtuslikku aega ja on samas usaldusväärne.

8.2.5. Üliõpilased, magistrandid

Bakalaureuse- ja magistriõppe üliõpilasi osales uuringus 371, mis moodustas **30,8%** vastanutest. Tudengite suhtarv oli võrreldes viie aasta taguse küsitlusega väiksem, mis võis olla tingitud uuringu varasemale ajale lükkamisest (õppetöö ei olnud veel hoogu sisse saanud) kui ka kõrgkoolide raamatukogude üha paremaks muutuvatest võimalustest.

Tudengid külastavad Rahvusraamatukogu enamasti **mõni kord kuus** (45,8%), sagedasti (iga päev või mõni kord nädalas) teeb seda 30,7% ehk ligi kolmandik, mõni kord aastas 23,5%. Raamatukoguhuone külastamine on sellel lugejagrupil enam-vähem võrdne teadustööd tegevate kasutajatega.

Loomulikult on **üliõpilased aktiivsed elektrooniliste teenuste kasutajad**: neid kasutab sagedalt 18%, mõni kord kuus 32,6% ja aastas 29,9%. E-teenuseid väidab end mitte kasutavat 19,4% üliõpilastest, mis jääb alla vaid spetsialistide näitajale.

Siiski on RR tudengitele suurepärase **õpikeskkond**, sest 71,1% neist eelistab külastada raamatukoguhoonet ning e-teenuste kasutus on vähenenud. Ülejäänud kasutavad kõiki raamatukogu võimalusi. Arvestades, kui paljudel on sülearvutid, pole siingi põhjust imestada. Üliõpilased hindavad keskmiselt kõige kõrgemalt personali pädevust ja vastutulelikkust (5,9), mis on spetsialistidega enam-vähem ühtmoodi. Kogetud hinnang raamatukogu füüsilise ja e-keskkonna **teenustele kokku üldiselt vastab keskmisele hindele** (5,56).

Kõnesoleva lugejagrupi **ootused raamatukogu mistahes teenustele on suured**, eriti muidugi raamatukoguhoidjate tööle (6,7-6,67). E-kataloogi kasutamise väärtusest on tudengid igatahes aru saanud, sest seda e-teenust peetakse järgmisena raamatukogu kõige olulisemaks osaks (6,66). Järgneb juurdepääs e-teavikutele ja andmekogude piisav hulk. Pisut üllatav on kasutajate erivajadustega arvestamise kõrge koht ootuste pingereas, mis on tunnustuseks noorte empaatiavõimele.

Vaid näitused said ootuste pingereas keskmiseks hindeks alla „väga hea“.

Noored on küllaltki kriitilised, hinnates teenusekvaliteeti (vt tabel 43). Positiivne on suhe 12 teenusesse (kokku oli neid 15). Suuremate **lünkade pingerida teenustest, mille taset oleks vaja üliõpilaste meelest tõsta**:

Sobivad lahtiolekuajad -1,7

Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele -1,62

Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus -4,41

Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus -1,36

Erialakirjanduse kättesaadavus -1,35

E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist) -1,35

Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EOD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus -1,33

Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus -1,3

Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus -1,29

Andmekogude piisav hulk -1,24

Õppe- ja uurimistöö võimalused -1,18

Kasutajate erivajadustega arvestamine -1,17

Kasutajakoolituse vastavus vajadustele -1,11

Rühmatöö võimalused -1,09

Teenuseid tutvustavad materjalid -1,03

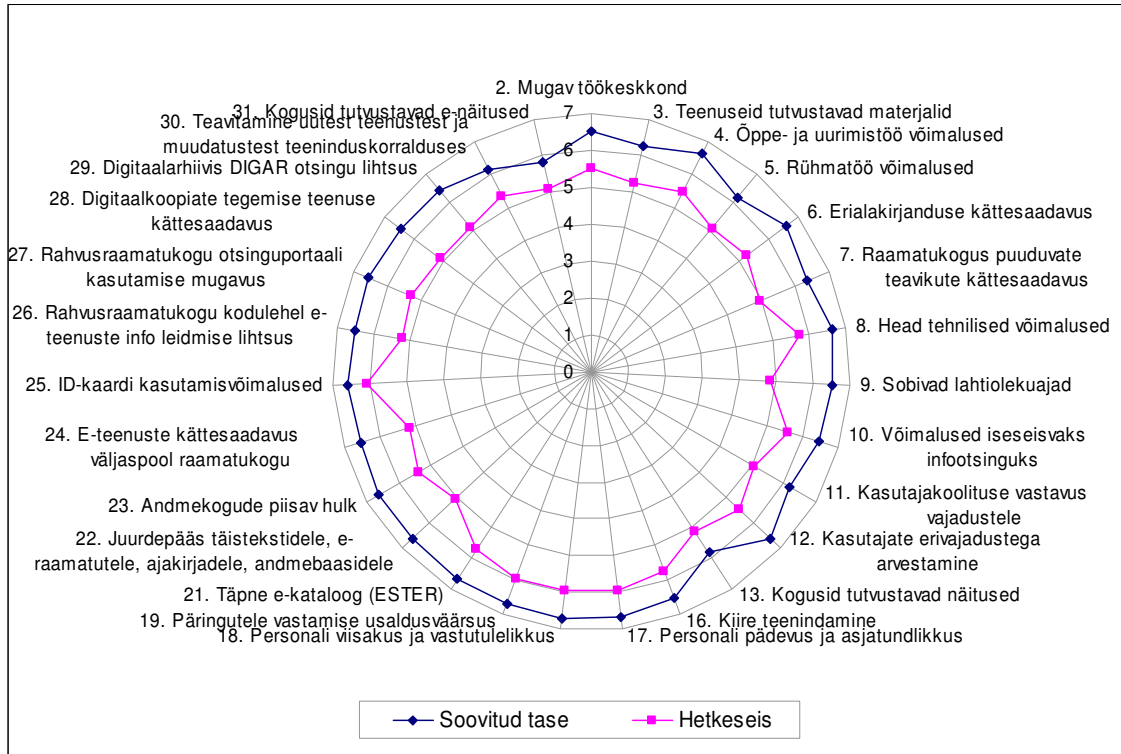
Teenusekvaliteedi näitajad üliõpilaste hinnangute põhjal:

Teenusekvaliteedi näitajad		Üliõpilased		
		K, hetkeseis	O, oodatav tase	K-O
Füüsiline keskkond	Mugav töökeskkond	5,51	6,51	-1,00
	Teenuseid tutvustavad materjalid	5,23	6,26	-1,03
	Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,47	6,66	-1,18
	Rühmatöö võimalused	5,08	6,17	-1,09
	Erialakirjanduse kättesaadavus	5,23	6,58	-1,35
	Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	4,94	6,36	-1,41
	Head tehnilised võimalused	5,71	6,65	-0,94
	Sobivad lahtiolekuajad	4,82	6,53	-1,71
	Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,55	6,46	-0,91
	Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,09	6,20	-1,11
	Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,48	6,64	-1,17
	Kogusid tutvustavad näitused	5,15	5,86	-0,71
Personali pädevus	Kiire teenindamine	5,75	6,53	-0,78
	Personali pädevus ja asjatundlikkus	5,98	6,70	-0,72
	Personali viisakus ja vastutulelikkus	5,97	6,70	-0,73
	Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,95	6,67	-0,72
E-keskkond	Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,73	6,68	-0,95
	Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	5,02	6,64	-1,62
	Andmekogude piisav hulk	5,40	6,64	-1,24
	E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,17	6,52	-1,35
	ID-kaardi kasutamise võimalused	6,08	6,60	-0,52
	Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	5,18	6,49	-1,30
	Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,27	6,57	-1,29
	Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	5,12	6,45	-1,33
	Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	5,10	6,46	-1,36
	Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,37	6,16	-0,80
Kogusid tutvustavad e-näitused	5,09	5,83	-0,74	

Tabel 43

Tudengid tunnetavad kõige suuremat lünka **raamatukogu lahtiolekuageade** ja vajaduste vahel. Kõige paremini tulid nende arvamused välja vabades vastustes, kus sooviti, et raamatukogu oleks lahti praktiliselt ööpäev läbi, eriti eksamisessiooni ajal. Tehti ettepanek, et oleks üks ööpäevaringselt töötav lugemissaal. Siiski saab lugejate soove arvestada vaid vastavalt majanduslikele võimalustele.

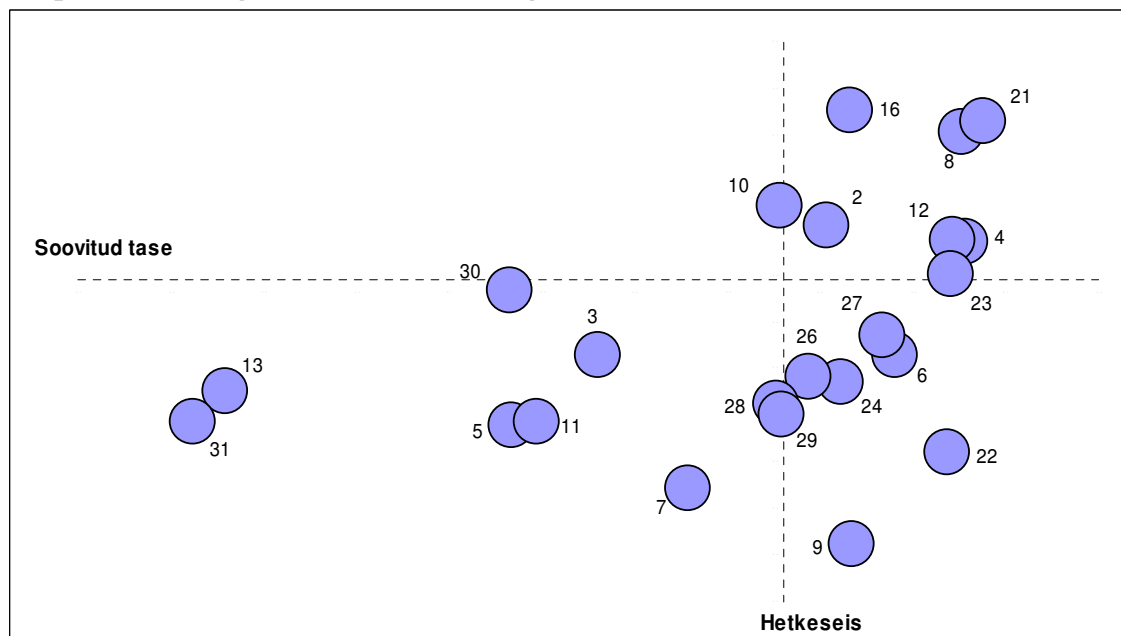
Üliõpilaste hinnang radardiagrammina:



Joonis 23

Jooniselt 23 on näha, et **kõige väiksem lõhe kõrgete ootuste ja kogetud teenuse taseme vahel valitseb ID-kaarti kasutusvõimalustes ja personali pädevuse näitajates**. Lõhe tunnetatud teenusekvaliteedis on suhteliselt väike ka nii tava- kui ka e-näituste hinnangutes, kuid siin on tudengite ootused suhteliselt madalamad.

Üliõpilaste hinnang kvadrantanalüüsi telgedel:



Joonis 24

Kvadrantanalüüsi jooniselt 24 nähtub, et üliõpilastele tundub ainult üks teenus suhteliselt ebaolulisena (3. sektor, 10 - Võimalused iseseisvaks infootsinguks), sest seda peetakse **endastmõistetavaks**.

Tudengid suhtuvad järgmistesse raamatukoguteenustesse **vaid positiivselt**:

- 2 - Mugav töökeskkond
- 4 - Õppe- ja uurimistöö võimalused
- 8 - Head tehnilised võimalused
- 12 - Kasutajate erivajadustega arvestamine
- 16 - Kiire teenindamine
- 21 - Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)

Taseme kiiret paranemist oodatakse aga järgmistel teenustel:

- 6 - Erialakirjanduse kättesaadavus
- 9 - Sobivad lahtiolekuajad
- 22 - Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, ajakirjadele, andmebaasidele
- 23 - Andmekogude piisav hulk
- 24 - E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu
- 26 - Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus
- 27 - Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus
- 27 - Digitaalkoopiate tegemise teenuse kättesaadavus
- 29 - Digitaalarhiivis DIGAR otsingu lihtsus

Nagu loetelust näha, on enamik üliõpilaste ootusi seotud e-teenuste arendamisega.

Teenused, mille **võib jätta esialgu tähelepanuta, sest tunduvad üliõpilastele ebaolulised** (4. sektor):

- 3 - Teenuseid tutvustavad materjalid
- 5 - Rühmatöö võimalused
- 7 - Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus
- 11 - Kasutajakoolituse vastavus vajadustele
- 13 - Kogusid tutvustavad näitused
- 30 - Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses
- 31 - Kogusid tutvustavad e-näitused

Võrreldes 2006. aasta tulemustega, on **üliõpilaste hinnangud muutunud kriitilisemaks** ja sarnasemaks teadustööga tegelejate hinnangutele. Elu on edasi läinud ja nõudmised kasvanud. Samuti on suurenenud nende teenuste hulk, mille tase vajab tudengite meelest parandamist. Selle sihtrühma meelest on erilist tähtsust hakanud omandama e-teenused.

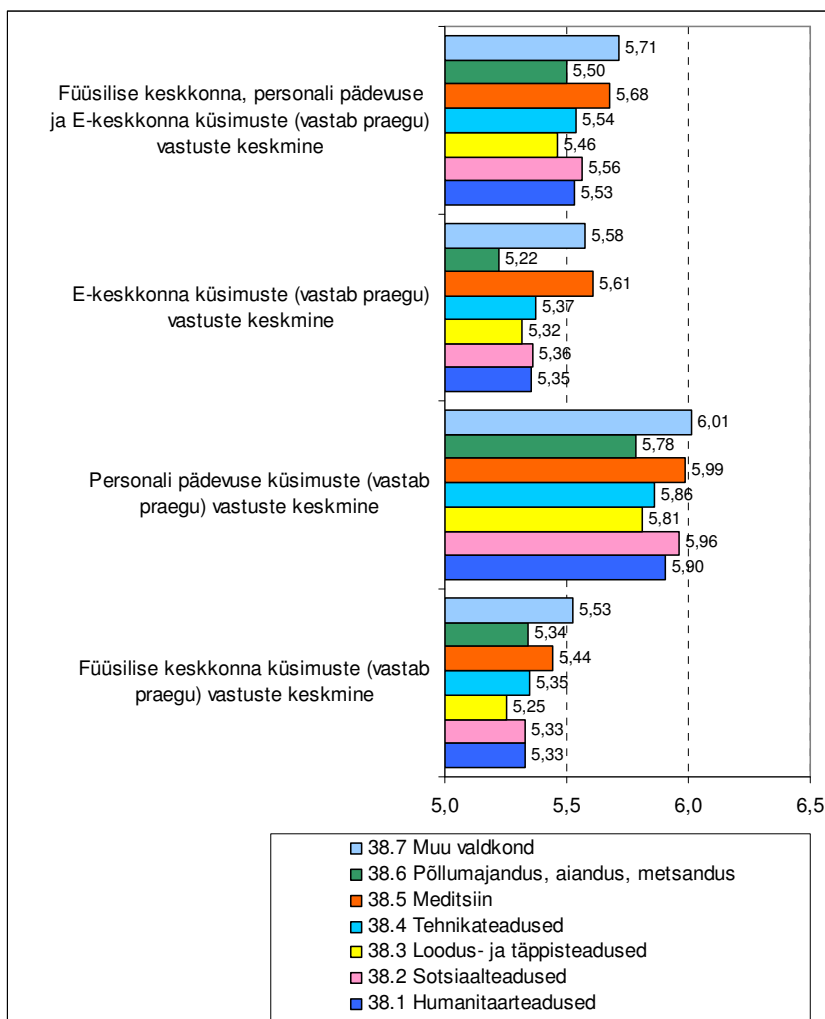
Üliõpilased on **enamjaolt rahul raamatukogus pakutavate teenustega**. 1. sektorisse jäid ehk taset peaks hoidma töökeskkonna mugavuse, õppetöösse süvenemise võimaluste, tehniliste võimaluste, erivajaduste arvestamise ja raamatukoguhoidjate tööga. Kõige vähem ollakse rahul raamatukogu lahtiolekuageadega.

8.3. Hinnang sõltuvalt töö-, õpingu- või huvivaldkonnast

Rahvusraamatukogu ülesandeks teadusraamatukoguna on humanitaar- ja sotsiaalteaduste alase informatsiooni kogumine, säilitamine, töötlemine, analüüsimine ja kättesaadavaks

tegemine. Humanitaar- ja sotsiaalteadustest huvitatud kasutajate hinnangud teenusekvaliteedile on seega ühed olulisemad näitajad, mis annavad ülevaate RRI töö tulemuslikkusest teadusraamatukoguna. Meeles tuleb pidada, et küsimusele huvivaldkondade kohta võis valida rohkem kui ühe vastusevariandi ja nagu eelnevast selgus, raamatukogu kasutuse sagedus ja viisid huvialade lõikes palju ei erinenud.

Hinnangud teenuseplokkidele sõltuvalt huvivaldkonnast (vastab praegu):



Joonis 25

8.3.1. Humanitaarteadustest huvitatud kasutajad

Humanitaarteadustest huvitatuid osales küsitluses 34,4% (552 inimest).

Humanitaarkirjanduse lugejaid iseloomustab **keskmisest suurem rahulolu raamatukogu pakutavate teenustega** (vt tabel 43). Arvestama peab nende suhteliselt kõrgeid ootusi oma erialaraamatukogu suhtes (näiteks personali pädevus ja asjatundlikkus – oodatav tase 6,61), kuid sellegipoolest ei ole lünk kogetu ja ootuste vahel teistest märkimisväärselt suurem. Teiste sõnadega, humanitaarteadlaste kõrgetele nõudmistele on raamatukogu hästi vastanud.

Selle sihtgrupi tunnetatud hinnang on **keskmisest veidi nõudlikum** vaid erivajadustega arvestamise suhtes (lünk 0,09 suurem keskmisest) ja järgmiste e-teenuste puhul: juurdepääs e-teavikutele (-0,09), andmekogude hulk (-0,07), otsinguportaali (-0,06), digitaalkoopiad (-0,12) ja DIGAR (-0,12).

Teenusekvaliteedi näitajad humanitaarteadusest huvitatud lugejaile:

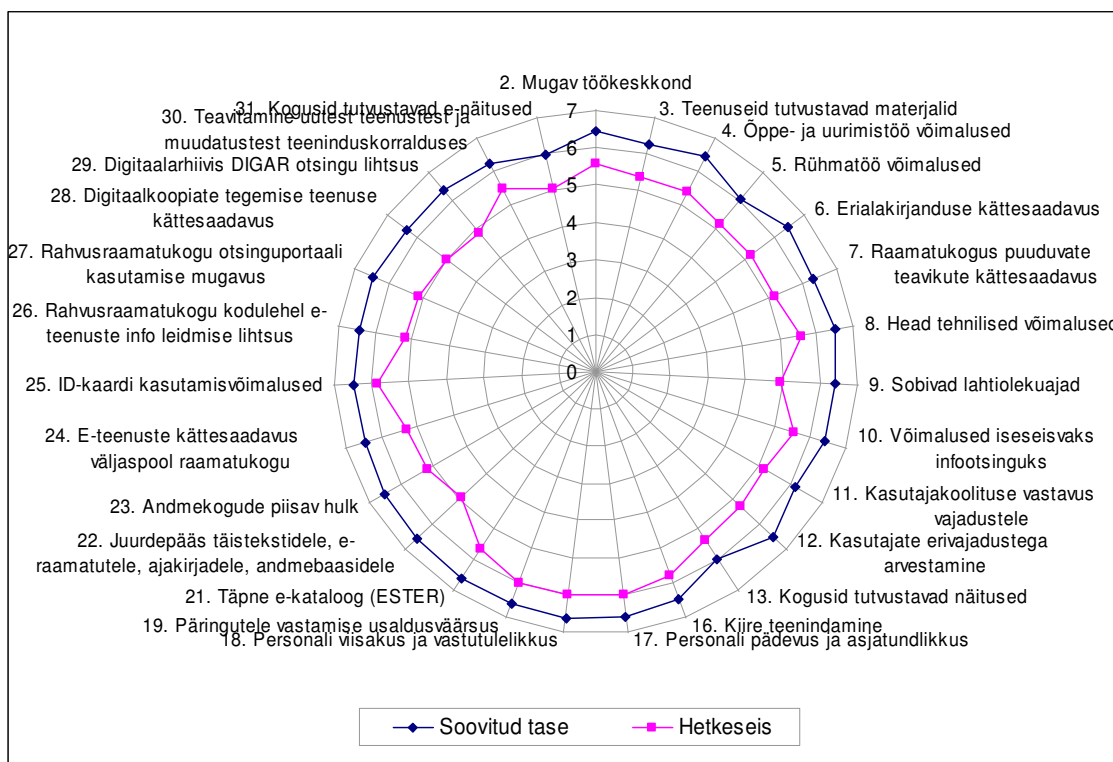
Teenusekvaliteedi näitajad		Humanitaarteadused		
		K, hetkeseis	O, oodatav tase	K-O
Füüsiline keskkond	Mugav töökeskkond	5,56	6,42	-0,85
	Teenuseid tutvustavad materjalid	5,32	6,20	-0,88
	Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,40	6,45	-1,06
	Rühmatöö võimalused	5,15	6,00	-0,85
	Erialakirjanduse kättesaadavus	5,20	6,40	-1,20
	Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	5,15	6,29	-1,15
	Head tehnilised võimalused	5,56	6,49	-0,93
	Sobivad lahtiolekuajad	4,91	6,37	-1,46
	Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,52	6,36	-0,83
	Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,19	6,13	-0,95
	Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,27	6,43	-1,16
	Kogusid tutvustavad näitused	5,37	5,95	-0,59
Personali pädevus	Kiire teenindamine	5,76	6,45	-0,68
	Personali pädevus ja asjatundlikkus	5,97	6,58	-0,60
	Personali viisakus ja vastutulelikkus	5,99	6,61	-0,62
	Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,96	6,56	-0,60
E-keskkond	Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,60	6,56	-0,96
	Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	4,87	6,49	-1,63
	Andmekogude piisav hulk	5,18	6,48	-1,29
	E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,26	6,41	-1,15
	ID-kaardi kasutamise võimalused	5,84	6,45	-0,61
	Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	5,13	6,37	-1,24
	Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,13	6,43	-1,30
	Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	5,01	6,30	-1,29
	Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	4,83	6,34	-1,51
	Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,46	6,20	-0,74
	Kogusid tutvustavad e-näitused	4,98	5,92	-0,94

Tabel 44

Tabelist 43 nähtub, et teenused, mille **taset peab tõstma** (lünk oodatud taseme ja hetkeseisu vahel vahemikus -1 kuni -2), on humanitaarvaldkondade huvilistel järgmised:

Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele -1,63
 Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus -1,51
 Sobivad lahtiolekuajad -1,46
 Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus -1,30
 Erialakirjanduse kättesaadavus -1,20
 Andmekogude piisav hulk -1,29
 Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus -1,29
 Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus -1,24
 Kasutajate erivajadustega arvestamine -1,16
 Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus -1,15
 E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist) -1,15
 Õppe- ja uurimistöö võimalused -1,06

Humanitaarteadustest huvitatud kasutajate hinnang radardiagrammina:

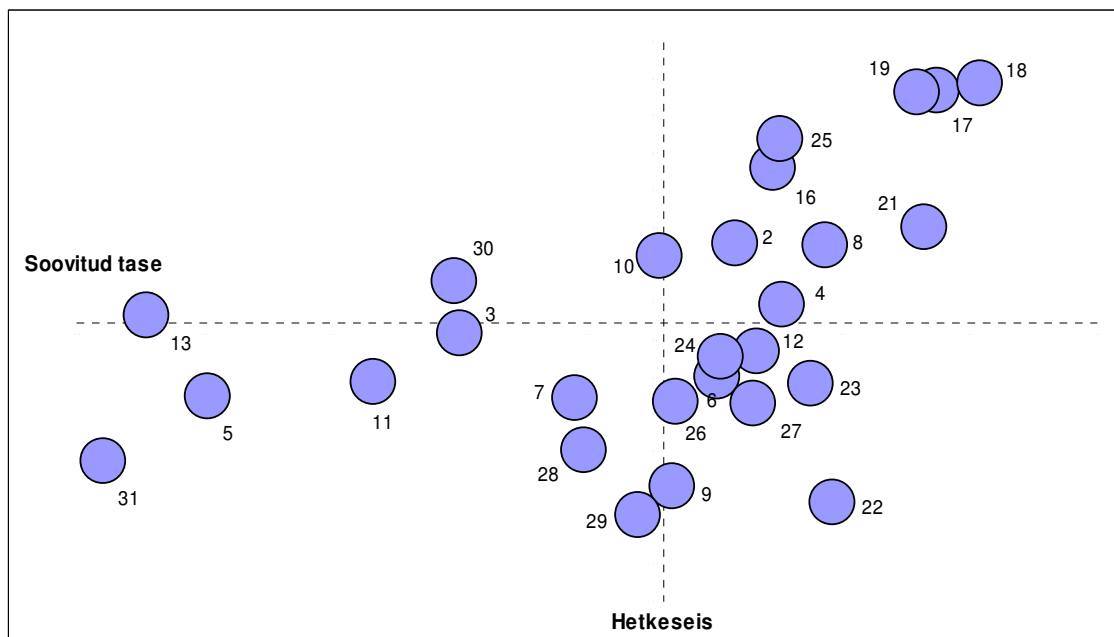


Joonis 26

Jooniselt 26 nähtub, kui **kõrged on humanitaarteadustest huvitatute ootused oma erialaraamatukogu suhtes**. Kõige lähemal ideaalsele on selle sihtgrupi arvamus ID-kaardi kasutusvõimalustest ja teavitamisest e-kanalite kaudu. Kõige väiksem on lünk (-0,59) raamatukogus korraldatavatel kogusid tutvustavatel näitustel.

Ka kõigis personaliga seotud teenusekvaliteedi näitajates on lünk väike ja suhe positiivne.

Humanitaarteadustest huvitatud kasutajate hinnang kvadrantanalüüsi teljestikul:



Joonis 27

Joonisel 27 on näha, et selle sihtrühma meelest on **teenusekvaliteedi tase hoidmist väärt**:

- 2 - Mugav töökeskkond
- 4 - Õppe- ja uurimistöo võimalused
- 8 - Head tehnilised võimalused
- 10 - Võimalused iseseisvaks infootsinguks
- 16 - Kiire teenindamine
- 17 - Personali pädevus ja asjatundlikkus
- 18 - Personali viisakus ja vastutulelikkus
- 19 - Päringutele vastamise usaldusväärsus
- 21 - Täpne e-kataloog (ESTER)
- 25 - ID-kaardi kasutamise võimalused

Teenused, mille taset tuleks tõsta:

- 3 - Erialakirjanduse kättesaadavus
- 9 - Sobivad lahtiolekuajad
- 12 - Kasutajate erivajadustega arvestamine
- 22 - Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, ajakirjadele, andmebaasidele
- 23 - Andmekogude piisav hulk
- 24 - E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu
- 26 - Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus
- 27 - Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus

Humanitaarteadustest huvitatud lugejad peavad muu hulgas väga oluliseks **raamatukogu lahtiolekuajade optimeerimist**, neile on raamatukoguhoonest pakutavad teenused väga olulised.

Antud sihtrühm on harjunud, et raamatukogus on head kogusid tutvustavad **näitused, võimalus iseseisvaks infootsinguks ja pidev uudiste teavitus e-kanalite kaudu**. Need atribuudid asuvad teljestiku 3. sektoris (teenused, mida ei tohiks tähelepanuta jätta).

Ülejäänud teenused ei ole humanitaarteaduste lugejaskonnale nii olulised. Kokkuvõttes võib öelda, et kõne all olev sihtgrupp on suhteliselt rahul raamatukogu teenustega, kuid tunnetab suurt vajadust **e-teenuste taset tõsta**, seda eriti erialainfo leiduvuse ja kättesaadavuse koha pealt. Digitaalarhiiv DIGAR sattus kvadrantanalüüsis 4. ehk kõige ebaolulisemasse sektorisse (SERVQUALi meetodil avastatud lünk oli suhteliselt suur). Nähtavasti on nii selle kui ka teiste e-teenuste puhul vajalik süstemaatiline arendustöö, kasutajate teavitamine ja koostöö.

8.3.2. Sotsiaalteadustest huvitatud kasutajad

Sotsiaalteaduslikku kirjandust vajavad lugejad on **Rahvusraamatukogu teine suurem erialane sihtgrupp**. Teenusekvaliteedi uuringus osales 389 inimest, kelle huvialasse kuulub sotsiaalteadus (24,3% vastanutest).

Sotsiaalteadustest huvitatud lugejate keskmine hinnang raamatukogu pakutavate teenuste kolmele plokile (füüsiline keskkond, personali pädevus ja e-keskkond) on humanitaarteadustest huvitatud lugejatega enam-vähem sarnane. Hinded on suhteliselt kõrged (keskmine hinne 5,56), kuid ollakse nõudlikud teenuste edasise arengu suhtes.

Sotsiaalteadustest huvitatud lugejad on suhteliselt **nõudlikumad ja kriitilisemad kui raamatukogu kasutajad keskmiselt** (vt tabel 44). Näiteks nende ootused sobivatele lahtiolekuaegadele on kaunis kõrged, kuid hetkeseisu hinnang madalaim (4,70).

Kõnes oleva sihtgrupi tunnetuslik hinnang teenustele kõigub keskmisest negatiivsema poole järgmiste näitajate puhul:

Sobivad lahtiolekuajad -1,75	keskmine -1,44, vahe -0,31
Juurdepääs täistekstidele jt e-teavikutele -1,65	keskmine -1,54, vahe -0,11
Digitaalarhiiv DIGAR -1,47	keskmine -1,33, vahe -0,14
E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu -1,36	keskmine -1,14, vahe -0,22
Rahvusraamatukogu otsinguportaal -1,35	keskmine -1,24, vahe -0,22
Digitaalkoopiate tegemise teenuse kättesaadavus -1,31	keskmine -1,17, vahe -0,14
Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info -1,30	keskmine -1,21, vahe -0,09
Andmekogude piisav hulk -1,28	keskmine -1,22, vahe -0,06
Erialakirjanduse kättesaadavus - 1,27	keskmine -1,18, vahe -0,09
Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus -1,22	keskmine -1,14, vahe -0,08
Kasutajate erivajadustega arvestamine -1,16	keskmine -1,07, vahe -0,09
Õppe- ja uurimistöö võimalused -1,09	keskmine -1,01, vahe -0,08
Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER) -1,01	keskmine -0,92, vahe -0,09

Käesolevas pingereas peegeldub sotsiaalteadustest huvitatute kriitiline suhtumine parandamist vajavatesse teenustesse. Isegi e-kataloog ESTER, mis on aastatega paljudele omaseks saanud ja käepärasemaks muutunud, sattus sellel sihtrühmal nõrgalt negatiivsesse suhtesse ootuste ja kogetu vahel (-1,01).

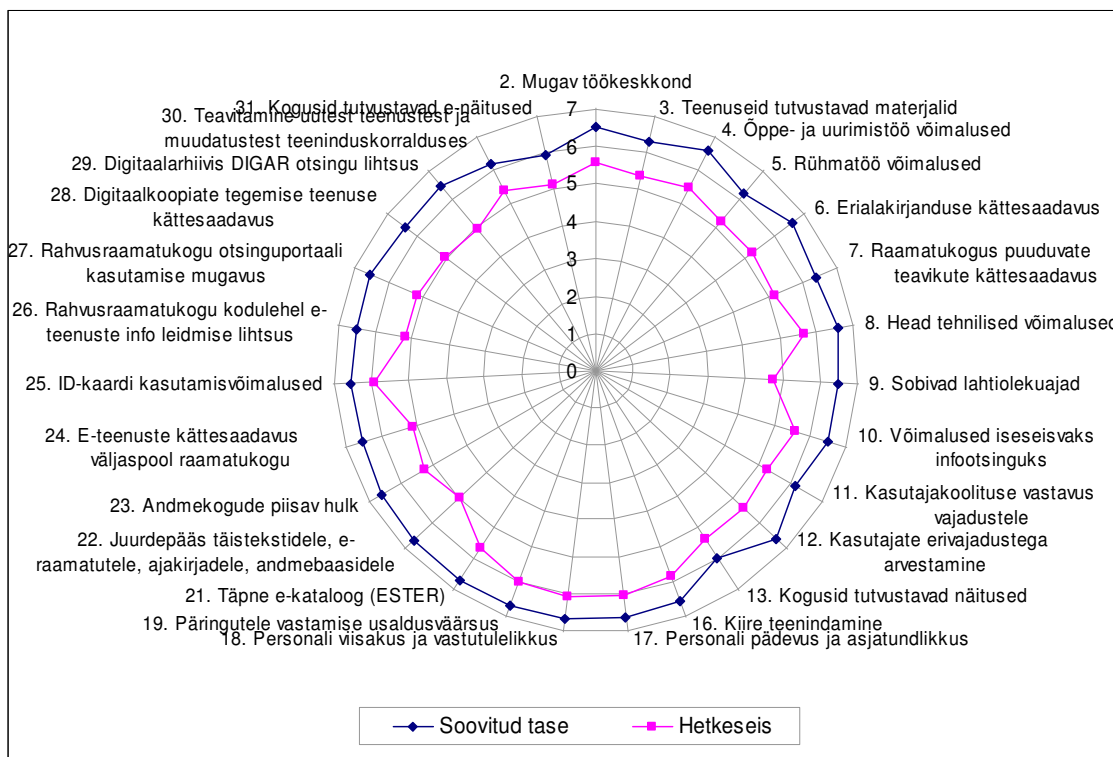
Kõik raamatukogu **personaliga seonduvad näitajad** on teenusekvaliteedi skaalal positiivselt hinnatud ning lünk kõrgendatud ootuste ja hetkeseisu vahel on keskmisega võrdne. Kõige väiksem on kõne all oleval sihtgrupil lünk kogusid tutvustavate näituste osas (-0,58), järelikult on suhteliselt väikesi ootusi pärjanud positiivne kogemus.

Teenusekvaliteedi näitajad sotsiaalteadustest huvitatud lugejaile:

Teenusekvaliteedi näitajad		Sotsiaalteadused		
		K, hetkeseis	O, oodatav tase	K-O
Füüsiline keskkond	Mugav töökeskkond	5,54	6,48	-0,94
	Teenuseid tutvustavad materjalid	5,30	6,27	-0,97
	Õppe- ja uurimistöö võimalused	5,48	6,56	-1,09
	Rühmatöö võimalused	5,19	6,13	-0,94
	Erialakirjanduse kättesaadavus	5,25	6,52	-1,27
	Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	5,15	6,37	-1,22
	Head tehnilised võimalused	5,63	6,57	-0,94
	Sobivad lahtiolekuajad	4,70	6,45	-1,75
	Võimalused iseseisvaks infootsinguks	5,56	6,44	-0,88
	Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	5,27	6,15	-0,88
	Kasutajate erivajadustega arvestamine	5,39	6,55	-1,16
	Kogusid tutvustavad näitused	5,36	5,94	-0,58
Personali pädevus	Kiire teenindamine	5,80	6,51	-0,71
	Personali pädevus ja asjatundlikkus	6,02	6,63	-0,61
	Personali viisakus ja vastutulelikkus	6,06	6,66	-0,61
	Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,99	6,65	-0,66
E-keskkond	Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	5,63	6,64	-1,01
	Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	4,97	6,62	-1,65
	Andmekogude piisav hulk	5,29	6,56	-1,28
	E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	5,12	6,48	-1,36
	ID-kaardi kasutamise võimalused	5,92	6,53	-0,61
	Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	5,16	6,46	-1,30
	Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	5,17	6,52	-1,35
	Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	5,04	6,36	-1,31
	Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	4,93	6,39	-1,47
	Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	5,37	6,16	-0,79
	Kogusid tutvustavad e-näitused	5,07	5,89	-0,82

Tabel 45

Sotsiaalteadustest huvitatud kasutajate hinnang radardiagrammina:

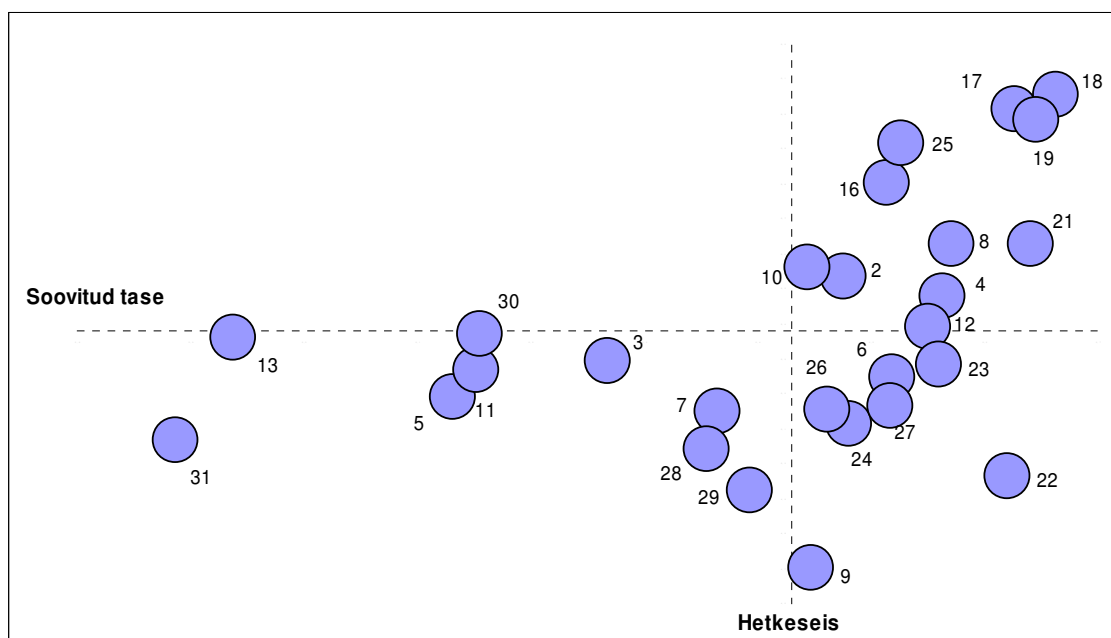


Joonis 28

Nagu jooniselt 28 nähtub, on sotsiaalteadustest huvitatud raamatukogukasutajatel **kõrged ootused ja suhteliselt kriitiline suhtumine teenuste tasemesse**. Lõhe on kõige väiksem ID-kaardi kasutamise võimalustes (25.), personaliga seotud atribuutides (16.,17.,18.,19) ja näitusetgevuses (13.).

Mitte ühelgi teisel lugejagrupil ei ole nii suurt lõhet oodatud ja kogetud taseme vahel **lahtiolekuageades** (-1,75), mis lubab järeldada, et ka sellele sihtrühmale on teenused, mida osutatakse raamatukoguhuones, endiselt äärmiselt olulised (võrdle humanitaarvaldkonna lõhega -1,46).

Sotsiaalteadustest huvitatud kasutajate hinnang kvadrantanalüüsi teljestikul:



Joonis 29

Jooniselt 29 nähtub, et sotsiaalteadustest huvitatud lugejad on rahul järgmiste teenustega, mis on neile **olulised ja mida on suhteliselt kõrgelt hinnatud**:

- 2 - Mugav töökeskkond
- 4 - Õppe- ja uurimistöö võimalused
- 8 - Head tehnilised võimalused
- 10 - Võimalused iseseisvaks infootsinguks
- 12 - Kasutajate erivajadustega arvestamine
- 16 - Kiire teenindamine
- 17 - Personali pädevus ja asjatundlikkus
- 18 - Personali viisakus ja vastutulelikkus
- 19 - Päringutele vastamise usaldusväärsus
- 21 - Täpne e-kataloog (ESTER)
- 25 - ID-kaardi kasutamise võimalused

Teenused, mis on sellele kasutajagrupile olulised, kuid mille **taset tuleks tõsta**:

- 6 - Erialakirjanduse kättesaadavus
- 9 - Sobivad lahtiolekuajad
- 22 - Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, ajakirjadele, andmebaasidele
- 23 - Andmekogude piisav hulk
- 24 - E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu
- 26 - Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus
- 27 - Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus

Peale lahtiolekuajade ja kohapeal erialakirjanduse kättesaadavuse ootab see sihtrühm e-teenuste arengut.

Huvitava kombel ei sattunud ükski kvadrantanalüüsi atribuut tervikuna 3. ehk madalate ootustega, aga kõrge hinnangu saanud teenuste sektorisse.

Selle tõttu on üsna palju teenuseid, mis sotsiaalteaduslikust kirjandusest huvitatud lugejad liigitasid neile **ebaolulisemate hulka** (4. sektor):

- 2 - Teenuseid tutvustavad materjalid
- 5 - Rühmatöö võimalused
- 7 - Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus
- 11 - Kasutajakoolituse vastavus vajadustele
- 13 - Kogusid tutvustavad näitused
- 28 - Digitaalkoopiade tegemise teenuse kättesaadavus
- 29 - Digitaalarhiivis DIGAR otsingu lihtsus
- 30 - Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses
- 31 - Kogusid tutvustavad e-näitused

Viimasest teenuste nimekirjast võib, nagu humanitaarteaduste huviliste puhulgi, leida digitaalarhiivi DIGAR ja digitaalkoopiade teenuse, mis erines tulemustest, mis saadi SERVQUALi meetodikat kasutades. Olukorra üheks selgituseks võib olla tõsiasi, et neid teenuseid tunnevad ja kasutavad suhteliselt vähesed.

8.3.3. Loodusteadustest, tehnikast, meditsiinist ja põllumajandusest huvitatud kasutajad

Peale humanitaar- ja sotsiaalteadusliku kirjanduse loevad Rahvusraamatukogu kasutajad loodus- ja täppisteaduslikku (9,2%, uuringus 148 inimest), tehnikaalast (7,5%, uuringus 121 inimest), meditsiinilist (5,2%, uuringus 84 inimest), põllumajanduslikku, aiandus- ja metsandusalast kirjandust (3,9%, uuringus 62 inimest). Tähelepanuväärne on fakt, et nende erialade loetavus on viimase viie aasta jooksul **kasvanud kuni 3,6%**.

Tabelist 45 nähtub, et loodusteadustest, tehnikast, meditsiinist ja põllumajandusest huvitatud kasutajad on raamatukogu teenuste suhtes **vähem kriitilised kui humanitaar- ja sotsiaalteaduste huvilised**. See on ka mõisteta, sest Rahvusraamatukogu on viimati nimetatud teadlaste erialaraamatukogu ning nende ootused on õigustatult suuremad ja nõudmised kõrgemad.

Kõige kriitilised paistavad olema loodus- ja täppisteaduste huvilised (10 teenust, mille taset peaks tõstma) ja kõige vähem on lünki teenuste kvaliteedis meditsiinist huvitatud lugejate meelest (5 teenust, mille taset peab tõstma).

Kõige suuremad lüngad valitsevad **juurdepääsus e-teavikutele ja digitaalarhiivis DIGAR** tehtavas otsingus. Kõik neli kõnes olevat sihtrühma sooviksid nende e-teenuste parandamist, kusjuures loodusteaduste huvilistel on DIGARi tunnetatud lünk isegi -1,45, mis on enam-vähem võrdne sotsiaalteadusliku kirjanduse lugejate kriitilisele arvamusele (-1,47). Juurdepääsu e-teavikutele sooviksid parandada tehnikast ja põllumajandusvaldkondadest huvitatud lugejad (lõhe -1,33), mis on siiski väiksem kui kõigi sihtgruppide keskmine (-1,54). **Sobivad lahtiolekuajad** vajaksid korrigeerimist eriti meditsiinist huvitatud lugejate meelest (lõhe -1,31), mis võib olla märgiks õppurite suhteliselt suurest osakaalust nende hulgas.

Teenusekvaliteedi näitajad loodus-, tehnika-, meditsiini- ja põllumajandusteadustest huvitatud kasutajate meelest (K-O):

Teenusekvaliteedi näitajad	loodus- täppista- dused	ja tehnika- teadused	meditsiin	põlluma- jandus, aiandus, metsandus
Mugav töökeskkond	-0,76	-0,74	-0,81	-0,73
Teenuseid tutvustavad materjalid	-0,89	-0,77	-0,68	-0,65
Õppe- ja uurimistöö võimalused	-1,1	-0,71	-1,03	-0,98
Rühmatöö võimalused	-0,85	-0,89	-0,79	-0,73
Erialakirjanduse kättesaadavus	-1,11	-0,98	-1,21	-0,95
Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus	-0,95	-0,91	-0,98	-0,81
Head tehnilised võimalused	-0,91	-0,92	-0,75	-0,91
Sobivad lahtiolekuajad	-1,16	-1,27	-1,31	-0,93
Võimalused iseseisvaks infootsinguks	-0,87	-0,61	-0,66	-0,5
Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	-0,59	-0,97	-0,53	-0,63
Kasutajate erivajadustega arvestamine	-0,91	-1,24	-0,76	-1,01
Kogusid tutvustavad näitused	-0,49	-0,75	-0,65	-0,6
Kiire teenindamine	-0,65	-0,61	-0,58	-0,57
Personalit pädevus ja asjatundlikkus	-0,56	-0,63	-0,42	-0,55
Personalit viisakus ja vastutulelikkus	-0,52	-0,42	-0,57	-0,55
Päringutele vastamise usaldusväärsus	-0,57	-0,64	-0,44	-0,49
Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	-0,77	-0,71	-0,56	-0,71
Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	-1,28	-1,33	-1,12	-1,33
Andmekogude piisav hulk	-1,01	-0,9	-0,89	-0,9
E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	-1,02	-0,93	-0,66	-0,93
ID-kaardi kasutamise võimalused	-0,65	-0,92	-0,36	-0,92
Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	-1,05	-1,19	-0,89	-1,19
Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus	-1,18	-1,01	-0,95	-1,01
Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EoD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	-1,31	-1,06	-0,90	-1,16
Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	-1,45	-1,29	-1,26	-1,29
Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses	-0,68	-0,98	-0,82	-0,98
Kogusid tutvustavad e-näitused	-0,77	-0,91	-0,79	0,91

Tabel 46

Kõige kõrgemalt hindasid meditsiinihuvilised **ID-kaardi kasutusvõimalusi** (-0,36, kusjuures kõigi lugejate keskmine oli -0,55).

Väga rahul ollakse raamatukogu personali vastutulelikkuse ja pädevusega, näiteks **teenindajate viisakus** on tehnikateadustest ja **personalit pädevus** meditsiini kirjandusest huvitatud lugejate meelest väga kõrgel tasemel (oodatud ja kogetud taseme vahe mõlemal vaid -0,42). Keskmiselt olid need näitajad vastavalt -0,58 ja -0,60.

Kõigi uuritud huvivaldkonnagruppide (humanitaar-, sotsiaal-, loodus-, täppis-, meditsiini- ja põllumajandusteadusliku kirjanduse lugejate) **meelest vajaksid parandamist:**

- raamatukogu lahtiolekuajad
- juurdepääs e-teavikutele
- kodulehel e-teenuste leidumus
- otsinguportaal
- digitaalkoopiate teenus
- digitaalarhiiv DIGAR.

9. Järeldused

9.1. Üldine hinnang uuringule

Arvult teine samalaadse metoodikaga suuremahuline uuring andis ülevaatele RRI teenuste kasutajatest, nende hinnangutest pakutavate teenuste tasemele ja ootustest tuleviku suhtes, aga lisaks ka võrreldavaid väärtusi eelmise, 2006. aasta uuringuga. Küsitluse tulemusena selgusid kasutajate rahulolematust põhjustavad nõrgad kohad teenusekvaliteedis ja tekkis pingerida teenustest, mis vastajate arvates eelkõige taseme tõstmist vajavad.

Lisaks SERVQUALi metoodikal põhinevatele hinnangutele leidis ankeetides palju kommentaare vabade vastuste kujul. Vastajad andsid selgitusi, miks nad suhtuvad mõnda näitajasse kriitiliselt või vastupidi.

Tulemuste kontrollimiseks kasutatud kvadrantanalüüs suuri erinevusi tulemustes esile ei toonud, kuid mõne näitaja olulisus kasutajale sai teise tähenduse. Kvadrantanalüüsis selgus, et **lahtiolekuageadel** ei ole lugejatele keskmiselt nii olulist tähendust, kui teenusekvaliteedi metoodika seda näitas. See on oluline teadlastele, kellele meeldib töötada ka vara hommikul või hilja õhtul, riigiteenistujatele, kes töötavad oma põhitöökohal n-ö üheksast viieni, ja üliõpilastele, eriti eksamisesiooni ajal.

Kõige nõudlikumad ja kriitilisemad on kasutajad **e-teenuste taseme suhtes**. Võis märgata, et ees on suur töö võimaluste tutvustamiseks. Paljud lugejad pole veel avastanud kõigi e-teenuste väärtust ega neid kasutama õppinud. Raamatukogu sihtrühmi huvitab parem **ligipääs e-raamatutele, e-ajakirjadele, andmebaasidele** ja muudele e-teavikutele – see oli mõlema meetodi tulemusel selgunud esmane vajadus.

ID-kaardi kasutusvõimaluste avarumine on saanud kasutajatelt üsna üksmeelse heakskiidu.

Nii mõnigi teenusekvaliteedile antud hinnang oli viis aastat tagasi karmim, kuid **meetmed olukorra parandamiseks on vastajate suhtumist parandanud**, s.t sammud on kandnud vilja. Selles vallas võib esile tuua näiteks **rühmatöö võimaluste parandamist, teenuseid tutvustavate materjalide olemasolu** jne.

Teavitamine raamatukogu uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses on muutunud märksa paremaks tänu veebiteavitusele. Kasutajate erilise sümpaatia on võitnud igakuiselt soovijate e-aadressile läkitatav **infokiri**. Ka külastajatele mugavamate töö- ja õppimistingimuste tagamine, s-h **vaikuse tagamine** on muutunud paremaks.

Võrreldes 2006. aasta uuringu tulemustega, kus ootuste ja vajaduste esireas oli infoallikate leidumus raamatukogus, ilmnes käesoleval aastal, et info kättesaadavus vajalikul erialal on küll tähtis, kuid **kõige kõrgema hinnangu pälvis raamatukogu personal**. Üheks põhjuseks võib olla olukord, et info kättesaadavus on paranenud, eriti tänu e-ressurssidele. Tänu sellele on hakatud väärtustama raamatukoguhoidjate professionaalsust, sest nende töö aitab otsingut kiirendada ja saadud infot süstematiseerida.

Info kättesaadavus on endiselt väga oluline, sest need näitajad vajavad kõigi sihtrühmade meelest parandamist. Teisest küljest näitavad uuringu tulemused (SERVQUAL- või kvadrantanalüüs, oodatud või kogetud tase, sihtgruppide hinnangud jne), et kasutajatele on **teenindaja pädevus ja viisakus raamatukogus kõige olulisem**. Kui panna kõige positiivsemad hinnangud pingeritta, siis troonivad 3 neljast personaliga seotud näitajast teiste teenuste ees. Võib järeldada, et just see ongi peamine eeldus, miks raamatukokku tullakse. Muidugi tähendab see, et raamatukoguhoidjate ametioskused ja isiklikud omadused määravad otsustavalt mitte ainult konkreetse raamatukogu, vaid raamatukogude kui nähtuse maine. See võib olla põhjus, miks hinnangud personali pädevusele on kõrged mitte ainult raamatukoguhoone külastajate meelest, vaid ka neil, kes väidavad ennast ainult või peamiselt e-teenuseid kasutavat (vt alljärgnev tabel 47).

Hinnangud personali pädevusele sõltuvalt raamatukogu kasutusviisist:

	Ainult või peamiselt raamatukoguhoones	Ainult või peamiselt veebi kaudu	Kasutab kõiki võimalusi
Kiire teenindamine (tellimuste täitmine jm)	5,76	5,47	5,74
Personali pädevus ja asjatundlikkus	6,01	5,35	5,94
Personali viisakus ja vastutulelikkus	6,03	5,82	6,01
Päringutele vastamise usaldusväärsus	5,97	5,73	6,00

Tabel 47

Mõned üldisemad järeldused antud uuringu tulemuste põhjal:

1) raamatukogu kasutajate teadmised e-teenuste kohta on avardunud tänu kogu maailma teadusraamatukogude arengule selles vallas, mida kannustab interneti tormiliselt paisuv võimaluste maht. Praktiliselt tähendab see, et **lugejate kvaliteediootused on muutunud kõrgemaks ning kogetud e-teenuste hinnangud kriitilisemaks**.

Lugejad soovivad kiiremaid, mugavamaid ja kasutajasõbralikumaid otsingusüsteeme, täiuslikumaid andmekogusid ja eelkõige lihtsamat juurdepääsu e-teavikutele ja andmekogudele. **See eeldab kasutajate tõhusamat teavitust olemasolevatest võimalustest;**

2) teenuste osatähtsus, mida pakutakse raamatukoguhoones, ei ole oluliselt vähenenud, sest **endiselt hindavad lugejad head töö- ja õpikeskkonda**, mille hulka kuuluvad erialakirjanduse olemasolu ja tehnilised võimalused, privaatne ja süvenemist soosiv õhkkond, mugavus ja võimalikult pikk lahtioleku aeg jne.

Seega peavad raamatukogude, s-h Rahvusraamatukogu n-ö **tavateenused arenema harmooniliselt koos e-teenustega**. Tuleb vastu tulla **kasutajaskonna soovidele, aga arvestada ka raamatukogu võimalusi** neid soove rahuldada;

3) lugejad, eriti noored, oskavad navigeerida laiadel netiavarustel, kuid õppe- ja teadustöös vajaliku usaldusväärse info hankimisega jäävad hätta või kulutavad selleks liiga palju kallist aega. Tõdemus, et tohutult kasvanud veebis leviva info selekteerimisel ja süstematiseerimisel ei asenda automaatika inimest, vaid abistab, on huvitaval kombel **suurendanud**

raamatukoguhoidja kui oma ala asjatundja rolli ehk inimliku faktori osatähtsust kasutaja jaoks. Kõrged hinnangud Rahvusraamatukogu teenindajate tasemele ja nende vastavus ootustele on uuringu käigus tõestatud fakt.

9.2. Vajalikud meetmed teenusekvaliteedi tõstmiseks

Kasutajad ootavad **teavikute kättesaadavuse paranemist** raamatukogus erialakirjanduse, s-h eriti humanitaar- ja sotsiaalteadusliku kirjanduse osas. Kirjanduse leidumust tuleks laiendada kindlasti tihedas koostöös lugejatega.

Lihtsamaks ja mitmekesisemaks peaks muutuma **ligipääs e-teavikutele** (e-raamatud, e-ajakirjad jm), mida peaks veel enam valima vastavalt nõudlusele ja raamatukogu võimalustele. Kasutajad ootavad uusi ja endale olulisi andmekogusid ja ilmselt on vajalik väpsustav uuring, millistele e-teavikutele konkreetselt soovitakse juurdepääsu laiendada.

Rahvusraamatukogus on alus pandud headele **e-teenustele, nüüd tuleks neid jõudsalt arendada ja tutvustada**. Eriti puudutab see uuringutulemusi silmas pidades järgmisi tööloike: digitaalarhiivi DIGAR, e-teenuste kättesaadavust väljaspool raamatukogu (ESTER, koduleht, otsinguportaal jm) ja digitaalsete koopiate teenust, s-h EoDd.

Endiselt ootavad lugejad raamatukogu **muutmist veelgi kasutajasõbralikumaks**. Kõige enam tähendab see lahtiolekuaegade pikendamist, küllastajate erivajaduste tähelepanelikumat arvestamist (uksed, lift, sisekliima jm) ja keskkonna mugavdamist (mööbel, privaatsed lugemiskohad, lugejate sülearvutite hoiuvõimalused jne). Samuti ootavad lugejad paremaid tehnilisi võimalusi, s-h kiiremat interneti ja wifi levi.

Rohkem tuleks **väärtustada ja koolitada infoteenindajaid** lugejatega suhtlemise, teenuste (eriti e-teenuste) lugejaile parema tutvustamise ja erialaliste oskuste arengu eesmärgil.

Kai Idarand
16.04.2012

Lisa 1: Küsitlusleht

AUSTATUD RAHVUSRAAMATUKOGU KASUTAJA!



Soovime pakkuda parimat teenust, **mis vastaks meie raamatukogu kasutajate vajadustele ja ootustele.**

Teie arvamused ja hinnangud aitavad meil arendada teenindust ja täiustada tööd lugemissaalides ja e-keskkonnas nii, et saaksite vajaliku info võimalikult kiiresti ja tunneksite end raamatukogus mugavalt.

Teie vajaduste ja ootuste selgitamiseks oleme koostanud küsimustiku. Vastamine võtab aega kuni 15 minutit.

Ankeet on anonüümne.

Juhised küsimustiku täitmiseks

Palun pange Teie arvates sobiv hinne igale teenusele.

Palun hinnake kindlasti mõlemas veerus, see on oluline andmete analüüsimisel.

Kui Te ei oska hinnangut anda, tehke ristike lahtrisse “ei oska öelda”.

7-pallisel skaalal tähistab 1 kõige madalamat ja 7 kõige kõrgemat hinnet:

- 7 – suurepärane
- 6 – väga hea
- 5 – üsna hea
- 4 – rahuldav
- 3 – osaliselt rahuldav
- 2 – mitterahuldav
- 1 – puudulik

Näide

	<i>Füüsiline keskkond</i>	Minu arvates peaks olukord raamatukogus vastama hindele (soovitud tase)	Rahvusraamatukogus vastab see praegu hindele (hetkeseis)	Ei oska öelda
1	Mugav töökeskkond	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	

Kui tunnete, et selle kvaliteet raamatukogus on **väga oluline**, tehke ring ümber hindele 7. Kui Te ei ole nii kindel, valige mõni madalamatest hinnetest.

Selles veerus tehke ring ümber hindele, millele Teie arvates see **praegu Rahvusraamatukogus** vastab

RAHVUSRAAMATUKOGU TEENUSTE KVALITEEDI UURINGU KÜSITLUSLEHT
3.–15. oktoober 2011

1. Kuidas raamatukoguteenuseid kasutate?

Ainult raamatukoguhuones	
Peamiselt raamatukoguhuones	
Ainult veebi kaudu	
Peamiselt veebi kaudu	
Kasutan kõiki võimalusi	

	FÜÜSILINE KESKKOND	Minu arvates peaks olukord raamatukogus vastama hindede (soovitud tase)	Rahvusraamatukogus vastab see praegu hindede (hetkeseis)	Ei oska öelda
2	Mugav töökeskkond	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
3	Teenuseid tutvustavad materjalid (reklaamtrükised, sildid, viidad jm.)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
4	Õppe- ja uurimistöö võimalused (võimalus omaette süvenemiseks)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
5	Rühmatöö võimalused	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
6	Erialakirjanduse kättesaadavus	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
7	Raamatukogus puuduvate teavikute kättesaadavus (raamatukogudevaheline laenutus – RVL)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
8	Head tehnilised võimalused (arvutikohad, WiFi leviala, paljundamine, skaneerimine, printimine jm.)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
9	Sobivad lahtiolekuajad	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
10	Võimalused iseseisvaks infootsinguks	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
11	Kasutajakoolituse vastavus vajadustele	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
12	Kasutajate erivajadustega arvestamine (lift, ratastooliga liikumise võimalused, abivahendid nägemispuudega lugejatele)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
13	Kogusid tutvustavad näitused	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	

14. Ettepanekud ja kommentaarid:

15. Kui sageli külastate Rahvusraamatukogu?

Iga päev		Mõne korra kuus	
Mõne korra nädalas		Mõne korra aastas	

	PERSONALI PÄDEVUS	Minu arvates peaks olukord raamatukogus vastama hindele (soovitud tase)	Rahvusraamatukogus vastab see praegu hindele (hetkeseis)	Ei oska öelda
1 6	Kiire teenindamine (tellimuste täitmine, päringutele vastamine jm.)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
1 7	Personali pädevus ja asjatundlikkus	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
1 8	Personali viisakus ja vastutulelikkus	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
9	Päringutele vastamise usaldusväärsus	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	

20. Ettepanekud ja kommentaarid:

	E-KESKKOND	Minu arvates peaks olukord raamatukogus vastama hindele (soovitud tase)	Rahvusraamatukogus vastab see praegu hindele (hetkeseis)	Ei oska öelda
2 1	Täpne, kogusid täielikult kajastav e-kataloog (ESTER)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
2 2	Juurdepääs täistekstidele, e-raamatutele, e-ajakirjadele ja andmebaasidele	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
23	Andmekogude piisav hulk (Rahvusraamatukogu ja litsentsandmebaasid)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
24	E-teenuste kättesaadavus väljaspool raamatukogu (kodu- või tööarvutist)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
25	ID-kaardi kasutamise võimalused (lugejaks registreerimine, sisselogimine Rahvusraamatukogu otsinguportaali, DIGARisse ja ESTERisse, kopeerimis- ja skaneerimisteenus)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
26	Rahvusraamatukogu kodulehel e-teenuste info leidmise lihtsus	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
27	Rahvusraamatukogu otsinguportaali kasutamise mugavus (info leidmise loogilisus)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
28	Digitaalkoopiate tegemise, s-h. EOD (eBooks on Demand) teenuse kättesaadavus	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
29	Digitaalarhiivis DIGAR otsingu ja täistekstide kasutamise lihtsus	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
30	Teavitamine uutest teenustest ja muudatustest teeninduskorralduses kodulehel, uudiskirjas, twitteris, facebookis jm	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	
31	Kogusid tutvustavad e-näitused	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	

32. Ettepanekud ja kommentaarid:

33. Kui sageli kasutate Rahvusraamatukogu e-keskkonda?

Iga päev		Mõne korra kuus	
Mõne korra nädalas		Mõne korra aastas	
		Ei kasuta	

Informatsioon Teie kohta (tehke palun ristike sobivasse lahtrisse):

34. Sugu

mees	<input type="checkbox"/>
naine	<input type="checkbox"/>

35. Vanus:

18 või noorem	<input type="checkbox"/>	30-39	<input type="checkbox"/>	50-59	<input type="checkbox"/>
19-29	<input type="checkbox"/>	40-49	<input type="checkbox"/>	60 või vanem	<input type="checkbox"/>

36. Tegevusala:

	37. Tallinnast	Mujalt (kust?)		37. Tallinnast	Mujalt (kust?)
teadlane, doktorant, õppejõud, õpetaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bakalaureuse- või magistriõppe üliõpilane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
loomeinimene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	õpilane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
spetsialist, juhtiv töötaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	muu (täpsustage)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
riigiteenistuja või KOV töötaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. Teie töö-, õpingu- või huvivaldkond raamatukogu kasutajana (täpsustage):

39. Humanitaarteadused (milline?)	<input type="checkbox"/>	39. Meditsiin	<input type="checkbox"/>
39. Sotsiaalteadused (milline?)	<input type="checkbox"/>	39. Põllumajandus, aiandus, metsandus	<input type="checkbox"/>
39. Loodus- ja täppisteadused (milline?)	<input type="checkbox"/>	39. Muu (milline?)	<input type="checkbox"/>
39. Tehnikateadused (milline?)	<input type="checkbox"/>		

SUUR TÄNU KOOSTÖÖ EEST!

Lisa 2: Kokkuvõtte raamatukogu kasutajate kommentaaridest

Kokkuvõtte raamatukogu kasutajate kommentaaridest

Lugejate arvamused ja hinnangud on püütud süstematiseerida vastavalt küsimustiku ülesehitusele: füüsiline keskkond, personal ja e-teenused. Kommentaarid on esitatud originaalkujul. Vastaja töö-, õpingu- või huvivaldkonnad, mis lisati vabas vormis, annavad ülevaate, millistel teemadel raamatukogust infot otsitakse.

Kommentaari järel on sulgudes lühiaandmed lugeja kohta:

esimene number(vahel ka mitu numbrit) või vaba vastus näitab lugeja tegevusala:

1 – teadlane, doktorant, õppejõud, õpetaja

2 – loomeinimene

3 – spetsialist, juhtiv töötaja

4 – riigiteenistuja või KOVi töötaja

5 – bakalaureuse- või magistriõppe üliõpilane

6 – õpilane

7 – muu (täpsustage)

• seejärel põhiline elu-, õppe- või töökoht

• lugeja töö-, õpingu- või huvivaldkond raamatukogu kasutajana:

H – humanitaarteadused

S – sotsiaalteadused

L – loodus- ja täppisteadused

T – tehnikateadused

M – meditsiin

P – põllumajandus, aiandus, metsandus

Muu – vaba vastusena.

Üldisemaid soove ja tähelepanekuid:

Raamatukogu funktsioon muutub oluliselt lähiajal tänu kaasaja maailmas tekkiva infohulga olulisele suurenemisele, mida enam ei säilitata raamatu kujul vaid uuema tehnoloogia abil. Säilitamist väärivate raamatute hulk hakkab tänu tahvelarvutite massilisele kasutusele vähenema. Et mitte ajale jalgu jääda peab raamatukogu muutma oma funktsiooni või muutumagi mööduvat tehnoloogilist infoajastut meenutavaks muuseumiks. (3, Harjumaa, H, S, L, P)

Nii palju, kui ise olen teenuseid kasutanud, olen rahule jäänud.(5, Tln, H)

mulle väga meeldib minu raamatukogu (3, Tln, S)

Ei ole ettepanekuid, olen teenustega rahul. (3, töötab Paides, H, L)

Olen väga rahul pakutavate teenustega. Alati on korralikult ruumi kõigi raamatukogu teenust kasutavate klientide jaoks. Samuti olen rahul, et terves raamatukogus levib WIFI, mis teeb nt õpingute jaoks erialase kirjanduse kasutamise leidmise lihtsaks, lisaks on väga tublid töötajad, kes on iga probleemi ja küsimuse korral nõus aitama. (5, Tln, H, S)

Olen väga rahul nii kohal käies kui internetti kasutades (4, Ida-Virumaa H, L)

Minu jaoks on kõik väga hea. Seni olen saanud kõik siit mida vajan. (lihttööline, Tln, P)

põhiline, et tuba oleks soe (kahju, et süüa ei anta!) (pensionär, Tln, H, M)

Alati annab leida puudusi ja alati annab midagi paremini teha... (5, Tln, S)

Mulle meeldib siin. Ja pean silmas kogu komplekti (k.a. teenindav personal) (projektipõhine, Saku IT)

Siin on nii kaunid ruumid. Ilusad vaated. Võiks teha kohtumisi noorte heliloojatega, kord kuus 1 tund enne kinni panemist. (2, Tln, H, S)

MA ARMASTAN TEID KÕIKI! (2, Tln, H)

Kasutan isiklikult raamatukogu vaid oma koolitööde tegemiseks, seetõttu ei oska kahjuks hinnata kõiki küsitud aspekte (samuti ei ole mul erivajadusi). (2, 5, Tln, H, S, L)

Raamatukogu sees toimub tegevusi aga raamatukogu ümbrus on 360 kraadi elama panemata. (vabakutseline ettevõtja, Tln, H, S, L, P)

OLEN RAHUL (3, Tln, H)

Töökeskkond ja teenindus on väga head, eriti teenindajate kompetents, mis aitab tublisti säästa lugejate ja infovajajate aega.

Võimalik, et teenuste nomenklatuur saaks olla veelgi laiem. Kõik, mida raamatukogu saab info ettevalmistamisel lugeja eest ära teha tema hindamatu aja säästmiseks, on ülimalt tänuväärne. (1, 3, tekstitoimetaja, Tln, H, S)

Käin ainult RRis ja kui Tallinnas ei ole, siis ka Lääne-Virumaa keskraamatukogus. Külasthan raamatukogusid enamasti vaid ühel eesmärgil ja selleks on õppimine. Leian, et RRis leian väga kiirelt teadustööks või raamatu läbitöötamiseks sobiva meeleolu, kuna siin valitseb enamasti minule sobiv akadeemiline keskkond ja väga tähtis vaikus.

Olen täheldanud, et Tallina Keskraamatukogus on rahvast tunduvalt rohkem, aga see on pigem kahe kokkulangeva asjaolu tulemus: 1) seal asub mitmeid koole, kust minnakse sageli raamatukokku kodutööd tegema 2) raamatukogudesse minnakse enamasti ikkagi raamatut laenutama, väga vähesed lähevad sinna oma päeva veetma, sest sügavalt teaduslikult meelestatud inimesi on paratamatult vähem.

Viivistasu hilinevad tagastamise eest on RRis kõrgem kui mujal, aga seda ei saaks nimetada niivõrd probleemiks kui selle ennetuseks. (2, 6, H, S, M)

Edu! (3, Tln, H, S)

Põhiliselt külasthan kunsti osakonda ja olen huvitatud välismaisest ajakirjandusest, uutest erialastest kodumaistest ja välismaisetest väljaannetest, st et siis uuema kirjandusega kursis olla. Aega-ajalt satun ka teistesse saalidesse. Positiivne üllatus oli, et sellest aastast saab ka raamatuid kaasa laenutada.

Vahel jalutan läbi mõnelt näituselt.

Meeldib, et raamatukogus on ka antikvariaat ja raamitupood võiks isegi suurem olla.

Kohvik ja söökla on meeldivalt soodsad ja heas mõttes vana-kool.

Siiani olen rahule jäänud ja külastan rahvusraamatukogu alati meelsasti!
Edu:) (5, Tln, H)

Tänan, et laenutatud raamatuid saab ka teine ära tuua. (3, Tln, H, S, L, P)

Kõik väga hea (3, Tln, S)

rahvusraamatukogu raamatute tellimiste süsteem erinevatesse saalidesse võiks olla kaasaegsem. Sedelite täitmine aeganõudev ja kohati tüütu kui on vaja tellida mitmeid raamatuid teise saali.) (5, Tln, H)

Teenused ja keskkond on suurepärased. (2, 5, Tln, S, H)

JÕUDU TÖÖLE! Avatus on edu saladus! (3, Hiiumaa, teabekogu)

Väga palun arendada boonuste süsteem selleks, et võtta raamatut ja tasuta koolitust. Mulle meeldivad väga KINGITUSED! (1, 5, Tln, S, L, T)

Sõbralikkus, rõõmsameelsus ja abivalmidus ennekoike. Samuti printimisteenuste parandamine. (2, 5, Tartu, L)

Eesti raamatukogudel (Tartu ülikooli, RR ja Tallinna ülikooli omal) on ainult ÜKS HÄDA, nimelt, need EI OLE TEADUSRAAMATUKOGUD, vaid hoiuraamatukogud. Eesti teadusraamatukogud lõpetasid oma töö okupatsiooni algusega 1940. aastal. Siiani ei ole Eestis teadusraamatukogu. Küsitlused, kuidas raamatukogu tööd parandada või hinnata, on mõttetud, kui ei muudeta põhiprintsiipi. See, et teadusajakirju on justkui võimalik elektrooniliselt lugeda, ei ole veenev jutt. Ka elektroonilisi erialajakirju saab lugeda ainult tasu eest. Eesti vaimne okupatsioon kestab. (6, Tln, H)

Kui esimest korda raamatukokku tulin, siis ei teadnud ausalt öeldes küll, kuhu minna. Isegi seda ei teadnud, et raamatutel on kohalkasutus. (õpilane, Tln, H, S)

Kataloogid (nii elektrooniline kui ka kaartidel) on puudulikud. Alaealiste (õpilaste) [raamatukogu] kasutusvõimalused ebamugavad. Lahtiolekuajad ei vasta rahvusraamatukogu uhkele nimetusele. Sorry... (1, Tln, muusika)

Kõik tundub olevat väga hea, etteheiteid ei ole! (4, 5, Tln, S)

Tänu! (1, Tln, S)

Ma pole kindel, kas puudused on tingitud just personalist, võib-olla hoopis töökorraldusest. (1, välismaa, S)

Ei külasta eriti, harva käin. (kodune, Tln, lasteraamatud)

Aitäh teile! (3, Tln, T)

olen rahul sellega, mis on (2, Tln, H)

hea või halb, ei oska öelda, aga linnale avanevad vaated töökohtadel viivad töölt mõtted linna ajaloo peale ja wikisse. hariv.(5, Tln, L, T)

Avage hommikul. Kuidas saada vett või kohvi töö kõrvale, või ilma asju kokku korjamata ja saalist lahkumata? Tehke lift korda.(3, Tln, üldine huvi)

Paljundajad võiksid omada piisavalt münte, et vahetada neid, et saaks osta kohvi. Mulle öeldi suht ülbelt, et neil on endalgi vähe. (5, Tln, S)

Esimesel korrusel võiks olla võimalus laenutamiseks ja tagastamiseks (3, Tln, S)

käin veel trepist otsin alati kindlaid asju (3, Pärnu, lähiajalugu)

Mind kui pensionäri on see maja alati rõõmustanud. Usun, et sügis-talv toob uusi rõõme endaga kaasa. (pensionär, Tln, huvid seinast sein)

Kõik on hästi. Tahan hakata sagedamini külastama. Praegu ei tea kõiki võimalusi, aga ainuüksi väärivate raamatute lõhn ahvatleb neid sirvima ja lugema. Hea kodulähedane koht. Õpilasega kohtun kohvikus, talle ka meeldib. Seega hästi. (1, Tln, H, L)

rohkem erialakirjandust, rohkem rühmaruume, pikemad lahtiolekuajad (5, Tln, õigusteadus)

Peaks tähelepanu pöörama, millega õieti arvutites tegeldakse, sest tihti ei vasta see õieti sellele funktsioonile, mis raamatukogul on (rahvus)raamatukogu ei ole igapäevane ajaviitekeskus). (5, Tln, H)

Tunnen raamatukogus puudust sellisest vabamast ruumist, kus pausi pidada: oma võileiba nährida ja kolleegidega jutelda. Kohvikus olles ma ikkagi tunnen, et ma pean sealt midagi ostma... (2, 5, Tln, H)

Parkimise võimalused on kehvad, eriti päevasel ajal. (3, Harjumaa, T)

Autoga tülles on probleeme parkimisega (sportlane, Harku vald, S)

[Lahtiolekuageade probleemile] lisandub ka auto parkimise probleem, siis ei jõuagi külastada Teie asutust nii tihti, kui sooviks. (4, Tln, H)

See ei puutu ilmselt küll otseselt raamatukogu teenustesse, ent kohviku ja söökla toidu (kohutav) ja hinna suhtel ei ole mitte mingisugust seost; praegu on olukord, kus raamatukogupäeval eelistaks pigem nälgida ja kohvik võiks olemata ollagi. Pakitee või mahlaklaasi hind terve euro? Mis on sel puhul õieti puhaskasum? (1, Tln, H, S, K)

Kohvik võiks olla parem. (3, 5, Pärnumaa, H)

Raamatukogu võiks olla pikemalt avatud. Kohvikus võiks serveerida suuremat valikut tervislikke toite, salateid ja suppe lisaks saiakestele.(1, London, Tallinn, Tartu, H, S)

Söögi ja joogi ostu võimalusi võiks rohkem olla ja odavam kui all korruse puhvet. Kauem lahti ja ka pühapäeviti.(5, Tln, H)

Дорогое кафе! :((2, 5, Tln, H, S, T)

Удобное месторасположение. (5, Tln, H, S)

Внешний вид библиотеки должен быть более привлекательным.(3, Tln, H, S, T)

желаю сохранить существующий уровень (пенсионер с инженерным образованием, Tln, H)

часто посещала будучи студенткой (1, Tln, H)

В целом удовлетворительно. (журналист на пенсии, Tln, H, S)

Мне не понятны две фигуры при входе в саму библиотеку, камни с головами и хвостами.(3, Tln, H, S)

Нет комментариев и предложений, всё более-менее удовлетворительно (5, Tln, H)

Все великолепно лично для меня (2, , Россия, H)

This Library is very good in Estonia! (3, Uganda and Kenya, L)

Finally, I must conclude that this is one of the most inspiring places (libraries et al) I've used for independent study and research - Thank you! (5, Tln, International Law)

Mugav töökeskkond:

arvestades paljusid teisi raamatukogusid maailmas, kus olen viibinud, on meie oma avar ja väga kasutajasõbralik (2, 3, Tln, H, S)

Silmad väsivad sünteetilisest valgusest ära. (5, Tln, H, S)

Pikemaajaline töö laua taga nõuaks veidi mugavamaid istmeid, et inimesel oleks võimalik täielikult töösse ära kaduda. (1, 2, Tln, H)

Väga positiivne on minu jaoks muusikatuba viimasel korrusel. Kasutan seda harva, aga selline võimalus peaks olema igas raamatukogus. (2, 6, H, S, M)

Kõik on minu arvates mugav ja läbimõeldud! (1, Tln, H, S)

Wc-d võiksid olla ühised nii meestele kui ka naistele. Tüütu on ühest koridori otsast teise marssida. Raamatukogu võiks olla lahti ka pühapäevadel, sest tiheda kooligraafiku korral on võimalik muidu siin käia vaid laupäeviti (5, Tln, S)

Töökeskkond, nt saalid, võiksid olla mugavamad ning hubasemad.(5, Tln, H, S, T, L)

Kogu aeg lahtiolevad aknad ei ole alati mugavad, kuigi saan aru, et õhku on vaja. (4, 5, Tln, H)

Mugavaid toole paluks ka.(5, Tln, H, S)

Minu arvates on Rahvusraamatukogu parim koht keskendumiseks ja õppimiseks, siin valitseb kord ja vaikus, erinevalt mõnest teisest raamatukogust, kus tädikased sädistavad kõva häälega, arvestamata teiste inimestega. Raamatukogu võiks olla lahti natuke varem nt. 10-st. (5, Tln, S)

Teenused ja keskkond on head.(5, Tln, T)

Olen kasutanud rahvusraamatukogu juba mitmeid aastaid ja olen väga rahul. Lugemissaalide toolid võiksid olla natukene kaasaegsemad või mugavamad.(3, Tln, S)

Aasta pimedamal perioodil võiksid fuajeed-koridorid-aatriumid olla paremini valgustatud. (4, Tln, H, S)

tualettruumid on masendavad (3, Tln, majandus)

WC PUHTUS - PUUDULIK! (2, 5, Tln, T)

(ülemistes) saalides võiksid olla mõned lukustatavad kapid (võti saali infolauast), et pikemat uurimistööd lõuna- või kohvipausiga katkestades saaks sülearvuti jm jätta saali.(1, Tartu, H, S)

Raamatukogus võiks väljaspool lugemissaale olla võimalus istuda, kui on vaja telefoniga rääkida või kedagi oodata. Viienda korruse sotsiaalteaduste saali laud keskmiist kasvu lugeja jaoks veidi liiga kõrged.(1, Tln, H, S)

Taastada suletud boksid nagu vanasti oli.

Õiguskirjanduse süstematiseerimine riiulitel korda, st vastavalt õiguspraktikas kujunenud tegevusaladele. Hetkel on raamatud pandud väga juhuslikult ja kõrvuti asetsevad raamatud ei ole olemuselt omavahel seotud ega pärine ühest ja samast õiguspraktika valdkonnast. (2, 3, Tln, H)

Raamatukogus on tihti väga külm. Koridorides võiksid olla mugavad istekohad, kus saaks õppimise vms vahel natuke süüa ja vabamas keskkonnas puhata. (5, Tln, infotehnoloogia)

olen rahul (3, Tln, kunstiõpetus)

Eesti parim keskkond!! (2, Tln, H)

Kuna ma olen üsna vähe aega kasutanud selle raamatukogu teenuseid, siis siiani olen rahule jäänud. Keskkond on väga hea õppimiseks. (2, 5, T, H)

Et vältida sumbunud õhku, tuleks ruume õhutada "naturaalselt" - aeg-ajalt aknaid lahti tehes. (Ventilaatorite sumin ja ringikäiv seisev õhk võib olla uinutav.) (1, 2, Tln, H, T)

Ei ole midagi halba öelda, Rahvusraamatukogus on alati rahulik lugejasõbralik keskkond! (5, Tln, H)

Väga meeldiv ja keskendumist võimaldav. (5. Tln, H, L)

Võiks olla rohkem kohti kus istuda, et tellitud teoseid oodata (näiteks võiks teha koridoridesse eraldi teoste ootamise nurga). (1, Tln, S)

Võiks olla natuke hubasem (nt 6. korrus). Toolid võiksid mugavamad olla. (5, Tln, S)

Käin raamatukogus referaati kirjutamas, ajakirju lugemas jne.
Pretensioone raamatukogu teenuste kohta ei ole, kuid keskkond võiks parem olla. + mõnes kohas on valgustus halb.
(6, Tln, L, T)

Mugav keskkond, võimalusel kasutan just seda raamatukogu (5, Tln, H, S)

Kõik on hästi ainult Raamatukogu-hoones on kuidagi iga kord külm, pange soojust rohkem juurde:)) (5, Rakvere, H, S)

Lugemissaalid on väga meeldivad ja vaiksed, hea erialakirjandusega töötada. Olen igati rahul :)(tõlkija, Tln, H, S, T)

Pigem kliima kohta. Näiteks kunstisaali õhutemperatuur võiks olla paar kraadi soojem. Samas on võimalus, et kütteperiood polnud 10ndaks oktoobriks veel alanud. (2, Tln, H)

Keskkonna kohta nii palju, et raamatukogus kipub väga külm olema, kohati on raske isegi keskenduda oma tööle. (5, Tln, S)

Küll aga on suurepäraselt tagatud vaikus ja rahu saalides. (5, Tln, S)

Mugavamad arvutite asukohad (6, Tln, H)

8k kunstisaal on suurepärase keskkond. loodusteaduste saalis võiks keskkond olla mugavam ja parem iseseisvaks tööks ja süüvimiseks. (2, Tln, L)

Ärge kasutage konditsioneeride üle! Suvel on Teil tõsiselt külm, teades, et tulen Teie majja, võtsin alati pika varrukaga asja kaasa, ka siis kui väljas oli 25 kraad sooja!!! (3, Tln, H, L)

Suvel võiks olla saalis parem ventilatsioon (umbne on). (pensionär, Tln, H, S)

Mugavamad toolid mis soodustavad pikemaajalist tööprotsessi. (3, 5, Tln, H)

mina käin just vaikust saamas, kui nii võib öelda. Ideaalne keskkond vaikusel töötamiseks. (1, 5, Keila-Joa, H, S)

Olen käinud siin 5-7 aastat. Mõned eluheidikud iga päev niisama jalutavad maja peal ringi ja korjavad prügikastidest pabereid (nt see habemega tont). Endiselt on indiviide, kes ei ole kuulnud "raamatukogu vaikusel" ja räägivad omavahel ja telefoniga. (6, Tln, S)

Väga head on töötamisvõimalused muusikasaalis. (2, Tln, H)

Õigusteaduse saalis on üsna palju ruumi lugejatele, seega meeldib mulle kõige enam just seal tööd teha. (5, Tln, S)

Raamatukogus on KÜLM. (3, 5, Tln, H, S)

WC-s tuleks taas kasutusele võtta kätekuivatuspaber (masuajal kasutusele võetud elektroonilise kätekuivati asemel või vähemalt sellega kõrvuti). (2, Tln, H)
Saalides on talviti jahe. Aga pole hullu. (2, 5, Tln, kunst)

чисто, тепло и спокойно. Претензий нет. (3, 5, Tln, S, M)
Обстановка в библиотеке во всех важных для меня аспектах - прекрасна. Спасибо!
(преподаватель психологии, психотерапевт-психоаналитик, Tln, H, M)

Bolee udobnye mesta dlja tštenija - bolee komfortnye stylja (3, Tln, H, S, L, P)

Часто в библиотеке бывает холодно.(1, Tln, H)

nice environment (1, Tln, H)

I am quite pleased with it. I suppose it's a bit museum-like and could be warmed up. (2, Tln, the environment)

the chairs and sofas are terrible there is no privacy the quality of the light is very bad (1, Tln, H, S)

More comfortable chairs (1, Tln, H, S)

it`s my first impression of the library (5, EU, H, T)

Having rest chairs to take a break from study but not leave the library would improve my experience. (5, Tln, *Business*)

Sildid, viidad:

Rohkem võiks olla abistavaid viitasid. (1, Tln, S)

Võiks olla rohkem seletavaid/juhataavaid silte jne. (5. Tln, H)

WC on raske leida (viitade puudulikkus) ja neid võiks ikka igal korrusel olla (3, 5, Tln, turism)

Sama päeva ürituse kohta võiks infot jagada ja nt. 7. korruse humanitaarsaalis ajalehelugejatele mikrofoni kaudu. (2, Tln, H, S)

Rohkem infot ja viitasid. (6, Tartu, L, T, P)

Rohkem võiks olla majaplaane, et leiaks õiged ruumid kiiremini üles. (6, Tln, S)

Kirjanduse paigutus avariileil võiks olla loogilisem, praegu ei leia isegi töötajad vajalikku raamatut üles, enne kui pika otsimise peale (1, Tln, H)

Keeruline on orienteeruda raamatukogus ja aru saada, kust midagi tellima peab (3, Tln, S)

Rohkem infoviitu, tahvleid etc (2, Tln, H, L, T)

Võiks olla rohkem infot osakondade kohta (õpilane, Tln, H, S, L)

Keskkond: Paremini nähtavad (hallist taustast selgelt eristuvad) viidad, sildid jms. (3, 4, Tln, H, S)

More directional signs could be used indicating what materials (themes by subjects) are available in each section of the separate floors. If they are then indicators should be place to guide visitors where to find them. (5, Tln, H, S)

Võimalus omaette süvenemiseks:

Mõnel juhul peaks tähelepanu pöörama sellele, et ruumides, eriti üldkasutatavate arvutite juures ei vesteldaks mobiiltelefonidega, mis paralüseerib tööd. (5, Tln, H)

rohkem privaatseid õppimisruume. (4, 5, Tln, H)

Probleemiks minu jaoks on saanud:

+ mobiiltelefonid (kõne otseselt ei häirigi, vaid hoopis tirin)

+ omavahel arutamine (võiks eraldi koht olla selle jaoks)

(6, Tln, L, T)

Võimalused süvenemiseks ei ole piisavad. Lisaks teistele sihtgruppidele (internetikasutajad jne) tuleks arvestada ka nendega, kes kasutavad raamatukogu selle traditsioonilisel eesmärgil, st lugemiseks ja uurimistööks. Internetikasutajad tuleks lugemissaalidest tõsta mujale. Raamatute kasutamine erinevatest lugemissaalidest samal ajal ei ole mugav. (1, Tln, H)

Rahvusraamatukogus on vaikne ja inimesed seal peamiselt töö või kooli tõttu ja see on meeldiv. Samas on eraldatud rahulikke ohutuid nurki istumiseks-süvenemiseks vähe (mis tuleneb suuresti muidugi ka arhitektuurist).

(Korra mäletan ka, et häirisid süvenemist lugemissaalis isiklikel teemadel lobisevad raamatukogutöötajad, aga see oli loodetavasti pretsedent.) (5, Tln, H)

Omaette (pehmeid) istumise kohti võiks rohkem olla, kus pistikupesad ka lähedal oleks. (2, 5, Tln, kunst)

Võiks olla 1 suur avar lamamistoolidega ruum, kus saaks igäüks omaette pikutada-lugeda. (5, Tln, õigusteaduskond)

Füüsiline keskkond - minu arvates on RR-is väga head võimalused iseseisvaks tööks, saab rahulikult süveneda. (5, Saaremaa, S)

Mõned inimesed kasutavad lugemissaali kohtumisteks ja räägivad omavahel, segades teisi. Mõni räägib vahel valjult telefoniga. Mõni haiseb jubedalt. Vahel sumisevad lugemissaalis mingid delegatsioonid. 14.10 (kui seda ankeeti täidan) on 7. korruse perioodikasaalis üle 1 tunni mingi seminar - aplauside jms. - KOHUTAV!!! (1, 2, Tln, H, S)

vabamalt istumise nurki raamatukogus on väga-väga vähe, kus saaks ka oma laptopi vooluvõrku pista. Sellistes kohtades võiks ka olla n-ö sülle tõmmatavad lauad. Raamatukogul

on peamiselt laua taga istumise võimalused ja sedagi pole võimalik üksinduses teha. Üsna hea lahendus on TTÜ uues raamatukogus, kus on loodud ka rühmatöö ja individuaaltöö ruumid. Viimased on hea ventilatsiooniga, kuid sisustuselt väga ranged – ka individuaalruumid ja rühmatöö ruumid võiksid võimaldada vabamat olemist (sohva või tugitool, markeri tahvel ja projektori kasutamise võimalus). Nii TTÜ raamatukogul kui ka Rahvusraamatukogul on kasutuses suured avarad ruumid, mille mõju kasutajale ei ole ära kasutatud (avarus soodustab süvenemist, sellises keskkonnas võiks saada ka tööd teha). (1, 2, 5, Tln, H, L, T, M, P)

Omaetteolemise võimalusi võiks olla rohkem. Ümbritsev (liikumine jms) viib mõnikord tähelepanu eemale ja ei lase alati keskenduda. (1, Läänemaa, H)

Individuaaltöö ruumid on tasulised, muid eraldumise võimalusi pole (2, Tln, H, S)

Take-away kohvitass või karastusjooži või veepudel võiks olla siiski lubatud laual hoida. On loomulik, et lõputöö kirjutame võtab janutama...

Samuti väike shokolaad. (oma isikliku arvutiga töötamisel ning kui ei kasuta samal ajal raamatukogu väärt kirjandust)

Minu sõber on selles punktis minuga ühte meelt, kuid ta unustas selle kirja panna, kui ise ankeeti täitis. Nii et kaks häält selle poolt siin. (5, täiskohaga töötaja, Tln, H)

Oleks hea kui on rohkem "privaatsemaid" ruume, selle all ma mõtlen "rahulikumaid" kohti. (4, Tln, L, T)

Minu arvates on siin keskkonnas väga hea oma uurimustööd kirjutada, aga ainuke probleem on raamatukogu lahtiolekuajad. Näiteks võiks olla kasvõi üks ruum (5ndal või 7ndal korrusel), kus saab sülearvutitega tööd teha, olla kauem lahti kui terve raamatukogu. Siis saaksid inimesed oma uurimustöid vajadusel kauem kirjutada. (5, T, L)

Minu arvates on helikindlad ruumid (kas grupitööks või inimestele, kel on keskendumisega raskusi) hädavajalikud (5, Tln, S)

Rohkem mõelda üliõpilastele - teha nõ privaat nurki vms, et saaks rahus õppida. Nagu Tartu ülikooli raamatukogus nõ. seinaga eraldatud lauad. Kauem lahti ja ka pühapäeviti. (5, Tln, H)

Võiks kauem lahti olla kui vähegi võimalik. Rohkem privaatseid kohti oma tööde tegemiseks. (1, Tln, L, M)

Хотелось бы, чтобы в библиотеке было бы место, где можно было бы полностью уединиться. На данный момент я оцениваю это положение, как очень хорошее, но всегда хочется лучше =)

И еще одно, мне всегда хотелось, чтобы в нашем городе было бы место где бы хотелось посидеть в одиночестве и где был бы приятный вид, например, маленький фантанчик и живые растения. Было бы чудесно, если бы такое место было бы в библиотеке. (1, Tln, H)

People shouldn't NEVER be allowed to speak on mobile phone in the reading room. Now it happens often. Further, I don't understand why I'm not allowed to take a small drinking bottle (0,5 l) with me in the library. It causes no harm and would be really necessary while studying long hours. (5, Tln, International Law)

Tougher measures against idiots who are making mobile phone calls in the reading rooms (1, Tln, H, S)

Grupitööruumid:

Puudu on ka rühmatööde jaoks suur avar laudade-toolidega ruum, kus saaks kõvasti rääkida. (5, Tln, õigusteaduskond)

Raamatukogus võiks olla kohad, kus saaks teha grupitöid, vestelda jne (5, Tln, S)

Rühmatööruum(id) võiks olla akendega (3, Tln, S, T)

individuaaltöö ja grupitöö ruumid peaksid olema paremini sisustatud, praegu on need suhteliselt ebamugavad ega taga piisavalt privaatsust. Väga head tööruumid on nt Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogus. (4, 5, Tln, S, M)

Grupitöid, arutelusid sooviks teha raamatukogus (5, Tln, S)

Hetkel on raamatukogus vaid üks rühmaruum, mis tähendab seda, et kui see on hõivatud, siis teistele võimalusi paraku pole (mida on juhtunud umbes pooltel kordadel, kui on tekkinud vajadus selle kasutamiseks). (5, Tln, S)

Arvan, et Rahvusraamatukogul peaks olema rohkem grupitöö ruume ning miks ka mitte individuaalseid lugemis- ja õpiruume. (5, Tln, S)

Так же не плохо было бы предусмотреть место для групповой работы, где можно было бы говорить хотя бы чуть громче, чем разрешено в общем зале. (1, Tln, H)

Separate rooms for group works should be preferred. (5, Tln, H, S)

Erialakirjanduse kättesaadavus, sh kojulaenus:

Kuna õpin filosoofiat, siis on minu jaoks peamiselt prioriteet oma eriala kirjanduse kättesaadavus ja selle koha pealt ei saa RRis üldse nuriseda. Huvitun ka väga kirjandusest ja kirjandusteadusest ning humanitaarteadustest üldiselt. Veedan 95% oma ajast siin humanitaarteaduste saalis ja see on minu jaoks koht, kus ma tunnen end iseendana, kindlana ja teotahtelisena. (2, 5, Tallinn, Tamsalu, H, S)

külstan raamatukogu olenevalt allika kättesaadavusest, külstan lugemissaali vaid ühe väljaande pärast (5, Tln, majandus)

Ülikoolis kasutatavate teavikute eksemplaride arv võiks suurem olla või siis võiksid eksisteerida raamatud, mida oleks võimalik vaid otse raamatukogust interneti kaudu broneerimata laenutada. (5, Tln, H, S)

Muidu on raamatukogu väga mõnusa süsteemiga, aga esimestel kordadel, kui siia tulin siis häiris veidikene see, et kohapeal laenutuse järjekord on suhteliselt pikk. Võiks natuke lühem olla. Muud asjad on väga head. (rakenduskõrghariduse üliõpilane, Tln, S, H, M)

Rahvusraamatukogu peaks olema avatum- see tähendab:

Kojulaenusvõimalus võiks olla valdavalt osal trükistel ja helikandjatel (võrdluseks näiteks Keskraamatukogu).(1, 2, Tln, H, T)

võiks olla rohkem eriala raamatuid ja perioodilisi väljaandeid nii eesti, inglise, saksa ja vene keeles. (3, 5, Tln, H, S)

Informaatikatudengina pean nentima, et selle ala kirjandust on justkui vähevõitu. (5, Tln, S, L, T)

Puudust tunnen inglise kirjandusest, eriti tahaks koju kaasa võtta, aga teil on ainult 1 eksemplar laos. Geograafiaosakonnas peaks rohkem erialast (hüdrogeoloogia, ökoloogia) kirjandust olema. (5, Tln, L)

oma erialaste (moe valdkonna) raamatute valik võiks veidi suurem ja mitmekülgsem olla (5, Tartumaa, mood)

Hum. saal VII k. Routledge Encyclopedia of Philosophy 1998 vol I-X. Oleks ülimalt soovitatav kui rmtk suudaks lugejaid ühendada selle jätkuvalt ilmuva, täienduva, uuenduva arvutivariandiga! Aitäh katsetamast. (1, Tln, H, S, L)

mitmekesisem (eriala)kirjanduse valik (2, Tln, H, M, P)

Rohkem õiguskirjandust kirjastustest Sweet and Maxwell, Oceana, Kluwer Publishing, Oxford. Rohkem ühinemiste ja omandamiste kohta (2, 3, Tln, H)

Kuna olen Lähis-Ida uurimise erialalt, siis vastavat eriala kirjandust võiks leiduda rohkem. Ka võõrkeelseid raamatuid võiks olla rohkem, kui ainult vene ja inglise keele. Miks mitte ka rohkem hispaania keelset kirjandust rohkem, Eestis õpitakse seda keelt väga palju. Minu isiklik mure on eriala kirjanduse leidmine. Loodan et tulevikus mõeldakse sellele rohkem. (5, Tln, H)

Sisearhitektuuri osakond võiks olla suurem. Praegu on seal ainult üks väike riiul ja ülejäänud teavikuid peab alati tellima. 8. korrusel võiks kunstiosakond olla suurem - rohkem raamatuid avariilul väljas, et ei peaks iga asja pärast eraldi minema konsultandi juurde või kesktellimispunkti. Rohkem teavikuid võiks olla kojulaenususes, sest paksu raamatut iga päev koha peal lugemas käia on päris tüütu. (2, 5, Tln, kunst)

Olen enamasti kaheksanda korruse külastaja ja olen eriti selle osaga raamatukogust väga rahul. Sooviksin muidugi rohkem inglise keelset kunsti ja disainivaldkondade kirjandust rohkem, hetkel leiab palju illustreerivat materjali, kuid just Rahvusraamatukogu võiks veel enam pakkuda teaduslikku ja uurivat kirjandust. (5, Tln, kunst)

Patendiameti patendiekspertidel võiks võimaldada ühes päevas tutvuda ja uurida kohapeal vastava tehnika ala raamatutega enam kui kümne ühiku ulatuses kogust. Meie ameti üheks kohuseks on olla kursis vastava tehnika valdkonna tehnilise arenguga. Patendiamet on ka innovatsiooni tugipostiks.

Näiteks TTÜ-s on ei ole piiranguid tutvumiseks või uurimiseks kohapeal vastava tehnika ala raamatute või kirjanduse või artiklite või väitekirjade osas (1, 3, 4, Tln, T, M)

Kudumisajakirjad olid kõige värskemad aastast 1997! (4, Tln, H)

Muusikaosakond - võiks olla kogu olemasolev kirjandus, muusika silmale haaratav, kättesaadav. Näiteks tulin otsima laste muusikat - noote, helisalvestisi. Näidati mulle alfabeetiline plaatide riul - no ei saanud ülevaadet. Saan aru, et oleks pidanud enne netist koodi otsima mida tahan, kuid kui ise ka ei tea mida tahan, oleks hea kui teema järgi (lastemuusika) oleks eraldi väljas ja tekiks olemasolevast kohe ülevaade. (1, 2, 3, Tln, H)

Enam käsitööajakirjade kogu oli suurem kui teel aastate eest. (pensionär, Harjumaa, L, P)

saan üsna harva laenutada raamatuid, mida vajan. Vaja oleks rohkem uusi raamatuid ja rohkem eksemplare. (1, Tln, arvutilingvistika)

Samas võiks tulevikus ruumi veelgi rohkem olla ning enam õigusteaduse teatmikuid laenutamiseks. Hetkel pean suure osa teatmikuteist ise ostma.(5, Tln, S)

vähe on noodimaterjali (1, Harjumaa, muusika)

Mõtlen, et on vaja rohkem võõrkeelset kirjandust (5, Tln, S)

oleks oodanud rohkem oma eriala (turism, äriturism) spetsiifilist kirjandust ja vajadusel vahetusevõimalust või elektrooniliselt kättesaadavust. (3, 5, Tln, turism)

Raamatukogu kasutamine on üldiselt meeldiv ja mugav, kuid paraku on erialakirjanduse valik kesine ning ei võimalda teha rahvusvahelisel tasemel uurimustöid (1, Tln, H, rahvusvaheline õigus)

Prantsuse saal võiks olla jälle avatud (2, Tln, H)

Täitsa hea keskkond, tunnen et suudan selles keskkonnas hästi süveneda, muidugi võiks erialast kirjandust alati olla rohkem [Lähis-Ida ja Aasia kultuur, antropoloogia, psühholoogia, kunst], aga eks see on muidugi tingitud Eesti võimalustest jne (5, Tln, H)

Teaduskirjandust võiks olla kordades rohkem. (3, Harjumaa, H, S)

Välisajakirjanduse valik peaks olema tunduvalt suurem ja ka kaugemale minevikku ulatuv. Teatme- jm. kirjandust keskmise suurusega rahvaste (näit. ungarlased, tšehhid jms.) keeles peaks olema senisest oluliselt rohkem.(2, Tln, H)

Klaasikunsti erialast ajakirjandust võiks olla. (2, Tln, tarbekunst)

Tahaks "Naistelehe" "Nipiraamatut" koju kaasa laenutada. (1, Tln, H)

Erialateavikute kojulaenutamise võimalus võiks olla suurem. (5, Tln, H, S)

Raamatukogul on üks suur miinus: väga paljusid raamatuid ei saa koju kaasa laenutada ning need on just need raamatud, mida minul on tarvis läinud! Te võiksite selle probleemi lahendada nii, et tellite juurde raamatuid, et neid saaks koju kaasa laenutada (suuremat osa kaasa laenutada ja ühte-kahte kohal kasutada). (6, Tln, H, S)

Eksemplaarsus on sageli nii väike, et laenutatavat raamatut nagu polegi (3, Tln, H, S, L)

Laenutamistähtjad on liiga lühikesed. Liiga vähe raamatuid on lubatud korraga laenutada. Erialakirjandust on vähe (nt juura). (5, Tln, S)

RRil on väga head kogud nt prantsuse, saksa, hispaania jm keelsete raamatute osas, mida lugejad saavad ka koju laenutada. (3, Tln, H, S)

Ka võimalus koju laenutada raamatuid, mida on vaid üks eksemplar võiks olla, sest kui raamatukogu on nii lühikest aega lahti ei jõua selle vaikust töötamiseks ära kasutada ja samas ka veel juurde lugeda piisavalt. Võiks võimaldada kasvõi mõneks päevaks. (5, Tln, S)

Paljusid raamatuid (ka Eesti autorite omi) ei ole võimalik koju laenutada. Samas tihti on õpilastel ja töötavatel inimestel ehk võimalus enda õppetöösse süveneda just kodus hilistel tundidel. (5, Tln, turundus)

Meeldib, et raamatukogu on suur ja siin on suur valik. Võib-olla võiks olla suurem valik nende laenutamiseks ka, mitte ainult kohapeal kasutamiseks. (5, Tln, L)

Mõningate teavikute kojulaenus kasvõi tagatise alusel oleks igati teretulnud. (2, Tln, H, S)

Palju on raamatuid mida on ainult üks ja mida ei saa koju laenutada. See raskendab lugemist. (2, 5, Järvamaa, H)

Väga hea oleks kui saaks rohkem teaduskirjandust välja laenutada.(5, Tln, H)

Just to read books. Unfortunately, it's not allowed to take them home. (5, Tln, S)

Больше книг на французском языке (5, Tln, H, S)

Я пожилой человек и плохо владею возможностями э-среды. В библиотеку прихожу в основном со своей литературой, чтобы в тишине и комфорте подготовиться к лекциям, обработать материал по работе, подумать. Являюсь психотерапевтом, который и сам учится и учит других. Литературы (в книжном варианте) по профессии в библиотеке мало - поэтому прихожу со своей. (преподаватель психологии, психотерапевт-психоаналитик, Tln, H, M)

RVL:

Disseri tegemise ajal NSVL ajal sain kõik maailmast, mida oskasin tellida (peale ühe korra...)
(1, Tln, H, S, L)

RVL tegi kõik, mis temast olenes. (1, 2, 3, 4, Tln, S)

Võiks olla kuidagi lihtsam aru saada sellest, et kuidas teistest raamatukogudest teavikuid saab laenutada (5, Tln, H)

Tehnilised võimalused:

Wifi, internet ja ESTER on väga aeglane - see takistab efektiivselt töötamist. See on üks olulisimaid puudusi. Muus osas olen raamatukogu korraldusega ja ka personaliga väga rahul. (1, Tln, T, P)

Hea, et saab veel vanu floppysid kasutada; võimaluste rohkust silmas pidades peaks seda võimalust ka säilitama (mõned arvutid siiski "söövad" floppysid).

Arvutiklaviatuuride kasutatavus on puudulik, klahvid ei tee seda, mida nad peaksid (nt hiireta ei saa netis eelmisele saidile tagasi). Asi ei ole selles, et arvutid ei töötaks, vaid selles, et Väga Austet itimees on nad sedasi seadistanud. (5, Tln, H)

Internet võiks kohati olla kiirem (4, 5, Tln, H)

Wifi leviala on võrdlemisi piiratud (paljudes töökohtades ei levi või levib mitterahuldava kvaliteediga). Võiks kvaliteeti tõsta. Raamatukogu avamisae võiks olla varem. (5, Tln, L, T)

Osades saalides on wifi levik kehvapoolne; ometigi on see vajalik kasvõi kataloogiotsinguks. (nt 8. korrus) (1, Tln, H, S, L)

Wifi kasutusala peaks olema laiem, nt koolitusel osaledes teatud ruumides wifi ühendus puudub! (3, Tln, õigusteadus)

Rahvusraamatukogus peaks internetti ühendatud arvutite hulk olema senisest märgatavalt suurem. Põhjendus: teinegi kord tuleb internetti minna soovijal oodata asjaomase arvuti vabanemist päris kaua. (2, Tln, H)

API-de tase on parem kui teistes API-punktides. (6, Tln, S)

Multimeedia API-desse võiks saada teha ettepanekuid eriprogrammi installeerimiseks (nõusoleku annaks IT-spets), nt koodi kirjutamiseks "Notepad`i" jne. API-de klaviatuurid võiks nädalas korra desinfektoriga üle käia, kui seda juba ei tehta. (6, Tln, S)

Võiks olla rohkem arvutikohti. (pensionär, Tln, H, S)

Taunin olukorda, et paljundamiseks peab olema ID-kaart!!! Tõsi küll, saab teha ka teenindaja abil koopiaid, aga teeksin ka ise. (2, Tln, H, S)

Paljundamise teenus võiks olla ka sularaha eest, cd-sid võiks ka koju laenutada (1, Harjumaa, muusikaõpetaja)

Sõbralikkus, rõõmsameelsus ja abivalmidus ennekõike. Samuti printimisteenuste parandamine. (2, 5, Tartu, L)

Kindlasti peaks olema ka tavalised koopiakaartidega koopiamasinad, mitte keerulised ID-kaardi põhised masinad. Nagu Eestis tavaks, minnakse uuele üle ja võiks jätta 2 süsteemi paralleelselt, aga valikuvõimalust inimestele ei jäeta, vaid jääb ainult 1 ebamugavam variant ja see pole kliendist hoolimine! (2, 3, Tln, H)

Printimine lihtsamaks: koopiaste eest tasumisel kaardimaks võimalus ja tšeki kiirem kättesaamine. (3, Tln, H, S, L, T)

Teie paljundusteenus on üliõpilase jaoks kallis... (5, Tln, H, S)

Skaneerimine võiks mugavam ja kiirem olla (5, Tln, S)

Üldiselt on kõik hästi. Häirib, et noote ei saa paljundada, kurjasti ma seda ei kasutaks. (3, Tln, H, S, L, T, M)

Mugavamalt võiks olla lahendatud koopiaste tegemise ja printimise võimalus. M-pilet on väga hea muidu, aga näiteks koopiamašinaid võiks olla rohkem. (5, Tln, H)

Samuti on äärmiselt ebamugav see, et ei saa enam raamatukogust osta kaarte, millega saaks ise paljundada soovitud tekste, vaid paljundamiseks tuleb osta ID-kaardile vastav teenus. Seda saab teha internetipanga kaudu, aga kui lugejal pole kaasas vajalikke rekvisiite, siis raamatukogu töötajad seda teenust vormistada ei saa. Miks raamatukogu ise ei soovi enam tegelda iseteeninduse korraldamisega paljundamise valdkonnas? Kõik oli varem ju korraldatud ja hästi, nüüd on valitud halvem variant. (2, Tln, H)

Paljundamise võimalus peaks olema parem, igas lugemissaalis, paljundusaparaat on olemas aga palutakse ikkagi minna paljundama mõnele teisele korrusele. Ideaalne oleks, et ei peaks jooksmas erinevate korruste vahel raamatutega, millest vaja paljundada (5, Tln, H, S, M)

1 kuni paari lehe printimine võiks olla tasuta. (6, Tln, H, T)

ID kaardiga paljundamise asemel võiks vana kaardita süsteem olla. (1, 2, Tln, H, S)

Palun, taastage paljunduskaartide süsteem!!! Ma tõepoolest ei saa aru, miks peab paljundamine raamatukogus toimuma isikut tõendava dokumendiga. (2, 5, Tln, H)

Raamatukogu keskkond on hea. 1. Palun anda jälle võimalus paljunduse kasutamiseks kohapeal makstud kaarte kasutades. 2. Muusikaosakonnas vanadelt kassetidelt lindistamine väga halb (1, Tln, ajalugu, isikud, poliitika)

Nt: tudengitele võiks olla mõningaid soodustusi seoses teavikute kopeerimise ja sisse skaneerimisega õppetöö eesmärgil. (5, Tln, S)

Väga hea [personali pädevus]. Koopiaste tegemise võimalus võiks olla parem. Liigne stress täididel, kellel palju tööd. Muutuvad ebaviisakaks. (5, Tln, S)

1) Raamatukogus olevad infotöötajad (7. korrus) ei tea ja ei oska öelda, kuidas töötavad koopiamašinaid, kuigi on saanud selle kohta koolitust, soovivad minna 5. korrusele koopiaste tegema.

2) Selleks, et väljaprintimise eest kaardiga maksta, on süsteem puudulik. Töötajad ei tea, kuidas süsteem käib, viimane kogemus oli, kus töötaja, kasutades juhendit, üritas mulle teha arvet, selleks vajas ta mu nime (miks?), seejärel oleksin pidanud ma selle arvega 7. korruselt 5. jooksmas, ootasin 45 minutit, et maksta oma koopiaste eest (summa 1 Euro) ja lõpuks töötaja ei osanud ka juhendi järgi mulle selle arve teha. (5, Tln, H)

paljunduses on üks väga tubli naisterahvas, sain ankeedist teada, et rmtk-l on olemas ka skaneerimisvõimalus (1, 2, 3, 4, Tln, S)

Võiks olla rohkem meediaarvuteid (6, Tln, H)

Wifi võimalus on lünklik ja kohapealsed arvutid ja printimine raskendatud, printer ei tunne ära osa faile ja see, et põhiline dokumendiprogramm ehk Word arvutites puudub, on täiesti arusaamatu!!! See peaks kindlasti olema kõigis arvutites! (2, 3, Tln, H)

See ei puuduta küll personali, kuid tellitud teavikud võiksid soovitud korrusele kiiremini kui poole tunniga jõuda, kuigi eks see oleneb, kui palju tööd parajasti raamatukogul on, ning eriti suure vajaduse korral võib ju ette helistada ning teatud korrusele mingi raamatu tellida. (5, Tln, H)

Ainus suurem viga on minu arust arvutite aeglus ja vanus. Üldkokkuvõttes olete aga päris tublid :) jõudu ja jaksu! (6, Tln, H, L, M)

Keeleõppe kirjanduse juures, kus on ka kuulamiseks plaadid, võiks olla koos kõrvaklappidega muusikakeskus, kus on kõik plaadid sees, et kohapeal saaks kuulata, kas on soovi seda plaati/raamatut koju laenutada või mitte. Sarnaselt muusikapoodides olevatele muusikakeskustele. Nii ei lõhu külastajad kogemata plaate ära, kuid on võimalik kohapeal saada aimu kas antud materjalist on kasu või mitte. (3, Tln, H, S)

kui klienditeenindajat parasjagu ei ole kohal, võiks teda asendada automaatikaseade vm., et klient ei peaks rahulolematuks muutuma teadmatusest. (6, Tln, H, S, L, T)

Kunstiosakonnas võiks olla värviline printer ja koopiamasin (2, T, H)

Võiks olla skannerid, et oleks võimalik raamatuid sisse skaneerida digitaalsel kujul. Aitaks kaasa materjali töötlemisel, kui ei ole võimalik raamatuid koju kaasa laenutada. Siis pole vaja alati paberile ümber skaneerida. Need võiks paikneda igas eriala ruumis, et poleks vaja mööda maja ringi joosta raamatutega. (5, Tln, L)

avaliku interneti punkte võiks rohkem olla. (töötü, Tln, L, T, P)

5-al k. üldkopeerimismasin veidi tublilt vananenud. Värvilisi, õrnatoon. fotokoop. ei saa teostada. (1, 2, Tln, S, T)

Teie töötajad on suurepärased. Tehnilised teenused ei jõua neile veel järele:) Nemad on küll asendatud! Suur tänu abi eest!:) (2, 4, Tln, H, S)

Võiksite kaaluda wifi leviala parandamist raamatukogus. Mõnedes saalides on/oli wifi nõrk, nt keeleteaduse saalis. (5, Tln, H, S, T, L)

Arvutipark võiks olla kaasaegsem, samuti paremate multimeediavõimalustega. (5, Tln, S, L, T)

Было бы замечательно, если бы в библиотеке появился общественный сканер.(1, Tln, H)

Lahtiolekuajad:

Argipäeviti on inimesed kas tööl või loengutes ning aega raamatukogu külastamiseks jääb vähe. Raamatukokku tullakse siis laupäeviti, kuid hoone on lahti vaid viis tundi. Sisuliselt tähendab see seda, et süvenemiseks või kohapeal töötamiseks ei jää palju aega. (5, Tln, H, S)

Raamatukogu võiks olla pikemalt avatud, ka pühapäeval või siis näiteks eksamiperioodidel teha mõned päevad nädalas pikemad. (4, 5, Tln, H)

On veel arenguruumi. Näiteks sooviksin, et ei peetaks pikki jõulu- ja suvepuhkusi. (2, Tln, H, S, L, T, M, P)

Lahtiolekuajad 8-21 lugemissaalid. (1, Tln, S)

Sobivate lahtiolekuageade kohta ei ole pretensioone;
Rmtk külastuste sagedus oleneb aastaajast. Talveperioodil mõne korra nädalas, suvel mõne korra kuus. (2, Tln, H, S)

Isiklikult oleksin väga rahul, kui raamatukogu oleks lahti ka pühapäeviti, aga arvatavasti olen vähemuses. (2, 6, H, S, M)

Pühapäeviti peaks kindlasti raamatukogu avatud olema! Ja üldse võiks olla varem avatud ja hiljem suletud. (5, Tln, S)

Rmtkogu peaks olema avatud alates kell 9, nagu kõikjal maailmas, sest kasutan seda oma igapäevatöös. (1, Tln, H)

Raamatukogu peaks olema [avatud] vähemalt kella 22:00. (2, 3, Tln, H)

Raamatukogu võiks varasemal kellaajal avada ning hilisemal sulgeda. (5, Tln, H, S)

Rahvusraamatukogu peaks olema avatum - see tähendab:
lahtiolekuage võiks olla varasem, näiteks kell 9 või 10 hommikul. (Normaalse tööpäeva algus.) (1, 2, Tln, H, T)

Näiteks ühel päeval nädalas võiks raamatukogu olla lahti kauem, nt kella 24-ni. (5, Tln, infotehnoloogia)

Käin tööl ja õpin samal ajal, nii et päeval ma raamatukogus käia ei saa. Peale tööd raamatukokku minnes on aega vaid 1-2 tundi. Põhiline päev suuremateks õpinguteks on laupäev. Oleks tore, kui saaks raamatukogu lahti hoida ka pühapäeval mõned tunnid. (õpilane, Tln, L, T)

Raamatukogu lahtiolekuajad on liiga lühikesed. Olen Tartus õppinud tudeng, kellele olid väga meelepärased Tartu Ülikooli raamatukogu lahtiolekuajad. Tunnen, et praegu on minu õppimise võimalused raamatukogus piiratud, sest RR avab alles kell 11 ja sulgeb juba kell 20 ning nädalavahetusel on see aeg veelgi lühem. (5, Tln, S)

Ideaalne lahtiolekuage minu jaoks oleks: E-R 10-21 ja L-P 12-20. (6, Tln, S)

Lahtiolekuajad peaksid olema palju pikemad, sh õhtul hilja ja nädalavahetusel.
Kojulaenutuse võimalus peaks olema. (1, Tln, S)

Lahtiolekuage peaks olema pikem. Seda saaks teha eeskätt avamisaja varasemaks nihutamise abil. Kas või tunni-paari võrra. (2, Tln, H)

Kasutan kõiki võimalusi praktiliselt iga päev, [ka] laenutust koju. Poleks paha, kui [lahtiolekuajad oleksid] hommikul kella 10-st. Muud lisada pole (2, 3, Tln, T)

Lahtiolekuajad on ikkagi väga head, kuigi Tartus on nagu kauem lahti. (2, Tln, H, S)

Õppetöö jaoks võiks olla vähemalt mõned saalid kauem avatud. (3, Tln, H, L, T)

Raamatukogu võiks olla avatud hommikuti varem, eriti suveperioodil tekitab ebamugavusi hiline avamine. (1, 5, Tln, H)

Raamatukogu peaks olema avatud kella 9.00-st, mitte alles 11.00. Samuti peaks raamatukogu olema avatud pühapäeviti, kuna see on ainuke töölt-koolist vaba päev. (5, Tln, S)

Sooviksin lahtioleku aega nädalavahetusel. Laupäev, pühapäev? (2, 5, Laulasmaa, H, S, L, T)

Raamatukogu võiks lahti olla tööpäeval 10-22 ja puhkepäeval 8-22. Miks pannakse raamatukogu juba 20 kinni? (6, Tln, M)

Raamatukogu lahtioleku ajad võiksid olla pikemad, ja pühapäeviti võiks raamatukogu ka lahti olla, sest tööpäevadel ei saa alati aega leida raamatukogu külastamiseks. (5, Tln, S)

Puhkepäevadel võiks olla rohkem avatud. 2011. a. suvepuhkus oli mulle ebasobival ajal. Ei tohi olla suletud üheaegselt teiste linna raamatukogudega (pensionär, Tln, muu)

kl. 10.00 võiks avada! (2, 3, 5, Tln, S)

Nädalavahetusel võiks raamatukogu kauem lahti olla. (5, Tln, turundus)

[Lahtiolekuajad üsna head] v.a. suvel (1, 2, 3, Tln, H, S)

Raamatukogu võiks olla avatud nädalavahetusel mõlemal päeval. (3, 5, Tln, S)

Laupäeval ja pühapäeval võiks olla avatud. Minu jaoks on kell 12.00 hilja. Tore oleks olla kella 10-st raamatukogus. (3, Tln, S, M)

Suvel võiks raamatukogu rohkem aega avatud olla (pensionär, Tln, H, S)

1. Raamatukogu lahtiolekuajad on mugavad töötajale, aga mitte kasutajale.
2. Hommikul peaks avama kell 8.00 ja peaks vähemalt 23.00 saama töötada. Kusjuures hommikul vara ja õhtul hilja ei pea üldse kõik raamatukogutöötajad kohal olema.
3. Suvel peaks lahti olema.
4. Nädalavahetused peaks pikalt lahti olema. (1, 2, Tln, T)

Varem võiks avada, näit kl 9 paiku. (3, Tln, L, T, P)

Lahtioleku ajad võiksid olla E-R erinevad: mõnel päeval ka alates kell 9 või 10 (pensionär, Tln, T, P)

Lahtioleku ajad võiksid olla mõnel päeval ka alates 9 või 10 (pensionär, Tln, T, P)

Raamatukogu võiks olla kauem avatud laupäeviti. Pühapäev võiks ka olla avatud, kuna tööl käies ei jää palju aega nädala sees raamatukogus õppimiseks. Pühapäeval võiks olla ka avatud, ei tea täpselt (kasutajate erivajadustega arvestamine) (5, Tln, S)

Suvel ei tohiks olla kuu aega suletud, võiks olla samuti rohkem lahti, st ei tohiks olla nii pikalt suletud. (2, Tln, H, S)

Raamatukogu võiks varem kui kell 11 avatud olla (1, Tln, H)

Lahtiolekuajad võiksid olla laiemad. Hommikul tahaks varem kohal olla. (3, 5, Tln, S, L, T)

Raamatukogu võiks avatud olla ka pühapäeval. TÜ raamatukogu ajad oleks suht ideaalsed. (3, Tln, H, S)

Suvel kl. 12-18 on minu meelest liiga vähe, aga rmtk. töötaja tahab ju ka suve nautida. (1, 2, Tln, H)

Häiriv on asjaolu, et suvekuudel on Rahvusraamatukogu kas suletud või töötab alaealisele kohase tööpäeva pikkusega. (pensionär, Tln, H, S, M)

Võiks olla varem avatud (9 või ka 10). (5, Tln, H, S)

Lahtioleku aeg on lühikesevõitu. Muidu toimib asi päris hästi. (1, Tln, H, S)

Pühapäeviti võiks ka lahti olla. Hommikul lahti võiks teha ka varem, kell 11 on suht hilja. (5, Tln, H, S)

Raamatukogu võiks olla avatud ka pühapäeviti. (5, Tln, H, S)

Lahtiolekuajad on ebanormaalsed. Nädalavahetusel peaks ju õppima, aga võta näpust, laupäeval seitsmeni (aitäh sellegi eest), pühapäeval hoopiski puhkepäev. Pühapäeval peaks olema raamatukogu kasvõi osaliselt avatud. (5, Tln, H, S)

Võiks olla varem avatud ja kauem avatud. (4, 5, Tln, S)

Suviti on õppejõududel, teaduritel ja üliõpilastel rohkem aega teadustöö tegemiseks, erialase kirjanduse lugemiseks, loengute ettevalmistamiseks jne. Hea RR, hoia ukсед rohkem aega lahti!

Seda enam, et RRis on hea töötada ja end intellektuaalselt vormis hoida. (1, Tln, H, S)

Lahtioleku aeg võiks olla pikem. See on probleemne eriti üliõpilastele, kes pärast loenguid sooviksid raamatukokku õppima tulla. (5, Tln, H, S)

pikem lahtioleku aeg (2, 6, Tln, M)

võiks olla varem avatud hommikul (3, 4, 5, Tln, S)

Teadustööga tegelemisel olen tundnud puudust, et raamatukogu ei avata näiteks kl 9 või 10 hommikul tööpäeviti, kuna hommikul on kõige parem aeg mõttetööga tegelemiseks. (5, Tartu, H, S)

Sooviks raamatukogu külastada ka pühapäeval. (5, Tln, H)

Ainuke soov oleks, et raamatukogu oleks võimalik külastada ka pühapäeval, kuna nädala sees töö ja kool, siis jääb laupäevast vahel liiga väheks. (3, 5, Tln, H, S)

Parim aeg raamatukogu külastamiseks on siiski väljaspool tavalist töoaega (8.00-17.00 ja laupäev) ning puhkuste perioodidel (suvi, jõulud) - ehk täpselt need samad ajad, kui raamatukogu piirab tunduvalt oma lahtioleku aegasid. Kuna selle lisandub ka auto parkimise probleem, siis ei jõuagi külastada Teie asutust nii tihti, kui sooviks. (4, Tln, H)

Raamatukogu lahtiolekuajad ei võimalda töötaval ja avatud ülikoolis (õppetöö reede õhtuti ning laupäeviti) saada vajalikku ligipääsu teavikutele. Olles elanud Tartus, tunnen puudust Tartu Ülikooli raamatukogu lahtiolekuajadest, mis andsid suurema võimaluse raamatukogu kasutamiseks. (4, Tln, H, S)

Suvekuudel võiks olla raamatukogu ka lahti. (1, Tln, H, S)

On küll rasked ajad, aga väga hea oleks, kui raamatukogu oleks lahti ka pühapäeviti ja eriti hea oleks, kui vahest oleksid raamatukogud lahti ka hilisööni. (5, Tln, S)

Ettepanek, et raamatukogu peab olema ka suvel lahti kauem, vähemalt 10-20, see 12-18 on ennekuulmatu ja see, et mitu nädalat üldse kinni, on masendav!!! Riigiraamatukogu peab olema kättesaadav terved perioodid, liiga tihti pikad pühad seal. (2, 3, Tln, H)

Tudengitele võiks olla paljundamine soodsam, kasulik oleks ka see, kui saaks raamatukogu kasutada ka pühapäeval (tudengina nädala sees eriti ei jõua kaugemale ulatuvaid koduseid töid nädala sees teha, materjale kasutada ja korraga valmis kirjutada oleks hea just nädalavahetusel, kuid praegu on see võimalik vaid laupäeval). (5, Tln, H)

Raamatukogu võiks olla hommikul varem avatud. (3, 5, Haapsalu, H, S)

Kurb on, et raamatukogu avatakse nii hilja. Hea meelega kasutaks teenust juba nt alates kl 9.00st, seda ka nädalavahetusel (sh pühapäeval, mil raamatukogu üldse kinni on). Kuna tunnid on arvel, siis olen sunnitud sageli just lahtiolekuajade tõttu valima mõne teise raamatukogu (nt TTÜ), et hommikust aega mitte raisku lasta. (5, Tln, S)

Raamatukogu lahtiolekuajad ei rahulda üldse. Hommikul tuleks raamatukogu varem avada, samuti tuleks leida võimalus raamatukogu avamiseks ka pühapäeval. Ka Akadeemilise Raamatukogu ja Rahvusraamatukogu kollektiivpuhkus täpselt ühel ajal ei ole kindlasti korraldatud lugeja huve silmas pidades. (2, Tln, H)

Raamatukogu avamine kell 11 argipäevadel on minu meelest ilmselgelt liiga hilja. Kuid eks ole see seotud ressurside ning võimalustega, nii et püüan seda ka raamatukogu poolt vaadatuna mõista :) Kui avamine oleks varem, saaksin lihtsalt rohkem raamatukogu külastada. (3, Tln, H, S)

Lahtioleku aja esimene pool teeb pisut nukraks, eriti see, mis puudutab tööpäevi. (5, Tln, H, S)

Väga ebamugav, et raamatukogu avatakse alles kell 11. Raamatukogu peaks lahti olema vähemalt 9st. (5, Tln, S)

Lahtioleku ajad on väga kehvad, eriti kui tudeng käib päeval ka tööl. Peale tööd jääb väga vähe aega raamatukogus viibimiseks ning enamust vajalikke raamatuid saab ainult kohapeal kasutada. (3, Tln, turundus)

Lahtiolekuajad võiksid olla inimeste puhkeajal, mitte ainult tööajal. Tööajal pole võimalik raamatukogu kasutada. Pigem avatud laupäev-pühapäev ja suletud mõnel tööpäeval. Samuti võiks õhtusel ajal raamatukogu olla kauem avatud, õhtul kella 9. Peale tööd ei jõua 1-2 tunniga midagi teha, kui raamatukogu on ainult kella 8-ni avatud. (5, Tln, S)

Pühapäev oleks eriti vajalik, siis on just esmaspäevaks asju raamatukogust vaja ja aega minna raamatukokku, sest midagi muud ei toimu ja tööpäev ei võta aega ära. (2, Tln, H)

Eesti suuremad raamatukogud on suvel kõik ühel ajal suvepuhkusel. Kuigi RR ja ka teised raamatukogud pakuvad mitmeid e-teenuseid, oleks lõputoid (bakalaureuse-, magistri- ja doktoritööd) kirjutavatel üliõpilastel kergem, kui lahtiolekuajad oleks hajutatud. (3, Tln, H, S)

Võiks mõnel päeval olla lahti 22.00, siis saaks tööl käivad õppijad kasutada raamatukogu rohkem. (3, Tln, S, P)

Raamatukogu võiks olla avatud ka nädalavahetustel. (4, Tln, H, S)

Raamatukogu võiks olla tööpäevadel kauem avatud, et ka töötavatel inimestel oleks peale tööaega võimalik seda külastada. Samuti võiks raamatukogu olla avatud pikemalt ka nädalavahetustel (nii laupäeval kui ka pühapäeval). Samuti võiks lahtiolekuajad olla seotud ka ülikoolide eksamissessioonidega. (5, Tln, H)

Bakalaureuse tudengid õpiksid parema meelega nädalavahetusel hommikust õhtuni. Nädala sees aga õhtu hiljani ja mitte nii varakult, kuna päeval on kool.

Rahvusraamatukogus on selles mõttes enamvähem see lahtioleku aeg, et kell 8 ei ole liiga vara, aga samas kell 21.30 oleks kõvasti parem kinnipaneku ajaks.

Mõni päevad nädalas võiks olla sellised, mis arvestaksid tudengite võimalustega raamatukogus viibida. (5, Tln, S)

Raamatukogu on liiga pikalt suletud suvel ja aastavahetusel, s.t just siis, kui töökohustustest vabamal ajal oleks võimalus raamatukogu kasutada. (1, Tln, H)

Lahtiolekuajad ei vasta reaalsele vajadusele. Enamus RR kasutajaid vajavad ka nädalavahetuse aegu, kuid laupäevane piiratud lahtioleku aeg ning pühapäeval suletud olemine on pärssinud minul ja mitmel tutvusringkonnas raamatukogu kasutamist näiteks teadustöös.

Kui tõesti finantse pole, võiks kasvõi mõne tööpäeva \"kaotada\", et RR pühapäeval lahti hoida. (1, Tln, H, S)

oleks tore, kui oleks varem avatud (väikeettevõtja, Saue, L)

Raamatukogu peaks olema avatud ka hilisematel kellaaegadel, et tudengid saaksid kauem tööd teha. Mõned loengud alles lõpevad kell 19, ja siis ei jõua raamatukokku minna. (2, 5, Tln, H)

Kindlasti pikendada lahtiolekuaega. (5, Tln, S)

Võiks lahtiolekuaegasid varasemaks lükata. (5, Tln, S)

Raamatukogu peaks olema tööpäevadel kuni 21.00 avatud (5, Tln, H)

Raamatukogu peaks olema kauem avatud, tööpäeviti kuni kella 21.00 või 22.00. Teeksin ettepaneku ka argipäeviti raamatukogu varem avada kui 11. (5, täiskohaga töötaja, Tln, H)

Raamatukogu võiks olla õhtuti kauem avatud. Samuti võiksid lahtiolekuajad suvel olla pikemad. (2, 3, Tln, S, H)

lahtioleku aegade osas võiks eeskju võtta Tartu Ülikooli raamatukogust, võiks olla kauem avatud ja seda ka nädalavahetustel. Suvel peaks olema samuti avatud, kasvõi lühendatult (1, Tln, H, S)

Lahtioleku aeg võiks olla kauem, eriti kevadise ja sügise sessi ajal. Ööraamatukogu, nagu Tartu Ülikooli raamatukogus oleks kindlasti päris hea lahendus. (5, Tartu/välismaa, H, S)

Isiklikult sooviksin, et raamatukogu avataks varasemal kellaajal (5, Tln, H)

võiks pikendada lahtiolekuaegu (5, Tln, majandus)

Raamatukogu võiks olla avatud ka pühapäeviti! (1, 5, Tln, S)

kahjuks pühapäeviti [raamatukogu] ei tööta (5, Tln, H, S)

Avamisajad peaks kindlasti olema palju varasemad. Minu soovi kohaselt juba 8.00 (2, 5, Lõuna-Eesti, H, S)

Lahtiolekuaeg kuni hilisõhtuni, näiteks k 24.00 isegi laupäeval oleks teretulnud, eriti tudengitele ja doktorantidele, neile, kellel on tööpäeva jooksul või kodus raske süveneda teadustöös. Raamatukogus on tagatud vajalik rahu ja vaikus intellektuaalse töö tegemiseks. (1, tõlkija, Tln, H)

Raamatukogu võiks avatud olla ka pühapäeviti (5, Tln, turism)

Oleks hea, kui raamatukogu oleks avatud ka pühapäeviti. Võib olla piiratud aeg, kas 3-4 tundi, aga oleks siiski lahti. (3, 5, Tln, turism)

Võiks õhtuti olla kauem lahti, võiks olla ööraamatukogu võimalus, võiks laupäeval ja pühapäeval olla lahti sama kaua, kui tööpäevadel (3, 4, 5, Tln, H)

Raamatukogu võiks olla lahti tunduvalt kauem. Kasvõi üks saal võiks olla lahti kogu öö, et tudengid, kes hommikust õhtuni loengutes õpivad ning niikuinii öisema eluviisiga on, ka tõesti raamatukogust kasu saaksid lõigata. Hetkel võtab siiatulek nii palju aega, et raamatukogu reaalselt kasutada saan vaid üksikud tunnid, mistõttu siin väga tihti ei käi. Ja ka nädalavahetusel peaksid raamatukogusaalid kindlasti mõlemal päeval pikalt lahti olema. (5, Tln, S)

Raamatukogu võiks varem avada, samuti võiks ka pühapäeviti lahti olla. (5, Tln, H, S)

Raamatukogu võiks lahti olla hommikul kella 8st. (3, 4, Tln, H, S)

Raamatukogu ei arvesta hetkel üldse hommiku-inimestega. Kui raamatukogu ei suuda lahti olla 24h, peaks avamisaeg olema tunduvalt varajasem (8-9). (5, Tln, S)

Kuna olen ise üliõpilane, siis pühapäev on minu jaoks väga tõsine õppimispäev, kuid sel päeval on just raamatukogu kinni. Näiteks võttes Tartu Ülikooli raamatukogu, on see aga pühapäeval lahti ja külastatavus on suur. Leian, et rahvusraamatukogus oleks see samuti. (5, Tln, S)

Raamatukogu peaks olema avatud ikkagi kella 8st, mitte 11. (5, Tln, S)

Raamatukogu võiks olla nädalavahetuse hommikutel varem avatud. (5, Tln, S, L)

Kõige suurem probleem on lahtiolekuajad, raamatukogu peaks olema lahti hommikul kella üheksast, isegi siis, kui on finantsraskused jne. Kuna lahtiolekuajad on ebasobivad, siis on ka kasutamine mulle isiklikult raskendatud. (2, Tln, H)

Kui majandusseis paraneks, siis hommikune avamisaeg võiks tööpäeviti olla kl 10.(1, 5, Tln, H, S, L)

Hommikul võiks varem avada, kuid see on arusaadav, rahalise olukorra tõttu. (5, Tln, H, S)

Rahvusraamatukogu võiks juulis olla avatud. (tööline, Tln, H)

Kauem lahti ja ka pühapäeviti. (5, Tln, H)

Lahtioleku ajad võiksid olla pikemad, just eriti hommikused ajad. (5, Tln, õigusteadus)

Raamatukogu lahtioleku aeg võiks olla pikem, seda nii äripäeviti kui nädalavahetusel. (5, Tln, S)

Lahtiolekuajad pikemaks, rmtk kaotab mõtte, kui puudub raamatutele ligipääs. (3, Tln, H, M)

Õppekeskkonnana võiks raamatukogu tulla vastu tudengitele ja olla kauem avatud ja ka nädalavahetustel - seda kasvõi vähendatud personaliga, tudengipileti ettenäitamisel või midagi sellesarnast. (4, 5, H, S, L, T, M)

Raamatukogu suvine sulgemine on rahalises mõttes arusaadav, aga kasutajale erakordselt halb ja ebamugav. (2, Harju mk, H, L, T, M)

Loomulikult oleks parem, kui raamatukogu oleks iga päev lahti. Aga suuremat puudust tunnen hoopis sellest, et raamatukogu tehakse liiga hilja lahti, st tööpäeval võiks teha lahti vähemalt 10-st ja nädalavahetusel nt 11-st (muidugi kõige parem oleks, kui tööpäeval nt juba 9-st). Praegune kell 11 on sellepärast halb, et kui tahaks vahel enne loenguid tulla raamatukokku (ja tunnid hakkavad ütleme keskpäeval, nt 12), siis ei jõua mitte midagi selle tunniga ära teha, seega tulek oleks mõttetud. Kui oleks lahti juba 9, saaks ka hommikuti produktiivset tööd teha. :) (5, Tln, H, S)

Raamatukogu avamine kell 11 on liiga hilja, perekonnainimesest uurija tööpäev algab kell kaheksa. (1, Tln, H)

raamatukogu oleks avatud 9-st (2, Tln, H, T, P)

Raamatukogu lahtioleku ajad on väga häirivad. Raamatukogu kasutamine oleks oluliselt mugavam, kui see oleks lahti juba hommikul (nt kella kaheksast) ning samuti võiks raamatukogu olla lahti kogu suve sarnaselt ülejäänud aastaga. (ka juulis ning vähemalt 11.00-20.00). Mõnel päeval aastas (sessi ajal) võiks raamatukogu olla lahti ka öösel (nagu nt Tartus). (6, Tln, H, S)

Nuriseda tahaks ainult raamatukogu lahtiolekuaegade üle. Hea meelega tuleks juba näiteks üheksast raamatukokku. (3, 5, Tln, H)

võiks olla hommikuti varem avatud (jurist, pensionär, Tln, S)

Mulle meeldiks, kui raamatukogu oleks lahti viimase ühiskondliku transpordi liikumiseni. (1, töötab ajutiselt Pärnus, kunst)

Raamatukogu lahtiolekuaeg võiks olla pikem: avatud võiks olla juba kella 9-st. (3, Tln, H, T)

Открывать библиотеку можно было бы в 8 утра в будние дни и в 9 утра на выходных (1, Tln, H, S)

Было бы хорошо, если библиотека работала более долгое время. К примеру, в Европе есть библиотеки, работающие 24 часа в день и 7 дней в неделю. Я полагаю, что в Таллинне возможно нет настолько сильного потока читателей, но к примеру для студентов было бы удобнее, если было бы возможным посещать библиотеку примерно часов до 23.00, т.к. часто учеба бывает с самого утра и до позднего вечера в связи с чем посетить библиотеку очень тяжело. Тоже самое можно сказать о выходных днях. Стоило бы продлить рабочие часы (5, Tln, H, S)

Нет ли возможности изменить часы работы библиотеки? Почему нельзя сделать открытие в 8-9 часов? (1, Tln, H)

Было бы очень хорошо если бы библиотека работала и по воскресеньям. (1, Tln, H, S)

Можно изменить время работы. (5, Tln, H, M)

Единственное, можно время работы расширить (5, Tln, H, S)

Opening on sunday and earlier opening and late opening during the week days. It would be wonderful to have the chance to have 9 am - 10 pm during weekday and 10 am - 8 pm during Saturday and Sunday (5, Tln, T)

Not that this is the space for it, but please ask the riigikogu to fund the library so that it may have longer opening hours. (2, Tln, S)

Summer open time is too short. (1, Tln, H)

Erivajadustega arvestamine:

Üks lift võiks veel olla. (2, Tln, H, S)

Mõlemad liftid peaksid töötama! (3, Tln, H)

Kuna tööle on jäetud vaid 1 lift, siis paratamatult aeglustab see võimalust jõuda kiiresti vajalikule korrusele. Lifti mahub siiski ka ratastooliga külastaja, kuid sel juhul on teised sunnitud ootama oma järjekorda.(1, 3, Tln, S)

Teise lifti võiks tööle lõpuks ka panna.(2, Tln, H)

Momendi olukorda ei tea, aga pikka aega oli töös ainult üks lift. Kas see jääbki nii? Väga ebamugav. (3, Tln, L, P)

Teine lift võiks muidugi ka töötada :) (5, Tln kunst)

Kaks lifti oleks ikka kaks lifti. (2, Tln, H)

Tehke 2. lift korda. (5, Tln, H, S)

Lifte on vähe! (1, 3, Tln, H, S)

Lift korda (1, Tln, S)

Ratastooliga liikudes on üsna ebamugav, keeruline ise uksi avada. Uksed võiksid automaatselt avaneda ja sulguda. (2, 5, Tln, S, H)

Palun mõelge sellele, et ratastooliga oleks võimalik liikuda ilma teise isiku abita. Nt välisuste avamine võiks olla korraldatud nii.(3, Tln, H, S)

Uksed võiksid avaneda automaatselt. Kui tuled lapsega raamatu järele, siis on suhteliselt tülikas ustest sisse tulla. (3, Tln, H)

Keskfond on hea ning teenused on head ja kättesaadavad (puudega täiskasvanu, Tln, interneti kasutamine)

Vaja oleks mõningaid mugavaid (pehmeid) tugitoole vanematele lugejatele. Võib-olla mõned pehmed istmed seljapehmusega pika lugemise ajaks.(1, 2, Tln, S, T)

Kasutajakoolitustest:

On vaja rohkem tasuta koolitusi, mis on seotud INFOTEHNOLOOGIA ja STATISTIKAGA, rohkem ruumi õpetamise jaoks individuaalselt. (1, 5, Tln, S, L, T)

1. Raamatukogu töötajad osutavad infootsingul abi. 2. Võiks olla koolituspäevad, tutvustamiseks paremini raamatukogu võimalusi. Sama interneti lk. (võib-olla ongi?) (1, Tln, S, L)

Kas RRil oleks võimalik pakkuda infotundi, koolitust või seminari, kus tutvustatakse Soome ja teiste Põhjamaade raamatukogude ja e-portaalide kasutamise võimalusi. Oleksin isiklikult sellest huvitatud, kuna EBSis õpivad mitmed Soome tudengid, filiaal on avatud Soomes ning ka paljud eesti tudengid elavad seal või külastavad tihti Soomet. Praegu tuleb ise otsida ja soovitada juba Soome raamatukogusid ja katalooge, vaadata, millises Soome raamatukogus raamatuid kätte saab. Äkki pakuks see huvi ka teistele raamatukogutöötajatele. Teevad ju paljud eesti doktorandid oma lõputööd Soomes või teistes Põhjamaades. Näiteks suvel on nii mõnigi tudeng öelnud, et Eesti raamatukogud on kõik suletud, et peab Soome sõitma. Soovin RRile jõudu uute teenuste arendamisel. Isiklikult olen saanud väga palju abi teie arengust, et omakorda tutvustada võimalusi üliõpilastele, õppejõududele.

EBSi raamatukogu juhataja
(3, Tln, H, S)

Koolituste osas tuleks veelgi enam tähelepanu pöörata raamatukogude töötajatele, et nemad oskaksid soovitada erinevaid võimalusi oma lugejatele. RR pakub häid tasuta erialainfokoolitusi, mis tihti on väikese osalejate arvuga. Äkki peaks koolitusi tegema ka Eesti maakondades, kuna tihti ei ole raamatukogudel rahalisi võimalusi, et maksta kinni komandeerigu, transpordi jm kulutusi. (3. Tln, H, S)

Näitused:

Sooviksin rohkem huvitavaid näituse väljapanekuid. Näiteks tuleb meelde etnograafia väljapanek, mis võinuks parem olla! Soovitan kaasata erakollektsionääre. (2, Tln, H, L, P)

Kiitust väärivad kunsti- ja rahvakultuurialased (aga muudki hariva iseloomuga, populaarsemad) näitused (näiteks praegune EKA ekspeditsiooni aine)! (ei tööta, Tln, H, S)

Rohkem infot ka väljaspoole raamatukogu näituste uuenduste kohta. (3, Tln, L, T, M, P)

Näitusi võiks tõepoolest ehk rohkem kohata, või huvitavaid avalikke loenguid/ettekandeid selleks ettenähtud ruumides. (2, 6, H, S, M)

Personali pädevus, kiire teenindamine, vastutulelikkus jm:

Olen väga rahul võimalusega saada meili teel infot ja sellega, et töötajad aitavad otsida vajalikke tsitaate jms ning vastavad meili teel. Olen kasutanud humanitaar- ja muusikaosakonna konsultantide abi. (2, Tln, H, S, L, T, M, P)

Väga meeldiv, et konsultandid juhendavad, kui on vaja leida näiteks vanemaid raamatuid (30-ndad ja 40-ndad aastad). (3, Tln, H, S, L, P)

Tellitud raamat võiks kiiremini kohale jõuda. Tihti peab tööd ja vajadust väga ette planeerima. Kui juhtub, et on vaja materjali lisaks, peab pikalt ootama, enne kui selle kätte saab. (3, 5, Tln, S, L, T)

Tundub ka, et tellitud teavikud saabuavad nüüd palju kiiremini kui algusaastatel. Olen igati rahul :) (tõlkija, Tln, H, S, T)

võiks olla koostöö turvatöötajate ja saalitöötajate vahel, et kui saalis skype kasutaja häirib teisi, siis turvatöötaja ütleks oma sõna. (6, Tln, H, S, L, T)

Mõni teenindaja peaks rohkem vastutulelikkusele ja viisakusele rõhku panema! (1, Tln, S)

Paaril korral on jäänud mulje, et mind on koheldud kui lolli, kes pole aru saanud, kuidas infot otsida. (1, 5, Keila-Joa, H, S)

[Personali viisakus ja vastutulelikkus] super! (2, 3, Tln, H)

Tellitud raamatuid tuleb kohutavalt kaua oodata võrreldes TLÜ Akadeemilise rk-ga. Üldiselt personal väga sõbralik, on ka erand(likke juhtum)eid. Ei peaks hakkama 15 min enne sulgemisaega meelde tuletama, et "hakkame lõpetama". (2, Tln, H, S)

Personal on viisakas, abivalmis ja pädev - jätkake samas vaimus! (5, Tln, S)

Klienditeenindus on jätnud väga hea mulje, töötajad on sõbralikud ja abivalmis. (1, 3, Paide, H, M)

... töötage sama moodi edasi! ... olete sama moodi edasi! (1, 2, 3, Tln, H, S, L, T, M, P)

NORMAALNE! (1, Tln, H)

OLETE HEAD INIMESED! (1, Kesk-Eesti, T, M)

Olen kogenud, et see on hästi korraldatud (1, Võrumaa, H, S)

Minu arust töötavad missioonitundest, materiaalselt ei motiveerita. (1, 3, Tln, H, S)

Kõik teenindajad (konsultandid) võiksid heal tasemel arvuti kasutamise kohta nõu anda. (3, Tln, H, L, T)

Personal on enamasti sõbralik ja asjatundlik. Vajadusel on võimalik saada konsultatsiooni. (1, Tln, H, S)

raamatuid kätte saades tuleb liiga kaua oodata, et need minuni jõuavad. (sportlane, Harku vald S)

Personal võiks senisest paremini tunda võõrkeelte hääldus- ja kirjutamisreegleid. Seda selleks, et tellija ei peaks sama nime või sõna mitu korda või lausa tähekaupa ette ütlema. (2, Tln, H)

Jõudu jätkamast samamoodi. (puudega täiskasvanu, Tln, interneti kasutamine)

Suurepärane! Suur-suur aitäh abivalmiduse eest! Tänan konsultante ja koopiaste tegijaid! Olen alati väga head abi saanud. Kui ei ole suudetud kohe lahendada, siis on saadetud vastav info hiljem minu e-mailile. Olen raamatukogu tööga väga rahul! (1, Tln, H)

Võiks olla abivalmimad. (5, Tln, H, S)

Nii palju kui mul on õiguslase kirjanduse otsimisega probleeme olnud, olen alati ilusti saalitöötajatelt (tavaliselt ka üsna põhjalikku) abi saanud! (5, Tln, H)

Suurendage töötasu! (5, Tln, H, S)

Kogemus 15.10: kui külastasin 5. korruse lugemissaali ja sel hetkel (hommikul) tööl olev naisterahvas tõreles oma kohalt ühe "õnnetu" külastajaga, kel tuli SMS, mis tegi väikest häält. Eesmärk õilis, tagada rahulik ja vaikne õpikeskkond, kuid seda saaks teha paremini, kui oma kohalt tõusta ja vaikselt külastajale anda märku. (3, Tln, H)

Suurepäraseid inimesed töötavad Rahvusraamatukogus - loodetavasti pööratakse ka inimeste töökliimale suurt rõhku motiveerimiseks ning tervise edendamiseks. (2, 5, Tln, H, S)

Ei ole midagi öelda, täitsa rahuldav. (6, Tln, H, S)

Kõik on OK! (1, Tln, H, S)

lugejaks registreerimisel oli tõrkeid, koos personaliga sai lahendatud (3, 4, 5, Tln, S)

Teenindajad võiks kuidagi ergutada aeg-ajalt. Mõni näeb nii kuri välja, et ei julgegi talt midagi küsima minna. (2, 5, Tln, H)

Töötajad on alati väga abivalmid olnud. (3, 5, Tln, S)

raamatukogus on väga tore käia, enamus personalist on väga meeldivad ja abivalmis inimesed (2, Tln, L)

Jätkake samas vaimus. (4, Tln, H)

Naeratage :) Ja ärge tehke nägusid, et kuidas Te ei tea, et seda [võiks] leida või otsida, sest inimesed tõesti vajavad abi, palun, aidake neid! (3, Tln, H, L)

Üldjuhul on teenindajad teadlikud osakonnas toimuvast ning tunnevad kirjandust, on abivalmid. Suure plussina võib välja tuua teatud osakondades vaikuse, saab hästi keskenduda enda uurimistöele. Kuid kahjuks suuremates saalides, kus on palju teenindajaid, kipuvad nad omavahel vahest kõvemini rääkima, mis segab keskendumist. (5, Tln, S)

Rohkem abivalmidust (6, Tartu, L, T, P)

Eriti meeldiv teenindamine on mulle kui lugejale osaks saanud Rahvusraamatukogu muusikaosakonnas. Turvateenindaja (infoalua juures) on mõnikord liiga sõjakas. (1, Läänemaa, H)

Personali töö kohta ei oska midagi negatiivset öelda. (2, 5, Tln, H, S)

EI JAGATA INFOT (3, Tln, L, T, M, P)

Mõni raamatukogu töötaja võiks olla rohkem sõbralikum (6, Tln, H)

Personal töötab hästi ja kohusetundlikult (1, 3, 4, Tln, T, M)

Töö väga hea, hinne viis (3, Tln, S)

Asjatundlikkus. (2, 5, Tartu, L)

Suhtlemiskoolitus või kursus töötajatele, kuidas stressist vabaneda
Infolauas töötav inimene ei pea üleolevalt suhtuma esimest korda pärast pikka pausi raamatukokku tulnud klienti, inimene ei ole loll ja metslane, keda peaks õpetama, kuidas käituda tsiviliseeritud keskkonnas. Ning asi pole viisakuse puudumises - asi on suhtumises, näoilmes jne. (1, Tln, H)

Ei oska midagi öelda muud, kui et kõik kontaktid on olnud meeldivad. (tõlkija, Tln, H, S, T)

Olen käinud ainult 1 korra muusika osakonnas klaverit mängimas ja sealne personal oli väga lahke ja abivalmis. Seevastu registratsioonis oli mõnevõrra külmem vastuvõtt. (tööline, Tln, muusika)

Esimest korda raamatukokku tulles, ei saanud ma ühtki viisakat küsimust infotöötajalt, et kas ma tean, kuhu minna või soovin juhendamist jmt, ning hetk hiljem tekitas turvamees probleemi sellest, et ma ei teadnud, et id-kaart tuleb lugejasse panna (ta oli just näinud, et ma tegin omale külastajakaardi, seega esimest korda raamatukogus). (3, Tln, H, L)

Ei ole pretensioone. (3, Tln, L, P)

Väga abivalmid, toredad. (1, Tln, H, S, L)

Personal on alati olnud positiivne. (4, 5, Tln, S)

Seni on kõik kokkupuuted olnud sõbralike ja vastutulelike teenindajatega (1, 2, Tln, H)

Olen inimestega väga rahul. Olemasolevaid finantsvõimalusi arvestades on tehtud suurepärase tööd. Tänu teenindajatele, kes on professionaalsed ja vastutulelikud. (2, 3, 4, Tln, H)

Tunduvad asjalikud ja rõõmsad. Tehke neile rohkem toredaid üritusi, siis on nad veelgi rõõmsamad :-)) (3, Tln, L)

Senini olen alati vajalikku abi ja/või juhendamist saanud. Mõni proua on olnud tõredam, kuid üldjuhul on tegemist väga professionaalsete teenindajatega. (3, Tln, H, S)

Entusiasmi edaspidiseks! (5, Tln, H, S)

Meessoost vanem härra, kes koopiaid teeb, on suurepärane ja meeldiv. (5, Tln, S)

Paljud personaliliikmed on aeglased, ei tegele esimeses järjekorras kliendiga, vaid lõpetavad muud tegevust (mida võiks ka hiljem teha). Sageli olen kahjuks abi paludes saanud juhise, et sealt riulist leiab, kuigi usun, et see isik leiaks selle kordades kiiremini. Samas on teised isikud, kes on väga sõbralikud, abivalmid ja neid kiidaksin väga. (4, 5, Tln, õigus)

Hetkel töötab Saksa saal, kuhu pöördunud inimene saab palju abi. Mulle tundub, et ka paljud raamatukogutöötajad ei tea nende võimaluste olemasolust. EBSis pöördus õnneks üks tudeng saksakeelse kommunikatsioonialase kirjanduse leidmisel raamatukogu poole. Võtsin Saksa saaliga ühendust, kust saadeti nimekiri raamatutest, mida tudeng sai koju laenutada ja oli väga õnnelik.

Personali tubliduse kohta ka veel üks näide. Üks ärritunud lapsevanem helistas ühel õhtul EBSi raamatukogusse ja ütles, et ta on RRis ja sealne töötaja vaatas, et tema soovitud raamat, mis oli lapsel koolis kohustuslik, on olemas ainult veel meie raamatukogus. Lapsevanem oli õnnelik, et RRI töötaja viitsis otsida ja aidata ning lõpuks õnnestus saada ka soovitud raamat. (3, Tln, H, S)

Väga vastutulelikud ja kompetentsed töötajad. Kõige rohkem olen kontaktis olnud humanitaarosakonna ja muusikaosakonna töötajatega, eriti kiidan Krõõt Liivakut. (2, Tln, H, S, L, T, M, P)

Raamatukogu personal väärrib üksnes kiidusõnu. (5, Tln, H)

Olen kohanud osakondades töötajaid, kelle kohta võiks öelda "kuri inimene". Põhjendamatu negatiivne hoiak raamatukogu külastajatesse. Jääb selline mulje, nagu ma ei tohiks küsida neilt, kus mingi raamat on. (5, Tln, S)

Mõned töötajad võiksid olla sõbralikumad. (5, Viljandi, raamatukogundus ja infoteadus)

Olen raamatukogus uus, personal võiks rohkem abistada, kuid selleks võin ka ise küsida, kohati lihtsalt ei oska. Pärast raamatukogu lugejaks registreerimise avalduse ankeedi täitmist võiks personal teha lühiülevaate pakutavatest teenustest ja majaplaanist. (5, Tln, H, S)

Personal on väga kompetentne, abivalmis ja vastutulelik, mis muudab raamatukogus töötamise väga meeldivaks. (1, Tln, S)

Klienditeenindusalased koolitused tulevad alati ainult kasuks. (1, Tln, arvutilingvistika)

Raamatukogule peaks rohkem raha andma. Ja raamatukogu töötajatele palka ka. Päris ausalt kohe. (5, Tartu, Tln, H, S, L)

Personal on suurepärane! Viisakas, asjatundlik, abivalmis. (1, Tln, T, P)

Sujuv, kiire ja tõhus teenindus. (5, Tln, H, L)

oli kord väljatrükiga probleeme, kuid just seetõttu jäi silma väga abivalmis suhtumine (3, 5, Tln, H)

Siiani olen rahule jäänud. (1, Tln, S)

Võiksid olla julgemad ja aktiivsemad (3, Tln, M)

Olen rahul personali tööga! (6, Tln, H, S, L)

8. korruse kunsti- ja muusikakirjanduse osakonnas on väga meeldivad raamatukogutöötajad! (Olen seal palju käinud.) Vastutulelikke ja sõbralikke raamatukoguhoidjaid on ka teistel korrustel. Tänan neid väga! (1, 2, Tln, H, T)

Siiani olen leidnud, et kõik on korras. (4, Tln, L, T)

Väga hea personalitöö on. Eriti 7ndal ja 8ndal korrusel. (5, Tln, Graafika ja disain)

Väga meeldivad teenindajad!! (2, Tln, H)

Kõik on praegu hea ja sujuv! (4, 5, Tln, H)

Ei oska kommenteerida (5, Tln, L)

Väga vastutulelik. On tulnud vastu teavikute laenutamise osas ja personal on väga pädev ning viisakas. (5, Tln, H)

Väga sõbralikud ja abivalmis personal on. (2, 5, Tln, H)

Personal on siiani olnud väga sõbralik ja abivalmis. Olen alati saanud abi, kui olen vajanud. Inimesed naeratavad, see on suur pluss. (5, Tln, H, S, M)

Siiani olen väga rahule jäänud, õigusteaduse saalis leiab alati kiirelt oma küsimustele vastused. (5, Tln, S)

Kõik on hea! (5, Tln, L)

väga abivalmis (5, Tln, M)

Väga tublid töötajad on ning iga probleemi ja küsimuse korral olen alati abi saanud. (5, Tln, H, S)

Kõik on korras (5, Tln, S)

Hea, olen rahul (1, Tln, ajalugu, isikud, poliitika)

Kõik on väga toredad ja professionaalsed! (5, Tln, S)

Personal on väga viisakas. (5, Tln, T)

Väga hea! (2, Tln, H)

Häirib see, kui üritad kontsentreeruda ning keegi küsib infotöötajatelt midagi mõne raamatu kohta (mõlemad, kuid pigem just külalised, kellel võiks paluda vaiksemalt suhelda, räägivad suhteliselt valjusti) (5, Tln, S)

Enamjaolt väga sõbralik ja soe kollektiiv. (4, 5, Tln, H)

Personal võiks olla vähem formaalne ja rohkem vastutulelik. (5, Tln, S)

personal on väga kena ja lahke. alati saab aidata (4., Tln, S)

Siiamaani on olnud väga hea! (5, Tln, S)

Kuna raamatukogukasutajad on enamasti üsna n-ö arad, siis tuleks omapoolset soovitamist veidi rohkem teha - pakkuda abi, suunata teavikute otsimisel jne.(5, Tln, S)

Kuna külastan Rahvusraamatukogu harva, siis ei oska väga palju ettepanekuid tuua. Üldiselt teenindus Eestis on aga napp. Klienditeenindajad on tihti tusased ja mitte väga abivalmis. Klienditeenindaja peaks aga olema positiivne ja alati abivalmis, isegi siis, kui tal endal ei ole olnud just kõige parem päev. (5, Tln, L)

Häiriv on, kui töötajad räägivad omavahel kõva häälega isiklikel teemadel, see segab raamatukogus töötamast (nt muusikasaalis) (5, Tln, H)

Väga asjatundlik, tore ja sõbralik. Jätkake samas vaimus.(4, Tln, H)

Õigussaadis on alati väga sõbralikud töötajad, aga turvamehed on tavaliselt natuke imelikud. (5, Tln, S)

Töötajad ei näita üles aktiivsust vaikuse tagamisel: räägivad ise kõva häälega, ei piira mobiiltelefoniga rääkijaid. 8. korruse tagaruumidest kostab tihti laulu ja pidutsemise lärmi. (1, Tln, H)

Abivalmid. (3, Harjumaa, H, S)

Raamatukogu personaliga on mul olnud reeglina meeldivad kokkupuuted. (5, Tln, H)

Teil on tubli ja kompetentne personal (3, Tln, H, S)

Kõik on väga viisakad ja abivalmis. (1, Tln, H, S)

Personal on olnud siiani väga abivalmis. (3, töötab Paldiskis, H, L)

Väga lahked (3, Tln, H)

Mul on olnud väga vähe kokkupuuteid RRI personaliga, aga nendel harvadel kordadel, kui on, olen oma probleemile lahenduse leidnud ja peale rõõmu, mis mind valdas otsitu leidmisel, ei analüüsinud ma nii pingsalt teenindajaid. (2, 6, H, S, M)

Personal on väga heal tasemel. Siiani ei ole ühtegi pretensiooni. (lihttööline, Tln, P)

Kõik on tasemel. (3, Tln, H, S, T)

Väga viis. (4, 5, Tln, S)

pole personaliga eriti kokku puutunud. käin raamatukogus õpikeskkonna pärast või mingit spetsiifilist kirjandust otsimas, mida tipis ei ole (5, Tln, L, T)

Teenindav personal on väga professionaalne, eriti tahaks kiita kunstide teabekeskuse muusika, filmi- ja teatrisaali töötajaid ning humanitaarsaali töötajaid. (1, 3, Tln, S)

Kasutan põhiliselt kunsti- ja humanitaarsaali. Väga asjatundlik, usaldusväärne ja vastutulelik on kunstisaali personal. (1, Tln, H)

Kuna olen kasutanud personali abi viimase 6 aasta jooksul vaid ühe korra (olen kõik vajaliku leidnud siiani iseseisvalt), siis jään siingi kohal vastustes üsna kasinaks.

Mis puudutab klienditeeninduse sõbralikkust ja viisakust, siis tervel Eestil on selles suunas suur samm astuda. Klienditeenindaja naeratust ja avatust kohtab kahjuks siiski veel liiga harva. Seda ka Rahvusraamatukogus. (2, 5, Tln, H, S, L)

See oleneb täielikult inimesest, siiski enamasti on RRI töötajad kompetentsed, abivalmid ja sõbralikud. (2, 4, 5, õpib Tartus, töötab Tallinnas, H)

Personal on alati sõbralik ja abivalmis. Jõudu sellel teel. (4, 5, Tln, H, S, L, T, M)

Kohutavalt kurjad riidehoiutädid. Keelatud suuremad käekotid - no otsige need ometi läbi, miks te keelama peate? Mul ei ole võimalik kõiki vajalikke asju koos raamatutega süles vedada. (2, Harju MK, H, L, T, M)

Üldiselt väga hea kollektiiv. (3, 4, Tln, H, S)

Kunstiosakonnas väga tore kollektiiv, kõik küsimused, mis kerkivad, lahendatakse kiiresti ja asjalikult (1, Tln, H)

Ehkki palk ei ole kuuldavasti suur, peaks mõni töötaja rohkem oma töö tänapäeva tehniliste võimalustega kooskõlla viima ja kasutama vabu momente, et sisemiste reserve varal areneda. (2, Tln, H, S, L, T, M, P)

väga hea töö ja lugemissaal (2, Keila, S)

Teenindajate tase on ebahütlane (3, Tln, H)

Personal on tore, võib nii mõnelegi riigiasutusele eeskujuks tuua (projektipõhine, Saku, IT)

Mulle tundub, et õiged inimesed on õigel kohal (1, töötab ajutiselt Pärnus, kunst)

Suhtumine võiks olla positiivsem ja mitte nii range. (5, Tln, H)

Ma ei saagi eeldada, et mingit kindlat temaatikat, mis mind huvitavad, personal 100% valdab. Enamus olulisi asju on saanud lahendatud (2, 3, Tln, H, S)

Õiguskirjanduse töötajatele korraldada kohtumisi praktiseerivate juristidega, et töötajad teaks, millist kirjandust praktiseerivad juristid otsivad raamatukogust (sageli välismaist kallist ja spetsiifilist, kuna Juura kirjastuse raamatud nagunii poes olemas) (2, 3, Tln, H)

Всегда внимательны, оперативно реагируют на просьбы о помощи. Хочется отметить индивидуальный подход к читателю. (3, 5, Tln, S, M)

Я не могу назвать это основной проблемой, но просто пожелание - было бы лучше, если работники больше знали бы о книгах, имеющихся в библиотеке. Разумеется все издания выучить невозможно, но хотя бы, чтобы они знали, на какую тему можно найти книги, а на какую нет (5, Tln, H, S)

Однажды библиотекари 4-х залов посылали меня друг к другу, утверждая, что книга именно у них. В итоге, книгу я нашла сама совершенно в другом зале. На мой взгляд, персонал всегда усталый, а иногда грубый. Когда я писала диплом, мне надо было каждый день ходить в библиотеку прокручивать слайды со старыми газетами. А также распечатывать со слайдов некоторые страницы. И вот, на 5-й день одна работница мне говорит, что не может помочь распечатать, так как не разбирается в этом. Она вызвала какого-то мастера, пришлось долго ждать. А оказалось-то дел на две секунды! Почему не обучили работницу пользоваться аппаратом? (2, 5, Tln, H, S, T)

Среди ваших работников есть такие, кто вообще не говорит по русски, и написать название книги на русском в поиске им тяжело. С этим столкнулась в последний раз, когда брала книгу. (5, Tln, S)

очень благодарен персоналу за отличную работу (пенсионер с инженерным образованием, Tallinn, H)

Можно было бы лучше ориентироваться в русскоязычной литературе. (5, Tln, H, M)

Все разы, что я была в библиотеке, мне попадался очень вежливый и компетентный персонал. Очень приятные женщины. Ни раз мне очень помогли. Благодарна им! (5, Tln, H, S)

В своем лэптопе я не смогла подсоединиться к интернету в зале и персонал не смог мне помочь. Я попросила об этом одного из читателей. ПРЕДЛОЖЕНИЕ: компетентность персонала в помощи настройки интернета на компьютере читателя в самом зале. СПАСИБО! (преподаватель психологии, психотерапевт-психоаналитик, Tln, S, M)

все хорошо (1, Санкт-Петербург, H)

their competence in English is quite limited - they seem to be quite bored and uninterested in their work (1, Tln, H, S)

Very good Staff!!! (3, Uganda and Kenya, L)

Staff is working very well. (5, Tln, H, S)

most are nice people, very patient and helpful. (1, Tln, H)

Staff is helping according to their best ability, but unfortunately they really lack English language skills. (5, Tln, *International Law*)

Turvameetmed ja -teenistus:

Ei meeldi, et raamatukogu saalides ei tohi isegi juua, võiks olla lubatud.(5, Tln, H)

Rohkem usaldust raamatukogu külastajate suhtes (3, Tln, kunstiõpetus)

Miks ei tohi käekotiga siseneda? Kummaline, et ainult siis, kui selles on sees arvuti, tohib. Ja mida paganat kontrollitakse pärast välja tulles? "Ahah, need raamatud on teie enda omad, jah". Miks peab turvamees vaatama mu kotti, kui ta niikuinii ei kontrolligi üldse, kas need pole siit varastatud raamatud? Tobe bürokraatiline on see sisenemise ja väljumise protsess.(5, Tln, S)

Sissepääs raamatukokku võiks olla paindlikum (jutt on üle A4 kottidest, milles ei ole arvutit). (1, Tln, S)

Esimest korda tulles ehmatasid turvareeglid mind hirmsasti ära – suhtumine, nagu ma oleks varas. Turvatöötajad on viisakad, aga võiks seletada või anda teada/hoiatada turvareeglitest kuidagi selgemini külastajatele. Oleks viisakam:). (5. Tln, H)

Turvamees võiks laptop-i kotti mitte läbi otsida (5, Tln, S)

Lisaks valmistab mulle meelehärmi asjaolu, et isegi vee tarbimine on saalides keelatud, rääkimata näiteks šokolaadist. Olukorras, kus sooviksin oma bakatööd kirjutada just raamatukogu tingimuses, on see praktiliselt et võimatu, sest see eeldaks päev läbi ilma vee ja toiduta õppimist. Või siis peaksin iga kord koridori jooksma, kui soovin lonksu vett võtta, rääkimata aju turgutamisest šokolaadiga.(5, Tln, S)

Söömise ja joomise keelustamine - söömise keelustamine ok, kuid vesi?? Koti läbiotsimine raamatukogust lahkumisel - kas raamatutele ei oleks võimalik turvaelemente külge panna? Väga ebameeldiv tunne on. (3, Tln H, L)

Olen vahel mõelnud, et sülearvutit võiks saada lukustada laua külge (selline võimalus on vist TÜ raamatukogus), et saaks kergema südamega korraks tualettigi minna. (1, Tln, H, S, L)

Lahkemad turvamehed, kes ei näitaks välja oma igapäevast tööd tehes, et sa justnagu oleksid kahtlusalune :-) (3, 5, Tln, H)

Sissepääs on natuke ebamugav: arvuti + vajalike materjalide kaasavõtmine nõuab poole oma koti sisust überpakkimist kilekotti. Aga see on tegelikult pisiasi. (3, Tln, H, L, T)

Käin raamatukogus oma bakalaureuse tööd (juura) tegemas, paraku käin seal nii vähe kui võimalik, kuna seal on kuidagi ebamugav ja ei tule inspiratsiooni peale, samuti häirib see, et iga kord peab turvamehele sisse ja välja tulles kotti ette näitama. (5, Tln, S)

turvameeste koolitus (3, Tln, H)

Liiga karmid turvameetmed. Tekib tunne, et sind pidevalt kahtlustatakse varastamises vms. Võtab vahel igasuguse isu raamatukokku tulla. (1, Tln, S)

Turvatöötajad peaksid endale teadvustama, et raamatukogu on haridusasutus ning siin ei peaks käituma nagu kaubanduskeskuses. Häiriv on pidev kahtlustav suhtumine ning sellest tulenev ülemäärane järelevalve/kontroll (nt normaalmõõdus käekoti - väiksem formaadist A4 - läbiotsimine raamatukokku sisenemisel või raamatukokku sisenemise keelamine; pidev lugejakaardi kontrollimine - siinkohal pean silmas olukorda, kus päeva jooksul raamatukogus liikudes tuleb pidevalt tõendada raamatukogukaardi kehtivust). (3, 5, Tln, H, S)

Tundub, et turvamees, kes sisenemisel väravate juures seisis, on maja tähtsaim isik. Vähemalt selline mulje jäi peale viimast külastust. Kõigile oli tal midagi öelda. (5, Tln, S)

Ei kurda, mõned turvamehed on veidi ebameeldivad. (5, Tln, H, S)

Ebavajalik ja ebainimlik turvakontroll ei kutsu raamatukogu külastama (2, 5, Tln, H, S)

Turvatöötajad, eriti sisenemisel on jätnud ülivõrdes ebainimliku, ebaprofessionaalse mulje. Selle asjaolu pärast - kui vajadus ei nõuaks - loobuksin täielikult teie kogu kasutamast. (1, 2, Tln, H)

Turvamehed on üldjuhul viisakad ja toredad. (5, Tln, S)

Hoolimata turvamehe tõsisest ametist, võiksid nad siiski natuke rõõmsamad ja positiivsemad olla. (2, 5, Tln, H, S)

Turvamehed väravate juures võiksid aidata lugejaid registreerimisega, mitte ainult seista ja naerda omaette inimeste abituse üle. Väga keeruline on välja mõelda, kuidas see masin loeb lugejakaarti. (5, Tln, H)

Koju laenutuseks peab raamatuid liiga kaua ootama ja turvakontroll on ka liiga pealetükkivalt range. (5. Viljandi, raamatukogundus ja infoteadus)

Turvatöötajad sissepääsu juures võiksid olla viisakamad ja taktitundelisemad. (5, Tln, L, T)

Kui muu personali viisakus on väga hea, siis turvateenistus võiks olla viisakam (paneks hindeks 2 või 3). Miks ma pean iga kord turvale seletama, miks ma seljakotti ära ei pane? Kui mul on kotis artiklid, raamatud, konspektid, arvuti, laadija, telefon jne. (5, Tln, H, S)

Palun tehke turvatöötajatele üheselt selgeks, millises riietuses võib raamatukogusse siseneda, millises mitte. Nt kui üks turvamees lubab õhukese tuulepluusiga siseneda, siis teine mitte, kuna see olevat välisrõivas. Üks lubab mütsiga sisse, teine ei luba. Kurat, tehke neile kõigile puust ja punaseks, mida võib ja mida ei või. Siin peab olema üks standard. Sissepääsu juures peaks olema ka nimekiri (suures kirjas) selle kohta, millises riietuses jne võib siseneda, millises mitte. Turvameeste suva tuleb kaotada. Turvamehed osaku ikka paar sõna inglise keelt ka. (3, Tln, H, S)

Personal on muidu meeldiv, kuid turvamehed võiksid olla sõbralikumad ja viisakamad. (1, London, Tallinn, Tartu, H, S)

Raamatukogu korrahoidjad saalides võiksid sõbralikumad olla (5, Tln, õigusteadus)

Praegune turvateenus ei sobi Rahvusraamatukogu vaimuga. Turvamehed ebaviisakad. Soovitan võtta eeskujuna Berliini Riigiraamatukogust, mida kasutab igapäevaselt kuni 800 inimest ja turvakontroll on palju meeldivam. (1, Tln, H)

kotikontroll ümber korraldada. iga kord, kui tuled ja lähed, koheldakse sind nagu potentsiaalset poevarast. ebameeldiv, tülikas, alandav. Saan aru, et see on vajalik, aga arvan, et kontrolli on võimalik tehniliste abivahenditega läbi viia ilma mitu korda päevas inimest läbi otsimata. (5, Tln, H, S, L)

Meeldib kõik ja abivalmis teenindus, lisaks avaldab väga positiivset muljet turvateenistusest, kes on juba sisenemisel hoonesse väga abivalmis ja professionaalne. (3, Tln, H, S, T)

Turvamees tegi vihje, et peaksin oma veidi A-4 formaadist suurema arvutikoti jätma kuhugile fuajeesse ja võtma kõik selle sisu kilekotiga raamatukogu siseruumidesse kaasa, KUI MUL EI OLE KOTIS ARVUTIT.

Soovin, et selleteemalised keskustelud turvavärvate juures ei korduks, kuna kannan kotis kaasas hulga tarvikke vahendeid, et raamatukogus nendega tööd teha (mälu pulgad, CD-d jne), mis pideval ümbertõstmisel kotist kotti võivad kaduda ja puruneda.

Lisaks sellele on vaja mõnikord tühja kotiga raamatukokku tulla, et semult seal läptop võtta, ja siis võib see kahjustuda, kui ma pean seda mööda raamatukogu treppe kilekotis tassima hakkama.

PALUN MUUTKE OMA SISEKORRAEESKIRJA NII, ET MA SAAN NIMETATUD TINGIMUSTEL TE RAAMATUKOGU KASUTADA ILMA TAKISTUSTETA JA SEL TEEMAL TURVAMEHEGA DISKUTEERIMATA. TÄNAN. (2, 5, H, S, T, P)

Turvamehed võiksid rohkem naeratada. (5, Tln, H)

Keeld üleriietega ja oma kottidega raamatukogu saalidesse siseneda muudab raamatukogus käimise ebamugavamaks, kui ta olla võiks. (5, Tln, H, S, T, L)

Päris täpselt ei näe vajadust raamatukokku sisenedes kotti kontrollida. (6, Tln, H, S)

Turvamehed võiksid olla mitte nii kurjade nägudega.:-) (5, Tln, S, L, T)

The security guard has a very serious face, too serious. It's not something you would like to see in a library. He is more than like a police officer during the 80s than now. The lady that gave me the opportunity to answer these questions had more than polite and warm attitude. A blonde lady. (5, Tln, S)

расцеловать работников библиотеки, охранника вооружить топором и спрятать его в клетку ;o)... (3, Tln, H)

Всем очень довольна! Охранники всегда пожелают хорошего дня, что безусловно радует! Другим работникам библиотеки так же очень благодарна, всегда помогут, подскажут где найти нужную книгу. (5, Tln, H, M)

Отношение как к заключенным. На входе на тебя смотрят, будто собираешься бомбу заложить или украсть книгу (зачем это надо???) Еще и сумки обыскивают - НАДОЕЛЮ Вообще не нравится.

И почему надо обязательно вещи в гардероб здавать?? Нигде больше это не заставляют

делать.

Не приветливы при входе. Чувствую себя в чем-то виноватой, когда сюда прихожу. Неприятно, очень.

Хочу чувствовать себя здесь как дома, а не как в тюрьме. (5, Tln, H)

E-keskkond – üldist:

Suurepärane, kuid võiks olla veel suurem! (1, Tln, H, S)

Kõik e-teenused võiksid olla heal tasemel, aga ma ei ole neid väga kasutanud, nii et praegust tegelikku olukorda ei tea. (3, Tln, H, L, T)

E-teenuseid ei ole kasutanud ja ei kasuta ka tulevikus, kuna ei valda arvuti värki. (pensionär, Tln, T)

Ei kasutanud, sest unustan paroole ja kasutajatunnuseid. Oleksid motiveerivad kingitused ja boonused, siis teeks kõik, mida palutakse. (2, Tln, H)

Ei ole olnud palju kokkupuuteid. (3, töötab Paides, H, L)

Kahjuks pole veel nii vilunud raamatukogu külastaja, sellest johtuvalt ei oska E-küsimustele vastata - pole sellega veel kokku puutunud. (ei tööta, Tln, H, S)

Ei ole eriti kasutanud ega oska vastata (1, Tln, S, L)

E-teenuste kohta on mul raske anda hinnangut, kuna olen peamiselt tavaväljaannete lugeja. (1, 3, Paide, S, M)

Väga elektrooniline. (1. Kesk-Eesti, T, M)

Veel ei oska kasutada e-keskkonda. (1, 2, Tln, S, T)

E-keskkonda ei ole kuigi palju kasutanud. Tulen kohale kas või seetõttu, et "hingata raamatukogu õhku". (2, Tln, H, S)

See on mugav ja lihtne kasutada (puudega täiskasvanu, Tln, interneti kasutamine)

Ei ole kahjuks eriti palju kokku puutunud. (5, Tln, H)

Olen seda vähe kasutanud. (1, Tln, H, S)

Arendage edasi loogilisuse poole. (4, Tln, H)

On arenemisruumi (3, Tln, S)

Pean vajalikuks märkida, et kui ma olen vastuseks valinud "ei oska öelda", järelikult pole ma selle valdkonnaga lihtsalt kokku puutunud, mul pole seda veel vaja läinud. (5, Tln, H)

Kasutan vähe (2, 3, 4, Tln, H)

E-teenuste ja keskkonnaga ei ole kursis. (3, Tln, H, S)

e-keskkond on kriitiliselt oluline otsimise-leidmise ja tellimuste tegemiseks. See peab olema kiire keskkond, praegune on aeglane ja kohmakas. (1, Tln, T, P)

e-keskkonna usaldusväärsus peab olema tagatud Vabariigi Valitsuse poolt. („giidinduse“ õpilane, Tln, H, S, L, T)

Mind rahuldavad need täielikult. (4, Tln, L, T)

Kahjuks ei kasuta e-keskkonda eriti (5, Tln, Graafika ja disain)

Ei kasuta seda võimalust piisavalt palju, et anda mõistlikke kommentaare ja soovitusi. (5, T, H)

Olen aasta aega Eestist eemal viibinud ning ei oska seetõttu e-keskkonna osas sõna võtta. Samas on minu jaoks siiski keeruline erinevatesse e-kataloogidesse sisenemine. Puudub täpne teadmine, kuidas minule vajalikku andmebaasi leida ning kuidas lugeda neid artikleid, mis muidu iseseisvalt kodus otsides on tasuta. (5, Tln, S)

Üldiselt olen rahul. (5, Tln, T)

Ei ole väga suur e-inimene, eelistan paber kandjal raamatut (3, Tln, H)

Ei kasuta RR e-keskkonda. Ülikoolil on paremad andmebaasid. (3, 5, Tln, H)

Alati saab parem olla, kuid enamasti olen kõigega rahule jäänud. (4, 5, Tln, S)

Raamatukogu peab töötama ööpäevaringselt, raamatuid tuleb skaneerida ja panna üles veebi (5, Tln, S)

Kuigi oskan arvutiga päris paljut teha, on RR-i e-kogude kasutamine minu jaoks müstiliseks jäänud, ei ole leidnud piisavalt häid õpetusi-selgitusi, kuidas nt andmebaase ja täistekste otsida jms. (4, 5, Tln, H)

Kogusid tutvustavaid e-näitusi võiks rohkem olla. (2, 5, T, H)

Teie e-keskkonda tuleks rohkem reklaamida! (3, Tln, H, S)

Ei ole e-keskkonda kasutanud. (5, Tln, L)

Rohkem võiks saada ka kodus teenuseid kasutada, mitte alati kohale tulla (5, Tln, S)

Ei oska kommenteerida, ei ole kasutanud. (5, Tln, S)

Väga hea. (5, Tln, H, S)

Digar ja digikogude kättesaadavus vajaks kiiremat arengut, otsinguportaal liiga keeruline (3, Tln, H, S)

Tuleks rohkem näidata võimalusi, kuidas seda kasutada. Inimesed on üsna traditsioonilised ja konservatiivsed ning ei ole eriti altid vastu võtma uusi tehnoloogiaid. Kuid kui nad lõpuks mõistavad, kui palju abi neist tegelikult on, on ka näiteks andmebaasidest inimestele rohkem kasu (5, Tln, S)

Selles vallas pean enamasti vaikima, kuna ei ole kaasas käinud raamatukogude info "e-stumisega". Ei tahakski niivõrd netis neid asju ajada, sest raamatukokku tulemine ja siin küsimine jne on minu arust omaette lõbu. Aga mugandavas maailmas on kättesaadavusaste kindlasti tähtis. Kahjuks ei oska RRi kohta pealt kommenteerida, kuna, nagu öeldud, ei kasuta neid teenuseid. (2, Tln, H, S, M)

Väga ei kasuta, aga nii palju kui kasutan, siis on kõik hästi (lihttööline, Tln, P)

Ausalt öeldes ei ole pooltest teenustest kuulnud. (5, Tln, S)

Tekivad raskused e-keskkonnaga, seepärast et nii palju samme on vaja teha, et registreeruda või sisse astuda (5, Tln, H)

EI OSKA KASUTADA E-KESKKONDA (2, Tln, H)

Olen "vana kooli" inimene ja eelistan tugevalt paber kandjal kirjandust, puudub vastav kogemus ja pädevus kommenteerimiseks. (2, 5, Tln, H, S, L)

Ideaalis tahaksin, et kogu raamatukogu materjal (nii täistekstid kui ka pildid) oleks kättesaadav veebist, sest täiskohaga töö ja pereelu (alaealised lapsed) tõttu pole võimalik raamatukokku kohale tulla. Arvan, et raamatukogu võiks töötada samal põhimõttel kui ärireister või kinnistusregister. Kui muidu pole võimalik süsteemi üleval pidada ning edasi arendada, võiks infopäringud olla tasulised (mõistliku tasuga, mitte liiga kallid). (3, Tln, H, S, L, T, M, P)

Saan hakkama. (6, Tln, T)

Mulle tundub, et ei kasuta e-teenuseid seepärast, et ei ole leidnud need olevat mugavad. (3, Tln, üldine huvi)

Kuigi ma ei kasuta kõiki pakutavaid teenuseid, arvan, et on arenguruumi. (2, Tln, H, S, L, T, M, P)

Väga hea (2, Keila, S)

e-keskkonda ei kasuta, loen paber kandjal raamatuid (2, Tln, H, S)

Tegelikult ma ei loe seda põhjalikult. Tean seda, mida mul vaja teha on. (1, töötab ajutiselt Pärnus, kunst)

Kahjuks ei oska teistega võrrelda, sest kasutan peamiselt RR-i e-keskkonda. Saan kõik vajaliku kätte. (3, Tln, H, T)

Süsteem võiks olla rohkem lihtsustatud ja loogilisem, olulised faktorid võiksid kohe olla välja toodud. (5, Tln, H)

Можно было бы больше рассказывать читателям о возможностях пользования фондами библиотеки, посылать им электронные извещения о выставках, о том, как они могут достать нужные им материалы. Можно сделать электронный адрес, на который читатели могли бы присылать вопросы. (1, Tln, H, S)

Никогда не пользовалась ни одной э-услугой. Вообще про них ничего не знаю, а про некоторые слышу в первые. (5, Tln, H, S)

Хочется поблагодарить за поддержку в программах э-среды, пользование на клавиатуре русским языком. Отдельное спасибо за считывающее устройство для ИД карт. (3, 5, Tln, S, M)

Нет комментариев. (5, Tln, H, M)

Очень плохо о ней осведомлена. (5, Tln, H, M)

Don't know yet. (5, Tln, S)

E-kataloog ESTER:

ESTERis oleks vaja lugemissaali plaan, kust võib leida vajaliku raamatu, vähem ID-kaardi kasutamise võimalust: näiteks trükkimisega, eelmine süsteem koopiakaardiga oli parem (5, Tln, õigusteadus)

Ei ole paljusid kasutanud, sest pole neist teadlik. Esteri kasutamine on minu arvates ebamugav ja internetiandmebaasid erialaartiklite jaoks on liiga väheste õigustega (5, Tln, S)

ESTRIS on vahel ikka raske otsida, sest märksõnad võivad olla üsna juhuslikud. A la kui märksõna on "ajalugu", siis on ju üsna raske otsida. (2, Tln, H, S)

Ei ole e-teenuseid peale ESTERi kasutanud. (tõlkija, Tln, H, S, T)

NLIB.ee lehelt saan sisse logida, aga sealt edasi navigeerida oma laenutuste vaatamiseks ja pikendamiseks on keeruline (valida Teenused ja sealt teksti seest otsida ESTER linki. Peaks sinna panema suure ja selge "MINU ESTER" lingi. Ja seda nii, et kui ma olen juba NLIB lehele sisse loginud, siis EI PEA MA UUESTI ESTER lehel sisse logima.(anda kasutajaõigused edasi + sama pädeb ka portaal.nlib.ee kohta). (3, Tln, L)

Ester on liiga kirju, segane, otsingute lisadest keeruline aru saada. (5, Tln, S)

TTÜ raamatukogu ESTERis eksisteerivad otsitava raamatu täpse asukoha plaanid. Rahvusraamatukogul pole ESTERis seesugust funktsiooni. E-teenuste kättesaadavus oleneb otseselt interneti ja arvuti kättesaadavusest raamatukogust väljaspool. (5, Tln, H, S)

ESTER-i liitotsing on ka It-haridusega inimesele väga segane. Pole küll ainult RR probleem, kuid selle kasutajaliides vajab totaalset kapitaalremonti. (1, Tln, H, S)

Ester süsteem on piisavalt keeruline, tihtipeale ei suuda ma sealt leida vajalikku infot. Olen alati pidanud abi paluma raamatukogu personalilt. Kui panna poolik fraas, siis ta ei leia, tuleb mingeid tärne panna lõppu, pole ikkagi hakkama saanud. (5, Tln, H, S, M)

Tihti ei ole e-keskkonnas näidatud raamatuid füüsiliselt kohal. Viga ka ei parandata - isegi kui sellekohast informatsiooni ka teenindajaga jagada. (5, Tln, H, S)

ESTRIT vaatan mitu korda nädalas. Uute raamatute rubriiki jälgin, siis ESTRIT ja laenutama lähen Linnaraamatukogu osakonda, kus uus raamat vaba on.(3, Tln, H)

Ester vajaks värskeemat ja loogilisemat üldilmet. (2, Tln, H, S)

Esteri kasutamine on raskendatud. Nt kui otsin mingit raamatut, siis tihtipeale näitab Ester mulle, et seda pole (otsingutulemus 0), kuid tean kindlalt, et see on seal olemas. (5, Tln, S)

e-kataloogi ei kasuta, minu jaoks kataloogi enam pole (firmajuht, Tln, saksa keel)

организовать русский язык в поиске книг (1, Санкт-Петербург, H)

Улучшить поиск книг через э-каталог и расширить доступность э-книг, журналов и т.д. (5, Tln, H, S)

в каталоге ester встречаются опечатки и неточности в наименованиях русскоязычной литературы (3, Tln, H)

Juurdepääs e-teavikutele:

Osa alade, mis arenevad väga kiiresti ja mille kohta oleks ebaotstarbekas paberkandjaid muretseda, kohta võiks kasutada ainult e-raamatuid, näiteks infotehnoloogia. (5, Tln, infotehnoloogia)

Kasutajana väga ootan võimalust kasutada, kas isegi väikse tasu eest e-raamatuid, eriti spetsiifilised või isegi need, mis trükituna pole raamatukogus kättesaadavad (3, 5, Tln, turism)

Juurdepääs andmebaasidele võiks olla parem ja lihtsam (5, Tln, S)

Andmebaaside kasutamine raamatukoguhooones on ilmselt võrgu ülekoormatuse tõttu erakordselt aeglane ja vaevaline.(2, Tln, H)

Võiks olla kättesaadav litsentsandmebaas Project Muse, mis sisaldab olulisi humanitaaria täistekste, mida J-Store, Ebsco jt ei anna.(1, Tln, H)

Raamatute tellimine hoidlast interneti teel võiks olla mugavam. (6, Tln, H, S)

Võiks kaaluda mõningate internetis kättesaadavate litsentsiga välismaiste väljaannete (või ajakirjade puhul ka aastakäikude) ringi laiendamist. Aga see ei sõltu vist ainult Rahvusraamatukogust. Kas litsentsid ostetakse ühiselt RR ja TÜ raamatukogule? (1, Tln, H)

Info kättesaadavus internetis ei ole hea, näiteks keeruline on leida e-raamatuid! (õpilane, Tln, H, S, L)

Я не понимаю, как действует электронная система заказа книг. Пользуюсь книгами и газетами, которые можно взять с полки. (3, Tln, H, S)

Andmekogude piisav hulk:

Rohkem andmebaase seotud õiguse valdkonnaga, näiteks LexisNexis iLaw, vähem ID-kaardi kasutamisevõimalust: näiteks trükkimisega, eelmine süsteem koopiakaardiga oli parem (5, Tln, õigusteadus)

Kui oleks teil kuskil arvutis ka akadeemiline teadusartiklite andmebaas "Schi-Finder" nagu on TTÜ-s, Tartu Ülikooli või Tallinna Ülikooli raamatukogus, siis on Ok! (1, 3, 4, Tln, T, M)

Perhaps I'm biased, but I think the library should have Lexis-Nexis. ProQuest just isn't as good. (2, Tln, the environment)

ID-kaardi kasutamine:

Sooviks, et uue ID-kaardi kasutamise süsteem toimiks* uus ID-kaart väljastatud 2011 (tööle asuja, Tln, interneti kasutamine)

Tegin endale uue ID-kaardi ja see erineb vanast. Uue ID-kaardiga ei ole võimalik raamatukokku siseneda. Vähemalt suve alguses ei olnud... Tülikas on kanda raamatukogukaarti kaasas, kui tegelikult oleks võimalik ID-kaadiga samuti siseneda. (6, Tln, H, S, L)

ID-kaardiga ei saa Estrist tellida, kui pole kaasas/teada raamatukogukaardi numbrit. Arusaamatu, tegelikult peab siis olema ikkagi kaasas ka raamatukogukaart. Kas seda on raske ümber teha ainult ID-kaardi põhiseks? (1, Tln, H, S, L)

Kui ID kaart või lugejapilet on kaotatud, võiks ilma päevapiletita sissepääsu võimalus säilima, sest läheb vastuollu vabadusega informatsioonile ja inimese või isiku olemasoluga lugejana registris. Seega peaks olema inimestel võimalus tõestada oma isikut registrile vastavalt. (2, 5, Tartu, Pärnu, H, S, L)

Teile sisenemine ja id kaardiga enda autentimine võtab liiga kaua aega ja on ebamugav. (3, Tln, H, L)

Ikka veel kohmakavõitu, eriti lähenemine ID-kaardiga. Võimalik, et see on tehnilise baasi puudulikkusest tingitud või siis on tehnoloogiad sisse töötamata. Kohati puudub kasutamise-käsitsemise elegantne lihtsus. (1, 3, tekstitoimetaja, Tln, H, S)

Raamatukogus ei saa tihti kasutada ID-kaarti (näiteks ei ole võimalik end ID-kaardiga tuvastada ja pangäulekannet teha), sest raamatukogu arvutid annavad veateate "id-kaarti ei leitud". Ehk oleks ID-kaardi kasutamine parem, kui mõnes arvutis oleks internet explorer (mitte firefox). (3, Tln, H)

Raamatute tellimine laenutamiseks on liiga aega võttev tegevus. Ideena saab enne tellida veebis, aga selle kasutamine on mulle liialt keeruline. Ma eeldan, et süsteem peaks olema

lihtsam (ID-kaardiga sisselogimine ja menüüaknas oma tegevuste valimine). (3, Tln, keeled, majandus, psühholoogia)

Otsinguportaal:

RRi e-keskkond on info otsimiseks väga hea, eriti otsinguportaal. Ettepanek - otsinguportaaali avalehel võiks olla juhised, kuidas mobiil-ID vahendusel sisse logida. Kasutan seda portaali sageli ja iga kord pean mitu korda proovima, enne kui süsteem mind portaali kasutajana tuvastab. (spetsialist, kuid mitte juhtiv töötaja, Tln, S)

e-keskkonnas on keeruline leida ajakirjanduses ilmunud artikleid teemade ja pikemate märksõnade puhul, digiteeritud ajalehed on vaid esimesest iseseisvusajast. (andmebaasi koostaja, Tartu, H)

Otsinguportaalides võiks täiustada märksõnade süsteemi ja kindlasti võiks teostel olla sisukirjeldused (2, 5, Tln, H)

Ligipääs artiklitele portaal.nlib.ee kaudu võiks olla parem, mingi tagasiside funktsioon (et kui kusagil tekib tõrge, saaks sellest kergesti-automaatselt teada anda). (5, Tln, H, S)

Võiks olla üks suur ühtne raamatukogude otsingukataloog nagu ester.ee. See võib olla küll kohatu, aga sarnasus Delfile koondamisküsimuses oleks väga põnev lahend versioon raamatukogude e-portaalidele. Hetkel on igal suuremal kohalikul raamatukogul andmebaas, mis koondub kokku haruraamatukogude omasse või ester.ee-sse. Samuti koolide ning muude asutuste avalikud raamatukogud võiks kajastuda ühes portaalis. See vähendaks kindlasti erinevate netilehekülgede külastamist ja pikendamise või asjaajamise mahtu üldiselt süsteemis kokku. Portaal ei peaks olema kindlasti uus bürokraatia projekt autonoomsuse vähendamiseks, vaid siiski ainult info koondamiseks ja kajastamiseks. (2, 5, Tartu, Pärnu, H, S, L)

Otsingusüsteem on liiga aeglane. Raske on leida konkreetseid artikleid, kuigi mind on juhendatud seda tegema. Mida lihtsam, lakoonilisem see on, seda kergem kasutada. Samas, et märksõnade järgi saaks kiiresti info üles leida. (2, 4, 5, õpib Tartus, töötab Tallinnas, H)

Otsingumootori puhul on selle nõrkuseks see, et otsingusõna või lause tuleb kirjutada liiga täpselt. Süsteem võiks ise pakkuda võimalikke variante, mis sisestatud otsingule sarnaneksid. (5, Tln, S)

Digitaalkoopiad:

Digitaalkoopiate tegemine (tellimuse esitamisest kuni dokumendi saamiseni) võtab sageli 1-2 nädalat aega. (1, välismaa, S)

Digitaalkoopiate tegemise võimalus võiks olla vabam. Seda ka helikandjate osas. (1, 2, Tln, H, T)

Kas on kavas ka RRis asuvate vanema kunsti teoste (graafika) digiteerimine? (1, Tln, H)

DIGAR:

DIGARit olen vaid paaril korral kasutanud. Mulle tulevad iga kuu uudiskirjad ja see on väga mugav ja rahuldav! (1, 5, Keila-Joa, H, S)

DIGARiga tegelejad võiksid võtta eeskuju ajalehtede andmebaasist DEA, vähemalt ajakirjade osas. Ja raamatute leidmisel ESTERi andmebaasist. Praegu on see andmebaas sumbuurne ja segane, raske on üldse teada saada, mis see üldse sisaldab, mida sealt otsida tasub. (2, Tln, H)

DIGARi otsingut on väga mugav kasutada, kasutan palju. Seal võiks veel leiduda materjali (nt ajalehti varasematest perioodidest). (5, Tartu, H, S)

Koduleht ja teavitamine e-kanalite kaudu:

Sooviksin, et kodulehelt või uudiskirjast saaks teada ainult oma huviala kohta (minul genealoogia, kodukohalood ja ajalugu). Klikiksin sisse ja vaataksin, mis on uudist. Kas või seda, mida on leida 7. korruse UUDISKIRJANDUSE RIIULIL. (3, Tln, H, S, L, T)

Teil on palju häid algatusi, aga see, kuidas te teenuseid pakute, ei ole lõpuni läbi mõeldud. Tundub, et palju asju on poolikud. Koduleht on teil udukogu. Visake mittevajalik välja. (3, Tln, H, S)

Twitteri ja facebooki liigset kasutamist (ja seetõttu nendest teenustest sõltuvaks saamist) soovitaks pigem vältida. Info peaks kindlasti olema raamatukogu kodulehel. Tähtsa aktuaalse info võiks edastada e-posti teel. (5, Tln, L, T)

E-teenuste kasutajakoolitusi võiks kas rohkem olla või võiks neid rohkem reklaamida. (5, Tln, S)

Väljaspool raamatukogu e-ajakirjade kasutamiseks sisselogimine võiks olla veidi lihtsam. St: kodulehel on lihtne leida e-ajakirjade loendit, aga veidi keeruline leida, kuidas sisse ja välja logida. (5, Tln, H)

Nii kodulehel kui ka Rahvusraamatukogus on majaplaan veidi arusaamatu. Võiks täpsustada, kus mida leiab. Raamatukogusse on raske panna suuri plakateid, aga internetis võiks küll asjad mugavamaks ja täpsemaks muuta. Kodulehe kujundus ja info leidmine on halb. (6, Tln, H, S, L)

Palun ärge pange Rahvusraamatukogu Facebooki või Twitterisse, see ei sobi sinna. E-kirjast piisab täiesti. (2, 5, Tln, H)

Facebookis võiks olla rohkem infot, sest see on kergesti ligipääsetav (5, Tln, H, S)

Peale uudiskirja ei tunne ma teisi kogusid tutvustavaid e-teenuseid. (1, Tln, H)

Koduleht võiks olla kaasaegsem ja sisaldada rohkem infot. (1, London, Tallinn, Tartu, H, S)

Kuigi külastan nädalas mitu korda RRI kodulehekülge, ei tea ma mitte midagi korraldavatest e-näitustest. (2, Tln, H)

Liiga kirju kodulehekül, seetõttu raskesti jälgitav ja esmakasutajale suhteliselt keeruline, hiljem, kui mitmeid kordi juba käinud, siis juba meelde jäänud, kus midagi asub, aga just esmakasutamisel raskesti arusaadav, kus, mis jne. (3, Tln, õigusteadus)

Kas tõesti kõik inimesed peavad tegema endale kontod twitteris, facebookis???? Mis saab neist, kes ei taha ennast laiale ilmale tutvustada? (3, Tln, S, P)

Mäletan, et kuskil RRI kodulehel on kataloog n-ö tulevastest raamatutest ehk väljastatud ISBN-numbritest, mida kirjastustöötajana olen omal ajal ohtralt kasutanud ja kõrgelt hindan. Paraku ei suuda ma seda viimasel ajal üles leida, on ses siis syydi skleroos või kodulehe kasutajasõb...ee...ükskõiksus. (5. Tartu, Tln, H, S, L)

Aga võib olla pakuksite omalt poolt seda koolitust, esimest korda saan teada, et selline võimalus on olemas (3, Tln, M)

Kasutan hetkel teenuseid ainult raamatukogus kohapeal, kuna e-teenuste kasutamiseks puudub selge ja arusaadav juhend või ei ole ma seda veel leidnud. Kiire elutempo tõttu on hetkel vähem aeganõudev kohale tulla, kui tegeleda e-teenuste kasutusjuhendite otsimisega. Soovitan raamatukogul panna erinevate teenuste ja võimaluste kohta käiv informatsioon võimalikult lihtsalt lahtiseletatuna võimalikult nähtavale (presentatsioon või veebikoolitus kodulehel, märksõnadega flaietid vms). (3, 5, Tln, H, T, P)

Tehke oma koduleht kasutajasõbralikuks.(3, Harjumaa, H, S)

Rohkem võiks olla selgitusi ja teavet (2, 3, 4, Tln. H, S)

Info leidmine on keeruline neile, kes pole raamatukogu e-keskkonda varem kasutanud või kasutavad seda harva. (3, Tln, H, S, L, T, M, P)

Ükskord üritasin leida raamatukogu kodulehelt, kui palju maksab lugemissaalis printimine. Seda infot ma justkui ei leidnud. Õnneks aitas tore töötaja hädast välja. (5, Tln, S, L, T)

Хотелось бы сменить систему работы сайта библиотеки (поиск и более удобное пользование на не эстонском языке) (1, Палдиски, S, L, T)

neobhodimo sdelat sait na russkom jazyke (3, Tln, H, S, L, P)

Можно активнее отражать свою деятельность в социальных сетях! (2, 5, Tln, S, T)

Arvamusi küsitluse kohta:

Külasthan raamatukogu tegelikult rohkem kui mõne korra aastas, aga mitte iga kuu. (3, 5, Tln, H, S, M)

5 - rühmatööd ei tee, 11 - koolitust pole saanud, pole ka vaja, 12 - käin jala, treppides pooljoostes, 9 - jään ühtelugu lukus uste taha, eriti suvel, kus üks kuu on tervenisti kinni. (1, 4, Tln, H)

[Külasthan raamatukogu] füüsiliselt, st kohal käies vast kord nädalas, veebi kaudu iga päev. (1, Tln, H)

Kasutan teenuseid viimasel ajal harva. Ei oska kommenteerida. (telemarketingi klienditeenindaja, Tln, kunst)

Samuti oli veidi häriv küsitluslehtede jagamine all fuajees, lifti juures, seal võiks olla veidi vähem agarust :-) (3, , Tln, H)

Aitäh küsimuste eest! (pensionär, Tln, geograafia, arhitektuur)

Sain küsitlusest teada, et on ka e-keskkond. (6, Tln, L, T)

See ankeet oleks pidanud olema 5 palli süsteemis. Mida see 7 (8) valikut annab teile? Ainult valiku muudab keerulisemaks. (3, Harjumaa, T)

Väga hea, et mulle see ankeet tuli. Ma isegi ei teadnud mõnedest võimalustest. Neid peaks tutvustama ja pakkuma siis, kui me all uksest läbi läheme ja ennast registreerime. Küsida pärast, kas me jääme rahule ja välja selgitada, mida võiks teha paremini. Pakkuda ise mingit varianti, mõnda näitust või teenust või võimalust. (3, Tln, M)

"ei tea" vastasin kohtades, millega pole ise kokku puutunud, aga tulevikus loodan kindlasti kõik võimalused ära kasutada. (rakenduskõrghariduse üliõpilane, Tln, S, L, M)

Kõiki teenuseid ei kasuta, seepärast ka vastus - ei oska öelda (3, Tln, H)

для оценки отсуствует у пользователя база для сравнения (pensionär, Tln, T)