

## VASTUKAJA RAAMATUKOGU AVALIKKUSSUHETELE

Ilona Smuškina, Tiina Matsulevitš

Tartu Ülikooli Raamatukogu

1982. ja 1988. a. korraldati raamatukogus ürituste ja näituste ehk nagu nüüd ütleksime, avalikkussuhete teemaline lugejaküsitlus,<sup>1</sup> et hinnata sellealast tööd ja küsitluse tulemustest lähtuvalt korrigeerida oma tegevust, otsida uusi ideid.

Viimase küsitluse ajaks oli raamatukogu avalike suhete osakond (praegune nimi on 1997. aastast) töötanud juba kuus aastat, lähtunud oma tegemistes põhimõttest, et Tartu Ülikooli Raamatukogu peab toetama mitte ainult ülikooli teadus- ja õppeprotsessi, vaid olema talle abiks eesti haritlaskonna kujundamisel.

Tänaseks on elu ja olud, ühiskond meie ümber muutunud. Ülikool ise on muutunud kvalitatiiivselt ja kvantitatiivselt. Kaasaegne infotehnoloogia on väljakutseks ja mõõdupuuks ka suhtekorraldajatele. Kahjuks on meie arusaamad ja võimalused, meie ideed ja reaalsus tihti vastuolus. Õigustuseks on siin nii objektiivsed kui ka subjektiivsed põhjused, aukohal loomulikult finantsraskused. Tänaseks on korrektiivide sisseviimine avalikkussuhete struktuuri ja korraldusse muutunud hädavajalikuks. Andestamatu oleks aga antud situatsioonis tagasiside puudumine. Lugeja soovid, ettepanekud ja märkused peaksid meid aitama uuenduste ja muudatuste läbiviimisel. Kes on meie praegune aktiivne lugeja? Missugused on tema ootused, huvid ja hinnangud?

1999. a. kevadel otsustasime raamatukogu avalikkussuhted uuesti luubi alla võtta. Koostasime **lugejauuringuks** 16 punktist koosneva küsimustiku. Samas jõudsime veendumusele, et oleks oluline teada, mida arvavad meie tegemistest ja mida ootavad meilt avalikkuse esindajad, kes kõik ei pruugigi olla meie igapäevased lugejad, on aga osalenud meie üritustel, ise korraldanud raamatukogus konverentse, seminare, olnud meile abiks näituste tegemisel jne. Nii tekkis lisaks **ekspertküsitluse** idee.

Küsitlus võttis vaatluse alla avalikkussuhete esimese tasandi, avalike suhete osakonna poolt koordineeritava ja korraldatava, mis peaks mõjutama avalikkuse, kõigepealt lugeja arvamust meie raamatukogu kasuks. Kõrgem, direktsiooni tasand ja laiem, kõigi töötajate, eriti teenindussfääri tasand ilmsesid ainult kaudselt. Küll tuli aga ekspertküsitlusest selgelt välja raamatukogu kui terviku roll avalikkussuhete aspektist, kõigi kolme tasandi pingutuste tulem.

Kõigepealt lähemalt **lugejaküsitlusest**. Kõik sisulised küsimused puudutasid avalikkussuhete korraldajate vastutusala, olid otse või kaudselt sellega seotud, lisaks loomulikult n.-ö. identifitseerimisküsimused. Küsitlus toimus ühe nädala jooksul küllalt pingelisel ajal

<sup>1</sup> Смущкина, И. О культурно-просветительной работе // Teadusliku Raamatukogu töid. Tartu, 1989. Vihik 7. Lk. 104–113; Ankeet “13 küsimust lugejauuringute ja näituste korraldamise kohta TRÜ Teaduslikus Raamatukogus // Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja. Tartu, 1992. Lk. 149–151; Smuškina, I. Lugejate kultuurihuvid // *Idem*. Lk. 113–121.

— just enne eksamissiooni algust, aprilli lõpus. Raamatukogu kataloogikonsultandi juures ja teeninduspunktide läheduses olid üles pandud silmatorkavad kastid sildiga “lugejaküsitlus”, kuhu lugeja sai panna täidetud ankeedi. Samast saadi ka ankeete. Neljasajast ankeedist saime täidetult tagasi üle 350-ne.

Mis iseloomustas seekord meie abivalmis ja konstruktiivset partnerit — lugejat? Selgus, et valdav osa vastanutest külastab raamatukogu kas iga päev (170 respondenti) või vähemalt kord nädalas (142), kord-paar koos külastajaid oli ainult 22. Valdav osa vastanutest olid üliõpilased — 270 inimest (77%), vastajate keskmine vanus 21–22 aastat.

Loomulikult absoluutne enamik, 186 inimest, tuleb raamatukokku õppima ja kirjandust koju laenama. Suhteliselt tagasihoidlik on huvi uudiskirjanduse vastu. 56 inimest vastasid, et tulevad enamasti sel põhjusel raamatukokku, üldse ei pea seda oluliseks 94 ja 165 tunnevad huvi uuema raamatu vastu “mõnikord”. Ikkagi oluline on, et nendest, kes külastavad raamatukogu iga päev, tunneb uudiskirjanduse vastu huvi 54,5%, ja nendest, kes käivad siin kord nädalas — 45%. Nii et huvi on, aga ... Küllap viimaste aastate väljapanek uudiskirjanduse sildi all ei rahulda enam isegi üliõpilast.

Lugeja tuleb raamatukokku ja tegeleb siin n.-õ. mitmel rindel, kasutades ühe külastuse ajal mitmeid teenuseid. Päris paljud vastanutest kasutavad raamatukogu kohtumispaigaks sõpradega (61) ja aja parajaks tegemiseks (37). Mõnikord tulevad nad siia ka ainult sel eesmärgil — vastavalt 176 ja 199 vastanut.

Avalike suhete osakond vastutab operatiivse informatsiooni leviku eest raamatukogus toimuva kohta. Juba aasta töötab osakonna koosseisus teabekorraldaja ning informatsiooni levitamisega tegeldakse sihipäraselt ja järjekindlat. Samas oli väga huvitav avastada, et aktiivne raamatukogu lugeja ei ole aktiivne ülikooli lehe “*Universitas Tartuensis*” lugeja — 231 respondenti vastas, et informatsiooni raamatukogus toimuva kohta ei saa nad mitte ülikooli lehest. Peaaegu pooled vastanutest said kõige sagedamini infot “Tartu Postimehest”. Suhteliselt hästi õigustab end raadio. Õigeks ja kõige otstarbekamaks kohaks osutasid lugeja jaoks info-plakatid stendidel raamatukogu fuajees (176 — “enamasti” ja 116 — “mõnikord”). Teisel kohal on seda eesmärki täitmas info levitamine tuttavatele. Järeldus on selge: raamatukogu fuajees peaks kindlasti olema infopunkt, võib-olla isegi ülikooli ning raamatukogu ühine infopunkt, arvestades raamatukogu külastatavust ja kesket kohta linnas.

Ankeetidest selgub, et raamatukogus korraldatud üritustest on osa võetud harva: “ainult 1–2 korda aastas” — 145 respondenti, “3–6 ja enam korda” — 39, “mitte kordagi” — 164(!) lugejat. Nii vastasid lugejad küsimusele “kui sageli te olete sel õppeaastal osalenud raamatukogus korraldatud üritustel?” Hiljem aga selgub, et olukord ei ole sugugi nii kurb, ürituste vastu tuntakse piisavalt huvi. Põhjus on vast selles, et lugejad alati lihtsalt ei teadvusta neid meie poolt korraldatud üritustena. Küsitluses oli antud võimalus anda hinnangud raamatuesitlustele, kohtumistele teadlaste, poliitikute, loomeinimestega, kirjastuste soodusmüükidele jne. Kõige suurem huvi on just nimelt soodusmüükide vastu — 215 lugejat, s.t. kõvasti üle poole vastanutest oli nendest väga huvitatud. Seda, et raamatuid palju ostetakse, tõestab ka asjaolu, et suured Tallinna kirjastused peavad otstarbekaks ja kasumit toovaks Tartusse sõitmist ja raamatukogus oma väljaannete soodusmüükide korraldamist. Suur huvi on alati olnud ka raamatukogule mittevajaliku kirjanduse müükide vastu — lugejad lausa käivad küsimas, millal toimub järjekordne müük. Ülejäänud ürituste vastu oli huvi ühtlaselt tagasihoidlik — keskmiselt 15% ringis vastanutest peavad neid huvitava-

teks ja väga huvitavateks. Viimaste aastate jooksul oleme korraldanud äärmiselt vähe raamatuesitlusi ja kohtumisi loomeinimestega — nii et pole imestada, et valdav osa vastanutest pole neil lihtsalt osalenud või osaleda saanud. 1988. aastaga võrreldes on silmatorkavalt langenud huvi poliitika vastu, ainult 54 inimest pidas seda teemat “eriti huvipakkuvaks”.

Andsime ankeedis võimaluse panna pingeritta üritustel ja näitustel huvipakkuva temaatika. Ülikooli tähtpäevade kajastamisega on rahul 47,6%, ülikooli teadussaavutuste ja üldise arengu kajastamisega on rahul 22%, üle 40% vastanutest kiidavad heaks ülikooli seltside ja teiste organisatsioonide tegevust kajastavaid üritusi-näitusi. Põhjuseks, miks ei võetud osa üritustest, nimetakse informatsiooni puudumist: “ei teadnud ürituse toimumisest” — 53,8 %, “aeg ei sobinud” — 37,3%, “teema ei pakkunud huvi” — 25%. Teaduse ajaloo vastu tunneb suurt huvi 43,5% vastanutest, kaasaegne teadusproblematika äratav huvi 57,7%-l respondentidest, Eestis ja ülikoolis tehtav teadus — üle 64% küsitlusest osavõtnuid. Huvilisi kultuuri, kunsti ja muusika vastu on keskmiselt 80% ringis.

Ankeedis palusime nimetada mõne viimase aasta jooksul raamatukogus korraldatud ürituse või näituse, mis meeldis. Õnnestunud ja lugejate poolt huvitavaks kiidetud on suuremad ühisprojektid: “Raamatu ja roosi päev” koostöös Soome Instituudiga, “Zeit Worte” koos Saksa Kultuuri Instituudiga, “Grosse Deutschen aus dem Osten”, kirjastuse “Varrak” “Raamaturingi” päevapikkune üritus kirjanike, kunstnike ja näitlejatega.

Eraldi peaks kindlasti peatuma **näitustel**. Nii raamatu- kui ka kunstinäituste korraldamine raamatukogus on plaanipärane avalikkusele suunatud tegevus, mille kaudu me suhtleme otseselt oma lugejaga ja teatavate sihtrühmadega, levitame informatsiooni, püüame kujundada harjumusi, hoiakuid, teha ennast nähtavaks. Aastatepikkune praktika on aina kinnitanud selle tegevuse vajalikkust. Olenemata sellest, kas me küsime lugeja arvamust ankeetküsitluse kaudu, on tagasiside raamatukogus toimuvatele näitustele alati olemas olnud.

Raamatukogus saab igal aastal vaadata u. 60 raamatunäitust, u. 35 kunstinäitust ja 3–4 suurt välisnäitust, mis on korraldatud saatkondade vahendusel vastava riigi maa ja kultuuri tutvustamiseks. Suur osakaal on külalishäälsetel. Mitmeaastane meeldiv koostöö seob meid Eestimaa Loodusfondi, Tartu Kultuuriülikooli, Tartu Richard Wagneri Seltsi, Soome Instituudi, Saksa Kultuuri Instituudi, Tartu Kunstimuseumi, Konrad Mäe Ateljee, Eesti Kirjandusmuuseumi, Eesti Rahva Muuseumi ja Eesti Arhitektuurimuseumiga, samuti kolleegidega Rahvusraamatukogust, Akadeemilisest Raamatukogust, Tartu Linna Keskraamatukogust.

Lugejaküsitlus näitas, et just kunsti- ja välisnäitused on meie lugejate hulgas enim hinnatud. Lugeja ei tule raamatukokku, et üksnes näitust külastada, ta teeb seda kõige muu käigus ja kõrval. Raamatunäitust külastas 98,7% küsitluses osalenutest, kunstinäitust 53,6% ja külalishäälset 15,1% vastanutest. Teenimatult vähe tutvutakse raamatumuuseumi näitustega — kõigest 8,3% vastanutest tunneb nende vastu huvi. Lugeja ei satu tavaliselt näituste avamistele, vaid 2,8% vastanutest on mõnele ära eksinud. Info näituse avamise kohta peatrepi kõrval stendil juhatab väheseid üritusele. Näituste avamisi hindab positiivselt 14,3%.

Need, kes näitust külastasid, hindasid raamatukogus eksponeeritud näitust kõrgelt. Raamatunäitust peab väga huvitavaks ja huvitavaks 46,2%. Raamatumuuseumi näitused on väga huvitavad ja huvitavad 32% -le vastanutest. Kunstinäitustele andis positiivse hinnangu 77,1% ja väliskülalishäälsetele 52,8% vastanuist.

Näitustel on ülikooli raamatukogus kindel koht ja nagu hinnangutest selgub, pakuvad nad piisavalt huvi. Seda näitasid ka vastused küsimusele, kus paluti nimetada mõnd viimasel ajal eriti meeldinut. Nimetati 1997.–1999. aasta näitust. Erilise poolehoiuga suhtuti

kunsti-, foto- ja välisnäitustesse. Siinkohal on päris põnev enim nimetatud ära märkida: “Raamat karjub appi!” (1977, koost. Kersti Jalas, Valli Selge), “Prof. Juri Lotman 75” (1997, koost. Marina Ostrovskaja), “Aalto: 3 objekti Eestis” (1998, Arhitektuurimuuseum), Tõnis Saarde loodusfotod “Vete pidu” (1998), “Iisrael: aerofotod arheoloogiast” (1999, Iisraeli suursaatkond), “Jaapani keraamiline skulptuur” (1999, Jaapani suursaatkond). Siit loendist nähtub, et meie lugejat-näitusekülastajat köidavad atraktiivsed väljapanekud.

Küsitluses paluti väljendada ka oma rahulolu näituste kujundusega. Need vastused polnud enam sugugi nii positiivsed kui eelmised. Rahul ollakse näituse koha valikuga — 84,7% vastanuist väljendas rahulolu, rahul ei olnud 3,5%. Rahul oldi kunstniku tööga ja tekstidega väljapanekute juures — vastavalt 73,5% ja 67,9%. Rahulolematud ollakse aga näituste vitriinidega (51% vastanuist) ja eriti rahulolematud näituste valgustusega (84,5% vastanuist).

Näituste korraldamine on valdkond, mis teenib positiivse hoiaku kujundamist raamatukogu suhtes. Nii lugeja- kui ka ekspertküsitlus kinnitasid, et raamatukogu näitusi peetakse sisukateks, huvitavateks, harivateks, informatsiooni andvateks, professionaalseteks — see üksnes kinnitab näituste vajalikkust raamatukogus. “Idealsemat paika ja tänuväärsemat publikut pole linnas olemas. Varem oli raamatukogu rohkem kinnine. Kaasaegne tehnika võimaldab ka linnarahval osa saada näitustest”, ütleb lugeja, kes vastas ekspertküsitlusele.

Ankeedis oli küsimus maja üldise kujunduse/väljanägemise kohta, kus lugeja sai oma selget suhtumist väljendada. Nagu karta oli, valitses negatiivne hoiak. Vastustes käidi üle kõigest, alates laenuajatäididest ja lõpetades seinakellade vale käiguga. Kõige rohkem kordub pretensioon valgustuse suhtes ja selle kohta, et kõik on kulunud, tume ja rõhuv ... Kohvikut nimetati kui väljaspool igasugust kriitikat olevat kohta — kole, rõve, jõle, sünge ... Ohupuudus ja ventilatsioonimüra (kaks üht nähtust iseloomustavat külge!) — see on ju väga ilmekas!

Nüüd iseloomustaksime lühidalt **ekspertküsitlust** ja selle tulemusi. Keda küsitleda, kelle arvamust tahaks teada saada, oli selge idee sündimisest alates. Kuidas ja mis vormis seda teha, oli päris raske otsustada. Kaalusime erinevaid võimalusi, pidasime nõu asjatundjatega ja otsustasime teha tagasihoidlikult, küsitleda 23 inimest erinevatelt aladelt. Tartu Ülikooli esindajaid oli 14 — filoloog, jurist, bioloog, ajaloolane, filosoof, sotsiaaltöö õppejõud, arsti- ja majandusteadlane, alates emeriitprofessorist ja lõpetades üliõpilasesinduse esimehega. Raamatukogu töötajatest valiti välja raamatukogundusliku haridusega bibliograaf ja infotehnoloogia spetsialist. Kunstikooli direktor, linnavolikogu liige, teise raamatukogu direktor, kirjanik, poliitik olid need väljaspool ülikooli tegutsevad isikud, kes andsid nõusoleku vastata seitsmele küsimusele. Igaühega sai eelnevalt läbi räägitud ja ära seletatud küsitluse eesmärk. Ühiselt jõuti kokkuleppele koostöö vormis — kirjalik (enamasti) e-posti teel või suuline. Enamik eksperte vastas kirjalikult, neli eelistas silmast-silma vestlust.

Vastus esimesele küsimusele pidi meie arvates kindlaks määrama isiku peamised huvid raamatukogus ja samal ajal eksperdi kompetentsuse ning vaatenurga, tema kursisoleku meie muudatustega ja kaasarääkimise kaalu. Selles küsimuses võib eksperdid üldiselt jagada kahte tüüpilisse gruppi: kes ülikoolis töötavad ja kes ülikoolis ei tööta. Esimesed kasutavad raamatukogu vähemalt aeg-ajalt, enda arvates küll vähem kui varasemal ajal. Tüüpiliseks põhjuseks on erialase informatsiooni kättesaadavus kodus või töökohal. Raamatukokku tullakse vajalikkul kirjandust (enamasti juhul, kui on kindlaks tehtud konkreetse teose olemasolu) laenama või kohapeal lugema. Sõltuvalt erialast ja teaduskonna enda heolust

on ka hinnang meie kogudele. Aga absoluutselt kõik rõhutavad, et saavad aru ja ei pea meid süüdi olevaks kõige uuema, kõige vajalikuma ja kalli kirjanduse lünklikkuses. Väljaspool ülikooli küsitletud isikud külastavad raamatukogu harvem, tavaliselt on nad ise midagi korraldanud (konverentsid, seminarid) või aidanud meid konsultatsiooniga, tulnud kutsutud külalisena üritustele jne.

Teise küsimuse puhul oldi ühel meelel, et õhkkond töötamiseks raamatukogus on üldiselt meeldiv. Töökoht valitakse kirjanduse läheduse, tõise ja vaikse keskkonna järgi. Rõõmustas fakt, et kõik eksperdid, kes on siin midagi ise korraldanud (õppetooli juubelinäitust või -konverentsi, kohtumist jne.), on äärmiselt rahul raamatukogu personali abivalmidusega. Kiidetakse konverentsisaali kujundust, õppelugemissaali fuajeed, neid kohti, mis on värskest remonditud. Saali ja loenguruumi suhtes arvatakse, et tehnilised seadmed peaksid olema tänapäevaselt kaasaegsed — siis saaks raamatukogu ise rohkem teenida, kui ei peaks mujalt aparatuuri laenama. (Nimetatud küsimuses ei ole neil päris õigus. Näiteks sünkroontõlke aparatuuri ei tasuks vist ise osta, seda läheb harva vaja, on aga kohutavalt kallis — loomulikult meie jaoks).

“Mille poolest on Teile oluline Tartu Ülikooli Raamatukogu?” oli üks küsimus.

Meid huvitas, kas me oleme ikka tänapäeva pragmaatilises ühiskonnas säilitanud oma imago nende silmis, kes on meile tähtsad. Toome paar tüüpilist vastust:

“Raamatukogu on liialdamata ülikooli kõige tähtsam osa, sellele peaks toetuma kogu uurimistöö. Raamatukogu tugevus määrab paljuski ära meie ülikooli konkurentsivõime maailma teaduse turul. Seda mõtet tuleb rõhutada igal võimalusel.”

“See on ikka üks Tartu vaimu pesitsuskohti, mille tähtsust ei saa alahinnata.”

“TÜ Raamatukogu on Eesti kultuuris teadusliku mälu peamisi talletajaid ning samas Tartu kui eesti kultuuri ajaloolise keskuse järjepidevuse kindlustajaid. Raamatukogu on kokku kasvanud Tartu Ülikooliga, mis on olnud ja ilmselt jääb kauaks Eesti tähtsaimaks vaimukeskuseks. Mingil juhul ei saa seda asendada Tallinnas paiknevad Rahvusraamatukogu või TA Raamatukogu.”

Ülaltsiteeritu kohustab meid — raamatukogu juhtkonda ja kõiki töötajaid — hoolitsema selle eest ja võitlema selle nimel, et ka saja aasta pärast arvataks meist samamoodi, et raamatukogu oleks tõepoolest see, mida talt oodatakse.

Lugejaküsitlus 1999. a. aprillis kinnitas tõsiasja, kui hädavajalik on korrektiivide tegemine raamatukogu avalikkussuhete korraldusse, vastava osakonna struktuuri ja koosseisu: üritused, näitused, suhtlemine meediaga, sisemine ja välimine teabelevi, infopunkti töö korraldamine, uudiste operatiivne jõudmine koduleheküljele, konverentsikeskus, raamatukogu reklaam, majasisese infolehe väljaandmine, kunstnike-kujundajate töö korraldamine, ekskursioonid külastajale, ühis- ja eriprojektidest osavõtt — selle kõigega peab tegelema plaanipäraselt, regulaarselt, järje- ja sihikindlalt. Töötingimused, tehnoloogiline ja tehniline baas peaksid võimaldama avalikkussuhete vallas tegutsevatel töötajatel tegutseda asjalikult, energiliselt, intensiivselt, aga samas soliidset, rahulikult, vastavalt oma kompetentsusele ja kogemustele.