

# UURIMUSI

## TEENUSE KUJUNDAMISEST ÜLIKOOLI RAAMATUKOGU TEENUSTE KONTSEPTUAALSE MUDELINI

*Mare-Nelli Ilus, Tartu Ülikooli Raamatukogu*

*Aira Lepik, Tallinna Pedagoogikauilukool*

### Sissejuhatuseks

Ülikooliraamatukogu põhiülesanne on õppe-, teadus- ja arendustegevuse toetamine informatsiooni kättesaadavaks tegemise ja vahendamise kaudu ning töö- ja õpikeskkonna loomine. Ülesande muudab keerukamaks uute meediakanalite tekkimine ja nende üha laienev kasutamine teadusinformatsiooni vahendajatena. Liikumine virtuaalse õpikeskkonna suunas on ilmne ning ülikooliraamatukogu vajab järjest suurenevast hulka kaasaegselt info- ja kommunikatsioonitehnoloogial baseeruvaid teenuseid. Seetõttu otsitakse uusi meetodeid oma traditsioonilise rolli täitmiseks, mis omakorda eeldab raamatukogutöötajatelt teadmisi äritegevusest, turundusest ja läbirääkimiskunstist, et teha edukat koostööd erinevate infotööstuse ja -levi organisatsioonidega.

Eelnev ajendas Tallinna Pedagoogikauilukooli (TPÜ) infoteaduste osakonna raamatukogunduse õppetoolis ja Tartu Ülikooli Raamatukogus (TÜR) läbi viima ühisuurimust “Ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel”, mille põhiseisukohtadele ja tulemustele tuginebki käesolev kirjutis. Uurimuse eesmärk oli ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli loomine ja selle analüüsimine ülikooliraamatukogu lugejateenindussüsteemis. Uurimuses keskenduti Tartu Ülikooli Raamatukogu näitel ülikooliraamatukogu lugejateenindusele ning eelkõige selle ühe osa – teenuste kompleksi – kujundamisele.

Uurimuse teoreetilises osas pöörati põhitähelepanu turunduse planeerimisele ja turundusmeetmetiku käsitlemisele rõhuasetusega teenuste kujundamisele. Empiirilises osas käsitleti komponente, mis on autorite seisukohalt vajalikud ülikooliraamatukogu teenuste kujundamiseks. Loodud ülikooliraamatukogu

---

\* Uurimus põhjal koostas ja kaitses (2. juunil 2004) TPÜ infoteaduste osakonnas M.-N. Ilus magistritöö “Ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel”, juhendaja prof. A. Lepik. Magistritööga on võimalik tutvuda TÜR-is ja TPÜ õpperaamatukogus.

teenuste kontseptuaalne mudel näitab valitud komponente omavahelises seoses. Mudeli hindamiseks viidi läbi ekspertküsitlus.

Käesolevas artiklis käsitletakse teenuse turundust raamatukogu kontekstis, antakse ülevaade turundustegevuse planeerimisest ülikooliraamatukogus, esitatakse ülikooliraamatukogu teenuste mudel ning analüüsitakse seda ekspert-hinnangutele tuginedes.

### Teenuste turundus raamatukogu kontekstis

Lugejateeninduse analüüsimisel ja modelleerimisel on mitmed raamatukogunduseuurijad kasutanud turundusmeetmestiku komponente – K. Whittaker sedastab peale teenuse veel personali, teeninduskeskkonda, aega, raha ja rahulolu (Whittaker 1993), D. Weingand kirjeldab teenust, hinda, kohta, kommunikatsiooni ja hindamist (*evaluation*) (Weingand 1999), K. Hoffman ja J. Bateson käsitlevad teenust, hinda, kommunikatsiooni, teenuse materiaalsel kaasust, inimesi ja kvaliteeti (Hoffman, Bateson 2002).

Põhjalikumalt analüüsisivad raamatukoguteenuseid C. Pinder ja M. Melling, kes lähtuvad kliendi rahulolust raamatukoguteenusega ning rõhutavad seitset mõjufaktorit:

- **toode**, mida omakorda saab avada läbi usutavuse (*credibility*; raamatukogu maine informatsiooni, teadmiste, õppevahendite ja abi pakkumisel) ja mõistmise (*understanding*; kliendi vajaduste ja keskkonna tundmine)
- **toetus**, mis väljendub kättesaadavuses (*availability*; abivahendid peavad olema hästi nähtavad, selgelt märgistatud ja kergesti kasutatavad)
- **koht**, mida on võimalik käsitleda järgnevates tähendustes: juurdepääs (*access*; asukoht ja aeg peavad vastama klientide vajadustele), turvalisus (*security*; kliendid peavad ennast tundma hästi ja turvaliselt), materiaalsus (*tangibles*; nii hoone, sisustus kui ka materjalid peavad olema otstarbekohased ja kliendile vajalikud)
- **inimesed**, keda iseloomustab vastutulelikkus (*courtesy*; viisakas ja nõuetekohane käitumine klientidega), sõbralikkus (*friendliness*), abivalmidus ja osavõtlikkus klientide suhtes
- **materiaalne kaasus**, millega kaasnevateks mõisteteks on välimus (*appearance*; raamatukogu ja töötajate väljanägemine ja imidž), õhkkond (*atmosphere*; peab olema sõbralik ja kutsuv), puhtus (*cleanliness*; nii kogud kui ka lugejate tööpiirkond peavad olema puhtad), mugavus (*comfort*; nii füüsiline keskkond kui ka üldine atmosfäär peab olema mugav)
- **protsess**, mida iseloomustab usaldusväärus (*reliability*; usaldusväärsed tulemuslikud teenused), kommunikatsioon (*communication*; personali

suhtlemisoskus, märkide ja juhendmaterjalide selgus) (Pinder, Melling 1996: 12–13).

Käesolevas uurimuses käsitleti ülikooliraamatukogu turundusmeetmestiku komponentidena teenust, hinda ja teisi teenusega seotud kulusid, kohta ja aega, turunduskommunikatsiooni ja koolitust, inimesi ja teenuse materiaalsel kaasust.

Teenuse kujundamist (*service design*) tuleb käsitleda ülesannete kompleksina. C. Lovelock ja L. Wright soovivad kujutada teenuseid visuaalselt, võttes logistikast üle nn protsessi kaardistamise meetoodika (*process mapping*). Turunduses tähendab see teenuse projekti (*service blueprint*) koostamist. Visuaalsel kaardil (*visual map*) on järjestatud teenuse pakkumiseks vajalikud tegevused, eristatud on eesliini (*frontstage*) ja tagaliini (*backstage*) tegevused ja nendevahelised seosed (Lovelock, Wright 2002: 153). Kirjeldatakse nii kliendi kui ka teenindajate tegevust. Kaardil on selgesti eristatavad põhiteenus(ed) ja kergendavad teenused. Iga nimetatud tegevuse puhul peavad olema välja selgitatud kliendi vajadused, ootused ning need kirjeldatud. Eraldi märgitakse kaardil ära kriitilised kohad, kus teenuse ebaõnnestumise oht on kõige suurem. Visuaalset plaani saab kasutada olemasoleva teenuse kirjeldamiseks või ka uue teenuse disainimiseks. Samuti peaks plaani koostamine andma ideid teenuse parandamiseks ja arendamiseks. Nende tegevuste jaoks, mis nõuavad ajamäärangut (nt ooteaega teenuse eri etappide vahel), nõudeid teenindajate ja klientide vaheliseks suhtlemiseks, tehnilise protsessi läbiviimist, peavad olema kehtestatud standardid (Lovelock, Wright 2002: 155). Tunnustatud standardite, milles sisalduvad paljude sarnaste organisatsioonide kogemused, kasutamine lisab teenusepakkujale usaldusväärust. Kõige üldisemalt sisaldavad standardid üldinfot teenuse kohta, nõudeid teenusele, tellimuste vastuvõtmise ja täitmise kirjeldust, teenuse eest tasumise korda, kaebuste esitamise ja nende lahendamise korda, organisatsioonipoolsete eksimuste heastamist ja tagasiside võimalusi klientidele. Kui kavandamisprotsessis järgitakse kindlaid kvaliteedinõudeid, on suurem tõenäosus, et teenus vastab lõpptulemusena kliendi ootustele.

Tavaliselt ei paku teenindusettevõtted ja organisatsioonid mitte ühte teenust, vaid teenuste kompleksi (*service package*). C. Lovelock ja L. Wright eristavad teenuste kompleksis: põhiteenuseid (*core product*) ja toetavaid teenuseid (*support services*) (Lovelock, Wright 2001: 29). Samas aga rõhutab C. Grönroos, et juhtimise seisukohast on siiski oluline eristada kolme teenuste gruppi:

- põhiteenused (*core service*) on turul olemise põhjuseks (näiteks, hotellide jaoks on see majutusteenus ja lennufirma jaoks transporditeenus).

- kergendavad teenused (*facilitating services*) teevad võimalikuks põhi-teenuste tarbimise (näiteks, registreerimine on vajalik nii hotellis kui ka lennureiside pakkumisel).
- toetavad teenused (*supporting services*), mis ei ole otseselt vajalikud põhi-teenuste tarbimiseks, vaid pigem konkurentsivõimelisuseks (näiteks, mängud ja äratuskella helinad mobiiltelefonides) (Grönroos 2000: 166).

Ülikooliraamatukogudes tulenevad põhiteenused organisatsiooni põhikirjast – raamatukogude jaoks on klassikalisteks põhiteenusteks olnud teavikute kättesaadavaks tegemine ja infoteenused.

### **Turundustegevuse planeerimine ülikooliraamatukogus**

Uurimuses piiritleti turundustegevuse planeerimine lugejateeninduse kavandamisega ülikooliraamatukogus. TÜR-is vastutab selle eest teenindusvaldkonna juht, kuid dokumentide väljatöötamine toimub koostöös teenindustoimkonna liikmetega (esindajad igast teeninduspunktist). Teenindustoimkonna ülesanneteks on:

- teenindusstrateegia (sh teenuste) väljatöötamine
- lugejateenindust reguleerivate juhendite väljatöötamine ja kinnitamine
- lugejateeninduses ettetulevate probleemide läbivaatamine ja lahenduse leidmine.

Teenindusvaldkonna töö juhtimise aluseks on kolmeastmeline planeerimine: eesmärkide seadmine, strateegia kujundamine ja tegevusplaani koostamine. Teenindusvaldkonna töö planeerimise ja läbiviimise eest vastutab valdkonna juht.

Organisatsiooni kui terviku juhtimise seisukohalt on oluline jälgida, et kõigi valdkondade plaanid ja tegevused oleksid omavahel kooskõlastatud ning tasakaalus. Planeerimise etapis on vajalikud eri tasandite vahel läbirääkimised, vastutajate määramine ja ülesannete täitmise kontrollimehhanismi kehtestamine. TÜR-is on raamatukogunduslike ja raamatukogu tegevust puudutavate küsimuste arutamiseks ja lahendamiseks direktori korraldusega moodustatud arenduskogu.

Üldjuhul algab planeerimine missiooni ja visiooni määratlemisest. Ülikooliraamatukogudel on see reeglina fikseeritud juba raamatukogu arengukavas.

TÜRi arengukava kontseptsioon (2002–2005) sätestab missiooni järgmiselt:

- olla akadeemilisele kogukonnale usaldusväärne ja loov koostööpartner, võimaldades juurdepääsu informatsioonile nii ülikoolis kui ka globaalses ulatuses

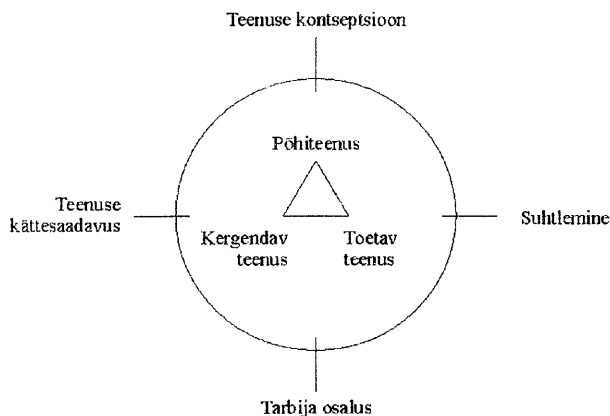
- valides, kogudes, korraldades ja säilitades informatsiooni lähtuda oma tänaste ja tulevaste kasutajate vajadusest.

Raamatukogu missioon on aluseks TÜR-i teeninduseesmärkide ja -strateegia koostamisel.

Ülikooliraamatukogu teenindusstrateegia loomisel peeti vajalikuks käsitleda järgmisi aspekte: raamatukogu positsioon teenuste pakujana, lugejate sihtgrupid, turu segmenteerimine, lugejauuringute läbiviimise vajaduse väljaselgitamine ja läbiviimise korra sisseseadmine ning turundusauditi läbiviimine. Uurimuse seisukohalt osutus ülikooliraamatukogu konteksti sobivaimaks tunnustatud turundusteoreetiku C. Grönroosi laiendatud teenuse pakkumise mudel (*The Augmented service offering*) (Grönroos 2000: 168). Mudel näitab teenuse loomist nii, et arvestatud on tehnilise ja funktsionaalse kvaliteediga. Üheks teenuste pakkumise mudeli põhitingimuseks on kliendikesksus, mis tähendab arvestamist sellega, et teenused tekivad kliendi osalusega protsessis.

C. Grönroos eristab teenuste pakkumisel järgmisi aspekte:

- teenuse kontseptsiooni (*service concept*) arendamine
- teenuste kompleksi (*basic service package*) arendamine (peab tagama teenuse tehnilise kvaliteedi)
- laiendatud teenuse pakkumine (*augmented service offering*) (peab tagama teenuse funktsionaalse kvaliteedi) (Grönroos 2000).
- 



**Joonis 1.** Laiendatud teenuse pakkumine Grönroosi järgi (Grönroos 2000: 168)

Uurimuse käigus loodud ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel koosneb viiest põhikomponendist ja teenuste pakkumise tulemusena tekkivast tagasisidest sihtrühmadelt.

Nendeks komponentideks on:

- **sihtgrupid** – nende vajadused ja soovid on teenuste kujundamisel esmase tähtsusega
- **mõjutegurid** – mõjutavad ülikooliraamatukogu teenuste kujundamist, jagunevad ülikoolipõhisteks ja raamatukogupõhisteks
- **teenuse kontseptsioon** – sisaldab teenuste kompleksi kujundamise ja teenuse funktsionaalse kvaliteedi tagamise põhimõtteid
- **teenuste kompleks** – sisaldab põhiteenuseid, kergendavaid teenuseid ja toetavaid teenuseid (vt Lisa).

Tuntud raamatukogunduseuurija P. Brophy kinnitab, et üks olulisemaid asjaolusid ülikooliraamatukogude puhul on nende täielik sõltuvus institutsioonist, kellele ta kuulub. Tema arvates peab ülikooliraamatukogude teenuste loomisel arvestama ülikooli tüüpi ja ajaloolist traditsiooni, ülikooli raamatukogu ajaloolist traditsiooni, ülikooli arengukava, ülikooli erialaraamatukogude süsteemi, ülikooli õppesüsteemi, ülikoolis kasutatavaid õppemeetodeid, üliõpilaste, õppejõudude/teadurite arvu jne (Brophy 2000). Selline eristamine on väga asjakohane ja nimetatud komponendid mõjutavad nii raamatukogu tervikuna kui ka pakutavaid teenuseid. Eelnevast tulenevalt eristatakse ülikooliraamatukogu teenuste kujundamisel järgmised mõjutegurid:

- **ülikoolipõhised komponendid** – ülikooli ajalooline traditsioon, ülikooli erialaraamatukogude võrk, ülikooli õppemeetodid, ülikooli arengukava
- **raamatukogupõhised komponendid** – raamatukogu ajalooline traditsioon, raamatukogu kogud, raamatukogu põhikiri, Eesti raamatukogude võrk.

Erialakirjanduse ja ülikooliraamatukogude tegevuse põhjal võib öelda, et kahe raamatukogu põhiteenuse – teavikute kättesaadavaks tegemise ja infoteenuste – suhtes on nii raamatukogunduseuurijad kui ka praktikud üksmeelsed.

M. Bucklandi käsitluse järgi on raamatukoguteenuse põhiolemus raamatute lugemiseks kättesaadavaks tegemine (*providing books to be read*) ja infootsing (*retrieval*) (Buckland). Sama kinnitab K. Whittaker, kelle väitel on raamatukoguteenused traditsiooniliselt jagatud teatmeteenistuseks (*reference*) ja laenu-tuseks (*lending*) (Whittaker 1993). P. Brophy eristab ülikooliraamatukogu teenuste loomisel järgmisi valdkondi:

- õpikeskkond (*the learning environment*)
- teatmeteenistus ja päringutele vastamine (*reference and enquiry services*)
- juurdepääs informatsioonile (*access to information*)
- erivajadustega lugejate teenindamine.

Ta rõhutab, et laenutusteenus on jätkuvalt ülikooliraamatukogu põhiteenus (Brophy 2000), M. Gorman defineerib aga kogu raamatukogundust läbi teenuse: "Iga aspekt raamatukogunduses, iga tegevus, mida teeme raamatukoguhoidjana, peaks olema mõõdetav teenuse tähenduses" (Gorman 2000: 75).

Uurimuses on käsitletud Tartu Ülikooli Raamatukogu põhiteenustena:

- teavikute kättesaadavaks tegemist
- infoteenuseid
- kasutajakoolitust.

Teenuste juhtimise (sh arendamine, korraldamine jne) seisukohalt on otsustavaks põhiteenuste jagamine väiksemateks üksusteks, võttes eeskujuks A. Perensi teenuste liigituse gruppideks, liikideks ja variantideks (Perens 1998). Näiteks TÜR-i kõige mahukam põhiteenus – teavikute kättesaadavaks tegemine – sisaldab kuut teenusegruppi: trükiste laenutamine, käsikirjade ja visuaalteavikute laenutamine, *on-line* teavikute kättesaadavaks tegemine, digitaalsete teavikute laenutamine, audio-videomaterjalide laenutamine, mikroandjate laenutamine, raamatukogude vaheline laenus. Rühmitamise aluseks on võetud infokandja formaat. Raamatukogu ülesanne on kõigi infokandjate kättesaadavaks tegemine. Selline struktureerimine annab võimaluse omada selget ülevaadet:

- vajaminevast ressursist (personal, infotehnoloogia, ruumid jne)
- erinevate sihtgruppide võimalustest teenust kasutada
- personali väljaõppe vajadusest.

Teenuste kompleksi kirjeldamise vajadust rõhutavad paljud raamatukogunduse uurijad (Whittaker 1993; Coote, Batchelor 1997; Brophy 2000). Missuguseid kergendavaid või toetavaid teenuseid pakkuda, sõltub raamatukogu prioriteetidest, ressursist, äriilistest kaalutlustest jms. Igal juhul on tegemist lisaväärtusega raamatukogu lugejatele. Hoiduda tuleks aga toetavate teenuste liialdamisega äriilistel eesmärkidel. Äriettevõtted on sageli nende pakkumisega raamatukogule aktiivsed (nt erinevad joogiautomaadid), kuid sellistel puhkudel peaks põhjalikult kaaluma pakkumise sobivust raamatukogu keskkonda. Raamatukogu-

teenuste struktureerimine põhi-, kergendavateks ja toetavateks teenusteks annab võimaluse saada ülevaade:

- kõigist raamatukogus pakutavatest võimalustest
- kas kõik vajalikud põhiteenust kergendavad teenused on olemas
- kas pakutavad toetavad teenused on sobivad raamatukokku või oleks midagi vaja lisada või ära jätta.

Teenuste süstematiseerimise aluseks võivad olla mitmesugused vajadused, seetõttu ei saa olla ühte ja ainuõiget struktureerimise viisi. Üldist loetelu on võimalik kasutada alusena näiteks erinevatele sihtgruppidele teenuste tutvustamiseks raamatukogu koduleheküljel jne.

### **Ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel**

#### **Tartu Ülikooli Raamatukogu näitel**

Sagedamini ongi raamatukogunduseuurijad modelleerinud raamatukogu kui terviku funktsioneerimist. R. Vihalem kinnitab, et “modelleerimine on universaalne meetod ja seda on põhimõtteliselt võimalik kasutada eranditult kõigi objektide ja nendega toimuvate muutuste uurimiseks” (Vihalem 1979: 101) ja lisab: “Mudel rajatakse empiiriliste ja teoreetiliste andmete piiratud kogumile” (Vihalem 1979: 105).

Turunduse põhimõtteid aluseks võttes on D. Weingand loonud mudeli *Ühendatud planeerimis- ja turundusüsteem (The combined planning and marketing systems)* (Weingand 1999: 17), mis näitab teenuste kohta raamatukogu turundussüsteemis, kuid teenuse enda (nt teenuste kompleksi erinevad osad) jätab detailsemalt avamata. K. Whittaker on kujutanud lugeja suhet raamatukoguga ja protsesside kulgemist ning lugeja soovide rahuldamist diagrammina, näidates traditsioonilise raamatukogu toimimist (Whittaker 1993: 3).

Otseselt raamatukoguteenuste modelleerimise alaseid käsitlusi ei ole käesoleva kirjutise autorid erialakirjandusest paraku leidnud. Erandliku näitena võib tuua D. Weingandi, kes on P. Kotleri põhimõtet toote kolmest aspektist – põhiosa (*core*), toote materiaalne osa (*tangible product*) ja täiendatud osa (*augmented product*) adapteerides – loonud nn toote kontseptsiooni mudeli (*The “Apple” Concept of Product*).

Ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli loomisel tulemuseni jõudmiseks pidi läbi töötama mitmeid mudeleid. Nii turunduseuurijate kui ka raamatukogunduseuurijate poolt on pakutud selleks erinevaid võimalusi (D. Weingand, K. Whittaker, P. Brophy, C. Grönroos). Koostatud mudeli komponentideks valiti sihtgruppid, ülikoolipõhised ja raamatukogupõhised mõjutegurid,



teenuse kontseptsioon (teenuste kompleksi kujundamise põhimõtted, teenuse funktsionaalse kvaliteedi tagamine) ja teenuste kompleks (põhiteenused, mis jagunevad gruppideks, liikideks ja variantideks), samuti kergendavad ja toetavad teenused. Tartu Ülikooli Raamatukogu teenuste mudeli aluseks kujunesid järgmised komponendid (vt Lisa):

- **sihtgrupid** — TÜR-i lugejate sihtgruppideks on TÜ õppejõud, üliõpilased (sh magistrandid, doktorandid), avatud ülikooli üliõpilased, teenistujad; TÜ lepingupartneriteks olevate teiste Eesti ülikoolide õppejõud ja üliõpilased (Eesti Põllumajandusülikool, Balti Kaitsekolledž, Kaitseväe Ühendatud õppeasutused jne); erivajadustega üliõpilased; muud lugejad
- **mõjutegurid** – autorid on kasutanud osaliselt P. Brophy seisukohta ülikooliraamatukogu teenuseid mõjutavatest komponentidest, kuid loetelu sisaldab ka komponente, mis on olulised üle-Eestilises kontekstis (nt Eesti raamatukoguvõrk)
- **teenuse kontseptsioon** – selle komponendi puhul on kõige olulisem põhiteenuste kindlaksmääramine. Autorite arvates peaksid nendeks ülikooliraamatukogus olema teavikute kättesaadavaks tegemine, infoteenused ja kasutajakoolitus
- **teenuste kompleks** – kuna arvestada tuleb paljude sihtgruppide vajadustega, eriilmeliste, erinevas keskkonnas (füüsiline, elektrooniline), paljudes teeninduspunktides pakutavate, teenindajatelt erinevat väljaõpet nõudvate teenustega, peeti vajalikuks need omakorda süstematiseerida gruppideks, liikideks ja variantideks.

Detailsema rühmitamise vajadus on eriti ilmne kõige laiaulatuslikuma teenuse, teavikute kättesaadavaks tegemise puhul. Kergendavad teenused abistavad põhiteenuste läbiviimist. Selles osas võib raamatukoguti olla erinevus suur, sest näiteks TÜR-is kergendava teenusena nimetatud lugejakaardi ettenäitamine raamatukogusse sissepääsemisel ei ole siin alati kohustuslik olnud. Toetavad teenused loovad lugejatele lisavõimalusi ja raamatukogul on otstarbekas kasutada kõiki võimalusi. Teenuste funktsionaalse kvaliteedi tagamiseks on autorid pakkunud turundusmeetmestiku komponentide analüüsimist ja teinud seda TÜR-i vaatepunktist lähtuvalt.

Sihtgruppidele osutatavate teenuste puhul peab rõhutama tagasiside vajalikkust, mis ei ole eraldi komponendina välja toodud, kuid näidatud on seos teenuste ja sihtgruppide vahel. Tagasiside mehhanismid on vajalikud teenuste kvaliteedi jälgimiseks ja lugejate nõudluse kindlakstegemiseks.

### **Ülikooliraamatukogu teenuste mudel ekspertide hinnanguis**

Välja töötatud ülikooliraamatukogu kontseptuaalse mudeli komponentide hindamiseks ja analüüsimiseks koostati ekspertküsimustik ja sellele paluti vastata valitud ekspertgrupil. Nii loodud mudel kui ka ekspertküsitlus käsitlevad ülikooliraamatukogu üldiselt, kuid sihtgruppide ja pakutavate teenuste grupeerimise näitena on ära toodud TÜR-i sihtgruppid ning pakutavad teenused.

Käesoleva ekspertküsitluse läbiviimisel on kasutatud M. Meuseri ja U. Nageli (Meuser, Nagel 2002) seisukohti. Uurimuses on lähtutud põhimõttest, et ekspert:

- esindab mingit gruppi või valdkonda
- tunneb protsessi
- omab tegevusvaldkonnas otsustamisõigust või mõjuvõimu.

Ekspertgrupi valikul lähtuti ka D. Weingandi n-ö huvigrupi põhimõttest, mille alusel raamatukogu tuleviku planeerimisel lähtutakse kõigist ülikooliga otseselt seotud huvigruppidest – erineva õppetaseme üliõpilased, akadeemiline ja tugi-personal, raamatukogu personal (Weingand 1998). Seega valiti ekspertgruppi Tartu Ülikooli (õppeprorektor, ülikooli nõukogu, raamatukogu nõukogu ja üliõpilasesinduse esindajad) ja Eesti avalik-õiguslike ülikoolide raamatukogude esindajad (lugejateeninduse eest vastutajad) ning O. Lutsu nim Tartu Linna Keskraamatukogu, Tartus asuva suurima eraülikooli *Audentes Mainori* ja Tallinna Pedagoogikaülikooli infoteaduste osakonna esindaja. TÜ ekspertide puhul eelistati isikuid, kes täitsid ülikoolis mitmeid ülesandeid, näiteks korraline professor, kes on ka raamatukogu nõukogu liige. Kokku valiti kaksteist eksperti, kellele paluti vastata kümnest küsimusest koosnevale struktureeritud küsimustikule.

Läbiviidud ekspertküsitluse eesmärk oli välja selgitada:

- kas pakutud teenuste kontseptuaalse mudeli komponente on vaja kasutada ülikooliraamatukogu teenuste kujundamisel
- ülikooliraamatukogu lugejate sihtgruppid
- ülikooliraamatukogu põhi-, kergendavad ja toetavad teenused
- ülikooliraamatukogu prioriteetsed lugejate sihtgruppid ja teenused
- TÜR-i vajadus pakkuda samal tasemel teenuseid ka teiste kõrgkoolide üliõpilastele
- kõige efektiivsemad informatsiooni kanalid ülikooli ja raamatukogu vahel.

Küsitlus viidi läbi ajavahemikul 17.03.–01.04.2004. Küsimustik saadeti ekspertidele e-posti teel ja neile pakuti nii kirjaliku kui suulise vastamise võimalust.

Ettepanekutes sihtgruppide määratlemisel oli valdavaks soov täpsustada ülikoolisisesid sihtgruppe. On ootuspärane, et eksperdid ülikoolist on huvitatud, et kogu liikmeskond (v.a teenistujad) oleks kaasatud lugejasihtgruppidesse. Tuleb tunnistada TÜR-i vähest tööd nii erivajadustega üliõpilastega kui ka täiendkoolituskursustel osalejatega. Raamatukogu näeb siin põhjusena lugejakoolitajate ja ka teavikute vähesust. Avatud ülikooli üliõpilaste ja täiendkoolituses osalejate puhul võib tekkida probleeme kojulaenutatud trükiste tagasi saamisega, mille tulemusena võib halveneda nende kättesaadavus.

Maailma raamatukogudes käsitletakse erivajadustega lugejaid eraldi sihtgrupina, selline lähenemine on otstarbekas ka TÜR-is. Ekspertide ettepanekutest lähtuvalt on vajalik lisada sihtgruppide loetelusse külalisteadurid ja -õppejõud. Doktorante peaks käsitlema õppejõududega ühes sihtgrupis, kuigi formaalselt on nad üliõpilase staatuses. Kaaluda tuleb täiendkoolituskursustel osalejatele raamatukoguteenuse paremat kättesaadavaks tegemist.

Kõige rohkem oli arvamusi teenuste kohta. Sellesse kompleksi kuulusid küsimused, mis käsitlesid teenuste grupeerimist; pakutavate teenuste otstarbekust; potentsiaalseid uusi; ülikooliraamatukogu jaoks prioriteetseid, st eelisarendamist vajavaid võimalikke tasulisi teenuseid.

Üheks olulisemaks küsimuseks osutus see, kas pakutavad põhiteenused on ekspertide poolt aktsepteeritavad. Põhiteenused näitavad teenuste arendamise suunda ning seda, millise osa raamatukogu oma vahenditest selleks eraldab. Nimetatud küsimusega kerkis ka vaidlusemoment – kasutajakoolitus, mille otstarbekuse põhiteenusena üks ekspert vaidlustas. Kuid olles tutvunud selle teenuse kõigi variantidega, möönis ta kasutajakoolituse kuulumist põhiteenuste hulka.

TTÜR-i asedirektor G. Koidla tõstas küsimuse teenuste jagamisest kergendavateks ja toetavateks (Ilus 2004: 98). Praktikuna ei näinud ta sellel sügavat mõtet. Et ühe käesoleva kirjutise autori igapäevatöö on TÜR-i lugejateeninduse juhtimine, peeti otstarbekaks grupeerida teenuseid ka sellest vaatepunktist. Järeldus on, et põhimõtteliselt on teenuste grupeerimine vajalik, kuid iga üksiku teenuse kuulumine ühte või teise gruppi võib olla vaieldav ja sõltuda raamatukogu hetke teenendusstrateegiast, rahalistest võimalustest, nõukogu soovitudest või veel muudestki asjaoludest. Autorite pakutud TÜR-i teenuste loetelu oli arutlusel ka raamatukogu teenindustoimkonnas ja mõnegi teenuse puhul jäi üksmeel saavutamata. Samas peame kinnitama, et lugejateeninduse planeeri-

misel on võimalikult täpne ja üksikasjalik n-ö teenuste kaardistamine oluliseks abiks.

Kasutajakoolituse teemal oli palju arvamused, seda nii esmatasandi lugejakoolituse kui ka elektrooniliste andmebaaside kasutuskoolituse teemal. On selge, et raamatukogu peab selle teenuse pakkumist oluliselt laiendama ja mitmekesistama. Hõlmatud peavad olema kõik lugejad, kuid arvestama peab iga sihtgrupi spetsiifikat. Kindlasti tuleb lõpule viia praegu TÜR-is arendamisel olev virtuaalne lugejakoolitusprogramm.

Eelnevaga haakub tasuliste teenuste temaatika. Ekspertide hulgas tekitas eriarvamusi küsimus sellest, kas kasutajakoolitus peab kuuluma raamatukogu lugejakaardi saamise juurde või peaks see olema teiste kõrgkoolide üliõpilastele tasuline. Probleem on raamatukogu jaoks nii poliitiline kui majanduslik.

Asjakohane oli TPÜ infoteaduste osakonna juhataja E. Uverskaja ettepanek võtta teenuste loetelus kasutusele “nõustamisteenuse” nimetus (Ilus 2004: 99). Realiseerimist väärrib TÜ õppeprorektori ettepanek vahendada õppeprogramme (sh õppejõudude videoloenguid).

Autoritele jäi mulje, et TÜR-i teenuste loetelus oli ekspertide jaoks kõige atraktiivsem elektrooniline lugejaks registreerimine. Hea meel oli lugeda, kui ekspert (TÜ õppejõud) oma vastuses kinnitas, et “e-teenuste loetelu on tõesti täielik”.

Tähelepanu juhiti ka raamatukogu teeninduskultuurile kui iga teenuse iseenesestmõistetavale osale.

Vastuste hulk, mis anti raamatukogu ja ülikooli omavahelist suhtlemist puudutavale küsimusele, annab tunnistust, et nii ülikooli õppejõud-ekspertid kui ka raamatukogude lugejateeninduse juhid teadvustavad valdkonna olulisust, andes samas märku selle mõningasest kriitilisest seisundist.

Ekspertid andsid uusi ideid sihtgruppide täpsemaks määramiseks, tõid välja uusi aspekte teenuste pakkumiseks.

## KOKKUVÕTTEKS

Esitatud mudel võiks olla aluseks ülikooliraamatukogu teenuste planeerimisel, arvestades kõiki eristatud komponente: sihtgruppide määramine; ülikooliraamatukogule kohustuslikud alusdokumendid ja ajaloolist või keskkonnast tingitud mõjutegurid; teenuste kompleksi tasakaalustatud kokkupanek; prioriteetidele ja võimalustele tuginev põhiteenuste määramine ja nende kasutamist kergendavate teenuste lisamine. Et muuta raamatukogu lugejasõbralikumaks ja atraktiivsemaks, peaks kaaluma ka teatud hulga toetavate teenuste pakkumist.

**Järeldused ja ettepanekud:**

- ülikooliraamatukogude teenuste planeerimisel ja korraldamisel on vajalik tunda ning kasutada turundusteooria põhimõtteid
- teatud hulga (kokkuleppeline) teenuste osas tuleks välja töötada kõigile Eesti ülikooliraamatukogudele ühtsed standardid
- ühtlustada raamatukoguturunduse terminoloogiat
- ülikooliraamatukogudes oleks otstarbekas kasutada dokumenti, mille alusel saaks kooskõlastada pakutavad teenused (sh nende sügavus) raamatukogu nõukoguga
- ülikooliraamatukogu teenuste temaatika vajaks laiemat käsitlust raamatukogunduseurijate poolt.

**Kirjandus:**

1. Brophy 2000 = Brophy, P. The Academic Library. – London: Library Association Publishing, 2000.
2. Buckland = Buckland, M. Library services in theory and context [Online] // Kättesaadav: URL <http://www.sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Services> (16.05.2004)
3. Coote, Batchelor 1997 = Coote, H., Batchelor, B. How to market your library service effectively. – London: Aslib, 1997.
4. Gorman 2000 = Gorman, M. Our enduring values: librarianship in the 21<sup>st</sup> century – Chicago (Ill.); London: American Library Association, 2000.
5. Grönroos 2000 = Grönroos, C. Service management and marketing: A customer relationship management approach. – 2<sup>nd</sup> ed. – Chichester: Wiley, 2000.
6. Hoffman, Bateson 2002 = Hoffman, D.; Bateson, J. Essentials of services marketing: concepts, strategies & cases. – [s.l.]: Harcourt College Publishers, 2002.
7. Ilus 2004 = Ilus, M.-N. Ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel: magistritöö / juhendaja prof. A. Lepik. – Tallinn, 2004. – (Tallinna Pedagoogika-ülikool).
8. Kotler, Andreasen 1996 = Kotler, P.; Andreasen, A. Strategic marketing for nonprofit organizations. – 5<sup>th</sup> ed. – Upper Saddle River (N. J.): Prentice Hall, 1996.
9. Lovelock, Wright 2002 = Lovelock, C.; Wright, L. Principle of Service Marketing and Management. – Upper Saddle River (N. J.): Prentice Hall, 2002.
10. Meuser, Nagel 2002 = Meuser, M.; Nagel, U. ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion // Das Experteninterview: Theorie, Methode, Anwendung / hrsg. A. Bogner; B. Litting; W. Menz. – Opladen: Leske+Budrich, 2002. – Lk. 71–93.
11. Perens 1998 = Perens, A. Teenuste marketing. – Tallinn: Külim, 1998.
12. Pinder, Melling 1996 = Pinder, C., Melling, M. Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries. – London: Library Association Publishing, 1996.

13. Weingand 1998 = Weingand, D. Future-driven library marketing. – Chicago; London: American Library Association, 1998.
14. Weingand 1999 = Weingand, D. Marketing/Planning Library and Information Services. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1999.
15. Whittaker 1993 = Whittaker, K. The Basics of Library-based User Services. London: Library Association, 1993.

Lisa

## TARTU ÜLIKOOLI RAAMATUKOGU TEENUSED

### Põhiteenused

#### I. TEAVIKUTE KÄTTESAADAVAKS TEGEMINE

##### Teenuse grupid, liigid ja variandid

- 1) Trükiste laenutamine
  - hoidlast tellitavad trükised kohapeal kasutamiseks koju laenutamiseks
  - avariitulitelt laenutatavad trükised kohapeal kasutamiseks koju laenutamiseks
  - arhiivseksemplari laenutamine
  - kaitsmisele minevate väitekirjade laenutamine
  - trükiste deponeerimine ülikooli allüksuste raamatukogudesse uute teadusajakirjade jooksev deponeerimine soovitud raamatute tähtajaline deponeerimine.
- 2) Käsikirjade ja visuaalteavikute laenutamine
  - trükivariandi tellimine.
- 3) *On-line* teavikute kättesaadavaks tegemine
  - *password*'i vajavad andmebaasid ja ajakirjad
  - veebis vabalt kättesaadavad teavikud.
- 4) Digitaalteavikute laenutamine
  - CD-ROM-ide laenutamine
  - CD-de laenutamine
  - DVD-de laenutamine.
- 5) Auviste laenutamine

- videofilmide laenutamine
  - helikassettide laenutamine
  - vinüülplaatide laenutamine.
- 6) Mikrokandjate laenutamine
- mikrofilmide laenutamine
  - mikrokaartide laenutamine.
- 7) Raamatukogudevaheline laenus (RVL)
- elektrooniline dokumendiedastus
  - trükiste tellimine teistest raamatukogudest
  - artiklikoopiade tellimine teistest raamatukogudest.

## II. INFOTEENUSED

### Teenuse grupid, liigid ja variandid

- 1) Bibliograafiateenus
- bibliograafianimestiku koostamine\*\*
  - bibliograafianimestiku redigeerimine.
- 2) Teatmeteenindus
- päringutele vastamine  
teeninduspunktides  
elektrooniliselt  
kirja teel  
telefoni teel
  - erialareferentide individuaalkonsultatsioonid\*
  - andmebaaside konsultatsioon.
- 3) Infootsingu võimaldamine
- elektronkataloog
  - raamatukogu veebisait infoportaalina.

## III. KASUTAJAKOOLITUS

### Teenuse grupid, liigid ja variandid

- 1) Esmatasandi lugejakoolitus
- õppus TÜ esmakursuslastele
  - õppus TÜ lepingupartneriteks olevate Eesti ülikoolide üliõpilastele

- vabakoolitus
  - raamatukogus
  - virtuaalne\*.
- 2) Erialainfo otsingu koolitus
- 3) Õppejõu assisteerimine ainekursuse ettevalmistamisel
- 4) Erikursused
  - õppus andmebaaside kasutamiseks
  - õppus kataloogide süvendatud kasutamiseks
  - käsikirjade ja haruldaste raamatute tutvustamine

### **Kergendavad teenused**

#### Teenuse grupid, liigid ja variandid

- 1) Üldinfo
  - teeninduspunktides
  - paberkanjal
  - raamatukogu veebilehel
- 2) Lugejaks registreerimine
  - raamatukogus
  - elektrooniliselt\*
- 3) Teavikute tellimine
  - soovisedelitega
  - elektrooniliselt
- 4) Laenutähtaja pikendamine
  - laenutuslettides
  - e-posti teel
  - telefoni teel
  - lugeja poolt ESTER-is
- 5) Trükistele järjekorda panemine
- 6) Ainepakettide kättesaadavaks tegemine
  - trükistest koosnev ainepakett
  - elektrooniline ainepakett\*
- 7) Lugejate teavitamine
  - viivisevaba perioodi kohta
  - võlgnevuste kohta
    - e-posti teel
    - SMS-ga



- teaviku laenutähtaja möödumisest
  - soovitud teaviku järjekorra kättejõudmisest
- 8) Tekstitöötlus
  - 9) Arvuti väljatrüki võimaldamine
  - 10) Skaneerimine
  - 11) Kopeerimine
    - töötaja kaasabil
    - iseteeninduslik kopeerimine
  - 12) Sülearvutitele võrgukasutuse võimaldamine
  - 13) Sülearvutite laenutamine
  - 14) IT-spetsialisti konsultatsioon tehniliste probleemide (sh tarkvara) korral\*
  - 15) Individuaaltööruumide rentimine
  - 16) Uudiskirjanduse eksponeerimine
    - raamatukogus näitusena
    - veebilehel nimestikuna
  - 17) Koopiakaartide müük
  - 18) Diskettide müük
  - 19) Maksete tasumine (viivised, tasulised teenused)
  - 20) Riide- ja kotihoid

### **Toetavad teenused**

- 1) Raamatukogu väljaannete müük
- 2) Trükiste konserveerimine
- 3) Trükiste restaureerimine
- 4) Trükiste köitmine
- 5) Ruumide rentimine
- 6) E-posti terminalid
- 7) Lugejäüritused
- 8) Näitused (sh personaal- ja kunstinäitused)
- 9) Joogiautomaat
- 10) Kohvik
- 11) Pangaautomaadid
- 12) R-kiosk

\*teenus on väljatöötamisel

\*\* teenus on tasuline