

Ülikooliraamatukogu e-teenuse kvaliteet ja „töötav kasutaja“: kontseptuaalne mudel

Doktoritöö kokkuvõte

Olga Einasto

teenindusosakonna juhataja

Doktoritöö uurimisobjektiks on *ülikooliraamatukogu*, mida käsitletakse töös sotsiaalse institutsioonina, mille keskmeks on infoteenused ja kommunikatsioon akadeemilise kogukonnaga. Ülikooliraamatukogu institutsioon on loodud kõrghariduse ja teadusasutuste õppe- ja teadustegevuse toetamiseks. Just ülikooliraamatukogud on paljude sotsiaalsete muutuste ajal kindlustanud oma stabiilsusega akadeemilise kultuuri ja pärandi säilimise. Samas on ülikooliraamatukogu kui ühiskondlik institutsioon alati aja muutustele ja väljakutsetele reageerinud, on alati olnud, kasutades Miksa (1996: 101) sõnu, „kultuurse ja sotsiaalse kontekstide nähtuseks“ ja „ajastuspetsiifiliseks fenomeniks“.

Ülikooliraamatukogu roll on 21. sajandi tehnoloogilise, sotsiaalse ja kultuurilise transformeerumise taustal kahtlemata muutunud. Esmapilgul võib tunduda, et raamatukogu kui infoga tegeleva institutsiooni positsioon ja staatus tänapäeva infoühiskonnas peaks olema üsna soodne või vähemalt stabiilne, kuid reaalne olukord seda ei kinnita. Raamatukogudel on tekkinud tugevad konkurendid (internet, Google, Vikipeedia), pealegi on inimeste infokäitumine aja jooksul oluliselt muutunud. Raamatukogu ei ole enam kõige esmasem ja tähtsam koht, kust otsitakse vajalikku teavet või kust leitakse infopäringutele vastuseid. Viimasel kümnendil on aktuaalseks muutunud küsimus, kas raamatukogu institutsioon elab üle kriisi, sealjuures on palju arutletud raamatukogude tuleviku, väärtuse



Olga Einasto kaitses 7. oktoobril 2016. aastal Tartu Ülikooli senati saalis doktoriväitekirja „Academic library e-service quality and working user: conceptual model“ („Ülikooliraamatukogu e-teenuse kvaliteet ja „töötav kasutaja“: kontseptuaalne mudel“) ja talle anti filosoofiadoktori kraad meedia ja kommunikatsiooni erialal. Doktoriväitekirja juhendasid prof Pille Pruulmann-Vengerfeldt (Malmö Ülikool) ja Marju Lauristin (Tartu Ülikool), oponent oli prof dr Elmar Mittler (Göttingeni Ülikool).

ja vajalikkuse üle (vt nt Savage 2008, Davis 2008, Basov 2009, LeMoine 2012). Spetsialistide arvates võib raamatukogude tulevik sõltuda eelkõige sellest, kas nad saavad pakkuda ühiskonnale konkurentsivõimelisi teenuseid, mille kvaliteet vastab kasutajate reaalsele vajadusele, ootustele ja soovidele. Sellega on raamatukogude huvi teenuse kvaliteedi küsimuste vastu põhjendatud. Akadeemilise kogukonna paremaks teenindamiseks ja uute e-teenuste kujundamiseks on nii teoreetiliselt kui praktiliselt vajalik ülikooliraamatukogu kontekstis mõtestada e-teenuse kvaliteeti ning selgitada välja kvaliteeti mõjutavad tegurid ja võimalikud kvaliteedilõhed.

Digitaalsetele ressurssidele juurdepääs ja iseteeninduse kasv mõjutavad lisaks raamatukogu teenuste osutamise kanalitele ka kasutajate rolli ja nende osaluse taset.

Tänapäeva ülikooliraamatukogude e-teenuste üheks oluliseks tunnusooneks on, et kasutaja ei ole enam ainult infotarbija. E-teenus eeldab, et kasutaja osaleb aktiivselt teenuse protsessis, seega võib ta mõjutada teenuse tulemust. See on üks põhjustest, miks ülikooliraamatukogud hakkasid mõtlema küsimustele: kuidas saaks iseteeninduse võimalusi ja tehnoloogiat veel efektiivsemalt rakendada; mida kasutajad peavad oluliseks, kui kasutavad raamatukogu võrgus; mida võivad raamatukogud tänu kasutajatele saavutada. Siit tuleneb doktoritöö teoreetiline eeldus, et kasutajate osalus võib saada raamatukogu teenuse kvaliteedi oluliseks teguriks.

Doktoritöö eesmärk on ehitada ülikooliraamatukogu e-teenuse kvaliteedi kontseptuaalne mudel ja määrata kasutaja roll teenuse protsessis ja selle tulemusel. Teisisõnu, ma püüan oma töös vastata kontseptuaalse modelleerimise abil küsimustele, mis on hea teenus ülikooliraamatukogus ja kas või kuidas kasutaja osalus seda mõjutab.

Marxi ja Goodsoni (1976) definitsiooni järgi on kontseptuaalne modelleerimine teooria elementide visuaalne representatsioon ja kontseptuaalse raamistiku loomine info korraldamiseks ja

integreerimiseks. Modelleerimise meetodi abil saab erinevate protsesside sisu paremini seletada, sest kasutades mudelit ja skeeme, saab keerulisi protsesse ja nähtusi lihtsustada ja paremini näha.

Doktoritöö põhineb neljal artiklil. Kaks (**Uurimus I, II**) on empiirilise suunitlusega ja tutvustavad empiiriliste uuringute tulemusi ning moodustavad töös teeninduse-majanduse konteksti, keskendudes (e-)teenuse kvaliteedi uurimisprobleemidele ja -metoodikale. Järgmised kaks artiklit (**Uurimus III, IV**) on filosoofilis-analüütilised. Nendes analüüsitakse raamatukogu institutsiooni ja raamatukogu kasutaja kommunikatsiooni transformeerumist ning need moodustavad töö sotsiaal-kulturooloogilise konteksti, avades kasutaja rolli muutmist. Doktoritöös on seega kaks analüüsisuunda: üks keskendub teenuste ja teenuse kvaliteedi uurimisprobleemidele teeninduse, turunduse ja majanduse seisukohalt ja teine keskendub raamatukogu ja kasutaja kommunikatsioonile, kasutades selleks kriitilise sotsiaalteaduse meetodit.

Uurimus I. Einasto, O. (2009). Using service quality monitoring to support library management decisions: a case study from Estonia. – *The International Information and Library Review*, 41, 12–20.

[DOI: 10.1080/10572317.2009.10762793](https://doi.org/10.1080/10572317.2009.10762793).

Uurimus II. Einasto, O. (2014). Investigating e-service quality criteria for university library: a focus group study. – *New Library World*, 115 (1/2), 4–14.

[DOI: 10.1108/NLW-09-2013-0067](https://doi.org/10.1108/NLW-09-2013-0067).

Uurimus III. Einasto, O. (2014). „Time is out of joint“: a postmodern approach to library. – Lauristin, M., Vihalemm, P. (Eds). *Reading in Changing Society*. Studies in Reading and Book Culture, 2, Tartu: University of Tartu Press, 179–193.

Uurimus IV. Einasto, O. (2015). Transforming library communication. From Gutenberg to Zuckerberg. – *New Library World*, 116 (5/6), 247–263.

[DOI: 10.1108/NLW-05-2014-0055](https://doi.org/10.1108/NLW-05-2014-0055).

Need artiklid vastavad järgmistele küsimustele:

- kuidas on muutunud ülikooliraamatukogu kommunikatsioon lugejatega ja lugeja roll infoühiskonna mõjul (**Uurimused III–IV**);

- mida võivad ülikooliraamatukogud tänu kasutajate osalusele saavutada (**Uurimused II–IV**);
- kuidas raamatukogu kasutajate osalus suhestub teenuse kvaliteediga (**Uurimused II–IV, sissejuhatava artikli peatükk 5.1**);
- kuidas sobivad ülikooliraamatukogu konteksti teenuse kvaliteedi peavoolumudelid (**Uurimused I–II**);
- milliseid e-teenuste kriteeriumeid peavad kasutajad olulisteks (**Uurimus II**);
- millised faktorid mõjutavad ülikooliraamatukogu e-teenuse kvaliteeti (**Uurimused I–II, sissejuhatava artikli peatükk 6.3**).

Uurides kaasaegses ülikooliraamatukogus rakendatavaid protsesse (teenused, nende kvaliteet, kasutaja roll ja osalus) ei saa arvestamata jätta, et raamatukogu institutsioon ja selle kommunikatsioon kasutajatega on ajas muutuv. Doktoritöös on seega põhjendatud tähelepanu pööramine sellistele teemadele, nagu raamatukogu olemus ning funktsioonid modernsel ja postmodernsel/digimodernsel ajal, raamatukogu kommunikatsiooni transformeerumine, võimsuhted raamatukogu kontekstis, lugeja ja raamatukoguhoidja rollide muutmine. Töös eeldatakse, et arutelu nende küsimuste üle võib aidata paremini mõista ülikooliraamatukogu e-teenuste eripära ja kontseptualiseerida nii teenuse kvaliteeti kui lugeja rolli selles.

Ülikooliraamatukogu muutuste mõtestamisel on aluseks võetud Pille Pruulmann-Vengerfeldti (2015) lähenemist sotsiaalsetele transformatsioonidele läbi kolme jaotuse: nendeks on info (üle)küllusest lähtuv **infopööre**, tehnika arengust lähtuv **digipööre** ja vahendatud suhtlusest lähtuv **kommunikatiivne pööre**. Raamatukogu info- ja digipööre on seotud infoühiskonna arenguga, mida töös on Martini (2009: 3) definitsiooni järgi määratletud kui „liikumist tööstusest informatsiooni- ja teenuste tööturule ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutuseeni“. Info- ja digipööre tähendavad ülikooliraamatukogule info- ja digitaalse tehnoloogia rakendamist kõigis raamatukogu töö aspektides. Kaasaegses ülikooliraamatukogus on arvuti- tehnoloogial põhinevad tööprotsessid, e-informatsioon ja veebijuurdepääs infoallikatele igapäevased. Lugejateeninduses ilmneb, et ülikooliraamatukogu kasutajad eelistavad e-teenuseid, mistõttu kasvab iseteeninduse osakaal ja kasutaja roll.

Tahaks siin märkida, et raamatukogu e-teenuste eelistamine pole midagi ebaharilikku, samas pole see ka raamatukogude põhitegevuse lisasuund. E-keskkonna ja e-teenuste arendamine on raamatukogu funktsioonide ja kommunikatsiooni uuem lahendus infoühiskonna tingimustes, mis seisneb selles, et lugeja interaktsioon raamatukoguga ja infole juurdepääs võib toimuda ka füüsiliselt kohale tulemata.

Ülikooliraamatukogu transformeerumist illustreeriv joonis:

Teadmiste- ja kogudekeskne
 Juurdepääs raamatukogu hoones
 Raamat, lineaarne tekst
 Kinnised hoidlad
 Homogeensus
 Originaali säilitamine
 Range kord, distsiplineeritud lugejad
 Teatmeteunistus
 Päringutele vastamine
 Kontrollitud sõnastikud, taksonoomia
 Lugeja kui teabe vastuvõtja
 Kommunikatsioon: monoloog
 Erialareferent kui ekspert

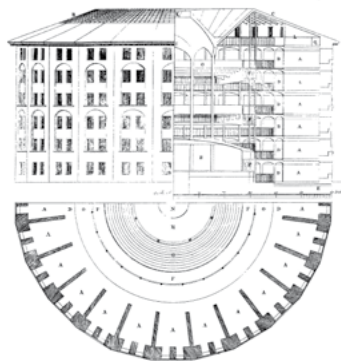


Teeninduse- ja lugejakeskne
 Võrgujuurdepääs, virtuaalsus
 Multimeedia, hüpertekst
 Veebirepositooriumid, avahoidlad
 Mitmekesisus, hübriidsus
 Originaalide digiteerimine
 Suhteline kord, iseseisev lugeja
 Iseteenindus, e-teenused
 Infokirjaoskuse koolitus
 Folksonoomia, sildistamine
 Töötav kasutaja, kasutaja-kaaslooja
 Kommunikatsioon: dialoog
 Erialareferent kui abistaja

Töös järeldatakse, et info- ja digipööre on raamatukogule pigem evolutsioon – infokandjate, töö- vahendite, töömeetodite loomulik, kuigi tormiline arenemine, mis kaasneb tehnoloogia uuenemisega. Marju Lauristin rõhutab (2012), et infoühiskond pole ainult tehnoloogia, vaid on eelkõige suhted ja nende muutmine. Raamatukogule tähendab see infotöös uute vormide ja meetodite kõrval uute kommunikatsioonistrateegiate otsimist suhtlemises akadeemilise kogukonnaga. Raamatukogud püüavad mõista, kes on inimesed, keda nad täna teenivad, millised on nende uued vajadused, info- keskkond, kultuurikontekst ja infokäitumise omapära ning millised on ootused, teadmised ja oskused. Raamatukogu kommunikatiivset pööret vaadeldakse dissertatsioonis mitte lihtsalt raamatukogu- kasutaja suhete arenguna, vaid (r)evolutsioonina, mida **Uurimuses IV** võrreldakse selle mõju järgi Gutenbergi ajastu revolutsiooniliste muutustega.

Uurimustes III, IV tehtud teoreetilisest analüüsist, mis põhineb kommunikatsiooni, infoühiskonna ja postmodernismi/digimodernismi teooriatel, järeldeb, et raamatukogu ja kasutaja kommunikatsiooni aluseks on sajandeid olnud võimusuhted, mis väljenduvad järgnevas:

- kasutaja käitumise normeerimine ja distsiplineerimine;
- kontroll teadmiste ja neile juurdepääsu üle;
- raamatukoguhoidja kui informatsiooni liigitava ja korrastava eksperdi autoritaarne positsioon.



Piltide allikad: Zina Saunders; Wikimedia Commons (panoptikumi plaan).

Kasutajaid distsiplineerides rakendas raamatukogu nende käitumise normeerimist, nt sisearhitektuuri abil (panoptikumi stiilis kujundatud lugemissaalid) ja binaarsel opositsioonil „lubatud–keelatud“ põhi- nevaid käitumisreegleid. Viimase all mõeldakse töös mitte ainult erinevate keeldude süsteemi, vaid eelkõige seda, mida Foucault (2006) nimetab „süsteemiks strateegiliste mängude jaoks“, mis soodustavad inimeste käitumise määramist raamatu- kogu praktikates, näiteks infokäitumises. Raamatu- kogu kasutab selleks infotöö ekspertiisi, kontrolli- tud ja normeeritud kataloogimis- ja liigitamis- süsteeme ehk taksonoomiat. Kui kasutaja teeb raamatukogu e-kataloogis kõige lihtsamat autori- otsingut, puutub ta kokku raamatukogu võimuga. Kui kataloogis otsitakse näiteks Foucault' töid, ei saa sisestada kataloogi otsiväljale „Michel Foucault“, mida võimaldab Google, sest takso- noomiline raamatukogusüsteem nõuab normikirje kasutamisel sõnade järjekorda „Foucault, Michel“. Selle lihtsa näitega võib illustreerida raamatukogu ja kasutaja kui agendi ja süsteemi võimusuhteid, mis ei kao kuhugi ka e-keskkonnas.

Dokoritöö põhineb arusaamal, et elektrooniline teeninduskeskkond, mis võimaldab teenuse kasu- taja tegutseda iseseisvalt, on palju enam kui lihtsalt tehnoloogia. Raamatukogu e-teenus on protsess, kus osalevad kaks poolt: raamatukogu ja kasutaja. Doktoritöös analüüsitakse ülikooliraamatu- kogu e-teenuse olemust, mille käigus toimuvad erinevad interaktsioonid:

- kasutaja–infosüsteem (info otsimine raamatukogu kodulehelt, OPACi kasutamine, raamatute telli- mine, pikendamine jm);
- kasutaja–infosüsteem–dokument, informatsioon (legaalne juurdepääs andmebaaside täisteksti- dele, e-raamatutele, institutsionaalsetele repositooriumitele jms);
- kasutaja–infosüsteem–raamatukoguhoidja (e-päringud);
- kasutaja–infosüsteem–teised kasutajad (kirjuta- mine raamatukogu blogides, teiste kasutajate konsulteerimine foorumites, raamatute hinda- mine, *tagging* jm).

Doktoritöös on välja pakutud ülikooliraamatukogu e-teenuste klassifikatsioon (tabel 4, peatükk 5.2.2), mis siiani teaduskirjanduses puudus.

Sõltuvalt kasutaja infovajadusest saab raamatukogu olla tema jaoks kas meedium/infovahendaja või erinevate e-teenuste/võimaluste pakkuja, mis teevad raamatukogu kasutamise mugavamaks (nt e-pikendamine, e-tellimine, chat, e-päringud). Siit võib järeldada, et raamatukogu e-teenuse olemus pole piiratud üksnes „inimene–arvuti“ interaktsiooniga, see on samuti kommunikatsioon kahe või suurema arvu agentide vahel (kasutaja, raamatukoguhoidja, teised kasutajad). Seetõttu käsitleb doktoritöö ülikooliraamatukogu e-teenust kasutaja ja raamatukogu/teiste kasutajate vahelise kommunikatsiooniaktina, mis toimub arvuti ja IT-süsteemi vahendusel eesmärgiga rahuldada inimese info- jm raamatukoguga seotud vajadusi. Siin toetutakse Goldkuhl'i (2009) vaatele IT-süsteemist kui kommunikatsiooniprotsessist meediumile ja McQuaili (2003: 10) mõttele, et kommunikatsiooniprotsessis on oluline mõista, kes on osapooled, millised on kommunikatsiooni funktsioonid ja eesmärgid, kuidas suhtlus toimub (kanalid, keel, koodid), mille kohta see käib (teabe sisu) ja millised on kommunikatsiooni tagajärjed ja mõju. Vastavalt sellele võib määratleda raamatukogu e-teenust interaktsioonina, mis toimub kasutaja ja raamatukoguhoidja/infosüsteemi vahel internetis kasutaja infovajaduse rahuldamise eesmärgil ja mille tulemusena antakse kasutajale vajalik info või ligipääs sellele. Eeltoodud definitsioonist saab järeldada esiteks seda, et inimesed kasutavad raamatukogu e-teenuseid, sest neil tekib infovajadus, mida raamatukogu kui infoteenuse osutaja saab rahuldada.

Raamatukogu kodulehte ja infosüsteemi vaadeldakse selles doktoritöös eelkõige kommunikatiivse toimingu instrumendina, toetudes Weberi (1978) sotsiaalse tegevuse teoorias esitatud seisukohale, et kommunikatsioon on tahtlik. Töös eeldatakse, et lugeja kommunikatsioon raamatukoguga on reeglina tahtlik, sihilik, etteavatsetud, sest raamatukogu kasutatakse teadlikult enda soovidele tuginedes (infovajadus, eneseteostuse vajadus, suhtlemisvajadus jm).

Teiseks tähelepanekuks on, et e-teenuse kasutamisel toimub kasutaja ja raamatukogu vahel võrgusuhtlus, mille võtmeküsimuseks on raamatukogu poolt tagatav juurdepääs teadmistele. Ja kolmandaks, võrreldes traditsioonilise, n-ö „näost näkku“ teenusega, saab veebikasutaja olla teenindusprotsessis üsna iseseisev, otsida ja kasutada informatsiooni ka ilma infoeksperti abita – ta saab osaleda teenuse protsessis palju aktiivsemalt. Seega, e-teenuse kvaliteedi mudeli ehitamisel lähenetakse dissertatsioonis ülikooliraamatukogu e-teenuse kvaliteedile kui tulemuslikule interaktsioonile kasutaja ja infosüsteemi vahel, mis võib sõltuda nii raamatukogust kui ka teenuse kasutajast ja tema potentsiaalst: teadmistest, oskustest, kogemustest ja motivatsioonist.

Kommunikatiivne pööre on võimaldanud sellise fenomeni sündimist nagu aktiivne ja enesekindel raamatukogu kasutaja, kes võib kontrollida ja kujundada sisu, hinnata raamatukogu teenuseid, jagada oma lugemis- ja infootsingu kogemusi teiste kasutajatega, neid aidata ja anda neile nõu. Saksa uurijad Rieder & Voß (2010: 5) leiavad, et tänapäeval puutuvad teenuseid osutavad organisatsioonid kokku uue klienditüübiga, keda võib nimetada töötavaks kliendiks (*working customer*) ehk „töötavaks teenuse kasutajaks“. Uut tüüpi klient pole üksnes teenuse tarbija, vaid teenuse kasutaja, kes:

- 1) kaasatakse süstemaatiliselt teenuse protsessi, mille käigus ta teeb tööd ja pingutab, ehk see protsess muutub suure osas iseteenindusprotsessiks;
- 2) muutub ettevõtte eksplitsiitseks ressursiks lisaväärtuse loomisel;
- 3) muutub omamoodi töötajaks, kuigi tema töö ei ole legaalselt vormistatud.

Et avada ülikooliraamatukogu kasutaja panust e-teenuse protsessi ja tulemusse, kasutatakse doktoritöös „töötava kliendi“ kontseptsiooni. Toetudes Anitsali ja Schumanni (2007) kliendi osaluse tüpoloogiale, eeldatakse töös, et kasutaja võib rakendada e-teenuse käigus oma kognitiivset, emotsionaalset ja kogemuslikku potentsiaali. Kognitiivse potentsiaali all on mõeldud Steyaerti (2000)

digioskuste klassifikatsiooni, järgides kasutaja instrumentaalseid, struktuurseid ja strateegilisi oskusi. Töös rõhutatakse, et raamatukogu kontekstis on eriti oluliseks strateegiliseks oskuseks e-teenuse kasutamisel infokirjaoskus ja meediapädevus. Kui läheneda e-teenusele kui kommunikatsiooni-protsessile, siis emotsionaalse poole näitamisel on siin samuti oluline roll, sest emotikonid aitavad raamatukoguhoidjal dekodeerida paremini lugejate e-sõnumeid. Lisaks näitasid Anitsali ja Flint (2003) uuringud, et inimesed ei kurda tavaliselt mitte oma emotsionaalsete pingutuste üle, vaid kognitiivsete pingutuste üle.

Oluline on tähelepanek (Rieder ja Voß 2010), et töötav klient eristub nn kaasprodutsendist, keda kaasatakse tavaliselt valikuliselt, kuid töötavat klienti haaratakse teenindusprotsessi süstemaatiliselt, nagu oleks ta teenindusorganisatsiooni osakoormusega töötaja. Anitsali ja Flint (2003) uuring näitab, et raamatukogu teenuse tulemus sõltub sageli kliendi töö kvaliteedist. Sel juhul saab raamatukogu kasutajast partner, kes aitab teenust arendada.

Toetudes teoreetilisele analüüsile (**Uurimus III, IV**) ja empiirilisele uuringule (**Uurimus I, II**) tehakse doktoritöös järelused.

Ülikooliraamatukogu ja kasutajate kommunikatsioon transformeerub infoühiskonna mõjul. Raamatukogud on digi- ja infopöörde edukalt läbi viinud, kuid kommunikatiivne pööre on alles kujundamisel.

Ühiskonnas ja kõrgkoolides toimuvad sotsiaalkultuurilise transformatsiooni ja demokratiseerimise protsessid. Uute e-teenuste ja iseteeninduse areng on mõjutanud raamatukogu-kasutaja võimusuhte iseloomu. Kuna raamatukogu autoritaarne positsioon on jäänud minevikku, võib tekkida illusioon, et kaovad ka kasutaja ja raamatukogu vahelised võimusuhted. **Uurimuses IV** aga rõhutatakse, et võimusuhted pigem transformeeruvad. Näiteks raamatukogu institutsioon püüab tänapäevalgi säilitada oma rigiidseid taksonoomilisi süsteeme

kui raamatukogu institutsiooni püüet kehtestada ja säilitada oma võimu implitsiitsel viisil. See arusaam võimaldab meil avastada uusi võimustrateegiaid tänapäeva ülikooliraamatukogu kommunikatsiooni kasutajatega, mis on palju peenemad ja peidetumad võrreldes eelmiste, distsiplinaarsete vormidega.

Dissertatsioonis tuuakse esile, et tänapäeva ülikooliraamatukogud on uue tehnoloogia ja turunduse ideede rakendamisel üsna edukad. Samas on kommunikatiivne pööre alles välja kujunemas (**Uurimus III, IV**), sest raamatukogu(hoidja)d lähenevad oma kasutajatele pigem äriliselt/turunduslikult (vt tabel 2) ega pole veel vabanenud modernse ajastu kommunikatsiooni põhimõtetest (**Uurimus III**). Ülikooliraamatukogud disainivad teenuseid nii, et kasutaja tegutseb „töötava kliendi“ rollis. Raamatukogud delegerivad oma kasutajale osaliselt töötajate funktsioone ehk sisuliselt ekspluateerivad neid. Kasutaja kaasamises teenustesse, mis on piiratud vaid juurdepääsu ja interaktsiooniga, võib kasutaja osalust näha minimaalsel tasemel. Taoline minimaalne osalus, kasutades Carpentier' (2012: 171) lähenemist, teenib peamiselt süsteemi vajadusi ja huve mitte-professionaalide abil.

Töös jõutakse järeldusele, et kõige olulisem võimutegur, mida raamatukogusüsteem on valmis delegerima kasutajale, on kontroll e-teenuse protsessi üle. Kuid tõeliselt kontrollivad raamatukogu infosüsteemi ja sinna juurde kuuluvaid norme ikkagi raamatukogutöötajad kui infoekspertid. Dissertatsioonis pakutakse, et see võib olla kõige mõistlikum strateegia, sest ülikooliraamatukogu on sotsiaalne institutsioon, mis osutab avalikke teenuseid ja vastutab nende kõrge kvaliteedi eest. Samas tuleb jälgida, et kasutajad saaksid e-teenindusprotsessis osaleda võimalikult lihtsalt, mugavalt ja mitmekülgelt.

Kasutaja osalus mõjutab oluliselt ülikooliraamatukogu kommunikatsiooni paradigmat, pakkudes uusi võimalusi teenuse kujundamiseks, korraldamiseks ja teenuse kvaliteedi saavutamiseks.

Kasutaja osalus võib olla efektiivne vahend raamatukogu e-teenuste ja kommunikatsiooni arendamisel (**Uurimus II**). Kasutajaid saab vaadelda kui vajalikke konsultante või raamatukogu osakoormusega töötajad. Teisisõnu, kasutajast võib saada raamatukogu e-teenuste kaasprodutsent ja teenuse kvaliteedi kaaslooja. Dissertatsioonis leitakse, et ülikooliraamatukogud võiksid kommunikatiivset pööret aktiivsemalt teostada – liikuda ekspertiisilt ja kontrollilt radikaalsele usaldusele ja kasutajatega koostööle. Sisuliselt võib see tähendada folksoonoomia lubamist raamatukogude infosüsteemides: nt kasutajad saaksid e-kataloogi lisada oma märksõnu, märkusi, kommentaare ja linke (*tagging*), mis teistele kasutajatele infootsingut tehes on ehk huvitavad või kasulikud.

Kasutaja osalus võib mõjutada e-teenuse tulemust, ja see võib sõltuda kasutaja potentsiaalidest ja osaluse tasemest.

Empiirilise uuringu tulemused (**Uurimus II**) näitavad, et ülikooliraamatukogu e-teenuse protsess on kasutajatele enam kui lihtsalt interaktsioon infosüsteemiga (kasutaja-arvuti), see on pigem „kasutaja-arvuti-raamatukoguhoidja/teised kasutajad“ kommunikatsioon. Fookusgruppide uuring näitas, et kasutajad on valmis oma kognitiivset ja emotsionaalset potentsiaali panustama e-teenuse protsessi ja tulemusse. Teisisõnu, kasutajad leiavad, et nende pingutused võivad mõjutada e-teenuse õnnestumist. Kuid samas ei soovi kasutajad pingutada üle ja leiavad, et lõplik vastutus teenuse kvaliteedi eest lasub raamatukogul kui infoteenuse pakkujal.

Anitsal ja Schumann (2007) eristavad osaluse mõõtmisel kolme taset: kohalolek (madal tase), modeerimine (keskmine tase) ja kaasprodutseerimine (kõrge tase). Teooriale toetudes esitatakse dissertatsioonis ülikooliraamatukogu teenuste klassifikatsiooni kõrval ka liigitust, kus e-teenused on eristatud vastavalt kasutaja osalusele (vt tabel 5, ptk 5.3.3).

Kõrge potentsiaaliga kasutajate panus on raamatukogu jaoks kõige väärtuslikum – nemad võivad

osaliselt asendada raamatukogu spetsialiste, neid võib käsitleda „osakoormusega töötajana“ (Bateson 2002; Kelley jt 1990) või „kvaasi-töötajana“ (Ford, Heaton 2001). Sellest lähtuvalt tuuakse doktoritöös esile ülikooliraamatukogu e-teenuse kasutaja erinevaid rolle:

- 1) informatsiooni vastuvõtja, infotarbija;
- 2) sõltumatu infootsija, töötav kasutaja, raamatukogu kvaasi-töötaja;
- 3) informatsiooni ehk teenuse tulemuse kaasprodutsent, prosumer.

Kõige väiksemat efekti teenuse kvaliteedile osutab kasutaja **infotarbija** rollis. Kuigi kasutaja ei jää infotarbijana täielikult passiivseks, puudub tal teenindusprotsessi üle kontroll ja ta saab vaid seda informatsiooni, mida raamatukogu talle pakub, nt vastates päringutele. **Töötava kasutaja** rollis saab kasutaja mõjutada teenuse tulemust palju rohkem, kuid ka siin ei saa kasutaja vastutada teenuse tulemuse eest täies mahus. Kasutajal on vaid osaline kontroll protsesside üle, mida delegeerib tegelikult raamatukogu, suunates kasutaja iseteenindusse.

Kaasprodutsendi rollis on kasutaja panus kõige suurem. Kui raamatukogu lubab oma infosüsteemis näiteks folksoonoomiat, saab kasutaja ise luua ja jagada informatsiooni. Sellel tegevusel võib olla e-teenuse kvaliteedile nii positiivne kui negatiivne efekt. Doktoritöös rõhutatakse, et kommunikatiivse pöördega seotud kasutajate aktiivne ja kõrgel tasemel osalemine paneb ülikooliraamatukogud silmitsi seisma tõsise väljakutsega, mis on seotud teenuse kvaliteedi, kutse-eetika ja raamatukogu kui ühiskondliku institutsiooni sotsiaalse vastutusega. Kasutaja osalus võib teenuse kvaliteedi loomisel kaasa tuua ebakindlust ja ettearvamust, sest osalus võib süsteemile tähendada kontrolli kaotamist. Teenuse kvaliteedi kindlustamiseks peab raamatukogul olema infosüsteemi üle kontroll. Kui võim ja kontroll anda kasutajatele, ei saa raamatukogu garanteerida teenuste täielikku kvaliteeti. Töös esitatud e-teenuse kvaliteedi mudel lähtubki sellest, et teenuse kvaliteedi tagamiseks tuleb elimineerida võimalike kvaliteedilõhede mõjud teenuse tulemusele.

Üldtunnustatud teenuse kvaliteedi mudelite mõnede elementide kasutamine võib ülikooliraamatukogu konteksti hästi sobida. Samas pole need mudelid ülikooliraamatukogu e-teenuse kvaliteedikontseptsiooni loomiseks piisavad, sest nad ei võta arvesse teenuse kasutaja potentsiaali.

Kontseptuaalse modellemise käigus analüüsi töös ka üldtunnustatud teenuse kvaliteedi mudeleid. Järeldatakse, et **Uurimustes I, II** kirjeldatud Põhjamaade ja Ameerika koolkondade teenuse kvaliteedi mudelid on üsna loogilised ja universaalsed, mis inspireerisid nende kasutamist erinevates valdkondades, ja raamatukogundus pole siin erandiks. Teoreetilise analüüsi käigus jõutakse aga selleni, et ülikooliraamatukogu kontekstis vajavad need mudelid täiendamist ehk kasutaja muutuva rolliga rohkemat arvestamist. Mõlemad mudelid näevad kliendis eelkõige teenuse tarbijat ja kvaliteedi hindajat. Selle lähenemise puhul on olulised kliendi ootused ja tegelik kogemus teenuse kasutajana. Kuid kasutaja ise mõjutab oma osalusega nii teenuse protsessi kui ka selle tulemust (Meyer ja Mattmüller 1987), seega raamatukogu kasutajat võib vaadelda ka kvaliteedi loojana. Kuna siin on olulisel kohal mitte ainult kasutaja ootused ja hinnangud, vaid samuti kasutaja potentsiaal ja panus, siis tekib vajadus uue vaateviisi järele, mis avaks kasutaja rolli teenuse kvaliteedi saavutamisel.

Ülikooliraamatukogu kasutajad peavad e-teenuse kvaliteedi eriti olulisteks kriteeriumiteks informatsiooni ja juurdepääsu kvaliteediga seotud näitajaid.

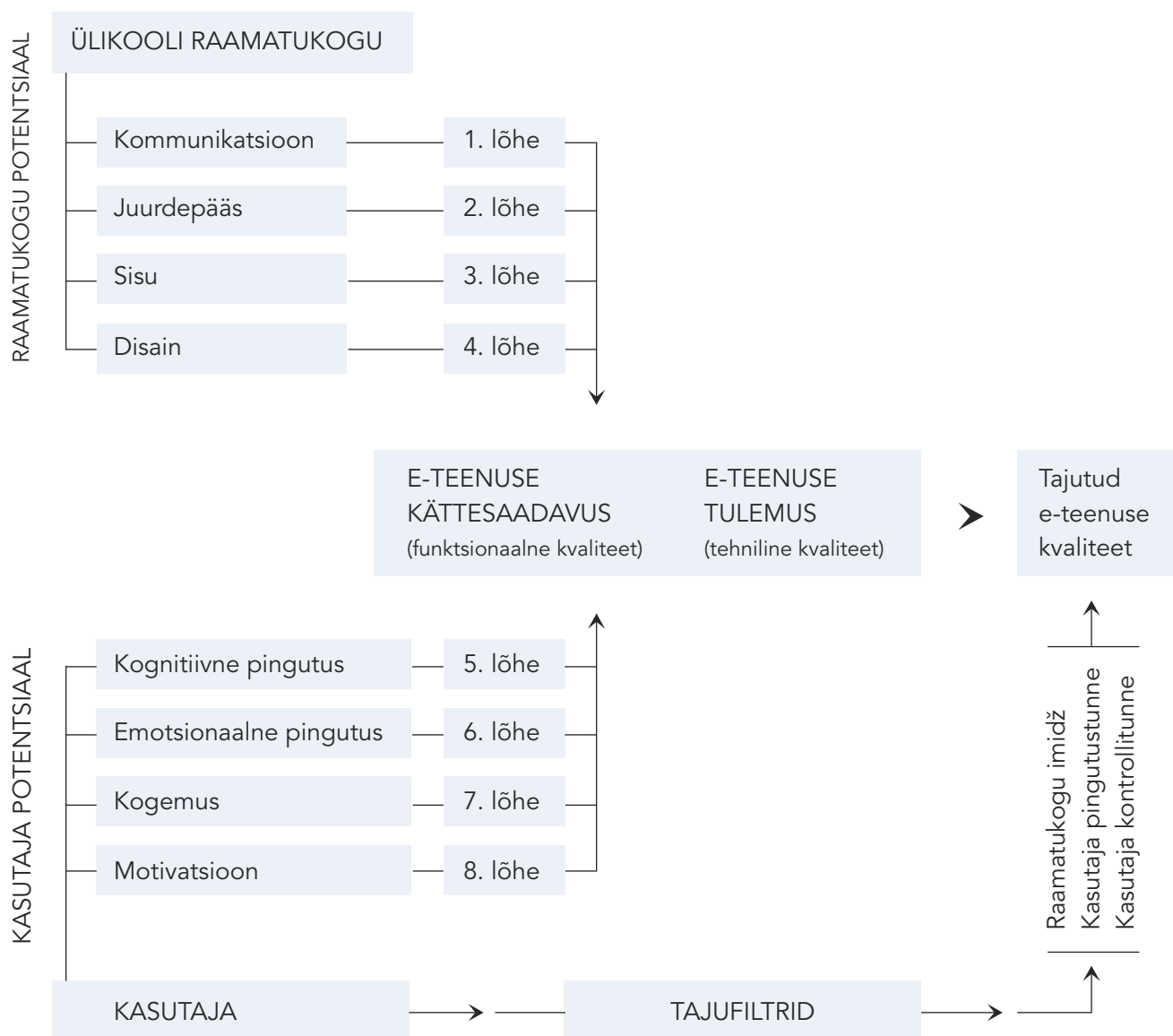
Tabel 1. Ülikooliraamatukogu e-teenuse kvaliteedi üksikute tunnuste faktoranalüüs (antud teguri väärtused > 0,4) eUtlbQual.

Kvantitatiivne tunnus	1. tegur KOMMUNI- KATSIOON	2. tegur SISU	3. tegur JUURDE- PÄÄS	4. tegur DISAIN
Toetus	.720			
Tagasiside	.716			
Viisakus	.673			
Dialog	.695			
Pädevus	.694			
Vastuvõtlikkus	.578			
Täpsus		.672		
Selgus		.661		
Relevantsus		.653		
Usaldusväarsus		.649		
Piisavus		.564		
Täielikkus		.537		
Kiirus			.768	
Kasutajasõbralikkus			.677	
Lihtne ligipääs			.667	
Töökindlus			.662	
Kindlus			.640	
Navigeerimine			.535	
Turvalisus			.533	
Meelelahutus				.759
Esteetika				.753
Isikupärastamine / kohandamine				.501

Kontseptuaalse mudeli ehitamisel oli doktoritöös kasutatud kombinatsiooni kvalitatiivsest (fookus-grupid) ja kvantitatiivsest (e-küsitlus) uuringust. Fookusgruppide uuringu tulemusena selgusid e-teenuse kvaliteedi kriteeriumid ja nende olulisus (**Uurimus II**). Enamus määratud näitajaid olid seotud informatsiooni ja juurdepääsu kvaliteediga.

Seda nimekirja täiendati teiste sarnaste uuringute analüüsi tulemusena välja selgitatud kriteeriumidega. Järgneva faktoranalüüsi abil olid kõik need kriteeriumid jaotatud nelja teguri vahel: *interaktsioon*, *sisu (informatsioon)*, *juurdepääs* ja *teenuse disain*. Need tegurid on võetud e-teenuse kvaliteedi kontseptuaalse mudeli ehitamise aluseks.

Ülikooliraamatukogu e-teenuse kvaliteet sõltub nii raamatukogu kui kasutaja potentsiaalist.



Doktoritöö tulemusena esitatud ülikooliraamatukogu e-teenuse kvaliteedi kontseptuaalne mudel on mitmedimensiooniline. Mudelil on kaks põhilist komponenti: raamatukogu ja kasutaja potentsiaalid ning nii raamatukogu kui kasutajaga seotud tegurid, mis võivad mõjutada teenuse kvaliteeti. Niimoodi on mudelis kajastatud raamatukogu kommunikatiivne pööre ja kasutaja rolli muutmine. Empiiriline uuring (**Urimus I, II**) kinnitas töös tehtud teoreetilist eeldust, et e-teenuse edukas tulemus võib sõltuda kasutaja enese panusest ja sellest, kuidas kasutaja on valmis oma potentsiaali rakendama. Kasutaja potentsiaalina käsitletakse dissertatsioonis teenuse eduka tulemuseni jõudmiseks vajalikke tegureid: kasutaja teadmist, oskust ja kogemust ning kasutaja motivatsiooni teha tööd ja pingutada teenuse tulemuse nimel. Kasutajapoolsed e-teenuse kvaliteeti mõjutavad tegurid on *kognitiivne ja emotsionaalne pingutus, raamatukogu kasutamise kogemus ja motivatsioon ise-teeninduseks*. Raamatukogupoolsed tegurid on seotud *kommunikatsiooni, juurdepääsu, sisu (informatsiooni) ja teenuse disainiga*.

Teenuse protsess assotsieerub pakutud mudelis funktsionaalse kvaliteediga ehk vastab küsimusele: **kuidas** on teenus kasutajani viidud. Teenuse tulemus assotsieerub tehnilise kvaliteediga ja vastab küsimusele: **mida** saab teenuse tarbimise tulemusel kasutaja. Kõik see kokkuvõttes moodustab tajutud e-teenuse kvaliteedi. Samuti näitab mudel, et teel teenuse tulemuseni võivad tekkida nn kvaliteedi-lõhed ehk kogu protsess ei vasta teenusekvaliteedi ootustele. Lõhesid võib põhjustada nii raamatukogu kui kasutaja (vt joonisel lõhe 1–8). E-teenuse kvaliteedi tunnetamist mõjutavad nn *kvaliteedi tajumise filtrid*, milleks on mudeli järgi raamatukogu kuvand ning kasutaja-poolne pingutuste tunnetamine ja kontrolli tajumine.

Doktoritöös rõhutatakse, et suurimaks diskussiooni objektiks selles mudelis on kasutaja dimensioon. Töö tulemuste seisukohalt on oluline tabel (vt tabel 2), kus on toodud kaks lähenemist raamatukogu ja kasutaja kommunikatsioonile ja kasutaja osalusele.

Tabel 2. Ülikooliraamatukogu e-teenus ja kasutajate osalemine e-teenuste osutamises, äri-/turunduslik ja sotsiaalne lähenemine (autori järgi).

Raamatukogu ja kasutaja kommunikatsioon	Äri-/turunduslik	Sotsiaalne
Raamatukogu ja kasutaja suhtluse põhimõtted	Ühesuunaline, vertikaalne Kontroll Taksonoomia Digi- ja infopöörded Raamatukogu ressursside säästmine Teadmiste andmine Turundusdiskursus	Kahesuunaline, horisontaalne Usalda, toeta Folksonoomia Digi-, info-, kommunikatiivsed pöörded Juurdepääsu suurendamine Teadmiste koosloomine Suhtlemise sotsiaalsed eesmärgid
Kasutaja rollid	Info tarbija/klient Töötav kasutaja/kvaasitöötaja Kvaliteedi hindaja	Kaasprodutsent Prosumer Kvaliteetne kaaslooja
Kasutajate osalemise tasemed ja vormid	Panus, kasutaja tööjõud Kasutamine, ärakasutamine Juurdepääs, suhtlus Kaasamine	Panus, kasutajate mõjuvõimu suurendamine Produsage Juurdepääs, suhtlus, otsused Kaasahaaratus

Doktoritöö teoreetilise analüüsi, empiirilise uuringu ja ka raamatukogu praktilise kogemuse tulemusel võib järeldada, et täna näevad ülikooliraamatukogud oma kasutajaid töötavate kasutajatena (*working users*) ja rakendavad nendega kommunikatsioonil enamasti teeninduse-turunduse põhimõtteid. Teisiti väljendades, raamatukogud eelistavad, et kasutaja osalus oleks pigem madal (infotarbija) või keskmine (töötav kasutaja). See põhineb arusaamal, et töötav klient on teenindusorganisatsiooni lisaressurss, kusjuures tema osaluse määr võib varieeruda väga intensiivse ja väga kerge vahel. Seda võib põhjendada eelkõige majanduslike põhjustega – töötav kasutaja, kes teenindab end ise, võib aidata ressursside kokkuhoidmisel, sest osa oma tööst usaldavad raamatukogud kasutajale.

See on ka üldine põhjus, miks raamatukogud nii aktiivselt juurutavad kommertssektori ideid ja praktikaid ning mõtlevad oma tööle majanduslikust seisukohast. Osalus on väärtuslik, kuid üsna kallid ning nõuab aega, raha investeerimist ja võib olla seotud riskidega (teenuse kvaliteet, info usaldusväärsus ja korrektsus). Kui projitseerida raamatukogu ja kasutaja võimu suhteid teenuse kvaliteedi probleemile, siis võib eeldada, et raamatukogu püüab iseseisvalt kontrollida infosüsteemi, kasutades oma ekspertteadmisi, võib aidata tagada kvaliteeti. Kuid palju tähtsam on siiski see, kui palju iseseisvust ja kontrolli on raamatukogu valmis delegee-

rima kasutajale ning milline kasutaja osaluse tase on parasjagu aktuaalne ja vastuvõetav ülikooliraamatukogude jaoks.

Doktoritöös leitakse, et raamatukogud ei pea kasutajate osaluse suurenemist ja neile võimu delegeerimist vältima, kuid kontrolli andmisel peab kaasnema raamatukogu vastutus kasutaja potentsiaali eest. Raamatukogud võiksid rohkem mõelda sellele, kuidas suurendada kasutaja kognitiivset potentsiaali, pakkudes toimingutes tuge ja infopädevuse õpetamist (nt raamatukogude põhiteenus võiks olla infopädevuse õpetamise arendamine); kuidas toetada kasutajaid emotsionaalselt ja kuidas neid motiveerida. Kui raamatukogud näevad kasutajates nn kvaasi-töötajaid, peab ühtlasi mõtlema, kuidas kasutajaid töö eest tunnustada.

Kokkuvõttes on oluline leida tasakaal kvaliteedi tagamise ja võimu/kontrolli osalise delegeerimise vahel, vanade modernse ajastu raamatukogusüsteemide ning infoühiskonna ja digimodernismi vahel, Gutenbergi ja Zuckerbergi ajastu põhimõtete vahel. Loodan, et doktoritöö tulemused, refleksioonid, analüüsid ning e-teenuse kvaliteedi ja kasutaja osaluse kontekstualiseerimine aitavad ülikooliraamatukogudel teenuseid disainida ja kommunikatsiooniprotsesse kujundada ning annavad ühtlasi ainet tulevaste kvaliteedi-uuringute jaoks.

Bibliograafia

- Anitsal, I.; Flint, D. (2003). Understanding customer productivity in shopping: preliminary qualitative insights from technology-based self-service. Wilson, J. W. (Ed.). *Marketing in a Dynamic Global Environment*, 200–206.
- Anitsal, I.; Schumann, D. (2007). Toward a conceptualization of customer productivity: the customer's perspective on transforming customer labour into customer outcomes using technology-based self-service options. – *Journal of Marketing Theory and Practice*, 15 (4), 349–363.
- Vasov, S. (2009) = Басов, С. (2009). Библиотека: формирование базовых ценностей на переломе эпох. – *Роль библиотеки в формировании регионального социально-культурного пространства: сб. науч. тр.* Новосибирск: ГПНТБ РАН, 3–23.
- Bateson, J. (2002). Are your customers good enough for your service business? – *The Academy of Management Executive*, 16 (4), 110–120.
- Carpentier, N. (2012). The concept of participation. If they have access and interact, do they really participate? – *Fronteiras – estudos midiáticos*, 14 (2), 164–177.
- Davis, C. (2008). Librarianship in the 21th Century – Crisis or Transformation? – *Public Library Quarterly*, 27 (1), 57–82. <https://doi.org/10.1080/01616840802122401>

- Ford, R.; Heaton, C. P. (2001). Managing your Guest as a Quasi-Employee. – *Cornell Hotel and Reastaurant Administration Quarterly*, 42 (2), 46–55.
- Foucault, M. (2006) = Фуко, М. (2006). Субъект и власть. – *Интеллектуалы и власть: Избранные политические статьи, выступления и интервью*, Ч. 3. М.: Праксис.
- Goldkuhl, G. (2009). Information systems actability – tracing the theoretical roots. – *Semiotica*, 175, 379–401.
- Kelley, S.; Donnelly, J.; Skinner, S. (1990). Customer participation in service production and delivery. – *Journal of Retailing*, 66, 315–35.
- Lauristin, M. (2012). Infoühiskonnast. – *Eesti Päevaleht*, 18.09.
- LeMoine, B. (2012). Nailing Jelly to the Wall: understanding postmodernism influence on library information science. – *Library Philosophy and Practice*. www.unllib.unl.edu/LPP/lemoine.htm. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/701>
- Martin, P. (2009). [Societal transformation and reference services in the academic library: theoretical foundations for re-envisioning reference](#). – *Library Philosophy and Practice*. www.digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1265&context=libphilprac.
- Marx, M. H.; Goodson, F. E. (1976). Theories in contemporary psychology. New York: Macmillan.
- McQuail, D. (2003). McQuaili massikommunikatsiooni teooria. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Meyer, A.; Mattmüller, R. (1987). Qualität von Dienstleistungen (Quality in Services). – *Marketing ZFP*, 9 (3), 187–195.
- Miksa, F. (1996). The cultural legacy of the „Modern Library“ for the future. – *Journal of Education for Library and Information Science*, 37 (2), 100–119.
- Pruulmann-Vengerfeldt, P. (2015). [Infopööre, digipööre ja kommunikatiivne pööre: inauguratsiooniloeng](#). www.uttv.ee/naita?id=21622.
- Rieder, K.; Voß, G. (2010). The working customer – an emerging new type of consumer. – *Psychology of Everyday Activity*, 3, 2–10.
- Savage, M. (2008). The big question: does the decline in book lending spell the end for the public library? – *The Independent*, 16.01.
- Steyaert, J. (2000). [Digital Skills, literacy in the information society](#). www.steyaert.org/jan/publicaties/2000,digitalskills.pdf.
- Weber, M. (1978). Economy and society. Berkeley: University of California Press.

Doktoritöö teemaga seotud täiendavad publikatsioonid:

- Einasto, O. (2005). Ülikooliraamatukogu teenuse kvaliteedi monitoring kasutaja tolerantsustsoonis kui teenuste arendamise lähtepunkt. Käsikiri. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.
- Einasto, O. (2006). Mida lugeja tegelikult raamatukoguhoidjalt ootab? – *Raamatukogu*, 6, 9–14.
- Эйнасто, О. (2007). Опыт мониторинга качества услуг библиотеки Тартуского университета. *Университетские библиотеки в изменяющемся мире образования, науки и культуры*. Материалы второй международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 21–24 мая 2007, 49–54.
- Эйнасто, О. (2007а). [Чего библиотекарь ждет от читателя – к вопросу о качестве электронных услуг библиотеки](#). Госбук: Электронная сеть России по вопросам управления. www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2011/disk/011.pdf.
- Einasto, O. (2009). A conceptual model for evaluating the service quality of research libraries. *Service Quality – Library Performance Indicator*. Transactions of the National Library of Estonia, 12B, 101–117, Tallinn : Eesti Rahvusraamatukogu.
- Einasto, O. (2011). What does a librarian expect a user: concerning the quality of library e-services. – *Proceeding of the Eighteenth International Conference „Crimea 2011“*, Sudak (Ukraina).
- Einasto, O. (2013). [Renewing the marketing strategy: from meeting user needs to values creation](#). IFLA (International Federation of Library Associations) Publications. library.ifla.org/id/eprint/146/1/086-einasto-en.pdf.
- Einasto, O. (2014). E-service quality criteria in university library: a focus group study. – *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 147, 561–566.