

RAHULOLU LUGEJATEENINDUSEGA

Kärt Miil

Uuringu "Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja" üheks oluliseks eesmärgiks oli välja selgitada lugeja rahulolu teenindusega. Põhilise teabe selle kohta annab lugeja hinnang töötajate teenindus- ja suhtluskultuurile, kompetentsusele, rahulolu avariilistel paikneva kirjandusega, samuti vastused küsimusele, kus lugejal palutakse kirjutada, mis neile TÜ Raamatukogu töös kõige enam meeldib, mis häirib ja milline tööloik vajaks korrigeerimist.

Lugeja rahulolu raamatukoguga on uuritud nii endises Nõukogude Liidus kui välismaal mitmest aspektist. Endise Saksa Demokraatliku Vabariigi autor Gisela Ewert on uurinud lugeja käitumist raamatukogus, et välja selgitada, kuidas lugeja jõuab talle vajaliku informatsioonini /1/. Ta teeb järelduse, et raamatukogu teenuste pakkumise viis mõjutab lugeja tegevust raamatukogus. Samal ajal mõjutab teenuste ja fondide kasutamise sagedus ja preferents teenuste kvaliteeti ja kvantiteeti. C. Ewerti uuringud põhinevad vaatluse meetodil, mis tema hinnanguil on objektiivseim. Niisiis võib väita, et lugeja ise mõjutab teenindajat, oskuslik teenindamine aga suunab lugejat rutem leidma talle vajalikku infot.

TÜ Raamatukogu lugejauuringuga lähedasi tulemusi on saanud Berliini Humboldti Ülikooli Raamatukogu üliõpilastest lugejate kohta P. Paul /2/. Tema andmetel peavad üliõpilased kirjanduse hankimist raamatukogust liiga aeganõudvaks, kirjanduse valikut puudulikuks. Rohkem soovitakse infot selle kohta, kust leida raamatukogus puuduvat raamatut. Autor arvab, et raamatukogutöötajate puuduseks on see, et nad ei oska tudengitele soovitada vajalikku erielakirjandust.

Et raamatukoguhoidja isikuomadused ja eetika on lugeja väärtushinnangutes tähtsal kohal, seda kinnitavad mitme lugejauuringu tulemused, ka S. B. Ratmanova uuringud, mis on tehtud end. Nõukogude Liidu Riikliku Avaliku Teadusliku Tehnikaraamatukogu lugejate seas /3/. Raamatukogule kui tervi-

kule antud hinnang sõltub samuti suurel määral teeninduse kvaliteedist ja kiirusest.

TÜ Raamatukogus läbi viidud uuringus on lugejateenindusega seonduvale aspektile küllalt suurt tähelepanu omistatud. Duritud on lugeja rahulolu teenindusega kõikides teenindusüksustes. Lugeja hinnanguid võivad mõjustada nii teenindaja isik, tema kompetentsus ja suhtluskultuur kui ka vajaliku kirjanduse olemasolu raamatukogus, selle kiire ja mugav kättesaadavus.

Antud töös on kasutatud peamiselt 1989. aastal läbi viidud lugejaankeedi andmeid.

Kui vaadelda TÜ Raamatukogu lugejate hinnanguid teenindus- ja suhtluskultuurile, siis torkab kõigepealt silma, et kõige enam kasutatav teeninduspunkt - teaduskirjanduse kojulaenus - on saanud ka suhteliselt kõrge hinnangu lugejate poolt. Õppekirjanduse kojulaenus ja lugemissaal on seevastu saanud tunduvalt madalamaid hinnanguid kui raamatukogu ülejäänud teeninduspunktid. Oletatavasti ei ole õppekirjanduse saalis ja kojulaenuses teenindus- ja suhtluskultuurile antud hinnangud sedavõrd madalad üksnes teenindajast sõltuvalt. Tuleb arvestada, et siin hindavad teenindajat peamiselt üliõpilased, kes on üldse suhteliselt kriitilise hoiakuga. Hinnanguid võib mõjutada ka suur õpikute nappus, sellest tingitud pikad järjekorrad semestri alguses. Seda on lugejad ankeedivastustes ka maininud. Märgitud on aga ka segadusi raamatute väljaandmisel ja kättesaamisel, on paar viidet ebameeldivale suhtluskogemusele õppekirjanduse kojulaenuses. Ka õppekirjanduse lugemissaali kohta on lugejad küllalt palju märkusi teinud. Ei olda rahul kirjanduse valiku ja paigutusega avariilistel, ebakompetentsete töötajatega, nõutakse rangemat kontrolli raamatute rikkumise ja kaotsimineku üle.

Töötajate kompetentsus on oluline ka teenindus- ja suhtluskultuuri hindamisel. Enamasti on parema teenindus- ja suhtluskultuuriga teeninduspunktid hinnang kompetentsusele samuti kõrgem. Mõned lugejad on märkinud, et kogu teeninduspunkti tööd on raske hinnata, kõik sõltub siiski konkreetsest teenindajast. Kõige ebakompetentsemaks hinnatakse teenindust õppekirjanduse lugemissaalis (rahulolematuid 53%) ja kojulaenuses (22%). Nii suur rahulolematute protsent annab aluse oletada, et põhjus võib olla ka halväs töökorralduses. Suhteliselt madalalt hinnati ka loodus- ja täppisteaduste

lugemissaali töötajate kompetentsust (11,4% peab ebakompetentseks), kusjuures märkimist väärrib see, et kirjanduse valikuga avariikulitel ollakse selles saalis kõige rahulolematumad, teenindus- ja suhtluskultuuri hinnatakse aga maja kõrgeimaks. Kõige rohkem ollakse rahul teatmekirjanduse lugemissaali töötajate kompetentsusega, vaid 3,6% vastajatest peab neid ebakompetentseks, vastav protsent teaduskirjanduse kojulaenutuses on 5,8, ajakirjade lugemissaalis 7,7, filoloogია- ja ühiskonnateaduste lugemissaalis 8,3, kataloogikonsultante peab ebakompetentseks 8,3% vastajaid.

Tabel 1 näitab lugejate rahulolu teenindusega põhilistes teeninduspunktides, kusjuures arvestamata on jätetud "ei tea" vastanud lugejad. Vastuse "ei tea" põhjal on võimalik järeldada, et kaugeltki kõik teeninduspunktid ei leia raamatukogus ühesugust kasutust. Nagu mainitud, on kõige enam kasutatav teaduskirjanduse kojulaenutus ("ei tea" vastab 5,6% lugejatest), kõige vähem kasutatakse loodus- ja täppisteaduste lugemissaali (40% vastab "ei tea"). Lugemissaalidest on kõige kasutatavam ajakirjade lugemissaal ("ei tea" vastab 17%). Õppekirjanduse kojulaenutuse kohta vastab "ei tea" 14%, lugemissaali kohta 25%, umbes kolmandik lugejatest ei oska hinnata filoloogia- ja ühiskonnateaduste lugemissaali ja teatmekirjanduse lugemissaali töötajaid.

Mis puutub kataloogikonsultandi teenindus- ja suhtluskultuurile antud hinnangutesse, siis siin peegeldab hinnang tõenäoliselt kõige täpsemalt rahulolu teenindaja isikuga ja tema kompetentsusega, kuna konsultandi hindamisel ei tule arvesse ei pikad ooteajad ega kirjanduse vähene leidumus raamatukogus, mis lugejat hõirivad ja võivad tema poolt antavat hinnangut mõjutada. On märkimisväärne, et tervelt 84% vastanutest oskab kataloogikonsultandi tööle hinnangut anda, järelikult on mingil viisil tema teeneid vajanud.

Ankeediandmeid võrreldes ei saa väita, et mõne teeninduspunkti tööd oleks oluliselt halvaks hinnatud, ka päris rahulolematute lugejate protsent on väike (0,6-3%). Õppekirjanduse lugemissaali ja kojulaenutuse suhteliselt madalamale hinnangule võib leida põhjused vaba vastuse võimalusega küsimustest.

Eraldi teistest teeninduspunktidest võiks vaadelda teenindust käsikirjade ja haruldaste raamatute (KHO) lugemissaalis ja raamatukogudevahelises laenutuses (RVL). Mõlemas on lugejaskond suhteliselt väike, 412-st vastanust 68% ei

Tabel 1

Rahylolu teenindus- ja suhtluskultuuriga 1989.a. (%)

Hinnang	Õppekirjandus		Teaduskirjandus				Teatmekir- janduse lugemis- saal	Kataloogi- konsultant
	kojulae- nutus	lugemis- saal	kojulae- nutus	loodus- ja täp- pistea- duste lu- gemissaal	ajakirjade lugemis- saal	filoloogia- ja ühiskon- nateaduste lugemis- saal		
Väga hea	28	30	40	46	34	42	43	40
Hea	53	50	48	47	55	49	50	51
Rahuldav	16	18	11	6	10	8	5	9
Halb	3	2,5	1	1	1	1	0,7	0,6

ole osanud hinnata teenindust KHO-s ja 75% 399-st RVL-s. Hindaajaist 58% peab KHO teenindus- ja suhtluskultuuri väga heaks, 40% heaks, 1,5% rahuldavaks ja 0,5% halvaks. Ka hinnang kompetentsusele on KHO lugemissaalis kõrge - 5,3% vastajatest peab teenindust ebakompetentseks.

RVL-i teenindus- ja suhtluskultuurile on väga hea hinnangu andnud 35%, hea 43%, rahuldava 16% ja halva 7% vastajatest. 37% vastajatest peab RVL-i teenindust ebakompetentseks. Tundub, et antud juhul ei saa lugejad aru, et raamatukogudevahelise laenutuse kiirus ja äraütluste arv ei sõltu kuigivõrd meie raamatukogu töötajatest.

Kuigi lugejauuringu kõigi kolme etapi tulemusi pole antud küsimuse puhul päris täpselt võimalik võrrelda (nimelt puudus kahel esimesel etapil hinnanguskaalal "väga hea" hinnang ja küsimus oli ainult teeninduskultuuri kohta), võib saada pildi lugejate arvamustest, kui liita kolmanda etapi "hea" ja "väga hea" hinnang. See tähendab sisuliselt "rahuldavast" paremat hinnangut ja vastab umbes kahe esimese etapi "heale". Järgnevas tabelis on kokku võetud kõigile teeninduspunktile antud hinnangud protsentides uuringu etappide kaupa.

Tabel 2

Etapp Hinnang Teeninduspunkt	Hea			Rahuldav			Halb		
	1983	1986	1989	1983	1986	1989	1983	1986	1989
Teaduskirjanduse kojulaenus	76	79	88	22	15	11	2,5	1	1
Õppekirjanduse kojulaenus	68	73	81	30	26	16	2	1	3
Filoloogia- ja ühiskonnateaduste lugemissaal	74	80	91	22	19	8	3	1	1
Loodus- ja täpisteaduste lugemissaal	74	82	93	23	18	5,5	2	0,3	1,2
Ajakirjade lugemissaal	71	77	89	26	22	10	1,5	0,4	1
Õppekirjanduse lugemissaal	68	69	79	29	29	18	2	1,3	2,5
Teatmekirjanduse lugemissaal	80	76	93	18	22	7	1	1,3	0
Kataloogikon-sultant	66	78	90	28	18	9	4,5	4	1
RVL	66	77	77	25	19	16	6	3	7
KHO	81	83	98	10	13	1,5	6	4	0,5

Tabeli põhjal võib järeldada, et vaadeldava ajavahemiku jooksul on lugeja rahulolu teenindusega pidevalt suurenenud. Kuna esimese etapi küsitlus oli kohe pärast raamatukogu uue hoone avamist, siis võib arvata, et lugejad ega teenindajad ei tundnud ennast veel päris kindlalt, tuli ju teenindusse juurde korraka väga palju uusi töötajaid. Hoolimata sellest, et kõigil kolmel etapil on õppekirjanduse kojulaenutusele ja lugemissaalile antud hinnangud madalamad, on ka seal teeninduskultuurile antud hinnangud igal etapil eelmisest paremad. Suhteliselt suur protsent (7%) on neid lugejaid, kes peavad RVL-i teenindust halvaks, kuid siin võib otsida põhjusi ka tõe iseloomus, mitte ainult töö kultuuris.

Küsimusele, kuidas ollakse rahul kirjanduse valikuga avariikulitel, on vastatud mitmeti. Kõige enam rahuldab lugejat teatmesaalis leiduv, kõige rahulolematumad on nad aga loodus- ja täppisteaduste lugemissaali avariikulitega. Alltoodud tabelis on näha lugejate hinnangud protsentides avariikulite kirjanduse valikule kõikides lugemissaalides.

Tabel 3

Teeninduspunkt	Väga hea	Hea	Rahuldav	Halb
Filoloogia- ja ühiskonnateaduste lugemissaal	5	37	50	9
Loodus- ja täppisteaduste lugemissaal	4	32	49	16
Ajakirjade lugemissaal	11	41	38	10
Õppekirjanduse lugemissaal	6	39	43	13
Teatmekirjanduse lugemissaal	20	50	25	5

On näha, et avariikulitel leiduva kirjanduse suhtes on lugejate hinnangud üsna kriitilised. Hindajate põhimass peab valikut küll heaks või rahuldavaks, kuid ka halvaks hinnatud protsent on küllaltki suur. Loodus- ja täppisteaduste lugemissaali avariikulite kirjanduse valikut pole väga heaks hinnanud ükski ülikooli õppejõud, halvaks peab seda aga 17% õppejõude ja 16% üliõpilasi. Ühelt poolt näitab see teravat puudust kaasaegsest erialakirjandusest, osaliselt võib põhjus olla ka selles, et valdavalt on raamatukogutöötajad humanitaarharidusega ning neil jääb puudu teadmistest töös muu erialakirjandusega. Samuti on märkimisväärne, et tervelt 13% üliõpilastest peab õppekirjanduse lugemissaali kirjanduse valikut halvaks. Ka erialade järgi paigutust on peetud eba-

kompetentseks. Kuna õppekirjanduse lugemissaalis puudub ka kataloog, mille järgi raamatut riulilt saaks otsida, siis jääb õppuril üle loota vaid teenindaja kompetentsusele.

Analüüsidest vastuseid küsimustele, mis kõige enam meeldib raamatukogus, mis häirib ja mis vajaks kõige enam korrektiive, võib välja tuua kolm olulist momenti, mida lugejateeninduse puhul tuleb arvestada. Tähtsaim tundub olevat see, et lugeja hindab oma aega. Asjatult kulutavad lugeja aega keerulised kataloogid, liiga vähene või vale informatsioon kataloogides, soovisedeli aeganõudev täitmine, pikk (ja sageli asjatu) ooteaeg kirjanduse tellimisest kättesaamiseni, pikad järjekorrad kojulaenutuses. Lugeja aega hoiaks kokku see, kui oleks rohkem teavet. Raamatukogul on kiiresti vaja konkreetset ja lühikest infobukletti! Teiseks oluliseks probleemiks on raamatukogus leiduvate trükiste kättesaadavus, eriti puudutab see õppekirjandust. Ka defitsiitsete õpikute laenutus peaks olema nii korraldatud, et õpik oleks vajadusel alati kättesaadav. Selle probleemiga seoses häirivad lugejat lõhutud raamatud, ebakompetentsus raamatute paigutamisel avariilulitele, valesti kohale asetatud raamatud, laenutustähtaegadest mittekinnipidamine, teenindaja asjatundmatus. Veel on lugeja jaoks ääretult tähtis meeldiv suhtlemine teenindajaga. Vastuses küsimusele, mis meeldib kõige enam raamatukogu töös, on öeldud palju häid sõnu raamatukogutöötajate adressil, kiidetud nende head suhtlusoskust, naeratust, korrektset, vastutulelikku teenindamist, head atmosfääri töötamiseks.

Lugeja rahulolu teenindusega ei sõltu ainult teenindajast, tema suhtluskultuurist, kompetentsusest, siin mängib rolli kõik, millest sõltub lugeja soovide rahuldamine. Mõnedki lugejate poolt mainitud puudused raamatukogutöös oleksid tulevikus töökorraldust muutes kõrvaldatavad. Hetkel võib aga nentida, et kõige enam on lugeja rahul hea teenindajaga, kes peabki oma tööga korvama praeguse raamatukogu puudused.

Kirjandus

1. Ewert, G. Zur Benutzung von Katalogen und Lesesälen in wissenschaftlichen Bibliotheken // Zentralblatt für Bibliothekswesen. 1990. H. 9. S. 407-411; H. 10. S. 447-452.

2. Paul, P. Der Beitrag der Hochschulbibliothek zur Erziehung und Ausbildung der Studenten : Ergebnisse e. Pilotbefragung von Studenten d. Humboldt-Universität zu Berlin // Zentralblatt für Bibliothekswesen. 1980. H. 11. S. 526-531.
3. Патманова С.Б. Научно-техническая библиотека предприятия глазами специалиста // Научные и технические библиотеки СССР. 1990. № 8. С. 10-17.

ZUFRIEDENHEIT MIT BENUTZERBERATUNG

Zusammenfassung

Kärt Mill

Auf Grund der im Rahmen der Untersuchung "Bibliothek und Benutzer" im Jahre 1989 durchgeführten Umfrage wurde die Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzer mit der Benutzerberatung analysiert. Vornehmlich wurden betrachtet die Urteile der Benutzer über die Beratung durch Bibliothekare, über die Literatúrauswahl der Freihandbestände sowie Antworten auf die Frage, was den Benutzer in der Bibliothek am meisten stört und was ihm gefällt.

Aus den eingegangenen Antworten geht hervor, daß die Leser beträchtlich höher die Bedienung in der Leihstelle Wissenschaftlicher Literatur und in den Lesesälen einschätzen, besonders hohe Bewertungen werden dem Lesesaal Nachschlagewerke zuteil. Für "sehr gut" halten die Benutzerberatung in den genannten Bedienungsstellen 40-46%, allerdings im Lesesaal Periodika nur 34% der Befragten.

Den Lesesaal und die Leihstelle Studienliteratur hat man etwas weniger mit "sehr gut" bewertet, entsprechend 30% und 28%. Die letztgenannten Bedienungsstellen erhielten auch die meisten negativen Bewertungen, entsprechend 2,5% und 3%. Zum einen können die Spannungen zwischen dem bedienenden Bibliothekar und dem Leser durch den großen Mangel an Unterrichtsliteratur bedingt sein, zum anderen aber haben die Benutzer die Inkompetenz der dortigen Mitarbeiter und gewisse Schwierigkeiten im Umgang erwähnt.

туры: 40-46% (в зале периодики 34%) читателей считают работу в этих залах очень хорошей. Несколько ниже процент хороших оценок в абонементе и читальном зале учебной литературы - соответственно 30% и 28%. В этих же пунктах и самое большое число читателей, оценивших культуру обслуживания и общения как очень низкую, - 2,5% и 3%. С одной стороны, напряжение между обслуживающим персоналом и читателем можно объяснить большим дефицитом учебной литературы, с другой стороны, читатели отметили некомпетентность библиотекарей и некоторые трудности в общении с ними.

Культуру обслуживания и общения в отделе рукописей и редких книг смогли оценить только около трети респондентов, но оценки были высокие (очень хорошо - 58%, плохо - 0,5%). Межбиблиотечный абонемент оценили 25% отвечающих: очень хорошо - 35%, 7% считают обслуживание плохим. Следует особо отметить достаточно высокую оценку культуры работы консультанта по каталогам (очень хорошо - 40%, плохо - 0,6%).

Что касается выбора литературы открытого доступа в читальных залах, то выше всего оценен читальный зал справочной литературы (очень хорошо - 20%, плохо - 5%). Больше всего не удовлетворены читатели литературой, представленной в зале естественных и точных наук (очень хорошо - 4%, плохо - 16%). Кроме того, как в научном, так и в учебном зале по этим наукам читатели отметили некомпетентную расстановку книг.

На основе ответов на анкету можно сказать, что для читателя очень важно приятное общение с обслуживающим персоналом. Удовлетворенность читателей обслуживанием зависит не только от того, насколько быстро и полно выполняются его информационные и культурные запросы, но и от личности работника.