

RAHULOLU RAAMATUKOGUTÖÖTAJATE SUHTLUSKULTUURIGA

Karin Hango

Tartu Ülikooli Raamatukogu töötajate suhtluskultuuri kohta käivate hinnangute ja arvamuste väljaselgitamine ei kuulunud uuringu "Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja" põhi-eesmärkide hulka. Loomulikult mõjutas töötajate suhtlemisviis paljudele küsimustele antavaid vastuseid, paraku ei saa anketeerimise tulemustest aga ammendavat ettekujutust meie lugejate rahulolu või rahulolematuse kohta selles vallas.

Raamatukogus nelja aasta jooksul läbi viidud tööle tulijate ja töölt lahkujate küsitlemise tulemusena selgus muu hulgas, et meie töötajate jaoks on suhtluskeskkond väga oluline /1/. Uuringu "Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja" tulemused näitavad, et suhtluskultuur on ülioluline ka meie lugejatele. Ankeedi "24 küsimust lugejale" küsimusele "Mis teid meie raamatukogus kõige rohkem häirib/röömustab?" vastanuist nimetab tervelt 135 suhtluskultuuri näitajaid (neist 93 positiivsest ja 42 negatiivsest küljest). Suhteliselt vähem tähelepanu pöörasid töötajate suhtlemisega seonduvale statsionaarsed üliõpilased, kes täitsid venekeelseid ankeete. Mitmes ankeedis (näit. nr. 176) kiideti seltsielu õhkkonda raamatukogus.

Vaatleksin järgnevalt lähemalt, mis 1989. aastal töötajate suhtluskultuuriga seoses röömustas. Kõige sagedamini (41 korral) nimetati üldiselt meeldivat suhtlemist või keni raamatukogutöötajaid. Kahekümne kuuel korral kiideti töötajate abivalmidust ja vastutulelikkust, üheksal korral korrektust. Teeninduspunktidest kiideti lugemissaale (sealhulgas nimetati korduvalt eraldi ühiskonnateaduste saali), humanitaarraamatukogu, kataloogikonsultanti. Esitaksin näiteks ka mõned laused meie lugejate vastustest nimetatud 18. küsimusele: "Töötajatega on väga meeldiv suhelda" (ankeet nr. 355), "Viisakas kohtlemine, töötajate naeratused ja abivalmidus" (152), "Enamus personalist on väga meeldiv, abivalmis" (167), "See, et nii mõnigi töötaja sulle ka naeratab raamatut vm. üle andes" (347).

Häirivana nimetati vastuses samale küsimusele kuuel korral üksikute töötajate järsku suhtumist ning kolmel korral töötajate anonüümsust ning lugeja jooksutamist ühe juurest teise juurde. Kahtekümmend kahte küsitletut häiris aeglane teenindamine, see pole aga tingitud üksnes suhtluskultuurist. Konkreetsetest probleemidest nimetati korduvalt riidehoidjate üleolevust või tigidust (198, 223, 350, 34, 189) ning segadusi õppeabonemendis ja -saalis (450, 187, 372). Tooksin mõned näited ka negatiivsetest lugejaarvamustest seoses suhtluskultuuriga: "Töötajad on liialt tõsised, naeratavad vähe" (224), "Vilets ja ülbe teenindus (kohvikus)" (34), "On üksikuid töötajaid, kes on nagu kõigi inimeste peale vihased" (150).

Uuringu "Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja" kõigil etappidel küsiti lugejaarvamusi teeninduskultuuri kohta lugejateeninduspunktides (I ja II etapil 7. küsimus, III etapil 15. küsimus), alates teisest etapist nimetatakse samas küsimuses ka suhtluskultuuri. Saadud hinnangud ei peegelda seega üksnes suhtluskultuuri ning skaala muutmine uuringu 3. etapis (vastusevariantidele "hea", "rahuldav", "halb" ja "ei tea" lisati ka "väga hea") teeb tulemused raskesti võrreldavaks. Nimetaksin siinkohal siiski mõningaid silmatorkavaid tendentse. Alates II etapist hinnatakse suhtlus- ja teeninduskultuuri oluliselt harvemini halvaks. Kui uuringu I etapi läbiviimise ajal said kõige enam häid hinnanguid mõned väikesed ja suhteliselt autonoomsed teeninduspunktid (raamatumuuseum, käsikirjade ja haruldaste raamatute lugemissaal, teatmesaal), siis II etapis sai kõige sagedamini häid hinnanguid teaduskirjanduse kojulaenus, esimeste hulgas on selles osas ka teaduskirjanduse lugemissaalid. Ilmselt on mõlemad nimetatud tendentsid seoses raamatukogu üldise töökorralduse stabiliseerumisega uues majas, saalides avapaigutuse korrigeerimisega ning töötajate kompetentsuse kasvuga (vt. ka K. Miili artiklit käesolevas kogumikus), samuti aga ehk lugejateotuste stabiliseerumisega.

Enim huvitavad meid praegu uuringu III etapis (1989.a.) antud hinnangud. Kõige sagedamini hinnatakse suhtlus- ja teeninduskultuuri väga heaks teaduskirjanduse kojulaenus, teatme- ja filoloogia-ühiskonnateaduste saalis ning ka taloogikonsultantidel.

Jättes arvestamata nende lugejate arvamused, kes väidavad antud teeninduspunkti teenindus- ja suhtluskultuuri kohta

"ei tea", saame mõnevõrra teistsugused tulemused. Häid ja väga häid hinnanguid saavad kõige sagedamini käsikirjade ja haruldaste raamatute osakond, teaduskirjanduse lugemissaalid, teatmesaal ning teaduskirjanduse kojulaenutus.

Rohkem negatiivseid hinnanguid on lisaks kohvikule ning garderoobile saanud õppekirjanduse kojulaenutus ja -lugemissaal ning perioodikasaal ja RVL, seega teeninduspunktid, kus nn. perestroikaajal tuli teha kõige suuremaid ümberkorraldusi.

Lugejate arvamusi raamatukogutöötajate suhtluskultuuri kohta oleme püüdnud arvestada töötajate täienduskoolituse läbiviimisel, eriti suhtlustreeningute programmide täiendamisel ning harjutuste koostamisel.

Kuna anketeerimise abil saadud suhtluskultuuri kohta käiv info on tänaseks küllaltki vana ja pole üheselt tõlgendatav, intervjueerisime 1991. aasta septembris lisaks veel 17 meie lugejat (lugejastaaž 4-19 aastat). Kõrvuti hinnangutele meie töötajate suhtluskultuuri kohta püüdsime teada saada arvamusi selle dünaamikast viimase 10 aasta jooksul. Üldiselt arvati, et töötajate suhtluskultuur on hea või rahuldav, parem lugemissaalides ja suhteliselt halvem abonementides. Oluliselt on see seletatav probleemidega, mis tekivad viivise võtmisel. Leiti, et viimastel aastatel on meie töötajate suhtluskultuur langenud, seda seostati oma töökohta ja ameti väärtustamise vähenemisega, vähese peremehetundega. Näiteks räägiti korduvalt, et teenindajad on väga arglikud ja ei julge ise vastutada, lugejat saadetakse korduvalt ühe juurde teise juurde.

Positiivsena nimetati eelkõige töötajate vastutulelikkust, valmisolekut lugejate vajaduste ja soovidega arvestada, neile võimalusel vastu tulla. Küsitletuid häiris töötajate puudumine töökohalt (teatmesaal, kataloogikonsultant) ning vähene orienteeritus lugejale, mis ilmneb näiteks selles, et lugemissaalide töötajad vestlevad omavahel ja ei võta kohe lugejaga kontakti. Segavana nimetati mõne töötaja liigset tagasihoidlikkust, ebakompetentsust (näiteks hiljuti ilmuma hakanud perioodika osas), ebaselgust väljendumisel (näiteks kontroll-lauas).

Küsisime ka konkreetseid näiteid meeldejäädud positiivsete ja negatiivsete kogemuste kohta meie töötajate suhtluskultuuriga seoses. Meeldivana nimetati mõne töötaja vastutulelikkust konverentside korraldamisel, endise erihoiu osa-

konna töötajate kompetentsust ja abivalmidust. Negatiivsena oli meelde jäänud mõne töötaja suutmatust end kontroll-lauas maksma panna ja vähene informeeritus raamatukogus toimuvast, samuti abonemenditöötajate ebakindlus viivise võtmisel.

Olemasolevate andmete alusel on raske anda igakülgselt ja ajakohast ülevaadet TÜ Raamatukogu lugejate rahulolu kohta meie töötajate suhtluskultuuriga. Leian aga, et hetkeseisu üldistamisest olulisem on avatud hoiaku kujundamine lugejate soovide ja pretensioonide suhtes ning kõigi raamatukogutöötajate valmisolek neile paindlikult reageerida.

Kirjandus

1. Ханго К. Психологическая служба в Научной библиотеке ТУ// Советское библиотековедение. 1989. № 4. С. 56-57.

ZUFRIEDENHEIT MIT BENUTZERFREUNDLICHKEIT DER BIBLIOTHEKSMITARBEITER

Zusammenfassung

Karin Hango

Das Feststellen der Bewertungen der Benutzerfreundlichkeit der Bibliotheksmitarbeiter war nicht eines der Hauptziele der Untersuchung "Bibliothek und Benutzer". Jeder Fragebogen enthielt nur eine Frage, die darauf gerichtet war (in der letzten Etappe Frage 15). Hier wurden die Benutzer nach ihrem Urteil über die Benutzerberatung und Benutzerfreundlichkeit in allen Bedienungsstellen der Bibliothek gefragt.

Aus den Antworten des Fragebogens "24 Fragen an Benutzer" geht deutlich hervor, daß die Benutzerfreundlichkeit für unsere Benutzer wichtig ist. Beispielsweise lauteten die Antworten auf die Frage "Was stört/freut Sie in unserer Bibliothek am meisten?" bei 135 Beantwortern "Benutzerfreundlichkeit" (bei 93 von der positiven und bei 42 von der negativen Seite).

Am häufigsten (41 Mal) gaben die Benutzer als erfreulich die angenehme Beratung durch die Bibliothekare und liebens-

würdige Bibliotheksmitarbeiter an, 26 Befragten nannten die Hilfsbereitschaft und das Entgegenkommen der Bibliothekare, 9 die Korrektheit. Von den Bedienungsstellen werden Lesesäle (darunter wiederholt der Lesesaal Philologie- und Gesellschaftswissenschaften), Gesellschaftswissenschaftliche Zweigstelle und Katalogsaalauskunft gelobt.

Als störender Faktor wird 6 Mal das schreffe Verhalten einzelner Mitarbeiter und 3 Mal die Anonymität der Bibliothekare genannt sowie das Laufenlassen des Lesers von einem Mitarbeiter zum anderen. 22 Benutzer stört die langsame Bedienung, doch ist das offensichtlich nicht nur auf die Benutzerfreundlichkeit zurückzuführen.

In allen Etappen der Untersuchung "Die Universitätsbibliothek Tartu und der Benutzer" wurde nach den Urteilen der Benutzer über die Benutzerberatung in Bedienungsstellen gefragt (in der I. und II. Etappe Frage 7, in der III. Etappe Frage 15), von der zweiten Etappe an umfaßte dieselbe Frage auch Benutzerfreundlichkeit. Die gewonnenen Zahlbewertungen spiegeln somit nicht nur die Benutzerfreundlichkeit wider, und infolge der Veränderung der Skala in der dritten Etappe sind die Resultate schwer zu vergleichen, doch sind hier einige auffallende Tendenzen zu verzeichnen. Von der zweiten Etappe an wird die Benutzerberatung und Benutzerfreundlichkeit bedeutend seltener mit "ungenügend" bewertet. Wenn während der ersten Etappe die meisten guten Beurteilungen einigen kleinen und relativ selbständigen Bedienungsstellen (Buchmuseum, Handschriften- und Raritätenabteilung, Lesesaal Nachschlagewerke) zuteil wurden, so wurde in der zweiten Etappe am häufigsten die Leihstelle Wissenschaftliche Literatur mit "gut" bewertet, unter den ersten befindet sich in dieser Hinsicht auch der Lesesaal Periodika. Offensichtlich lassen sich die beiden genannten Tendenzen mit der Stabilisierung der allgemeinen Organisation der Bibliotheksarbeit im neuen Haus und Steigerung der Kompetenz der Mitarbeiter in Zusammenhang bringen (das berührt K. Miil in ihrem Aufsatz), vielleicht aber auch mit Nivellierung und Abnahme der Lesererwartungen.

Mehr interessieren und zur Zeit die während der dritten Etappe der Untersuchung (1989) gewonnenen Bewertungen. Am häufigsten wird die Benutzerfreundlichkeit als "sehr gut" beurteilt in der Leihstelle Wissenschaftliche Literatur, in der Katalogsaalauskunft, im Lesesaal Nachschlagewerke und im

Lesesaal Philologie- und Gesellschaftswissenschaften. Mehr negative Bewertungen haben außer dem Café und der Garderobe die Leihstelle und der Lesesaal Studienliteratur sowie der Lesesaal Periodika und die Abteilung Fernleihe erhalten, also Bedienungsstellen, wo in der sog. Perestroika-Periode die größten Umgestaltungen vorgenommen werden mußten im Zusammenhang mit der Veränderung der Studienliteratur, Vergrößerung der Anzahl der Zeitschriften u. dgl.

Wir haben versucht, die Urteile der Benutzer über die Benutzerfreundlichkeit der Bibliotheksmitarbeiter laufend bei der Fortbildung der Bibliothekare zu berücksichtigen.

Da die mit Hilfe der Fragebogen-Methode gewonnenen Angaben über die Benutzerfreundlichkeit schon ziemlich alt und nicht eindeutig auswertbar sind, haben wir im September 1991 17 Interviews mit Benutzern durchgeführt. Wir waren bestrebt, zusätzlich den Bewertungen der Benutzerfreundlichkeit der Bibliotheksmitarbeiter auch Urteile über ihre Dynamik und Ideen zu ihrer Verbesserung zu gewinnen. Im allgemeinen wurde festgestellt, daß die Benutzerfreundlichkeit in den Leihstellen besser und in den Lesesälen verhältnismäßig schlechter ist. Man war der Ansicht, daß die Benutzerfreundlichkeit unserer Mitarbeiter in der letzten Zeit gesunken ist. Das wurde damit in Zusammenhang gebracht, daß die Bibliothekare ihre Arbeitsstelle und ihren Beruf weniger schätzen. Als positiv wurde vor allem die Liebenswürdigkeit der Mitarbeiter, als negativ wurden das Nichtanwesendsein der Bibliotheksmitarbeiter, wenige Orientierung auf den Benutzer, übermäßige Bescheidenheit, Inkompetenz und Unklarheit bei der Äußerung genannt.

КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ РАБОТНИКОВ БИБЛИОТЕКИ В ОЦЕНКАХ ЧИТАТЕЛЕЙ

Резюме

Карин Ханго

Исследование "Библиотека Тартуского университета и читатель" не ставило своей специальной целью выяснение оценок культуры общения библиотечных работников. В каждой анкете был всего лишь один пункт (на последнем этапе № 15) - прось-

ба оценить уровень культуры обслуживания и общения в библиотеке в разных пунктах обслуживания.

Ответы на анкету "24 вопроса читателю" убедительно показывают, что культура общения имеет для читателей большое значение. Так, на вопрос "Что Вам в нашей библиотеке больше всего мешает/нравится?" 135 респондентов ответили "культура общения" (из них 93 в положительном плане и 42 - в отрицательном).

В 41 случае читатели отметили в качестве положительных факторов симпатичных работников и приветливое отношение с их стороны, в 26 - доброжелательность и готовность помочь, в 9 - корректность. Из пунктов обслуживания заслужили похвалы читальные залы (причем неоднократно - читальный зал общественных наук), филологическая библиотека, консультант по каталогам.

Среди факторов, вызывающих раздражение, в 6 случаях называлась резкость отдельных работников, в 3 - анонимность работников, а также отсылка читателей от одного работника к другому. 22 читателям действует на нервы медленное обслуживание, но здесь, очевидно, дело не только в культуре обслуживания.

На всех этапах исследования читателям задавались вопросы о культуре обслуживания в пунктах обслуживания (на I и 2 этапах № 7, на 3 - № 15), начиная со 2 этапа - также о культуре общения. Полученные цифровые оценки отнюдь не отражают в полной мере культуру общения, а изменение шкалы на 3 этапе значительно затрудняет сравнение результатов, тем не менее хотелось бы отметить некоторые ярко выраженные тенденции. Начиная со 2 этапа культура обслуживания и общения все реже оценивается как низкая. Если на I этапе исследования высокие оценки получили преимущественно небольшие и относительно автономные пункты обслуживания (музей книги, ОРК, зал справочной литературы), то на 2 этапе отмечается хорошая работа абонемента научной литературы, в числе лучших также читальный зал периодики. Очевидно, обе эти тенденции в перемене оценок связаны с общей стабилизацией работы в новом здании и возросшей компетентностью сотрудников библиотеки (об этом см. статью К.Мииль), а также в какой-то мере с унификацией и стабилизацией ожиданий читателей.

Сейчас нас больше всего интересуют оценки, данные на 3 этапе исследования (1989 г.). Чаще всего культура общения и обслуживания оценивается очень высоко на абонементе научной литературы, в консультационном пункте, в читальных залах справочной, а также филологической и общественно-политической литературы. Помимо кафе и гардероба, наибольшее количество негативных оценок получили абонемент и читальный зал учебной литературы, зал периодики и МБА, т. е. те пункты обслуживания, в которые перестройка принесла наибольшие организационные перемены в связи с изменением учебников, возросшим количеством поступающих журналов и т. п.

Мнения читателей о культуре общения работников библиотеки мы стремимся постоянно учитывать при проведении занятий по профессиональному усовершенствованию (прежде всего по культуре общения).

Поскольку информация о культуре общения, полученная с помощью анкетирования, быстро устаревает и трудно поддается единообразному толкованию, то в сентябре 1991 г. было проведено 17 интервью с читателями, целью которых, помимо оценок, было выявление динамики культуры общения и возможностей ее повышения. Общее мнение сводилось к тому, что культура общения выше в читальных залах и оставляет желать лучшего на абонементе. Отмечалось, что в последние годы культура общения работников библиотеки снизилась, что связывается с непрестижностью данной профессии и работы. К положительным характеристикам сотрудников библиотеки была отнесена их доброжелательность, к отрицательным - излишняя скромность, некомпетентность, нечеткость в выражении мысли, слабая ориентированность на читателя, отсутствие на месте в рабочее время.