

UURINGU "TARTU ÜLIKOOLI RAAMATUKOGU JA LUGEJA"
KORRALDUSEST JA TULEMUSTEST

Urve Tõnnov

Kavandades 1982. aastal uuringut "Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja",¹ oli raamatukogu eesmärgiks lugejahuvide ja -vajaduste väljaselgitamine, raamatukogutöö vastavusse viimine lugejate vajadustega ja raamatukogu edasiste tegevussuundade prognoosimine.

Põhiliste uuritavate probleemidena otsustati käsitleda Tartu Ülikooli Raamatukogu lugejate struktuuri ja sellest lähtuvalt erinevate lugejagruppide vajadusi ning huve; raamatukogufondi koostise ja teenindamise vastavust lugejate vajadustele; lugeja rahulolu raamatukoguga.

Uuring kavandati 3-etapilisena, kus põhiliseks andmete kogumise meetodiks oleks lugejate anketeerimine. Selle kõrval kavatseti kasutada ka vaatlust, võrdlust raamatukogustatistika andmetega, intervjuerimist. Ühtlasi otsustati iga uuringuetapi järel probleemisse puutuvate osakondade osavõtul teha vajalikke korrektiive raamatukogu töös. Uuring viidigi läbi igati kavakohaselt ja püüame selle tulemustest ning saadud kogemustest väikese ülevaate anda.

Anketeerimine

Lugejaid anketeeriti 1983., 1986. ja 1989. aastal. Ankeedid olid koostatud eesti ja vene keeles. Neid jagasid lugejatele kõik teenindamisega seotud osakonnad ja sektorid, ka erialaraamatukogud, juhusliku valiku põhimõttel, püüdes hõlmata kõiki lugejakategooriaid.

Iga küsitluse käigus jagati välja 750-900 ankeeti. Andmetöötluseks kõlblikeks (kus kõik või enamik küsimusi oli vastatud) tunnistati 1983. a. 466, 1986. a. 637 ja 1989.a. 489. Tagastatud ankeete oli igal etapil mõnekümne võrra rohkem. Nõiteks võiks tuua viimase, 1989.a. anketeerimise, mis

¹ Uuringu programm vt. TR Toim. 1989. Vihik 842. lk. 128.

viidi läbi 25. aprillist 25. maini ja mille käigus jagati vÄlja 900 ankeeti: 760 eesti- ja 140 venekeelset. Jaotamis-põhimõtted lugejakategooriate kaupa olid eelnevalt teeninda-vate osakondadega kooskõlastatud.

Ankeetide levitamise kava 1989. a.

| Osakond, sektor, erialaraamatukogu | TÜ stat-sionaar-sed üli-opilased | TÜ kaug-üliopi-lased | TÜ õppe-jõud, as-pirandid | TÜ tee-nistu-jad | VÄl-jast-poolt TÜ-d | Kokku |
|--|----------------------------------|----------------------|---------------------------|------------------|---------------------|------------|
| Teaduskir-janduse ko-julaenusus | 40 | 10 | 10 | 10 | 40 | 110 |
| Õppekirjan-duse kojulae-nutus | 60 | 30 | - | - | 20 | 110 |
| Täppis- ja loodusteadus-te lugemis-saal | 20 | 10 | 10 | - | 20 | 60 |
| Ajakirjade lugemissaal | 20 | 10 | 10 | 10 | 30 | 80 |
| Filoloogia- ja ühiskonna-teaduste lu-gemissaal | 20 | 10 | 10 | - | 20 | 60 |
| Õppekirjandu-se lugemissaal | 70 | 40 | - | - | 30 | 140 |
| Teatmekirjan-duse lugemis-saal | 10 | 5 | 10 | 5 | 30 | 60 |
| Uudiskirjandu-se näitus | 10 | 10 | 10 | 10 | 15 | 55 |
| Kataloogi-konsultant | 10 | 25 | 10 | - | 20 | 65 |
| Humanitaar-raamatukogu | 30 | 10 | 10 | 5 | 5 | 60 |
| Keemiaraama-tukogu | 20 | - | 10 | - | - | 30 |
| Majandusraa-matukogu | 20 | 20 | - | - | - | 40 |
| Füüsikaraama-tukogu | 20 | - | 10 | - | - | 30 |
| Kokku | 350 | 180 | 100 | 40 | 230 | 900 |

Ankeetide sellisel jaotamisel oli orientiiriks lugejas-konna struktuur 1989.a. alguses:

| | | |
|-----------------------------------|--------|------|
| lugejate arv | 19 020 | 100% |
| neist: statsionaarsed üliõpilased | 6 360 | 33% |
| mittestatsionaarsed üliõpilased | 2 489 | 13% |
| õppejõud, aspirandid | 1 335 | 7% |
| teenistujad | 1 383 | 7% |
| lugejad väljastpoolt TÜ-d | 7 453 | 39% |

Ankeetide levitamise ja tagasisaamise küsimus on küllaltki oluline. Antud uuringu põhirõhk oli võimalikult representatiivse info saamisel Tartu Ülikooli koosseisu kuuluvatelt lugejatelt - üliõpilastelt, õppejõududelt, aspirantidelt, teadurilt. Ja kuigi ankeetide jagamisel pöörati tähelepanu ka teiste lugejagruppide proportsionaalsele esindatusele valimis, laekus neilt tähdetud ankeete oluliselt vähem planeeritust. Tulemuseks on tunduvalt väiksemaarvuline esindatus lugejagrupidelt, kes pole seotud ülikooliga: teiste asutuste teadurid ja õppejõud, aspirandid ja üliõpilased, kõrgharidusega töötajad kõigilt elualadelt, õpilased, pensionärid, koduperenaised.

Mõni sõna ka anketeerimisel saadud kogemustest.

Küsimuste ring, mida raamatukogu asus uurima, oli maksimaalselt lai, puudutades peaaegu kõiki raamatukogu tegevusvaldkondi.³ Sellel oli nii voorusi kui puudusi. Ühelt poolt küsimustiku lai temaatika aitas saada küllalt ülevaatliku pildi meie lugejate üldisest raamatukogukasutusest, ootustest ja hinnangutest, teiselt poolt jäi nii mõnigi küsimus ankeedis (näit. I etapis kataloogide kohta) sedavõrd pinna-pealseks, et ei andnud praktiliselt mingit olulist teavet.

Seoses sellega püüti iga küsitlusvooru eel täpsustada uue ankeedi küsimusi. Siin oli kaks valdavalt kaalutlust: 1) osa küsimusi, mis pakkusid huvi rohkem taustana ja/või mille kohta eeldati, et neis kiireid ja olulisi muutusi ei toimu, jäeti välja (näit. üksikasjaline ülevaade teiste raamatukogude kasutamisest, arvamused raamatukogu ruumilahenduse, sisustuse sobivuse jms. kohta); 2) küsimusi, mille kohta sooviti saada täpsemaid andmeid, püüti detailsemalt esitada (näit. juba eespool nimetatud kataloogikasutus ja hinnang kataloogidele, info- ja bibliograafiaväljaannete kasutatus, raamatukogutöötajate kompetentsus jm.). Sageli täpsus-

³ Vt. I etapi ankeet "36 küsimust lugejale" (eesti ja vene k.) TRÜ Toim. 1989. Vihik 842. lk. 130-147 ja III etapi ankeet "24 küsimust lugejale" (eesti, vene ja saksa k.) käesolevas kogumikus lk. 130-148.

tati uue etapi puhul vastuste hindamisskaalat. Kõik see oli järeleli ühelt poolt väga vajalik ja oluline - iga etapiga sai raamatukogu teha huvitavate probleemide kohta üha täpsemat infot - , kuid teiselt poolt muutis mitmed küsimused etapiti raskesti võrreldavaks, tõi uuringuandmete interpretatsioonidele palju peamurdmist ja lisatööd.

Õpetussõnadeks tulevaste kordusuuringute korraldajatele tahaks öelda, et küsimustiku muutmine ja täpsustamine on ammu soovitud tulemuste saamiseks isegi vajalik. Arukas on ka alustada laiemat ja üldisemat küsimustikuga, ning selgeks saanud probleemid hilisemates ankeetides kõrvale jätta. Võimalikult muutumatuks peaks aga kõikide kordusuuringute käigus jääma hindamisskaala. Ja selle läbimõtlemine - missugust teavet ja kui suure täpsusega me lugejalt ootame - on ankeedi koostamisel võtmeküsimus. Objektiivsema info saamiseks omab tähtsust isegi küsimuste esitamise järjekord ja asukoht teiste küsimuste hulgas. Kolme uuringuvoorust küsimustikke ja respondentide vastuseid võrdlevalt analüüsidis oli selles võimalik veenduda.

Andmetöötlus

Omaette küsimuste kompleksi moodustab nii ulatusliku uuringu andmetöötlus. Juba uuringut ette valmistades lepiti kokku TÜ Arvutuskeskusega, et andmed töödeldakse arvutuskeskuses arvutil EC-1060. Selne suur töö - sisestamiseks vajalike algandmete (100-120 tunnust x täidetud ankeetide arv igal etapil) esitamine tabelitena - tehti uurimisgrupi poolt.

Iga etapi järel andmed töödeldi, analüüsiti ja tehti kokkuvõtteid, millest üldistavam osa jõudis artiklite või ettekannetena raamatukogu üldsuse ette, osa informatsiooni konkreetsete osakondadeni, kellest ühe või teise tööloigu parandamine sõltus. Kokkuvõte, mis iseloomustaks TÜ Raamatukogu lugejat pikema perioodi vältel, jäi teha uuringu lõpetamise järel.

Tuleb tunnistada, et eesmärkide seadmine ja ülesannete püstitamine andmetöötluseks, samuti optimaalsete meetodikate valik, mis tooks kõige selgemini välja tunnusliku erinevate lugejagruppide jaoks või erinevatel aastatel, mis kõige paremini näitaks seoseid erinevate parameetrite vahel, on vaevanõudev ja keeruline. Andmetöötluse võimalusi aga raama-

tukogu uurimisgrupp - tellija - ei tundnud, vähemalt uurin-
gut alustades mitte. Ja nagu võib eeldada, nende aastate
jooksul vahetus töötajaid nii uurimisgrupis kui arvutuskes-
kuses, mistõttu mõndagi asja tuli n.-ö. otsast alata. Koge-
muste puudumise, töötajate vahetumise ja suures osas ka sel-
le tõttu, et andmetöötlust polnud võimalik viia läbi raama-
tukogus endas, täpsustades ja täiendades esialgseid ülesan-
deid, ei ole kindlasti maksimaalselt kasutatud kõiki andme-
analüüsi võimalusi ja mõningaid väiksemaid huvipakkuvaid
võrdlusi tehti lisaks ka käsitsitöö korras.

Sellegipoolest on kogutud andmemassiiv suur ja küllalt
rikkalik. Tunnuste esmasanalüüsile lisaks kasutati kahemõõt-
melise statistilise analüüsi meetodit (huvipakkuvate tunnus-
te - eriala, amet, sugu, vanus jt. - põhjal selekteeritud
lugejagruppide võrdlemiseks), klassikeskmiste võrdlemist
Sheffe S-meetodil, mis toob välja kardinaalsete erinevustega
lugejagrupid, ja korrelatsioonianalüüsi, mis näitab eri tun-
nuste vastastikuse seose olemasolu või puudumist (näit. huvi
uudiskirjanduse vastu ja vanus, raamatukogu külastamissage-
dus ja sugu jne.).

Täiendavate meetodite kasutamine

Teadaolevalt on anketeerimisel uurimismeetodina terve
rida puudusi, millest olulisemateks peetakse respondentide
(tahtmatut) püüdu end ilustada ja paremana näidata. And-
mete usaldusväärsusel huvides rakendati raamatukogus anketeer-
rimisele lisaks võrdlust raamatukogustatistika andmetega,
vaatlust ja intervjuerimist.

Võrdlust raamatukogustatistika andmetega kasutati enami-
kus lugejateenindusega seotud küsimustes: raamatukogu külas-
tatavus nii tervikuna kui lugemissaalide kaupa, laenutuste
arv erinevates teeninduspunktides jms.

Vaatlust kasutati väga mitmes töövaldkonnas, ning lähtu-
valt vaatluse objektist ja eesmärkidest erineb suuresti ka
töö maht ja meetodika. Vaatlust rakendati näiteks töökoorol-
duslike küsimuste väljagelgitamiseks (uudiskirjanduse jõud-
mine lugejani, kataloogikaardi jõudmine kataloogi, raamatu
jõudmine hoidlast lugejani), kusjuures vaadeldi nii tööprots-
sesse, nendevaheliste seoste loogikat kui ka aega.

Kahjuks need vaatlusandmed kinnitasid suures osas lugeja
arvamust, et nii uudiskirjandust kui hoidlast tellitud raam-
matut tuleb sageli liiga kaua oodata.

Ulatuslikke vaatlusi korraldati ka teaduskirjanduse kojulaenutuses ja lugemissaalides (1984.a. veebr.-apr.) lugemissoovide ja nende täitmise analüüsiks. Vaatluse all olid lugejate soovid ligi 80 000 raamatule. Need **vaatlustulemused** on ka avaldatud.[☞] Lisaks väärtuslikule ja väga konkreetsele informatsioonile, mis tehtud analüüs andis, kinnitasid tulemused põhimõtteliselt ka lugejate antud hinnanguid raamatukogus leiduva kirjanduse ja selle kättesaadavuse kohta. Eri-alad, kus lugejate rahulolematuse oli suurem, olidki objektiivselt halvemini kirjandusega varustatud.

Küsimus, kus vaatlusandmed oluliselt lahku läksid anketeerimise andmetest, oli uudiskirjanduse kasutatavuse intensiivsus.[☞] Vaatlusandmed näitasid mitmekordselt väiksemat uudiskirjandusega tutvumist kui lugejad seda väitsid tegevate. Üks põhjusi nii erinevate andmete saamiseks võib olla ka liiga lühike vaatlusaeg (1 nädal), mille põhjal on riskantne üldistusi teha.

Igatahes on vaatlus anketeerimise kõrval väga oluline andmete töepärasuse mõõdupuu. Need meetodid täiendavad teineteist ja annavad töökorralduslike otsuste tegemiseks kindlustunde. Kardinaalselt erinevate tulemuste saamisel tuleb aga täiendav uuring teha.

Intervjueerimist on lugejauuringu käigus kasutatud vähe. Täiendavaid andmeid on intervjuu korras küsitud õppejõududele-teaduritele nende raamatukogukasutuse kohta. Intervjuud kasutati ka suhtluskultuuri puudutavate küsimuste täpsustamiseks.

Tulemused ja järeldused

Nagu öeldud, raamatukogu lugejauuringu eesmärgiks oli lugejahuvide ja -vajaduste väljaselgitamine, et selle põhjal parandada ja täiustada raamatukogu edasist tööd. Seada lõppeesmärgiks igati täiuslik raamatukogu oleks juba ideaalis liiga ilus, et loota selleni jõuda. Sest mitte miski, mis on seotud elu ja ühiskonna arenguga, sotsiumi vajadustega, ei saa valmis ühekorraga, lõplikult ja igaveseks. Mii ka suhe

[☞] Lepik, K. Lugejanõudluse rahuldamisest kojulaenutuses // TRÜ Toim. 1989. Vihik 842. Lk. 79-86; Kav, T., Malm, A. Lugejasoovide rahuldamisest teaduskirjanduse lugemissaalides // Samas. Lk. 91-99.

[☞] Must, Ü. Eriala ja kvalifikatsiooni seostest lugejate infoaktiivsusega // TRÜ Toim. 1989. Vihik 842. Lk. 57-72.

lugeja ja raamatukogu vahel on ühelt poolt alati sama ja teisalt igavesti muutuv. Sest lugejate soove ja vajadusi, aga samas ka raamatukogu võimalusi ja orientatsiooni konkre-tiseerib aeg, milles me elame. Ja alati jääb võimalus kõike paremini teha: paremini ja paremaid raamatuid hankida, tar-gemini info kättesaadavust korraldada, kompetentsemalt, kii-remini ja sääravama naeratusega lugejat teenindada.

Kuid mingem konkreetsetelt tehtu juurde. Kui rääkida uuringu tulemustest, tuleb sedagi teha mitmes plaanis.

Üheks tulemuseks on kahtlemata väga ulatuslik ja süstema-tiseeritud informatsioon Tartu Ülikooli Raamatukogu lugejate kohta. Selle analüüs andis rohkem teavet nii lugejate rahul-olu/rahulolematuse kohta raamatukoguga kui ka puudustest raamatukogu töös. Lisaks sellele iseloomustas saadud andmes-tik oluliselt ka lugejat ennast ja kajastas neid muutusi, mis vaadeldavatel aastatel leidsid aset lugemishuvides, väärtushinnangutes, suhtumises informatsiooni, teadmistesse, ühiskonnaellu.

Uuringu läbiviimise aeg, eriti lõpuaastad, oli ju ääretult huvitav ja murranguline aeg meie ühiskonna elus. Aga raamatukogu ja tema lugeja kuuluvad samuti sellesse ühiskon-da ja teevad omal viisil kaasa need makrokeskkonna murrangud /1/. Niisiis meie ühiskonnaelu suurte muutuste aega sat-tunud lugejauuring peegeldab küllalt ilmekalt ka Tartu Üli-kooli Raamatukogu lugejaskonna huvides ja eelistustes toimu-nud muutusi.

Sugugi vähetähtis pole ka lugejauuringu korraldamise, selle analüüsi ja sünteesi kogemus. On ju oluline, et raama-tukogutöötaja aeg-ajalt vaataks asjadele ka lugeja pilguga, et ta tunneks lugeja hoiakuid, suhtumisi, vajadusi ja huve; et ta oskaks lugejate kohta vajalikke andmeid koguda, neid analüüsida, üldistada ja selle järel praktilist tööd korri-geerida.

Kõige otsesemaks tulemuseks oli muidugi puuduste kind-lakstegemine raamatukogu töös - ning vigade kõrvaldamine.

Üldistavalt võiks öelda, et nii suuri probleeme, mis oleks tinginud raamatukogutöö põhimõttelisi ümberkorraldusi, lugeja ja raamatukogu suhetes ei ilmenud. Paremini korral-dada sai ja saab aga mitmeid tööloike, eriti pisiasju, mil-lest suured - näiteks teenindamise kvaliteet või vajaliku raamatu kättesaadavus - koos seisavad.

Et mitte jääda üldisõnaliseks, püüame olulisemad ettevõtmised välja tuua. Esimese uuringuetapi järel tehti ettepanekuid komplekteerimise parandamiseks (eriti filoloogia ja õp-pekirjanduse osas); püüti lühendada uute raamatute jõudmise aega lugejani ja uudiskirjanduse kaartide jõudmist kataloogidesse; kontrolliti raamatute jõudmise aega hoidlast lugejani; otsustati kinni pidada raamatute töötluse ja hoidlast lugejale toomise normatiivajast; parandati informatsiooni edastamist raamatukogu kohta ülikooli ajalehele; täiendati kataloogide kasutamise skeeme; vaadati kriitiliselt läbi lugemissaalide avakogude koostis ja paigutus ning muudeti neid.

Suurt organisatsioonilist ja sisulist vaeva nähti üliõpilaste raamatukoguõppuste mahu suurendamisega ja uue programmi väljatöötamisega.

Teise etapi tulemused näitasid, et osa küsimusi oli tööpoolest lahenenud, osa aga endiselt päevakorral. Jätkuvalt aktuaalsed olid lugejate jaoks suurelt jaolt need küsimused, milles raamatukoguhoidja osa on väga suur: raamatute töötlamise kiirus, hoidlast toomise aeg, suhtlemisoskus ja suhtlemisvalmidus. Kõige olulisemaks, mis raamatukogu sel puhul ette võttis, tuleb pidada suhtlustreeninguid raamatukogutöötajatele, eriti lugejaid teenindavale personalile.

Ja kolmanda etapi järel tuli ja tuleb tähelepanu kesken-dada laenutuse korraldusele ja kataloogidele. Need mõlemad on väga rasked ülesanded, mis nõuavad kindlat strateegiat ja tegutsemiskava.

Toodud loetelu ei ole ammendav, aga teatud ettekujutuse ta tehtust ja teoksilolevast peaks andma.

Ja neljandana võiks nimetada uuringutulemuste publitseerimist ja tutvustamist teistele raamatukogudele. Meie uurin-guprogrammi ja meetodika vastu tundis huvi enamik Eesti suuri raamatukogusid, mitmed (Eesti Rahvusraamatukogu, Tallinna Tehnikaülikooli Raamatukogu) on kasutanud eeskujuna ka üli-kooli raamatukogu lugejaankeeti.

Uuringu korraldust ja tulemusi on tutvustatud paljudel teaduskonverentsidel ja seminaridel, ka rahvusvahelistel, ning sel teemal on ilmunud rida artikleid, mille loetlemine siinkohal läheks pikale.*

* Lugejauuringut käsitleb komplekselt artiklikogumik: Tea-dusliku raamatukogu töid. Trt., 1989. 7. kd. 152 lk. (TRÜ Toim.; Vähik 842.)

Uuringus rakendatud metoodikatest on valminud ka diplomitöö.^{2*}

Missuguseid järeldusi võime teha pikaajalise lugejauuringu korralduse kohta?

Päris kindel on, et lugeja vajadusi ja soove tuleb tunda. Et tunda, tuleb uurida. Kuidas? Uuringu läbiviijate arvates oli valitud meetod - anketeerimine - selleks küllalt sobilik, eriti kui lisaks lugeja arvamustele kasutada ka vaatlust ja raamatukogustatistika andmeid.

Omaette küsimus on, kas on vaja läbi viia nii mastaapset uuringut kui kõnesolev. Ja siin julgeks arvata, et ei ole. Nii ulatuslik (nii mahus kui ajas) sotsioloogilis-psühholoogiline uuring jäägu uurimisinstituudi ülesandeks. Raamatukogule, kus puudub teadlaskaader ja püsiv uurimisgrupp, oleks kohasemad väiksemamahulised uuringud. See ei tähenda, et küsimuste ring, mis raamatukogul on oluline välja selgitada, peaks ahtam olema. Kui uuringut alustada, on just hea alustada laiast küsimuste ringist ja kordusvaatluse alla võtta ainult kõige "valusamad" küsimused. Uuringu mahtu tuleks piirata anketeeritavate hulga ja ka läbiviimise aja osas. Kuigi algajatel uurijatel ja uuringu tulemustega tutvujatel on esimene mure, kas respondentide arv on ikka representatiivne kogu kontingendi suhtes, väidavad mitmed sotsioloogid, sealhulgas näit. aastaid üliõpilaste ja teadlaste infoja kirjandusvajadusi uurinud Peter Paul Berliini Humboldti Ülikoolist, et suurem arv respondente ei anna tõepärasemat infot /2/. P. Paul anketeeris oma uuringus igalt erialalt vaid kümnet üliõpilast.

Ka antud artikli autoril on analoogiline kogemus. Kui kõnesoleva uuringu esimese vooru järel ankeediandmed ei olnud veel arvutil töödeldud, aga oli kiusatus saada tulemustest väike ülevaade, oli jõukohane n.-õ. käsitsitöö meetodil teha vahekokkuvõtte ühe lugejagrupi - üliõpilaste - 1/3 ankeetide põhjal. Hilisemal võrdlemisel selgus, et väiksema grupi kohta saadud tulemused praktiliselt ei erinenud kogu grupi tulemustest.

Uuringu ajagraafikut on mõttekas tihendada sel põhjusel, et see stimuleeriks kiiremini uuringu tulemusi läbi analüüsimise ja praktilisi samme astuma raamatukogu töö muutmiseks. Värske informatsiooni põhjal on see vaieldamatult efektiivsem kui aasta või kahe taguse intervalli järel.

^{2*} Norberg, T. Research Methods in Librarianship. Diploma Thesis. Tartu, 1988.

Tuleb nentida, et nii suure hulga ankeetide arvutitõstlus väga paljude, ca 100 tunnuse põhjal oli liiga aeganõudev (eeltõõ, kooskõlastused arvutuskeskusega, arvutiaja leidmine). Operatiivsuse huvides oleks vajalik ja loomulik, et edasised lugejauringu andmed saaksid tõõdeldud raamatukogu arvutil.

Puudujääke oli kindlasti ka kavandatud muudatuste rakendamisel raamatukogu tõõs. Ei tahaks väita, et ükski soovitus oleks jäänud meelega tähelepanuta. Kui küsimus on lugeja poolt teravalt päevakorda tõõstetud, siis pingutab ka raamatukogutõõtaja, et olukorda parandada. Aga kui tagasiside lugejalt tuleb harva, "umuneb" nii mõnigi asi, mis otsustati teisiti teha. Raamatukogu praktilise tõõ huvides on korraldada väiksemamahulisi, võimalikult operatiivse tagasisidega uuringuid. Tagasiside - lugeja hinnang Sinu tehtud tõõle - ei anna võimalust kalduda ükskõiksusse ja rutiini. See lausa sunnib oma tõõ üle järele mõtlema ja tegema seda ikka paremini ja paremini.

Kirjandus

1. Kaegbein, P., Wang, W. The implications of the libraries' social environments on library policy and management // IFLA Preconference Seminar in Tallinn 14-16 Aug. 1991. Text of report. 14 P.
2. Paul, P. Der Beitrag der Hochschulbibliotheken zur Erziehung und Ausbildung der Studenten // Zentralblatt für Bibliothekswesen. 1980. H. 11. S. 526-531.

ÜBER DIE ORGANISATION UND ERGEBNISSE DER UNTERSUCHUNG "DIE UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK TARTU UND DER BENUTZER"

Zusammenfassung

Urve Tõõnov

Als man im Jahre 1982 das Forschungsthema "Die Universitätsbibliothek Tartu und der Benutzer" entwarf, war das Ziel der Bibliothek die Ermittlung der Interessen und Bedürfnisse der Benutzer, die Anpassung der Bibliotheksarbeit den Be-

bedürfnissen der Benutzer und die Prognose der weiteren Arbeitsrichtungen der Bibliothek.

Als wichtigste Probleme der Untersuchung beschloß man, die Benutzerstruktur der Universitätsbibliothek Tartu und davon ausgehend die Bedürfnisse und Interessen verschiedener Benutzergruppen, die Entsprechung des Bibliotheksbestandes und der Bedienung den Benutzerbedürfnissen und die Zufriedenheit des Benutzers mit der Bibliothek zu betrachten.

Die Untersuchung wurde in drei Etappen angelegt, bei der Datenerhebung kam hauptsächlich die Fragebogen-Methode zur Anwendung. Daneben beabsichtigte man auch, Beobachtung, Vergleich mit Daten der Bibliotheksstatistik und Interview zu benutzen. Zugleich beschloß man, nach jeder Forschungsetappe unter Beteiligung der betreffenden Abteilungen nötige Verbesserungen in der Bibliotheksarbeit vorzunehmen. Die Untersuchung wurde auch programmgemäß durchgeführt, und es soll versucht werden, ein Überblick über deren Ergebnisse und gewonnene Erfahrungen zu geben.

Die Befragung der Benutzer erfolgte in den Jahren 1983, 1986 und 1989. Die Fragebögen waren in estnischer und russischer Sprache ausgearbeitet. Sie wurden an Lesern von allen mit Benutzerbedienung beschäftigten Abteilungen nach dem Grundsatz der zufälligen Auswahl ausgeteilt, wobei man alle Benutzerkategorien zu erfassen versuchte.

Im Laufe jeder Befragungsaktion wurden 750-900 Fragebögen verteilt. Ausgefüllt zurückgegeben und in die Auswertung einbezogen wurden durchschnittlich 500 Bögen. Der Kreis der Fragen, die an Benutzer gestellt wurden, war maximal breit und betraf alle Tätigkeitsbereiche der Bibliothek.²³ Das hatte sowohl Vorzüge als auch Mängel. Einerseits konnte man ein übersichtliches Bild von der Bibliotheksbenutzung, den Erwartungen und Bewertungen der Benutzer gewinnen, andererseits blieb so manche Frage oberflächlich und erbrachte keine inhaltlichen Aufschlüsse.

Von jeder Etappe wurden die Fragen präzisiert: diejenigen, die klargestellt worden waren, wurden ausgeklammert, und diejenigen, worüber man genauere Information erwartete, wurden detailliert. Ebenfalls änderte man die Bewertungsskala bei den Antworten. Das machte aber die Angaben verschiedener Etappen schwer vergleichbar.

²³ Fragebogen siehe im vorliegenden Heft S. 136-141.

Die Datenverarbeitung erfolgte auf der Basis des Computers EC-1060 im Rechenzentrum der Universität. Bei jeder Etappe wurden die Fragebögen nach ca 100 Merkmalen analysiert, wobei man die Methoden der statistischen und Korrelationsanalyse sowie den Vergleich der Klassenmittelwerte nach der Scheffe S-Methode benutzte.

Um zusätzliche Informationen zu gewinnen, aber auch um die Wahrhaftigkeit der Fragebogenangaben zu überprüfen, wurden auch andere Forschungsmethoden angewendet: Vergleich mit Bibliotheksstatistik, Beobachtung und Interview.

Der Vergleich mit Daten der Statistik wurde vorwiegend bei Benutzerbedienungs betreffenden Fragen (Häufigkeit der Besuche, Ausleihe u.a.) benutzt. Die Beobachtung wurde sowohl bei der Ermittlung der die Arbeitsorganisation betreffenden Fragen (der Weg des Buches und der Katalogkarte in der Bibliothek, die Zeit der Literaturbearbeitung) als auch in der Benutzerbedienungs (real eingereichte Lesewünsche und die Erfüllung derselben, Benutzung der Neuerwerbungen durch verschiedene Leserkategorien u.a.) angewendet. Das Interview der Benutzer wurde zur Präzisierung der Urteile der Lehrkräfte/Wissenschaftler über die Bibliothek und Benutzerfreundlichkeit der Bibliothekare benutzt.

Wenn man über die Ergebnisse der Untersuchung spricht, so muß man mehrere Aspekte hervorheben. Eines der Ergebnisse ist zweifellos die sehr umfangreiche systematisierte Information über die Bibliotheksbenutzung und Bewertungen der Leser. Zum anderen ist bemerkenswert die Erfahrung der Durchführung der Benutzerforschung, der Verarbeitung, Analyse und Synthese der Daten. Das am meisten erwartete und unmittelbarste Ergebnis war natürlich die Ermittlung der Mängel in der Bibliotheksarbeit und die Beseitigung der Fehler.

Als wesentlichere könnte man Vorschläge hinsichtlich der Verbesserung der Erwerbung, Beschleunigung der bibliothekarischen Arbeitsprozesse, Änderung des Inhalts und der Aufstellung der Freihandbestände in den Lesesälen, Verbesserung der an Leser gerichteten Information über die Benutzungsmöglichkeiten der Bibliothek und über die Benutzerveranstaltungen, Steigerung der Effektivität der Benutzerschulung und Vergrößerung der Benutzerfreundlichkeit der Bibliotheksmitarbeiter nennen.

Über die Organisation und Ergebnisse der Untersuchung hat man auf vielen Fachkonferenzen und Seminaren gesprochen und man hat eine Reihe von Aufsätzen veröffentlicht.

Vom Standpunkt des praktischen Nutzens aus erweist es sich für die Bibliothek als günstiger, häufiger Benutzerbefragungen von kleinerem Umfang durchzuführen, die schnellere Rückverbindung gewährleisten und die Bibliotheksarbeiter anregen, beständig die Wünsche und Bedürfnisse der Benutzer zu berücksichtigen.

ОРГАНИЗАЦИЯ И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ "БИБЛИОТЕКА ТАРТУСКОГО УНИВЕРСИТЕТА И ЧИТАТЕЛЬ"

Резюме

Урве Тыннов

Задумывая в 1982 г. исследование "Библиотека Тартуского университета и читатель", мы ставили целью выяснение интересов и потребностей читателей, организацию работы библиотеки в соответствии с этими потребностями и прогнозирование дальнейших направлений деятельности библиотеки.

Основные проблемы исследования: структура читательского контингента Библиотеки Тартуского университета и интересы и потребности читателей по различным группам в рамках этой структуры; состав книжного фонда и его соответствие потребностям читателей; степень удовлетворенности читателя библиотекой.

Исследование, в котором основным методом сбора данных было анкетирование, предполагалось провести в 3 этапа. Наряду с анкетированием использовались наблюдение, сравнение статистических данных по библиотеке, интервьюирование. Одновременно было решено по завершении каждого этапа вносить коррективы в работу отделов, затронутых исследованием. Ниже мы попытаемся обобщить результаты и сделать выводы на основе данного исследования, проведенного точно в соответствии с программой.*

* Программу исследования см. Уч. зап. ТТУ. 1989. Вып. 842. С. 129.

Анкетирование проводилось в 1983, 1986 и 1989 гг. Анкеты были составлены на эстонском и русском языках. Распространяли анкеты все обслуживающие отделы по принципу свободного выбора, стремясь охватить по возможности пропорционально все категории читателей.

В ходе каждого опроса предлагалось 750-900 анкет, в заполненном виде возвращалось и анализировалось в среднем 500 анкет.

Читателям предлагался максимально широкий круг вопросов по всем разделам деятельности библиотеки.* Это имело как свои достоинства, так и недостатки. С одной стороны, ответы дали довольно полную картину обслуживания библиотекой читателей, представление об их оценках и несбывшихся ожиданиях; с другой стороны, ряд вопросов оказался поверхностным и не дал содержательного ответа.

Перед каждым этапом исследования пересматривались вопросы анкеты: устранялись давшие исчерпывающую информацию, детализировались те, по которым требовалось уточнение. Изменили и оценочную шкалу ответов. Все это значительно усложнило сравнение данных по разным этапам исследования.

Обработка полученных данных производилась в вычислительном центре университета на ЕС-1060. На каждом этапе анкеты анализировались приблизительно по 100 признакам с использованием методов статистического и корреляционного анализа и Scheffe S-метода.

Для получения дополнительных сведений, а также с целью контроля достоверности материала, полученного путем анкетирования, использовались такие методы исследования как сравнение с библиотечной статистикой, наблюдение, интервьюирование.

Сравнение статистических данных проводилось в основном по вопросам, связанным с обслуживанием читателей (посещаемость, книговыдача и т. п.). Метод наблюдения использовался для изучения как организационной стороны работы (путь книги и каталожной карточки в библиотеке, время их обработки), так и обслуживания читателей (реальные требования читателей и их выполнение, посещение выставки новых поступлений различными

* Анкету читателям см. Уч. зап. ТГУ. 1989. Вып. 842. С. 139-147.

группами читателей и т. д.). Интервьюирование читателей из числа преподавателей-научных работников способствовало уточнению оценок работы библиотеки. К методу интервью прибегали и при выяснении конкретных причин недовольства читателей культурой общения.

Результаты исследования представляют интерес в нескольких аспектах. Прежде всего, собрана и систематизирована обширная информация о пользовании читателями библиотекой и их оценках деятельности последней. Накоплен полезный опыт анализа и синтеза организации подобного исследования, обработки данных и т. д.

Непосредственным и наиболее ценным результатом исследования было выявление недостатков в работе библиотеки и определение путей их устранения. Поступили серьезные предложения по улучшению комплектования, ускорению рабочих процессов, изменению отбора и расстановки литературы открытого доступа, критические замечания по поводу недостаточной информации о возможностях, предоставляемых библиотекой и проводимых ею мероприятиях, низкой эффективности библиотечно- библиографических занятий и культуры общения работников.

Результаты исследования были представлены на многих конференциях и семинарах, опубликован ряд статей.

С практической точки зрения в библиотеке целесообразнее проводить небольшие, но частые опросы читателей, обеспечивающие быструю обратную связь и стимулирующие работников библиотеки к достижению главной цели - удовлетворение желаний и потребностей читателей.