

Tartu Ülikooli raamatukogu teenusekvaliteedi uuring
UtlibQual 2024

Analüüsi aruanne

Olga Einasto, PhD
TÜ raamatukogu teenindusosakonna juhataja

Tartu 2024

Sisukord

Sisukord	2
1 Uuringu eesmärk ja metoodika	3
2 Valimi kirjeldus	6
3 Raamatukogu kasutamine: eesmärgid, sagedus, kasutusviis	10
4 Hinnangud raamatukogu teenuste kvaliteedile	12
4.1 Erinevate sihtgruppide kvaliteedihinnangud	16
4.2 Negatiivsete hinnangute kaardistamine	21
5 Kasutajate üldrahulolu raamatukogu teenustega	24
5.1 Rahulolu keskkonnaga	25
5.2 Rahulolu personaliga	26
5.3 Rahulolu kogudega	28
5.4 Rahulolu juurdepääsuga	29
5.5 Rahulolu kommunikatsiooniga	30
6 Raamatukogu kasutajate vajadused (kvaliteedinäitajate olulisuse hinnangud)	33
7 Vastajate kommentaaride analüüs	41
8 Uuringu tulemuste kasutamine raamatukogu teenuste arendamiseks	43
9 Kirjandus	47
Lisa 1 Kvaliteedinäitajate olulisuse ja ootustele vastavuse väidete keskmiste võrdlus	48
Lisa 2 Kvaliteedinäitajate regressioonanalüüsi tulemused	51
Lisa 3 UtlibQual 2024 küsimustik	55

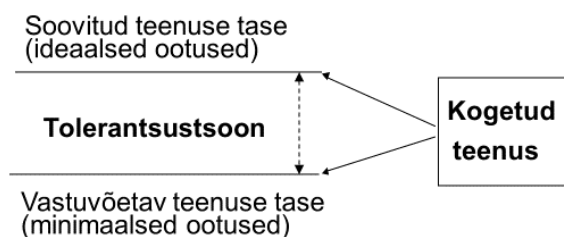
1 Uuringu eesmärk ja metoodika

Teenuse kvaliteedi uuring UtlibQual 2024 toimus veebiküsitlusena 02.05-25.05.2024.

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada, kuidas TÜ raamatukogu kasutajad hindavad raamatukogu teenuste kvaliteeti, kas ja kuivõrd vastab raamatukogus kogetud teenuste tase nende ootustele ning millised teenuste kvaliteedinäitajad on kasutajatele olulised või ebaolulised. Teisisõnu, kvaliteediuuring andis meile võimaluse analüüsida raamatukogu teenuste taset lähtudes kasutaja vajadustest ja ootustest.

Andmetöötluseks kasutati kirjeldavat ja järeldavat statistikat, andmetöötluse teostas Tartu Ülikooli rakendusuuringu keskus RAKE (Helen Urman ja Ene Tubelt). Uuringu ettevalmistamise etapil konsulteeris raamatukogu Tartu Ülikooli ühiskonnateaduste instituudi lektor Kadri Soo, PhD. Raamatukogu siiralt tänab abi ja kasulike nõuannete eest kõiki koostööpartnereid.

Uuringu jaoks kasutati kvantitatiivset uurimismeetodit. Teenuse kvaliteedi hindamise instrumenti UtlibQual oli TÜ raamatukogus kasutatud ka varem (Einasto 2009, 2009a, 2017). Metoodika põhineb kliendi tolerantsustsooni kontseptsioonil, mille autorid on tuntud USA majandusteoreetikud A. Parasuraman, V.A. Zeithaml ja L.L. Berry – Ameerika kvaliteedi koolkonna esindajad. Tolerantsustsoon kujutab endast tsooni kliendi ootuste kahe taseme – minimaalse ehk teenuse aktsepteerimiseks vastuvõetava ja ideaalse teenuse taseme vahel (Parasuraman jt 1994). Neid tasandeid kasutab klient võrdleva standardina kogetud teenuse kvaliteedi hindamisel.



Joonis 1. Tolerantsustsooni paiknemine Parasuraman jt (1994) kliendi ootuste integraalses mudelis

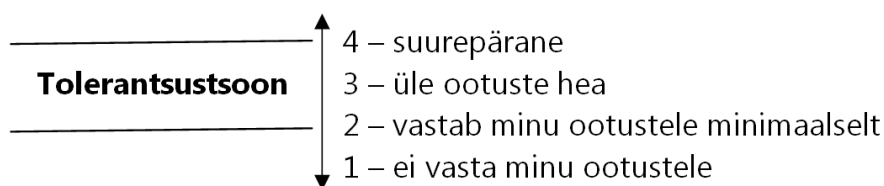
Uuringu teiseks teoreetiliseks aluseks on Põhjamaade kvaliteedi koolkonna kogetud/tajutud teenuse kvaliteedimudel. Vastavalt sellele teenuse kasutaja võrdleb kogetavat teenust oma ootustega ning selle võrdluse tulemuseks ongi teenuse

kvaliteet, mida saab jagada tehniliseks ja funktsionaalseks (Grönroos 1990, 2000). Tehniline kvaliteet on see, *mida* teenus lõpptulemusena tarbijale annab, näiteks, kas lugeja saab kätte soovitud raamatu. Tehniline kvaliteet raamatukogus on teatud määral objektiivne konstruktsioon, sest see on seotud reaalse objektidega: hoone, sisustus, raamatud, arvutid jne. Seevastu funktsionaalne kvaliteet on mõjutatud kliendi subjektiivsest arvamusest selle kohta, *kuidas* teenust osutatakse, kvaliteeditunnusteks on siin nt kiirus, mugavus, sõbralikkus, abivalmidus jms. Grönroosi mudeli üks oluline osa on ka teenusepakkuja maine, mis mõjutab positiivselt või negatiivselt nii tehnilise kui funktsionaalse kvaliteedi hindamist. Näiteks, kui lugejal puudub kogemus mingi teenuse osas, võib ta siiski seda vähemalt minimaalsel määral positiivselt hinnata juhul, kui raamatukogu maine on tema silmis tugev, ja vastupidi.

UtlibQual hinnanguskaala väljatöötamisel on toetatud Cronin ja Taylor (1992) SERVPERF (*SER*Vice *PER*formance) teooriale, mis kirjeldab, et kliendid võrdlevad automaatselt enda ootusi teenuse tegeliku tulemusega, seetõttu soovitatakse välja jätta ootuste mõõtmine ning keskenduda teenuse osutaja sooritusele. See on UtlibQual-i põhiline metoodiline erinevus SERVQUAL ja LibQUAL+™ instrumentidest.

Uuringu ülesandeks oli saada raamatukogu kasutajate hinnang teenuste kvaliteedile ning analüüsida seda lähtuvalt tolerantsustsooni kontseptsioonist. Tolerantsustsooni kontseptsiooni praktiline väärtus seisneb selles, et nagu paljud empiirilised uuringud (sh UtlibQual 2004, 2006, e-UtlibQual 2014) on tõestanud, tagab teenuse kvaliteedi püsimine tolerantsustsoonis kliendi üldise rahulolu teenindusorganisatsiooniga. Seega oli vaja analüüsida, kuidas paigutavad kasutajad oma hinnangud teenusekvaliteedile ootuste suhtelisel skaalal. Hinnanguskaalale olid kodeeritud tolerantsustsooni piirid (joonis 2):

- alampiiriks vastus 2: "kvaliteet vastab ootustele minimaalselt"
- ülempiiriks vastus 4: "suurepärase, ehk kvaliteet vastab ootustele täielikult".



Joonis 2. UtlibQual 2024 teenusekvaliteedi hinnanguskaala

Toetudes tolerantsustsooni kontseptsioonile, võib positiivseteks pidada vastuseid 2, 3, 4. Need hinnangud jäävad tolerantsustsooni piiridesse, seega viitavad kasutajate ootuste kinnitamisele ning rahulolule teenuse kvaliteediga. Väljakukkumised tolerantsustsoonist allapoole (hinnang 1: ei vasta minu ootustele) on seotud ootuste mittekinnitamisega ning võivad põhjustada kasutaja rahulolematust.

Respondentidele pakuti hinnata 40 kvaliteedinäitajat viie dimensiooni ehk kvaliteedifaktori lõikes:

- raamatukogu keskkond (9 kvaliteedinäitajat),
- kogud (7),
- juurdepääs (8),
- kommunikatsioon (9)
- personal (7 näitajat).

Iga kvaliteedinäitaja puhul oli vaja vastata kahele küsimusele:

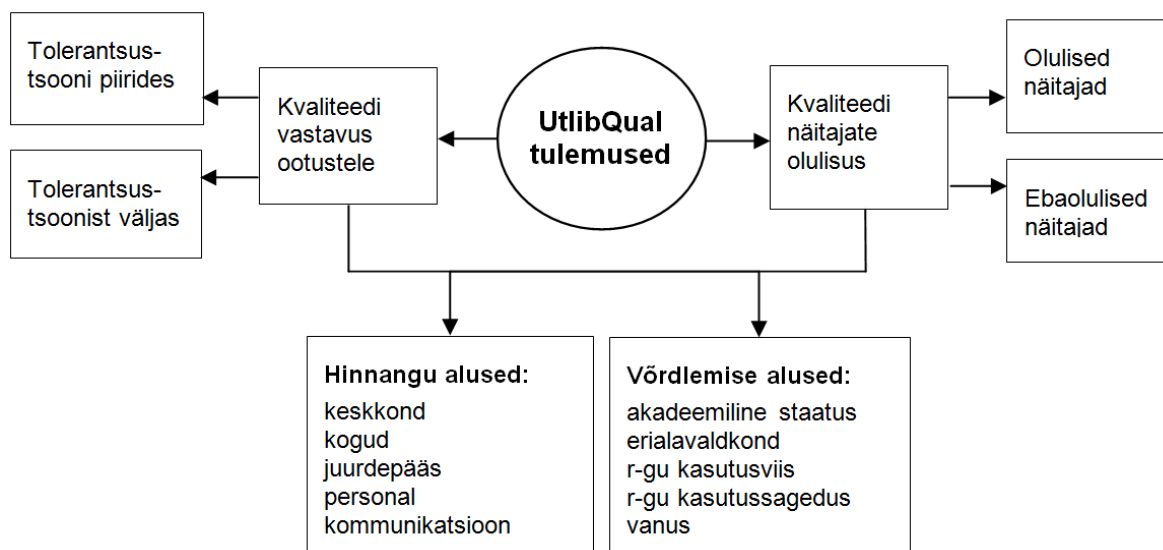
1. Kui oluline on see kvaliteedinäitaja?
2. Kuivõrd vastab teenusekvaliteet selle näitaja puhul ootustele?

Lisaküsimused olid seotud kasutajate üldise rahuloluga raamatukogu teenustega ning vastanute akadeemilise staatuse, eriala, raamatukogu kasutusviisi ja -sagedusega. Samuti oli igal vastajal võimalik jätta oma kommentaar.

Uuringu tulemusi analüüsiti järgmiste parameetrite lõikes (vt joon 3):

- hinnang teenuste kvaliteedile ja selle asukoht skaalal lähtuvalt tolerantsustsoonist
- negatiivsete hinnangute kaardistamine
- olulised ja mitteolulised kvaliteedinäitajad
- erinevate sihtgruppide hinnangud olulisusele ja sooritusele
- üldine rahulolu raamatukoguga
- vabas vormis kommentaarid

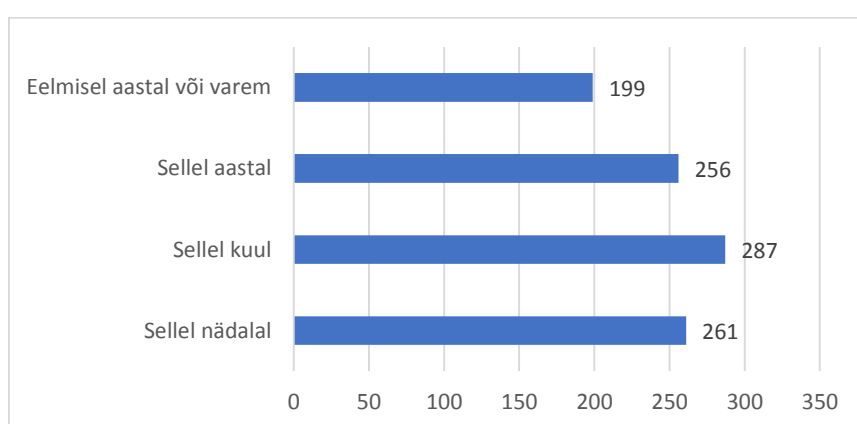
Põhitulemused on esitatud tabelite ja joonistena. Vastajate kommentaarid on esitatud sõnapilvena.



Joonis 3. Kvaliteediuringu UtlibQual 2024 tulemuste analüüsi ja andmete esitamise lähtekohad

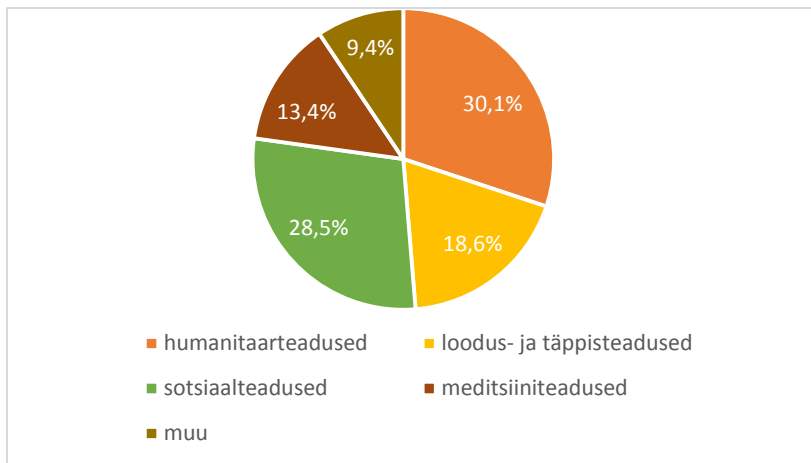
2 Valimi kirjeldus

Uuringus osales 1003 inimest, kes on raamatukogu peamaja Struve 1 külastanud viimase viie aasta jooksul, see tingimus oli küsimustiku levitamisel eelnevalt sätestatud. Et raamatukogu hoone renoveerimine lõppes 2018. a ning sellega kaasnesid teenuste uued tehnilised lahendused, siis huvitas meid, kuidas lugejad hindavad uuenenud keskkonda ja teenuseid. Nagu näha jooniselt 4, on ligi 80% vastanutest külastanud raamatukogu selle aasta, küsitluse kuu ja isegi nädala jooksul.



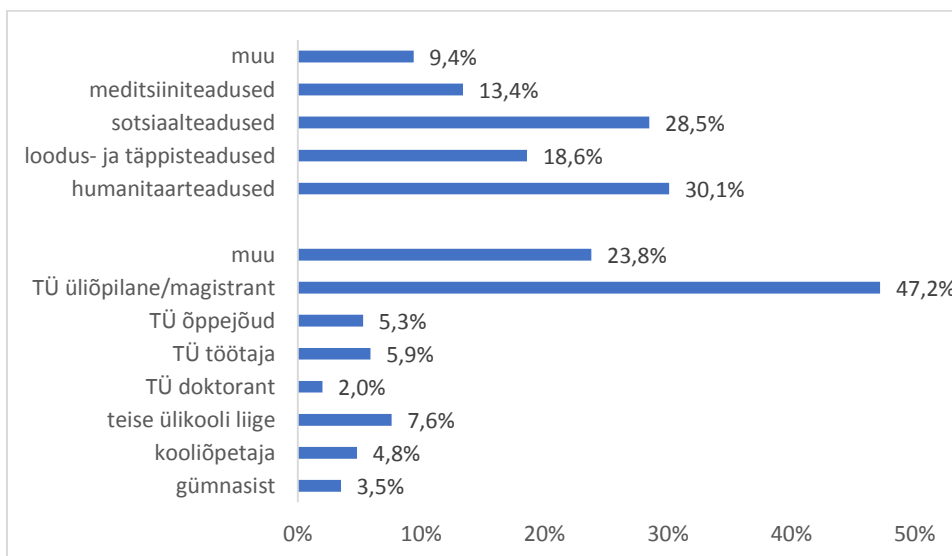
Joonis 4. Vastajate jaotus viimase raamatukogu kasutuskorra lõikes (UtlibQual 2024)

Valimis olid esindatud kõik erialavaldkonnad (joonis 5): iga kolmas vastaja oli seotud humanitaar- või sotsiaalteaduste, iga viies – loodus- ja täppisteaduste ning üle 13% – meditsiini valdkonnaga.



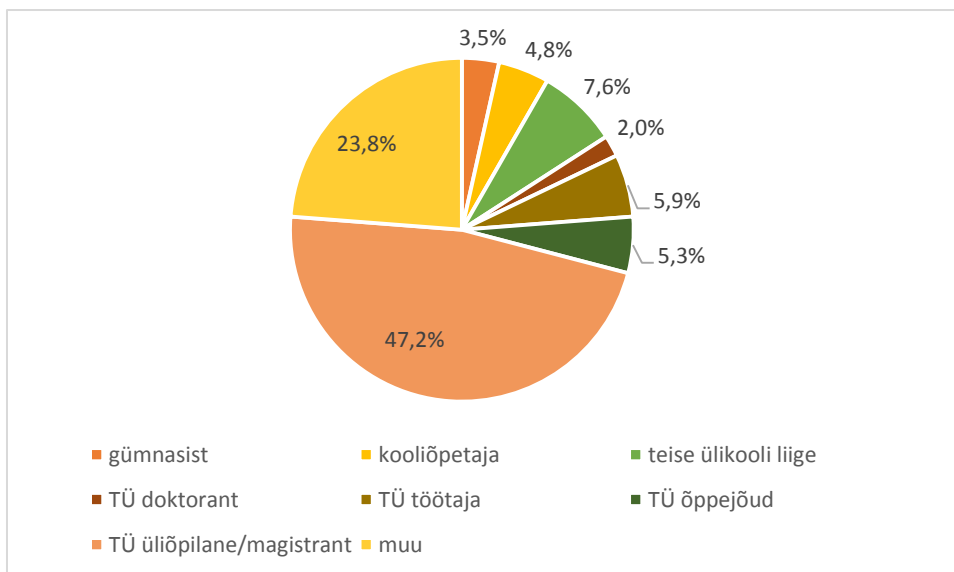
Joonis 5. Vastajate jaotus valdkonna lõikes (UtlibQual 2024)

60% respondentidest olid Tartu Ülikooli akadeemilise kogukonna liikmed (joonis 6). Nendest 47% moodustasid TÜ üliõpilased ja magistrandid. TÜ õppejõudude, doktorantide ja töötajate osavõtt oli pigem tagasihoidlik, kokku 13%, seega ühendati need andmetötluse käigus ühte gruppi, arvestades sellega, et piirid õppejõudude ja doktorantide vahel on sageli üsna hägusad.



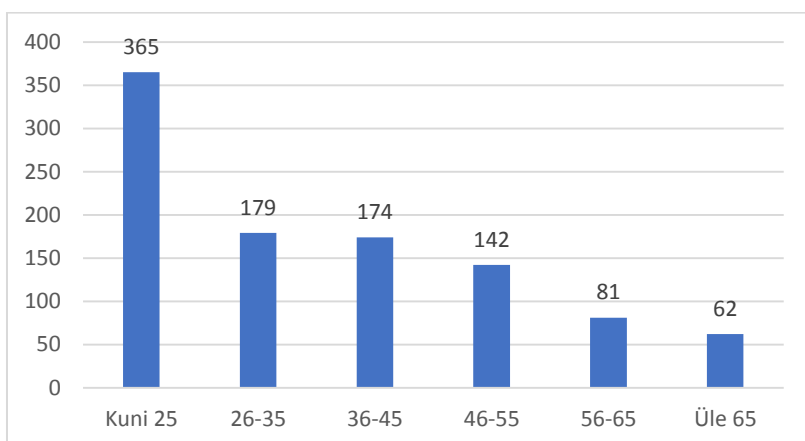
Joonis 6. Vastajate jaotus valdkonna ja akadeemilise tausta lõikes (UtlibQual 2024)

Joonis 7 näitab, et vastanute hulgas olid ka teiste kõrgkoolide esindajad (ligi 8%), ca 5% kooliõpetajaid ja 3,5% gümnasiste. Iga neljas vastanutest polnud kesk- ega kõrgkooli õppeasutustega seotud.



Joonis 7. Vastajate jaotus akadeemilise vm tausta lõikes (UtlibQual 2024)

Küsitluses osalenud 73% inimeste vanus ei ületanud 45 aastat, iga kolmas vastaja oli kuni 25-aastane (joonis 8), ehk vastajate valdav enamus kuulus zoomerite ja millennialide põlvkonda.



Joonis 8. Vastajate vanuseline jaotus (UtlibQual 2024)

Kokkuvõtvalt võib valimit kirjeldada järgmise tabeli abil:

Tabel 1. Valimi kirjeldus vanuse, tausta ja erialavaldkonna lõikes (UtlibQual 2024)

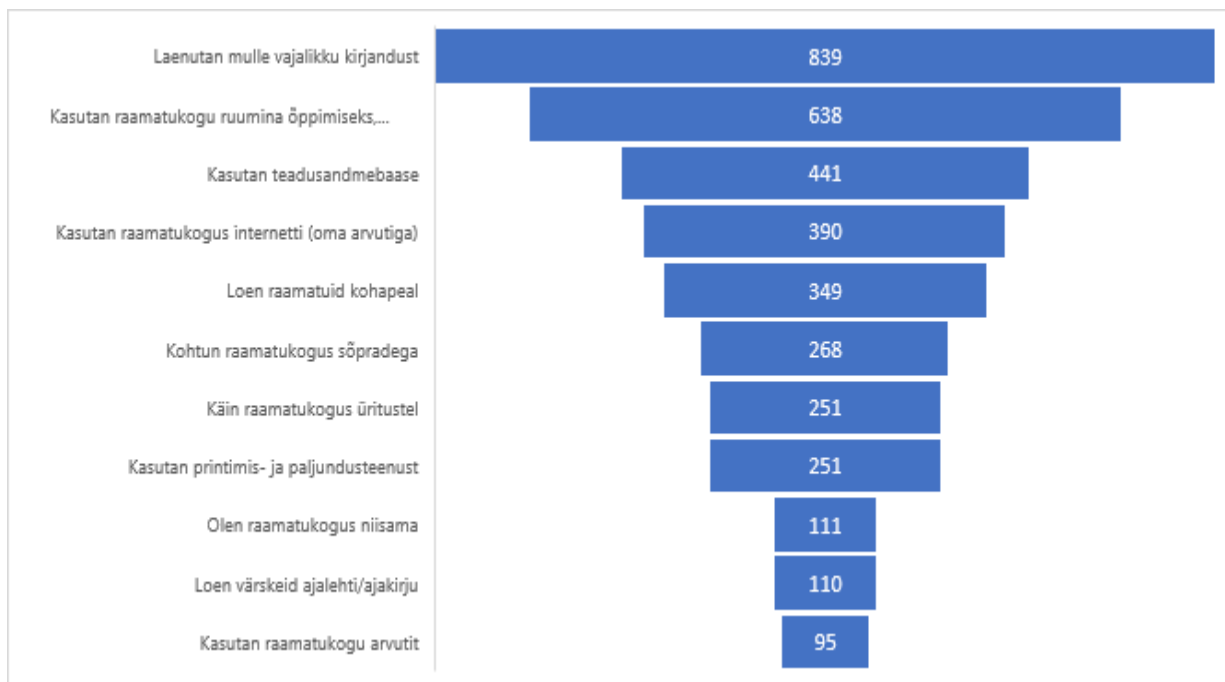
Vanus	Protsent
Kuni 25	36,4
26-35	17,8
36-45	17,3
46-55	14,2
56-65	8,1
Üle 65	6,2
Kasutajate taust	Protsent
Gümnasist	3,5
Kooliõpetaja	4,8
Teise ülikooli liige	7,6
TÜ doktorant	2,0
TÜ töötaja	5,9
TÜ õppejõud	5,3
TÜ üliõpilane/magistrant	47,2
Muu	23,8
Erialavaldkond	Protsent
Humanitaarteadused	30,1
Loodus- ja täppisteadused	18,6
Sotsiaalteadused	28,5
Meditsiiniteadused	13,4
Muu	9,4

Kirjeldatud valim korreleerub päris hästi nii raamatukogu lugejate andmebaasiga, kus on üle 60% TÜ üliõpilasi ja kus on viimastel aastatel kasvanud Tartu gümnasistide ja õpetajate arv, kui ka raamatukogu hoone igapäevase külastuse andmetega, mille järgi on valdav enamus igapäevastest külastajatest HUM ja SOC valdkonna üliõpilased. Samuti peegeldab valim seda, et pärast remonti, kui raamatukogu külastamiseks oli rakendatud „avatud uste poliitika“ ning ka seoses COVID pandeemiaga hakkasid raamatukogu palju aktiivsemalt külastama ja kasutama ka Tartu Ülikooliga mitte seotud inimesed.

3 Raamatukogu kasutamine: eesmärgid, sagedus, kasutusviis

Küsitluse kavandamisel huvitas meid vastus küsimusele: miks lugejad raamatukokku tulevad? Seda analüüsib joonis 9. Valdav enamus (84%) vastas, et külastab raamatukogu vajaliku kirjanduse laenutamiseks. Teiseks külastuse põhjuseks on raamatukogu õpikeskkond, kolmandal kohal on teadusandmebaaside kasutamine. Külastatakse raamatukogu ka interneti kasutamiseks (oma arvutiga). Vajalikest tugiteenustest on nimetatud printimine ja paljundamine, nende kasutamiseks tuleb majja iga neljas külastaja, raamatukogu arvutite kasutamist on nimetanud vaid 9% vastanutest.

Olulisel kohal on raamatukogu võimalused vaba aja veetmiseks: kohapeal raamatute ja värskede perioodika lugemine, kohtumised, raamatukogu näituste ja ürituste külastamine. Iga kümnes vastaja märkis aga, et tuleb vahel raamatukokku ka niisama, ilma konkreetse põhjusega. Kõik see viitab sellele, et osa inimesi tuleb meie juurde mitte ainult utilitaarsete eesmärkidega, vaid näeb raamatukogus nn kolmandat kohta (*third place*, Oldenburg 2000), mis on tähtsusest kolmas pärast kodu ja töö-/õppimiskohta, ehk „kodu väljaspool kodu“ (*ibid*) – koht, kuhu võib alati tulla, kus saad tunda end mõnusalt ja olla sina ise.



Joonis 9. Vastused raamatukogu külastamise põhjuste kohta (UtlibQual 2024)

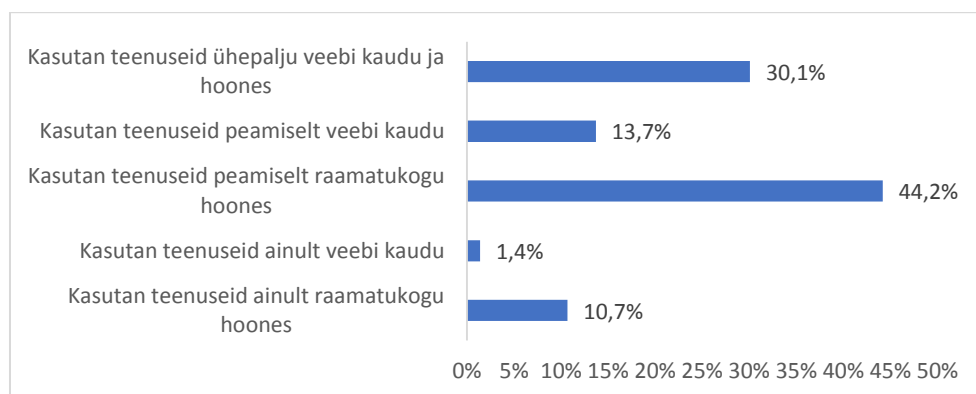
NB! Vastajad said valida kõiki vastusevariante, mis nende kohta kehtisid

Need tulemused näitavad ka raamatukogu teenuste füüsiliste komponentide olulisust (tehniline kvaliteet, mis vastab küsimusele „mida kasutaja saab teenuse tulemusena“) – kasutajatele on äärmiselt olulised füüsiline raamatukogu keskkond, raamatukogus

olevad raamatud ja nende laenuvusvõimalus, vaatamata sellele, et tänapäeva õppeprotsessis kasutatakse laialt e-raamatuid ja e-õppematerjale.

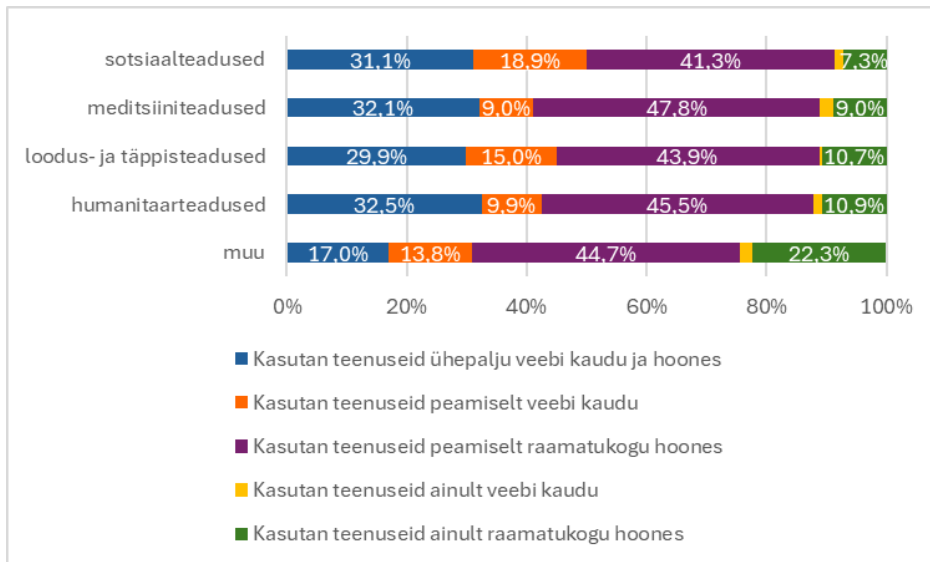
Kui raamatulaenus on traditsiooniline teenus, mis iseloomustab raamatukogu kui ühiskondlikku institutsiooni juba sajandite vältel, siis raamatukogu keskkonnast kui teenusest hakati rääkima alles viimastel kümnenditel, ning eriti aktiivselt – seoses pandeemiaga. Meie küsitluse tulemused kinnitavad, et ka raamatukoguruumi ennast võib tänapäeval käsitleda raamatukoguteenusena. Võib isegi pakkuda, et raamatukogu ruum ja õpikeskkond võiks tänapäeval kuuluda mitte tugiteenuste hulka, nagu oli siiani, vaid saada põhiteenusena, võrdselt laenuvus- ja infoteenusena. Loomulikult viitab see ka vajadusele raamatukogu füüsilist keskkonda arendada ja sellesse investeerida vastavat kasutajate vajadustele ja ootustele.

Küsitluse tulemused mitte ainult näitavad, et kuuldused füüsilise raamatu mittevajalikkusest või isegi surmast on tugevasti liialdatud, vaid ka purustavad levinud müüdi, et tänapäeva lugeja eelistaks külastada raamatukogu pigem virtuaalselt. Joonis 10 näitab, kui palju kasutatakse raamatukoguteenuseid hoones kohapeal ja kui palju veebis. Vastanutest iga teine kasutab raamatukogu teenuseid peamiselt raamatukogu hoones, sh ligi 11% – ainult hoones. Peamiselt veebi kaudu kasutab raamatukogu ca 14%, ainult veebis – 1,4%. Kolmandik vastanutest kasutab võrdselt nii füüsilise kui elektroonilise keskkonna võimalusi. See näitab, et kasutajate kogemuste põhjal pole füüsiline ja virtuaalne raamatukogu konkurendid, vaid edukalt täiendavad teineteist.



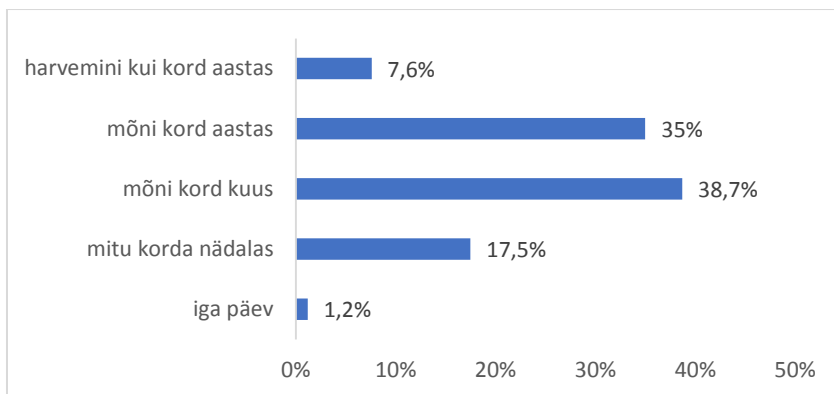
Joonis 10. Vastajate raamatukogu kasutusviis (UtlibQual 2024)

Kui analüüsida raamatukogu kasutusviisi sihtgrupiti, siis ülikooliga mitte seotud vastajate valdav enamus samuti eelistas kasutada raamatukogu teenuseid kohapeal: üle 22% ainult hoones ja ca 45% peamiselt hoones. Valdkonniti suuri erinevusi raamatukogu kasutusviisis ei ole: iga kolmas vastaja olenemata erialast kasutab raamatukogu ühepalju veebis ja hoones, (vt joon 11), umbes iga teine – peamiselt hoones. Kõige rohkem raamatukogu kasutajaid veebi kaudu on SOC ja LOTE valdkonnast vastajate hulgas.



Joonis 11. Vastajate raamatukogu kasutusviisi sihtgrupiti (kvaliteediuring Utlib Qual 2024)

Uuringu käigus saime ka teada, kui sageli raamatukogu külastatakse. Üle 56% vastas, et tuleb raamatukokku mitu korda kuus, kusjuures nendest iga teine külastab raamatukogu mitu korda nädalas (joonis 12).



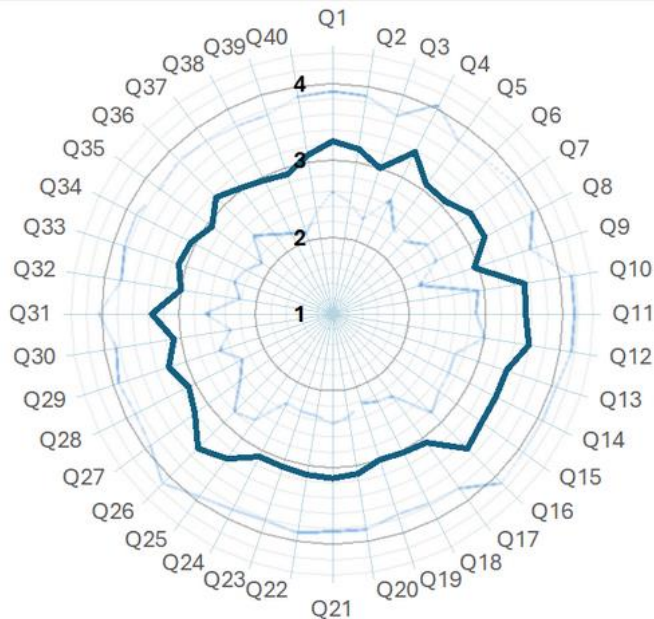
Joonis 12. Vastajate jaotus raamatukogu kasutussageduse lõikes (UtlibQual 2024)

Kokkuvõttes lubab selline küllaltki kõrge raamatukogu kasutussagedus ja lisaks asjaolu, et vastajatest 80% on raamatukogu mitmekordselt külastanud jooksva aasta jooksul, eeldada, et küsitluse valimis olid raamatukogus ja selle teenustes piisavalt orienteeruvad ja informeeritud kasutajad, kelle hinnang teenuste kvaliteedile polnud üsna tõenäoliselt juhuslik.

4 Hinnangud raamatukogu teenuste kvaliteedile

Küsitluse tulemusena saadud üldine hinnang teenuste kvaliteedinäitajatele oli positiivne, sest püsis tolerantsustsooni piirides, mis tagab kasutajate rahulolu teenuste kvaliteediga. Näitlikult esitab üldhinnangu järgmine radardiagramm (joonis 11), kus tolerantsustsooni piirideks on 2 (kvaliteet „vastab ootustele minimaalselt“) ja

4 (hinnang „suurepärane“). Joonisest on näha, et hinnangut 1 “ei vasta ootustele” ei esine, väljakukkumisi tolerantsustsoonist allapoole polnud isegi arvestades standardhälvet. Vastajate hinnangud püsivad küllaltki stabiilselt hinnangu 3 („üle ootuste hea”) ümber ja veidi kõrgemal. Seega saab kokkuvõtlikult öelda, et vastajate arvates on raamatukogu sooritus erinevate teenuste kvaliteedinäitajate puhul üle ootuste hea.



Joonis 13. Vastajate hinnang kvaliteedinäitajatele, $n=1003$ (UtlibQual 2024)

Uuringu täpsed arvulised tulemused on esitatud tabelis 2. Peaaegu kõik kõrgeimad hinnangud (4 – suurepärane), seejuures mitte suure standardhälbega, on antud raamatukogu personali kvaliteedile ja laenutamise mugavusele. Ülejäänud kvaliteedinäitajad keskkonna, kogude, juurdepääsu ja kommunikatsiooni kohta on hinnatud stabiilselt tolerantsustsooni piires olevatena (hinnangu mediaan 3 – ületab kasutajate minimaalseid ootusi). Vastuste standardhälve püsis enamasti vahemikus 0.6-0.8. Kõige suurem standardhälve esines kommunikatsiooni faktori puhul, ületades vahel 0.8, mis võib tähendada hinnangute suurt varieeruvust.

Tabel 2. Hinnangud TÜ raamatukogu teenuste kvaliteedinäitajatele (UtlibQual 2024)

Hinnanguskaala: 4 – suurepärane; 3 – üle ootuste hea; 2 – vastab minu ootustele minimaalselt; 1 – ei vasta minu ootustele

Nr	Kvaliteedinäitaja	Ootustele vastavus	
		Mediaan	SD
	KESKKOND		
Q1	Raamatukogu keskkonna sobivus minu vajadustele/eelistustele	3	0,65
Q2	Raamatukogu keskkonna hubasus	3	0,70
Q3	Raamatukogu mööbli mugavus	3	0,71
Q4	Võimalus töötada/õppida vaikus	3	0,69
Q5	Võimalus mugavalt suhelda	3	0,72
Q6	Võimalus töötada/õppida rühmas	3	0,75
Q7	Raamatukogu õhukvaliteet	3	0,69
Q8	Raamatukogu valgustus	3	0,70
Q9	Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks	3	0,76
	PERSONAL		
Q10	Personali sõbralikkus ja viisakus	4	0,62
Q11	Personali abivalmidus ja tähelepanelikkus	4	0,64
Q12	Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine	4	0,57
Q13	Personali kättesaadavus	3	0,69
Q14	Personali positiivsus, rõõmsameelsus	3	0,68
Q15	Personali empaatia, minu probleemide ja vajaduste mõistmine	4	0,68
Q16	Personali suhtlemisioskused	4	0,64
	KOGUD		
Q17	Minu eriala õppekirjanduse olemasolu	3	0,75
Q18	Minu eriala teaduskirjanduse olemasolu	3	0,74
Q19	Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid	3	0,76
Q20	Ilukirjanduse valik raamatukogus	3	0,74
Q21	Kogude ajakohasus	3	0,70
Q22	Minu eriala teadusandmebaaside ja e-ajakirjade olemasolu	3	0,77
Q23	Mulle vajalike raamatute kättesaadavus	3	0,75
	JUURDEPÄÄS		
Q24	Lahtiolekuaegade sobivus	3	0,78
Q25	Päringutele vastamise kiirus	3	0,62
Q26	Laenutamise mugavus	4	0,66
Q27	Vajalike juhendite ja abimaterjalide olemasolu	3	0,72
Q28	Lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta	3	0,78
Q29	Tehnoloogilised lahendused, mis lihtsustavad r-gu kasutamist	3	0,69
Q30	Kogude paigutuse selgus	3	0,75
Q31	Võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt, ilma personali vahendusega	3	0,69

	KOMMUNIKATSIOON		
Q32	Teavitamine raamatukogus toimuva kohta	3	0,78
Q33	Info raamatukogu teenuste kohta	3	0,75
Q34	E-kataloogi ESTER info selgus ja arusaadavus raamatute leidmisel	3	0,80
Q35	E-kataloogi ESTER kasutusmugavus	3	0,82
Q36	Minu päringutele vastamise ammendavus	3	0,69
Q37	Info teadusandmebaaside ja e-ajakirjade kättesaadavuse kohta	3	0,75
Q38	Võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku informatsiooni	3	0,78
Q39	Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu	3	0,81
Q40	Visuaalne kommunikatsioon (sh viidad ja sildid), mis aitab orienteeruda hoones ja teenuses	3	0,76

Järgnevalt on esitatud üheksa kõige kõrgema hinnanguga TÜ raamatukogu teenusekvaliteedi näitajat. Nimekirjas on üheksa näitajat, sest valida kümnendat oli raske, kuna kümnendale kohale hinnati võrdselt: võimalus töötada/õppida vaikuses; raamatukoguõhukvaliteet; personali kättesaadavus; tehnoloogilised lahendused, mis lihtsustavad raamatukogu kasutamist; võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt; päringutele vastamise ammendavus.

- Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine
- Personali sõbralikkus ja viisakus
- Personali abivalmidus ja tähelepanelikkus
- Personali suhtlemisoskused
- Laenutamise mugavus
- Personali empaatia, minu probleemide ja vajaduste mõistmine
- Päringutele vastamise kiirus
- Raamatukogu keskkonna sobivus minu vajadustele/eelistustele
- Personali positiivsus, rõõmsameelsus

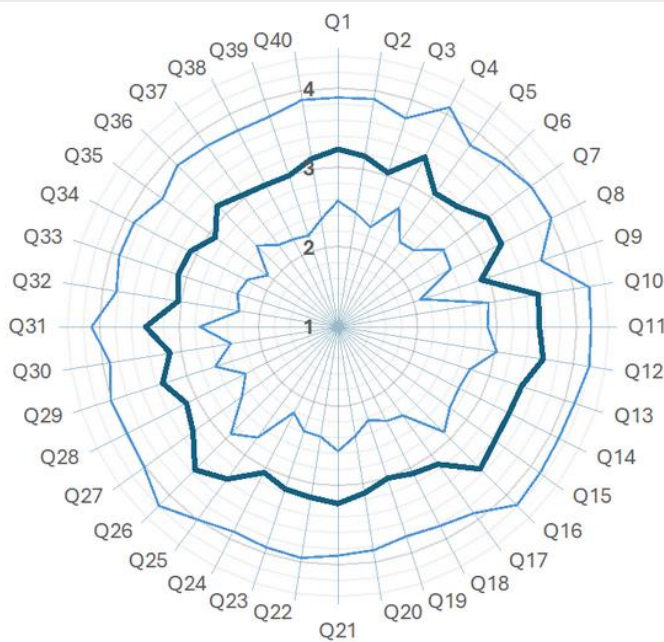
Joonis 14. Kõige kõrgema hinnanguga TÜ raamatukogu teenusekvaliteedi näitajad pingereana (UtlibQual 2024)

Oluline on silmas pidada, et vastavalt uuringu tulemustele isegi madalamate hinnanguga (2 ja 3) näitajate puhul ei demonstreerinud kasutajad oma rahulolematust, sest need hinnangud jäid tolerantsustsooni piiridesse.

4.1 Erinevate sihtgruppide kvaliteedihinnangud

Uuringu andmete tötlusel keskenduti lisaks kvaliteedi üldhinnangule ka sellele, kas ja kuidas eristuvad oma kvaliteedi hinnangutes erinevate sihtgruppide (joonised 15-17) ja erialavaldkondade (joonised 18-21) esindajad. Eriti positiivselt, valdavalt tolerantsustsooni ülemisele piirile lähedased hinnangud andsid Tartu Ülikooli üliõpilased ja magistrandid. Joonisest 15 on näha, et vaid mõnede kvaliteedinäitajate puhul ja ainult arvestades standardhälvet püsisid hinnangud kolmele näitajale tolerantsustsooni alampiiri ehk minimaalsete ootuste lähedal. Kolm kõige kõrgema ja kolm kõige madalama hinnanguga kvaliteedinäitajat üliõpilaste ja magistrantide sihtgruppi puhul on järgmised:

- ↑
- personali sõbralikkus ja viisakus
- laenutamise mugavus
- võimalus töötada/õppida vaikuses
- ↓
- võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks
- mulle vajalike raamatute kättesaadavus
- e-kataloogi ESTER kasutusmugavus.

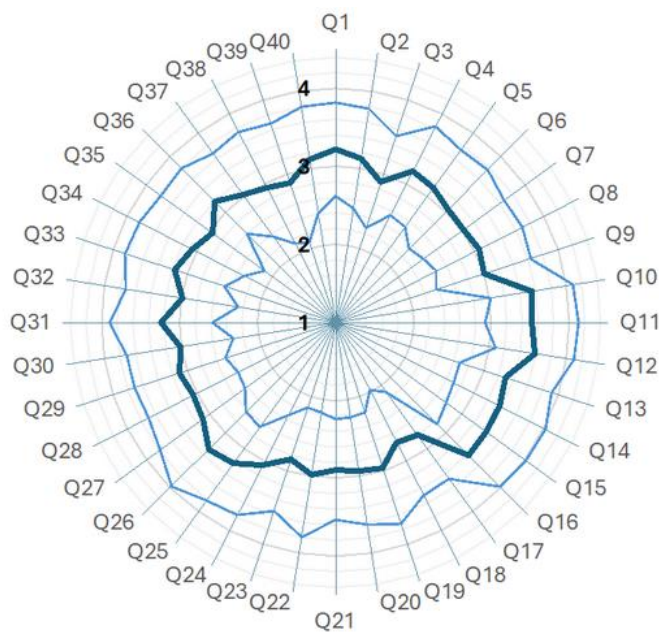


Joonis 15. TÜ üliõpilaste/magistrantide hinnang kvaliteedinäitajatele, n=473 (UtlibQual 2024)

Tartu Ülikooli õppejõudude, doktorantide ja töötajate hinnangud olid samuti valdavalt positiivsed ja püsisid tolerantsustsooni piirides, kuid see sihtgrupp (vt joonis 16) oli siiski õpilastest veidi kriitilisem. Nende puhul võib rääkida ka suuremast vastuste varieerumisest (kõrge SD). Kolm kõige kõrgema ja kolm kõige madalama hinnanguga kvaliteedinäitajat selle sihtgrupi poolt on järgmised:

- ↑ • personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine
- personali suhtlemisioskused
- laenutamise mugavus

- ↓ • võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid
- minu eriala teaduskirjanduse olemasolu
- mulle vajalike raamatute kättesaadavus



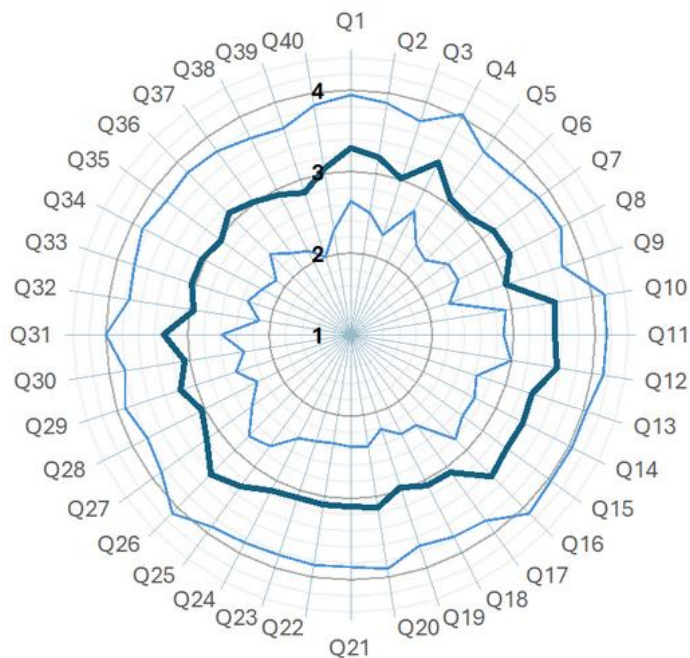
Joonis 16. TÜ õppejõudude, doktorantide ja töötajate hinnang kvaliteedinäitajatele, $n=132^1$ (UtlibQual 2024)

¹ Töötajad, õppejõud ja doktorandid on arvestatud kokku, kuna need grupid eraldi olid väga väikesed.

Mis puudutab muid vastajaid, mis pole Tartu Ülikooliga seotud, siis kõik nende hinnangud (joonis 17) olid samuti tolerantsustsooni sees. Toome välja ka selle sihtgrupi jaoks kolm kõige kõrgema ja kõige madalama hinnanguga kvaliteedinäitajat:

- ↑
 - personali sõbralikkus ja viisakus
 - laenutamise mugavus
 - võimalus töötada/õppida vaikuses

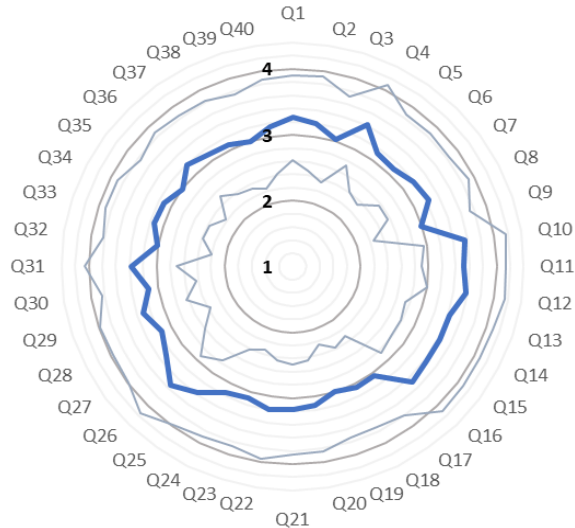
- ↓
 - võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid
 - teavitamine raamatukogus toimuva kohta
 - raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu



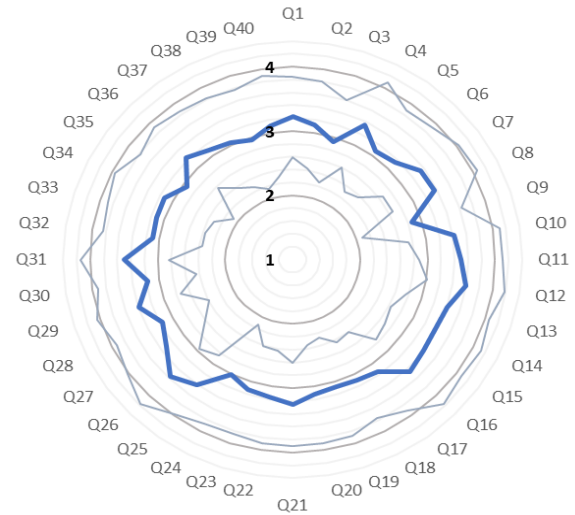
Joonis 17. Tartu Ülikooliga mitte seotud vastajate hinnang kvaliteedinäitajatele, $n=398^2$ (UtlibQual 2024)

² Siin all on gümnasistid, kooliõpetajad, teise ülikooli liikmed ja muud vastajad, kuna eraldiseisvalt olid osad grupid analüüsimiseks liiga väikesed.

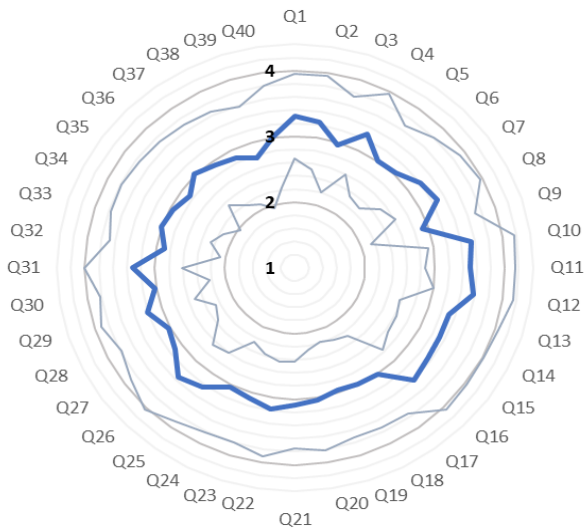
Järgnevalt analüüsiti ja võrreldi erinevatest erialavaldkondadest vastajate hinnanguid. Nagu on näha joonistel 18-21, kõige positiivsemalt hindasid raamatukogu teenusekvaliteeti *Socialia ja Medicina* valdkonna esindajad. Kõige kriitilisemad olid *Realia* ja *Naturalia* valdkonnad.



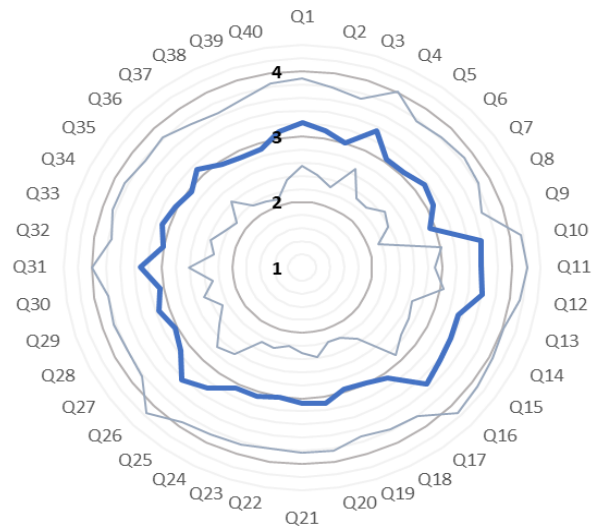
Joonis 18. Sotsiaalteaduste valdkonnaga seotud vastajate hinnang kvaliteedinäitajatele, n=286 (UtlibQual 2024)



Joonis 19. Meditsiiniteaduste valdkonnaga seotud vastajate hinnang kvaliteedinäitajatele, n=134 (UtlibQual 2024)



Joonis 20. Loodus- ja täppisteaduse valdkonnaga seotud vastajate hinnang kvaliteedinäitajatele, n=187 (UtlibQual 2024)



Joonis 21. Humanitaarteaduste valdkonnaga seotud vastajate hinnang kvaliteedinäitajatele, n=302 (UtlibQual 2024)

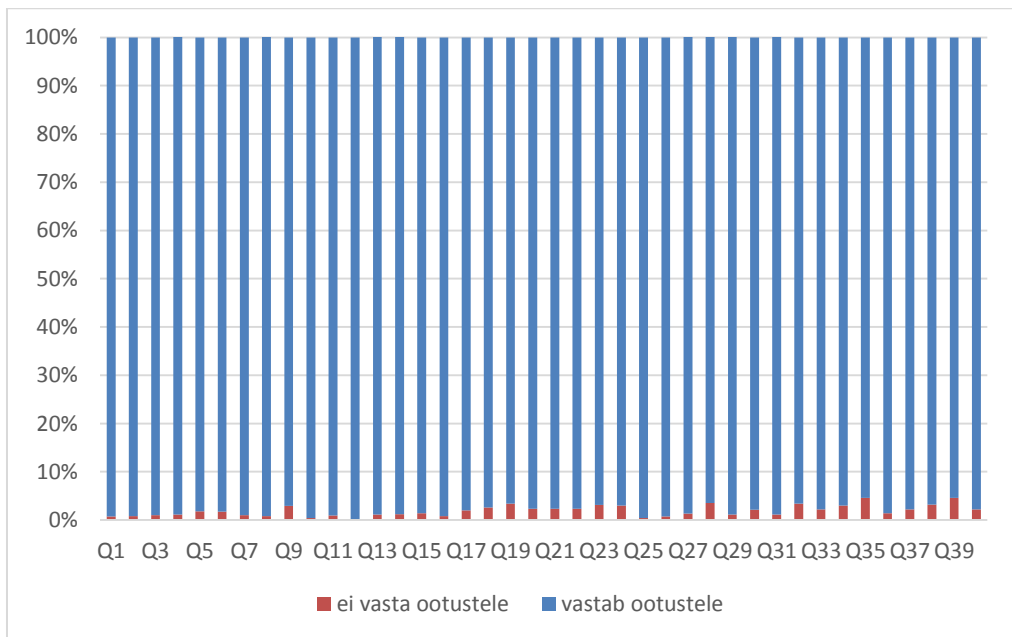
Kvaliteedinäitajad, mille puhul erinevad valdkonnad andsid kõige kõrgemad ja madalamad hinnangud, on esitatud tabelis 3. NB! Madalamad hinnangud ei tähenda „negatiivsed“, sest püsivad tolerantsustsooni piirides.

Tabel 3. Kõrgemad ja madalamad hinnangud teenusekvaliteedile erialavaldkondade lõikes (kvaliteediuring UtlibQual 2024)

Valdkond	Kõrgemad hinnangud (tolerantsustsooni ülempiiri juures)	Madalamad hinnangud (tolerantsustsooni alampiiri juures)
<i>Socialia</i>	<p>Personali sõbralikkus ja viisakus</p> <p>Laenutamise mugavus</p> <p>Võimalus töötada/õppida vaikuses</p> <p>Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine</p> <p>Võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt, ilma personali vahenduseta</p>	<p>Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks</p> <p>Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid</p> <p>Teavitamine raamatukogus toimuva kohta</p> <p>Minu eriala õppekirjanduse olemasolu</p> <p>Mulle vajalike raamatute kättesaadavus</p>
<i>Humaniora</i>	<p>Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine</p> <p>Personali suhtlemisoskused</p> <p>Laenutamise mugavus</p> <p>Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine</p> <p>Võimalus töötada/õppida vaikuses</p>	<p>Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu</p> <p>E-kataloogi ESTER kasutusmugavus</p> <p>Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks</p> <p>Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid</p> <p>Minu eriala teaduskirjanduse olemasolu</p>
<i>Medicina</i>	<p>Laenutamise mugavus</p> <p>Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine</p> <p>Personali suhtlemisoskused</p> <p>Võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt, ilma personali vahenduseta</p> <p>Võimalus töötada/õppida vaikuses</p>	<p>Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks</p> <p>Lahtiolekuageade sobivus</p> <p>E-kataloogi ESTER kasutusmugavus</p> <p>Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu</p> <p>Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid</p>
<i>Realia, Naturalia</i>	<p>Personali sõbralikkus ja viisakus</p> <p>Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine</p> <p>Laenutamise mugavus</p> <p>Personali suhtlemisoskused</p> <p>Võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt, ilma personali vahenduseta</p>	<p>Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu</p> <p>E-kataloogi ESTER kasutusmugavus</p> <p>Teavitamine raamatukogus toimuva kohta</p> <p>Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks</p> <p>Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid</p>

4.2 Negatiivsete hinnangute kaardistamine

Nagu oli juba märgitud, tabelis 3 esitatud madalamad hinnangud ei ole negatiivsed, kuid nendega peab siiski arvestama, sest asudes tolerantsustsooni alampiiri juures, on nad potentsiaalselt ohtlikud. Neid võib võrrelda valgusfoori kollase värviga. Kui aga punasest värvist rääkida, siis selleks on hinnangud, mis asuvad madalamal, kui tolerantsustsooni alampiir. Need peavad olema raamatukogu tähelepanu keskel, seega on oluline neid kaardistada ja aru saada, millised sihtgrupid ja millega seoses neid andsid.



Joonis 22. Vastajate positiivsete ja negatiivsete hinnangute jaotus ($n=1003$)³

Joonisel 22 on punasega märgitud hinnangud „1 – ei vasta minu ootustele“. Uuringu tulemusena selgunud negatiivsete hinnangute üldarv oli üsna väike ja ei ületanud 1..4% kõigist vastustest – saime 1003 vastajalt 40 kvaliteedinäitaja hindamisel vaid 46 negatiivset hinnangut.

Vaatamata sellele, et see praktiliselt marginaalne arv ei mõjuta üldhinnangut, ei tähenda see, et me ei pea negatiivseid vastuseid analüüsima. Eelkõige tegime selgeks, milliste kvaliteedinäitajate puhul anti negatiivseid vastuseid – järgnevalt on pingereana need, mille arv ületab 2% vastustest:

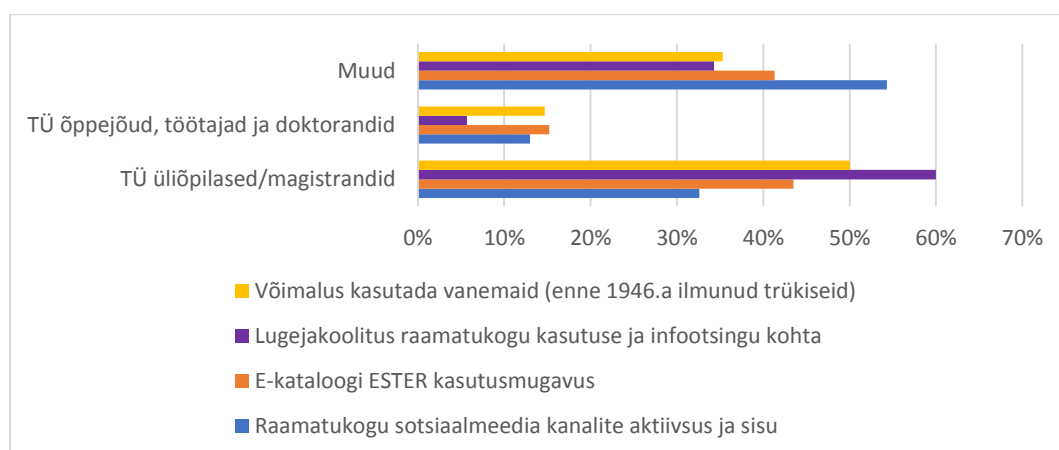
³ Negatiivsed vastused ei pruugi tähendada tingimata, et hinnang kvaliteedinäitajale on madal – avatud vastused viitasid, et kui vastajad polnud teatud teenustega kokku puutunud, valisid nad sellised vastusevariandid, mis viitasid, et teenus ei vasta nende ootustele. Tuleb ka silmas pidada, et selliste vastuste arv oli väga väike – vaid 46.

- E-kataloogi ESTER kasutusmugavus
- Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu
- Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid
- Lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta
- Teavitamine raamatukogus toimuva kohta
- Võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku informatsiooni
- E-kataloogi ESTER info selgus ja arusaadavus raamatute leidmisel
- Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks
- Mulle vajalike raamatute kättesaadavus
- Lahtiolekuaegade sobivus

Järgnevalt analüüsi, kes andis negatiivseid vastuseid – meid huvitas nende respondentide taust, kas nad on seotud Tartu Ülikooliga või mitte, mis on nende akadeemiline staatus ja eriala. Joonis 23 näitab negatiivsete vastuste jaotust vastajate rollide lõikes. Selgus, et 60% negatiivsetest hinnangutest olid antud TÜ üliõpilaste poolt seoses kvaliteedinäitajaga “lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta” ja 50% seoses näitajaga „võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid”.

Iga teine negatiivne hinnang tuli ka raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsusele ja sisule ja oli antud TÜ-ga mitte seotud vastajate poolt. Mõlemas eelnevalt mainitud sihtgrupis oli negatiivsete vastuste ca 50% seotud e-kataloogi ESTER kasutusmugavusega.

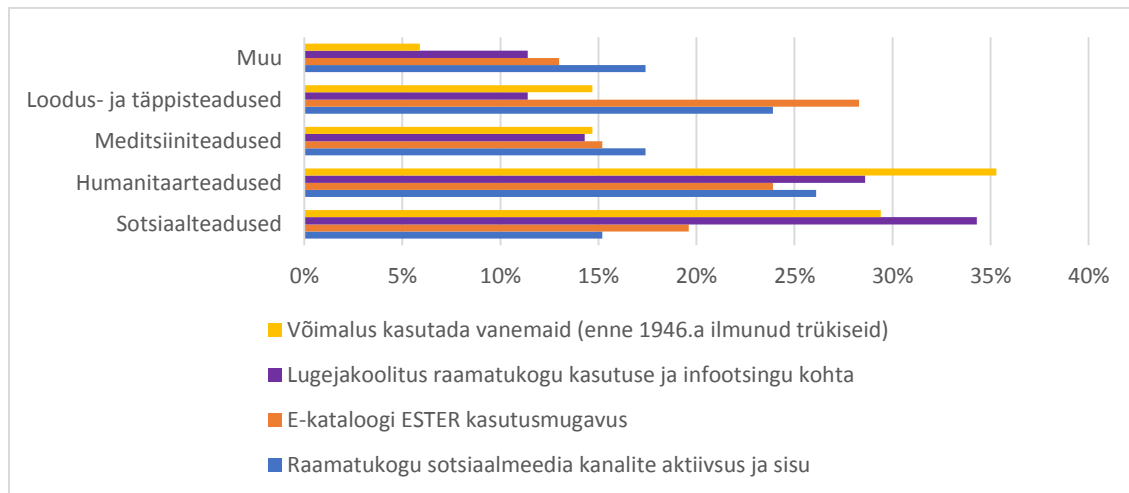
Doktorante ja õppejõudude osakaal nende hulgas, kes jätsid mõnele kvaliteedinäitajale hinnangu “ei vasta ootustele”, oli 15%, nende negatiivsete vastuste sees oli suurima osakaaluga samuti e-kataloogi ESTER kasutusmugavus ning võimalus kasutada vanemaid (enne 1946. a ilmunud) trükiseid.



Joonis 23. Vastajate negatiivsete vastuste jaotus rollide lõikes.

Valdkondade lõikes andsid kõige rohkem negatiivsed hinnangud *Humaniora* esindajad, ja seda seoses kvaliteedinäitajatega “võimalus kasutada vanemaid (enne

1946. a ilmunud) trükiseid” ja „lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta”. Viimase näitaja puhul andis kõige rohkem negatiivseid hinnanguid ka *Socialia* erialavaldkonna sihtgrupp (vt joonis 24). *Realia* ja *Naturalia* valdkondade vastajate negatiivsetes hinnangutes oli suurima osakaaluga kvaliteedinäitaja “e-kataloogi ESTER kasutusmugavus” ja „Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu”.



Joonis 24. Negatiivsete vastuste jaotus valdkonniti⁴

Võttes kokku kvaliteediuringu tulemused selle kohta, kuidas raamatukogu teenuste kvaliteet vastab kasutajate ootustele, võib öelda, et vastanute hinnangud raamatukogus tajutud teenuste kvaliteedile püsisid enamasti tolerantsustsooni piires. Keskmiseks hinnanguks oli „üle ootuste hea”. See lubab järeldada, et kasutajad on raamatukogu teenuste kvaliteediga üldiselt rahul.

Uuringu tulemuseks oli see, et teenuste kvaliteet oli kõige kõrgemalt hinnatud Tartu Ülikooli üliõpilaste ja magistrantide sihtgrupi ning SOC ja MED eriala esindajate poolt. Nende hulgas, kes jätsid mõnele kvaliteedinäitajale negatiivse hinnangu „ei vasta ootustele” oli kõige rohkem humanitaare.

Vaid mõned (1...2%) negatiivsed hinnangud „ei vasta ootustele” on seotud suhtlemis- ja rühmatöövõimalustega, visuaalse kommunikatsiooniga, keskkonna hubasusega. Näitajad, mille puhul polnud mitte ühtegi negatiivset vastust, on „personali pädevus” ja „päringutele vastamise kiirus”.

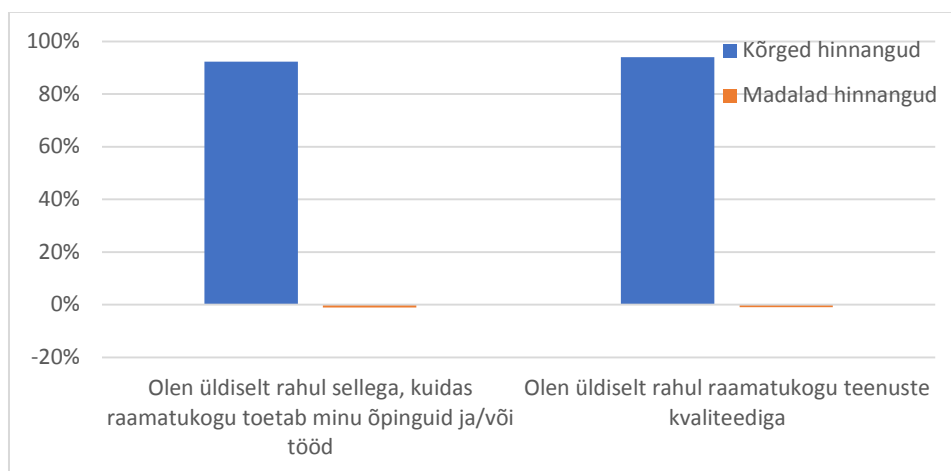
⁴ Võrdluseks valiti need näitajad, mille negatiivsete vastuste määr oli kõige kõrgem.

5 Kasutajate üldrahulolu raamatukogu teenustega

UtlibQual 2024 ankeedis olid üldrahuloluga seotud nõ kontrollküsimused, õigemini kaks väidet, millega vastajatel oli võimalik erineval määral nõustuda/mitte nõustuda:

- Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja/või tööd
- Olen üldiselt rahul raamatukogu teenuste kvaliteediga

Abiks oli 5-palliline skaala, kus piirvastusteks olid: 1 – täiesti vale, 5 – täiesti õige. Tulemused on esitatud jooniste ja tabelitena nii üldhinnanguna kui ka erinevate sihtgruppide lõikes.



Joonis 25. Vastajate üldrahulolu hinnangud (n=1003)

Peaaegu kõik vastajad (ca 90%), olenemata sihtgrupist, olid antud väidetega täiesti nõus (vt tab. 4-5). Standardhälve oli kõige suurem (0.73) õppejõudude/doktorantide sihtgrupil seoses väitega "Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja/või tööd".

Tabel 4. Vastajate üldrahulolu hinnang (n=1003)

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja/või tööd	5	0,67
Olen üldiselt rahul raamatukogu teenuste kvaliteediga	5	0,65

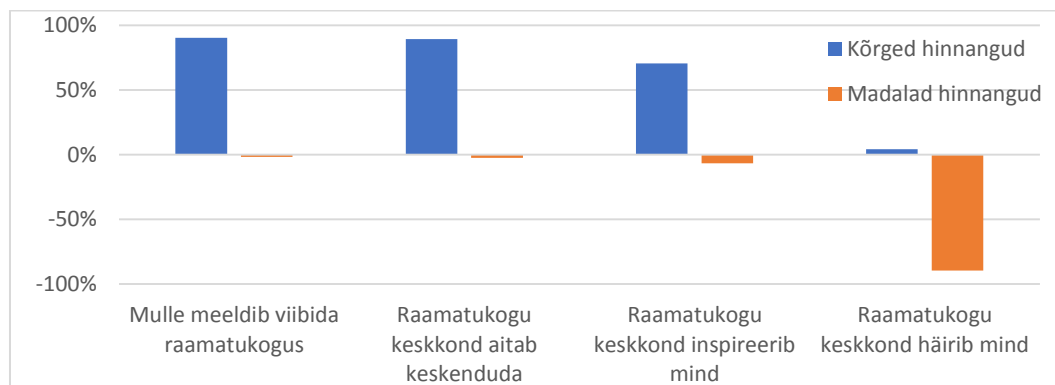
Tabel 5. Hinnang üldrahulolule vastajate akadeemilise staatuse lõikes (n=1003)

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
TÜ üliõpilased/magistandid		
Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja/või tööd	5	0,67
Olen üldiselt rahul raamatukogu teenuste kvaliteediga	5	0,65
TÜ õppejõud/doktorandid/töötajad		
Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja/või tööd	5	0,73
Olen üldiselt rahul raamatukogu teenuste kvaliteediga	5	0,58
Muus rollis vastajad		
Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja/või tööd	5	0,66
Olen üldiselt rahul raamatukogu teenuste kvaliteediga	5	0,67

Rahuloluga seotud väited pakuti vastajatele hinnata ka eraldi erinevate kvaliteedifaktorite puhul: keskkond, personal, juurdepääs, kogud, kommunikatsioon. Tulemused on esitatud joonistel 26-30 ja tabelites 6-15.

5.1 Rahulolu keskkonnaga

Ligi 90% vastanutest arvab, et neile meeldib viibida raamatukogus ja et sinne keskkond aitab keskenduda (joonis 26). 70% leiab ka, et raamatukogu keskkond inspireerib neid.



Joonis 26. Vastajate hinnangud rahulolule raamatukogu keskkonnaga (n=1003).

Kui analüüsida rahulolu keskkonnaga sihtgruppide lõikes, siis õppejõud ja doktorandid hindasid seda, kuidas raamatukogu keskkond soodustab keskendumist, veidi madalamalt kui tudengid ja teised grupid. Keskkonna inspireeriv mõju aga sai kõige rohkem erinevaid arvamusi (SD on üsa kõrge, 1-le lähedal), kusjuures 2% vastajatest koges raamatukogu ka keskkonna häirivat mõju.

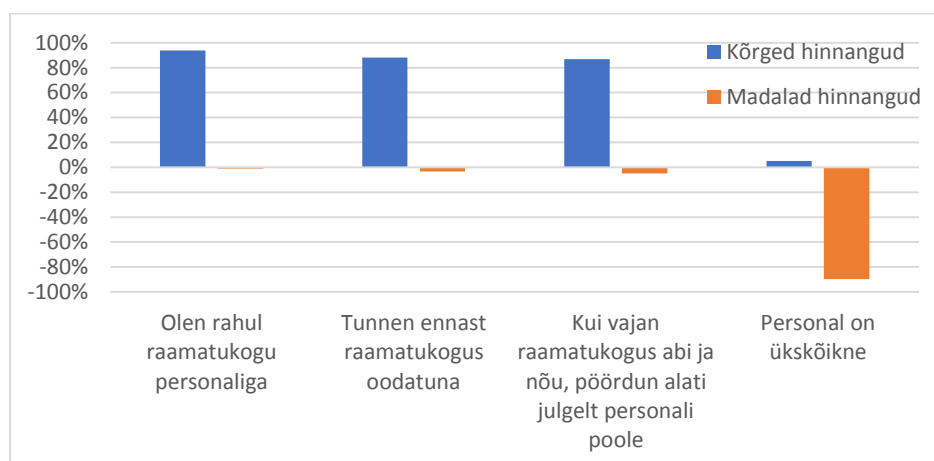
Tabel 6. Vastajate hinnang rahulolule keskkonnaga (n=1003)

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
Mulle meeldib viibida raamatukogus	5	0,73
Raamatukogu keskkond aitab keskenduda	5	0,76
Raamatukogu keskkond inspireerib mind	4	0,97
Raamatukogu keskkond häirib mind	1	0,85

Tabel 7. Hinnang rahulolule keskkonnaga vastajate akadeemilise staatuse lõikes (n=1003)

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
TÜ üliõpilased/magistandid		
Mulle meeldib viibida raamatukogus	5	0,76
Raamatukogu keskkond aitab keskenduda	5	0,76
Raamatukogu keskkond inspireerib mind	4	0,99
Raamatukogu keskkond häirib mind	1	0,86
TÜ õppejõud/doktorandid/töötajad		
Mulle meeldib viibida raamatukogus	5	0,78
Raamatukogu keskkond aitab keskenduda	4	0,71
Raamatukogu keskkond inspireerib mind	4	0,92
Raamatukogu keskkond häirib mind	1	0,89
Muus rollis vastajad		
Mulle meeldib viibida raamatukogus	5	0,67
Raamatukogu keskkond aitab keskenduda	5	0,77
Raamatukogu keskkond inspireerib mind	4	0,97
Raamatukogu keskkond häirib mind	1	0,83

5.2 Rahulolu personaliga



Joonis 27. Vastajate hinnangud rahulolule raamatukogu personaliga (n=1003)

Rahulolu personaliga osutus väga kõrgeks, ligi 100% respondentidest vastas, et on personaliga Rahul (joonis 27). Päris kõrge, ligi 90%, oli ka nende vastajate osakaal, kes olid täiesti nõus, et tunnevad end raamatukogus oodatuna ja vajadusel julgelt pöörduvad raamatukogu personali poole. Samas on ca 2% vastanutest kogenud personali ükskõiksust.

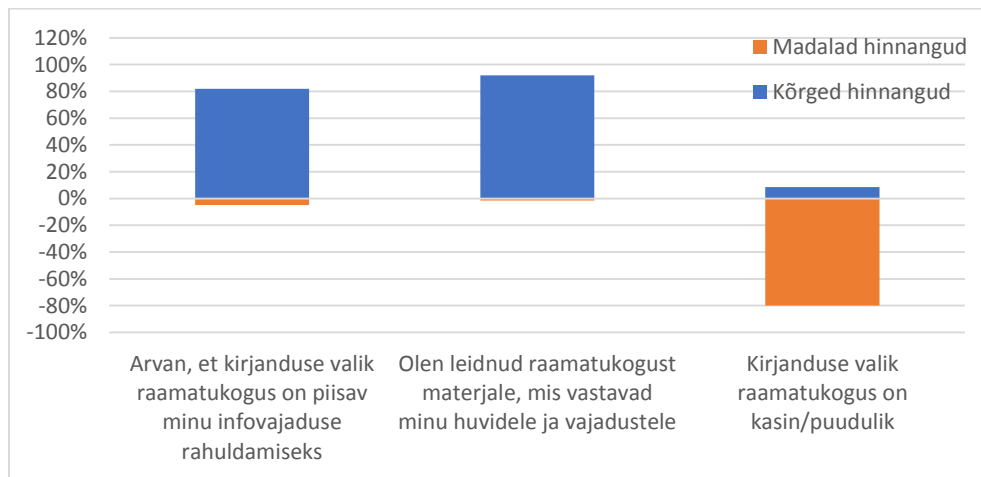
Tabel 8. Vastajate hinnang rahulolule personaliga (n=1003)

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
Olen rahul raamatukogu personaliga	5	0,65
Tunnen ennast raamatukogus oodatuna	5	0,82
Kui vajan raamatukogus abi ja nõu, pöördun alati julgelt personali poole	5	0,88
Personal on ükskõikne	1	0,87

Tabel 9. Hinnang rahulolule personaliga vastajate akadeemilise staatuse lõikes (n=1003)

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
TÜ üliõpilased/magistrandid		
Olen rahul raamatukogu personaliga	5	0,67
Tunnen ennast raamatukogus oodatuna	5	0,81
Kui vajan raamatukogus abi ja nõu, pöördun alati julgelt personali poole	5	0,94
Personal on ükskõikne	1	0,90
TÜ õppejõud/doktorandid/töötajad		
Olen rahul raamatukogu personaliga	5	0,51
Tunnen ennast raamatukogus oodatuna	5	0,69
Kui vajan raamatukogus abi ja nõu, pöördun alati julgelt personali poole	5	0,61
Personal on ükskõikne	1	0,66
Muus rollis vastajad		
Olen rahul raamatukogu personaliga	5	0,66
Tunnen ennast raamatukogus oodatuna	5	0,85
Kui vajan raamatukogus abi ja nõu, pöördun alati julgelt personali poole	5	0,86
Personal on ükskõikne	1	0,89

5.3 Rahulolu kogudega



Joonis 28. Vastajate hinnangud rahulolule kogudega (n=1003)

80% respondentidest leidis, et kirjanduse valik raamatukogus on piisav nende infovajaduste rahuldamiseks, üle 90% olid nõus sellega, et on leidnud raamatukogust relevantseid materjale. Mis puudutab üldist kirjanduse valikut raamatukogus, siis ligi 10% vastajatest arvas, et see on kasin/puudulik – sellise arvamusega inimeste hulgas ei olnud ülikooliga mitte seotuid vastajaid (joonis 28).

Tabel 10. Vastajate hinnang rahulolule kogudega (n=1003)

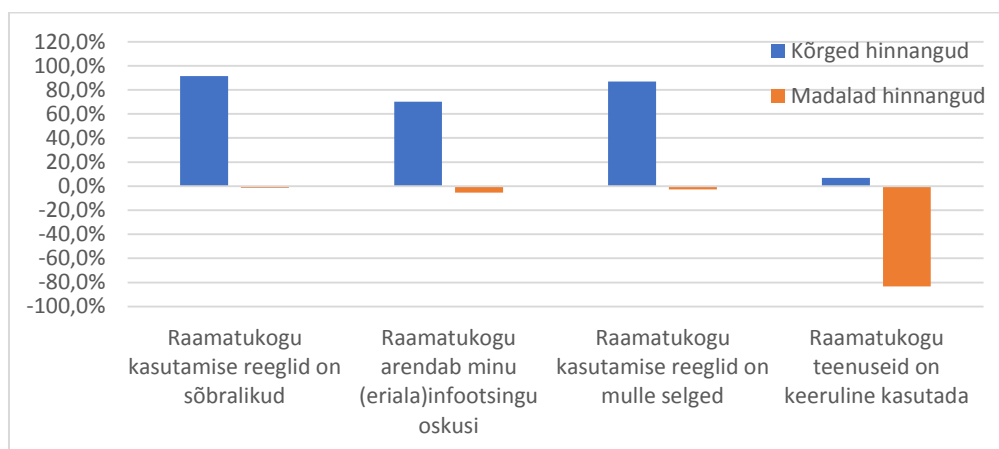
Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
Arvan, et kirjanduse valik raamatukogus on piisav minu infovajaduse rahuldamiseks	4	0,87
Olen leidnud raamatukogust materjale, mis vastavad minu huvidele ja vajadustele	5	0,69
Kirjanduse valik raamatukogus on kasin/puudulik	2	1,04

Tabel 11. Hinnang rahulolule kogudega vastajate akadeemilise staatuse lõikes (n=1003)

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
TÜ üliõpilased/magistrandid		
Arvan, et kirjanduse valik raamatukogus on piisav minu infovajaduse rahuldamiseks	4	0,84
Olen leidnud raamatukogust materjale, mis vastavad minu huvidele ja vajadustele	5	0,68
Kirjanduse valik raamatukogus on kasin/puudulik	2	1,0
TÜ õppejõud/doktorandid/töötajad		
Arvan, et kirjanduse valik raamatukogus on piisav minu infovajaduse rahuldamiseks	4	0,98

Olen leidnud raamatukogust materjale, mis vastavad minu huvidele ja vajadustele	5	0,73
Kirjanduse valik raamatukogus on kasin/puudulik	2	1,26
Muus rollis vastajad		
Arvan, et kirjanduse valik raamatukogus on piisav minu infovajaduse rahuldamiseks	4	0,86
Olen leidnud raamatukogust materjale, mis vastavad minu huvidele ja vajadustele	5	0,69
Kirjanduse valik raamatukogus on kasin/puudulik	1	0,99

5.4 Rahulolu juurdepääsuga



Joonis 29. Vastajate hinnangud rahulolule juurdepääsuga (n=1003)

Ligi 90% arvab, et raamatukogu kasutamise reeglid on sõbralikud ja selged. 70% nõustus täielikult sellega, et raamatukogu arendab nende (eriala)infootsingu oskusi. Ca 5% (need olid üliõpilaste sihtgrupi esindajad) arvas siiski, et raamatukogu teenuseid on keeruline kasutada (joonis 29).

Tabel 12. Vastajate hinnang rahulolule juurdepääsuga (n=1003)

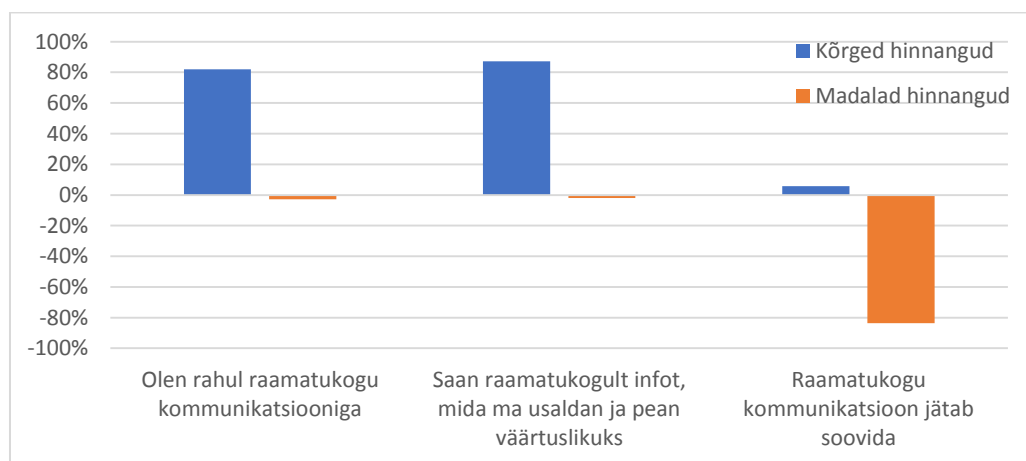
Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
Raamatukogu kasutamise reeglid on sõbralikud	5	0,70
Raamatukogu arendab minu (eriala)otsingu oskusi	4	0,94
Raamatukogu kasutamise reeglid on mulle selged	5	0,79
Raamatukogu teenuseid on keeruline kasutada	1	0,96

Tabel 13. Hinnang rahulolule juurdepääsuga vastajate akadeemilise staatuse lõikes (n=1003)

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
TÜ üliõpilased/magistrandid		
Raamatukogu kasutamise reeglid on sõbralikud	5	0,68
Raamatukogu arendab minu (eriala)otsingu oskusi	4	0,92
Raamatukogu kasutamise reeglid on mulle selged	5	0,80
Raamatukogu teenuseid on keeruline kasutada	2	0,98
TÜ õppejõud/doktorandid/töötajad		
Raamatukogu kasutamise reeglid on sõbralikud	5	0,67
Raamatukogu arendab minu (eriala)otsingu oskusi	4	0,89
Raamatukogu kasutamise reeglid on mulle selged	4	0,76
Raamatukogu teenuseid on keeruline kasutada	1	0,78
Muus rollis vastajad		
Raamatukogu kasutamise reeglid on sõbralikud	5	0,73
Raamatukogu arendab minu (eriala)otsingu oskusi	4	0,98
Raamatukogu kasutamise reeglid on mulle selged	5	0,80
Raamatukogu teenuseid on keeruline kasutada	1	0,99

5.5 Rahulolu kommunikatsiooniga

80% respondentidest olid rahul raamatukogu kommunikatsiooniga. Ligi 90% nõustus sellega, et saab raamatukogust usaldusväärset ja väärtuslikut informatsiooni. Oma hinnangutes kommunikatsiooni kvaliteedifaktorile olid kõik sihtgrupid üksmeelsed (tabel 15).



Joonis 30. Vastajate hinnangud rahulolule kommunikatsiooniga (n=1003)

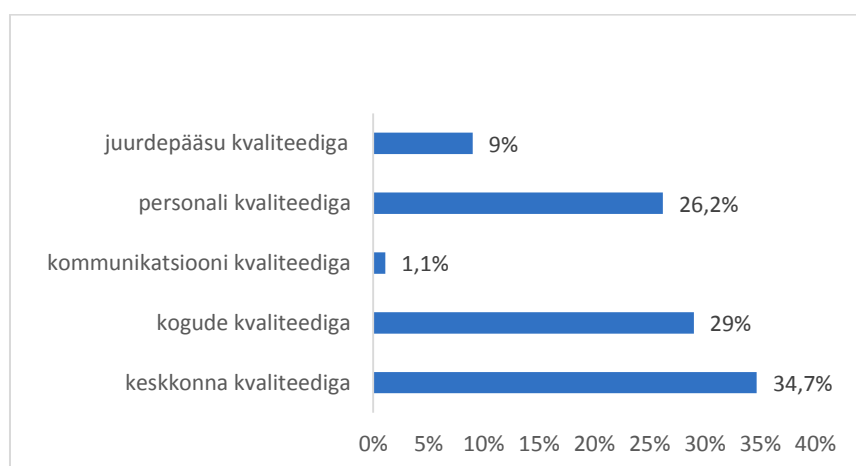
Tabel 14. Vastajate hinnang rahulolule kommunikatsiooniga (n=1003)

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
Olen rahul raamatukogu kommunikatsiooniga	4	0,84
Saan raamatukogult infot, mida ma usaldan ja pean väärtuslikuks	5	0,78
Raamatukogu kommunikatsioon jätab soovida	1	0,97

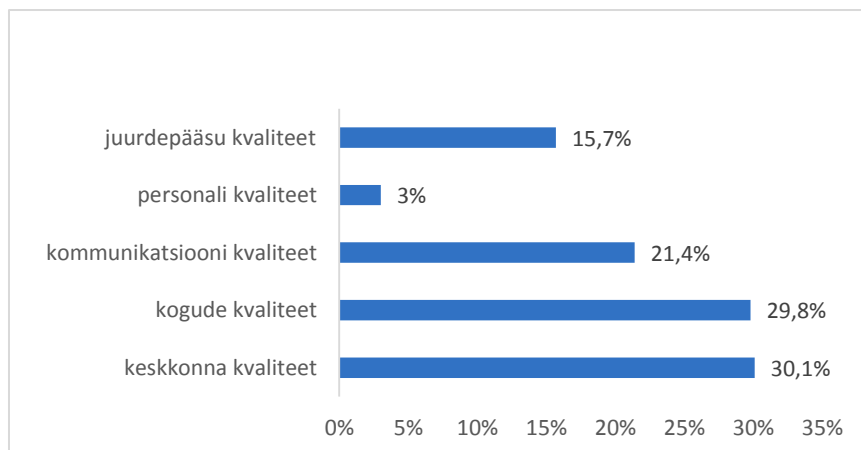
Tabel 15. Hinnang rahulolule kommunikatsiooniga vastajate akadeemilise staatuse lõikes

Rahuloluga seotud väited	Mediaan	SD
TÜ üliõpilased/magistandid		
Olen rahul raamatukogu kommunikatsiooniga	4	0,80
Saan raamatukogult infot, mida ma usaldan ja pean väärtuslikuks	5	0,72
Raamatukogu kommunikatsioon jätab soovida	1	0,97
TÜ õppejõud/doktorandid/töötajad		
Olen rahul raamatukogu kommunikatsiooniga	4	0,82
Saan raamatukogult infot, mida ma usaldan ja pean väärtuslikuks	5	0,77
Raamatukogu kommunikatsioon jätab soovida	1	0,94
Muus rollis vastajad		
Olen rahul raamatukogu kommunikatsiooniga	4	0,89
Saan raamatukogult infot, mida ma usaldan ja pean väärtuslikuks	5	0,84
Raamatukogu kommunikatsioon jätab soovida	1	0,98

Ankeet sisaldas ka kahte küsimust, kus tuli vastata, millise raamatukogu teenusekvaliteedi faktoriga viiest hinnatavast (keskkond, kogud, juurdepääs, personal, kommunikatsioon) on vastaja kõige rohkem rahul ja milline vajab kõige rohkem arendamist.



Joonis 31. Vastajate hinnangud sellele, millega võib raamatukogus kõige rohkem rahule jääda



Joonis 32. Vastajate hinnangud sellele, mis vajaks raamatukogus kõige enam arendamist (n=1003)

Joonistel 31-32 esitatud tulemused näitavad, et enamus vastajate arvates võib raamatukogus kõige rohkem rahule jääda keskkonna kvaliteediga. Iga kolmas vastaja valis kogudega seotud teguri, iga neljas on kõige rohkem rahul personaliga. Huvitav, et kuigi enamus oli kõige rohkem rahul keskkonna ja kogudega, arvas peaaegu sama palju vastanutest, et just keskkond ja kogud vajavad ka kõige enam arendamist. Järgmise tegurina, kus on enam arenguruumi, oli nimetatud kommunikatsiooni kvaliteeti. Samuti on huvitav, et teenuse kvaliteedi hinnangud olid kõige kõrgemad personali puhul, aga rahulolu kõrgeim hinnang on seotud keskkonnaga.

Kuigi need vastused võivad tunduda veidi vastuolulistena, ei pea arvama, et see on paradoks. Esiteks, siin vajab veidi täpsustamist mõistete *teenuse kvaliteet* ja *kasutaja rahulolu* tõlgendus ja seosed. Majandusalases kirjanduses on üldtunnustatud, et need kaks kategooriat on erinevad ning nende kasutamine sünonüümidenä oleks mõistete väärtõlgendamine (Brady, Cronin 2001). Kliendi rahulolu on seotud eelkõige kliendi psüühilise ja emotsionaalse reaktsiooniga kogetud teenuse suhtes, teenuse kvaliteet on aga kliendi ratsionaalne hinnang osutatud teenusele, võrreldes tema ootustega. Teenuse kvaliteet annab vastuse küsimusele, kuidas klient tunnetab teenust võrreldes oma ootustega. Kliendi rahulolu aga on seotud küsimusega, kuidas klient tunneb ennast peale teenuse tarbimist. Seega on teenuse kvaliteedi hindamine pragmaatilisem ja üldistavam, rahulolu on seevastu emotsionaalsem ja abstraktsem kategooria.

Teiseks, kasutaja rahulolu mingi kvaliteedifaktori või -näitajaga ei tähenda, et teenuse osutaja võib nüüd oma sooritusega rahule jääda ja sellele tähelepanu enam mitte osutada. Vastavalt tolerantsustsooni kontseptsioonile, tõstab kliendi poolt kõrgelt tajutud kvaliteet tema minimaalsete ootuste taset – kui ta koges selles teenindusasutuses head kvaliteeti, siis järgmine kord ootab ta sama või veel enamat. Teisisõnu, hea sooritus, ühelt poolt, tagab kliendi rahulolu, teiselt poolt aga kitsendab tema tolerantsustsooni, sest minimaalsed ootused kvaliteedile kasvavad. Teenusepakkuja jaoks tähendab see, et isegi väga positiivsete teenusekvaliteedi

tulemuste puhul ei tohi nõ loorbereid lõigata, vaid on oluline arendada ja tugevdada kõiki kvaliteedifaktoreid – nii neid, mis on seotud ebapiisava sooritusega, kui ka neid, mis on kliendi poolt kõrgelt hinnatud.

6 Raamatukogu kasutajate vajadused (kvaliteedinäitajate olulisuse hinnangud)

Raamatukogule on tähtis teadmine kasutajate ootustest ja sellest, kuidas vastab nende ootustele teenuste tase. Kuid mitte vähem on oluline ka teave kasutajate vajadustest. Lähtuvalt sellest oli kvaliteediuringu ülesandeks ka välja selgitada, millised teenuste kvaliteedi faktorid ja näitajad on raamatukogu kasutajatele eriti olulised ja millised mitte. Just nendes olulisuse hinnangutes peegelduvad kasutajate vajadused. Saadud andmete põhjal koostati järgmine tabel, kus kvaliteedinäitajad esitati pingereas sõltuvalt keskmisest hinnangust nende olulisusele. Üks tabeli lather näitab ka, millise kvaliteedifaktoriga on seotud iga näitaja. Olulisust hindasid vastajad 4-pallilise skaala järgi hinnangute järgmiste tähendustega: 4 – äärmiselt oluline; 3 – pigem oluline; 2 – pigem ebaoluline; 1 – ei ole oluline.

Tabel 16. Raamatukogu teenuste kvaliteedinäitajate olulisus pingereas

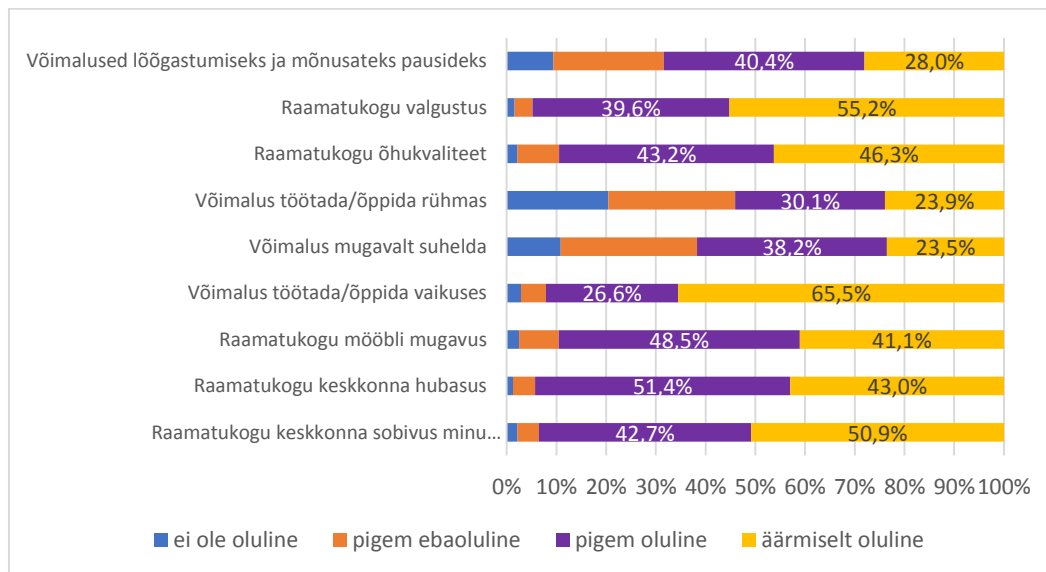
Kvaliteedinäitaja	Kvaliteedifaktor	Olulisuse hinnang (keskmine)	Standardhälve
Mulle vajalike raamatute kättesaadavus	Kogud	3,68	0,55
E-kataloogi ESTER info selgus ja arusaadavus raamatute leidmisel	Kommunikatsioon	3,61	0,59
E-kataloogi ESTER kasutusmugavus	Kommunikatsioon	3,60	0,58
Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine	Personal	3,57	0,62
Võimalus töötada/õppida vaikuses	Keskkond	3,55	0,72
Laenutamise mugavus	Juurdepääs	3,55	0,58
Lahtiolekuaegade sobivus	Juurdepääs	3,52	0,63
Personali sõbralikkus ja viisakus	Personal	3,49	0,62
Võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku informatsiooni	Kommunikatsioon	3,48	0,66
Raamatukogu valgustus	Keskkond	3,48	0,65
Minu eriala õppekirjanduse olemasolu	Kogud	3,48	0,82
Minu eriala teaduskirjanduse olemasolu	Kogud	3,46	0,80
Juurdepääs minu eriala teadusandmebaasidele ja e-ajakirjadele	Kogud	3,46	0,81
Personali abivalmidus ja tähelepanelikkus	Personal	3,44	0,66
Raamatukogu keskkonna sobivus minu	Keskkond	3,42	0,68

vajadustele/eelistustele			
Võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt, ilma personali vahendusest	Juurdepääs	3,41	0,74
Visuaalne kommunikatsioon (sh viidad ja sildid), mis aitab orienteeruda hoones ja teenustes	Kommunikatsioon	3,40	0,69
Personali suhtlemisoskused	Personal	3,40	0,65
Kogude paigutuse selgus	Juurdepääs	3,38	0,68
Raamatukogu keskkonna hubasus	Keskkond	3,36	0,63
Personali kättesaadavus	Personal	3,35	0,70
Raamatukogu õhukvaliteet	Keskkond	3,33	0,72
Kogude ajakohasus	Kogud	3,30	0,77
Personali empaatia, minu probleemide ja vajaduste mõistmine	Personal	3,29	0,75
Raamatukogu mööbli mugavus	Keskkond	3,28	0,72
Tehnoloogilised lahendused, mis lihtsustavad raamatukogu kasutamist	Juurdepääs	3,24	0,76
Info teadusandmebaaside ja e-ajakirjade kättesaadavuse kohta	Kommunikatsioon	3,22	0,83
Minu päringutele vastamise ammendavus	Kommunikatsioon	3,21	0,81
Personali positiivsus, rõõmsameelsus	Personal	3,19	0,77
Vajalike juhendite ja abimaterjalide olemasolu	Juurdepääs	3,10	0,80
Info raamatukogu teenuste kohta	Kommunikatsioon	3,08	0,75
Päringutele vastamise kiirus	Juurdepääs	2,96	0,88
Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks	Keskkond	2,87	0,93
Võimalus mugavalt suhelda	Keskkond	2,74	0,94
Teavitamine raamatukogus toimuva kohta	Kommunikatsioon	2,71	0,85
Ilukirjanduse valik raamatukogus	Kogud	2,71	0,96
Võimalus töötada/õppida rühmas	Keskkond	2,57	1,06
Lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta	Juurdepääs	2,43	1,02
Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946. a ilmunud) trükiseid	Kogud	2,21	1,07
Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu	Kommunikatsioon	2,13	0,97

Tabelis 16 esitatud üldhinnang raamatukogu kvaliteedinäitajate olulisusele näitab, et kõige tähtsam on kasutajatele vajalike raamatute kättesaadavus. Sellele järgnevad e-kataloogi kvaliteedinäitajad (selgus ja kasutusmugavus) ja personali pädevus. Lõpeb kõige tähtsamate kvaliteedinäitajate esiviisik „võimalusega töötada/õppida vaikuses“.

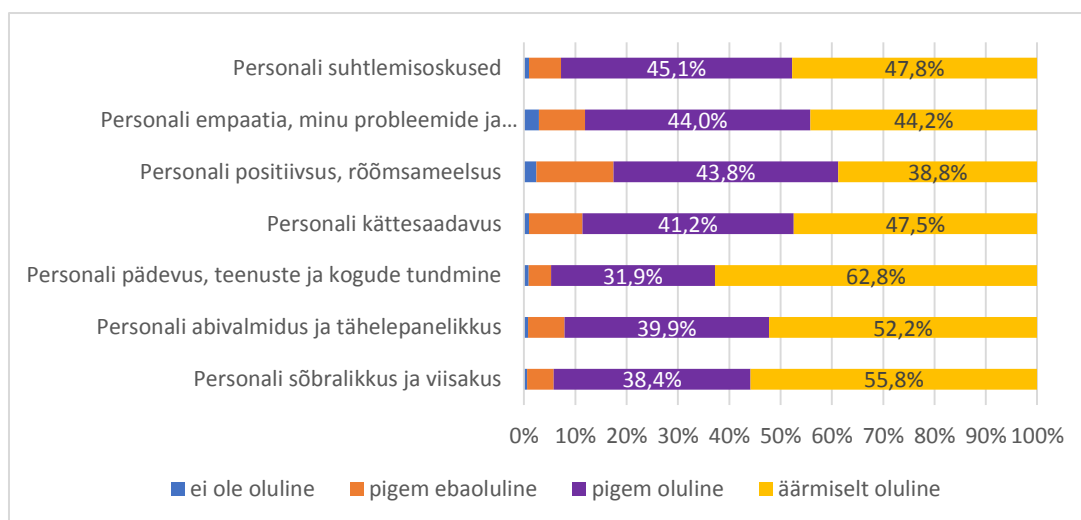
Mis puudutab ebaolulisi kvaliteedinäitajaid, siis vastavalt käesoleva uuringu tulemustele pole vastajatele tähtsad raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu, võimalus kasutada vanemaid (enne 1946. a ilmunud) trükiseid ja lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta. Samas just nende näitajate puhul on tulnud ka kõige rohkem vastuseid „ei vasta ootustele“. Madalaks osutus ka vajadus ilukirjanduse järele, seevastu vajadus eriala õppekirjanduse järele on esikümneks.

Kuidas vastajad hindasid kvaliteedinäitajate olulisust erinevate faktorite lõikes, näitavad järgmised joonised 33-37.



Joonis 33. Vastajate hinnangud raamatukogu keskkonna näitajate olulisusele (n=1003)

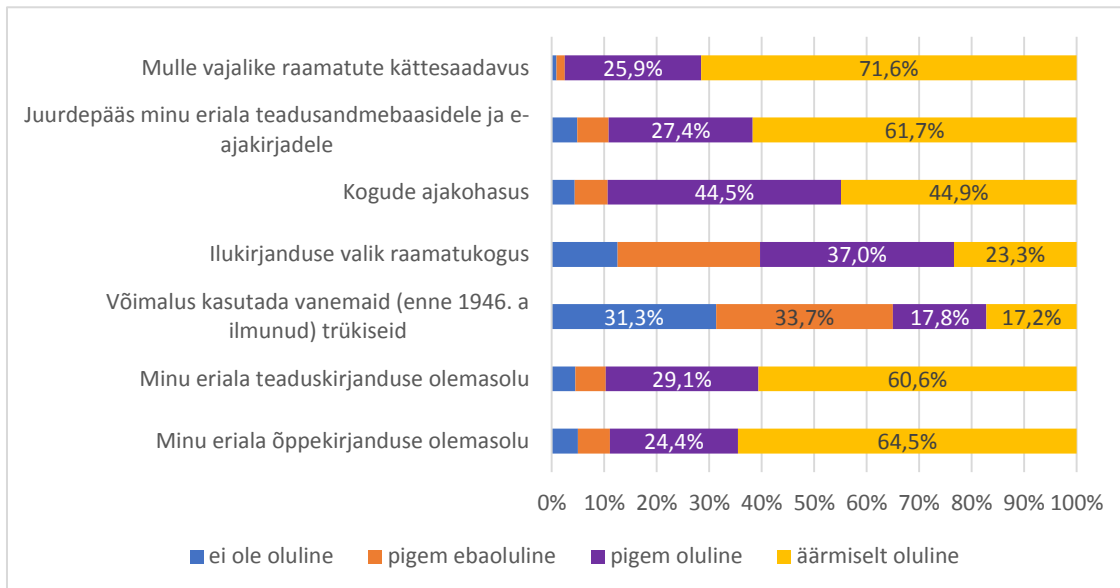
Keskkonnafaktori puhul leidis valdav enamus, et kõige tätsam on võimalus töötada/õppida vaikus, 65,5% hindas seda äärmiselt oluliseks ja 26,6% - pigem oluliseks. Võrreldes sellega, on võimalused suhelda ja töötada raamatukogus grupis palju väiksema tähtsusega – ligi 45% pidas neid pigem või üldse mitteoluliseks. Vaikusele järgnevad keskkonna näitajate olulisuse pingereas sellised näitajad nagu raamatukogu valgustus (vastavalt ca 55% ja 39%) ja keskkonna sobivus personaalsetele vajadustele/eelistustele (vastavalt ca 51% ja 43%).



Joonis 34. Vastajate hinnangud raamatukogu personali näitajate olulisusele (n=1003)

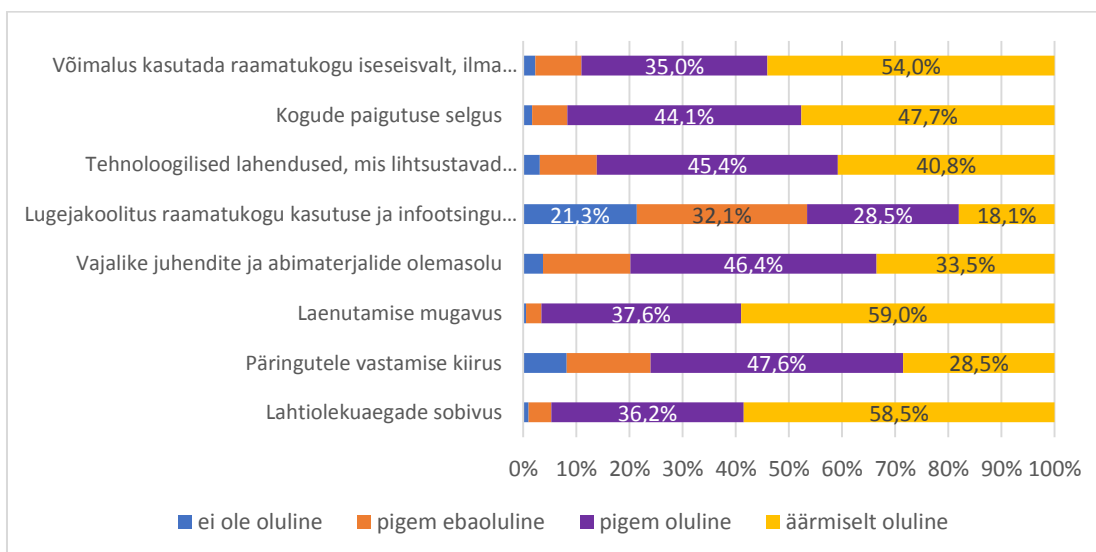
Personali puhul on kasutajatele kõige olulisemad näitajad pädevus (ca 63% jaoks äärmiselt oluline, 32% jaoks pigem oluline), sõbralikkus (vastavalt ca 56% ja 38%) ning suhtlemisoskused (ca 52% ja 40%), vt joonis 34. 18% jaoks on pigem ebaolulised personali positiivsus ja rõõmsameelsus.

Järgmisel joonisel on esitatud kasutajate arvamused kogudega seotud kvaliteedinäitajate olulisuse kohta. Esimesel kohal 98% jaoks, sh äärmiselt oluline 72% jaoks on vajalike raamatute kättesaadavus. Selle vajaduse taga seisab raamatute piisav eksemplaarsus, kasutajad soovivad olla kindlad, et vajalikku raamatu saab laenutada ja mitte oodata mitu kuud järjekorras. Tähtsuse järgi järgmised kogude kvaliteedinäitajad on õppekirjanduse olemasolu ja juurdepääs teadusandmebaasidele ja ajakirjadele. Saadud tulemused kinnitavad, et ülikooliraamatukogus pakutavate teenuste hulgas on äärmiselt olulisel kohal füüsilise raamatu laenus ja võimalus kasutada online teadusandmebaase. Kõik see kuulub tehnilise kvaliteedi kategooriasse, ehk *mida* kasutaja saab raamatukoguteenuse tulemusena. Vastanutest 65% ei pidanud oluliseks võimalust kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid.



Joonis 35. Vastajate hinnangud kogude kvaliteedinäitajate olulisusele (n=1003)

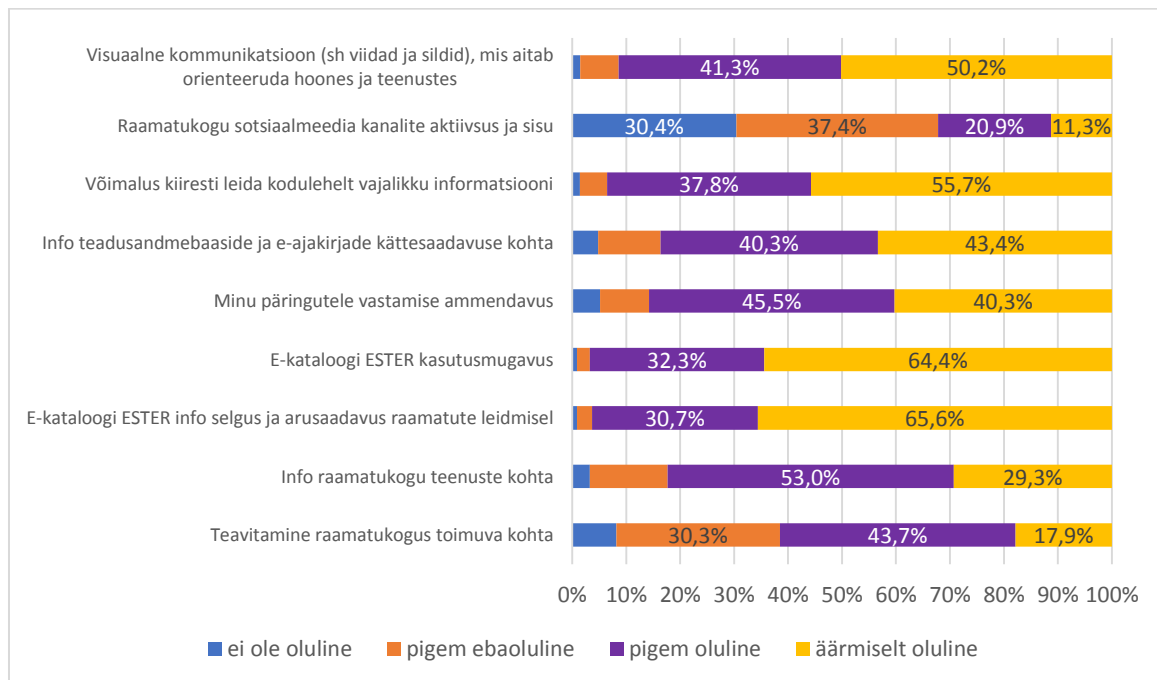
Järgmine joonis näitab, mis on kasutajate jaoks kõige olulisem juurdepääsu korraldamise juures.



Joonis 36. Vastajate hinnangud juurdepääsu kvaliteedinäitajate olulisusele (n=1003)

Kõige tähtsamaks juurdepääsu kvaliteedinäitajaks osutusid laenutamise mugavus ja lahtiolekuaegade sobivus – mõlemad näitajad on äärmiselt olulised ca 59% ja pigem olulised ca 37% vastajate arvates. Kolmandal kohal on kogude paigutuse selgus (oluliseks peab seda 92%) ja võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt (89%). Lahknesid arvamused raamatukogu kasutuse ja infootsingu alaste lugejakoolituse kohta – 53% ei pea seda oluliseks, 47% - vastupidi. Üheks selle tõlgenduseks võiks pakkuda lugejate uue põlvkonna omapära: nende hulgas, kes on täitnud ankeedi,

prevaleerub zoomerite ja millenniaalide – teisisõnu tehnoloogia veteranide põlvkond, kes on üsna enesekindlad enda digioskustes ja infopädevuses. Lisaks eelistavad zuumerid näost näkku suhtlemist ja peavad sellist kommunikatsiooni kõige efektiivsemaks – see võib seletada, miks vastajatel on nii olulisel kohal digiajastu raamatukogu personali suhtlemisoskused. Kõik on lihtne: saan raamatukogu kasutamisega üsna tõenäoliselt ise hakkama ning kui tekib probleem, võin alati raamatukoguhoidjalt küsida.



Joonis 37. Vastajate hinnangud kommunikatsiooni näitajate olulisusele (n=1003)

Mis puudutab raamatukogu kommunikatsiooni tähtsamaid kvaliteedinäitajaid, siis need on seotud e-kataloogiga Ester: kataloogi info selgus ja arusaadavus raamatu leidmisel ning kataloogi kasutusmugavus on äärmiselt olulised ca 65% ja pigem olulised ca 31% kasutajate jaoks. Kolmandaks tähtsaks näitajaks (vastavalt 56% ja 38%) on võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku infot. Ligi 68% ei pea enda jaoks oluliseks raamatukogu sotsiaalmeediakanalite aktiivsust ja sisu.

Tabelis 17 on koondatud hinnangud kvaliteedi ootustele vastavuse ning kvaliteedinäitajate olulisuse kohta, arvutatud on hinnangute mediaan ja standardhälve (SD).

Tabel 17. Kvaliteedinäitajate olulisuse ja ootustele vastavuse hinnangud (kvaliteediuring UtlibQual 2024)

Nr	Kvaliteedinäitaja	Olulisus		Ootustele vastavus	
		Mediaan	SD	Mediaan	SD
KESKKOND					
Q1	Raamatukogu keskkonna sobivus minu vajadustele/eelistustele	4	0,68	3	0,65
Q2	Raamatukogu keskkonna hubasus	3	0,63	3	0,7
Q3	Raamatukogu mööbli mugavus	3	0,72	3	0,71
Q4	Võimalus töötada/õppida vaikus	4	0,72	3	0,69
Q5	Võimalus mugavalt suhelda	3	0,94	3	0,72
Q6	Võimalus töötada/õppida rühmas	3	1,06	3	0,75
Q7	Raamatukogu õhukvaliteet	3	0,72	3	0,69
Q8	Raamatukogu valgustus	4	0,65	3	0,7
Q9	Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks	3	0,93	3	0,76
PERSONAL					
Q10	Personali sõbralikkus ja viisakus	4	0,62	4	0,62
Q11	Personali abivalmidus ja tähelepanelikkus	4	0,66	4	0,64
Q12	Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine	4	0,62	4	0,57
Q13	Personali kättesaadavus	3	0,7	3	0,69
Q14	Personali positiivsus, rõõmsameelsus	3	0,78	3	0,68
Q15	Personali empaatia, minu probleemide ja vajaduste mõistmine	3	0,75	4	0,68
Q16	Personali suhtlemisoskused	3	0,65	4	0,64
KOGUD					
Q17	Minu eriala õppekirjanduse olemasolu	4	0,82	3	0,75
Q18	Minu eriala teaduskirjanduse olemasolu	4	0,8	3	0,74
Q19	Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid	2	1,07	3	0,76
Q20	Ilukirjanduse valik raamatukogus	3	0,96	3	0,74
Q21	Kogude ajakohasus	3	0,77	3	0,7
Q22	Juurdepääs minu eriala teadusandmebaasidele ja e-ajakirjadele	4	0,81	3	0,77
Q23	Mulle vajalike raamatute kättesaadavus	4	0,55	3	0,75
JUURDEPÄÄS					
Q24	Lahtiolekuaegade sobivus	4	0,63	3	0,78
Q25	Päringutele vastamise kiirus	3	0,88	3	0,62
Q26	Laenutamise mugavus	4	0,58	4	0,66
Q27	Vajalike juhendite ja abimaterjalide olemasolu	3	0,80	3	0,72
Q28	Lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta	2	1,02	3	0,78
Q29	Tehnoloogilised lahendused, mis lihtsustavad raamatukogu kasutamist	3	0,76	3	0,69
Q30	Kogude paigutuse selgus	3	0,68	3	0,75
Q31	Võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt, ilma personali vahendusest	4	0,74	3	0,69

KOMMUNIKATSIOON					
Q32	Teavitamine raamatukogus toimuva kohta	3	0,85	3	0,78
Q33	Info raamatukogu teenuste kohta	3	0,75	3	0,75
Q34	E-kataloogi ESTER info selgus ja arusaadavus raamatute leidmisel	4	0,59	3	0,8
Q35	E-kataloogi ESTER kasutusmugavus	4	0,58	3	0,82
Q36	Minu päringutele vastamise ammendavus	3	0,81	3	0,69
Q37	Info teadusandmebaaside ja e-ajakirjade kättesaadavuse kohta	3	0,83	3	0,75
Q38	Võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku informatsiooni	4	0,66	3	0,78
Q39	Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu	2	0,97	3	0,81
Q40	Visuaalne kommunikatsioon (sh viidad ja sildid), mis aitab orienteeruda hoones ja teenuses	4	0,69	3	0,76

Analüüsid erinevate sihtgruppide arvamusi raamatukogu soorituse ja kvaliteedinäitajate olulisuse kohta, viidi läbi Kruskal-Wallise ja Pairwise Wilcoxon Rank Sum test eesmärgil otsida statistiliselt olulisi gruppidevahelisi erinevusi (sellele viitas p-väärtus madalam kui 0.05). Lisaks oli tehtud regressioonanalüüs, et otsida suundumusi ja erinevuste suurust ning suunda vastajate gruppide vahel. Regressioonanalüüsi sõltuvaks muutujaks olid hinnangud väidetele ning sõltumatuteks muutujateks vastavalt akadeemiline taust ja valdkond. Lisas 1-2 on esitatud tabelid statistiliselt oluliste seostega.

Kokkuvõtlikult võib järeldada, et näitajate „raamatukogu keskkonna sobivus minu vajadustele/eelistustele“, „keskkonna hubasus“, „võimalus mugavalt suhelda“, „võimalus töötada rühmas“ ja „võimalus mõnusateks pausideks“ **olulisuse hinnangu** puhul oli statistiliselt oluline erinevus ($p < 0.05$) üliõpilaste ja TÜ-ga mitte seotud vastajate (tudengite hinnangud olid 0.20...0.68 punkti võrra kõrgemad) ning üliõpilaste ja õppejõudude/doktorantide vahel. Sama erinevus oli nende gruppide puhul ka seoses õppe- ja ilukirjanduse olemasolu (tudengite hinnangud on ca 0.40 punkti võrra kõrgemad), lahtiolekuajade sobivuse (tudengite hinnangud on 0.20 punkti võrra kõrgemad), laenutamise mugavuse ja raamatukogu iseseisva kasutamise võimalusega (tudengite hinnangud on 0.18 punkti võrra kõrgemad).

Valdkonniti hinnangud olulisusele eristusid kõige enam seoses näitajatega „võimalus töötada/õppida rühmas“ HUM ja MED vastajate puhul (MED vastajate olulisuse hinnang oli 0.50 punkti võrra kõrgem), „võimalus kasutada vanemaid, enne 1946. ilmunud trükiseid“ (võrreldes HUM vastustega on LOTE jaoks olulisuse hinnang 0.66 punkti võrra madalam, MED vastajate 0.96 punkti võrra madalam, SOC vastajate hinnang 0.78 punkti võrra madalam), „võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks“ (MED vastajate hinnang on 0.31 punkti võrra kõrgem kui HUM).

Kui aga rääkida **hinnangust kvaliteedile**, siis selliste näitajate puhul, nagu „ võimalus töötada ja õppida vaikuses“, „raamatukogu õhukvaliteet“, „personali kättesaadavus“, „personali suhtlemisoskused“, „eriala õppe- ja teaduskirjanudse olemasolu“, „kogude ajakohasus“, „juurdepääs minu eriala teadusandmebaasidele“, „mulle vajalikke raamatute kättesaadavus“, „päringutele vastamise kiirus“, „tehnoloogilised rakendused raamatukogus“ ja „võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt“ oli statistiliselt oluline hinnangute erinevus üliõpilaste ja õppejõudude/doktorantide vahel ($p < 0.05$). Eelnimetatud keskkonna ja kogudega seotud näitajate puhul eristusid märgatavalt ($p < 0.05$) ka õppejõudude/doktorantide ja Tartu Ülikooliga mitte seotud vastajate kvaliteedihinnangud.

Valdkonniti oli statistiliselt oluline erinevus MED ja HUM esindajate hinnangutes raamatukogu õhukvaliteedile ja valgustusele (MED vastajate hinnang 0.20 punkti võrra kõrgem), MED ja LOTE ning SOC ja LOTE hinnangutes laenutamise mugavusele (MED ja SOC vastajate hinnang 0.16 punkti võrra kõrgem), SOC ja HUM hinnangutes võimalusele kiiresti leida kodulehelt vajaliku informatsiooni (SOC hinnang on 0.18 punkti võrra kõrgem). Viimase näitaja puhul eristusid märgatavalt ka üliõpilaste ja TÜ-ga mitte seotud vastajate hinnangud.

7 Vastajate kommentaaride analüüs

Küsitluses oli vastajatel täiendavalt võimalik jagada raamatukogu või küsimustikuga seotud mõtteid. Avatud vastuseid analüüsiti kvalitatiivse temaatilise analüüsi põhimõttel, milles kodeeriti tähenduslikud osad teemade lõikes ning loodi seeläbi temaatilised koodid, mis väljendavad lugejate tähelepanekuid kompaktsel kujul.

Kõige enam tõid vastajad välja, et sooviksid raamatukogu lahtiolekuaegade pikendamist. Seda põhjendati nii inimeste eripäradega (nn aktiivne tegutsemise aeg) kui ka töö-, õpingute- ja pereelu ühildamisega, mistõttu on neil „konventsionaalsetel“ lahtioleku-aegadel keeruline raamatukokku jõuda. Korduvalt toodi välja ka soovi, et raamatukogu oleks avatud ööpäevaringselt, tuues paralleele välismaiste ülikoolide raamatukogude kasutamise kogemustest. Vastajad pakkusid välja, et öisel ajal võiks raamatukogusse pääseda ainult lugejakaardi vm dokumendi alusel, millega tuvastatakse sisenenud klient. Samuti leiti, et kõik teenused ei pea olema kättesaadavad öisel ajal, kuid oluliseks peeti seda, et üliõpilastel oleks koht, kus hilistel tundidel õppida.

Vastajad tunnustasid väga öö- ja aoraamatukogu initsiatiive, kuid leidsid, et pikendatud lahtiolekuperiood peaks algama mõned nädalad varem kui eksamiperiood, kuna kiired perioodid õppetöös algavad tavaliselt samuti varem.

Murekohana mainiti kogude täiendamise vajadust. See kerkis esile peaaesjalikult kohustusliku õppekirjanduse puhul (enim mainisid muresid teoste kättesaadavusega

õigusteaduste ja meditsiiniteadustega seotud vastajad); samuti toodi välja, et erialane kirjandus pole alati ajakohane ning ilukirjanduse valik on kesine. Loodeti, et lisaks nn füüsilisele laenutusele tekiks ka digilaenutuse võimalus (e-raamatute laenutamine).

Raamatukogu keskkonda pidasid vastajad üldiselt hubaseks, kuid välja toodi, et raamatukogu ruumid on tihtipeale väga külmad. Tunnustati võimalust sellisel juhul kasutada pleede. Samuti tõid paljud vastajad välja, et sooviksid täiendusi puhkealadele, kõige enam söögituppa, milles tunti puudust mikrolaineahjust ja veekeeduvõimalustest. Vastustest nähtus segadus selles osas, millised on raamatukogus suhtlusalad ja vaikuse kohad, sealjuures sooviti, et oleks kindlalt märgistatud ala (kus personal ka jälgib klientide käitumist ja vajadusel reageerib), näiteks kaaslastega rääkides töö tegemiseks ning täielikus vaikusel töö tegemiseks. Kiireteks privaatsust nõudvateks olukordadeks (telefonikõne, virtuaalne koosolek) soovisid mitmed vastajad ka eraldi ala või nn koosolekukappe, mis oleksid helikindlad ning mida saaks kasutada vastavalt vajadusele.

Seoses ebameeldivate juhtumitega kerkis esile mure selles osas, kes on raamatukogu kasutajaskond. Mõned vastajad kirjeldasid, et kuna sissepääs raamatukokku on vaba, on nad vahel märganud seal inimesi, kelle raamatukogus viibimise eesmärgiks pole laenutamine ega töötamine-õppimine. Pahameelt tekitas kevadine intsident, kui raamatukogu diivanitest avastati täid ning seda informatsiooni ei kommunikueeritud vastajate hinnangul raamatukogu kasutajatele õigeaegselt. Kirjeldati ka olukordi, kus pesemata riietega inimesed on kogunenud mõne istumisala või kogu juurde ning sestap pole vastajad saanud kasutada raamatukogu õppimiseks või töötamiseks või on pidanud teise kohta liikuma.

Paljude vastajate jaoks on raamatukogu puhul kõige positiivsemaks asjaoluks raamatukogu toetav personal. Kuigi üksikud vastajad kirjeldasid olukordi, milles nad ei saanud teenindajatelt ammendavaid vastuseid, pidasid vastajad ülekaalukalt personali abivalmiks ja sõbralikuks. Positiivsena mainiti ka „inimsõbraliku“ keskkonna tagamist, sealjuures sööginurga ja jõusaali olemasolu, põnevaid näituseid ning võimalust kogusid iseseisvalt ning mugavalt kasutada.

Lisaks andsid paljud vastajad tagasisidet ka küsimustikule. Ette heideti asjaolu, et vastamine oli keeruline, kuna vastajad pidid hindama ka neid teenuseid, mida nad ei olnud kasutanud (st vastajad ei mõtestanud intuiitselt, et olukorras, milles nad pole teenusega kokku puutunud, vastab teenus minimaalselt nende ootustele – puudust tunti „ei ole kasutanud“ või „ei oska vastata“ vastusevariandist). Toodi ka välja, et küsimustik on pikk ja selle täitmisel esinesid vahel raskused. Sellega peame kindlasti arvestama järgmiste küsitluste korraldamisel, näiteks, lähtudes sellest tagasisidest võiks täiustada hinnanguskaalat, lisades sellele väärtuse 0 – „pole kogenud“ vms.

Raamatukogu arengustrateegia koostamisel võiksime analüüsida ja otsustada:

a) millised on meie teenused ja nende kvaliteet (tänapäevase seisuga analüüs)

Ülalpool esitatud kvaliteediuringu tulemused annavad ülevaate meie teenuste tugevatest ja nõrkadest külgedest ning kasutaja ootustest ja vajadustest.

b) millised on meie teenuste arengueesmärgid (strateegilise nivoo määramine)

Teenuste arengu otsustamisel tuleb eelkõige valida õige strateegiline nivoo: sihtrühm, teenus, kvaliteedifaktor või kvaliteedinäitaja, millele peab olema suunatud eriline tähelepanu. Lähtudes tehtud kvaliteediuringust võib pakkuda keskenduda kõigele, mida seostatakse teenuste kvaliteedi väljakukkumistega tolerantsustsoonist:

- E-kataloogi ESTER kasutusmugavus
- Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu
- Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid
- Lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta
- Teavitamine raamatukogus toimuva kohta
- Võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku informatsiooni
- E-kataloogi ESTER info selgus ja arusaadavus raamatute leidmisel
- Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks
- Mulle vajalike raamatute kättesaadavus
- Lahtiolekuaegade sobivus

c) mida me teeme eesmärkide saavutamiseks (konkreetsed arenguprojektid lähtuvalt strateegilistest fookustest)

Teenuste arengustrateegia võib koosneda konkreetsetest kvaliteediprogrammidest ja -projektidest. Nende koostamiseks võib uuringu tulemusena saadud andmeid kasutada maatriks-analüüsi jaoks:

- mis on see, mida me teeme väga hästi (kvaliteet on tolerantsustsoonis) ning see on ka äärmiselt oluline meie kasutajatele
- mis on see, mida me teeme väga hästi, kuid mis ei ole kasutajale oluline
- mis on see, mis ei toimi meil hästi (kvaliteet ei ole tolerantsustsoonis), aga samas ei ole kasutajale ka oluline
- mis on see, mis ei toimi meil hästi, kuid samas on meie kasutajale äärmiselt oluline.

Näidisenäitajate olulisuse ja raamatukogu soorituse maatriks raamatukogu teenuste arendamiseks. Sellise olulisuse-soorituse maatriksi võib arengustrateegia koostamisel teha iga raamatukogu sihtgrupi või kvaliteedifaktori jaoks.

Tabel 18. Teenuste kvaliteedinäitajate olulisuse-soorituse maatriks TÜ Raamatukogu teenuste arendamiseks (kvaliteediuring UtlibQual 2024)

	A. Sooritus kõrge (kvaliteet tolerantsustsoonis)	B. Sooritus madal (kvaliteet ei ole tolerantsustsoonis)
A. Olulisus kõrge	Personali sõbralikkus ja viisakus (P) Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine (P) Personali abivalmidus ja tähelepanelikkus (P) Personali suhlemisoscused (P) Laenutamise mugavus (J) Raamatukogu keskkonna sobivus minu vajadustele/eelistustele (KK)	Vajalike raamatute kättesaadavus (KG) E-kataloogi ESTER kasutusmugavus (KM) E-kataloogi ESTER info selgus ja arusaadavus raamatute leidmisel (KM) Võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku informatsiooni (KM) Lahtiolekuaegade sobivus (J)
B. Olulisus madal	Lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta (J) Personali empaatia, minu probleemide ja vajaduste mõistmine (P) Personali positiivsus, rõõmsameelsus (P) Päringutele vastamise kiirus (J)	Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu (Ko) Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid (KG) Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks (Ke) Teavitamine raamatukogus toimuva kohta (Ko)

KG - kogud, KK – keskkond, KM – kommunikatsioon, P – personal, J - juurdepääs

Olulise-soorituse maatriks-analüüs (*IPA – importance-performance analysis, Janes & Wisnom, 2003*) võimaldab tuvastada tugevad ja nõrgad küljed kahes mõõtmes, mida kliendid hindamisel kasutavad. Esimene mõõde on näitaja tähtsus klientidele, teine on klientide hinnang kvaliteedile. Kvaliteedinäitajate paiknemine maatriksis näitab parendustegevuste vajalikkuse pakilisust.

Tuginedes ülaltoodud tabelile, peab keskenduma eelkõige nendele kvaliteedi faktoritele ja näitajatele, mille olulisus kasutaja jaoks on suur, kuid meie sooritus on madal, ehk eksisteerivad hinnangud, kus kvaliteedi tase püsib tolerantsustsoonist allpool (maatriksi kvadrant AB). Nende tegurite analüüs, vajadusel lugejate lisaküsitlus ning nendega seotud sihtotstarbelised kvaliteediprogrammid ja -projektid peavad olema teenuste arengukava väljatöötamisel esiplaanil. Vajadusel ja võimalusel tuleks suunata just siia lisainvesteeringuid.

Ka need teenuste näitajad, mille puhul on sooritus kõrge (kvaliteet püsib tolerantsustsoonis), kuid olulisus madal, peavad olema samuti tõsise analüüsi objektiks ressursside paigutamise seisukohalt. Maatriksi kvadrant BA esindab elemente, mille kõrge kvaliteet ei mõjuta kasutaja üldist rahulolu. Siin tuleb eelkõige analüüsida, kus täpselt asub teenuse kvaliteet tolerantsustsoonis selle alampiiri suhtes. Juhul kui hinnang on piiripealne, siis võib järeldada, et tagatud on vaid kasutaja minimaalne

rahulolu, mis antud ebaolulise teguri puhul teeb teenuse taseme lihtsalt aktsepteeritavaks. Kui aga hinnang on lähedal tolerantsustsooni ülempiirile, viitab see sellele, et raamatukogus võib-olla kulutatakse liiga palju ressursse kliendi jaoks mittevajalikule tegevusele. Sel puhul tuleks analüüsida, kas see "ebaoluline" teenuse näitaja on tõesti kasutajale mittevajalik või lihtsalt ebapiisavalt talle reklaamitud ja tutvustatud. Juhul, kui probleem on turunduskommunikatsioonis, võib töötada välja näiteks erilise meediaprogrammi või promokampaania. Samas võib ka osutada, et otstarbekam on hoopis vähendada investeeringuid ning suunata need olulisematele teenuse kvaliteedi teguritele.

Investeeringute otstarvet tuleks kindlasti kaaluda ka nende kriteeriumite osas, mis pole kasutajatele olulised ning mille puhul on sooritus madal (kvadrant BB). Need ei kujuta esmapilgul raamatukogule mingit ohtu ja arengustrateegia koostamisel võib mõelda sellele, et võimalusel jaotada selle kvadrandi näitajate tagamiseks vajalikud ressursid ümber neile näitajatele, mis vajavad suuremat tähelepanu (kvadrant AB). Kuid samas peab kvadrandi BB elemente käsitlema teenuste arendamisel kui potentsiaalseid ohtusid: täna ebaoluline kvaliteedinäitaja võib organisatsiooni arengu käigus muutuda väga oluliseks (näiteks võib näitajate olulisus olla mõjutatud raamatukogu kasutusviisist). Juhul, kui on võimalik prognoosida mingi teenuse näitaja olulisuse potentsiaalset kasvu, siis oleks lühinägelik mitte kavandada selle näitaja puhul teenuste kvaliteedi tõstmist vähemalt tolerantsustsooni alampiirini. Nii võivad ohud muutuda hoopis võimalusteks.

Nendele teenuste kvaliteedi näitajatele aga, mis on kasutajatele äärmiselt olulised ning mille kasutajapoolne hinnang püsib stabiilselt tolerantsustsoonis (kvadrant AA), võib raamatukogu teha suurimad panused. Need soodustavad kõige paremini arengueesmärkide saavutamist ning pakuvad raamatukogule konkurentsieeliseid. Läbiviidud kvaliteediuring näitas, et meie raamatukogu jaoks on nendeks eelkõige teeninduspersonali professionaalse kompetentsusega seotud näitajad ja mugavalt korraldatud raamatulaenutuse teenus. Organisatsiooni arengu seisukohalt on oluline selliste edutegurite hoidmine ja tugevdamine.

9 Kirjandus

Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68

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

Einasto, O. (2009a). A conceptual model for evaluating the service quality of research libraries (based on the example of University of Tartu Library. Service Quality – Library Performance Indicator. *Transaction of the National Library of Estonia*, nr. 12B, Tallinn: RR, p. 101-117

Einasto, O. (2017). The Instrument for Evaluating the Academic Library E-Service Quality. *Bibliotek Forschung und Praxis*, 41(3)

Grönroos, Ch. (2000). Understanding the object of marketing: the perceived service quality model. In: Blos, K., Grönroos, Ch. (eds). *The Marketing of Services*. Oxford University Press, pp. 500-516

Oldenburg, R. (2001). *Celebrating the Third Place. Inspiring Stories about the "Great Good Places" at the Heart of Our Communities*. New York, Hachette Books

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70 (3), 193-194

Janes, P. & Wisnom, M. (2003). The Use of Importance Performance Analysis. A Comparison of Practices. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 4 (1-2), 23-45

Lisa 1 Kvaliteedinäitajate olulisuse ja ootustele vastavuse väidete keskmiste võrdlus

Alljärgnevas tabelis esitatud kvaliteedinäitajate keskmised vastajate rollide ja valdkondadega seotud gruppide lõikes. Selleks viidi läbi Kruskal-Wallise testi. Kui testi p-väärtus jäi alla 0,05, viitas see statistiliselt olulisele gruppide vahelisele erinevusele. Et näha, milliste gruppide vahel on statistiliselt oluline erinevus, viidi täiendavalt läbi ka Pairwise Wilcoxon Rank Sum testi. Tabelis on välja toodud need grupid, mille keskmiste erinevused olid statistiliselt olulised ($p < 0,05$).

Tabel 19. Kvaliteedinäitajate olulisuse ja ootustele vastavuse väidete keskmiste võrdlus gruppide lõikes

Nr	Kvaliteedinäitaja	Olulisus		Ootustele vastavus	
		Akadeemiline taust: üliõpilased, õppejõudud, doktorandid, töötajad, muud vastajad	Valdkond HUM, SOC, MED, LOTE	Akadeemiline taust: üliõpilased, õppejõudud, doktorandid, töötajad, muud	Valdkond (HUM, SOC, MED, LOTE, muud)
KESKKOND					
Q1	Raamatukogu keskkonna sobivus minu vajadustele /eelistustele	$p < 0.05$ üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	$p < 0.05$ MED ja HUM		
Q2	Raamatukogu keskkonna hubasus	$p < 0.05$ üliõpilased ja muud			
Q3	Raamatukogu mööbli mugavus	$p < 0.05$ üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	$p < 0.05$ MED ja HUM MED ja LOTE SOC ja LOTE		
Q4	Võimalus töötada/õppida vaikuses			$p < 0.05$ õppejõudud ja muud Üliõpilased ja õppejõud	
Q5	Võimalus mugavalt suhelda	$p < 0.05$ üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	$p < 0.05$ SOC ja HUM Muud ja LOTE SOC ja LOTE		
Q6	Võimalus töötada/õppida rühmas	$p < 0.05$ Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	$p < 0.05$ MED ja HUM SOC ja HUM SOC ja LOTE Muu ja MED SOC ja muud		
Q7	Raamatukogu õhukvaliteet			$p < 0.05$ Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	$p < 0.05$ MED ja HUM

⁶ Tunnus „suhe ülikooliga“ on vastajate rollides grupeeritud kategooriasse „teised vastajad“ gümnasistid, kooliõpetajad, teise ülikooli liikmed ning muud vastajad. Kategoorias „TÜ lepinguline töötaja“ on kodeeritud TÜ doktorandid, TÜ töötajad ja TÜ õppejõud.

Q8	Raamatukogu valgustus			p<0.05 Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	p<0.05 LOTE ja HUM MED ja HUM
Q9	Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks	p<0.05 õppejõudud ja muud Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	p<0.05 MED ja HUM MED ja LOTE SOC ja LOTE		
PERSONAL					
Q13	Personali kättesaadavus		p<0.05 LOTE ja HUM MED ja HUM muud ja LOTE muud ja MED	p<0.05 Üliõpilased ja õppejõud	
Q14	Personali positiivsus, rõõmsameelsus		p<0.05 muud ja LOTE SOC ja LOTE		
Q15	Personali empaatia, minu probleemide ja vajaduste mõistmine		p<0.05 LOTE ja HUM muud ja LOTE SOC ja LOTE		
Q16	Personali suhtlemisoskused		p<0.05 Muud ja LOTE	p<0.05 Üliõpilased ja õppejõud	
KOGUD					
Q17	Minu eriala õppekirjanduse olemasolu	p<0.05 Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	p<0.05 MED ja HUM MED ja LOTE SOC ja LOTE Muud ja MED SOC ja muud	p<0.05 õppejõudud ja muud Üliõpilased ja õppejõud	
Q18	Minu eriala teaduskirjanduse olemasolu	p<0.05 õppejõudud ja teised vastajad üliõpilased ja muud	p<0.05 LOTE ja HUM muud ja HUM SOC ja LOTE SOC ja muud	p<0.05 õppejõudud ja muud Üliõpilased ja õppejõud	
Q19	Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid	p<0.05 Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	p<0.05 LOTE ja HUM MED ja HUM SOC ja HUM MED ja LOTE Muu ja MED SOC ja muud		
Q20	Ilukirjanduse valik raamatukogus	p<0.05 õppejõudud ja muud	p<0.05 Muud ja LOTE muud ja MED SOC ja muud	p<0.05 õppejõudud ja muud Üliõpilased ja õppejõud	
Q21	Kogude ajakohasus		p<0.05 SOC ja LOTE	p<0.05 õppejõudud ja muud Üliõpilased ja õppejõud	
Q22	Juurdepääs minu eriala teadusandmebaasidele ja e-ajakirjadele	p<0.05 õppejõudud ja muud üliõpilased ja muud	p<0.05 Muu ja HUM SOC ja LOTE muu ja MED SOC ja muu	p<0.05 Üliõpilased ja õppejõud	
Q23	Mulle vajalike raamatute kättesaadavus	p<0.05 Üliõpilased ja muud	p<0.05 LOTE ja HUM MED ja LOTE SOC ja LOTE	p<0.05 õppejõudud ja muud Üliõpilased ja õppejõud	
JUURDEPÄÄS					

Q24	Lahtiolekuaegade sobivus	p<0.05 õppejõudud ja muud Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	p<0.05 MED ja LOTE		
Q25	Päringutele vastamise kiirus			p<0.05 Üliõpilased ja õppejõud	
Q26	Laenutamise mugavus	p<0.05 Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud		p<0.05 Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	p<0.05 MED ja LOTE SOC ja LOTE
Q27	Vajalike juhendite ja abimaterjalide olemasolu	p<0.05 Üliõpilased ja õppejõud			
Q28	Lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta	p<0.05 Üliõpilased ja õppejõud	p<0.05 Muu ja HUM muu ja LOTE muu ja MED		
Q29	Tehnoloogilised lahendused, mis lihtsustavad raamatukogu kasutamist	p<0.05 Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud		p<0.05 Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	
Q31	Võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt, ilma personali vahendusega	p<0.05 Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud		p<0.05 Üliõpilased ja muud Üliõpilased ja õppejõud	
KOMMUNIKATSIOON					
Q34	E-kataloogi ESTER info selgus ja arusaadavus raamatute leidmisel	p<0.05 Üliõpilased ja muud	p<0.05 LOTE ja HUM		
Q35	E-kataloogi ESTER kasutusmugavus	p<0.05 Üliõpilased ja muud	p<0.05 LOTE ja HUM		
Q37	Info teadusandmebaaside ja e-ajakirjade kättesaadavuse kohta	p<0.05 õppejõudud ja muud üliõpilased ja muud			
Q38	Võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku informatsiooni				p<0.05 SOC ja HUM
Q39	Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu		p<0.05 Muu ja HUM muu ja LOTE	p<0.05 Üliõpilased ja muud	p<0.05 SOC ja LOTE
Q40	Visuaalne kommunikatsioon (sh viidad ja sildid), mis aitab orienteeruda hoones ja teenuses	p<0.05 Üliõpilased ja õppejõud	p<0.05 Muu ja HUM		

Lisa 2 Kvaliteedinäitajate regressioonanalüüsi tulemused

Tabelis 20 on esitatud lineaarse regressioonanalüüsi tulemused. Regressioonanalüüsi sõltuvaks muutujaks olid hinnangud väidetele ning sõltumatuteks muutujateks vastavalt akadeemiline taust ja valdkond. Tehtud regressioonanalüüs näitab laias laastus suundumusi ja erinevuste suurust ning suunda gruppide vahel. Tabelis on märgitud vaid statistiliselt olulised seosed.

Tabel 20. Kvaliteedinäitajate regressioonanalüüsi ⁷tulemused (sõltuv muutuja hinnang kvaliteedinäitajale, sõltumatud muutujad vastavalt akadeemiline taust ja valdkond)

Nr	Kvaliteedinäitaja	Olulisus		Ootustele vastavus	
		Akadeemiline taust: õppejõud/doktorant/töötaja, üliõpilane / magistrant, teised	Valdkond HUM, SOC, MED, LOTE, muu	Akadeemiline taust: õppejõud/doktorant/ töötaja, üliõpilane / magistrant, teised	Valdkond HUM, SOC, MED, LOTE, muu
KESKKOND					
Q1	Raamatukogu keskkonna sobivus minu vajadustele /eelistustele	Võrreldes referentskategoriaga on üliõpilaste hinnang 0,19 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referentskategoriaga on MED hinnang 0,18 punkti võrra kõrgem.		
Q2	Raamatukogu keskkonna hubasus	Võrreldes referentskategoriaga on üliõpilaste hinnangud 0,20 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referentskategoriaga on MED hinnang 0,16 punkti võrra kõrgem.		Võrreldes referentskategoriaga on LOTE hinnang 0,13 punkti võrra kõrgem.
Q3	Raamatukogu mööbli mugavus	Võrreldes referentskategoriaga on üliõpilaste hinnang 0,29 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referentskategoriaga on MED hinnang 0,23 punkti võrra kõrgem ja SOC vastajate 0,16 punkti võrra kõrgem.		
Q4	Võimalus töötada/õppida vaikuses	Võrreldes referentskategoriaga on üliõpilaste hinnang 0,12 punkti võrra kõrgem.		Võrreldes referentskategoriaga on töötajate (õppejõud + doktorant + töötaja) hinnang 0,19 punkti võrra madalam.	
Q5	Võimalus mugavalt suhelda	Võrreldes referentskategoriaga on üliõpilaste hinnang 0,26 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referentskategoriaga on muude vastajate hinnang 0,28 punkti võrra kõrgem ja SOC hinnang 0,26 punkti võrra kõrgem.		
Q6	Võimalus töötada/õppida rühmas	Võrreldes referentskategoriaga on üliõpilaste hinnang 0,68 võrra punkti kõrgem.	Võrreldes referentskategoriaga on MED hinnang 0,50 punkti võrra kõrgem ning SOC hinnang 0,47 punkti võrra kõrgem.		

⁷ Regressioonanalüüsi tulemused on välja toodud vaid nende kategooriate puhul, mille puhul avaldus statistiliselt oluline seos. Kui sõltumatud muutujad on kategoorilised, võrdleb regressioonanalüüs üheühikulist muutust referentskategorias muutustega teistes kategooriates. Antud juhul oli muutuja „suhe ülikooliga“ puhul referentskategoriaiks „teised vastajad“ ning „valdkonna“ muutuja puhul „HUM (humanitaarvaldkond)“.

Q7	Raamatukogu õhukvaliteet			Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,14 punkti võrra kõrgem ja töötajate 0,14 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on MED hinnang 0,20 punkti võrra kõrgem ja muude vastajate 0,16 punkti võrra kõrgem.
Q8	Raamatukogu valgustus			Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,11 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,19 punkti võrra kõrgem, MED 0,26 punkti võrra kõrgem, muude vastajate hinnang 0,20 punkti võrra kõrgem.
Q9	Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,35 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on MED hinnang 0,31 punkti võrra kõrgem ja SOC 0,17 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,11 punkti võrra madalam.	
PERSONAL					
Q10	Personali sõbralikkus ja viisakus	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,09 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,21 punkti võrra madalam.		Võrreldes referents-kategooriaga on MED hinnang 0,17 punkti võrra madalam.
Q11	Personali abivalmidus ja tähelepanelikkus		Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,18 punkti võrra madalam ja MED 0,17 punkti võrra madalam.		
Q13	Personali kättesaadavus		Võrreldes referents-kategooriaga on LOTÄ hinnang 0,22 punkti võrra madalam ja MED hinnang 0,25 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,10 punkti võrra kõrgem.	
Q14	Personali positiivsus, rõõmsameelsus		Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,14 punkti võrra madalam ja muude vastajate hinnang 0,18 punkti võrra kõrgem.		
Q15	Personali empaatia, minu probleemide ja vajaduste mõistmine		Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,25 punkti võrra madalam.		
Q16	Personali suhtlemisoskused		Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,18 punkti võrra madalam.		
KOGUD					
Q17	Minu eriala õppekirjanduse olemasolu	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,44 punkti võrra kõrgem.		Võrreldes referents-kategooriaga on töötajate hinnang 0,30 punkti võrra madalam.	
Q18	Minu eriala	Võrreldes referents-kategooriaga	Võrreldes referents-	Võrreldes referents-	

	teaduskirjanduse olemasolu	on üliõpilaste hinnang 0,24 p. võrra kõrgem, töötajate 0,37 p. võrra kõrgem.	kategooriaga on LOTE hinnang 0,27 punkti võrra madalam ja muude vastajate hinnang 0,36 punkti võrra madalam.	kategooriaga on töötajate hinnang 0,33 punkti võrra madalam.	
Q19	Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946.a ilmunud) trükiseid	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,31 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,66 punkti võrra madalam, MED hinnang 0,96 punkti võrra madalam ja SOC hinnang 0,78 punkti võrra madalam.		
Q20	Ilukirjanduse valik raamatukogus	Võrreldes referents-kategooriaga on töötajate hinnang 0,22 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE vastajate hinnang 0,19 punkti võrra madalam ja muude vastajate hinnang 0,23 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on töötajate hinnang 0,21 punkti võrra madalam.	
Q21	Kogude ajakohasus	Võrreldes referents-kategooriaga on töötajate hinnang 0,15 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE vastajate hinnang 0,18 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,13 punkti võrra kõrgem ja töötajate 0,21 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on MED vastajate hinnang 0,18 punkti võrra kõrgem.
Q22	Juurdepääs minu eriala teadusandmebaasidele ja e-ajakirjadele	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,43 punkti võrra kõrgem ja töötajate hinnang 0,46 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on muude vastajate hinnang 0,36 punkti võrra madalam ja SOC hinnang 0,15 punkti võrra kõrgem.		Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,15 punkti võrra kõrgem, MED hinnang 0,16 punkti võrra kõrgem ja SOC hinnang 0,18 punkti võrra kõrgem.
Q23	Mulle vajalike raamatute kättesaadavus	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,12 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on LOTÄ hinnang 0,25 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on töötajate hinnang 0,25 punkti võrra madalam.	
JUURDEPÄÄS					
Q24	Lahtiolekuagade sobivus	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,20 punkti võrra kõrgem ja töötajate 0,23 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on MED hinnang 0,13 punkti võrra kõrgem.		
Q25	Päringutele vastamise kiirus	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,15 punkti võrra madalam.			
Q26	Laenutamise mugavus	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,18 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,18 punkti võrra madalam.	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,13 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on MED hinnang 0,15 punkti võrra kõrgem ja SOC hinnang 0,11 punkti võrra kõrgem.
Q27	Vajalike juhendite ja abimaterjalide olemasolu				Võrreldes referents-kategooriaga on MED vastajate hinnang 0,16 punkti võrra kõrgem ja SOC

					hinnang 0,13 punkti võrra kõrgem.
Q28	Lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta		Võrreldes referents-kategooriaga on muude vastajate hinnang 0,38 punkti võrra kõrgem.		
Q29	Tehnoloogilised lahendused, mis lihtsustavad raamatukogu kasutamist	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,15 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on SOC vastajate hinnang 0,17 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,13 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on MED hinnang 0,24 punkti võrra kõrgem ja SOC hinnang 0,16 punkti võrra kõrgem.
Q31	Võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt, ilma personali vahendusega	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,17 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on MED hinnang 0,17 punkti võrra kõrgem ja muude vastajate hinnang 0,21 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,13 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on MED vastajate hinnang 0,17 punkti võrra kõrgem.
KOMMUNIKATSIOON					
Q33	Info raamatukogu teenuste kohta	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,11 punkti võrra kõrgem.			
Q34	E-kataloogi ESTER info selgus ja arusaadavus raamatute leidmisel	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,12 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,23 punkti võrra madalam		
Q35	E-kataloogi ESTER kasutusmugavus	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,12 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE vastajate 0,22 punkti võrra madalam.		
Q36	Minu päringutele vastamise ammendavus		Võrreldes referents-kategooriaga on LOTE hinnang 0,18 punkti võrra madalam.		
Q37	Info teadusandmebaasid e ja e-ajakirjade kättesaadavuse kohta	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,29 punkti võrra kõrgem ja töötajate hinnang 0,38 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on muude vastajate hinnang 0,21 punkti võrra madalam.		Võrreldes referents-kategooriaga on MED hinnang 0,17 punkti võrra kõrgem, muude vastajate hinnang 0,22 punkti võrra kõrgem ja SOC hinnang 0,16 punkti võrra kõrgem.
Q38	Võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku informatsiooni	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,11 punkti võrra kõrgem.			Võrreldes referents-kategooriaga on SOC hinnang 0,18 punkti võrra kõrgem.
Q39	Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu		Võrreldes referents-kategooriaga on muude vastajate hinnang 0,38 punkti võrra kõrgem.	Võrreldes referents-kategooriaga on üliõpilaste hinnang 0,16 punkti võrra kõrgem.	
Q40	Visuaalne kommunikatsioon (sh viidad ja sildid), mis aitab orienteeruda hoones ja teenuses		Võrreldes referents-kategooriaga on muude vastajate hinnang 0,24 punkti võrra kõrgem.		

Lisa 3 UtlibQual 2024 küsimustik

Utlib Qual 2024

Hea Tartu Ülikooli raamatukogu lugeja!

Utlib Qual on TÜ raamatukogu teenuste kvaliteedi uuring, mis toimub 29.04-20.05.2024.

Uuringu eesmärk on mõõta ja analüüsida raamatukogu teenuste kvaliteedi vastavust lugejate ootustele.

Utlib Qual annab Teile hea võimaluse avaldada oma arvamust raamatukogu teenuste kohta ning aitab meil arendada raamatukogu vastavalt Teie ootustele.

Ootame uuringus osalema lugejaid, kes on kasutanud raamatukogu teenuseid ja kes on külastanud raamatukogu peamaja W. Struve 1 **viimase viie aasta jooksul**.

Küsimustele vastamine võtab ca 20 minutit aega. Teie vastused salvestuvad andmebaasi anonüümselt, kasutatakse vaid statistiliselt üldistatud kujul ning ei seostata Teie isikuandmetega.

Kõigi vastanute vahel loositakse välja toredad auhinnad: raamatukogu individuaaltööruumi tasuta kasutamine kolmeks kuuks ja raamatukogu meened.

Täname Teid koostöö eest!

Alustame küsimustest Teie raamatukogu kasutamise kohta.

Millal Te viimati Tartu Ülikooli raamatukogu teenuseid kasutasite?

- 1 – sellel nädalal
- 2 – sellel kuul
- 3 – sellel aastal
- 4 – eelmisel aastal või varem

Kui sageli kasutate Tartu Ülikooli raamatukogu?

- 1 – iga päev
- 2 – mitu korda nädalas
- 3 – mõni kord kuus
- 4 – mõni kord aastas
- 5 – harvemini kui kord aastas

Milline on Teie raamatukogu kasutusviis:

- 1 - kasutan teenuseid ainult veebi kaudu
 - 2 - kasutan teenuseid peamiselt veebi kaudu
 - 3 - kasutan teenuseid ühepalju veebi kaudu ja hoones
 - 4 - kasutan teenuseid peamiselt raamatukogu hoones
 - 5 - kasutan teenuseid ainult raamatukogu hoones
-

- Mis põhjusel Te kasutate TÜ raamatukogu teenuseid:** (võib anda mitu vastust)?
- 1 – kasutan teadusandmebaase
 - 2 – kasutan raamatukogu ruumina õppimiseks, töötamiseks
 - 3 – laenutan mulle vajalikku kirjandust
 - 4 – kasutan raamatukogu arvutit
 - 5 – kasutan raamatukogus internetti (oma arvutiga)
 - 6 – loen raamatuid kohapeal
 - 7 – loen värskaid ajalehti/ajakirju
 - 8 – kohtun raamatukogus sõpradega
 - 9 – käin raamatukogus üritustel
 - 10 – kasutan printimis- ja paljundusteenust
 - 11 – olen raamatukogus niisama

Järgnevalt soovime teada, kuivõrd olulised on Teie jaoks raamatukogu Struve 1 hoone õpikeskkonnaga seotud kvaliteedi näitajad ja kuidas nad vastavad Teie ootustele.

KESKKOND	Kuivõrd oluline on see Teie jaoks?	Kuivõrd vastab see Teie ootustele?
1. Raamatukogu keskkonna sobivus minu vajadustele/eelistustele	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
2. Raamatukogu keskkonna hubasus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
3. Raamatukogu mööbli mugavus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
4. Võimalus töötada/õppida vaikuses	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
5. Võimalus mugavalt suhelda	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele

6. Võimalus töötada/õppida rühmas	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
--	--	---

7. Raamatukogu õhukvaliteet	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
------------------------------------	--	---

8. Raamatukogu valgustus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
---------------------------------	--	---

9. Võimalused lõõgastumiseks ja mõnusateks pausideks	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
---	--	---

Mil määral nõustute nende väidetega raamatukogu keskkonna kohta: 1 – üldse pole nõus, 5 – täiesti nõus

Mulle meeldib viibida raamatukogus	1	2	3	4	5
Raamatukogu keskkond aitab keskenduda	1	2	3	4	5
Raamatukogu keskkond inspireerib mind	1	2	3	4	5
Raamatukogu keskkond häirib mind	1	2	3	4	5

Järgnevalt soovime teada Teie hinnangut raamatukogu personali kohta.

PERSONAL	Kuivõrd oluline on see Teie jaoks?	Kuivõrd vastab see Teie ootustele?
1. Personali sõbralikkus ja viisakus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele

2. Personali abivalmidus ja tähelepanelikkus	4 – äärmiselt oluline	4 – suurepärane
	3 – pigem oluline	3 – üle ootuste hea
	2 – pigem ebaoluline	2 – vastab minu ootustele minimaalselt
	1 – ei ole oluline	1 – ei vasta minu ootustele

3. Personali pädevus, teenuste ja kogude tundmine	4 – äärmiselt oluline	4 – suurepärane
	3 – pigem oluline	3 – üle ootuste hea
	2 – pigem ebaoluline	2 – vastab minu ootustele minimaalselt
	1 – ei ole oluline	1 – ei vasta minu ootustele

4. Personali kättesaadavus	4 – äärmiselt oluline	4 – suurepärane
	3 – pigem oluline	3 – üle ootuste hea
	2 – pigem ebaoluline	2 – vastab minu ootustele minimaalselt
	1 – ei ole oluline	1 – ei vasta minu ootustele

5. Personali positiivsus, rõõmsameelsus	4 – äärmiselt oluline	4 – suurepärane
	3 – pigem oluline	3 – üle ootuste hea
	2 – pigem ebaoluline	2 – vastab minu ootustele minimaalselt
	1 – ei ole oluline	1 – ei vasta minu ootustele

6. Personali empaatia, minu probleemide ja vajaduste mõistmine	4 – äärmiselt oluline	4 – suurepärane
	3 – pigem oluline	3 – üle ootuste hea
	2 – pigem ebaoluline	2 – vastab minu ootustele minimaalselt
	1 – ei ole oluline	1 – ei vasta minu ootustele

7. Personali suhtlemisoskused	4 – äärmiselt oluline	4 – suurepärane
	3 – pigem oluline	3 – üle ootuste hea
	2 – pigem ebaoluline	2 – vastab minu ootustele minimaalselt
	1 – ei ole oluline	1 – ei vasta minu ootustele

Mil määral nõustute nende väidetega raamatukogu personali kohta: 1 – üldse pole nõus, 5 – täiesti nõus

Olen rahul raamatukogu personaliga	1	2	3	4	5
Tunnen ennast raamatukogus oodatuna	1	2	3	4	5
Kui vajan raamatukogus abi ja nõu, pöördun alati julgelt personali poole	1	2	3	4	5
Personal on ükskõikne	1	2	3	4	5

Järgnevalt palume Teid vastata küsimustele, mis puudutavad TÜ raamatukogu kogusid.

KOGUD	Kuivõrd oluline on see Teie jaoks?	Kuivõrd vastab see Teie ootustele?
1. Minu eriala õppekirjanduse olemasolu	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
2. Minu eriala teaduskirjanduse olemasolu	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
3. Võimalus kasutada vanemaid (enne 1946. a ilmunud) trükiseid	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
4. Ilukirjanduse valik raamatukogus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
5. Kogude ajakohasus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
6. Juurdepääs minu eriala teadusandmebaasidele ja e-ajakirjadele	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
7. Mulle vajalikke raamatute kättesaadavus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärane 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
Mil määral nõustute nende väidetega kogude kohta: Arvan, et kirjanduse valik raamatukogus on piisav minu infovajaduste rahuldamiseks	1 – üldse pole nõus, 5 – täiesti nõus 1 2 3 4 5	

Olen leidnud raamatukogust materjale, mis vastavad minu huvidele ja vajadustele	1	2	3	4	5
Kirjanduse valik raamatukogus on kasin/puudulik	1	2	3	4	5

Edasi palume jagada meiega Teie teenuste kasutamise kogemusi.

JUURDEPÄÄS	Kuivõrd oluline on see Teie jaoks?	Kuivõrd vastab see Teie ootustele?
1. Lahtiolekuaegade sobivus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
2. Päringutele vastamise kiirus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
3. Laenutamise mugavus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
4. Vajalike juhendite ja abimaterjalide olemasolu	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
5. Lugejakoolitus raamatukogu kasutuse ja infootsingu kohta	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
6. Tehnoloogilised lahendused, mis lihtsustavad raamatukogu kasutamist	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele

7. Kogude paigutuse selgus

4 – äärmiselt oluline
3 – pigem oluline
2 – pigem ebaoluline
1 – ei ole oluline

4 – suurepärase
3 – üle ootuste hea
2 – vastab minu ootustele minimaalselt
1 – ei vasta minu ootustele

8. Võimalus kasutada raamatukogu iseseisvalt, ilma personali vahendusega

4 – äärmiselt oluline
3 – pigem oluline
2 – pigem ebaoluline
1 – ei ole oluline

4 – suurepärase
3 – üle ootuste hea
2 – vastab minu ootustele minimaalselt
1 – ei vasta minu ootustele

Mil määral nõustute nende väidetega**teeninduskorralduse kohta:****1 – üldse pole nõus, 5 – täiesti nõus**

Raamatukogu kasutamise reeglid on sõbralikud	1	2	3	4	5
Raamatukogu arendab minu (eriala)infootsingu oskusi	1	2	3	4	5
Raamatukogu kasutamise reeglid on mulle selged	1	2	3	4	5
Raamatukogu teenuseid on keeruline kasutada	1	2	3	4	5

Ja nüüd palume Teie hinnangut raamatukogu kommunikatsiooni kvaliteedile.

KOMMUNIKATSIOONI KVALITEET**Kuivõrd oluline on see Teie jaoks?****Kuivõrd vastab see Teie ootustele?****1. Teavitamine raamatukogus toimuva kohta**

4 – äärmiselt oluline
3 – pigem oluline
2 – pigem ebaoluline
1 – ei ole oluline

4 – suurepärase
3 – üle ootuste hea
2 – vastab minu ootustele minimaalselt
1 – ei vasta minu ootustele

2. Info raamatukogu teenuste kohta

4 – äärmiselt oluline
3 – pigem oluline
2 – pigem ebaoluline
1 – ei ole oluline

4 – suurepärase
3 – üle ootuste hea
2 – vastab minu ootustele minimaalselt
1 – ei vasta minu ootustele

3. E-kataloogi ESTER info selgus ja arusaadavus raamatute leidmisel

4 – äärmiselt oluline
3 – pigem oluline
2 – pigem ebaoluline
1 – ei ole oluline

4 – suurepärase
3 – üle ootuste hea
2 – vastab minu ootustele minimaalselt
1 – ei vasta minu ootustele

4. E-kataloogi ESTER kasutusmugavus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
--	--	---

5. Minu päringutele vastamise ammendavus	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
---	--	---

6. Info teadusandmebaaside ja e-ajakirjade kättesaadavuse kohta	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
--	--	---

7. Võimalus kiiresti leida kodulehelt vajalikku informatsiooni	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
---	--	---

8. Raamatukogu sotsiaalmeedia kanalite aktiivsus ja sisu	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
---	--	---

9. Visuaalne kommunikatsioon (sh viidad ja sildid), mis aitab orienteeruda hoones ja teenustes	4 – äärmiselt oluline 3 – pigem oluline 2 – pigem ebaoluline 1 – ei ole oluline	4 – suurepärase 3 – üle ootuste hea 2 – vastab minu ootustele minimaalselt 1 – ei vasta minu ootustele
---	--	---

Mil määral nõustute nende väidetega kommunikatsiooni kohta:

1 – üldse pole nõus, 5 – täiesti nõus

Olen rahul raamatukogu kommunikatsiooniga	1	2	3	4	5
Saan raamatukogult infot, mida ma usaldan ja pean väärtuslikuks	1	2	3	4	5
Raamatukogu kommunikatsioon jätab soovida	1	2	3	4	5

Lõpetame üldrahulolu küsimustega.

ÜLDRAHULOLU KÜSIMUSED :

Olen üldiselt rahul sellega, kuidas raamatukogu toetab minu õpinguid ja/või tööd **1 – täiesti vale, 5 – täiesti õige**
1 2 3 4 5

Olen üldiselt rahul raamatukogu teenuste kvaliteediga **1 – täiesti vale, 5 – täiesti õige**
1 2 3 4 5

Arvan, et ülikooli raamatukogus võib kõige rohkem rahule jääda (palun valige üks vastus): 5 – keskkonna kvaliteediga
4 – personali kvaliteediga
3 – kogude kvaliteediga
2 – teeninduskorralduse kvaliteediga
1 – kommunikatsiooni kvaliteediga

Arvan, et ülikooli raamatukogus vajaks kõige rohkem arendamist (palun valige üks vastus): 5 – keskkonna kvaliteet
4 – personali kvaliteet
3 – kogude kvaliteet
2 – juurdepääsu kvaliteet
1 – kommunikatsiooni kvaliteet

TÄIENDAV INFORMATSIOON

Palun märkige, kas Te olete: 1 – TÜ üliõpilane/magistrant
2 – TÜ õppejõud
3 – TÜ doktorant
4 – TÜ töötaja
5 – teise ülikooli liige
6 – kooliõpetaja
7 – gümnasist
8 – muu

Teie erialavaldkond: 1 – humanitaarteadused
2 – sotsiaalteadused
3 – arstiteadus
4 – loodusteadused ja täppisteadused
5 – muu

Teie vanus: 1 – kuni 25
2 – 26-35
3 – 36-45

4 – 46-55

5 – 56-65

6 – üle 65

Kui soovite, jätke kommentaar:

Kui Te soovite osaleda auhinna loosimises, palun kirjutage oma e-posti aadress:

SUUR TÄNU KOOSTÖÖ EEST!