

ISSN 0494-7304 0207-4567

TARTU ÜLIKOOLI
TOIMETISED

УЧЕННЫЕ ЗАПИСКИ ТАРТУСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

ACTA ET COMMENTATIONES UNIVERSITATIS TARTUENSIS

944

TARTU ÜLIKOOLI
RAAMATUKOGU
JA LUGEJA

Raamatukogu töid

IX

TARTU  1992

TARTU ÜLIKOOLI TOIMETISED
ACTA ET COMMENTATIONES UNIVERSITATIS TARTUENSIS

Alustatud 1893.a. VIHIK 944

TARTU ÜLIKOOLI
RAAMATUKOGU
JA LUGEJA

Raamatukogu töid
IX

TARTU 1992

Redaktsioonikolleegium: M. Ermel, S. Issakov, M. Klumnik,
A. Korberg, M. Rand, R. Saakas, L. Tiik, U. Tõnnov

Koostaja ja vastutav toimetaja U. Tõnnov

Keeletoimetaja R. Saakas

Resümeeid tõlkinud S. Blagodarenko, V. Seiler, N. Vorobjeva

UURINGU "TARTU ÜLIKOOLI RAAMATUKOGU JA LUGEJA"
KORRALDUSEST JA TULEMUSTEST

Urve Tõnnov

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

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

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

Anketeerimine

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

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

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

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

Ankeetide levitamise kava 1989. a.

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

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

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

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

Mõni sõna ka anketeerimisel saadud kogemustest.

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

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

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

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

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

Andmetöötlus

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

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

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

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

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

Täiendavate meetodite kasutamine

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

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

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

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

Ulatuslikke vaatlusi korraldati ka teaduskirjanduse kojulaenutuses ja lugemissaalides (1984.a. veebr.-apr.) lugemissoovide ja nende täitmise analüüsiks. Vaatluse all olid lugejate soovid ligi 80 000 raamatule. Need **vaatlustulemused** on ka avaldatud.² Lisaks väärtuslikule ja väga konkreetsele informatsioonile, mis tehtud analüüs andis, kinnitasid tulemused põhimõtteliselt ka lugejate antud hinnanguid raamatukogus leiduva kirjanduse ja selle kättesaadavuse kohta. Eri-alad, kus lugejate rahulolematuse oli suurem, olidki objektiivselt halvemini kirjandusega varustatud.

Küsimus, kus vaatlusandmed oluliselt lahku läksid ankeeteerimise andmetest, oli uudiskirjanduse kasutatavuse intensiivsus.³ Vaatlusandmed näitasid mitmekordselt väiksemat uudiskirjandusega tutvumist kui lugejad seda väitsid tegevate. Üks põhjusi nii erinevate andmete saamiseks võib olla ka liiga lühike vaatlusaeg (1 nädal), mille põhjal on riskantne üldistusi teha.

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

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

Tulemused ja järeldused

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

² Lepik, K. Lugejanõudluse rahuldamisest kojulaenutuses // TRÜ Toim. 1989. Vihik 842. Lk. 79-86; Kav, T., Malm, A. Lugejasoovide rahuldamisest teaduskirjanduse lugemissaalides // Samas. Lk. 91-99.

³ Must, Ü. Eriala ja kvalifikatsiooni seostest lugejate infoaktiivsusega // TRÜ Toim. 1989. Vihik 842. Lk. 57-72.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Missuguseid järeldusi võime teha pikaajalise lugejauuringu korralduse kohta?

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

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

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

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

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

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

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

Kirjandus

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

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

Zusammenfassung

Urve Tõõnov

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Резюме

Урве Тыннов

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

KES ON TARTU ÜLIKOOLI RAAMATUKOGU LUGEJA?

Marika Karo

Mõeldunud kaheksa aasta jooksul on uuringu "Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja" raames analüüsitud lugejateeninduse ja raamatukogutöö erinevaid külgi, kuid siiani on tähelepanuta jäänud need aspektid, mis puudutavad meie lugejaskonna kui terviku üldisemat karakteristikat, ehk täpsemalt - kes on Tartu Ülikooli Raamatukogu lugeja, kui kaua ta raamatukogus viibib, millistes keeltes ta kirjandust kasutab jne.

Järgnevalt püüame leida vastust nendele küsimustele.

Kes on siis Tartu Ülikooli Raamatukogu lugeja?

Raamatukogu registreeritud lugejate koguarv ulatub ligi 20-ne tuhandeni. Rohkem kui poole lugejaskonnast moodustavad Tartu Ülikooli üliõpilased (8823), õppejõud, aspirandid ja teadurid (1320) ning teenistujad (1385) (1990.aasta andmed).

Lugejaid väljastpoolt Tartu Ülikooli on 40% e. ligi 8000. Suurima rühma nende seast moodustavad EPMÜ töötajad ja üliõpilased (õppejõude, teenistujaid ja aspirante 284) üliõpilasi 1625). Veel on arvukamalt esindatud Eesti TA töötajad ja aspirandid (585), tehnikumide, kutsekeskoolide ja üldhariduskoolide õpetajad (588) ja õpilased (1010), tervishoiu- (711) ja kultuuritöötajad (577).

Kõik alljärgnevad andmed põhinevad ainult lugejauuringu kolme etapi (1983., 1986. ja 1989.a.) ankeetküsitluste tulemustel ja ei pretendeeri absoluutsele täpsusele. Kolme etapi jooksul ei olnud proportsionaalselt esindatud erinevad lugejate kategooriad (vähe ankeete laekus TÜ teenistujatelt, EPMÜ üliõpilastelt ja õppejõududelt ning teistelt lugejatelt väljastpoolt ülikooli), mistõttu on nende lugejakategooriate kohta üldiste järelduste tegemine raske.

Soolises plaanis on meie lugejate seas minimaalses ülekaalus naised. Kõigi kolme etapi vältel on nende osakaal olnud üle poole (1983 - 50,4%, 1986 - 54,5%, 1989 - 52,2%), kusjuures teadmata põhjustel jättis 1989.a. ligi 3% (!) vastanuist oma soolise kuuluvuse enda teada.

Kui võrrelda naiste ja meeste aktiivsust raamatukogu kasutamises, siis näitas ankeedivastuste analüüs, et meeslugejad on tunduvalt aktiivsemad. Erialane õppekirjandus ja ilukirjandus välja arvatud, kasutavad mehed raamatukogu fondides leiduvat tunduvalt sagedamini. Samuti külastavad nad tihedamini RVL-i, info- ja teadusbibliograafia osakonda. Samas on meeste hinnang kirjanduse valiku osas kriitilisem kui naislugejatel. Naised on enam-vähem rahul pakutava kirjandusega, kuid hindavad raamatukogu töötajate suhtlus- ja teeninduskultuuri madalamalt kui mehed.

Ankeedile vastamise keele põhjal võib öelda, et rahvuslikus jaotumises on absoluutses ülekaalus eestlastest lugejad (1986 - eesti keeles vastanuid 81,9%, vene keeles vastanuid 18,2%; 1989 - eesti keeles vastanuid 85,7%, vene keeles vastanuid 14,3%).

Mis puutub meie lugejate keskmisesse vanusesse, siis on see läbi aastate olnud stabiilne - 27 eluaastat (noorim vastaja oli 10-ne ja vanim 75-aastane). Üldiselt võib öelda, et lugejaskonna põhimassi moodustavad 18-25-aastased, mis on ka loomulik, kuna tegemist on enamasti üliõpilastega, keda on lugejate seas kõige arvukamalt. See vanusegrupp moodustas 1986.a. 47,7% ja 1989. a. 66,9% vastanuist. Neile järgneb grupp vanuses 26.-35. eluaastani, moodustades ligikaudu ühe viiendiku. Huvitav on märkida, et neid lugejaid, kelle vanusepiir ületab 50 eluaastat, on ankeeditulemuste põhjal suhteliselt vähe, kõigi 3 etapi vältel keskmiselt 5%.

Mis puutub lugejaks olemise aega, siis loomulikult esineb siin väga suuri kõikumisi - 6 kuust kuni 50 aastani, keskmiselt 7 aastat (1983 - 6,9 a., 1986 - 7,4 a., 1989 - 6,6 a.). Kui arvestada ülikoolis õppimise ajaks keskmiselt 5 aastat, võib teha järelduse, et paljud meie lugejatest on raamatukogu kasutajate hulgas ka aastaid pärast ülikooli lõpetamist (see järeldus ei ole küll loomulikult kellelegi uudis). Eelöeldule kinnituseks on ka see, et nende lugejate osa, kes on meie raamatukogu kasutanud 10 või enam aastat, on üsnagi suur (1983 - 14,0%, 1986 - 19,5%, 1989 - 14,2%).

Kuigi lugejad aeg-ajalt nurisevad vajaliku kirjanduse keelse esindatuse, viletsa ventilatsiooniga ja kõrgete hindade üle kohvikus, töötab meie raamatukogus 3-10 t. nädalas rohkem kui kolmandik lugejaist (1986 - 31,2%, 1989 - 39,3%) ja 11-20 t. vastavalt 24,4% ja 18,9%. Keskmiselt viibitakse

raamatukogus nädalas ca 10 t. (1983 - 2,2 külastust nädalas, 1986 - 11,5 t., 1989 - 9,1 t.).

Eraldi oli kõigis kolme etapi ankeetides küsimus selle kohta, millises keeles kirjandust loetakse. Venekeelset kirjandust on võimeline lugema praktiliselt kogu lugejaskond (1983 - 94%, 1986 - 96,4% ja 1989 - 91,6% vastanuist), teisel kohal on eesti keel (1983 - 91,9%, 1986 - 88,2%, 1989 - 89,0%). Kui võrrelda eestikeelse kirjanduse kasutajaskonna koguarvu eestlastest lugejate arvuga, võib öelda, et ka 4-5% mitte-eestlastest lugejaid kasutab eestikeelset kirjandust, samas ei loe 4-8% eestlastest kirjandust vene keeles. Vene ja eesti keele kõrval eelistatakse kolmanda keelena inglise keelt, mida kasutab keskmiselt 60% meie lugejatest. Saksa keele oskus on tunduvalt väiksem, saksa keeles on võimeline lugema vaid ligikaudu kolmandik vastanuist. Huvitav on märkida seda, et inglise ja saksa keelele järgneva soome keele oskus on aastatega pidevalt tõusnud (1986 - luges 16%, 1989 - 23%). Kurvem on lugu prantsuse keele oskusega, sest ankeetide põhjal kasutab prantsuskeelseid trükiseid ainult väga väike osa vastanuist (1986 - 6,13%, 1989 - 4,7%).

Tabel 1

Üldandmed anketeeritute kohta (%)

	1983	1986	1989
	1	3	4
Suuremad lugejate rühmad			
TÜ üliõpilased	59,5	50,4	64,6
TÜ õppejõud, teadurid, aspirandid	16,6	22,8	11,9
TÜ teenistujad	2,7	1,6	1,5
EMÜ üliõpilased	5,8	2,8	2,9
EMÜ õppejõud, teadurid	2,2	1,9	0,4
TA teadurid		4,3	3,6
õpib või töötab mujal	13,2	16,2	15,1
Sugu	M N	M N	M N
	49,6 50,4	45,5 54,5	47,8 52,2
Keskmine vanus	26,9 a.	27,1 a.	26,9 a.

	1	2	3	4
Ankeedile vastamise keel	-	-	eesti 81,8 vene 18,2	eesti 85,7 vene 14,3
Keskmine lugejastaaž		6,9 a.	7,4 a.	6,6 a.
Mitu tundi nädalas vee- dab raamatukogus (keskm.)		2,2 külastust	11,5 t.	9,2 t.
Millises keeles loeb	sageli	harva	loeb ei loe	loeb ei loe
eesti	91,9	8,1	88,2 11,7	89,0 11,0
vene	94,1	5,9	96,4 3,6	91,6 8,4
inglise	63,2	36,8	60,7 39,3	58,5 41,5
saksa	63,1	36,9	36,3 63,7	30,9 69,1
soome	66,7	33,9	15,9 84,1	22,9 77,1
prantsuse	29,4	20,6	6,1 93,9	4,7 95,3

Kõigi nende üldiste näitajate taustal vaatlesime eraldi 1989.a. laekunud ankeetide põhjal Tartu Ülikooli põevaste ja kaugüliõpilaste rühma (308 ankeeti) ning õppejõudude ja aspirantide rühma (57 ankeeti).

Kui kogu lugejaskonna puhul oli sooline vahekord enam-vähem tasakaalus, siis üliõpilaste rühmas on 61,3% neidusid, noormehi aga kõigest 38,3%. Aspirantide ja õppejõudude puhul on suhe vastupidine: mehi oli vastanuist 67,9% ja naisi 32,1%.

Tudeng viibib raamatukogus nädalas keskmiselt 10,3 t. (maksimaalselt 60 t.). 3-10 t. nädalas tõstab raamatukogus 36,6%, 11-20 t. 22% ja 21-60 t. 12,4% üliõpilaslugejaist, nii et veel kord saab kinnitust tõsiasi, et tudengi jaoks õppimiseks teist sobilikku paika ei tundu olevat. Õppejõud ja aspirandid on raamatukogus nädalas keskmiselt 8,7 t. (maksimaalselt 48 t.), rohkem kui pooled neist (50,9%) 3-10 t. nädalas ja üle 10 t. ainult 25,4%.

Õppejõududest ja aspirantidest lugejate keskmine vanus on ankeetide põhjal 39,9 eluaastat, kusjuures rohkem kui poole sellest grupist moodustavad 36-75 a. vanused.

Ankeedile oli eesti keeles vastanuist tudengite seas 81,8% ja vene keeles vastanuist 18,2% - analoogne suhe kehtib kõigi kolme etapi kohta. Ligikaudu viiendik (18%) tudengitest lugejaid on mitte-estlased, kusjuures neist 64% ei loe eesti-keelset kirjandust. Eestlastest tudengite seast vastas venekeelse kirjanduse lugemisoskuse kohta eitavalt 4,2%.

Vene keele kõrval eelistavad üliõpilased teise võõrkeele-
na inglise keelt (loeb 58,4% vastanuist), saksakeelse kir-
janduse kasutajaid on 26,3%, soomekeelsele 20,8%. Prantsuse
keeles on võimeline lugema vaid 2,6% TÜ üliõpilastest.

Õppejõudude ja aspirantide rühma puhul oli suhe järgmine:
91,2% vastas eesti keeles ja 8,8% vene keeles. Eesti keeles
ei olnud võimeline lugema 1 anketeeritu, vene keele kohta
aitavaid vastuseid ei antud. Inglise keeles loeb 82,5%, sak-
sa keeles 49,1%, soome keeles 33,3% ja prantsuse keeles
8,8%. Võrreldes teiste gruppidega, on meie õppejõudude ja
aspirantide keeleoskus niisiis tunduvalt parem.

Et saada üldist ettekujutust ühest väiksemast ja mõnes
mõttes homogensemast lugejate rühmast, vaatlesin eraldi
lugejaid, kes on oma erialalt seotud meditsiini, bioloogia
ja kehakultuuriga (112 ankeeti) ja püüdsin saada andmeid
võrrelda eelnevalt esitatud keskmiste näitajatega.

Ligikaudu 94% antud erialade lugejatest on vanusepiirides
18-36 aastat, ainult 7 vastanut (6,36%) olid vanemad kui 36
aastat. Keskmise lugejastaaž oli 5,8 aastat ja raamatukogus
viibiti nädalas keskmiselt 9,6 t. (võrdluseks - humanitaarid
12,1 t., täppisteadlased 9,5 t.).

Keeltest eelistati eesti ja vene keele kõrval rohkem ing-
lise keelt - selles keeles loeb 66% vastanuist, saksa keeles
18,8% (üldine keskmine oli 30,8%), soome keeles 14,3% (üldi-
ne keskmine 24,7%) ja prantsuse keeles ainult 3 vastanut
112-st e. 2,7%. Järelikult tuleb ka kirjanduse valikul nende
erialade osas eelistada eelkõige ingliskeelseid materjale.

Selle grupi poolt leiavad enam kasutamist erialane tea-
duskirjandus (ei kasuta 3 vastanut e. 2,8%), erialane õppe-
kirjandus (sageli kasutab 73,1%, ei kasuta 3,8%), teatmekir-
jandus ja erialased ajakirjad. Väga vähe tuntakse huvi ilu-
kirjanduse (ei loe meie raamatukogus 36%), ühiskondlik-poli-
itilise (ei loe 23,8%) ja populaarteadusliku kirjanduse
(ei loe 24%) ning mikromaterjalide vastu, mida ei kasuta
89,7%.

Mis puutub TÜ Raamatukogus leiduva kirjanduse valikusse,
siis on 82% selle grupi lugejate arvates valik hea või ra-
huldav ja 14% leiab, et see on halb. Loodus- ja täppistea-
duste lugemissaali avariikulitel paikneva kirjanduse suhtes
ollakse üsnagi kriitiliselt meelestatud - 12,3% ei kasu-
ta avariikulite kirjandust üldse, mitte ükski ei leia, et va-

lik on väga hea, 28,3% hindab valiku heaks, 42,5% rahuldavaks ja 17% halvaks. Ajakirjade lugemissaalis leiduva suhtes ollakse paremal arvamusel - 8,6% leiab, et valik on väga hea, 73,1% vastanute arvates on valik hea või rahuldav. Niisiis, selles osas tuleb raamatukogul veel kõvasti vaeva näha.

Lõpetuseks olgu ära toodud TÜ Raamatukogu kõigi suuremate lugejagruppide hinnangud meil leiduva kirjanduse valiku kohta (tabel 2) ja ülevaade sellest, kui suures ulatuses üks või teine lugejagrupp erinevat liiki kirjandust kasutab (tabel 3).

Kommentaariks siinkohal võib öelda, et üliõpilased, õpilased ja pensionärid hindavad raamatukogus leiduva kirjanduse valikut märksa kõrgemalt kui õppejõud ja teadlased.

Suhteliselt heaks hinnatakse kõigi lugejate poolt ajakirjade ja teatmekirjanduse lugemissaali avariilitel olemasolevat (väga hea hinnang vastavalt 11% ja 18% lugejatele). Kõige rahulolematumad on lugejad loodus- ja täppis-teaduste avariilite kirjandusega (16,5% lugejaid hindab selle väga halvaks) ja õppekirjanduse lugemissaali avariilitel leiduvaga (10% arvates on valik väga halb).

Erinevate kirjanduslike kasutamissagedust analüüsides võib öelda, et enamik lugejaid ootab raamatukogult eelkõige erialase teadus-, õppe- ja teatmekirjandusega varustatust. Ühiskondlik-poliitilise, populaarteadusliku ja ilukirjanduse vastu on lugejate huvi väike (ei kasuta või kasutab harva keskmiselt 60% lugejatest).

Tabel 2

Erinevate lugejagruppide hinnang TÜ Raamatukogus leiduvale kirjandusele 1989.a. (%)

	TÜ põlvkond üliõpilased (267)	TÜ kaugõp- petliõpi- lased (40)	TÜ õppejõud ja aspirandid (56)	TA ja EPMÜ teadurid (19)	Muud (õpilased, spetsialistid, pen- sionärid (73)
	1	2	3	4	5
Kirjanduse valik raamatukogus					
rikkalik	5,6	5,0	0	0	9,6
hea	37,1	40,0	37,5	31,6	42,5
rahuldav	41,9	42,5	41,1	57,9	32,9
halb	15,4	12,5	21,4	10,5	15,1
Avariitulitel paikneva kirjan- duse valik					
filoloogia- ja ühiskonna- teaduste lugemissaalis					
väga hea	5,6	3,8	2,6	0	2,7
hea	37,2	30,8	35,9	42,9	54,0
rahuldav	47,2	61,5	53,8	50,0	35,1
halb	10,1	3,8	7,7	7,7	8,1
täppis- ja loodusteaduste lugemissaalis					
väga hea	4,1	0	0	9,1	4,6
hea	32,6	50,0	24,1	36,4	41,9

	1	2	3	4	5	6
rahuldav		46,9	33,3	58,6	54,5	44,3
halb		16,3	16,7	17,2	0	9,3
ajakirjade lugemissaalis						
võga hea		10,8	10,3	13,2	6,7	13,5
hea		37,2	41,2	50,9	46,7	46,2
rahuldav		39,0	29,4	32,1	46,7	30,8
halb		13,0	5,9	3,8	0	9,6
õppekirjanduse lugemissaalis						
võga hea		6,6	3,1	7,7	0	0,7
hea		37,8	50,0	38,5	0	46,7
rahuldav		42,7	34,3	42,3	100	43,3
halb		12,9	12,5	11,5	0	10,0
teatmekirjanduse lugemissaalis						
võga hea		20,6	21,7	20,0	6,2	22,2
hea		51,0	60,8	35,6	56,3	31,1
rahuldav		23,0	17,4	37,8	31,2	42,2
halb		5,4	0	6,7	6,3	4,4

Tabel 3

Kirjanduse kasutamine erinevate lugejagruppide poolt 1989.a. (%)

	TÜ pöevased Üliõpilased (267)	TÜ kaugõppe- Üliõpilased (40)	TÜ õppejõud ja aspiran- did (56)	TA ja EPMÜ teadurid (19)	Muud (õpilased, spetsialistid, pensionärid (73))
1	2	3	4	5	6
Erialane teaduskirjandus					
sageli	49,0	51,3	76,8	43,8	29,0
aeg-ajalt	38,3	28,2	21,4	50,0	36,2
harva	10,3	12,8	1,8	6,2	17,4
ei kasuta	2,3	7,7	0	0	17,4
Teaduskirjandus piirnevate aladelt					
sageli	10,2	5,6	33,3	21,4	14,3
aeg-ajalt	43,9	38,9	44,4	57,1	41,3
harva	34,1	41,7	20,4	21,4	17,5
ei kasuta	11,8	13,9	1,9	0	26,9
Erialane õppekirjandus					
sageli	72,2	81,6	33,3	23,1	20,0
aeg-ajalt	23,2	10,5	29,4	38,4	35,0
harva	3,8	5,3	29,4	23,1	20,0
ei kasuta	0,8	2,7	7,8	15,4	25,0

	1	2	3	4	5	6
Ühiskondlik-poliitiline kirjandus						
sageli		7,1	8,3	20,0	15,4	12,5
aeg-ajalt		26,3	63,9	30,0	23,1	17,9
harva		47,8	16,7	26,0	30,8	19,6
ei kasuta		18,8	11,1	24,0	30,7	50,0
Populaarteaduslik kirjandus						
sageli		7,4	24,3	9,8	15,4	10,0
aeg-ajalt		30,7	10,8	21,6	7,7	33,3
harva		38,9	45,9	47,1	53,8	25,0
ei kasuta		23,0	18,9	21,5	23,1	31,7
Teatmekirjandus						
sageli		31,0	25,7	45,1	37,5	35,8
aeg-ajalt		40,4	31,4	39,2	50,0	38,8
harva		24,3	31,4	9,8	12,5	17,9
ei kasuta		4,3	11,4	5,9	0	7,5
Ilukirjandus						
sageli		16,0	5,7	5,9	7,7	30,2
aeg-ajalt		23,1	14,3	19,6	30,8	20,6
harva		30,8	22,9	31,4	46,1	28,6
ei kasuta		30,1	57,1	43,1	15,4	20,6

	1	2	3	4	5	6
Ajakirjad						
sageli		29,9	24,3	46,3	38,5	35,8
aeg-ajalt		40,9	40,5	44,4	30,8	28,4
harva		21,6	16,2	9,3	23,1	23,9
ei kasuta		7,6	18,9	0	7,7	11,9
Ajalehed						
sageli		27,7	24,1	21,3	23,1	30,0
aeg-ajalt		23,9	24,1	57,5	46,2	30,0
harva		30,5	27,6	17,0	15,4	25,0
ei kasuta		17,8	24,1	4,3	15,4	15,0

BENUTZERSTRUKTUR DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK TARTU

Zusammenfassung

Marika Karo

Im Aufsatz wird eine allgemeine Charakteristik der Gesamtbenutzerschaft der Universitätsbibliothek vorgelegt:

- größere Gruppen der Benutzer;
- die Dauer der Bibliotheksbenutzung;
- Sprachgebrauch;
- Frauen und Männer als Nutzer der Bibliothek;
- Gesamtbewertungen der Buchbestände und Benutzungshäufigkeit von Literatur.

Die größte Benutzergruppe stellen die Studenten, Lehrkräfte und Wissenschaftler. Der Anteil der mit Unterrichts- oder wissenschaftlicher Tätigkeit nichtverbundenen Personen ist relativ gering.

Mehr als die Hälfte der Gesamtbenutzerschaft bilden Frauen, doch ist ihre Aktivität bei der Bibliotheksbenutzung bedeutend geringer als die der männlichen Leser.

Charakteristisch einer Universitätsbibliothek sind die Benutzer relativ jung - das durchschnittliche Alter beträgt 27 Jahre.

Die Häufigkeit der Bibliotheksbenutzung ist sehr individuell, doch auf Grund der Umfrage kann man sagen, daß die Dauer der Bibliotheksbenutzung mindestens 10 Stunden wöchentlich beträgt.

Gesondert wird der Sprachgebrauch der Leser betrachtet. In Russisch lesen nahezu alle Benutzer, an zweiter Stelle folgt Estnisch. Als dritte Sprache benutzt man Englisch (lesen 60%), in Deutsch kann ein Drittel der Befragten lesen. Die Kenntnis des Finnischen ist mit den Jahren gestiegen (lesen ≈ 20%), die Literatur in Französisch benutzen leider nur einzelne Leser.

Die Benutzer wurden auch gebeten, die Literaturauswahl in der Bibliothek zu beurteilen. Die Analyse der Antworten ergab, daß Studenten, Rentner, Schüler und Spezialisten die Literaturauswahl beträchtlich höher einschätzen als Lehrkräfte und Wissenschaftler. Verhältnismäßig hohe Bewertungen wurden der Auswahl an Nachschlagewerken und Zeitschriften

zuteil, Mängel wurden in bezug auf die mathematisch-naturwissenschaftliche Literatur und Fachlehrbücher erwähnt.

Die Leser erwarten von der Bibliothek vornehmlich bessere Versorgung mit fachlicher Wissenschafts- und Studienliteratur und Nachschlagewerken. Das Interesse für nichtfachliche Literatur ist erstaunlich gering.

ЧИТАТЕЛЬ БИБЛИОТЕКИ ТАРТУСКОГО УНИВЕРСИТЕТА - КТО ОН?

Резюме

Марика Каро

В статье дана общая характеристика читательского контингента Библиотеки Тартуского университета в целом; при этом исходными пунктами характеристики были:

- крупные читательские группы;
- время пребывания в библиотеке;
- владение языком;
- женщины и мужчины - читатели;
- читательская оценка фонда библиотеки и его использование.

Наибольшую группу читателей составляют студенты, преподаватели и научные сотрудники. Читателей, не занятых учебной или научной работой, сравнительно мало.

Среди читателей более половины женщины, однако они значительно уступают читателям-мужчинам в активности пользования библиотекой.

Для университетской библиотеки характерен относительно молодой возраст читателей - 27 лет.

Частота посещений библиотеки весьма индивидуальна, но на основании анкетного опроса можно сказать, что читатель пользуется библиотекой в среднем 10 часов в неделю.

Отдельно рассматривается круг читателей с точки зрения языка используемой литературы. На русском языке читают практически все читатели, на втором месте эстонский язык, на третьем - английский (читают 60%). На немецком языке может читать треть опрошенных. С каждым годом увеличивается число читателей, владеющих финским языком (читают около 20%), литературу на французском языке читают, к сожалению, лишь еди-

ницы.

Читателям было предложено оценить, насколько хорошо представлена литература в библиотеке. Анализ ответов показал, что студенты, пенсионеры, учащиеся и специалисты оценивают полноту комплектования библиотеки выше, чем преподаватели и ученые. Сравнительно высокую оценку дали все респонденты имеющейся в библиотеке справочной литературе и периодике, недостатки отмечались в комплектовании литературы по естественным и точным наукам и специальной учебной литературы.

Читатели ждут от библиотеки, прежде всего, лучшей обеспеченности специальной научной, учебной и справочной литературой. Интерес к литературе широкого профиля оказался неожиданно низким.

TEADLANE TARTU ÜLIKOOLI RAAMATUKOGU LUGEJANA

Aili Norberg

Alljärgnev käsitus püüab anda ülevaadet teadlase hinnangutest ÜR raamatuvaredele ja teeninduskultuurile, võttes aluseks olemasolevad uuringuandmed.

Läbi kõigi küsitlusvoorude on võimalik analüüsida teadlaskonna vastuseid põhilistele küsimustele kompleksidele, nagu

1) hinnangud raamatuvarele, fondi kujundamise printsiipidele ja kirjanduse kättesaadavusele;

2) hinnangud teeninduskultuurile kõigis teeninduspunkti-des, kaasa arvatud kohvik ja garderoob;

3) hinnangud raamatukogu uutele töövormidele lugejatega, aga ka üldisele kultuurharidustööle, milleks uus raamatukoguhoonne on loonud avarad võimalused.

Kuivõrd Tartu Ülikooli Raamatukogu ei ole mitte ainult ülikooliraamatukogu, vaid ainus avalik teaduslik raamatukogu Lõuna-Eestis, on tema lugejaskond üsnagi heterogeenne.* Jeda tuli arvestada nii uuringu läbiviimisel kui ka saadud materjali analüüsil ja tõlgendamisel.

Kõigepealt väike ülevaade vaadeldavast lugejaskonna elamulvast, mis koosneb TÜ, EPMÜ ja TA Tartus asuvate institutute õppejõududest ja teaduritest, kes ka ise on valdavalt määratlenud end kui teaduslike huvidega lugejat-uurijat. Teadlasi-uurijaid ja -õppejõude, kaasa arvatud aspirandid, on küsitletute hulgas 337 inimest (kõigis 3 uuringuvoorus kokku). Need on valdavalt meie raamatukogu pikaajalised lugejad (90% neist on 10-50-aastase lugejastaažiga), kes viibivad raamatukogus keskmiselt 10 t. nädalas (neist 25% 14-49 t. nädalas) ja loevad 3-5 keeles. Vaadeldavas kontingendis jagunevad mehed ja naised, humanitaar- ja reaalteaduste esindajad ligilähedasel pooleks, mistõttu vaatleme edaspidi üldisi statistilisi keskmisi, et välja tuua olulisi tendentsi.

* Lugejaskonnas peetakse eristatavateks kontingentideks, valimi moodustamiseks jm. uuringu statistilistest eeldustest ja tingimustest vt. A. Norberg. Lugejauuringutest TRÜ Teadusraamatukogus // ENSV raamatukogunduse tänapäev: Vabariikliku konv. ettek. teesid. Tln., 1985. lk. 26.

Teadlaskonna üldine suhtumine raamatukogusse on märkimisväärselt hea: suhtlemist raamatukoguga loeb meeldivaks 82%, neutraalseks - 18%. Võrdluseks: kogu raamatukogu lugejaskonnas leidub siiski 3% inimesi, kellele suhtlemine raamatukoguga on raskendatud või ebameeldiv. Võib väita, et teadlaste suhtlemisraskused raamatukogus on pidevalt vähenenud. Kui I küsitlusvoorus selgus, et ca 5%-l teadlaskonnast esines siiski probleeme, siis II-s voorus oli see näitaja ainult 2% ja III-s voorus - 0, mis lubab arvata, et lugeja on raamatukogu ka uues majas järjest enam omaks võtnud.

Kuigi lugupidav ja tähelepanelik suhtumine lugejasse on raamatukogus väga oluline, määravad lugeja tegeliku hinnangu raamatukogule siiski selle raamatuvarade rikkus, pakutava informatsiooni relevantsus ja teeninduskultuuri see osa, mis sõltub raamatukogutöötaja professionaalsest tasemest. Eriti oluline on see teadlaskonna kui lugejate seisukohalt.²

Ootuspäraselt vajab ja kasutab teadlane-lugeja meie raamatukogus kõige sagedamini erialast teaduskirjandust. Märksa vähem loetakse raamatukogus ühiskondlik-poliitilist ning ilukirjandust. Seda näitab ka vaadeldava uuringu statistiline materjal.

Tabel 1

Kirjanduse kasutatavus teadlaste poolt TÜ Raamatukogus
1983. ja 1989.a. (%)²²²

	Sageli			Aeg-ajalt			Harva		
	1983	1989	muud lugejad	1983	1989	muud lugejad	1983	1989	muud lugejad
Erialane teaduskirjandus	80	77	64	23	21	30	-	2	6
Teaduskirjandus piirnevateelt aladelt	22	33	20	60	44	54	-	23	26
Ühiskondlik-poliitiline kirjandus	16	20	23	46	30	39	31	50	39
Ajakirjad	42	46	32	41	44	42	17	10	26
Teatmekirjandus	33	45	36	41	39	42	25	16	22
Ilukirjandus	11	6	21	33	20	27	56	74	52

² Tartu Ülikooli Raamatukogu lugejaskonna teaduspotentsiaali iseloomustab näit. see, et siin töötab Eesti kõrgkoolide ja TA süsteemi teaduritest ja õppejõududest ligikaudu 1/3, sealhulgas 45% teaduste doktoritest ja 28% teaduste kandidaatidest.

²²² Võrreldes kõigi ülejäänud lugejate samade näitajate keskmisega samal perioodil.

60% teadlaskonnast tutvub regulaarselt uudiskirjandusega. 85% neist ei kasuta fonomaterjale ega loe mikromaterjale.

Nagu näitab statistiline materjal, ei ole teadlaskonna hinnang TÜ Raamatukogu raamatute valikule just kõrge. Küsimusele, kuidas hindate teaduskirjanduse valikut TÜ Raamatukogus just teie erialal, olid vastused järgmised:

Tabel 2

Hinnang teaduskirjanduse valikule (%)

	Rikkalik	Hea	Rahuldav	Halb
1983.a.	13	42	25	20
1989.a.	0	38	41	21
Muud lugejad	25	39	26	10

Teadlase-lugeja nõudlik suhtumine raamatukogu poolt pakutavasse on ilmne ja näitab kasvutendentsi. Seda võib antud juhul seletada kogu kultuurisituatsiooni muutumisega viimastel aastatel, sealhulgas uute väärtushinnangute ja eesmärkidega ülikooli õppe- ja teadustegevuses. Kuigi TÜ Raamatukogu raamatuvaramud on viimastel aastatel kõvasti kasvanud ja täiendunud just väärtkirjanduse, ajakirjade ja informatsioonimaterjalidega, kasvavad koos sellega ka nõudmised. Eriti suur murrang on toimunud ühiskonnateadustes, kus nii kirjanduse kui ka vahendusinformatsiooni profiil on kardinaalselt muutunud. Suletud fondide avamine rahaldas nõudmise vanema kirjanduse osas, kuid peamised probleemid tekivad siin kaasajase kirjanduse ja jooksva info vahendite saamisega. Raamatukogu rahalised vahendid ei luba veel vajalikke väljaandeid ja vahendusmaterjale piisavalt tellida ja osta. Puuduvat on tublisti vähendanud viimase aja soliidset annetused ning mitmel pool maailmas toimuv kirjanduse kogumine ka Eesti raamatukogude tarvis.

Raamatukogus toimub uute tulmete tutvustamine vastaval näitusel, mille populaarsus lugejaskonnas kasvab pidevalt. Kõige aktuaalsem, üldkasutatavam ja informatiivsem osa kirjandusest leiab pärast esialgset tutvustamist kohe vastava eriala lugemissaalides, võimalikult kättesaadaval lugejale. Uuringu käigus küsisime lugeja hinnangut lugemissaalides oleva kirjanduse valikule. Statistiline materjal näitab teadlaskonna kohta järgmist:

Tabel 3

Hinnang kirjanduse valikule lugemissaalides (%)

	Hea		Rahuldav		Halb	
	1983	1989	1983	1989	1983	1989
Filoloogia- ja ühiskonnateadus- te lugemissaal	28	29	51	41	21	30
Täppis- ja loo- dusteaduste lu- gemissaal	21	14	56	35	23	51
Ajakirjade luge- missaal	25	64	45	32	30	4
Teatmekirjanduse lugemissaal	36	48	34	33	25	19

Positiivsete hinnangute kasv ajakirjade ja teatmekirjan-
duse valikule on otseses seoses nende fondide rikastumisega
eespool toodud allikatest. Hinnangu langus reaalteaduste
kirjanduse valikule nõuab edaspidi tõsist tähelepanu nende
alade kirjanduse komplekteerimisele.

Kuivõrd teadlaskond vajab ülevaadet kogu olemasolevast
kirjandusest, on ootuspärane, et kasutatakse nii üldisi kui
erialaseid info- ja bibliograafiaväljaandeid. Kuidas rahul-
dab raamatukogu oma teadlase-lugeja infovajadust?

Ankeedivastustes nähtuvad statistilised (ühemõõtmelised)
andmed ei paku just rõõmustavat pilti. Mõistetavalt on info-
bibliograafilistest allikatest esikohal raamatukogu kataloo-
gid, mida kasutatakse 100%-liselt. Järgnevad uudiskirjanduse
kartoteek, mida kasutab 70% vaadeldavast lugejaskonnast,
erialabibliograafiad (61%), üldised bibliograafiad (33%).
Raamatukogu info- ja bibliograafiaosakondades koostatud ni-
mestikest jm. vahenditest on kasutatavamad raamatukogusse
saabunud välisperioodika bülletään (33%), autoreferaatide
bülletään (28%), erialased infokartoteegid (25%), infolehed
(18%). Suhteliselt väike osa (11%) lugejaskonnast kasutab
raamatukogu üht soliidsemat bibliograafiaväljaannet - Tartu
Ülikooli bibliograafia aastaraamatut. Kuivõrd tegemist on
spetsiifiliste teenustega peamiselt TÜ lugejaskonnale
(struktuuri arvestav kordumisteta suunatud väljavõtt), on
siinkohal võimalik ja huvitav vaadata, mida näitab nende ma-
terjalide kasutatavuse kohta statistiline ekstrapoleerimine
prognoosiks. Toetudes 2-mõõtmelise statistilise analüüsi tu-

lemustele, saame teada, et vaadeldava kontingendi jaoks oleks loogiline suhe näit. jooksva informatsiooni teenuste kasutamisel loodus-, täppis- ja humanitaarteaduste vahel vastavalt 2:2:1. Meie 2-mõõtmeline statistiline analüüs andis konkreetset 19:24:13. Teadusbibliograafia teenuste kasutamisel oleks loogiline suhe 4:5:3. Meil konkreetset 16:24:17, mida tulebki lugeda optimaalseks. Näeme, et mõnedel erijuhtudel ei ole statistiliselt piisav piirduda protsendiarvutuse või tulemuste hindamisega absoluutarvude pinnalt. Mõistagi on lugejaskonna, eriti teadlaskonna info-bibliograafilisel teenindamisel veel palju ära teha saavutamaks informeeritust kõigist võimalikest info-bibliograafilistest trükistest.*

Kolmandaks oluliseks näitajaks raamatukogu töö hindamisel teadlase-lugeja poolt on tema hinnangud raamatukoguliku teenindamise kompetentsusele ja kultuurile.

Siingi saame usaldusväärseid järeldusi teha, toetudes uuringu statistilisele materjalile.

Tabel 4

Hinnangud teeninduskultuurile (%)

Teeninduspunkt	1983			1989		
	Hea	Halb	Ei käi seal	Hea	Halb	Ei käi seal
Teaduskirjanduse kojulaenus	80	2	0	87	2	0
Filoloogia- ja ühiskonnateaduste lugemissaal	79	3	0	60	0	0
Täppis- ja loodusteaduste lugemissaal	71	13	0	54	0	0
Ajakirjade lugemissaal	69	10	0	69	0	14
Teatmekirjanduse lugemissaal	55	7	49	72	0	19
KHO	26	0	71	39	0	59
RVL	39	3	58	49	6	36
Uudiskirjanduse näitus	68	3	29	76	2	8
Kohvik	43	10	0	72	4	2
Garderoob	69	0	0	75	5	0

* Viimase, 1991. aasta saavutus - esimesed bibliograafilised CD-andmebaasid (Current Contents, Helicon, Congress Library Catalogue jt.) ei kajastu veel käsitletavas uuringus, kuid oma võimaluste (ja lugejahuvi näitab seda) poolest on need meie raamatukogu infotegevuse tahnene ja hõlme püev, kuivõrd infootsing on-lise süsteemides ei ole võimalik sisetüsteemide puudumise tõttu.

Raamatukogu teeninduspunktidest on enim positiivseid hinnanguid seegi kord saanud teaduskirjenduse kojulaenutus. Ka varasemates uuringuvoorudes on hinnang olnud kõrge ja ilmutanud tõusutendentsi. Suurim positiivne nihe on respondentide arvates toimunud teatmeteeninguses ja seda olukorras, kus teatmekirjanduse kasutajate hulk on kasvanud ca 30% võrra. Hinnangud on paranenud ka RVL-1, KHO, uudiskirjanduse näituse tegevusele. Meeldiva üllatusena on hinnangud paranenud ka kohviku ja garderoobi tšõle.

Lugejate arvates on teenindamine halvenenud teaduskirjanduse lugemissaalides. See asjaolu vajab kindlasti täiendavat uurimist (vaatlusi, lugejate intervjueerimist jne.), et välja selgitada ja võimalust mõõda kõrvaldada rahulolematuse põhjused. Täiendav uuring võimaldaks saada lugejate hinnanguid ka kirjanduse avakasutuse mõningatele piirangutele, mida raamatukogu on olnud sunnitud tegema seoses suureneva kirjanduse kadumisega avariilultelt.

Mõneti üllatav on info- ja teadusbibliograafia osakonna teenuste vähene kasutamine just teadlaskonna poolt, mis ilmnes, küsides hinnangut nende osakondade tšõle just teeninduskultuuri aspektist. 52% respondentidest ei oska hinnata teadusbibliograafia osakonna tšõd, kuna ei käi seal. Sama väidab infoosakonna kohta 40% vastanutest, samal ajal 47% neist hindab infoteenindust heaks ja väga heaks. Põhjuseks on siin ilmselt osakonna tegevuse ebapiisav tundmine, kui võrd negatiivseid hinnanguid neilt, kes teenuseid kasutavad, ei ole. Siit ilmneb info- ja bibliograafiatšõ resultaatide ja teenuste parema tutvustamise vajadus, mis ongi üks osa nende osakondade tšõst.

Jätakuvalt ei hoolita mikromaterjalide (70-80% vastanutest) ega arvutiklassi kasutamise võimalustest (70%), Viimati nimetatud asjaolude selgitamiseks intervjueeritud lugejad viitasid valdavalt mikromaterjalide halvale kvaliteedile. Enamik väitis, et vajadusel saavad nad ajakirju kätte ka originaalis või kserokoopiatena. Mikroandjatel ollakse üldiselt nõus tutvuma ainult kataloogide või bibliograafiamaaterjalidega, mitte aga lugema teksti, kui võrd see rikub nägemist. Arvutustehnikat kasutavad õppejõud-teadurid oma kateedrites-laborites, kuid mitte raamatukogus. Pitmed vastasid, et tšõtavad oma isiklikul arvutil kodus.

Raamatukogus korraldatavatest üldkultuurilistest üritustest pälvivad teadlaskonna tšõhelepanu näitused, mida hinde-

vad väga heaks ja huvitavaks 50% vastanutest. Soovitakse (45%), et raamatukogu korraldaks kohtumisi teadlaste ja poliitikutega. Ükskõikselt suhtutakse lugejakonverentsidesse, kirjandusõhtutesse, kohtumistesse kirjanikega jne. (ca 80 % teadlaskonnast ei külasta neid).

Küsitud oli ka üldist rahuloluhinnangut kogu raamatukogu tegevusele vaadeldaval perioodil. 4% teadlasi-lugejaid arvab, et raamatukogu töö on viimase 10 aasta jooksul läinud halvemaks, 76%, et on jäänud endisele tasemele ja 20%, et on läinud paremaks. See üldhinnang leiab kinnitust ka lugejaskonna ja raamatukogu külastatavuse pidevas kasvus.

Peaaegu kõigil elualadel valitseva kriisiseisundi taustal ei olegi see ehk kõige halvem hinnang. Mõistagi tuleb teha kõik mis võimalik, et Tartu Ülikooli Raamatukogu säilitaks oma olemuslikud väärtused ja raskuste kiuste areneks ning kaasejastuks. Meie kohus on nüüdsida ja olla valmis meie rahvuskultuuri ja hariduselu uueks tõusuperioodiks.

Kirjandus

1. Roomets, S. Raamatukogutöö matemaatilised meetodid. Tln., 1986. 64 lk.
2. Teadusliku raamatukogu töid. Trt., 1989. 7. kd. 152 lk. (TRÜ Toim. Vihik 842.)
3. Захаров А.Г. Интенсификация библиотечного дела (из опыта работы библиотек АН СССР) // Библиотеки АН УССР. Киев, 1990. С. 89-94.
4. Слободяник М.С. Анализ профессиональных информационных потребностей ученых и специалистов академических НИУ // Библиотечно-информационные системы: Сб. науч. тр. Киев, 1990. С. 108-119.

**WISSENSCHAFTLER ALS BENUTZER
DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK TARTU**

Zusammenfassung

Aili Norberg

Im April-Mai 1989 wurde in der UB Tartu die letzte Befragung der betrachteten Benutzerforschung durchgeführt. Nach der Datenverarbeitung mit dem Computer im Jahre 1990 konnte die Analyse der Antworten der Benutzerschaft auf die wesentlichen Fragekomplexe unternommen werden, wie

- 1) Beurteilungen der Bücherschätze, der Prinzipien des Bestandsaufbaus und der Zugänglichkeit der Literatur;
- 2) Beurteilungen der Benutzerbedienung in allen Dienststellen, einschließlich des Cafés und der Garderobe;
- 3) Beurteilungen der neuen, auf die Benutzer orientierten Arbeitsformen der Bibliothek, aber auch der allgemeinen Kulturarbeit, wozu das neue Bibliotheksgebäude breite Möglichkeiten geschaffen hat.

Im nachfolgenden versucht man, die Urteile der Wissenschaftler über die obenangeführten drei Grundfragen vorzulegen, die auch vom Standpunkt der Wissenschaftler aus am wesentlichsten sind. Es wurden 337 Probanden betrachtet, die Lehrkräfte/Wissenschaftler der Tartuer Universität, der Estnischen Landwirtschaftlichen Hochschule und der Tartuer Institute der Akademie der Wissenschaften Estlands sind. Sie selber haben sich bezeichnet als Leser-Forscher mit wissenschaftlichen Interessen.

Das Wissenschaftspotential der Benutzerschaft der Universitätsbibliothek Tartu ist beispielsweise auch dadurch charakterisiert, daß in Tartu nahezu ein Drittel der Wissenschaftler und Lehrkräfte der estnischen Hochschulen und der Institute der Akademie der Wissenschaften arbeitet, unter ihnen 45% der Doktoren und 28% der Kandidaten der Wissenschaften.

In der vorliegenden Abhandlung hat man das Benutzer-Bibliothek-Verhältnis der Wissenschaftler betrachtet, ausgehend von den Grundinteressen der Wissenschaftler in der Bibliothek. Die betrachtete Gruppe benutzt in der Bibliothek vor-

wiegend und am meisten wissenschaftliche Fachliteratur. Inwiefern die Wissenschaftler-Forscher-Lehrkräfte mit der Auswahl der Fachliteratur in der UB Tartu zufrieden sind, und wie sich diese (Un)zufriedenheit mit der Zeit verändert hat, ist eine der Kernfragen der Untersuchung. Die Urteile der Wissenschaftler über die Auswahl der Literatur in der UB Tartu sind im allgemeinen gesunken. Wenn in der I. Etappe der Untersuchung (1983) 55% der Beantwortern die Literaturauswahl mit "gut" und "sehr gut" bewerteten, so gaben in der III. Etappe (1989) nur 39% solche Bewertungen. Zum Teil läßt sich das auch durch die Steigerung der Ansprüche der Benutzerschaft in bezug auf das Angebot an Literatur erklären. Doch haben die Wissenschaftler auch eine Anreicherung der Bibliotheksbestände mit Nachschlagewerken hervorgehoben (in der I. Etappe hielten den Bestand an Nachschlagewerken für gut 36%, in der III. Etappe aber 48% der betrachteten Leser.)

Daneben werden die Benutzerberatung, Kompetenz der Bibliotheksmitarbeiter, Relevanz der gebotenen Information, Auswahl an bibliographische Mitteln und andere wesentliche Fragen betrachtet, die den Stand der Benutzerbedienung charakterisieren und die von den Wissenschaftlern im allgemeinen gute Bewertungen verdient haben, doch hat man besonders positiv die Feihstelle Wissenschaftliche Literatur und den Lesesaal Nachschlagewerke hervorgehoben.

Zusammenfassend ist festzustellen, daß die Einstellung der Benutzerschaft und insbesondere der Wissenschaftler zu ihrer Bibliothek anspruchsvoll, aber freundlich ist. Sie weisen auf mehrere inhaltliche Mängel der Bibliotheksarbeit hin, besonders was die Fragen der Literaturauswahl, Probleme der Benutzung der Literatur u.a.m. betrifft, wozu im Aufsatz Zahlbewertungen und Kommentare von seiten der Bibliothek vorgelegt werden.

УЧЕНЫЙ - ЧИТАТЕЛЬ БИБЛИОТЕКИ
ТАРТУСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

Резюме

Айли Норберг

В апреле-мае 1989 г. в Библиотеке ТУ проведен последний опрос рассматриваемого исследования читателей. После обработки данных на компьютере в 1990 г. можно было анализировать ответы читателей на основные комплексы вопросов, такие как:

- 1) оценка книжного фонда, принципы его формирования, доступность литературы читателям;
- 2) оценка культуры обслуживания во всех пунктах обслуживания, включая кафе и гардероб;
- 3) оценка новых форм работы библиотеки с читателями и общекультурной работы, проводимой библиотекой.

Постараемся дать обзор об оценках ученых-читателей на вышеназванные вопросы. Анализу подлежали ответы 337 респондентов, являющихся преподавателями-учеными ТУ, ЭСКУ и находящимися в Тарту институтами Эстонской АН. Эта категория читателей определила сама себя как читателей-исследователей с научными интересами.

Научный потенциал читателей Библиотеки Тартуского университета высок и характеризуется, к примеру, и тем, что в Тарту работает около трети ученых и преподавателей высших учебных заведений и системы Академии наук, в том числе 45% докторов и 28% кандидатов наук Эстонии.

В настоящем обзоре прослежены связи ученых с библиотекой, исходя из основных интересов ученых в отношении библиотеки. Данная группа респондентов пользуется в библиотеке прежде всего и больше всего научной литературой по своей специальности. В какой мере ученый-исследователь-преподаватель удовлетворен выбором литературы в Библиотеке ТУ и как степень его удовлетворенности/неудовлетворенности изменялась в течение исследуемого периода (1983-1989 гг.) - одна из ключевых проблем исследования.

Оценки ученых имеющейся в фондах Библиотеки ТУ литературы, к сожалению, снизились. Если в 1983 г. фонд оценили как хорошим и очень хорошим 55% респондентов, то в 1989 г. - толь-

ко 39%. Частично это можно объяснить общим ростом требовательности читателей к тому, что предлагается в библиотеке. Но в то же время ученые отметили обогащение фондов библиотеки справочной литературой (на I этапе данный фонд оценили хорошо 36% читателей, на III этапе - 48%).

Наряду с этим, рассматриваются культура обслуживания, компетентность сотрудников библиотеки, релевантность предлагаемой информации, подбор имеющихся в библиотеке библиографических средств и другие вопросы, характеризующие уровень обслуживания читателей. Оценки ученых в основном хорошие, но особенно положительно отзывались они о работе абонемента научной литературы и зала справочной литературы.

Резюмируя, можно сказать, что читатели, и особенно ученые-читатели, относятся к университетской библиотеке с дружеской требовательностью, отмечая и некоторые недостатки в библиотечной работе. Прежде всего это касается вопросов комплектования литературы и проблем, связанных с ее использованием, числовые данные по которым и комментарии к ним со стороны библиотеки представлены в статье.

MÕNINGAID TENDENTSE ÜLIÕPILASTE RAAMATUKOGUKASUTUSES JA HINNANGUTES

Urve Tõnnov

Üliõpilased on ülikooliraamatukogu kõige arvukam ja aktiivsem lugejagrupp. Eelkõige nende jaoks ülikooliraamatukogu ongi. Sellepärast tuleb üliõpilaste lugemisvajadusi ja kõiki nende raamatukogusoove hästi tunda ja tõsiselt arvestada.

Tehes kokkuvõtteid üliõpilaslugeja rahulolust raamatukoguga läbi kolme uuringuetapi,[§] püüame välja tuua need tendentsid ja muutused, mis iseloomustavad üliõpilaste raamatukogukasutust, ootusi ja hinnanguid raamatukogule aastatel 1983 - 1986 - 1989.

Analoogilisi pikemat ajavahemikku analüüsivaid või kordusuuringuid lugeja vajaduste tundmaõppimiseks on korraldanud paljud suured raamatukogud, sealhulgas ka ülikooliraamatukogud /1, 2, 3, 4/. Uuritud on enamasti praktilisi eesmärke silmas pidades, nagu meilegi, et parandada raamatukogu tšöö, muuta ta võimalikult lugejasõbralikuks.

Meie andmete kogumise põhimeetodiks oli ankeetküsitlus,^{§§} millele vastas 1983. a. 286 Tartu Ülikooli üliõpilast (ehk 61% kõigist vastanuist), 1986.a. - 304 (48%), 1989.a. - 308 (64%).

Mis on siis püsivalt iseloomuliku, o l e m u s l i k - k u üliõpilase ja raamatukogu suhetes? Juba esimesest küsitlusest kokkuvõtteid tehes tõime välja rea iseloomulikke seoseid /7/, enamik neist on kahe järgneva küsitlusega kinnitust leidnud.

- Üliõpilane on väga sage raamatukogu külastaja ja ta viibib raamatukogus kauem kõigist teistest lugejagruppidest.

Iga päev väidab end raamatukogu külastavat 36% üliõpilastest, 1-2 korda nädalas - 38%. Keskmine raamatukogus

[§] Uuringu "Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja" programm vt. TRÜ Toim. 1989. Vihik 842. Lk. 128.

^{§§} 1983.a. ankeet vt. TRÜ Toim. 1989. Vihik 842, lk. 130-138; 1989. a. ankeet - käesolev kogumik, lk. 130-135

viibimise aeg nädalas on erinevate küsitluste põhjal 9-11,5 tundi, kusjuures 10-20 tundi nädalas viibib raamatukogus 24-32% vastanutest ja üle 20 tunni 10-23%.

- Ülikooli raamatukogu on tudengile põhiline, kuid enamasti mitte ainus, mida ta kasutab. Tähtsuse järjekorras tulevad arvesse Tartu linnaraamatukogu (kasutab kuni 82% üliõpilastest, nooremad rohkem, vanemad vähem), isiklik raamatukogu (arvestatav 81% üliõpilastest, sageli kasutab 54%) ja erialaraamatukogud (üldse kasutab 52% üliõpilastest, kuid enamasti harva).
- Üliõpilane hindab suhtlemise raamatukoguga valdavalt meeldivaks nagu kõik lugejagrupid, kuid on seejuures siiski kõige kriitilisem.
- Üliõpilane tunneb end raamatukogus hästi, kasutab kõiki lugemissaale ja laenab usinasti kirjandust ka koju. Lugemishuvides ja kasutussageduses on aga vaadeldaval ajavahe- mikul toimunud olulisi nihkeid, millest edaspidi lähemalt.
- Põhiliseks info otsimise vahendiks on üliõpilasele kataloog. Teisi raamatukogu teatmestu võimalusi tunneb ja kasutab ta küllaltki vähe.
- Üliõpilased on ootuspäraselt ka kõige innukamad ürituste soovijad. Eelistus antakse kõigil uuringuaastatel kohtumistele teadlaste ja kirjanikega ning kirjandusõhtutele. On siiski iseloomulik, et 1989. a., meie ühiskonnaelu ülepolitiseerituse õhkkonnas, soov osaleda raamatukoguüritustel vähenes hüppeliselt (keskmiselt 25% võrra).

Näitusi raamatukogus hindavad üliõpilased väga kõrgelt ja huvi nende vastu on püsiv 83-85% vastanute hulgas.

- Suureks väärtuseks üliõpilaslugejale on raamatukogu mil- jõe, head töötajad ja raamatukoguhoidjate töö- ning suhtluskultuur. Just neid tõstetakse korduvalt esile, vastates küsimusele "Mis Teid raamatukogus kõige enam rõõm- stab?" Et õdus töötamise võimalus + kompetentne ja sõbralik suhtlemine on lugeja jaoks kindlalt üks raamatukogu põhi- väärtusi, selgub mitmest teisestki ülikooliraamatukogudes läbi viidud küsitlusest /2, 5, 6/.

Nagu näeme, on üliõpilase ja raamatukogu suhetes küllaltki palju püsivat, sest nimetatud tunnused iseloomustavad enamikku üliõpilastest pika vaatlusaja jooksul.

Kuid mis siis on m u u t u n d ja mis suunas?

Vaatleme kõigepealt lugejate endi arvamusi raamatukasutuse kohta, mis on ju otseses seoses lugemisvajaduste ja -huvidega.

Meie küsimus üldiste lugemisharjumuste ja -sageduse kohta oli kõigis kolmes ankeedis järgmine: kas kasutate meie raamatukogus erialast teaduskirjandust, kirjandust piirnevateilt aladelt, erialast õppekirjandust, ühiskondlik-poliitilist kirjandust, populaarteaduslikku, ilu- ja teatmekirjandust, ajakirju, ajalehti? Erinevate aastate küsitluses oli veel muidki liigendusi (uudiskirjandus, fono- ja mikromaterjalid, vaba vastuse võimalus).

Arvamust sai väljendada skaalas: kasutan sageli, aeg-ajalt, harva (viimases küsitluses ka vastus "ei kasuta"). Võrreldavaks teeb andmed asjaolu, et kahes küsitluses, kus mittekasutamist polnud küsitud, need lugejad, kes antud kirjanduse liiki ei kasutanud, jätsidki vastamata. (See ilmneb nii ankeetide silmitsemisel kui ka andmetöötluse käigus.)

Üliõpilane kasutab - ja see on igati ootuspärane - kõige sagedamini õppekirjandust. Vaadeldavatel aastatel ütleb end sageli õppekirjandust kasutavat 72-80% üliõpilastest. Kasutussageduselt teisel kohal on erialane teaduskirjandus - 49-58% üliõpilastest, kolmandal teatmekirjandus - 31-36%. Järgnevad ajakirjad-ajalehed, ilukirjandus ja märgatavalt harvemini kasutatav poliitiline, populaarteaduslik ja põhierialaga piirnev teaduskirjandus. Uudiskirjandus ei näi samuti olevat üliõpilase sagedase huvi orbiidis (sageli kasutab vaid 1/5 üliõpilastest). Fonomaterjale vajab sageli 10% ümber ja mikrokandjatele salvestatud infot 1-2% üliõpilastest.

Kõige silmatorkavam tendents kogu lugejaskonnas ja eriti üliõpilaste hulgas on vastanute endi hinnanguid aluseks võttes lugemishuvi langus. Seda näitavad absoluutselt kõigi kirjandusliikide kasutussageduse andmed. Kui võrrelda arvamusi kasutussageduse kohta 1983. ja 1986. a., siis sagedaste kasutajate arv enamasti kasvas 2-3% võrra (erandina ajakirjade puhul 10% võrra); kui aga võrrelda aastaid 1986 ja 1989, siis laias laastus on kõigi kirjandusliikide osas keskmiselt 10% üle läinud nende leeri, kes loevad aeg-ajalt, harva või üldse mitte. Kõige suurem langus on ilukirjanduse, ühiskondlik-poliitilise ja populaarteadusliku kirjanduse kasutussageduses (harvem loeb vastavalt 15%, 12% ja 12%). Kuid sagedaste kasutajate ring on vähenenud ka erialase teadusli-

ku ja õppekirjanduse lugejate seas, vastavalt 9% ja 8% (vt. tabel 1 ja võrdlusandmed teiste lugejakategooriatega M. Karo artiklis käesolevas kogumikus lk. 26-28).

Tabel 1

Kirjanduse kasutamine üliõpilaste poolt
nende endi hinnangu järgi (%)

Kirjanduse liik	Sageli		Aeg-ajalt		Harva		Et kasuta
	1986	1989	1986	1989	1986	1989	1989
Erialane teadus- kirjandus	58	49	33	38	9	11	2
Teaduskirjandus piirnevate- aladelt	17	10	48	44	35	34	12
Õppekirjandus	80	72	16	23	4	4	1
Ühiskondlik-po- liitiline kir- jandus	19	7	50	26	31	48	19
Populaarteaduslik kirjandus	19	7	42	31	39	39	23
Teatmekirjandus	36	31	48	40	16	24	4
Ilukirjandus	31	16	33	23	36	31	30
Ajakirjad	33	30	44	41	23	22	8
Ajalehed	30	28	33	24	37	30	18

Kataloogide kasutamise intensiivsuses ei ole silmatorkavaid muutusi. Üldine tendents on (ja jällegi kasutaja enda arvates) sagedase kasutamise vähenemine 7-10% üliõpilaste hulgas. Sagedamini on väidetavalt hakatud kasutama ainult õppekirjanduse süstemaatilist kataloogi.

Üliõpilased kasutavad kõige rohkem raamatute ja õppekirjanduse tähestikkatalooge ning on TÜ õppejõudude kõrval ühed kriitilisemad kataloogide hindajad. Kõige enam rahulolematust põhjustab lugejates raamatute süstemaatiline kataloog (rahulolematuid kasutajaskonnas keskmiselt 10%, üliõpilas-
test 9%), järgnevad perioodika ja õppekogu süstemaatiline kataloog.

Põhiliselt ei olda rahul liigitusega. Heidetakse ette süstemaatiliste kataloogide ülesehituse keerukust, ajast mahajäämist, erialade mittetundmist, ebatäielikkust. Paljud lugejad ütlevad selle kohta lihtsalt: raske leida vajalikku materjali.

Muude teabeallikate - info- ja bibliograafianimestike ning -kartoteekide - kasutamises on üliõpilasest lugejal oma

kindlad tavad. Nimelt kasutab üliõpilane kõigist lugejagruppidest rohkem süstemaatilise kataloogi aineleendit (1989. a. - 78%) ja teemanimestikke (37%). Personaalnimestikke kasutavad, võrreldes teiste lugejagruppidega, eriti paljud mittestatsionaarsed üliõpilased, kusjuures kasutajaskond kasvab. Ka uudiskirjanduse kartoteek on üliõpilaste hulgas populaarne, aga selle vastu on suur huvi ka teistel lugejagruppidel. Ainult mittestatsionaarsetel üliõpilastel ei näi tema jaoks aega jätkuvat (kasutajaid 25%). Kõige vähem kasutavad üliõpilased autoreferaatide büulletääni, infolehti ja TÜ bibliograafia aastaraamatut. Viimatinimetatute kasutajaskond isegi väheneb aastatega.

Üldiselt on aga rõõmustav märkida, et teetmestu kasutajaskond mitme info- ja bibliograafiaväljaande osas laieneb - ja seda eriti üliõpilaste hulgas (vt. tabel 2).

Tabel 2

Teetmestu kasutatavus (%)

	1986			1989		
	Kõik lugejad	Üliõpilased stats.	mitte-stats.	Kõik lugejad	Üliõpilased stats.	mitte-stats.
Kataloogid	≠	≠	≠	95,9	96,3	100
Teetmearhiiv	6,7	7,9	6,3	10,4	8,2	5,0
Uudiskirjanduse kartoteek	40,0	40,5	25,0	49,1	48,9	25,0
Süstemaatilise kataloogi aineleend	44,8	50,3	37,5	74,2	78,0	62,5
Üldbibliograafiad	15,4	14,1	-	19,4	17,9	15,0
Erialabibliograafiad	30,6	19,1	6,3	30,3	27,6	12,5
Personaalnimestikud	8,2	7,6	18,8	19,2	20,5	27,5
Teemanimestikud	14,0	19,4	18,7	31,1	37,3	40,0
TÜ bibliograafia aastaraamat	8,0	8,2	6,3	7,4	7,1	2,5
Infokartoteegid	28,3	28,3	25,0	28,0	31,3	20,0
Infolehed	12,6	6,6	-	8,2	6,3	-
Välisperioodika büulletään	18,4	12,2	6,2	13,7	11,2	2,5
Autoreferaatide büulletään	8,5	4,6	6,3	8,2	4,9	2,5

* Kõsimus sellisel kujul puudub.

Vaatleme nüüd hinnanguid raamatukogule kolme küsitluse põhjal. Kõige üldisemat laadi küsimused lugeja ja raamatukogu vastastikuste suhete iseloomustamiseks ja hinnang raamatukogu kui terviku tööle näitavad kahjuks negatiivset tendentsi.

Kui suhtlemist raamatukoguga pidas 1983. a. meeldivaks 81% üliõpilastest, siis 1986. a. vähenes see arv 77%-le ja 1989. a. - 68%-le. Neutraalseks pidas suhteid vastavalt 18%, 22%, 29% ja raskendatuiks 1%, 1% ja 3% üliõpilastest.

Hinnangut raamatukogu tööle läbi kolme etapi on raske võrrelda, sest küsimused ankeedis on erineva kaaluga. Ka on objektiivne situatsioon raamatukogu võimalustes igal vaadeldaval aastal hoopiski erinev: 1982. a. me kolisime uude majja. Raamatukogu töökorraldus ja lugeja võimalused said sootuks teise ilme.

1983.a. arvas 69% üliõpilastest, et lugejasoovide täitmine on s e o s e s u u e m a j a g a muutunud paremaks, 7% - et see jäi endisele tasemele, 4% - et muutus halvemaks ja 20% (arvatavasti värsked lugejad) ei osanud hinnata.

1986. a. arvas raamatukogu t ö ö u u e s m a j a s paremaks 81% vastanutest, 19% ei täheldanud mingeid muutusi, alla 1% oli neid, kes leidsid töö halvenenud olevat.

1989. a. küsitlus palus hinnata raamatukogu t ö ö d 2 - 3 v i i m a s e l a a s t a l . Neil aastail arvas töö paremaks muutunud olevat 14% üliõpilastest, samaksjäänud taset nentis 82% ja halvenemist 4% vastanuist.

Kui arvestada, et muutused kohe uude majja kolimise järel olid lugeja jaoks tõepoolest suured ja et 1986. aastaks oli uutesse oludesse juba täielikult sisse elatud ning töökorraldus stabiliseerunud, ja et 1986.-1989. aasta vahel silmatorkavaid muutusi lugejateeninduses ei toimunud, on hinnangud igati loogilised ja arusaadavad. Ainult et töö halvenemist raamatukogu endale küll lubada ei tohi.

Missugused muutused on toimunud hinnanguis raamatufondile?

Kõigepealt tuleb märkida, et üliõpilane on, võrreldes õppejõudude, aspirantide ja teaduritega, küllalt leebe oma hinnangutes. See aga ei tähenda, et ta oleks täiesti rahul olemasoleva raamatuvaraga. Kõige rõõmustavam on ehk asjaolu, et nende lugejate osa, keda raamatute valik ei rahulda, väheneb. Üliõpilastest pidas fondi halvaks 1983. ja 1986. a. 27%, 1989. a. - 15%. Ka neid, kes andsid hinnangu "väga hea"

või "rikkalik", on põhiliselt vaid üliõpilaste hulgas. Enamiku hinnang on kas "hea" või "rahuldav", kerge kaldega "rahuldava" poole.*

Selgusid ka lugejate arvamused lugemissaalides avarituuleil oleva kirjanduse vajalikkuse ja valiku kohta. Kõige rohkem ollakse rahul teatmesaali koguga. Väga heaks või heaks peab siinset valikut erinevatel aastatel 50-72% üliõpilastest, kusjuures aastatega rahulolu tõuseb (50 - 55 - 72%). Ebapiisavaks peab teatmekogu 4-5% üliõpilastest.

Üldpilt avakasutuses oleva kirjanduse valiku sobivusest üliõpilastele on tervikuna rõõmustav. Kui näiteks esimese küsitlusega 1983.a. selgus, et humanitaaridest pidas avakogu valikut halvaks või ebapiisavaks üle neljandiku ja küllaldataks hindas seda 24%, siis 1989.a. nimetab valikut heaks 43% ja halvaks vaid 10%. Rahulolu selle saali avakoguga on tõusnud kõige rohkem.

Kuid hinnangud on tõusnud ka kõigi teiste lugemissaalide avakogudele (vt. tabel 3).

Tabel 3

Üliõpilaste hinnangud lugemissaalide avakogudele (%)

	Väga hea või hea		Rahuldav		Halb	
	1986	1989	1986	1989	1986	1989
Ühiskonnateadused	27	43	52	47	21	10
Täppisteadused	29	37	55	47	16	16
Õppekirjandus	35	48	50	39	15	13
Ajakirjad	30	44	55	43	16	13

Tulemused peaksid raamatukogutöötajaid rõõmustama, sest 1983. a. küsitluses oli just avakogude kohta palju nurinat - nii valiku kui liigituse osas. Lugemissaalide töötajad võtsid kriitikat kuulda ja püüdsid avakogusid täiendada lugejatele ootuspärasel suunas. Hinnangute järgi otsustades võib arvata, et see töö on vilja kandnud.

Peatume veidi lähemalt ka hinnangutel raamatukogu kataloogidele. Küsimusi kataloogikasutuse ja rahulolu kohta kataloogidega on ankeedi koostajad iga uuringuetapi puhul detailsemaks muutnud ja täpsustanud. Kõige konkreetsemat informatsiooni lugejate hinnangutest annabki viimane, 1989. a. küsitlus, kus peale kataloogide kasutussageduse oli lugejal

* Vt. ka M. Karo artikkel käesolevas kogumikus.

võimalik vastata ka miks teda teatud kataloog rahuldab või miks mitte. Seda võimalust on väga paljud lugejad kasutanud, eriti üliõpilased. Hinnangute koguarv kõigi kataloogiliikide kohta oli 645, neist TÜ üliõpilaste hinnanguid 436 (statsionaarsetelt 394, mittestatsionaarsetelt 42).

Tabel 4

Üliõpilaste hinnangud kataloogidele

	Kokku hinnanguid	Rahuldab	Ei rahulda
Tähestikkataloogid			
raamatud	97	90,7%	9 9,3%
perioodika	53	75,5%	13 24,5%
õppekirjandus	80	83,7%	13 16,3%
Süsteemaatilised kataloogid			
raamatud	63	65,1%	22 34,9%
perioodika	34	38,2%	21 61,8%
õppekirjandus	63	66,7%	21 33,3%
Märksõnakataloog	15	33,3%	10 66,7%
Kõik kataloogid	31	93,5%	2 6,5%
	436	74,5%	111 25,5%

Nagu nähtub, kõige vähem rahuldavad üliõpilasi märksõnakataloog ja perioodika süsteemaatiline kataloog. Võiks arvata, et märksõnakataloogi kasutatakse väga vähe, aga see ei ole nii. Lugejate endi andmete põhjal on märksõnakataloogi ja perioodika süsteemaatilise kataloogi kasutamissagedus üsna sarnane. Näit. 1989.a. kasutajaid (%)

	sageli	aeg-ajalt	harva	ei kasuta
perioodika süsteemaatiline kataloog	10	31	36	23
märksõnakataloog	15	28	32	25

Ainus asi, mille poolest märksõnakataloogi hinnangut võiks vaidlustada, on arvamuste vähesus - kogu lugejaskonnalt 23 hinnangut. Kuid rahulolu aste ei tõuse ka teiste lugejakategooriate puhul.

Ja kolmas kataloog, mis põhjustab suurt rahulolematust, on raamatute süsteemaatiline, mille kasutamissagedus üliõpilaste seas on kõige suurem (sageli 47%, aeg-ajalt 34%, harva 13%, ei kasuta 5%).

Rahulolematute hinnangute absoluutarvude poolest on esimese kolme hulgas nii kogu lugejaskonnas kui üliõpilastel

kõik süstemaatilised kataloogid: raamatud, perioodika, õppekirjandus.

1988. aasta kataloogidega on see raamatukogule väga tõsiselt signaalseks ja viirivada kataloogide kaasajastamisega ning tehtud vigade parandamisega ei tohi.

Hinnang teenindus- ja suhtluskultuurile raamatukogus, nagu juba varem öeldud, on kõigi lugejagruppide poolt küllalt hea. Üliõpilased saigi suhteliselt kõige kriitilisemad. Need hindavad madalamalt teistest mõlemate kojulaenutuste, loodus- ja täppisteaduste osali ning RVL-i teeninduskultuuri. Seevastu ühe kriitiseeritumaid kohti - garderoob - leiab tudengite juures suhteliselt rohkem arvu kui teadlaste puhul.

Eraldi oli esitatud küsimus ka kõige kompetentsemast ja kõige abakompetentsemast teeninduspaisest raamatukogus. Üliõpilastelt tuli selle kohta 367 arvamust: kõige kompetentsema teeninduse kohta 273, abakompetentsema kohta 80; 9 Üliõpilast märkis, et need ei ole teeninduspunkti 1988 kvaliteetivast vahet, neli arvas, et teenindus on kompetentsemal pool, ja ühe, et kõikjal võiks olla asjatundlikkus.

Kõige agarsamalt avaldati arvamust kojulaenutuste ja suurte lugemissaalide 1988 kohta, aga ka kataloogikonsultandi ja garderoobi teeninduse kohta. Kui enamik 16-st teeninduspunktiist saab valdavalt positiivseid hinnanguid, siis on kahjuks ka neid, kus negatiivne hinnang on ülekaalus. Nendeks on õppekirjanduse lugemissaal, wadiskirjanduse näitus ja garderoob. Negatiivses mõttes on tähelepanu pälvinud ka raamatukogudevahelise laenuvõtte, õppekirjanduse kojulaenutuse ja kohviku 1988. Kõige kompetentsema teenindusega peitab Üliõpilaste arvates silmas teaduskirjanduse osal.

Olles tutvunud Üliõpilaste raamatukogukorralduse ja hinnanguvõtte puutuvate küsimustega, peatune veel mõnel tunnusel, mis osakorda võiks tingida erinevat suhet raamatukoguga. Need oleksid vanus, suur, rahvus, õpiv eriala, õppe viis (statsiooniarne - mittestatsiooniarne).²

Teatud erinevusi põhjustab iga nimetatud tunnus, kuid Üliõpilaste hulgas ei pööra veel domineeriva erinevused, mis seostuvad vanuse, soo ja erialaga. E r i n e v u s e d on aga küllalt suured statsiooniarne ja mittestatsiooniarne

² Oma veist küsimustest leiab käsitlemist M. Karo artiklis käesolevas kogumikus.

ning eesti ja vene keelekasutusega üliõpilaste raamatukogu-hinnangutes ja arvamustes.*

Kui tugevalt üldistada, siis võib öelda, et mittestatsionaarsele üliõpilasele on ülikooli raamatukogu koht õppimiseks selle sõna üldharidusliku kooli tähenduses: ta kasutab siin põhiliselt õppekirjandust etteantud programmi järgi ja tal on tunduvalt väiksem huvi kõige muu vastu raamatukogus (teadus-, teatme- ja uudiskirjandus, teatmestu, üritused ja näitused). See kõik on ühelt poolt väga arusaadav - lühike ja pingeline sessiooni aeg, õppimine töö kõrvalt jne. jne., kuid eks see jätab jälje ka kõrghariduse kvaliteedile. Pii-savalt murelikuks teeb näit. erialase teaduskirjanduse, aja-kirjade, teatme- ja uudiskirjanduse vähene kasutamine. Teaduskirjandust kasutab harva või ei kasuta üldse ligi neljandik mittestatsionaarsetest üliõpilastest (statsionaarsetest 12,5%), ajakirju ei kasuta üldse ligi viiendik (statsionaarsetest 8%), uudiskirjandust ligi 40% (19%), teatmekirjandust 11% (4%).

Üllataval kombel kasutavad mittestatsionaarsed üliõpilased tunduvalt sagedamini ühiskondlik-poliitilist ja populaarteaduslikku kirjandust (vt. tabel 5).

Tabel 5

Kirjanduse kasutatavus statsionaarsete ja mittestatsionaarsete üliõpilaste poolt 1989. a. (%)

Kirjanduse liik	Sageli		Aeg-ajalt		Harva		Ei kasuta	
	stats.	mitte- stats.	stats.	mitte- stats.	stats.	mitte- stats.	stats.	mitte- stats.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Erialane teaduskirjandus	49	51	38	28	10	23	2	8
Teaduskirjandus piirnevatele aladelt	10	6	44	39	34	42	12	14
Õppekirjandus	72	82	23	11	4	5	1	3
Ühiskondlik-poliitiline kirjandus	7	8	26	64	48	17	19	11
Populaarteaduslik kirjandus	7	24	31	11	39	46	23	19
Teatmekirjandus	31	26	41	31	24	32	4	11
Ilukirjandus	16	6	23	14	31	23	30	57

* Kõsimust rahvuse kohta ankeetides ei olnud, sellepärast on täpsuse huvides vaja öelda, et analüüsi aluseks on voetud ankeedi täitmise keel. Olemas olid nii eesti- kui venekeelsed ankeetid.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Uudiskirjandus	20	6	32	31	29	25	19	39
Ajakirjad	30	24	41	41	22	16	8	19
Ajalehed	28	24	24	24	31	28	18	24

Teabeallikatest kasutab mittestatsionaarne üliõpilane põhiliselt kataloogi (100%) ja sinna juurde kuuluvat aine-loendit (63%). Teistest lugejagruppidest rohkem kasutab teemanimestikke (40%) ja personaalnimestikke (28%). Neljandik mittestatsionaarsetest üliõpilastest on kasutanud ka uudiskirjanduse kartoteeki (statsionaarsetest pooled), ülejäänud teabeallikaid kasutatakse minimaalselt (vt. tabel 2).

Umbes samasugune kasutamise erinevus peegeldub ka 1986.a. vastustes. Vaid selle vahega, et teatmekirjanduse kasutatavus mittestatsionaarsete üliõpilaste poolt oli veel tagasihoidlikum ning populaarteadusliku kirjanduse lugemissagedus polnud statsionaarsete üliõpilaste omast kõrgem.

Hinnangutes raamatukogufondile, avakogudele ja ka raamatukoguhoidjate töö- ja suhtluskultuurile väga märgatavaid erinevusi ei ole (vt. ka tabel 6). Võiks vaid nimetada, et rohkem teistest lugejagruppidest on mittestatsionaarsetelt üliõpilastelt härmuslike hinnanguid.

Kui vaadelda lähemalt kahe erineva kultuuritaustaga lugejagrupi, tinglikult eesti ja vene üliõpilaste ootusi raamatukogule, nende hinnanguid ja arvamusi, siis ka siin on palju kokkulangevaid arusaamu ja soove. On aga ka terve rida erinevaid hinnanguid raamatukogu fondi, kataloogide, töökorralduse jm. kohta. Paljudega neist on raamatukogu oma igapäevatöös kokku puutunud (erinevad lugemishuvid, erinev keelekasutus jne.), hinnangulistest aspektidest on aga siiski huvitav võrrelda eesti- ja venekeelse üliõpilaskonna arvamusi. (Võrreldud on 1989.a. ankeedivastuseid.)

Erinevused algavadki juba hinnangust raamatukogu fondile. Vene lugeja on üldiselt raamatukogus leiduva kirjandusega rohkem rahul kui eesti lugeja.

Tabel 6

Üliõpilaste hinnangud kirjanduse valikule 1989.a. (%)

	Kõik	Eestlased	Venelased	Statsio- naarsed	Mitte- statsio- naarsed
1	2	3	4	5	6
Rikkalik	5,5	5,5	4,3	5,6	5,0

1	2	3	4	5	6
Hea	37,5	32,5	54,3	37,1	40,0
Rahuldav	42,0	44,0	35,7	42,0	42,5
Halb	15,0	18,0	5,7	15,4	12,5

Sama tendentsi kohtame hinnangutes lugemissaalide avakogudele: kõigi lugemissaalide puhul on vene üliõpilaste hinnang seal leiduva kirjanduse kohta märgatavalt kõrgem kui eesti tudengitel (vt. tabel 7).

Küllap nende hinnangute erinevusel on ka oma tagamaa, oma põhjus. Esiteks on raamatukogu tõesti küllalt hästi varustatud vene ja nn. nõukogude kirjandusega. Suured puudujäägid on aga maailmakirjanduse ja eestikeelse kirjanduse osas (eestikeelne eksilis ilmunud kirjandus ja nõukogude ajal erihoius hoitud Eesti Vabariigi aegne (1919-1940) kirjandus).

Lugemishuvid on aga just sellised, et vene üliõpilane tunneb huvi eelkõige vene (või vähemalt venekeelse) kirjanduse vastu, eesti üliõpilane eelkõige Lääne-Euroopa kirjanduse ja tema eest seni varjul hoitud eestikeelse kirjanduse vastu.

Lugemist mõjutab suurel määral ka keelteoskus. Ka meie küsitluse andmed näitavad üldteada seaduspärasust, et väikerahvad oskavad võõrkeeli paremini kui suurrahvad (vt. tabel 8). Siit ka eesti lugejaskonna märgatavalt suurem huvi inglise-, saksa-, soome- ja rootsikeelse kirjanduse vastu.

Tabel 8

Millistes keeltes Te loete? (%)

Keeled	Eesti üliõpilased	Vene üliõpilased
Eesti	100	36
Vene	96	100
Inglise	59	56
Saksa	30	14
Soome	26	3
Prantsuse	2	6
Rootsi	5	-
Muud keeled	11	11

Pole ehk huvituseta märkida, et tabelis 8 toodud muude keelte hulka kuulusid eesti üliõpilastel norra, taani, hispaania, hollandi, itaalia, jaapani, ladina, ungari, indonee-

Tabel 7

Eesti ja vene üliõpilaste hinnang kirjanduse valikule avariileil 1989.a. (%)

	Väga hea		Hea		Rahuldav		Halb		Ei kasuta	
	eesti	vene	eesti	vene	eesti	vene	eesti	vene	eesti	vene
Filoloogia- ja ühis- konnateaduste lugemis- saal	3	6	25	31	38	30	8	1	30	23
Loodus- ja täppistea- duste lugemissaal	1	6	17	20	28	16	10	6	44	37
Ajakirjade lugemissaal	8	13	31	41	35	29	12	6	12	4
Õppekirjanduse lugemis- saal	5	7	38	33	41	33	12	11	7	7
Teatmekirjanduse luge- missaal	14	23	42	41	17	20	5	-	21	16

sia, ukraina, läti, esperanto ja araabia keel ning jidiš (oskajaid 1-3). Vene keeles ankeedile vastanud üliõpilaste muude keelte repertuaaris on ukraina, serbohorvaadi, poola, ladina, itaalia, hispaania, armeenia ja bulgaaria keel (oskajaid samuti 1-3).

Keele- ja kultuuriprobleemidest rääkides tuleb tõdeda, et eesti keele ja kultuuri vastu enamik vene üliõpilastest küll huvi ei tunne. See ilmneb nii igapäevatöös kui ankeetidestki.

Küsimus kirjanduse kasutamissageduse kohta toob samuti esile huvitava erinevuse: vene üliõpilane arvab end märgatavalt sagedamini raamatuid lugevat kui eesti üliõpilane - ja seda iga liiki kirjanduse puhul. Ja samas ka neid, kes teatud liiki kirjandust üldse ei kasuta, on vene põhikeelega üliõpilaste hulgas alati vähem kui eestlaste hulgas (vt. tabel 9).

Tabel 9

Kirjanduse kasutamine eesti ja vene üliõpilaste poolt 1989. a. (%)

Kirjanduse liik	Sageli		Aeg-ajalt		Harva		Ei kasuta	
	eesti	vene	eesti	vene	eesti	vene	eesti	vene
Erialane teaduskirjandus	42	73	43	19	12	7	3	1
Teaduskirjandus piirnevate aladelt	7	17	45	40	36	33	12	9
Õppekirjandus	72	74	23	17	4	4	1	1
Ühiskondlik-politiline kirjandus	5	14	30	33	47	35	18	17
Populaarteaduslik kirjandus	5	23	28	29	43	30	24	17
Teatmekirjandus	27	41	41	34	28	18	5	5
Ilukirjandus	8	34	22	21	31	26	39	14
Uudiskirjandus	12	37	33	28	32	17	23	17
Ajakirjad	20	59	44	30	24	10	11	1

Vaatlusandmed ja statistika niisuguseid erinevusi ei kinnita. Vene lugeja on küll mitmes suhtes eesti lugejast aktiivsem, aga ka enesehinnangus arvatavasti optimistlikum.

Raamatukogu kataloogide, info- ja bibliograafiaväljaannete kasutamisel ei ole eesti- ja vene keelegruppidel muid märgatavaid erinevusi, kui see, et eestlased on kataloogide

suhtes palju kriitilisemad ja pretensioonikamad kui venelased. Märgatakse kataloogide aegunud ülesehitust, süsteemi kohmakust, mittevastavust raamatukogus leiduvale. Korduvalt tehakse ettepanekuid minna üle arvutikataloogidele. Kataloogikonsultandi abi vajaliku kirjanduse leidmisel kasutab vene tudeng märksa sagedamini ja üldse on ta eesti tudengist suhtlemisaltim. Seda näitab näiteks ka soovide rohkus lugejaüritusteks: iga liiki konverentse, kohtumisi, informiine, loenguid ja näitusi soovib vene üliõpilane rohkem kui eestlane. Tegelik külastatavus on nii eestlaste kui venelaste puhul enam-vähem võrdne ja mõlema puhul madalam kui nende ootuste ja soovide põhjal võiks arvata. Siinjuures tuleks siiski lisada, et raamatukogus korraldatavatest näitustest ja üritustest peetakse väga lugu, nende temaatika ja tase on pälvinud üliõpilaste kõrge hinnangu.³

Kahtlemata on üheks huvitavamaks lugemisvaraks ankeetides respondentide vabad vastused. Kõnesolev ankeetide seeria sisaldas vaba vastuse võimalusi piisavalt palju. Huvipakkumaks olid loomulikult vastused küsimustele "Mis Teid raamatukogus kõige rohkem häirib?", "Mis Teid raamatukogus kõige rohkem rõõmustab?" ja "Milline tööloik vajab Teie arvates kõige suuremat korrigeerimist?" Need küsimused läbisid kõiki ankeete. Vastuseid oli palju - järelikult on üliõpilastele oma raamatukogu kähäkik küllalt oluline. Ja kuigi igale nimetatud küsimusele on vastatud aktiivselt, on kolme vooru kogusummas siiski kõige rohkem tahtnud öelda, mis raamatukogus rõõmustab. Ka see on huvitav - ja mõneti üllatav. Kõige vähem on üliõpilane osanud/viitsinud arvata, milline tööloik vajab korrigeerimist. Kuid ettepanekute arv ja suundumused lubavad teha täiesti selgeid järeldusi kitsaskohtadest raamatukogu töös.

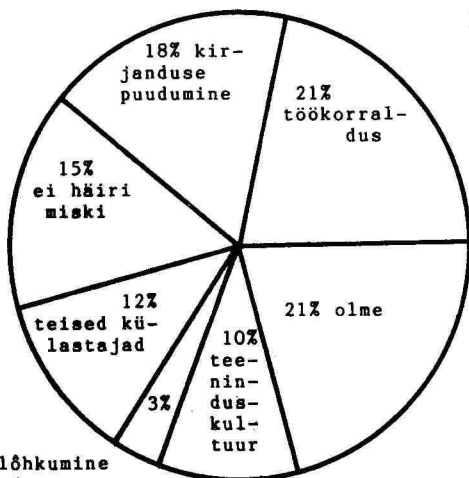
Võrreldgem 1983. ja 1989.a. vastuseid nimetatud küsimustele.

Mis häirib? Kümnetes nüanssides esitatud arvamusi üldistades võib öelda, et need on eelkõige raamatukogu töökorraldusega või olmega seotud küsimused. Mõlema puhul häiritus kasvab. Ka see on loomulik, 1983.a. oli uus raamatukogu töepoollest u u s . Tervelt 15% lugejaist kirjutas, et neid ei häiri siin miski. Rahulolematuid kehva valgusega, ventilatsiooni puudustega jne. oli tunduvalt vähem. Ka nõuded laenu-

³ Vt. I.Smuškina artikkel käesolevas kogumikus.

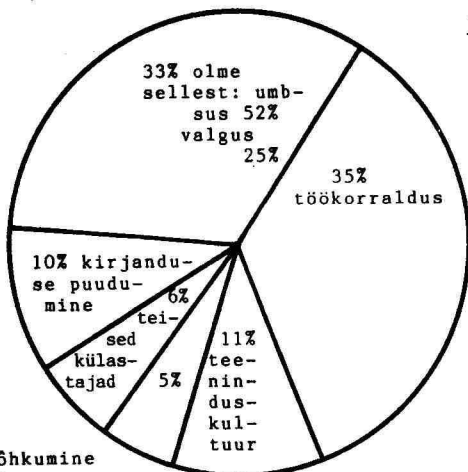
Mis üliõpilast raamatukogus häirib? Joonis 1

1983



raamatute lõhkumine ja vargus

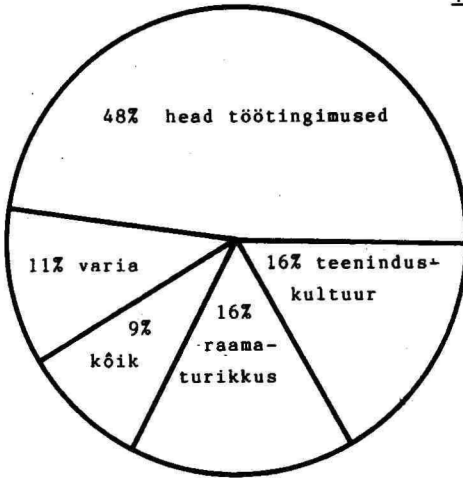
1989



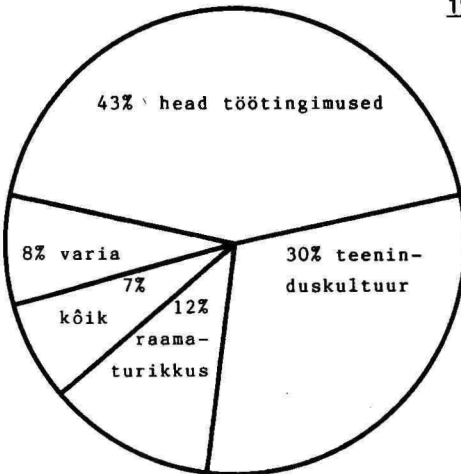
raamatute lõhkumine ja vargus

Mis üliõpilast raamatukogus röömustab?

1983



1989



semad, sest uus maja oli vanade lugejateenindustingimustega võrreldes loomulikult väga suur samm edasi.

Rõõmustab, et vajaliku kirjanduse puudumist märgitakse 1989. a. hääriiva põhjusena oluliselt vähem. Tahaksime loota, et selle põhjuseks on tõepoolest paranev raamatufondi koostis.

Teenindus- ja suhtluskultuuri miinuspoolelt on kõigi küsitlusetappide ajal 3/4 üliõpilaste rahulolematust seotud kohviku ja garderoobiga ning vaid 1/4 raamatukogu funktsionaalsete osakondade tšõõga.

Hääriiva asjaoluna märgitakse küllalt sageli ka tšõõtamist segavaid faktoreid - jutuaJamist lugemissaalides, ekskursionsioone, ebakultuurseid kaaslugejaid. Suureneb ka rahulolematust raamatu rikkumiste ja vargustega (vt. joonis 1).

Mis rõõmustab? Siin on valeldamatult esikohal head tšõõtingimused, vaikus, puhtus, hubasus, meeldiv atmosfäär. Ja teisil kohal tšõõtajate teenindus- ja suhtluskultuur, mille kohta küll kompetentsuse, vastutulelikkuse, abivalmiduse, heatahtlikkuse aspektist on sadu kiidusõnu öeldud. Ka head raamatufondi on paljud omä rõõmuallikana märkinud. Ja sedagi, et siin rõõmustab kõik, alates raamaturohkusest ja lõpetades lillede ja näitustega fuajeedes.

"Varia" peidab endas tänusõnu heade näituste, lugejaturituste, raamatukogu pika lahtiolekuaja ja ka selle eest, et raamatukogust on saanud mõnus suhtlemiskoht sõprade ja tuttavatega, et siin on mõeldud tudengi üldkultuurilise silmaringi laiendamisele, tšõõ- ja puhkusevõimaluste ühendamisele, ilule. Ja et raamatukogu on Tartusse õppima sõitnuile teine kodu (vt. joonis 2).

Kõige suuremat tähelepanu pälvivad muidugi ettepanekud korrigeerimist vajavatest tšõõlõikudest raamatukogus. Siin on loomulikult esikohal tšõõkorraldusega seonduv.

1983. ja 1989.aastat võrreldes on märgatavaid muutusi ka kriitikatule tugevuses eri tšõõvaldkondadele. Kui 1983.a. oli palju kriitikat avakogude kirjanduse valiku ja paigutussüsteemi kohta, kui kõvasti jättis soovida raamatukogus toimivate ürituste info jõudmine lugejani ja raamatute pika ootamise pärast oli nõrdinud õige rohkesti, siis 1989. a. on esikohal korrigeerimist vajavate tšõõlõikudena laenutuse korraldus ja kataloogid. Endiselt on aktuaalne ka raamatu kättesaamise kiirus (vt. tabel 10).

Korrigeerimist vajavate töölohkude osakaal
töökorraldusküsimustes (%)

Töövaldkond	1983	1989
Laenutuse korraldus	14	<u>25</u>
Lugemissaalide töö ja avariikulid	<u>20</u>	13
Kirjanduse kättesaamise kiirus	<u>29</u>	<u>14</u>
Kataloogid	6	<u>21</u>
Teatme- ja infotöö	5	7
Üldinfo raamatukogu kohta	4	10
Ürituste info	<u>18</u>	1
Uudiskirjanduse näitus	4	2
Paljundus	-	7
	100	100

Tuleb öelda, et rõhuasetused ei ole niisama heast-paremast muutunud. Pärast esimest küsitlusvooru tehti raamatukogus ära suur töö avakogudega, kontrolliti teeninduskiirust, parandati lugejate informeerimist raamatukoguüritustest.

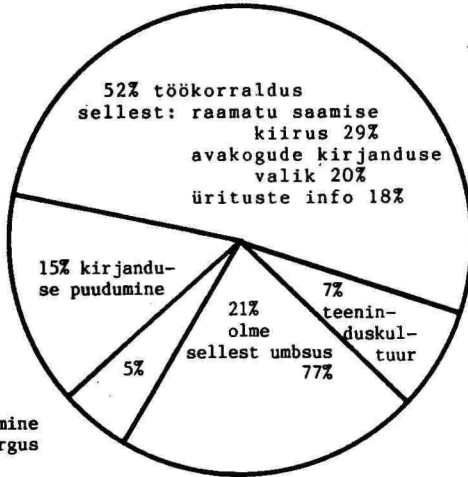
Ei saa öelda, et raamatukogu poleks lugeja osutamise tunnetanud puudujääke oma töös - antud juhul tõesti üldise laenutuskorra tagamises (laenutustähtaegadest kinnipidamine, selgus kojulaenutatava ja kohalkasutamiseks mõeldud kirjanduse osas, täpse informatsiooni andmine lugejale raamatu asukohast ja saamise ajast jne.) ja kataloogide mahajäämuses ajast. Pigem on see üllatav, et üliõpilasest lugeja nii täpselt need olulised puudused paika pani.

Korrigeerimist vajavatena on osakaalus tõusnud teeninduskultuuri ja kompetentsuse küsimused, raamatute lõhkumine ja vargus. Teeninduskultuuri parandamiseks on 1983.a. 33% ettepanekutest raamatukogutöötajatele ja 67% kohviku- ja garderoobipersonalile. 1989.a. on proportsioonid vastavalt 27% ja 73%. Vähenenud on pretensioonid vajaliku kirjanduse puudumise kohta ja suhteliselt tagasihoidlikuks taandunud mure raamatukogu olmelise külje pärast. On vist kaotatud lootus saada paremat valgust ja õhku (vt. joonis 3).

Mida siis öelda kokkuvõtteks ülikooli raamatukogu kõige arvukama ja aktiivsema lugejagrupi kohta, tahtmata liialt eelõeldut korrata?

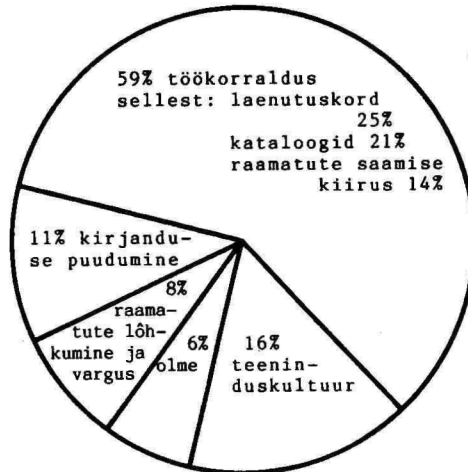
Missugune tööloik vajab üliõpilaste arvates kõige enam korrigeerimist?

1983



raamatute lõhkumine ja vargus

1989



Võib-olla rõhutada veel kord, et üliõpilastele läheb oma raamatukogu käekäik väga ja väga korda. Seda näitab juba ankeetide täitmise viis: küsimustele on vastatud hooliga, lisatud palju omapoolseid arvamusi ja kommentaare, vaba vastuse võimalust on kasutanud vähemalt kolmveerand üliõpilastest. Nende sõnumid on asjalikud ja konkreetsed, ütleliste toon sõbralik. Paljudest arvamussavaldustest kumab läbi, et tudeng otsib raamatukogust peale raamatu ka abivalmis juhendajat ja turvalist kedust kohta, kus lugeda, õppida, mõelda, suhelda, puhata. Selles osas näib raamatukogu küllalt hästi vastavat üliõpilaste ootustele.

Ankeedid kõnelevad sellestki, et üliõpilastel on piisavalt sotsiaalset närvi ja tähelepanuvõimet, et märgata, kas raamatukogu käib ajaga kaasas või ei. Mõlemal juhul ei ole tudeng laisk sellele reageerima. Nii et ülikooli raamatukogul on oma noorte lugejate näol kindel tagantsundija: käi ajaga kaasas! Veel parem - natuke ees.

Nii märkasid üliõpilased üpris ruttu suurenevat väliskirjanduse, uute ajalehtede-ajakirjade ja eesti eksiilkirjanduse saabumist. Tugevat tähelepanu pöörati erihoiust vabaks antud kirjandusele. Õigesti ja õigeaegselt valitud teadlasi, poliitikuid ja ühiskonnategelasi, keda raamatukogu palus esinema, ootasid pilgeni täis konverentsisaalid. Kõige selle eest õeldi raamatukogule tänusõnu.

Ent nähakse ka palju puudusi, millega ei taheta leppida: vananenud õpikuid (ja uusi pole kuskilt võtta!); ühiskonnale ja teaduse arengu seisukohalt aegunud rubriike kataloogis; raamatukogu tehnilist abitust, mis vägisi kasvab sisuliseks mahajäämuseks (näit. piiratud võimalused teadusliku info hankimisel, otsinguteks rahvusvahelistes andmebaasides või kopeerimiseski). Nähakse kasvavat hoolimatust kaaslugejate hulgas, suurenevat raamatute rikkumist ja vargust.

Mis raamatukogu oma töökorralduses paremini seada võiks, seda on uuringuetappide lõppedes teadvustatud kas tervele raamatukogu perele (konverentsidel, erialapäevadel) või juhtkonnale ja asjassepuutuvatele osakondadele. Ning rakedatud on rida meetmeid, et olukorda parandada.*

Kolmanda uuringuvooruu märksõnadeks, mis üliõpilaste ankeetidest kõlama jäid, olid: laenutamise kord, kataloogid,

* Vt. ka U. Tõnnovi artikkel "Uuringu "Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja" korraldusest ja tulemustest" käesolevas kogumikus.

teenindamine (kompetentsus, kiirus). Ja valupunktid, kuhu suur osa nende märksõnadega seotud murest ja kriitikast koondub, on õppekirjanduse lugemissaal, kojulaenus ja ka kataloogid. Sellest ei tohi teha järeldust, et kõik, mis on halvasti, on õppekirjandusega seotud. On veel palju muudki halbu asju. Kuid ka sellest tuleb aru saada, et üliõpilasele on õppekirjandus ja selle kättesaadavus eluliselt oluline.

Pideva hoole kõrval õpikute pärast peaks raamatukogu huviorbiidis olema ikka ja alati üliõpilaslugeja koolitamine teadlikuks ja oskajaks raamatukogukasutajaks.

Kirjandus

1. Ewert, G. Zur Benutzung von Katalogen und Lesesälen in wissenschaftlichen Bibliotheken // Zentralblatt für Bibliothekswesen. 1990. H. 9. S. 407-411; H. 10. S. 447-452.
2. Kühnel, M. Nutzungsanalyse der Studentenbibliothek im Bereich Medizin der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg // Zentralblatt für Bibliothekswesen. 1984. H. 7. S. 302-306.
3. Seifert, S. Zur Bibliotheksnutzung von Universitätsstudenten // Zentralblatt für Bibliothekswesen. 1985. H. 11. S. 489-494.
4. Астахов И.А., Третьякова Е.И. Мнения читателей о библиотеке вуза // Научные и технические библиотеки СССР. 1989. № 9. С. 21-23.
5. Обслуживание читателей в универсальной научной библиотеке: На материалах ГПБ им. М.Е.Салтыкова-Щедрина: Сб. науч. тр. Л., 1988. 190 с.
6. Ратманова С.Б. Научно-техническая библиотека предприятия глазами специалиста // Научные и технические библиотеки СССР. 1990. № 8. С. 10-17.
7. Тыннов У. Студент и библиотека // TRÜ Toim. 1989. Vihik 842. Lk. 38-51.

EINIGE TENDENZEN IN BIBLIOTHEKSBEWERTUNG
UND BEWERTUNGEN DER STUDENTEN

Zusammenfassung

Urve Tönno

Im Aufsatz wird versucht, die den Studenten charakteristische Beziehung zur Bibliothek und Veränderungen in ihren Benutzungsgewohnheiten und Bewertungen vorzulegen, die sich im Laufe der langfristigen (1983-1989) Untersuchung offenbarten.

Für Studenten ist kennzeichnend sehr intensive Bibliotheksbenutzung. Die Bibliothek besuchen entweder täglich oder 1-2 Mal wöchentlich 74% der Studenten, und die Dauer der Benutzung beträgt im Durchschnitt 11 Stunden in der Woche, wobei nahezu ein Viertel der Befragten in der Bibliothek mehr als 20 Stunden verbringt.

Neben der Universitätsbibliothek benutzen 80% der Studenten die Stadt- und persönliche Bibliothek, und etwa die Hälfte sucht auch die Zweigstellen der Universitätsbibliothek auf.

Vergleichend mit anderen Benutzerkategorien ist der Studentenschaft eigen das über dem Gesamtdurchschnitt liegende Zufriedenheitsniveau mit dem Bibliotheksbestand und auch mit der Literatúrauswahl in den meisten Lesesälen. Unter dem Durchschnittswert liegen die Einschätzungen der Freihandbestände an Zeitschriften und Lehrbüchern.

Studienliteratur, wissenschaftliche Fachliteratur und fachliche Nachschlagewerke benutzt der Student viel. Leicht unter dem Gesamtdurchschnitt liegt das Interesse für Neuerwerbungen, gesellschaftlich-politische Literatur, wissenschaftliche Literatur von Randgebieten und Zeitschriften.

Von den Informationsmitteln bevorzugen die Studenten vorbehaltlos die Kataloge (wie auch die gesamte Benutzerschaft), wobei die meistbenutzten die alphabetischen Kataloge für Bücher und Lehrbuchsammlung sind. Auch die systematischen Kataloge für Bücher und Studienliteratur benutzen die Studenten häufiger als andere Lesergruppen. Von allen anderen Informationsmitteln (außer den thematischen und Personalbibliographien) macht der Student wenig Gebrauch.

Die Arbeitsbedingungen in der Bibliothek, die Kompetenz und die Benutzerfreundlichkeit der Mitarbeiter bewerten die Studenten hoch. Sie schätzen die Bibliothek vor allem als eine angenehme und ruhige Arbeitsstätte und verstehen, die Ratschläge und die entgegenkommende Einstellung der Bibliothekare zu schätzen. Auch als ein Ort der Kommunikation ist die Bibliothek für den Studenten sehr wichtig.

Die Mängel in der Bibliotheksarbeit bemerken die Studenten am schärfsten und urteilen am kritischsten.

Die Veränderungen in der Bibliotheksbenutzung und Bewertungen der Studenten lassen sich im nachfolgenden zusammenfassen:

Die Zufriedenheit mit dem Buchbestand ist gewachsen. Und das sowohl mit dem Gesamtbestand als auch der in den Lesesälen als Freihandbestand aufgestellten Literatur. Hierbei spielt eine große Rolle die Zugänglichkeit der estnischen Exilliteratur und der früher im Sonderbestand aufbewahrten Bücher, ebenfalls eine bessere Versorgung mit neuerer ausländischer Literatur.

Nach eigenem Urteil hat die Leselust des Studenten nachgelassen. Im Rückgang begriffen ist die häufige Benutzung aller Literaturarten, und gestiegen ist die Anzahl derjenigen Benutzer, die selten oder gar nicht lesen. Am wenigsten macht sich der Rückgang bemerkbar an der Benutzung der Studienliteratur, der wissenschaftlichen Literatur und der Nachschlagewerke; auch die Benutzungshäufigkeit von Zeitungen und Zeitschriften ist relativ stabil. Erheblich ist aber die Abnahme der Benutzungsfrequenz von Belletristik, gesellschaftlich-politischer Literatur, populärwissenschaftlicher Literatur und Neuerwerbungen.

Bemerkenswert ist die Steigerung der Ansprüche der Studenten hinsichtlich der besseren Ordnung der Kataloge, ihrer Vollkommenheit, Genauigkeit, Richtigkeit der Klassifikation, Entsprechung dem gegenwärtigen Stand der Wissenschaften und der Entwicklung der Gesellschaft.

Zusammenfassend könnte man feststellen, daß sich die Aufmerksamkeit der Benutzer von den Fragen der Erwerbung auf die Gestaltung der Kataloge übertragen hat, oder anders gesagt, der Benutzer fühlt sich bei der Informationssuche hilflos, manchmal auch genarrt und betrogen zu sein (wenn die Klassifikation falsch oder veraltet ist, wenn der Katalog nicht dem Bestand entspricht usw.).

Es zeigt sich auch eine gewisse Zunahme des Interesses an andere Informationsmittel.

Recht viel hat sich mit jeder Etappe der Untersuchung die Anzahl der Benutzer der Kartei der Neuerwerbungen und der thematischen und Personalbibliographien zugenommen. Knapp aber fest vergrößert sich die Benutzerschaft der Fachbibliographien und Informationskarteien. Erfreulich ist die verhältnismäßig häufige Benutzung des Schlagwortkatalogs durch die Studenten und gleichzeitig bedauerlich, daß dieser Katalog so viel Kritik nach sich gezogen hat.

Der Schwerpunkt der Unzufriedenheit der Studenten in bezug auf die Benutzung der Bibliothek hat sich von den die Arbeitsbedingungen betreffenden Fragen, die bei der ersten Befragung dominierten (zu warm, zu kalt, Surren der Ventilation, schlechte Qualität des Kaffees usw.) auf inhaltliche Probleme der Bibliotheksarbeit übertragen, wobei die aktuellsten der Ausleihvorgang, lange Wartezeiten bei der Bereitstellung der Literatur, Zustand der Kataloge, technischer Rückstand der Bibliothek und wenige Information von allen Benutzungsmöglichkeiten der Bibliothek zu sein scheinen.

О НЕКОТОРЫХ АСПЕКТАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ В ОЦЕНКЕ СТУДЕНТОВ

Резюме

Урве Тыннов

В статье делается попытка выявить характерные особенности отношения студенческого контингента к библиотеке, а также проанализировать изменения, произошедшие в их оценках деятельности библиотеки за длительный период наблюдения (1983-1989 гг.).

Для студентов характерно очень интенсивное пользование библиотекой. 74% студентов посещают библиотеку либо каждый день, либо 1-2 раза в неделю, в среднем они проводят здесь 11 часов в неделю, причем почти четверть читателей находится в библиотеке свыше 20 часов.

Наряду с университетской библиотекой 80% студентов поль-

зуются городской и личными библиотеками и около половины студентов - отраслевыми библиотеками.

В отличие от других категорий читателей, студенты оценивают выше среднего книжный фонд библиотеки и подбор литературы в большинстве читальных залов. Ниже среднего оценивается выбор журналов и учебников на полках открытого доступа.

Студенты часто пользуются учебной, специальной научной и справочной литературой; несколько ниже среднего интерес к новым поступлениям, общественно-политической литературе, научной литературе по узким специальностям и к журналам.

Из источников информации безусловной популярностью пользуются каталоги (как среди студентов, так и у всех читателей), причем чаще всего обращаются к алфавитным каталогам книг и учебной литературы. Студенты также чаще других читательских групп пользуются систематическими каталогами книг и учебников.

Другими источниками информации (за исключением тематических и персональных указателей) студент пользуется очень мало.

Вышей оценки со стороны студентов заслужили условия работы библиотеки, компетентность персонала и культура обслуживания. Для них чрезвычайно важна библиотека как место спокойной продуктивной работы, где можно получить целовые советы доброжелательных работников. Кроме того, для студентов библиотека является удобным местом общения. Студенты наиболее критичны в своих оценках и острее других замечают недостатки в работе библиотеки.

Анализируя изменения, произошедшие во взаимоотношениях студентов и библиотеки и в их оценках деятельности последней, можно сделать следующие выводы:

- читатели испытывают большее удовлетворение как общим фондом литературы, так и подбором книг в читальных залах. Здесь большую роль сыграла ставшая доступной эстонская эмигрантская литература и литература из спецхрана, а также более интенсивное поступление новой зарубежной литературы.

По собственным оценкам, студент стал меньше читать, причем это касается всех видов литературы; увеличилось число читателей, заметно реже читающих литературу не по специальности. Значительно снизился спрос на художественную, общественно-политическую, научно-популярную литературу, а также на новинки. Относительно стабильно используются газеты и журналы. Менее всего падение интереса сказалось на

учебной, специальной научной и справочной литературе.

Повысилась требовательность студентов в отношении организации каталогов: их полноты, точности, правильной систематизации, соответствия уровню современной науки и развития общества. Обобщенно можно сказать, что внимание с комплектования переключилось на состояние каталогов, поскольку читатель чувствует себя при поиске информации беспомощным, а порой обманутым (если классификация ошибочная или устаревшая, если сведения в каталоге не соответствуют фонду и т. д.).

Можно отметить и некоторое повышение интереса к другим источникам информации. Довольно существенно на каждом этапе исследования увеличилось число читателей, пользующихся картотекой новинок и тематическими, и персональными указателями. Медленно, но неуклонно растет интерес к отраслевым библиографиям и инфокаротекам. Радует относительно частое обращение студентов к предметному каталогу, но огорчает большое количество критических замечаний по этому каталогу.

Если при первом опросе о взаимоотношениях студентов и библиотеки критика была направлена преимущественно на бытовые вопросы (слишком жарко или слишком холодно, шумная вентиляция, плохой кофе в кафе и т. д.), то в дальнейшем респонденты больше стали обращать внимания на специфические проблемы работы библиотеки, из которых наиболее острыми представляются организация работы абонемента, длительное ожидание заказанных книг, состояние каталогов, техническая отсталость библиотеки и недостаточная информация обо всех возможностях, предоставляемых библиотекой.

FILOLOOGID RAAMATUKOGU KASUTAJAINA

Vilve Seiler

TÜ Raamatukogu lugejakäsitluse kolmandas etapis osales 65 filoloogიაüliõpilast ning 11 õppejõudu/teadurit.

Arvestades respondentide hulka erialati, oli võimalik eraldi analüüsida kolme üliõpilaste gruppi: eesti filoloogid koos žurnalistidega (21), vene filoloogid (23), inglise ja saksa filoloogid (14). Kuus üliõpilast olid jättnud täpsema eriala märkimata. Kuna mittestatsionaarseid filoloogიაüliõpilasi oli vastanute hulgas vaid viis ning nende hinnangud raamatukogule ei erine oluliselt statsionaarsete üliõpilaste hinnangutest, on nende ankeedid liidetud vastavate erialagruppidega.

Ankeete täitnud filoloogიაüliõpilaste keskmine vanus on 21,4 aastat ning lugejastaaž 3,8 aastat. Nad viibisid ankeeterimisele eelnenuđ nädalal raamatukogus keskmiselt 13,6 tundi (vene filoloogid 20,4, eesti filoloogid 11,5 ning võõrfiloloogid 5,5 tundi).

Filoloogid kasutavad keskmisest sagedamini erialast teadus- ja õppekirjandust (sageli 63%), ajakirju ja teatmekirjandust (sageli 30-31%) ning uudis- ja ilukirjandust (sageli 30-31%) (vt. tabel 1). Muid kirjandusliike kasutatakse keskmisest veidi vähem. Erialade kaupa vaatlemisel torkab silma vene filoloogide aktiivsus raamatukogu kasutamisel. Nemad viibivad raamatukogus keskmisest rohkem. Sageli kasutab erialast teaduskirjandust 91%, erialast õppekirjandust 74%, ilukirjandust 67% ning ajakirju 52% vene filoloogidest. Võõrfiloloogid paistavad silma erialase õppekirjanduse sagedase kasutamisega (86%), ka loevad nad palju ilukirjandust (sageli 57%). Kogu kontingendi keskmine on siin vaid 16%.

Vaatame nüüd, kuidas on filoloogid rahul kirjanduse valikuga raamatukogus. Vajaliku kirjanduse esindatus TÜ Raamatukogus on 7% filoloogide arvates rikkalik, 32% arvates hea, 43% peab seda rahuldavaks ja 18% puudulikuks. Need hinnangud ei erine oluliselt kõigi humanitaaride ja kogu kontingendi

Tabel 1

Kirjanduse kasutamine (%)

	Eesti filoloogid				Vene filoloogid				Inglise ja saksa filoloogid				Kõik filoloogid				Kõik lugejad			
	sageli	aeg-ajalt	harva	ei kasuta	sageli	aeg-ajalt	harva	ei kasuta	sageli	aeg-ajalt	harva	ei kasuta	sageli	aeg-ajalt	harva	ei kasuta	sageli	aeg-ajalt	harva	ei kasuta
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Erialane teaduskirjandus	48	33	9,5	9,5	91	3	3	-	50	36	14	-	63	25	9	3	49	36	10	5
Teaduskirjandus piirnevate aladelt	15	20	45	20	9	57	30	4	7	29	50	14	14	38	34	11	14	43	30	13
Erialane õppekirjandus	52	38	10	-	74	17	4	4	86	14	-	-	63	27	8	1	59	26	10	6
Ühiskondlik-politiline kirjandus	10	37	32	21	9	32	36	23	-	29	50	21	9	34	37	35	10	28	39	24
Populaarteaduslik kirjandus	5	21	32	42	9	30	39	22	7	43	43	7	8	30	37	25	10	28	39	23
Teatmekirjandus	24	48	19	10	38	43	19	-	43	43	14	-	39	44	14	3	33	40	22	5

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Ilukirjandus	29	33	14	24	67	24	-	10	57	21	21	-	31	24	41	18	16	22	31	31
Uudiskirjandus	26	11	26	37	27	32	23	18	14	50	29	7	30	29	21	20	27	30	25	18
Ajakirjad	24	24	38	14	52	30	17	-	36	21	36	7	38	30	26	6	32	40	20	9
Ajalehed	24	19	48	10	-	-	-	-	21	21	43	14	26	24	4	10	27	30	27	17

keskmistest. Erialati on filoloogide hinnangud siiski erinevad. Kõige kriitilisemad on võõrfiloloogid, kellest 43% pidas neile vajaliku kirjanduse esindatust raamatukogus puudulikuks. Üheksast inglise filoloogia üliõpilasest kuus märkisid, et nad on saanud korduvalt äraütlusi ingliskeelsele ilukirjandusele. Konkreetseid autoreid (Huxley, Murdoch, Remarque) on siiski nimetanud vaid kolm üliõpilast. Ka varasemate TÜ Raamatukogus tehtud uurimuste tulemused näitavad, et üliõpilaste soove võõrkeelsetele keele- ja kirjandusteaduslikele ning ilukirjanduslikele teostele on suudetud suhteliselt vähem rahuldada 1/1, 2/. Kõige rohkem on kirjanduse valikuga rahul vene filoloogid, vaid 9% peab seda puudulikuks, ülejäänud valdavalt heaks (48%) või rahuldavaks (39%). Vene filoloogidele ei ole siiski jätkunud Ahmatova, Bahtini, Pasternaki, Eichenbaumi, Kaledini, Bulgakovi, Tsvetajeva, Tšukovski, Vinogradovi jt. teoseid. Eesti filoloogide hinnangud on kõige lähemal filoloogide keskmisele. Ankeetide vabade vastustest võib lugeda, et rahul ei olda venekeelse ilukirjanduse, vene kirjanike eestikeelsete teoste ja soome kirjanduse valikuga. Korduvalt on saanud äraütlusi Ahmatova, Dostojevski, Saarikoski ja Waltari teostele. Ka ei jätku keeleteaduse ("Keeleteaduse põhisuunad", "Maailma keeled") ja võõrkeelte (soome, rootsi) õpikuid. Õppejõudude kohta on raske teha üldistavaid järeldusi, kuna ankeete on vähe. Üheteistkümnest õppejõust/teadurist neli peab valikut heaks, kuus rahuldavaks ja üks puudulikuks.

Ka avafondi raamatuvalikule anti valdavalt positiivseid hinnanguid (vt. tabel 2). Puudulikuks pidas seda 6-15% vastajatest. Filolooge rahuldab kõige rohkem kirjanduse valik teatmikirjanduse lugemissaalis, mis sai, võrreldes teiste avakogudega, kõige rohkem väga häid (28%) ja kõige vähem puudulikke hindmeid. Ka erialati ei olnud hinnangutes suuri erinevusi. Ülejäänud lugejad on kirjanduse valikuga teatmikirjanduse saalis vähem rahul. Väga heaks peab seda 20% humanitaaridest ja 19% kogu kontingendist. Filoloogid on enamasti rahul ka avariikulitel paikneva kirjanduse valikuga oma eriala lugemissaalis. Väga heaks pidas seda 3%, heaks 37%, rahuldavaks 51% ning halvaks 9%. Enam-vähem sarnased hinnangud said osaks ajakirjade saali valikule (väga hea - 13%, hea - 41%, rahuldav - 38%, halb - 9%). Ka siin on võõrfiloloogid oma hinnangutes kõige kriitilisemad. Väga heaks ei hinda nad kirjanduse valikut kummaski saalis ning halvaks

Tabel 2

Hinnangud kirjanduse valikule (% teeninduspunkti kasutajatest)

	Eesti filoloogid				Vene filoloogid				Inglise ja saksa filoloogid				Kõik filoloogid				Kõik lugejad			
	väga hea	hea	rahuldav	halb	väga hea	hea	rahuldav	halb	väga hea	hea	rahuldav	halb	väga hea	hea	rahuldav	halb	väga hea	hea	rahuldav	halb
Filoloogia- ja ühis- konnateaduste luge- missaalis	5	43	43	9	4	39	52	4	-	29	57	14	3	37	51	9	4	41	46	9
Õppekirjanduse luge- missaalis	16	42	21	21	10	43	33	14	-	50	50	-	8	44	34	15	5	40	43	12
Ajakirjade luge- missaalis	12	47	35	6	15	35	45	5	-	33	50	17	13	41	38	9	11	43	37	10
Teatmekirjanduse lugemissaalis	31	42	16	11	29	48	14	9	25	67	8	-	28	45	21	6	19	48	28	5
Raamatukogus tervikuna	10	25	50	15	4	48	39	9	14	14	29	43	7	32	43	18	5	38	42	13

peab seda filoloogia lugemissaalis 14% ja ajakirjade saalis 17% vastanutest. Kõige rohkem rahuldab ajakirjade valik vene filolooge.

Suhteliselt kõige rohkem anti negatiivseid hinnanguid kirjanduse valikule õpекirjanduse lugemissaalis, eesti filoloogidest pidas seda halvaks koguni 21%. Filoloogide keskmised hinnangud ülalnimetatud avakogude valikule ei erine kardinaalselt kõigi humanitaaride ja kogu kontingendi hinnangutest.

Kuidas hindavad filoloogid suhtlemist raamatukoguga? Enamasti peetakse seda meeldivaks - 64%, 32% vastajatest peab suhtlemist raamatukoguga neutraalseks ning 4% raskendatuks. Lausa ebameeldivaks ei pea seda keegi. Kõige rohkem probleeme suhtlemisel raamatukoguga tekib võõrfiloloogidel (7%). Kõige rohkem rahul tunduvad olevat õppejõud, üheteistkümnest kümme nimetas suhtlemist raamatukoguga meeldivaks. Võrreldes kõigi humanitaaridega (77%) ning kogu vastajate hulgaga (74%), hindavad seega filoloogid oma suhteid raamatukoguga suhteliselt vähem meeldivaks.

Filoloogist lugejat hõirib raamatukogus eelkõige uema välismaise ilu- ja teaduskirjanduse vähesus ja raske kättesaadavus, pikad ooteajad ja vaba paljundusvõimaluse puudumine. Rahulolematust põhjustavad ka kataloogid, eriti süstemaatiline kataloog. Arvatigi, et raamatukogus on vaja eelkõige täiustada kataloogide süsteemi, mitu vastajat soovis arvutikatalooge. Komplekteerimise osas soovivad filoloogid rohkem välisperiodikat, välismaist teaduskirjandust ja muudugi ilukirjandust. Väga soovitakse ka paremaid paljundusvõimalusi ning seda, et raamatukogus nõutaks rangelt laenu-
tühhtaegadest kinnipidamist. Rohkem kui pooled etteheidetest puudutasid raamatukogu olmet. Hõirib ventilatsioonimüra, sumin, puudulik valgustus lugemissaalides, järjekorrad kohvikus ja garderoobis, suitsetamisruumi puudumine.

Vaatamata sellele, et võrreldes mõne teise lugejagrupiga ei ole filoloogide hinnangud teenindus- ja suhtluskultuurile eriti kõrged, märgivad nad vabades vastustes, et kõige rõõmustavam raamatukogus on hea teenindamine ning raamatukogutöötajate vastutulelikkus (vt. tabel 3). Teenindus- ja suhtluskultuuri peetakse kõrgeimaks teatmекirjanduse, filoloogia- ja ühiskonnateaduste ning ajakirjade lugemissaalis. Väga heaks pidas teeninduskultuuri nimetatud teeninauspunkti-
des 35-40%, heaks 53-58% ning rahuldavaks 5-9% filoloogi-

Tabel 3

Hinnangud teenindus- ja suhtluskultuurile (% antud teeninduspunkti kasutajatest)

	Eesti filoloogid			Vene filoloogid			Inglise ja saksa filoloogid			Kõik filoloogid			Kõik lugejad		
	v.hea	hea	rah.	v.hea	hea	rah.	v.hea	hea	rah.	v.hea	hea	rah.	v.hea	hea	rah.
Teaduskirjanduse kojulaenus	19	57	24	23	50	27	15	77	8	24	57	19	40	48	11
Õppekirjanduse kojulaenus	20	50	30	18	50	27	15	69	15	18	52	28	28	53	16
Fileloogia ja ühiskonnateaduste lugemissaal	32	63	5	55	41	4	38	54	8	39	44	6	42	49	8
Ajakirjade lugemissaal	19	75	5	45	50	-	40	60	-	35	58	5	40	50	10
Õppekirjanduse lugemissaal	-	56	38	25	31	44	9	64	18	19	34	15	30	50	18
Teatmekirjanduse lugemissaal	45	53	-	17	67	6	45,5	55,5	-	40	53	5	43	50	7
Uudiskirjanduse näitus	12	73	13	32	47	21	20	50	30	27	42	12	33	52	43
Kataloogide saal	27	60	13	50	28	22	22	67	11	34	52	14	40	50	9

dest. Veidi rohkem said rahuldavaid hindteid kataloogide saal, teaduskirjanduse kojulaenusus ning uudiskirjanduse näitus (14-22%). Veel madalamad on hinnangud teenindus- ja suhtlemiskultuurile õppekirjanduse kojulaenususes (väga hea - 18%, hea - 52%, rahuldav - 28%) ning õppekirjanduse lugemissaalis (väga hea - 12%, hea - 55%, rahuldav - 29%).

Vaatleme ka teabeallikate kasutamist. Kõige rohkem kasutatakse muidugi katalooge (vt. tabel 4). Katalooge ei ole kunagi kasutanud vaid kaks filoloogiaüliõpilast. Pingereas järgneksid süstemaatilise kataloogi aineluend (68%), uudiskirjanduse kartoteek (41%), üldised bibliograafiad (40%), erialased bibliograafiad (32%), teemanimestikud (21%), erialased infokartoteegid (20%), teatmearhiiv (17%), bülletäänid saabunud välisperioodika kohta (16%), personaalnimestikud (15%), TÜ bibliograafia aastaraamatud (9%), bülletäänid autoreferaatide kohta (5%), erialased infolehed (1%). Filoloogid kasutavad keskmisest rohkem üld- ja erialabibliograafiaid ning teatmearhiivi. Enam-vähem võrdselt kogu lugejaskonnaga kasutatakse bülletääne saabunud välisperioodika kohta ning TÜ bibliograafia aastaraamatuid. Muid teabeallikaid kasutavad filoloogid keskmisest vähem.

Filoloogid on aktiivsed kataloogide kasutajad. Raamatute tähestikkataloogi kasutab sageli 91% (võõrfiloloogidest 93%). Humanitaaridest kasutab seda sageli 69% ning kogu kontingendist 63%. Õppekirjanduse tähestikkataloogi ja raamatute süstemaatilist kataloogi kasutab sageli 54-56% filoloogidest, mis on jällegi rohkem kui teiste erialade esindajad. Ka siin paistavad võõrfiloloogid silma sagedasema kasutamisega (79%). Perioodika tähestikkataloogi ning õppekirjanduse süstemaatilise kataloogi sagedasi ning aeg-ajalt kasutajaid on kumbagi 35-36%. Võõrfiloloogid kasutavad keskmisest rohkem õppekirjanduse süstemaatilist kataloogi (57% sageli), vene filoloogid perioodika tähestikkataloogi (sageli 48%). Ka perioodika tähestikkataloogi kasutavad filoloogid keskmisest sagedamini. Perioodika süstemaatilist kataloogi kasutab sageli vaid 13%, aeg-ajalt 32% (vene filoloogidest 48%). Veel vähem kasutatakse märksõnakatalooge (sageli 5%, aeg-ajalt 25%, harva 42% ja ei kasuta 28%). Kõige harvemini kasutavad neid võõrfiloloogid (harva 45,5%).

Kataloogide kasutamisel ei vaja konsultandi abi 19%, harva vajab seda 47% ning mõnikord 30% filoloogidest. 41% väidab, et vajab seda sageli. Siin ei ole erilisi erinevusi, võrreldes kogu kontingendiga.

Tabel 4

Teabeallikate kasutamine (%)

	Eesti filo- loogid	Vene filo- loogid	Inglise ja sak- sa filoloogid	Kõik filo- loogid	Humanitaarid	Kõik lugejad
Kataloogid	95	96	100	97	98	96
Teatmearhiiv	10	9	14	17	13	10
Uudiskirjanduse kartoteek	48	26	64	41	54	49
Süsteematilise kata- loogi aineload	71	70	79	68	-	-
Üldised bibliograafiad	33	57	14	40	31	19
Erialased biblio- graafiad	19	44	29	32	28	30
Personaalnimestikud	14	17	14	15	20	19
Teemanimestikud	19	30	21	21	31	31
TÜ bibliograafia aastaraamatud	5	4	21	9	10	7
Erialade infokarto- teegid	14	9	36	20	25	28
Erialased infolehed	5	0	0	1	7	8
Bülletäänid saabunud vä- lisperioodika kohta	14	4	14	16	14	14
Bülletäänid saabunud au- toreferaatide kohta	5	5	0	5	9	8

Ankeedis oli ka võimalus avaldada oma arvamust erinevate kataloogide kohta. Seda kasutas 60 vastajat. Vaid neli filoloogi märkis, et neid rahuldavad kõik kataloogid. 43 filoloogi on täiesti rahul raamatute tähestikkataloogiga, 25 perioodika ning 24 õppekirjanduse tähestikkataloogiga. Samas ei rahulda need kataloogid vaid 2-3 fliõpilast. Ei olda rahul väliskirjanduse peegeldumisega raamatute tähestikkataloogis, kus puuduvat paljud olemasolevad raamatud. Õppekirjanduse tähestikkataloogi kohta väideti, et selles puudub palju olulisi raamatuid ning et selle abil on vajalikku raamatut raske leida. Süstemaatiliste kataloogide suhtes on pretensioone rohkem. Näiteks raamatute süstemaatiline kataloog ei rahulda 11 vastajat. Leitakse, et liigitus on ebatäielik, ei peegelda kogu olemasolevat kirjandust ning vajalikku raamatut on raske leida. Ebatäielikkust heidetakse ette ka perioodika ning õppekirjanduse süstemaatilisele kataloogile. Perioodika süstemaatiline kataloog ei kajastavat kogu olemasolevat perioodikat, ka õppekirjanduse süstemaatilises kataloogis leitakse õpikuid puudu olevat.

Filoloogide huvi lugejaürituste vastu on keskmisest suurem. Siiski soovivad nad erinevalt kõigist humanitaaridest ja kogu kontingendist kohtuda vähem teadlaste ja poliitikategelastega. Kõige rohkem soovivad filoloogid külastada kohtumisi kirjanikega (45%), kusjuures eriti soovivad selliseid kohtumisi vene filoloogid (70%). Kohtumisi teadlaste ja poliitikategelastega, kirjandusõhtuid ning näituste avamisi külastaks hea meelega kolmandik respondentidest. 27% filoloogidest kuulaks meelsasti loenguid, 17% käiks lugejakonverentsidel ja vaid 9% osaleks informiinidel. Seni toimunud lugejaüritustele annavad filoloogid valdavalt hea hinnangu.

Kokkuvõtteks võib öelda, et filoloogid on küllaltki aktiivsed raamatukogu kasutajad. Nad laenavad palju erialast ja ilukirjandust ning kasutavad keskmisest sagedamini ajakirju ja teatmeteoseid. Kirjanduse valikuga raamatukogus ollakse suhteliselt rahul, suuremaid puudujäärke märgiti vöörkeelse ilukirjanduse osas. Kõige rahulolematumad on siin inglise filoloogid. Üldiselt soovitakse avaramat valikut õppekirjanduse lugemissaalis. Kõige rohkem röömustavad filoologe meeldivad tööttingimused ning hea teenindus- ja suhtlemiskultuur. Väärrib siiski märkimist, et võrreldes kogu vastajate hulgaga, on filoloogid andnud kõigile vaadeldavatele teeninduspunktidelle vähem väga häid hinnanguid (vt. tabel

3). Täiustamist vajavad filoloogide arvates eelkõige süstemaatilised kataloogid. Meeldiv oli kõikide filoloogide asjalik ja konstruktiivne suhtumine raamatukogu töö korraldust puudutavatesse probleemidesse.

Kirjandus

1. Aav, T., Malm, A. Lugejasoovide rahuldamisest teaduskirjanduse lugemissaalides // TRÜ Toim. 1989. Vihik 842. Lk. 91-100.
2. Lepik, K. Lugejanõudluse rahuldamisest kojulaenutuses // TRÜ Toim. 1989. Vihik 842. Lk. 79-87.

PHILOLOGEN ALS BIBLIOTHEKSBRUNNEN

Zusammenfassung

Vilve Seiler

Im Aufsatz, der auf den Angaben der dritten Etappe der Benutzerumfrage der Universitätsbibliothek Tartu beruht, werden die Philologen als Benutzer der Bibliothek betrachtet. Es wird ein Überblick über die Benutzungshäufigkeit von Literatur und Informationsmitteln gegeben. Zudem werden die Urteile der Philologiestudenten verschiedener Fachbereiche über die Literatúrauswahl, über Kataloge sowie über Benutzerberatung und Benutzerfreundlichkeit der Bibliotheksmitarbeiter vorgelegt.

1. Aus den Fragebogenantworten geht hervor, daß die Slavistikstudenten die aktivsten Bibliotheksbenutzer sind. Sie verbringen in der Bibliothek durchschnittlich 20 Stunden in der Woche und fallen durch die häufige Benutzung der wissenschaftlichen Fachliteratur, Studienliteratur und Belletristik auf. Sie sind auch am meisten mit der Literatúrauswahl in der Bibliothek zufrieden. Die durchschnittlichen Bewertungen der Philologen in bezug auf die Literatúrauswahl unterscheiden sich nicht wesentlich von denen der gesamten Benutzerschaft (reichlich - 7%, gut - 42%, ausreichend - 43%, ungenügend - 18%). Die Differenzierung nach Fachgebieten zeigt deutliche Unterschiede. Die anspruchsvollsten und kri-

tischsten Benutzer sind die Germanistik- und Anglistikstudenten, von ihnen halten 43% die Literatúrauswahl für ungenügend, besonders viel erhalten sie Absagen auf Belletristik in Englisch.

2. Die Analyse der Urteile der Benutzer über die Literatúrauswahl der Freihandbestände ergibt, daß die Philologen am meisten die Auswahl der Nachschlagewerke befriedigt, die von ihnen zwei Mal mehr mit "sehr gut" (28%) bewertet wurde als im Gesamtdurchschnitt der Befragten. Philologen sind meistens zufrieden auch mit der Auswahl der Freihandliteratur in ihrem Fachlesesaal und im Lesesaal für Periodika. Den Freihandbestand an Fachliteratur halten für sehr gut 3%, für gut 37%, für ausreichend 51% und für ungenügend 9% der Philologen. Die Beurteilung des Freihandbestands an Lehrbüchern fiel wesentlich negativer aus.

3. Die Benutzung der Bibliothek schätzen 64% der Philologen als angenehm, 32% als neutral und 4% als erschwert ein. Diese Bewertungen liegen unter dem Gesamtdurchschnitt. Der Grund dafür liegt offensichtlich in der Knappheit und schwerer Zugänglichkeit neuerer ausländischer Belletristik und Wissenschaftsliteratur. Es gab auch Vorwürfe in bezug auf die Arbeitsbedingungen. Die Benutzerberatung durch die Bibliotheksmitarbeiter hält man für gut. Freundlichkeit und Entgegenkommen von seiten der Bibliothekare freut die Philologen in der Bibliothek am meisten. Die höchsten Bewertungen in dieser Hinsicht wurden den Lesesälen für Nachschlagewerke, für Philologie und Gesellschaftswissenschaften und für Periodika zuteil.

4. Über dem Gesamtdurchschnitt liegt die Benutzungshäufigkeit der alphabetischen und systematischen Kataloge für Bücher und des alphabetischen Katalogs für die Lehrbuchsammlung. Am häufigsten werden die genannten Kataloge von den Germanistik- und Anglistikstudenten benutzt. Auch den alphabetischen Katalog für Periodika benutzen die Philologen öfter als im Gesamtdurchschnitt der Befragten. Die häufigsten Benutzer sind hier die Slawistikstudenten. Die Philologen machten aktiv Gebrauch von der Möglichkeit, sich über verschiedene Kataloge zu äußern, was von ihrem Interesse an diese Problematik zeugt. Es bleibt festzustellen, daß die Philologen mit den systematischen Katalogen nicht zufrieden sind. Nach vielen Aussagen sind diese Kataloge unvollständig, spiegeln nicht den gesamten Buchbestand wider,

und der Nachweis des benötigten Buches ist schwer aufzufinden. Man war der Ansicht, daß in der Bibliothek vor allem das Katalogsystem verbesserungsbedürftig ist. Erwähnenswert ist noch der Wunsch nach besseren Kopiermöglichkeiten.

5. Die in der Bibliothek durchgeführten Benutzerveranstaltungen schätzt die Mehrzahl der Philologen als gut ein. Am häufigsten wünscht man Treffen mit Schriftstellern (45%). Treffen mit Wissenschaftlern und Politikern sowie literarische Veranstaltungen und Ausstellungseröffnungen würden gern 31-32% der Philologen besuchen, 27% hörten sich gern Vorlesungen an, 17% nahmen an Benutzerkonferenzen und nur 9% an Bibliotheksquiz teil. Das Interesse der Philologen für Benutzerveranstaltungen liegt über dem Gesamtdurchschnitt.

К ХАРАКТЕРИСТИКЕ ФИЛОЛОГОВ КАК ЧИТАТЕЛЕЙ УНИВЕРСИТЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

Резюме

Вильве Сейлер

Статья основывается на результатах третьего этапа исследования. Филологи, как читатели библиотеки, рассматриваются отдельной группой потому, что по итогам первого этапа они были самыми недовольными в отношении многих ключевых проблем библиотечной деятельности: комплектования, выбора литературы в читальных залах, культуры обслуживания, условий работы в библиотеке. Дается обзор читательского спроса и интересов филологов относительно использования ими различных источников информации. Приведены оценки филологов разных языковых систем по выбору литературы, каталогам, культуре обслуживания и общения в библиотеке.

I. По анкетным данным выясняется, что самые активные филологи - русские. Они посещают библиотеку в среднем 20 часов в неделю и отличаются частым использованием специальной, научной, учебной и художественной литературы. Они больше всех удовлетворены количеством необходимой литературы в библиотеке. Средние оценки филологов по выбору литературы существенно не отличаются от оценок остальных гуманитариев и всего

контингента читателей (большой выбор - 7%, хороший - 42%, удовлетворительный - 43%, неудовлетворительный - 18%). У филологов различных специальностей в отношении выбора литературы мнения не совпадают. Более критически относятся специалисты иностранных языков, из которых 43% считают выбор литературы недостаточным, особенно много отказов получено на художественную литературу на английском языке.

2. Рассматривая оценки читателей по выбору литературы открытого доступа, видим, что филологи более всего удовлетворены выбором в зале справочной литературы, который получил в два раза больше (28%) положительных оценок, по сравнению с оценками всего контингента читателей. Филологи в большинстве удовлетворены выбором литературы открытого доступа в специализированном читальном зале и в зале периодики. Выбор книг открытого доступа считают очень хорошим 3% читателей, хорошим - 37%, удовлетворительным - 51%, плохим - 9%. Негативные оценки больше всего даны выбору в зале учебной литературы.

3. Общение с библиотекой приятным признают 64% читателей, нейтральным - 32%, затруднительным - 4%. В сравнении с остальными гуманитариями и другими читателями филологи полагают, что их общение с библиотекой менее приятно. Главная причина этого, видимо, в недостаточности и труднодоступности новой иностранной художественной и научной литературы. Получены различные упреки в отношении быта в библиотеке. Культура обслуживания и общения считается хорошей. Филологов прежде всего радует в библиотеке прекрасное обслуживание и предупредительность ее сотрудников. В этой связи наивысшие оценки получили читальные залы: справочной литературы, филологических и общественных наук, периодики.

4. Филологи чаще пользуются алфавитным и систематическим каталогами книг и алфавитным каталогом учебников. Более всего используют эти каталоги специалисты иностранных языков. Филологи чаще пользуются также алфавитным каталогом периодики, особенно часто к нему обращаются русские филологи. Читатели активно выражали свое мнение о различных каталогах. Особое недовольство вызывают систематические каталоги. По мнению читателей, они не совершенны и не отражают всю литературу в библиотеке, вследствие чего трудно найти необходимую книгу. Эти каталоги надо совершенствовать. Выражено желание в улучшении условий копирования.

5. Филологи в большинстве положительно оценили читательские мероприятия. Получено много пожеланий о проведении встреч с писателями (45%). 31-32% читателей с удовольствием встретились бы с учеными, общественно-политическими деятелями и посетили бы литературные вечера и выставки, 27% слушали бы лекции, 17% посетили бы читательские конференции и 9% участвовали бы в проведении информин. Интерес филологов к читательским мероприятиям выше среднего.

LUGEJAD VÄLJASTPOOLT ÜLIKOOLI

Ilme Reintam

Käesolevas käsitluses on vaadeldud neid ankeete, mille tähtjateks on lugejad väljastpoolt Tartu Ülikooli, s.t. EPMÜ (tookord EPA) üliõpilased, õppejõud ja teadurid, TA töötajad, õpilased, pensionärid ja grupp üldnimetuse all "muud". Kolmandas küsitlusvoorus laekus selliseid ankeete kokku 108 ja need jagunevad järgmiselt: TA - 17, EPMÜ - 16, pensionärid - 6, õpilased - 26, "muud" - 43.

Kuna kahes esimeses küsitlusvoorus ei olnud eraldi välja toodud õpilasi, pensionäre ja esimeses ka TA töötajaid, siis on järgnevas lähemalt vaadeldud ainult 1989.a. ankeete. Kahjuks on laekunud ankeetide arv väike, representeerimaks neid lugejagruppe kui tervikuid.

Eesti Teaduste Akadeemia 17-liikmeline grupp esindab kõrgharidusega spetsialiste (valdavalt teadurid). Peaaegu võrdselt on esindatud 3 erialade rühma - täppisteadused, bioloogia-põllumajandus ja ajalugu-filoloogia. Lugejastaaž on küllaltki soliidne, ulatudes 3-st 44 aastani (keskmiselt 18). Lugejate vanus kõigub 22-st 66-ni (keskmiselt 43). Mehi on 15, naisi 2.

Eesti Põllumajandusülikoolist on ankeedid esitanud 14 üliõpilast ja 2 õppejõudu. Esindatud on kõik teaduskonnad peale põllumajanduse mehhaniseerimise, igast 1-3 inimest. Üliõpilased on esimeselt kolmelt kursuselt, mis on ka arusaadav, kuna enamik vanemaid kursusi on ankeedi täitmise perioodil juba praktiliselt väljaspool Tartut. Keskmine lugejastaaž on 3 aastat. Grupi keskmine vanus on üliõpilastel 22,5, õppejõududel 34 aastat. Mehi on 12, naisi 4.

6 pensionäri on keskmiselt 65 a. vanad, pooled mehed ja pooled naised. Lugejastaaž on keskmiselt 13 a. See on eeldatavast väiksem, kuid ankeedi täitnute hulgas on 2 inimest (s.o. 1/3), kes on lugejaks tulnud alles pensioniea saabudes ja see viib alla keskmise staaži, mis mõnel ulatub 30 aastani.

Õpilased on esindatud küllaltki suurearvuliselt, 26 inimesega. Nagu arvata võib, on nende lugejastaaž väike, alla 2 aasta. Vanus keskmiselt 17 aastat, neist üks 10-aastane ja ülejäänud 15-19 a. Titarlapsi on 16 ja noormehi 10.

43 inimest kuulub alajaotusse "muud". Nende hulgas on esindatud tööstuse ja ehituse alal töötajad (6), põllumajanduse ja metsanduse alal töötajad (5), meditsiinitöötajad (5), žurnalistid, filoloogid (7), pedagoogid (5), õppejõud ja üliõpilased väljaspool Tartut asuvatest kõrgkoolidest (6), kultuuriasutuste (teatrid, muuseumid, raamatukogud) töötajad (7) ja koduperenaised (2).

Keskmiselt on nad olnud meie lugejad 10 aastat, 1/5 seejuures üle 20 aasta. Võib arvata, et see grupp külastab raamatukogu üsna ebaregulaarselt, elavad ju paljud neist väljaspool Tartut. Nad on ankeedi täitmise eelsel nädalal viibinud raamatukogus keskmiselt 7,3 tundi, kuid 2 inimest ä 40 tunni ja 3 ä 20-24 tunniga on ilmselt tõstnud keskmist, mis muudu oleks olnud tunduvalt väiksem. 11 inimest polnud eelneval nädalal üldse raamatukogus käinud. Vanus 20-55 a., keskmiselt 34,7 a. Sooliselt on ülekaalus mehed - 27, naisi on 16.

Raamatukogu kasutajatena on vaadeldud gruppidel mõningaid erinevusi. Kõrgharidusega lugejate (TA ja "muud") huvides on esikohal teaduskirjandus erialalt ja sellega piirnevate aladelt ning teatmekirjandus; EPMÜ-st pärit lugejatel aga erialane õppe- ja teaduskirjandus ning teatmekirjandus; pensionäride põhiliseks huviobjektiks on ilukirjandus. Õpilastest lugejagrupp püüab ilmselt uudishimulikult tutvuda raamatukogus kõigega, sagedamini märgitakse ilukirjandust, erialast õppekirjandust ja teatmekirjandust, kusjuures kasutamise sagedus on samuti väga varieeruv. Kõik lugejagrupid loevad küllalt palju ajalehti-ajakirju ning tutvuvad uudiskirjandusega, kuigi neid pole ükski grupp asetanud esikohale. Mikro- ja fonomaterjale on kasutanud üksikud ja sedagi harva.

Hinnang lugejate poolt nõutavate raamatute valiku kohta on samuti gruppidel erinev. TA ja "muud" loevad raamatute valiku rahuldavaks kuni heaks, umbes 20% isegi halvaks ja 60-st inimesest on ainult üks, kes peab seda rikkalikuks. EPMÜ grupi hinnang on samuti keskmiselt hea kuni rahuldav, kuid halvaks ei hinda raamatute valikut keegi. Pensionäride jaoks on raamatute valik hea kuni rikkalik. Õpilastel esineb kõiki hinnanguid, keskmine jääb 4- juurde.

Hinnang avariiuulitel paiknevale kirjandusele on enam-vähem samasugune, väljaarvatud grupil "muud", kus 30% vastanuist hindab seda väga heaks.

Teabeallikatest on kõige enam kasutatavaks muidugi kataloogid (90-100%), siis süstemaatilise kataloogi aineloom ja umbes pooltel uudiskirjanduse kartoteek. TA grupp kasutab sagedamini ka erialaseid bibliograafiaid. Kõige mitmekülgsemad kasutajad - õpilased on märkinud ankeetides k ö i k i teabeallikaid, teistest vähem siiski erialaseid infolehti, bülletäänne välisperiodika ja autoreferaatide kohta, erialaseid bibliograafiaid ja TÜ bibliograafia aastaraamatuid.

Kataloogidest kasutatakse kõige enam raamatute tähestik- ja süstemaatilisi katalooge, TA grupil ja õpilastel on vaja läinud ka periodika tähestikkatalooge.

Kataloogide kasutamisel ei vaja 25-30% üldse konsultandi abi, v.a. pensionärid, kes kõik aeg-ajalt või harva abi vajavad. Kõikidest vaadeldavatest ankeetidest, s.o. 108-st on vaid neljas märgitud, et kataloogide kasutamisel vajatakse sageli konsultandi abi.

Senikorraldatud lugejaüritustest on osa võetud vähe - umbes pooled pole külastanud neist mitte mingisuguseid. Kõige aktiivsem on olnud õpilaste rühm, kus 26-st on näit. 11 käinud loengutel, 10 - kohtumistel kirjanikega, 9 - näituste avamisel jne. Kuid ka siin, nagu teisteski gruppides, eralduvad selgesti "aktiivsed", kes on huvi tundnud paljude lugejaürituste vastu. Lugejaüritustest on eelistatumad olnud kohtumised kirjanike, teadlaste ja poliitikategelastega. Hinnangud senitoimunule on valdavalt piirides hea - rahuldav, õpilastel on siingi esindatud kogu hindedkaala.

Ka perspektiivis ei soovita eriti aktiivselt lugejaüritustest osa võtta. Eelistatakse jälle kohtumisi kirjanike, poliitikategelaste ja teadlastega. Informiinidest ei olda peaaegu üldse huvitatud. Aga õpilased oma nooruslikus maksimalismis soovivad edaspidi lugejaüritusi külastada üpris aktiivselt - ainult kaks ei tunne nende vastu üldse huvi. Esikohal on kohtumised kirjanikega (73%), kirjandusõhtud (46%), kohtumised poliitikategelastega (42%) jt. Informiine ei taha aga seegi grupp. 1987.a. informiin ongi jäänud raamatukogus viimaseks.

Kui vaadelda, millistes keeltes loetakse, siis (kuivõrd ankeedid on täidetud valdavalt eesti keelt kõnelevate lugejate poolt) on eesti keel esikohal praktiliselt 100%-ga. Ke-

ne keel on 95-100%-liselt märgitud TA-l, EPMÜ-l ja "muudel"; inglise keel TA-l 65%-ga, EPMÜ-l ja "muudel" 50%-ga; saksa keelt märgivad 53%-ga TA ja 50%-ga "muude" ankeedid, teisi keeli kasutatakse vähem. Pensionärid loevad põhiliselt eesti keeles, teistes keeltes vaid 1-2 inimest. Õpilaste juures toovad ankeedid küllalt selgesti välja 1969.a. koolide taseme võõrkeelte õpetamisel. 100%-l eesti keel on loomulik, kuid ainult 58%-l vene, 34%-l inglise, 30%-l saksa ja 19%-l soome keel näitavad selle lugejagrupi ilmseid puudujärke võõrkeelte oskuses.

Lugejad on kasutanud erinevaid keeli (k.a. eesti keel) järgmiselt (keskmine näitaja): TA - 3,8, "muud" - 3,4, EPMÜ - 3,0, õpilased - 2,5, pensionärid - 2,0.

Suhtlemine raamatukoguga ja hinnang selle töö kohta on gruppidel erinev. TA, EPMÜ, pensionärid ja "muud" arvavad, et suhtlemine raamatukoguga on olnud neile meeldiv, kahele inimesele neutraalne, ja ei ole ühtegi, kellele see oleks raskendatud või ebameeldiv. Üsna üllatavalt hindavad suhtlemist raamatukoguga õpilased. Kui enamikule, 16 inimesele õpilasgrupis on see olnud meeldiv, viiele neutraalne, siis neli õpilast leiavad selle olevat raskendatud ja üks koguni ebameeldiva. Milles on küsimus - kas selles, et õpilane n.-õ. "kaotab pea" keerulises raamatukogusteemis? Üliõpilasi ju instrueeritakse lugejaks astumisel ja õpetatakse raamatukogu kasutama, õpilased aga üldjuhul "visatakse üksikult vette" ja võib-olla kõik ei õpigi kohe ujuma? Võib-olla aga koheldakse noori töötajate või isegi kaaslugejate poolt vahel veidi üleolevalt ja see on tekitanud tõrjutu tunde?

Küsimusele - kuidas on raamatukogu töö muutunud viimase 2-3 aasta jooksul - vastatakse üsna üksmeelselt: 75-88% (pensionäridest 100%) arvab, et töö on jäänud samale tasemele, ja 12-25% - et on muutunud paremaks. Kuivõrd õpilaste lugejastaz on alla 2 a. ning sellele küsimusele on vastanud ca 1/3, siis neid vastuseid arvesse ei ole võetud.

Ankeedi küsimustele - "mis teid meie raamatukogus kõige rohkem häirib või röömustab" ja "milline tööloik raamatukogus vajab kõige suuremat korrigeerimist" - on palju ja erinevaid arvamusi, kuid kahjuks on raske välja tuua väga selgeid erinevusi erinevate lugejagruppide arvamuste vahel.

Mis häirib lugejat raamatukogus kõige enam? Siin ja edaspidi võiks vastused jagada kahte suurde rühma: ühed, mis puudutavad raamatukogu kui hoonet koos interjööri, olme ja

muu taolisega; ja teised, mis vaatavad raamatukogule sisuliselt kui raamatute kogule koos selle kasutamisega seonduvate probleemidega.

Häirivana mainitakse vana ja kulunud inventari; rahul ei olda lampidega, mis sumisevad ja on liiga eredad, ventilatsiooniga - eriti kabiinides; mainitakse palavust ja liiga madalaid lagesid; päris mitut häirivad tilkuvad laed vihma ajal; kõrgharidusega spetsialistid on maininud suitsetamisruumi puudumist ja sellega seotult suitsetamist WC-des. Paljudele ei meeldi kõva jutt lugemissaalides ning ebakultuurusus (näit. istumine laudadel). Ebameeldivaks peetakse, et raamatukogusse ei või siseneda mapi või "diplomaadiga". Kümnekond vihjet on kohviku aadressil: et see suletakse vara ja on pühapäeviti kinni; pahandatakse halva kohvi ning pikkade järjekordade üle.

Raamatukogu sisulise töö kohta on häirivana mainitud järgmist: raamatukogu lühike lahtioleku aeg, pikad pühadevaheajad ning ebasobiv suvine graafik; raamatute puudus ja väike valik, eriti väliskirjanduse osas; raamatute ja mitme ajakirja aastakäikude kadumine avariifutitelt; välisajalehed ja -ajakirjad saavad suure hilinemisega; osa kirjandust on pidevalt välja laenatud ja seda tuleb korduvalt tellida; suur on ajakulu tellitud raamatute ootamisel (seda mainib iga kümnes, ja kõige rohkem õpilased); raamatutest ja ajakirjadest rebitakse ja lõigatakse lehti välja; puudub koha-pealne (ja töökorras) paljundusvõimalus; arvutiklass on väike ning aegunud; paari inimest häirib mõne töötaja järsk suhtumine, ka eesti keele oskuse puudumine; viis inimest, nende hulgas kaks õpilast ja kaks üliõpilast, arvavad kogu süsteemi olevat liiga keerulise. Ühtegi märkust raamatukogu sisulise töö kohta ei tee pensionärid ega kunstirahvas, neile tundub olmeline pool olevat olulisem.

Rohkem tuuakse esile röömustavaid külgi. Viis lugejat loevad röömustavaks raamatukogu olemasolu üldse. 13 inimest mainib siin valitsevat head, asjalikku, isegi fantastilist õhkkonda ning meeldivat miljööd töötgemiseks. Rahu ja vaikust loetakse üheks peamiseks (mainitakse 20 korral), aga ka valgust, puhtust, korda, mugavust, avarust, puhast õhku, rohelisi taimi ning "mullikesi katustel". 18 ankeedis rõhutatatakse töötajate viisakust, vastutulelikku, sõbralikku, tähelepanelikku, kiiret ja üldse meeldivat suhtumist lugejasse ning mainimata ei jää ka teenindajate naeratused. Viiel kor-

ral tuuakse positiivsena esile kohvikut, selles valitsevat õhkkonda ja lühikest (!) järjekorda.

Raamatukogu sisulise töö poole pealt loetakse rõõmustavaks küllalt suurt raamatute valikut, perioodika suurenenud valikut, ajalehti, uudiskirjandust. Eraldi mainitakse pagulaskirjanduse ja erifondide kättesaadavust. Kiidetakse ka avariitulite valikut, kust piisava ajavaru korral leiab vastuseid paljudele küsimustele. Paar inimest märgib lugejatriitust (näitused, konverentsid), paar kriipsutab alla arvutiklassi olemasolu ning üks üliõpilane võimalust lindistada muusikat. Selle küsimuse kokkuvõtteks sobiks vast ühe ligi 60-aastase bioloogi arvamus: tulen siia hea meelega nagu koju.

Vaadeldes tööloike, millised vajavad kõige rohkem korrigeerimist, näeme, et siin loetakse peamiseks mitte olmelisi, vaid sisulisi probleeme. Olmeprobleemidest tuuakse välja vaid lobisemist lugemissaalides ning suitsetamisruumi vajadust, WC-de korda ja puhtust, kottide hoidu garderoobis ja kohvikut koos selle pika järjekorraga. Üks üliõpilane tahaks raamatukogus näha ka aktiivse puhkuse võimalusi basseini, tenniseväljaku ja tantsusaali näol.

Raamatukogu sisulistest tööloikudes oodatakse väliskirjanduse paremat komplekteerimist ja tõsise teaduskirjanduse komplekteerimist röhkemates eksemplarides; ajakirjade osas soovitatakse teatud fundamentaalseid teadusajakirju tellida pidevalt, et ei esineks lünki. Korrigeerimist vajavad kataloogid ja need tuleks panna arvutisse. Kõige rohkem - 13 inimest, peamiselt õpilased - viitavad aeglasele teenindamisele. Vajatakse töökorras paljundusvõimalust, paremat tehnilist varustatust mikrofilmide vaatamiseks ning fonoteegis. Jälle mainitakse lehtede väljarebimist ning raamatute kadumist, soovitatakse leida võimalusi, et mõni raamat ei saaks olla aastaid ühe lugeja käes. Arvatakse, et korrigeerida tuleks õppekirjanduse jaotamist sügisel. Ja mainitakse vajadust anda lugejale rohkem infot raamatukogu kasutamise kohta - mõeldud on ilmselt infolehte.

Kuigi soovitusi töö parandamiseks on päris palju, on tunda kõikide käesolevas artiklis vaadeldud lugejagruppide positiivset ja heatahtlikku suhtumist raamatukogusse tervikuna.

BENUTZER VON AUßERHALB DER UNIVERSITÄT

Zusammenfassung

Ilme Reintam

Im Aufsatz werden die Fragebögen betrachtet, die von Benutzern von außerhalb der Universität ausgefüllt wurden, d.h. von Studenten, Lehrkräften und Wissenschaftlern der Estnischen Landwirtschaftlichen Hochschule, von Mitarbeitern der Akademie der Wissenschaften, von Schülern, Rentnern und einer Gruppe unter der Gesamtbeneennung "Sonstige" (überwiegend Spezialisten mit Hochschulbildung). Insgesamt gab es 108 solche Fragebögen.

Als Nutzer der Bibliothek weisen die betrachteten Gruppen einige Unterschiede auf. Die Interessen der Leser mit Hochschulbildung betreffen vorwiegend wissenschaftliche Fachliteratur und Literatur von Randgebieten sowie Nachschlagewerke; die Angehörigen der Estnischen Landwirtschaftlichen Hochschule interessieren sich vornehmlich für fachliche Wissenschafts- und Studienliteratur; die Rentner sind hauptsächlich an Belletristik interessiert. Die schülerischen Leser sind offensichtlich bestrebt, alles neugierig kennenzulernen.

Auch die Urteile über die Auswahl der benötigten Literatur sind bei verschiedenen Gruppen unterschiedlich ausgefallen. Die Mitarbeiter der Akademie der Wissenschaften und "Sonstige" halten die Buchauswahl für ausreichend bis gut, an die 20% sogar für schlecht. Die durchschnittlichen Bewertungen der Gruppe der Estnischen Landwirtschaftlichen Hochschule sind gleichfalls gut bis ausreichend, doch als schlecht hat die Literatúrauswahl niemand eingeschätzt. Für Rentner ist die Auswahl der Bücher gut bis reichlich. Bei Schülern kamen alle Bewertungen vor.

Die Urteile über die Freihandliteratur der Lesesäle sind im wesentlichen gleichlautend, ausgenommen bei der Gruppe "Sonstige", von denen nahezu ein Drittel die Freihandbestände mit "sehr gut" bewertet.

Von den Informationsmitteln sind die meistbenutzten selbstverständlich die Kataloge (90-100%). Es folgen das Schlag-

wortregister des systematischen Katalogs und etwa bei der Hälfte der Befragten die Kartei der Neuerwerbungen. Die Gruppe der Akademie der Wissenschaften benutzt öfter auch Fachbibliographien. Die Schüler haben den Gebrauch von allen Informationsmitteln angegeben.

Von den Katalogen benutzt man am häufigsten die alphabetischen und systematischen Kataloge für Bücher. Die Mitarbeiter der Akademie der Wissenschaften und Schüler haben auch den alphabetischen Katalog für Periodika für ihre Literatursuche herangezogen.

An den in der Bibliothek durchgeführten Benutzerveranstaltungen hat man sich wenig beteiligt - etwa die Hälfte hat keine Veranstaltung besucht. Die aktivste ist die Gruppe der Schüler gewesen. Mehr hat man Treffen mit Schriftstellern, Wissenschaftlern und Politikern besucht. Die bisher stattgefundenen Veranstaltungen bewertet man mit "gut" oder "befriedigend". Auch in Zukunft wünscht man nicht besonders aktiv an der Leserveranstaltungen teilzunehmen. Wiederum bevorzugt man Treffen mit Schriftstellern, Politikern oder Wissenschaftlern.

Die betrachteten Gruppen lesen Literatur in 2-4 Sprachen, einschließlich des Estnischen. Die betreffenden Fragebogenantworten der Schüler zeugen von mangelhaften Fremdsprachenkenntnissen dieser Lesergruppe.

Die Benutzung der Bibliothek ist für alle außer den Schülern angenehm gewesen. 20% der Schüler aber halten das für erschwert oder unangenehm. Nach Ansicht der Mehrzahl der Befragten ist die Arbeit der Bibliothek auf das gleiche Niveau geblieben, und etwa ein Viertel findet, daß es besser geworden ist.

Die Antworten auf die Fragen - "Was Sie in unserer Bibliothek am meisten stört oder freut?" und "Welcher Arbeitsbereich ist in der Bibliothek am meisten verbesserungsbedürftig?" - sind verschieden, und leider ist es schwer, deutliche Unterschiede zwischen den Gruppen vorzulegen. Die Aussagen kann man in 2 große Gruppen einteilen: diejenigen, die das Bibliotheksgebäude, das Interieur und die Arbeitsbedingungen in der Bibliothek betreffen; und andere, die die inhaltliche Bibliotheksarbeit, den Buchbestand und die Probleme der Benutzung betrachten.

Man ist der Ansicht, daß den größten Verbesserung die Arbeitsbereiche bedürfen, die inhaltliche Probleme der Biblio-

theksarbeit betreffen. Man nennt die Erwerbung der Literatur, verbesserungsbedürftig sind die Kataloge, und sie müßten in den Computer eingegeben werden. Es gibt auch Hinweise auf die langsame Bedienung. Der Benutzer braucht gute Bibliothekstechnik (Kopierer, Lesegeräte für Mikrofilme, Einrichtung der Fonothek). Wenn auch die Anzahl der Benutzerhinweise recht groß ist, so ist doch eine vollkommen positive und wohlwollende Einstellung zur Bibliothek zu fühlen.

ВНЕУНИВЕРСИТЕТСКИЕ ЧИТАТЕЛИ

Резюме

Ильме Рейнтам

В статье анализируются анкеты, заполненные внеуниверситетскими читателями, т. е. студентами, преподавателями и научными сотрудниками ЭСХУ, сотрудниками АН, школьниками, пенсионерами и представителями так называемой группы "другие" (в основном специалисты с высшим образованием). Всего таких анкет было 108.

Между этими группами читателей замечены некоторые отличия в пользовании библиотекой. Интересы читателей с высшим образованием (АН и "другие") касаются прежде всего научной литературы по их специальности и справочной литературы из граничащих со специальностью областей науки; студенты и сотрудники ЭСХУ интересуются специальной учебной, научной и справочной литературой; основной интерес для пенсионеров представляет художественная литература. Школьники, очевидно, пытаются охватить все новинки по "модным" для них направлениям.

Оценка читателями возможного выбора книг, предоставляемого библиотекой, также различается по группам. Читатели - сотрудники АН и "другие" считают этот выбор удовлетворительным и хорошим, около 20% - даже плохим. Оценки группы ЭСХУ в среднем хорошие и удовлетворительные, неудовлетворительным выбор не назвал ни один человек. Пенсионеры довольны выбором художественной литературы: "хороший" и "богатый". Оценки школьников различны.

Оценки литературы открытого доступа примерно такие же, не считая группы "другие", где почти треть ответивших оценили

данный фонд очень высоко.

Из справочных источников наиболее популярны, безусловно, каталоги (90-100%), затем идет предметный указатель систематического каталога, примерно половина читателей пользуется картотекой новых поступлений. Группа АН часто обращается и к отраслевой библиографии. Школьники прибегают ко всем справочным источникам.

Из каталогов чаще всего используются алфавитный и систематический. У группы АН и школьников стал популярным алфавитный каталог периодических изданий.

Около половины респондентов не принимало участия ни в одном организованном библиотекой мероприятии. Самыми активными были школьники. Наибольший интерес вызвали встречи с писателями, учеными и политическими деятелями: оценки находятся в границах хорошо-удовлетворительно. В перспективе также не предвидится активное участие в читательских мероприятиях, за исключением уже названных творческих встреч.

Читатели рассматриваемых групп читают на 2-4 языках, включая эстонский. Анкеты ученической группы показывают очевидное недостаточное владение иностранными языками.

У всех, кроме школьников, общение с библиотекой было приятным. 20% учеников встречало в этом общении затруднения или у них были неприятные моменты. Большинство отвечавших считает, что работа библиотеки осталась на прежнем уровне, и лишь четверть читателей отметила улучшение.

В ответах на вопросы анкеты "Что в библиотеке Вам больше всего мешает или нравится?" и "Какой участок библиотечной работы требует корректировки?" мнения были очень разнообразны, к сожалению, их трудно классифицировать по читательским группам. Ответы можно разделить на две категории: 1) касаю- щиеся здания, интерьера и бытовых условий в библиотеке, 2) организация работы, фонда и его использования.

Более всего требуют корректировки виды библиотечной работы, связанные не с бытом, а с качеством обслуживания. Упомянуты комплектование, система каталогов и их перевод в компьютер. Для обслуживания читателей требуется техника (для копировальных работ, чтения микрофильмов, а также для фонотеки).

Если пожеланий много, значит читатели восприняли опрос доброжелательно и к библиотеке относятся заинтересованно.

RAHULOLU LUGEJATEENINDUSEGA

Kärt Miil

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 1

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

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

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

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

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

Tabel 2

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

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

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

Tabel 3

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

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

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

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

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

Kirjandus

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

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

ZUFRIEDENHEIT MIT BENUTZERBERATUNG

Zusammenfassung

Kärt Mill

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

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

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

Die Benutzerberatung in der Handschriften- und Raritätenabteilung hat etwa ein Drittel der Befragten beurteilen können, doch die Bewertungen sind hoch (sehr gut 58%, schlecht 0,5%). Die Arbeit der Abteilung Fernleihe haben 25% der Probanden beurteilt, von ihnen 35% als "sehr gut", 7% halten die dortige Bedienung für schlecht. Besondere Hervorhebung verdient die recht hohe Einschätzung der Arbeitskultur der Katalogsaalauskunft (sehr gut 40%, schlecht 0,6%).

Was die Auswahl der Freihandliteratur in den Lesesälen anbetrifft, so hält man für den besten in dieser Hinsicht den Lesesaal Nachschlagewerke (sehr gut 20%, schlecht 5%), am unzufriedensten sind die Leser mit dem Freihandbestand des Lesesaals Mathematik- und Naturwissenschaften (sehr gut 4%, schlecht 16%). Eine unkundige Literaturlaufstellung auf dem Gebiete der mathematischen und Naturwissenschaften haben die Befragten sowohl im entsprechenden Fachlesesaal der Wissenschaftsliteratur als auch im Lesesaal Unterrichtsliteratur erwähnt.

Auf Grund der Fragebogenantworten ist festzustellen, daß für den Benutzer die freundliche Haltung der Bibliothekare sehr wesentlich ist. Das läßt die Annahme zu, daß die Zufriedenheit des Benutzers mit der Bedienung einerseits von der bedienenden Person und andererseits davon abhängt, ob und wie schnell seine Wünsche befriedigt werden.

ДОВОЛЕН ЛИ ЧИТАТЕЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЕМ В БИБЛИОТЕКЕ?

Резюме

Кярт Мииль

В рамках исследования "Библиотека Тартуского университета и читатель" в 1989 г. в библиотеке было проведено анкетирование с целью выяснения уровня удовлетворенности читателей обслуживанием, выбором литературы в открытом доступе, а также выявления факторов, вызывающих негативные или позитивные оценки читателей.

Согласно ответам на анкету наиболее высокую оценку культуры обслуживания получили работники абонемента научной литературы и читальных залов, особенно зала справочной литера-

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

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

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

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

RAHULOLU RAAMATUKOGUTÖÖTAJATE SUHTLUSKULTUURIGA

Karin Hango

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kirjandus

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

ZUFRIEDENHEIT MIT BENUTZERFREUNDLICHKEIT DER BIBLIOTHEKSMITARBEITER

Zusammenfassung

Karin Hango

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ РАБОТНИКОВ БИБЛИОТЕКИ В ОЦЕНКАХ ЧИТАТЕЛЕЙ

Резюме

Карин Ханго

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LUGEJA KULTUURIHUVID

Ilona Smuškina

Ülikooli raamatukogu üks tegevusvaldkondi on lugejaürituste ja näituste korraldamine, millega tegeleb kultuuriosakond. Selles valdkonnas on eriti oluline pidev tagasiside. Kuna kolme-etapilises lugejauuringus puudutas kultuuritööd ainult paar-kolm küsimust, pidasime vajalikuks 1988.a. veebruaris läbi viia eraldi küsitluse lugejate kultuurihuvide kohta saamaks hinnanguid tehtule ja ettepanekuid edaspidise töö paremaks korraldamiseks. (Ka 1982. a. lugejakonverentsi ettevalmistamiseks koostatud ankeet sisaldas paar küsimust kultuuritöö korralduse kohta raamatukogus.)

Kuna kõige põhjalikumalt võimaldab analüüsida lugeja kultuurihuve 1988.a. küsitlus, siis tutvustamegi eelkõige nimetatud anketeerimise tulemusi. 1988. a. ankeet² sisaldas 13 küsimust. Kuna raamatukogu lugejaskond on kakskeelne, trükiti ankeet nii eesti kui vene keeles, sealjuures venekeelseid ankeete protsentuaalselt vähem kui eestikeelseid. Eestikeelseid ankeete saadi täidetult tagasi 366 ja venekeelseid 69, kokku seega 435. Ankeedid jagati põhiliselt lugemissaalide kaudu raamatukogu aktiivsematele küllastajatele vabatahtlikkuse alusel. Seetõttu ei pane imestama fakt, et 44% vastajatest külastab raamatukogu peaaegu iga päev ja üle 30% vastanuist vähemalt kord nädalas. See asjaolu lubab arvata, et vastused on seda väärt, et neid põhjalikult analüüsida ja praktilisi järeldusi teha. Alljärgnevas analüüsis on eestlaste ja venelaste vastuseid vaadeldud eraldi neil juhtudel, kui vastanute arvamused oluliselt erinesid.

Ei saanud meilegi mõnda küsimusest, mis oli esitatud ka üldise lugejauuringu raames: kuidas hindavad lugejad raamatukogus korraldatud lugejaüritusi ja näitusi?

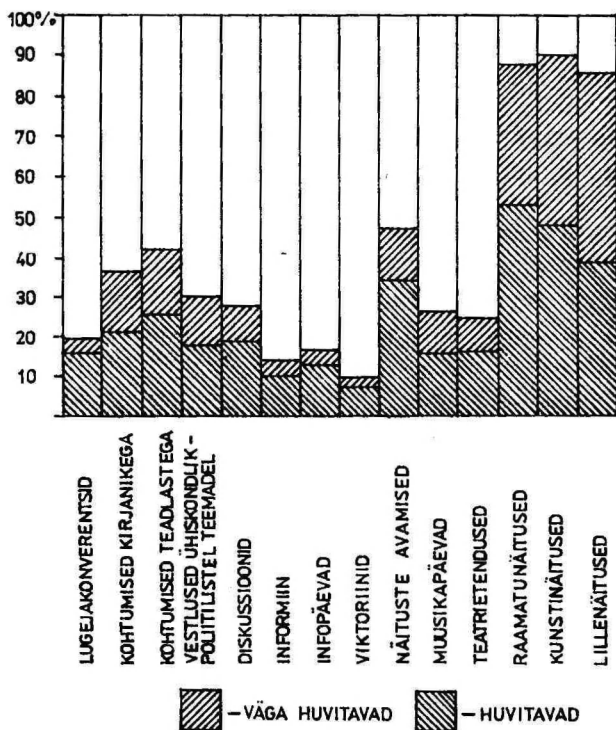
Oluline on märkida, et kolme-etapilisest põhiuuringust ja spetsiaalselt läbiviidud anketeerimisest tuleb selgelt välja

² Vt. lk. 149-151.

Üks tendents: lugejaürituste vastu on huvi tunduvalt väiksem kui näituste vastu. 1986.a. tundis lugejaürituste vastu huvi ainult 52%, näituste vastu aga 85% küsitletutest. 1988. a. ankeet annab umbes sama pildi (vt. joon. 1, 2). Ja ainult neljandik küsitletuist on raamatukogu lugejaüritusi külastanud.

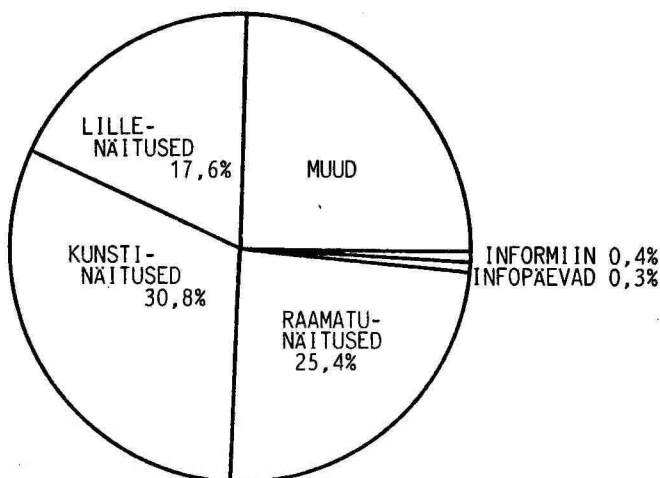
Joon. 1

KUIDAS HINNATI?



MIDA KÜLASTATAKSE KÕIGE SAGEDAMINI?

Joon. 2



Peab märkima, et 1982.a. ankeedis suhtus lugeja ükskõikselt kõigisse lugejaüritustesse - 74% respondentidest jättis sellele küsimusele isegi vastamata. Enamik vastanutest väitis, et nad ei soovi lugejatele mõeldud üritusi külastada või et pole olnud nende toimumisest teadlikud. Vastuse asemel oli ühes ankeedis koguni lugejapoolne küsimus: "Mis see on?" Ja tõepoolest - vana raamatukegu kitsad ruumid ei võimaldanud kuigivõrd lugejaüritusi ja näitusi korraldada. Aastatega suhtumine ja külastamine paranes - 1986. a. külastas 15% lugejatest kohtumisi teadlastega, 12% kohtumisi kirjanikega. Laulva revolutsiooni ja rahvusliku taassünni aastail huvi ühiskonnaelu, poliitika, teaduse, kultuuri, ökoloogia vallas tõusis väga - ja see kajastub ka lugejaankeetides, kus näit. 1989. aastal soovis poliitikutega kohtuda 39% lugejaist, (tipp)teadlastega 37%, aga huvi kirjandusõhute vastu oli vaid 19%-l ja lugejakonverentse soovis ainult 10% respondentidest.

Kõige aktiivsemad raamatukogu külastajad - üliõpilased - tõstsid juba esimese etapi küsitluses lugejaüritustest esimesele kohale kohtumised teadlastega (soovijaid 65%), millele järgnesid kohtumised kirjanikega (64%) ja kirjanduse ülevaated (61%). Viimaseid polnud ülikooli raamatukogu aga selleks ajaks üldse korraldanud. (Hiljem korraldasime temati-

lisi kirjanduse ülevaateid Eesti kirjanduse kateedri õppejõu E. Lõhmuse abiga. Esimesel üritusel oli kuulajaid u. 50 inimest.)

Niisiis: kuidas hindavad lugejad raamatukogus korraldatud üritusi ja näitusi?

Erinevalt eelmistest küsitlustest pidi lugeja sel korral vastama konkreetset, lähtudes etteantud variantidest. Valimiseks oli pakutud 14 erinevat lugejajäritust, alates lugejakonverentsidest ja lõpetades lillenäitustega. Kõige suuremat huvi ("võlga huvitav") on pälvinud lillenäitused - 47,6%, kunstinäitused - 42,1% ja raamatunäitused - 32,1%. Lihtsalt huvitavaks on neid samu üritusi pidanud veel suurem osa lugejatest: raamatunäitusi - 55,4%, kunstinäitusi - 47,5%, lillenäitusi - 38,2%.

Märkimisväärne on huvi teadlastega kohtumiste vastu - väga huvitavaks ja huvitavaks peab neid kokku 41,6% lugejatest. Kõrvalt öeldes, et raamatukogu on püüdnud viimastel aastatel erilist rõhku panna just Eesti teaduse saavutuste ja eelkõige ülikooli teadlaste tutvustamisele, võib järeelda, et töösuund on õige.

Kohtumisi kirjanikega pidas väga huvitavaks 15,7% ja huvitavaks 20,6%.

Lugejakonverentse, viktoriine ja infopäevi hindas isegi aktiivsete lugejate hulgast positiivselt ainult väga väike arv, vastavalt 2,9%, 3,3% ja 3,3%.

Ülikooli raamatukogus on traditsiooniliselt pööratud suurt tähelepanu raamatunäituste korraldamisele. Seda on läbi aegade tehtud oma põhitöö kõrvalt suure entusiasmiga. Uues majas tekkisid loomulikult laiemad võimalused raamatunäituste korraldamiseks - rohkem ruumi, valgust, töötajaid ja suurem lugejaskond isegi kohustasid rohkemaks. Näituste planeerimisel tehakse koostööd ülikooli kateedrite ja laboritega. Väga rõõmustav on asjaolu, et ülikooli õppejõudude ja üliõpilaste poolt tuleb igal aastal üha enam ettepanekuid, palveid ja ka abi näituste korraldamisel. Võib julgelt väita, et vastastikune koostöö on olemas. Huvitavaks ja väga huvitavaks peab raamatunäitusi 87,5% lugejatest.

Palju hoolt ja vaeva nõhakse kultuuriosakonnas kunstinäituste korraldamisega. Seda rõõmustavam on fakt, et 89,6% vastanuist peab kunstinäitusi meie majas huvitavaks ja väga huvitavaks.

Kahjuks on ka lugejaüritusi, millest ankeedile vastanud pole teadnudki ega ka osalenud. Nii ei tea infopäevadest 76,5%, informiinidest 79,0% vastanuist. Väga huvitavaks pidas infopäevi ainult 3,3% küsitletutest. Veel vähem huvitatakse viktoriinidest - 2,2%. Infopäevad aga võiksid sellegipoolest olla raamatunäituste kõrval üheks raamatukogufondi kõige paremaks avamise vormiks.

Paraku pole laia lugejaskonda kunagi kutsutud infopäevadele, vaid seal osalesid ainult kateedrite poolt volitatud isikud. Infopäevad võiksid tulevikus olla avatud kõigile lugejatele.

Fakt, et lugejaid väga tõmbavad lille- ja kunstinäitused, ei ole üllatav. Kuna ühiskondlik-poliitiline olukord Eestis viimase viie aasta jooksul on olnud väga pingeline, on loomulik ja arusaadav, et inimene otsib ka raamatukogust midagi hingele.

Kõhnamuses raamatukogu ürituste külastatavuse kohta (vt. joon. 2) ilmnes suur erinevus eesti- ja venekeelse lugejaskonna vahel. Eestlastest ei külastanud antud aastal ühtegi raamatukogu üritust ainult 16,2% vastanuist, venekeelsest lugejaskonnast 30%. Venelastest on raamatukogu üritustest osa võtnud üle 10 korra ainult üks lugeja 69-st. Eestlaste huvi ja osalemisega võib täiesti rahul olla - 16,2% on osalenud 10 korda, 11,7% 6 korda.

Vastavalt meie ootustele külastasid lugejad kõige sagedamini raamatu-, kunsti- ja lillenäitusi, kohtumisi teadlastega, vestlusi ühiskondlik-poliitilistel teemadel, näituste avamisi. Suhtarv on siin kõrge nii eestlastel kui ka venekeelsetel lugejatel.

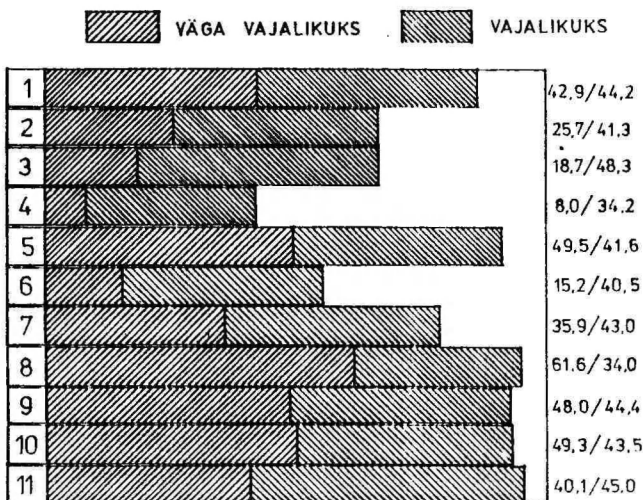
Oluline on teada saada, mis oli lugejaüritustest kõrvalejäämise põhjuseks. Minimaalne protsent lugejatest (0,2% kuni 0,7%) ei tundnud huvi temaatika vastu ega pakkunud neile huvi ka esinejad, aeg ei sobinud 24,9% ja 27,6% vastanutest ei teadnud ürituste toimumisest. See oli juba äärmiselt negatiivne näitaja raamatukogu töö kohta. Seda teadmiseks võttes laiendati koostööd raadio ja televisiooniga, ajalehele "Edasi"/"Postimees" hakati aktiivsemalt pakkuma infoartikleid. Viimasel ajal ilmub ülikooli ajalehes peaaegu igas numbris info + foto raamatukogu näituste või muude ürituste kohta. On tekkinud hea kontakt kohaliku raadioga.

Väga olulist informatsiooni pakkusid vastused ankeedi küsimusele: kui vajalikuks peab lugeja erinevate valdkondade

käsitlemist lugejaõritustel? (vt. joon. 3). Humanitaarteaduste aktuaalseid probleeme pidas väga vajalikuks 42,9%, vajalikuks - 44,2%, mitte eriti vajalikuks - 10,3% vastajatest. Humanitaarteadused ajaloolisest aspektist huvitasid 67% lugejaid. Kõllalt suur arv lugejaid - 26,5% pidas neid aga mitte eriti vajalikuks.

Joon. 3

KUI VAJALIKUKS PEETI ALLJÄRGNEVATE VALDKONDADE KÄSITLEMIST LUGEJAÕRITUSTEL?



1. Humanitaarteaduste aktuaalsed probleemid
2. Humanitaarteaduste ajalugu
3. Reaalteaduste aktuaalsed probleemid
4. Reaalteaduste ajalugu
5. Loodusteaduste aktuaalsed probleemid
6. Loodusteaduste ajalugu
7. Poliitika
8. Üldkultuurilised teemad
9. Kunst
10. Kirjandus
11. Muusika

Üllatuslik oli huvi reaalteaduste aktuaalsete probleemide vastu - 67% peab neid vajalikuks ja väga vajalikuks. Reaalteaduste ajalugu ei huvita lugejaid sel määral - väga vajalikuks peab seda ainult 8% vastanutest.

Loogiline ja täiesti prognoositav oli suur huvi (91,1%) loodusteaduste aktuaalsete probleemide vastu - muutuvad ju inimese ja looduse suhted järjest pingelisemaks.

Poliitika (78,9%) oli 1988. aastal muidugi väga nõutav teema. Puupüsti täis konverentsisaal kohtumistel eesti populaarsete poliitikategelastega andis selge vastuse ilma ankesterimisetagi.

Ankeedi tulemustest lähtuvalt võib öelda, et lugejaskond (95,6%) tahab raamatukogu lugejaüritustel laiendada oma silmaringi eelkõige üldkultuurilistel teemadel: kunst - 92,4%, kirjandus - 92,8%, muusika - 85,1%.

Raamatukogus korraldatavad raamatunäitused on põhiliselt kahte tüüpi: tähtpäevanäitused ja teemanäitused. Viimastel aastatel on püütud teha rohkem temaatilisi raamatunäitusi.

Kuidas suhtub lugeja näituste teemavalikusse? Ankeedis paluti hinnata näituste kümmet teemavaldkonda. Teadussaavutused Eestis ja Tartu Ülikoolis huvitasid väga 45,8% lugejatest, huvitavaks pidas 42,4%. Ainult 2,6% vastanuid ei tundnud selle teema vastu huvi.

Endise NSV Liidu teadussaavutuste populariseerimine pakus vene ja eesti lugejaskonnale erinevat huvi. Näitusi nimetatud teemal pidas väga huvitavaks eestlastest 15,2%, venelastest 58,2%. Päris ebahuvitavaks peab seda teemat 5,2% eestlasi ja 3,6% venelasi.

Kõige suurem huvi on aga kultuuriteema vastu, peaaegu 100%-line. Rõõmustav oli vastus venelaste puhul - väga huvitavaks ja huvitavaks peab kultuuriteemasid 98,3% vastanutest. Temaatilisi näitusi hinnatakse palju kõrgemalt kui tähtpäevanäitusi - näit. kunstialased näitused on väga huvitavad 55,5% ja huvitavad 25,4% vastanute meelest. Kõige nõutavamaks on ja jääb muidugi uudiskirjanduse näitus - väga huvitav - 76,2% (eestlased 73,5%, venekeelsed lugejad 90,5%), huvitav 20,6% (22,7% ja 9,5%).

Raamatukogus töötavad kaks kunstnikku, kelle ülesandeks on tagada maja sisekujunduses ühtlane stiil, näituste korrektne kujundus, raamatukogu väljaannete, infoplakatite ja brošüüride nägus välimus. Kuidas rahuldab lugejaid nende töö tulemus, huvitas ka kõnesoleva ankeedi koostajaid. Üldiselt

oldi sellega rahul - 75,5% (s.t. 308 inimest) vastas, et meeldib; maksimaalse hinnangu andis küll ainult 9,3%. Siin on oluline vahe eesti ja vene lugejaskonnas:

	eestlased	venekeelne lugejaskond
meeldib	79,3%	55,4%
jätab ükskõikseks	9,9%	24,6%
ei rahulda	1,2%	12,3%

Aastatega on raamatukogus välja kujunenud rahulik, tagasihoidlikes toonides disain, põhiliselt pruuni-valge kombinatsioonides, mis ei ole vastuvõetav lugejatele, kes on tulnud õppima väljastpoolt Eestit ja kes on olnud lapsepõlvest alates ümbritsetud erkсамate värvidega.

Ankeet sisaldas 3 küsimust, millele lugeja võis vastata n.-õ. vabas vormis, teha ettepanekuid ja märkusi. Oli karta, et lugeja jätab just need vastamata, kuna niisugused küsimused nõuavad juba tööpoolest sügavamat probleemidesse süvenemist, järelemõtlemist, s.t. aega ja viitsimist. Siin aga küsitluse korraldajate halvad prognoosid ei täitunud! Peaaegu kõik lugejad olid konstruktiivsed, näitasid suurt huvi majas toimuva vastu, ankeedi täitmisel suhtusid vastutustundega ja heatahtlikult.

Vastused ankeedi 9. ja 10. küsimusele (missuguseid etteheiteid on Teil meie seniste näituste kohta? on Teil konkreetseid soovide ja ettepanekuid lugejaürituste korraldamiseks tulevikus (teemad vms.?) andsid olulist ja rikkalikku informatsiooni lugejate soovide ja ettepanekute kohta. Märkimisväärne on, et just vabades vastustes tuli välja eesti ja vene lugejaskonna erinev suhtumine raamatukogus korraldatava vastu. Eestlaste vastused olid üldjoontes positiivse hinnanguga, kusjuures negatiivsed märkused olid antud pehmelt ja murelikult. Venekeelne lugeja vastas passiivsemalt nii etteheidete kui ka soovidega, mitmel oli hoiak kriitiline ja nõudlik! Näiteks: "Rohkem maitset!", "Teemad rahuldavad, aga on kuidagi piiratud, peab laiemalt! Tuleb kutsuda näituste avamisele spetsialiste ja kui teha, siis juba rikkalikumalt, muidu on kõik kuidagi vaeselt". VI kursuse meditsiiniüliõpilane: "Oleks vaja rohkem kommentaare."

Samas kasutas mõni venekeelne lugeja ankeeti selleks, et kõik oma mured välja öelda. Üks VI kursuse arstiteaduskonna üliõpilane kirjutas näiteks täis kõik vabad kohad, pöördudes

raamatukogu poole nii kriitika kui ka ettepanekutega. Oluline on märkida, et nad Tartu Ülikooli üliõpilastena tunnevad huvi eesti kultuuri vastu. Kõige rohkem paluvad seda tutvustada just esimeste kursuste üliõpilased ja loomulikult venekeelse info ja kommentaaridega.

Ankeetküsitlusega sai raamatukogu olulist informatsiooni, mille võib lühidalt kokku võtta järgnevas.

1. Lugeja on üldiselt rahul ürituste ja näituste temaatikaga.

2. Lugeja soovib, et rohkem pakutaks hingele (muusika, kunst, lillenäitused).

3. Lugeja on rahul maja ja näituste kujundusega.

4. Soovitavatest üritustest on esikohal kohtumised teadlaste ja kultuuritegelastega, näitustest - samateemalised väljapanekud.

5. Lugeja suhtub raamatukogu poolt korraldatavasse kriitiliselt, kuid heatahtlikult ja konstruktiivselt.

6. Raamatunäitustest peetakse kõige tähtsamaks ja vajalikumaks uudiskirjanduse väljapanekuid.

7. Lugeja arvamus tuleks koguda regulaarselt just igapäevase töö praktilist kasulikkust silmas pidades.

ALLGEMEINKULTURELLE INTERESSEN DER BENUTZER

Zusammenfassung

Ilona Smuschkina

Die Bibliothek der Tartuer Universität ist zugleich eines der kulturellen Zentren der Stadt. Hier werden regelmäßig Buch- und Kunstausstellungen, Vorlesungen, Treffen usw. durchgeführt.

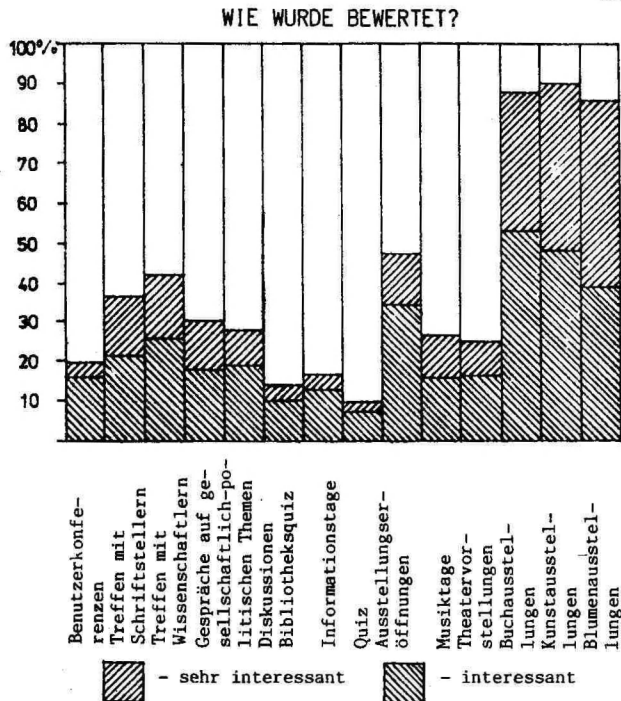
Um die Urteile der Benutzer über die Arbeit der Bibliothek auf diesem Gebiet zu ermitteln und entsprechend ihren Wünschen die Tätigkeit der Bibliothek zu verbessern, wurde von den Mitarbeitern der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit im Februar 1988 eine Umfrage durchgeführt.

Das Fragebogen enthielt 13 Fragen, die Antworten von 435 Befragten konnten der Analyse unterzogen werden. Da die Benutzerschaft der Bibliothek zweisprachig ist, wurden iden-

tische Varianten des Fragebogens in estnischer und russischer Sprache ausgearbeitet. Die Antworten der Esten und Nicht-Esten wurden nur im Falle auffallender Unterschiede in Bewertungen gesondert analysiert. Für die Auswertung waren 336 Fragebogen in estnischer und 69 in russischer Sprache eingegangen. Die Fragebögen wurden in den Lesesälen an Leser verteilt, die sich freiwillig zur Verfügung stellten. Deshalb erscheint es als nicht verwunderlich, daß 44% der Befragten die Bibliothek täglich und mehr als 30% mindestens ein Mal wöchentlich besuchen. Diese Zahlen weisen darauf hin, daß die Antworten der gegebenen Benutzergruppe einer eingehender Analyse und praktischer Schlußfolgerungen wert sind.

In meisten Fällen hatten die Respondenten die Möglichkeit, die zutreffende Antwort aus den angebotenen Varianten auszuwählen, aber auch eine Antwort zu erweitern. Eine klare Vorstellung über die Prioritäten der Benutzer vermittelt die graphische Darstellung der Antworten auf die Frage: Wie beurteilen Sie die in der Bibliothek durchgeführten Ausstellungen und Benutzerveranstaltungen?

Diagramm 1

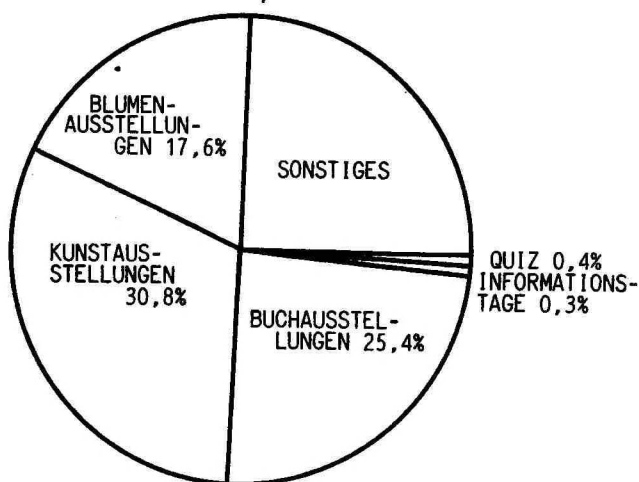


Die gegebenen Bevorzugungen bestehen bei allen nachfolgenden Antworten.

Unsere Annahme bestätigend besuchen die Leser am häufigsten verschiedene Ausstellungen. Treffen mit Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens, Schriftstellern und Wissenschaftlern folgen an zweiter Stelle.

WAS BESUCHT MAN AM HÄUFIGSTEN?

Diagramm 2

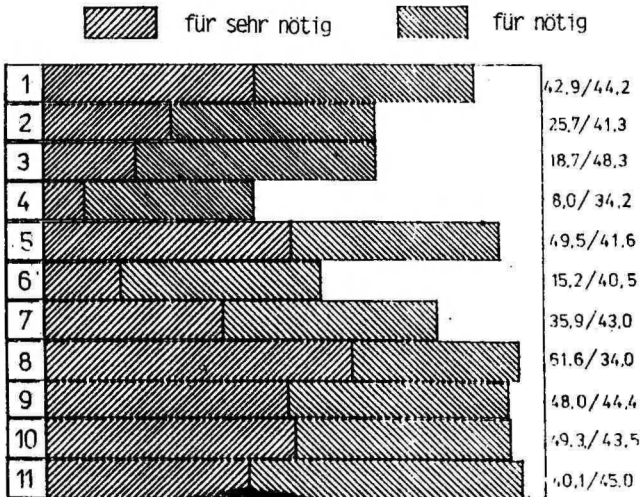


Als Hauptgrund für die Nichtteilnahme an Benutzerveranstaltungen wurde das Fehlen der ausreichenden Information angeführt - 27,6% der Befragten. Diese negative Kennzahl hat man zur Kenntnis genommen, und man hat Kontakte aufgenommen zu den Zeitungen "Edasi"/"Postimees" und "Tartu Ülikool"/"Universitas Tartuensis", zu der Estnischen Radio und später Radio Tartu. Schlussfolgerungen hat man auch aus den Antworten der 24,9% der Respondenten abgeleitet, die mit der Zeit des Stattfindens der Benutzerveranstaltungen nicht zufrieden waren.

Graphisch dargestellt, ergibt sich ein recht klares Bild von Themen, die unsere Benutzer interessieren.

Diagramm 3

FÜR WIE NOTIG HIELT MAN DIE BEHANDLUNG
NACHFOLGENDER GEBIETE AUF BENUTZERVERANSTALTUNGEN?



1. Aktuelle Probleme der Geisteswissenschaften
2. Geschichte der Geisteswissenschaften
3. Aktuelle Probleme der Exaktwissenschaften
4. Geschichte der Exaktwissenschaften
5. Aktuelle Probleme der Naturwissenschaften
6. Geschichte der Naturwissenschaften
7. Politik
8. Allgemeinkulturelle Themen
9. Kunst
10. Literatur
11. Musik

Als unerwartet erwies sich das große Interesse der Leser an aktuelle Probleme auf dem Bereich der mathematischen und Naturwissenschaften - 67% der Respondenten.

Das immer mehr angespannte Verhältnis zwischen dem Menschen und der Natur hat offensichtlich das Interesse an ökologische Probleme hervorgerufen - 91,1% der Befragten.

Eine offenkundige Aufmerksamkeit politischer Thematik (78,9% der Respondenten) bestätigt der überfüllte Konferenzsaal während der Treffen mit populären Politikern.

Das Fragebogen enthielt auch einige nichtprogrammierte Fragen, um den Benutzern Gelegenheit zu Vorschlägen und kritischen Hinweisen nach völlig eigenem Ermessen zu geben. Es bleibt anzumerken, daß sich eben in diesen Punkten die größten Differenzen in Urteilen der Esten und Nicht-Esten in bezug auf die in der Bibliothek durchgeführten Veranstaltungen zeigten. Die Antworten der Esten sind hier zumeist positiv ausgefallen, ihre negativen Bewertungen und Hinweise sind wohlwollend. Die nicht-estnischen Benutzer haben auf die offenen Fragen seltener geantwortet, doch bei vielen, die es getan haben, sind die Antworten recht schroff und anspruchsvoll ausgefallen.

Die Ergebnisse der Umfrage zusammenfassend, lassen sich folgende Schlußfolgerungen ziehen.

1. Der Benutzer ist im allgemeinen zufrieden mit der Thematik der angebotenen Ausstellungen und Veranstaltungen.

2. Die größten Erwartungen der Benutzer betreffen die geistige Sphäre: Musik, bildende Kunst, Blumenausstellungen.

3. Dem Benutzer gefällt die Gesamtgestaltung der Ausstellungen.

4. Von den Benutzerveranstaltungen werden Treffen mit Wissenschaftlern und Kulturschaffenden bevorzugt.

5. Der Benutzer verhält sich zur Tätigkeit der Bibliothek im gegebenen Bereich kritisch, aber wohlwollend und konstruktiv.

6. Die wichtigste und nötigste Ausstellung ist nach Meinung des Lesers die Auslage der Neuerwerbungen.

7. Die Urteile der Benutzer müssen regelmäßig ermittelt werden, um sie in der praktischen Bibliotheksarbeit anwenden zu können.

ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ ИНТЕРЕСЫ ЧИТАТЕЛЕЙ

Резюме

Илона Смушкина

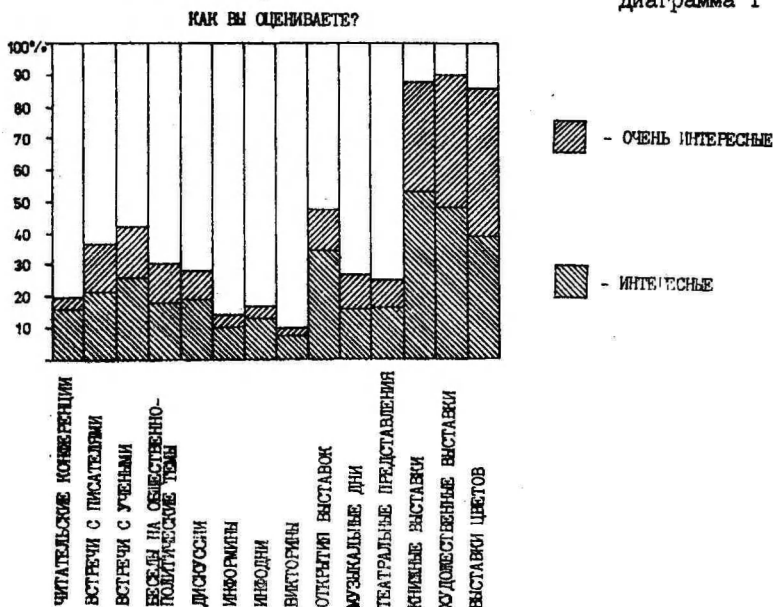
Библиотека Тартуского университета традиционно является одним из культурных центров города. Здесь регулярно организуются книжные и художественные выставки, лекции, встречи и т. п.

Чтобы выяснить мнение читателей о проделанной работе и в соответствии с их пожеланиями скорректировать свою деятельность, в феврале 1988 года сотрудниками отдела культуры библиотеки было проведено анкетирование.

Анкета состояла из 13 вопросов, были проанализированы ответы 435 респондентов. Поскольку читательский контингент библиотеки двуязычен, то были составлены идентичные варианты анкеты на эстонском и русском языках. При анализе ответов только в случае резкого отличия в оценках отдельно рассматривались ответы эстонцев и неэстонцев. Для обработки было получено с ответами 366 анкет на эстонском и 69 анкет на русском языках. Анкеты распространялись в читальных залах на добровольной основе, поэтому не удивляет тот факт, что из всех опрошенных 44% посещают библиотеку ежедневно и более 30% респондентов не менее одного раза в неделю. Этот показатель позволяет утверждать, что ответы данного контингента читателей достойны подробного анализа и практических выводов.

В большинстве случаев у читателей была возможность выбрать один из вариантов ответа, а также дополнить ответ. Ясное представление о читательских приоритетах дает следующая диаграмма с ответами на вопрос: "Как Вы оцениваете организуемые в библиотеке выставки и мероприятия для читателей?".

Диаграмма I

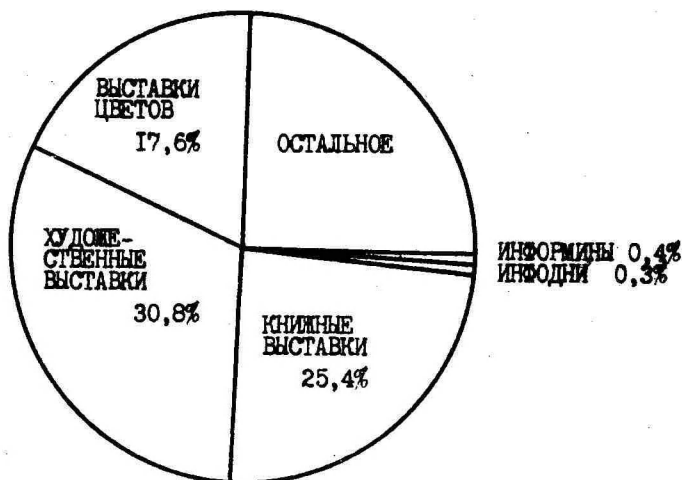


Данные приоритеты сохраняются во всех последующих ответах.

В соответствии с нашими предположениями читатели наиболее часто посещают различные выставки, встречи же с общественно-политическими деятелями, писателями, учеными реально остаются все-таки на втором плане.

Диаграмма 2

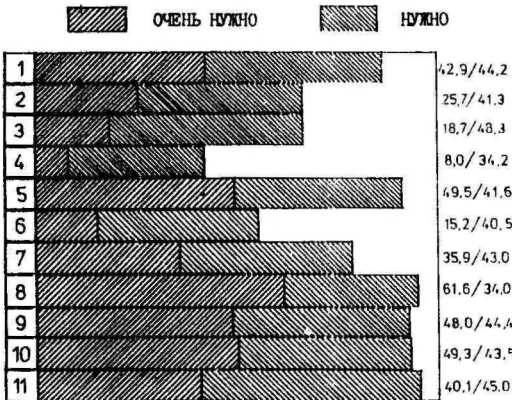
ЧТО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО ВЫ ПОСЕЩАЕТЕ БОЛЕЕ ЧАСТО?



Главной причиной неучастия в читательских мероприятиях было отмечено отсутствие достаточной информации (27,6% читателей). Этот отрицательный показатель принят к сведению, и в дальнейшем были налажены активные контакты с газетами "Postimees" и "Tartu Ülikool", Эстонским радио и "Радио Тарту". Выводы были сделаны также из ответов, в которых 24,9% читателей не удовлетворены временем проведения мероприятий.

Достаточно ясную картину о приоритетах в отношении интересующих читателей тем дает следующая диаграмма.

НАСКОЛЬКО НЕОБХОДИМЫМ ВЫ СЧИТАЕТЕ РАССМОТРЕНИЕ
СЛЕДУЮЩЕЙ ТЕМАТИКИ ВО ВРЕМЯ ЧИТАТЕЛЬСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ?



1. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ГУМАНИТАРНЫХ НАУК
2. ИСТОРИЯ ГУМАНИТАРНЫХ НАУК
3. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТОЧНЫХ НАУК
4. ИСТОРИЯ ТОЧНЫХ НАУК
5. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЕСТЕСТВЕННЫХ НАУК
6. ИСТОРИЯ ЕСТЕСТВЕННЫХ НАУК
7. ПОЛИТИКА
8. ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ ТЕМЫ
9. ИСКУССТВО
10. ЛИТЕРАТУРА
11. МУЗЫКА

Неожиданным оказался большой интерес читателей к актуальным проблемам в области точных наук - 67% респондентов.

Все более напряженные отношения человека и природы определили несомненный интерес к экологическим проблемам - 91,1% опрошенных.

Неоспоримость внимания к политической тематике (78,9% читателей) подтверждается заполненным до отказа конференц-залом библиотеки во время встреч с популярными политическими деятелями.

В анкете было несколько вопросов, на которые читатели могли ответить в свободной форме, сделать свои предложения и критические замечания. Следует отметить, что именно в этих пунктах проявилась наибольшая разница в отношении эстонцев и неэстонцев к тому, что организуется в библиотеке. Ответы эстонцев здесь в основном в позитивном ключе, негативные оценки и замечания доброжелательны. Неэстонские читатели в меньшем количестве отвечали на свободные вопросы, а многие из тех, кто все-таки ответил, делали это довольно в резкой и требовательной форме.

Резюмируя результаты данного анкетирования, можно сделать выводы:

1. Читатель в целом удовлетворен предлагаемой тематикой выставок и читательских мероприятий.

2. Наибольшие ожидания читателей связаны в эмоциональном плане с духовным миром: музыка, изобразительное искусство, выставки цветов.

3. Читателя устраивает общий дизайн и оформление выставок.

4. Из читательских мероприятий предпочтение отдается встречам с учеными и деятелями культуры.

5. Читатель относится к деятельности библиотеки в данной области критично, но доброжелательно и конструктивно.

6. Самая важная и необходимая выставка, на взгляд читателя, — экспозиция новинок.

7. Мнение читателей необходимо изучать регулярно с целью практического применения в повседневной работе.

ANKEET
"24 KÜSIMUST LUGEJALE"

Lugupeetud lugeja!

Ülikooli raamatukogu on mitmel korral küsinud oma lugejate arvamusi raamatukogu töö ja tegevuse kohta. Eelmisest küsitlusest on möödas kolm aastat. Sellest selgunud ettepanekuid on võimalust mööda arvestatud raamatukogu töökorralduses.

Palume ka Teid vastata mõnedele küsimustele, et teaksime paremini oma lugeja ootusi, oskaksime arvestada ta vajaduste ja soovidega.

Ankeet on anonüümne.

Täname Teid koostöö eest!

Tartu Ülikooli Raamatukogu

1. Mitu aastat olete juba meie lugeja?
.....
2. Mitu tundi viibisite raamatukogus möödunud nädalal?
..... tundi.
3. Kas suhtlemine raamatukoguga on olnud Teile valdavalt
(Märkige vastav number ringiga. Samuti märkige ka järgnevate analoogiliste küsimuste puhul.)
 - 1 meeldiv
 - 2 neutraalne
 - 3 raskendatud
 - 4 ebameeldiv
4. Kas kasutate meie raamatukogus (Märkige vastusevariandi number ringiga. Samuti märkige ka järgnevate analoogiliste küsimuste puhul.)

	sageli	aeg-ajalt	harva	ei kasuta
1 erialast teaduskirjandust	1	2	3	4
2 teaduskirjandust piirnevate ala- delt	1	2	3	4
3 erialast õppekirjandust	1	2	3	4
4 ühiskondlik-politilist kirjan- dust	1	2	3	4
5 populaarteaduslik- ku kirjandust	1	2	3	4
6 teatmekirjandust	1	2	3	4
7 ilukirjandust	1	2	3	4
8 uudiskirjandust	1	2	3	4
9 ajakirju	1	2	3	4
10 ajalehti	1	2	3	4
11 fonomaterjale	1	2	3	4
12 mikromaterjale	1	2	3	4

5. Kas Teie poolt nõutava kirjanduse osas on raamatute valik meie raamatukogus

- 1 rikkalik
- 2 hea
- 3 rahuldav
- 4 halb

6. Nimetage väljaandeid, mida olete korduvalt tellinud meie fondist, aga siiani pole õnnestunud saada.

.....

7. Kuidas rahuldab Teid avariikulitel paikneva kirjanduse valik? Kas see on

	väga hea	hea	rahul- dav	halb	ei ka- suta
1 filoloogია- ja ühis- konnateaduste saalis	1	2	3	4	5
2 täppis- ja loodustea- duste saalis	1	2	3	4	5
3 ajakirjade saalis	1	2	3	4	5
4 õppekirjanduse luge- missaalis	1	2	3	4	5
5 teatmekirjanduse saa- lis	1	2	3	4	5
6 arvutiklassis	1	2	3	4	5

8. Kas (millisel erialal) olete täheldanud teemale mittevastavat kirjanduse paigutust?

9. Milliseid teabeallikaid olete meie raamatukogus kasutanud?

- 1 kataloogid
- 2 teatmearhiiv
- 3 uudiskirjanduse kartoteek
- 4 süstemaatilise kataloogi aineloend
- 5 üldised bibliograafiad (Raamatukroonika, Artiklite ja Retsensioonide Kroonika jt.)
- 6 erialased bibliograafiad (referaatajakirjad jt.)
- 7 personaalnimestikud
- 8 teemanimestikud
- 9 TRÜ bibliograafia aastaraamatud
- 10 erialade infokartoteegid
- 11 erialade infolehed
- 12 bülletäänid raamatukogusse saabunud välisperiodika kohta
- 13 bülletäänid raamatukogusse saabunud autoreferaatide kohta

10. Milliseid meie raamatukogu katalooge Te kasutate?

	sageli	aeg-ajalt	harva	ei kasuta
1 tähestikkataloogid				
a) raamatud	1	2	3	4
b) perioodika	1	2	3	4
c) õppekirjandus	1	2	3	4
2 süstemaatilised kataloogid				
a) raamatud	1	2	3	4
b) perioodika	1	2	3	4
c) õppekirjandus	1	2	3	4
3 märksõnakataloogid	1	2	3	4

11. Milline kataloog Teid (Kasutage eelmise küsimuse numbratsiooni, näit. 2b.)

- 1 rahuldab
- 2 ei rahulda
- 3 miks?

12. Kas vajate kataloogide kasutamisel konsultandi abi?

- 1 sageli
- 2 aeg-ajalt
- 3 harva
- 4 ei vaja

13. Kuidas hindate seni toimunud lugejaüritusi?

	väga head	head	rahuldavad	halb	ei tea
1 lugejakoosolekuid	1	2	3	4	5
2 kohtumised kirjanikega	1	2	3	4	5
3 kohtumised teadlastega	1	2	3	4	5
4 kohtumised poliitikatega	1	2	3	4	5
5 kirjandusõhtud	1	2	3	4	5
6 loengud	1	2	3	4	5
7 näituste avamised	1	2	3	4	5
8 informiinid	1	2	3	4	5

14. Milliseid lugejaüritusi sooviksite edaspidi külastada?

- 1 lugejakoosolekuid
- 2 kohtumised kirjanikega
- 3 kohtumised teadlastega
- 4 kohtumised poliitikatega
- 5 kirjandusõhtud
- 6 loengud
- 7 näituste avamised
- 8 informiinid
- 9

15. Palun hinnake meie töötajate teenindus- ja suhtlemiskultuuri:

	väga hea	hea	rahuldav	halb	ei tea
1 teaduskirjanduse ko-julaenutuses	1	2	3	4	5
2 õppekirjanduse koju-laenutuses	1	2	3	4	5
3 filoloogia- ja ühis-konnateaduste saalis	1	2	3	4	5
4 loodus- ja täppis-teaduste saalis	1	2	3	4	5
5 ajakirjade saalis	1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5	6
6 õppekirjanduse saalis	1	2	3	4	5	
7 teatmekirjanduse lugemissaalis	1	2	3	4	5	
8 käsikirjade ja haruldaste raamatute lugemissaalis	1	2	3	4	5	
9 RVL-i osakonnas	1	2	3	4	5	
10 infoosakonnas	1	2	3	4	5	
11 teadusbibliograafia osakonnas	1	2	3	4	5	
12 uudiskirjanduse näitusel	1	2	3	4	5	
13 kataloogisaalis	1	2	3	4	5	
14 arvutiklassis	1	2	3	4	5	
15 kohvikus	1	2	3	4	5	
16 garderoobis	1	2	3	4	5	

16. Millises eespool nimetatud punktides on teenindamine Teie arvates (Kasutage eelmise küsimuse numeratsiooni.)
- 1 kõige kompetentsem
 - 2 kõige asjatundmatum
17. Kas raamatukogu töö on viimase kahe-kolme aasta jooksul Teie arvates
- 1 muutunud paremaks
 - 2 jäänud endisele tasemele
 - 3 muutunud halvemaks
18. Mis Teid meie raamatukogus kõige rohkem
- 1 häirib
 - 2 röömustab
19. Milline tööloik raamatukogus vajab Teie arvates kõige suuremat korrigeerimist?

Mõned andmed ka Teie enda kohta:

20. Olen

- 1 TRÜ statsionaarne üliõpilane
- 2 TRÜ mittestatsionaarne üliõpilane
- 3 TRÜ aspirant

- 4 TRÜ õppejõud/teadur
- 5 TRÜ teenistuja
- 6 EPA üliõpilane
- 7 EPA õppejõud/teadur
- 8 TA töötaja
- 9 õpilane
- 10 pensionär
- 11

21. Vanus aastates: aastat.

22. Sugu: 1 naine 2 mees

23. Teie

- 1 amet
- 2 eriala
- 3 kui õpite, siis millises teaduskonnas ja erialal ning mitmendal kursusel (või mitmendas klassis)

24. Millistes keeltes Te loete?

- | | |
|-----------|-------------|
| 1 eesti | 5 soome |
| 2 vene | 6 prantsuse |
| 3 inglise | 7 |
| 4 saksa | |

TÄNAME TEID VÄGA!

FRAGEBOGEN
"24 FRAGEN AN BENUTZER"

Geehrter Benutzer!

Die Universitätsbibliothek hat schon mehrere Male nach den Urteilen ihrer Benutzer über die Arbeit der Bibliothek gefragt. Seit der vorigen Befragung sind drei Jahre vergangen. Die Hinweise der Benutzer hat man nach Möglichkeit in der Organisation der Bibliotheksarbeit berücksichtigt.

Wir bitten auch Sie, einige Fragen zu beantworten, damit wir die Erwartungen unserer Leser besser kennenlernen könnten, um ihre Bedürfnisse und Wünsche zu befriedigen.

Der Fragebogen ist anonym.

Vielen Dank für die Zusammenarbeit!

Die Universitätsbibliothek Tartu

1. Wie lange sind Sie schon Benutzer unserer Bibliothek?
.....
2. Wieviele Stunden verbrachten Sie in der Bibliothek in der vergangenen Woche?
..... Stunden.
3. Ist die Benutzung der Bibliothek für Sie meistens (Vermerken Sie die zutreffende Nummer mit einem Kreis. Ebenso vermerken Sie die Antwort auch bei folgenden analogen Fragen.)
 - 1 angenehm
 - 2 neutral
 - 3 erschwert
 - 4 unangenehm
4. Benutzen Sie in unserer Bibliothek (Vermerken Sie die Nummer der Antwort mit einem Kreis. Ebenso machen Sie bei folgenden analogen Fragen.)

	oft	manchmal	selten	benutze. nicht
1 wissenschaftliche Fachliteratur	1	2	3	4
2 wissenschaftliche Literatur von Grenzgebieten	1	2	3	4
3 fachliche Studienliteratur	1	2	3	4
4 gesellschaftlich-politische Literatur	1	2	3	4
5 populärwissenschaftliche Literatur	1	2	3	4
6 Nachschlagewerke	1	2	3	4
7 Belletristik	1	2	3	4
8 Neuerwerbungen	1	2	3	4
9 Zeitschriften	1	2	3	4
10 Zeitungen	1	2	3	4
11 Fonomaterialien	1	2	3	4
12 Mikromaterialien	1	2	3	4

5. Ist die Auswahl der für Sie nötigen Literatur in unserer Bibliothek

- 1 reichlich
- 2 gut
- 3 ausreichend
- 4 ungenügend

6. Nennen Sie Ausgaben, die Sie wiederholt aus unseren Beständen bestellt haben, die Sie aber bisher nicht bekommen haben.

7. Wie befriedigt Sie die Auswahl der Literatur im Freihandbestand. Ist das

	sehr gut	gut	ausreichend	ungenügend	kein Urteil möglich
1 im Lesesaal Philologie- und Gesellschaftswissenschaften.	1	2	3	4	5
2 im Lesesaal Mathematik- und Naturwissenschaften	1	2	3	4	5
3 im Lesesaal Periodika	1	2	3	4	5
4 im Lesesaal Studienliteratur	1	2	3	4	5
5 im Lesesaal Nachschlagewerke	1	2	3	4	5
6 in der Computerklasse	1	2	3	4	5

8. Haben Sie bemerkt (auf welchem Fachgebiet), daß die als Freihandbestand aufgestellte Literatur nicht dem Thema entspricht?

9. Welche Informationsmittel haben Sie in unserer Bibliothek benutzt?

- 1 Kataloge
- 2 Nachschlagearchiv
- 3 Kartei der Neuerwerbungen
- 4 Schlagwortregister des systematischen Katalogs
- 5 Allgemeinbibliographien (Buchchronik, Chronik der Artikel und Rezensionen u.a.)
- 6 Fachbibliographien (Referatezeitschriften u.a.)
- 7 Personalbibliographien
- 8 thematische Bibliographien
- 9 bibliographische Jahrbücher der TU
- 10 Informationskarteien der Fachgebiete
- 11 fachliche Informationsblätter
- 12 Bulletins über die in der Bibliothek eingegangenen periodischen Schriften
- 13 Bulletins über die in der Bibliothek eingegangenen Autoreferate

10. Welche Kataloge benutzen Sie in unserer Bibliothek?

	oft	manchmal	selten	benutze nicht
1 alphabetische Kataloge				
a) Bücher	1	2	3	4
b) Periodika	1	2	3	4
c) Studienliteratur	1	2	3	4
2 systematische Kataloge				
a) Bücher	1	2	3	4
b) Periodika	1	2	3	4
c) Studienliteratur	1	2	3	4
3 Sachkataloge	1	2	3	4

11. Welcher Katalog Sie (Benutzen Sie die Numeration der vorigen Frage, z.B. 2b.)

- 1 befriedigt
- 2 befriedigt nicht
- 3 warum?

12. Brauchen Sie bei der Benutzung der Kataloge die Hilfe des Konsultanten?

- 1 oft
- 2 manchmal
- 3 selten
- 4 nein

13. Wie beurteilen Sie die bisher stattgefundenen Benutzerveranstaltungen?

	sehr gut	gut	ausreichend	unge-nügend	kein Urteil möglich
1 Benutzerkonferenzen	1	2	3	4	5
2 Treffen mit Schriftstellern	1	2	3	4	5
3 Treffen mit Wissenschaftlern	1	2	3	4	5
4 Treffen mit Politikern	1	2	3	4	5
5 Literarische Veranstaltungen	1	2	3	4	5
6 Vorlesungen	1	2	3	4	5
7 Ausstellungseröffnungen	1	2	3	4	5
8 Quiz	1	2	3	4	5

14. Welche Benutzerveranstaltungen möchten Sie in Zukunft besuchen?

- 1 Benutzerkonferenzen
- 2 Treffen mit Schriftstellern
- 3 Treffen mit Wissenschaftlern
- 4 Treffen mit Politikern
- 5 Literarische Veranstaltungen
- 6 Vorlesungen
- 7 Ausstellungseröffnungen
- 8 Quiz
- 9

15. Bitte beurteilen Sie die Benutzerberatung und Benutzerfreundlichkeit unserer Mitarbeiter:

	sehr gut	gut	ausreichend	unge-nügend	kein Urteil möglich
1 in der Leihstelle Wissenschaftliche Literatur	1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5	6
2 in der Leihstelle Studienliteratur		1	2	3	4	5
3 im Lesesaal Philologie- und Gesellschaftswissenschaften	1		2	3	4	5
4 im Lesesaal Mathematik- und Naturwissenschaften	1		2	3	4	5
5 im Lesesaal Periodika	1		2	3	4	5
6 im Lesesaal Studienliteratur	1		2	3	4	5
7 im Lesesaal Nachschlagewerke	1		2	3	4	5
8 im Lesesaal Handschriften und seltene Bücher	1		2	3	4	5
9 in der Abteilung Fernleihe	1		2	3	4	5
10 in der Abteilung Wissenschaftliche Information	1		2	3	4	5
11 in der Abteilung Wissenschaftsbibliographie	1		2	3	4	5
12 in der Ausstellung der Neuerwerbungen	1		2	3	4	5
13 im Katalogsaal	1		2	3	4	5
14 in der Computerklasse	1		2	3	4	5
15 im Café	1		2	3	4	5
16 in der Garderobe	1		2	3	4	5

16. An welchen der obengenannten Stellen ist die Bedienung Ihrer Meinung nach am meisten (Benutzen Sie die Numerierung der vorigen Frage.)

- 1 kompetent
- 2 inkompetent

17. Ist die Arbeit der Bibliothek im Laufe der zwei bis drei letzten Jahre Ihrer Meinung nach

- 1 besser geworden
- 2 auf dem früheren Niveau geblieben
- 3 schlechter geworden

18. Was in unserer Bibliothek Sie am meisten

- 1 stört
- 2 freut

19. Welcher Arbeitsbereich der Bibliothek bedürft Ihrer Meinung nach am meisten der Verbesserung?

Einige Angaben auch über Sie:

20. Ich bin

- 1 Direktstudent der TU
- 2 Fernstudent der TU
- 3 Aspirant der TU
- 4 Lehrkraft/wissenschaftlicher Mitarbeiter der TU
- 5 Angestellter der TU
- 6 Student der Estnischen Landwirtschaftlichen Hochschule
- 7 Lehrkraft/wissenschaftlicher Mitarbeiter der Estnischen Landwirtschaftlichen Hochschule
- 8 Mitarbeiter der Akademie der Wissenschaften
- 9 Schüler
- 10 Rentner
- 11

21. Alter: Jahre.

22. Geschlecht: 1 weiblich 2 männlich

23. Ihr

- 1 Beruf
- 2 Fachgebiet
- 3 bei Studenten Fakultät, Studienfach und Studienjahr, bei Schülern Klasse

24. In welchen Sprachen lesen Sie?

- 1 Estnisch
- 2 Russisch
- 3 Englisch
- 4 Deutsch
- 5 Finnisch
- 6 Französisch
- 7
-

DANKE SCHÖN!

АНКЕТА
"24 ВОПРОСА ЧИТАТЕЛЮ"

Уважаемый читатель!

Университетская библиотека уже несколько раз интересовалась мнением читателей о своей работе и деятельности. Последний опрос проводился три года назад. Предложения из предыдущих анкет использованы для улучшения работы библиотеки.

Просим и Вас ответить на некоторые вопросы, чтобы мы лучше узнали нужды, ожидания и желания своих читателей.

Анкета анонимна.

Благодарим Вас за совместную работу!

Научная библиотека ТГУ

1. Сколько лет Вы являетесь читателем нашей библиотеки?
.....
2. Сколько часов Вы провели в библиотеке на прошлой неделе?
..... часов.
3. Ваши отношения с библиотекой были (обведите соответствующую цифру, также отвечайте на последующие вопросы):
 - 1 приятными
 - 2 нейтральными
 - 3 затруднительными
 - 4 неприятными
4. Пользуетесь ли Вы у нас (обведите цифру, соответствующую Вашему мнению, также отвечайте на последующие аналогичные вопросы)

	часто	иногда	редко	не пользуюсь
1 научной литературой по Вашей специальности	1	2	3	4
2 научной литературой по смежным специальностям	1	2	3	4
3 учебной литературой по Вашей специальности	1	2	3	4

 часто иногда редко не пользуюсь

4 общественно-политической литературой I 2 3 4

5 научно-популярной литературой I 2 3 4

6 справочной литературой I 2 3 4

7 художественной литературой I 2 3 4

8 новинками литературы I 2 3 4

9 журналами I 2 3 4

5. Как представлена у нас интересующая Вас литература?

- 1 очень полно
- 2 хорошо
- 3 удовлетворительно
- 4 плохо

6. Перечислите книги, которые Вы неоднократно заказывали из нашего фонда, но не получили

.....

7. Как удовлетворяет Вас подбор литературы на полках открытого доступа?

 очень хорошо хоро-шо удовлет-вори-тельно пло-хо не поль-зуюсь

I в читальном зале филологических и общественных наук I 2 3 4 5

2 в читальном зале естественных и точных наук I 2 3 4 5

3 в читальном зале журналов I 2 3 4 5

	очень хорошо	хоро- шо	удовлет- вори - тельно	пло- хо	не поль- зуюсь
4 в читальном зале учебной литера- туры	I	2	3	4	5
5 в читальном зале справочной лите- ратуры	I	2	3	4	5
6 в классе вычис- лительной тех- ники	I	2	3	4	5
8. В каких читальных залах (по какой специальности) Вы обра- тили внимание на тематически неправильную расстановку ли- тературы?					
9. Какими справочно-информационными материалами Вы пользуетесь?					
1 I каталоги					
2 справочный архив ТГУ					
3 картотека новых поступлений					
4 предметный указатель систематического каталога					
5 общие библиографии (книжные летописи, летописи жур- нальных статей и рецензий и т. д.)					
6 специальные библиографии (реферативные журналы и т. д.)					
7 персональные указатели					
8 тематические указатели					
9 библиографические ежегодники ТГУ					
10 инфокартотеки по специальности					
11 инфолистки по специальности					
12 бюллетени иностранной периодики, поступившей в биб- лиотеку					
13 бюллетени авторефератов диссертаций, поступивших в библиотеку					
10. Какими библиотечными каталогами Вы пользуетесь?					

 часто иногда редко не пользуюсь

I	алфавитные каталоги				
	а) книг	I	2	3	4
	б) периодики	I	2	3	4
	в) учебной литературы	I	2	3	4
2	систематические каталоги				
	а) книг	I	2	3	4
	б) периодики	I	2	3	4
	в) учебной литературы	I	2	3	4
3	предметные каталоги	I	2	3	4

II. Какой каталог Вас (используйте нумерацию предыдущего вопроса, например 2б)

- I удовлетворяет
 2 не удовлетворяет
 3 почему?

I2. Вам требуется помощь консультанта при пользовании каталогами?

- I часто
 2 иногда
 3 редко
 4 не требуется

I3. Как Вы оцениваете проведенные для читателей мероприятия?

 очень хорошие хоро-шие удовлет-ворительные пло-хие не знаю, не участвовал

I	читательские конференции	I	2	3	4	5
2	встречи с писателями	I	2	3	4	5
3	встречи с учеными	I	2	3	4	5

	очень хорошие	хорошие	удовлетворительные	плохие	не знаю, не участвовал
4 встречи с политическими деятелями	I	2	3	4	5
5 литературные вечера	I	2	3	4	5
6 открытие выставок	I	2	3	4	5
7 лекции	I	2	3	4	5
8 информеры	I	2	3	4	5

14. Какие мероприятия Вы желали бы посетить в будущем?

- 1 читательские конференции
- 2 встречи с писателями
- 3 встречи с учеными
- 4 встречи с политическими деятелями
- 5 литературные вечера
- 6 открытие выставок
- 7 лекции
- 8 информеры

15. Пожалуйста, оцените культуру обслуживания наших работников

	очень хорошо	хорошо	удовлетворительно	плохо	не знаю, не посещал
1 на абонементе научной литературы	I	2	3	4	5
2 на абонементе учебной литературы	I	2	3	4	5
3 в читальном зале филологических и общественных наук	I	2	3	4	5

	очень хорошо	хоро- шо	удовлет- вори- тельно	пло- хо	не знаю, не посе- щал
4 в читальном зале естественных и точных наук	I	2	3	4	5
5 в читальном зале журналов	I	2	3	4	5
6 в читальном зале учебной литера- туры	I	2	3	4	5
7 в читальном зале справочной лите- ратуры	I	2	3	4	5
8 в читальном зале рукописей и ред- ких книг	I	2	3	4	5
9 в секторе МБА	I	2	3	4	5
10 в отделе инфор- мации	I	2	3	4	5
11 в отделе научной библиографии	I	2	3	4	5
12 в зале новинок	I	2	3	4	5
13 в зале каталогов	I	2	3	4	5
14 в классе вычисли- тельной техники	I	2	3	4	5
15 в кафе	I	2	3	4	5
16 в гардеробе	I	2	3	4	5

16. В каких из вышеуказанных пунктах обслуживание, по Ваше-
му мнению, (воспользуйтесь нумерацией предыдущего воп-
роса):

- 1 наиболее компетентное
- 2 наиболее непрофессиональное

17. По Вашему мнению, работа библиотеки в последние 2-3 го-
да:

- 1 улучшилась
- 2 осталась на прежнем уровне
- 3 ухудшилась

18. Что Вам в нашей библиотеке больше всего
 1 мешает
 2 нравится
19. Какой участок библиотечной работы, по Вашему мнению, требует большей корректировки?
-
 Сообщите некоторые данные о себе:
20. Я 1 студент стационара ТГУ
 2 студент-заочник ТГУ
 3 аспирант ТГУ
 4 преподаватель/научный сотрудник ТГУ
 5 служащий ТГУ
 6 студент ЭСХА
 7 преподаватель/научный сотрудник ЭСХА
 8 сотрудник АН
 9 учащийся
 10 пенсионер
 11
21. Возраст
22. Пол 1 женский
 2 мужской
23. Ваша
 1 должность
 2 специальность
 3 если Вы учитесь, то на каком факультете, по какой специальности и на каком курсе (или в каком классе)?
-
24. На каких языках Вы читаете?
 1 эстонском
 2 русском
 3 английском
 4 немецком
 5 финском
 6 французском
 7

БЛАГОДАРИМ ВАС!

A N K E E T
"13 KÜSIMUST
LUGEJÄRITUSTE JA NÄITUSTE KORRALDAMISE
KOHTA TRÜ TEADUSLIKUS RAAMATUKOGUS"

LUGUPEETUD LUGEJA!

Ülikooli raamatukogu üks tegevusvaldkondi on lugejajärituste ja näituste korraldamine. Meile oleksid suureks abiks Teie arvamused tehtu kohta ja soovid edaspidiseks. Seepärast palume Teil vastata mõnele küsimusele. Vastamise hõlbustamiseks on enamikule küsimustele antud vastusevariandid. Tõmmake palun Teie arvates sobiva variandi numbrile ring ümber.

1. Kui sageli Te külastate meie raamatukogu?
 - 1 - peaaegu iga päev
 - 2 - umbes kord nädalas
 - 3 - kord-paar kuus
 - 4 - paar korda aastas
 - 5 - olenevalt tööperioodist
2. Kuidas hindate raamatukogus korraldatud lugejajäritusi ja näitusi? Tõmmake palun kõigi loetletud ärituste puhul ring ümber Teie jaoks kõige sobivama vastusevariandi numbrile.

	võga huvitavad	huvi-tavad	polnud eriti huvitavad	tõiesti eba-huvitava-d	ei tea, pole osalenud
1. Lugejakonverentsid	1	2	3	4	5
2. Kohtumised kirjanikega	1	2	3	4	5
3. Kohtumised teadlastega	1	2	3	4	5
4. Vestlused ühiskondlik-politiilistel teemadel	1	2	3	4	5
5. Diskussioonid	1	2	3	4	5
6. Informiin	1	2	3	4	5
7. Infopäevad	1	2	3	4	5
8. Viktoriinid	1	2	3	4	5
9. Näituste avamised	1	2	3	4	5
10. Muusikapäevad	1	2	3	4	5
11. Teatrietendused	1	2	3	4	5
12. Raamatunäitused	1	2	3	4	5
13. Kunstinäitused	1	2	3	4	5
14. Lillenäitused	1	2	3	4	5

3. Mitu korda Te möödunud aastal külastasite raamatukogus toimunud üritusi? korda
Mida loetletust kõige sagedamini? (märkige numbrid)
4. Milliseid etteheiteid on Teil toimunud ürituste sisu või vormi kohta?
5. Mis on peamiseks põhjuseks, miks Te ülejäänud lugejatüritustest osa ei võtnud?
1 - ei tundnud käsitletavate teemade vastu huvi
2 - esinejad ei äratanud huvi
3 - aeg ei sobinud
4 - ei teadnud nende toimumisest
6. Kui vajalikuks peate alljärgnevate valdkondade käsitlemist lugeja üritustel?

	väga vajalikuks	vajalikuks	mitte vajalikuks	erivajalikuks	ebaloluliseks
1. Humanitaarteaduste aktuaalsed probleemid	1	2	3	4	
2. Humanitaarteaduste ajalugu	1	2	3	4	
3. Reaalteaduste aktuaalsed probleemid	1	2	3	4	
4. Reaalteaduste ajalugu	1	2	3	4	
5. Loodusteaduste aktuaalsed probleemid	1	2	3	4	
6. Loodusteaduste ajalugu	1	2	3	4	
7. Poliitika	1	2	3	4	
8. Üldkultuurilised teemad	1	2	3	4	
9. Kunst	1	2	3	4	
10. Kirjandus	1	2	3	4	
11. Muusika	1	2	3	4	
12. Midagi muud (kirjutage, mis nimelt)					
.....	1	2	3	4	
.....	1	2	3	4	
7. Kui võrd vajalikuks või huvipakkuvaks peate raamatunäituse loetletud teemadel?					

	väga hu- vitav	huvitav	mitte eri- ti huvitav	ebahu- vitav
1. Ühiskondlik-poliitilised	1	2	3	4
2. Teaduse ajalugu	1	2	3	4
3. Teadussaavutused maailmas	1	2	3	4
4. Teadussaavutused NSVL-s	1	2	3	4
5. Teadussaavutused Eestis ja TRÜ-s	1	2	3	4
6. Kultuur	1	2	3	4
7. Kunst	1	2	3	4
8. Tähtpäevanäitused	1	2	3	4
9. Uudiskirjandus	1	2	3	4
10. Midagi muud (kirjutage, mis nimelt)				
.....	1	2	3	4
.....	1	2	3	4
8. Nimetage mõni viimasel ajal meie majas korraldatud näi- tus, mis Teile eriti meeldis.				
.....				
9. Kas senine näituste temaatika rahuldab Teid? Missuguseid etteheiteid on Teil meie seniste näituste kohta?				
.....				
10. On Teil konkreetseid soove või ettepanekuid lugejaüritus- te või raamatunäituste korraldamiseks tulevikus (teemad vms.)?				
.....				
11. Kuidas hindate raamatukogu üldist näitagitatsiooni ja näituste kujundust?	1 - meeldib väga			
	2 - meeldib			
	3 - jätab ükskõikseks			
	4 - ei rahulda			
12. Kas Te	1 - õpite ülikoolis			
	2 - õpite EPA-s			
	3 - töötate ülikoolis õppejõu või teadurina			
	4 - töötate ülikoolis teenistujana			
	5 - töötate EPA-s			
	6 - töötate TA süsteemis			
	7 - töötate või õpite mujal Eestis			
	8 - töötate või õpite väljaspool Eestit			
	9 - olete aspirant			
	10 - olete pensionär			
	11 - töötate ja õpite TRÜ kaugõppes			
13. Teie eriala:				

Tänname väga!

F R A G E B O G E N

"13 FRAGEN

ÜBER DIE DURCHFÜHRUNG DER BENUTZERVERANSTALTUNGEN
UND AUSSTELLUNGEN IN DER UB TARTU"

GEEHRTER BIBLIOTHEKSBRUCHER!

Einer der Tätigkeitsbereiche der Bibliothek ist die Durchführung der Benutzerveranstaltungen und Ausstellungen. Ihre Urteile über unsere bisherige Arbeit auf diesem Gebiet und Wünsche für die Zukunft würden uns sehr helfen. Deshalb bitten wir Sie, einige Fragen zu beantworten. Um das Beantworten zu erleichtern, hat man bei den meisten Fragen die Antwortvarianten angegeben. Bitte vermerken Sie die Nummer der Ihrer Meinung nach zutreffenden Variante mit einem Kreis.

1. Wie oft besuchen Sie unsere Bibliothek?

- 1 - fast jeden Tag
- 2 - etwa einmal in der Woche
- 3 - ein- bis zweimal im Monat
- 4 - ein paarmal im Jahr
- 5 - je nach der Arbeitsperiode

2. Wie bewerten Sie die in der Bibliothek durchgeführten Benutzerveranstaltungen und Ausstellungen? Bitte vermerken Sie die Nummer der für Sie am meisten zutreffenden Antwortvariante mit einem Kreis.

	sehr interes- sant	inte- res- sant	nicht be- sonders interes- sant	ganz unin- teres- sant	kein Urteil mög- lich
1. Benutzerkonferenzen	1	2	3	4	5
2. Treffen mit Schriftstellern	1	2	3	4	5
3. Treffen mit Wissenschaftlern	1	2	3	4	5
4. Gespräche auf gesellschaftlich-politischen Themen	1	2	3	4	5
5. Diskussionen	1	2	3	4	5
6. Bibliotheksquiz	1	2	3	4	5
7. Informationstage	1	2	3	4	5
8. Quiz	1	2	3	4	5
9. Ausstellungseröffnungen	1	2	3	4	5

10. Musiktage	1	2	3	4	5
11. Theatervorstellungen	1	2	3	4	5
12. Buchausstellungen	1	2	3	4	5
13. Kunstausstellungen	1	2	3	4	5
14. Blumenausstellungen	1	2	3	4	5

3. Wie viele Male besuchten Sie im vergangenen Jahr die in der Bibliothek stattgefundenen Veranstaltungen?Mal
Was vom Obenaufgezählten am häufigsten? (vermerken Sie die Nummern)
4. Welche Vorwürfe haben Sie in bezug auf den Inhalt oder die Form der stattgefundenen Veranstaltungen?
5. Was ist der Hauptgrund für Ihre Nichtteilnahme an den übrigen Benutzerveranstaltungen?
- 1 - kein Interesse für behandelte Themen
 - 2 - die Auftretenden erweckten kein Interesse
 - 3 - die Zeit war unpassend
 - 4 - Mangel an Information über das Stattfinden der Veranstaltungen
6. Für wie nötig halten Sie die Behandlung nachfolgender Bereiche auf Benutzerveranstaltungen?

	sehr nötig	nötig	nicht be- sonders nötig	unwesent- lich
1. Aktuelle Probleme der Geisteswissenschaften	1	2	3	4
2. Geschichte der Geisteswissenschaften	1	2	3	4
3. Aktuelle Probleme der Exaktwissenschaften	1	2	3	4
4. Geschichte der Exaktwissenschaften	1	2	3	4
5. Aktuelle Probleme der Naturwissenschaften	1	2	3	4
6. Geschichte der Naturwissenschaften	1	2	3	4
7. Politik	1	2	3	4
8. Allgmeinkulturelle Themen	1	2	3	4
9. Kunst	1	2	3	4
10. Literatur	1	2	3	4
11. Musik	1	2	3	4
12. Etwas anderes (schreiben Sie, was genau)				
.....	1	2	3	4
.....	1	2	3	4

7. Für wie nötig oder interessant halten Sie Buchausstellungen zu nachfolgenden Themen?

	sehr in- teressant	interes- sant	nicht be- sonders interessant	uninte- ressant
1. Gesellschaftlich-politische	1	2	3	4
2. Geschichte der Wissenschaft	1	2	3	4
3. Errungenschaften der Wissenschaft in der Welt	1	2	3	4
4. Errungenschaften der Wissenschaft in der UdSSR	1	2	3	4
5. Errungenschaften der Wissenschaft in Estland und in der TU	1	2	3	4
6. Kultur	1	2	3	4
7. Kunst	1	2	3	4
8. Ausstellungen anlässlich der Gedenktage	1	2	3	4
9. Neuerwerbungen	1	2	3	4
10. Etwas anderes (schreiben Sie, was genau)	1	2	3	4
.....	1	2	3	4
.....	1	2	3	4
8. Nennen Sie eine in der letzten Zeit in unserem Haus veranstaltete Ausstellung, die Ihnen besonders gefallen hat.				
9. Befriedigt Sie der bisherige Themenkreis der Ausstellungen? Welche Vorwürfe haben Sie in bezug auf unsere bisherige Ausstellungen?				
.....				
10. Haben Sie konkrete Wünsche oder Vorschläge zur Durchführung der Benutzerveranstaltungen oder Buchausstellungen in Zukunft (Themen o.a.)?				
.....				
.....				
.....				
.....				

11. Wie bewerten Sie die Gestaltung der Ausstellungen?

- 1 - gefällt sehr
- 2 - gefällt
- 3 - läßt gleichgültig
- 4 - befriedigt nicht

12. Wo studieren oder arbeiten Sie?

- 1 - Sie studieren an der Universität
- 2 - Sie studieren an der Estnischen Landwirtschaftlichen Hochschule
- 3 - Sie arbeiten an der Universität als Lehrkraft oder Wissenschaftler
- 4 - Sie arbeiten an der Universität als Angestellter
- 5 - Sie arbeiten an der Estnischen Landwirtschaftlichen Hochschule
- 6 - Sie arbeiten im System der Akademie der Wissenschaften
- 7 - Sie arbeiten oder studieren anderswo in Estland
- 8 - Sie arbeiten oder studieren außerhalb Estlands
- 9 - Sie sind Aspirant
- 10 - Sie sind Rentner
- 11 - Sie sind Fernstudent der TU

13. Ihr Fachgebiet:

Vielen Dank!

А Н К Е Т А

"ИЗ ВОПРОСОВ К ЧИТАТЕЛЯМ НБ ТГУ"

Уважаемый читатель!

Одной из сфер деятельности университетской библиотеки является организация книжных выставок и мероприятий для читателей. Ваше мнение о работе, ведущейся в этом направлении, а также Ваши пожелания очень для нас важны. Поэтому просим Вас ответить на ряд вопросов. Чтобы облегчить Вашу задачу для большинства вопросов предложены варианты ответов. Пожалуйста, обведите кружком номер ответа, соответствующего Вашему мнению.

1. Как часто Вы посещаете нашу библиотеку?

- 1 - почти каждый день
- 2 - примерно раз в неделю
- 3 - раз-два в месяц
- 4 - пару раз в год
- 5 - в зависимости от занятости

2. Как Вы оцениваете организуемые в библиотеке выставки и мероприятия для читателей? Обведите цифру, наиболее соответствующую Вашему мнению по каждому из предложенных мероприятий.

	очень инте- ресно	инте- ресно	не осо- бенно интересно	совсем не интересно	не знаю, не посе- щал
1. Читательские конференции	1	2	3	4	5
2. Встречи с писателями	1	2	3	4	5
3. Встречи с учеными	1	2	3	4	5
4. Беседы на общественно-политические темы	1	2	3	4	5
5. Дискуссии	1	2	3	4	5
6. Информини	1	2	3	4	5

	очень инте- ресно	инте- ресно	не осо- бенно интересно	совсем не интересно	не знаю, не посе- щал
7. Инфодни	I	2	3	4	5
8. Викторины	I	2	3	4	5
9. Открытия вы- ставок	I	2	3	4	5
10. Музыкальные дни	I	2	3	4	5
11. Театральные представления	I	2	3	4	5
12. Книжные выстав- ки	I	2	3	4	5
13. Художественные выставки	I	2	3	4	5
14. Выставки цве- тов	I	2	3	4	5

3. Сколько раз Вы посетили мероприятия, организованные биб-
лиотекой в прошлом году? раз.

Какие мероприятия из вышеназванных Вы посещали наиболее
часто? (Укажите номера)

4. На какие недостатки по форме или содержанию посещенных
Вами мероприятий Вы можете указать?

.....

.....

5. По каким причинам Вы не посещали остальные мероприятия?

- I - не интересуюсь данной тематикой
- 2 - докладчик не представлялся интересным
- 3 - не подходило время
- 4 - не знал об их проведении

6. Насколько целесообразным Вы считаете проведение мероприя-
тий для читателей по следующим темам?

	очень нужно	нужно	не особенно нужно	не представ- ляется нуж- ным
I. Актуальные проб- лемы гуманитарных наук	I	2	3	4
2. История гуманитар- ных наук	I	2	3	4
3. Актуальные проб- лемы точных наук	I	2	3	4
4. История точных наук	I	2	3	4
5. Актуальные проб- лемы естественных наук	I	2	3	4
6. История естествен- ных наук	I	2	3	4
7. Политика	I	2	3	4
8. Общекультурные темы	I	2	3	4
9. Искусство	I	2	3	4
10. Литература	I	2	3	4
II. Музыка	I	2	3	4
12. Другие темы (ука- жите, какие имен- но)	I	2	3	4
.....	I	2	3	4
.....	I	2	3	4

7. Считаете ли Вы интересными и нужными книжные выставки по следующим темам?

	да, вполне	скорее да, чем нет	скорее нет, чем да	нет
1. Общественно- политическая	I	2	3	4
2. История науки	I	2	3	4
3. Мировые дости- жения науки	I	2	3	4
4. Достижения науки в СССР	I	2	3	4
5. Достижения науки в ЭССР и ТТУ	I	2	3	4
6. Культура	I	2	3	4
7. Искусство	I	2	3	4

	да, вполне	скорее да, чем нет	скорее нет, чем да	нет
8. Знаменательные даты	I	2	3	4
9. Новинки литературы	I	2	3	4
10. Другие темы (укажите, какие именно)				
.....	I	2	3	4
.....	I	2	3	4
.....	I	2	3	4

8. Укажите, пожалуйста, две наиболее понравившиеся Вам выставки из организованных в последнее время?

.....

.....

9. Удовлетворяет ли Вас на сегодняшний день тематика выставок? Какие замечания Вы имеете по поводу выставок?

.....

.....

.....

10. Есть ли у Вас конкретные пожелания или предложения по поводу организации книжных выставок и проведения мероприятий для читателей в дальнейшем?

.....

.....

.....

II. Как Вы оцениваете общий уровень наглядной агитации и оформление выставок?

- I - очень нравится
- 2 - нравится
- 3 - оставляет безразличным
- 4 - не удовлетворяет

12. Вы:

- I - учитесь в университете
- 2 - учитесь в ЭСХА
- 3 - работаете преподавателем или научным сотрудником в университете
- 4 - работаете в университете служащим
- 5 - работаете в ЭСХА
- 6 - работаете в системе АН
- 7 - работаете или учитесь в другом городе (селе) Эстонии
- 8 - работаете или учитесь за пределами Эстонии
- 9 - являетесь аспирантом
- 10 - являетесь пенсионером
- 11 - работаете и учитесь в ТТУ заочно

13. Ваша специальность:

LÜHENDID - ABKÜRZUNGEN - СОКРАЩЕНИЯ

- EPA - Eesti Põllumajanduse Akadeemia
EPMÜ - Eesti Põllumajandusülikool
KHO - Tartu Ülikooli Raamatukogu käsikirjade ja haruldaste raamatute osakond
RVL - raamatukogudevaheline laenutus
TA - Teaduste Akadeemia
TRÜ - Tartu Riiklik Ülikool
TÜ - Tartu Ülikool
- TU - Tartuer Universität
UB - Universitätsbibliothek
- АН - Академия наук
МБА - межбиблиотечный абонемент
НБ ТТУ - Научная библиотека Тартуского государственного университета
ОРРК - отдел рукописей и редких книг
ТТУ - Тартуский государственный университет
ТУ - Тартуский университет
ЭСХА - Эстонская сельскохозяйственная академия
ЭСХУ - Эстонский сельскохозяйственный университет

SISUKORD - INHALTSVERZEICHNIS - СОДЕРЖАНИЕ

U. Tõnnov	Uuringu "Tartu Ülikooli Raamatukogu ja lugeja" korraldusest ja tulemustest 3 Über die Organisation und Ergebnisse der Untersuchung "Die Universitätsbibliothek Tartu und der Benutzer". Zusammenfassung12 Организация и анализ результатов исследования "Библиотека Тартуского университета и читатель" Резюме15
M. Karo	Kes on Tartu Ülikooli Raamatukogu lugeja?18 Benutzerstruktur der Universitätsbibliothek Tartu. Zusammenfassung.....29 Читатель Библиотеки Тартуского университета - кто он? Резюме 30
A. Norberg	Teadlane Tartu Ülikooli Raamatukogu lugejana 32 Wissenschaftler als Benutzer der Universitätsbibliothek Tartu. Zusammenfassung39 Ученый - читатель Библиотеки Тартуского университета. Резюме 41
U. Tõnnov	Mõningaid tendentse üliõpilaste raamatukogukasutuses ja hinnangutes43 Einige Tendenzen in der Bibliotheksbenutzung und Bewertungen der Studenten. Zusammenfassung65 О некоторых аспектах деятельности библиотеки в оценке студентов. Резюме 67
V. Seiler	Filoloogid raamatukogu kasutajaina.70 Philologen als Bibliotheksbenutzer. Zusammenfassung80 К характеристике филологов как читателей университетской библиотеки. Резюме 82

I. Reintam	Lugejad väljastpoolt ülikooli	85
	Benutzer von außerhalb der Universität. Zusammenfassung	91
	Внеуниверситетские читатели. Резюме	93
K. Miil	Rahulolu lugejateenindusega	95
	Zufriedenheit mit Benutzerberatung. Zusammenfassung	102
	Доволен ли читатель обслуживанием в библиотеке? Резюме	103
K. Hango	Rahulolu raamatukogutöötajate suhtluskultuuriga	105
	Zufriedenheit mit Benutzerfreundlichkeit der Bibliotheksmitarbeiter. Zusammenfassung	108
	Культура общения работников библиотеки в оценках читателей. Резюме	110
I. Smuškina	Lugejate kultuurihuvid	113
	Kulturelle Interessen der Bibliotheksbenutzer. Zusammenfassung	121
	Общекультурные интересы читателей. Резюме	125
	Ankeet "24 küsimust lugejale"	130
	Fragebogen "24 Fragen an Benutzer"	136
	Анкета "24 вопроса читателю"	142
	Ankeet "13 küsimust lugejäirituste ja näituste korraldamise kohta TRÜ Teaduslikus Raamatukogus"	149
	Fragebogen "13 Fragen über die Durchführung der Benutzerveranstaltungen und Ausstellungen in der UB Tartu"	152
	Анкета "13 вопросов к читателям НБ ТГУ"	156
	Lühendid - Abkürzungen - Сокращения	161

Tartu Ülikooli toimetised.
Vihik 944.
Tartu Ülikool.
EE2400 Tartu, Ülikooli 18.
Vastutav toimetaja U. Tõnnov.
9,46.10,25.T.242.200.
TÜ trükikoda. EE2400 Tartu, Tiigi 78.