

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtlusosakond

Krista Visas

**KLIENDIRAHULOLU HINDAMINE
RAHVARAAMATUKOGUDES PÄRNU
KESKRAAMATUKOGU NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: Heli Tooman, Phd

Pärnu 2021

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Heli Tooman

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Gerda Mihhailova

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

(allkirjastatud digitaalselt)

Krista Visas

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Kliendirahulolu hindamine raamatukogudes	7
1.1 Kliendirahulolu käsitlused ja uurimismeetodid	7
1.2 Kliendirahulolu hindamine raamatukogudes.....	12
2. Kliendirahulolu mõõtmine ja hindamine Pärnu Keskraamatukogus	22
2.1 Ülevaade Pärnu Keskraamatukogust ja uuringu kirjeldus	22
2.2 Pärnu Keskraamatukogu kliendirahulolu uuringu tulemuste analüüs	30
2.3 Pärnu Keskraamatukogu kliendirahulolu uuringu järeldused ja ettepanekud ..	41
Kokkuvõte	45
Viidatud allikad.....	48
Lisad.....	53
Lisa 1. Ankeetküsitluse küsimustik	53
Lisa 2. Klientide ettepanekud Pärnu Keskraamatukogule	65
Summary	68

SISSEJUHATUS

Magistritöö keskendub kliendirahulolu uurimise teoreetilistele käsitlustele, raamatukogu klientide ootuste, vajaduste ja soovide kirjeldamisele ning kliendirahulolu hindamisele rahvaraamatukogudes Pärnu Keskraamatukogu näitel.

Raamatukogudel on ühiskonnas täita tähtis roll – aidata inimesi orienteeruda tänapäevases infoühiskonnas. Kuni inimesed loevad, kestab ka kultuur. Raamatukogude ülesanne on aidata inimestel teadlikumalt lugeda ja seeläbi elus paremini hakkama saada. (Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing, 2016) Rahvaraamatukogud on kohalike kogukondade haridus-, kultuuri- ja sotsiaalkeskused (Reid, 2019, lk 4). Raamatukogude olulisust näitab ka see, et raamatukogude teenuseid kasutab iga teine Eesti elanik (Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus & Emor, 2018), mis teeb raamatukogud suurima kliendikontaktiga kultuuriasutusteks Eestis.

Kuna raamatukogude roll ühiskonnas muutub koos tehnoloogiliste ja sotsiaalsete arengutega ning raamatukogud on teenustele orienteeritud organisatsioonid, mis püüavad kasutajatele pakkuda kvaliteetset teenust (Reid, 2019, lk 1), on tähtis uurida raamatukogu klientide rahulolu pakutavate teenustega. Neid mõjutegureid, mis panevad praegusel digiajastul kliendi kasutama raamatukogu, on vähe uuritud.

Raamatukoguteenuste kvaliteedi parendamise temaatika on aktuaalne kõikjal maailmas. Kvaliteedi hindamiseks ja tagamiseks kasutatakse mitmesuguseid kvaliteedijuhtimise töövahendeid ja uurimismeetodeid. Kvantitatiivsete uurimismeetodite kõrval soovitatakse raamatukoguteenuste kvaliteedi hindamisel rohkem kasutada ka kvalitatiivseid uurimismeetodeid. (Berndtson & Öström, 2020, lk 310)

Probleemidena saab esile tuua väheseid teadmisi ja kogemusi raamatukoguteenuste kvaliteedi hindamise võimalustest, kliendiuuringute ebaregulaarset läbiviimist ja

tagasisidesüsteemi puudulikkust. (Berndtson & Öström, 2020; Reid, 2019) Samasugused probleemid eksisteerivad ka Eesti rahvaraamatukogudes. Töö autori andmetel on Eesti rahvaraamatukogudes läbi viidud väikesemahulisi kliendirahulolu uuringuid. (Raamatukogu, n.d.; Pärnu maakonna ...,2019), aga neis ei ole kasutatud kliendirahulolu uurimise teaduspõhist metoodikat. Eestis puudub rahvaraamatukogude kliendirahulolu hindamises järjepidevus. Akadeemiliste raamatukogude teenuste kvaliteedi ja kliendirahulolu kohta on kirjutatud mitmeid teadustöid (Einasto, 2005; Nuut, 2006), kuid rahvaraamatukogud on fookusest välja jäänud.

Probleemi kirjeldusele tuginedes sõnastatakse magistritöö probleemküsimuseks: Kuidas saaks parandada klientide rahulolu rahvaraamatukoguteenuste kvaliteediga? Probleemküsimusele soovitakse vastused leida Pärnu Keskraamatukogu klientide rahulolu uuringu toel. Pärnu Keskraamatukogus ei ole järjepidevalt kliendirahulolu uurimisega tegeletud. Magistritöö eesmärgiks on tuginedes teoreetilistele allikatele ja magistritöö uuringu tulemustele, esitada ettepanekud kliendirahulolu parendamiseks ning rahulolu hindamise süsteemi väljatöötamiseks Pärnu Keskraamatukogus. Hiljem saaks seda süsteemi kasutada ka teised Eesti rahvaraamatukogud.

Eesmärgi saavutamiseks sõnastati järgmised uurimisküsimused:

- 1) Milline on Pärnu Keskraamatukogu külastajate rahulolu?
- 2) Kuidas saaks parandada Pärnu Keskraamatukogu klientide rahulolu teenuste kvaliteediga?

Eesmärgini jõudmiseks on püstitatud järgmised ülesanded:

- 1) Anda ülevaade kliendirahulolu teoreetilistest käsitlustest .
- 2) Kirjeldada raamatukogude klientide rahulolu hindamise meetodeid.
- 3) Anda ülevaade kliendirahulolu uuringutest Eesti rahvaraamatukogudes, sh Pärnu Keskraamatukogus.
- 4) Ette valmistada ja läbi viia Pärnu Keskraamatukogu klientide rahulolu-uuring.
- 5) Analüüsida Pärnu Keskraamatukogu kliendirahulolu uuringu tulemusi.
- 6) Teha järeldused ja esitada ettepanekud Pärnu Keskraamatukogu kliendirahulolu parendamiseks.

Magistritööl on sissejuhatus, kokkuvõte, kaks peatükki, viidatud allikate loetelu, ingliskeelne resüme ja 4 lisa. Magistritöö esimeses peatükis antakse teadusallikatele tuginedes ülevaade kliendirahulolu olulisusest ja kliendirahulolu uurimise meetoditest ja eripärast raamatukogude teenuste kontekstis. Oluliste autoritena tugineti Noh ja Changi (2020), Reidi (2019), Hakala ja Nygréni, (2010) jt teadustöödele.

Töö teises peatükis antakse ülevaade kliendirahulolu uuringutest Eesti raamatukogudes ja Pärnu Keskraamatukogust, kirjeldatakse magistritöö uuringu metoodikat, analüüsitakse Pärnu Keskraamatukogu lugejate seas läbiviidud küsitluse tulemusi, esitatakse järeldused ja ettepanekud kliendirahulolu parandamiseks ja edasiseks uurimiseks Pärnu Keskraamatukogus.

Autor loodab, et magistritöö pakub huvi ka teiste rahvaraamatukogude juhtidele ja töötajatele, samuti valdkonna esindajatele laiemalt (Kultuuriministeerium, Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing, kohalikud omavalitsused), avalikke teenuseid pakkuvate asutuste juhtidele ja töötajatele ning teistele, kes soovivad parendada külastajate rahulolu ja pakutavate teenuste kvaliteeti.

Magistritöö autor tänab töö juhendajat, Pärnu Keskraamatukogu töötajaid ja kliente.

1. KLIENDIRAHULOLU HINDAMINE RAAMATUKOGUDES

1.1 Kliendirahulolu käsitlused ja uurimismeetodid

Käesolevas peatükis annab töö autor ülevaate kliendirahulolu teoreetilistest käsitlustest ja uurimismeetoditest, toetudes erinevate autorite poolt ilmunud kirjandusallikatele ja teaduslikele artiklitele.

Kliendirahulolu hõlmab endas positiivseid ja/või negatiivseid tundeid, mis lähtuvad sellest, millisel määral vastab tarbitud toode või teenus kliendi ootustele, mis tal tarbimiskogemuse eelselt kujunenud on; tema ootusi mõjutavad varasemad ostukogemused, sõprade ja tuttavate soovitusel ning ettevõtte ja selle konkurentide informatsioon ja lubadused. (Kotler & Keller, 2009, lk 125) „Ettevõtted peavad jälgima ja arendama oma klientide rahulolu taset, sest mida kõrgem see on, seda suurema tõenäosusega jääb ta teie kliendiks ka edasi“. (Kotler, 2003, lk 53)

Kuigi erinevates allikates esineb kliendirahulolu määratluses olulisi erinevusi, on kõigil definitsioonidel teatud ühised elemendid. Tervikuna vaadeldes saab eristada kolme põhilist komponenti: 1) tarbija rahulolu on reageering (emotsionaalne või kognitiivne); 2) reaktsioon puudutab konkreetset fookust (ootused, toode, tarbimiskogemus jne); ja 3) reaktsioon toimub teatud ajahetkel (pärast tarbimist, pärast valikut, kogunenud kogemuste põhjal jne). Seega võime öelda, et kliendirahulolu on reaktsioon, mis on seotud kindla fookusega (ootused, toode, tarbimiskogemus jne) teatud ajahetkel. (Giese & Cote, 2000)

Tänapäeval on teenuste kvaliteedi tähtsamad printsiibid kliendikesksus, eestvedamine, inimeste kaasamine, protsessikeskne lähenemisviis, süsteemne lähenemine juhtimisele, pidev parendamine, faktidel põhinev otsustusviis ja vastastikku kasulikud suhted tarnijatega. (Oakland, 2006, lk 212) Pöörates tähelepanu

nii teenuste kvaliteedile kui ka klientide rahulolule, tagavad raamatukogud või muud teenindusorganisatsioonid, et teenused täidavad või ületavad klientide ootusi. Samuti püüavad nad tõsta organisatsiooni teenindusmainet ning tekitada klientide rahulolu ja lojaalsust. On selge, et mõlema kontseptsiooni vahel on seos, kusjuures teenuse kvaliteet on rahulolu eelkäija. (Hernon *et al.*, 1999, lk 12)

Pärast ostu sooritamist või teenuse tarbimist annab tarbija protsessi viimase sammuna hinnangu. Selle käigus ta otsustab, kas kvaliteet vastas ootustele, isegi ületas neid või valmistab pettumuse. Organisatsioon peab meeles pidama, et ei piisa küllastajate uksest sisse meelitamisest, neile tuleb tagada ka oodatud kvaliteet ja soovitud hüved. Ainult sel juhul, kui tarbija on rahul ja üritus pakkus vajadusele või probleemile vastuvõetava lahenduse, on ta valmis kogemust kordama. (Kolb, 2005, lk 80)

Lojaalsust on määratletud kui "sügavat pühendumust toote/teenuse järjepidevaks ostmiseks või eelistamiseks tulevikus". (Oliver, 1997, lk 34) Lisaks määratlesid Youcef, Djelloul ja Abderrezak (2019) lojaalsust kui psühholoogilist seisundit, mis moodustub kliendi püsivast rahulolust ja teenuseosutajasse tekkinud emotsionaalsest kiindumusest, mis pakub tarbijale lisaväärtust ja teenusepakkujale kindla kliendi. (Youcef *et al.*, 2019, lk 1) Lojaalsus on ja jääb oskusliku juhtimise tunnuseks. See viitab juhtimise kvaliteedile palju selgemalt kui kasumid. Lojaalsus tähendab seda, et teenitakse välja klientide poolehoid suhtele, mis parandab pikemas perspektiivis nende elujärge (Reichheld, 2002, lk 14)

Kolb (2005) märgib, et sõna „toode“ kasutatakse nii materiaalsete kaupade kui ka teenuste ning ideede puhul. Teenuseid eristab materiaalsetest kaupadest see, et nad ei ole käegakatsutavad ning on tarbimisest lahutamatud ning kestvusetud. Kultuuriteenuse puhul on teenuse kvaliteet väga tihedalt seotud ümbrusega, selle atmosfääriga ning kultuuri loomise ja tarbimise kohas töötavate inimestega. (Kolb, 2005, lk 128). Kultuuriorganisatsioon peab iga küllastajat kohtlema samamoodi kui külalist oma kodus. See tähendab puhtuse hoidmist ning ka viitasid, mis aitaksid inimestel orienteeruda, puhtaid tualette jm – organisatsioon peab oma klientide suhtes olema sõbralik ning külalislahke.

Mõistmine, mis muudab kliendi või teenuse kasutaja rahulolevaks, on sõltumata tegevusalast mis tahes organisatsiooni edu võti. Vaieldamatu on see, et

teenuste/toodete kõrgem kvaliteet tekitab nende kasutajate suuremat rahulolu. See kõlab väga lihtsalt, kuid praktikas on seda eesmärki viimase nelja aastakümne tehnoloogilise arengu ja suure konkurentsi tõttu raske saavutada. (Ormanovic *et al.*, 2017)

Kliendi rahulolu mõõtmiseks on olemas mitmeid meetodeid. Perioodilised uuringud võimaldavad otseselt jälgida klientide rahulolu ning küsida ka lisaküsimusi, et mõõta tagasitulekukavatsust ja vastaja tõenäosust või tahet ettevõtet ja kaubamärki teistele soovitada. (Kotler & Keller, 2009, lk 126) Enamik ettevõtteid mõõdab kliendi rahulolu viiepallisüsteemis: eriti rahulolematu, mõneti rahulolematu, ükskõikne, rahul ja eriti rahul. Rahulolu ei mõõdetata mitte ainult üldistelt alustelt lähtuvalt, vaid iga firma poolt pakutava komponendi puhul eraldi. Eriti rahulolematute ja mõneti rahulolematute klientide vahel võib olla väga suur erinevus. Ka rahulolevate ja eriti rahulolevate klientide vahel võib olla väga suur erinevus. Seepärast ei ürita arukad ettevõtted mitte ainult rahuldada kliente, vaid neile ka meeldida. Sellest, et kliendi ootused rahuldakse, ei piisa, ootused tuleb ületada. (Kotler, 2002, lk 191)

Teenindusettevõtetes kasutatakse teenuste kvaliteedi hindamiseks tihti 1980ndatel Ameerika teadlaste A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ja L. Berry poolt välja töötatud SERVQUAL mudelit. SERVQUAL teeninduskvaliteedi mudeli alusel mõõdetakse, kuidas tajub klient teenuste kvaliteeti. Mudeli põhjal saab mõõta klientide vajaduste/ootuste ja tegelikult pakutava teeninduse vahelist erinevust ja kokkusobivust ning analüüsida teeninduskvaliteeti. SERVQUAL mudeli abil saab teada, millised on kliendi ootused teenustele, milliseid teenuseid klient vajab ning selle põhjal on võimalik teeninduskvaliteeti tõsta, kõrvaldades välja tulnud puudused. (Parasuraman *et al.*, 1994, lk 202) Algselt tõid autorid mudelis välja 97 mõõtühikut, mis mõjutavad kõige enam klientide ootusi teeninduskvaliteedi osas. Mõõtühikud jaotati rühmadesse, mille põhjal sisaldas SERVQUAL meetod algselt 10 parameetrit (Parasuraman *et al.*, 1985): 1) usaldusväarsus, 2) kompetentsus, 3) viisakus, 4) turvatunne, 5) vastutulelikkus, 6) ligipääsetavus, 7) kommunikatsioon, 8) empaatiavõime, 9) füüsiline keskkond, 10) usutavus. Hiljem vähendasid mudeli autorid mudelit viiele tunnusele (Parasuraman *et al.*, 1988): 1) usaldusväarsus, 2) kompetentsus, 3) vastutulelikkus, 4) empaatiavõime, 5) füüsiline keskkond. Usaldusväarsuse parameeter näitab teeninduse ja lubaduste õigeaegset täitmist,

vastutulelikkus ehk teenindusvalmidus tähendab kiiret tegelemist kliendi soovidega. Kompetentsus on teenindajate teadlikkus ja oskus vastata kliendi küsimustele. Empaatiavõime näitab teenindaja hoolivat suhtumist ja individuaalset lähenemist kliendile ja tema soovidele. Füüsilise keskkonna all mõeldakse ruumide, sisustuse ja personali väljanägemist. Kõikide parameetrite puhul tuuakse välja väited ootuste ja tegelikkuse kohta enamjaolt seitsmepallisel skaalal hinnangute vahemikus „nõustun täielikult“ ja „ei nõustu üldse“. Meetodi mõõtmise tulemuse saamiseks arvutatakse ootuste ja tegeliku teeninduse vahe. Mida väiksem vahe, seda kõrgem on kliendi hinnang teenusele. Mida kõrgem see on, seda madalam on tajutud kvaliteet. SERVQUAL on kõige rohkem kasutatud leidnud kvaliteedi hindamise mudel, ent samas ka väga palju kritiseeritud. Enamik uuringuid ei toeta viie teguri skaalat ning peavad ootuste hindamise vajalikkust teisejärguliseks. (Hernon & Nitecki, 2001, lk 693) Sellest tulenevalt on küll SERVQUAL aluseks paljude erinevate valdkondade teenuste kvaliteedi hindamisel, ent selle meetodi edasiarendamine ja kritiseerimine on viinud aja jooksul erinevate modifikatsioonideni.

Martilla ja James pakkusid välja olulisuse ja toimivuse analüüsi meetodi (IPA – *Importance Performance Analysis*) klientide rahulolu analüüsimiseks organisatsiooni, toote või teenuse suhtes. Martilla ja James (1977) pakkusid esmalt IPA-d kui vahendit ettevõtete juhtimisstrateegiate väljatöötamiseks. Oma olemuselt ühendab IPA omaduste olulisuse ja toimivuse mõõtmelises ruudustikus, et hõlbustada andmete tõlgendamist ja saada praktilisi ettepanekuid. Nende ettepanekute kohaselt luuakse sihttoote põhiatribuutide komplekt ja kliendid hindavad iga atribuuti selle olulisuse suhtes ostuotsuse tegemisel. (Oh, 2001, lk 618)

„Soovitusindeks (SI) on ärimaailmas tunnustatud meetod klientidelt tagasiside kogumiseks ja analüüsimiseks. Laiemalt on see tuntud kui pikaajalise kliendisuhte hoidmise ja lojaalsuse mõõdupuu“. (Reichheld, 2002) SI põhineb tõsiasjal, et kui inimene midagi oma sõbrale või heale tuttavale soovitab, võtaks ta justkui endale vastutuse soovitatu kvaliteedi eest. SI klassikaline põhiküsimus kõlab järgmiselt: „Kui tõenäoliselt te soovitaksite (asutust, teenust vms) oma sõbrale või kolleegile? Põhjendage, miks?“. Hinnang palutakse anda skaalal 0–10 (vt joonis 1), kindlateks soovitajateks peetakse neid, kes annavad 9–10 punkti, neutraalseteks 7–8 punkti

andnud ning mittesoovitajateks need, kes annavad 0–6 punkti. SI arvutatakse lihtsa tehtena, kus soovitajate osakaalust lahutatakse mittesoovitajate osakaal:

Soovitusindeks = soovitajad (%) - mittesoovitajad (%). SI töötab ka kliendirahulolu mõõtmise tööriistana, kuid seda peab koguma regulaarselt nt pärast iga külastust või teatud teenuse kasutamist



Joonis 1. Soovitusindeksi valem. Allikas Reichheld (2002)

SI on hea võimalus kasutajate tagasiside kaudu nende rahulolu uurida, selle eeliseks on kasutusmugavus nii uuringu tegijale kui vastajale. SI tulemusi saab kasutada nii organisatsiooni juhtimises kui ka teeninduspraktikas. Kui küsida õigeid küsimusi, saab isegi raamatukogu mõju väljaselgitamiseks vajalikku teavet, mis omakorda on argumendiks laiemal sotsiaalsel rindel. Rahulolu-uuringud, sh SI teavitavad raamatukogu selle kasutajate hinnangutest ja pakuvad head materjali raamatukogu teenuste arendamiseks. SI küsimuste hulgas on olulisel kohal rahulolu mõõtvad küsimused, nii arvulise hinnangu kui ka vaba vastusena saadavate põhjenduste poolest. On võimalik välja uurida või kaudselt oletada, mida suurem on rahulolu teenusega, sh raamatukoguteenusega, seda suuremat mõju isikule, kogukonnale või tervele ühiskonnale see tähendab. (Välbe, 2016, lk 16)

Kotleri sõnul (2002, lk 124) on organisatsioonil oluline jälgida, kui rahul on kliendid pakutavate toodete ja teenustega. Kliente ei saa pidada iseenesest mõistetavateks. Neile peab aeg-ajalt pakkuma midagi erilist, neid tuleb julgustada andma tagasisidet.

Klientide poolt antud tagasiside on teatud tüüpi dialoog teenusepakkujaga, see võimaldab ettevõttel kuulda kliendi häält, et saada aru, mida nad ettevõttes hindavad ja mida tuleb muuta. Erinevates uuringutes on välja toodud klientide tagasiside olulisus: see aitab hinnata tulemuslikkust, parandada üldist teeninduskvaliteeti, parendada otsustusprotsesse ja uute teenuste juurutamist. Tihtipeale on ettevõtted jätnud kliendi tagasiside tähelepanuta. (Nasr *et al.*, 2014, lk 532) Positiivne klientide tagasiside on väga vähe uuritud teema. Enamik teadusuuringud on lähtunud klientidelt saadud negatiivsest tagasisidest, keskendudes klientide kaebustele, ebatavalisele käitumisele ja selle mõjule teenindajatele ja ettevõtetele üldiselt. Nasr *et al.* (2014) keskenduvad oma töös klientide positiivse tagasiside mõju uurimisele ja selle mõjust teenindajatele ja olulisusest ettevõttele – peamised klientide tagasiside saajad on klienditeenindajad.

Kliendirahulolu uurimine ja tagasiside küsimine on igale organisatsioonile oluline. Selleks, et saada teada kliendi rahulolu pakutavate teenustega, tuleb seda kindlasti mõõta. Rahulolu on kliendi isiklik hinnang, mida mõjutavad tema ootused, mis omakorda põhinevad kliendi kogemustel ettevõttega suhtlemisel. Rahulolev klient tuleb alati tagasi ja soovib teenust/toodet ka oma tuttavatele, tema ettepanekutega tuleb arvestada.

1.2 Kliendirahulolu hindamine raamatukogudes

Käesolevas peatükis antakse ülevaade kliendirahulolu hindamise võimalustest raamatukogudes. Raamatukogu küllastajate rahulolu uurimisel ja hindamisel on oluline mõista raamatukogude küllastajate ootusi ja vajadusi, samuti raamatukoguteenuste eripära.

Aastatuhandeid on raamatukogud hankinud, korrastanud, säilitanud infokandjaid ja muutnud need klientidele kättesaadavaks. Infokandjate vorm on muutunud – koodeksist 3D-printeriks – raamatukogud on pidevalt pidanud end uuesti avastama, nihkunud on raamatukogu funktsioonid, mõjutades ka raamatukogude suhtlust klientidega. Näiteks Helsingi linnaraamatukogu eesmärk on tõsta oma teenustega linnakodanike heaolu ja parandada nende elukvaliteeti. (Miettinen, 2018, lk 9)

Öeldes, et raamatukogu juhitakse nagu ettevõtet, kõlab akadeemilises maailmas peaaegu alati negatiivse varjundiga. See ei tohiks nii olla, sest raamatukogude haldamisel võib olla kasu äritegevuse põhimõtetest. Parem raamatupidamine ja rahahaldus tulevad raamatukogudele kasuks, lisaks ka äriorganisatsioonidele omane aruandekohustus, mis nõuab enesekontrolli, et teha kindlaks, kas tehtav on organisatsioonile ja kasutajatele tõeliselt kasulik. (Hernon & Nitecki, 2001, lk 689) Kuna raamatukogudel on ühiskonnas täita tähtis roll – aidata inimesi orienteeruda tänapäevases infoühiskonnas, tuleb ka selles valdkonnas eeskuju võtta ärimaailmast.

Ühiskonnas toimuvate kiirete arengute tõttu peaksid raamatukogud olema aktiivsemad valmistumisel uuteks väljakutseteks ja muudatusteks ning vastama kasutajate vajadustele, lisades raamatukoguteenustesse uusi tekkivaid infotehnoloogiaid. Avalikke teenuseid osutavate asutustena peaksid rahvaraamatukogud aktiivselt püüdma vähendada tekkivat digitaalset lõhet elanikkonna erinevates gruppides. Teisisõnu, sotsiaalse paradigma muutudes peaks rahvaraamatukogu toimima ka avaliku teabe jagamise platvormina ning teenäitajana neile, kel on raskusi uute esilekerkivate tehnoloogiate juurde pääsemise ja nende kasutamisega (Noh & Chang, 2020, lk 1110). Täpsemalt, rahvaraamatukogud on kohustatud pakkuma asjakohast raamatukoguruumi ja programme sotsiaalse taristuna infoteenustele, mis lähtuvad info kättesaadavusest võrdselt kõigile, tagades seeläbi kasutajatele võimaluse kogeda tulevasi ühiskonnas kujunevaid uusi tehnoloogiaid. (Noh & Chang, 2020, lk 1111)

Raamatukogud ei koosne mitte ainult raamatutest ja hoonetest, vaid pigem teenustest ja nende kasutajateni viimisest. Raamatupaleede ajastu on asendatud arvutite ja digitaalsete dokumentide tulekuga. Raamatukogud on muutunud asjade kogudest infokeskusteks ja kokkusaamiskohtadeks. Raamatukogud pole enam pelgalt raamatute ja materiaalsete väärtuste hoidmise paigad, vaid nad on väravad infomaailma. (Lankes, 2016). Raamatukoguhoidjad avastavad, et väärtus, mida nad kogukonnale pakuvad, on kogukonnas endas. Raamatukogudest on saanud töö ja kodu kõrval nõ „kolmas koht/ruum” (*third place*) ja kasutajate asemel on seal kodanikud, naabrid või kogukonna liikmed. Covid-19st tingituna on rahvaraamatukogu roll muutunud veelgi olulisemaks positiivse kodanikeskkonna loomisel, mis köidab inimesi viisil, nagu seda varem tegid kaubanduskeskused ja kontoritornid. Maailmas,

kus digitaliseerimine, kulutõhusus ja sotsiaalne mõju on muutunud võtmekontseptsioonideks ning kus sotsiaalmeedia, interneti ja vaba aja veetmise võimaluste pakkumise konkurents on tihe, peavad raamatukogud iga päev võitlema, et nähtavaks jääda. (Slijkerman & Vlimmeren, 2021, lk 12) Selleks, et raamatukogud oleksid nähtavad, peavad nad pakkuma kvaliteetseid teenuseid ja uurima kasutajate rahulolu.

Teenuse kvaliteedi mõõtmine pakub teadlastele ja juhtidele üha suuremat huvi. Seda valdkonda iseloomustab ka arutelu vajaduse üle mõõta klientide ootusi ja seda, kuidas neid tuleks mõõta – nagu ütlevad teenuse kvaliteedi mõõtmise SERVQUAL mudeli välja töötajad Parasuraman, Zeithaml ja Berry oma 1994. aastal esitletud mudelis (Parasuraman *et al.*, 1994)

Raamatukogu teenuste kvaliteedi ja kliendirahulolu hindamisel on eelkõige oluline mõista raamatukogu teenuste eripära ja suundumusi, milleks on Chen ja Chou (2011, lk 238) järgi:

- 1) Raamatukogu teenused siirduvad veebikeskkonda.
- 2) Raske on ennustada, millised raamatukogu teenused saavad olema nõutud tulevikus.
- 3) Raamatukogu eesmärk ei ole kasumi teenimine, vaid lugejate rahulolu.
- 4) Raamatukogu konkureerib finantsressursside pärast teiste teadus- ja kultuuriasutustega.
- 5) Akadeemilise raamatukogu finantsiline toetus sõltub akadeemiliste kogukondade rahulolust raamatukogu teenustega.
- 6) Raamatukogu teenustel pole mõõdetavat hinda, järelikult ei saa raamatukogusid võrrelda mitte hinna alusel, vaid teenuste kvaliteedi alusel.

Raamatukoguteenused on toimingud, tegevused või erinevate tegevuste kombinatsioon, mis on enamasti immateriaalsed ja tekivad raamatukogu kasutajate ja raamatukogu töötajate koostöös, kasutades raamatukogu materiaalseid ressursse ning on loodud kasutajate vajaduste rahuldamiseks, pakkudes neile lisandväärtust. Raamatukoguteenused on majanduslikud tegevused, mis loovad väärtust pakkudes

kasutajatele teatud eeliseid kindlal ajal kindlas kohas, viies läbi soovitud muutuse teenuse kasutaja kasuks. Kliendirahulolu mõõtmine on üks olulisemaid turundusstrateegiaid nii teenusmajanduses kui ka rahvaraamatukogudes ja see on lähenemisviis, mis kaasab endaga erinevaid valdkondi, näiteks teenuste juhtimine, psühholoogia, teenuste turundus, raamatukogundus ja infoteadus. (Podbrežnik, 2014, lk 51) Sellest tulenevalt on tähtis raamatukogude teenuste kvaliteedihindamine ja kliendirahulolu uurimine. Mitmes riigis (Soome, Šotimaa, Rootsi, Eesti jt) on välja töötatud rahvaraamatukogude kvaliteedihindamise mudelid.

Vastavalt Soomes 2020. aastal *Taloustutkimus*'e poolt läbi viidud küsitlusele selgus, et kõige rohkem on soomlased rahul raamatukogude teenustega. Küsitluse käigus uuriti kliendirahulolu nii suurfirmade kui avalik-õiguslike asutuste teenustega. Esikolmik on püsinud muutumatuna juba mitu aastat. Esikohal on raamatukogud, teisel Alko ja kolmandal *Yliopiston* apteegikett. (Public libraries in Finland, n.d.)

Noh ja Changi (2020) väitel on märkimisväärne, et erinevate programmide ja teenuste mitmekesisusel on oluline mõju rahvaraamatukogudega rahulolule ja kasutamisele. See tuleneb varasemast suurema rõhu asetamisest erinevate kultuuri- ja lugemisprogrammide ja elukestva hariduse toetamisele. 2016. aastal lisati Korea raamatukoguseadusesse rahvaraamatukogu rolliks ka elukestva õppe toetamine. Noh ja Changi (2020) uuringust järeldub, et muutused raamatukogude kasutajate nõudmistest ja raamatukogu rollides on tingitud sotsiokultuurilise keskkonna muutustest. Varem oli raamatukogu peamine roll ning kasutajate esmane ootus vajalike materjalide pakkumine/saamine. Sotsiaalsete trendide valguses on raamatukogud muutumas multifunktsionaalseteks institutsioonideks. (Noh & Chang, 2020, lk 1123)

Üheks raamatukogu teenuste kvaliteedi ja kliendirahulolu uurimise võimalikuks meetodiks on SERVQUAL või mõni selle meetodi modifikatsioon. SERVQUAL lähenemise puhul eeldatakse, et kliendi otsus kvaliteedi kohta koosneb hulgast hinnatavatest osakvaliteetidest, milleks on (Parasuraman *et al.*, 1994, lk 146) 1) materiaalsus (füüsilise keskkonna sobivus kliendile, nt sisustus, tehnika, personali välimus jne); 2) usaldusväärsus; 3) reageerimisvõime (soov lahendada kliendi probleeme ja kiirus, millega need lahendatakse); 4) kompetentsus; 5) empaatiavõime.

Üldjuhul palutakse kliendil täita küsimustik, mille tulemused grupeeritakse viide eelnevalt loetletud kategooriasse. Raamatukogu klientide rahulolu mõõtmiseks SERVQUAL süsteemi põhjal koostasid Chen ja Chou (Chen & Chou, 2011, lk 240) küsimustiku (vt tabel 1), mis sisaldas 20 küsimust ja oli jaotatud viide eelnevalt loetletud kategooriasse järgnevalt:

Tabel 1. SERVQUAL küsimustik raamatukogu teenuste hindamiseks

Kategooria	Lugeja vajadused
Materiaalsus	R1. Raamatukogus on kaasaegse välimusega seadmed. R2. Raamatukogu füüsilised ruumid on visuaalselt atraktiivsed. R3. Raamatukogu töötajate välimus on kena. R4. Teenustega seotud materjalid (näiteks infovoldikud või teadaanded) on raamatukogus visuaalselt atraktiivsed.
Usaldusväarsus	R5. Kui raamatukogu lubab teatud aja jooksul midagi ära teha, teeb ta seda. R6. Kui lugejal on probleeme, ilmutab raamatukogu siirast huvi selle lahendamise vastu. R7. Raamatukogu osutab teenuseid õigesti kohe esimesel korral. R8. Raamatukogu nõuab veatuid andmeid.
Reageerimisvõime	R9. Raamatukogu töötajad osutavad täpseid teenuseid. R10. Raamatukogu töötajad pakuvad teile kiiret teenindust. R11. Raamatukogu töötajad on alati valmis lugejaid abistama. R12. Raamatukogu töötajad pole kunagi liiga hõivatud lugejate küsimustele vastamiseks.
Kompetentsus	R13. Raamatukogu töötajad käituvad lugejate ees enesekindlalt. R14. Raamatukogu teenuste kasutamine on turvaline. R15. Raamatukogu töötajad on lugejate suhtes pidevalt viisakad. R16. Raamatukogu töötajatel on piisavalt teadmisi lugejate küsimustele vastamiseks.
Empaatiavõime	R17. Raamatukogu pöörab lugejatele individuaalset tähelepanu. R18. Raamatukogu tööaeg on lugejatele sobiv. R19. Raamatukogu peab silmas lugejate parimaid huve. R20. Raamatukogu töötajad mõistavad lugejate konkreetseid vajadusi

Allikas: Chen & Chou, 2011, lk 240 alusel

SERVQUAL meetodil raamatukogu teenuste hindamise puhul oleks antud meetodi eeliseks võimalus hinnata erinevaid kategooriaid eraldi. Sellest tulenevalt on võimalik teha tulemustest lähtuvalt järeldusi, milline kategooria on organisatsioonil tugevamaks küljeks ja milline nõrgim. Sellest lähtuvalt on võimalik teha

organisatsioonis parendusi väga täpsetest kategooriatest lähtuvalt. (Chen & Chou, 2011, lk 240)

1999. aastal viis Ameerika Teadusraamatukogude Liit (*Association of Research Libraries* ARL) koostöös Texase A&M ülikooliga ellu raamatukoguteenuste kvaliteedi standardiseeritud mõõtmise väljatöötamise suurprojekti. Selle projekti tulemus on LibQual + TM, mis mõõdab raamatukogu kasutajate hinnanguid teenuse kvaliteedile neljal dimensioonil: teenuse mõju, raamatukogu kui koht, isiklik kontroll ja juurdepääs teabele. (Roszkowski *et al.*, 2005, lk 426). LibQUAL on välja töötatud teadusraamatukogude teenuste kvaliteedi mõõtmiseks ja analüüsimiseks ning Ameerika Teadusraamatukogude Ühing (ARL) vastutab selle teenuse arendamise ja kasutamise eest. Sealhulgas vahendab ARL litsentse uuringu läbiviimiseks ja analüüsib tulemusi, nii et iga osalev raamatukogu saab uuringu lõppedes kätte tulemuste täispaketi. (*LibQUAL+*[®], n.d.)

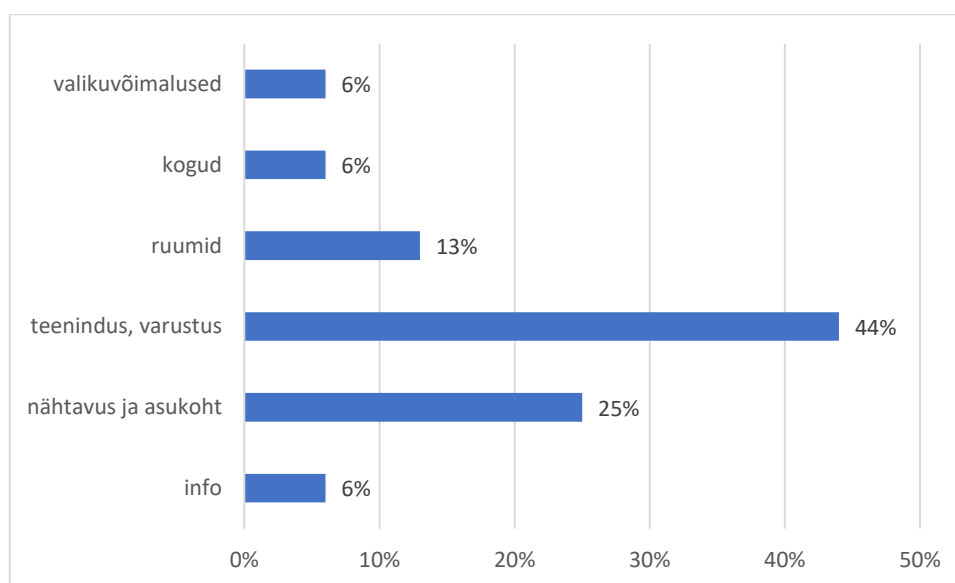
LibQUALi uuring koosneb 22 põhiküsimusest, mis mõõdavad kasutaja ootusi lähtuvalt SERVQUALi kriteeriumitest, kaheksast lisaküsimusest infokirjaoskuse ja üldise rahulolu kohta ning mõnest raamatukogude ja muude teabeallikate kasutamist puudutavast küsimusest. Klient vastab igale küsimusele, andes hindeks üks kuni üheksa. Antud arv kajastab madalaimat rahuldavat – s.t piisavat teenuse taset, mis põhineb soovitud tasemel, vastuvõetud tasemel ja saavutatud tasemel. (Hakala & Nygrén, 2010, lk 205) LibQUAL+ meetodika võimaldab välja selgitada lahknevused ehk erinevused kasutajate antud hinnangutes, arvestades teenuste soovitud või madalaimat vastuvõetavat ja hetkel tajutud taset. Minimaalsete ootuste ja olemasoleva taseme vahel esinev lahknevus arvutatakse järgmiselt: hetkel tajutud tasemele antud punktidest lahutatakse madalaima vastuvõetava taseme punktid iga küsimuse ja iga vastaja kohta – tulemus näitab, millisel määral rahuldame kasutajate minimaalseid ootusi (nt +1.2 on parem kui +1.0; kui lahknevus on negatiivne, siis jääb teenuse kvaliteet allapoole kasutajate minimaalseid ootusi). Olemasoleva taseme ja soovitu vahel esinev lahknevus arvutatakse järgmiselt: soovitud tasemele antud punktidest lahutatakse hetkel tajutud tasemele antud punktid iga küsimuse ja iga vastaja kohta – tulemus näitab, millisel määral ületame kasutajate ootusi (nt -0.5 on parem kui -1.0; kui lahknevus on positiivne, siis ületab teenuse kvaliteet kasutajate ootusi). Miinimumtase ja soovitud tase peegeldavad selle teenuse olulisust kliendi jaoks:

madal tase tähendab, et seda ei peeta eriti oluliseks, ja vastupidi – kui miinimum- või soovitud tase saab kõrgeid punkte, on küsimus oluline. Vastuste põhjal määratakse piisavuse lõhe (tunnetatav kvaliteet võrreldes aktsepteeritud miinimumtasemega) ja paremuse lõhe (tajutav kvaliteet soovitud teenuse suhtes). Samuti on klientidel võimalus anda avatud tagasisidet. Lõpuks palutakse vastajatel esitada oma demograafiline profiil, et hõlbustada tulemuste grupipõhist analüüsi. (Hakala & Nygrén, 2010, lk 205)

Raamatukoguteenuste kvaliteedi mõõtmine LibQUAL+ mudeli abil ning rahvaraamatukogude rahulolu ja kasutamist mõjutavate tegurite uurimine on raamatukogusektoris pakkunud suurt huvi. Siiski ei ole läbi viidud uuringuid, et teha kindlaks, kuidas kogud (nt kogude mitmekesisus, uudsus/ajakohasus, materjali kättesaadavus), ruum/hoone, raamatukogu asukoht ja ligipääsetavus, töötajad ning programmid ja teenused mõjutavad avalikkuse rahulolu ja rahvaraamatukogude kasutatavust. (Noh & Chang, 2020, lk 1111)

Huvi raamatukoguteenuste parandemise vastu on kogu maailmas suur. Tööriistadena kasutatakse standardeid, mitmesuguseid hindamisi ja kliendiuuringuid. Raamatukogud peaksid pöörama suuremat tähelepanu kliendikogemusele ja kasutama teenuste hindamisel kvalitatiivseid meetodeid. Library Ranking Europe (LRE) on pilootprojekt, mis vaatleb rahvaraamatukogusid kliendi vaatenurgast. Uuringu meetodiks on pimeostud (*mysteryshopping*) ehk anonüümsed külastused raamatukogudesse ja võrdlemine (*benchmarking*). Eesmärk on luua võrdlusuuringuid stimuleeriv paremusjärjestus. Paremusjärjestus koosneb erinevatest teguritest – kategooriatest ja alamkategooriatest – , mis kajastavad raamatukoguteenuseid. Hindamisel hinnatakse kõiki kategooriaid. LRE skaala genereerib edetabelisüsteemi, mis kategoriseerib raamatukogud vastavalt hindele vahemikus üks kuni kuus täрни, kehvast kuni erakordseni. Süsteemi arendatakse edasi, kuid pärast viieaastast katsetamist leiavad autorid, et LRE pakub suhteliselt lihtsat viisi erinevate Euroopa riikide rahvaraamatukogude võrdlemiseks. See muudab isegi suurte linnade ja väikeste külade raamatukogude hindamise ja võrdlemise võimalikuks. Selle meetodi lõppeesmärk on teenuste kvaliteedi parendamine. (Berndtson & Öström, 2020, lk 310)

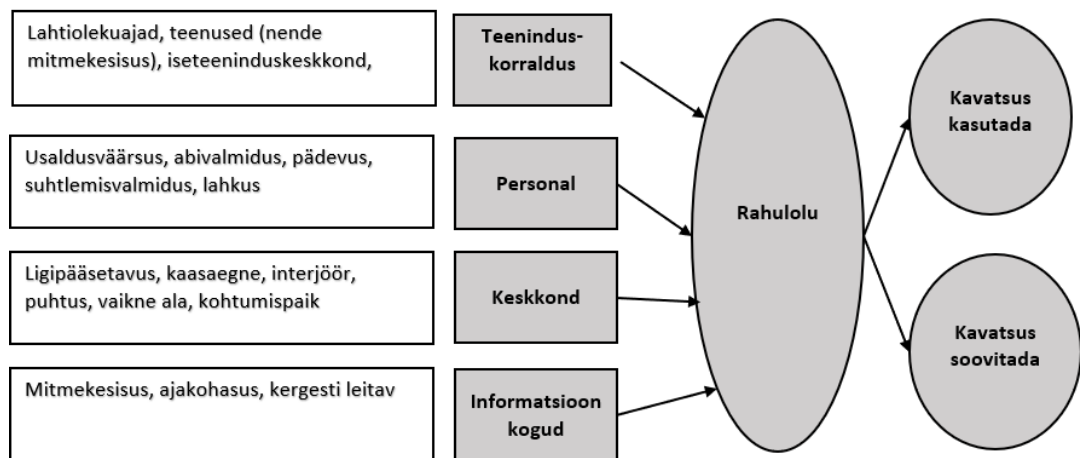
LRE võrdlussüsteem põhineb Põhjamaade raamatukoguseadustes nimetatud ülesannetel ja kohustustel, kuid püüab kajastada ka raamatukogudes toimuvaid muutusi. Süsteem koosneb erinevatest teguritest, mis kirjeldavad raamatukoguteenuseid ja vahendeid, millega neid pakutakse. Peamised tegurid on (vt joonis 2) teave raamatukogu kohta, nähtavus ja juurdepääs, teenindus ja varustus/vahendid, ruumid, kogud ning valikuvõimaluste olemasolu. Alamkategoriates hinnatakse näiteks seda, millist teavet raamatukogu kohta on, kui lihtne on leida raamatukogu, kui ligipääsetavad on ruumid puuetega inimestele, millised on lahtiolekuajad. Teenuste ja vahendite põhikategooria hõlmab selliseid komponente nagu kogud ja tasud, programmid, eriteenused, infotehnoloogia, kohvikud, tualetid ja töötajad – nende kohalolu. Kategooria „ruumid“ koosneb sellistest aspektidest nagu esteetika, valgustus, istekohad ning võimalused veeta aega ja töötada vaikuses või suhelda. Samuti hinnatakse kogude mitmekülsust nii sisulises kui ka keelte mõttes. (Berndtson & Öström, 2020, lk 312)



Joonis 2. LRE võrdlussüsteemi kriteeriumid ja nende osakaal hinnangu kujunemisel. Allikas Berndtson ja Öström 2020, lk 312 alusel

Ka Noh ja Chang (vt joonis 3) tõdeavad, et raamatukogu füüsiline keskkond, raamatukogu asukoht ja ligipääsetavus, töötajad ning programmid ja teenused mõjutavad kliendirahulolu ja rahvaraamatukogude kasutatavust. Keskkonna puhul kujunesid määravaks kaasaegne sisustus, ligipääsetavus, kas ruumid on remonditud ja puhtad. Samuti see, kas raamatukogu on kohtumispaik või kas seal on olemas

keskendumist soodustav vaikne ala. Kogude puhul peeti oluliseks mitmekesisust, ajakohasust ja seda, kas info on kergesti leitav. Personali puhul uuriti selle usaldusväärsust, abivalmidust, kasutaja soovide mõistmist ja orienteeritust probleemide lahendamisele. Teeninduskorralduse olulisteks komponentideks oli teenust mitmekesisus, kasutajakoolitused, lahtiolekuajad. Kõik need komponendid mõjutavad kliendi kavatsust raamatukogu kasutada ja seda ka teistele soovitada. Mida suurem on kliendirahulolu, seda suurem on ka tõenäosus, et nad soovivad raamatukogu ka oma lähedastele. (Noh & Chang, 2020, lk 1121)



Joonis 3. Raamatukogu klientide rahuololu mõjutavad tegurid. Allikas Noh ja Chang 2020, lk 1114 alusel

USAs on uuritud rahvaraamatukogu mõju kasutajatele (küsitleti üle 5000 USA raamatukogukasutaja) ja seda, kuidas raamatukogu on reageerinud kasutajate või kogukonna liikmete vajadustele, näiteks kirjaoskamatus, äri- ja karjääriteave, raamatukogu kui koht, üldteave, infokirjaoskus ja kohalik kodulooline teave. Vastajad hindasid, kas raamatukogu teenused andsid soovitud tulemust. (Reid, 2019, lk 5)

Kliendirahulolu uuringu kavandamine ja elluviimine on väikesele raamatukogule suur investeering. Seega võiks küsida, kas see on seda väärt. LibQUALi uuringul on kindlasti oma plussid ja miinused, oluline on see, et annab võimaluse vaadata asju klientide vaatenurgast. Lisaks tuleb konkurentsivõime suurendamiseks ja finantskriteeriumide täitmiseks arvestada kliendi arvamusega. Efektivsemaks ja tõhusamaks muutmine tähendab siiski tasakaalu leidmist klientide vajaduste ja organisatsiooni strateegiliste eesmärkide vahel. Kliendihääled ja ülikoolide

töökeskkonna muutmine nõuavad ennetavat käitumist ning ülikooli raamatukogu tihedat seost teadusuuringute ja õpetamisega. (Hakala & Nygrén, 2010, lk 211)

Wang ja Shieh (2006, lk 208) viisid Chang Jungi Kristliku Ülikooli raamatukogu kasutajate seas läbi uuringu, mis keskendus üldisele teenuste kvaliteedile. Autorid leiavad, et tegelikult on iga teenindusorganisatsiooni puhul olulised nii välised kui ka sisemised kliendid, kes vastavalt on raamatukogu kasutajad ja raamatukogu töötajad. Antud uuring keskendus ainult kasutajatele, kuid eiras raamatukogu töötajate mõtteid ja arusaamu. Autorid soovivad tulevikus uuringutesse kaasata ka sisekliendid ehk töötajad. Lisaks regulaarsetele kasutajauuringutele, millega kontrollitakse, kas tööjõud, ressursid jms on tõhusad või mitte, soovivad autorid regulaarselt uurida töötajate rahulolu ning nende hinnangut pakutavate teenuste kvaliteedile. Kahe eri kliendigrupi rahulolu uurimisel saab hinnata, kas kasutajate eeldatav teenuse kvaliteet võib olla seotud raamatukogu töötajate tajutava teenuste kvaliteediga või mitte. (Wang & Shieh, 2006, lk 208)

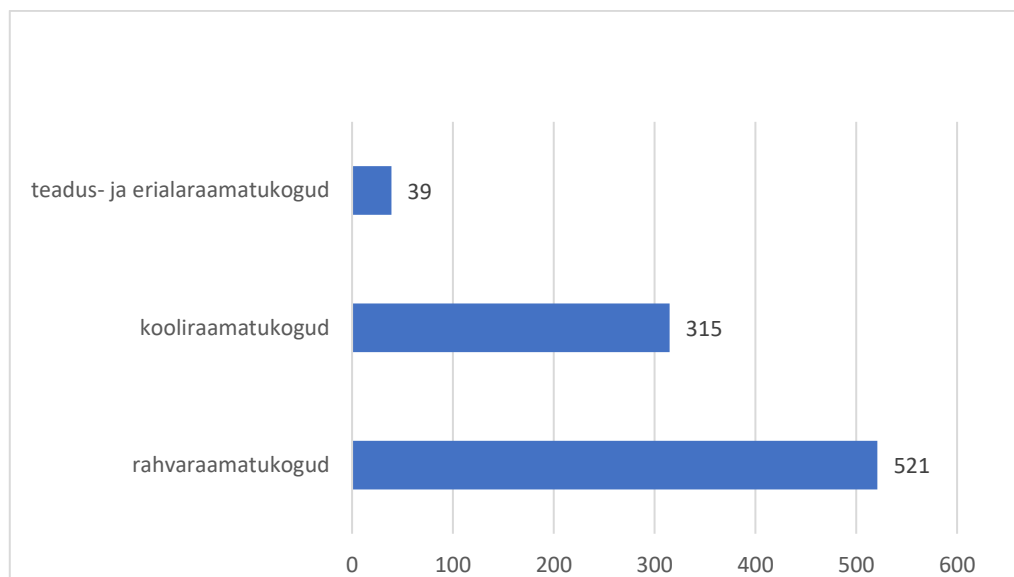
Kokkuvõtvalt võib öelda, et ühtselt kõigile raamatukogutüüpidele sobivat kliendi rahulolu uuringumetoodikat ja tööriista ei ole olemas, iga raamatukogu peab leidma endale sobiva, kombineerides olemasolevaid metoodikaid. Oluline on see, et kliendirahulolu uurimise ja tagasiside küsimisega tegeldakse regulaarselt ja tehtud analüüsi tulemusi kasutatatakse olemasolevate teenuste parandamiseks ning uute teenuste loomiseks. Samuti on tagasisidel oluline osa personali arengus ning koolitamisel.

2. KLIENDIRAHULOLU MÕÕTMINE JA HINDAMINE PÄRNU KESKRAAMATUKOGUS

2.1 Ülevaade Pärnu Keskraamatukogust ja uuringu kirjeldus

Järgnevalt antakse ülevaade Pärnu Keskraamatukogu tegevustest ning kirjeldatakse magistritöö uuringu eesmärki, uurimismeetodeid, valimit ja uuringu korraldust.

Kasutaja vajadustest lähtuvalt moodustavad Eesti raamatukoguvõrgu rahva-, kooli-, teadus- ja erialaraamatukogud ning Eesti Rahvusraamatukogu. Eesti raamatukoguvõrgus on 2019. aasta raamatukogude statistika andmetel 875 raamatukogu (vt joonis 4): 521 rahvaraamatukogu, 39 teadus- ja erialaraamatukogu, 315 kooliraamatukogu. (Statistikaamet, 2019)



Joonis 4. Eesti raamatukoguvõrk 2019. Allikas: Statistikaamet, s.a. alusel autori koostatud

Kultuuriministeerium koordineerib Eesti raamatukoguvõrgu kui terviku arengut koostöös Haridus- ja Teadusministeeriumi, teiste ministeeriumite ning kohalike omavalitsustega. Eesti raamatukogud teevad vaatamata erinevatele ülesannetele ja valdkondlikule kuuluvusele tihedat koostööd, tuginedes rahvusvahelistele standarditele ja Eestis koostatud juhenditele. (Kultuuriministeerium, 2014)

Rahvaraamatukogud on omavalitsuse allasutused, mille tegevust koordineerib Kultuuriministeerium. Rahvaraamatukogude tööd reguleerib rahvaraamatukogu seadus ja koostööd korraldab Kultuuriministeeriumi juures tegutsev Rahvaraamatukogude Nõukogu. Igas maakonnas on maakonnaraamatukogu, mis on maakonna teistele raamatukogudele komplekteerimis-, koolitus- ja nõustamiskeskus. (Rahvaraamatukogu seadus, 2019)

Vastavalt põhimäärusele (Pärnu Keskraamatukogu..., 2011) on Pärnu Keskraamatukogu Pärnu Linnavalitsuse hallatav üldkasutatav rahvaraamatukogu, mille kogud on universaalsed. Lisaks täidab Pärnu Keskraamatukogu Pärnu maakonnaraamatukogu funktsioone. 2020. aastal oli Pärnu Keskraamatukogul 13 843 registreeritud kasutajat, kes külastasid raamatukogu 177 835 korral ja laenutasid 349 296 väljaannet. (vt. tabel 2)

Tabel 2. Pärnu Keskraamatukogu põhinäitajad

Põhinäitajad	2019	2020
Registreeritud lugejad	14659	13843
Külastused	196008	177835
Laenutused	375476	349296
Kogud	373656	347630

Allikas. Pärnu Keskraamatukogu. Autori koostatud

Pärnu Keskraamatukogu pakub erinevaid teenuseid igas vanuses inimestele. Lisaks tavapärasele raamatulaenutamisele on raamatukogus võimalik kasutada arvuteid,

graafikalauda, 3D pliiatseid, osaleda töötubades ja erinevatel koolitustel jne. Raamatukogu pakub nii õppimis- kui vabaaja veetmise võimalusi. Seoses COVID-19 viiruse levikuga pidi raamatukogu vastavalt oludele ja riigis kehtivatele piirangutele oma teenuseid ümber korraldama ja looma uusi – võeti kasutusele kontaktivaba laenutus, hangiti raamatukapp.

Pärnu Keskraamatukogu arengukavas (2019–2025) on sõnastatud raamatukogu missioon, visioon ja väärtused järgmiselt:

Missioon: Pärnu Keskraamatukogu võimaldab Pärnu linna ja maakonna elanikele ning linna külalistele juurdepääsu informatsioonile, teadmistele ja kultuuriteabele areneva infoühiskonna nõuetest lähtuvalt komplekteeritud kogude kaudu. Me arendame teenuseid, mis muudavad pärnakate ja Pärnu külaliste elu rikkamaks, kasvatavad rõõmu lugemisest igas eas inimestele, pakuvad elamusi, inspiratsiooni ja suhtlemisvõimalust üksteisega ning maailmaga, toetavad kodanike elukestvat õpet.

Visioon: Pärnu Keskraamatukogu on usaldusväärne, muutustele avatud ja mitmekülgse sisuga kogukonnakeskus ning kohtumispaik, mis pakub kõigile võrdseid võimalusi ja tasuta juurdepääsu infole, kultuurisisule ning harivale ja meeldivale ajaviitele.

Pärnu Keskraamatukogu igapäevases töös ja teenuste arendamisel juhendatakse järgmistest väärtustest: kasutajakesksus, usaldusväärsus, asjatundlikkus, koostöö, mitmekülgus ja paindlikkus. (Pärnu Keskraamatukogu..., 2018)

Arengukavas pööratakse suurt tähelepanu klientide rahulolu suurendamisele ja teenuste kvaliteedi tõstmisele ning tuuakse esile klientide tagasiside olulisus ja kliendikesksus. Pärnu Keskraamatukogus on kliendiuuringuid küll läbi viidud, kuid siiani puudub kliendirahulolu mõõtmise ja hindamise süsteem, mis võimaldaks saada klientidelt mitmesuguste uurimismeetodite ja tagasisidekanalite kaudu järjepidevat teavet klientide rahulolu kohta ja operatiivsemalt reageerida ilmnenud puudustele. Klientide ettepanekud ja tähelepanekud ning kaebused jõuavad juhtkonnani e-mailide või töötajate vahendusel.

2017. aastal koostas Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing Eesti rahvaraamatukogude kvaliteedihindamise mudeli. Eesti rahvaraamatukoguteenuse kvaliteedihindamise

mudel lähtub dokumendis “21. sajandi raamatukogu” püstitatud missioonist, visioonist ja väärtustest. Kvaliteedihindamise eesmärk on toetada raamatukogusid, kohalikke omavalitsusi ja ministeeriume rahvaraamatukogude ning nende poolt pakutavate teenuste arendamisel ja vastavate seadusandlike regulatsioonide kujundamisel. (Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing, 2017)

Probleemiks oli ja on, et raamatukogud/raamatukoguhoidjad kardavad oma tööd ja teenuseid ausalt hinnata, puudub arusaam, et selline enesehindamine aitab paremini selgusele jõuda, kuidas oma teenuseid ja töötingimusi parandada, ning omanikule (KOVile) paremini selgitada, milline peab olema rahvaraamatukogu – milliseid teenuseid pakkuma, millised peavad olema kogud, milline füüsiline keskkond jne. Üheks enesehindamise osaks on ka klientide rahulolu regulaarne uurimine. 2020. aastal osales enesehindamises 99 Eesti rahvaraamatukogu, so 52% kõikidest omavalitsustest. Mitte üheski osalenud raamatukogus ei viida rahulolu-uuringuid läbi iga-aastaselt, 22% puhul tehakse seda üle aasta, 48% raamatukogudes aga pisteliselt vähemalt kord kolme aasta jooksul (Raamatukogude..., 2020)

2018. aastal viidi läbi Pärnu Keskraamatukogu rahulolu küsitlus. Uuring käsitles Pärnu Keskraamatukogu, Ranna ja Rääma haruraamatukogu teenuseid. Vastata sai nii veebipõhiselt kui paber kandjal. Veebiküsitluse link saadeti raamatukogude infosüsteemi URRAMi kaudu kõigile lugejatele, lisaks saadeti link uudiskirjaga ja jagati raamatukogu Facebooki lehel. Küsitlusele laekus 1253 vastust. Küsitlus oli suunatud raamatukogu teenustele ja nende kasutamisele. Küsitlus näitas, et kasutatakse kõigi raamatukogu osakondade teenuseid, kuid osa teenuseid on jäänud kasutajatel tähelepanuta. Nii mõnigi vastanu kirjutas, et tänu küsitlusele sai ta teada, kui palju huvitavaid teenuseid raamatukogu pakub. 75,7% vastanutest hindas üldist rahulolu raamatukoguteenustega väga heaks. Kommentaarides kiideti raamatukogu teenuste head kvaliteeti ja mitmekesisust, teenindajate kompetentsust ja abivalmidust. Küsitlusest selgus ka see, et paljud kasutajad ei ole kursis kõigi teenuste ja üritustega, mida raamatukogu pakub ja korraldab. (Pärnu maakonna..., 2019)

2020. aastal viis Pärnu Keskraamatukogu koostöös kliendiuuringud.ee’ga raamatukogu kasutajate seas läbi miniuuringu. Kvantitatiivuuringus osales 2886

lugejat. Antud uuringu tulemusel tekkis parem arusaam lugejast ja tema vajadustest. (Raamatukogu, n.d.)

Eestis siiani läbi viidud uuringute tulemused on andnud olulist teavet raamatukogu külastajate rahulolu ja raamatukoguteenuste kvaliteedi osas ning võimaldanud ellu viia parendusi. Samas on uuringud toimunud ebaregulaarselt ja raamatukogudes puudub kliendirahulolu hindamise süsteem, mis võimaldaks mitmesuguste uurimismeetodite ja tagasisidekanalite kaudu saada regulaarset teavet klientide rahulolu kohta.

Magistritöö uuringute sisulisel ettevalmistamisel tugineti magistritöö teooriaosas viidatud allikatele Noh ja Chang (2020), Hakala ja Nygrén (2010), Berndtson ja Öström (2020). Uuringute ettevalmistamisel saadi tuge 2020. aastal läbi viidud Pärnu Keskraamatukogu kvaliteedihindamise ja rahvaraamatukogude kvaliteedihindamise raportitest. Uurimisandmete kogumise ajakava on toodud tabelis 3.

Tabel 3. Andmekogumismeetodid ja ajakava

Meetod	Informatsiooni allikad	Ajakava
Dokumendianalüüs	Pärnu Keskraamatukogu kvaliteedihindamise tabel 2020; Rahvaraamatukogude kvaliteedihindamise raport 2020	Detsember – jaanuar 2020/21
Vestlused	Viljandi Linnaraamatukogu direktor; Pärnu Keskraamatukogu direktor; Tori vallaraamatukogu direktor; TTÜ raamatukogu arendusjuht	Veebruar 2021
Kliendirahulolu küsitlus	Pärnu Keskraamatukogu 10 782 täiskasvanud lugejat (saadeti lugejaportaali kaudu)	8.– 14. märts 2021

Allikas. Autori koostatud

Dokumendianalüüsist selgus, et Pärnu Keskraamatukogus ega üheski haruraamatukogus pole regulaarselt läbi viidud kliendirahulolu-uuringuid, puudub kindel süsteem ja metoodika.

Pärnu Keskraamatukogus puudub ka klientide tagasisidesüsteem, mille toel oleks klientidel erinevate kanalite kaudu võimalus anda ja raamatukogul saada mitmesuguseid andmeid klientide rahulolu osas. Tagasisidesüsteem hõlmaks lisaks regulaarsetele kliendi rahulolu-uuringutele küllastajate ja ka töötajate suulist tagasisidet, e-kirju, kodulehel ja sotsiaalmeedia kanalites tehtud kommentaare, meediakajastusi ja mitmesuguseid teisi tagasiside meetodeid. Pärnu Keskraamatukogus tegelikult toimivad mitmed tagasiside kanalid, aga neid pole siiani vaadeldud tervikliku tagasisidesüsteemi seisukohast, mille üheks oluliseks osaks on ka regulaarsed kliendiuuringud.

Magistritöö uuringute sisulisel ettevalmistamisel tugineti magistritöö teooriaosas viidatud allikatele Noh ja Chang (2020), Berndtson ja Öströmi (2020) ja Hakala ja Nygrén (2010). Lisaks kirjeldati teooriaosas raamatukogudele kohandatud SERVQUAL teenuste kvaliteedi hindamise mudelit (Chen & Chou, 2011) ja spetsiaalselt teadusraamatukogude teenuste kvaliteedi hindamiseks arendatud mudelit LibQUAL. Autor leidis, et ainult nende mudelite kasutamine ei võimalda piisavalt vastuseid leida magistritöö uurimisküsimustele. Sel põhjusel tugineti uuringu sisulisel ettevalmistamisel eelkõige magistritöö teooriaosas viidatud allikatele Noh ja Chang (2020), Hakala ja Nygrén (2010), Berndtson ja Öström (2020) ning 2017. aastal koostatud Eesti Raamatukoguhoidjate Ühingu Eesti rahvaraamatukogude kvaliteedihindamise mudelile.

Teoreetilistest allikatest selgusid olulised teemaplokid, mille järgi ehitati üles uuringu sisuline struktuur. Andmete kogumise meetodiks valiti kvantitatiivne uurimismeetod ankeetküsitlus, mis võimaldab haarata suuremat hulka vastajaid ja kergemini mõista klientide üldiseid hoiakuid, soove ja hinnanguid. Lisaks annavad süsteemselt sama metoodika alusel korraldatud küsitlused tulevikus võimaluse hinnata muutusi ja suundumusi. Pärnu Keskraamatukogu kliendi rahulolu-uuringu üldkogumi moodustasid Pärnu Keskraamatukogu täiskasvanud kasutajad. Küsitlusankeet (vt. lisa 1) saadeti raamatukoguprogrammi URRAM kaudu kõigile Pärnu Keskraamatukogu täiskasvanud kasutajatele, kes on andnud oma e-posti aadressi. 2020. aastal oli Pärnu Keskraamatukogus 13 843 registreeritud lugejat, neist 3061 last. Küsitluse link saadeti välja 8. märtsil 2021. a, küsitlus oli avatud 14. märtsini. Küsitlus oli anonüümne.

Küsimustik koostati Lime Survey keskkonnas ning see oli jaotatud kuueks osaks: SD – Üldosa – sotsiaal-demograafilised küsimused; TK – Teeninduskorraldus ja teenustega seotud tegurite olulisus; P – Personal; K – Keskkond; IK – Kogud ja informatsioon ja SI – Soovitusindeks. (vt tabel 4). Vastajad said oma rahulolu erinevate aspektidega hinnata 5-palli süsteemis – ei ole rahul/nõus, pigem ei ole rahul/nõus, nii ja naa, pigem olen rahul/nõus, väga rahul/täiesti nõus, oli ka variant ei kasuta/ei oska vastata. Lisaks olid avatud küsimused, kus vastajad said teha ettepanekuid, mida võiks raamatukogu vastavates valdkondades muuta. Soovitusindeksiga sai vastaja hinnata vahemikus 0–10, kui tõenäoliselt ta soovitaks Pärnu Keskraamatukogu oma sõpradele-tuttavatele ja oma numbrilist valikut avatud küsimusele vastates põhjendada.

Eelpoolmainitud kriteeriumid kohandas autor lähtuvalt LibQUAL metoodikast ja tuginedes Noh ja Changi (2020) ja Berndtsoni ja Öströmi (2020) uuringutele, kes jõudsid järeldusele, et kõige rohkem mõjutavad rahvaraamatukogude klientide rahulolu teenuste mitmekesisus, kogud, füüsiline keskkond, personali suhtumine ja info kättesaadavus. Kui teadusraamatukogude puhul on kasutajale oluline raamatukogu kui koht ja selle e-ressursid, siis rahvaraamatukogu kasutajale on olulised nii koht kui füüsilised kogud ja personal, kes aitab vajalikku leida või jagab soovitusi.

Töö autor keskendus ankeetküsitluse koostamisel sellele, kuidas kliendid on rahul teeninduskorralduse, pakutavate teenuste, keskkonna, personali ja kogudega. Ka Einasto (2005, lk 59) märgib oma uuringus, et küsitluse fookuses peavad olema hinnangud kogetule, mitte aga ootustele nagu LibQUALis. Andes kliendile võimaluse märkida oma rahulolu suhtelisel skaalal, saab raamatukogu palju usaldusväärsemad ja täpsemad andmed kliendirahulolu ja oma teenuste kvaliteedi kohta.

Tabel 4. Küsimustik Pärnu Keskraamatukogu kliendirahulolu hindamiseks

ID	KÜSIMUS
Teeninduskorraldus	
TK1	Hinnake oma rahulolu raamatukogu lahtiolekuaegadega
TK2	Milliste Pärnu Keskraamatukogu osakondade teenuseid kasutate?
TK3	Hinnake oma rahulolu raamatukogu teenustega
TK4	Hinnake oma rahulolu raamatukogu iseteeninduskeskkonnaga
TK5	Kui pikk on teie arvates mõistlik ooteaja pikkus raamatule, millel on järjekord?
Personal	
P1	Vajadusel saan alati raamatukoguhoidjalt abi
P2	Raamatukoguhoidjad on sõbralikud
P3	Raamatukoguhoidjad on usaldusväärsed
P4	Raamatukoguhoidjad oskavad kasutada erinevaid infoallikaid
P5	Raamatukoguhoidjad oskavad mind juhendada infootsingul
P6	Raamatukoguhoidjad oskavad kasutada kaasaegseid infotehnoloogilisi vahendeid
P7	Raamatukoguhoidjad peavad kinni COVID-19 seonduvatest piirangutest
Keskkond	
K1	Raamatukogul on hea asukoht
K2	Liikumine raamatukogu siseruumides on kõigile ligipääsetav
K3	Kõik vajalik on kergesti leitav
K4	Mugav keskkond
K5	Raamatukogu sobib hästi grupitööde tegemiseks
K6	Puhtad, kaasaegsed ruumid
K7	Hea kokkusaamiskoht
K8	Raamatukogus on turvaline
K9	COVID-19 tulenevate nõuete täitmine
Informatsioon/kogud	
IK1	Hinnake oma rahulolu raamatukogus leiduva kirjanduse/väljaannetega
IK3	Raamatukogu koduleht on kergesti leitav
IK4	Raamatukogu kodulehe disain
IK5	Raamatukogu kodulehe sisu
IK6	Info raamatukogus toimuva kohta
IK7	Info raamatukogu teenuste kohta
Soovitusindeks	
SI	Kui tõenäoliselt soovitaksite Pärnu Keskraamatukogu oma sõpradele-tuttavatele?

Allikas: Einasto (2005) ja LibQUAL alusel. Autori koostatud

Magistritöö uuringu ettevalmistamisel tugines autor lisaks teoreetilistele käsitlustele ka raamatukogude juhtidega läbi viidud vestluste käigus saadud teabele. Vestlustest raamatukogude juhtidega selgus, et põhjuseks, miks ei viida läbi kasutajate rahulolu-

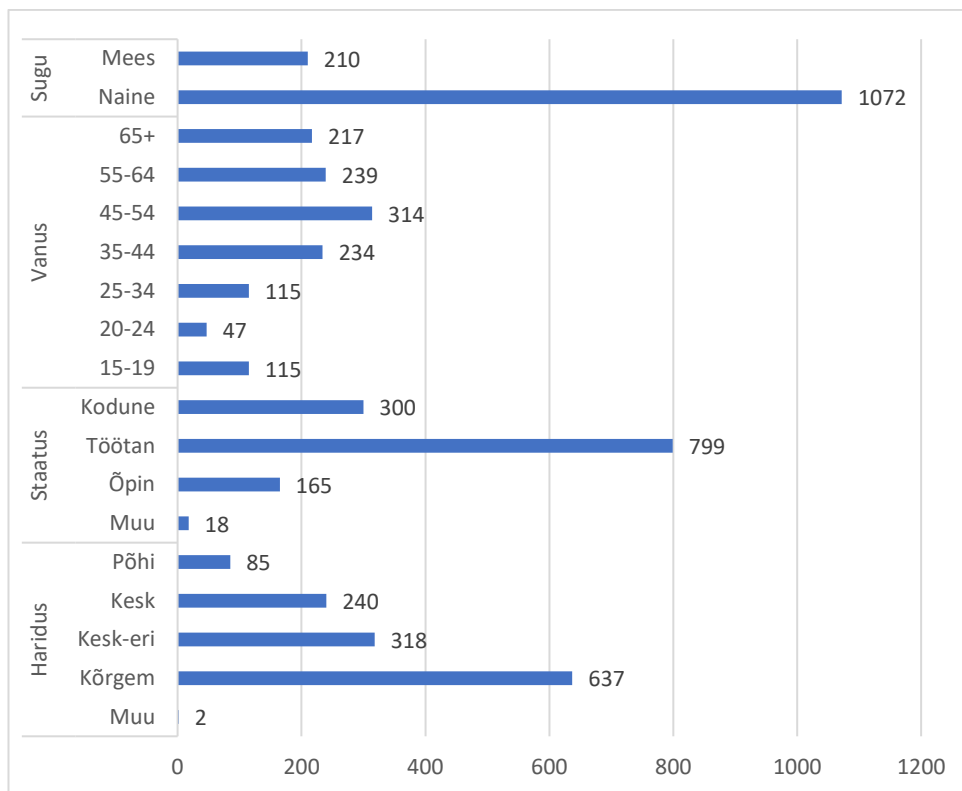
uuringuid on see, et puuduvad oskused küsida õigeid küsimusi ning ka analüüsi-oskused. Juhid peavad rahulolu-uuringuid väga oluliseks raamatukogu töötulemuste hindamisel ning uute teenuste kasutusele võtmiseks ning olemasolevate parendamiseks. Samuti pidasid juhid oluliseks töötajate rahulolu uurimist. Põhilisteks kriteeriumideks, mis määravad kliendi rahulolu, pidasid juhid personali kompetentsust ja suhtlemisoskust, kaasaegset mugavat keskkonda ja kliendikeskseid teenuseid. Samuti peeti oluliseks kasutajate vajadustest lähtuvat kogude komplekteerimist. Üks vastaja ütles, et kliendirahulolu esmane tagaja on naeratav ja abivalmis raamatukoguhoidja.

2.2 Pärnu Keskraamatukogu kliendirahulolu uuringu tulemuste analüüs

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks ja uurimisküsimustele vastuste leidmiseks valmistati ette magistritöö uuringud. Uuringumeetoditena kasutati kvantitatiivset ankeetküsitlust. Küsitlusele laekus 1282 vastust, osalusmäär 11,9%. Autor uuris läbiviidud küsitluse andmete alusel, kuidas vastajad hindavad oma rahulolu Pärnu Keskraamatukogu teeninduskorralduse, personali, keskkonna ja kogudega. Andmete analüüsiks kasutas autor Exceli ja SPSS programmi.

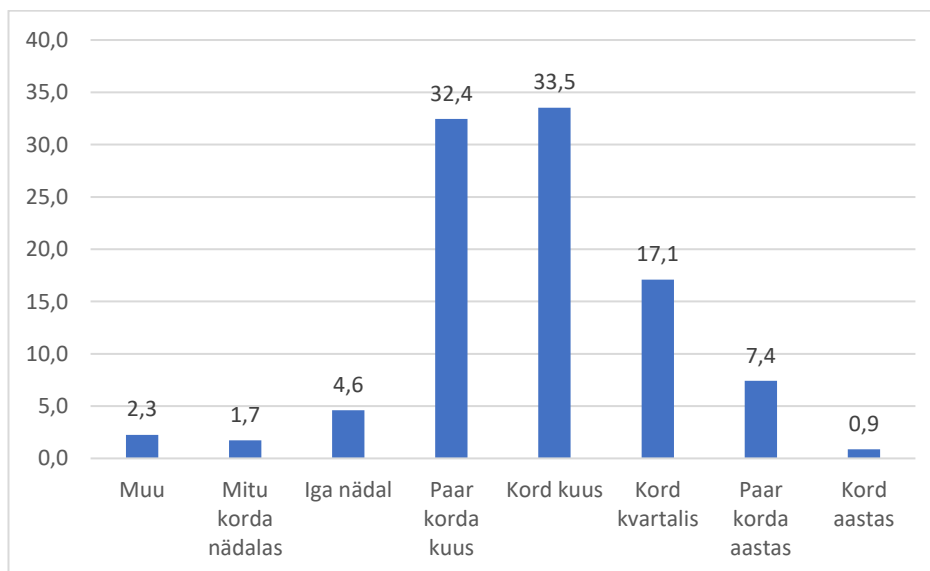
Kõik alapeatükis 2.2 toodud tabelid ja joonised on magistritöö uuringu tulemustele tuginedes autori koostatud.

Sotsiaaldemograafiliste andmete põhjal (vt joonis 5) on küsitlusele vastaja 45-54aastane töötav kõrgharidusega naine, kes külastab raamatukogu kord või paar kuus (vt joonis 6).



Joonis 5. Sotsiaaldemograafilised andmed (n=1282)

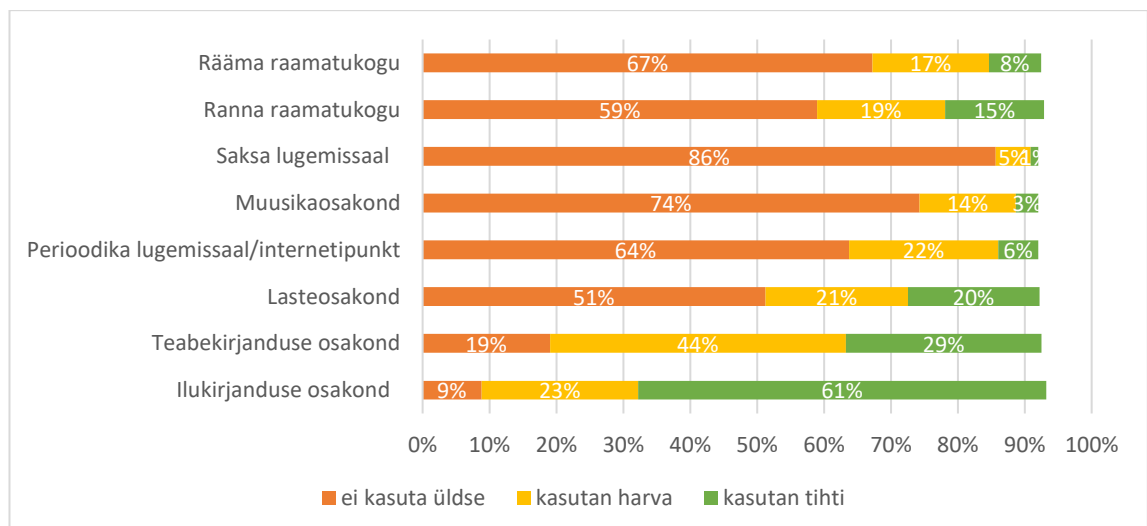
Külastussagedus on ilmselt tingitud raamatute laenutustähtaja pikkusest, mis praegu on 3 nädalat.



Joonis 6. Raamatukogu külastussagedus % (n=1282)

55,5% vastanutest oli raamatukogu lahtiolekuaegadega väga rahul, 34,9% oli pigem rahul. Pakuti, et raamatukogu võiks avada hommikul tund aega varem ja sulgeda tund hiljem, lisaks tehti ettepanek, et nädalavahetusel võiks raamatukogu pikemalt lahti olla. Pakutud lahtiolekuaegade muutmissettepanekud tulenesid sellest, et vastanute tööajad kattusid raamatukogu lahtiolekuaegadega. Vastanute hinnangul kompenseerib seda tagastuskasti ja raamatukapi olemasolu, mida saab kasutada 24/7.

Pärnu Keskraamatukogul on Pärnu keskuslinnas 2 haruraamatukogu ja 6 osakonda. 84,4% vastanutest kasutab ilukirjanduse osakonna teenuseid, 73,5% teabekirjanduse osakonna ja 41% lasteosakonna teenuseid (vt joonis 7). Ülejäänud osakondade külastusprotsent on väiksem. See võib tuleneda sellest, et inimesed ei teagi, et sellised osakonnad on raamatukogus olemas või ei sattunud nende osakondade kasutajad vastajate hulka.



Joonis 7. Milliste raamatukogu osakondade teenuseid kasutate

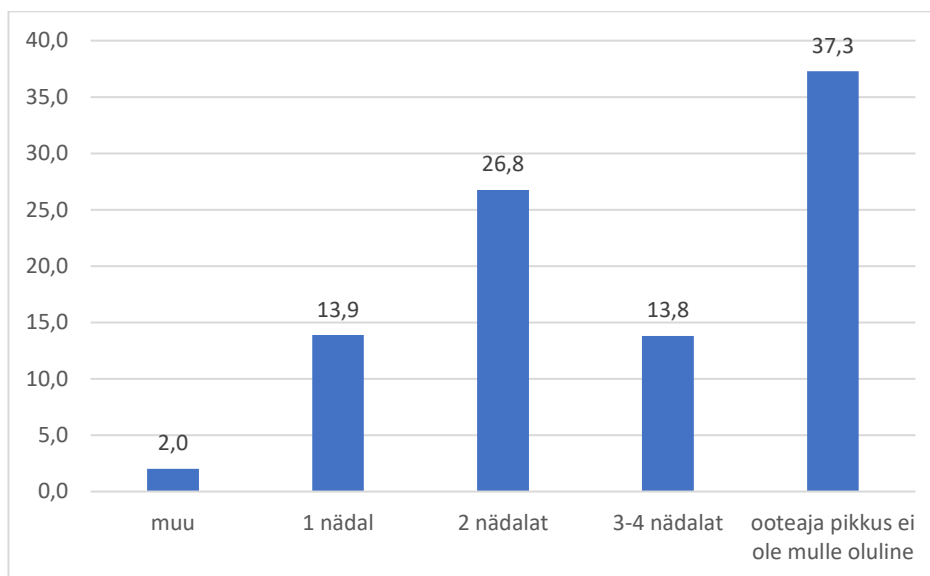
Küsitluse vastustest selgus, et vastanud ei kasuta suuremat osa raamatukogu poolt pakutavaid teenuseid (vt tabel 5). Avatud vastustest tuligi välja, et kasutajatel puudub info raamatukogu teenuste kohta, paljudele tuli üllatusena, et raamatukogus on olemas sellised võimalused. Kõige rohkem kasutatakse raamatute kojulaenutamist, seda teenust ei kasuta ainult 3,7% vastanutest, 77,1% oli teenusega väga rahul. Tulemustest võib järeldada, et raamatukogu kasutajate jaoks on olulised raamatukogu põhiteenused – raamatute kojulaenutamine ja kohapeal raamatute kasutamine/õppimine/töötamine. Selgus ka see, et ajakirju-ajalehti eelistatakse lugeda kohapeal, mitte kaasa laenutada.

Kuigi raamatukogu pakub teenuseid, mille olemasolust suur hulk vastanuid ei tea ja mida ei kasuta, pakuti avatud vastustes uusi teenuseid, mida raamatukogu võiks võimaldada. Mitu vastanut tundis puudust õmblustoa teenusest, spordivahendite laenusvõimalusest. Sooviti ka seda, et raamatuid saaks tellida lähimasse haruraamatukokku. Eeskujuks toodi ka Helsingis asuva Oodi raamatukogu poolt pakutavaid teenuseid – raamatukogus võiks olla rohkem kaasaegseid tehnilisi vahendeid – 3D printerid, laserlõikurid jms.

Tabel 5. Rahulolu raamatukogu teenustega

Teenus	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nii ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei kasuta
Raamatute kojulaenutamine	0,1%	0,3%	0,9%	11,6%	77,1%	3,7%
Raamatute tellimine raamatukappi	0,3%	0,2%	1,1%	2,7%	17,2%	71,5%
Kohapeal raamatute kasutamine/õppimine/töötamine	0,1%	0,2%	0,7%	9,6%	24,0%	58,3%
Ajakirjade kojulaenutamine	0,2%	0,2%	1,0%	4,1%	9,3%	78,2%
Ajalehtede ja ajakirjade kohapeal lugemine	0,1%	0,2%	0,9%	6,1%	12,8%	72,8%
CD-de kojulaenutamine	0,1%	0,2%	0,5%	2,1%	6,2%	83,8%
Pillilaenus	0,2%	0,2%	0,5%	0,6%	1,4%	89,9%
E-lugerite kojulaenutamine	0,0%	0,1%	0,5%	0,7%	1,2%	90,2%
Lauamängude kojulaenutamine	0,0%	0,3%	0,4%	2,3%	5,8%	84,1%
Internetipunkt/WiFi	0,0%	0,2%	1,1%	5,7%	10,9%	75,0%
Printimine/skaneerimine/koopiate tegemine/lamineerimine	0,0%	0,4%	1,0%	6,2%	13,4%	71,8%
Koduteenindus	0,0%	0,2%	0,6%	1,4%	3,3%	87,3%
Koolitused/nõuandetunnid/arvutiab	0,1%	0,2%	0,5%	2,4%	5,2%	84,3%
Raamatukogu korraldatud üritused	0,1%	0,2%	1,3%	9,8%	16,5%	64,7%
Süntesaatoril või elektrikitarril kohapeal musitseerimine	0,1%	0,2%	0,4%	1,1%	3,0%	88,0%
Mürakarukool, Karude Jututuba jm lasteüritused	0,0%	0,2%	0,5%	1,3%	5,6%	85,1%
Töötoad	0,0%	0,2%	0,5%	1,9%	4,6%	85,6%
Ruumide rent	0,0%	0,2%	0,6%	1,4%	3,7%	86,9%

Küsitluses oli ka küsimus rahulolu kohta raamatute ooteaja pikkusega. Kuna raamatute eksemplaride arv on piiratud, siis tekib populaarsematele raamatutele ootejärjekord, küsitlusest selgus, et 37,3% vastanutest leidis, et ooteaja pikkus ei ole neile oluline ja 26,8% arvas, et ooteaja pikkus võiks olla 2 nädalat (vt joonis 8). Praegu on keskmine menuki ooteaja pikkus 1 kuu.



Joonis 8. Milline oleks sobiv raamatu ooteaja pikkus %

42,5% vastanutest kasutab raamatukogu iseteeninduskeskkonda lugeja.ee. Kõige vähem kasutatakse keskkonda isikuandmete muutmiseks (vt tabel 6). 67,9% vastanutest on väga rahul laenutustähtaja pikendusfunktsiooniga, kuigi protsentuaalselt tuli välja, et vastanud on iseteeninduskeskkonna võimalustega rahul või pigem rahul, toodi avatud küsimusele vastates välja ka keskkonna kitsaskohad ja mida võiks muuta. Rahul ei olnud sellega, et ei toiminud Mobiil ID-ga sisselogimine ja puudub sisselogimisvõimalus SmartID-ga ning raamatute reserveerimine kindlast osakonnast on keeruline. Heideti ette, et kasutaja vaade on pisut "tehniline" ja tahab nuputamist, et kus miski asub. Nii mõnigi vastanu soovis, et kataloogis oleks näha raamatu üle-Eestiline saadavus. Pakuti, et keskkond võiks olla kasutajasõbralikum, praegu on see liiga keeruline ja klikkida tuleb palju. Vastustes toodi esile ka seda, et programm jookseb liiga tihti kokku ja seetõttu loobutakse keskkonna kasutamisest. Lisaks iseteeninduskeskkonna kasutamise võimalusele sooviti, et raamatukogus kohapeal oleks iseteenindusautomaadid, kus saaks ilma töötaja sekkumiseta raamatud oma arvele lisada või arvelt maha võtta.

Tabel 6. Rahulolu iseteeninduskeskkonnaga lugeja.ee

Teenus	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nii ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei kasuta
Raamatute reserveerimine	2%	2%	7%	27%	46%	16%
Raamatute olemasolu kontrollimine raamatukogus	2%	3%	6%	26%	59%	5%
Laenutustähtaja pikendamine	1%	3%	3%	15%	68%	10%
Isikuandmete muutmine	1%	1%	3%	16%	45%	34%

Kokkuvõtvalt võib öelda, et küsitlusele vastajad on Pärnu Keskraamatukogu teeninduskorraldusega rahul, kuid avatud küsimustele vastates toodi siiski välja kitsaskohti (vt lisa 2).

Järgmine küsimusteplokk puudutas rahulolu raamatukogu personaliga (vt tabel 7). Üldiselt on vastanud raamatukoguhoidjatega rahul – raamatukoguhoidjad on abivalmis, sõbralikud ja usaldusväärsed. Raskem oli vastanutel otsustada selle üle, kas raamatukoguhoidjad oskavad kasutada erinevaid infoallikaid ja kaasaegseid infotehnoloogilisi vahendeid. Enamasti oldi rahul ka sellega, kuidas raamatukoguhoidjad peavad kinni COVID-19 seonduvatest piirangutest. Vabavastustes soovitati raamatukoguhoidjatel rohkem naeratada. Hinnangutest võib järeldada, et kasutajatele on oluline, et raamatukoguhoidjad oleksid usaldusväärsed ning abivalmis. Selle küsimusteploki puhul avaldati avatud küsimustele vastates kõige rohkem oma arvamust. Suurem osa vastajaid kiitis veel eraldi raamatukogu personali ja tunnustas nende professionaalsust ja oskust leida igale lugejale sobiv raamat. Eriti kiitsid lapsevanemad lasteosakonna töötajaid – eks nendest sõltubki ju see, kas laps hakkab raamatukogus käima ja raamatuid lugema. Samuti juhiti vastustes tähelepanu sellele, et raamatukoguhoidjad võiksid rohkem avatud olla ja sobivat lugemisvara pakkuda, mitte oodata, millal inimene nende poole pöördub.

Tabel 7. Rahulolu personaliga

Hinnatav omadus	ei ole nõus	pigem ei ole nõus	nii ja naa	pigem olen nõus	täiesti nõus	ei oska vastata
Vajadusel saan alati raamatukoguhoidjalt abi	0,1%	0,4%	1,2%	9,9%	76,3%	1,6%
Raamatukoguhoidjad on sõbralikud	0,5%	0,4%	3,7%	11,9%	72,5%	0,5%
Raamatukoguhoidjad on usaldusväärsed	0,0%	0,1%	1,6%	10,5%	71,1%	6,3%
Raamatukoguhoidjad oskavad kasutada erinevaid infoallikaid	0,0%	0,2%	1,2%	11,6%	56,2%	20,4%
Raamatukoguhoidjad oskavad mind juhendada infootsingul	0,0%	0,2%	1,3%	11,8%	64,4%	11,9%
Raamatukoguhoidjad oskavad kasutada kaasaegseid infotehnoloogilisi vahendeid	0,2%	0,2%	1,4%	12,2%	49,6%	26,0%
Raamatukoguhoidjad peavad kinni COVID-19 seonduvatest piirangutest	0,2%	0,2%	1,5%	8,3%	65,8%	13,6%

80,1% vastanutest külastab Pärnu Keskraamatukogu, Ranna haruraamatukogu külastab 22,2% ja Rääma haruraamatukogu 16,2% vastanutest. Küsitluses oli võimalik hinnata rahulolu kõigi kolme maja keskkonnaga.

Raamatukogu keskkonnaga rahulolu hindamisel ei osanud vastanud hinnata rahulolu sellega, kas raamatukogu on hea kokkusaamiskoht ja sobilik grupitööde tegemiseks (vt tabel 8). Ilmselt tuleneb see vastajate vanusest, sest enamuse vastajaid oli vanuses 35+, kuid grupitöid teevad õppijad.

Raamatukogu keskkonda peeti üldiselt turvaliseks. Kindlasti tuleb edaspidi pöörata rohkem tähelepanu sellele, et raamatukogus oleks kõik vajalik kergesti leitav – nii raamatud, ruumid kui teenused. Vähem oldi rahul Ranna (vt tabel 9) ja Rääma haruraamatukogude (vt. tabel 10) keskkonnaga, erit rahul ei oldud ruumide kaasaegsuse ja puhtusega. Kuid kõigi kolme raamatukogu asukohaga olid vastajad rahul. Vabavastustes avaldati rahulolematust Pärnu Keskraamatukogu nõ lonkava trepiga, kuid mõisteti, et seda muuta ei saa. Lisaks ei oldud rahul tualettruumide korrashoiuga, puudust tunti kohvikust ja mugavatest lugemisnurkadest.

Tabel 8. Rahulolu Pärnu Keskraamatukogu keskkonnaga

Kriteerium	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nii ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei oska vastata
Raamatukogul on hea asukoht	0,0%	0,2%	1,1%	14,5%	84,1%	0,1%
Liikumine raamatukogu siseruumides on kõigile ligipääsetav	0,2%	0,8%	4,1%	19,0%	68,5%	7,4%
Kõik vajalik on kergesti leitav	0,5%	1,5%	11,9%	34,4%	49,1%	2,7%
Mugav keskkond	0,1%	0,5%	3,6%	27,8%	66,4%	1,6%
Vaikne, keskendumist soosiv keskkond	0,2%	0,3%	2,3%	21,9%	69,1%	6,1%
Raamatukogu sobib hästi grupitööde tegemiseks	0,3%	0,9%	4,1%	9,8%	20,1%	64,8%
Puhtad, kaasaegsed ruumid	0,0%	0,2%	1,8%	17,7%	79,1%	1,2%
Hea kokkusaamiskoht	0,4%	1,4%	5,8%	10,8%	28,5%	53,0%
Raamatukogus on turvaline	0,0%	0,0%	0,6%	14,5%	75,7%	9,3%
COVID 19 tulenevate nõuete täitmine	0,1%	0,0%	1,1%	17,1%	64,0%	17,7%

Hetkel asub Ranna haruraamatukogu väga kehvades tingimustes, see kajastus ka vastustes. Vastanud olid mures, et raamatukogu selles piirkonnas võidakse likvideerida ja nad jäävad ilma oma kodulähedasest raamatukogust. Avatud vastustes avaldati igakülgset toetust töötajatele ja soovile, et raamatukogule leitakse uued, kaasaegsed ruumid.

Tabel 9. Rahulolu Ranna haruraamatukogu keskkonnaga

Kriteerium	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nii ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei oska vastata
Raamatukogul on hea asukoht	0,7%	1,4%	7,7%	22,1%	66,3%	1,8%
Liikumine raamatukogu siseruumides on kõigile ligipääsetav	0,0%	1,1%	9,1%	23,9%	54,4%	11,6%
Kõik vajalik on kergesti leitav	0,0%	1,1%	11,2%	33,0%	45,3%	9,5%
Mugav keskkond	1,1%	3,2%	16,1%	31,9%	40,0%	7,7%
Vaikne, keskendumist soosiv keskkond	0,0%	0,4%	6,7%	26,0%	48,1%	18,9%
Raamatukogu sobib hästi grupitööde tegemiseks	0,7%	3,2%	8,8%	6,7%	6,7%	74,0%
Puhtad, kaasaegsed ruumid	1,1%	13,0%	25,3%	28,1%	23,2%	9,5%
Hea kokkusaamiskoht	0,7%	4,2%	6,0%	7,0%	7,0%	75,1%
Raamatukogus on turvaline	0,0%	0,4%	3,2%	24,6%	56,8%	14,7%
COVID 19 tulenevate nõuete täitmine	0,4%	0,0%	1,1%	16,5%	60,7%	21,4%

Tabel 10. Rahulolu Rääma haruraamatukogu keskkonnaga

Kriteerium	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nii ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei oska vastata
Raamatukogul on hea asukoht	0,5%	2,4%	12,5%	26,4%	54,8%	3,4%
Liikumine raamatukogu siseruumides on kõigile ligipääsetav	0,5%	2,9%	9,1%	27,4%	46,2%	13,9%
Kõik vajalik on kergesti leitav	0,0%	1,4%	9,6%	29,8%	42,8%	16,3%
Mugav keskkond	0,5%	2,9%	13,5%	36,1%	37,5%	9,6%
Vaikne, keskendumist soosiv keskkond	0,0%	1,4%	7,7%	24,0%	43,8%	23,1%
Raamatukogu sobib hästi grupitööde tegemiseks	1,9%	2,9%	8,7%	5,8%	14,4%	66,3%
Puhtad, kaasaegsed ruumid	1,0%	7,2%	24,5%	25,0%	29,8%	12,5%
Hea kokkusaamiskoht	1,9%	2,9%	8,7%	6,7%	16,8%	63,0%
Raamatukogus on turvaline	0,0%	0,5%	3,4%	24,5%	52,9%	18,8%
COVID 19 tulenevate nõuete täitmine	0,0%	0,0%	2,4%	20,7%	54,3%	22,6%

Rääma raamatukogu nimetati armsaks kodu-raamatukoguks, kus saab rahuldada esmase lugemisvajaduse. Samuti kiideti Rääma raamatukogu töötajaid selle eest, et neil on aega lugejatega suhelda ning pakkuda personaalset lugejale sobivat lugemisvara. Vastanute meelest jätab soovida Rääma raamatukogu ruumide puhtus, raamatukogu ei nähta kokkusaamis kohana ja grupitööde tegemiseks sobiliku paigana. Puudust tunti ka sellest, et Rääma raamatukogus ei ole ruumi ürituste korraldamiseks. Väikese kogukonnana tuntakse puudust just selle piirkonna elanikele huvipakkuvatest kohtumistest ja töötubadest.

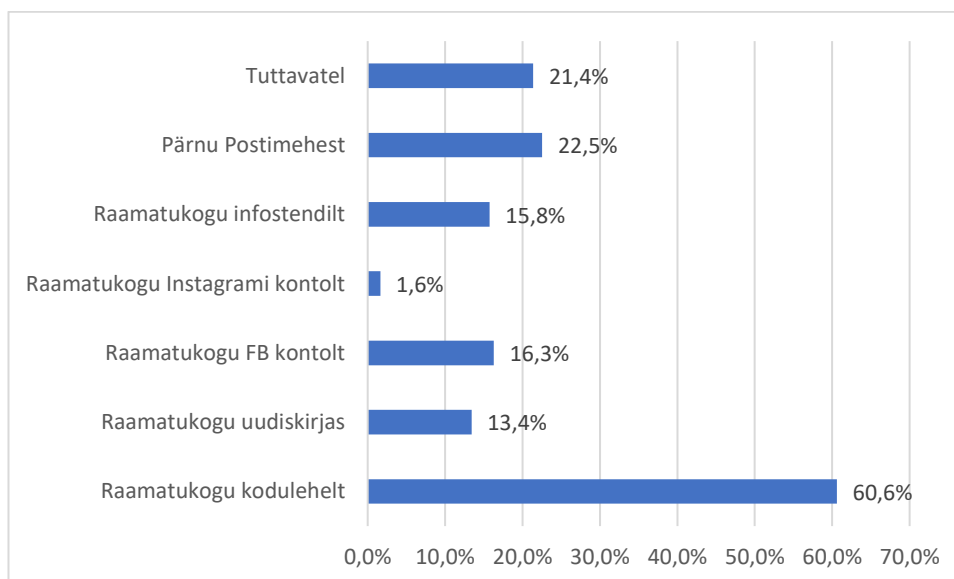
Viimases küsimusteplokis pidid vastajad hindama oma rahulolu info ja raamatukogu kogudega (vt tabel 11). Vastustest tuleb välja, et vastajad on rahul ilu- ja teabekirjanduse valikuga, kuid ei kasuta ülejäänud võimalusi. Vabavastustest selgus, et vastanud ei ole kursis, et raamatukogust saab ka lauamänge, muusikainstrumente, e-lugereid laenata. Tehti ka ettepanekuid, missugust kirjandust peaks raamatukogu rohkem tellima ja mis valdkonnas oma kogusid täiendada ja uuendada. Enamasti tunti puudust uemast pedagoogilisest ja ettevõtlusalasest kirjandusest. Ka võõrkeelseid ajaviite- ja noorsoomaane võiks valikus rohkem olla. Samuti soovitati suurendada lauamängude valikut. Kuigi teeninduskorraldust puudutavas küsimusteploki vastustest selgus, et raamatute ooteaja pikkus ei ole oluline, siis kogusid puudutava teemaploki avatud

vastustest tuli välja, et lugejad soovivad suurendada menukite eksemplaarsust, et ei peaks lugemisjärjekorda niikaua ootama.

Tabel 11. Rahulolu raamatukogu kogudega

Kogud	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nii ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei kasuta
Ilukirjandus	0,0%	0,5%	3,8%	29,3%	44,5%	6,8%
Teabekirjandus	0,1%	0,9%	5,1%	26,8%	32,6%	19,4%
Ajalehed/ajakirjad	0,1%	0,2%	1,7%	10,3%	13,6%	59,0%
Audioraamatud	0,4%	0,1%	0,5%	1,8%	2,4%	79,6%
e-raamatud	0,2%	0,3%	0,6%	1,6%	1,7%	80,3%
CD-d	0,0%	0,1%	0,5%	3,9%	4,5%	75,7%
Muusikainstrumendid	0,1%	0,0%	0,4%	1,3%	2,1%	80,9%
Lauamängud	0,0%	0,3%	0,9%	3,6%	4,1%	76,0%

Küsitlusest selgus, et 60,6% vastanutest saab info raamatukogu teenuste ja sündmuste kohta raamatukogu kodulehelt (vt joonis 9). Need, kes vastasid, et saavad info raamatukogu kodulehelt, said hinnata sellega rahulolu.



Joonis 9. Raamatukogu teenuste ja sündmuste infoallikad

Raamatukogu kodulehega ja sellel oleva infoga olid vastajad väga rahul või pigem rahul (vt tabel 12). Koduleht on enamuse arvates kergesti leitav ning kujundusele etteheiteid ei ole. Avatud vastustest tuli välja, et raamatukogu teenused võiksid olla kodulehel

paremini esile toodud. Seda soovitus toetab ka eelnevate küsimuste vastuste puhul tihti kasutatud „ei oska vastata“ või „ei kasuta“ – ilmselgelt ei leia kliendid infot Pärnu Keskraamatukogu poolt pakutavate teenuste kohta, neid ei tutvustata ja ei reklaamita piisavalt. Kui infot oleks rohkem, oleks ka kasutajate teadlikkus suurem ning erinevatel teenustel ka rohkem kasutajaid.

Tabel 12. Rahulolu raamatukogu kodulehega

Kriteerium	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nii ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei oska vastata
Raamatukogu koduleht on kergesti leitav	0,2%	0,2%	2,6%	22,9%	31,3%	3,4%
Raamatukogu kodulehe disain	0,2%	0,6%	5,8%	28,3%	18,3%	7,3%
Raamatukogu kodulehe sisu	0,1%	0,5%	4,6%	27,5%	21,4%	6,4%
Info raamatukogus toimuva kohta	0,1%	0,2%	3,7%	23,6%	22,9%	10,0%
Info raamatukogu teenuste kohta	0,2%	0,4%	2,6%	24,1%	26,0%	7,3%

Küsitluse lõpus said vastajad 0–10 punkti skaalal hinnata, kui tõenäoliselt nad soovitsid Pärnu Keskraamatukogu oma sõpradele-tuttavatele. Vastused vahemikus 0–6 tähistavad mittesoovitajaid (1,9%), 7–8 on passiivne grupp ning (12,6%), 9–10 tähistavad soovitajaid (69,4%). Soovitusindeksi arvutamine toimub valemipõhiselt. Soovitajate % - mittesoovitajate % = NPS – Pärnu Keskraamatukogu soovitusindeks on 67,5%.

Kõige rohkem mõjutasid vastanute hinnangut raamatukogu töötajate sõbralik suhtumine, teeninduse kvaliteet, rikkalikud kogud, raamatukogu kaasaegne keskkond, hea asukoht, erinevad näitused ja üritused. Hinnangu andmise põhjendused kinnitasid veelkord, et rahvaraamatukogude kliendirahulolu määravad ka ankeetküsitluses

kajastatud kriteeriumid: teeninduskorraldus, personal, keskkond, info/kogud. Üks soovitaja kirjutas: „Minu jaoks on raamatukogu Pärnus turvaline häid väärtusi kandev koht, kus paralleelselt aastakümneid tuttavate töötajatega sulanduvad sisse uued toredad abistajad.“ See hinnang kajastab väga hästi, millist väärtust annab raamatukogu kasutajatele.

2.3 Pärnu Keskraamatukogu kliendirahulolu uuringu järeldused ja ettepanekud

Selles alapeatükis teeb töö autor uuringuprotsessis kasutatud meetodite ja teooria osas käsitletud kirjanduse põhjal järeldused, millest tulenevalt teeb ettepanekud Pärnu Keskraamatukogu kliendirahulolu hindamise ja mõõtmise süsteemi loomiseks ning kokkuvõtte uuringutulemustest laekunud parendusettepanekutest.

Oma uuringutes tõid Noh ja Chang (2020) välja, et erinevate programmide ja teenuste mitmekesisusel on oluline mõju rahvaraamatukogudega rahulolule ja kasutamisele. See tuleneb varasemast suurema rõhu asetamisest erinevate kultuuri- ja lugemisprogrammide ja elukestva hariduse toetamisele. Samuti tõdevad nad, et raamatukogu ruum/hoone, raamatukogu asukoht ja ligipääsetavus, töötajad ning programmid ja teenused mõjutavad kliendirahulolu ja rahvaraamatukogude kasutatavust ning kavatsust soovitada raamatukogu kasutamist ka teistele. Need kriteeriumid on kajastatud ka akadeemiliste raamatukogude rahulolu uurimise metoodikas LibQUAL+®. Sarnane seos tuli välja ka antud magistritöö uuringust – Pärnu Keskraamatukogu soovitusindeks on uuringu põhjal 67,5%, mis näitab, et soovitamistõenäosus on küllaltki suur. Oma hinnangut põhjendasid vastanud enamasti sellega, et raamatukogu on ligipääsetav, töötajad on sõbralikud ning abivalmis. Välja toodi ka head asukohta ja kogude vastavust kasutaja vajadustele.

Uuringust selgus, et Pärnu Keskraamatukogu kasutajad on rahul nende teenuste ja võimalustega, mida nad kasutavad, kuid on teenuseid ja võimalusi, mille olemasolust ei ole nad teadlikud. Autori koostatud tabelis (vt lisa 2) on ära toodud vastanute ettepanekud selle kohta, mida tuleks muuta. Nasr *et al.* (2014) toovad oma uuringus välja, et tihtipeale unustatakse uurida klientide positiivset tagasisidet, seepärast lisis autor tabelisse ka vastanute kommentaarid selle kohta, mis on hästi. Tähelepanuta ei tohi jätta klientide positiivse tagasiside mõju teenindajatele, on ju nemad peamised otsese

tagasiside saajad. Edaspidi oleks huvitav uurida positiivse tagasiside mõju teenuste kvaliteedile ja kliendirahulolule.

Andmeid analüüsid on näha, et üle tuleks vaadata lahtiolekuajad, rohkem jagada infot olemasolevate teenuste kohta, sisse viia parem viidasüsteem ning teha ümberkorraldusi ruumides (vaikne ala, lugemispesad, kohvik jne), vaadata üle ruumide puhtus, komplekteerida kogusid lähtuvalt kasutajate vajadustest. Tuginedes magistritöö uuringu tulemustele ja järeldustele, esitab autor järgmised ettepanekud (vt. tabel 13) Pärnu Keskraamatukogu klientide rahulolu parendamiseks.

Tabel 13. Pärnu Keskraamatukogule suunatud ettepanekud kliendirahulolu parendamiseks

Järeldused	Ettepanekud
Teeninduskorraldus:	
Rahvaraamatukogu teenus peab olema kasutajatele kättesaadav, sellest tulenevad ka lahtiolekuajad.	Vaadata üle praegused lahtiolekuajad ja kohandada need kasutajate soovidega. Leida rohkem iseteenindusvõimalusi. Pakkuda rohkem 24/7 teenuseid
Pärnu Keskraamatukogul on küll rikkalikult teenuseid, kuid kasutajad ei ole sellest teadlikud	Pöörata rohkem tähelepanu oma teenuste tutvustamisele ja nende reklaamimisele.
Personal:	
Kliendid ootavad, et raamatukoguhoidjad oleksid sõbralikud, usaldusväärsed, abivalmis ja pädevad e kompetentsed	Viia läbi ka personali rahulolu-uuring ning läbi viia rohkem klienditeeninduse ja motivatsiooni koolitusi.
Keskkond:	
Raamatukogu keskkond on üks olulisemaid kliendirahulolu komponente. Puhtad, mugavad ja kaasaegsed ruumid on klientidele väga olulised.	Vaadata üle ruumide remondivajadused ja -võimalused, luua lugejatele eraldumisvõimalusi ja mugavaid lugemisnurki. Üle vaadata suunavad viidad, et kõik oleks kergelt leitav.
Kogud/informatsioon	
Suures osas mõjutab klientide rahulolu kogude mitmekesisus, info kättesaadavus ja selgus	Koguda klientidelt tagasisidet, milliste väljaannete järele nad tunnevad puudust. Vaadata üle kogude paigutus ja tähistus. Kodulehel tutvustada rohkem oma kogusid.

Ankeetküsitluse üheks osaks oli ka soovitusindeks. Uuringu tulemusel on Pärnu Keskraamatukogu soovitusindeks 67,5%. Reichheldi (2002) järgi mittesoovitajad ei ole teenuse jätkuvast tarbimisest või tellimisest huvitatud. Nad vaatavad konkurentide poole ja otsivad teenust, mis on parem või odavam. Passiivne grupp on teenusega rahul, kuid ei ole alati valmis seda oma perele, tuttavatele või kolleegidele soovitama. Soovitajad on entusiastlikud rahulolevad kliendid. Nad räägivad meeleldi kõigiga sellest, kui rahul nad sinu teenusega on. Soovitusindeksi põhjal võib öelda, et Pärnu Keskraamatukogul on lojaalsed kliendid, kes healmeelil soovivad ka oma sõpradele-tuttavatele raamatukogu külastamist ja teenuseid. Mida suurem on rahulolu, seda suurem on tõenäosus, et kliendid soovivad raamatukogu ka oma sõpradele-tuttavatele. Töö autor leiab, et soovitusindeks võiks edaspidigi olla rahulolu-uuringu üheks osaks.

Pärnu Keskraamatukogul puudub kliendirahulolu uuringute ja tagasiside süsteem. Kliendirahulolu peab uurima regulaarselt ja tagasisidet koguma pidevalt. Uuringu analüüsisist lähtuvalt teeb autor ettepanekud, mis aitaksid luua Pärnu Keskraamatukogu tagasiside kogumise süsteemi (vt tabel 14) ja tõsta töötajate teadlikkust kliendirahulolu tähtsusest ja sellest tulenevate probleemide lahendamisel.

Tabel 14. Ettepanekud Pärnu Keskraamatukogu tagasiside kogumiseks

Tagasiside viis	Kellelt saadakse	Sagedus	Vastutaja
Rahulolu küsitlus	personal	üle aasta	direktor, turundusjuht
Rahulolu küsitlus	kliendid	kord aastas	turundusjuht
Suuline tagasiside	personal	igapäevaselt	direktor, turundusjuht, peaspetsialistid, juhtivspetsialistid
Suuline tagasiside	kliendid	igapäevaselt	juhtivspetsialistid
e-mailid	kliendid	igapäevaselt	raamatukoguhoidjad
FB vestlus, kommentaarid	kliendid, partnerid	igapäevaselt	turundusjuht

Oaklandi (2006, lk 221) sõnul on organisatsioonis vajalik määratleda meetodid ja vahendid, mille abil saadakse vajalik informatsioon ja andmed ning samuti vajab

määratlemist millisel moel saadud informatsiooni kasutatakse, analüüsitakse ja millise sagedusega. Rakendades ettevõttele/organisatsioonile sobivaid meetmeid, mille abil ettevõttes/organisatsioonis käivitada parendamine, ning nende meetmete mõjusust tuleb perioodiliselt hinnata. Kuigi uuring seda teemat ei hõlmanud, teeb autor Pärnu Keskraamatukogu juhtkonnale PDCA e pideva parendamise tsüklist (planeeri, teosta, kontrolli, tegutse) tulenevad ettepanekud, mis aitaksid tõsta töötajate teadlikkust tagasiside kogumise olulisusest:

- 1) Korraldada personalile kvaliteedijuhtimise sh klienditeeninduse alaseid koolitusi, tutvustada kliendirahulolu uurimise ja tagasiside kogumise erinevaid meetodikaid ja nende analüüsivõimalusi, selgitada kui oluline on personali panus süsteemi olemusse ja kliendirahulolu saavutamisel.
- 2) Koostada juhend tagasisidesüsteemi protsessi kohta, kus on ära toodud, kuidas kogutud andmeid lugeda, kuidas teha järeltegevusi, kuidas toimub järeltegevuste dokumenteerimine ja kontroll.
- 3) Teostada regulaarselt põhjus-tagajärg analüüsi, koostada dokumenteeritud kokkuvõtte – kas ja millised muudatused on toimunud, mis on selle põhjustanud, millised protsessid on seeläbi muutunud.
- 4) Panna tähtsuse järjekorda parendusvaldkonnad ning viia regulaarselt läbi rahulolu-uuringuid, et saadud tulemusi võrreldes aru saada, kas kliendirahulolu on toimunud muutusi ja kuidas parendused on mõjunud.

Kuigi uuringust tuli välja, et enamasti on Pärnu Keskraamatukogu kliendid raamatukogu teeninduskorralduse, personali, keskkonna, info ja kogudega rahul, tuleb kliendirahulolu uurida regulaarselt ning analüüsida seda süsteemselt ja vastavalt tulemustele viia läbi parendused. Samuti on oluline, et personal oleks motiveeritud tagasisidest tulenevate muutusi ellu viima ja pakkuma kasutajakeskseid teenuseid.

KOKKUVÕTE

Magistritöö temaatika keskendus kliendirahulolule ja selle uurimise võimalustele rahvaraamatukogudes Pärnu Keskraamatukogu näitel. Töö eesmärgiks oli välja selgitada Pärnu Keskraamatukogu külastajate rahulolu ning uuringu analüüsi tulemustele tuginedes teha Pärnu Keskraamatukogule ettepanekud kliendirahulolu parendamiseks ning kliendirahulolu hindamise ja tagasiside kogumise süsteemi loomiseks.

Teoreetiliste allikate analüüsist selgus, et kliendirahulolu uurimine ja tagasiside küsimine on igale organisatsioonile oluline, selleks, et saada teada kliendi rahulolu pakutavate teenustega, tuleb seda kindlasti mõõta. Rahulolu on kliendi isiklik hinnang, mida mõjutavad tema ootused, mis omakorda põhinevad kliendi kogemustel ettevõttega suhtlemisel. Rahulolev klient tuleb alati tagasi ja soovib teenust/toodet ka oma tuttavatele, tema ettepanekutega tuleb arvestada. Magistritöö teoreetilises osas selgus, et ühtselt kõigile raamatukogutüüpidele sobivat kliendi rahulolu uuringumetoodikat ja tööriista ei ole olemas, iga raamatukogu peab leidma endale sobiva, kombineerides olemasolevaid metoodikaid. Oluline on see, et kliendirahulolu uurimise ja tagasiside küsimisega tegeldakse regulaarselt ja tehtud analüüsi tulemusi kasutatakse olemasolevate teenuste parandamiseks ning uute teenuste loomiseks. Samuti on tagasisidel oluline osa personali arengul ning koolitamisel.

Teoreetiliste allikate põhjal tuli välja, et rahvaraamatukogude kliendirahulolu mõjutavad järgmised kriteeriumid: teeninduskorraldus, personal, keskkond, informatsioon ja kogud. Need kriteeriumid võeti aluseks ka magistritöö uuringu sisulisel ettevalmistamisel.

Et saada vastused uurimisküsimustele, viidi magistritöö empiirilises osas läbi Pärnu Keskraamatukogu külastajate rahulolu-uuring, mille põhjal tehti ettepanekud kliendirahulolu parendamiseks. Magistritöö eesmärgist lähtuvalt ja tuginedes uuringu

tulemustele ning järeldustele tegi töö autor ka Pärnu Keskraamatukogule ettepanekud, milline peaks olema kliendirahulolu hindamise ja tagasiside kogumise süsteem, millistele kriteeriumitele pöörata tähelepanu kliendirahulolu hindamisel. Uuringu tulemustest selgus, et enamasti on vastanud Pärnu Keskraamatukogu teenusekvaliteediga väga rahul või pigem rahul, vaatamata sellele esitati hulgaliselt ettepanekuid, mille alusel Pärnu Keskraamatukogu saab tõsta teenuste kvaliteeti ja suurendada kliendirahulolu.

Töö autor leiab, et läbiviidud uuring täitis oma eesmärgi – selgus, et Pärnu Keskraamatukogu kliendid on üldiselt raamatukoguga rahul, kuid avatud vastustes tulid siiski välja kitsaskohad, mis vajavad parandamist ning mis suurendaksid rahulolu veelgi. Erinevates uuringutes on välja toodud klientide tagasiside olulisus: see aitab hinnata tulemuslikkust, üldise teeninduskvaliteedi parandamist, parendada otsustusprotsesse ja uute teenuste juurutamist. Magistritöö eesmärk, milleks oli esitada ettepanekud Pärnu Keskraamatukogu juhtidele kliendirahulolu parendamiseks ning rahulolu hindamise ning tagasiside süsteemi loomiseks, täideti. Uuringu tulemused ja esitatud ettepanekud võimaldavad anda vastuseid ka sissejuhatuses seatud probleemküsimusele – kuidas saaks parendada klientide rahulolu rahvaraamatukoguteenuste kvaliteediga. Parem teenuste kvaliteet tagab ka suurema hulga klientide rahulolu.

Töö autor leiab, et võrreldavate tulemuste saamiseks tuleks klientide rahulolu-uuringuid läbi viia regulaarselt, kasutades selleks mitmeid uurimismeetodeid. Antud töös kasutatud kvantitatiivne uurimismeetod ankeetküsitlus sobib hästi rahvaraamatukogude kliendirahulolu uurimiseks. Meetod võimaldas haarata suurt hulka vastajaid ja kergemini mõista klientide üldiseid hoiakuid, soove ja hinnanguid. Andes kliendile võimaluse märkida oma rahulolu suhtelisel skaalal, saadi usaldusväärsed andmed kliendirahulolu ja teenuste kvaliteedi kohta. Avatud vastustega küsimustele vastates said kliendid teha ettepanekuid teenuste kvaliteedi parendamiseks ja muutuste tegemiseks. Autor leiab, et küsimustikku koostades tuleks kindlasti jälgida, et sellele vastamine ei oleks klientidele ajamahukas, mitmed uuringus osalejad märkisid, et küsitlus oli liiga pikk. Klientide aega tuleb väärtustada.

Autor loodab, et magistr töö tulemused ja ettepanekud aitavad Pärnu Keskraamatukogul juurutada kliendirahulolu hindamise ning tagasiside kogumise süsteemi ja lähtuvalt sellest parendada oma teenuseid. Antud magistr töös käsitletud teooria, teostatud uuringud ja esitatud ettepanekud võiksid osutada kasulikuks ka teistele rahvaraamatukogudele.

VIIDATUD ALLIKAD

- Berndtson, M., & Öström, M. (2020). Library Ranking Europe: A New Tool. *Public Library Quarterly*, 39(4), 310–319.
<https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1641353>
- Chen, Y.-T., & Chou, T.-Y. (2011). Applying GRA and QFD to Improve Library Service Quality. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(3), 237–245.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2011.02.016>
- Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing. (2016). 21. Sajandi raamatukogu. *Eesti raamatukogunduse tulevik ühiskondlike ja tehnoloogiliste muutuste tingimustes: Raamatukogude missioon, positsioon ja arengusuunad*.
<https://www.eru.lib.ee/images/stories/dokumendid/21-sajandi-raamatukogu.pdf>
- Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing. (2017). *Soovitused rahvaraamatukogude arendamiseks Eestis: Rahvaraamatukoguteenuse kvaliteedihindamise mudel*.
<https://www.eru.lib.ee/images/stories/dokumendid/Rahvaraamatukogude-kvaliteedihindamine.pdf>
- Einasto, O. (2005). *Teenuse kvaliteedi monitooring teadusraamatukogu kasutaja tolerantsustsoonis kui teenuste arendamise lähtepunkt (Tartu Ülikooli Raamatukogu näitel)* [Tartu Ülikool]. <https://web-proxy.io/proxy/dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/1177/einasto.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus, & Emor. (2018). *Muuseumide ja raamatukogude külastajate ja mittekülastajate uuring Uuringu lõpparuanne.*
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 4, 1–24.
- Hakala, U., & Nygrén, U. (2010). Customer satisfaction and the strategic role of university libraries. *International Journal of Consumer Studies*, 34(2), 204–211. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2009.00834.x>
- Hernon, P. (1), Nitecki, D. a. (2), & Altman, E. (3). (1999). Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions. *Journal of Academic Librarianship*, 25(1), 9–17. [https://doi.org/10.1016/s0099-1333\(99\)80170-0](https://doi.org/10.1016/s0099-1333(99)80170-0)
- Hernon, Peter, & Nitecki, D. (2001). Service Quality: A Concept Not Fully Explored. *Library Trends*, 49.
- Kolb, B. M. (2005). *Kultuuriturundus*. Atlex.
- Kotler, P. (2002). *Kotleri turundus*. Kirjastus Pegasus OÜ.
- Kotler, P. (2003). *Turunduse vaatenurgad A-st Z-ni. 80 mõistet, mida iga juht peaks teadma*. Eesti Ekspressi Kirjastuse AS.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th tr). Prentice-Hall, Inc.
- Lankes, R. D. (2016). *Expect More: Demanding Better Libraries For Today's Complex World* (Second ed).
- LibQUAL+®. (s.a.). Salvestatud 4. aprill 2021, <https://www.libqual.org/home>
- Miettinen, V. (2018). Redefining the Library: Co-Designing for Our Future Selves and Cities. *Public Library Quarterly*, 37(1), 8–20. <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1379348>

- Nasr, L., Burton, J., Gruber, T., & Kitshoff, J. (2014). Exploring the impact of customer feedback on the well-being of service entities: A TSR perspective. *Journal of Service Management*, 25(4), 531–555. <https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2014-0022>
- Noh, Y., & Chang, R. (2020). A study on the factors of public library use by residents. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(4), 1110–1125. <https://doi.org/10.1177/0961000620903772>
- Nuut, A. (2006). Evaluation of library performance: Current developments in Estonia. *Performance Measurement and Metrics*, 7(3), 163–172. <https://doi.org/10.1108/14678040610713129>
- Oakland, J. S. (2006). *Terviklik kvaliteedijuhtimine: Teooria ja praktika*. Kirjastus Külim.
- Oh, H. (2001). Revisiting importance–performance analysis. *Tourism Management*, 22(6), 617–627. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00036-X](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00036-X)
- Ormanovic, S., Ciric, A., Talović, M., Alić, H., Jelešković, E., & Čaušević, D. (2017). IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS: DIFFERENT APPROACHES. *Acta Kinesiologica*, 11, 58–66.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994a). *Moving Forward in Service Quality Research: Measuring Different Customer-Expectation Levels, Comparing Alternative Scales, and Examining the Performance-Behavioral Intentional Links* / A. Parasuraman, V.Z. Zeithaml, L.L. Berry. 140–147.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994b). Alternative Scales for Measuring Service Quality—A Comparative-Assessment Based on Psychometric and

Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70, 201–230.
[https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)

Podbrežnik, I. (2014, oktoober 10). *Using SERVQUAL for public Library Service Quality Assessment*.

Public libraries in Finland. (s.a.). *Survey: Libraries provide the best customer service in Finland | Libraries.fi*. Public libraries in Finland. Salvestatud 21. detsember 2020, https://www.libraries.fi/news/survey-libraries-provide-best-customer-service?language_content_entity=en&fbclid=IwAR05OBtycCr1_jj3_jEsR1ARsQoFDbv4pTT3dEePU9u1FpXxIMMFBZZ2ck8

Pärnu Keskraamatukogu arengukava 2019-2025. (n.d.).

https://www.pkr.ee/fileadmin/dok/arengukavad/pkr_arengukava_2019_2025_kehtiv.pdf

Pärnu Keskraamatukogu põhimäärus. (2011); *Riigi Teataja*. IV, 17.02.2011, 3; *Riigi Teataja*. IV, 11.04.2018, 2,

<https://www.riigiteataja.ee/akt/429122011081?leiaKehtiv>

Pärnu maakonna rahvaraamatukogude aastaaruanne 2018. (2019).
https://www.pkr.ee/fileadmin/dok/aastaruanded/paernu_maakonna_rahvaraamatukogude_aastaruanne_2018.pdf

Raamatukogu. (n.d.). *Kliendiuuringud*. Salvestatud 21. detsember 2020,
<https://www.kliendiuuringud.ee/portfolio/raamatukogu-uuring/>

Raamatukogude kvaliteedihindamise tulemused 2020. (2020).

<https://eru.lib.ee/images/stories/dokumendid/Rahvaraamatukogude-kvaliteedihindamise-raport-2020.pdf>

- Rahvaraamatukogu seadus (1998). *Riigi Teataja I*, 1998, 103,1696; *Riigi Teataja I*, 13.03.2019, 127. <https://www.riigiteataja.ee/akt/106012016012?leiaKehtiv>
- Reichheld, F. F. (2002). *Lojaalsuse reeglid*. Väike Vanker.
- Reid, P. H. (2019). How good is our public library service? The evolution of a new quality standards framework for Scottish public libraries 2012–2017: *Journal of Librarianship and Information Science*.
<https://doi.org/10.1177/0961000619855430>
- Roszkowski, M. J., Baky, J. S., & Jones, D. B. (2005). So which score on the LibQual+™ tells me if library users are satisfied? *Library & Information Science Research*, 27(4), 424–439. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.08.002>
- Slijkerman, D., & Vlimmeren, T. van. (2021). *Living libraries the house of the community around the world*.
- Statistikaamet. (2019). *Statistika andmebaas*. Statistikaamet.
<https://andmed.stat.ee/et/stat>
- Välbe, K. (2016). Soovitusindeks kui parim viis enda võrdlemiseks ... Iseendaga. *Raamatukogu*, 5. <http://www.digar.ee/id/et>
- Wang, I.-M., & Shieh, C.-J. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: The example of CJCUC library. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 27(1), 193–209.
<https://doi.org/10.1080/02522667.2006.10699686>
- Youcef, S., Djelloul, C., Abderrezak, B., Belkaid, A., & Tlemcen, A. (2019). *The Impact of Customer Satisfaction for their Loyalty with the Existence of Trust and Commitment as Intermediate Variables: The Case Study of the Algerian Mobilis Telecom*. 1–5. <https://doi.org/10.5923/j.mm.20150501.01>

LISAD

Lisa 1. Ankeetküsitluse küsimustik



A4. Haridus

Bakalaureus/rakenduskõrgharidus, magister, doktor

Kesk-eri

Kesk

Põhiharidus

Muu

Muu

A5. Kui tihti külastate Pärnu Keskraamatukogu või haruraamatukogusid?

Mitu korda nädalas

Iga nädal

Paar korda kuus

Kord kuus

Kord kvartalis

Paar korda aastas

Kord aastas

Muu

Muu



A4. Haridus

Bakalaureus/rakenduskõrgharidus, magister, doktor

Kesk-eri

Kesk

Põhiharidus

Muu

Muu

A5. Kui tihti kulastate Pärnu Keskraamatukogu või haruraamatukogusid?

Mitu korda nädalas

Iga nädal

Paar korda kuus

Kord kuus

Kord kvartalis

Paar korda aastas

Kord aastas

Muu

Muu



Osa B: Teeninduskorraldus

B1. Hinnake oma rahulolu raamatukogu lahtiolekuaegadega

ei ole rahul

pigem ei ole rahul

nii ja naa

pigem olen rahul

väga rahul

B2. Millised oleks teile sobivad lahtiolekuajad?

B3. Milliste Pärnu Keskraamatukogu osakondade teenuseid kasutate?

	ei kasuta üldse	kasutan harva	kasutan tihti
Ilukirjanduse osakond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teabekirjanduse osakond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasteosakond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perioodika lugemissaal/internetipunkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muusikaosakond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saksa lugemissaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ranna raamatukogu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rääma raamatukogu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



B4. Hinnake oma rahulolu raamatukogu teenustega

	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	näi ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei kasuta
Raamatute kojulaenutamine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatute tellimine raamatukappi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kohapeal raamatute kasutamine/õppimine/töötamine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajakirjade kojulaenutamine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajalehtede ja ajakirjade kohapeal lugemine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CD-de kojulaenutamine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pillilaenus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-lugemise kojulaenutamine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lauamängude kojulaenutamine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetipunkt/WiFi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Printimine/skaneerimine/koopiate tegemine/lamineerimine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koduteenindus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koolitused/nõuandetunnid/arvutiabi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukogu korraldatud üritused	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Süntesaatoril või elektrikitarril kohapeal musitseerimine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mürakarukool, Karude Jututuba jm lasteüritused	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Töötoad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruumide rent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



B5. Milliseid teenuseid võiks raamatukogu veel pakkuda või kuidas olemasolevaid parandada?

B6. Kas kasutate raamatukogu iseteeninduskeskkonda lugeja.ee?

Jah

Ei

B7. Hinnake oma rahulolu raamatukogu iseteeninduskeskkonnaga (lugeja.ee)

	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nii ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei kasuta
Raamatute reserveerimine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatute olemasolu kontrollimine raamatukogus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laenutustähtaaja pikendamine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isikuandmete muutmine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B8. Teie ettepanekud iseteeninduskeskkonna parendamiseks



B9. Kui pikk on teie arvates mõistlik ooteaja pikkus raamatule, millel on järjekord?

1 nädal

2 nädalat

3-4 nädalat

ooteaja pikkus ei ole mulle oluline

Muu

Muu

Osa C: Personal

C1. Hinnake oma rahulolu raamatukoguhoidjate tööga

	ei ole nõus	pigem ei ole nõus	nii ja naa	pigem olen nõus	täiesti nõus	ei oska vastata
Vajadusel saan alati raamatukoguhoidjalt abi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukoguhoidjad on sõbralikud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukoguhoidjad on usaldusväärsed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukoguhoidjad oskavad kasutada erinevaid infoallikaid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukoguhoidjad oskavad mind juhendada infootsingul	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukoguhoidjad oskavad kasutada kaasajaseid infotehnoloogilisi vahendeid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukoguhoidjad peavad kinni COVID-19 seonduvatest piirangutest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C2. Teie ettepanekud raamatukoguhoidjatele



Osa D: Keskkond

D1. Kas kulastate Pärnu Keskraamatukogu (Akadeemia 3)?

Jah

Ei

D2. Hinnake oma rahuluolu Pärnu Keskraamatukogu keskkonna ja ruumidega

	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nii ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei oska vastata
Raamatukogul on hea asukoht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lükkumine raamatukogu siseruumides on kõigile ligipääsetav	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kõik vajalik on kergesti leitav	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mugav keskkond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaikne, keskendumist soosiv keskkond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukogu sobib hästi grupitööde tegemiseks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puhtad, kaasaegsed ruumid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hea kokkusaamiskoht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukogus on turvaline	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COVID 19 tulenevate nõuete täitmine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D3. Mida võiks muuta?

D4. Kas kulastate Ranna raamatukogu (Papiniidu 50)?

Jah

Ei



D5. Hinnake oma rahulolu Ranna raamatukogu ruumide ja keskkonnaga

	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nü ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei oska vastata
Raamatukogul on hea asukoht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikumine raamatukogu siseruumides on kõigile ligipääsetav	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kõik vajalik on kergesti leitav	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mugav keskkond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaikne, keskendumist soosiv keskkond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukogu sobib hästi grupitööde tegemiseks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puhtad, kaasajased ruumid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hea kokkusaamiskoht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukogus on turvaline	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COVID 19 tulenevate nõuete täitmine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D6. Mida võiks muuta?

D7. Kas külastate Raama raamatukogu (Kaevu 27)?

Jah

Ei



D8. Hinnake oma rahulolu Raama raamatukogu ruumide ja keskkonnaga

	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	nü ja naa	pigem olen rahul	väga rahul	ei oska vastata
Raamatukogul on hea asukoht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikumine raamatukogu siseruumides on kõigile ligipääsetav	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kõik vajalik on kergesti leitav	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mugav keskkond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaikne, keskendumist soosiv keskkond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukogu sobib hästi grupitööde tegemiseks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puhtad, kaasajased ruumid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hea kokkusaamiskoht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raamatukogus on turvaline	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COVID 19 tulenevate nõuete täitmine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D9. Mida võiks muuta?



Osa E: Informatsioon/kogud

E1. Hinnake oma rahulolu raamatukogus leiduva kirjanduse/väljaannetega

	ei ole rahul	pigemini ei ole rahul	näi ja naa	pigemini olen rahul	väga rahul	ei kasuta
Ilukirjandus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teabekirjandus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajalhed/ajakirjad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Audioraamatud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e-raamatud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CD-d	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muusikainstrumentid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lauamängud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E2. Milliseid infokandjaid peaks raamatukogu teie hinnangul rohkem soetama? Millistest raamatutest/teemadest tunnete puudust?

E3. Kust saate infot raamatukogu teenuste ja sündmuste kohta?

- Raamatukogu kodulehelt
- Raamatukogu undiskirjast
- Raamatukogu FB kontolt
- Raamatukogu Instagrami kontolt
- Raamatukogu infostendilt
- Pärnu Postimehest



Tuttavatele

Muu

Muu

E4. Hinnake oma rahulolu raamatukogu kodulehega (www.plkr.ee)

ei ole rahul pigem ei ole rahul nii ja naa pigem olen rahul väga rahul ei oska vastata

Raamatukogu koduleht on kergesti leitav —————

Raamatukogu kodulehe disain —————

Raamatukogu kodulehe sisu —————

Info raamatukogus toimuva kohta —————

Info raamatukogu teenuste kohta —————

E5. Mida võiks Pärnu Keskraamatukogu kodulehel muuta?

Osa F: Soovitusindeks

F1. Soovitusindeks

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kui tõenäoliselt soovitaksite Pärnu Keskraamatukogu oma sõpradele-tuttavatele? 0= ei ole üldse tõenäoline; 10=väga tõenäoline

——————————



F2. Milline asjaolu mõjutas Teie hinnangut kõige enam?

F3. Kas Teil on veel ettepanekuid Pärnu Keskraamatukogule? (nt millega olete väga rahul või mida tuleks Teie arvates muuta?)

Aitäh, et leidsite ega vastata!

Kohtume raamatukogus!



Lisa 2. Klientide ettepanekud Pärnu Keskraamatukogule

Kriteerium	Ettepanekud (mida võiks muuta)	Mis on hästi
Teeninduskorraldus		
Lahtiolekuajad	E-R 9.00-20.00; L,P 10.00-17.00. Suvisel ajal võiks avatud olla kuni 19.00	Super võimalus on tagastuskast ja kappi tellimise võimalus, mis võimaldab tegelikult raamatukogu "küllastamist" ööpäevaringselt
Teenused	Ehk võiks ka õue liikumisvahendeid (tõukerattad, rulad) saada laenutada ning õmblustuba võiks olla, laenutusautomaadid. E-raamatute laenus. Kui osutuks võimalikuks keskkogust tellitud raamatud kätte saada harukogust, oleks superteenus. Oleks tore, kui saaks keskkogust tellitud raamatud kätte haruraamatukogust. uusi lauamänge tutvustavad mänguõhtud	Aitab olemasolevatest teenustest, ei oska veel rohkem lisada nendele uskumatult mitmekesistele võimalustele. Kilekotte võiks raamatukapis mitte kasutada. raamatukapi teenus on super. Eriti kiidan raamatute paigutust, kuidagi nii hea on üles leida soovitud teosed
Iseteeninduskeskkond	Aeglane, jookseb igakordsel kasutamisel mitu korda kinni, väga kehva arendusega programm. Avalehel võiks olla suurelt ja punaselt kirjas kui toimub hooldus või mõni teenus ajutiselt ei tööta. Ebamugav on reserveerimisel ja järjekorda panekul valikute avanemine ning tihti on klientidel juhtunud, et ta nagu tahaks	

	<p>oma raamatut endale mugavasse raamatukogusse kuid tuleb hoopis teada, et raamat ootab teda mujal. See koht on pehmelt öeldes segane. Keskkond võiks olla kasutajasõbralikum. Praegu liiga keeruline ja klikke palju.</p>	
Personal	<p>Kõik võiksid alati olla naeruse näoga. Meeskonnatöö ja klienditöö koolitusi soovitaks. Vaatavad ainult kuvarisse, puudub silmside. Naeratage rohkem. Raamatukoguhoidjad kipuvad olema pigem mornide nägudega, mis võib tuua kaasa selle, et inimesed ei julge pöörduda</p>	<p>Ainult tänusõnad ladusa ja sõbraliku töö eest. Head sõbralikud töötajad. Jätkake samamoodi. Oma ala pädevad töötajad. Alati saab abi.</p>
Keskkond		
Pärnu Keskraamatukogu	<p>WC-d vajaksid suurt remonti. Trepp on ebamugav. Raamaturiiulitel võiksid olla suuremad tähestikutähed või märgistused, et paremini autorite järgi õiget raamatut leida. Raamatukogus võiks olla kohvik. Mõni väike ruum võiks grupitööde jaoks olla, kus saaks arutada/rääkida, ilma teisi segamata. nt Sileni box. Mugavamad toolid</p>	<p>Kõigega olen väga rahul: palju avarust, väga puhtad ruumid, kaasaegsed, huvitavad näitused. Personal on sõbralik ja abivalmis. Muutma küll ei pea midagi</p>
Ranna raamatukogu	<p>Kaasaegsed ruumid on puudu. Kuna raamatukogu vist kolib varsti, siis uues kohas võiks uus, ilus ja avaram olla</p>	<p>Arvestades, et maja on vana, on loodud puhas ja kodune keskkond</p>
Rääma raamatukogu	<p>Võib olla vajaksid ruumid veidi kaasajastamist</p>	<p>Hea asukoht</p>
Informatsioon/Kogud	<p>Rohkem erinevaid kooliõpikuid. Hispaaniakeelset kirjandust, kaasaegset ingliskeelset kirjandust. Kaasaegsed eripedagoogikat</p>	<p>Kõik on olemas, kui pole, saab tellida.</p>

	puudutavate teemadega raamatud	
Koduleht	Enda teenuseid rohkem reklaamida. Kodulehel võiks olla majaplaan. Rohkem informatsiooni sündmuste kohta	Võib rahule jääda

SUMMARY

EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION IN PUBLIC LIBRARIES BASED ON THE EXCAMPLE OF PÄRNU CENTRAL LIBRARY

Krista Visas

This master's thesis focuses on theoretical approaches to customer satisfaction, on describing the expectations, needs and wishes of the patrons of libraries and the evaluation of customer satisfaction in public libraries based on the exsample of Pärnu Central Library.

Libraries serve an important role in society – to help people orientate in our modern information society. As long as people read, culture will live on. The purpose of libraries is to help people be informed in their reading choices and thereby better able to manage in their lives. (Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing, 2016) The public libraries are cultural, educational and social centers for local communities. The importance of libraries proves the fact that every second person in Estonia uses their services, it means that the libraries have the biggest amount of clients among the Estonian cultural institutions.

The interest to improve library services is worldwide. Standards, various kinds of assessments and customer surveys are used as tools. To be more successful in their business libraries should pay more attention to the customer experience and use qualitative methods in evaluating services. (Berndtson & Öström, 2020, lk 310) The lack of knowledge and experience of service quality and the evaluation of customer satisfaction can be highlighted as problems in public libraries.

In Estonian public libraries there is no continuity and the system of the evaluation of customer satisfaction. There is no continuity on this topic also at Pärnu Central Library. The objective of this master's thesis was according to the theoretical sources to come up with suggestions for improvement the customers satisfaction at Parnu Central Library and

for building up the system of evaluation customer satisfaction. The researcher set the following questions for research:

- 1) Which is the customer satisfaction of the clients of Pärnu Central Library?
- 2) How would be the service quality improve the customer satisfaction?

To achieve the objective and resolve the questions for research, the author carried out the following research assignments:

- 1) Gave an overview of the theoretical approaches of the customer satisfaction.
- 2) Described the methods of evaluation of customer satisfaction at the libraries.
- 3) Gave an overview about the customer satisfaction surveys in Estonian public libraries, included in Pärnu Central Library.
- 4) Prepared and conducted the customer satisfaction survey at Pärnu Central Library
- 5) Analysed the data of the customer satisfaction survey.
- 6) Made the conclusions and put together the proposals for improving the customer satisfaction at Pärnu Central Library.

The analysis of theoretical sources revealed that researching customer satisfaction and asking for feedback is important for any organization, in order to find out customer satisfaction with the services provided, it must be measured. Satisfaction is a customer's personal assessment, which is influenced by his or her expectations, which in turn are based on the customer's experience of contacting the company. A satisfied customer always comes back and recommends the service/product to his/her acquaintances, his/her suggestions must be taken into account. In the theoretical part of the master's thesis, it became clear that there is no customer satisfaction survey methodology and tool suitable for all library types; each library must find a suitable one by combining the existing methodologies. It is important that customer satisfaction surveys and feedback are conducted on a regular basis and that the results of the analysis is used to improve existing services and create new ones. Feedback also plays an important role in staff development and training.

Based on theoretical sources, it turned out that the following criteria affect the customer satisfaction of public libraries: service organization, personnel, environment, information and collections. These criteria were also used as a basis for the substantive preparation of

the master's thesis study. In order to get answers to the research questions, in the empirical part of the master's thesis, a customer satisfaction survey of Pärnu Central Library was conducted, on the basis of which proposals for improving customer satisfaction were made.

Based on the aim of the master's thesis and the results and conclusions of the research, the author also made proposals to the Pärnu Central Library on what the customer satisfaction assessment and feedback collection system should be, what criteria to pay attention to if assessing customer satisfaction. The results of the survey revealed that most of the respondents have been very satisfied or rather satisfied with the service quality of Pärnu Central Library, nevertheless numerous proposals were made on the basis of which Pärnu Central Library can increase the quality of services and increase customer satisfaction.

The author of the paper finds that the survey fulfilled its purpose – it became clear that the customers of Pärnu Central Library are generally satisfied with the library, but open answers still revealed problems that need to be improved and that would further increase satisfaction. Various studies have highlighted the importance of customer feedback: it helps to assess performance, improve overall service quality, improve decision-making processes and introduce new services. The aim of the master's thesis, which was to submit proposals to the managers of Pärnu Central Library to improve customer satisfaction and to create a satisfaction assessment and feedback system, was fulfilled. The results of the survey and the submitted proposals also provide answers to the problem set in the introduction – how to improve customer satisfaction with the quality of public library services. Better service quality also ensures greater customer satisfaction.

The author of the paper considers that in order to obtain comparable results, customer satisfaction surveys should be conducted regularly, using several survey methods. The quantitative research method questionnaire survey used in this work suited well for the study of customer satisfaction in public libraries. The method made possible to capture a large number of respondents and make it easier to understand customers' general attitudes, wishes and assessments. By giving the customer the opportunity to indicate their satisfaction on a relative scale, reliable data on customer satisfaction and service quality were obtained. By answering open-ended questions, customers were able to make

suggestions for improving the quality of services and making changes. The author considers that if compiling the questionnaire, it's important to follow that answering would not be time-consuming for customers, several participants in the study stated that the survey was too long.

The author hopes that the results and proposals of the master's thesis will help Pärnu Central Library to build up a system of customer satisfaction assessment and feedback collection and according to it to improve its services and service quality. The theory, research and proposals presented in this master's thesis could also be useful for other public libraries.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Krista Visas

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Kliendirahulolu hindamine rahvaraamatukogudes Pärnu Keskraamatukogu näitel“, mille juhendaja on Heli Tooman, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Krista Visas

19.05.2021