

Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu kasutajate rahuloluküsitlus 2018

Raamatukogu viis kasutajate rahuloluküsitluse läbi 19. märtsist 16. aprillini 2018. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada välja ja analüüsida raamatukogu kasutajate rahulolu erinevate teenuste ja inforessurssidega ning raamatukoguga üldiselt. Küsitluse läbiviimine annab võimaluse raamatukogu kasutajatelt tagasisidet koguda ning teenuste arendamisel raamatukogu kasutajate ettepanekute ja vajadustega arvestada.

Lühiküsimustiku koostamisel lähtusime sellest, et küsimustiku täitmine oleks lihtne ja võtaks vähe aega. Sarnast küsitlust plaanib raamatukogu ka edaspidi kasutajate rahulolu väljaselgitamiseks kasutada, et saada ajateljel võrreldavaid hinnanguid. Küsimustiku vormistamiseks ja andmete kogumiseks kasutasime Google Drive keskkonda.

Küsitlus oli veebipõhine, anonüümne, eesti- ja ingliskeelne. Küsimustik sisaldas valikvastustega küsimusi ning võimalust vabas vormis esitada kommentaare ja ettepanekuid. Palusime vastajatel hinnata, kui rahul nad on raamatukogu teenustega ning inforessursside kättesaadavuse ja valikuga (kokku kümme teenust/inforessurssi), lisaks üldist rahulolu raamatukogu teenustega ning kui oluliseks peetakse erialainfo otsingu koolitusi (vt Lisa). Kutse ja veebilingi küsitluses osalemiseks saatsime 19. märtsil raamatukogu registreeritud lugejate meiliaadressidele. Üleskutse koos veebilingiga küsitluses osalemiseks panime ka ülikooli ja raamatukogu veebi. Aprilli algul saatsid raamatukogu ainespetsialistid veel e-kirjad meeldetuletusega teaduskondade/instituutide kontaktisikutele, et kaasata küsitlusse neid akadeemilisi töötajaid, kes ei olnud veel jõudnud küsimustikku täita või ei ole end TTÜ raamatukogus lugejaks registreerinud, kuid kasutavad raamatukogu elektroonilisi teenuseid ja inforessurssi.

Küsitlusele vastajaid oli kokku 633, sealhulgas eestikeelse küsimustiku täitis 546 ja ingliskeelse 87 raamatukogu kasutajat. Kõigi õppetasemete TTÜ üliõpilased kokku moodustasid vastajatest 65,4%, TTÜ töötajad 12,3% ja lugejad väljastpoolt TTÜ-d 22,3% (vt tabel 1 ja joonis 1). TTÜ bakalaureuse-, inseneri- ja rakenduskõrgharidusõppe üliõpilased moodustasid vastajatest omakorda 37%, magistrandid 26% ja doktorandid 2,4%. Küsitluses osales kõigi TTÜ teaduskondade üliõpilasi ja töötajaid, kõige enam oli vastajaid majandusteaduskonnast ja inseneriteaduskonnast – vastavalt 25% ja 24,6%.

Rahuloluhinnanguid raamatukogu teenustega ning inforessursside kättesaadavuse ja valikuga küsisime skaalal *väga rahul, rahul, osaliselt rahul ja ei ole üldse rahul*. Küsimustikule vastajal oli võimalus valida ka vastusevariandid *ei oska öelda* või *ei ole kasutanud*, juhul kui vastaja ei osanud või ei saanud rahuloluhinnangut anda. Palusime vastajatel oma hinnanguid ka kommenteerida. Kokku esitati üle 340 kommentaari/ettepaneku.

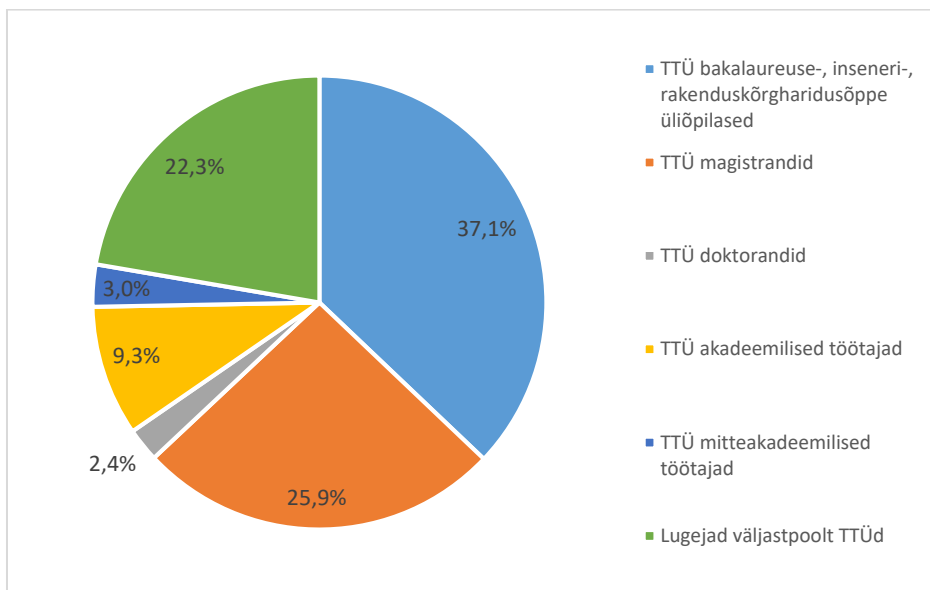
Rahuloluküsitluse tulemused

Küsitluses osalejate kõik vastused küsimusele „Kui rahul Te olete raamatukogu teenustega ning inforessursside kättesaadavuse ja valikuga?“ on toodud tabelis 2. Raamatukogu teenuste ja inforessursside kasutajate rahuloluhinnangute protsentuaalsed jagunemised on toodud tabelis 3, kus on lisatud summeerituna hinnangud *väga rahul* ja *rahul* ning *osaliselt rahul* ja *ei ole üldse rahul*. Joonisel 2 on tulemused rahulolu kohta esitatud pingereas summeerituna hinnangute *väga rahul* ja *rahul* järgi.

Tabel 1. Andmed küsitluses osalejate kohta.

	Kokku		Eestikeelne küsimustik		Inglisekeelne küsimustik	
	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Vastajagrupp						
TTÜ bakalaureuse-, inseneri-, rakenduskõrgharidusõppe üliõpilased	235	37,1	203	37,2	32	36,8
TTÜ magistrandid	164	25,9	132	24,2	32	36,8
TTÜ doktorandid	15	2,4	10	1,8	5	5,7
TTÜ akadeemilised töötajad	59	9,3	55	10,1	4	4,6
TTÜ mitteakadeemilised töötajad	19	3,0	17	3,1	2	2,3
Lugejad väljastpoolt TTÜd	141	22,3	129	23,6	12	13,8
Kokku	633	100,0	546	100,0	87	100,0
Teaduskond/asutus						
TTÜ inseneriteaduskond	156	24,6	129	23,6	27	31,0
TTÜ infotehnoloogia teaduskond	105	16,6	92	16,8	13	14,9
TTÜ loodusteaduskond	58	9,2	57	10,4	1	1,1
TTÜ majandusteaduskond	158	25,0	121	22,2	37	42,5
TTÜ Eesti Mereakadeemia	9	1,4	9	1,6	-	-
TTÜ muu üksus	20	3,2	17	3,1	3	3,4
Ei tööta ega õpi TTÜs	127	20,1	121	22,2	6	6,9
Kokku	633	100,0	546	100,0	87	100,0

Joonis 1. Vastajagruppide osakaal.



Rahulolu raamatukogu inforessursside kättesaadavuse ja valikuga

Trükitud raamatute kättesaadavuse ja valikuga oli väga rahul ligi 40% ja hinnangu rahul või väga rahul andis kokku 87% vastajatest (vt tabel 3 ja joonis 2). Rahuloluhinnangud õpikute koguga 3. korrusel olid sarnased, umbes 85% vastajatest oli rahul või väga rahul. E-raamatute kättesaadavuse ja valikuga oli kasutajate rahulolu mõnevõrra väiksem – ligi 75% vastajatest andis hinnangu väga rahul või rahul. E-ajakirjade valiku ja kättesaadavusega oli rahuolevaid kasutajaid rohkem – umbes 80% vastajatest oli rahul või väga rahul.

Küsitlustulemustest selgus, et kolmandik vastajatest ei ole kasutanud e-raamatuid ja e-ajakirju ning 40% ei ole kasutanud e-ressursside portaali PRIMO (vt tabel 2). PRIMO mittekasutajatest moodustasid bakalaureuse üliõpilased umbes 40% ja akadeemilised töötajad 9%. Kui e-artiklite, e-raamatute ja e-ajakirjade otsingut alustatakse raamatukogu veebi avalehe otsikasti kaudu, siis otsing toimubki portaalis PRIMO. Võimalik, et mõned vastajad ei arvestanud sellega, kui märkisid, et nad ei ole kasutanud e-ressursside portaali. 81% vastajatest, kes PRIMO-t on kasutanud, andsid hinnangu rahul või väga rahul.

Raamatukogu digikoguga, mis pakub veebipõhist ligipääsu tehnikaülikooli dissertatsioonidele, lõputöödele, õppematerjalidele jt publikatsioonidele, oli rahul või väga rahul kokku 80% digikogu kasutajatest (vt tabel 3). Küsitluse andmetel ei ole digikogu kasutanud umbes veerand vastajatest (vt tabel 2).

Raamatukogu kodulehega oli rahul või väga rahul ligi 85% vastajatest. Kommentaarides soovisid mõned vastajad, et tööruumide reserveerimise süsteem võiks veebilehel olla kergemini leitav. Link rühma- ja individuaaltööruumide reserveerimissüsteemi on raamatukogu veebi avalehel.

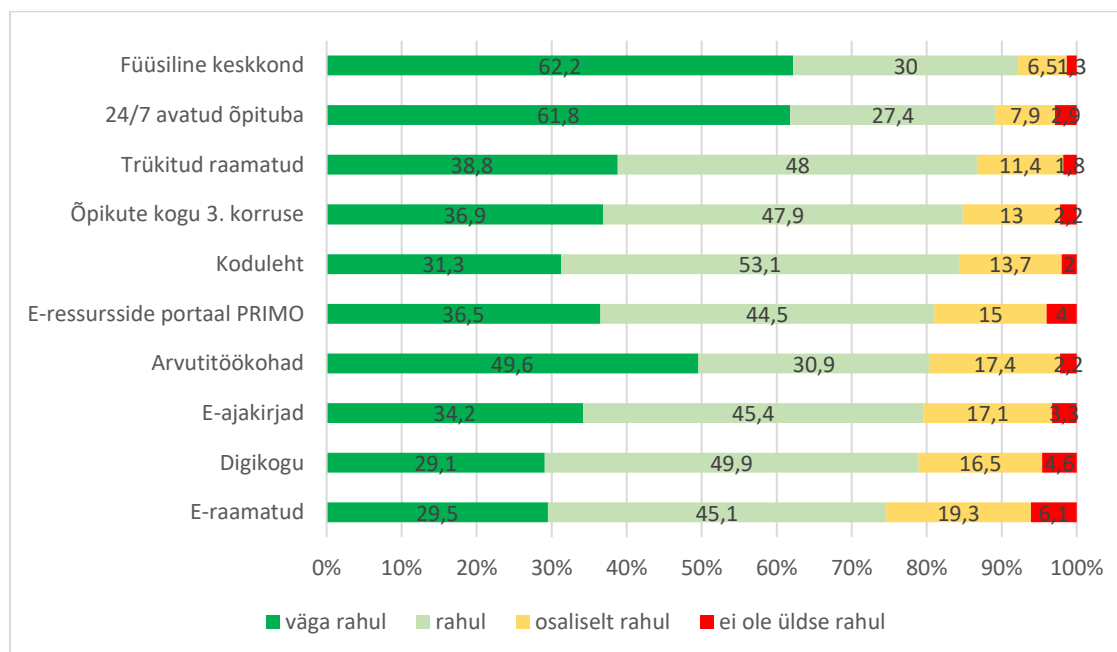
Tabel 2. Kui rahul Te olete raamatukogu teenustega ning inforessursside kättesaadavuse ja valikuga? (kõik vastused)

	Väga rahul		Rahul		Osaliselt rahul		Ei ole üldse rahul		Ei ole kasutanud		Ei oska öelda		Kokku	
	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Trükitud raamatud	217	34,3	269	42,5	64	10,1	10	1,6	45	7,1	28	4,4	633	100,0
Õpikute kogu 3. korrusel	165	26,1	214	33,8	58	9,2	10	1,6	112	17,7	74	11,7	633	100,0
Digikogu	102	16,1	175	27,7	58	9,2	16	2,5	164	25,9	118	18,6	633	100,0
E-raamatud	78	12,3	119	18,8	51	8,1	16	2,5	218	34,4	151	23,9	633	100,0
E-ajakirjad	92	14,5	122	19,3	46	7,3	9	1,4	217	34,3	147	23,2	633	100,0
E-ressursside portaal PRIMO	73	11,5	89	14,1	30	4,7	8	1,3	248	39,2	185	29,2	633	100,0
Koduleht	174	27,5	295	46,6	76	12,0	11	1,7	32	5,1	45	7,1	633	100,0
Füüsiline keskkond	384	60,7	185	29,2	40	6,3	8	1,3	11	1,7	5	0,8	633	100,0
Arvutitöökohad	228	36,0	142	22,4	80	12,6	10	1,6	105	16,6	68	10,7	633	100,0
24/7 avatud õpituba	149	23,5	66	10,4	19	3,0	7	1,1	243	38,4	149	23,5	633	100,0

Tabel 3. Teenuste ja inforessursside kasutajate rahuloluhinnangud (% hinnangu andnud vastajatest)

	Väga rahul	Rahul	Osaliselt rahul	Ei ole üldse rahul	Kokku	Väga rahul + rahul	Osaliselt rahul + ei ole üldse rahul
Trükitud raamatud	38,8	48,0	11,4	1,8	100,0	86,8	13,2
Õpikute kogu 3. korrusel	36,9	47,9	13,0	2,2	100,0	84,8	15,2
Digikogu	29,1	49,9	16,5	4,6	100,0	79,0	21,1
E-raamatud	29,5	45,1	19,3	6,1	100,0	74,6	25,4
E-ajakirjad	34,2	45,4	17,1	3,3	100,0	79,6	20,4
E-ressursside portaal PRIMO	36,5	44,5	15,0	4,0	100,0	81,0	19,0
Koduleht	31,3	53,1	13,7	2,0	100,0	84,4	15,7
Füüsiline keskkond	62,2	30,0	6,5	1,3	100,0	92,2	7,8
Arvutitöökohad	49,6	30,9	17,4	2,2	100,0	80,5	19,6
24/7 avatud õpituba	61,8	27,4	7,9	2,9	100,0	89,2	10,8

Joonis 2. Teenuste ja inforessursside kasutajate rahuloluhinnangud (% hinnangu andnud vastajatest)



Vabades vastustes väljendasid vastajad rahulolu, et teadusartiklitele on loodud hea juurdepääs andmebaaside vahendusel, mida saab kasutada ka väljaspool ülikooli arvutivõrku. Avaldati soovi, et kaugtöö võimalusest võiks üliõpilasi rohkem teavitada ja seda süsteemi lihtsustada. Kaugligipääsu raamatukogu andmebaasidele soovisid ka lugejad väljastpoolt tehnikaülikooli.

Mõned vastajad kommenteerisid, et inforessursside kättesaadavus ja valik oli nende jaoks piisav ning juurdepääs teadusartiklitele suurepärase. Üliõpilane väljendas oma rahulolu inforessurssidega järgmiselt: „*Väga suur valik. Tänu andmebaasile ei ole vaja otsida pool päeva ühte raamatut.*“

Enam oli siiski vastajaid, kes soovitasid raamatukogul hankida rohkem uuemat võõrkeelset teaduskirjandust ning laiendada juurdepääsu e-raamatutele ja e-ajakirjadele. Mõnes e-ajakirjas olevat artiklitele piiratud ligipääs ja ei ole kättesaadavad näiteks vanemate artiklite täistekstid. Vastajate arvates vajaksid uute raamatutega täiendamist kogud valdkondades nagu tarkvara arendus, majandusteooria, õigusteadus, keskkonnatehnika, toidukeemia, termodünaamika, hüdraulikaseadmed, psühholoogia, meditsiin.

Üliõpilased kurtsid, et õpikuid ei jätku kõigile, kui õppeaine kuulajaskond on rohkearvuline. Väideti, et alati ei ole õppejõudude soovitatud raamatud raamatukogus kättesaadavad paberil ega ka e-kujul. Soovitati teha rohkem koostööd õppejõududega õpikute ostmisel raamatukogusse või nende kättesaadavaks tegemisel digikogus. Ka sooviti, et õpikute laenutähtajad võiksid olla pikemad ja kohalkasutamiseks mõeldud raamatuid saaks laenata ööseks 24/7 avatud õpituppa.

Vastajate kommentaare:

„*Õpikutega seoses kurvastab ainult see, et neid tihti ei jätku.*“

„*On raamatuid, mida õppejõud soovivad või kohustavad lugema, aga neid ei pruugi alati raamatukogus üldse saada olla. Minu puhul on nii olnud. Seoses sellega peavad üliõpilased internetist teatud kirjandust endale soetama. Aja ning raha kokkuhoiu mõttes oleks hea, kui Tehnikaülikooli raamatukogu saaks võimaldada mõned vajalikud eksemplarid ka oma kogusse.*“

„*Mitte kõik lugeda antud teosed ei ole e-raamatukogus digiraamatuna olemas.*“

„*Taylor and francis grupis võiks rohkem avatud raamatuid/artikleid olla, kuna toidutehnoloogia-alased allikad on tihti piiratud ligipääsuga.*“

„*Vanematele artiklitele ei ole ostetud sageli ligipääsu (vähemalt oma erialal /loodusteadused/ olen tihti sellega kokku puutunud).*“

„*Maybe more books and increase more library collection. But still just very excellent.*“

Akadeemiline töötaja tunnistas, et tuleks hankida „värskemaid raamatuid“ ja tahab ise sellele kaasa aidata: „*Loomulikult vajab see ka minupoolset sisendit. Peaksime täpsemalt arutama.*“

Mõnele lugejale valmistab raskusi raamatu ülesleidmine raamatukogu riulitel ja olukorra teeb veelgi keerulisemaks õpiku eksemplaride paiknemine raamatukogu erinevates osades. Näiteks üliõpilase kommentaar: „*Õpikuid ja teisi teoseid on kohati raske leida, võtab liiga kaua aega.*“

Rahulolu raamatukogu füüsilise keskkonna ja õpitoaga

Lugejate rahulolu raamatukogu füüsilise keskkonnaga oli väga kõrge – 62% oli väga rahul ja kokku 92% andis hinnangu rahul või väga rahul. Ligi 90% vastajatest oli rahul või väga rahul 24/7 avatud õpitoaga.

Vabades vastustes märgiti, et raamatukogu keskkond on modernne, õpisõbralik, inspireeriv, tööd innustav ja keskendumist soodustav. Samas kurdeti, et tihtipeale on hõivatud kõik kuus rühmatööruumi, seepärast võiks neid rohkem olla. Sealjuures on tudengitel vajadus väiksemate rühmaruumide järele, kus saaks näiteks kahe-kolmekesi õppida. Pakuti, et mõni raamatukogu korrus või ala võiks olla sisustatud rühmatöö jaoks. Lugejate arvates võiks lisaks veebile ka ruumide juures nähtaval olla broneerimisajad, et vaba ruumi olemasolul saaks nii kasutamise aega planeerida. Rohkem võiks vastajate arvates olla ka individuaaltööruume ja võimaldada nende kasutamist 24/7.

Vastajate kommentaare:

„Füüsiline keskkond meeldib väga, on tööd innustav.“

„Arvan, et TTÜ raamatukogu on praegusel hetkel Eesti parim. Eelkõige pean silmas füüsilist keskkonda, tehnilisi lahendusi ja arvutitöökohtade kättesaadavust ja kasutusmugavust. Tunnen ennast raamatukogus koduselt.“

„Kena roheline raamatukogu.“

„Best environment for studying in Tallinn! Lighting, space, individual and group study rooms are great!“

Lugejatele, kes soovisid avatud alas vaiksemat keskkonda, oli aeg-ajalt häiriv mõnede küllastajate kõvahäälnel vestlus. Raamatukogutöötajatel paluti neid korrale kutsuda. Tehti ettepanek, et raamatukogu viimane korrus võiks olla elektroonikavaba, kus õppimisele keskendumist ei häiriks arvutihiirte ja klaviatuuriklahvide klõbin. Raamatukogu avatud planeeringu tõttu on mõnele lugejale segavad ka kohvikust kanduvad hääled.

Lugeja kirjutas: *„Kui üldse millegi kallal nuriseda, siis ainult see, et osad inimesed kipuvad raamatukogus aktiivselt rääkima ega kasuta selleks rühmatööruume, mis oleksid kindlasti sobilikumad selleks otstarbeks ja segaks vähem teisi raamatukogu kasutajaid. Minu jaoks on raamatukogu suurim ressurss võimalus inimesel teha tööd vaikuses ja ilma segajateta.“*

Kiideti telefonikabiine, mis on paigaldatud raamatukogu kolmele korrusele: *„Telefoniputkad on super! Kasutan ise ning näen, kuidas teised kasutavad. Ehk on mõtet isegi rohkem kui üks korruse peale.“*

Siiski leidis lugejaid, kes rääkisid endiselt mobiiliga avatud alas. Lugejad kommenteerisid:

„Peaks olema rohkem vaikusele orienteeritud, mõned ei ole teadlikud telefonikabiinist ja võtavad kõnesid vastu õppekohtades. Päris palju probleemi tekib 3. korruse akna all olev õppekoht (akadeemia tee poole avanev), kus tehakse rühmatöösid ja arutatakse niisama.“

„Kuna järjest rohkem tuleb nooremaid üliõpilasi Z-generatsioonist ja neil on eluline vajadus olla telefoni või tahvelarvuti otsas ning ka suhelda mõne keskkonnaga sealt, siis on väga häiriv läheduses raamatutest infot ammutada. Näen, et raamatukokku on tekkinud ka kõnekabiinid, kuid tunnen, et sellest on vähe. Loodan, et lähemas tulevikus panustatakse ka helikindlate individuaaltööruumide kasutuselevõttu.“

Samas on aga lugeja märganud, et „...paljud külastajad peavad telefoniga rääkimise putkasid privaattöötubadeks, ning hõivavad neid tundideks. Selles suhtes peaks kord majas olema.“

Sooviti rohkem privaatsust avatud alas õppimisel. Seetõttu ei meeldi ühele lugejale näiteks lauad, kus kõrval või vastas istuvad teised külastajad: „*Natukene häirivad need lauad, kus peab õppides üksteisele otsa vaatama. Lauad võiks olla kõik ühes suunas nõ. Muidu kena roheline raamatukogu.*“ Teine lugeja soovis aga, et töölaudade juures võiksid olla reguleeritavad ja pehmemad toolid: „*Töökohtadel võiksid olla rohkem reguleeritavad toolid, mis võimaldaks istuda vastavalt inimesele mugavamas asendis. Väga meeldiks ka pehmemad istekohad.*“

Arvutitöökohtadega oli rahul või väga rahul kokku 80% vastajatest. Vabades vastustes sooviti, et arvutid oleksid kiiremad ja sisaldaksid mitmesugust õppetööks vajalikku tarkvara. Arvutite juures võiks lugejate arvates olla rohkem ruumi, et saaks vajalikke materjale laotada. Juhiti tähelepanu sellele, et arvutite ekraane, klaviatuure, hiiri ja laudu võiks sagedamini puhastada.

Lugejatele meeldib, et nad saavad raamatukogus ise kiiresti materjale skaneerida ja printida. Avaldati soovi, et üks printer võiks olla ka väljaspool raamatukogu.

Raamatukogu füüsilise keskkonna kohta olid lugejatel veel mõned tähelepanekud: teatud kohtades on laevalgustus ebapiisav ja lambid töölaudadel ei ole mugavalt paigutatud ning pikemal istumisel hakkab jahe. Lugejad, kes tulevad raamatukogusse pikemaks ajaks, sooviksid kasutada puhkeruumi või mõnda lauda, kus on lubatud tarbida kaasavõetud sööki ja jooki. Nende arvates võiks raamatukogus olla ka veeautomaat, värskendavad joogid, snäkid, värsked puuviljad. Ühe vastaja arvates ei ole raamatukogu külastamine väikelastega kuigi mugav.

Raamatukogu külastamisega seostuvad lahtiolekuajad, mida mitmed vastajad soovitasid pikendada nii tööpäevadel kui ka laupäeviti. Mõne vastaja arvates võiks kogu raamatukogu olla avatud nagu õpitubagi – 24/7.

2018. aasta jaanuaris avas raamatukogu 24/7 kasutatava õpitoa/ööraamatukogu, millele on juurdepääs TTÜ üliõpilastel ja töötajatel. Õpitoa kasutajad pidasid seda väga vajalikuks, kuna saab ka siis õppimisele keskenduda, kui raamatukogu on suletud. 90% vastajatest, kes on õpituba kasutanud, olid seal õppimise/töötamisega rahul või väga rahul. Õpitoas on arvutid paigutatud kontorilaudadele, kus on piisavalt ruumi paigutada ka oma materjale.

Külastajate arvates võiks õpituba olla veelgi suurem ja sinna võiks paigutada rohkem arvutita laudu. Küsitluses osalenud TTÜ-välised lugejad soovisid samuti õpituba kasutada.

Vastajate kommentaare:

„24/7 õpituba on täiesti hiilgav idee! Olen seda paaril korral kasutanud ja täiesti vaimustuses, et ka hilistel tundidel on võimalik kuskil niimoodi õppetööle keskenduda.“

„24/7 avatud õpituba võiks olla mõnevõrra suurem, kuid üldine pilt on ilus.“

„The 24/7 library room was a great development since the library is not open on sundays. Unfortunately I was wishing more quiet space for reading.“

„You have to enlarge 24/7, it could be more tables and chairs, even without computers.“

„24/7 open study room desks not enough sometimes.“

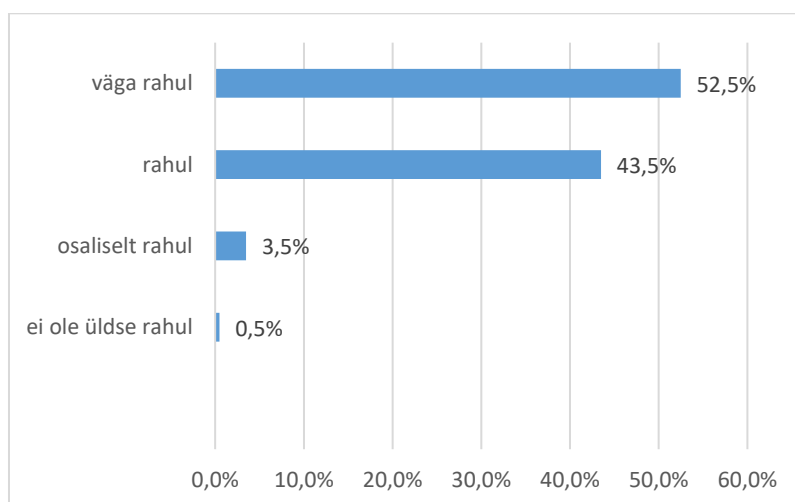
Üldine rahulolu raamatukogu teenustega

Palusime vastajatel hinnata, kui rahul nad on raamatukogu teenustega üldiselt. Küsitluses osalenute kõik vastused sellele küsimusele on toodud tabelis 4. Vastajate rahulolu väljendavad tulemused on esitatud joonisel 3. Üle 50% vastajatest olid väga rahul raamatukogu teenustega. Hinnangu väga rahul või rahul kokku andis lausa 96% vastajatest.

Tabel 4. Kui rahul Te olete raamatukogu teenustega üldiselt? (kõik vastused)

	Arv	%
väga rahul	331	52,3
rahul	274	43,3
osaliselt rahul	22	3,5
ei ole üldse rahul	3	0,5
ei oska öelda	3	0,5
Kokku	633	100,0

Joonis 3. Kui rahul Te olete raamatukogu teenustega üldiselt? (% hinnangu andnud vastajatest)



Vastajate kommentaare:

„Tänan, et olemas olete!“

„Parim raamatukogu!“

„Teete väga tubli tööd! Jätkake samamoodi :)“

„Suhteliselt rahul. Otsinguportaalid on lihtsa ülesehitusega, arusaadavad ja kiirelt saab soovitud teose leitud otsinguandmestikust.“

„Teenus on hea, millegi üle kurta ei ole.“

„Täidab ammendavalt minu vajadused.“

„Kõik on super! TTÜ raamatukogus tunnen, et ülikool väärtustab üliõpilast.“

„Tulen tihti TTÜ raamatukokku tööd tegema, kuigi olen vilistlane. Olen väga rahul.“

„Its easy for me to access what I want anytime. Keep going.“

„I am satisfied with the current way the library is being run.“

„Coming to the end of my studies I would wholeheartly like to thank the library for its services it has provided me. As said, best environment in Tallinn I have come through for studying :)“

Raamatukogu kasutajad tänasid töötajaid tubli töö eest ning tunnustasid kiiret ja heal tasemel teenindust. Vastajate hinnangul on töötajad abivalmid, vastutulelikud, sõbralikud, viisakad ja asjatundlikud. Mõned siiski soovisid, et töötajad suhtuksid lugejatesse veelgi sõbralikumalt, kutsuksid korrale avatud alas kõvasti rääkivaid lugejaid, juhendaksid printerite kasutamisel ja oskaksid paremini suhelda inglise keeles.

Vastajate arvates võiks raamatukogu ja ülikooli vahelises infovahetuses rohkem kasutada digikeskkonda, näiteks ülikooli töötajate kontaktandmete uuendamiseks või ülikooli lõpetajate raamatukogu võlgnevuste kontrollimiseks:

„Kummaline on nõue kord aastas uuendada oma kontaktandmeid, kui ma olen. Info võiks ju personaliosakonna ja raamatukogu vahel liikuda elektroonselt.“

„Lõpetamisel nõutav ringkäigu leht/võlgnevuste puudumise kinnitus võiks olla elektrooniline.“

Mõned vastajad soovisid teenuseid, mida raamatukogu tegelikult pakubki, näiteks tasuta juurdepääs standardite andmebaasile, TTÜ raamatukogus puuduva raamatu tellimine teisest raamatukogust, kuvarite ja kõrvaklappide laenus, kontoritarvete müük, isikliku kapi kasutamise võimalus. Lisaks sooviti laenata e-lugereid.

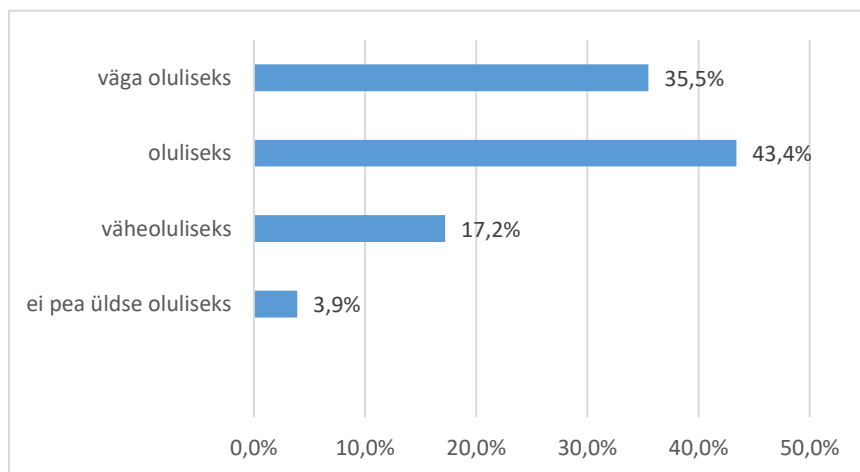
Erialainfo otsimise koolitused teaduskirjanduse andmebaasidest

Küsisime raamatukogu kasutajatelt hinnanguid selle kohta, kui oluliseks nad peavad erialainfo otsimise koolitusi teaduskirjanduse andmebaasidest. Vastajad said oma hinnangu anda skaalal *väga oluliseks, oluliseks, väheoluliseks* või *ei pea üldse oluliseks*. Need vastajad, kes ei osanud oma hinnangut anda, said valida vastusevariandi *ei oska öelda*. Kõik vastused on toodud tabelis 5. Tulemused hinnangu andnud vastajate vastuste põhjal on esitatud joonisel 4. 36% vastajatest pidas vastavaid koolitusi väga oluliseks, kokku ligi 80% vastajatest pidas koolitusi oluliseks või väga oluliseks.

Tabel 5. Kui oluliseks Te peate erialainfo otsimise koolitusi teaduskirjanduse andmebaasidest? (kõik vastused)

	Arv	%
väga oluliseks	192	30,3
oluliseks	235	37,1
väheoluliseks	93	14,7
ei pea üldse oluliseks	21	3,3
ei oska öelda	92	14,5
Kokku	633	100,0

Joonis 4. Kui oluliseks Te peate raamatukogu koolitusi teaduskirjanduse andmebaasidest? (% hinnangu andnud vastajatest)



Raamatukogu koolitusi pidasid vajalikuks kõigi õppetasemete üliõpilased, kes soovisid täiendada oma oskusi andmebaasides orienteerumises ja e-ressursside portaali PRIMO kasutamises: „*Enesestmõistetavalt on navigeerimisoskus erialaandmebaasis võtmetähtsusega.*“ Üliõpilased vajavad vastavat koolitust näiteks lõputöö kirjutamise ajal: „*See on oluline, kuna seda on vaja erinevate teadus- ning lõputööde puhul.*“

Koolitustel osalenud vastajad lisasid, et nad on koolitustel omandanud oskusi, kuidas teadlikumalt ja kiiremini infot leida. Magistrant tunnistas, et „*veebiteenused (e-materjalid) on*

keerulised (otsimine jmt)“. Teine magistrant tõdes: „*Koolitused on head. Kordavad üle, mida tead ja samas saab teada asju, mille peale ei tuleks.*“ Ka doktorant leidis, et raamatukogu koolitus oleks abiks info otsimisel: „*Maybe by training in how to search effectively in literature.*“

Üliõpilased pidasid kasulikuks uurimistöö kirjanduse ülevaate tegemise seminare ja soovisid, et raamatukogutöötajad võiksid juhendada lõputöö vormistamist. Soovitatakse pakkuda koolitusi ka õhtuti, kuna päevane aeg kaugõppijatele ei sobi. Mitmed vastajad soovisid mõne teema tutvustamist õppevideo kaudu.

Vastajad tänasid raamatukogu töötajaid andmebaase tutvustavate infotundide korraldamise eest. Soovitati koolituste korraldamisel teha rohkem koostööd õppejõududega ja võimalusel lülitada koolitused õppekavasse: „*Suur tänu, et korraldate infotunde ja teete omalt poolt igati koostööd. Teiselt poolt oleks tore kui ka õppejõud sellesse koostöösse rohkem panustaksid.*“

Vajaliku kirjanduse leidmisel on lugejad abi saanud ka raamatukogutöötajatega konsulteerides. Magistrant märkis, et on saanud raamatukogutöötajalt abi e-raamatute otsimisel: „*Väga meeldiv ja abivalmis e-raamatute konsulteerimine*“. Avaldati soovi, et raamatukogutöötajad võiksid andmebaaside kasutajaid juhendada ka reaalajas *online* keskkonnas.

Need vastajad, kes küsitluse järgi koolitusi oluliseks ei pidanud, said enda sõnul ise hakkama ja ei pidanud info otsimist keeruliseks.

Kuidas saaks raamatukogu oma kasutajaid paremini toetada õppe- ja uurimistöös?

Palusime küsimustikule vastajatel avaldada vabas vormis arvamust, kuidas saaks raamatukogu neid veelgi paremini toetada õppe- ja/või uurimistöös.

Akadeemilised töötajad pidasid raamatukogu toetust igati piisavaks ja koguni väga heaks. Lisati ka tänusõnu, näiteks: „*Kõik on juba praegu väga hästi, aitäh!*“ Lugeja väljastpoolt TTÜ-d kirjutas: „*Olete juba praegugi väga abiks.*“ Samas rõhutati, et väga oluline on lihtne juurdepääs informatsioonile: „*Võimalikult lihtne ligipääs erialasele kirjandusele. Mida vähem samme tuleb teha, et leida tarvilik infokild, seda suurema tõenäosusega ka raamatukogu kasutatakse.*“

Magistrant väljendas samuti rahulolu raamatukogu toetusega ja soovis edu edaspidisteks arenguteks: „*Any improvement in the activities of the library is most welcome otherwise I think the library is doing sufficiently well at meeting my requirements.*“

Üliõpilane kommenteeris: „*Ma arvan, et raamatukogu on juba suutnud end tõestada hea kohana, kus õppimisele keskenduda. Kuna inimesi on tihti nii palju, et rahulikku üksildast kohta on raske leida, siis ainuke soovitus oleks laieneda.*“

Samas on üliõpilastele ka olulised raamatukogu pikemad lahtiolekuajad, võimalus õpikuid koju laenata või nende kättesaadavus elektrooniliselt. Nii bakalaureuseõppe üliõpilased, magistrandid kui ka doktorandid vajavad aeg-ajalt raamatukogu töötajate abi informatsiooni otsimisel andmebaasidest. Sealjuures peaks raamatukogu vastajate arvates jätkama erinevate teavitus- ja koolitusvõimaluste pakkumist, nagu juhendmaterjalid, õppevideod, seminarid, infotunnid, konsultatsioonid.

Lugejad peavad oluliseks ka raamatukogutöötajate suhtumist külastajatesse, näiteks: „*Kui raamatukogutöötajad on abivalmid ja sõbralikud, siis muuga ei saagi /toetada/. Aga seda nad juba ongi :).*“

Kokkuvõte

Inforessursside hankimisel, füüsilise keskkonna arendamisel ja koolituste kavandamisel on raamatukogul väga oluline teada oma kasutajate vajadusi ja eelistusi. Käesoleva küsitluse andmetel oli vastajate üldine rahulolu raamatukogu teenustega väga kõrge. Trükitud raamatute, ka õpikute koguga olid vastajad mõnevõrra enam rahul kui e-raamatute ja e-ajakirjade valiku ja kättesaadavusega. Vabades vastustes täpsustasid paljud oma hinnanguid ja vajadusi. Bakalaureuseõppe üliõpilastel on suurem vajadus trükitud õpperaamatute järele, magistrandid ja doktorandid soovivad kasutada ka e-raamatuid ja e-ajakirju. Akadeemilised töötajad peavad oluliseks juurdepääsu kvaliteetsetele e-ressurssidele oma töö- ja koduarvutist.

Kõige sagedasemad raamatukogu külastajad on üliõpilased, kelle ootused raamatukogus õppimise/töötamise kohta on seotud sobivate lahtiolekuaegade, kaasaegsete tehniliste vahendite ning mugavate võimalustega rühma- ja individuaalseks tööks. Võimalusi, mida pakub 24/7 avatud õpituba/ööraamatukogu, hindasid selle kasutajad väga kõrgelt.

Raamatukogu koolitusi peavad küsimustikule vastajad jätkuvalt oluliseks. Mitmed soovisid ka õppevideoid, et saaks iseseisvalt oma infootsioskusi täiendada. Aeg-ajalt vajavad raamatukogu kasutajad töötajate abi info- ja füüsilises ruumis orienteerumiseks ning seejuures hinnatakse töötajate pädevust ja valmisolekut küsimustele vastamisel.

Vahetult peale küsitluse lõppu panime raamatukogu veebi vastused küsitluses osalejate mitmetele küsimustele ja ettepanekutele. Need käsitlesid näiteks raamatukogu lahtiolekuaegu ja kasutuskorda, lugejaks registreerimist, raamatute tellimist, paigutust ja laenutamist, e-ressursse, arvuteid, tööruumide kasutamist, koolitusi ja lisateenuseid. Mõned vastajate ettepanekud puudutasid ka teenuseid, mida raamatukogu juba pakub. Vastustes selgitasime erinevate teenuste võimalusi ja vastava info kättesaadavust raamatukogus kohapeal ja kodulehel.

Vt vastused eestikeelse küsimustiku täitjate ettepanekutele ja küsimustele:

https://www.ttu.ee/public/r/raamatukogu/raamatukogust/vastusedkysimustele2018_.pdf

Vt vastused ingliskeelse küsimustiku täitjate ettepanekutele ja küsimustele:

<https://www.ttu.ee/public/r/raamatukogu/raamatukogust/answerstoquest2018.pdf>

Raamatukogu tänab kõiki küsitluses osalejaid nende antud hinnangute ja tehtud ettepanekute eest! Mõned ettepanekud on juba leidnud lahenduse. Alates septembrist 2018 pikendasime raamatukogu lahtiolekuaega laupäeviti kahe tunni võrra. Koostasime ja panime raamatukogu veebi õppevideod raamatu otsingu kohta e-kataloogist ESTER (otsing autori, pealkirja ja teema järgi ning liitotsing) ja artikli otsingu kohta e-ressursside portaalist PRIMO (konkreetselt artikli otsing ja e-artikli otsing teema järgi). Selleks et raamatukogu kasutajatele veelgi tõhusamalt toeks olla, koolitame pidevalt raamatukogu töötajaid, tõstes nende erialaseid pädevusi.

Kokkuvõtte koostas Aiki Tibar,

Raamatukogu teadus- ja arendustegevuse spetsialist

TTÜ raamatukogu kasutajate rahuloluküsitlus 19. märts – 16. aprill 2018

Lp TTÜ raamatukogu kasutaja!

Palume Teil vastata lühiküsimustikule, et saaksime arvestada Teie hinnanguid ja ettepanekuid teenuste edasiarendamisel ja juurdepääsu laiendamisel inforessurssidele. Küsitlus on anonüümne ja vastamine võtab aega vaid mõned minutid.

Ootame Teie vastuseid kuni 16. aprillini.

1. Kui rahul Te olete raamatukogu teenustega ning inforessursside kättesaadavuse ja valikuga?

Märkige sobiv vastus igal real

	väga rahul	rahul	osaliselt rahul	ei ole üldse rahul	ei ole kasutanud	ei oska öelda
Trükitud raamatud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Õpikute kogu 3. korrusel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digikogu	<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"/>
E-ajakirjad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-ressursside portaal PRIMO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koduleht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Füüsiline keskkond (valgustus, vaikus, töölauad jm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arvutitöökohad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24/7 avatud õpituba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teie kommentaar / ettepanek raamatukogule:

2. Kui rahul Te olete raamatukogu teenustega üldiselt?

väga rahul rahul osaliselt rahul ei ole üldse rahul ei oska öelda

Teie kommentaar / ettepanek raamatukogule:

3. Kui oluliseks peate erialainfo otsimise koolituse teaduskirjanduse andmebaasidest?

- väga oluliseks oluliseks väheoluliseks ei pea üldse oluliseks ei oska öelda

Teie kommentaar / ettepanek raamatukogule:

4. Kuidas saaks raamatukogu Teid paremini toetada õppe- ja/või uurimistöös?

Te olete

- TTÜ bakalaureuse-, inseneri-, rakenduskõrgharidusõppe üliõpilane
- TTÜ magistrant
- TTÜ doktorant
- TTÜ akadeemiline töötaja
- TTÜ mitteakadeemiline töötaja
- Väljastpoolt TTÜd

Teie töötate / õpite

- TTÜ inseneriteaduskond
- TTÜ infotehnoloogia teaduskond
- TTÜ loodusteaduskond
- TTÜ majandusteaduskond
- TTÜ Eesti Mereakadeemia
- TTÜ muu üksus
- Ei tööta ega õpi TTÜs

TÄNAME VASTAMAST!

Kui Teil on küsimusi selle küsitluse või raamatukogu kohta, siis palun võtke ühendust aadressil: aiki.tibar@tu.ee.