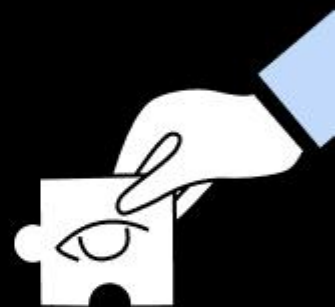


rethink

EY



Raamatukoogu kliendiuuringu
kokkuvõte



Sisukord

Uuringu disain	3
I Etapp: raamatukogude töötajate uuring	5
Raamatukogude roll ja enesemääratlus	5
Kes on klient?	5
Rahvaraamatukogud (sh linna-, maakonnaraamatukogud)	6
Kooli-, teadus- ja erialaraamatukogude erisused	6
Rahvusraamatukogu erisused	7
Lugejate profiilid	7
Teenused ja kanalid	8
Milliseid teenuseid kasutajatele pakutakse?	8
Milliseid kanaleid teenuste saamiseks kasutatakse?	10
Raamatukogude tulevik	11
Kuidas muutub raamatukogude roll tulevikus?	11
Suunad tuleviku raamatukogu arendamiseks	12
Etapp II: raamatukogu kasutajate uuring	15
Üldine teadlikkus ja kokkupuude raamatukogudega	15
Kokkupuude teenustega	16
Huvipakkuva kirjanduse avastamine	17
Kättesaamine, pikendamine ja tagastamine	18
Paberraamatud versus e- ja audioraamatud	19
Teadlikkus ja kokkupuude e-kataloogidega	19
E-kataloogide kasutusharjumused ja tagasiside	20
E-kataloogi kasutamisega seotud ootused	21
Toimiv otsing ja filtreerimine	21
Terviklik navigatsioon	21
“Kiire” ja “mugav”	21
Abi otsustamisel	22
Õigesti ajastatud kommunikatsioon	22
Kokkuvõte	23
III Etapp: Kvantitatiivne uuring	24
Demograafia	24
Lugemiskäitumine	25
Raamatukogu teenuste kasutamine	27
Digikanalite, sh e-kataloogi kasutamine ja eelistused	29
Raamatukogu ja lapsed	33

Uuringu disain

Projekti “Raamatukoguteenuste ärianalüüs ja teenusedisain” raames läbi viidud raamatukogude kasutajauuringu eesmärgiks oli mõista inimeste raamatukogude kasutamise harjumusi ning kaardistada eri raamatukogutüüpide sihtgruppide esindajate detailseid vajadusi fookusega e-tervikteenusel (sh võttes arvesse ligipääsetavuse aspekti).

Uuringu raames läbi viidud intervjuude käigus soovis uurimismeeskond saada vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

- Kuidas kasutavad inimesed täna eri tüüpi raamatukogude teenuseid?
- Millised on peamised kasutajate harjumused ja eelistused seoses täna raamatukogude poolt pakutavate teenustega?
- Milliseid täna esinevaid probleeme tuleb tuleviku lahendust välja töötades silmas pidada?
- Milliste kasutaja vajaduste kujunemine on võimalik tulevikus arvestades tänaseid trende raamatukogude- ja e-teenuste arengus?

Küsimustele vastamiseks viidi läbi uuring kolmes etapis. Uuring leidis aset vahemikus 9. märts - 9. mai 2022.

Esimese etapi käigus viidi läbi avastav uuring raamatukogude esindajatega. Intervjuude fookuses oli teenuste (sh e-kataloogi) tänase seisuga ning kasutaja profiilide kaardistamine raamatukogude seisukohast.

Esimeses etapis **intervjueeriti 18** raamatukogude esindajat.

Teises etapis keskenduti raamatukogude kasutajatele. Ka see uuring oli avastav ning andmekogumismeetodiks olid poolstruktureeritud intervjuud, mille struktuuri koostamisel lähtuti esimeses etapis kogutud sisendist.

Teises etapis **intervjueeriti 20** inimest. Valimi koostamise aluseks olid esimeses etapis kaardistatud esmased kasutaja profiilid.

Kolmandas etapis viidi läbi kvantitatiivne uuring, mille eesmärgiks oli valideerida esimese ja teise etapi järeldusi suuremas valimis. Andmed koguti veebiküsitlusega. Küsitluse levitamisel

kasutati sotsiaalmeedia (Facebook, Instagram) tasulist kampaaniat ning raamatukogude võrgustikku (sh raamatukogude uudiskirjad ja sotsiaalmeedia kampaaniad).

Küsitlusele saabus **2426 vastust**, millest analüüsiti 2024 (ülejäänud 442 ankeeti olid poolikud).

Alljärgnevalt on uuringu tulemused toodud välja kokkuvõtlikult etapi kaupa.

I Etapp: raamatukogude töötajate uuring

Esimeses etapis sooviti peamiselt kaardistada raamatukogude vaadet sellele, millisel kohal ja rollis raamatukogud end ja oma teenuseid tänases ühiskonnas näevad, kes on tänane raamatukogu klient, millised teenused on kasutajatele kättesaadavad ja millises suunas raamatukogud ja nende teenused tulevikus tõenäoliselt arenevad.

Raamatukogude roll ja enesemääratlus

Kaasaegsed tehnoloogiad ja interneti laialdane levik muudavad ümbritsevat infokeskkonda, kuhu kuuluvad ka raamatukogud. Raamatukogud tunnistavad üksmeelselt, et raamatukogu ei vajata enam ainult raamatute laenamiseks või lugemiseks nagu aastakümned varem, vaid klientide käitumise survele on neist kujunemas kultuuri- ja hariduskeskused, mis liidavad kogukondi.

Raamatukogu on tasuta kättesaadav madala sisenemisbarjääriga ajaveetmise koht kõigile, lastest vanuriteni. Vähemalt kaks kolmandikku uuringus osalejaist mõõnis viisil või teisel, et raamatute kesksus ja laenutuse fookus on tänaseks muutunud, mida toetab veel vaid nimi. Kolmandik raamatukogusid defineerib end endiselt läbi raamatute ja laenutusteenuse.

Raamatukogu funktsioon on pidevas muutumises. Tänapäevases info ülekülluses on oluline saada kontrollitud ja süstematiseeritud infot. Raamatukogude roll on seda infot kasutajast lähtuvalt filtreerida. Oluliseks peetakse ka noorema kasutajaskonna seas leviva säästva eluviisi toetamist läbi "laenamise" võimaldamise. Noored ei taha asju omada, mistõttu muudab raamatukogu mitmed vajalikud asjad alates raamatutest kuni tehnikani kättesaadavaks ka neile.

Raamatukogu kasutatakse nii kollektiivselt kui individuaalselt, nii sihipäraselt kui vajaduspõhiselt. Raamatukogus käiakse laenamas, lugemas, õppimas, mängimas, töötamas, aega veetmas, suhtlemas, hobidega tegelemas, peavarju saamas jne.

Kes on klient?

Raamatukogu kliendid, nende ootused ja harjumused on raamatukogude hinnangul tugevalt mõjutatud raamatukogu asukohast ja demograafilistest eripäradest, samuti raamatukogu spetsiifikast.

Klientide seas on nii eraisikuid, avaliku sektori asutusi kui eraettevõtteid. Käesoleva uuringu fookuses on eraisikutest kliendid.

Rahvaraamatukogud (sh linna-, maakonnaraamatukogud)

Valdavalt domineerivad raamatukogudes eesti keelt rääkivad või eesti keelest aru saavad külastajad. Erandina tuleb välja tuua Ida-Virumaa, kus on raamatukogu esindaja hinnangul kõigest kümnendik raamatukogu külastajaid eesti keelt rääkivad inimesed.

- Rahvaraamatukogude (sh linna-, maakonnaraamatukogude) külastajate seas nähakse kõige rohkem täisealiseid naisterahvaid, kes tarbivad teenuseid iseenda või oma lähedaste jaoks.
- Külastajatest väga suure osa moodustavad seeniorid. Tunnistati, et nemad on asukohale truud ja tõenäoliselt kõige lojaalsemad raamatukogude kasutajad.
- Lapsed külastavad raamatukogu sageli koos õpetajaga ning juhendavad seejärel raamatukogu kasutama ka oma vanemaid.
- Kooliealised lapsed ja noored külastavad raamatukogu sagedamini kohustusest, harvem vabatahtlikust huvist.
- Uuringus osalejad mainisid ära ka koduteenuse kliendid, kuid nende osakaal on väike.

Uuringus osalenud maapiirkonna raamatukogude esindajad tõdesid, et lugejaskond väheneb. Osaliselt on see seotud elanikkonna vananemisega tervikuna, osaliselt noorte liikumisega maapiirkondadest linnadesse, kuid tõenäoliselt peegeldab trend ka noorema põlvkonna kaugenemist raamatukogudest.

Uuringus osalejad mõõnsid, et kõige vähem on raamatukogus näha teismelisi (13–17-aastased) ja kuni 55-aastaseid meesterahvaid. Tõdeti, et noorte elus toimub teismeeas maailma avastamine, mil lapseeas tuttav raamatukogu ei suuda konkureerida sel perioodil avanevate uute vaba aja veetmise võimalustega.

Kooli-, teadus- ja erialaraamatukogude erisused

Teadus- ja erialaraamatukogusid külastavad keskmisest rohkem võõrkeelseid kasutajaid. Külastajate hulgas domineerivad sihtgrupi esindajad:

- Kooliraamatukogude külastajateks on õpilased ja õpetajad, kes tarvivad peamiselt õppekirjandust. Lapsevanemate teadlikkus kooliraamatukogudest on madal, isiklik kontakt nendega puudub. Sageli puudub neil ka teadmine ja kontroll lapse laenamistest kooliraamatukogust. Mainiti, et kui laps unustab õigel ajal kooli raamatukogust laenatud raamatu tagastada, tõuseb kooliraamatukogu kooli abil ka vanema vaatevälja. Kontakt piirdub viivitustest tekkinud ebameeldivuse lahendamisega.
- Ülikooli raamatukogude peamiseks külastajateks on õppurid, õppejõud, koostööpartnerid ja vilistlased. Ülikooli raamatukogud on avatud ka kõikidele teistele külastajatele, ent peamiselt on sekundaarsete piiratud teenuste tarbijad raamatukogu piirkonna elanikud.
- Lastekirjandusele spetsialiseerunud Lastekirjanduse Keskuse külastajateks on lasteasutused, kuni 16-aastased lapsed ja nende vanemad.

Rahvusraamatukogu erisused

Lõppkasutajale pakutavate teenuste vaates on rahvusraamatukogu omamoodi kombinatsioon teiste raamatukogutüüpide kasutajate profiilidest.

- Rahvusraamatukogu külastajaskond varieerub laia kirjanduse valiku tõttu. Ajaviitelugeja profiil kattub paljus rahvaraamatukogu lugeja profiiliga ja professionaalne lugeja on sarnane teadus- ja erialaraamatukogu kasutajaga.
- Lisaks raamatutega ja ajakirjadega otseselt seotud teenustele kuulub Rahvusraamatukogu kasutajate hulka ka rida neid inimesi, kes kasutavad teisi majas pakutavaid teenuseid, mille alla kuuluvad eelkõige kultuurisündmused ja näitused. Selle grupi kasutajaskond ja huvid on mõnevõrra muutunud seoses peamaja remondiga ja ajutisse majja kolimisega (kohviku kadumine, avalikuks kasutamiseks mõeldud ruumide vähenemine, asukoha muutus jne).
- Rahvusraamatukogu unikaalseks kasutajarühmaks on teised raamatukogud, kellele teenuseid pakutakse. Samas, arvestades käesoleva projekti skoopi ei käsitleta seda gruppi hetkel lõppkasutajana.

Lugejate profiilid

Raamatukogude intervjuude analüüsi tulemusena tuvastati järgmised esmased raamatukogu tüüpide ülesed kasutajagrupid:

- **Lugemishuvilised** kasutavad raamatukogu hobi korras, isiklikust huvist. Enamasti hangivad nad infot enda jaoks, kuid kasutajagrupi seas esineb ka neid, kes kasutavad raamatukogu lähedasele inimesele informatsiooni hankimiseks. Lugemishuvilised on väga tihedad raamatukogu külastajad. Nad soovivad raamatukogust infot kiiresti ja mugavalt kätte saada.
- **Õpilased/tudengid** kasutavad raamatukogu uurimis- ja õppetööks vajalike andmete leidmiseks. Nad kasutavad sageli raamatukogu ruume ja soovivad ligipääsu raamatukogu teenustele kontaktivabalt ning kellaaegadest sõltumata.
- **Õpetajad/õppejõud/teadlased ja ametite esindajad, kes vajavad oma igapäevatoos spetsiifiliste/sisutihedate allikate läbitöötamist**, kasutavad raamatukogu töö ja õppetöö korraldamiseks, algallikatele viitamiseks. Kasutajagrupile on oluline mitmekülgse info kiire leidmine. Tihedate kasutajatena on nad õppinud tundma raamatukogude kasutusloogikat ning e-kanalite ja andmebaaside funktsionaalsusi sellisel määral, mis on tulemuse saamiseks vajalik. Nemat on kasutajagruppide seas kõige teadlikumad andmebaaside ja e-kataloogide kasutajad.
- **Lapsevanemad** kasutavad raamatukogu oma laste lugemisharjumuste kujundamiseks ja õppetöö soodustamiseks. Nad kasutavad raamatukogu vajaduspõhiselt ja soovivad raamatukogust konkreetse info kiiresti ja mugavalt kätte saada.
- **Lapsed** kasutavad raamatukogu vaba aja veetmiseks. Nende raamatukogude kasutamise sagedus ja harjumused on tihedalt seotud nende vanemate eeskuju ja harjumustega.

Loetletud profiilid on esialgsed ja olid aluseks kasutajate intervjuude valimi koostamisele.

Teenused ja kanalid

Milliseid teenuseid kasutajatele pakutakse?

Raamatukogud pakuvad kasutajatele tegevusega otseselt seotud põhiteenuseid, mugavusteenuseid ja erandteenuseid, mis jagunevad alljärgnevasse gruppidesse:

Kogude kasutamine ja laenutamine

Kõik uuringus osalejad töid populaarseimana välja traditsioonilised raamatutega seotud teenused: lugemissoovituste koondamise ja andmise, raamatute (sh muude teavikute) otsimise, laenutamise ja tagasivõtmise.

Populaarne on ka viivisest vabanemise teenus raamatukogudes, kus pakutakse võimalust pikalt tagastamata raamat tuua tagasi konkreetsel päeval, mil rakendatakse viivise kustutamist.

Kasutajaks vormistamine

Raamatukogu kasutajaks saavad huvilised registreeruda nii kohapeal kui e-kanalite kaudu. Isikuandmete uuendamisega tegelevad siiski valdavalt raamatukogude töötajad kohapeal või kokkupuutel kliendiga.

Kogude kujundamine

Raamatusoovitusi saavad anda kõikide raamatukogude kasutajad. Uuringus mainiti kasutajate soovitude suuremat mõju teadus- ja erialaraamatukogude puhul.

E-teenuste tugi

Riigi e-teenuste kasutustuge pakutakse kõikides uuringus osalenud raamatukogudes (sh printimine ja koopiategemine). Tuuakse välja, et digiteenuste kasutuse õpetamine ja tugi, (sh e-riigi teenused ja pangateenused) on olulisel kohal eakate külastajate jaoks.

Koolitus- ja üritusteenused

Enamus raamatukogusid pakuvad erinevates formaatides ja kanalites kasutajale lisaväärtust loovaid lisateenuseid – üritusi, koolitusi ja meelelahutuslikke koosviibimisi (lugemisklubid, lugejamängud, kirjanikega kohtumised, ettelugemised, raamatulaat ja -vahetus, näitused, meisterdamise töötoad, vestlusringid, e-kanalite ja e-teenuste kasutamise koolitused jmt).

Ruumiteenused

Raamatutega mitteseotud teenuste pakkumine sõltub iga raamatukogu võimalustest ja fantaasiast. Uuringus osalenud raamatukogud pakuvad näiteks spordivahendite, tööriistade, mängude laenutamist jmt. Lisateenuste pakkumise eesmärk on põhiteenuse toetamine, et tugevdada raamatukogu kasutamise lojaalsust. Näiteks Lastekirjanduse Keskuse lisateenused ja -tegevused toetavad elamuskeskuseks kujunemise teadlikku kuvandit, mille abil tugevdatakse sidet raamatukoguga alates lapseeast.

Olulisel kohal on ruumi kasutamise seotud teenused: raamatukogus on individuaalseks ja rühmatöökõs mõeldud alad/ruumid, kus saab vaikuses süveneda, raamatuid või ajakirjandust kohapeal lugeda, töötada, õppida. Koolides asuvates raamatukogudes käiakse õpikuid ja raamatuid laenutamas ning aega veetmas.

Mõned raamatukogud pakuvad ruumide/saalide kasutamist ürituste korraldamiseks.

Interneti kasutamine oma seadmest või raamatukogu arvutist on kättesaadav kõikides uuringus osalenud raamatukogudes. Selle teenuse vajadus on ajas siiski kahanenud. Peamiseks teenuse sihtgrupiks on seeniorid ja turistid, kel kas puudub toimingute tegemise oskus ja/või isiklik riistvara.

Raamatukogude tüüpide lõikes oli nägemus teenuste loetelust üpris sarnane. Mõnevõrra eristusid üksnes Rahvusraamatukogu seadusest tulenevate teenustega ja teadusraamatukogud, kes töid välja teadusasutuste ja teadlaste teenindamisega seotud teenuseid.

Milliseid kanaleid teenuste saamiseks kasutatakse?

Enamus raamatukogude esindajaid ei ole kursis füüsilise raamatukogu külastajate ja e-kanalite kaudu kasutajate osakaaluga. Koroonapandeemia ajal e-kanalite kasutus enesestmõistetavalt tõusis, sest teenused suunati e-kanalisse. Riigi avanemise järel puudub selge arusaam e-kanalite kasutamise ulatuse kohta.

Veendunult väideti, et füüsilist kohaletulemist on igal juhul e-kanalite kasutamisest rohkem, sest e-kanalite kaudu kättesaadavaid teenuseid on kohapeal pakutavatest teenustest oluliselt vähem. Näiteks raamatukogude poolt pakutavad lisateenused nagu printimine, koopiategemine, ruumide kasutamine jm on kättesaadav vaid kohapeal. Koolituste korraldamisel lähtutakse konkreetsest teemast, sihtgrupist ja raamatukogu võimekusest e-kanalisse teenuse laiendamisel.

Uuringus osalejad töid välja, et seeniorid eelistavad valdavalt teenuseid tarbida füüsilises keskkonnas. Kõikide ülejäänud kasutajate seas nähakse rohkem neid, kes tarbivad teenuseid läbi füüsilise kontakti, telefoni, e-maili või kodulehe vestlusakna kaudu. E-kanalite abil teenuste tarbijad on raamatukogude vaateulatusest väljas, nende kohta detailsemad andmed puuduvad.

Teadlikke e-kanalite kasutajaid siiski on. Nad eelistavad teha toiminguid maksimaalselt kontaktivabalt ja hindavad kiirust, privaatsust ning mugavust. Nad kasutavad

lugejaportaale/e-katalooge, otsivad välja konkreetse raamatu ja info selle kättesaadavuse kohta, panevad end järjekorda või broneerivad raamatu. Kui võimalik, tellivad nad teaviku raamatukappi ning tagastavad tagastuskasti. Seeläbi teenindavad nad ennast ise ja ei sõltu raamatukogude teenindusaegadest ega kontakteeru töötajatega füüsiliselt.

Välja toodi ka neid, kes kasutavad e-kanaleid osaliselt - valdavalt teaviku otsimiseks ja selle kättesaadavuse vaatamiseks. Kõikide ülejäänud teenuste saamiseks pööratakse raamatukogusse.

Laste osakaalu e-kataloogide kasutamisel hinnati madalaks. Arvati, et e-kataloogi kasutavad vanemad kui 3. klassi õpilased juhul, kui on teada konkreetne raamat ja soovitakse teada, kas, kus ja millal on raamat kättesaadav.

Raamatukogude tulevik

Kuidas muutub raamatukogude roll tulevikus?

Uuringus osalejad selgitasid, et raamatukogud peavad jääma alles. Neil on rahvusluse ja keele arengu seisukohalt väga oluline roll ka edaspidi, sest nende kaudu tehakse info, kultuur ja teadmised kättesaadavaks.

Uuringus osalejate ühine arusaam on, et puudub selge teadmine, mida kasutajad raamatukogudelt täpselt ootavad. Ühiselt nõustuti, et raamatukogude roll ühiskonnas on jätkuvas muutumises ja füüsiliste raamatukogude võimalik vähenemine või kadumine tekitab muret.

Üldise trendina toodi välja arvatav kasutaja ootus, et raamatukogu oleks avatum, ligipääsetavam, olemuselt vabaajakeskus, kultuurikeskus ja elamuskeskus ning võimaldaks teenustele ligipääsu kellaajast sõltumatult.

Raamatukogude esindajad sellist muudatust pigem ei poolda. Lisaks kaasnevatele tehnilistele riskidele ja takistustele toodi välja ka oht raamatukogude identiteedi ja põhirolli kadumisele.

Pooled uuringus osalenud raamatukogud mõnsid, et aina kõrgema tehnilise võimekusega järgnevad põlvkonnad eelistavad aina enam teha tegevusi kiiresti, lihtsalt ja mugavalt e-kanalites.

Mitmed uuringus osalejad arvasid, et Eestis on väikse riigi kohta liiga palju erinevaid eraldiseisvaid süsteeme (e-katalooge, andmebaase jm). Riigi ressursside mõistliku

kasutamise ja parema kasutajakogemuse huvides oleks vaja ühte keskkonda või teenuste vāravat. Kasutaja soovib saada kõik vajalikud teenused kätte ūhest keskkonnast ka siis, kui taustal eksisteerivad erinevad, ent omavahel seotud keskkonnad. Kasutaja ei soovi teada ega puutuda kokku tehniliste ūksikasjadega.

Hetkeolukorda kommenteerides avaldati arvamust, et tana kasutusel olevad e-kataloogid ajavad kasutajaid segadusse. Kasutajatel vōib olla keeruline orienteeruda erinevate spetsiifiliste nimetustega e-kataloogides ja andmebaasides. Samal ajal tunnistati, et kogunud kasutajad on vajalikud tegevused āra ōppinud. Harvem e-kanalitesse sattuvatele kasutajatele ollakse valmis pakkuma koolitusi ja tuge, kui nad seda kūsivad.

Mõned raamatukogud tōid vālja valmisoleku vāhendada fūsilise teeninduse koormust, et suunata vabanevat ressursi kliendi iseteeninduse arendamisele, toetamisele ja vōimekuse suurendamisele.

Kokkuvōttes vōib järeldada, et raamatukogud ei ole kasutajate soovide ja tånase kogemusega kursis, kuid on valmis suunama ressursi kasutajate ōpetamisele sūsteemides orienteerumiseks. Vāhemuses on raamatukogud, kelle hinnangul tuleb kasutajatelt nende ootusi tāpsemalt uurida ja tulevikus suunata ressursse sūsteemide vāhendamisele, tsentraliseerimisele, ūhtlustamisele ja seelābi kasutuskogemuse parandamisele.

Suunad tuleviku raamatukogu arendamiseks

Mōeldes tuleviku uuele raamatukogusūsteemile ollakse vōrdselt toetavad ja eelarvamuslikud.

Uuringu lābiviijad kogusid kokku raamatukogude ideed ning ettepanekud teenuse kasutajakogemuse parendamiseks:

- Fūsilise raamatukogu kōrval tuleb arendada teenused ka e-kanalites, et pakkuda vōrdselt fūsilise keskkonnaga kaasaegseid lahendusi ka piiratud ligipāasuga klientidele (liikumispiirang, asukohapiirang jm).
- Info koondamine ūhte keskkonda ja tegevuste konsolideerimine (nt lugejaks vormistatakse ūks kord ning see teeb inimese automaatselt kōikide raamatukogude lugejaks, andmete tsentraalne haldamine jmt).
- Raamatukoguteenuste turundamine ja teadlik reklaamimine eesmārgiga tōsta raamatukogude populaarsust ka raskemini kättesaadava elanikkonna seas.

- Raamatukogudevahelise laenutamisteenuse lihtsustamine ja võimaldamine iseteenindusest (eeldusena toodi välja ühtse süsteemi vajalikkust).
- Raamatukogu ligipääsetavuse laiendamine töövälisele aegadele.
- Raamatukappide teenuse üleriigiline kasutuselevõtt.
- Pakiautomaatide võrgustiku laiendamine.
- Riiklike teenuste senisest laiema kättesaadavuse võimaldamine ja tugi raamatukogudes (eriti maapiirkondades).
- Raamatukogude kaasamine tuleviku süsteemi arendamisse, et luua lahendus, kuhu erinevad raamatukogude tüübid saavad koondada oma kasutaja jaoks väärtuslikku teavet (nt koduloolised märkmed).
- E-kataloogi intuiitsus ja vastavus tänapäeva veebikasutaja ootustele: kandev roll on struktuuril ja grupeerimisel, et iga kasutajagrupp jõuaks endale vajaliku tulemuseni paari klikiga.
- Iseteenindus nutiseadmesse, mis võimaldab kasutajal laenamise ja tagastuse telefoni teel ise ära vormistada raamatukogu töötajat sellesse kaasamata.
- Ruumide halduse digitaliseerimine: broneeringute haldamine (sh muutmine, tühistamine) ühtsest süsteemist.
- Otsingusüsteemi võimekuse arendamine ja laiendamine (otsing kaanepildi, sisukorra, raamatu ülevaate järgi).
- Raamatukogude töölaua arendamine (inventuuride lihtsustamine, erinevate aruannete ja statistiliste andmete mugav ja kiire kättesaamine jmt).
- Integratsioonid erinevate keskkondadega (digikogud, tudengite äpid, ÕIS, e-kool/stuudium, SAIS jmt).

Uuringus osalejate ühiseks läbivaks jooneks on hirm raamatukogude tuleviku pärast. Iga raamatukogu tegeleb kliendisuhete hoidmisega iseseisvalt, oma võimaluste ja oskuste piires. Välja toodi mitmeid viise, kuidas teadlikkust kasutajate seas tõstetakse (nt uudiskirjandust tutvustavad järjehoidjad igale laenajale, lugemissoovituste regulaarne väljatöötamine ja reklaamimine jm). Täna tehakse koostööd projektide põhisel.

Uuringumeeskonna soovitus on juurutada raamatukogude vahelist igapäevast üleriigilist koostööd kogemuste ja ideede vahetamiseks ning projektide ühiseks elluviimiseks.

Etapp II: raamatukogu kasutajate uuring

Teise etapi käigus oli peamiseks eesmärgiks saada kasutajatelt teada, millised on nende kogemused, vajadused ja ootused seoses raamatukogude teenustega (sh e-kanalite kasutamisega). On oluline märkida, et lähtudes uuringu eesmärgist pääsesid raamatukogude kasutaja uuringu valimisse üksnes inimesed, kellel on regulaarne kokkupuude raamatukogudega.

Intervjueeritavate valimi koostamisel lähtuti kliendipersonade kaardistamise töötoa ja sellele järgnenud raamatukogu töötajate intervjuudest selgunud profiilidest. Lõppvalimis osales 7 meessoost ja 13 naissoost eri vanuses ja kasutuskogemusega inimest:

2-10 aastaseid lapsi neli, 11-20. aastaseid kaks, 21-40 aastaseid seitse, 41-60 aastaseid viis ja üle 60 aastaseid kaks. Nende seas lapsed, lapsevanemad, koolinoored, tudengid, õpetajad, õppejõud, teadlased ja erialaspetsialistid, harrastuslugejad ja seeniorid .

Üldine teadlikkus ja kokkupuude raamatukogudega

Intervjueeritavad hindasid end raamatukogudega kokkupuute ja teadlikkuse poolest keskmise kuni väga kõrge teadlikkusega inimesteks. Selle subjektiivse hinnangu korrektsust toetavad ka intervjueeritavate poolt toodud näited ja vastused kontrollküsimustele intervjuude käigus.

Valdavalt on tegemist kõrge lugemusega inimestega, kes eelistavad raamatute ostmisele nende laenamist. Säästlik mõtteviis, taaskasutuse pooldamine, ruumipuudus ja rahaliste kulutuste vältimine on selleks peamised ajendid.

Raamatukogu kasutamise peamisi motivaatoreid kirjeldati kolme peamise vajaduse kaudu:

- Uudishimu maailma suhtes ja soov ennast arendada regulaarselt omal initsiatiivil lugedes
- Tööga või õppimisega seotud vajadus ehk lugemise kohustus
- Soov kujundada oma lapse või toetada lähedase lugemisharjumusi

Kokkupuude teenustega

12 intervjueeritavat seostavad raamatukoguga raamatuid, ühele intervjueeritavale seostub raamatukoguga töö, mitmele õppimine, kahe intervjueeritava jaoks on raamatukogu mängimise koht.

Mitmed inimesed mainisid, et raamatukogu on ajaveetmise koht ja tähtis ka füüsilise keskkonnana (nt maapiirkonna õpilane veedab raamatukogus aega kuni kojuõiduni, seeniorid hindavad kõrgelt keskkonnavahetust ja suhtlemisvõimalust).

- Kõik intervjueeritavad külastavad raamatukogu regulaarselt. Enamus peab end rohkem kui ühe raamatukogu püsikliendiks. Kui ühes raamatukogus soovitud asja ei ole, uuritakse teisest.
- Raamatukogu valitakse elu- ja töökoha lähedusest või igapäevaselt liikumistrajektorilt. Kolm inimest külastavad ka ebamugavalt kaugel asuvat raamatukogu (laste, õppimise või töö tõttu).
- Raamatukogude lugejaks on saadud märkamatu, raamatukogus kohapeal. Paar inimest on märganud, et pidid end sama piirkonna raamatukogudes eraldi lugejaks registreerima. Üldiselt on see ühekordne tegevus, mis liiga palju kasutajaid häirinud ei ole.
- viieteistkümnest inimesest 5 mainisid, et kasutavad raamatukogu teenuseid ka teiste jaoks (lapsed, vanemad).
- Raamatukogu teenuste kasutamine on intervjueeritavate seas regulaarne. 11 inimest ütlesid, et regulaarsuse tingib lisaks isiklikule huvile spetsiifiline vajadus: kooli kohustuslik kirjandus, töö või õppimisega seotud erialakirjandus, ruumide kasutamine töötamiseks või õppimiseks.
- Mõned uuringus osalenud on teadlikud raamatukogu lisateenustest. Välja toodi mängude ja spordivahendite laenutamist, ruumide rentimist, näitusi, üritusi ja koolitusi. Ollakse teadlikud, et raamatukogudes midagi toimub, aga valdavalt tarbitakse lisateenuseid ebaregulaarselt ja siis, kui selleks on aega.
- Kooliealised lapsed ja nende vanemad on teadlikud kooliraamatukogude olemasolust, ent kontakt nendega on harv ja juhuslik. Üks uuringus osalenud algklassilaps ütles, et ta

ei tea, kus asub raamatukogu tema koolis. Kirjandust hangib ta ise kooli lähedal asuvast rahvaraamatukogust.

Uuringus osalejad on väga teadlikud raamatukogus pakutavatest teenustest, ent peamiseks motivaatoriks raamatukogu külastamisel on siiski sihtgrupi põhiteenus – noortel ja täiskasvanutel lugemisvajadus, lastel soov mängida. Lisateenuseid tarbitakse pigem juhuslikult ja paralleelselt põhiteenusega.

Huvipakkuva kirjanduse avastamine

Ideid saadakse enamasti perelt, sõpradelt, ajakirjandusest, sotsiaalmeediast, ent ka raamatupoest ja raamatukogust. Erialaspetsiifilise kirjandusega hoitakse end süsteemselt kursis jälgides spetsiifilisi kanaleid.

Üks uuringus osaleja mainis, et saab raamatukogu uudiskirju ja tutvub alati selle kaudu uudiskirjandusega. Üks intervjuueeritav leiab erialaspetsiifilise uudiskirjanduse ideid Summaria luridica uudiskirjast ja erinevatest välismaistest andmebaasidest.

15 inimesest 7 käivad raamatukogus riulitelt raamatuid avastamas. Mitu inimest tõid välja, et raamatukogudes peab riulilt avastamiseks olema õnne või konkreetse autori nime teadma. Kui eelistusi pole, ei ole mõtet riulitelt ise otsida. Mitmed uuringus osalejad on saanud sageli soovitusi raamatukoguhoidjalt.

Kõik täiskasvanud teevad endale aeg ajalt lugemisnimekirju või püüavad meeles pidada raamatuid, mida tulevikus lugeda (kaanefoto talletamine, pealkirja kirjutamine digimärgmikku).

Kõik intervjuueeritavad mõnnsid, et raamatu valimisel on kindlad eelistused ja välistused. Kui konkreetne soov puudub, on valiku aluseks:

- žanr
- teema
- raamatu uudsus
- kaanepilt
- autor juhul, kui on tuttav
- kuuluvus sarja
- tunnustus või soovitus (ELK soovitus, NYT bestseller, lugejate eelistuste top)

Raamatu (sh artikli ja muu infoallika) sisukord, sissejuhatus ja ülevaade mõjutavad otsustamist vägagi. Raamatu tutvustust otsitakse Googlest ja raamatupoodide veebilehtedelt. Sageli loetakse tutvustust enne raamatukogust laenamist.

Lastekirjanduse puhul mängib olulist rolli kaanefoto, illustratsioonid ja konkreetse kunstniku käekiri, teksti fondi suurus ning lehekülgede arv.

Lapsevanemad töid välja, et abiks oleks raamatute kategoriseerimine laste arengutee ja vanuse järgi (näiteks: pildiraamat beebile, koomiks, detailiderohked pildid, fantaasia, võlumaailm jne). Kõik Lastekirjanduse Keskuse külastajad kiitsid sealset kasutaja vajadustest lähtuvat raamatute kategoriseerimise loogikat.

Koolilaste vanemate informeeritus laste kohustuslikust kirjandusest ja lugemise tähtaegadest sõltuvad koolist ja õpetajast. Algklassides käivate laste vanemad püüavad ise lugemisvara meeles pidada ja hankida, vanemate klasside lapsed teevad seda ise. Uuringus osalenud lapsed ja nende vanemad püüavad hankida õppetöök vajaliku kirjanduse raamatukogudest, kus ollakse harjunud käima. Peaaegu kõik lapsevanemad mõnsid, et see on keeruline ülesanne, sest sageli soovitud raamatut raamatukogus ei ole. Mitmed töid välja, et on raamatuid pidanud seetõttu ostma. Mitte ükski uuringus osaleja pole saanud kohustuslikku kirjandust kooliraamatukogust. Lapsevanemad töid välja, et neil puudub teadmine kooliraamatukogu valikutest ja võimalustest.

Kättesaamine, pikendamine ja tagastamine

Kõik intervjueeritavad käivad raamatuid kätte saamas ja tagastamas raamatukogus. Üldiselt ollakse raamatukapi ja -kasti teenusega väga hästi kursis. Enamus on seda võimalust kasutanud ning hindavad kõrgelt teenuse kättesaadavust kontaktivabalt ja kellaajast sõltumata.

Neli inimest ütlesid, et nende koduraamatukogus raamatukappi veel ei ole, aga nad väga sooviksid, et oleks. Paar inimest on saanud raamatu raamatukogu siseruumes asuvalt riulilt, kuid peavad seda võimalust ebamugavamaks, kuna see sõltub raamatukogu lahtiolekuaegadest. Seejuures väljendati muret ebamäärase vastutuse pärast olukorras, kui keegi teine võtab raamatu lahtiselt riulilt ära. Üks inimene mainis ka isikuandmete konfidentsiaalsuse reeglitele mittevastavust, kui raamatule kleebitud paberil on laenaja ees- ja perekonnanimi kõigile möödujatele näha.

Mitmed intervjueeritavad töid välja, et nende koduraamatukogus ei ole tagastamiseks mõeldud raamatukasti, mistõttu jäävad nad tagastamisega sageli hiljaks ja on sunnitud

tasuma viivist. Viivituse peamise põhjusena toodi välja, et raamatukogu avamisajad kattuvad tööaegadega.

Ühtlasi hindavad kasutajad ebameeldivaks asjaolu, et pikendamistähtaja möödudes ei ole võimalik kogunenud viivist veebis ära tasuda, raamatut pikendada ega uusi raamatuid juurde võtta. Viivisesse suhtutakse kui karistusse, millega kaasneb ebameeldiv häbitunne ja soov pigem vältida silmast-silma kohtumist raamatukogu töötajaga.

Üldiselt on kõik uuringus osalejad raamatute tagastamistähtaja pikendamisega kokku puutunud. Valdavalt eelistatakse pikendada e-maili teel, kui saabub tähtaja teavituse kiri. Mõned kasutajad eelistavad selleks raamatukokku helistamist. Pooled uuringus osalejad on teadlikud tähtaja pikendamise võimalusest e-kataloogis, ent arvavad, et see on tülikas sisselogimise ja liiga mitmete klikkide tõttu. Mõned inimesed ütlesid, et on seda proovinud, kuid ei ole hakkama saanud.

Paberraamatud versus e- ja audioraamatud

Kõikidest uuringus osalenud inimestest vaid üks eelistab alati e-raamatuid/artikleid paberraamatutele. Mitmed inimesed tõid välja, et ei ole täpselt teadlikud, kust e-raamatuid laenata. Mainiti, et kuskil (tõenäoliselt e-kataloogis) on e-raamatud silma jäänud, aga pole osatud või soovitud neid täpsemalt uurida, broneerida ega end lugemise järjekorda panna. Üks inimene mainis, et on proovinud korduvalt e-raamatut mobiiltelefonis broneerida, kuid see pole õnnestunud (rõhutades, et mobiil on tema peamine seade e-kataloogi kasutamiseks).

Kõik uuringus osalenud lapsevanemad mõnsid, et soovivad laste ekraaniaega piirata, mistõttu ei ole tutvustanud lastele e-raamatuid. Toodi välja, et audioraamatud lapsi ei köida. Väikelapsed eelistavad pildiraamatuid ja karakterite hääle ilmestamist. Lapse kasvades piltide osatähtsus kahaneb ja asendub sisulise kvaliteediga.

Uuringus osalenud lapsed ei osanud põhjendada paberraamatute eelistust. Uuringumeeskonna arvates baseerub eelistus vanemate eeskujul ja harjumustel.

Teadlikkus ja kokkupuude e-kataloogidega

Kõik intervjueeritavad on teadlikud e-kataloogide olemasolust. Üksikud oskasid mainida vähemalt ühe e-kataloogi nime vestluse käigus intuitiivselt. Enamasti kasutati väljendit "ESTER", "veebileht", "see koht, kus on raamatute nimekirjad". Intervjueeritavad hindasid

oma teadlikkust e-kataloogidest keskmiseks ja kokkupuudet nendega pigem madalaks. Kõige teadlikumad on need, kes kasutavad katalooge tööks või õppimiseks. Eriti kogenud on erialaspetsiifiliste vajadustega kasutajad. Nemad on kasutamise "ära õppinud".

E-kataloogide kasutusharjumused ja tagasiside

Huvipakkuva kirjanduse avastamiseks ja ideede saamiseks raamatukogude kodulehti ega e-katalooge ei kasutata. Paar inimest tõid välja, et on "raamatukogu veebilehelt" raamatu saadavust kontrollides märganud "mingeid nimekirju", aga ei ole neisse süvenenud.

Millal kasutatakse e-katalooge?

- Töö või õppimisega seotud teadus- ja erialakirjanduse leidmiseks kasutavad kolm intervjueeritavat e-katalooge ja andmebaase regulaarselt.
- Kui on teada konkreetne raamat, vaadatakse e-kataloogist raamatu saadavust (keel, formaat, aeg, asukoht). Üksikud intervjueeritavad panevad end e-kataloogist järjekorda või broneerivad raamatu ära.
- Viis intervjueeritavat on püüdnud e-kataloogist leida lapsele kohustuslikku kirjandust. Enamasti koduraamatukogust raamatut saada pole õnnestunud, mistõttu laenatakse raamat sõpradelt või ostetakse. Kõik lapsevanemad ütlesid, et oleksid valmis tellima raamatu mõnest teisest raamatukogust tasulise teenusena, kui selline võimalus oleks.

E-kataloogiga seotud probleemid

- Pea kõik mitme e-kataloogiga kokku puutunud inimesed nurisesid kataloogide paljususest tulenevate barjääride ja ebamugavuste üle.
- Valdavalt mõõndi, et e-kataloog on disaini ja tehnilise võimekuse poolest vananenud.
- Otsing ei tööta kasutajate ootuste ja harjumuste järgi, soovitud tulemuseni jõudmiseks tuleb ebaloogiliselt filtreerida ja teha liiga palju klikke.
- Otsitulemused on süstematiseerimata, segased, dubleerivad, sisaldavad liiga palju mittevajalikku infot.
- Raamatute sisukorrad ja tutvustused puuduvad või isegi kui on olemas, ei ole neist sageli abi otsustamisel.
- Puudub ülevaade varem loetud raamatutest, samuti enda poolt tellitud raamatutest.
- Mobiiltelefonist e-kataloogi kasutamist peeti väga ebamugavaks. Üks kasutaja tõi välja, et on proovinud korduvalt end mobiiltelefoni kaudu raamatu järjekorda lisada, aga "pole siiani välja mõelnud, kuidas see käib". Kasutaja ei osanud öelda, millist e-kataloogi ta kasutab.

Üldine teadlikkus ja kokkupuude e-kataloogidega on kõrge, ent paljudel juhtudel ei vasta e-kataloogi kasutuskogemus kasutaja ootustele ja võimetele. Inimesed on kärsitud ning ebaõnnestunud katsele uut niipea ei järgne.

E-kataloogi kasutamise seotud ootused

E-kataloogi funktsionaalsuse osas saab intervjueeritavate tähelepanekuid grupeerida allpool kirjeldatud kategooriatesse.

Toimiv otsing ja filtreerimine

Ei ole ühtset kriteeriumit, mida inimesed raamatute otsimisel eelistaksid. Ühele on oluline leida üles konkreetne raamat, teisele konkreetnes raamatukogus leiduvad teemapõhised valikud jne.

Filtreerimisel soovib kasutaja teha valikuid hetkevajadustest lähtuvalt. Filtreerimise kriteeriumid varieeruvad ka sama kasutaja puhul, sõltuvalt konkreetsest otsingust. Otsing peab suutma tulemusi pakkuda ka siis, kui kasutaja teeb kirjavigu või sisestab üldiseid märksõnu.

Terviklik navigatsioon

Kasutaja jaoks on veeb, e-kataloog ja andmebaasid üks tervik ja nende vahel liikumine peab olema nähtamatu ning sujuv. Soovitus on võtta läbivalt kasutusele üks ühtne süsteem ja ühildada see raamatukogude veebilehtedega.

“Kiire” ja “mugav”

Nagu paljude teiste teenuste puhul on olulisteks märksõnadeks kasutaja vaatest “kiirus” ja “mugavus”. Kuna tegemist on väga ebamääraste disainikriteeriumitega, siis intervjuudest võib lugeda välja, et nende all mõistetakse järgmiseid asju:

- Ootus, et toiminguid ei pea dubleerima: *“Et üks kord registreerides ja andmeid sisestades saab kõikide raamatukogude kasutajaks”.*
- “Administratiivsete” tegevuste tegemine väikese vaevaga: *“Tähtaja pikendamise sooviks teha ühe klikiga. Seda võiks saada algatada otse meeldetuletuskirjast või SMS-ist, kus pakutakse välja uus tagastamistähtaeg.”*
- Kasutatavus ka mobiilist: *“E-kataloogi ja selle peamiste funktsionaalsuste kasutamine peaks olema kiire ja mugav ka mobiiltelefonist.”*

Abi otsustamisel

Kasutaja jaoks on raamatukogu teenuste puhul olulisel kohal ka soovitude saamine. Kasutaja usaldab raamatukoguhoidja kompetentsi ja toetub sellele oma valikute tegemisel. Tihti on raamatukokku mineku motivatsiooniks võimalus vestelda raamatukoguhoidjaga ja saada soovitusi. Selle vajaduse rahuldamiseks suunatud lahendust on oluline pidada silmas ka e-kanalite puhul.

Tuukse välja, et raamatute nimekirjade põhjal on raske otsustada, mida valida. Kaanepilt, sisukord, sisuline tutvustus, lehekülgede arv, kuuluvus sarja, tunnustus ja populaarsus, paar-kolm lehekülge sisust (et näha fondi suurust, piltide olemasolu ja nende detailsust, saada aru autori stiilist) oleksid abiks raamatu kasuks otsustamisel või selle välistamisel.

Lugeja ootus on, et raamatukogu arvestaks kasutaja eelistustega ja pakuks teda kõnetavaid soovitusi (nt teemade, valdkondade, vanuserühmade, uudsuse, autori, lugemiskeele jm parameetrite järgi), mitte universaalset soovitusnimekirja. Analoogina toimib täna pikaajaline suhe raamatukoguhoidja ja lugeja vahel, kus läbi aastate on lugeja huvid ja eelistused selgeks saanud ning nende alusel soovitatakse talle suuliselt potentsiaalselt huvi pakkuvat kirjandust.

Olulisel kohal on ka järje pidamine, mida on juba loetud. Ei ole harvad juhused, kus lugeja jõuab koju jõudes arusaamale, et osad värskest laenatud raamatutest on varem loetud. Sellest tulenevalt soovib kasutaja näha, mida ta on varem laenatud.

Õigesti ajastatud kommunikatsioon

Kasutajad toovad välja, et mitmed probleemid raamatukogu kasutamisel (nt viivise tekkimine) on tingitud sellest, et raamatukogupoolsed sõnumid jäävad märkamata või ei jõua üldse kasutajani. Ajakriitilise info edastamise osas toodi enim välja järgmisi tähelepanekuid:

- Tähtaja saabumise meeldetuletus on ülioluline. Meeldetuletusi soovib kasutaja nii enne tähtaja saabumist kui tagastamistähtajal, et kasutust pikendada või tagastada ilma viiviseta. Kasutaja soovib meeldetuletusi ka tähtaja möödumisel.
- Tähtaega soovib kasutaja pikendada viivistrahvist sõltumatult. Kasutaja soovib viivist tasuda ka e-kanalis.
- Juhul kui raamatule on järjekord ja pikendamine ei ole võimalik, soovib kasutaja end lisada uuesti raamatu järjekorda. Järjekorra edenemist soovib kasutaja näha e-kanalis, samuti soovitakse e-kanalisse saada teavitust raamatu vabanemise kohta ning kohest võimalust kinnitada oma soovi raamat laenata.

- Lugemissoovituste regulaarne jagamine ja uudiskirjanduse kommunikatsioon vastavalt kasutaja personaalsetele eelistustele toetab sagedasemat pöördumist raamatukokku.

Kokkuvõte

Teise uuringuetapi kokkuvõtteks on oluline märkida, et kõik uuringus osalejad hindasid raamatukogude olemasolu ja füüsilisel kujul säilimist väga oluliseks (15st uuringus osalejast 14). Pooled uuringus osalejad hindasid oma kogemust raamatukogudega keskmiselt heaks kuni väga heaks. Hinnang baseerus füüsilise ruumi võimalustel ja töötajate suhtumisel: inimesed tahavad raamatukogus end vabalt tunda, näha naeravat ja avatud suhtumisega raamatukoguhoidjat. Ebameeldiva kogemusena mainiti olukordi, kus raamatukogus valitseb *“kõrvulukustav haudvaikus nagu vene ajal”*, raamatukoguhoidja on närvilise olekuga ja üldine õhustik on pingeline.

Väga heade näidetena toodi korduvalt välja Eesti Lastekirjanduse Keskus ja Viimsi raamatukogu. Mõlema puhul mainiti raamatukogu ligipääsetavust, avarat ja ligitõmbavat sihtgrupist lähtuvat ruumilahendust ning töötajate avatud, sõbralikku suhtumist.

Intervjuudest selgub, et kasutussagedust, -eelistusi ja -mustreid kujundavad eelkõige raamatukogutöötajad, sest nemad kujundavad raamatukogu atmosfääri ja mõjutavad olulisel moel raamatukoguelamust.

III Etapp: Kvantitatiivne uuring

Kolmandas etapis viidi läbi ulatuslik kvantitatiivne uuring. Uuringu peamine eesmärk oli valideerida raamatukogutöötajate ja kasutajate intervjuude käigus kogutud tähelepanekuid.

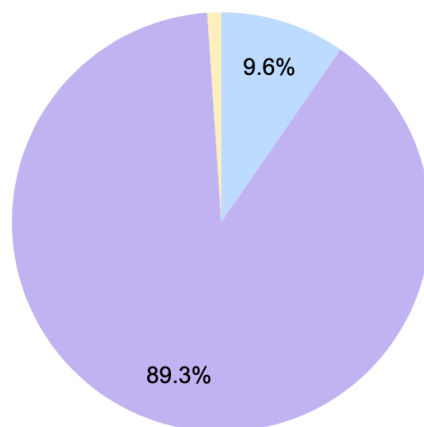
Küsimustikule vastas kokku 2466 inimest, kellest 2024 vastas sellele lõpuni. Analüüsimisel võeti arvesse üksnes lõpuni vastatud ankeedid.

Demograafia

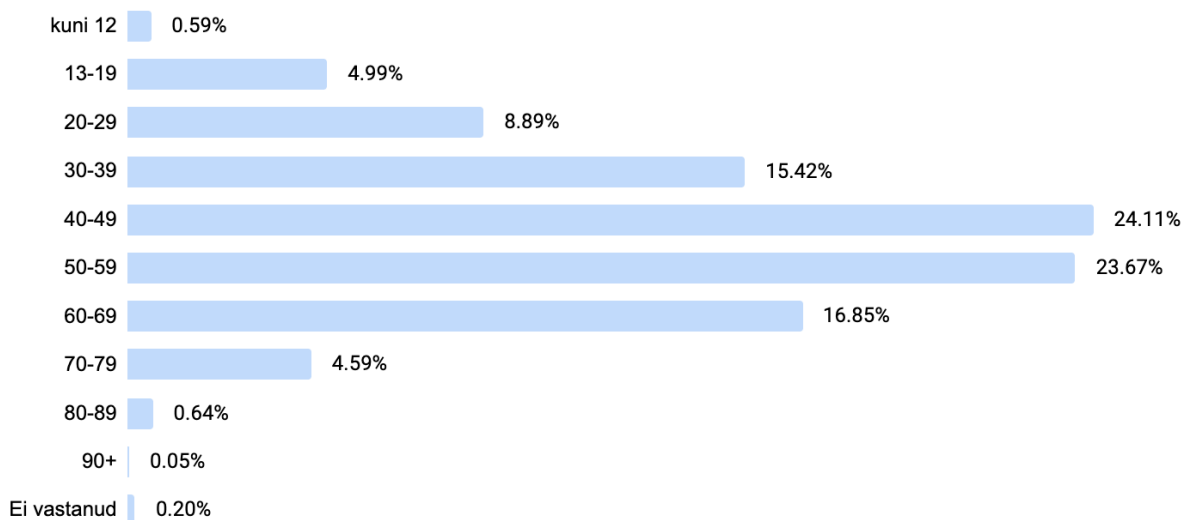
Vastajate demograafiline profiil jagunes järgnevalt:

Sugu

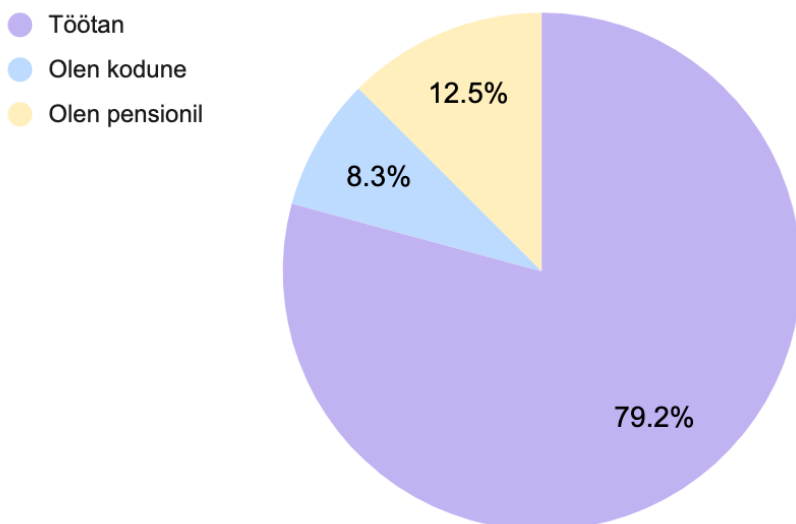
- Mees
- Naine
- Ei soovi vastata



Vanus



Vastanute tegevusala (võimalik oli valida mitu vastusevarianti)



Vastanute profiil peegeldab üldjoontes raamatukogu töötajate intervjuude käigus välja selgitatud raamatukogu kasutajate profiilide läbilõiget, kus domineerivaks külastajaks on töötav naine vanuses 35+.

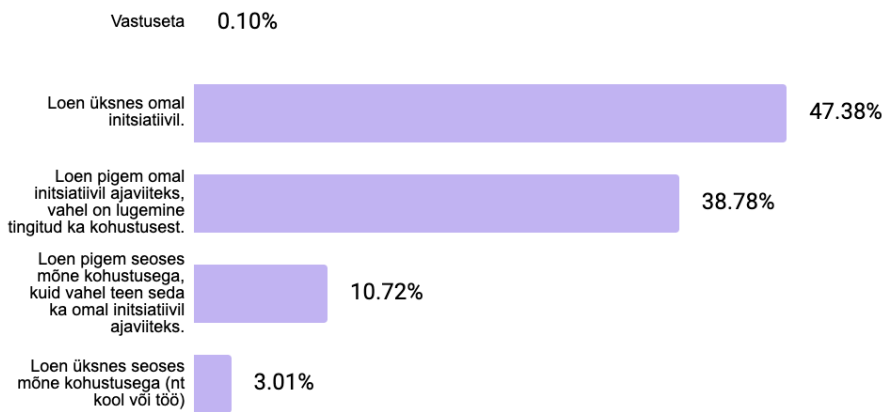
Lugemiskäitumine

Erinevate vanusegruppide lugemiskäitumine ja eelistused on võrdlemisi erinevad. Kui nooremas grupis (kuni 12-aastased) loevad pooled omal initsiatiivil ja pooled kohustusest, siis juba järgmises vanusegrupis (13–19-aastased) on “vabatahtlikke” lugejaid üksnes 37%, mida võib seostada kooli kohustusliku lugemisega. Vanuse kasvades lugemishuvi taastub,

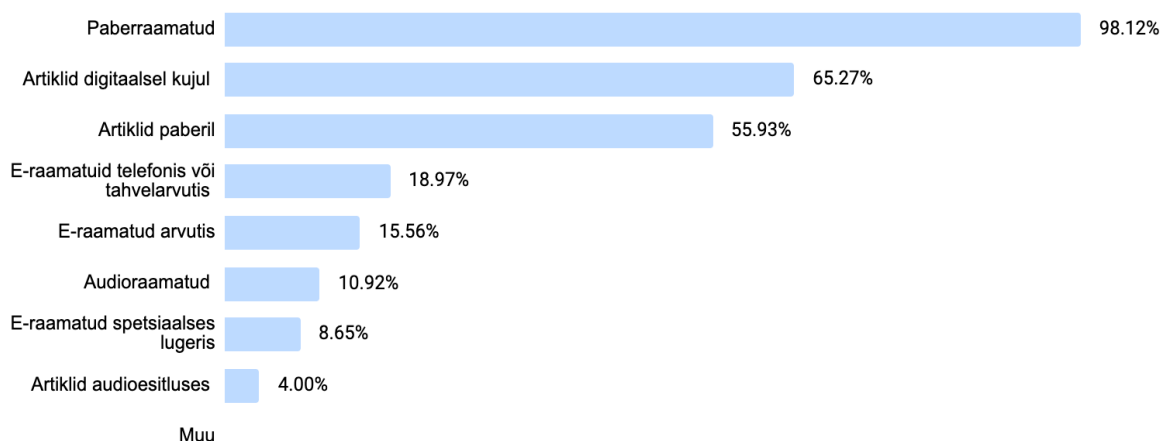
nii näiteks 20–29-aastaste grupis loeb “vabatahtlikult” koguni 76% ning vanuse suurenedes see näitaja ainult kasvab.

Torkab silma, et valdavalt on ostmine ja laenamine kõikide vanuserühmade lugejate puhul tasakaalus ehk oma hinnangu kohaselt ostavad ja laenavad inimesed raamatud üpris võrdsest. Selliseid lugejaid, kes kes ei osta raamatuid üldse, on kõigest 13,5% ning nende seast omakorda 80% laenavad üle 6 raamatu aastas (sh 51% üle 12 raamatu).

Enim lugejaid loeb raamatuid paber kandjal (98%), kõige väiksemat huvi pakuvad lugejale artiklid audioesituses ja raamatud e-lugeris, kuid seda saab põhjendada ka nende formaatide väga piiratud kättesaadavusega.

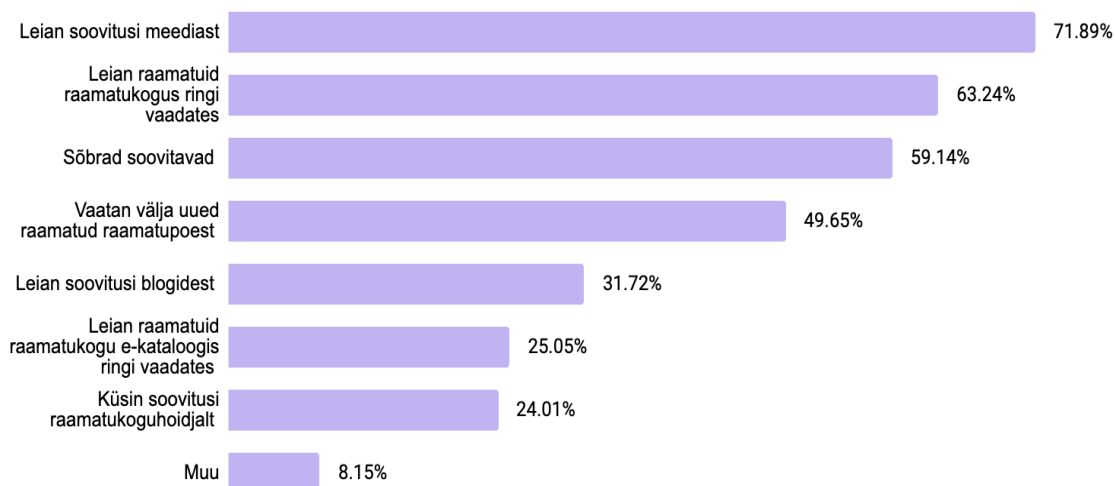


Kuidas loed raamatuid ja/või artikleid? Vali nii palju variante, kui vaja.



Peamiselt avastavad vastajad uusi raamatuid läbi meedia soovituste (71,89%), raamatukogus ringi vaatamise (63,24%) ja sõprade soovituste (59,14%). Sealjuures vanuserühmade lõikes väga suurt variatiivsust ei ole. Vabavastuse väljas mainitakse domineerivalt Goodreads keskkonda ja Facebooki lugemishuviliste gruppe.

Kuidas leiad uusi raamatuid, mida lugeda? Vali nii palju variante kui vaja.



Raamatukogu teenuste kasutamine

Küsimustikust selgub, et inimesed on peamiselt ühe või kahe raamatukogu kliendid.

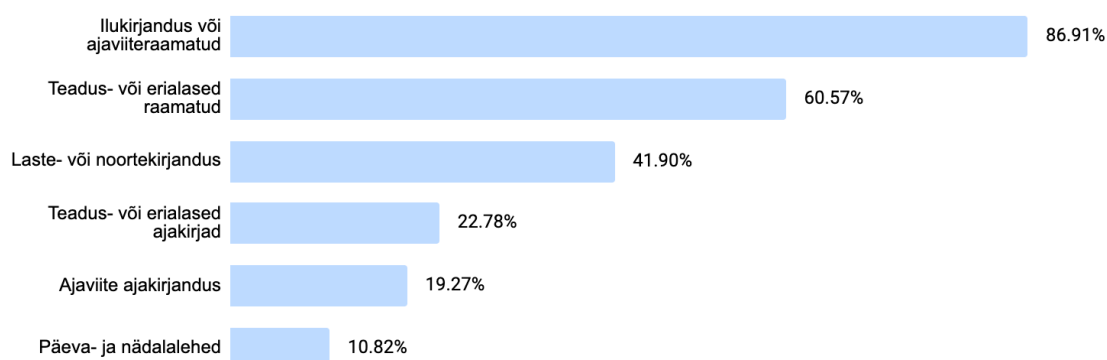
Mitme raamatukogu klient sa oled?

Vastus	Vastanute arv	Protsendiline jaotus
1-2	1537	75,94%
3-5	442	21,84%
üle 6 raamatukogu	33	1,63%
Ei ole vastust	12	0,59%

Need, kes on märkinud, et on suurema arvu raamatukogude kliendid, toovad oma peamiseks lugemismotivatsiooniks enda initsiatiivi ning nende laenatavate raamatute hulk on pigem suur (üle 12 raamatu aastas).

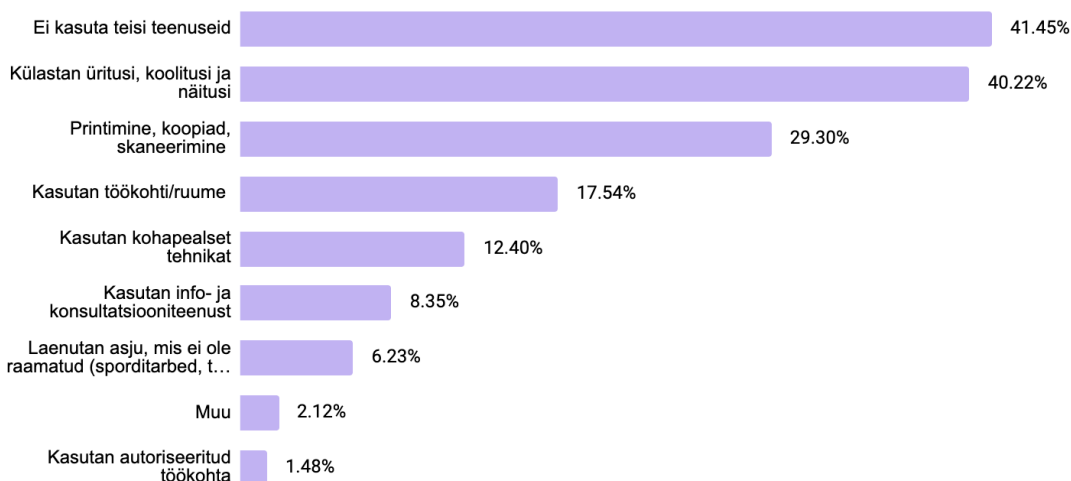
Peamiselt laenavad lugejad ilukirjandust (87%) ja teadus- või erialaseid raamatuid (61%).

Mis tüüpi väljaannete lugemiseks pöördud raamatukogu poole?



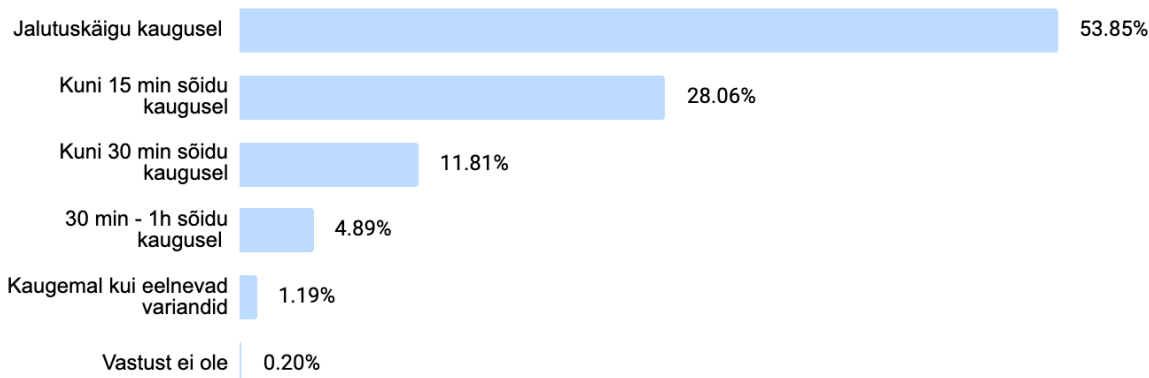
Raamatu laenamisega mitte seotud raamatukogu teenustest köidavad enim üritused, koolitused ja näitused. Samas tuleb mainida, et 41% vastanutest ei puutu kokku ühegi teise teenusega peale raamatute laenamise.

Milliseid teisi raamatukogu teenuseid peale raamatute ja ajakirjade laenamise kasutate või olete kasutanud? (Võimalik valida mitu varianti)



Ülekaalukas enamus vastanutest kasutab peamiselt sellist raamatukogu, mis asub mõneminutilise jalutuskäigu kaugusel.

Raamatukogu, mida Sa peamiselt kasutad asub Sinust



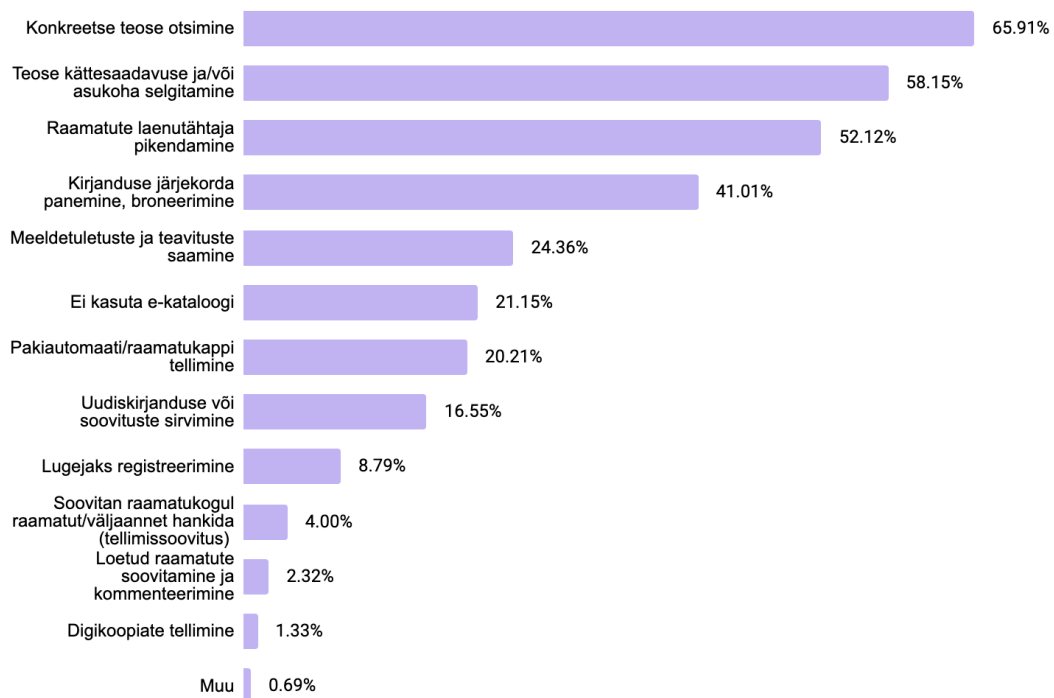
Digikanalite, sh e-kataloogi kasutamine ja eelistused

Valdav osa vastanutest omab kokkupuudet vähemalt ühe e-kataloogiga. Kõigest 12% vastanutest on valinud kõikide e-kataloogide kohta vastusevariandi "ei ole kasutanud". Eelpool mainitud e-kataloogi mittekasutajatest on omakorda 14% maininud, et kasutavad siiski mõnda e-kataloogi funktsionaalsust. See viitab sellele, et tegelikkuses ei ole terve rida

vastajaid teadlikud, mis on e-kataloog ka juhul, kui nad puutuvad sellega kokku. Antud järeldus kinnitab ka intervjuudes selgunud infot.

Populaarseimad põhjused e-kataloogi kasutamiseks on täna kasutajate seas konkreetse teose otsimine, teose kättesaadavuse kontroll või selle asukoha selgitamine ja laenutustähtaja pikendamine.

Milliseid e-kataloogi funktsioone täna kasutate?



E-kataloogidest on täna kasutajatel olnud enim kokkupuudet ESTER kataloogiga (61%), järgnevad URRAM (48%) ja RIKS (28%).

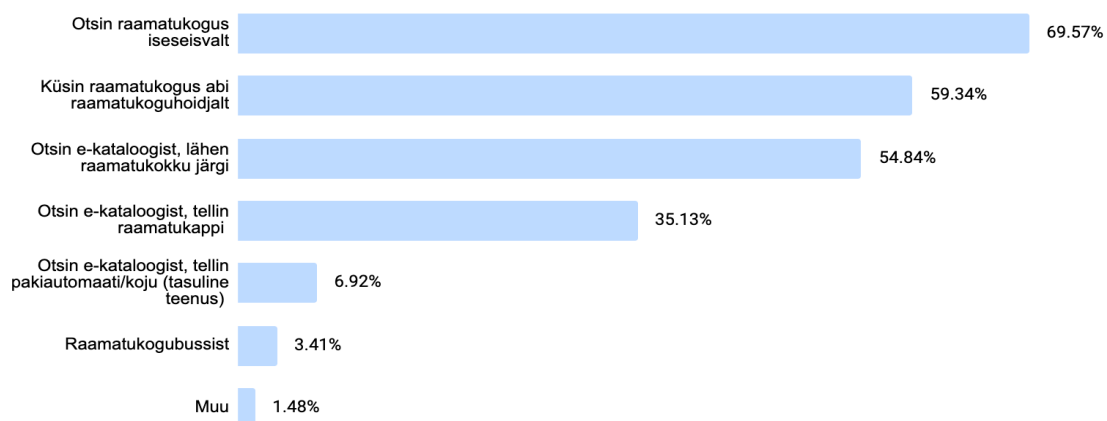
Kasutuskogemuse poolest hinnatakse katalooge alljärgnevalt (protsendimäärad kasutajatest, kellel on nimetatud kataloogiga kogemus):

	ESTER	URRAM	RIKS
Väga hea	21,10%	26,79%	29,51%
Pigem hea	46,10%	43,15%	36,81%
Neutraalne	25,41%	23,21%	28,47%
Pigem halb	5,76%	5,21%	3,30%
Väga halb	1,62%	1,64%	1,91%

Oma hinnanguid kommenteerides leitakse enamasti, et vajalikud toimingud saab tehtud, kuid mõni üksik juhib siiski tähelepanu ka konkreetsetele puudustele. Silmapaistvaim nendest on võimaluse puudumine kasutada e-katalooge elades välismaal ja eesti ID-kaarti omamata.

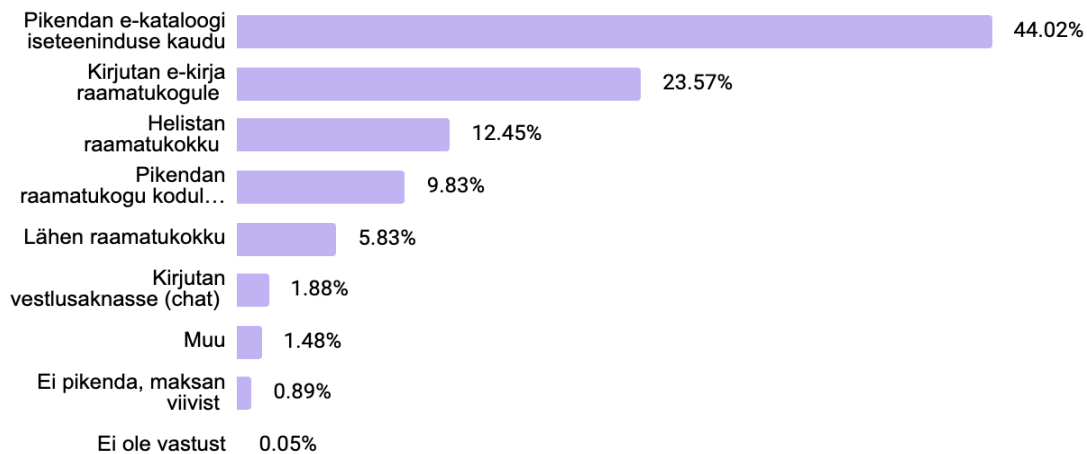
Domineeriv osa vastanutest eelistab raamatuid laenata füüsilises raamatukogus ning seda ka siis, kui esmalt soovitakse leida raamatu asukoht või veenduda selle saadavuses e-kataloogi vahendusel.

Kuidas eelistaksid ideaalolukorras raamatut laenata? Vali kuni kolm eelistatud viisi.



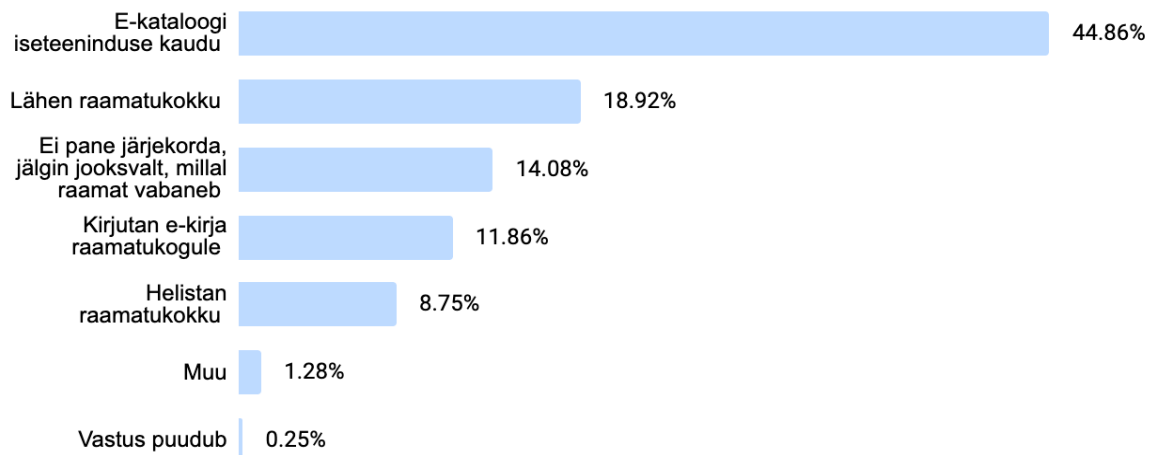
Samas juba laenatud raamatutega tehtavate toimingute (nt tähtaja pikendamine) "iseteeninduse" soov on palju suurem. Koguni 44% vastajatest eelistab teha seda e-kataloogis.

Kui peab raamatu laenustähtaega pikendama, siis kuidas eelistad seda teha?



Raamatute broneerimisel on samuti ülekaalukalt esimeseks eelistuseks e-kataloog.

Kui raamatut ei ole kohe saadaval, siis millisel viisil eelistad ennast raamatu järjekorda panna/raamatut broneerida?

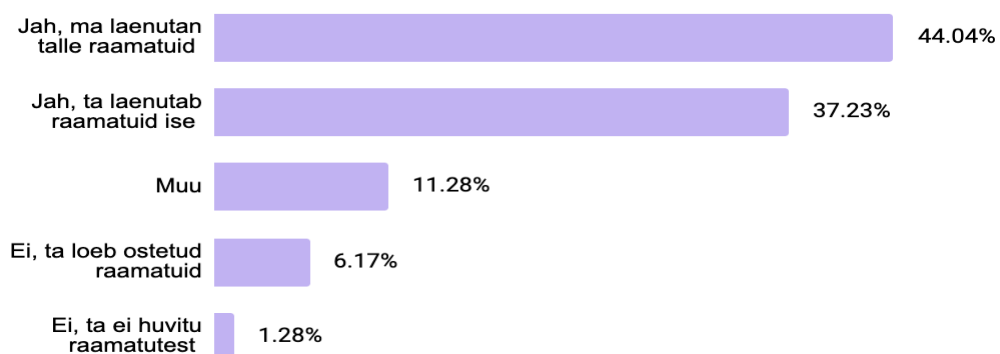


Kolme eelpool toodud küsimuse põhjal võib järeldada, et raamatuid avastada ja laenata (va spetsiifiline olukord, kus teatakse väga täpselt seda teost mida on vaja) eelistavad lugejad kogedes raamatukogu keskkonda kui osa raamatukogu elamusest. Praktilisemates olukordades eelistatakse võimalikult väikese vaevaga ise vajalikud toimingud ära teha.

Raamatukogu ja lapsed

Vastanutest ligi 25% (470 inimest) on alla 12-aastase lapse lapsevanemad. Nendest suur osa märkis, et laps loeb raamatukogu raamatuid. Peamiselt aga on lapsevanem see, kes laenamisega tegeleb. Vanemate laste puhul esineb ka iseseisvat laenamist.

Kas Su laps on raamatukogu lugeja



Vastusevariandi all “muu” domineerisid kommentaarid, et tegemist on liiga väikese lapsega, kellele vanemad veel ei julge raamatukogust raamatuid laenata, kuna on suur oht neid kahjustada.

Kvantitatiivse uuringu kokkuvõtteks saab öelda, et selle tulemused olid kooskõlas intervjuudest avastatud kasutusmustritega, ehk saab väita, et kvalitatiivse uuringu raames kogutud info sai valideeritud ka suurema valimi peal.