

# LUGEJAUURING LÄÄNE-VIRUMAA KESKRAAMATUKOGUS 2023 KOKKUVÕTE

Märtsist aprillini 2023 toimunud lugejauuring oli esmakordselt ülemaakondlik ning toimus kõikides Lääne-Viru maakonna rahvaraamatukogudes üheaegselt. Eesmärk oli saada kasutajatelt tagasisidet hetkeolukorra kohta ja vastavalt tagasisidele teenuseid parandada ja arendada.

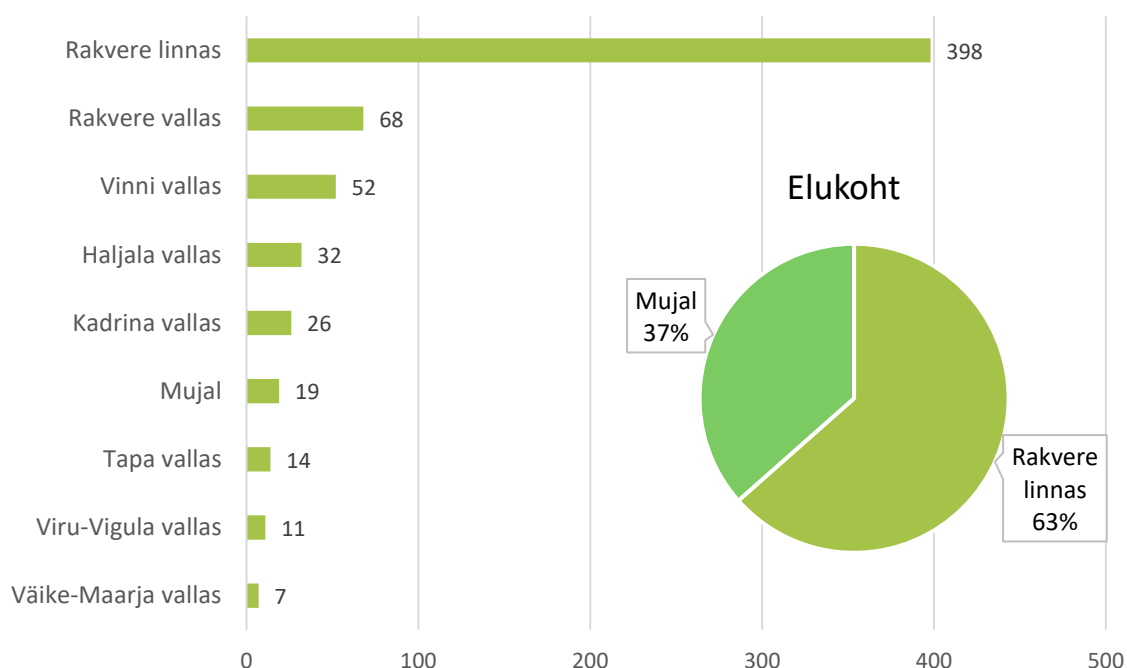
Kuna keskraamatukogu erineb teistest väiksematest raamatukogudest nii mitmeski mõttes, ning soovisime vastuseid konkreetsetele teemadele (nt värkstuba), oli keskraamatukogu küsimustik erinev. Eraldi küsimustik oli ka mittekasutajatele.

Allolev kokkuvõte puudutab Lääne-Virumaa Keskraamatukogu küsitluse vastuseid. Kokku **644 vastajat** (11% lugejatest)

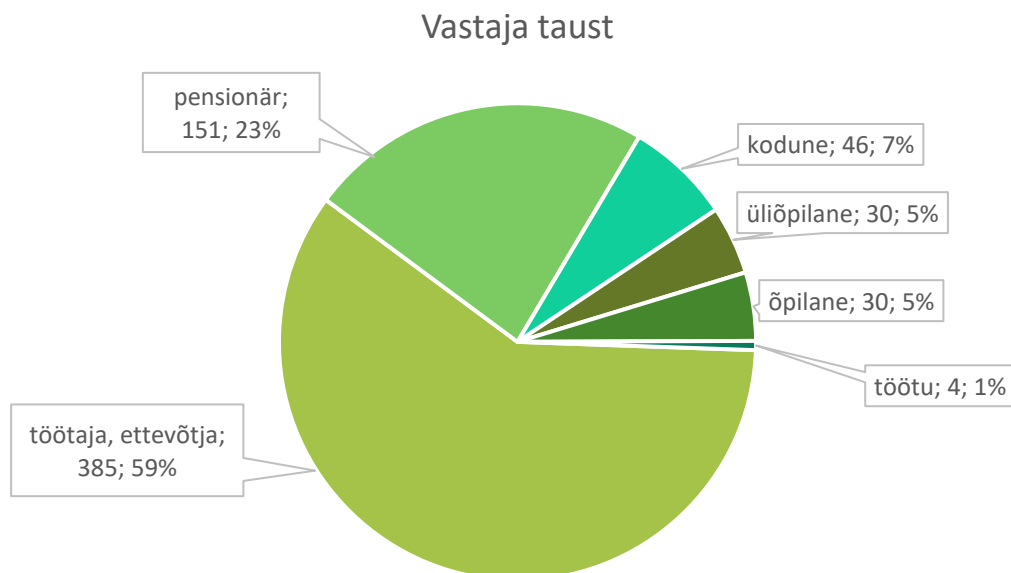
## ANDMED VASTAJA KOHTA

**Elukoht** (omavalitsus) ja sotsiaalne hõivatus.

Kuigi arviliselt on Rakvere linna elanike arv vastajatest suurim, moodustavad üle kolmandiku meie lugejatest teiste valdade inimesed.

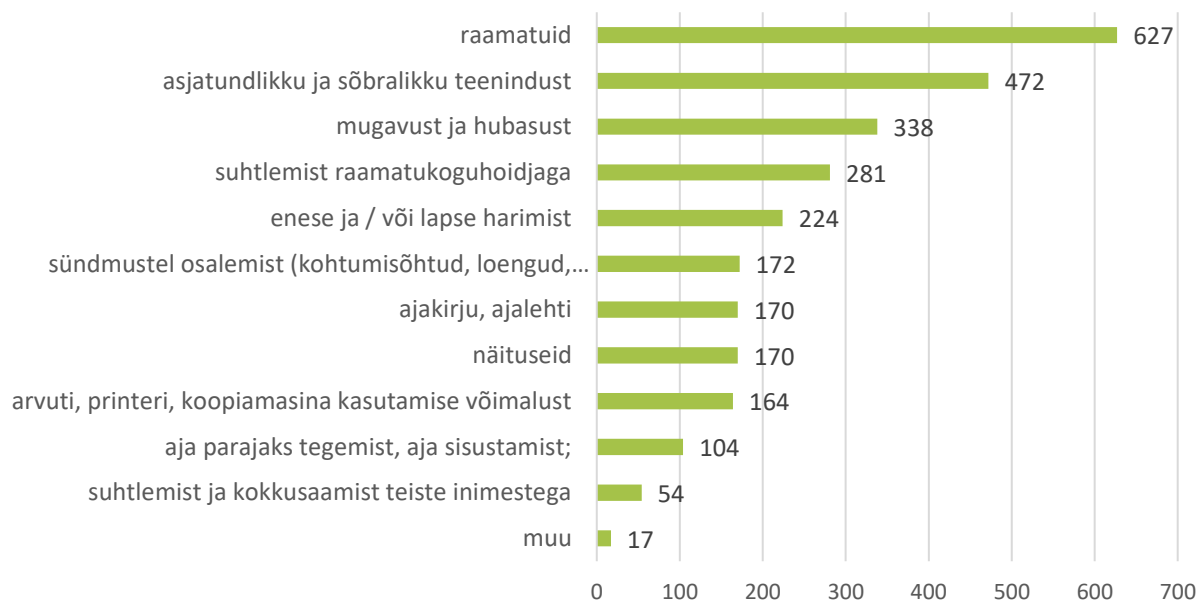


Osa mujal elavaid Lääne-Virumaa Keskraamatukogu kasutajaid külastavad lisaks ka oma nn koduraamatukogu. Esiviisik raamatukogudest, kellega lugejaid jagame on Sõmeru (32), Kadrina (28), Haljala (25), Vinni-Pajusti (23) ja Võsu (19).

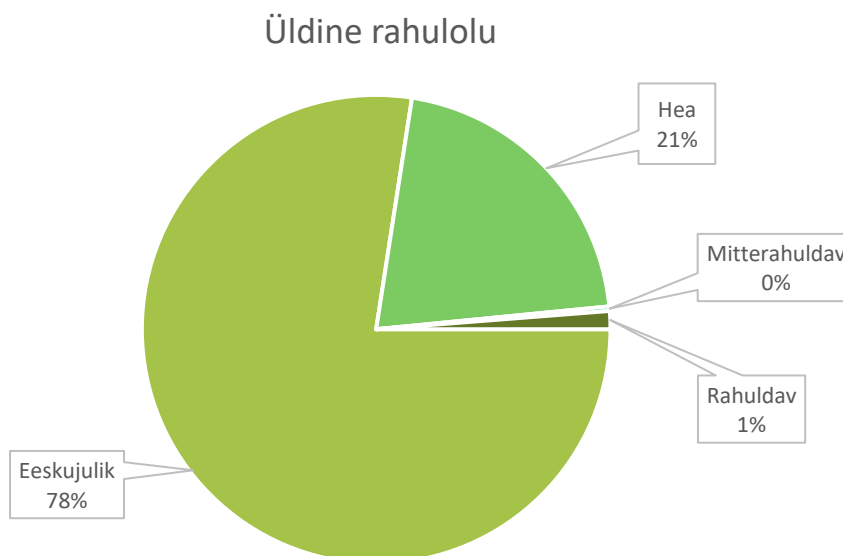


## MIDA PEAD RAAMATUKOGUGA SEoses OLULISEKS?

Lääne-Virumaa Keskraamatukogu kasutajad peavad raamatukogu juures olulisimaks raamatuid, asjatundlikku ja sõbralikku teenindust ning mugavat keskkonda. „Kohtume raamatukogus“ mõtteviis ei ole Lääne-Virumaal veel tugevalt kanda kinnitanud.



## KUI RAHUL OLED OMA KESKRAAMATUKOGUGA?



Kui valikvastustest jääb mulje, et kõik on suurepärane, ning muuta pole midagi, siis vaba tekstiga põhjenduste lahtris leidis siiski ka rahulolematust ja tähelepanekuid selle kohta, mis võiks parem olla.

### Kritiseeriti:

#### *Kogud*

- Väike raamatuvalik
- Vähe uusi raamatuid
- Väike valik huvitavaid venekeelseid raamatuid, venekeelsed sarjad mittetäielikud.
- Väike valik inglisekeelseid raamatuid
- Vähe ukraina kirjandust
- Vähe eesti keele õppimiseks mõeldud raamatuid
- Vähe kohustusliku kirjanduse raamatuid
- Vähe välismaist kaasaegset luulet
- Mainitud autorid – Maureen Johnson, Rick Riordan
- Rohkem eripedagoogikaalaseid raamatuid.
- Võiks olla loogilisem raamatute paigutus, raske riulist raamatuid üles leida
- Teabekirjandus liiga eraldi, 2. korrusel
- Raamatute seisukord tihti halb (määrdunud, katkised)

#### *Teenused ja teenindus*

- Pikad järjekorrad.
- Internet ei vasta ootustele.

- Probleemid printimisega.
- Sooviks võimalust tasuta pangakaardiga.
- Raamatute järjekorda panemine ei meeldi.
- Liiga lühike laenuaeg.
- Puudub võimalus last imetada ja mähkida.
- Puudub võimalus kohvi / vee joomiseks.
- Suvised lahtiolekuajad liiga lühikesed.

### *Ruumid*

- Ruumid on kitsad, vähe ruumi.
- Võiks olla kaasaegsem, hubasem.
- Rohkem mõnusaid istumisnurki.
- Hoone on külmavõitu.

### Kiideti:

- **Võimalus kasutada tagastuskasti ja raamatukappi** (enim mainitud).
- **Hea teenindus** (kiire, viisakas, sõbralik, asjatundlik, vastutulelik). Raamatukoguhoidjad oskavad soovitada.
- **Hea raamatuvalik** ja paigutus.
- Võimalus reserveerida
- Puhas ja korras, hubane.
- Meeldivad erinevad näitused ja raamatute väljapanekud (sh uudiskirjandus).
- Paindlik tagastussüsteem, meeldetuletused.
- Hea ligipääs, asukoht ja lahtiolekuajad.
- Laste mängunurk, avar ja sõbralik lasteosakond.
- Põnevad näitused, esinejad, üritused ja kontserdid.
- Kodulehelt saab infot ka piirkonna kultuurisündmuste kohta.
- Koostöö koolide ja lasteaedadega väga hea.
- Alati saab suhelda.

Kogemused ja inimesed on erinevad, seetõttu mõnda asja samal ajal nii laideti kui kiideti. Näiteks üks kiidab arusaadavat paigutust, teine kurdab ebaloogilisuse üle, mõned kiidavad valikut, teised tunnevad millestki puudust.

Kõige tihedamini kiideti raamatukappi ja tagastuskasti, head teenindust ja raamatuvalikut. Positiivselt toodi esile ka lasteosakonda nii keskkonna kui teeninduse vaates.

“ Mulle meeldib ette tellida raamatuid. Samas kui lähen kohapeale raamatuid valima, on seal ka raamatuid eraldi välja pandud, mille hulgast tihti leian raamatu.

“ Kasutan keskraamatukogu, kui kodule lähimas raamatukogus teavikut ei leidu. Meeldib ettetellimise ja tagastamise võimalus, ning raamatukapi teenus, mis muudab ka kaugemalt piirkonnast teenuse kasutamise paindlikuks ja kättesaadavaks.

“ Peamiselt ma laenutan raamatuid raamatukappi ning tagastan tagastuskasti, mis on väga mugav ning lihtne. Olen väga rahul.

“ Kui tean, mis raamatut vaja küsin letist ja tuuakse. Kui aega rohkem, siis lähen luuran ise riiulite vahel. Mõnikord võib sinna mõneks tunniks jääda nii.

“ Vaatamata ruumiliselt kitsatele oludele on loodud parimad ja mugavad võimalused, head näitused ja üritused.

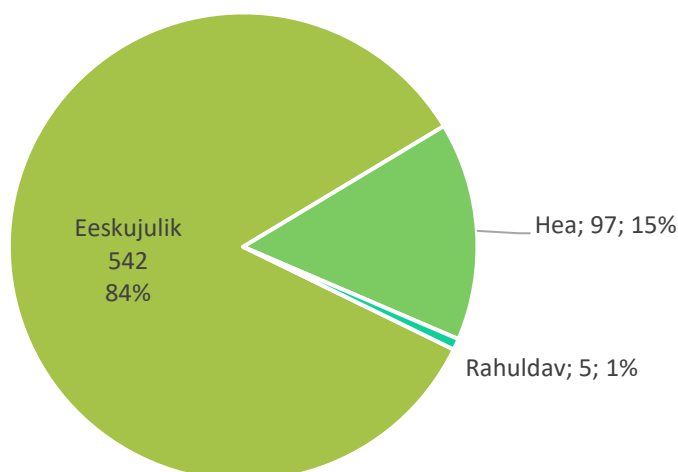
“ Olemasolevate ruumide kontekstis pakub teenus maksimaalsest rohkemat. Kõik laenutuskorrad on rohkem, kui läbimõeldud ja tegutsevad suurepäraselt. Väga geniaalselt on lahendatud lastekorrus. See on hea näide, kuidas olematute vahenditega saab midagi sellist ära teha. Olen külastanud ka Tallinna raamatukogusid ja mõningad sealsed töötajad võiks küll saata Rakveresse praktikale. See, mis raamatukogu teeb on rohkem, kui ime, sellise eelarve ja selliste mõttetute ruumide oludes. Rakvere linn peaks neile tänutäheks kohe vähemalt ligilähedaselt normaalse raamatukogukeskkonna rajama.

“ Lisaks põhitegevusele on võimalik erinevaid esinejaid kuulata ja vaadata. Erinevad näitused, kodulehelt saab infot piirkonna kultuurisündmuste kohta ja äärmiselt tore kollektiiv.

## RAHULOLU TEENINDUSE KVALITEEDIGA

Rahulolu teenindusega võib vastuste põhjal hinnata kõrgeks. Mitterahulolevaid lugejaid polnud vastajate hulgas ühtegi.

Rahulolu teeninduse kvaliteediga



## Põhjendused ja hinnangud teeninduse kvaliteedi hindele



Suurem osa lugejaid leiab, et on saanud asjatundlikku ja head teenindust. Lugejate sõnul on teenindajad lahked, viisakad, sõbralikud, abivalmid ja vastutulelikud. Hinnatakse kõrgelt, et teenindus on kiire. Sealjuures mainitakse korduvalt seda, et raamatukappi jõuab tellimus väga kiirelt ning see asjaolu rõõmustab lugejat. Samuti leiab märkimist, et raamatukogust on saadud häid soovitusi ja asjatundlikku abi raamatu valikul.

Sekka leidub ka mõni rahuolematu. On mingi väike hulk lugejaid, kes on enda sõnul kogunud ka ebaviisakat, üleolevat suhtumist.

“

Alati abivalmid, sõbralikud ja naeratavad. Eriti alumine korrus.

“

Mu 92-aastasele vanaemale valitakse alati raamatud välja ja pannakse valmis, mul tuleb lihtsalt järgi minna. Ja muideks valitud raamatud on vanaema sõnul olnud alati head.

“

Mul pole ettekujutust, milline on hea või halb, saan oma asjad aetud, kuid ei arva tõepoolest et just ülisuurepärast teenust olen saanud :), on seal ikka ka üsna huvitavat inimfaktorit aja jooksul kohatud, mispeale koguni maja välditud. Teenindaja selgitas mulle mida ma tegelikult pean lugema, ja kas olen sinna juurde arukas või piiratud:;) Korrustele seetõttu enam ka ei roni, allkorrusega olen rahul ja saan hakkama :), tellin lugeja.ee kaudu, et mittemeeldivaid kontakte vältida:)

“

Väga-väga head, vastutulelikud töötajad; oskavad soovitada minu maitsele ja pole pettunud nende pakutud

“

Saan alati küsimustele vastused. Isegi kui vahel juhtub, et kohe ei leidu vastust, siis mõne aja pärast raamatukogu töötaja helistab tagasi ja probleem saab lahendatud.

“

Vastuvõtus on naeratavad ja abivalmid, üleval on abivalmid.

“

Muidu kollektiiv ok aga olen kohanud ka mittemeeldivat teenindust. Teenindaja käitub nii nagu ma peaksin tema teenindusvaldkonnast kõike teadma ja võtab seda iseenesest mõistetavalt.

“

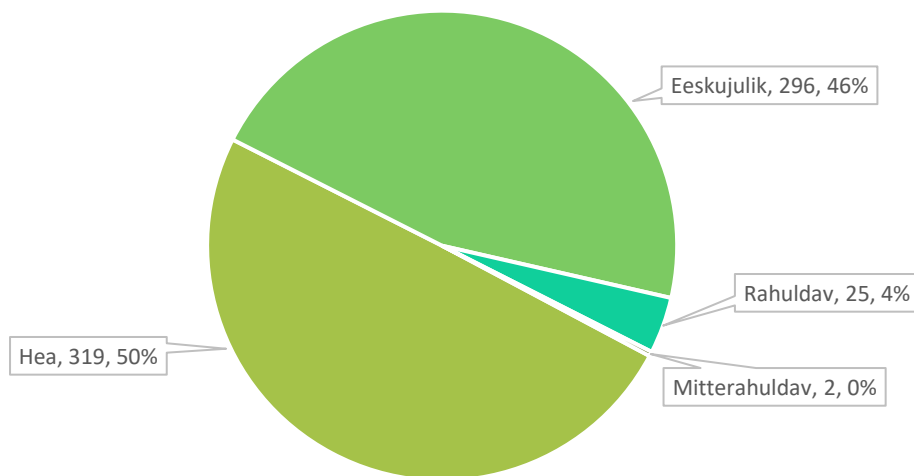
ei pea olema nii palju 'mutikesi' päevad läbi piiksutamas. Äkki nn. iseteeninduskassa ?

## KUIDAS OLED RAHUL RAAMATUKOGU LAHTIOLEKUAEGADEGA?

Valdavalt on kasutajad raamatukogu lahtiolekuaegadega rahul.

Täiuslikud lahtiolekuajad on vastajate kaupa väga erinevad, siiski näeb rahulolematute selgitusest, et kõige rohkem soovitakse, et raamatukogu oleks nädalavahetusel pikemalt avatud. Nädalavahetust mainib ühel või teisel kombel vastustes 31 lugejat.

### Lahtiolekuaegadega rahulolu



### Lahtiolekuaegade soovitus

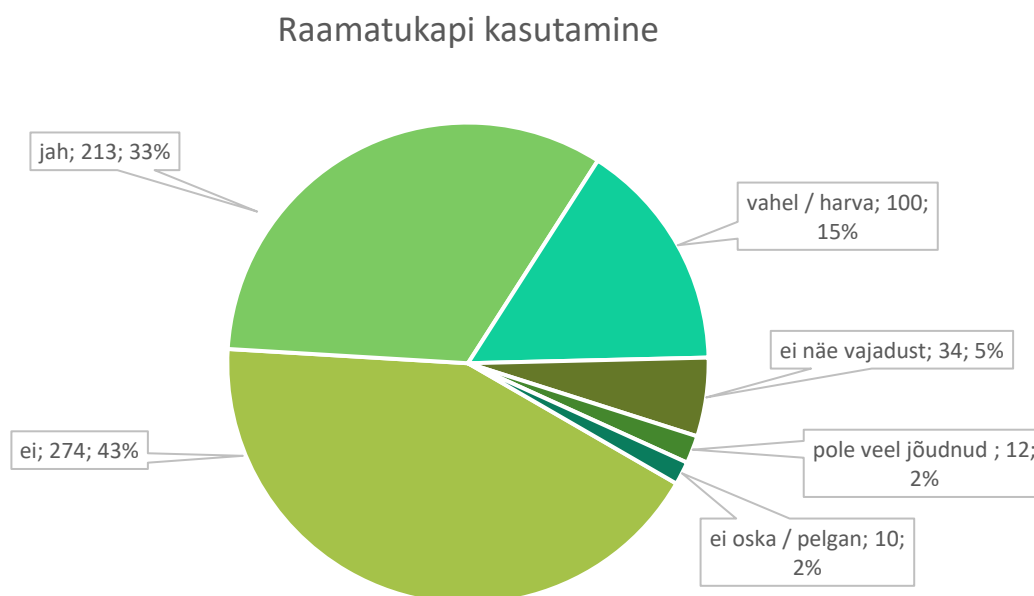


## KAS KASUTAD RAAMATUKAPPI?

Raamatukappi kasutavad (kas siis sageli või harva) pooled vastajad. Pea samapalju on neid, kes ei kasuta, ega näe selleks ka mingit vajadust. Tegelemist vajab see väike hulk inimesi (2%), kes ei kasuta, sest pelgavad, et ei saa sellega hakkama.



Põhjuseid mittekasutamiseks on erinevaid: teadmatus teenusest, tehnoloogiakartus, soov raamatute valimisel raamatukoguhoidja abi järele. Nimetati ka, et raamatukappi tellimine arvuti kaudu on liiga keeruline.



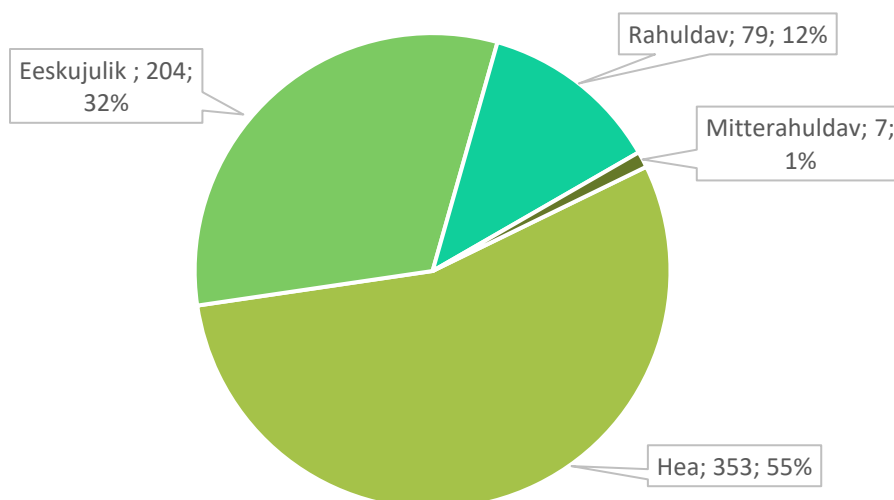
## KUIDAS OLED RAHUL JÄRJEKORDA PANDUD RAAMATUTE OOTEAJA PIKKUSEGA?

Nagu ütleb ka lugeja, et „ootaja aeg on pikk“. Kuna seekordne uuring ei küsinud, kui pikk on pikk, siis ei saa me teada, kui milline ooteaeg tundub lugejale talutav ja mõistlik. Igal juhul arvatakse enamasti, et ooteaeg võiks olla lühem, eriti õppekirjandusel.

Samuti leidub ikka ka neid, kes ei soovi üldse oodata, sest raamatut on vaja kohe (nt kohustuslik kirjandus) või siis põhjusel, et järjekorra raamatu laenutamine toob kaasa ka surve see kiiresti läbi lugeda.

Kordub arvamus, et populaarsemaid raamatuid tuleks osta rohkem eksemplare. Samas on ka palju mõistvaid hinnanguid - saadakse aru, et uued raamatud on suure nõudlusega ning ollakse valmis lugema ooteajal midagi muud.

## Järjekordadega rahulolu



“

Eks ootaja aeg on ikka pikk. Kui kiiresti vaja otsin mujalt raamatukogust.

“

Ootamisel tundub aeg tavaliselt pikem ja ooteaeg paar kuud liiga pikana, kuid mõeldes kulutuste otstarbekusele soetada menukeid väga suurtes kogustes, siis arvan et raamatukogu on teinud mõistlikke otsuseid

“

Kohustuslikku kirjandust on täiesti võimatu saada, koolides on otsas, raamatukogudes ka, kuidas peaksid õpilased saama koolitöid teha

“

Liiga pikk ooteaeg nõutud raamatutele, võiks olla rohkem eksemplare

“

Minu jaoks on raamatute ootejärjekorda panek arusaamatu (miks ma pean raamatut koheselt lugema kui 2-3 kuu pärast see võimalus niikuinii avaneb ja pealegi on pidevalt saadaval palju häid raamatuid). Selliselt on lihtsalt häiritud laenutatud raamatute käesoleku aeg ja on pidev mure, kas ikka jõuan loetud, kas saan vajadusel pikendada.

“

Mõnel raamatul on väga pikk järjekord, ei jõua ära oodata

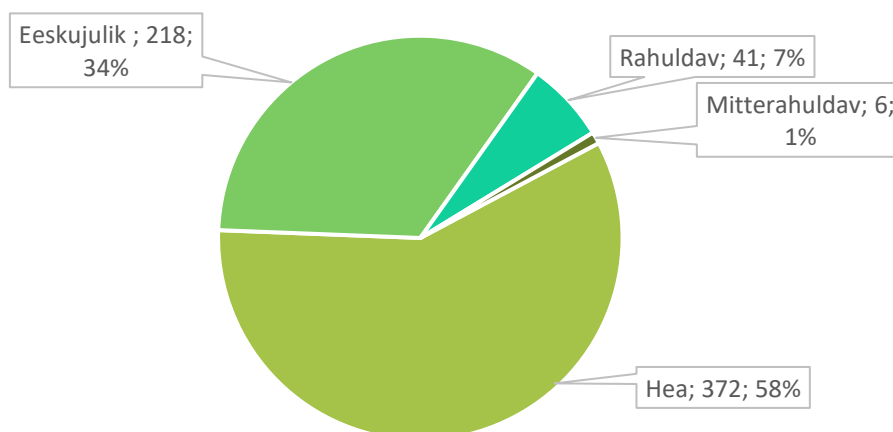
“

Ma tahan ma suudan ma võin on nii soovitud, aga ootasin kannatlikult 2 kuud ära.

## KUIDAS OLED RAHUL ERINEVATE INFOKANDJATE VALIKUGA OMA RAAMATUKOGUS?

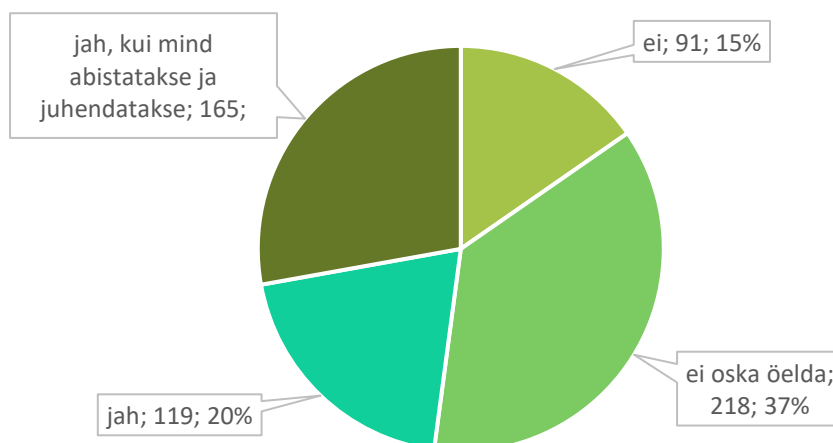
(Esemed, audiovisuaalsed materjalid, lauamängud jne).

Rahulolu infokandjate valikuga



## KAS OLEKSID VÄRKSTOA/TÖÖTOA KASUTAMISEST HUVITATUD NING MISSUGUSTE SEADMETE KASUTAMISE VASTU SEAL TUNNEKSID HUVI NING?

Huvi värkstoja kasutamise vastu



## Huvi värkstoa seadmete vastu



Vaid 15% küsitletutest ütlevad värkstoale kindla ei. Seisukoht puudub 37%-l. Seega arvestatav huvi teenuse vastu on olemas ning potentsiaal jõuda vähemalt osadeni nendest, kes täna arvamust avaldada ei oska, on suur. Erilist tähelepanu ja panustamist vajab kindlasti vastajate grupp, kes ütles, et kasutaksid seadmeid juhul kui neid aidatakse ja juhendatakse.

Väljapakutud seadmetest tunti enim huvi kõiteseadme, filmiskanneri ja 3D printeri vastu. Omalt poolt nimetasid vastajad veel lamineerijat ja tikkimismasinat koos mustrite kujundamise võimalusega arvutis. Üllatuslikult kõige vähem tunti pakutud valikutest huvi õmblusmasina vastu.

## KAS TUNNET PUUDUST VÕIMALUSEST LAENUTADA VAHEL (TASUTA) VÄIKSEMAID TÖÖRIISTU? KAS JA MIDA LAENUTAKSID?

Tööriistade laenutamise mõte tundus suuremale osale vastajatest võõras ning mitte huvi pakkuv. Eelkõige oli mittehuvitatutele vastumeelne mõte, et sellega tegeleb raamatukogu. Tõenäoliselt vajab idee ja laenutamise eesmärk (säästlik majandamine, tarbimise vähendamine) rohkem tutvustamist ja lahti seletamist.

“ Kas see on ikka raamatukogu, mille edendamise kohta te siin küsimusi esitate? ”

Mingi hulk inimesi pidas teenust siiski huvipakkuvaks. Nimetatutest tööriistadest pakkusid neile enim huvi erinevad mõõteriistad, akutrell ja heki- ning oksakäärid. Omalt poolt lisati näiteks liimipüstol ning erinevaid mõõteriistu. Samuti lisasid lugejad selle küsimuse alla soovi laenutada muusikariistu ja sporditarbeid.

### Huvi laenutada tööriistu



## SOOVITUSED JA ETTEPANEKUD – MIS VÕIKS OLLA TEISITI, MILLEST TUNTAKSE PUUDUST

- Raamatukogule uus maja / juurdeehitus.
- Liiga palju korruseid, kõik võiks olla samal tasapinnal.
- Puudus kohvist ja kohvikust.
- Rohkem individuaaltöörume.
- Eraldi suhtlemis- ja söömisala.

- Rohkem hubasust.
- Rohkem istumisvõimalusi.
- E-raamatute laenus.
- Suviste lahtiolekuaegade korrigeerimine.
- Puudus kaasaegsetest õpikutest ja käsiraamatutest.
- Koolitused noortele ja eakatele, mille käigus tutvustatakse põhilisi asju mis eluks vajalik 21. sajandil, õpitoad.
- Pikem laenusaeg.
- Rohkem raamatusoovitusi, edetabelite väljatoomist.
- Teismelistele suunatud tegevused.
- Laste üritused nädalavahetusel.
- Parem raamatukoguprogramm
- Lugemiselamuste sein.
- Kokkusaamised inimestele, kes koguvad raamatuid, vinüülplaate, kunsti jne.