

Tallinna Pedagoogikaülikool
Sotsiaalteaduskond
Infoteaduste osakond

Mare-Nelli Ilus

**ÜLIKOO LIRAAMATUKOGU TEENUSTE
KONTSEPTUAALNE MUDEL**

Magistritöö

Juhendaja: prof. Aira Lepik

Tallinn 2004

SUMMARY

This master thesis is entitled Conceptual model of university library services.

The key words to this research are: marketing in academic library, academic library reader service, academic library services, designing of library and information services.

The actuality of this research lies in the necessity of analysing and synthesing theoretical approaches (marketing, librarianship) as well as practical experience of Estonian libraries. All Estonian libraries including university libraries need the updated concepts to meet the modern demands and knowledge while modelling their library services. This research is a pioneer attempt to model the complex of university library services in Estonia as well as to analyse marketing mix in a particular university library.

The general purpose of this research is to create a conceptual model of university library services and to analyse it within the frames of a university library service system.

Theoretical part of the work presents the marketing and librarianship approaches essential for the conducting of the present research and reaching the final task.

The empirical part considers the importance of the conceptual model of university library services and the principles of its creation. The single components of the created model are described and the block scheme of the model is presented. The expert questionnaire was carried out to evaluate the suggested model.

The theoretical basis of the thesis lies on the synthesis and analysis of foreign literature and structured interviewing was used in the empirical part of the research. The subjects of expert questioning were Tartu University teaching staff members and the persons in charge of library services from other Estonian university libraries, Tartu City Library as well as a representative from the Department of Information Studies of Tallinn Pedagogical University.

As a result of the empirical part, a conceptual model for university library services is suggested. It comprises target groups, factors, service conception, service package and inverse connection with the target groups.

The results of the questionnaire carried out on the basis of university library conceptual service model present important information for the organizing library services in Tartu University Library in particular. The model suggested by the author may be used as an example for the developing of library services package in other university libraries.

Master thesis comprises three chapters and as well as a resume in English, a list of contents, a list of abbreviations, an introduction to the research, a summary, a list of bibliography and four appendixes.

SISUKORD

SUMMARY.....	2
---------------------	----------

KASUTATUD LÜHENDID.....	6
--------------------------------	----------

SISSEJUHATUS.....	7
--------------------------	----------

1. TEENUSTE TURUNDUS

1.1. TEENUSTE TURUNDUS KASUMIT MITTETAOTLEVATES ORGANISATSIOONIDES.....	13
1.2. TURUNDUSEESMÄRGID.....	15
1.3. TURUNDUSSTRATEEGIA.....	17
1.4. TURUNDUSMEETMESTIK.....	20
1.4.1. Teenus.....	22
1.4.2. Hind ja teised teenusega seotud kulud.....	30
1.4.3. Turunduskommunikatsioon ja koolitus.....	32
1.4.4. Koht ja aeg.....	34
1.4.5. Inimesed.....	35
1.4.6. Teenuse materiaalne kaasus.....	37
1.4.7. Teenindusprotsess.....	38
1.4.8. Tulemus ja kvaliteet.....	38

2. ÜLIKOOLIRAAMATUKOGU TEENUSED

2.1. LUGEJATEENINDUSE PLANEERIMINE.....	41
2.1.2. Teeninduseesmärgid.....	42
2.1.2. Teenindusstrateegia.....	45
2.2. ÜLIKOOLIRAAMATUKOGU TEENUSTE KONTSEPTUAALNE MUDEL.....	48
2.2.1. Mõjutegurid.....	53
2.2.2. Teenuse kontseptsioon.....	60
2.3. TURUNDUSMEETMESTIK ÜLIKOOLIRAAMATUKOGUS.....	63
2.3.1. Ülikooliraamatukogu teenuste kujundamine.....	63
2.3.2. Teised turundusmeetmestiku komponendid.....	70

3. EKSPERTKÜSITLUS

3.1. EKSPERTKÜSITLUSE ETTEVALMISTAMINE JA LÄBIVIIMINE	
.....	80
3.2. EKSPERTKÜSITLUSE KOKKUVÕTE JA ANALÜÜS.....	81
3.3. JÄRELDUSED.....	97
KOKKUVÕTE.....	100
KASUTATUD KIRJANDUS.....	106
LISA 1 Tartu Ülikooli Raamatukogu teenused.....	112
LISA 2 Teemapäringule vastamine raamatukogus.....	116
LISA 3 Ekspertgrupi liikmed.....	117
LISA 4 Ekspertküsitlus.....	118

KASUTATUD LÜHENDID

ACRL – *Assotsiation of College&Research Libraries*

ALA – *American Library Association*

ARL – *American Research Libraries*

ARTIKKEL – ajakirjade jooksva analüütilise bibliograafia andmebaas

CERLIM – *Centre for Research in Library and Information Management*

DOIS – *Documents in Information Science*

ELNET Konsortsium – Eesti Raamatukoguvõrgu Konsortsium

EPMÜ – Eesti Põllumajandusülikool

ERÜ – Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing

IFLA – *International Federation of Library Associations*

RR – Eesti Rahvusraamatukogu

RVL – Raamatukogude vaheline laenus

TRÜ – Tartu Riiklik Ülikool

TTÜR – Tallinna Tehnikaülikooli Raamatukogu

TÜ – Tartu Ülikool

TÜR – Tartu Ülikooli Raamatukogu

UKOLN – *United Kingdom Office for Library Network*

UMUC – *University of Maryland University College*

SISSEJUHATUS

Ülikooliraamatukogu põhiülesanne on õppe- ja teadustöö toetamine informatsiooni kättesaadavaks tegemise ja vahendamise kaudu ning töö- ja õpikeskkonna loomine nii üliõpilastele kui ka õppejõududele. Ülesande muudab keerukamaks uute meediakanalite tekkimine ja nende üha laienev kasutamine teadusinformatsiooni kandjatena. Liikumine virtuaalse õpikeskkonna suunas on ilmne ning ülikooliraamatukogu vajab järjest suurenevat hulka kaasaegsel info- ja kommunikatsioonitehnoloogial baseeruvaid teenuseid. Seetõttu otsitakse uusi meetodeid oma traditsioonilise rolli täitmiseks. Raamatukogutöötajad vajavad sealjuures teadmisi äritegevusest, turundusest ja läbirääkimiskunstist, et teha edukat koostööd erinevate infotööstuse institutsioonidega.

2003. aastal moodustati kuue Eesti ülikooli konsortsium Eesti e-Ülikool. Konsortsium on seadnud põhiülesandeks kõrgkoolidevahelise koostöö algatamise ja lihtsustamise e-õppes, koostatud on strateegia aastateks 2004–2007. Strateegiline kava näitab selgelt Eesti kõrghariduse arengusuundi, st liikumist e-õppe erinevate vormide suunas. Inglisekeelsest erialakirjandusest on eesti keelde üle võetud termin “hübriidraamatukogu” (*hybrid library*), mis tähendab erinevate infokandjate ja tehnoloogiate kokkuviiimist raamatukogukeskkonnas. Aastasadade jooksul kujunenud füüsilised kogud moodustavad ainult ühe osa teadusinformatsiooni allikatest, järjest enam suureneb ressursi jagava võrgustiku (*resource-sharing network*) osakaal. Raamatukogunduseuurijad (P. Brophy, C. Rusbridge jt) on üksmeelele jõudnud, et klassikaliste ülikooliraamatukogude tulevik tähendab mõlema keskkonna (traditsioonilise ja elektroonilise) seostamist ja tasakaalustamist. Samas peab aga raamatukogu kasutajale olema tagatud professionaalne teenindus.

Ülikooliraamatukogud on oma pika ajaloo vältel olnud eelkõige kogude kujundajad ja säilitajad, teenuste esikohale seadmine on suhteliselt uus suund ülikooliraamatukogude tegevuses. Arvestades üha suurenevat konkurentsi nii teenindussektoris üldiselt kui ka infoteenuste pakkumisel, on hakatud teenuste kujundamisele ja turundusele osutama järjest enam tähelepanu ka raamatukogudes.

Juba 19. saj raamatukogude töös võib leida võtteid, mis tänapäeval kuuluvad turunduskategooriasse – näiteks sihtgruppide määratlemine, teenuste tutvustamine,

lugejauuringud jne. Turunduse kontseptsiooni rakendamine mittetulundussfääris algas 1960. aastatel, olulisteks peetakse siin P. Kotleri, S. Levy, G. Zaltmani jt käsitlusi. Raamatukogunduslikus erialakirjanduses muutus turunduskontseptsiooni üle arutlemine aktuaalseks 1970. aastate lõpus ja käesoleval ajal on turunduspõhimõtted muutunud raamatukogude juhtimise loomulikuks osaks. Turunduspõhimõtete omaksvõtmisele on kaasa aidanud ka raamatukoguturunduse õpetamine tulevastele raamatukogu- ja infotöötajatele.

Teema tähtsusest annab tunnistust 1997. aastal IFLA juurde loodud juhtimise ja turunduse sektsioon (*Section on Management and Marketing of International Federation of Library Associations and Institutions*). Sellel institutsioonil on olnud oluline koht turunduse tõstmisel tähelepanu keskmesse raamatukogunduses ja raamatukogude jaoks vajaliku terminoloogia väljatöötamisel. On tegeldud raamatukoguturunduse adapteerimisvõimalustega ning otsitud parimat seost praktika ja teooria vahel. Alates 2003. aastast tunnustatakse parimaid raamatukogu turundusprojekte auhinnaga (*IFLA 3M International Marketing Award*).

Eestis ei ole raamatukogu- ja infoteenuste turundust terviklikult palju käsitletud. Märkimist väärivad TPÜ prof A. Lepiku teemakäsitlused 1990ndatest aastatest. Prof. A. Lepik õpetab raamatukoguteenuste turundust TPÜs ja Viljandi Kultuuriakadeemias ning on korraldanud turundusalaseid koolitusi Eesti raamatukogude töötajatele. Tema juhendamisel on kaitstud raamatukoguteenuseid ja lugejateenindust käsitlevaid magistri- ja bakalaureusetöid.

Kaugkasutajatele mõeldud infoteenuseid on põhjalikumalt uurinud TPÜ teadur Sirje Virkus. Samuti on ta juhendanud virtuaalraamatukogu loomise alast magistritööd ja kaugkasutajatele mõeldud teenuste kujundamist käsitlevaid bakalaureusetöid. Turundussuhtluse teemal on ajakirjanduses sõna võtnud Eesti Rahvusraamatukogu turundusjuht T. Soone.

Rohkem oleks vaja nii teoreetilisi (turundus, raamatukogundus) kui ka Eesti raamatukogude töökogemusi analüüsivaid–sünteesivaid käsitlusi. Eesti raamatukogud, k.a ülikooliraamatukogud, vajavad kaasaegsetele nõudmistele ja teadmistele vastavaid kontseptsioone oma põhitegevuste, sh raamatukoguteenuste kujundamiseks.

Uurimistöös keskendutakse Tartu Ülikooli Raamatukogu näitel ülikooliraamatukogu lugejateenindusele ning eelkõige selle ühe osa, teenuste kompleksi kujundamisele.

Ülikooliraamatukogu poolt pakutava teenuste kompleksi modelleerimine ja terviklik kirjeldamine ning turundusmeetmetiku analüüsimine konkreetses ülikooliraamatukogus on Eestis uurimistööna esmakordne. Enam abi ja eeskuju ülikooliraamatukogude temaatika uurimisel on pakkunud Manchesteri Metropoli Ülikooli infoteaduste õppetooli professori ning Raamatukogu- ja Infotöö Uuringute Keskuse CERLIM direktori P. Brophy monograafiad ja erialakirjanduses ilmunud artiklid. Käesoleva töö autori arvates on just P. Brophy kõige selgemalt kokku võtnud ülikooliraamatukogude võimalikud tulevikuarengud ja näidanud teenuste kujundamise mõjutegureid. Samuti oluline raamatukogunduseuurija on K. Whittaker, kellele käesolevas töös on ka korduvalt viidatud, ning kelle koostatud käsitlus raamatukoguteenuste kujundamisest ja klassifitseerimisest on põhjalikum, mida käesoleva töö autoril õnnestus leida. Kuigi selles töös kasutatakse teenuste kompleksi ülesehitamisel teisi põhimõtteid kui K. Whittakeril, oli võrdlusmoment huvipakkuv ja võimaldas vaadelda probleemi erinevaid aspekte.

Uurimustöö eesmärk on ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli loomine ja selle analüüsimine ülikooliraamatukogu lugejateenindussüsteemis.

Autori arvates on turundusteooria sobiv baasteooria ülikooliraamatukogu teenuste kujundamiseks. Seda kinnitavad ka tuntud raamatukogunduseuurijad D. Weingand ja K. Whittaker. Turundus- ja raamatukogundusteooria analüüsi ja sünteesi tulemusena on loodud ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel, mis on praktiliselt rakendatav Tartu Ülikooli Raamatukogus (osaliselt on juba rakendunud). Samuti võiks autori pakutud mudel olla eeskujuks teistele kõrgkooliraamatukogudele teenuste kompleksi kujundamisel. Mudelit ei tule vaadelda ainuvõimaliku variandina, vaid pigem avatud süsteemina, mida on võimalik täiendada ja muuta. Klienditeenindus on paindlikkust nõudev valdkond ning kiirete muutuste ajal peaksid ka kontseptsioonid ja mudelid olema kergesti kohandatavad.

Uurimustöö objektiks on ülikooliraamatukogu teenus ja uurimustöö aineks lugejateenindus ülikooliraamatukogus.

Uurimustöö teoreetilises osas (1. peatükk) ja empiirilises osas ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli loomisel (2. peatükk) on kasutatud analüüsi-sünteesi meetodit. Mudeli hindamist käsitlevas empiirilises osas (3. peatükk) on kasutatud ekspertküsitleuse meetodit.

Uurimisülesanded

- Turundus- ja raamatukogunduslase kirjanduse läbitöötamine ja teoreetilise baasmaterjali valimine käesolevas töös seatud eesmärkide saavutamiseks.
- Ülikooliraamatukogu lugejateeninduse planeerimisetappide analüüsimine.
- Ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli osade analüüsimine.
- Ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli loomise põhimõtete kirjeldamine ja mudeli esitamine plokk skeemina.
- Ülikooliraamatukogu lugejateeninduse korraldamiseks (sh teenuste pakkumiseks) vajaliku turundusmeetmestiku käsitlemine.
- Väljatöötatud mudeli komponentide hindamine ekspertküsitluse meetodil.

Töö ülesehitus

Magistritöö koosneb kolmest peatükist. Esimeses peatükis antakse analüüsi-sünteesi meetodit kasutades ülevaade turundusalastest ja raamatukogunduslikest käsitlustest, mis on vajalikud uurimustöö läbiviimiseks. Tuuakse ära kasumit mittetaotlevate organisatsioonide turundusteooria põhimõtted. Vaadeldakse teenuseid pakkuva organisatsiooni (sh ülikooliraamatukogu) turundusülesannete ja turundusstrateegia kujundamise põhijooni. Turundusmeetmestiku käsitlemisel keskendutakse enim teenuse ja teenuste kompleksi kujundamisele, kuid vaadeldakse ka teisi turundusmeetmestiku komponente. Turundusteooria ulatuslikust materjalist on autor valiku tegemisel lähtunud raamatukogu jaoks sobivaimatest kontseptsioonidest ja printsiipidest. Teenustena eritletakse ainult otseselt lõppkasutajale, lugejale, pakutavaid nn eesliiniteenuseid. Käsitletud ei ole nn tagaliiniteenuseid, mis on vajalikud eesliiniteenuste ettevalmistamiseks või pakkumiseks.

Magistritöö teine ja kolmas peatükk moodustavad töö empiirilise osa. Teises peatükis analüüsitakse ülikooliraamatukogu lugejateeninduse planeerimise etappe: missugused peaksid olema teenindusülesanded ja kasutatav teenindusstrateegia. Põhjendatakse ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli vajadust ja loomise põhimõtteid. Analüüsitakse mudeli erinevaid osi: sihtgruppe, mõjutegureid, teenuse kontseptsiooni, teenuste kompleksi ja tagasisidet. Turunduslase ja raamatukogundusliku kirjanduse analüüs-süntees ning autori töökogemus TÜRis võimaldasid luua ülikooliraamatukoguteenuste kontseptuaalse mudeli. Mudel esitatakse ka

plokkskeemina. Kõige enam pööratakse tähelepanu teenuse kujundamisele ja lugejatele pakutava teenuste kompleksi moodustamisele. Töö sisaldab Tartu Ülikooli Raamatukogu teenuste loetelu (vt Lisa 1). Kuna pakutavate teenuste nomenklatuur võib väga kiiresti muutuda, saab seda loendit käsitleda optimaalsena ainult magistritöö kirjutamise perioodil.

Turundusmeetmestiku kõige olulisem osa – teenus – on orgaaniliselt seotud ja sõltuv selle teiste komponentide arendusest, seetõttu on peatüki lõpus analüüsitud ka turundusmeetmestiku teisi komponente.

Ingliskeelseid turundustermineid on erinevad autorid tõlkinud eesti keelde erinevalt. Erinevused võivad olla ka ühe autori erinevates käsitlustes. Terminoloogilise ühtsuse huvides on töö autor kasutanud Ann Vihalema eestikeelseid mõisteid (Turunduse alused, Tallinn, 2003).

Kolmandas peatükis selgitatakse ekspertküsitluse meetodi kasutamist ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli hindamisel. Esitatakse ekspertgrupi valiku põhimõtted, kirjeldatakse küsitluste läbiviimist, antakse ülevaade tulemustest ja ekspertide ettepanekutest. Tuuakse ära autori järeldused ekspertgrupi küsitlemise tulemustest.

Ekspertuuringu tulemused annavad olulist informatsiooni nii ülikooliraamatukogude lugejateeninduse korraldamiseks tervikuna kui ka konkreetselt TÜRI jaoks.

Magistritöö sisaldab samuti ingliskeelset resümeed, lühendite loetelu, sissejuhatust, kokkuvõtet ja kasutatud kirjanduse loetelu. Lisadena esitatakse TÜRI teenuste loetelu, uue teenuse näidiskirjeldus, ekspertide loetelu ja ekspertküsitlus.

Käesoleva töö autor on töötanud Tartu Ülikooli Raamatukogus üle kahekümne viie aasta, sellest viimased viis aastat teenindusdirektorina. Töös on kasutatud näiteid autori tööpraktikast TÜRI-s.

Autor on esinenud mitmete teemakohaste ettekannetega: Ilus, M.-N. *Adapting to Changes: the Viewpoint of Tartu University Library* – Põhja- ja Baltimaade raamatukoguhoidjate III nõupidamisel “*Libraries in Knowledge-based Society*” Tallinnas 25.–26.10. 2001; Liivamägi, T. Ilus, M.-N. *The changing academic environment*. *Bibliotheca Baltica* 18.–21.09. 2002; Einasto, O., Ilus, M.-N. TÜRI lugejateenindus: muutused ja perspektiivid. Juubelikonverents “Trükiväljaandest

digitaalseni” 13.–14.10.2002; Ilus, M.-N. Ülikooliraamatukogu teenused. Eesti Raamatukoguhoidjate VIII kongress. 09.–10. 06. 2003.

Autor tänab uurimustöö juhendajat, kolleege Tartu Ülikooli Raamatukogust ja küsitletud eksperte.

1. TEENUSTE TURUNDUS

1.1. Teenuste turundus kasumit mittetaotlevates organisatsioonides

Turundust on defineeritud erinevalt. Käesoleva töö autori arvates on raamatukogunduse kontekstis sobivaim P. Kotleri käsitlus, kes eristab turunduse defineerimisel kahte aspekti, sotsiaalset ja juhtimisega seotut.

- “Turundus on ühiskondlik (*social*) protsess, milles läbi toodete ja teenuste arendamise, pakkumise ja vaba vahetuse üksikisikud ja grupid saavad selle, mida nad vajavad ja soovivad.”
- “Turunduse juhtimine on sihtturgude valimise ja hoidmise kunst ning teadus, klientide kasvatamine läbi teenuste arendamise, pakkumise ja suhtlemise, pidades silmas kliendi kasu” (Kotler 2003:9).

Ameerika Turundusassotsiatsioon (*American Marketing Association*) defineerib turundust järgmiselt: turundus on planeerimise ja täideviimise protsess, mis on üles ehitatud sihtgrupiga kasulike vahetussuhete arendamiseks ja korraldamiseks. Tulemus peab rahuldama nii üksikisiku kui ka organisatsiooni vajadusi (<http://www.marketingpower.com>).

P. Kotleri järgi hõlmab turundustegevus kaupade, teenuste, kogemuste, sündmuste, isikute, kohtade, omanduse, organisatsioonide, informatsiooni ja ideede turundust (Kotler 2003:5).

A. Perens rõhutab turunduse defineerimisel samuti erinevaid aspekte.

Turundus kui praktiline ülesanne tähendab kõiki organisatsiooni otsuseid ja ülesandeid, mis mõjutavad pakutavate teenuste positsiooni turul.

Turundus kui ettevõtte juhtimise filosoofia seab organisatsiooni tegevuse keskpunktiks kliendi vajaduste väljaselgitamise ja rahuldamise.

Turundus kui teadus on kokkuvõtlike teadmiste kogum info hankimisest turu, kliendi, ostuhoiakute, turusituatsiooni ja konkurentsi kohta ning turundusmeetmete eesmärgistatud kindlaksmääramisest ja rakendamisest (Perens 1998:7).

Tasakaalu leidmine erinevate turunduskomponentide vahel on eduka äritegevuse eelduseks. P. Kotler ja A. Andreasen (Kotler *et al.* 1996) peavad oluliseks, et turunduse planeerimine algaks kliendist, mitte organisatsiooni vajadustest.

Turunduspõhimõtete kasutamine ja kliendikeskne hoiak ei ole mitte eesmärgid omaette, vaid vahendid organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks. Turundus on juhtimistegevuse üks osa ega pea ilmingimata olema organisatsiooni kõige olulisem tegevusvaldkond. Autorid rõhutavad, et on tippjuhtide otsustada, missugune on turunduse koht organisatsioonis ja missuguseid eesmärke selle abil püütakse saavutada.

T. Muring (Muring 2001:19) juhib tähelepanu sellele, et ettevõtted ei peaks turu vajadusi ületähtsustama, vaid pidama pikaajalise edu aluseks siiski ettevõttesisest innovatiivset tegevust, ning soovib hoolikalt jälgida tasakaalu turu hetkevajaduste ja perspektiivse uuendustegevuse vahel.

Sama põhimõtte kehtib ka kasumit mittetaotlevates organisatsioonides, sh raamatukogudes. Pidev infotehnoloogiline arendustegevus, lugejate vajaduste ja huvide ennetamine ning suunamine peab käima koos hetkevajadusi arvestavate teenuste kujundamisega.

Turunduskontseptsiooni valik tuleneb eelkõige organisatsiooni eesmärkidest. Raamatukogud kui ühiskonna püsiväärtuste kandjad peaksid turunduspõhimõtete kasutamisel rõhutama sotsiaalse turunduse olulisust.

Sotsiaalse turunduse kontseptsiooni defineeris P. Kotler: "Tasakaalu ei tule otsida mitte ainuüksi tarbija ja tootja vahel, vaid kolme faktori koosmõjus, milleks on tarbijate vajadused (soovid), ettevõtte eesmärgid ja ühiskonna elukvaliteet" (Kotler *et al.* 1991:15). Sotsiaalse turunduse kontseptsioon on suunatud ühiskonna laiemate ja sügavamate huvide silmaspidamisele, nii praeguse kui ka tulevase põlvkonna inimväärse elu säilitamisele (Vihalem 1997:10).

P. Kotler ja A. Andreasen eristavad äritehingule suunatud turundust (*transactional marketing*) ja suhtlusturundust (*relationship marketing*) (Kotler *et al.* 1996:583).

Suhtlusturundus keskendub pikaajaliste kliendisuhete loomisele, soodustatakse igati kliendi seotust ühe organisatsiooniga ja selle poolt pakutavate teenustega. Üha enam on individuaalset lähenemist ja turunduse muutumist suhete juhtimiseks. Suhtlemis- ja integreerimisvõime omandavad strateegilise tähtsuse. C. Grönroos defineerib: "Suhtlusturundus on klientide ja teiste osalistega suhete loomine, säilitamine ja tugevdamine kasu saamise ja osaliste eesmärkide täitmise huvides. Aluseks on vastastikune vahetus ja lubaduste täitmine. Ressursse (personali, tehnoloogiat,

süsteeme) kasutatakse ja müüakse nii, et säiliks ja tugevneks kliendi usaldus ressurssidesse ja firmasse tervikuna” (Vihalem 2003:115). Suhtlusturunduse printsiipide järgimine on vajalik kõigis raamatukogudes. Ülikooliraamatukogudes on alates möödunud sajandi 60. aastatest väga laialt levinud erialareferentide (*subject librarian*) süsteem. TÜRis taastati see süsteem uuesti 2000. aastal ja ühe olulisema põhjusena toodi välja tiheda kontakti arendamise vajadust ülikooli struktuuriüksustega, samuti rõhutati kõigi õppejõududega isiklike kontaktide loomise olulisust, mille läbi on võimalik igakülgne koostöö – teavikute komplekteerimine, teenuste arendamine jne.

Et kasumit mittetaotleivate organisatsioonide tegevus sõltub suurel määral erinevate fondide toetustest, on oluline omada pikaajalisi kliendisuhteid ja tihedaid kontakte huvigruppidega. Sageli saavad kunagistest üliõpilastest pärast lõpetamist raamatukogu toetajad, kes projektide või muude ettevõtmiste kaudu aitavad kaasa raamatukogu arengule.

Ülevaatlik käsitlus raamatukoguturunduse arengust, analüüsietappidest ja turundusmeetmestiku rakendamisest raamatukogus on ilmunud A. Lepikul (Lepik:1998). Artiklis antakse ülevaade ka turunduskontseptsiooni rakendamise esimestest sammudest raamatukogudes 60ndate aastate lõpus. 90ndateks aastateks olid turunduspõhimõtted aga raamatukogudes juba üldiselt omaks võetud.

Käesoleva töö autor käsitleb raamatukogu teenuseid pakkuva organisatsioonina ja turundust raamatukogu juhtimise ühe instrumendina. Raamatukogude põhiülesanneteks on teavikute komplekteerimine, kirjeldamine, kättesaadavaks tegemine ja säilitamine. Igapäevatoös moodustab lugejateenindus ühe raamatukogu tegevusvaldkonna, kuigi pikemas perspektiivis on kõik raamatukogu põhitegevused suunatud nii praeguste kui ka tulevaste lugejate vajaduste rahuldamiseks.

1.2. Turunduseesmärgid

Töös käsitletakse turunduseesmärke kui tegevusvaldkonna eesmärke, mis moodustavad ühe osa organisatsiooni üldeesmärkidest.

Üldeesmärgid seatakse pikema ajalise perspektiiviga, operatiivsed turunduseesmärgid (Perens 1998) seatakse lühemaks perioodiks. Operatiivseid turunduseesmärke kasutatakse abivahenditena kaugemate eesmärkide saavutamisel.

Raamatukogudes on turunduseesmärke hakatud eraldi välja tooma alles viimastel aastatel seoses turunduspõhimõtete üha laialdasema kasutamisega. Igal juhul ei saa alahinnata nende olulisust. Ühiselt seatud ja selgelt sõnastatud eesmärgid aitavad kogu personalil paremini keskenduda organisatsiooni poolt seatud kohustuste täitmisele.

Operatiivseid turunduseesmärke sõnastades soovitab A. Perens silmas pidada järgmisi komponente.

- Mida soovitakse saavutada?
- Mis objektiga soovitakse eesmärk saavutada?
- Millist eesmärgi täitmise taset soovitakse saavutada?
- Kui ruttu soovitakse eesmärgini jõuda? (Perens 1998:64).

Kõik nimetatud komponendid on vajalikud, et oleks selge ülevaade eesmärgini jõudmisest ja tulemustest.

Raamatukogu üks operatiivne turunduseesmärk võiks näiteks olla tagada alates järgmisest õppeaastast elektroonilistele päringutele vastamine 24 h jooksul.

Turunduseesmärgid võivad olla majanduslikud ja mittemajanduslikud. Majanduslikud eesmärgid on seotud vahetult registreeritavate tulemustega, mittemajanduslikud eesmärgid on seotud tarbija ja tema suhtumisega. Paljude teenuste, eriti isikutele suunatud teenuste puhul ei ole kvantitatiivne eesmärkide püstitamine võimalik.

“Teenindustevõtte, kes tahab olla tõeliselt kliendisõbralik, peab aga oma eesmärkide süsteemi kvantitatiivsetele eesmärkidele kindlasti lisama kvalitatiivsed eesmärgid.” (Perens 1998:65).

Raamatukogus tulevad arvesse nii kvantitatiivselt kui ka kvalitatiivselt mõõdetavad eesmärgid. Näiteks raamatukogu tasuliste kopeerimisteenuste pakkumisel on üks oluline näitaja, et masinad oleksid koormatud vajaliku hulga tööga (kvantitatiivne näitaja). Kataloogikonsultantide pädevus lugejate abistamisel peab tagama lugeja rahulolu otsingu tulemustega (kvalitatiivne näitaja).

Kvaliteeti taotlevad eesmärgid peavad esmajoones juhinduma klientide kvaliteediootustest. Turundusspetsialistide väitel on klientide rahuloluks vajalik, et pakutavate teenuste kvaliteedistandardid ületaksid kliendi poolt oodatu. Kui lugeja,

kes on valmis selleks, et vajaminev kirjandus tuleb kõigepealt hoidlast tellida ja siis oodata, kuni raamat hoidlast tuuakse, näeb vajaminevat kirjandust hästi süstematiseeritult avakogu riulitel ja lisaks otsitavale raamatule leiab veel huvipakkuvaid trükiseid, võib arvata, et lugeja ootusi on ületatud.

Teenuste tarbimisotsustuse tegemisel on kliendile oluline teenindusettevõtte maine ja iseäranis usaldusväärsus, nagu piisav informatsioon, usutavus, kompetentsus, sõbralikkus jms. Seetõttu peetakse mainet puudutavate eesmärkide osa turunduseesmärkide süsteemis eriti tähtsaks.

Vajadusega teha kehtestatud korda erandeid puutuvad aeg-ajalt kokku kõik raamatukogu lugejateenindajad. Keerukaks on see muutunud seoses elektroonilise süsteemi kasutamisega, sest reeglid on süsteemis unifikseeritud ja nende muutmise võimalus on piiratud arvul töötajatel. Ühelt poolt mõjub reeglite eiramine raamatukogu usaldusväärsele, teiselt poolt tuleb siiski ette olukordi, kus reeglites erandite tegemine näitab nii raamatukogu kompetentsust kui ka vastutulelikkust lugejate eriolukordade lahendamisel.

Teenindusettevõtte eesmärkide süsteemis on olulisel kohal ka personaliga seotud eesmärgid. Kliendi rahulolu sõltub suurel määral personali kompetentsusest, seetõttu peab töötajate motiveerimine, koolitamine ja vajalike töötingimuste loomine kajastuma kõigis organisatsiooni planeerimise etappides. Juhtkonna poolt seatud eesmärgid tuleb kooskõlastada teenindava personaliga. Kooskõlastamine suurendab kogu personali motivatsiooni ja toetab eesmärkideni jõudmist. Eesmärkide kooskõlastamise kaudu seovad töötajad ennast organisatsiooni ja pakutavate teenustega.

1.3. Turundusstrateegia

TÜ professor M. Miljan defineerib turundusstrateegiat järgnevalt: “Turundusstrateegia määrab organisatsiooni positsiooni kaubaturul ja üldpõhimõtted, mille abil ettevõtte või tema üksus püüavad saavutada turunduseesmärke. See on tegevusplaan, mis paneb paika üldise tegevussuuna, aga ei käsitle üksikuid detaile” (Miljan 1998:21). M. Miljani turundusstrateegia määratlus sobib ka kasumit mittetaotlevatele

organisatsioonidele, sh raamatukogudele. Ülikooliraamatukogudes võib olla mitu funktsionaalse valdkonna strateegiat (nt säilitusstrateegia, infosüsteemide strateegia jne) ja turundusstrateegia on ainult üks nendest.

Strateegia valik sõltub turust, teenusest, konkurentidest ja keskkonnamõjudest. Strateegia valikul on üheks oluliseks teguriks organisatsiooni positsioon teiste teenusepakkujate hulgas. Seda peaksid arvestama ka raamatukogud enda positsioneerimisel linna või kogu riigi piires, pakkudes teenuseid või ühte teenust (nt teadusraamatukogu teenus).

M. Miljan pakub järgmisi rollijaotusi:

- 40% turust on turuliidri käes, s.o suurima turuosaga firma käes;
- 30% on väljakutsuja ehk firma käes, kes võitleb oma turuosa suurendamise eest;
- 20% on järgija ehk teisejärgulise firma käes, kes tahab säilitada oma turuosa ilma liigseid pingutusi tegemata;
- 10% on nišiturundajate ehk firmade käes, kes teenindavad väikest turusegmenti (Miljan 1998:55).

Iga rolli kandmiseks või soovi korral muutmiseks on olemas sobivaimad strateegiad.

Turuliider (*market leader*) on suurima turuosaga organisatsioon teatud teenuste pakkumisel. Tema juhtpositsioon teiste ees seisneb tavaliselt suuremas innovatsioonis uute teenuste loomisel või olemasolevate modifitseerimisel, teenuste paremal tutvustamisel ja reklaamil, parimate jaotuskanalite leidmisel, hinnamuutustes.

Strateegiate valikule peab eelnema turukeskkonna analüüs. Tuleb välja selgitada esilekerkivad võtmetegurid, suundumused, ohud ja võimalused. M. Miljan soovitab analüüsida peamisi kliente, nende vajadusi ja teenuseid, mis võiksid neid vajadusi rahuldada, teenuste pakkumise kohta ja aega, nõudmise suurust, turu kasvuvõimalusi, potentsiaalset turgu ja selle kasvutempot.

Vajaliku informatsiooni kogumiseks, analüüsimiseks ja interpreteerimiseks viiakse läbi turu-uuringud. Samuti on turundusuuringute ülesandeks vähendada ebakindlust turundusalaste otsuste langetamisel. Eesti teadusraamatukogudel on lugejauuringute läbiviimisel pikaajalised traditsioonid. Tartu Ülikooli Raamatukogus korraldati 2000. aastal lugejauuring, mille raames saadeti küsimustik kõigile ülikooli õppejõududele, teaduritele ja kraadiõppuritele. Küsiti raamatukogude kasutamise vajaduse kohta üldiselt, raamatukogu kasutamisharjumuste kohta ja seda, mida

raamatukogult oodatakse. Uuringu tulemus näitas, et raamatukogu ei suutnud õppejõududele pakkuda vajalikul tasemel ja hulgal teadusinformatsiooni. Kõigepealt oli vaja parandada vastastikust mõistmist ja koostööd, et välja selgitada õppejõudude tegelikud ootused raamatukogule ja probleemid. Näiteks taastati uuringu tulemusena TÜRis erialareferentide süsteem.

Üksikuid teenuseid või lugejateeninduse valdkondi puudutavaid küsitlusi viiakse raamatukogus õppeaasta jooksul pidevalt läbi.

Tuntud raamatukoguturunduse uurija D. Weingand peab vajalikuks enne turundusprogrammi juurde asumist viia läbi turundusaudit, mis hõlmaks turunduseesmärke, nende rakendamist ja kontrolli ning sise- ja väliskeskonna analüüsi organisatsiooni tegevuse planeerimiseks. Võttes aluseks P. Kotleri teooria eristab D. Weingand raamatukogu turundusauditis kolme osa.

- Organisatsiooni turunduskeskkonna (*marketing environment*) hindamine (sh turud, kliendid, konkurendid, makrokeskkond).
- Organisatsioonisisese turundussüsteemi (*marketing system*) hindamine (sh eesmärgid, programmid, rakendus, organisatsioon).
- Organisatsiooni peamiste valdkondade turundustegevuse hindamine (sh tooted, hinnastamine, jaotuskanalid; kliendid, reklaam, töö avalikkusega, müügitootus) (Weingand 1999:4).

Kõige olulisemaks vahendiks õige strateegia kujundamisel on turu segmentimine. Turu segmenti moodustavad olemasolevad ja potentsiaalsed kliendid, kellel on ühesugused tunnused, ostukäitumine ja tarbimisharjumused. See nõuab valiku tegemist klientide vahel ja iga sihtgrupi eripära arvestava kommunikatsioonimudeli kujundamist ning tagasiside saamist. Et segmentimine end ära tasuks, peab klientide hulk olema piisav.

P. Kotleri ja A. Andreaseni väitel võib segmentimist pidada optimaalseks, kui see vastab järgmistele tunnustele.

- Ainulaadsus (*mutual exclusivity*) – iga segment peab olema põhimõtteliselt üksteisest eristatav.
- Ammendavus (*exhaustiveness*) – igal potentsiaalsel kliendil peab olema võimalik kuuluda mingisse segmenti.
- Mõõdetavus (*measurability*) – iga segmenti suurus, tarbimisjõud ja profiil peavad olema kergesti mõõdetavad.

- Haaratavus (*reachability*) – iga segment peab olema kergesti haaratav ja teenindatav.
- Olulisus (*substantiality*) – iga segmendi suurus peab olema piisav eraldi teenuste pakkumiseks (Kotler *et al.* 1996:155).

Iga segmendi sees peavad klientide vajadused olema sarnased ja iga segmendi klientide vajadused peaksid erinema üksteisest. Äärmuslikel juhtudel tähendab segmentimine iga kliendi jaoks unikaalse teenuse väljatöötamist.

Segmentimine nõuab erinevate turunduskomplekside kujundamist erinevatele sihtgruppidele.

Ülikooliraamatukogude kasutajate peamised sihtgrupid on tavaliselt määratletud raamatukogu põhikirjaga ning on mõjutatud ülikooli ja raamatukogu ajaloolisest traditsioonist. Kuna teenuste pakkumine muutub üha personaalsemaks, siis töö erinevate segmentidega on üha tähtsam ka ülikooliraamatukogudes. Selgelt erinev on õppejõudude ja üliõpilaste informatsioonivajadus, informatsiooni kasutamise oskused ja harjumused. Suurenevad erinevused erialade vahel – ühelt poolt monograafiapõhised humanitaarteadused ja teiselt poolt elektroonilise informatsiooni põhised loodusteadused. Võimalus luua igale segmendile eripärane turundusstrateegia on iga raamatukogu eesmärk, kuid selle realiseerimine sõltub oluliselt raamatukogule eraldatud ressurssidest.

1.4. Turundusmeetmestik

“Turundusmeetmestik e turundusmiks on meetmete kombinatsioon, mida firma rakendab sihtturu mõjutamiseks” (Vihalem 2003:39).

Organisatsiooni jaoks on oluline, et turundusmeetmestiku erinevad osad moodustaksid harmoonilise terviku. Neli klassikalist turundusmeetmestiku komponenti on toode (*product*), hind (*price*), koht (*place*) ja toetus (*promotion*). Turundusteoreetikud on koostanud mitmeid turundusmeetmestiku mudeleid (N. Borden, B. Booms, M. Bitner jt.) (Vihalem 2003).

Töö autori seisukohalt võimaldab ülikooliraamatukogu teenuste kõiki aspekte analüüsida C. Lovelocki ja L. Wrighti pakutud parameetrid:

- toote elemendid (*product elements*),

- hind ja teised teenusega seotud kulud (*price and other costs of service*),
- koht ja aeg (*place and time*),
- turunduskommunikatsioon ja koolitus (*promotion and education*),
- inimesed (*people*),
- teenuse materiaalne kaasus (*physical evidence*),
- protsess (*process*),
- tulemuslikkus ja kvaliteet (*productivity and quality*) (Lovelock *et al.* 1999:18).

1993. aastal ilmus K. Whittakeril monograafia “*The basics of library-based user services*”, milles analüüsiti turundusteooriat aluseks võttes põhjalikult raamatukogupõhiseid teenuseid ja nende kujundamisega kaasnevaid aspekte. Monograafia autor toob välja lugejateeninduse (*user service*) kõige olulisemad elemendid: lugejad, kogud, personal; ja toetavad elemendid: hoone, süsteemid.

Autor rõhutab, et kõigi viie elemendi arvestamine on oluline lugejate nõudmiste rahuldamisel (Whittaker 1993:3).

Lugejateeninduse analüüsimisel ja modelleerimisel on mitmed raamatukogunduseuurijad kasutanud turundusmeetmestiku komponente. Siinkohal on ära toodud töö autori arvates olulisemad: K. Whittaker kirjeldab peale teenuse veel personali, teeninduskeskkonda, aega, raha ja rahulolu (Whittaker 1993); D. Weingand kirjeldab teenust, hinda, kohta, kommunikatsiooni ja hindamist (*evaluation*) (Weingand 1999); K. Hoffman ja J. Bateson käsitlevad teenust, hinda, kommunikatsiooni, teenuse materiaalses kaasuses, inimesi ja kvaliteeti (Hoffman *et al.* 2002). Põhjalikumalt analüüsib raamatukoguteenuseid C. Pinder, kes lähtub kliendi rahulolust raamatukoguteenusega ning rõhutab seitset mõjufaktorit.

- Toode
usutavus (*credibility*): raamatukogu maine informatsiooni, teadmiste, õppevahendite ja abi pakkumisel;

mõistmine (*understanding*): kliendi vajaduste ja keskkonna tundmine;

- Toetus
kättesaadavus (*availability*): abivahendid peavad olema hästi nähtavad, hästi märgistatud ja kergesti kasutatavad;

- Koht
juurdepääs (*access*): asukoht ja aeg peavad vastama klientide vajadustele.
turvalisus (*security*): kliendid peavad ennast tundma hästi ja turvaliselt.

materiaalsus (*tangibles*): nii hoone, sisustus kui ka materjalid peavad olema otstarbekohased ja kliendile vajalikud;

- Inimesed

vastutulelikkus (*courtesy*): viisakas ja nõuetekohane käitumine klientidega.

sõbralikkus (*friendliness*): abivalmidus ja osavõtlikkus klientide suhtes.

- Materiaalne kaasus

välimus (*appearance*): raamatukogu ja töötajate väljanägemine ja imidž.

õhkkond (*atmosphere*): peab olema sõbralik ja kutsuv.

puhtus (*cleanliness*): nii kogud kui ka lugejate tööpiirkond peavad olema puhtad.

mugavus (*comfort*): nii füüsiline keskkond peab olema mugav kui ka üldine atmosfäär;

- Protsess

usaldusväarsus (*reliability*): usaldusväärsed tulemuslikud teenused.

kommunikatsioon (*communication*): personali suhtlemisoskus, märkide ja juhendmaterjalide selgus. (Providing customer-oriented Services... 1996:12–13).

Käesoleva uurimustöö autor peab vajalikuks ülikooliraamatukogu turundusmeetmestiku komponentidena käsitleda teenust, hinda ja teisi teenusega seotud kulusid, kohta ja aega, turunduskommunikatsiooni ja koolitust, inimesi ja teenuse materiaalsel kaasust (vt alapeatükk 2.3).

1.4.1. Teenus

Käesolevas töös käsitletakse toodet teenusena. Turundusalases kirjanduses on teenust defineeritud mitmeti. Ühe sagedamini kasutatava definitsiooni autoriks on P. Kotler, kelle järgi teenus on tegevus või eelis, mida üks osapool pakub teisele, mis on oma olemuselt kombitamatu ega ole millegi omamise tulemus. Teenuse pakkumine võib olla või mitte olla seotud mingi materiaalse tootega (Kotler *et al.* 1996:376).

Praktikas kasutavad asutused ja organisatsioonid enda tutvustamisel sageli klientide jaoks lihtsaid ja arusaadavaid määratlusi, nagu näiteks: teenus on organisatsiooni võime rahuldada oma klientide soove ja vajadusi (Guide to Small Business: Canada. <http://sbinfocanada.about.com/>).

Ülikooliraamatukogu teenused on pikaajalise traditsiooniga. Tinglikult võib nende tekkimist ja kujunemist seostada esimeste ülikooliraamatukogude asutamisega 12–13. sajandil. Vanimaks ülikooliraamatukogu poolt pakutavaks teenuseks on raamatute ja ajakirjade kättesaadavaks tegemine õppejõududele ja üliõpilastele. Oma põhiolemuselt on see jäänud muutumatuks mitmeteks sajanditeks. M. Buckland väidab, et alates üheksateistkümnendast sajandist on muutunud raamatukoguteenuse tähendus ja pakkumise viis (Buckland, M. Redesigning Library Services: A Manifesto. <http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Redesigning/introduction.htm#purpose>). Rahvusvaheline informatsiooni ja raamatukoguteaduse entsüklopeedia (*International encyclopedia of information and library science, 2003*) ei too ära raamatukoguteenuse definitsiooni. Informatsiooniteenust defineeritakse järgmiselt: tegemist on teenuste pakkumisega, mis ühendab infootsijad infoallikatega (*International encyclopedia... 2003*).

Ühendatud Kuningriigi juhtiva lugemise arendamisega tegeleva organisatsiooni *Opening the book* veebilehel defineeritakse raamatukoguteenust kui hoiakut/seisukohta (*puts*), kus lugejate huvid on prioriteetsed võrreldes personali huvide ja kogudega. Abi võimaldatakse nendele, kes seda soovivad, kuid iseseisev raamatukogu kasutamine on muudetud nii lugejasõbralikuks ja atraktiivseks kui võimalik

(<http://www.openingthebook.com/otb2003/textonly.asp?idno=694><http://www.openingthebook.com/otb2003/textonly.asp?idno=694>).

Kaasaegses ülikooliraamatukogus elektrooniliste teenuste hulk üha suureneb. Neid defineeritakse EQUINOX veebilehel kui teenuseid, mida pakutakse läbi kohaliku serveri või üle võrgu. (EQUINOX. Library Performance Measurement and Quality Management System. Performance Indicators for Electronic Library Services <http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html#terms>).

Teenuse olemuse paremaks mõistmiseks on uurijad eristanud teenust iseloomustavad tunnused. Siinkohal esitatakse D. Cowelli ja Ch. Grönroosi seisukohad.

Cowelli järgi on need:

- kombatamatus (*intangibility*),
- eraldamatus (*inseparability*),
- erisugusus (*heterogeneity*),
- haihtuvus (*perishability*),

- omandus (*ownership*) (Cowell 1993:23).

Kombatamatus – teenused on abstraktsed, neid ei saa enne omandamist näha, maitsta, tunda ega kuulda ning teenuse tulemus ei ole eelnevalt usaldusväärset kontrollitav. Näiteks ei tea lugeja enne päringu esitamist, missuguse kvaliteediga on raamatukoguhoidjalt saadud vastus, kas saadud informatsioon teda rahuldab või ei. Paljudel juhtudel võib määravaks osutuda raamatukogutöötaja oskus viia läbi päringuintervjuud.

Eraldamatus – teenus ja selle kasutamine on terviklik protsess. Tulemus kujuneb kõigi osapoolte vastastikusel koostööl. Päringule saadava vastuse kvaliteet on sõltuvuses lugeja ja raamatukoguhoidja teineteisemõistmisest.

Erisugusus – teenused on mittestandardised, varieeruvad vastavalt olukorrale, sõltudes sellest, kelle poolt ja millal seda pakutakse. Teenuste standardiseerituse saavutamist peetakse raskeks ülesandeks.

Pöördudes erinevates raamatukogudes teemapäringuga infotöötaja poole, võivad raamatukogutöötajad vastusena viidata erinevatele allikmaterjalidele.

Haihtuvus – teenuseid ei saa ladustada. Probleemid tekivad tipp- ja alanõudluse perioodidel. Ülikooliraamatukogude infotöötajad on sügissemestri alguses ülekoormatud ja vajalik on lisatööjõud, kuid pühade-eelsetel päevadel võib tegemist olla töötaja alakoormatusega.

Omandus – omanduse määratlematus on põhiline erinevus toote ja teenuse vahel, sest klient saab teenuse osana kasutada ainult teatud esemeid ja vahendeid (ruumid, lugejakaart jne). Erinevalt tootest ei toimu teenuse osutamise käigus teenuse omandiõiguse üleminekut kliendile.

C. Grönroos toob välja teenuse kolm iseloomulikku tunnust:

- teenus on protsess, mitte tootmistegevuse tulemus;
- teenuse pakkumine/tekkimine (*consumption*) on teenindusprotsessist eraldamatu;
- klient võtab teenindusprotsessist osa ja seetõttu mõjutab teenuse kvaliteeti (Grönroos 1998:5).

Uute teenuste arendus on organisatsiooni tulemuslikkuse seisukohalt vastutusrikas protsess. Turundusspetsialistid pakuvad mitmeid meetodeid, mis aitavad kaasa kvaliteetse teenuse kujunemisele.

P. Kotler ja A. Andreasen soovivad teenuse arendamisel järgida järgmisi etappe:

- ideede otsimine (*idea generation*),

- idee valimine (*idea screening*),
- kontseptsiooni arendamine ja testimine (*concept development and testing*),
- turundusstrateegia formuleerimine (*marketing strategy formulation*),
- majandusanalüüs (*business analysis*),
- pakkumise arendamine (*offer development*),
- turul proovimine (*market testing*),
- kaubaks muutmise (*commercialization*),
- teenuse viimine kliendini (*launch*). (Kotler *et al.* 1996:417).

Ideede otsimine uue teenuse loomiseks – informatsiooni kogutakse kõigist võimalikest allikatest.

Tuginedes P. Kotlerile ja A. Andreasenile võib ideede allikana kasutada sarnaseid organisatsioone, konkurente, ajakirju, ajalehti, konverentse, esitlusi, loenguid, kliente, personali (Kotler *et al.* 1996:419).

Turundusspetsialistid soovivad luua organisatsioonis kindla rutiini kõigist eespool nimetatud allikatest uute ideede kogumiseks. Autori arvates kasutatakse raamatukogude praktikas kõiki eelnimetatud allikaid.

Idee valimine – pärast idee leidmist toimub eelvalik, mille käigus hinnatakse uue teenuse edu tõenäosust turul. Üks võimalik idee hindamise meetod on analüüsimine. Selleks on vaja koostada omaduste loetelu, mida peaks hindamisel arvestama.

P. Kotler ja A. Andreasen pakuvad hindamiseks järgmisi kriteeriume:

- potentsiaalse sihtgrupi suurus,
- vajalik finantsinvesteering,
- tõenäoline aja- ja energiakulu idee elluviimiseks,
- idee uudsus sihtgrupi ja organisatsiooni jaoks,
- mõju organisatsiooni mainele,
- tõenäolise konkurentsi suurus,
- välise finantsabi võimalikkus,
- võimaliku ebaõnnestumise tagajärjed (*“downside” consequences if venture fails*) (Kotler *et al.* 1996:420).

Kontseptsiooni arendamine ja testimine – pärast parima idee väljavalimist jätkub töö kontseptsiooniga.

Kui teenus sisaldab uudset tehnilist lahendust või on väga ressursimahukas, on otstarbekas luua mitu kontseptsiooni, mille hulgast proovimisega selgitatakse parim.

Kontseptsioone tutvustatakse ja palutakse anda hinnang sihtgrupi liikmetel. Seda võib teha kas suuliselt või kirjaliku küsitlusega.

Turundusstrateegia formuleerimine – pärast kontseptsiooni valimist visandatakse esialgne turundusstrateegia, milles kirjeldatakse sihtgrupi suurust, struktuuri ja käitumist, uue teenuse võimalikku positsiooni turul, teenuse pakkumise mehhanisme ja paari esimese aasta võimalikku kasumit.

Majandusanalüüs – peaks sisaldama detailset ülevaadet turufaktoritest, võimalikest sissetulekutest, kuludest ja uue teenusega seotud võimalikest arengutest. Eriti peab arvestama seda, et paljud teenused ülikooliraamatukogudes on seotud kalli ja kiiresti aeguva infotehnoloogiaga.

Pakkumise arendamine – kui kontseptsioon on osutunud majanduslikult elujõuliseks, töötatakse välja konkreetne plaan teenuse pakkumiseks. Vajalik on koostada edustusplaan ja tegevuste ajakava. Kõiki reklaammaterjale tuleks testida sihtgrupil. Sellele etapile tuleks raamatukogudes pöörata eriti tähelepanu, sest raamatukogud tunnevad, et ei ole kogu muu reklaami taustal küllalt nähtavad ja väljapaistvad.

Turul proovimine – tähendab klientide reaktsiooni kindlakstegemist uuele teenusele. Seda hinnatakse piiratud turu ulatuses. Selles etapis on võimalik katsetada ka erinevaid turundusstrateegiaid. Analüüsi tulemusena otsustatakse teenuse laiem kasutamine. Kuna teenus tekib koostöös kliendiga, siis on üsna loomulik, et proovimise etapis teevad kliendid ettepanekuid ja võib juhtuda, et kliendid ei võtagi teenust omaks.

Kaubaks muutmine – kui teenus on edukalt läbinud katsetuse, pakutakse seda kogu turu ulatuses.

Kõigis eespool nimetatud etappides toimub ka teenuse võtmeelementide kindlaksmääramine ja standardite järk-järguline kujundamine, mis fikseeritakse lõpuks teenuse kirjelduses.

Teenuse viimine kliendini – tähendab kogu turundusplaani rakendamist ja teenuse pakkumist kogu võimsusega.

Teenuse kujundamist (*service design*) tuleb käsitleda ülesannete kompleksina.

C. Lovelock ja L. Wright (Lovelock *et al.* 2002:153) soovivad kujutada teenuseid visuaalselt, võttes logistikast üle nn protsessi kaardistamise (*process mapping*) meetodika. Turunduses tähendab see teenuse projekti (*service blueprint*) koostamist. Visuaalsel kaardil (*visual map*) on järjestatud teenuse pakkumiseks vajalikud

tegevused, eristatud on eesliini (*frontstage*) ja tagaliini (*backstage*) tegevused ja nendevahelised seosed. Kirjeldatakse nii kliendi kui ka teenindajate tegevust. Kaardil on selgesti eristatavad põhiteenus(ed) ja kergendavad teenused. Iga nimetatud tegevuse puhul peavad olema välja selgitatud kliendi vajadused, ootused ning need kirjeldatud. Eraldi märgitakse kaardil ära kriitilised kohad, kus teenuse ebaõnnestumise oht on kõige suurem. Visuaalset plaani saab kasutada olemasoleva teenuse kirjeldamiseks või ka uue teenuse disainimiseks. Samuti peaks plaani koostamine andma ideid teenuse parandamiseks ja arendamiseks.

Nende tegevuste jaoks, mis nõuavad ajamäärangut (nt ooteaega teenuse eri etappide vahel), nõudeid teenindajate ja klientide vaheliseks suhtlemiseks, tehnilise protsessi läbiviimist, peavad olema kehtestatud standardid (Lovelock *et al.* 2002).

Tunnustatud standardite kasutamine, milles sisalduvad paljude sarnaste organisatsioonide kogemused, lisab teenusepakkujale usaldusväärust. Kõige üldisemalt sisaldavad standardid üldinfot teenuse kohta, nõudeid teenusele, tellimuste vastuvõtmise ja täitmise kirjeldust, teenuse eest tasumise korda, kaebuste esitamise ja nende lahendamise korda, organisatsioonipoolsete eksimuste heastamist ja tagasiside võimalusi klientidele. Kui kavandamisprotsessis järgitakse kindlaid kvaliteedinõudeid, on suurem tõenäosus, et teenus vastab lõpptulemusena kliendi ootustele.

Riiklik raamatukoguteenuste standard Eestis puudub. Elektrooniliste raamatukoguteenuste areng Eestis nõuab tihedat koostööd raamatukogude vahel ning seoses sellega kujunevad tõenäoliselt ka teenustele ühesugused kvaliteedinõuded. Maailmas tegelevad raamatukoguteenuste standardite väljatöötamisega sageli raamatukogude ühendused, näiteks Ameerika Raamatukogude Assotsiatsioon (*American Library Association*). Organisatsioon on enda ülesandeks võtnud raamatukogudele ja akadeemilistele institutsioonidele standardite ja juhendite väljatöötamise. Ülikooliraamatukogu Standardid (*University Library Standards*) koostati esmakordselt 1979. aastal ning materjale uuendatakse regulaarselt (<http://www.ala.org/template.cfm?section=Search&template=/Search/SearchDisplay.cfm>).

Ühendatud Kuningriigi Raamatukogude Assotsiatsioon (*Library Association*) on deklareerinud, et raamatukoguteenuste standardite väljatöötamine ja täiustamine on nende organisatsiooni keskne eesmärk (<http://www.la-hq.org.uk/directory/about.html>).

Ameerika Ühendriikide ülikooliraamatukogudes (nt *Leeds Metropolitan University*, *Central Missouri State University*) on levinud praktika kasutada teenuste standardite kirjeldamiseks dokumenti Teenuste kokkuleppeline tase (*Service Level Agreement*). Maailma ülikooliraamatukogudes kasutatakse seda laialdaselt. Kokkulepe sõlmitakse raamatukogu ja raamatukogu nõukogu, teaduskondade või muude struktuuriüksuste vahel (Central Missouri State University http://www.cmsu.edu/infoserv/documents/index.cfm?pg=p_pdapolicy.htm).

Tegemist on ametliku dokumendiga, mis on kooskõlastatud teenuse pakkujate ja klientide vahel. Dokumendid on koostatud iga raamatukogu eripära ja vajadusi arvestades. Standard võib kehtestada osapoolte vahelise kokkuleppena teenuse võimaliku miinimumtaseme ja kindlaks määrata teenuse maksumuse, kuid võib olla ka üsna detailselt kõiki raamatukogu poolt pakutavaid teenuseid kirjeldav. C. Pinder arvates võiks kokkulepe sisaldada pakutavate teenuste nimekirja, teenuste standardeid, teenuste kvaliteedi jälgimise, kliendipoolse tagasiside ja tegevusest aruandmise mehhanisme (Pinder 1996:77).

Kokkulepped teenuse pakkujate ja teenuse tarbijate vahel võivad olla erinevad nii mahult kui ka ülesehituselt, näiteks: *Loughborough University* (<http://www.lboro.ac.uk/computing/sla-summary.html>) ja ülikooliraamatukogude näitel: *University of Wisconsin-Madison Steenbock Memorial Library* (<http://steenbock.library.wisc.edu/extension/extension.htm>), *Ontario Council of University Libraries* (<http://www.coppul.ca/rb/rbindex.html>).

Igas teenuseid pakkuvast organisatsioonist on vaja süstemaatiliselt kontrollida nii klientide rahulolu kui ka pakutavate teenuste kvaliteeti. Tulemusena võib olla vaja teha muudatusi pakutavates teenustes. Olenevalt muudatuste iseloomust eristatakse teenuse modifitseerimist ja elimineerimist.

Modifitseerimise puhul uuendatakse teenust tervikuna või selle mõningaid elemente. Kuna põhiteenuseid ei ole sageli otstarbekas uuendada või on seda raske teha, moderniseeritakse teenuse värskendamiseks kergendavaid teenuseid. Tulemusena võib muutuda põhiteenuse hind, seetõttu peab teenuste kombineerimisel arvestama, kui palju klient on nõus lisaväärtuse eest maksma (nt 20–30%) või kui palju suuremat ressursi nõuab see organisatsioonilt. Elimineerimise puhul lõpetatakse teenuse pakkumine turul.

Uue teenuse pakkumine võib ebaõnnestuda mitmetel põhjustel.

J. Mason ja E. Hazel rõhutavad järgmist:

- olemasoleva teenusega võrreldes oluliselt suurema kasu puudumine,
- probleemid turu-uuringutes,
- halb sobivus firma ainulaadsete oskuste ja teenuse vahel,
- sihtturg on kasumi saamiseks liiga väike,
- teenuse tehnilised probleemid,
- ebaõnnestunud positsioneerimisstrateegia,
- juhtimisprobleemid (Mason *et al.* 1993:343–345).

Tavaliselt ei paku teenindustevõtted ja organisatsioonid mitte ühte teenust, vaid teenuste kompleksi (*service package*). C. Lovelock ja L. Wright eristavad teenuste kompleksis: põhiteenuseid (*core product*) ja toetavaid teenuseid (*support services*) (Lovelock 2001:29).

C. Grönroos rõhutab, et juhtimise seisukohast on siiski oluline eristada kolme teenuste gruppi:

- “põhiteenused (*core service*) on turul olemise põhjuseks. Hotellide jaoks on see majutusteenus ja lennufirma jaoks transporditeenus.
- kergendavad teenused (*facilitating services*) teevad võimalikuks põhiteenuste tarbimise. Registreerimine on vajalik nii hotellis kui ka lennureiside pakkumisel.
- toetavad teenused (*supporting services*), mis ei ole otseselt vajalikud põhiteenuste tarbimiseks, vaid pigem konkurentsipüsimiseks”. Näiteks on need mängud ja äratuskella helinad mobiiltelefonides. (Grönroos 2000:166).

Ülikooliraamatukogudes tulenevad põhiteenused organisatsiooni põhikirjast. Raamatukogude traditsioonilised põhiteenused on olnud teavikute kättesaadavaks tegemine ja infoteenused. Üldjuhul on põhiteenused raamatukogudes tasuta. Üks olulisemaid kergendavaid teenuseid raamatukogudes on trükiste kopeerimine. Kergendavad teenused võivad olla nii tasulised kui ka tasuta (nt kopeerimine). Toetavate teenuste näitena saab tuua kohviku. Toetavad teenused on tavaliselt tasulised (nt joogiautomaat).

C. Lovelock ja L. Wright (2002) nimetavad põhiteenuse (*core service*) ja sellele lisanduvate elementide kombinatsiooni laiendatud teenuseks (*augmented service*).

A. Perens eristab samuti laiendatud teenust, mis koosneb tuumikteenustest ja lisateenustest. “Lisateenused ei ole iseseisvaks käibeobjektiks, kuid nad peavad soodustama firma tuumikteenuse ostmist või tegema ostmise tarbijale meeldivaks”

(Perens 1998:108). Lisateenuse eesmärkideks on “eristuda konkurentidest, saavutada kindel maine, pälvida teenusele kliendipoolne tunnustus, muuta kliendile teenuse vastuvõtmine kergemaks, muuta teenuse osutamise protsess kliendile meeldivaks” (Perens 1998:109).

A. Perens liigitab teenuste kompleksi teenusegruppideks, -liikideks ja -variantideks. Konkreetsete otsused sõltuvad organisatsiooni strateegilistes plaanides olevatest eesmärkidest. Teenuste kompleksid erinevad üksteisest põhiliselt oma ulatuse ja sügavuse poolest. Ulatus näitab kliendile pakutavate teenusegruppide ja -liikide hulka, sügavus pakutavaid teenusevariante (Perens 1998).

Raamatukoguteenuseid on struktureeritud mitmeti, on eristatud põhitegevusega seotud ja neid toetavaid teenuseid, aluseks võetud sihtgrupe, raamatukogutüüpe jne. (Whittaker 1993, Brophy 2000). Teenuste struktureerimisega on tegemist ka ülikooliraamatukogude veebilehtedel, kus teenuste esitlemisel on lähtunud lugeja huvist ja veebilehe kasutamiskoost. (Whittaker 1993, Brophy 2000).

K. Whittaker pakub raamatukoguteenuste analüüsi aluseks nende põhiolemuse (*nature*):

- põhiteenused (*foundation services*);
- eesliiniteenused (*front-line services*);
- lisateenused (*further library services*);
- täiendteenused (*related services*) – tegemist on teenustega, mida tavaliselt raamatukoguga ei seostata.

Eespool nimetatud teenustegruppides eristab K. Whittaker 87 erinevat raamatukoguteenust või tegevust (Whittaker 1993:45).

1.4.2. Hind ja teised teenusega seotud kulud

Hindade määramist oma teenustele peetakse kriitilise tähtsusega tegevuseks nii kasumit taotlevate kui ka mittetaotlevate organisatsioonide puhul. Majandusteooria väidab, et klientidel on oma teadvuses väärtuste hindamiseks tingimushind (*reservation price*) ja seni, kuni tegelikud kulud on väiksemad kui tingimushind, on klient nõus teenust tarbima (Hoffman *et al.* 2002:168). Sama autor kinnitab, et kliendi

tingimushind on ka maksimum, mida klient on nõus toote eest maksma (Hoffman *et al.* 2002:180).

Teenuse tegelik maksumus ei sisalda kliendi jaoks mitte ainult teenuse hinda, vaid ka aja-, energia- ja vaimset kulu. Näiteks on raamatukogu kasutajate jaoks väga oluline hoidlast tellitavate trükiste ooteaeg.

C. Lovelock ja S. Vandermerwe võtavad teenuse mitterahalise (*nonfinancial*) maksumuse kliendi jaoks kokku järgmiselt:

- teenusele kulunud aeg,
- teenuse füüsiline maksumus, eriti kui klient on sunnitud kasutama iseteenindust;
- teenuse vaimne maksumus (viha, pettumus, vaimne pingutus, ebakindlus);
- teenuse sensoorne maksumus on seotud meele aistingutega (lõhn, külm, soe, ebameeldiv keskkond). (Lovelock *et al.* 1999:225).

Raamatukoguteenuste puhul, mis üldjuhul on tasuta, pööravad lugejad kõigepealt tähelepanu eespool nimetatud mitterahalise maksumuse aspektidele.

Raamatukogus on lugejate hinnatundlikkus jälgitav nii tasuliste teenuste, kus olulise osa maksumusest moodustab hind.. Kui lähiümbruses pakutakse odavamaid kopeerimisvõimalusi kui raamatukogus, pöörduakse teenindajate poole sageli sooviga võtta ainult kohalkasutusõigusega trükised kopeerimiseks kaasa.

Teenusega seotud kulud võivad täielikult selguda alles pärast teenuse tarbimist. Mingil teemal materjali otsimist alustades puudub lugejatel tihti ettekujutus kui mahukaks ja aeganõudvaks see tegelikult osutub.

Sageli minnakse ka teenuseid pakkuvates organisatsioonides üle iseteeninduslikele teenustele. Peamiseks põhjuseks on sellisel juhul teenuse madalam omahind. Tänapäeval nähakse selles ka muud kasu: suurem mugavus, suurem kontroll, vähem kontakti teiste inimestega, kiirem teenindusaeg, suurem efektiivsus, suurem iseseisvus. Ülikooliraamatukogudes kasutatakse juba aastaid kopeerimisteenust, mida osutab raamatukogutöötaja, aga pakutakse ka iseteeninduslike koopiaamasinate kasutamise võimalust. Kasutatakse mõlemaid variante. Iseteeninduse kasuks räägivad kõik eelnimetatud põhjused, selle kahjuks aga vilumuse puudusest tingitud ebakvaliteetsed koopiad, soov mitte osta koopiakaarti jne. Ülikooliraamatukogude nõutavaim iseteeninduslik teenus on avariilite kasutamine.

Seoses sellega, et raamatukoguteenuse arendamiseks on vaja üha kallimat infotehnoloogiat ja juurdepääs elektroonilisele teadusinformatsioonile on raamatukogu jaoks kallis, on raamatukogunduses olnud aktuaalne ka tasuliste teenuste laiendamise temaatika (*The future in Information* 1995). On arvatud, et klassikalised raamatukoguteenused peaksid olema tasuta, aga lisavõimalused (sh kirrteenused, broneerimised, videode laenutus jne) võiksid olla tasulised. Siiski ei ole ülikooliraamatukogud seni läinud tasuliste teenuste laiendamise teed. Vajaliku teadusinformatsiooni taseme tagamiseks on sõlmitud riiklikke kokkuleppeid teadusandmebaaside kasutuslitsentside ostmiseks. Efektiivsed ja ülikooliraamatukogude jaoks ressursi säästvad on üleriigilised elektroonilised raamatukogud, näiteks, FineLib Soomes ja DEF Taanis. Tõhus algus on tehtud ka Eestis, alates 2003. aastast rahastab teadusinformatsiooni hankimist Haridus- ja Teadusministeerium.

Teenuste täpset maksumust on vaja teada nii raamatukogu juhtimistegevuses kui ka ülikooli juhtkonnaga suhtlemiseks ja eelarveläbirääkimisteks.

On tehtud katseid kirjeldada rahastamisskeeme ja leida mudeleid ülikooliraamatukogus finantsarvepidamiseks. Ühe põhjalikuma teemakäsitluse autoriteks on K. Ceynowa ja A. Coners ning kaasautoriteks R. Poll, P. Boekhorst, B. Pouwels ja B. Rosenberger (*Cost Management* 2003). Väga ressursimahukad arvestusmeetodid ei ole üldiselt ülikooliraamatukogudele jõukohased, sest sageli ei peeta ülikooli poolt vajalikuks raamatukogus eraldi raamatupidaja palgalhoidmist.

1.4.3. Turunduskommunikatsioon ja koolitus

“Toetus on turunduskommunikatsioon, mis reguleerib müüjate ja ostjate omavahelist suhtlemist, info edastamist ning vastuvõtmist” (Vihalem 2003:170). Toetusega edastatud sõnum peaks olema iga sihtrühma jaoks erinev ja nendelt saadav vastukaja usaldusväärne. Käesolevas töös on mõisteid “edustus” ja “toetus” kasutatud sünonüümidena. “Edustustegevuse käigus peaksid teenuste reaalsed ja potentsiaalsed kasutajad saama nii raamatukogust tervikuna kui ka raamatukoguteenustest parema ülevaate ning omandama enam teavet teenuste kasutamisevõimalustest” (Lepik 1998:47).

Toetuse meetmestiku eristamisel on uurijad üksmeelsed: (Roose 2002; Muring 1997; Vihalem 2003), jagades need neljaks: reklaam, müügi soodustamine, isiklik müük ja suhtluskorraldus (Vihalem 2003:170).

Traditsiooniliselt ülikooliraamatukogud ei reklaami (tasuline ebaisiklik tutvustamine ja propageerimine) oma pakutavaid teenuseid, eelistatakse teisi meetmeid. Seetõttu ei käsitleta ka reklaamiga seotud probleematikat.

Müügi soodustamist on A. Vihalem defineerinud kui müügiprotsessi elavdavaid ajutisi ja lühiajalisi meetmeid, mis stimuleerivad tarbijat ostma ja vahendajat paremini kauplema. Nendeks võivad olla messid, näitused, väljapanekud jne (Vihalem 2003: 172).

Isikliku müügi puhul toimub kliendi ja teenindaja vahel otseinformatsiooni vahetamine, mistõttu see on firma müügieesmärkide saavutamisel väga edukalt rakendatav. Näiteks on ülikooliraamatukogu erialareferentide üheks olulisemaks ülesandeks läbi isikliku suhtluse tutvustada raamatukoguteenuseid teaduskonna õppejõududele.

Suhtluskorraldus on tegevus, mille eesmärgiks on genereerida hästimõtlemisi ja hästiütlemisi isikute, firmade ja nende kaupade kohta nii massimeedias väljaspool ametlikku reklaamiaega kui ka isiklikus suhtlemises (Roose 2002:26).

Suhtluskorraldus ei tohi olla pealetükkiv ega mõjutada klienti mingit teenust tarbima. Suhtluskorralduse auditooriumi moodustavad isikud, kes võivad ostjaid mõjutada. Eriti rõhutatakse ajakirjanduse ja laiemalt kogu meediaga töötamise tähtsust. Konfliktid tulenevad sellest, et raske on tõmmata piire selle vahel, millest edasi informatsioon võib osutuda ebapiisavaks või vastupidi, muutuda pealetükkivaks ja ahistavaks. Arvestada tuleb ka erinevate rahvuste kultuuritraditsioonidega. Vajadus säilitada usaldusväärsus klientide hulgas tingib ka meetodite valiku.

Täpsemalt on raamatukogude suhtluskorralduse kohustuslikud teemad välja toonud

D. Weingand, kelle arvates see peab sisaldama:

- informatsiooni raamatukogu missiooni, visiooni, arengusuundade ja ülesannete kohta;
- oma püüdluste demonstreerimist ühiskonna vajaduste ja soovide tundmaõppimisel;
- arutelusid raamatukogu teenustest (rõhutades nende vastavust lugejate vajadustele);

- huvipakkuvaid lugusid raamatukogu töötajatest ja lugejatest (Weingand 1998:14). Kindlasti võiksid raamatukogud tähelepanu pöörata eriti viimasele punktile. Meedias kajastatavate tuntud isikute portreelugude hulgas kohtab väga harva raamatukogude töötajaid.

Ülikooliraamatukogu kontekstis, kus püsiklientuuri osakaal on suur, on oluline rõhutada nii teenustele lisanduva turunduskommunikatsiooni kui ka koolituse läbiviimise vajadust. Teenuste kasutamise koolitus on ülikooliraamatukogudes süsteemne ja eesmärk on kaasata esmatasandi koolitusse kõik uued lugejad. Töö ülikooli esmakursuslastega on kõige olulisemaks garantiiks, et raamatukogu edaspidine kasutamine rahuldaks lugejat.

1.4.4. Koht ja aeg

Teenuse osutamise koht või jaotuskanalid otsustatakse teenuse kujundamise käigus. Koht võib tähendada nii organisatsiooni geograafilist asukohta kui ka elektroonilisi jaotuskanaleid (*electronic distribution channels*). Teenuste pakkumise asukoha valikul tuleb lähtuda klientide võimalustest ja soovidest – kui pika vahemaa on kliendid nõus läbima, et raamatukokku jõuda või kui pika otsinguprotsessi läbima, et leida endale vajalik informatsiooniallikas elektroonilises keskkonnas. Ülikooliraamatukogudes suureneb iga päevaga audiovisuaalteavikute hulk. Kuna muutused on väga kiired, peab teenuste jaotuskanalite ülevaatamine ja hindamine olema pidev protsess, mis nõuab asjatundliku personali olemasolu raamatukogus.

Ümbritsev keskkond peaks pakutavaid teenuseid mõjutama positiivselt. Keskkonna valik oleneb pakutavate teenuste iseloomust. Ülikooliraamatukogu nõudmised ümbritsevale keskkonnale erinevad näiteks pangahoonetele seatud nõuetest. Ülikoolide raamatukogud asuvad tavaliselt õppehoonete lähedal ja sellistena on nad ka aktsepteeritavad ülikooli juhtkonna ja üliõpilaste poolt. Uue *campus*’e tekkides ehitatakse sinna alati ka raamatukogu.

Erinevatele liiklusvahenditele mõeldud juurdepääsuteed on teenuseid pakkuvale organisatsioonile olulised, kuigi arvestada tuleb ka asutuse eripära. Näiteks

jalgratturitele mõeldud teede olemasolu ülikooli raamatukogu juurde on olulisem kui luksuserestorani juurde.

Füüsilisteks barjäärideks, mis vähendavad lugejate hulka raamatukogus, võivad olla näiteks ebasobiv asukoht ja sisekujundus, ebatäpne märgistus, halvasti korraldatud avariilite süsteem, ebasobiv lahtiolekuage, lugejate jaoks ebasobivad laenureeglid.

Lühidalt on raamatukoguteenuse pakkumise kokku võtnud P. Brophy, kelle väitel lugeja vajab kasutajaliidest (*interface*), mille läbi kasutada teenuseid. Traditsioonilises raamatukogus sisaldab kasutajaliides lugejasõbralikku hoonet, kus lugejanõudlusega arvestatakse, kus on olemas vajalikud juhised raamatute leidmiseks ja teeninduspunktid. Kuna raamatukogud muutuvad üha elektroonilisemaks, tõuseb ka lugejatele sobiliku kasutajaliidese kujundamine järjest tähtsamale kohale. Alustama peaks siinkohal raamatukogu veebilehtedest (Brophy 2001:99).

Kliendid soovivad, et kõik teenused oleksid kättesaadavad neile sobival ajal. Kuna teenuseid ei saa ladustada, siis peab nii vajadustest kui ka nõudlusest nii päevade kui ka kellaaegade lõikes olema hea ülevaade. Raamatukogudes aitavad nõudlust kindlaks teha vastavad lugejauuringud. Näiteks viidi 2004. a veebruaris läbi TÜ avatud ülikooli üliõpilaste küsitlus raamatukogu lahtiolekuage kohta puhkepäeviti. Suurte hoonete (kus tavaliselt asuvad ülikooliraamatukogud) lahtiolek on kulukas juba majandus- ja personalikulude tõttu, seega peab iga teenuseid pakkuv organisatsioon leidma optimaalse lahenduse. Vähese ressursi juures on oluline vajaduste täpne väljaselgitamine ja sellest tulenev paindlik suhtumine klientide soovidesse.

1.4.5. Inimesed

Antud turundusmeetmestiku komponendi tõlgendamisel on lähtutud teesist, et kliendid ja personal on sama komponendi osad, seega sisaldab

- personali, kes on teenuste pakkumisega otseselt seotud;
- personali, kellel puudub otsekontakt kliendiga;
- kliente, nii endisi, praegusi kui ka potentsiaalseid (Cowell 1993; Lovelock 1999).

C. Grönroos rõhutab vajadust meeles pidada, “et kõik mudelid ja kontseptsioonid teenuste turunduses lähtuvad asjaolust, et teenused tekivad kliendi osalusega protsessis ja teenuse tootmine ei ole eraldatud selle tarbimisest. Teenuse tootja

seisukohast vaadates toodetakse mõned teenused kliendi eest varjatult, kuid teenuse kvaliteedi seisukohalt valmib kõige olulisem osa teenusest alati kliendi osavõtul, kus klient tajub ja hindab toimuvat” (Grönroos 2000:163-164).

Täheldatakse klientidevahelist kvaliteedi kontrollimist (*quality controlling*), st saadud teenuse kohta vahetavad kliendid kogemusi (Cowell 1993:203). Olemasolevate klientide vastukaja ja suhtumine saadud teenustesse mõjutab tulevaste klientide hulka. Mitteformaalsel informatsioonil on ka suur mõju organisatsiooni maine kujunemisele. Ülikooli raamatukogu kasutatavate üliõpilaste hulgas on mitteformaalse informatsiooni osakaal väga suur. Läbi aegade on üliõpilaselu traditsioonidesse kuulunud vanema kursuse üliõpilaste poolt teadmiste jagamine esmakursuslastele.

Kliendid näevad teisi teenuse kasutajaid ja otsustavad, kas nad sobivad nendega ealiselt, sissetulekult ja elustiililt.

“Otsides lahendust klientide sobivuse (*customer compatibility problem*) probleemile, ei pea me keskenduma homogeensetele gruppidele. Parem oleks eraldada grupid teeninduspiirkonniti või teenindada neid eri aegadel” (Dalrymple *et al.* 1995:222–226). Raamatukogunduse valdkonnas on näide eraldi teeninduspiirkondade vajadusest lastele ja täiskasvanutele. Ülikooliraamatukogudes on tavalised tööpiirkonnad, mis on mõeldud ainult kindlale kasutajagrupile (nt rariteetide lugemissaali kasutavad uurimistööga tegelejad).

Teenindava personali moodustavad isikud, kes on seotud organisatsiooni pakutavate teenustega ja neile peaks olema igas organisatsioonis kehtestatud nõueteprofiilid. Asjakohane on väide, et teadusraamatukogude töötajatel peavad lisaks raamatukogude ja raamatukogunduse tundmisele olema veel teadmised uurimistöö läbiviimisest, tehnoloogiline pädevus, hea suhtlemisoskus, teadmised infopoliitika arengust ja analüüsioskus, poliitiline arukus ja planeerimisoskus (The Marketing of Library 1992:188).

Selleks et töötajad tunneksid ennast motiveerituna ja organisatsiooni üldine hoiak oleks kliendikeskne, oleks otstarbekas järgida sisemise turunduse põhimõtteid. Peamine eesmärk on saavutada personali nõusolek juhtkonna poolt pakutava strateegia ja taktika elluviimiseks. Siin on tegemist pideva protsessiga, mitte ühekordse projektiga. Sihtgrupiks on nii teenindajad kui ka tugipersonal, nii keskastme kui ka tippjuhid.

Kõigi ülesannetega hakkama saamiseks vajavad teenindustöötajad regulaarset täiendkoolitust, mis peab hõlmama juhtimist ja turundust, infotehnoloogia kasutamist, erinevate sihtgruppidega suhtlemist. Ka kasumit mittetaotlevad organisatsioonid püüavad vastavalt oma ressursidele üle võtta ärisektorile omaseid koolitusi, näiteks suhtlustreeninguid klienditeenindajatele.

1.4.6. Teenuse materiaalne kaasus

Teenuse materiaalne kaasus tähendab hooneid, sisustust, tehnilisi seadmeid, interjööri ja kõiki füüsilisi objekte, mida kasutatakse või mis lisanduvad teenuste pakkumisele. D. Weingand nimetab seda õhkkonna (*atmospherics*) loomiseks ja see sisaldab kõiki sisustuselemente, interjööris kasutatud värve, valgustust, kütet, ventilatsiooni ja füüsiliste mugavuste loomist istekohtadega ja ruumide kujundamisega (Weingand 1999:125). Keskkonna hindamisel võivad klientide hinnangud personali hinnangutest lahku minna. D. Weingand soovitab enne raamatukogu keskkonna kujundamist vastata neljale küsimusele:

- kuidas võiks raamatukogu paista väljastpoolt vaadates?
- missugused peaksid olema funktsionaalsuse kriteeriumid hoones sees (viidad, vajaliku raamatukogutöötaja leidmine jne)?
- mis tunne iseloomustab raamatukogu (õhurikas, hästi valgustatud, mugav jne)?
- missugune interjäär toetaks kõige paremini raamatukogu kasutamise eesmärke? (Weingand 1997:39).

Hoone ehitamisel või ruumide sisustamisel tuleb arvestada ka klientide hulgas kindlaskujunenud arvamustega (positiivsete stereotüüpidega) organisatsiooni kohta. Üliõpilased seostavad ülikooliraamatukogusid eelkõige õppimist soodustava õpi- ja töökeskkonnaga. Õppejõud eeldavad enda vajadustele vastavate tööpiirkondade olemasolu.

Teenust toetavate esemete (*facilitating goods, support goods*) või materiaalse osa tähtsus teenuse puhul tervikuna on erinev ja neid on võimalik kas omandada, üürida, liisida, laenutada või rentida (Cowell 1993:111).

On organisatsioon, kus investeeringud taolistesse ressurssidesse moodustavad kõige olulisema osa asutuse kuludest, kuna materiaalsel objekti peetakse teenuse olulisemaks osaks. Sellesse kategooriasse võib arvata ka raamatukogud.

1.4.7. Teenindusprotsess

Teenindussüsteem on teenuste pakkumise lahutamatu osa. C. Lovelock ja L. Wright eristavad terviklikku teenindussüsteemi (*total service system*), mis sisaldab alasüsteeme: teenuse operatsioonid (*service operations*), teenuse pakkumine (*service delivery*) (sh iseteenindus, elektroonilised kanalid), teenuse turundus (*service marketing*) (hõlmab kõiki kontakte kliendiga, nagu reklaam, maksmine, turundusuuringud). Mõned elemendid on kliendile nähtavad, mõned mitte, kuid seetõttu ei ole need vähem tähtsad (Lovelock *et al.* 1999:49).

Teenindussüsteem peab toimima efektiivselt. Halvad on aeglased, ülemäära bürookraatlikud ja muidu ebaefektiivsed süsteemid. Halvasti korraldatud tööprotsessid teevad kõigepealt keerukaks klienditeenindajate töö. Hea süsteemi lahutamatu osa on adekvaatne reageerimisvõime muutustele, sulandumine olemasolevasse keskkonda ja kriisiolukordades võime säilitada stabiilsus.

1.4.8. Tulemuslikkus ja kvaliteet

Tulemuslikkust ja kvaliteeti võib käsitleda sama omaduse eri aspektidena (Lovelock 1999:18).

Teenuse kvaliteedi määramine on kasutajakeskne, lähtudes tema nõudmistest teenusele. Kvaliteediootuste alla mahub kõik see, mida potentsiaalne klient teenust ostes soovib kogeda. Teenuse osutamise käigus võrdleb klient oma kvaliteediootusi pakutava teenuse kvaliteediga. Kui organisatsioon on sihtrühmade kvaliteedinõuete uurimistulemustele tuginedes kindlaks määranud oma püüeldava kvaliteedi ning kujundab vastavalt sellele oma teenused, siis pärast teenuse tarbimist on näha, kuiõrd täpselt oli alguses suudetud määratleda tarbija ootused teenuse kvaliteedi suhtes.

Teenuste kvaliteedi määramiseks kasutatakse mitmeid kvaliteedimudeleid. Töö autor peab lugejateeninduse kvaliteedi määramisel sobivaks nii Grönroosi kui ka Meyer-Mattmülleri kvaliteedimudeleid.

- Grönroosi kvaliteedimudel. Grönroos (1998) eristab teenindusprotsessis kahte mõõdet: protsessi (*process dimension*) e kuidas teenuse osutamine tegelikult toimus, ja tulemust (*outcome dimension*) e mida klient protsessi tulemusena sai. Ta eristab:
 - funktsionaalset kvaliteeti (*functional quality*), st kuidas protsess läbiti;
 - tehnilist kvaliteeti (*technical quality*).

Tehniline kvaliteet on eelduseks positiivselt tajutud teenusele, kuid enamasti ei ole see lõpphinnanguks piisav. Ka funktsionaalse kvaliteedi näitajad peavad vastama kliendi ootustele. C. Grönroos peab oluliseks rõhutada veel korporatiivset mainet (*corporate image*), st kogu organisatsiooni mainet ja atraktiivsust.

Tajutud kvaliteet ei sõltu mitte ainult kliendi poolt kogetust, vaid ka kliendi ootustest teenusele. Teenuse tajutud kvaliteet on ootuste ja tajutud kvaliteedi vahe (Grönroos 1998:10). Kuidas ootused täpselt tajutud kvaliteeti mõjutavad, on raske mõõta. Mõju avaldavad nii suulised esinemised või lubadused, teenuse pakkujate maine ja kliendi vajadused.

Kaheksakümnendate aastate lõpus leidis turundusteoorias ja praktikas kiire tunnustuse A. Parasuramani, V. Zeithamli ja Berry poolt välja töötatud SERVQUAL mudel, mille järgi jaotatakse teenuse kvaliteet viieks komponendiks:

- 1) teenindusettevõtte füüsiline keskkond (sisustus, seadmed, personali väljanägemine),
 - 2) täpsus ja korrektsus,
 - 3) soov lahendada klientide probleemid ja kiirus, millega need probleemid lahendatakse,
 - 4) kompetentsus (teadmised, kogemused, usaldatavus, sõbralikkus),
 - 5) sisseelamisvõime (personali valmisolek lahendada klientide isiklikud probleemid).
- (Perens 1998:59).

SERVQUAL-kontseptsiooni (<http://www.arl.org/newsltr/191/servqual.html>) on kasutatud raamatukoguteenuste kvaliteedi hindamiseks mitmetes Eesti teadusraamatukogudes, sealhulgas Tartu Ülikooli Raamatukogus.

A. Lepik peab raamatukoguteenuse kvaliteedi analüüsimisel oluliseks Meyer-Mattmülleri teenuse kvaliteedimudelit. Mudeli põhjal konkretiseerub teenuse osutamise käigus selle kvaliteet, koosnedes omakorda neljast osakvaliteedist:

- teenuse osutaja potentsiaali kvaliteet (ruumide kujundus, töökohtade väljanägemine, töötajate kvalifikatsioonitunnused vms);
- teenuse tarbija potentsiaali kvaliteet (varasemad kogemused ja individuaalsus);
- protsessi kvaliteet (tarbija ja teenindaja omavaheline suhtlemine, teenindava personali koolitus ja motivatsioon);
- tulemuse kvaliteet (avaldumine kohe pärast teenuse osutamist või alles mõne aja pärast, kaudne tulemus) (Lepik 2000:6).

ARLi eestvõttel töötati 1999. a välja LibQUAL (<http://www.libqual.org/Publications/index.cfm>), mis põhineb SERVQUAL-metoodikal. Projekti üheks olulisemaks edasiarenduseks oli e-QUAL, mis võimaldas hinnata digitaalraamatukogu teenuste kvaliteeti. Eesti raamatukogudes ei ole nimetatud metoodikat veel juurutatud.

2. ÜLIKOOLIRAAMATUKOGU TEENUSED

2.1. Lugejateeninduse planeerimine

Turundustegevuse planeerimist raamatukogudes on käsitletud põhjalikult erialakirjanduses ja see on muutunud raamatukogude juhtimise loomulikuks osaks.

B. Batchelor ja H. Coote väidavad, et vaatamata uutele tehnoloogilistele võimalustele raamatukogus ei ole infoteenuste turunduse põhireeglid muutunud. Turunduse eesmärk on alati kõigepealt klientide vajaduste tundmaõppimine ja nende efektiivne rahuldamine. Teenused küll muutuvad, kuid planeerimise põhimõtted jäävad samaks (Batchelor *et al.* 1997:1).

Siinkohal antakse ülevaade planeerimisprotsessi käsitlevatest materjalidest, mida autor on allikmaterjalina kasutanud. Tähelepanu väärivad kaks kirjanduse loetelu, kust võib leida ammendavaid teemakäsitlusi. S. Webberi koostatud loetelu veebipõhiste raamatukogu- ja infoteenuste turundust käsitlevate materjalide kohta (sh turundusplaani koostamise näidis) (<http://dis.shef.ac.uk/sheila/marketing/>) ja Põhja-Carolina Ülikooli (UNC) info- ja raamatukoguteaduste kooli õppejõu E. Danieli ainekursuse kirjandusloetelu (<http://www.ils.unc.edu/daniel/237/workshop-bib.html>).

D. Weingand soovib juhtimise/planeerimise protsessis ja tulevikustrateegiate loomisel kasutada simulatsioonimänge ning tuleviku prognoosimiseks on autor pakkunud Delfi meetodit (Weingand 1998). Käesoleva töö autori seisukohalt on Delfi meetod pigem suurepärane võimalus huvitavate ideede saamiseks ja lennukate visioonide koostamiseks kui raamatukogu tegevuse tegelikuks planeerimiseks. Põhjalik ülevaade turunduse planeerimisest, nii et see oleks seotud üheks tervikuks kogu raamatukogu tegevuse planeerimisega, on ilmunud D. Weingandil (Weingand 1999). Mitmed autorid käsitlevad turundust raamatukogudes ka teenuste juhtimise tähenduses, nii kirjeldab K. Bakewell (Bakewell 1997) raamatukoguteenuste juhtimist (sh põhimõtteid ja tehnikaid) ning M. Gormani kinnitusel peab läbi teenuste pakutav kasu olema raamatukogus kesksel kohal ja kõigi tegevuste mõõdupuu, mille läbi raamatukogu mõõdab kõiki oma plaane ja projekte. Iga plaan, mis ignoreerib raamatukogus teenuseid, on läbikukkumisele määratud (Gorman 2000:75).

Käesolevas uurimustöös piiritletakse turundustegevuse planeerimine lugejateeninduse planeerimisega ülikooliraamatukogus. TÜRis vastutab selle eest teenindusvaldkonna

juht, kuid dokumentide väljatöötamine toimub koostöös teenindustoimkonna liikmetega (esindajad igast teeninduspunktist). Teenindustoimkonna ülesanneteks on:

- teenindusstrateegia väljatöötamine (sh teenuste),
- lugejateenindust reguleerivate juhendite väljatöötamine ja kinnitamine,
 - lugejateeninduses ettetulevate probleemide läbivaatamine ja lahenduse leidmine.

Teenindusvaldkonna töö juhtimise aluseks on kolmeastmeline planeerimine: eesmärkide seadmine, strateegia kujundamine ja tegevusplaani koostamine. Teenindusvaldkonna töö planeerimise ja läbiviimise eest vastutab valdkonna juht.

Organisatsiooni kui terviku juhtimise seisukohalt on oluline jälgida, et kõigi valdkondade plaanid ja tegevused oleksid omavahel kooskõlastatud ning tasakaalus. Planeerimise etapis on vajalikud eri tasandite vahel läbirääkimised, vastutajate määramine ja ülesannete täitmise kontrollimehhanismi kehtestamine. TÜRis on raamatukogunduslike ja raamatukogu tegevust puudutavate küsimuste arutamiseks ja lahendamiseks direktori korraldusega moodustatud arenduskogu.

Üldjuhul algab planeerimine missiooni ja visiooni määratlemisest. Ülikooliraamatukogudel on see tavaliselt fikseeritud juba raamatukogu arengukavas.

TÜRi arengukava kontseptsioon (2002–2005) sätestab missiooni järgmiselt

- Olla akadeemilisele kogukonnale usaldusväärne ja loov koostööpartner, võimaldades juurdepääsu informatsioonile nii ülikoolis kui ka globaalses ulatuses.
- Valides, kogudes, korraldades ja säilitades informatsiooni lähtub Tartu Ülikooli Raamatukogu oma tänaste ja tulevaste kasutajate vajadusest (<http://www.utlib.ee>).

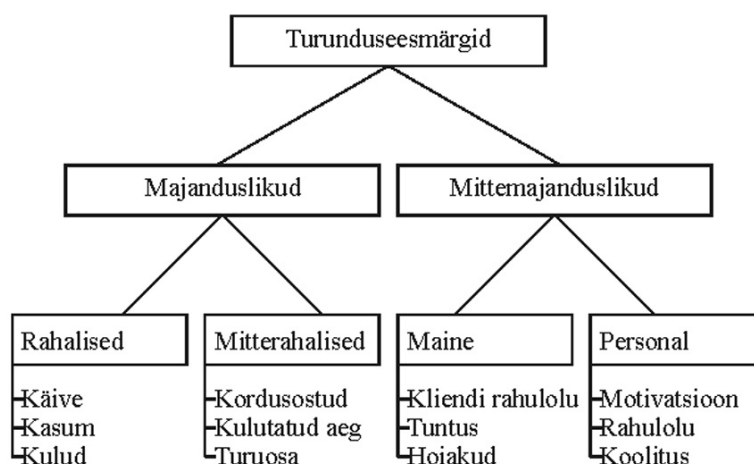
Raamatukogu missioon on aluseks TÜRi teeninduseesmärkide ja -strateegia koostamisel.

2.1.1. Teeninduseesmärgid

Autori arvamuse kohaselt on ülikooliraamatukogu teenindusvaldkonna töö planeerimist otstarbekas alustada eesmärkide seadmisest. Seatud eesmärgid peavad olema realselt saavutatavad. Kõik raamatukogu lugejateenindajad peavad olema teeninduseesmärkidest teadlikud, vajadusel tuleb neid eesmärke tutvustada ja selgitada. Tulemusliku lugejateeninduse eelduseks on seatud eesmärkide

aktsepteerimine personali poolt. Eesmärkide saavutamise tähtaeg ei tohiks olla väga pikk. TÜRis seatakse uued teeninduseesmärgid iga kalendriaasta alguses.

A. Perens on oma raamatus “Teenuste turundus” ära toonud teenindusettevõtte eesmärkide struktuuri (Perens 1998:68). Pakutud skeemi võiks edukalt kasutada ka ülikooliraamatukogu teeninduseesmärkide analüüsimisel, keskendudes mittemajanduslikele eesmärkidele. Nii lugejate rahulolu raamatukogu teenustega, raamatukogu tundus kui ka lugejate hoiakud raamatukogu suhtes on olulised mainekujunduse komponendid ka ülikooliraamatukogus. Personaliga seotud eesmärkidest on sageli raskemaiks osutunud personali motiveerimine ja rahulolu saavutamine (tihti on põhjuseks tööülesannete mahu suuremine ja väikesed palgad), samas koolitusvõimaluste pakkumisel on alati positiivne tagasiside.



Joonis 1. Teenindusettevõtte eesmärkide struktuur (Perens 1998:68).

Majanduslikud eesmärgid

Rahalised eesmärgid. Käibe ja kasumi puudumine on põhitunnus, mis eristab kasumit mittetaotlevat organisatsiooni äriettevõttest. Seetõttu jääb raamatukogus ära üks äriettevõtete olulisemaid eesmärke. Rahaliste eesmärkide seadmine on võimalik ainult tasuliste teenuste puhul, mis moodustavad siiski väikese osa ülikooliraamatukogu

teenustest. Näiteks kopeerimisteenustest saadava tulu suurendamine on üks 2004. a TÜRi teeninduseesmärke.

Mitterahaliste eesmärkide fikseerimisel on vastavalt Eesti Standardile EVS-ISO 11620:2000 abiks töö tulemuslikkuse indikaatorid. Võimalik on hinnata raamatukogu teenuste jm kvaliteeti ja efektiivsust ning raamatukogu ressursside kasutamise efektiivsust. Ühe näitajana võib tuua laenutuste hulga töötaja kohta, mis näitab personali rakendamise otstarbekust. Turuosa suurust näitab sihtrühma teenindusprotsent ja see on väga oluline näitaja ka raamatukogu jaoks. 2004. a üks teeninduseesmärkidest TÜRis on registreerida 80% TÜ uutest üliõpilastest TÜRi lugejaks.

Mittemajanduslikud eesmärgid

Maine. Sageli on ühel eesmärgil mitu otstarvet. Lugejate hulga suurendamine tähendab ühtlasi ka raamatukogu tuntuse suurendamist, raamatukogu korduv kasutamine annab aga tunnistust lugejate rahulolust ja positiivsest suhtumisest raamatukogusse. Näitena võib tuua, et 2003. a septembris avati raamatukogus 40 töökohaga arvutiklass, kus on võimalik teha tekstitöötlust ja kasutada Interneti. Ühelt poolt oli teenus väga vajalik üliõpilastele igapäevatööks, teiselt poolt oli arvutikasutuse võimaldamine oluline raamatukogu mainekujundajaks üliõpilaste silmis.

Personal. TÜRis peetakse oluliseks, et iga lugejateenindaja saaks osaleda raamatukogu korraldatud teenindajate õppepäevadel, kus käsitletakse töös ettetulevaid probleemseid olukordi. Nende lahendamise käigus saavad osalejad kindlustunnet käitumiseks erinevates teenindussituatsioonides, samuti ühtlustatakse teadmisi. Õppepäevad täidavad kolme eesmärki: 1) motiveerivad töötajaid 2) probleemide jagamine ja kindlustunde saamine suurendab personali rahulolu 3) osavõtjad saavad ka uusi teadmisi.

Teeninduseesmärkide elluviimisel lähtutakse ülikooliraamatukogu teenindusstrateegiast.

2.1.3. Teenindusstrateegia

Funktsionaalsete üksuste strateegilised plaanid võivad moodustada ühe osa ülikooliraamatukogu strateegilisest plaanist või olla koostatud iseseisvate dokumentidena. Plaanid võivad olla koostatud pikema aja peale (nt TÜRis 2002–2005) või jäetakse võimalus plaane igal aastal üle vaadata ja vajalikke korrektiive teha (nt Helsingi Ülikooli Raamatukogu). Koostatud dokumente võidakse ka erinevalt pealkirjastada, kuigi sisuliselt on tegemist lugejateeninduse strateegiliste plaanidega. Nagu näiteks dokument Cambridge'i Ülikooli Raamatukogu strateegilistest suundadest ülikooli õppe- ja teadustöö toetamiseks (Cambridge University Library Strategy for Science http://www.lib.cam.ac.uk/BGML/BGML2_1.html).

Autori arvates defineerib teenindusstrateegiat teenindusühiskonda ja teeninduskultuuri sügavamalt uurinud H. Tooman: “Kõigil tugevatel teenindusorganisatsioonidel on olemas selge ja konkurentsivõimeline teenindusstrateegia. Neile on selge nende olemasolu põhjus, mis ergutab organisatsiooni ja defineerib sõna teenindus. Selline teenindusstrateegia on juhiseks ja teenäitajaks ning sellest lähtutakse organisatsiooni poliitikas ja protseduurides. Teenindusstrateegia on ühtlasi missioon, eesmärk, suunanäitaja kui ka kutse, mis seob inimesi ühistel põhjustel” (Tooman 2003:95).

Töö autor peab ülikooliraamatukogu teenindusstrateegia loomisel vajalikuks käsitleda järgmisi aspekte: raamatukogu positsioon teenuste pakkujana, lugejate sihtgrupid, turu segmentimine, lugejauuringute läbiviimise vajaduse väljaselgitamine ja läbiviimise korra sisseseadmine ning turundusauditi läbiviimine.

Positsioneerimine – strateegia sõltub, missuguse positsiooni raamatukogu on enda jaoks teenuste pakkujana valinud.

Raamatukogu peab otsustama, mis tüüpi raamatukoguteenuseid ta pakub ja seda mitte ainult funktsionaalses tähenduses, vaid ka kvalitatiivses. Näiteks võimaldab TÜR oma lugejatel kasutada kõige rohkem elektroonilisi teadusandmebaase Eesti teadusraamatukogude hulgas. Ainukese raamatukoguna võimaldatakse andmebaaside kasutamist ülikooli liikmetele ka väljaspool ülikooli arvutivõrku. TÜR positsioneerib ennast turuliidrina teadusraamatukoguteenuste pakkumisel ja sellest lähtutakse oma tegevuste planeerimisel. Autori arvates võiksid Eesti ülikooliraamatukogud ennast

täpsemalt positsioneerida ja kehtestada ennast kas siis turuliidri (mingi kindla teenuse või sihtgrupi osas) või järgijana.

Positsioneerimise üks osa on korporatiivse identiteedi loomine ja kindlustamine. Kõigepealt tähendab see kindlate, selgete, täpselt formuleeritud ja edastatud teadete väljasaatmist organisatsioonist. TÜRi korporatiivne identiteet on kujunenud pika ajaloo vältel ja praegu on eesmärgiks seatud positsiooni kindlustamine. Traditsioone järgitakse kõigil raamatukogu korraldatud üritustel ja lugejatele mõeldud reklaam- ja tutvustavatel materjalidel, kasutades alati raamatukogu logo või muid TÜRile omaseid tunnuseid. Praegu on ülikooliraamatukogudel vaja kehtestada end kaasaegsete, teadusinformatsiooni omavate ja seda professionaalselt vahendavate institutsioonidena. Teadlased/õppejõud peavad olema kindlad, et teadusinformatsiooni vajamisel raamatukokku pöördudes nad ka saavad vajaliku (kohapeal, virtuaalselt, töötaja vahendusel).

Segmentimine ja sihtgruppide määramine

A. Vihalem määratleb sihtturunduse definitsiooni järgmiselt: “Sihtturundus on protsess, mille käigus tehakse kindlaks turu koosseisu kuuluvad tarbijarühmad ja tooteid valmistatakse valitud sihtrühma või rühmade jaoks” (Vihalem 2003:58). Traditsiooniliselt on ülikooliraamatukogude kasutajad alati olnud jagatud vähemalt kahte gruppi: õppejõud ja üliõpilased, st segmentimine on alati olnud ülikooliraamatukogude tegelik vajadus. Igal ülikooliraamatukogul on ajalooliselt välja kujunenud traditsioonid, vajadused, ressursid, kokkulepped ülikooliga, millest segmentimisel lähtutakse. Segmentimine tähendab ka võimalust ressursi kokkuhoiuks, kuna töötatakse vastavalt tegelikele vajadustele.

Töö autor eristab TÜRis järgmisi lugejate sihtgruppe:

- TÜRi õppejõud,
- TÜRi üliõpilased (sh magistrandid ja doktorandid),
- TÜRi avatud ülikooli üliõpilased,
- TÜRi teenistujad,
- TÜRi lepingupartneriteks olevate teiste Eesti ülikoolide õppejõud ja üliõpilased (Eesti Põllumajandusülikool, Balti Kaitsekolledž, Kaitseväe Ühendatud õppeasutused jne),
- erivajadustega üliõpilased,
- muud lugejad.

Ülikooliraamatukogudes peaks olema eraldi strateegia töötamiseks potentsiaalsete lugejatega st, ülikooli üliõpilaste ja õppejõududega, kes ei ole raamatukogu lugejad.

Lugejauuringuid on ülikooliraamatukogudes korraldatud juba ammu. Suuremaid, nt kogu lugejaskonnale orienteeritud uuringuid on võimalik läbi viia 3–4 aasta järel. Tavaliselt on sellised uuringud mahukad ja kulukad ning vajavad professionaalide kaasamist väljastpoolt raamatukogu. Taoliste uuringute ettevalmistamine nõuab suurt eeltööd ja seetõttu on oluline neid varakult planeerida. Üksikuid lugejateeninduse aspekte (teenuste nomenklatuuri, -kvaliteeti, raamatukogu lahtiolekuaegasid jne) käsitlevaid uuringuid korraldatakse vastavalt vajadusele. Üheks eesmärgiks peab olema ka sihtgruppide kliendiootuste kindlaksmääramine, kuna igal sihtgrupil on need erinevad. Samuti tuleb hinnata kasu, mida sihtgrupp loodab teenusest saada, ja kriitilisi edufaktoreid. Uuringu tulemusi arvestatakse teenuste kujundamisel.

Näiteks on viimase aasta jooksul TÜ Riigilise Raamatukogu lugejatelt küsitud: kas soovite teadus- ja õppekirjanduse kokkupanekut lugemissaalide avariilistel, kas soovite õppimiseks kasutada ööraamatukogu, mis kellaaegadel peaks pearaamatukogu lahti olema, kas soovite saada raamatukogust teateid SMSiga.

Tulemusi kasutatakse nii uute teenuste kujundamisel kui ka olemasolevate teenuste modifitseerimisel. 2003. a kujundati lugemissaalid ümber, mille tulemusena tekkisid valdkonnasaalid (õppe- ja teaduskirjandus koos), koostöös TÜ Üliõpilasesindusega sai teoks ööraamatukogu projekt (õppesessiooni ajal on raamatukogu avatud 9–24) jne.

Turundusaudit tähendab perioodilist raamatukogu turunduskeskkonna, eesmärkide, strateegiate, tegevuskavade ja ressursside analüüsi. See peaks sisaldama nii enda kui ka teiste raamatukogude (konkurentide) teenuste nõrkade ja tugevate külgede analüüsi. Kasutada võib nii SWOT meetodikat, kui analüüsida ka vabalt valitud kriteeriumide alusel (vt D. Weingandi käsitlust lk. 14).

Auditi käigus peaksid selguma tegevust takistavad asjaolud ja neile tuleb pakkuda lahendused. Suures raamatukogus on turundusauditi läbiviimine ressursimahukas ettevõtmine ja seda ei ole võimalik teha igal aastal. Seetõttu on vajalik jooksev monitooring.

Pärast kõigi vajalike planeerimisetappide läbimist saab asuda ülikooliraamatukogu teenuste kujundamisele.

2.2. Ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel

Ülikooliraamatukogu teenuseid ei saa planeerida ega välja töötada, tundmata ülikoolide ja nendega seotud ülikooliraamatukogude arengusuundi.

Raamatukogu seisukohalt vaadates on viimase kümnendi kõige põhimõttelisemaks muutuseks kõrghariduses e-õpikeskkonna kasutuselevõtmine. Ülikoolides võimaldab see üleminekut uuele õppevormile – distantsõppele. Tekkinud on isegi sellealased konsortsiumid, nagu näiteks Ameerika Kaugkoolituse Konsortsium (*American Distance Education Consortium* <http://www.adec.edu/>).

2003. aastal alustas tööd Eesti e-ülikoolide konsortsium <http://www.e-uni.ee/main.php>. Kõigi konsortsiumisse kuuluvate ülikoolide raamatukogud peavad arvestama üliõpilastega, kes ei soovi kasutada või ei vaja enam traditsioonilist raamatukogu. Uudsete, kaugkasutajatele mõeldud teenuste arendamiseks saavad raamatukogutöötajad asjakohast nõu näiteks elektroonilisest ajakirjast *The Journal Of Library Service for Distance Education* (<http://www.westga.edu/~library/jlsde/jlsde2.1.html>). Ajakirjast võib leida nii kontseptuaalseid lähtekohti, kui ka erinevaid sihtgrupe ja üksikteenuseid käsitlevaid materjale.

Eestis on kaugkoolituse ja selle seostamisega raamatukogude ja infotööga tegelnud sügavuti S. Virkus (Learning and instruction in a learning society: contribution of ICT to innovation in LIS education. Library as information gateway to the new millenium: proceedings of the 6th Congress of Baltic Librarians, October 5–6, 2000, Vilnius. Vilnius, 2000, lk 218–222; Avatud õpe ja kaugkoolitus Euroopa kõrghariduses: Tallinna Ülikoolid 2000, 1, lk 24–34). Tema juhendamisel on Tallinna Pedagoogikaülikooli infoteaduste osakonnas kaitstud bakalaureusetööd veebipõhisest õppes (Sule, K. Veebipõhine õpe ja selle hetkeseis Eesti kõrgkoolides, 2003) ja teenuste kujundamisest kaugkasutajale (Kulu, K. Virtuaalraamatukogu teenused kaugkasutajale, 2001).

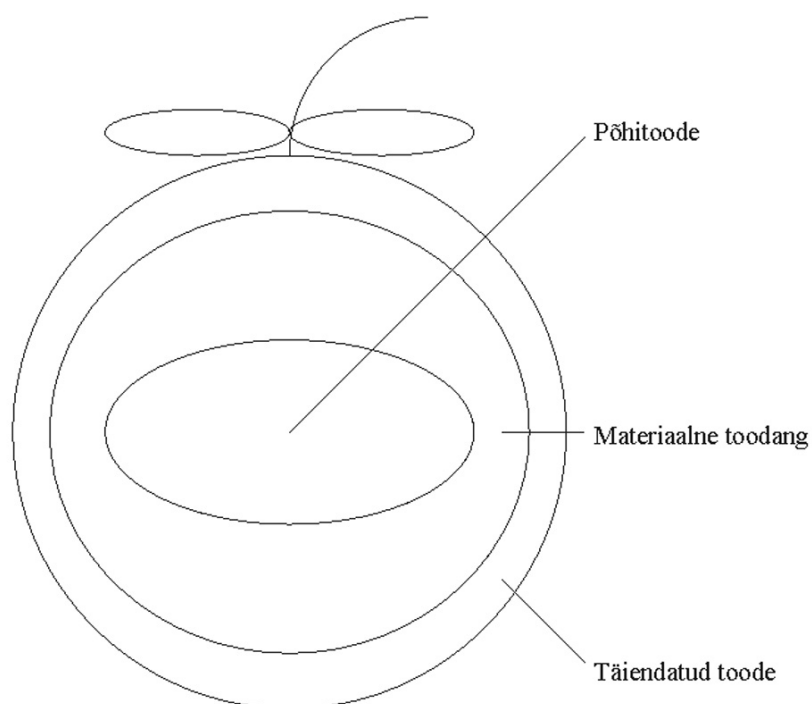
Et päevaõppe üliõpilaste arv ülikoolides ei ole vähenenud, vaid kasvab, peavad raamatukogud pakkuma endises mahus ka traditsioonilisi raamatukoguteenuseid. Ülikooliraamatukogude igapäevatöös tähendab see vajadust asjatundlikult

tasakaalustada pakutavad teenused ja jagada ressursid erinevate sihtgruppide ja teenusegruppide vahel.

Sagedamini on raamatukogunduseuurijad modelleerinud raamatukogu kui terviku funktsioneerimist. R. Vihalem kinnitab, et “modelleerimine on universaalne meetod ja seda on põhimõtteliselt võimalik kasutada eranditult kõigi objektide ja nendega toimuvate muutuste uurimiseks”(Vihalem 1979:101). “Mudel rajatakse empiiriliste ja teoreetiliste andmete piiratud kogumile” (Vihalem 1979:105).

Turunduse põhimõtteid aluseks võttes on D. Weingand loonud mudeli “Ühendatud planeerimis- ja turundussüsteem” (*The combined planning and marketing systems*) (Weingand 1999: 17), mis näitab teenuste kohta raamatukogu turundussüsteemis, kuid teenuse enda (nt teenuste kompleksi erinevad osad) jätab detailsemalt avamata.

K. Whittaker on kujutanud lugeja suhet raamatukoguga ja protsesside kulgemist ning lugeja soovide rahuldamist diagrammina, näidates traditsioonilise raamatukogu toimimist (Whittaker 1993:3).



Joonis 2. Toote “Öuna” kontseptsioon (Weingand 1998:82)

Otseselt raamatukoguteenuste modelleerimise alaseid käsitlusi ei ole käesoleva töö autor erialakirjandusest leidnud. Erandliku näitena võib tuua D. Weingandi, kes on P. Kotleri põhimõtet toote kolmest aspektist – põhiosa (*core*), toote materiaalne osa (*tangible product*) ja täiendatud osa (*augmented product*) adapteerides loonud nn toote kontseptsiooni mudeli (*The “Apple” Concept of Product*).

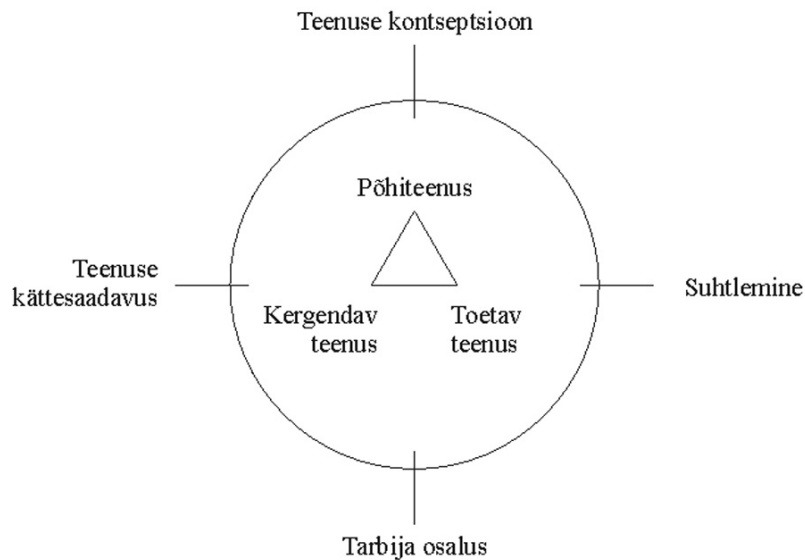
Viimastel aastatel on raamatukogunduseuurijad teinud jõupingutusi, et integreerida traditsioonilise ja elektroonilise raamatukogu tegevus ja esitada seda ka mudeli kujul. P. Brophy poolt loodud Üldine raamatukogu mudel (*Generic library model*) on eelneva väite näiteks. Mudelis on kujutatud informatsioonikeskkonda ja selles toimuvaid protsesse, st raamatukogu igapäevast töökeskkonda ja selles toimuvaid protsesse. (Brophy 2001:105). P. Brophy eesmärk on olnud kaasaja hübriidraamatukogu informatsioonikeskkonna (*information universe*) ja kasutajakeskkonna (*user universe*) seoste välja toomine.

Teenuste pakkumist kujutavaid mudeleid võib käsitleda taoliste raamatukogu olemuslikke protsesse näitavate mudelite väiksemate osadena.

Käesoleva töö seisukohalt sobib ülikooliraamatukogu konteksti kõige rohkem tuntud turundusteoreetiku C. Grönroosi laiendatud teenuse pakkumise mudel (*The Augmented service offering*) (Grönroos 2000:168). Mudel näitab teenuse loomist nii, et arvestatud on tehnilise ja funktsionaalse kvaliteediga. Üheks teenuste pakkumise mudeli põhitingimuseks on kliendikesksus, mis tähendab arvestamist, et teenused tekivad kliendi osalusega protsessis.

C. Grönroos eristab teenuste pakkumisel järgmisi aspekte:

- teenuse kontseptsiooni (*service concept*) arendamine;
 - teenuste kompleksi (*basic service package*) arendamine (peab tagama teenuse tehnilise kvaliteedi);
 - laiendatud teenuse pakkumine (*augmented service offering*) (peab tagama teenuse funktsionaalse kvaliteedi) (Grönroos 2000).



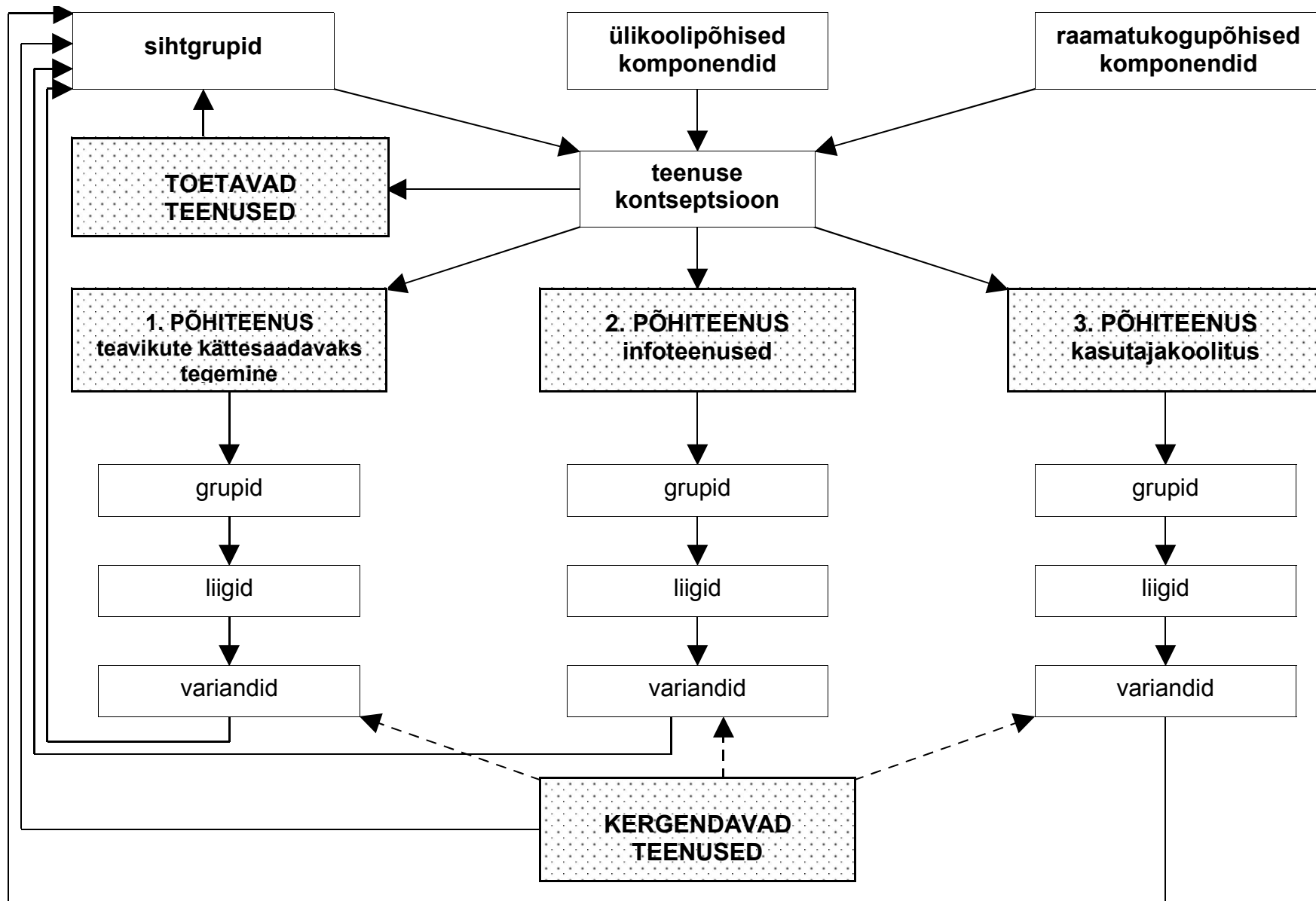
Joonis 3. Laiendatud teenuse pakkumine (Grönroos 2000:168)

Teenuste kontseptuaalse mudeli loomine on raamatukogu jaoks strateegiline ülesanne, kusjuures tuleb nõustuda emeriitprofessor L. Tüرنpuu väitega, “et originaaliga identset mudelit pole olemas, seetõttu on hea, kui ühte ja sama nähtust käsitletakse mitme eri mudeli abil” (Tüرنpuu:1999). Seetõttu ei saa ka käesolevas töös pakutav mudel olla ainuvõimalik ülikooliraamatukogu teenuste modelleerimiseks.

Uurimistöö autori loodud ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel koosneb viiest põhikomponendist ja teenuste pakkumise tulemusena tekkivast tagasisidest sihtrühmadelt.

- **Sihtgrupid** – nende vajadused ja soovid on teenuste kujundamisel esmase tähtsusega (TÜRi sihtgrupid vt lk 47).
- **Mõjutegurid** – mõjutavad ülikooliraamatukogu teenuste kujundamist, jagunevad ülikoolipõhisteks ja raamatukogupõhisteks (vt lk 53–56).
- **Teenuse kontseptsioon** – sisaldab teenuste kompleksi kujundamise ja teenuse funktsionaalse kvaliteedi tagamise põhimõtteid.
- **Teenuste kompleks** – sisaldab põhiteenuseid, kergendavaid teenuseid ja toetavaid teenuseid (vt Lisa 1).

Ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel



2.2.1. Mõjutegurid

Tuntud raamatukogunduseuurija P. Brophy kinnitab, et üks olulisemaid asjaolusid ülikooliraamatukogude puhul on nende täielik sõltuvus institutsioonist, kellele ta kuulub. Tema arvates peab ülikooliraamatukogude teenuste loomisel arvestama ülikooli tüüpi ja ajaloolist traditsiooni, ülikooli raamatukogu ajaloolist traditsiooni, ülikooli arengukava, ülikooli erialaraamatukogude süsteemi, ülikooli õppesüsteemi, ülikoolis kasutatavaid õppemeetodeid, üliõpilaste, õppejõudude/teadlaste arvu jne (Brophy 2000). Selline eristamine on väga asjakohane ja nimetatud komponendid mõjutavad nii raamatukogu tervikuna kui ka pakutavaid teenuseid. Käesolevas töös eristatakse ülikooliraamatukogu teenuste kujundamisel järgmised mõjutegurid

- **Ülikoolipõhised komponendid** – ülikooli ajalooline traditsioon, ülikooli erialaraamatukogude võrk, ülikooli õppemeetodid, ülikooli arengukava.
- **Raamatukogupõhised komponendid** – raamatukogu ajalooline traditsioon, raamatukogu kogud, Eesti raamatukogudevõrk, raamatukogu põhikiri.

Ülikoolipõhised komponendid

Ülikooli arengukava

19. dets 2003. aastal kinnitati Tartu Ülikooli strateegiline arenguplaan aastani 2008.

Raamatukogu esindajad osalesid *humaniora* ja *socialia* tegevuskavade koostamisel ning nende ettepanekuid ja täiendusi on arvestatud ka tegevuskavade lõplikus redaktsioonis.

Arenguplaanis on ära toodud toimuvate muutuste arvulise iseloomuga tähised. Käesolevas uurimustöös on raamatukoguteenuste kujundamise seisukohalt loetletud olulisemaid neist.

- Koolitada avalik-õiguslike ülikoolide seas jätkuvalt 40–45% bakalaureuse- ja magistriõppe üliõpilastest.
- Suurendada võõrkeelsete õppekavade arvu 15-ni.
- Suurendada välisüliõpilaste arvu 1000-ni.
- Suurendada õppeaastaks 2007/2008 doktorantuuri lõpetanute arvu aastas 150-ni.

- Katta vähemalt 30% bakalaureuseastme õppekavas loetavatest kohustuslikest ainetest eesti keeles ilmunud õppematerjalidega. (Tartu Ülikooli arenguplaan aastani 2008 <http://www.ut.ee/ta/>).

Ülikooli arenguplaani silmas pidades koostatakse raamatukogu arengukava, mis sätestab raamatukogu tegevussuunad teatud perioodiks. Nii on see ka Tartu Ülikooli Raamatukogu arengukavas (2002–2005) (<http://intra.utlib.ee/>).

Raamatukogu arvestab oma arengukava koostamisel ülikooli arengusuundi ja koostöövaldkondi, mis otseselt ei pruugi kajastuda TÕ arengukavas. Need võivad lähtuda TÕ koostöölepingutest teiste ülikoolidega nii Eestis kui ka mujal maailmas või ka osalemisest e-Ülikooli projektis.

Ülikooli ajalooline traditsioon

Tartu Ülikooli raamatukogu kujunemine ja ajalugu on lahutamatu osa Tartu Ülikooli ajaloost. Tartu Ülikool on vanim ülikool ja ainuke *universitas* Eestis.

1632–1710. a asutati *Academia Dorpatensis* e rootsiaegne Tartu ülikool. Tollasele ülikoolile kuulunud raamatukogu asub praegu Stockholmi Kuninglikus Raamatukogus.

Ülikooli taasavamisel 1802. a asutati raamatukogu, mis on järjepidevalt tegutsenud tänaseni.

1919. aastal, kui ülikool hakkas tegutsema Eesti Vabariigi Tartu ülikoolina, pandi alus rahvuskultuuri arengule suunatud teadustele ja rahvusliku haritlaskonna ettevalmistamisele. Õpetus ülikoolis hakkas esmakordselt toimuma eesti keeles, tulemusena muutus raamatukogu komplekteerimispoliitika, hakati hankima eestikeelset teadus- ja õppekirjandust.

1940. a lõpetati üliõpilasühenduste ja akadeemiliste seltside tegevus, katkesid senised teaduskontaktid Lääne-Euroopa teaduskeskuste ja ülikoolidega. Toimus teadus- ja õppetöö ideologiseerimine, raamatukogu sundorienteeritus nõukogude raamatuturule. Pärast II maailmasõda toimus õppekavade ühtlustamine Nõukogude Liidus kehtivatega, õppekavadesse lülitati kohustuslikena uuest ideoloogiast marksism-leninismist lähtunud õppeained, sh NLKP ajalugu jt. Tekkisid tihedad sidemed Nõukogude Liidu kõrgkoolide ja teadusasutustega. Raamatukogus moodustati sellel perioodil marksismi-leninismi klassikute fond ning täiendati kataloogisüsteemi, et kajastada suurt hulka saabuvat poliitilist kirjandust. Sellest annab tunnistust mahukas nõukogude kirjanduse kogu TÜRis.

1989. aastast tegutseb Tartu Ülikool. Aastad 1989–1992 olid ülikooli organisatsiooni ja akadeemilise sisu muutuse ning akadeemiliste traditsioonide taastamise aastad (Tartu Ülikooli ajaloost www.ut.ee).

Tartu Ülikooli erinevad arenguetapid- ja suunad on jätnud jälje nii kõigile ülikooli juurde kuuluvatele institutsioonidele kui ka Tartu linnale. Erinevad perioodid ülikooli elus on avaldanud otsest mõju nii raamatukogu komplekteerimispoliitikale, kataloogide koostamisele kui ka kirjanduse kättesaadavaks tegemisele. Selle tulemusena on Tartu Ülikooli Raamatukogu ainuke Eesti universaalne teadusraamatukogu, mille kogud on unikaalsed Eestis ja pakuvad huvi uurijatele üle maailma.

Raamatukogus kajastatakse ülikooli ajalugu ja ülikooli õppejõudude tegevust nii teema- kui ka isikunäitustega, et säilitada ja tutvustada ülikooli ajaloolist traditsiooni.

Ülikooli erialaraamatukogude võrk

19. sajandi alguses hakkasid ülikooli allüksuste – instituutide, kliinikute, observatooriumi, laborite jne juurde tekkima ka iseseisvad raamatukogud. Tegemist oli igapäevatööks, katsete läbiviimiseks jne vajalike käsiraamatute kogudega. 1917. a oli Tartu Ülikoolis 33 allüksuse raamatukogu.

1972. a alustati TÜ raamatukoguvõrgu tsentraliseerimisega (sh keskne komplekteerimine, kataloogimine ja erialaraamatukogude tegevuse metoodiline juhendamine pearaamatukogu poolt). Selle tulemusena oli kõigi TRÜi allüksuste raamatukogudes olev kirjandus peegeldatud TRÜi raamatukogu kataloogides. Alustati ka väikeste kateedri- ja laboriraamatukogude ühendamist teaduskonna või osakonnaraamatukoguks. 1980ndate aastate lõpuks oli teadusraamatukogu ja tema viie haruraamatukogu kõrval veel 77 erialaraamatukogu (Külv 2002:12).

Uus etapp ülikooli raamatukoguvõrgu korrastamises algas 90ndate aastate teisel poolel, kui mindi üle arvutikataloogimisele. 2004. aasta 1. jaanuari seisuga on 29 ülikooli erialaraamatukogu ühinenud ESTERiga. Kataloogimisreeglid on kõigile ülikooli raamatukoguvõrku kuuluvatele raamatukogudele ühised, kuid arvestades iga raamatukogu eripära, kehtestatakse kohapeal oma kasutamiskord. Vajaliku kompetentsuse tagamiseks peab vähemalt üks teaduskonnaraamatukogu töötajatest

omama raamatukoguhoidja kvalifikatsiooni või väiksema struktuuriüksuse (nt õppetooli) raamatukogu töötaja peab olema saanud väljaõppe ESTERi kasutamiseks. Teaduskonna- või teiste struktuuriüksuste raamatukogude olemasolu kinnitab raamatukoguteenuse vajadust linnas laiali asuvates õppehoonetes. Need raamatukogud on püsima jäänud ka väga kitsastel aegadel.

Pearaamatukogul on ülikooli raamatukoguvõrgu suhtes koordineeriv roll. Teenuste kujundamisel on vajalik arvestada kohalike raamatukogudega ja paljud teenused (RVL, teavikute deponeerimine jne) ongi üles ehitatud kahepoolsele koostööle.

Ülikooli õppemeetodid

Ühendatud Kuningriigi raamatukogunduseuuriija P. Jarvis jagab täiskasvanuõppes õppemeetodid järgmiselt:

- “õpetajakesksed (demonstratsioon, suunatud diskussioon, kontrollitud diskussioon, loeng-diskussioon, loeng, mentoritund, tuutoritund);
- õppijakesksed rühmameetodid (ajurünnak, suminarühmad, debatt, kalavaagen, rühmadiskussioon, intervjuu, kuulamine ja jälgimine, paneel, projekteerimise meetod ja keisiõpe, rollimäng, modelleerimine ja mängimine, seminar, “lumepalliveeretamine”, teraapiarühmad, külaskäigud, matkad ja õppereisid, töötoad);
- õppijakesksed individuaalmeetodid (ülesanded, õppimine arvuti abil, lepinguline õppimine, kogemuslik õppimine, personaalsed instrueerimissüsteemid, praktikumid, individuaalne tuutoritund, isejuhtiv õppimine)” (Jarvis 1995).

Vähemal või suuremal määral kasutatakse kaasaegses ülikoolis kõiki loetletud õppemeetodeid. Ülekaalus on veel siiski õppejõudude poolt esitatud loengud, läbiviidud seminarid, praktikumid ja laboratoorsed tööd, kuigi üha rohkem kasutatakse ka õppijakeskseid meetodeid. Tunnustatud on ka kombineeritud vormid, kus traditsioonilistele meetoditele lisanduvad videoloengud, õppematerjalid veebilehel jne.

Ülikooliraamatukogud kogu maailmas teevad jõupingutusi integreerumiseks ülikoolide õppetöösse, et anda oma osa nii õppima õpetamises kui ka assisteerida õppejõudu õppeaine läbiviimisel. Esimesed kogemused, kus TÜ Ri erialareferendid osalesid õppematerjalide kokkupanekul ja praktikumi läbiviimisel (infoallikate osas) on olemas, näitena rahvusvaheline õigus TÜ õppekavas. Referent koostas

erialainfoallikate loetelu, pärast nende läbiarutamist õppejõuga ja valiku tegemist lisati infoallikate loetelu õppematerjalidele. Samuti viis referent läbi praktikumid üliõpilastele, kus õpetati otsistrateegiaid erinevate infoallikate leidmiseks.

Vastava eriala õppemeetodite tundmine on abiks oskuslikul erialainfo kättesaadavaks tegemisel üliõpilastele (trükiste valimiseks peakogusse või haruraamatukogusse, eksemplaarsuse või laenutähtaegade määramisel jne).

Raamatukogupõhised komponendid

Raamatukogu põhikiri

TÜRi tegevuse aluseks on raamatukogu põhikiri. Raamatukogu põhikirja kinnitab ja teeb selles muudatusi ülikooli nõukogu poolt. Kehtiv Tartu Ülikooli Raamatukogu põhikiri on kinnitatud Tartu Ülikooli nõukogus 14.02. 1997.

Põhikirjas on ära toodud Tartu Ülikooli Raamatukogu tegevuse põhivaldkonnad, ülesanded ning tema tegevus rahvus- ja riikliku universaalse teadusraamatukoguna, tema juhtimine, töö korraldus, õigused ja kohustused ning aruandlus ja kontrolli kord. Raamatukogu on teaduslik asutus Tartu Ülikoolile ja tema kaudu kogu ühiskonnale vajaliku informatsiooni kogumiseks, säilitamiseks ja kättesaadavaks tegemiseks (Tartu Ülikooli Raamatukogu põhikiri <http://www.utlib.ee>).

Vastavalt haridusministri käskkirjale 28. maist 2002. aastast on Tartu Ülikooli Raamatukogu nimetatud teadus- ja arhiivraamatukoguks (RTL; 2002, 13, 163).

Raamatukogu arengukava

Raamatukogu pikemaajalised eesmärgid on fikseeritud arengukavas, mille kinnitab raamatukogu nõukogu. Praegu on Tartu Ülikooli Raamatukogu tegevuse aluseks arengukava (2002–2005) kontseptsioon ja valmimas on arengukava, mille väljatöötamisel on orientiiriks 2003. a lõpus valminud TÜ arenguplaan. Kooskõlastamine ja seatud sihtide aktsepteerimine ülikooli liikmete poolt on raamatukogu jaoks tähtis.

Kontseptsioonis on välja toodud raamatukogu kaks arendussuunda

- Raamatukogu füüsiline keskkond (kogude kättesaadavus, raamatukogu kui töö- ja õpikeskkond, teenused, kogude nõuetekohased säilitustingimused, töötingimused).

- Elektrooniline raamatukogu (elektrooniliste kogude arendus, digitaalne raamatukogu, elektronkataloog, andmebaasid ja kirjastamine, digiteerimine). (Tartu Ülikooli Raamatukogu arengukava (2002–2005) kontseptsioon <http://intra.utlib.ee/>).

2004. aastaks on prioriteetseks valitud digitaalse raamatukogu arendamine, sellest peab lähtuma ka teenindusvaldkonna 2004. a töö planeerimisel.

Raamatukogu ajalooline traditsioon

Enne Tartu Ülikooli avamist 19. sajandi algul oli Baltimaadel vaid kaks suurt avalikku raamatukogu – Riia linna ja Miitavi gümnaasiumi oma. Eestimaal puudusid üldkasutatavad raamatukogud tol ajal veel täielikult, kui mitte lugeda selleks Tallinna Gümnaasiumi raamatukogu. Venemaa oludes oli ülikooliraamatukogu avalik seisund erakordne (Tankler, H. Käsikiri, lk 4). 19. saj alanud avaliku teadusraamatukogu traditsiooni on raamatukogu järginud praeguseni.

Tartu Ülikooli Raamatukogu esimeseks direktoriks oli klassikalise filoloogia ning kirjanduse ja kunstiajaloo professor J. K. S. Morgenstern (1802–1839), kelle põhimõtted raamatukogu kujundamisel pälvisid kaasaegsete ja hilisemate teadlaste tähelepanu ja kiitust. Need olid: raamatuid hinnata vaid teadusliku väärtuse järgi; originaalteoseid eelistada tõlgetele, eriti ilukirjanduses; ilukirjandusest muretseda ainult seda, mis on otseselt vajalik õppetöök; kesk- ja algkooliõpikuid mitte osta. (Noodla 1970:52–53). Samu komplekteerimispõhimõtteid on TÜRis järgitud tänapäevani.

1920. aasta jaanuarist kuni 1944. aasta augustini oli raamatukogu juhataja Friedrich Puksoo, kes hakkas kujundama raamatukogu ümber vastavalt rahvusülikooli vajadustele. Esikohale tõusis eestikeelse ja Eesti-ainelise kirjanduse hankimine. Sundeksemplari seadusega on tagatud Tartu Ülikooli raamatukogus Eestis ilmunud trükise komplekteerimine üsna täielikult.

1958. aastal nimetati Tartu Ülikooli raamatukogu teadusraamatukoguks, mis tähendas avaramaid võimalusi väliskirjanduse hankimiseks. Rahvusvahelisuse traditsioon on raamatukogus jätkunud tänapäevani, osaletakse rahvusvahelistes projektides (konverentsid, õpitoad, elektrooniliste inforessursside kättesaadavaks tegemine),

suheldakse välispartneritega publikatsioonide vahetamiseks, toimib raamatukogude vaheline laenus.

Raamatukogu kogud

TÜRi kogudele pandi alus mõned aastad enne ülikooli taasavamist. Raamatukogu kogude suurus seisuga 31.12. 2003 on 3,7 miljonit arvestusühikut, sellest kasutuskogudes umbes 3,6 miljonit arvestusühikut.

Raamatukogus eristatakse 22 kasutuskogu, 14 memoriaalkogu, haruldaste raamatute kogu, käsikirjade kogu, fotokogu, kunstikogu ja elektrooniliste teavikute kogu (Kogud, andmebaasid <http://www.utlib.ee>).

Traditsiooniliselt on ülikooliraamatukogu üks põhitegevusi olnud trükiste kättesaadavaks tegemine ja see on baseerunud raamatukogu enda kogudel. Alates 90ndate aastate teisest poolest on üha suuremaks muutunud elektrooniliste andmebaaside ja ajakirjade tähtsus. Elektroonilistes andmebaasides sisalduvad teavikud on samuti osa kogudest. Seega on TÜR kujunenud hübriidraamatukoguks. Teavikute kättesaadavaks tegemine on ka praegu TÜRi kõige mahukam põhiteenus, mis omakorda sisaldab mitmeid teenuste gruppe ja liike.

Vanade klassikaliste ülikoolide raamatukogudel on suured ja mitmekesised kogud, mille kättesaadavaks tegemine soovijatele nõuab paljude erinevate teenusegruppide väljatöötamist (vt Lisa 1).

Eesti raamatukogudevõrk

Eesti raamatukogud on traditsiooniliselt omavahel koostööd teinud, kuid uude etappi jõudis koostöö elektroonilise raamatukogusüsteemi INNOPAC hankimisega 1996. aastal. Praegu saab eristada kolme suuremat koostöövaldkonda, kuhu on haaratud ka Tartu Ülikooli Raamatukogu.

- Koostöö ELNET Konsortsiumi liikmete vahel.

Tegevusvaldkonnad 2003. aastal olid: kaartkataloogide konverteerimine, digitaalne raamatukogu ja virtuaalraamatukogu. (ELNET Konsortsiumi koduleheküljel <http://www.elnet.ee/>).

- Teadusraamatukogude- (sh Eesti Rahvusraamatukogu) vaheline koostöö. Teadusraamatukogudevahelise koostöö tugevdamiseks asutati 5. detsembril 2002 ERÜ juurde teadus- ja erialaraamatukogude direktorite ümarlaud. Ümarlaud on kahe seni tegutsenud ühenduse – kultuuriministeeriumi teaduslike

keskraamatukogude direktorite nõukogu ja ülikooliraamatukogude ümarlaua järeltulija. Väga oluline oli üleriigilise teadusinformatsiooni hankimisega seotud probleemistiku lahendamine (sh komplekteerimisvaldkondade jagamine). Ühisprojekte on teisigi: luuakse ühiseid andmebaase (ESTER; ARTIKKEL), koordineeritakse e-andmebaaside hankimist jne.

- Koostamisel on Tartu raamatukogude ühise tegutsemise leping. Eesmärgiks on seatud vastastikku kasuliku koostöö arendamine, et vältida dubleerimist, kasutada paremini ressursse ja ühendada oma kompetents raamatukogutööd puudutavate probleemide lahendamisel. Tegutsemisel ühist huvi pakkuvates valdkondades väldivad raamatukogud ebatervet konkurentsi ja teineteise huvide kahjustamist.

2.2.2. Teenuse kontseptsioon

Kuna organisatsioonid ei paku üldjuhul mitte ühte teenust, vaid terviklikku teenuste kompleksi, soovitab C. Grönroos kogu probleemistiku haaramiseks luua esialgu teenuse kontseptsioon (*service concept*), mis määraks ära organisatsiooni poolt pakutavad põhi-, kergendavad ja toetavad teenused, kirjeldaks teenuste kompleksi kättesaadavaks tegemise viise, klientide osalemist teenindusprotsessis ning kliendisuhete arendamist (Grönroos 2000:171).

Erialakirjanduse ja ülikooliraamatukogude tegevuse põhjal võib öelda, et kahe raamatukogu põhiteenuse, teavikute kättesaadavaks tegemise ja infoteenuste suhtes on nii raamatukogunduseuurijad kui ka praktikud üksmeelsed.

M. Bucklandi käsitluse järgi on raamatukoguteenuse põhiolemus raamatute lugemiseks kättesaadavaks tegemine (*providing books to be read*) ja infootsing (*retrieval*) (Buckland, M. *Library Services in Theory and Context*. <http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Services/>).

Sama kinnitab K. Whittaker, kelle väitel on raamatukoguteenused traditsiooniliselt jagatud teatmeteeningusteks (*reference*) ja laenutuseks (*lending*) (Whittaker 1993).

P. Brophy eristab ülikooliraamatukogu teenuste loomisel järgmisi valdkondi:

- õpikeskkond (*the learning environment*);
- teatmeteeningus ja päringutele vastamine (*reference and enquiry services*);

- juurdepääs informatsioonile (*access to information*), mõeldud kõiki hübriidraamatukogule iseloomulikke informatsiooniallikaid,
- erivajadustega lugejate teenindamine;

P. Brophy rõhutab, et laenutusteenus on jätkuvalt ülikooliraamatukogu põhiteenus. (Brophy 2000).

Viimastel aastatel on nii raamatukogunduseuurijate (Brophy 2000, Line 2000, Virkus 2001) kui ka ülikooliraamatukogude töötajate endi poolt hakatud rõhutama kasutajakoolituse tähtsust. Raamatukoguhoidjatel on vajalik osaleda elukestva õppe läbiviimisel, millest ühe osa moodustab infokirjaoskuse õpetamine, eriti kõrgkoolides. Õppeprotsessis osalemine nõuab tihedat koostööd õppejõudude ja raamatukoguhoidjate vahel. Rõhutatakse raamatukoguspetsialistide integreerumise vajadust ülikooli õppetöösse.

Selle tendentsi arvestamist on näha ka standardis loetletud raamatukogude põhitegevustest ja teenustest:

- dokumentide kättesaadavaks tegemine;
- dokumentide otsimine;
- dokumentide laenutamine;
- teatmeteening;
- lugejakoolitus. (Eesti Standard EVS-ISO 11620:2000 Informatsioon ja dokumentatsioon)

Käesolevas uurimustöös käsitletakse Tartu Ülikooli Raamatukogu põhiteenustena:

- teavikute kättesaadavaks tegemist,
- infoteenuseid,
- kasutajakoolitust (vt Lisa 1).

Teenuste juhtimise (sh arendamine, korraldamine jne) seisukohalt on otstarbekas põhiteenuste jagamine väiksemateks üksusteks, võttes eeskujuks A. Perensi teenuste liigituse gruppideks, liikideks ja variantideks (Perens 1998).

Näiteks TÜRI kõige mahukam põhiteenus – teavikute kättesaadavaks tegemine, sisaldab kuut teenusegrupp: trükiste laenutamine, käsikirjade ja visuaalteavikute laenutamine, *on-line* teavikute kättesaadavaks tegemine, digitaalsete teavikute laenutamine, audio-videomaterjalide laenutamine, mikroandjate laenutamine, raamatukogude vaheline laenus. Rühmitamise aluseks on võetud infokandja formaat. Raamatukogu ülesanne on kõigi infokandjate kättesaadavaks tegemine.

Struktureerimine annab võimaluse omada selget ülevaadet:

- vajaminevast ressursist (personal, infotehnoloogia, ruumid jne),
- erinevate sihtgruppide võimalustest teenust kasutada,
- personali väljaõppe vajadusest.

Käesoleva töö Lisas 1 ära toodud TÜRI teenuste loetelu näitab selle põhimõtte kasutamise võimalikkust ja otstarbekust ülikooliraamatukogus.

Teenuste kompleksi kirjeldamise vajadust rõhutavad paljud raamatukogunduse uurijad (Whittaker 1993, Coote, Batchelor 1997, Brophy 2000). Missuguseid kergendavaid või toetavaid teenuseid pakkuda, sõltub raamatukogu hetkeprioriteetidest, ressursist, ärielistest kaalutlustest jms. Igal juhul on tegemist lisaväärtusega raamatukogu lugejatele. Hoiduda tuleks aga toetavate teenuste liialdamisega ärielistel eesmärkidel. Äriettevõtted on sageli nende pakkumisega aktiivsed (nt erinevad joogiautomaadid), kuid raamatukogu peaks sellistel puhkudel arvestama pakkumise sobivusega raamatukogu keskkonda.

Raamatukoguteenuste struktureerimine põhi-, kergendavateks ja toetavateks teenusteks annab võimaluse saada ülevaade:

- kõigist raamatukogus pakutavatest võimalustest,
- kas kõik vajalikud põhiteenust kergendavad teenused on olemas,
 - kas pakutavad toetavad teenused on sobivad raamatukokku või oleks midagi vaja lisada või ära jätta.

Teenuste süstematiseerimiseks võivad olla mitmesugused vajadused, seetõttu ei saa olla ühte ja ainuõiget struktureerimise viisi. Töö autori arvates abistab Lisas 1 toodud loetelu teenindusjuhti raamatukogu lugejateeninduse ülesehitamisel ja igapäevatöö korraldamisel. Üldist loetelu on võimalik kasutada alusena näiteks erinevatele sihtgruppidele teenuste tutvustamiseks raamatukogu koduleheküljel jne.

Arvestades elektroonilise õpikeskkonna üha laieneva kasutamisega nii päevaõppe üliõpilaste kui ka distantsõppijate poolt, peavad ülikooliraamatukogud kõiki oma põhiteenuseid suutma kättesaadavaks teha ka kaugkasutajatele. Kaugkasutajatele mõeldud teenuste arendajad tegelevad ülikooliraamatukogudele traditsiooniliste põhiteenuste adapteerimisega. B. Lessini ja G. Lebowitzi poolt loodud mudelit kasutatakse 1994. aastast, (*Library Support for Distance Learning Programs: A distributed Model*. <http://www.westga.edu/~library/jlsde/jlsde2.1.html>).

Viidates C. Grönroosile ja nõustudes temaga peab ka käesoleva töö autor vajalikuks tagada ülikooliraamatukogu teenuste kujundamisel nende funktsionaalne kvaliteet.

C. Grönroos toob selles esile kolm arvestamist vajavat komponenti: teenuse kättesaadavuse, kasutaja kaasatuse teenuse pakkumisel ja suhtlemise kliendiga. Töö autor peab vajalikuks lisada teenusega seotud kulud, töö- ja õpikeskkonnaga ja teenuse kvaliteediga seotud komponendid. Kõige ülevaatlikumad ja ülikooliraamatukogu jaoks sobivaimad on C. Lovelocki ja L. Wrighti pakutud turundusmeetmestiku komponendid. Need võimaldavad teenuseid võimalikult mitmekesiselt analüüsida, nii et oleks tagatud teenuse funktsionaalne kvaliteet. Olenevalt konkreetsest teenusest on üks või teine komponent selles erineva kaaluga. Turundusmeetmestiku komponente vaadeldakse töö järgmistes osades.

2.3. Turundusmeetmestik ülikooliraamatukogus

2.3.1. Ülikooliraamatukogu teenuse kujundamine

“Raamatukogundus on tegevus, mida saab defineerida läbi teenuse. Iga aspekt raamatukogunduses, iga tegevus, mida me teeme raamatukoguhoidjatena, peaks olema mõõdetav teenuse tähenduses (*terms of service*)” (Gorman 2000:75).

M. Gormanile tuginedes võib seega väita, et raamatukogudes on olemas nii otsesed (*direct*) kui ka kaudsed (*indirect*) teenused ja kaudsed teenused ei ole sugugi vähem tähtsad otsestest teenustest (Gorman 2000:76). Käesolevas töös keskendutakse otseste teenuste kujundamisele. Kaudsete teenustena käsitletakse kõiki sisetöösakondade (nt komplekteerimine, kataloogimine) tööprotsesse, mis on vajalikud otseste teenuste (nt elektronkataloogi kasutamine, raamatute laenutamine) pakkumiseks lugejatele.

Uue teenuse loomise protsess on TÜRis korraldatud projektipõhiselt. Projektijuht on üldjuhul teenindusvaldkonna töötaja. Projektijuhi vastutus algab teenuse kujundamisega ja lõpeb teenuse pakkumisega sihtgrupile, samuti koordineerib ja juhib ta kõiki vahepealseid etappe. Projektijuht annab tegevuse käigust ja tulemustest aru teenindustoimkonnale. Teenuse prooviperioodi tulemuste põhjal otsustab teenuse pakkumise kogu sihtgrupile teenindustoimkond.

Ülikooliraamatukogu teenuse loomisel eristab autor järgmisi etappe.

Ideede otsimine.

Ülikooliraamatukogudes on traditsiooniliseks uute ideede allikas erialakirjandus. Igas raamatukogus jälgitakse regulaarselt teatud huvipakkuvaid ajakirju (nt ülikooliraamatukogudes *Journal of Academic Librarianship*).

Lugejaküsitlused – küsitlused hõlmavad kõiki raamatukoguteenuseid või ühte valdkonda. Lugejad võivad arvamust avaldada raamatukogu veebilehe vahendusel (kujundatud vajalik link) või ka vahetult raamatukogutöötajale ettepanekuid tehes.

Uue infotehnoloogia kasutamisega või uudse tehnilise lahendusega seotud ettepanekud tulevad sageli väljastpoolt raamatukogu, näiteks mobiilsidega tegelevatelt firmadelt, elektroonilisi teadusandmebaase väljaandvatelt kontsernidelt jne.

Sageli saadakse uusi ideid erialastel konverentsidel ja ametilähetustel. Levinud on stažeerimine välismaa raamatukogudes ja kogemuste vahetamine. See toimub nii ühetüübiliste (nt ülikooliraamatukogud) kui ka erinevate raamatukogude vahel. Tihti on teenuse pakkumise puhul otstarbekas koostöö teha, eriti kui on tegemist samale sihtgrupile suunatud teenusega. TÜ filoloogia ja ajaloo eriala üliõpilased kasutavad nii ülikooli raamatukogu, Kirjandusmuuseumi raamatukogu kui ka Tartu Linnaraamatukogu. Spetsialiseerumine teenuste pakkumisel oleks otstarbekas nii teenuse kvaliteedi kui ka ressursi kasutamise mõttes.

Uusi ideid leitakse raamatukogu igapäevatoos ettetulevate probleemide lahendamise käigus. Kui on näha, et esmakursuslastel on raskusi raamatukogus iseseisvalt hakkama saamisega, hakatakse otsima võimalusi olukorra lahendamiseks. Võib selguda, et vajalik oleks uus teenus, mõnikord lahendab aga probleemi juba olemasoleva teenuse modifitseerimine. Näiteks uudiskirjanduse näitusel olevate trükiste nimestiku avaldamine kodulehel aitab lugejaid, kes on põhiliselt raamatukogu kaugkasutajad, kuid sooviksid siiski raamatukokku saabuva kirjandusega kursis olla.

Uusi ideid saavad referendid suheldes õppejõududega ja sageli tulevad uute ideedega välja esmakursuslased raamatukoguõppustel.

Idee valik. Igas raamatukogus on valiku tegemine delegeeritud nii, nagu see on juhtimise seisukohalt kõige otstarbekam. TÜRis tegeleb kõigi uue teenusega seotud probleemidega ja uute ideede analüüsimisega teenindustoimikond. Kui tegemist on

ressursimahuka või suurele sihtgrupile mõeldud teenuste kompleksiga, arutatakse teenuse pakkumist ka raamatukogu arenduskogus.

Teenuse projekt. Selles etapis toimub erinevate kontseptsioonide arendamine ja teenuse tegelik kujundamine.

Projekt sisaldab:

- sihtgrupi määratlemist,
- teenuse eesmärgi fikseerimist,
- teenuse kirjeldust, põhimõttelise eeskujuna võib kasutada teenuse visuaalse kujutamise metoodikat või kaardistamist.

Kirjelduses kaardistatakse ajalises järjestuses kõik tegevused. Iga tegevuse juures tuuakse ära selle kirjeldus, lisatakse vajalikud standardid, personali osalus teenuse pakkumisel, vajalik kompetentsus ja käitumisstandardid, abipersonali ja abivahendite (sh infotehnoloogia) vajalikkus (vt Lisa 2).

Projekt peab veel sisaldama:

- teenuse pakkumisega seotud kulusid, kus fikseeritakse ja sõltuvalt võimalustest otsustatakse teenuse pakkumise ulatus ja vajadusel teenuse sügavus. Näiteks, kas laenutuste pikendamiseks on vaja tulla raamatukokku või saab seda teha ka telefonitsi ja e-kirja teel. Siin selguvad ka eelistused sihtgruppidele. Traditsiooniliselt on ülikooliraamatukogudes süvateenust pakutud kõigepealt ülikooli akadeemilisele personalile. Trükiste kojulaenutuse puhul on õppejõududel eriõigusi, mida teistel lugejagruppidel ei ole. Tuuakse ära personaliga (sh väljaõppega) seotud kulud.
- teenuse tutvustamist, mille käigus koostatakse konkreetne plaan teenuse viimiseks sihtgrupini. TÜRis kaasatakse selles etapis töösse kunstnik ja avalike suhete juht. Kui tegemist on õppejõududele pakutava teenusega, osalevad arutluses erialareferendid ja üks osa turunduskommunikatsioonist jääb sellisel juhul nende kanda.

Projekt peab sisaldama ka teenust pakkuvate lugejateenindajate koolitusvajadust ja vastavate õppuste läbiviimise vajadust.

TÜRis on tava, et üliõpilastele mõeldud teenuste kontseptsiooni arutatakse enne teenuse lõplikku väljatöötamist üliõpilastega. Sihtgrupi esindajad kutsuvad kokku raamatukogu nõukogusse kuuluv üliõpilane. Õppejõududele mõeldud teenuste sobivust proovivad erialareferendid teaduskondades või osakondades.

Projekti arutelu. Teenuse projektijuht annab ülevaate koostatud projektist. TÜRIs toimub see teenindustoimkonnas ja vajadusel ka direktsioonis. Otsustatakse teenuse prooviperioodi pikkus.

Teenuse proovimine. tähendab raamatukogu tingimustes nagu turunduses tervikuna teenuse osalist pakkumist. Kuna teenus tekib koostöös kliendiga, siis on loomulik, et lugejad teevad selles etapis ettepanekuid. Äärmuslikul juhul võib teenuse pakkumine osutada ebaotstarbekaks. Teeninduspunktides, kus teenust pakutakse, dokumenteerivad töötajad kasutajapoolsed ettepanekud ja täiendused.

Prooviperioodi kokkuvõte. Projektijuht annab ülevaate lugejapoolsest tagasisidest ja ettepanekutest. Otsustatakse teenuse edasine pakkumine.

Teenuse pakkumine. Pärast edukat prooviperioodi ja positiivset tagasisidet või vajalike muudatuste sisseviimist pakutakse teenust vastavale sihtgrupile kavandatud ulatuses. Vajadusel viiakse läbi kõigile kasutajatele suunatud reklaamikampaania.

Teenuse loomisega on otseselt seotud raamatukoguteenuse standardite teema. Eesti raamatukogudes puuduvad raamatukoguteenuste riiklikud standardid. Iga raamatukogu on kehtestanud oma nõuded teenustele ja käitumisstandardid lugejateenindajatele. Eesti ülikooliraamatukogudes on see välja kujunenud pikaajalise praktika jooksul ning paljuski raamatukogude vahel ühtlustunud. Raamatukogud on kas endale või lugejate informeerimiseks vajalikud teenuste standardid ära toonud oma juhendmaterjalides. Näiteks on TÜRIs kasutusel “Teavikute kasutamise juhend”, “Teenindaja ametikäitumise juhend” ja mitmed teised juhendid, kus on fikseeritud ka teenuste kvaliteedinõuded.

Töö autor peab vajalikuks, et kehtestataks ülikooliraamatukogu teenustele üldkehtivad standardid, nt nagu dokument Teenuste kokkuleppeline tase. Kõigepealt peab selle kooskõlastama raamatukogu ja raamatukogu nõukogu vahel. Kokkulepe võiks sisaldada järgmisi punkte:

- raamatukogu lahtioleku ajad;
- teenuste kompleks;
- raamatukogu põhiteenused (st tegevused, millesse suunatakse põhiressurs);
 - olulisemad standardid põhiteenustele (nt kojulaenusõigus, tasuta raamatukoguõppused, arvutikasutamise piirangud jne).

Eraldi võiks olla toodud ka nende teenuste loetelu, mida pearaamatukogu võimaldab kõigile ülikooli raamatukoguvõrgu raamatukogudele (nt uute teadusajakirjade tähtajaline deponeerimine).

Pärast teenuse täielikku rakendamist tuleb luua monitooringu mehhanism, et kindlustada lugejateeninduse juhile vajalik informatsioon teenusele kehtestatud standardi säilimise kohta. Peab olema korraldatud tagasiside lugejatelt, et olla kursis teenuste kvaliteediga ja lugeja rahuloluga. Teenuse modifitseerimine võib alguse saada lugejate ettepanekutest või ka uute tehniliste võimaluste tekkimisest. Näiteks võimalusele laenutähtaega pikendada on TÜRis lisandunud järjest uusi variante: kohapeal laenusletis, telefoni teel, e-posti teel ja alates 2003. a saab lugeja ise elektroonilise süsteemi kaudu laenutatud trükiste laenutähtaegu pikendada.

Teenuse elimineerimine võetakse ette siis, kui see ei täida enam oma otstarvet, ei ole lugejatele enam vajalik või mingitel põhjustel ei vasta teenuse standardid enam nõuetele.

Raamatukogus peaks olema püsivalt väljatöötamisel 2–3 uut teenust. Praktikas on välja kujunenud olukord, kus piiratud ressursi tõttu ja vältimaks suuremaid ebaõnnestumisi juurutatakse teenuseid, mis on juba läbinud eduka katsetuse nt välismaa ülikoolide raamatukogudes. Uudsetel ideedel põhinevate teenuste väljatöötamine ja katsetamine eeldab selleks eraldatud vahendeid. Töö autoril oli võimalik tutvuda Taanis Århusi Riigi- ja Ülikooliraamatukogus 2003. a kevadel tööd kolme katsetamisjärgus oleva teenusega:

- raamatud kuni ukseni (*books to the door*), mis tähendas väikese tasu eest RVLiga tellitud trükiste kojuviimist. Pärast katsetuse perioodi teenusest loobuti, sest soovijaid oli liiga vähe;
- referentide individuaalkonsultatsioonid, st erialainfospetsialisti tasuta konsultatsiooni lugejale. Peamiseks probleemiks oli, kas konsultatsioon peaks kestma pool tundi või terve tunni. Piirangu vajaduse tingis referendi suur töökoormus;
- infokirjaoskuse koolituse läbiviimine teenusena oli väljatöötamise staadiumis. Arvati, et see peaks toimuma kooskõlastatult Taani kõrgkooliraamatukogude vahel. Nimetatud perioodil toimusid esimesed temaatilised kokkusaamised, kus seati eesmärgid ja arutati edasist tegevuskava. Tegemist on pikaajalises

perspektiivis olulise ja nii erialast kui ka pedagoogilist kompetentsust nõudva teenusega.

Nagu töö sissejuhatuses rõhutatud, on kaasaegne ülikooliraamatukogu hübriidraamatukogu. Seetõttu on raamatukogus e-teenuste loomine ja nendele suunatud arendustegevus kesksel kohal, kuna traditsiooniliste raamatukoguteenuste väljatöötamisel on ülikooliraamatukogudes juba pikaajaline kogemus olemas. E-teenuseid pakuvad kõikide ülikoolide raamatukogud. Nottinghami Ülikoolist S. Pinfield, kes on avaldanud hulgaliselt elektroonilise arhiveerimise alaseid uurimusi, kinnitab, et elektroonilise raamatukogu teenuste arendamine on üks peamistest praeguse aja ülikooliraamatukogudele ja ka üldisemalt infoteenustele esitatud väljakutsetest (<http://www.ariadne.ac.uk/issue29/pinfield/>).

Põhiline e-teenuste sihtgrupp ülikoolides on kaugõppijad ja kõik kaugkasutajad (sh päevaõppeüliõpilased, kelle õppetöö toimub osaliselt e-keskkonnas). Teenuste eesmärk on teha võimalikult palju informatsiooni kättesaadavaks veebi kaudu. Teenused kaugkasutajale algavad vastava veebilehe kujundamisest.

E-teenuste väljatöötamiseks pakutakse veebis hulgaliselt abimaterjali, mis on suunatud praktikutele raamatukogudes ja neid on kasulik arvestada ka Eesti ülikooliraamatukogudel. Nii Ameerika Ühendriikide kui ka Ühendatud Kuningriigi raamatukogudes on sellealase arendustööga tegeldud rohkem kui kümme aastat.

Töö autor peab parimaks vastava teema käsitlemaks artikleid elektroonilises ajakirjas *Ariadne*. Ajakirja peamiseks eesmärgiks on tutvustada infoteenuste arendamisega seotud probleeme ja lahendusi (<http://www.ariadne.ac.uk/>). Materjali suureks väärtuseks on täistekstide kasutamise võimalus. Kahjuks ei paku seda võimalust kaugkasutajate teenuste arendamiseks mõeldud ajakiri *The Journal of Library Service Distance Education*. Kõik teenustega seotud aspektid (nt teenuse väljatöötamine, standardid) on selles aga väga põhjalikult käsitletud (<http://www.westga.edu/~library/jlsde/jlsde2.1.html>).

Ilmekaks näiteks, kuidas kujundada kaugkasutajale sobivaks üks raamatukogu põhiteenustest – teavikute kättesaadavaks tegemine – on Marylandi Ülikooli Kolledži pakutavad raamatukogu- ja infoteenused kaugkasutajale (UMUC Distance Education Book Delivery <http://www.umuc.edu/library/victor/bookdev/bookdelivery.html#who>).

Paljud raamatukogud pakuvad abi e-teenuste väljatöötamisel. Siinkohal mõned näited:

UKOLN on digitaalse informatsiooni ekspertiisikeskus Ühendatud Kuningriigis, mis pakub raamatukogudele, informatsiooni-, haridus- ja kultuuriasutustele nõu ja abi töö korraldamiseks veebikeskkonnas <http://www.ukoln.ac.uk/ukoln/mission/>.

MODELS pakub Ühendatud Kuningriigi raamatukogudele foorumit, kus arutleda ja saada abi kõigi hübriidraamatukogu keskkonnas (*Hybrid Information Environments*) ettetulevate probleemide lahendamiseks. MODELS on UKOLNi algatatud ja seda toetatakse Elektroonilise Raamatukogu Programmi (*Electronic Libraries Programme*) ja Briti Raamatukogu poolt. <http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/>.

Wisconsin Library Services <http://www.wils.wisc.edu/disted/> annab konsultatsioone ja koordineerib raamatukoguteenuste väljatöötamise projekte, et toetada kaugõppijate õppeprogramme.

E-teenuste laialdasemast arendamisest Eesti kontekstis saab rääkida alates 1998. a, kui alustas tööd integreeritud raamatukogusüsteem INNOPAC (osales kuus teadusraamatukogu). Süsteemi poolt võimaldatavad teenused on raamatukogudes järjest rakendamist leidnud. Veel peaks Eesti raamatukogunduses e-teenuste keskne arendustegevus toimuma 1999. aastal alguse saanud digitaalraamatukogu ja 2001. aastal alanud virtuaalraamatukogu projekti raames. "Virtuaalraamatukogu on infoteenus Internetis," kinnitatakse projekti tutvustuses. (MTÜ Eesti Raamatukoguvõrgu Konsortsium <http://www.elnet.ee/projektid/Vraamatukogu.php>). Kuna projektid ei ole õiget hoogu sisse saanud, tegelevad arendustegevusega ka kõik ülikooliraamatukogud.

2004. aastaks on kõigil Eesti ülikooliraamatukogudel olemas e-teenuste kompleksid ja tegeldakse nende intensiivse arendamisega.

T. Nurmiste TTÜ Raamatukogust eristab oma raamatukogu näitel kuut e-teenuste plokki: kataloogid, andmebaasid, internet, e-teenused, kursused veebikeskkonnas ja abiinfo pakkumine (Nurmiste 2004:6).

TÜRi 2004. a arendustegevuse ühisnimetaja on e-raamatukogu. Teenindusvaldkonna arendusülesandeks on seoses sellega arendada ja välja töötada vajatavad teenused. Alljärgnevalt on toodud nii spetsiaalselt kaugkasutajatele väljatöötamist vajavad teenused kui ka adapteeritud traditsioonilised teenused.

- Raamatukogu kasutamine

Lahtiolekuajad, lugejaks registreerimine, aadressid, telefonid, kodukord ja regulatsioonid, lugemissaalid, teavikute tellimine ja tagastamine, kuidas saada vastust küsimusele, tasulised teenused.

- Elektrooniline kataloog.
- Elektroonilised andmebaasid ja ajakirjad.
- Erialaportaalid.
- Kasutajakoolitus.

Esmatasandi lugejakoolitus TÜ esmakursuslastele (mille raames on vaja veebikeskkonnas vastata etteantud küsimustikule), virtuaalne raamatukogututvustus.

- Referendid.

On võimalus võtta referendiga kontakti, esitada teemapäringut või muid erialase infootsinguga seotud küsimusi.

- RVL.

See on elektrooniline ajakirjade ja raamatute tellimisblankett.

- Raamatukogus pakutavad teenused.

Loetelu teenustest, mida saab raamatukokku tulles kohapeal kasutada ja peamised kasutamistingimused.

- Uudiskirjanduse tutvustus.

Loetelu raamatukogus uudiskirjanduse väljapanekul olevatest trükistest

Raamatukogus on valmimas infoportaalid, mille koostajateks on erialareferendid (allikate sisuline valik ja andmete sisestamine) ja IT-spetsialistid (kujunduse loomine, tehniline tugi).

Üha tähtsamaks muutub e-teenuste väljaõppe vajadus, sest iseseisev hakkamasaamine nõuab pidevalt uusi teadmisi ja kogemusi.

Nagu näitab maailma raamatukogude kogemus, e-teenuste arendamisel võib edu saavutada ainult raamatukogudevahelise koostöö läbi või spetsiaalselt loodud konsortsiumide kaudu. 2004. aastal tähendab ühistegevus Eestis eelkõige ELNET Konsortsiumi koostööprojekte. Ülikoolidega samale tasemele jõudmiseks on vajalik Eesti e-raamatukogu sihipärane ja terviklik arendamine.

2.3.2. Teised turundusmeetmestiku komponendid

Hind ja teised ülikooliraamatukogu teenusega seotud kulud

On üldlevinud arvamus, et raamatukoguteenused peavad olema tasuta (raamatukoguteenuse eest ei maksa lugeja otse). Traditsiooniliselt ongi välja kujunenud, et raamatukogu põhiteenused on lugejatele tasuta (kogude kättesaadavaks tegemine, põhilised infoteenused ja enamikus raamatukogudes ka esmatasandi lugejakoolitus). Kuid selle kõrval pakutakse ka tervet hulka kergendavaid ja toetavaid teenuseid, mille eest tuleb lugejal tasuda. Tasulised võivad olla lugejate tellitud bibliograafilised nimestikud, raamatute, artiklite jm infomaterjalide tellimine teistest raamatukogudest (RVL) ja muud personaalsed infoteenused. Teenuse hind võib sõltuda ka teenuse tasemest, kui soovitakse artiklit või raamatut koju, on teenus tasuline, kui ollakse nõus raamatukogus kasutama, on teenus tasuta.

Teenuste kompleksi ulatus ja sügavus oleneb suurel määral raamatukogu rahalistest vahenditest.

K. Whittaker eristab raamatukogudel kolme finantsallikat

- Organisatsioon, mille hulka raamatukogu kuulub.
- Sponsorfirmad, -organisatsioonid.
- Tasulised teenused või muud tuluallikad raamatukogus. (Whittaker 1993:94).

Väide kehtib ka TÜRI rahastamise puhul, kuid põhifinantseerija on Tartu Ülikool. Alates 2002. a rahastab Eesti teadusraamatukogude teadusinformatsiooni hankimist ka Haridus- ja Teadusministeerium.

Kuna raamatukogud töötavad piiratud ressursi tingimustes, on vajadus suurendada tasuliste teenuste hulka. Sageli ei kata ka tasuliste teenuste puhul hind teenusele tehtud tegelikke kulutusi (see sõltub raamatukogus seatud eesmärgist). TÜRis oli mitu aastat kopeerimise hind allpool omahinda, et vältida raamatute kadumist ja lõhkumist. Enamikus raamatukogudes on siiski võimalik leida lisasissetulekuallikaid, mis aitavad laiendada teenuste nomenklatuuri, parandada teenuste kvaliteeti või lisada teenuse sügavust:

- kingitustel/annetustel on ülikooliraamatukogudes pikaajaline traditsioon. Viimastel aastatel on olulisemaks selle juures muutunud reklaami tähtsus. 2003. a toetas Hansapank TÜRI *Britannica* elektroonilise versiooni hankimisel

ja koostöö jätkub ka 2004. a ning sellega kaasnev reklaam Hansapangale on iseenesestmõistetav.

- sihtotstarbeliste fondide moodustamine. Taoline fond peaks olema sissetulekut genereeriv allikas, mis on üles ehitatud üksikisikute, gruppide, korporatsioonide jne. poolt. 2003. a moodustati Tartu Ülikooli Sihtasutuse juurde Tartu Ülikooli Raamatukogu allfond;
- lepinguliste ja grantifinantseeritavate tööde osakaalu suurendamine;
- osalemine rahvusvahelistes projektides.

Nii nagu kõik teenuste pakkujad, püüavad ka raamatukogud viia teenuse pakkumisega seotud kulud miinimumini (sh aeg, vaimsed ja füüsilised jõupingutused ning võimalikud takistused seoses teenuse kättesaamisega). Raamatukogu kontekstis ongi eristatavad kulude kaks aspekti: teenuse rahaline maksumus raamatukogu jaoks ja teenuse subjektiivne maksumus (st kasu kliendi jaoks või missuguseid ressursse see nõuab kliendilt). Seetõttu on vaja teenuste loomise etapis pöörata tähelepanu lugejaid rahuldavate standardite kehtestamisele (aeg, nõuded personalile, pretensioonide lahendamine jne).

Turunduskommunikatsioon ja koolitus ülikooliraamatukogus

Uurimustöö autori arvates peaks ülikooliraamatukogu teenuste pakkumisel toetusmeetmetena käsitlema teenuste tutvustamist (müügi toetus, isiklik müük) ja suhtluskorraldust. Olenevalt teenusest, sihtgrupist, teavitamise eesmärgist ja edastamist vajava informatsiooni sisust valitakse ka meetmed.

Tavapärane on teenuste tutvustamine ülikooli ajalehes, teadetena raamatukogus ja teaduskondades, mitmesugustes elektroonilistes listides jne). TÜR on pidanud oluliseks tutvustada raamatukogu ka laiemalt kui ainult oma ülikooli liikmeskonnale. Ühe taolise ettevõtmisega tehti algust 2002. a, kui toimus TÜ raamatukogu ja raamatukogu teenuseid tutvustav üritus *UtlibMarket*. Ühtlasi oli erakordne võimalus esimest korda soovijatel külastada raamatukogu kinniseid hoidlaid. Raamatukogu soov on muuta see oma traditsiooniliseks maineürituseks. 2004. a toimus *UtlibMarket* ülelinnalise Kirjandusfestivali raames. Taolised suurüritused täidavad mitmeid eesmärke, tutvustavad raamatukogu ja selle kasutamise võimalusi, tekitavad linna noortes huvi raamatukogu lugejaks saada, võimaldavad suhelda pressiga ja luua raamatukogule soodsat imidžit.

Üks võimalus raamatukogu turunduskommunikatsiooni efektiivsuse hindamiseks on lugejauuringud. Viimane suurem avalikkussuhte alane uuring viidi raamatukogus läbi 1999. a, kui küsiti arvamust avalikkussuhte esimese tasandi, avalike suhete osakonna korraldatavate ja koordineeritavate tegevuste kohta.

Läbiviidud ekspertuuringust järel dati: "...üritused, näitused, suhtlemine meediaga, sisemine ja välimine teabelevi, infopunkti töö korraldamine, uudiste operatiivne jõudmine koduleheküljele, konverentsikeskus, raamatukogu reklaam, majasisese infolehe väljaandmine, kunstnike-kujundajate töö korraldamine, ekskursioonid külastajaile, ühis- ja eriprojektidest osavõtt – selle kõigega peab tegelema plaanipäraselt, regulaarselt, järje- ja sihikindlalt" (Smuškina 1999:167). Praegu vajab raamatukogu juba uut uuringut, sest konkurents erinevates meediakanalites mõjulepääsemiseks on muutunud veelgi tihedamaks ja erinevate meetmete kombineerimine toimub muutunud tingimustes.

Teenuste pakkujad peaksid klientidele õpetama teenuste kasutamist ja teenindusprotsessis osalemist ning rõhutama teenusest saadavat kasu. Seetõttu jagatakse teenuste turunduses klientidele palju õpetava või juhendava sisuga informatsiooni. Kasutajakoolitus ülikooliraamatukogus on töö autori poolt arvatud raamatukogu kolme põhiteenuse hulka kuuluvaks. Kasutajakoolitus tervikuna ei saa olla mitte ainult kergendav teenus raamatukogu tegevusega tutvumiseks, vaid iseseisev, kõrget professionaalsust nõudev teenus. Raamatukogu teenustega/kasutamisega tutvumiseks esmasandil on TÜ esmakursuslaste raamatukoguõppused ka teaduskonna tunniplaanis. 2003. a oli neljas teaduskonnas (õigus-, keemia-füüsika-, haridus- ja usuteaduskonnas) raamatukoguõppus mõne kohustusliku õppeaine osa. Probleemiks on avatud ülikooli üliõpilased, kelle raamatukogu kasutusoskused ja infootsioskused vajavad parandamist. Tarvis on leida üliõpilastele sobivaim õppuste vorm ja vaba ressurss (eriti raske on personali leidmine). Üheks võimaluseks on virtuaalne koolitus, mille väljatöötamisega praegu tegeldakse.

Raamatukogus on seatud eesmärgiks, et esmakursuslastele läbiviidavad õppused toimuksid kas kohustusliku õppeaine raames (sellest üks osa veebipõhine) või on selle jaoks tunniplaanis eraldatud aeg. Kõigile raamatukogu uutele lugejatele (sh eraülikoolide üliõpilased) pakutakse tasuta raamatukogu esmatutvustust.

Kasutusoskustest sõltub paljuski edaspidine rahulolu teenustega ja seetõttu on selle teenuse arendamine raamatukogu üks prioriteete.

Koht ja aeg

Hübriidraamatukogu kontekstis saab teenuste pakkumise kohana käsitleda

- raamatukoguhuoneid, mis TÜRI puhul jagunevad pearaamatukoguks ja ülikooli erinevate struktuuriüksuste raamatukogudeks (moodustavad ülikooli raamatukoguvõrgu). Raamatukoguhuones saab eristada erinevaid teeninduspunkte, mille asukohad valitakse vastavalt pakutavale teenusele. Näiteks konsultatsioonipunkt ja uute ajalehtede saal püütakse sisustada võimalikult lähedale sissepääsule. Ülikooli raamatukoguvõrk on ilmekas näide sellest, et kui õppejõududel on vajadus kasutada sageli teatmeteoseid, õppe- või teadustööga seotud materjale, siis tekib ka kohapeal raamatukogu (nt õppetoolides, laboratooriumides);
- e-raamatukogu, mis tähendab raamatukoguteenus pakkumist elektrooniliste kanalite kaudu (raamatukogude veebilehed, erialainfoportaalid, e-õpikeskkonnad jne). Raamatukogu ülesanne on nende kanalite kasutamine lugejatele võimalikult kättesaadavaks teha.

Aastate jooksul TÜRIs läbiviidud lugejaküsitlused on näidanud, et raamatukogu lahtiolekuaeg on üheks olulisemaks lugejarahulolu kriteeriumiks. Raamatukogu lahtiolekuaega kehtestades on vaja tunda ja arvestada kogu ülikooli raamatukoguvõrku. Teenus peab olema tasakaalustatult jagatud erinevate raamatukogude vahel. Oluline on ka erinevate teeninduspunktide lahtiolek ja teenuste pakkumise tasakaalustamine raamatukogus.

Paljudes maailma ülikooliraamatukogudes on pearaamatukogu teatud osa, teaduskonna või mõne väiksema struktuuriüksuse raamatukogu üliõpilastele avatud ööpäev. Helsingi Ülikooli *Learning Centre* on avatud kõigile üliõpilastele terve ööpäev läbi. Ka TÜRI üliõpilasi küsitledes on selgunud, et eriti õppesessioonide ajal kasutaksid nad raamatukogu kauem, kui kella üheksani õhtul. TÜRI ööraamatukogu projekti ajal küsitleti üliõpilasi, katsetati erinevaid lahtiolekuaegasid ja erinevaid teenuseid ning 2004. a talvesessiooniks jõuti optimaalse lahenduseni nii kellaaegade suhtes (avatud keskööni) kui ka teenuste osas (avatud kõik lugemissaalid, arvutitöökohad).

Lugejad on olnud rahulolematud TÜRI suvise kinnioleku pärast. TÜs on teadustööde kaitsmised ka augustis ja seetõttu töötab alates 2004. aasta suvest raamatukogu kinnioleku ajal valveraamatukoguhoidja. Tema ülesandeks on abistada lugejaid mõne konkreetse infootsingu puhul või tutvustada raamatukogu väliskülalistele.

TÜRIs on raamatukogu maine seisukohalt väga oluliseks peetud infotelefoni töö korraldamist. Telefoninumber peab olema võimalikult üldteada, seda ei tohi põhjusega muuta, tööpäeva piires peab telefonikõnedele vastama ning vastused peavad olema sõbralikud ja kompetentsed.

Inimesed

TÜRI registreeritud kasutajaid (omavad lugejakaarti) nimetatakse lugejateks. Raamatukogu kasutajateks võivad olla ka isikud, kes soovivad raamatukogu kasutada lühiajaliselt (omavad külastuskaarti) või osalevad raamatukogus toimuvatel üritustel. Probleemiks on ülikooli liikmed (enamasti õppejõud), kes kasutavad raamatukogu ainult ülikooli arvutivõrgu kaudu (nt teadusandmebaaside kasutajad). Nad ei ole registreeritud lugejad ja seetõttu puudub sihtgrupist täpne ülevaade. Raamatukoguteenuste väljatöötamiseks on aga lugejate sihtgruppide vajaduste arvestamine kõige olulisem tingimus. Täpne informatsioon on vajalik ka statistiliseks arvepidamiseks. TÜ üliõpilaskonnast on TÜRI lugejad umbes 90%.

Seades raamatukogus eesmärgiks teeninduskultuuri loomise ja arendamise, on oluline nii töötajate kui ka klientide orienteeritus teenindusele, sest ainult nii suudaksid mõlemad pooled omavahelises suhtlemises teenindusühiskonna liikmetena aktsepteeritavalt käituda (Tooman 2003:89).

Üle kogu maailma on raamatukogutöötajatel olemas eetikakoodeksid, kus on fikseeritud erialase tegevuse ideaalid ja põhireeglid. ERÜ võttis 2001. a pärast laialdast arutelu erialaringkondades vastu raamatukoguhoidja ja infotöötaja eetikakoodeksi (Raamatukoguhoidja ja infotöötaja eetikakoodeks <http://mail.nlib.ee/ERY/koodeks.html>). Eetikakoodeksi põhireeglid on taustaks kõigile raamatukogudes väljatöötatud regulatsioonidele. Näiteks on need normid ära toodud Eesti Rahvusraamatukogu teeninduskoodeksis ja TÜRI teenindaja

ametikäitumise eeskirjas. Nimetatud dokumendid fikseerivad juhised (üldised käitumisreeglid, suhtlemisstandard, kaebuste lahendamine) kasutajatega suhtlemisel raamatukogus. Iga teenuse juurde võib kuuluda oma suhtlusstandard, kuid raamatukogus peavad olema ka üldised käitumisnormid suhtlemiseks kõigi kasutajatega ning neid norme peavad järgima nii lugejateenindajad kui ka muu raamatukogu personal.

Teenindajatelt oodatakse paindlikkust, kompetentsust, teeninduskvaliteeti ja kiiret teenindust. Samad nõudmised kehtivad ka raamatukogu lugejateenindajatele. Seoses raamatukogukeskkonna muutumisega kasvavad ja muutuvad üha spetsiifilisemaks ka nõuded raamatukoguhoidjatele ja see on viimastel aastatel olnud erialaringkondades tõsise diskussiooni teema. Näitena on toodud S. Pinfieldi loetelu oskustest, mida ta peab hädavajalikuks raamatukoguhoidjatele, kes töötavad elektrooniliste teenustega: professionaalsed, tehnilised, IT-alased, suhtlemis-, läbirääkimis-, esitlemis-, õpetamis-, meeskonnas töötamise, klienditeenindus-, analüütilised, hindamis-, projektijuhtimise ja visiooni loomise oskused, paindlikkus ja võime töötada psüühilise pinge olukorras, lisaks veel ülikoolis õpetatavate erialade tundmine (Pinfield, S. *Managing electronic library services: current issues in UK higher education institution* <http://www.ariadne.ac.uk/issue29/pinfield/>). Omades kõiki eespool nimetatud oskusi, võiks tegemist olla täiusliku raamatukoguhoidjaga.

Raamatukogu teenindusprotsess

Raamatukoguteenuste pakkumine peab toimuma läbi hästikorraldatud teenindussüsteemi.

H. Toomani arvates ei saa teenuse ja teenindamise kvaliteeti käsitleda lahusolevatena. Klient tajub kvaliteeti terviklikult, st koos teenindamisega ehk tegevuste ja viisidega, kuidas teenus kliendini jõuab (Tooman 2003:70). Väidet kinnitab ka käesoleva töö autori töökogemus ülikooli raamatukogus.

Seetõttu on lugejaid rahuldava teenindussüsteemi kujundamine raamatukogu jaoks strateegilise tähtsusega. Raamatukogus on kasutusel hulk erinevaid süsteeme: elektrooniline raamatukogusüsteem, mis omakorda sisaldab mitmeid alamsüsteeme (komplekteerimismoodul, laenutusmoodul, avalik kataloog), raamatukogu arvutivõrk, ülikooli arvutivõrk, turvasüsteem, süsteemina saab käsitleda ka teavikute

kättesaadavaks tegemist ülikooli raamatukogudevõrgus jne. Raamatukoguteenuste osutamiseks on vajalik kõigi süsteemide vahel kooskõla. Operatiivse informatsiooni omamine muudatustest erinevates süsteemides ja süsteemide vahel tegevuse koordineerimine on häireteta lugejateeninduse tagamiseks üheks olulisemaks ülesandeks suurtes raamatukogudes. Viimaste aastate suurimad muudatused erinevates süsteemides on seotud infotehnoloogia uuenemisega. See omakorda tingib vajaduse kooskõlastada muudatused olemasolevate teenustega ja regulatsioonidega.

Näitena võib tuua Interneti kasutamise TÜRis. 2004. a kevadel on Interneti-ühendus arvutiklassi ja lugemissaalide arvutites, osaliselt kataloogisaali arvutites, WiFi kasutuspiirkondades sülearvutites, osaliselt individuaaltööruumides. Kõik need võimalused on tekkinud järkjärgult arenedes paari viimase aasta jooksul. Ülikooli õppe-infosüsteemis oleva esmakursuslaste andmebaasi ja TÜRi lugejate andmebaasi koostamise ühitamine (vältimaks dubleerimist andmete sisestamisel) ja elektroonilise raamatukogusüsteemi (maksete osa) ühitamine ülikooli finantssüsteemiga oleksid järgmised lahendamist vajavad ülesanded.

Teenuse materiaalne kaasus

Ülikooliraamatukogu kontekstis taandub see eelkõige üliõpilaste töö- ja õpikeskkonna kujundamisele. Vaatamata üha kasvavale kaugkasutajate hulgale säilib vajadus füüsilise õpikeskkonna ja üliõpilaste omavahelise suhtlemiskoha järele ning kõik raamatukogud teevad jõupingutusi keskkonna moderniseerimiseks.

2002. a valmis TÜRis raamatukogu renoveerimisplaan, kus arvestati kõiki kaasaegse töö- ja õpikeskkonna vajadusi.

TÜRi direktor T. Liivamägi ja käesoleva töö autor toovad renoveerimisplaanis välja kuus eesmärki:

- luua modernne töökeskkond, mis sisaldaks erinevat tüüpi õppimispiirkondi ja vastaks erinevatele õpivajadustele. Ühelt poolt peab olema õppijal võimalus eralduda, teiselt poolt peavad olema kohad grupitööks. Hetkel võib raamatukogus jälgida, kuidas üliõpilased loovad endale vajalikke “nurgakesi” ja võimalusel arvestab raamatukogu ruumide kujundamisel neile üliõpilaste poolt antud otstarvet.
- avakogude suurendamine. Vaatamata sellele et 2003. a lugemissaalide ümberkorraldamise käigus suurenes avakogu 800 laudimeetri võrra ja see tendents

peab jätkuma. Avakogu edasine suurendamine on võimalik ainult raamatukogu sisearhitektuuri muutmise ehk renoveerimiskava elluviimise kaudu.

- sisustada õppepiirkonnad vajaliku infotehnoloogiaga. Selles osas toimus kvalitatiivne samm edasi 2003. a, kui lugejate kasutusse lisandus umbes 55 arvutitöökohta. Kuni raamatukogu renoveerimiseni on kõige olulisem võimaldada kõigile soovijatele isiklike sülearvutite kasutamine lugemissaalides ja teistes raamatukogu tööpiirkondades. 2004. a alustati üliõpilaste hulgas väga populaarse teenuse, sülearvutite laenutamise. Ühe aasta jooksul on TÜRis arvutikasutamise võimalused oluliselt paranenud.
- erivajadustega lugejatele raamatukogu kasutusvõimaluste loomine. Olukorra kõige tõhusamaks lahenduseks on renoveerimiskavas ette nähtud lift fuajees. Seni on raamatukogu püüdnud aidata igat erivajadustega lugejat vastavalt olemasolevatele võimalustele.
- raamatukogu keskkond peab olema kergesti ümberkujundatav erineva vajadusega tööpiirkondadeks. Seetõttu ei planeeritud lugejate piirkonda kinniseid seinu, vaid lükandseinad, mis võimaldavad ruumide kasutamist kiiresti muuta.
- muuta raamatukoguteenused kättesaadavamaks. Peetakse silmas vajaliku teeninduspunkti kiiret ülesleidmist ja teenuste head kättesaadavust. Selleks on vajalik lugejasõbralik viidasüsteem, probleemide või küsimuste korral hõlpsasti leitav raamatukogutöötaja jne. Kokkuvõtlikult tähendab see kogu teenindussüsteemi võimalikult läbipaistvaks tegemist lugejatele (Liivamägi *et al.* 2003).

Raamatukogu- ja infoteenuste kvaliteet

Standardid kehtestavad teenustele raamatukogutöötajad, kuid lõpliku hinnangu kvaliteedile annavad lugejad. Raamatukogutöötajate jaoks on kõige olulisem kindlaks määrata, mis on kvaliteet, arusaamad ja nõudmised teenusele, mida raamatukogu lugeja väärtustab. Iga raamatukogu leiab ise endale sobivad näitajad raamatukogu- ja infoteenuste kvaliteedi hindamiseks ja meetodid soovitud kvaliteedi tagamiseks.

Raamatukoguteenuse kvaliteeti võib hinnata nii kvantitatiivsete meetoditega kui ka kvalitatiivsete meetoditega.

C. Grönroos eristab kuut hea teeninduse kriteeriumi: professionaalsus ja oskused; suhtumine ja käitumine; kättesaadavus ja paindlikkus; töökindlus ja usaldusväärsus; kahjude hüvitamine; reputatsioon ja usutavus (Grönroos 2000:81). Tegemist on teenindustöötajate jaoks välja töötatud universaalsete kriteeriumidega, mida võib arvestada ka raamatukogudes. Kõige olulisemat informatsiooni lugejateeninduse korraldamiseks (sh teenuste kujundamiseks) annavad lugejarahulolu uuringud. Selleks sobib hästi SERVQUAL-kontseptsioon.

Tulemuslikkuse näitajate kindlaksmääramist kasutatakse igas suuremas teenuseid pakkavas sfääris, sh raamatukogudes. Eesti raamatukoguhoidjate jaoks on probleemi lihtsustanud Eesti Standard EVS-ISO 11620:2000. Informatsioon ja dokumentatsioon. Raamatukogutöö tulemuslikkuse näitajad. Nimetatud alusdokument lubab kõigil raamatukogudel hinnata oma tegevuse tulemuslikkust (sh teenuste osutamist) samade indikaatorite alusel, mis annab hea võimaluse omavaheliseks võrdluseks.

“Selleks et püüeldav kvaliteet ehk see, mida soovitakse saavutada muutuks igas teenindussituatsioonis teenuse kvaliteediks, ei piisa vaid põhiteenuse kavandamisest, kvaliteedi loomine algab inimeste teenindusliku mõttekultuuri ja teiste teeninduspädevuste arendamisega” (Tooman 2003:69).

Kui raamatukogus puudub teeninduskultuur, ei ole võimalik saavutada ka lugejate rahulolu teenustega.

3. EKSPERTKÜSITLUS

3.1. Ekspertküsitleuse ettevalmistamine ja läbiviimine

Magistritöö autori loodud ülikooliraamatukogu kontseptuaalse mudeli komponentide hindamiseks ja analüüsimiseks koostati ekspertküsimumstik ja sellele paluti vastata valitud ekspertgrupil. Nii loodud mudel kui ka ekspertküsitus käsitlevad ülikooliraamatukogu üldiselt, kuid sihtgruppide ja pakutavate teenuste grupeerimise näitena on ära toodud TÜRi sihtgrupid ning TÜRis pakutavad teenused.

Käesoleva ekspertküsitleuse läbiviimisel on kasutatud A. Bogneri ja W. Menzi (Bogner *et al.* 2001) ning M. Meuseri ja U. Nageli (Meuser *et al.* 2002) seisukohti.

D. Weingand soovib raamatukogu tuleviku planeerimisel koostada töögrupp raamatukogu huvigruppidest. Ülikooli raamatukogus peaksid vastavas töögrupis olema esindatud:

- ülikooli valitsuse liikmed (*Boards of Regents*),
- dekaanid (*deans*),
- õppejõud (*faculty*),
- üliõpilased (*students*),
- akadeemiline personal (*academic staff*),
- abipersonal (*clerical staff*),
- raamatukogu personal (*library staff*) (Weingand 1998:6).

Kuna käesolev töö ei sea nii laiaulatuslikke eesmärke, sest käsitleb vaid raamatukogutöö ühte valdkonda, siis oli ka ekspertide valik mõnevõrra kitsam. Töös on lähtutud põhimõttest, et:

- ekspert esindab mingit gruppi või valdkonda,
- ekspert tunneb protsessi,
- ekspert omab tegevusvaldkonnas otsustamisõigust või mõjuvõimu (A. Bogner ja W. Menz (Bogner *et al.* 2001).

Ekspertgrupi valikul lähtuti nii huvigrupi põhimõttest (Weingand 1998) kui ka A. Bogneri ja W. Menzi seisukohtadest.

Seega on valitud ekspertgruppi (vt Lisa 3) TÜ esindajad (õppeprorektor, ülikooli nõukogu, raamatukogu nõukogu ja üliõpilasesinduse esindajad), Eesti avalik-õiguslike ülikoolide raamatukogude esindajad (lugejateeninduse eest vastutajad), Tartu

Linnaraamatukogu ja Tartus asuva suurima eraülikooli Audentes Mainori esindaja ja Tallinna Pedagoogikaülikooli infoteaduste osakonna esindaja. Tartu Ülikooli ekspertide puhul eelistati isikuid, kes täitsid ülikoolis mitmeid ülesandeid, näiteks on nii korraline professor kui ka raamatukogu nõukogu liige. Kokku valiti 12 eksperti.

Autor koostas 10 küsimusest koosneva struktureeritud küsimustiku (vt Lisa 4).

Läbiviidud küsitluse eesmärk oli välja selgitada:

- kas autori pakutud teenuste kontseptuaalse mudeli komponente on vaja kasutada ülikooliraamatukogu teenuste kujundamisel,
- ülikooliraamatukogu lugejate sihtgrupid,
- ülikooliraamatukogu põhi-, kergendavad, toetavad teenused,
- ülikooliraamatukogu prioriteetsed lugejate sihtgrupid ja teenused,
- TÜRI vajadus pakkuda samal tasemel teenuseid ka teiste kõrgkoolide üliõpilastele,
- kõige efektiivsemad informatsiooni kanalid ülikooli ja raamatukogu vahel.

Küsitlused viidi läbi ajavahemikul 17.03.–01.04.2004. Küsimustik saadeti ekspertidele e-posti teel ja pakuti nii kirjalikku kui ka suulise vastamise võimalust. Ükski ekspertidest ei avaldanud soovi suuliseks intervjuuks. Vastused saabusid 11 eksperdilt, vastamata jättis Audentes Mainori esindaja. Mitmete ekspertidega tekkis arvamuste vahetus e-posti või telefoni teel, sest oli vaja täpsustada eksperdi vastust või siis palus töö autor tuua eksperdil näiteid ühe või teise tema esitatud väite kohta.

3.2. Ekspertküsitluse kokkuvõte ja analüüs

Millised võiksid olla ülikooliraamatukogu (sh TÜRI) lugejate sihtgrupid ja missugused nendest peaksid olema ülikooliraamatukogus eelistatud?

Ülikooliraamatukogude lugejate sihtgruppe määratledes tuleb eelkõige arvestada raamatukogu põhikirjaliste kohustustega. Erinevus ülikooliraamatukogude vahel võib olla tingitud kas raamatukogu lisafunktsioonidest (ülikooliraamatukogu võib olla samaaegselt ka rahvusraamatukogu) või ajaloolisest traditsioonist (raamatukogu on alati ka avalikku teenust pakkunud või vastupidi, mõeldud kasutamiseks ainult oma liikmeskonnale).

Nagu võiski eeldada, ei vaidlustanud ükski ekspert kahte sihtgruppi: õppejõudusid ja üliõpilasi. Üliõpilaste sihtgruppi täpsem koosseis aga tekitas ekspertide hulgas eriarvamusi. Viis vastanud ekspertidest olid täielikult nõus autori pakutud sihtgruppide loeteluga ja ei soovinud neid ei täiendada ega parandada.

Järgnevalt antakse ülevaade ekspertide ettepanekutest ja arvamustest ülikooliraamatukogu lugejate sihtgruppide määramisel. Ettepanekud võib jagada nelja ossa.

Prioriteetsed sihtgruppid. Kõik eksperdid seadsid esikohale ülikooli liikmeskonna. Erines ainult see, keda eelistati, kas esmajärjekorras tuleks arvestada õppejõududega/teaduritega, või üliõpilastega või peaksid üliõpilased ja õppejõud sihtgrupina olema võrdsed. Mõnevõrra üllatav oli üliõpilaseksperdi vastus, kes arvas, et sihtgruppidest peaks esikohale seadma erivajadustega üliõpilased. Samas tuleb tunnistada, et nende abistamiseks ongi raamatukogu saanud väga vähe ära teha. Kõige olulisem abivahend, lift, kuhu oleks võimalik siseneda ka ratastooliga, on võimalik paigaldada raamatukoguhuone renoveerimise käigus. Üliõpilasekspert on TÜ üliõpilasedustuse haridustoimkonna esinaine ja seetõttu on ka erivajadustega üliõpilaste probleemide esikohale seadmine mõistetav. Eelistuste osas märkis üliõpilane, et “ma ei maini õppejõudusid, sest tegelikult õpivad ju üliõpilased”.

Kõlama jäi arvamus, et TÜ Ri lugejate sihtgruppide prioriteetid võiksid olla: ülikooli liikmed, TÜ lepingupartnerid ülikoolid, muud lugejad.

Muudatused sihtgruppide määratlemisel

- Doktorandid (autori järgi kuulusid üliõpilaste sihtgruppi) peaksid olema liidetud õppejõududega. Sageli on doktorandid seotud õppetöö läbiviimisega ning nende infovajadus ja raamatukogu kasutamiskogemus ei ole võrreldav bakalaureuseõppes olevate üliõpilastega.
- Avatud ülikooli täiendkoolituskursustel osalejad võiksid olla ühes grupis avatud ülikooli üliõpilastega. Kursustel osalejatel on küll võrreldes üliõpilastega vähem õigusi, kuid vajadus õppematerjalide ja informatsiooni järele on ka nendel, kinnitab avatud ülikooli direktor A. Valk. Ülikool pakub praegu ligi 400 koolitusprogrammi ja raamatukogus ollakse teadlikud sellest probleemist, kuid praegu on nende vajadused tähelepanuta jäänud eelkõige võimaluste (teavikute

hulk, lugejakoolitajad) puudumise tõttu. Autori arvates peaks täiendkoolituskursustel osalejaid käsitlema pigem eraldi sihtgrupina.

- TÜ teenistujad ei peaks kuuluma eraldi sihtgruppi, vaid võiksid olla sihtgrupis “muud lugejad”. Autori toodud loetelus on nad eraldi sihtgrupina, sest traditsiooniliselt laieneb raamatukogu üks olulisemaid teenuseid – trükiste kojulaenusõiguse kõigile TÜ Ri liikmetele (sh kõigile töötajatele).
- Mitu eksperti arvasid, et ei peaks eraldi rühmitama erivajadustega TÜ üliõpilasi, vaid siia peaksid kuuluma kõik erivajadustega lugejad (nii ülikooli liikmed kui ka teised lugejad). Üheks põhjuseks selle sihtgrupi piiritlemisel TÜ üliõpilastega on olnud asjaolu, et töö selle sihtgrupiga on alles algusjärgus ja kogu probleemistikku ei ole võimalik korraga haarata. Sageli ei lahenda olukorda ainult lifti olemasolu, vaid sellesse gruppi kuuluvatel isikutel võib olla vajadus täieliku personaalteeninduse järele.
- Oli arvamus, et päevaõppe ja avatud ülikooli üliõpilased oleksid võinud olla liidetud. Raamatukogu seisukohalt on nende gruppide kasutamisharjumused ja vajadused siiski erinevad, seetõttu on neid käsitletud eraldi sihtgruppina.

Sihtgrupid, mida peaks lisama

- Eesti keelt mittevaldavate külalisõppejõud/teadurid. Ettepaneku teinud ekspert oli vastamise hetkel USAs külalisteadur ja tunnetas selles positsioonis oleva isiku probleeme võõras keskkonnas. TÜRis on nimetatud grupi käsitlemine eraldi sihtgrupina olnud arutluse all, kuid jäänud esialgu siiski kõrvale.
- Kõigi kõrgkoolide liikmed, mitte ainult TÜ lepingupartnerite ülikoolide liikmed, nagu on autori pakutud loetelus.
- Välisüliõpilased: praegu on nendega töötamise raskuspunkt ülikooli tuutoritel, nende initsiatiivil teevad sellele grupile raamatukogutöötajad lugejakoolitust inglise, soome ja vene keeles. Lähiajal saab valmis ka ingliskeelne kodulehekülge, mis peaks parandama raamatukogu kasutamise võimalusi.
- Teadurid: sihtgruppide määratlemisel oli eelduseks, et kõigil ülikooli teaduritel on ka õppetöö kohustus ja praeguse komplekteerimissumma juures ei ole võimalik teavikute hankimine (sh elektroonilised andmebaasid) väga kitsal erialal (st ainult ühe isiku teadustööst lähtuvalt).
- Tartu teadusasutuste (Eesti Kirjandusmuuseum, Eesti Ajalooarhiiv, Eesti Rahva Muuseum) töötajad: need asutused on TÜ-le teadus- ja õppetöö baasiks.

- Tartus asuvate riigiasutuste (Riigikohus, Haridus- ja Teadusministeerium) jt töötajad.

Sihtgrupid, mille vajadus vaidlustati

- “Nimetades konkreetseid sihtgruppe, ei saaks sisse tuua ebamäärast gruppi – muud lugejad”, leidsid kaks vastajat.

TÜRIs on pikaajalise traditsioonina välja kujunenud kõigi raamatukogulugejate jaoks, kellele me võimaldame nn avalikku teenust (avakogudes olevad trükised, avalikuks kasutamiseks arvutid jne) nimetus “muud lugejad”. Nii kasutas seda ka töö autor.

- Erivajadustega üliõpilasi ei saa eraldi välja tuua, sest erivajadustega isikuid on ka teiste sihtgruppide hulgas.

- Kahel juhul seati kahtluse alla ülikooli teenistujate eraldi sihtgrupina käsitlemine.

Ekspertide arvamused lugejate sihtgruppide osas olid esitatud põhjalikult ja läbimõeldult. Suurel määral on sihtgruppide eristamine seotud ülikooli ressursile prioriteetide seadmisega ja Tartu Linnaraamatukoguga sihtgruppide jagamises raamatukoguteenuse pakkumisel Tartu linnas. Teada on, et TÜRI üliõpilased on lugejad ka linnaraamatukogus ja linnakodanikud TÜRI raamatukogus. Küsimus on ühe või teise sihtgrupi eelistamises ehk siis süvateenuse pakkumises.

Missuguste mõjuteguritega peaks ülikooliraamatukogu arvestama teenuseid kujundades?

Keegi ekspertidest ei vaidlustanud põhimõtet, et ülikooliraamatukogu teenuste kujundamisel peab arvesse võtma ka mitmesuguseid ülikooli- ja raamatukogupõhiseid mõjutegureid. Iseasi on ühe või teise teguri olulisus või mõjujõud; selles läksid ekspertide arvamused lahku. Põhimõtteliselt ei välistatud teenuste kujundamisel mõjuteguritena ühtegi autori loetletud komponenti.

Üks ekspertidest avaldas arvamust, et pakutud komponendid on väga kompleksed ja vastaja ei tea täpselt, mis aspekti küsija on silmas pidanud ning, et “oleks ehk kergem olnud vastata, kui nimekiri oleks pikem ja detailsem olnud”. Küsimuste autorile pakkus huvi ekspertide vaatenurk, et selguks, milliseid aspekte nimetatud mõjutegurites eksperdid näevad. Väga täpselt ja üheselt ei ole ükski nendest mõjuteguritest defineeritavad. Näiteks toetava teenusena pakutud joogiautomaat ei ole mõjutatud ühestki eespool toodud mõjutegurist, kuid väga oluliselt on kõigist eelnimetatud teguritest mõjutatud teavikute kättesaadavaks tegemine.

Prioriteetseina nimetati:

- TÜ arengukava (5 eksperti),
- raamatukogu kogud (4 eksperti),
- ülikooli ajalooline traditsioon (3 eksperti),
- raamatukogu arengukava (3 eksperti),
- ülikooli erialaraamatukogude võrk (2 eksperti),
- ühel korral tõsteti esile ülikooli õppemeetodeid, raamatukogu ajaloolist traditsiooni, raamatukogu põhikirja ja Eesti teadusraamatukogude võrku,
- üks ekspert kinnitas, et kõik ülikoolipoolsed mõjutegurid on vajalikud ja raamatukogupoolsed tulenevad nendest.

Samuti väideti, et eriti olulised on TÜ arengukava ja ajalooline traditsioon. Sellele toetuvad kõik teised ülikooli- ja raamatukogupõhised komponendid.

Peeti vajalikuks täiendada: “Elektrooniliste ajakirjade kasv on suurim mõjutegur kõigi teadustöötajate jaoks ja see oleks ühtlasi ka kõige olulisem mõjutav faktor.” Seda mõtet rõhutas vestluses ka ekspert TÜRist, kelle arvates elektroonilise informatsiooni mõjuvõimu kasvu ei tohiks arvestamata jätta.

- Ülikooli õppekorraldust reguleerivate õigusaktide lisamist pakkus TTÜRist G. Koidla. Kindlasti aitab nimetatud dokumentide tundmine teenuseid täpsemalt positsioneerida.
- Raamatukogupõhiste mõjutegurite alla peaksid kuuluma ka mitmesugused raamatukogu regulatsioonid. Autor on seisukohal, et regulatsioonide koostamise aluseks on raamatukogu põhikiri ja arengukava ning pakutavad teenused.
- TÜ seadus.
- TÜ põhikiri.

Autori arvates jäävad kaks viimasena nimetatud mõjutegurit liiga üldiseks ja raamatukogu jaoks peegelduvad nad ülikooli arengukavas ja raamatukogu põhikirjas.

Üks ekspertidest arvas, et “raamatukogupoolsetest komponentidest on raamatukogu põhikiri ja raamatukogu arengukava sekundaarsed, st teenused, mis omakorda on määratud esimese grupi teguritest ja osalt teise omadest, defineerivad arengukava ja põhikirja teenuste osa, mitte vastupidi”. Autor nõustub eksperdiga, et kõige üldisemalt on teenuste osa juba raamatukogu arengukavasse sisse kirjutatud, kuid samas tuleb tõdeda, et kõik, nii ülikoolipõhised alusdokumendid kui ka raamatukogupõhised

alusdokumendid käsitlevad mingit ainult endale ainuomast nüanssi ja seetõttu on kõigi nendega arvestamine raamatukoguteenuseid kujundades vajalik.

Töös loetletud mõjutegurite hulgas olid kõigepealt eristatud ülikooliga seotud mõjutegurid ja seejärel raamatukoguga seotud. TÜRI ekspert, raamatukogunduse referent M. Ermel loetles mõjutegurid tähtsuse järjekorras:

- raamatukogu põhikiri,
- TÜ arengukava,
- raamatukogu arengukava,
- raamatukogu kogud,
- ülikooli erialaraamatukogude võrk,
- eesti raamatukogude võrk,
- ülikooli ajalooline traditsioon,
- raamatukogu ajalooline traditsioon,
- õppemeetodid – seotud olulisel määral ülikooli arengukavaga ja ajaloolise traditsiooniga.

Autor nõustub eksperdi arvamusega, välja arvatud viimases punktis, õppemeetodites.

Õppemeetodid ei määra võib-olla mitte niivõrd teenust üldiselt, kuivõrd teenuse gruppe või variante (nt õppematerjalide kättesaadavaks tegemine ainepakettidena, nii pabermaterjalidena kui ka elektrooniliselt).

Kokkuvõtlikult võib öelda, et autori poolt nimetatud mõjurite hulgas ei olnud ühtegi, mida vähemalt üks ekspertidest ei oleks oluliseks pidanud ja rõhutada tahtnud. Järeldus saab ülikooliraamatukogu jaoks olla ainult üks, et ülikooliraamatukogu ei saa teenuseid kujundades arvestada ainult sihtgruppide vajadustega, vaid arvestada tuleb veel mitmete mõjuteguritega.

Kas kõigil Tartus asuvatel kõrgkoolidel peaksid olema TÜRis ühesugused kasutamisoigused?

Küsimus ei ole võib-olla niivõrd aktuaalne ülikooliraamatukogude või ka Eesti kontekstis tervikuna, kuivõrd on selle tähendus eriline Tartus. TÜRI on aastaid olnud Tartu ainuke ja suurim teadusraamatukogu (alates 2004. a ka põllumajandusülikooli raamatukogu). Eraülikoolide tekkimisega Tartus muutus keerulisemaks ja probleemsemaks teadusraamatukogu teenuse jagamine. Mitmed avalik-õiguslikud ülikoolid on sõlminud TÜga koostöölepingu, mis annab nende ülikoolide üliõpilastele

teatud õigused (kojulaenusõigus, lugejakoolitus) TÜRis. Vastavalt TÜRis kehtestatud korrale ei oma Tartu erakõrgkoolide üliõpilased TÜRis kojulaenusõigust, kuigi mitmed on selleks korduvalt soovi avaldanud. Kokkulepeteni ei ole siiani jõutud.

Ükski ekspertidest ei kinnitanud, et praeguse finantseerimiskorra juures peaks TÜR pakkuma võrdsel hulgal (sügavusega) teenuseid kõigile Tartus asuvatele kõrgkoolide üliõpilastele. Küll aga pidas enamik ekspertidest vajalikuks, et Tartu-suuruses ja taolise ajaloolise traditsiooniga linnas peaks TÜRis olema kõigi kõrgkoolide üliõpilastel võrdsed õigused. “Ebaratsionaalne on luua väikseid kuningriike”. TÜRi suurus ja potentsiaal võimaldaks vajaliku lisarahastamise korral pakkuda oluliselt suuremal hulgal teenuseid.

Äärmuslik arvamus oli, et “teiste õppeasustuste tudengeid peaks käsitlema samadel alustel linnarahvaga”.

Üldjoontes võiks ekspertide ettepanekud liigitada järgmiselt: 1) milline võiks olla teiste kõrgkoolide toetus TÜRi kasutamiseks, 2) missugused teenused peaksid olema kõigile tasuta, 3) TÜR liikmetele lisatasu eest võimaldatavad teenused.

Milline võiks olla avaliku teenuse osutamiseks? TÜR õppejõududest eksperdid olid kõik erinevatele üliõpilastele võrdsete kasutusõiguste loomise poolt, kuid samas olid kõik üksmeelsed selles, et toetus eeltoodud põhimõtte elluviimiseks peab olema rahaline.

Kokkuvõtvalt iseloomustab ekspertide vastuseid Tallinna Pedagoogikaülikooli infoteaduste osakonna juhataja E. Uverskaja, kes kirjutab: “Seetõttu on võrdsete teenuste pakkumine mõeldav ainult juhtumil, kui need kõrgkoolid sõlmiksid eraldi lepingu ülikooli raamatukogu (ülikooliga) ning tõepoolest toetaksid teenuste pakkumist nende üliõpilastele kas komplekteerimisraha või külastusmaksu tasumisega”.

Samas avaldas ka üks ekspert kahtlust ettevõtmise edukuses: “Vaevalt on reaalses elus saavutatavad komplekteerimistoetuse, külastusmaksu maksmine”. Mis tähendaks seda, et tegelikkuses jäävad teiste kõrgkoolide üliõpilased siiski TÜRi süvateenustest (sh kojulaenusõigus) ilma.

Millised teenused peaksid olema lisatasu eest?

- Kojulaenuatavad raamatud, sest “isegi TÜ üliõpilastele ei jätku õppematerjale vajalikul määral”.
- Elektroonilised andmebaasid (litsentside ostmisel peaksid osalema kõik kasutust soovivad kõrgkoolid).
- Mitmel korral kinnitasid eksperdid, et iga kõrgkool peaks oma üliõpilaste lugejakoolituse TÜRis ise kinni maksma.

Missugused teenused peaksid olema kõigile tasuta? Eksperdid soovisid rõhutada tervet rida teenuseid, mille kasutamist peaks vabalt kõigile soovijatele võimaldama, see oleks nn avaliku teenuse osutamine, mis on ka TÜRI üks põhikirjalisi kohustusi.

Need teenused on:

- kohalkasutus kõigile,
- arvutikataloogi kasutamine,
- Eesti trükiste arhiivkogu kasutamine (viidates meie sündeksemplari õigusele),
- elementaarsed raamatukoguõppused (1,5 akadeemilise tunni ulatuses).

Üks ekspert tegi ettepaneku, et kõigi avalik-õiguslike ülikoolide liikmetel oleks TÜRis kojulaenusõigus. Praegu on see õigus Tartus asuvatel avalik-õiguslike ülikoolide õppejõududel ja üliõpilastel, kuid selle laiendamine kõigi Eesti ülikoolide liikmetele on raamatukogu jaoks üsna problemaatiline.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et Tartu kontekstis oleks otstarbekas ja mõistlik teadusraamatukoguteenuse pakkumine kontsentreerida TÜRI, kus on selleks ruumid ja vajalik kompetentsus. Loodetavasti jõutakse lähitulevikus Tartus asuvate kõrgkoolide vahel ka tulemusrikaste läbirääkimisteni.

Missugused peaksid olema raamatukogu põhiteenused?

Põhimõtteliselt nõustusid kõik eksperdid autori pakutud põhiteenuste loeteluga, kuid tehti ka täiendusi ja parandusi. Need võib jagada kaheks, ühed, mis vaidlustasid teenuse kuulumise autori pakutud gruppi ja pakkusid selleks omapoolse nägemuse, ja teised, kus pakuti lisa TÜRI teenuste loetelule.

Ettepanekud teenuste grupeerimiseks

- kasutajakoolitust peab üks ekspertidest ainult siis põhiteenuseks, kui see sisaldab infokirjaoskuse õpetamist, erialainfospetsialistide individuaalkonsultatsioone ja

koostööd õppejõuga ainekursuse ettevalmistamisel, sest “kataloogid ja andmebaasid peaksid olema nii kasutajasõbralikud (nende kvaliteedile tuleb nii palju tähelepanu pöörata, et nad oleksid), et ei vaja suurt koolitust”;

- infoteenuste all soovitati eraldi välja tuua elektronkataloog ja teavikute alla paigutada veebipõhised teavikud ja õpikud,
- põhiteenuste hulka peaks kuuluma ka lugejaks registreerimine, teavikute tellimine ja laenutähtaja pikendamine (autori loetelus on need kergendavad teenused);
- kergendavate teenuste all oleva “üldinfo” suhtes on ühel eksperdil väike kahtlus, sest kui see tähendab üldinformatsiooni raamatukogu ja selle teenuste kohta, siis paigutaks ekspert selle põhiteenuse (infoteenus) alla ja see võiks olla “nõustamisteenus” või “teavitamisteenus”.

Ettepanekud TÜRI teenuste loetelu täiendamiseks

- eraldi teenusena nimetada arvutitöökohad;
- lugejate nõustamine ja juhendamine raamatukogutöötajate poolt (ekspert väidab, et see on väga tähtis ja üha tähtsamaks muutub ning ei peaks piirduma ainult referentide individuaalkonsultatsiooniga, vaid konsultatsioon peab olema lugejatele kättesaadav laiemalt);
- erilist tähelepanu soovitati pöörata e-keskkonna teenuste arendamisele;
- arendada tuleks rohkem iseteenindust, st teenuseid, milles lugeja ei vaja raamatukoguhoidja abi, näiteks lugejaks registreerimine, teavikute järjekorda panek, laenutähtaja pikendamine e-keskkonnas.
- koht töötamiseks. Autori loetelus ei ole töökohti tõepoolest eraldi teenusena käsitletud, kuigi on teenindusasutusi, kus neid niimoodi eristatakse.
- infoteenuste alla võiks mahutada ka temaatiliste andmebaaside koostamise (nt eesti ajalugu, fennougristika), st informatsioonile lisaväärtuse loomist. Autor on käsitlenud nimetatud andmebaase raamatukogu tootena (nad on lõplikult valmis, neid ei täiendata ega parandata jooksvalt).

Kokkuvõtvalt võib öelda, et autori pakutud ülikooliraamatukogu põhiteenused olid ekspertide arvates aktsepteeritavad.

Missuguseid teenuseid peaks ülikooliraamatukogus eelisarendama?

Küsimuses ei olnud täpselt määratletud, kas eelisarendamist vajavad teenused peavad kuuluma põhiteenuste, kergendavate või toetavate teenuste alla. Autor ei eeldanud, et kõik eksperdid nõustuvad täpselt etteantud grupeerimisega ja seetõttu oli võimalus igal eksperdil nimetada enda arvates kõige olulisemad teenused ülikooliraamatukogus. Enamik eelisarendamiseks nimetatud teenuseid kuulusid kolme põhiteenuse alla (teavikute kättesaadavaks tegemine, infoteenused, kasutajakoolitus), kuid oli ka elektronkataloogiga, raamatukogu töö- ja õpikeskkonnaga ja teeninduskultuuriga seotud ettepanekuid. Ülevaate andmiseks on vastused grupeeritud järgnevalt.

▪ Teavikute kättesaadavaks tegemine

Raamatukogu igapäevakasutajale on oluline tellitud teavikute kiire kättesaamine, avakogudes peaksid olema vajalikud õppematerjalid, teadustööks vajalikud ajakirjad ja raamatud; TÜ õppeprorektor T. Lehtsaar pakkus prioriteedina, et raamatukogutöötajad vahendaksid õppeprogramme (sh videokursused, iseseisvaks tööks ettenähtud multimeedia kursused, nt võõrkeelte interaktiivse õppimise kursused). Hetkel ei ole nimetatud teenust TÜRis väljatöötamisel, kuid kindlasti vajab ettepanek arvestamist.

▪ Infoteenused

Elektrooniliste teadusandmebaaside kasutusvõimalus, e-andmebaaside kasutajakoolitus, elektronkataloogi kasutusvõimaluste tutvustamine (eriti uute võimaluste lisandumisel).

Üks ekspert pidas “elektroonilise info lihtsaimas, kiiremas ja odavamais vormis kättesaadavaks tegemist võimalikult laiale lugejaskonnale” kõige olulisemaks teenuseks. Arvestades ülikooli õppejõudude koormatust ja elektroonilise informatsiooni kiiret muutumist, on suureks probleemiks kõige vajalikuga kursis olemine. Sageli on õppejõududelt kuulda, et vajalike allikate näitamiseks üliõpilastele vajaksid nad ise koolitust. Ühe lahendusena näeb TÜR elektrooniliste teadusandmebaaside tutvustamist ülikooli personali täiendkoolituse raames. Põhimõtteline kokkulepe selleks ülikooli personaliosakonnaga on olemas.

▪ Kasutajakoolitus

Esmatasandi lugejakoolitus, infokirjaoskuse sisseviimine ülikooli õppekavasse. Möödunud õppeaastal lisandus esmatasandi lugejakoolitus TÜs kohustusliku õppeaine osana neljas teaduskonnas, ülejäänutes oli tunniplaanis selleks eraldatud aeg. Eesmärk on kaasata lugejakoolitusse võimalikult suur hulk esmakursuslasi.

- Elektronkataloog

Elektronkataloogi kasutamine märksõnaotsingul võiks olla parem, TÜRI kodulehel elektronkataloogi sisenemisel ei peaks kasutama UNICODi. Elektronkataloogi kasutamist oskavad ilmselt paremini hinnata selle igapäevased kasutajad. Ekspertidest on tõenäoliselt TÜRI igapäevane kasutaja ainult üliõpilasekspert, sellest ka tema täpne ettepanek.

- Keskkond

“Mugavad, avalikud, kuid veidi eraldumist võimaldavad ruumid (koos kohvijoomise võimaldamisega) üliõpilastele koosõppimise soodustamiseks”, nimetas raamatukogu nõukogu esimees prof J. Järv. Nõudmised töö- ja õpikeskkonnale ülikooliraamatukogus on muutunud väga mitmekesiseks, aga see, kas üliõpilane võtab raamatukogu omaks või soovib siit ainult raamatuid laenutada, sõltub paljugi tingimustest, mis raamatukogus on lugejatele loodud.

- Teeninduskultuur

Teenindajad võiksid olla sõbralikud. Vastus on samuti iseloomulik raamatukogu sagedasele kasutajale. Personali lugejasõbralikkusest sõltub, kas lugeja muutub raamatukogu püsikliendiks või ei.

Ekspertide pakutud loetelus on nimetatud nii raamatukogu traditsioonilised teenused (nt teavikute kiire kättesaamine) kui ka ekspertide hulgas ainulaadne ettepanek, et raamatukogutöötajad vahendaksid näiteks videoloenguid.

Missugused ülikooliraamatukogu teenused võiksid olla tasulised?

Kõik eksperdid (v.a üliõpilasekspert) arvasid, et osa teenuseid võiksid olla tasulised. Samas rõhutati otsuse sõltuvust raamatukogu rahalistest võimalustest. Märgatav on erinevus õppejõudude ja raamatukogutöötajate vastuste vahel, raamatukogutöötajad eristavad (oskavad nimetada) paremini mahukaid teemapäringuid ja bibliograafianimestike koostamist, mida ei ole aga märkinud ükski õppejõud.

Üliõpilasesindaja väitis, et üliõpilased ei soovi üldse tasulisi teenuseid. Ekspertid tõid välja järgmised teenused, mida võiks tasuliseks muuta:

- kopeerimisteenus (kuus eksperti), üliõpilasvastaja arvates on kopeerimistasu TÜRis liiga kõrge (A4 võiks olla stabiilselt 40 senti leht);
- arvutiväljatrükk (pooled vastanutest);
- RVL (pooled vastanutest);
- bibliograafianimestike koostamine (pooled vastanutest);
- tasu raamatute tagastamistähtaja ületamise eest;
- skaneerimine;
- digiteerimine;
- köitmistööd;
- mahukad teemapäringud, siia võib arvata ka eksperti poolt nimetatud “spetsialiseeritud infootsingu”;
- andmebaaside kasutamise õpetamine;
- raamatukoguväliste ekskursioonide läbiviimine ülikooliväliste lugejatele ja muudele huvilistele;
- lugejate teavitamine SMSiga;
- individuaaltööruumide rentimine lugejatele;
- raamatukoguruumide rentimine erinevateks üritusteks;
- lisaseadmete laenutus (sh sülearvutid);
- personaalkonsultatsioonid;
- käsikirjade trükivariandi tellimine (kui sellega kaasnevad lisakulud);
- erialase infootsioskuse õpetamine TÜ üliõpilastele võiks olla raamatukogutöötajatele eraldi tasustatav, st seda võiks käsitleda kui õppetööd, tasu teaduskonna eelarvest;
- lugejale kuuluvate tekstide/dokumentide salvestamine CD-le;
- “teatavas osas infoteenuste ja toetavate teenuste osas, kuid sellistes piirides, et see ei takista teenuse kättesaamist”.

Ettepanekutest on näha, et ekspertid pakkusid tasulisteks rohkem teenuseid, kui neid ülikooliraamatukogus tegelikult on (nt teemapäringud, andmebaaside kasutamise õpetamine, lugejate teavitamine SMSiga, sülearvutite laenutamine). Samas olid aga nimetatud kõik TÜRis olevad tasulised teenused, millest võib järeldada, et ekspertid on üsna teadlikud traditsioonilistest tasulistest teenustest ülikooliraamatukogudes.

Missuguseid kergendavaid teenuseid peaks raamatukogu pakkuma?

Sageli ei ole teenuste jaotamine põhiteenusteks või kergendavateks teenusteks üheselt selge ka turundusteoreetikutel. Igas teenuseid pakkuvas organisatsioonis jääb vähemalt teatud hulk teenuseid püsivalt diskussiooniobjektiks, st kas tegemist on teenustega, ilma milleta asutus ei saa toimida, või on neil teenustel ainult abistav funktsioon. Seetõttu ei tahaks vaielda eksperdiga, kes väitis, et “ei saa hästi aru teenuste liigitamisest kergendavate teenuste alla. Pean seda natuke kunstlikuks”. Kuna kõik tegevused, millega raamatukogu on soovinud kergendada põhiteenuste toimimist, on nõudnud teatud hulga ressursi, on raamatukogu jaoks oluline, mida arvavad nende teenuste vajalikkusest eksperdid. Järgnevalt on toodud ekspertide ettepanekud kergendavate teenuste pakkumiseks ülikooliraamatukogus:

- võimalus salvestada lugejate endi poolt loodud tekste/dokumente (see võimalus TÜRis praegu puudub);
- elektrooniline lugejaks registreerimine;
- vähemalt osa lugejakoolitusest (*online*) võiks kuuluda kergendavate teenuste hulka (autoril pakutud põhiteenusena);
- kopeerimine, kuid see peaks olema automatiseeritud, TÜRi kogemus näitab, et lugejad eelistavad kopeerimisel kasutada raamatukogutöötaja abi, kuigi sageli on selleks järjekord ja iseteeninduslik koopiamaasin seisab tegevuseta. Põhjuseks on lugejad toonud, et ei soovita osta koopiakaarti ja ise kopeerides ei suudeta tagada piisavalt kvaliteetseid koopiaid;
- lugejaks registreerimine peaks olema ühitatud üliõpilaspiletiga ja ülikooli töötaja kaardiga;
- sülearvutite laenutamine (on praegu TÜRis üliõpilaste hulgas väga populaarne ja väga positiivse vastukaja leidnud teenus);
- ainepakettide kättesaadavaks tegemine (sh elektrooniliselt), (teenus TÜRis väljatöötamisel, alustatud on koostööd filosoofiaosakonna õppejõududega);
- teavitamine laenutähtaja saabumisest 1–2 päeva ette (teenus on TÜRis rakendatud);
- integreeritud töökohad lugejatele, st arvutitöökohad, mis oleksid varustatud infootsingu ja bürootarkvaraga (tekstitöötlus, tabelarvutus, kujundamine). “Teenus peaks olema tasuta.”

- sülearvutite võrgukasutus, (WiFi kasutuspiirkond raamatukogus laieneb kogu aeg);
- uudiskirjanduse eksponeerimine, sh veebilehel;
- arvutiväljatruki võimaldamine;
- kopeerimine;
- efektiivne teavitamine teaviku ringlusest (järjekorraga saabumisest, laenutähtaja pikendamine jne).

Nii küsimusest, missugused peaksid olema prioriteetsed teenused, kui ka selle vastustest on võimalik teha järeldusi ekspertide/ülikooliraamatukogu kasutajate eelistuste kohta, samuti selle kohta, milliste teenuste arendamisele raamatukogu peab tähelepanu pöörama.

Missuguseid toetavaid teenuseid peaks raamatukogu pakkuma?

Toetavad teenused sõltuvad oluliselt raamatukoguvälistest võimalustest. Sageli määrab nende teenuste pakkumise vajalikkuse ja võimalused raamatukogu asukoht ja hoone arhitektuur. Kui raamatukoguhuone asub kesklinnas ja hoonesse on võimalik siseneda ka ilma raamatukogu lugejatosoni sisenemata, siis on hulgaliselt teenuste pakkujaid (nt pangaautomaadid, kirjastuste müügikohad jne). Kui pakutavad teenused lisavad mugavust ja täiendavaid võimalusi ka raamatukogulugejatele, siis on nende koht raamatukogus õigustatud. Probleemina võib tuua näiteks joogiautomaadi (kohv, tee, kakao), mille asukoha valik raamatukoguhooones peab olema hästi läbi kaalutud. Ka ekspertide vastustes oli ära märgitud, et joogiautomaat peaks olema ühitatud kohvikuga.

Küsitletud eksperdid nõustusid autori pakutud loeteluga ja rõhutasid omalt poolt järgmist:

- “näitused ja lugejaäritused peavad kuuluma raamatukogu juurde”;
- “kohvik võiks olla tasemel, et on konkurentsivõimeline Eestis. Joogiautomaat võiks kuuluda kohviku juurde;”
- R-kiosk, sh esmavajalike kantseleitarvete ja diskettide müük;
- erinevate pangaautomaatide olemasolu;
- mugav keskkond töötamiseks ja lõõgastumiseks (kohvik, näitused, muusikakuulamine, tv, videofilmid);

- “trükiste konserveerimine ja restaureerimine väljapoole teenusena ainult siis, kui oma asjadest jõudu üle jääb”;
- võimalus osta TÜ kirjastuse kaudu väljaantavaid õppematerjale jm trükiseid;
- seminari- ja grupitöö ruumide olemasolu.

Missugune võiks olla kõige efektiivsem tagasiside saamise kanal ülikoolilt raamatukogule?

Küsimus ekspertidele oli tingitud vajadusest hästitoimivaks tagasisideks ülikooli ja raamatukogu vahel. Raamatukogu igapäevatöös tuleb aeg-ajalt ette nii ülikooli õppejõudude kui ka raamatukogutöötajate poolseid kurtmisi, et puudub vastastikku vajalik informatsioon. Üliõpilased, kes on sagedased raamatukogukülastajad, saavad teavet uutest teenustest või muudatustest raamatukogus kohapeal erinevate teadete kaudu, samuti suhtlemisel raamatukogutöötajatega või üliõpilaste omavahelise informatsiooni vahetamise kaudu. Ülikoolis on informatsiooni edastamiseks mitmed ametlikud kanalid, kuid sageli ei ole ka need piisavalt efektiivsed. Järgnevalt on ära toodud ekspertide arvamused ülikooli ja raamatukogu vahel toimuvast suhtlemisest ja tehtud ettepanekud.

- EPMÜ raamatukogu juhataja T. Tohvre rõhutab, et “eelkõige oleks vaja teada, millist teenust ülikool raamatukogult ootab ja millises mahus. Ülikool areneb, uusi erialasid ja teadusuuringute suundi tuleb juurde, muutuvad prioriteedid. Ka raamatukogu (direktor, juhtkond) peaks olema kaasatud ülikooli juhtimisse. Seda kahjuks EPMÜ puhul ei ole. Sealt algab ka juba vastastikune infopuudulikkus”;
- ülikooli juhtkonnale peaks raamatukogu tegevust tutvustama presentatsioonidel;
- õppejõududega/teaduritega peaks kontakti looma dekanatide, teaduskonna referentide, individuaalkontaktide kaudu. “Suhtekorraldajaks ülikooli ja raamatukogu vahel oleks kindlasti raamatukogu referent (erialainfospetsialist);
- üliõpilasekspert arvas, et peab teavitama õppematerjalide olemasolust või puudumisest (kõige tähtsam). Avatud ülikooli direktor A. Valk arvas, et kui õppematerjalide kättesaadavus on tagatud ja on olemas arvutitöökohad, siis pole eraldi teavitamiseks väga põhjustki;
- ammendav informatsioon raamatukogu kohta (sh teenused) peab olema kättesaadav veebi kaudu;
- uuendustest peaks kirjutama TÜ ajalehes;

- tagasiside kasutajatelt tuleb läbi küsitluste, arvamusalalduste, hinnangute. “Perioodilised õppejõudude ja üliõpilaste ankeetküsitlused annaksid informatsiooni raamatukogu teenuste kvaliteedi kohta.”;
- üliõpilastega parema kontakti saamiseks soovitab TTÜRI asedirektor G. Koidla olla kontaktis üliõpilasesindusega. TÜRI kogemus kinnitab eksperdi väidet;
- uudiskirjanduse väljapanekud tutvustavad raamatukogu positiivselt;
- “iga ülikooli õppehoone infostendidel peaks selguma raamatukogu asukoht, elektronaadress”;
- Tartu Linnaraamatukogu direktori A. Tamme arvamuses sisaldub ka teenuse ettepanek: “tegelikult peaks üksikuid kasutajaid püüdma maksimaalselt individualiseerida, püüda saata eri infot erinevatele õppetoolidele, instituutidele, uurimisrühmadele, jne. Üksikute inimeste tasemel peaks püüdma igapähele luua oma virtuaalse raamatukogu, kust siis talle infot saadetakse selle kohta, mis on tulnud, mis on olemas, millised on just talle sobivad koolitusvõimalused tekkimas, jne”.

Ekspertid on nimetanud kõik olulisemad kommunikatsioonikanalid, alustades suhtlemisest ülikooli juhtkonnaga (kuulumine ülikooli juhtorganitesse), lõpetades uute teavikute tutvustamisega uudiskirjanduse näitusel. Autor peab oluliseks rõhutada raamatukogu direktori kuulumise vajalikkust ülikooli nõukogusse, nii nagu see on TÜs. Ekspertide poolt pakutule peaks lisama veel ainult suhtlemise raamatukogu nõukoguga. Hea koostöö ja vastastikune mõistmine võimaldab raamatukogu nõukogu liikmete kaudu saavutada nii ülikooli nõukogus kui ka õppejõudude hulgas laiemalt raamatukogu tegevusele tugevamat kõlapinda.

Kokkuvõtteks avatud ülikooli direktori A. Valgu arvamus: ”Arvan, et head asjad räägivad iseenda eest. Kui asjad on olemas, saab nendest teavitada erineval moel (veeb, ülikoolileht, listid jne). Kuid ennekõike on oluline, et need toimiksid – see ongi info raamatukogust”.

3.3. Järeldused

Autori arvates täitis läbiviidud ekspertküsitlus sellele seatud eesmärgid (vt lk 80). Kokkuvõtvat võib öelda, et ekspertide arvamused olid mitmekesised, oli põhimõtteid, mille tähtsust raamatukogu lugejateeninduses kinnitati üksmeelselt ja oli ka

eriarvamusi. Vaatamata ülikooliraamatukogude pikaajalistele traditsioonidele teenuste pakkumises, oli ekspertidel lisatud uudseid ideid nii sihtgruppide määratlemisel kui ka toodi välja uusi aspekte teenuste pakkumisel.

Esimeseks ja kõige olulisemaks ülesandeks oli teada saada, kas autori pakutud ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli komponendid on ka ekspertide arvates vajalikud raamatukoguteenuste kujundamisel. Keegi ekspertgrupi liikmetest ei vaidlustanud ega eitanud raamatukogu lugejateeninduses sihtgruppide määramise vajadust, mitmete ülikooli- ja raamatukogupõhiste komponentide mõju teenuste kujundamisele, teenuste grupeerimise vajadust ja tagasiside tähtsust lugejatelt raamatukogule.

Ettepanekutes sihtgruppide määratlemisel oli valdavaks soov täpsustada ülikoolisisesid sihtgruppe. Üsna loomulik on, et eksperdid ülikoolist on huvitatud, et kogu ülikooli liikmestik (v. a. teenistujad) oleks kaasatud lugejasihtgruppidesse. Tuleb tunnustada TÜRI vähest tööd nii erivajadustega üliõpilastega kui ka täiendkoolituskursustel osalejatega. Raamatukogu näeb siin põhjusena lugejakoolitajate ja ka teavikute vähesust. Avatud ülikooli üliõpilaste ja täiendkoolituses osalejate puhul võib trükiste kojulaenutamise puhul tekkida rohkem tagastamise probleeme (tagajärjena võib väheneda ringlus).

Maailma raamatukogudes on hakatud erivajadustega lugejaid käsitlema eraldi sihtgrupina, autor peab seda otstarbekaks ka TÜRI-s.

Ekspertide ettepanekutest peab autor vajalikuks lisada sihtgruppide loetelusse külalisteadurid. Doktorante peaks käsitlema õppejõududega ühes sihtgrupis. Kaaluda tuleb täiendkoolituskursustel osalejatele raamatukoguteenuse paremat kättesaadavaks tegemist.

Autori loetletud mõjuteguritest soovis iga ekspertgrupi liige esile tõsta erinevaid komponente, kuid nende hulgas ei olnud ühtegi, mis ei oleks ekspertide poolt kordagi äramärkimist väärinud.

Kõige rohkem arvamusi avaldati teenuste kohta. Sellesse kompleksi kuulusid mitmed küsimused, mis käsitlesid nii teenuste grupeerimist, autori pakutud teenuste otstarbekust, uute teenuste pakkumise võimalusi, ülikooliraamatukogu jaoks prioriteetsete, st eelkõige arendamist vajavate teenuste nimetamist ja samuti teenuseid, mis võiksid olla tasulised.

Autori jaoks oli üheks kõige olulisemaks küsimuseks see, kas pakutud põhiteenused on ekspertide poolt aktsepteeritavad. Põhiteenused näitavad raamatukoguteenuste arendamise põhisuunda ja raamatukogu vahenditest olulise osa suunamist neisse. Seoses selle küsimusega kerkis ka vaidlusmoment – seda seoses kasutajakoolitusega, mille otstarbekuse põhiteenusena ekspert vaidlustas. Kuid tutvudes selle teenuse kõigi variantidega, möönis ekspert selle võimalikku asetumist põhiteenuste hulka.

TTÜRI asedirektor G. Koidla tõstatab küsimuse teenuste jagamisest kergendavateks ja toetavateks teenusteks. Praktikuna ei näinud ta sellel sügavamat mõtet. Et autori igapäevatöö on TÜRI lugejateeninduse juhtimine, siis on autor kaalunud teenuste grupeerimise otstarvet ka sellest vaatepunktist. Järeldus on, et põhimõtteliselt on teenuste grupeerimine vajalik, kuid iga üksiku teenuse kuulumine ühte või teise gruppi võib olla küsitav ja sõltuda hetke teenindusstrateegiast, raamatukogu rahalistest võimalustest, raamatukogu nõukogu soovitustest või veel muudestki asjaoludest. Autori pakutud TÜRI teenuste loetelu oli arutlusel ka raamatukogu teenindustoimkonnas ja mõnegi teenuse puhul jäi lõplik üksmeel saavutamata. Samas peab kinnitama, et lugejateeninduse planeerimisel on võimalikult täpne ja üksikasjalik “teenuste kaardistamine” suureks abiks.

Kasutajakoolituse teemal avaldati palju arvamused, seda nii esmatasandi lugejakoolituse kui ka elektrooniliste andmebaaside kasutuskoolituse teemal. Üheselt on selge, et raamatukogu peab selle teenuse pakkumist oluliselt laiendama ja mitmekesistama. Kaasatud peavad olema kõik lugejad, kuid koolitus peab arvestama iga sihtgrupi spetsiifikat. Kindlasti tuleb lõpule viia praegu TÜRis arendamisel olev virtuaalne lugejakoolitusprogramm. Vaatamata raamatukogu soovile ja jõupingutustele jätab siiski arvestatav hulk lugejaid väljapakutud koolitusele tulemata, kuid veebis olev tutvustus annaks neile vähemalt mingi hulga teadmisi.

Eelnevaga haakub tasuliste teenuste temaatika. Ekspertide hulgas tekitas eriarvamusi kasutajakoolitus – kas teised kõrgkoolid peaksid oma üliõpilaste esmatasandi kasutajakoolituse eest tasuma või peab see raamatukogu lugejakaardi saamise juurde kuuluma. Küsimus on raamatukogu jaoks nii poliitiline kui ka rahalistest vahenditest sõltuv.

Teenuste nimetamise osas oli asjakohane TPÜ infoteaduste osakonna juhataja E. Uverskaja ettepanek, võtta kasutusele “nõustamisteenuse” nimetus. Autori arvates võiks ettepanekut TÜRI teenuste loetelus rakendada. Samuti peaks ellu viima TÜ

õppeprorektori pakutud õppeprogrammide vahendamise (sh õppejõudude videoloengud) ettepaneku.

Autorile jäi mulje, et kõige atraktiivsemaks teenuseks ekspertide jaoks TÜRI teenuste loetelus oli elektrooniline lugejaks registreerimine, seda tõid esile paljud eksperdid erinevatele küsimustele vastates. Hea meel oli lugeda, kui ekspert (ülikooli õppejõud) oma vastuses kinnitab, et “e-teenuste loetelu on tõesti täielik”.

Tähelepanu juhiti ka teeninduskultuurile raamatukogus. See peaks olema iga teenuse iseenesestmõistetav osa.

Vastuste hulk küsimusele suhtlemisest ülikooli ja raamatukogu vahel näitab nii ülikooli õppejõududest ekspertide kui ka ülikooliraamatukogude lugejateeninduse juhtide teadmist valdkonna olulisusest ja aeg-ajalt ka selle kriitilisest seisust.

Lõpetuseks võiks ära tuua raamatukogu nõukogu esimehe prof J. Järve väite: “Pean väga oluliseks, et raamatukogu keskenduks põhifunktsioonide täitmisele, tagades selleks ka maksimaalse keskkonna”. Sellesse soovib oma panuse anda ka käesoleva töö autor.

KOKKUVÕTE

Käesolevas magistritöös on käsitletud ülikooliraamatukogu teenuste kujundamisega seotud probleemistikku kasutades analüüsi-sünteesi meetodit.

Töö teoreetilises osas on analüüsi aluseks turundusalane ja raamatukogunduslik kirjandus. Põhitähelepanu on pööratud turunduse planeerimisele ja turundusmeetmetiku käsitlemisele rõhuasetusega teenuste kujundamisele.

Töö empiirilises osas on käsitletud komponente, mis on autori seisukohalt vajalikud ülikooliraamatukogu teenuste kujundamiseks. Loodud ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel näitab valitud komponente omavahelises seoses. Mudeli hindamiseks viidi läbi kvalitatiivne uuring – ekspertküsitlus. Valitud hindamismeetod õigustas end, sest ekspertide vastused olid sisukad ja andsid piisavalt informatsiooni mudeli hindamiseks. Saadud vastustest järeldub, et loodud ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalset mudelit võib põhimõtteliselt kasutada ülikooliraamatukogu teenuste kujundamise eeskujuna. Käesoleva uurimistöö peamine eesmärk, luua turundusteoreetilise ja raamatukogundusliku kirjanduse analüüsi ja sünteesi ning autori raamatukogunduslikule töökogemusele tuginedes!! ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalne mudel, realiseerus.

Autori arvates võiks taoline modelleerimine olla aluseks ülikooliraamatukogu teenuste kompleksi kujundamisele ja lugejateeninduse korraldamisele, mida on püütud ka Tartu Ülikooli Raamatukogu näitel tõestada.

Turundusteoreetilise materjali valikul töö teoreetilises osas on autor lähtunud materjali sobivusest raamatukoguturundusse. Seetõttu osutusid sobivaiks eelkõige turunduskontseptsiooni käsitlused kasumit mittetaotlevates organisatsioonides. Kasumit mittetaotlevate organisatsioonide, sh raamatukogude, eripära on, et kasumi saamine ei ole organisatsiooni põhieesmärk. Esmatähtis on kliendi kasu ja olulised on need tegevused, mis aitavad seda eesmärki saavutada. Töö autor käsitleb raamatukogu teenuseid pakkuva organisatsioonina ja turundust raamatukogu juhtimise ühe instrumendina, sest pikemas perspektiivis on kõik raamatukogu põhitegevused suunatud nii praeguste kui ka tulevaste lugejate vajaduste rahuldamiseks.

Autor soovis rõhutada turunduseesmärkide (TÜRis teeninduseesmärgid) seadmise olulisust ka ülikooliraamatukogudes, sest praegu ei ole seda planeerimise aspekti

raamatukogudes veel piisavalt tähtsustatud, kuid personali motiveerimiseks ja ühiste eesmärkidele keskendumiseks on sellest palju abi.

Turundusstrateegia analüüsimisel osutus kõige olulisemaks töö sihtgruppidega (määratlemine, teenuste kujundamine). Ressursi piiratus sunnib ülikooliraamatukogusid oma tegevust täpselt positsioneerima. Teenindusstrateegia oluline osa on ka lugejauuringud. Eesti teadusraamatukogude kontekstis see eriti rõhutamist ei vaja, sest raamatukogudel on selles osas pikaajalised traditsioonid ja väiksema- või suurema mahulisi uuringud viiakse läbi pidevalt. Nii turundus- kui ka raamatukogundusalases kirjanduses on lugejauuringute temaatika piisavalt käsitletud. Kuna edukas turundustegevus (sh teenuste pakkumine) koosneb paljudest komponentidest, on raamatukogu jaoks oluline tasakaalu saavutamine nende vahel. Kõigi asjakohaste komponentide analüüsi alusena oli autori arvates otstarbekas kasutada turundusmeetmestikku. Seda on teinud ka erinevad raamatukogunduse uurijad, nagu D. Weingand, K. Whittaker, K. Hoffman ja J. Bateson. Raamatukoguteenuste kõige mitmekülgsemat analüüsi võimaldas turundusuurijate C. Lovelocki ja L. Wrighti turundusmeetmestiku mudel.

Pikemalt on töös peatunud teenusega seotud probleemistikul, sh teenuse tunnuste ja uue teenuse loomise protsessi etappide kirjeldamisel. Teenuse loomise protsessi analüüsi aluseks on võetud P. Kotleri ja A. Andreaseni käsitlus. Ülikooliraamatukogu teenuste loomisel on autor teinud nendest valiku ja kasutanud etappe, mis on asjakohased raamatukogus.

Et ülikooliraamatukogudes on tavaliselt tegemist mitte ühe teenuse, vaid teenuste kompleksiga, kirjeldatakse ka teenuste kompleksi loomist. Teenuste rühmitamisel on autor toonud välja C. Grönroosi idee jagada teenused põhiteenusteks, kergendavateks ja toetavateks teenusteks. Detailsemaks rühmitamiseks on aga kasutatud A. Perensi pakutud meetodit, mille kohaselt teenused jagunevad gruppideks, liikideks ja variantideks. Lisaks teenusele analüüsitakse ka teiste turundusmeetmestiku komponentide (hind ja teised teenusega seotud kulud, turunduskommunikatsioon ja koolitus, koht ja aeg, inimesed, teenuse materiaalne kaasus, protsess, tulemuslikkus ja kvaliteet) võimalikku rakendamist raamatukogus aluseks võttes turundusteoreetilisi käsitlusi.

Käesoleva töö empiirilise osa moodustavad peatükid 2 ja 3 (Ülikooliraamatukogu teenused ja Ekspertküsitlus).

Teenuste pakkumisel klientidele on suur hulk põhimõtteid, mis on kehtivad kõigis teenindusvaldkondades. Selles töös keskendutakse ülikooliraamatukogu lugejateeninduse eriomastele aspektidele. Antakse ülevaade lugejateeninduse kui raamatukogu ühe tegevusvaldkonna töö planeerimisest ja tuuakse välja selle kolm etappi: teeninduseesmärkide seadmine, strateegia kujundamine ja tegevusplaani koostamine. Organisatsiooni kui terviku seisukohalt on oluline, et kõigi valdkondade tegevused oleksid omavahel kooskõlas, sest lugejateeninduse kvaliteeti mõjutab kogu tervik.

Alapeatükis 2.2 käsitletakse ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalse mudeli loomisega seonduvat. Vajaliku tulemuseni jõudmiseks pidi läbi töötama mitmeid mudeleid ja nii turunduseuurijate kui ka raamatukoguduseuurijate poolt on pakutud selleks erinevaid võimalusi (D. Weingandilt, K. Whittakerilt, P. Brophyilt, C. Grönroosilt). Autor esitab oma nägemuse võimalikust ülikooliraamatukogu teenuste kontseptuaalsest mudelist. Koostatud mudeli komponentideks valiti sihtgrupid, ülikoolipõhised ja raamatukogupõhised mõjutegurid, teenuse kontseptsioon (teenuste kompleksi kujundamise põhimõtted, teenuse funktsionaalse kvaliteedi tagamine) ja teenuste kompleks (põhiteenused, mis jagunevad gruppideks, liikideks ja variantideks), samuti kergendavad ja toetavad teenused). Mudeli komponendid on kirjeldatud ja kujutatud ka plokk skeemina.

Sihtgrupid – TÜ Ri lugejate sihtgruppideks on TÜ õppejõud, TÜ üliõpilased (sh magistrandid, doktorandid), avatud ülikooli üliõpilased, TÜ teenistujad, TÜ lepingupartneriteks olevate teiste Eesti ülikoolide õppejõud ja üliõpilased (Eesti Põllumajandusülikool, Balti Kaitsekolledž, Kaitseväge Ühendatud õppeasutused jne), erivajadustega üliõpilased, muud lugejad.

Mõjutegurid – autor on kasutanud osaliselt P. Brophy seisukohta ülikooliraamatukogu teenuseid mõjutavatest komponentidest, kuid loetelu sisaldab ka komponente, mis on olulised üle-eestilises kontekstis (nt Eesti raamatukogude võrk).

Teenuse kontseptsioon – selle komponendi puhul on kõige olulisem põhiteenuste kindlaksmääramine. Autori arvates peaksid need ülikooliraamatukogus olema: teavikute kättesaadavaks tegemine, infoteenused ja kasutajakoolitus. Kuna tuleb arvestada paljude sihtgruppide vajadustega, eriilmeliste, erinevas keskkonnas (füüsiline, elektrooniline), paljudes teeninduspunktides, teenindajatelt erinevat väljaõpet nõudvate teenustega, pidas autor vajalikuks teenused süstematiseerida gruppideks, liikideks ja variantideks. Detailsema rühmitamise vajadus on eriti ilmne

kõige laiaulatuslikuma teenuse, teavikute kättesaadavaks tegemise puhul. Kergendavad teenused abistavad põhiteenuste läbiviimist. Selles osas võib raamatukoguti olla erinevus suur, sest näiteks TÜRis kergendava teenusena nimetatud lugejakaardi ettenäitamine raamatukokku sissepääsemisel ei ole raamatukogus alati kohustuslik olnud. Toetavad teenused loovad lugejatele lisavõimalusi ja siinkohal on raamatukogul otstarbekas kõiki võimalusi ära kasutada. Teenuste funktsionaalse kvaliteedi tagamiseks on autor pakkunud turundusmeetmestiku komponentide analüüsimist ja teinud seda TÜRi vaatepunktist lähtuvalt.

Sihtgruppidele osutatavate teenuste puhul peab rõhutama tagasiside vajalikkust, mis ei ole eraldi komponendina välja toodud, kuid näidatud on seos teenuste ja sihtgruppide vahel. Tagasiside mehhanismid on vajalikud teenuste kvaliteedi jälgimiseks ja lugejate nõudluse kindlakstegemiseks.

Töö lisana on ära toodud TÜRi teenuste loetelu, milles teenused on grupeeritud autori loodud mudelit eeskujuks võttes.

Esitatud mudel võiks olla aluseks ülikooliraamatukogu teenuste planeerimisel, sealjuures peaks arvestama kõigi eristatud komponentidega: sihtgruppide määratlemine, ülikooliraamatukogule kohustuslikud alusdokumendid ja ajaloolised või keskkonnast tingitud mõjutegurid; teenuste kompleksi tasakaalustatud kokkupanek, põhiteenuste määramine, arvestades raamatukogu prioriteete ja võimalusi; kõigi vajalike kergendavate teenuste lisamine. Et muuta raamatukogu lugejasõbralikumaks ja ka atraktiivsemaks, peaks võimalusel pakkuma ka teatud hulga toetavaid teenuseid.

Loodud mudelile hinnangu andmiseks valiti ekspertgrupp. Ekspertide valikul lähtuti sellest, et iga ekspert esindaks kindlat gruppi (nt raamatukogu nõukogu), tunneks käsitletavat teemat ja omaks tegevusvaldkonnas mõjuvõimu. 12-st valitud eksperdist vastas küsimustikule 11. Ekspertidele pakutud suulise ja kirjaliku vastamise võimalustest valisid kõik kirjaliku vastamise. Vastused võimaldasid analüüsida autori koostatud mudeli igat komponenti ja anda neile hinnangu ning seetõttu võib uuringut kordaläinuks pidada.

Kõige rohkem eriarvamusi ekspertide hulgas tekitas küsimus sihtgruppide valikust ülikooliraamatukogus (sh TÜRis). Ainult üliõpilas-ekspert vaidlustas õppejõudude ja üliõpilaste seadmise kõige olulisemateks sihtrühmadeks (seades esikohale erivajadustega üliõpilased) ja seda ilmselt põhjusel, et nii ülikool kui ka raamatukogu

ei ole siiani suutnud teha lihtsamaks erivajadustega üliõpilaste raamatukogu kasutamist.

Ülikooliraamatukogu ülesanne on korrastada sihtgruppide määratlus ja leida konsensus ülikoolisisesest lugejate sihtgruppide määratlemisel ning neile teenuste pakkumisel. Seetõttu on oluline arvestada nende ekspertide ettepanekut, kes pidasid vajalikuks doktorantide liitmist õppejõudude sihtgruppi ja täiendkoolituskursustel osalejate käsitlemist eraldi sihtgrupina. Selleks on vajalik ka raamatukogu nõukogu heakskiit ja samuti peab selle otsuse kooskõlastama dekaanidega. Külalisteadurid peaksid samuti olema eraldi sihtgrupp, sest neid ei ole nii palju, et raamatukogu ilma lisaressursita hakkama ei saaks.

Samavõrd huvipakkuvad olid ka vastused küsimustele teenuste kohta. Hea meel oli tõdeda, et kõik ekspertide arvamused ühtisid autori arvamusega raamatukogu põhiteenuste osas. Kui iga eraldi võetud teenuse pakkumise vajalikkus võib sõltuda paljudest hetkeasjaoludest raamatukogus, siis põhiteenused või teenuste arendamise põhisuunad peavad olema pikemalt ette planeeritud ja vajavad ka pikemaajalisi investeeringuid. Seetõttu on vajalik kokkulepe kõigi osapoolte vahel.

Diskussiooni tekitas teenuste rühmitamine kergendavateks ja toetavateks teenusteks. Teenuste selline järjestamise vajalikkus oli arutluse all ka TÜRI teenindustoimkonnas ja leiti, et ülevaate saamiseks raamatukogu poolt pakutavatest teenustest on loetelu vajalik, kuid kas teenus kuulub põhiteenuste gruppi või on kergendav teenus, jääb mõnigi kord vaieldavaks. Seega tuleb tõdeda, et selles küsimuses ühte ainuõiget vastust ei ole.

Eksperdid tegid ettepanekuid ka mitmete teenuste muutmiseks tasulisteks. Lisavahendite teenimise vajadus ülikooliraamatukogus on üldteada, kuid tasuliste teenuste nomenklatuuri raamatukogud siiski laiendada ei hakka. Teenustest saadav tulu on väike, aga otsus on üliõpilaste hulgas ebapopulaarne ning seetõttu on raamatukogud muudatuste suhtes ettevaatlikud.

Kasulikud olid ekspertide loetletud teenuste eelistused. Kuigi ettearvatult rõhutati elektrooniliste teenuste arendamise vajadust, siis väga oluliseks peeti ka igakülgse kasutajakoolituse arendamist ja läbiviimist.

Magistritöö põhjal võib välja tuua järgmised **järeldused ja ettepanekud**:

- ülikooliraamatukogude lugejateeninduse planeerimisel ja korraldamisel on vajalik tunda ja kasutada turundusteooria põhimõtteid;

- tuleb välja töötada ühtsed, kõigile Eesti teadus- ja ülikooliraamatukogudele kehtivad standardid teatud hulga (kokkuleppeline) teenuste osas;
- on vaja ühtlustada raamatukoguturunduse terminoloogiat;
- ülikooliraamatukogudes oleks otstarbekas kasutada dokumenti, mille alusel saaks kooskõlastada raamatukogu poolt pakutavad teenused (sh sügavuse) raamatukogu nõukoguga;
- ülikooliraamatukogu teenuste temaatika vajaks laiemat käsitlemist raamatukogunduseuurijate poolt;
- oleks vaja hoogustada Eesti Digitaalraamatukogu ja Eesti Virtuaalraamatukogu tegevust (sh leida finantseerimisvõimalus);
- Eesti teadlaste hulgas tuleks läbi viia küsitlus teadusraamatukoguteenuste vajaduse täpsemaks määratlemiseks.

KASUTATUD KIRJANDUS

1. American Distance Education Consortium [WWW] <http://www.adec.edu/> (16.05.2004)
2. American Marketing Association [WWW] <http://www.marketingpower.com> (16.05.2004)
3. Ariadne [WWW] <http://www.ariadne.ac.uk/> (16.05.2004)
4. Ashcroft, L. Marketing information and library services // *Managing User-centred Libraries and Information Services*. 1997, p 191-216.
5. Bakewell, K. *Managing User-centred Libraries and Information Services*. London: Mansell Publishing Limited, 1997.
6. Bateson, J., Hoffman, K. *Managing Services Marketing*. 4th ed. Fort Worth (etc): Dryden Press, c 1999.
7. Brophy, P. *The Academic Library*. London: Library Association Publishing, 2000.
8. Brophy, P. *The library in the twenty-first century*. London: Library Association Publishing, 2001.
9. Brophy, P. Performance measures for 21st Century libraries [WWW] <http://www.arl.org/stats/north/powerpoints/Brophy1.ppt> (16. 05.2004)
10. Buckland, M. *Library Services in Theory and Context*. [WWW] <http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Services/> (16.05.2004)
11. Cambridge University Library Strategy for Science [WWW] http://www.lib.cam.ac.uk/BGML/BGML2_1.html (16.05. 2004)
12. Central Missouri State University [WWW] http://www.cmsu.edu/infoserv/documents/index.cfm?pg=p_pdapolicy.htm (16.05.2004)
13. Coote, H., Batchelor, B. *How to market your library service effectively*. London: Aslib, 1997.
14. *Cost Management for University Libraries*. (IFLA Publications; 104.) München: K.G. Saur, 2003.
15. Cowell, D. *The Marketing of Services*. Oxford: Heinemann Professional Publishing Ltd., 1993.
16. Dalrymple, D., Parsons, L. *Basic Marketing Management*. N.-Y.(etc): Wiley, 1995.

17. Eesti e-ülikoolide konsortsium. [WWW] <http://www.e-uni.ee/main.php> (16.05.2004)
18. ELNET Konsortsium. [WWW] <http://www.elnet.ee/> (16.05.2004)
19. Ermel, M. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 26.03. 2004.
20. EESTI STANDARD EVS-EN ISO 2789:2003-11-21. Informatsioon ja dokumentatsioon. Rahvusvaheline raamatukogustatistika. [Tallinn]: Eesti Standardikeskus [2003].
21. EESTI STANDARD EVS-ISO 11620:2000. Informatsioon ja dokumentatsioon. Raamatukogutöö tulemuslikkuse indikaatorid. [Tallinn]: Eesti Standardikeskus [2000].
22. Ford, G. Service level agreements. // The New Review of Academic Librarianship 1996, p. 49–58.
23. The Future of Information Services. New York: Haworth Press, 1995.
24. Grönroos, C. Service management and marketing. Chichester (etc.): Wiley, 2000.
25. Grönroos, C. Service marketing theory: back to basics. Meddelanden från Svenska handelshögskolan; 369) Helsinki, 1998.
26. Guide to Small Business: Canada. [WWW] <http://sbinfocanada.about.com/> (16.05.2004)
27. Hoffman, D., Bateson, J. Essentials of Services Marketing: Concepts, Strategies&Cases. Harcourt College Publishers, 2002.
28. International Encyclopedia of information and library science, 2nd ed, London, New York: Routledge, 2003.
29. Ivanova, U. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 18.03 2004.
30. Jarvis, P. Täiskasvanuharidus ja pidevõpe. Teooria ja praktika. Tallinn: SE&JS, 1995.
31. *The Journal Of Library Service for Distance Education* [WWW] <http://www.westga.edu/~library/jlsde/jlsde2.1.html> (16.05.2004)
32. Järv, J. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 25.03.2004.
33. Koidla, G. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 25.03.2004.
34. Kotler, P. Marketing management. New Jersey: Pearson Education International. 2003.
35. Kotler, P., Andreasen, A. Strategic marketing for nonprofit organizations. New Jersey: 1996.

36. Klv, Liilia. Tartu likooli erialaraamatukogud // Raamatukogu, 2002, nr. 4, lk. 12–13.
37. T. Lehtsaar, Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 23. 03.2004.
38. Lepik, A. Assesment of service quality in reasearch libraries – Estonian approach: Knowledge information and democracy in the open society: the role of the library and information sector // Proceedings of the 9th International BOBCATSSS Symposium on Library and Information Science: Vilnius University, Vilnius, Lithuania. January 29-31, 2001. Vilnius: Vilnius University, 2001, p. 229–237.
39. Lepik, A. Raamatukogumarketing: võimalus nudluse ja pakkumise dialogiks // Tallinna Pedagoogikaülikooli Toimetised A14: Humaniora. Tallinn: Tallinna Pedagoogikalikool, 1998, lk. 37–51.
40. Library Association. [WWW] <http://www.la-hq.org.uk/directory/about.html> (16.05.2004)
41. LibQUAL. [WWW] <http://www.libqual.org/Publications/index.cfm> (16.05.2004)
42. Library Support for Distance Learning Programs: A distributed Model. [WWW] <http://www.westga.edu/~library/jlsde/jlsde2.1.html> (16.05.2004)
43. Liivamägi, T., Ilus, M.-N. The Changing Academic Environment (sisukorras The changing environment in the University) // New Buildings and New Developments in the Academic Libraries and the Public Libraries of the Baltic Sea Area. Copenhagen: The Royal Library, 2003, p. 49–54.
44. Line, M. B. The lifelong learner and the future library // The New Review of Libraries and Lifelong Learning. 2000 vol. 1. Cambbridge: Taylor Graham, p. 65–80.
45. Loughborough University [WWW] <http://www.lboro.ac.uk/computing/sla-summary.html> (16.05.2004)
46. Lovelock, C., Vandermerwe, S. Service marketing. Harlow (etc.): Prentice Hall, 1999.
47. Lovelock, C., Wright, L. Principle of Service Marketing and Management. Upper Saddle River (N. J.): Prentice Hall, 2001.
48. Lugus, K. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 25.03.2004.
49. Management and Marketing Section. Strategic Plan 2002–2003. [WWW] <http://www.ifla.org/VII/s34/annual/sp34.htm> (16. 05. 2004)
50. Mason, B., Ezell, H. Marketing management. New York, 1993.
51. Marketing: Turg, Toode, Tarbija. Koostaja Ann Vihalem. Tallinn: Külim, 1997.

52. Muring, T. Isiklik müük. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 1997.
53. Muring, T. Turunduse alused I. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus 2001.
54. Merusk, K. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 25.03.2004.
55. Meuser, M., Nagel, U. ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. – Das Experteninterview. Opladen 2002, lk. 71–93.
56. Miljan, M. Turunduse juhtimine I. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 1998.
57. Noodla, K. K. Morgenstern ja Tartu Ülikooli Raamatukogu. // Tartu Riikliku Ülikooli Toimetised, vihik 262, Tartu 1970, lk. 49–60.
58. Nurmiste, T. E-on edukuse mõõdupuu. // Raamatukogu. 2004, nr. 3, lk. 6–8.
59. Ontario Council of University Libraries. [WWW] <http://www.coppul.ca/rb/rbindex.html> (16.05.2004)
60. Pantry, S., Griffiths, P., The Complete Guide to Preparing and Implementing Service Level Agreements. London: Library Association Publishing, 1997.
61. Perens, A. Teenuste marketing. Tallinn: Külim, 1998.
62. Pinfield, S. Managing electronic library services: current issues in UK higher education institution. [WWW] <http://www.ariadne.ac.uk/issue29/pinfield/> (16.05.2004)
63. Pinder, C., Melling, M. Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries. London, 1996.
64. Raamatukoguhoidja ja infotöötaja eetikakoodeks. [WWW] <http://mail.nlib.ee/ERY/koodeks.html> (16.05.2004)
65. Roose, N. Reklaam turunduses. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 2002.
66. Rusbridge, C. Towards the hybrid library. [WWW] <http://mirrored.ukoln.ac.uk/lisjournals/dlib/dlib/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html> (16.05.2004)
67. The School of Information and Library Services. Marketing library services. [WWW] <http://www.ils.unc.edu/daniel/237/workshop-bib.html> (16.05.2004)
68. SERVQUAL. [WWW] <http://www.arl.org/newsltr/191/servqual.html> (16.05.2004)
69. Smuškina, I., Matšulevitš, T. Vastukaja raamatukogu avalikkussuhetele // Tartu Ülikooli Raamatukogu Aastaraamat 1999. Tartu: Tartu Ülikooli Raamatukogu 2000, lk. 163–167.
70. Suur inglise-eesti majandussõnaraamat. Tallinn: Tea Kirjastus, 2003.

71. Tamme, A. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 30.03.2004.
72. Tankler, H. Tartu Ülikooli Raamatukogu. Käsikiri H. Tankleri valduses.
73. Tartu Ülikooli ajaloost [WWW] <http://www.ut.ee> (16.05.2004)
74. Tartu Ülikooli arenguplaan aastani 2008 [WWW] <http://www.ut.ee/ta/> (16.05.2004)
75. Tartu Ülikooli Raamatukogu arengukava kontseptsioon <http://intra.utlib.ee/> (16.05.2004) (kasutatav TÜRi sisevõrgus)
76. Tartu Ülikooli Raamatukogu kogud, andmebaasid. [WWW] <http://www.utlib.ee> (16.05.2004)
77. Tartu Ülikooli Raamatukogu põhikiri [WWW] <http://www.utlib.ee> (16.05.2004)
78. Teaduse metodoloogia/ Koostanud R. Vihalem; Tallinn: Eesti Raamat, 1979.
79. Teadusraamatukogudele ja arhiivraamatukogudele esitatavad nõuded, teadusraamatukogu ja arhiivraamatukogu nimetamise tingimused ja kord // Riigi Teataja Lisa, 2002, 13, 163.
80. Tohvre, T. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 29.03.2004.
81. Tärnpuu, L. Haridusprotsessi modelleerimise võimalusi. // Haridus 1999, lk. 24.
82. UKOLN. Models. [WWW] <http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/> (16.05.2004)
83. UMUC Distance Education Book Delivery. [WWW] <http://www.umuc.edu/library/victor/bookdev/bookdelivery.html#who> (16.05.2004)
84. University Library Standards. [WWW] <http://www.ala.org/template.cfm?section=Search&template=/Search/SearchDisplay.cfm> (16.05.2004)
85. University of Wisconsin-Madison Steenbock Memorial Library. [WWW] <http://steenbock.library.wisc.edu/extension/extension.htm> (16.05.2004)
86. Uverskaja, E. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 31.03.2004.
87. Valk, A. Ekspertküsitlus. Mare-Nelli Ilus, 19.03.2004.
88. Vihalem, A. Marketing: turg, toode, tarbija. Tallinn: Külim, 1997.
89. Vihalem, A. Turunduse alused. Tallinn: Külim, 2003.
90. Virkus, S. Library and information literacy services in open and distance learning // Open 2001: Knowledge information and democracy in the open society: the role of the library and information sector: Proceedings of the 9th International BOBCATSSS Symposium on Library and Information Science:

- Vilnius University, Vilnius, Lithuania. January 29–31, 2001. Vilnius: Vilnius University, 2001, p. 376–383.
91. Weingand, D. E. Future-driven library marketing. Chicago, London: American Library Association, 1998.
 92. Weingand, D. Future-driven library marketing. Chicago, London; American Library Association, 1998.
 93. Weingand, D. Marketing/Planning Library and Information Services. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1999.
 94. Whittaker, K. The Basics of Library-based User Services. London: Library Association Publishing Ltd. 1993.
 95. Wisconsin Library Services [WWW] <http://www.wils.wisc.edu/disted/> (16.05.2004)

TARTU ÜLIKOOLI RAAMATUKOGU TEENUSED

PÕHITEENUSED

I. Teavikute kättesaadavaks tegemine

Teenuse grupid, liigid ja variandid

- 1) Trükiste laenutamine;
 - Hoidlast tellitavad trükised kohapeal kasutamiseks, koju laenutamiseks.
 - Avariilult laenutatavad trükised kohapeal kasutamiseks, koju laenutamiseks.
 - Arhiivseksemplari laenutamine;
 - Kaitsmisele minevate väitekirjade laenutamine.
 - Trükiste deponeerimine ülikooli allüksuste raamatukogudesse uute teadusajakirjade jooksev deponeerimine, soovitud raamatute tähtajaline deponeerimine.
- 2) Käsikirjade ja visuaalteavikute laenutamine;
 - Trükivariandi tellimine;
- 3) *On-line* teavikute kättesaadavaks tegemine;
 - *Password*'i vajavad andmebaasid ja ajakirjad;
 - Veebis vabalt kättesaadavad teavikud;
- 4) Digitaalsete teavikute laenutamine;
 - CD-ROM-ide laenutamine;
 - CD-de laenutamine;
 - DVD-de laenutamine;
- 5) Audio-videomaterjalide laenutamine;
 - Videofilmide laenutamine;
 - Helikassettide laenutamine;
 - Vinüülplaatide laenutamine;
- 6) Mikroandjate laenutamine;
 - Mikrofilmide laenutamine;
 - Mikrokaartide laenutamine;
- 7) Raamatukogudevaheline laenus (RVL);
 - Elektrooniline dokumendiedastus;
 - Trükiste tellimine teistest raamatukogudest;
 - Artiklite tellimine teistest raamatukogudest;

II. Infoteenused

Teenuse grupid, liigid ja variandid

- 1) Bibliograafiateenus;
 - Bibliograafianimestiku koostamine**;
 - Bibliograafianimestiku redigeerimine;
- 2) Teatmeteeningus;
 - Päringutele vastamine
teeninduspunktides;
elektrooniliselt;
kirja teel;
telefoni teel;
 - Erialareferentide individuaalkonsultatsioonid*;
 - E-andmebaaside konsultatsioon.
- 3) Infootsingu võimaldamine;
 - Elektronkataloog;
 - Raamatukogu veebisait infoportaalina;

III. Kasutajakoolitus

Teenuse grupid, liigid ja variandid

- 1) Esmatasandi lugejakoolitus;
 - Õppus TÜ esmakursuslastele;
 - Õppus TÜ lepingupartneriteks olevate Eesti ülikoolide üliõpilastele;
 - Vabakoolitus
raamatukogus,
virtuaalne*.
- 2) Erialase infootsingu koolitus;
- 3) Õppejõu assisteerimine ainekursuse ettevalmistamisel;
- 4) Erikursused;
 - Õppus e-andmebaaside kasutamiseks;
 - Õppus kataloogide süvendatud kasutamiseks,
 - Käsikirjade ja haruldaste raamatute tutvustamine;

KERGENDAVID TEENUSED

Teenuse grupid, liigid ja variandid

- 1) Üldinfo
teeninduspunktides,
paber kandjal,
raamatukogu veebilehel.

- 2) Lugejaks registreerimine raamatukogus, elektrooniliselt*
- 3) Teavikute tellimine soovisedelitega, elektrooniliselt.
- 3) Laenutähtaja pikendamine laenutuslettides, e-posti teel, telefoni teel,
 - lugeja poolt ESTERis.
- 4) Trükistele järjekorda panemine;
- 5) Ainepakettide kättesaadavaks tegemine trükistest koosnev ainepakett, elektrooniline ainepakett*;
- 5) Lugejate teavitamine
 - viivisevaba perioodi kohta,
 - võlgnevuste kohta e-posti teel, SMS-ga.
 - teaviku laenutähtaja möödumisest
 - teade järjekorraga saabunud raamatu kohta.
- 6) Tekstitöötlus;
- 7) Arvuti väljatrüki võimaldamine;
- 8) Skaneerimine;
- 9) Kopeerimine töötaja kaasabil, iseteeninduslik kopeerimine.
- 10) Sülearvutitele võrgukasutuse võimaldamine;
- 11) Sülearvutite laenutamine;
- 12) IT spetsialisti konsultatsioon tehniliste probleemide (sh tarkvara) korral*;
- 13) Individuaaltööruumide rentimine
- 14) Uudiskirjanduse eksponeerimine raamatukogus näitusena, veebilehel nimestikuna.

- 13) Koopiakaartide müük;
- 15) Diskettide müük;
- 15) Maksete tasumine (viivised, tasulised teenused);
- 16) Riidehoid;
- 17) Kotihoid.

TOETAVAD TEENUSED

- 1) Raamatukogu väljaannete müük;
- 2) Trükiste konserveerimine;
- 3) Trükiste restaureerimine;
- 4) Trükiste köitmine;
- 5) Ruumide rentimine;
- 6) E-posti terminalid;
- 7) Lugejaäritused;
- 8) Näitused (sh personaal- ja kunsti-);
- 9) Joogiautomaat;
- 10) Kohvik;
- 11) Pangaautomaadid;
- 12) R-kiosk;

*teenus on väljatöötamisel

** teenus on tasuline

TEEMAPÄRINGULE VASTAMINE RAAMATUKOGUS

Teenuse kirjeldus Tartu Ülikooli Raamatukogu näitel.

1. Sisenemine raamatukokku

2. Üleriiete ja kottide andmine garderoobi

T Lugeja annab üleriided ja kotid, millega ei ole lubatud siseneda, garderoobi hoiule ja saab vastu numbri.

P Garderoobitöötajad tervitavad lugejaid, panevad üleriided naggisse ja kotid selleks ettenähtud riiulitele.

A Riidehoiunumbrid.

3. Turvavärava läbimine

T Lugeja läbib turvavärava, kus kontrollitakse lugejakaardi olemasolu ja kasutustähtaja möödumist.

P Kontaktisikuks on administraator. Administraator tervitab, vajadusel informeerib lugejakaardi kasutustähtaja möödumisest.

A. Vajalikud on turvaväravad, lugejakaardi luger; arvuti, kus kajastuvad sisenevad lugejad ja telefon.

4. Pöördumine kataloogisaali konsultandi poole !!

T Lugeja pöördub konsultandi poole seminaritöök vajaliku materjali leidmiseks.

P. Kontaktisikuks on konsultant. Vajadusel intervjuerib konsultant lugejat, et selguks täpne soov ja juhatab või abistab teemakohaste materjalide leidmist. Kui ainsaks infoallikaks on elektrooniline andmebaas, siis juhatab lugejale vaba arvuti. Kui lugeja vajab pikemaajalist juhendamist andmebaasiga töötamisel, soovitatakse pöörduda andmebaaside konsultandi juurde. Kui probleem on väga erialaspetsiifiline, palutakse pöörduda erialareferendi poole.

A Vajalikud on kataloogi- ja elektrooniliste andmebaaside otsingut võimaldavad arvutid, märkmepaber.

5. Pöördumine andmebaaside konsultandi poole

T. Vajadusel konsulteeritakse lugejat detailselt andmebaaside kasutusvõimaluses.

P. Kontaktisik on andmebaaside konsultant. Ta näitab otsistrateegiaid, selgitab teksti salvestamise ja väljatrüki võimalusi.

A. Kiiret otsingut võimaldav arvuti.

6. Turvaväravate läbimine

T. Lugeja läbib turvavärava.

P. Kontaktisik on administraator.

A. Vt. sisenemist

7. Üleriiete ja kottide kättesaamine garderoobist.

T. Lugejale tagastatakse numbri vastu tema asjad.

P. Lugejale öeldakse riideid ulatades palun ja head aega.

A.

8. Lahkumine raamatukogust

T – tegevuse kirjeldus; **P** – teeninduspersonali osalus; **A** – abipersonali vajadus, abivahendid; **!!** – erilist tähelepanu nõudev element teenuses.

EKSPERTGRUPI LIIKMED

Asko Tamme – Tartu Linna Keskraamatukogu direktor

Aune Valk – TÜ avatud ülikooli direktor, ülikooli nõukogu liige, raamatukogu nõukogu liige

Gerda Koidla – Tallinna Tehnikaülikooli Raamatukogu asedirektor

Elviine Uverskaja – Tallinna Pedagoogikaülikooli infoteaduste osakonna juhataja

Jaak Järv – TÜ orgaanilise keemia korraline professor, raamatukogu nõukogu esimees

Kai Lugus – Tallinna Pedagoogikaülikooli Akadeemilise Raamatukogu teenindusosakonna juhataja

Kalle Merusk – TÜ õigusteaduskonna dekaan, ülikooli nõukogu liige, professor

Malle Ermel – TÜR raamatukogunduse referent

Tiina Tohvre – Eesti Põllumajandusülikooli raamatukogu juhataja

Tõnu Lehtsaar – TÜ õppeprorektor, ülikooli nõukogu liige, professor

Uljana Ivanova – TÜ Üliõpilasesinduse haridustoimkonna esinaine

EKSPERTKÜSITLUS

1. Arvestades ressursside piiratust ühelt poolt ja teiselt poolt vajadust muuta teenused üha personaalsemaks, on raamatukogul vaja määratleda ühesuguste tunnustega ja vajadustega sihtgrupid. Uute teenuste väljatöötamisel lähtutakse eelkõige sihtgruppide vajadustest. Töö autor näeb TÜR-is järgmisi sihtgruppe:

- **TÜ õppejõud**
- **TÜ üliõpilased** (sh magistrandid ja doktorandid),
- **TÜ avatud ülikooli üliõpilased,**
- **TÜ teenistujad,**
- **TÜ lepingupartneriteks olevate teiste Eesti ülikoolide õppejõud ja üliõpilased** (Eesti Põllumajandusülikool, Balti Kaitsekolledž, Kaitseväe Ühendatud õppeasutused jne.),
- **erivajajadustega üliõpilased,**
- **muud lugejad**

Millised sihtgrupid Te lisaksite või ära jätaksite?

2. Missugustele eelnimetatud sihtgruppidele teenuste arendamine/pakkumine peaks olema prioriteetne ülikooliraamatukogus (sh TÜR-is)?

3. Ülikooliraamatukogu teenuseid mõjutavad lisaks sihtgruppide vajadustele ka mitmed ülikooli ja raamatukoguga seotud komponendid.

Töö autor peab vajalikuks arvestada järgmiste komponentidega:

Ülikoolipõhised:

ülikooli arengukava,
 ülikooli ajalooline traditsioon,
 ülikooli erialaraamatukogude võrk,
 õpetamismeetodid ülikoolis

raamatukogupõhised:

raamatukogu põhikiri,
 raamatukogu arengukava,
 raamatukogu ajalooline traditsioon,
 raamatukogu kogud,
 Eesti raamatukogude võrk.

Missugused komponendid Teie arvates on eriti olulised?

4. Tartus on lisaks Tartu Ülikoolile veel 10 kõrgkooli ning enamik nendest on huvitatud TÜR-i kasutamisest samadel alustel Tartu Ülikooliga (komplekteerimisotsuste mõjutamine, kojulaenusõigus, esmakursuslaste koolitus jne.) Kas Teie arvates peaks ka teistel Tartu kõrgkoolidel olema TÜ-ga võrdsed õigused? Millistel tingimustel (külastusmaks, komplekteerimisraha...)

5. Põhiteenuseid arendatakse ja finantseeritakse eelisjärjekorras. Põhiteenused on raamatukogu kasutajatele traditsiooniliselt tasuta. Töö autor liigitab ülikooliraamatukogu (sh TÜR-i) põhiteenusteks (vt ka Lisa 1):

- **teavikute kättesaadavaks tegemine;**
- **infoteenused;**
- **kasutajakoolitus.**

Kas nõustute pakutud valikuga või näete põhiteenustena veel teisigi tegevusi?

6. Missuguseid teenuseid peaks Teie arvates praegu ülikooliraamatukogus (sh TÜR-is) eelisarendama?

7. Millised ülikooliraamatukogu teenused (sh TÜR-is) võiksid olla Teie arvates tasulised?

8. Kergendavaid teenuseid pakub raamatukogu selleks, et põhiteenused hästi toimiksid. Traditsiooniliselt on need raamatukogudes osaliselt tasulised (näiteks kopeerimine), kuid võivad olla ka tasuta (näiteks arvutite kasutamine). Milliste kergendavate teenuste väljaarendamine on Teie arvates ülikooliraamatukogudes (sh TÜR-is) prioriteetne (vt ka Lisa 1).

9. Toetavaid teenuseid kasutatakse organisatsiooni maine tõstmiseks või konkurentsieelise saavutamiseks. Tavaliselt on need tasulised. Milliseid toetavaid teenuseid (vt lisa 1) peaks Teie arvates pakkuma ülikooliraamatukogu (sh TÜR) ja milliseid tuleks vältida? Miks?

10. Teenuste paketi kujundamisel on kõige olulisem saada võimalikult täpset tagasisidet raamatukogu kasutajatelt. Mida peaks Teie arvates tegema tihedama ja parema kontakti saamiseks ülikooli ja raamatukogu vahel? Milline informatsioon raamatukogu kohta peaks ülikoolis olema eelkõige kättesaadav? Millisel moel?