

TTÜ raamatukogu teenuste kvaliteedi uuring LibQUAL+

2016. aastal osales TTÜ raamatukogu rahvusvahelises teenuste kvaliteedi uuringus LibQUAL+. Ameerika Teadusraamatukogude Ühingu (ARL) väljatöötatud LibQUAL+ meetodika on mõeldud teadusraamatukogude teenuste kvaliteedi mõõtmiseks ja analüüsimiseks kasutades kasutajate tagasisidet. Euroopa Teadusraamatukogude Ühendus LIBER moodustas LibQUAL+ uuringus osalevatest Euroopa raamatukogudest konsortsiumi, kuhu kuulusid raamatukogud Soomest, Taanist, Suurbritanniast, Hispaaniast, Sloveeniast ja Eestist – kokku 15 teadusraamatukogu. Eestis viisid LibQUAL+ uuringu läbi Tartu Ülikooli raamatukogu (TÜR) ja Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu (TTÜR). ARL tegi osalevatele raamatukogudele kättesaadavaks uuringuga kogutud andmestiku ja tulemuste kokkuvõtte ning ka LIBERi konsortsiumi koondtulemused.

Uuringu eesmärk oli välja selgitada, kui edukas on raamatukogu kasutajate toetamisel õpingutes, uurimistöös ja õpetamisel. LibQUAL+ standardiseeritud küsimustikku saavad uuringut korraldavad raamatukogud täiendada viie omapoolse küsimusega. LIBERi töögrupi poolt lisati küsimused, mis kajastavad teadusraamatukogude uusi võimalusi kasutajate toetamiseks, näiteks avatud juurdepääsuga väljaannete propageerimine, teadustöö hindamise toetamine, nõustamine autoriõiguste jm küsimustes. Küsitlusele vastajatel oli võimalus ka oma hinnanguid kommenteerida ja teha ettepanekuid. Nii ühe raamatukogu uuringu tulemuste põhjal kui ka sarnaste raamatukogude uuringutulemusi võrreldes saab hinnata, millisel määral vastavad raamatukogude teenused kasutajate ootustele.

LibQUAL+ meetodika

LibQUALi 22 põhiküsimust, mille alusel saavad kasutajad raamatukoguteeninduse kvaliteeti hinnata, on rühmitatud kolme valdkonda: raamatukogutöötajate oskused ja hoiakud kasutajate teenindamisel (teeninduse mõju), informatsiooni kättesaadavus (inforessursid ja nende kasutamise võimalused) ning raamatukogu kui ruum (füüsiline keskkond). Küsimustikule vastajatel palutakse anda hinnanguid 9-pallisel skaalal kolmes kategoorias: madalaim vastuvõetav tase ehk minimaalsed ootused, soovitud tase ja hetkel tajutud tase. Vastanute hinnangute alusel selgitatakse lahknevused eelnimetatud tasemete vahel. Minimaalsete ootuste ja hetkel tajutud taseme vahel esinev lahknevus arvutatakse järgmiselt: hetkel tajutud tasemele antud punktidest lahutatakse madalaima vastuvõetava taseme punktid iga küsimuse ja iga vastaja kohta – tulemus näitab, millisel määral rahuldavad teenused kasutajate minimaalseid ootusi (nt +1,2 on parem kui +1,0; kui lahknevus on negatiivne, siis jääb teenuse kvaliteet allapoole kasutajate minimaalseid ootusi). Hetkel tajutud taseme ja soovitu vahel esinev lahknevus arvutatakse järgmiselt: hetkel tajutud tasemele antud punktidest lahutatakse soovitud tasemele antud punktid iga küsimuse ja iga vastaja kohta – tulemus näitab, millisel määral ületavad teenused taset, mida kasutajad sooviksid kogeda (nt -0,5 on parem kui -1,0; kui lahknevus on positiivne, siis ületab teenuse kvaliteet kasutajate ootusi).

Veebiküsitlus

TTÜ raamatukogu kasutajate veebiküsitlus viidi läbi ajavahemikul 21.03-21.04.2016. Veebiküsitluses osales 858 TTÜ raamatukogu teenuste kasutajat, neist 734 (85,5%) vastas eestikeelsele ja 124 (14,5%) ingliskeelsele küsimustikule. 51% vastanutest esindasid inseneri- ehk tehnikateadusi, 25% sotsiaal- ja majandusteadusi, 13% reaalteadusi ja 11% muid teadusi. Andmed vastajagruppide kohta on toodud tabelis 1.

Tabel 1. LibQUAL+ uuringus osalenud.

	Arv	%
Üliõpilased	677	78,9
sh bakalaureuseõpe/diplomiõpe	381	44,4
magistriõpe/doktoriõpe	296 (248/48)	34,5
Õppejõud ja teadustöötajad	74	8,6
Haldus-tugistruktuuri töötajad	26	3,0
Ülikoolivälised lugejad	81	9,4
Kokku	858	100

LibQUAL+ uuringu tulemusi**Inforessursside kasutamine**

Tabelis 2 on toodud tulemused raamatukogu inforessursside ja raamatukoguga mitte seotud võrguvärvate kasutamise sageduse kohta. Raamatukogu inforessurssi kohapeal kasutab vähemalt kord nädalas ligi kolmandik ja veebi kaudu üle kolmandiku vastanutest. Interneti otsimootoreid ja teisi raamatukoguga mitte seotud võrguvärvaid kasutab igapäevaselt 80% vastanutest.

Tabel 2. TTÜ raamatukogu jm inforessursside kasutamise sagedus.

	Iga päev	Kord nädalas	Kord kuus	Kord kvartalis	Mitte kunagi	Arv/%
Kui tihti kasutate inforessurssi raamatukogus kohapeal?	44 5,19%	222 26,18%	295 34,79%	250 29,48%	37 4,36%	848 100,00%
Kui tihti kasutate raamatukogu pakutavaid inforessurssi veebi kaudu?	63 7,43%	229 27,00%	277 32,67%	212 25,00%	67 7,90%	848 100,00%
Kui tihti kasutate infootsimiseks Yahoo™, Google™, või teisi raamatukoguga mitte seotud võrguvärvaid?	678 79,95%	87 10,26%	30 3,54%	29 3,42%	24 2,83%	848 100,00%

Küsitluse tulemused näitavad, et ootuspäraselt kasutavad üliõpilased raamatukogu inforessurssi kohapeal keskmisest mõnevõrra sagedamini: bakalaureuse- ja diplomiõppe üliõpilastest iga päev või kord nädalas kokku 35% ning magistri- ja doktoriõppe üliõpilastest ligi 33%. Bakalaureuse- ja diplomiõppe üliõpilased kasutavad raamatukogu inforessurssi veebi kaudu iga päev või kord nädalas keskmisest mõnevõrra vähem (30%) ning magistri- ja diplomiõppe üliõpilased enam (umbes 40%). Uuringus osalenud õppejõududest ja teadustöötajatest kasutab raamatukogu inforessurssi iga päev või kord nädalas kohapeal ligi 26% ning veebi kaudu 60%. Õppejõudude ja teadustöötajate seas on vastanutest kõige enam neid, kes raamatukogu inforessurssi üldse ei kasuta – ligi 18%.

Hinnangud 22 põhiküsimuse kohta

Raamatukogutöötajate oskusi ja hoiakuid hinnates oli vastanutele kõige olulisem nende valmisolek ja pädevus küsimustele vastamisel – nii madalaimale vastuvõetavale, soovitud kui ka hetkel tajutud tasemele antud punktid olid siin kõige kõrgemad (vt tabel 3). Vastanute rahulolu nende teeninduskvaliteedi näitajatega oli kõrge, kuna hetkeseisule antud keskmised punktid olid vastavalt 7,98 ja 7,79 ning lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel vastavalt 0,30 ja 0,43. Lisaks olid vastanute ootused ja samas ka rahulolu kõrge, kui hinnati raamatukogutöötajate abivalmidust ja usaldusväarsust teenindusprobleemide lahendamisel. Vähem tähtsustasid vastanud näiteks seda, et raamatukogutöötajad sisendavad kasutajatesse enesekindlust ja kasutajatele pööratakse individuaalset tähelepanu.

Informatsiooni kättesaadavuse hindamisel olid vastanud kõige nõudlikumad ja samas võrdlemisi rahulolevad raamatukogu elektrooniliste infoallikatega ning infole juurdepääsu võimaldavate vahenditega (kaasaegne tehnika, raamatukogu koduleht). Kõige suuremad ootused olid vastanutel seotud elektrooniliste inforessursside kättesaadavusega kodus või ülikoolis – soovitud tasemele antud punktide keskmine oli 8,38 ning lahknevus hetkeseisu ja soovitud taseme vahel -1,07. Samas olid selle teenuse osas vastanute minimaalsed ootused teiste info kättesaadavuse võimalustega võrreldes keskmisest väiksemad, aga rahulolu hetkeseisuga keskmise lähedal. Trükitud materjalide kättesaadavuse hetkeseisu hinnati kõige madalamalt, ka hinnangud minimaalsete ootuste ja soovitu järgi olid keskmisest madalamad. Siingi oli lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel -1,07.

Raamatukogu füüsilist keskkonda hinnates soovisid uuringus osalenud kõige enam, et raamatukogu pakuks vaikset ala omaette töötamiseks ning parimat paika õppimiseks või uurimistööks. Vastanud hindasid kõrgelt TTÜ raamatukogu kui mugavat ja kutsuvat asukohta – hetkel tajutud tasemele antud punktid olid kõrgeimad (8,01) ning lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel väiksem (-0,25) kõigi 22 põhiküsimuse seas.

Vastajagruppide lõikes võib hinnangutes täheldada mitmeid erinevusi. Bakalaureuse- ja diplomioõppe üliõpilaste rahulolu teenustega võib pidada keskmisest kõrgemaks. Keskmisest rahuolevamad on nad teenustega, mis võimaldavad kõrvalise abita infot leida, nagu raamatukogu koduleht jt otsivahendid. Keskmisest mõnevõrra suuremad lahknevused hetkeseisu ja soovitu vahel on bakalaureuse- ja diplomioõppe üliõpilaste hinnangul õppima innustava keskkonna, rühmatööruumide ja vaikuse osas. Magistri- ja doktoriõppe üliõpilaste hinnangud on kõigi vastanute keskmisest mõnevõrra kõrgemad nii madalaima vastuvõetava kui ka soovitud taseme järgi, aga hetkeseisule kriitilisemad. Vähem on magistri- ja doktoriõppe üliõpilased rahul neile tööks vajalike trükitud ja elektrooniliste infoallikate kättesaadavusega – lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel oli keskmisest mõnevõrra suurem. Ka õppejõudude ja teadustöötajate minimaalsed ootused on keskmisest kõrgemad. Keskmisest mõnevõrra vähem on nad hetkeseisu hinnates rahul elektrooniliste inforessursside kättesaadavusega kodus või ülikoolis. Trükimaterjalide osas on õppejõudude ja teadustöötajate ootused keskmisest väiksemad ja rahulolu hetkeseisuga kõrgem. Elektrooniliste infoallikate kättesaadavuse ja kaasaegse tehnika osas on nende ootused ja rahulolu hetkeseisuga keskmisest kõrgemad ning lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel väiksem keskmisest. Väga kõrgelt hindasid õppejõud ja teadustöötajad raamatukogutöötajate vastutulelikkust ja valmidust küsimustele vastamisel ning raamatukogu kui mugavat ja kutsuvat asukohta. Nende näitajate osas on raamatukogu isegi ületanud õppejõudude ja teadustöötajate ootusi – hetkel tajutud tasemele antud punktid on kõrgemad soovitud tasemele antud punktidest.

Tabel 3. LibQUAL+ uuringus osalenute keskmised hinnangud 22 põhiküsimusele.

	Madalaim vastuvõetav tase*	Soovitud tase*	Hetkel tajutud tase*	Lahknevus minimaalsete ootuste ja hetkeseisu vahel**	Lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel***
Raamatukogutöötajate oskused ja hoiakud (Teeninduse mõju)					
Raamatukogu töötajad sisendavad kasutajatesse enesekindlust	5,04	7,54	6,75	1,71	-0,80
Kasutajatele pööratakse individuaalset tähelepanu	4,82	6,95	6,44	1,62	-0,50
Raamatukogutöötajad on alati vastutulelikud	6,14	8,20	7,72	1,58	-0,47
Raamatukogutöötajad on valmis küsimustele vastama	6,55	8,27	7,98	1,42	-0,30
Raamatukogutöötajad on pädevad küsimustele vastama	6,45	8,22	7,79	1,34	-0,43
Raamatukogutöötajad suhtuvad kasutajatesse hoolivalt	6,14	8,03	7,62	1,48	-0,41
Raamatukogutöötajad mõistavad kasutajate vajadusi	6,13	8,02	7,46	1,33	-0,56
Raamatukogutöötajad on valmis kasutajaid aitama	6,32	8,20	7,77	1,45	-0,43
Usaldusväärsus teenindusprobleemide lahendamisel	6,41	8,17	7,74	1,32	-0,43
Informatsiooni kättesaadavus					
Elektrooniliste inforessursside kättesaadavus kodus või ülikoolis	6,12	8,38	7,31	1,19	-1,07
Raamatukogu kodulehelt on võimalik ise infot leida	6,36	8,32	7,46	1,11	-0,86
Mulle tööks vajalike trükitud materjalide kättesaadavus	6,15	8,17	7,10	0,95	-1,07
Mulle vajalike elektrooniliste infoallikate kättesaadavus	6,48	8,36	7,43	0,95	-0,93
Kaasaegne tehnika, mis kergendab juurdepääsu vajalikule infole	6,39	8,24	7,51	1,12	-0,73
Kergestikasutatavad otsivahendid, mille abil saan ise infot leida	6,25	8,30	7,44	1,19	-0,87
Info on kõrvalise abita lihtsalt juurdepääsetav	6,31	8,29	7,44	1,13	-0,85
Mulle tööks vajalike trükitud ja/või e-ajakirjade kättesaadavus	6,28	8,24	7,26	0,98	-0,98
Raamatukogu kui ruum					
Õppima innustav raamatukogukeskkond	6,00	8,28	7,69	1,69	-0,59
Vaikne ala omaette töötamiseks	6,52	8,35	7,73	1,21	-0,62
Mugav ja kutsuv asukoht	6,23	8,26	8,01	1,78	-0,25
Parim paik õppimiseks või uurimistööks	6,21	8,30	7,45	1,24	-0,84
Rühmatööruumid	5,79	8,11	7,67	1,87	-0,44

* Skaala 1-9.

** Nt 1,2 on parem kui 1,0.

*** Nt -0,5 on parem kui -1,0.

Uuringus osalenute hinnangud 22 põhiküsimusele kolmes kategoorias – madalaim vastuvõetav tase, soovitud tase ja hetkel tajutud tase – näitasid, et lahknevused soovitud ja hetkel tajutud taseme vahel olid väiksemad küsimuste kohta, mis käsitlesid raamatukogutöötajate vastutulelikkust, pädevust jms ning raamatukogu füüsilist keskkonda; suuremad aga näitajate kohta, mis käsitlesid informatsiooni kättesaadavust. Kokkuvõttes jäid kõigi küsimuste puhul vastanute keskmised hinnangud hetkeseisule tolerantsustsooni, st madalaima vastuvõetava ja soovitud taseme vahele.

Vastanute üldhinnangud 22 põhiküsimusele kolmes valdkonnas on toodud tabelis 4. Üldine rahulolu hetkeseisuga oli kõige kõrgem raamatukogu füüsilise keskkonnaga. Kõrgelt hinnati ka raamatukogutöötajate oskusi ja hoiakuid kasutajate teenindamisel, mille puhul oli lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel kõige väiksem. Kõige nõudlikumad olid vastanud informatsiooni kättesaadavuse osas, mille puhul olid keskmised hinnangud kõrgemad nii madalaima vastuvõetava kui ka soovitud taseme järgi. Kokkuvõttes jäi lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel ka informatsiooni kättesaadavuse küsimustes alla -1,0.

Tabel 4. LibQUAL+ uuringus osalenute üldhinnangud 22 põhiküsimusele kokkuvõtvalt.

	Madalaim vastuvõetav tase*	Soovitud tase*	Hetkel tajutud tase*	Lahknevus minimaalsete ootuste ja hetkeseisu vahel**	Lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel***
Raamatukogutöötajate oskused ja hoiakud (Teeninduse mõju)	5,99	7,95	7,47	1,48	-0,48
Informatsiooni kättesaadavus	6,29	8,28	7,37	1,08	-0,91
Raamatukogu kui ruum	6,16	8,25	7,71	1,55	-0,54
Üldhinnang	6,14	8,14	7,49	1,35	-0,65

* Skaala 1-9.

** Nt 1,2 on parem kui 1,0.

*** Nt -0,5 on parem kui -1,0.

LIBERi konsortsiumi küsimused

Tabelis 5 on toodud vastanute hinnangud LIBERi konsortsiumi küsimustele Tartu Ülikooli raamatukogu ja TTÜ raamatukogu uuringute ning LIBERi konsortsiumi koondtulemuste põhjal.

Võrreldes TÜRI uuringu ja LIBERi koondtulemustega andsid TTÜRI uuringus osalenud kõrgemad punktid hetkeseisule ja ka soovitud taseme järgi sellistele teenustele, nagu nõustamine autoriõiguste jm küsimustes, teadusandmete haldamisele kaasaitamine ja teadustöö hindamise toetamine. LIBERi koondtulemuste järgi oli küsitluses osalenute rahulolu hetkeseisuga kõige kõrgem kaasaegsete koolituste osas. Koolituste hetkeseisu hindasid vastanud TTÜRI ja TÜRI uuringu põhjal sarnaselt. Kuna aga TTÜRI uuringu tulemuste järgi olid soovitud tasemele antud punktid kõrgemad, siis oli ka lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel suurem (vt tabel 6). Sealjuures olid kõige suuremad ootused magistrantidel ja doktorantidel. Õppejõud ja teadustöötajad olid enamike LIBERi konsortsiumi küsimuste osas hetkeseisuga rahulolevamad ning lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel oli nende hinnangul keskmisest väiksem.

Tabel 5. LibQUAL+ uuringus osalenute keskmised hinnangud LIBERi konsortsiumi küsimustele (skaala 1-9).

	Madalaim vastuvõetav tase			Soovitud tase			Hetkel tajutud tase		
	TÜR	TTÜR	LIBER*	TÜR	TTÜR	LIBER*	TÜR	TTÜR	LIBER*
Nõustamine autoriõiguste, litsenseerimis- ja digiteerimisküsimustes	5,60	5,68	5,66	7,58	7,69	7,13	6,22	6,54	6,34
Teadusandmete haldamisele kaasaaitamine	5,60	5,67	5,90	7,63	7,69	7,35	6,49	6,73	6,55
Avatud juurdepääsuga väljaannete propageerimine	5,56	5,35	5,95	7,67	7,44	7,52	6,41	6,44	6,54
Teadustöö hindamise toetamine näit. bibliomeetria, altmeetria jm hindamisviiside abil	5,52	5,55	5,69	7,29	7,56	7,09	6,38	6,52	6,40
Minu praegustele vajadustele vastavad kaasaegsed koolitused	5,33	5,52	6,06	7,41	7,64	7,62	6,43	6,41	6,85

*LIBERi konsortsiumi 15 raamatukogu, sh TÜR ja TTÜR.

Tabel 6. LIBERi konsortsiumi küsimused: lahknevused minimaalsete ootuste, hetkeseisu ja soovitu vahel, mis tulenevad hinnangutest tabelis 5.

	Lahknevus minimaalsete ootuste ja hetkeseisu vahel**			Lahknevus hetkeseisu ja soovitu vahel***		
	TÜR	TTÜR	LIBER*	TÜR	TTÜR	LIBER*
Nõustamine autoriõiguste, litsenseerimis- ja digiteerimisküsimustes	0,61	0,86	0,68	-1,36	-1,14	-0,80
Teadusandmete haldamisele kaasaaitamine	0,89	1,06	0,64	-1,14	-0,95	-0,80
Avatud juurdepääsuga väljaannete propageerimine	0,84	1,09	0,59	-1,27	-1,00	-0,98
Teadustöö hindamise toetamine näit. bibliomeetria, altmeetria jm hindamisviiside abil	0,86	0,97	0,71	-0,90	-1,04	-0,69
Minu praegustele vajadustele vastavad kaasaegsed koolitused	1,10	0,89	0,78	-0,98	-1,23	-0,77

*LIBERi konsortsiumi 15 raamatukogu, sh TÜR ja TTÜR.

** Nt 1,2 on parem kui 1,0.

*** Nt -0,5 on parem kui -1,0.

Üldine rahulolu raamatukogu teenuste kvaliteediga

Nii LIBERi konsortsiumi koondtulemuste kui ka Tartu Ülikooli raamatukogu ja TTÜ raamatukogu uuringu põhjal hindasid vastanud kõige kõrgemalt seda, et raamatukogu aitab neil teadusuuringuid või tööd tõhusamalt teha ning oma teadusalal või töös edasi jõuda (vt tabel 7). Ka vastanute üldine rahulolu sellega, kuidas neid raamatukogus koheldakse, oli kõrge. TTÜRi uuringu tulemuste põhjal oli õppejõudude ja teadustöötajate rahulolu eelnimetatud küsimuste osas keskmisest kõrgem, lisaks olid nad keskmisest rahuolevamad sellega, kuidas raamatukogu toetab neid uurimistöös ja/või õpetamisel. Infootsioskuste õpetamisega olid keskmisest rahuolevamad TTÜ bakalaureuse- ja diplomioõppe üliõpilased, kes hindasid keskmisest kõrgemalt ka seda, et raamatukogu aitab neil eristada usaldusväärset infot ebausaldusväärsest.

Tabel 7. LibQUAL+ uuringus osalenute üldine rahulolu raamatukogude teenuste kvaliteediga (skaala 1-9)

	TÜR	TTÜR	LIBER*
Raamatukogu aitab mul huvipakkuvate teemadega kursis olla	6,33	6,52	6,10
Raamatukogu aitab mul oma teadusalal või töös edasi jõuda	7,35	7,35	7,04
Raamatukogu aitab mul teadusuuringuid või tööd tõhusamalt teha	7,36	7,47	7,11
Raamatukogu aitab mul eristada usaldusväärset infot ebausaldusväärsest	6,35	6,53	6,04
Raamatukogu õpetab mulle tööks või õpinguteks vajalikke infootsioskusi	6,13	6,56	6,53
Üldiselt olen sellega rahul, kuidas mind raamatukogus koheldakse	7,99	7,98	7,90
Üldiselt olen sellega rahul, kuidas raamatukogu toetab mind õpingutes, uurimistöös ja/või õpetamisel	7,35	7,58	7,25
Kuidas hindate raamatukogu teenuste üldist kvaliteeti?	7,64	7,80	7,45

*LIBERi konsortsiumi 15 raamatukogu, sh TÜR ja TTÜR.

Kommentaariid ja ettepanekud

TTÜ raamatukogu küsitlusele vastanud esitasid üle 340 kommentaari, millest enamus käsitles LibQUAL+ uuringu põhiküsimusi, nagu raamatukogutöötajate oskused ja hoiakud, inforessursside kättesaadavus ja raamatukogu füüsiline keskkond. Viiendik kommentaaridest sisaldas positiivset raamatukogu kasutamise kogemust.

Kommentaariid väljendati rahulolu raamatukogutöötajate aadressil, kiideti väga head ja kiiret teenindust. Paljude hinnangul on töötajad asjatundlikud ja abivalmid ning orienteeruvad hästi oma valdkonnas ja annavad nõu. Töötajaid iseloomustati veel järgmiselt: nad on asjalikud, professionaalsed, koostöö- ja suhtlusaldid, korrektsed, südamlilikud, sõbralikud, heatahtlikud, viisakad, sümpaatsed, suurepäraseid. Üks üliõpilane kirjutas: „Üldpildis on raamatukogu personal TTÜ raamatukogu kaubamärgi tugevus. Võiksid vaid rohkem naeratada.“ Teise üliõpilase arvamus: „Töötajate professionaalne tase (suhtumine üliõpilastesse, küsimustele vastamine, abiks olemine) on viimase aastaga tõusnud märgatavalt – on näha erinevust.“ Mõne üliõpilase kogemus ei ole siiski nii positiivne olnud ja töötajatel soovitati olla rohkem avatumad ja tähelepanelikumad. Välisüliõpilane leiab, et töötajate inglise keele oskus võiks olla parem.

Informatsiooni kättesaadavust kommenteerides väljendati rahulolu uute erialaraamatute tellimise võimaluse ja valikuga ning juurdepääsuga teadusandmebaasidele. Mõned aga kurtsid, et teatud erialadel on vähe uusi õpikuid või ei ole piisavalt eksemplare ning vahel ei saa kätte mõne artikli täisteksti. Raamatukogul soovitati teha TTÜ õppejõudude õppematerjale rohkem kättesaadavaks digitaalselt. Sooviti, et kaugligipääs raamatukogu andmebaasidele oleks lihtsam. Kui osa lugejaid peab raamatute paigutust avariiuulitel loogiliseks ja neil ei ole raskusi nende leidmisega, siis mõned lugejad ei leia vajalikke raamatuid kergesti üles. Seepärast soovisid nad rohkem juhiseid või interaktiivset kaarti raamatute paigutuse kohta. Kurdeti, et arvutid on aeglased ja sooviti, et arvutites oleksid kättesaadavad mõned uued tarkvarapaketid.

Ettepanekuid tehti ka koolituse läbiviimise kohta esmakursuslastele, et paremini orienteeruda raamatukogu teenustes ja infoallikates. Koolitust sooviti ka doktoriõppe tasemele, mis toetab akadeemilist kirjutamist ja publitseerimist.

Paljudes kommentaarides kiideti raamatukogu meeldivat keskkonda, atraktiivset sisekujundust ja avatud planeeringut. Raamatukogu atmosfääri peetakse mõnusaks, hubaseks, rahulikuks, lahedaks ja tööd soodustavaks. Üliõpilased on leidnud siin vaiksed kohad õppimiseks ja keskendumiseks. Mõne kasutaja arvates on raamatukogu õhkkond nii hea, et tekitab lausa koduse tunde. Üliõpilastele meeldib, et raamatukogu on lähedal õppehoonetele ja kohvik on ka samas majas. Ka lahtiolekuaeg suvekuudel on lugejatele sobiv.

Leitakse, et töökohti on palju ja need on väga hästi varustatud; saab kasutada arvutit, koopiamasinat ning automaate raamatute laenamiseks ja tagastamiseks. Ühe magistrandi arvamus: „TTÜ raamatukogu on kindlasti tudengi jaoks Tallinna parim (kui mitte Eesti). Siin on väga head võimalused õppimiseks igale inimesele (individuaaltööruumid, rühmatööruumid, avatud töölauad). Keskkond on õppimiseks ideaalne.“

Mõnele siiski ei meeldi, et lugejakohad on liiga tihedalt kokku pandud ja nad sooviksid privaatsemaid kohti ja ka „laisklemisalasid“. Aeg-ajalt on häiriv teiste lugejate liigne sagimine ja kõnelused omavahel või mobiiltelefonidega. Sooviti ka rohkem rühmatöörume ja pikemaid lahtiolekuaegu.

Kokkuvõttes väljendasid paljud kasutajad rahulolu raamatukogu teenustega, tänasid tubli töö ja abi eest ning soovisid edu arenguteks.

Raamatukogu tänab omakorda kõiki, kes leidsid aega uuringus osalemiseks, oma ettepanekute ja soovide esitamiseks.

Kokkuvõtte koostas: Aiki Tibar