

Tallinna Ülikool
Digitehnoloogiaste Instituut

Kristiin Meos

**ELEKTROONILISE INFOTEENINDUSE KVALITEEDI
HINDAMINE TALLINNA KESKRAAMATUKOGU
NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja lektor Aira Lepik

Tallinn 2016

AUTORIDEKLARATSIOON

Deklareerin, et käesolev magistritöö on minu iseseisva töö tulemus.

Esitatud materjalide põhjal ei ole varem akadeemilist kraadi kaitstud.

Töös kasutatud kõik teiste autorite materjalid on varustatud vastavate viidetega.

Töö valmis lektor Aira Lepiku juhendamisel

19.05.2016 a.

Töö autor Kristiin Meos

Töö vastab magistritööle esitatavatele nõuetele.

Lubatud kaitsmisele.

19.05.2016 a.

Juhendaja lektor Aira Lepik

LIHTLITSENTS LÕPUTÖÖ REPRODUTSEERIMISEKS JA LÕPUTÖÖ KÄTTESAADAVAKS TEGEMISEKS

Mina, Kristiin Meos (sünnikuupäev: 10.11.1991)

1. annan Tallinna Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose: Elektroonilise infoteeninduse kvaliteedi hindamine Tallinna Keskraamatukogu näitel,

mille juhendaja on Aira Lepik,

säilitamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu repositooriumis.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Kristiin Meos

SUMMARY

The Master's thesis „Evaluating the Quality of Electronic Reference at Tallinn Central Library“ was written in Estonian and has 85 pages, including four appendixes and six figures. Thesis refers to 31 references to literature and internet sources.

The subjects of the thesis are: ELECTRONIC REFERENCE, E-MAIL REFERENCE, LIBRARY SERVICES, REFERENCE SERVICES, EVALUATION, MYSTERY SHOPPING, UNOBTRUSIVE OBSERVATION METHODS, PUBLIC LIBRARIES, USER SATISFACTION.

The aim of the thesis was to ascertain and analyze the deficiencies of electronic reference at Tallinn Central Library and to improve ways in which librarians answer to electronic enquiries.

The research questions were:

- Which are the main deficiencies in the answers to electronic enquiries?
- What is the extent to which wrong answers or no answer at all occur in the answers to electronic enquiries?
- What are the text formatting mistakes in the answers to electronic enquiries?
- Which additions need to be made in order to improve the existing way in which librarians answer to electronic enquiries?

The object of the study was e-mail-based electronic reference at Tallinn Central Library.

To achieve the answers to research questions the author conducted a combined research – mystery shopping. Author sent out 168 enquiries. 9,5% of enquiries did not get an answer, so a total of 154 (152 enquiries and two specified questions) answers were analyzed. The main deficiencies in the answers to electronic enquiries were incorrect answers (17,5 %), librarian did not explain the search (66%), there was no reference interview (93,5%), the answer was ambiguous (26,6%), the librarian did not encourage the user to write/call/come to the library again (58%).

There were also some mistakes in text formatting. Main mistakes were in greetings (28%) and signatures (36,4%), grammatical errors (11%), different font and background colour due to copying text from a website (17%).

To improve ways in which librarians answer to electronic enquiries, the author of this Master's thesis will modify the documents that help librarians answer electronic enquiries. The author will also carry out training and workshops quarterly, to remind librarians what is expected of them. Furthermore, the author is also planning to carry out another mystery shopping exercise the following year to determine whether the service has improved after the first mystery shopping exercise or not.

SISUKORD

AUTORIDEKLARATSIOON.....	2
LIHTLITSENTS LÕPUTÖÖ REPRODUTSEERIMISEKS JA LÕPUTÖÖ KÄTTESAADAVAKS TEGEMISEKS	3
SUMMARY	4
SISSEJUHATUS	8
1 UURIMISKIRJANDUSE ÜLEVAADE	11
1.1 Elektrooniline infoteenindus	12
1.1.1 Asünkroonne infoteenindus	13
1.1.2 E-kirjadele vastamise põhjad	16
1.2 Elektroonilise infoteeninduse juhtdokumendid.....	17
1.2.1 Info- ja kasutajateenuste Ühingu juhtdokument	17
1.2.2 Rahvusvaheline Raamatukoguühingute ja –institutsioonide Liidu juhtdokument	19
1.3 Elektroonilise infoteeninduse hindamine	21
1.3.1 Märkamatu hindamise uuringud ja testostlus	23
1.4 Elektroonilise infoteeninduse uuringud	26
2 UURIMISTÖÖ METOODIKA	32
2.1 Tegevusuuring	33
2.2 Ülevaatepeatüki metoodika	35
2.3 Teeninduskokkulepete koostamine ning töötajate koolitamine	36
2.4 Testostude kavandamine	38
2.5 Hindamisprotokolli loomine	39
2.6 Andmete analüüs	40
3 UURIMISTÖÖ TULEMUSED	42
3.1 Testostude tulemused	42
3.2 Arutelu ja soovitused.....	52

KOKKUVÕTE	58
VIITEALLIKATE LOETELU	61
LISAD.....	64
Lisa 1. Teeninduskokkulepped e-kirjadele vastamiseks.....	65
Lisa 2. E-kirjadele vastamise põhjad	68
Lisa 3. Testostude päringud	81
Lisa 4. Hindamisprotokoll	82

SISSEJUHATUS

Käesolev magistritöö on kirjutatud teemal „Elektronilise infoteeninduse kvaliteedi hindamine Tallinna Keskraamatukogu näitel“. Rahvaraamatukogude üheks põhiliseks ülesandeks on kujunenud kasutajate päringutele vastamine. Ka Tallinna Keskraamatukogu teenindusosakonnad ja haruraamatukogud vastavad igapäevaselt raamatukogu kasutajatelt tulevatele päringutele nii raamatukogudes kohapeal, kui ka telefoni ja e-posti teel. Jälgides raamatukogust väljuvate e-kirjade vormistust ja sisu võib tõdeda, et lugejad ei saa oma e-päringutele alati korrektselt vormistatud ja sisukaid vastuseid.

Raamatukogud üle maailma on viimaste aastakümnete jooksul infoteeninduse kvaliteeti raamatukogus kohapeal hinnanud mitmete erinevate meetoditega. Üheks neist on testostlus. Mõnevõrra uuemaks nähtuseks on testostluse kasutamine elektroonilise infoteeninduse hindamiseks. Testostlus võimaldab teenindust näha kasutaja vaatevinklist ning seeläbi välja selgitada elektroonilise infoteeninduse probleemsed kohad ja need parandada. Magistritöö teema on uudne, kuna Eestis pole eelnevalt elektroonilise infoteeninduse kvaliteeti rahvaraamatukogus testostlust kasutades uuritud.

Teema on aktuaalne, sest Eestis on jätkuvalt probleemiks rahvaraamatukogu kasutajate vähenemine. Teenuste analüüsimine ja parandamine kasutaja seisukohast võib kaasa aidata kasutajate rahulolu tõusule ning uute kasutajate leidmisele. Raamatukogu infoteenindusele pakuvad konkurentsi erinevad Internetipõhised otsingumootorid ja e-entsüklopeediad, mida kasutajad kiiruse ja mugavuse tõttu eelistavad. Kasutajate arvu suurendamiseks peaksid rahvaraamatukogud tagama, et nende teenused on kvaliteetsed ja vastavad kasutajate ootusele. Testostluse läbiviimine on üheks võimaluseks saada objektiivne ülevaade raamatukogu elektroonilise infoteeninduse kvaliteedist ning kasutajate rahulolust.

Magistritöö eesmärgiks on välja selgitada ja analüüsida Tallinna Keskraamatukogu elektroonilise infoteeninduse puudusi ning täiustada e-päringutele vastamise korda.

Magistritöö uurimisobjektiks on Tallinna Keskraamatukogu e-posti põhine elektrooniline infoteenindus.

Töö käigus saadakse vastused järgmistele uurimisküsimustele:

- Millised on põhilised puudused, mis esinevad e-päringute vastustes?
- Millisel määral esineb e-päringute vastustes valesid vastuseid või vastuse mitteleidmist?
- Millised vormistuslikud vead esinevad raamatukogust e-päringutele vastuseks saadetavates e-kirjades?
- Milliseid parandusi ja täiendusi on vaja sisse viia kehtivasse e-kirjadele vastamise korda?

Uurimistöö empiirilises osas käsitletavad andmed on kogutud tegevusuuringu käigus. Magistritöö kontekstis on tegevusuuring sobiv uuringudisain, kuna autori eesmärk ongi uurida sotsiaalset olukorda – elektrooniline infoteenindus -, et parandada selle tegevuse kvaliteeti. Andmeid koguti e-kirjade testostlusega. Nende analüüsimiseks on kasutatud kombineeritud uurimismeetodit. Tulemuste näitlikustamiseks on andmed esitatud ka diagrammidena.

Magistritöös on allikmaterjalidena kasutatud nii eesti- kui ka ingliskeelseid allikaid. Antud töö autor tugineb valdavalt ingliskeelsele kirjandusele. Kirjanduse analüüsis on aluseks võetud nii artikleid, uuringuid kui ka raamatuid täistekstandmebaasidest.

Käesolev magistritöö koosneb ingliskeelsest resümeest, sissejuhatausest, kolmest sisupeatükist, kokkuvõttest, viiteallikate loetelust ja lisadest. Töö põhiosa moodustavad kirjanduse ülevaate peatükk, meetodikapeatükk ning uurimistulemuste analüüs.

Esimene peatükk jaguneb neljaks alapeatükiks, millest esimeses tutvustatakse elektroonilist infoteenindust ning täpsemalt ka asünkroonset infoteenindust ja raamatukoguhoidja oskusi digitaalses maailmas. Samuti antakse ülevaade e-kirjadele vastamise põhjadest. Teine alapeatükk on pühendatud elektroonilise infoteeninduse juhtdokumentidele. Kolmandas alapeatükis kirjeldatakse, kuidas on võimalik elektroonilist infoteenindust hinnata. Täpsemalt keskendutakse märkamatu hindamise uuringutele ja testostlusele. Neljandas alapeatükis tutvustatakse nelja elektroonilise infoteeninduse uuringut.

Teises peatükis kirjeldatakse uurimuse käiku – ettevalmistusi ja tegevusuuringu olemust, uuringu läbiviimist, hindamisprotokolli koostamist, andmete kogumist, saadud tulemuste töötlemist ja analüüsi.

Kolmandas, uurimistulemuste peatükis analüüsitakse testostudega saadud andmeid ja võrreldakse tulemusi eelnevate uuringute tulemuste ja seisukohtadega. Samuti antakse soovitusi, mida tulevased uurijad võiksid silmas pidada.

Magistritöös pole kasutusel palju lühendeid, seega ei pidanud magistritöö autor otstarbekaks eraldi välja tuua lühendite loetelu sissejuhatuse ees. Töös tihedalt esinevateks lühenditeks on:

- IFLA – Rahvusvahelise Raamatukoguühingute ja –institutsioonide Liit (*International Federation of Library Associations*)
- RUSA - Info- ja kasutajateenuste Ühing (*Reference and User Services Association*)

Töö vormistamisel on aluseks võetud Tallinna Ülikooli Infoteaduste Instituudi poolt loodud „Üliõpilastööde vormistamise juhend“ (kehtiv alates 04.02.2009).

1 UURIMISKIRJANDUSE ÜLEVAADE

Raamatukogude eesmärgiks läbi ajaloo pole olnud pelgalt raamatute laenutamine, vaid üldisemalt informatsioonile juurdepääsu tagamine. Selleks, et kõik huvilised jõuaksid vajalike materjalideni, pakuvad raamatukogud lugejatele võimalust esitada infopäringuid. Eesti raamatukogudes on teenuse nimetusena kasutusel nii teatme- kui infoteenindus. Teatmeteeningus on infoteeninduse liik, mille ülesanne on teatmestu vahendamine ja päringutele vastamine (*Raamatukogusõnastik*, 2008). Infoteenindus on ühekordsele või pikemaajalisele infovajadusele vastav informatsiooni pakkumine ja inforessursside kättesaadavaks tegemine (*Raamatukogusõnastik*, 2008). Eesti märksõnastik (www.ems.elnet.ee) soovib kasutada viimast mõistet.

Kahjuks tuleb tõdeda, et viimase 20 aasta jooksul on infoteeninduse kasutatavus kahanenud, kuna raamatukogud peavad n-ö võistlema *Google*-i, *Wikipedia* ja muude võimalustega, mida Internet pakub informatsiooni otsimiseks (Accart, 2006). Samuti on telekommunikatsioonivahendid, arvutid, e-post ja Internet muutnud aja ja vahemaa raamatukogu kasutajate jaoks vähem oluliseks. Ka infoteenused pole muutustele immuunseks jäänud (Straw, 2000). Tehnoloogia areng on kohandanud kasutajate infootsikäitumist. Nad ei taha külastada füüsilisi raamatukogusid, vaid eeldavad, et vajalik informatsioon on neile kättesaadav nende isiklikust arvutist ka täiesti kõrvalises asukohas (Sharma et al, 2004).

Käesolevas peatükis tutvustatakse lühidalt elektroonilise infoteeninduse kujunemislugu ning toimimist tänapäeval. Täpsemalt keskendutakse asünkroonsele infoteenindusele, kuna magistr töö uurimisobjektiks on elektrooniline infoteenindus e-posti vahendusel, mis kuulub asünkroonse infoteeninduse alla. Veel on tähelepanu all e-kirjadele vastamise põhjad, mis aitavad raamatukoguhoidjatel lugejatele saata korrektseid eelnevalt loodud vastuseid. Järgnevalt kirjeldatakse kahte rahvusvahelist elektroonilise infoteeninduse juhtdokumenti. Seejärel antakse ülevaade elektroonilise infoteeninduse hindamise võimalustest, täpsemalt märkamatu hindamise uuringutest ning testostlusest. Viimaks tutvustatakse nelja elektroonilise infoteeninduse hindamise uuringut.

Magistritöö autor soovib ära märkida, et erinevates infoteenindust käsitlevates artiklites ja uuringutes kasutatakse e-posti vahendusel toimiva infoteeninduse nimetusena mitmeid termineid, näiteks elektrooniline, digitaalne, virtuaalne või *online* infoteenindus. Viidatud materjalide õigsuse säilitamiseks pole autor termineid muutnud, kuid Tallinna Keskraamatukogu teenindusdirektori Triinu Seppamiga kokkuleppes peetakse Tallinna Keskraamatukogus ja ka käesolevas magistritöös sobivateks terminiteks elektrooniline ja virtuaalne infoteenindus. Nimetatud kahte mõistet kasutatakse magistritöös edaspidi sünonüümidena, välja arvatud viidatud materjalides.

1.1 Elektrooniline infoteenindus

Digitaalne infoteenindus sai alguse 1980. aastatel ja nüüdseks on sellest saanud tavapärase raamatukogu teenus. Digiajastu saabudes hakkasid raamatukogud esmalt avalikustama Internetis otsinguks oma katalooge ning pakkusid korduma kippuvate küsimuste rubriike (Roesch, 2006).

Digitaalne infoteenindus on tegelikult vaid sama traditsioonilise teenuse edasiarendus, mis kerkis esile loomuliku lahendusena, et rahuldada kasutajate vajadusi muutuval tehnoloogiaajastul (Sharma et al, 2004). Digitaalset infoteenindust võib defineerida kui laiemat terminit, mis hõlmab e-ressursse ja virtuaalset suhtlust. Eraldi saab välja tuua ka mõiste „virtuaalne infoteenindus“, mis on pigem üldmõiste, mille alla kuuluvad järgnevad vahendid: digitaalne infoteenindus reaalajas ning e-posti teel, aga ka uuemad kommunikatsioonitehnoloogiad nagu häälkõned arvutite vahendusel ja *online* videokonverentsid (Kern, 2006). Tihti kasutatakse aga digitaalse ja virtuaalse infoteeninduse mõisteid sünonüümidena, lisaks on kasutusel ka terminid elektrooniline infoteenindus ning *online* infoteenindus (Roesch, 2006).

Tehniliselt on digitaalne infoteenindus asjatundjate teadmiste, inimeste suhtluse vahendamise ja erinevate ressursside võrgustik, mis on antud kasutajate käsutusse *online* keskkonnas. Võrgustik kasutab võimalikult palju automatiseeritud vahendeid, et eksperdid saaksid keskenduda n-ö rasketele küsimustele. Kuna automatiseeritud vahendeid pole kuigi kallid e-teenustega liita, saavad digitaalsed raamatukogud pakkuda efektiivset ja kiiret teenust (Sharma et al, 2004).

Tänapäeval on raamatukogude virtuaalsel infoteenindusel konkurente ka äriettevõtete seas. Hermann Roesch (2006) väidab, et seega on oluline tõestada, et raamatukogude infoteenustel on üks suur eelis teiste otsingumootorite ja veebikataloogide ees – traditsiooniline ja ka digitaalne infoteenindus ei püüa vastata kasutajate küsimustele, vaid nende eesmärgiks on pakkuda informatsiooni, mida kasutajad päriselt vajavad. Juba 20. sajandi esimesel poolel tõdeti USA-s, et kasutajad küsivad pigem üldiseid ja eksitavaid küsimusi selle asemel, et artikuleerida, mida nad tegelikult otsivad. Välja selgitamiseks, millist informatsiooni kasutajal päriselt vaja on, hakati arendama tehnikat, mis kannab nimetust „päringuintervjuu“ (Roesch, 2006). Raamatukogunduse ja infoteaduse sõnaraamat Internetis (*ODLIS - Online Dictionary for Library and Information Science*) (2014) selgitab mõistet „päringuintervjuu“, kui inimestevahelist suhtlust, mis toimub raamatukoguhoidja ja raamatukogu kasutaja vahel eesmärgiga välja selgitada kasutaja konkreetne infovajadus. Infovajadus võib tegelikkuses erineda päringust, mille kasutaja esmalt esitas.

Erinevad otsingumootorid suudavad töötada vaid esitatud küsimuse süntaksi ja semantikaga, kuid raamatukogu infoteenindus nii traditsioonilisel kui ka digitaalsel kujul saab arvestada ka pragmaatilise dimensiooniga. Lühidalt, otsingumootorid on objektile orienteeritud, kuid raamatukogu infoteenindus pakub teemale suunatud teenust. Sestap on raamatukogud hästi varustatud, et tulla toime infoühiskonna probleemidega ja see muudab raamatukogud asendamatuks (Roesch, 2006).

1.1.1 Asünkroonne infoteenindus

Nagu põgusalt mainitud, kasutatakse elektroonilise infoteeninduse pakkumiseks erinevaid võimalusi, mida saab jagada kaheks – sünkroonsed ja asünkroonsed. Sünkroonsete vahendite hulka kuuluvad näiteks reaalajas vestlus kasutades kiirsõnumeid, veebis koos-sirvimine, häälkõned arvutite vahendusel ning *online* videokonverentsid. Asünkroonse infoteeninduse alla kuuluvad aga e-post ja veebivormid. Asünkroonset infoteenindust eristab sünkroonselt see, et asünkroonse teenuse puhul on informatsiooni vahetamisel ajaline viivitus (Roesch, 2006), kuid sünkroonse teenuse puhul toimub suhtlus reaalajas. Käesolev magistritöö keskendub asünkroonse infoteeninduse kvaliteedi hindamisele.

Päringuintervjuu läbiviimine raamatukogus kohapeal sõltub kasutajast, raamatukoguhoidjast ja raamatukogus füüsiliselt kohal olevast kogust. Elektroonilise päringuintervjuu puhul aga paljud tavapärased piirangud ei kehti (Straw, 2000). E-post on kõige varasem ja ilmselt ka kõige levinum digitaalse infoteeninduse vorm (Sharma et al, 2004). Infoteenindust e-posti vahendusel on tehniliselt lihtne teostada, see on odav ning samas parandab suuresti ligipääsu raamatukogu infoteenindusele. E-posti kasutades väheneb kasutajate jaoks ka psühholoogiline barjäär, mis võib reaalelus takistada neil raamatukogust abi küsimast. Suhtlus e-posti teel on üsna kiire ning lisaks lihttekstile saab edastada ka suuremaid dokumente ning pilte (Roesch, 2006). Samuti on raamatukoguhoidjatel võimalik kasutajatele anda pikem ja põhjalikum vastus, sest neil on aega küsimusse süveneda ning otsida vajalikke materjale (Park et al, 2010; Shachaf & Horowitz, 2008; Sharma et al, 2004).

Kasutajad saavad e-posti teel oma küsimuse esitada neile sobival ajal (Roesch, 2006). Samuti võivad nad olla endale sobivas kohas ning oluline on vaid Internetiühenduse olemasolu (Sharma et al, 2004). Kasutajat ei piira konkreetse raamatukogu lahtiolekuajad (Straw, 2000). Veel enam, kasutaja saab igal ajahetkel vastuseid e-päringutele uuesti lugeda (Croft & Eichenlaub, 2006). Mugavus on kasutajate jaoks väga oluline kriteerium. E-posti kasutamine on nende jaoks tuttav ja lihtne tegevus ning sestap eelistavadki paljud kasutajad infoteenindust just e-posti vahendusel. Elektroonilise meediumi rakendamine võimaldab raamatukogul kasutajalt tagasisidet paluda selle kohta, kas kasutaja infovajadus sai rahuldatud või mitte (Straw, 2000).

E-posti kasutamisel on ka puudusi. Näiteks tuleb arvestada ajalise viivitusega. Esmalt saab raamatukoguhoidja vastata vaid lugeja poolt esitatud küsimusele. Kui läbi on vaja viia päringuintervjuu, et täpsustada lugeja soove, võtab e-kirjade vahetamine kaua aega (Roesch, 2006; Straw, 2000). Üleüldse võib e-posti kasutades päringuintervjuu ka hoopis ära jääda (Croft & Eichenlaub, 2006). Põhjus võib tuleneda sellest, et raamatukoguhoidja soovib kasutajale anda õiget vastust võimalikult kiiresti. Kuigi päringuintervjuu läbiviimine e-posti teel võib aega võtta mitu päeva, aitab see siiski tagada, et kasutaja infovajadus saab rahuldatud. Kui kasutajale pakutakse vale vastust, satub kogu digitaalse infoteeninduse kvaliteet kahtluse alla (Logan & Lewis, 2011).

Veel puudub e-posti puhul mitteverbaalne suhtlus, mis aitaks täpsustada kasutajale spetsiifilist konteksti (Roesch, 2006). Sestap on infoteenindus e-posti vahendusel

kõige parem lihtsate faktiliste päringute esitamiseks (Roesch, 2006; Straw, 2000). Samas on Pnina Shachaf ja Sarah Horowitz seisukohal, et mitte-verbaalse suhtluse puudumine, samuti kontekstile ning sotsiaalsele staatusele vihjete puudumine mõjub kommunikatsioonile demokratiseerivalt. Autorid väidavad, et infoteenindus on võrdsem virtuaalses keskkonnas ning erinevatele kasutajagruppidele pakutakse eelarvamustevaba teenust (Shachaf & Horowitz, 2006).

Kokkuvõtlikult pole infoteenindus e-posti teel teistest infoteeninduse vormidest täielikult sõltumatu. Kui kasutaja või raamatukoguhoidja peab vajalikuks, võib e-kirjale järgneda telefonikõne või silmast-silma päringuintervjuu, nagu võib ka telefonikõnele järgneda täpsustav e-kiri (Croft & Eichenlaub, 2006). Oluline on meeles pidada, et tegelikult on iga infopäring erinev ja neile tuleb läheneda individuaalselt.

Lisaks e-postile on raamatukogudes kasutusel ka infoteenindus veebivormi kaudu. Tavapäraselt pääsevad kasutajad veebivormile ligi raamatukogu veebilehe kaudu. Vormis peavad nad ära täitma kindlaks määratud väljad ning siis saadetakse täidetud vorm raamatukogule. Vastus antakse tavaliselt kasutajale e-posti või telefonikõne teel. Veebivormid koosnevad enamasti mõnest nõutud väljast, näiteks kontaktandmed, ning valikulistest väljadest. Mida täpsemalt kasutaja oma infovajadust kirjeldab ja mida rohkem andmeid raamatukogule edastab, seda kiiremini ja suurema tõenäosusega suudab raamatukogu leida õige vastuse. Võrreldes e-postiga on veebivormid rohkem struktureeritud ning aitavad raamatukogul imiteerida päringuintervjuu läbiviimist (Roesch, 2006). Jean-Philippe Accart kirjutas 2006. aastal oma artiklis „*SwissInfoDesk: the Virtual Reference Desk Project of the Swiss National Library*“, et Euroopa raamatukogud piirduvad pigem infoteenindusega e-posti, veebivormide ja telefoni teel ning füüsiliselt raamatukogus kohapeal.

Suhtlemine kasutajatega digitaalses maailmas eeldab raamatukoguhoidjatelt kindlaid oskusi. Otseloomulikult peavad nad olema kursis erineva tehnoloogiaga, mis nende raamatukogus kasutusel on. Esmatähtis on teada kohaliku süsteemi piiranguid ja võimalusi. Kasutajatega elektroonilise suhtlemise põhialusteks on oskus saata ja salvestada sõnumeid ning edastada informatsiooni. Need funktsioonid määravad kindlaks, kas asutus suudab sellist teenust üldse pakkuda (Straw, 2000).

Kuigi tegu on digitaalse suhtlusega, peavad raamatukoguhoidjad olema ka head kuulajad sarnaselt näost näkku päringuintervjuudega. Raamatukoguhoidjad peaksid võtma aega, et sõnumeid üle lugeda ja mitte eeldada koheselt, et nad teavad, mida kasutaja mõtleb. Veel peaksid raamatukoguhoidjad suutma end hästi kirjalikult väljendada. Raamatukoguhoidja saadetud sõnumid peavad olema organiseeritud, sisutihedad ning loogilised. Hästi kirjutatud vastus ei rahulda ainult kasutaja infovajadust, vaid ka näitab, et kui oluline see päring raamatukogu jaoks oli. Samas saab tõdeda, et kasutajatega päringuintervjuu läbiviimine elektroonilisel ajastul toob kaasa mitmeid väljakutseid (Straw, 2000). Virtuaalse suhtluse mugavamaks ja efektiivsemaks muutmiseks on võimalik kasutada erinevaid ressursse.

1.1.2 E-kirjadele vastamise põhjad

Samantha Thompson kirjutab oma artiklis „*To Script or Not To Script: Or, The Challenge of Being Both Efficient and Personal when Interacting with Virtual Reference Patrons*“ (2010), et raamatukoguhoidjatel on mitmeid vahendeid, mis aitavad neil kasutajate päringutele virtuaalmaailmas vastata. Üheks nendest vahenditest on eelnevalt loodud vastused (Thompson, 2010). Tallinna Keskraamatukogus nimetatakse neid näiteks e-kirjadele vastamise põhjadeks. Thompson selgitab (2010), et tegu on standardiseeritud tekstiliste vastustega igapäevastele küsimustele, mida kasutajad elektroonilise infoteeninduse vahendusel esitavad. Taoliste põhjade kasutamine võimaldab küsimustele vastata kiiresti ja järjekindlalt. Samuti saavad raamatukoguhoidjad olla veendunud, et nende vastus on korrektne, kuna see on eelnevalt hoolikalt läbi mõeldud. Põhjade kasutamine on ka mugav ning vähendab töötaja koormust. Raamatukoguhoidja ei pea kiires ja pingelises situatsioonis, mil vastust ootavad mitmed päringud, hakkama mõtlema, mida ja kuidas kirjutada (Thompson, 2010).

Vastuste põhjade kasutamine võib kaasa tuua ka mõningaid probleeme, mida tuleks silmas pidada. Näiteks võib tihti juhtuda, et üritatakse ühe küsimuse kõikvõimalikke aspekte ühekorraga kajastada. See võib endaga kaasa tuua aga informatsiooni ülekülluse. Veel võib põhja kasutamine kõrvaldada võimaluse päringuintervjuuks. Raamatukoguhoidja ei küsi täpsustavaid küsimusi ning vastab kohe eelnevalt loodud vastusega. Kasutaja võib-olla aga ei osanud korraga oma küsimust formuleerida ja seega ei saa ta ka vastust, mida soovis (Thompson, 2010).

Kolmandaks probleemiks on vastuste umbisikulisus. Elektroonilise infoteeninduse puhul niigi puuduvad igasugused mitteverbaalsed vihjed, näiteks näoilmed ja hääletoon, mis aitaksid päringut konteksti asetada. Kui raamatukoguhoidja kasutab sellele lisaks veel eelnevalt loodud vastuseid, mida ta näiteks e-kirja kopeerib ja ta ei kohanda vastuseid konkreetsetele individuaalsele päringule vastavalt, tajuvad kasutajad, et tegu on n-ö automaatvastusega ja tunnevad end isegi solvatuna (Thompson, 2010).

Kõige olulisem on vastuste põhjade kasutamise juures see, et kogu päringuintervjuu jooksul tuleb suhtluses säilitada personaalsus. See tähendab, et lisaks informatiivsetele aspektidele on siiski tegu sotsiaalse suhtlusega raamatukoguhoidja ja kasutaja vahel. Oluline on suhtuda vastuste põhjadesse, kui ühte osasse päringu vastusest, mitte kui terviklikku vastusesse. Pigem tuleks kasutada lühikesi vastuste põhjasid, mis on põimitud päringuintervjuuga (Thompson, 2010). Optimaalseima tasakaalu leidmiseks valmis vastuse ja päringuintervjuu vahel tuleks igale päringule läheneda individuaalselt.

1.2 Elektroonilise infoteeninduse juhtdokumendid

Erinevad organisatsioonid ja asutused on koostanud juhendeid ja juhtdokumente selle kohta, kuidas raamatukogud peaksid rakendama ja töös hoidma elektroonilist infoteenindust. Rahvusvaheliselt võib pidada kõige olulisemateks neist Ameerika Raamatukogude Ühenduse (*American Library Association – ALA*) alla kuuluva Info- ja kasutajateenuste Ühingu RUSA (*Reference and User Services Association*) juhtdokumenti „*Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*“ (2010) ja Rahvusvahelise Raamatukoguühingute ja –institutsioonide Liidu IFLA (*International Federation of Library Associations*) juhendit „*IFLA Digital Reference Guidelines*“ (2006). Järgnevas alapeatükis annab magistritöö autor lühikese ülevaate mõlemast juhtdokumendist.

1.2.1 Info- ja kasutajateenuste Ühingu juhtdokument

Info- ja kasutajateenuste Ühingu – RUSA (*Reference and User Services Association*) – dokumendi (2010) eesmärgiks on aidata raamatukogudel ja konsortsiumil rakendada ja töös hoida virtuaalset infoteenindust. Dokument peaks andma sihi

tegemata liialt ettekirjutusi. Kuna institutsioonid on erinevad, ilmnevad erinevused ka dokumendis esitatud juhiste järgimises, kuid dokumendi koostanud komitee loodab, et esitatud mudel on piisavalt lai, et pakkuda virtuaalse infoteeninduse raamistikku, mida on võimalik laialdaselt kasutusele võtta. Loodetakse ka, et mudel peab vastu muutustele, mis kaasnevad erinevate raamatukogude virtuaalse infoteeninduse pakkumisega.

Virtuaalne infoteenindus on RUSA dokumendis (2010) defineeritud kui infoteenindus, mis on algatatud elektrooniliselt. Kasutajad rakendavad arvuteid või teisi tehnoloogilisi seadmeid, et suhelda raamatukogu personaliga ilma raamatukogus kohapeal olemata. Kanalid, mida kõige tihedamini virtuaalse infoteeninduse jaoks kasutatakse, on vestlus, videokonverents, häälkõned arvuti vahendusel, koosirvimine, e-post, kiirsõnumite vahetamine. Dokumendis on ka öeldud, et kuigi virtuaalse infoteeninduse pakkumisel kasutatakse tihti *online* allikaid, pole elektrooniliste allikate kasutamine päringule vastuse otsimiseks iseenesest virtuaalne infoteenindus (*Guidelines for Implementing ...*, 2010).

Järgnevalt on RUSA juhtdokumendis „*Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*“ (2010) kirjeldatud seda, kuidas tuleks virtuaalse infoteeninduse pakkumise jaoks raamatukogus ettevalmistuda. Muuhulgas on välja toodud, et virtuaalse infoteeninduse efektiivsust ja toimimist tuleks hinnata regulaarselt nii administratsiooni kui ka töötajate endi poolt. Hindamist võib läbi viia kasutusestatistika, kasutajate tagasiside või päringute koopiade põhjal. Hindamise tulemuste põhjal tuleks sisse viia vastavad muudatused, näiteks vahetada töötajaid, kes päringutele vastavaid või korraldada lisakoolitusi.

Veel tutvustatakse RUSA dokumendis (2010) pikemalt seda, kuidas raamatukogud üldse virtuaalset infoteenindust pakkuma peaksid. Näiteks soovitatakse dokumendis, et raamatukogu veebilehel tuleks täpsustada, kellele on teenus mõeldud (kas kõigile inimestele või on erandeid), mis ulatuses teenust pakutakse (kas ainult leidumuspäringud või ka fakti- ja teemapäringud), mis ajavahemikus on teenus saadaval ja kui ruttu võib kasutaja vastust oodata.

Mis puudutab töötajaid, siis soovitatakse RUSA juhtdokumendis (2010) jagada virtuaalsele infoteenindusele vastamise kohustust erinevate raamatukoguhoidjate vahel. Lisaks mainitakse, et personali võiks infoteeninduse alaselts koolitada. Sarnaselt

tavalise infoteenindusega eeldab ka virtuaalne teenus suhtlemisoskust, kuid kuna tegu on siiski elektroonilise suhtlusega, vajavad teenindajad lisaoskusi. Dokumendis soovitatakse paika panna standardid ja juhised, millele teenindajad teenuse pakkumisel toetuda saaksid.

1.2.2 Rahvusvaheline Raamatukoguühingute ja –institutsioonide Liidu juhtdokument

Rahvusvaheline Raamatukoguühingute ja –institutsioonide Liit IFLA avaldas oma juhendi „*IFLA Digital Reference Guidelines*“ 2006. aastal. Dokumendi eesmärgiks on tutvustada digitaalse infoteeninduse parimaid praktikaid rahvusvahelisel tasandil. Raamatukogudel erinevates riikides võivad olla erinevad traditsioonid pakkumaks avalikke teenuseid, mis omakorda mõjutab nii nende hetkelisi infoteeninduse praktikaid, kui ka kasutajate ootusi. Samas on oluline tõdeda, et uued tehnoloogiad võimaldavad raamatukoguhoidjatel ümber mõtestada pakutavate avalike teenuste ulatust. IFLA juhtdokument üritab luua ühiseid standardeid erinevatest traditsioonidest lootusega, et kirjapandu võimaldab kogu maailma raamatukoguhoidjatel vabalt digitaalse infoteeninduse võimalustega tutvuda (*IFLA Digital Reference ...*, 2006).

IFLA dokument (2006) on jagatud kahte osasse: digitaalse infoteeninduse haldamine ja digitaalne infoteenindus praktikas. Esimeses osas on sarnaselt RUSA dokumendiga kirjeldatud seda, kuidas teenuse pakkumine ette valmistada. Näiteks soovitatakse paika panna standardid või juhendid parimate praktikatega; kirjeldada, kellele on teenus mõeldud ja kui sihtrühmaks on eranditult kõik inimesed, siis ka seda tuleks öelda; kas vastatakse kõigile küsimustele või on teenuse ulatus piiratud; mis kellaaegadel on teenus saadaval. Dokumendis soovitatakse ka personali põhjalikult koolitada. Välja on toodud olulised oskused, mis digitaalset infoteenindust pakkuval raamatukoguhoidjal olema peaksid:

- oskus teha mitut asja korraga;
- selged suhtlusoskused, eriti kirjutades;
- oskus informatsiooni otsida nii andmebaasidest kui veebist;
- intervjuu läbiviimise oskus, et kompenseerida visuaalsete ja heliliste vihjete puudumist;

- teadmised erinevate ressursside kohta;
- kasutusel olevate tarkvarade tundmine (*IFLA Digital Reference ...*, 2006).

IFLA dokumendis „*IFLA Digital Reference Guidelines*“ (2006) jagatakse ka näpunäiteid, milline peaks olema digitaalse infoteeninduse kujundus raamatukogu veebilehel. Näiteks peaks kirjas olema see, kui ruttu võib kasutaja oma päringule vastust oodata. Infopäringu vormi kasutades peaksid kohustuslike väljadena olema toodud „e-posti aadress“ ja „küsimuse tekst“. Valikulistest väljadest võiksid olemas olla „kasutaja nimi“; „kasutaja telefoninumber“, „päringu eesmärk“. Samuti tuleks veebilehel välja tuua kõik võimalused, kuidas kasutaja saab raamatukoguga suhelda, näiteks *online* vestlus, e-post, veebivorm, telefon.

Sarnaselt RUSA juhtdokumendile on ka IFLA juhendis (2006) soovitatud oma digitaalset infoteenindust pidevalt hinnata. Küsitleda soovitatakse nii kasutajaid kui töötajaid. Veel võiks hinnata kasutusestatistikat, aga ka võimalikke tehnilisi või strateegilisi probleeme. Tulenevalt hindamise tulemustest tuleks teenust muuta.

IFLA juhendi (2006) teises osas antakse üldiseid juhiseid, kuidas teenus peaks toimima. Näiteks on kirjas, et digitaalne infoteenindus peaks vastama samadele standarditele nagu traditsioonile infoteenindus. Veel on kirjas, et digitaalne infoteenindus peaks olema võimalikult informatiivne. Raamatukogu peaks edendama infokirjaoskust ja lisaks päringu vastusele tuleks kirjeldada, kuidas raamatukoguhoidja selle informatsioonini jõudis.

Eraldi on IFLA juhendis (2006) kirjeldatud seda, kuidas peaks välja nägema korralik kirjalik vastus. Kirja alguses tuleks kindlasti kasutajat tervitada ja viisakas oleks lisada tänu, et nad teenust kasutavad. Seejärel tuleks päringule võimalikult täpselt vastata. Vastusele peavad järgnema korrektsed viited ja kirjeldus, kuidas materjalideni jõuti ning mida näiteks manustatud dokumendid sisaldavad. Kiri peab lõppema signatuuriga. Signatuuris võiks ära toodud olla teenindaja nimi, ametikoht, institutsiooni nimi ning kontaktandmed. Signatuurile võiks eelneka kokkuvõttev lause, näiteks: „Ma loodan, et saite oma küsimusele vastuse. Kui Teil on veel küsimusi, kirjutage meile taas ja me aitame meeeldi.“

IFLA juhendis „*IFLA Digital Reference Guidelines*“ (2006) rõhutatakse, et päringu vastuses tuleks vältida žargooni ja lühendeid. Enne vastuse saatmist tuleb kontrollida kõiki fakte ning õigekirja. Vastuses tohiks kasutada vaid autoriteetseid ja

usaldusväärseid allikaid. Eraldi on juhtdokumendis välja toodud ka juhised *online* vestluse läbiviimiseks, kuid käesoleva magistritöö eesmärgist tulenevalt autor nendele rohkem ei keskendu.

1.3 Elektroonilise infoteeninduse hindamine

Sarnaselt teiste kasutajatele pakutavate teenustega aitab virtuaalse infoteeninduse hindamine samuti välja selgitada näiteks teenuse suutlikkust, trende ja iseärasusi (Pinto & Manso, 2012). Kõige olulisemaks võib pidada ehk aga seda, et hindamise kaudu saab raamatukogu administratsioon aimu sellest, kui hästi täidab teenus oma eesmäärke, ülesandeid ja sihte; mil määral vastab teenus kasutajate vajadustele; kas teenusesse investeeritud ressursid annavad soovitud tulemusi. Lisaks loovad hindamise andmed aluse, mille põhjal saab teenusest teavitada laiemalt raamatukogunduse, kasutajate ning poliitikute kogukondi. Kui puudub igasugune ülevaade teenuse tugevatest ja nõrkadest külgedest, pole võimalik teenust parandada ega ka algetada väärtuslikku diskussiooni erinevate sidusrühmadega (Pomerantz, 2008).

Raamatukogud kasutavad oma elektroonilise infoteeninduse hindamiseks erinevaid kriteeriume, mis on paika pandud vastava raamatukogu standardeid ja parimaid praktikaid arvestades. Kindlate tunnuste rakendamine aitab säilitada stabiilsust ja konsensust erinevate kvaliteedi aspektide osas (Roesch, 2006). Samas on väga raske otsustada, täpselt milliseid standardeid päringutele antud vastuste hindamiseks raamatukogu kasutama peaks. Firouzeh F. Logan ja Krystal Lewis kirjeldavad oma artiklis „*Quality Control: A Necessary Good for Improving Service*“ (2011), et neil oli küllaltki keeruline üksmeelele jõuda, millised standardid on kõige tähtsamad ning asjakohasemad. Nad rõhutavad, et kindlasti tuleb jõuda konsensusele kvaliteedi definitsiooni osas. Samuti tuleb selgelt piiritleda, milline kvaliteet on aktsepteeritav ja milline mitte. Kokkuvõtlikult nõustuti, et kõige olulisemaks kriteeriumiks peaks olema see, kas infovajadus sai rahuldatud. Samas tõdeti, et korrektse vastuse tähtsateks osadeks on kindlasti ka täpsus, toon, grammatika, usaldusväärsed allikad ning põhjalik päringuintervjuu (Logan & Lewis, 2011).

Roesch on oma artiklis „*Digital Reference Services: State of the Art in the Focus on Quality*“ (2006) jällegi rõhutanud, et ükskõik millise digitaalse infoteeninduse tuumaks on kommunikatsiooniprotsess. Sestap tuleb sellele kvaliteedi kontekstis erilist tähelepanu pöörata. Tulemuslikkuse näitajad selles kategoorias on näiteks viisakas keelekasutus ja stiil; automaatselt loodud kinnitused, mis annavad kasutajale teada, et e-posti või veebivormi teel saadetud päringud on raamatukoguni jõudnud; päringuga tegeleva raamatukoguhoidja tuvastatavus. Teise mõõdikuna toob Roesch sarnaselt Loganile ja Lewisele välja selle, kas ja kuidas viidi läbi päringuintervjuu. Koos vastusega päringule peaks kasutajani jõudma ka informatsioon selle kohta, kuidas otsingut läbi viidi. Veel peaks raamatukoguhoidja tundma huvi, kuidas jäi kasutaja teenusega rahule ning julgustama kasutajat ka tulevase infovajaduse korral kirjutama. Kokkuvõtvalt ütleb Roesch (2006), et vastus peab olema täpne, adekvaatne ja terviklik.

Marian S. Ramos ja Christine M. Abrigo on 2012. aastal oma artiklisse „*Reference 2.0 in action: an evaluation of the digital reference services in selected Philippine academic libraries*“ kokku koondanud erinevate autorite (Shaw ja Spink; Roesch; Shachaf ja Horowitz; Pomerantz koos kolleegidega; Odsinada; Bradford koos kolleegidega; Francoeur; Radford) poolt uuringutes kasutatud mõõdikud, millega võib elektroonilise infoteeninduse kvaliteeti hinnata:

- Vastuste kvaliteet, mis põhineb täpsusel, terviklikkusel, vastuse adekvaatsusel, kasutatud allikatele viitamisel, vastuse sobivusel konkreetsele kasutajale, interaktiivsuse kasutamisel, päringuintervjuu jooksul antud juhiste määral;
- Protsessi tulemuslikkus ja tõhusus, mis põhineb teenusele ligipääsetavusel, vastuse õigeaegsusel, saadud küsimuste protsendil, vastatud küsimuste protsendil, mitte vastatud küsimuste protsendil, erinevatel elektroonilise infoteeninduse vormidel, personali kvalifikatsioonil, strateegiatel, privaatsusel, turundusel;
- Kulutõhusus, mille hulka kuuluvad elektroonilise infoteeninduse sessioonide hind, taristu ja tarkvara, mida on vaja elektroonilise infoteeninduse kvaliteedi toetamiseks, mõju teistele raamatukogu kuluallikatele;
- Kasutaja rahulolu protsessi ja tulemustega kasutades järgnevaid indikaatoreid – täpsus, õigeaegsus, personali käitumine jne;

- Teenuse ulatus, sealhulgas lubatud küsimuste tüübid, vastuste stiil ja mastaap ning teadmistepagas (Ramos & Abrigo, 2012).

Infoteenus ei saaks eksisteerida ilma kasutajateta, sestap see, kuidas tajuvad kasutajad teenust, on väga oluline osa hindamisest. Infoteenindus on raamatukogu üheks põhiliseks teenuseks, mille kaudu kasutajad raamatukoguga suhtlevad. Seega mõjutavad teenuse suutlikkus ja efektiivsus suuresti seda, kuidas kasutajad kogu organisatsiooni tajuvad (Kuruppu, 2007). Olemas on mitmesuguseid kasutaja rahulolu mõõdikuid, millest igatüks keskendub erinevale teenuse aspektile (Pomerantz, 2008). Seega on väga vajalik nii uurijate, kui raamatukogude endi jaoks, et elektroonilist infoteenindust hinnataks just kasutaja vaatenurgast. Selleks on erinevaid võimalusi – kasutatakse näiteks küsitlusi, intervjuusid, vaatlusi. Küsitluste ja intervjuude puhul pole võimalik hinnata seda, kuidas tegelikult päriselus teenus toimib, kuna inimese mälu võib olla petlik ja näiteks küsitluse täitmise ajaks võivad olla detailid ununenud või mõjutab vastuseid eelnevalt kogetu.

Vaatluse, kui meetodi puhul kogutakse andmeid selle kohta, kuidas inimesed käituvad elulistes situatsioonides. Erinevad vaatluse vormid, mida on kasutatud aastate jooksul infoteeninduse hindamiseks, on päringuintervjuu otsene vaatlus, tavakasutajateks maskeerunud uurijad, kes küsivad ettemääratud küsimusi, enesevaatlus päeviku vormis, päringuintervjuude lindistamine audio või videona ja palju muud. Vaatluse vormiks, mida saab efektiivselt kasutada ka elektroonilise infoteeninduse hindamiseks, on märkamatu hindamise uuringud (*unobtrusive observation methods*) (Whitlatch, 2001). Järgnevalt tutvustab magistritöö autor põgusalt märkamatu hindamise uuringute ja testostluse kujunemislugu ning läbiviimist.

1.3.1 Märkamatu hindamise uuringud ja testostlus

Märkamatu hindamise uuringute puhul analüüsitakse päringute vastuseid nii, et raamatukoguhoidja ei tea, et teda hinnatakse (Rimland, 2007; Shachaf & Horowitz, 2008). Võib eeldada, et kui raamatukoguhoidjad teaksid, et neid hinnatakse, üritaksid nad paista erapooletumad (Shachaf & Horowitz, 2006) ja käituda paremini, olla põhjalikumad, kui muidu. Märkamatu hindamise uuringute puhul kasutatakse testostlust (*mystery shopping*). Inglise keeles on testostlusel mitu erinevat nime –

secret shopping, experience evaluation, fulfillment assessment, anonymous audits, virtual shopping (Bacs & Kinder, 2007).

Testostu viib läbi inimene, kes käitub tavakasutajana ning esitab raamatukoguhoidjatele päringuid, mille n-ö õiged vastused on eelnevalt ekspertide poolt kindlaks määratud (Calvert, 2004; Kocevar-Weidinger et al, 2010; Kuruppu, 2007; Rimland, 2007). Testostlejad on väga hästi välja koolitatud ning nad tunnevad kogu protsessi. Seega oskavad nad ka kriitiliselt hinnata teeninduse nõrku aspekte (van der Wiele et al, 2004). Kuigi saab väita, et märkamatu hindamise uuringute kasutamisele kaasnevad mõningad eetilised väljakutsed, näiteks raamatukogu ressursside raiskamine ja raamatukoguhoidjate petmine, pakub see tehnika siiski tunduvalt kõrgemat valiidsust, kui näiteks küsitlused (Shachaf & Horowitz, 2008).

Märkamatu hindamise uuringud ja infoteeninduse kvaliteedi hindamine said alguse juba 1960. aastatel. Vahemikus 1970.-1980. aastad tekitas elavat diskussiooni nn 55% reegel, mis viitas sellele, et raamatukoguhoidjad vastavad vaid 55% infopäringutest õigesti (Teddell, 2000). See tulenes sellest, et algselt kasutati märkamatu hindamise uuringuid vaid faktilistele küsimustele korrektsete vastuste analüüsimiseks, kuid aastate jooksul on see tehnika muutunud modernsemaks ning lisaks õigele vastusele keskendutakse ka paljudele teistele aspektidele (Rimland, 2007). Testostluse võlu seisnebki selles, et võimalik on hinnata kõike alates raamatukogu füüsilisest korrashoiust kuni raamatukoguhoidjate sõbralikkuseni (Teddell, 2000). Organisatsioonid kasutavad testostlust klienditeeninduse hindamiseks väga erinevatel põhjustel, kuid välja saab tuua kolm laiemat eesmärki: teenuseprotsessi täiustamine, personali käitumise viimistlemine või enda võrdlemine sarnaste organisatsioonidega (Calvert, 2004).

Elektrooniline infoteenindus on loonud hea keskkonna erinevate vaatluste läbiviimiseks. Võrreldes tavalise päringuintervjuuga füüsilises keskkonnas on elektroonilise infoteeninduse puhul palju lihtsam informatsiooni koguda ja säilitada. Elektroonilise infoteeninduse põhjal läbi viidud märkamatu hindamise uuringuga on võimalik analüüsida faktoreid nagu vastamisele kulunud aeg, täpsus või vastuse kvaliteet, päringu esitamise lihtsus, probleemid ja raskused, mis kasutajal tekkisid elektroonilise infoteeninduse vahendeid kasutades (Kuruppu, 2007).

Testoste kavandades tuleks meeles pidada, et kuigi töötajaid teavitatakse, et taoline hindamine on plaanis, ei tohiks neile ette öelda täpseid aegu, mil ostud toimuvad. Testost ja selle läbiviija peavad jääma tundmatuks, et teenindajad ei muudaks teadlikult oma käitumist (Calvert, 2004; van der Wiele et al, 2004). Organisatsiooni enda otsustada peab jääma see, kui tihti testostud toimuvad ja mida ostleja täpselt hindab. Arvestama peab kindlasti sellega, et teadmatus tekitab töötajates stressi, seega tuleb paika panna ka see, mida töötajatele testostlusest räägitakse ja kuidas neid hindamiseks ette valmistatakse. Töötajad peavad teadma, kuidas neid hinnatakse ja milleks tulemusi kasutatakse. Teenindajatele ei tohiks jääda mulje, et hindamine toimub distsiplineerimiseks, sest nõnda kaob nende töötahe ja moraal (Calvert, 2004).

Enne testostude läbiviimist on soovitatav töötajatele tutvustada, millist käitumist neilt oodatakse. Kui nad ei tea, mida juhtkond neilt ootab, pole aus seda hinnata. Heaks praktikaks on see, et kirjalikult on paika pandud standardid, mis kirjeldavad, millised ootused on juhtkonnal personalile. Samuti tuleks neid standardeid ning testostlust üldisemalt tutvustada töötajatele koolituspäevade raames (Calvert, 2004). Lisaks standarditele on vaja määratleda ka tulemuslikkuse näitajad, mille alusel täpselt testoste hinnatakse. Need indikaatorid peaksid olema seotud organisatsiooni visiooni ja missiooniga (Kocevar-Weidinger et al, 2010; van der Wiele et al, 2004).

Testostlus on kasulik instrument, mis aitab luua põhjaliku ülevaate sellest, kuidas tajuvad organisatsiooni potentsiaalsed kliendid. Testostlusega saab koguda nii kvantitatiivseid kui kvalitatiivseid andmeid ja see lisab väärtust kasutajarahulolu küsitlustest saadud andmetele. Organisatsiooni siseselt aitab testostluse kasutamine läbipaistval viisil kaasa sellele, et töötajad pööravad rohkem tähelepanu ka päris klientidele. Testostu tulemuste hea kommunikatsioon organisatsiooniüleselt võib luua positiivse stiimuli uuendusteks (van der Wiele et al, 2004). Philip Calvert kirjutab oma artiklis „*It's a mystery. Mystery shopping in New Zealand's public libraries*“ (2004), et mitmetest aruannetest on selgunud, et enamik rahvaraamatukogudest, kes on testostlust kasutanud, plaanivad testoste uuesti läbi viia ka tulevikus. See näitab, et testostlus on kasulik viis raamatukogu infoteeninduse hindamiseks.

1.4 Elektroonilise infoteeninduse uuringud

Digitaalset infoteenindust on võimalik uurida ja hinnata mitmetel viisidel. Isegi, kui erinevad uurijad kasutavad samu meetodeid, näiteks testostlust, on siiski võimalik sama instrumendiga uurida infoteeninduse mitmeid aspekte erinevatest vaatevinklitest. Üle maailma on läbi viidud palju uuringuid, milles keskendutakse elektroonilise infoteeninduse kvaliteedi hindamisele. Suures osas on uurijaid huvitanud akadeemilised raamatukogud. Samuti on kasutatud lisaks testostlusele ka ankeetküsitlusi. Järgnevalt on välja toodud neli uuringut, milles hinnati virtuaalse infoteeninduse kvaliteeti märkamatu hindamise uuringuga. Need neli uuringut said valitud seetõttu, et nende eesmärgid ja metoodika sarnanesid käesoleva magistritöö eesmärkide ja metoodikaga.

Kristine Stacy-Bates viis 2001. aastal Põhja-Ameerika Teadusraamatukogude Ühenduse raamatukogude vahel läbi märkamatu hindamise uuringu, et hinnata e-posti vahendusel toimivat infoteenindust. Tulemused avaldas ta artiklis „*E-mail Reference Responses from Academic ARL Libraries*“ (2003). Uuringu käigus saadeti 98 erinevasse akadeemilisse raamatukogusse kolm päringut. Päringuid saatsid üliõpilased, kes kasutasid *Hotmaili* ja *Yahoo!* kontosid, et olla anonüümsed. Ühe päringuga sooviti teada saada mingi kindla inimese väitekirja pealkirja, teise päringu eesmärgiks oli välja selgitada, kuidas sai mingi kooli spordimeeskond oma nime, kolmanda päringuga küsiti Hondurase populatsiooni 1995. aasta seisuga.

Nimetatud päringutega hinnati seda, kui kaua võttis raamatukogul aega päringule vastamine. Eraldi püstitati küsimused, et kas raamatukogul oli antud ajaline piirang, kui kiiresti raamatukogu lubab päringutele vastata; kui jah, siis kui pikk see aeg on. Otsustati, et kui päringule ei ole vastatud 14 tööpäeva jooksul, ei võeta seda päringut uuringus arvesse. Tulemustest selgus, et 98-st raamatukogust vastas 14 tööpäeva jooksul väitekirja päringule 96, spordimeeskonna päringule 82 ja populatsiooni päringule 85 raamatukogu. Kõigile kolmele päringule vastas 74 raamatukogu (76%) (Stacy-Bates, 2003, lk 64).

Uuringust selgus, et 34 raamatukogu polnud oma veebilehel täpsustanud, kui kiiresti päringutele vastatakse. Samuti oli 34 neid raamatukogusid, kes lubasid päringule vastata ühe päeva jooksul. Kahe päeva jooksul lubasid vastust 28 raamatukogu, kolme

päevaga aga viis raamatukogu. Nelja päeva jooksul lubas vastust üks raamatukogu. Kokku hilines 21 vastust (8% saadud vastustest). Samas, vähemalt päev varem saadi vastus 62 päringule (24% saadud vastustest). Kõigi päringute kohta saadi vastus tagasi ühe päevaga 190 juhul, kahe päevaga 42 juhul ja kolme päevaga 14 juhul. Vastust ei saadud tagasi 29 päringule (Stacy-Bates, 2003, lk 65).

Järgnevalt hinnati Stacy-Bates-i uuringus (2003) seda, kas ja kuidas teenindavad uuringus osalevad akadeemilised raamatukogud kasutajaid, kes pole nende sihtrühmaks. Kuna käesolev magistritöö hindab Tallinna Keskraamatukogu kui avaliku raamatukogu infoteenindust, kelle sihtrühmaks on kõik Tallinna elanikud ja külalised, ei keskendu autor pikemalt sihtrühmade eristamisele.

Kolmandaks teemaks, mis Stacy-Bates-i (2003, lk 67) huvitas, oli päringuintervjuu elemendid. Täpsemalt keskendus ta näiteks sellele, kas kasutajat teenindava raamatukoguhoidja nimi, ametikoht ja osakond on e-kirjas mainitud või mitte. Veel pidas uurija oluliseks seda, kas teenindaja küsis kasutaja käest, kas viimase infovajadus sai rahuldatud. Tulemustest selgus, et nendest 94-st raamatukogust, kes vastasid rohkem kui ühele päringule, identifitseeris teenindaja end vaid 39 korral (41%), kusjuures vaid 28 teenindajat kirjutasid nii oma nime, kui ka osakonna või asutuse nime. Lisaks selgus, et kõigist vastustest vaid 18% juhtudest küsis teenindaja kasutajalt, kas viimase infovajadus sai rahuldatud.

Järgmine teema, mida Stacy-Bates (2003, lk 68) käsitles, oli tehnoloogia kasutamisest tulenevad iseärasused. Ta uuris, kas ja mil määral oli digitaalset infoteenindust pakkuv veebileht seotud näiteks korduma kippuvate küsimuste rubriigiga. Veel tundis ta huvi, kas raamatukoguhoidja poolt antud vastuses oli kaasatud ka kasutaja esialgne päring. Tulemustest selgus, et 29% infoteeninduse veebilehtedest oli selge seos korduma kippuvate küsimuste rubriigiga. Veel saadi teada, et 82% kõigist vastustest oli koopiana kaasa lisatud esialgne päring.

Viimane teema, mida Stacy-Bates (2003, lk 68-69) uuris, oli vastuste täpsus. Konkreetsemalt tundis ta huvi, kas kasutaja küsimusele anti selgesõnaline kirjalik vastus. Veel uuris ta, kas lisaks vastusele pakkus teenindaja kasutajale ka viidet allikale, veebilinki materjalide või korduma kippuvate küsimuste juurde; kui veebilink oli lisatud, siis kas see veebilink töötas. Tulemustes on välja toodud, et väitekirja

küsimusele vastati õigesti 99% juhtudest, kuid populatsiooni küsimusele vastati õigesti vaid 65% juhtudest.

Kirsti Nilsen ja Catherine Sheldrick Ross alustasid oma uuringut 2003. aastal ning tulemused on esitatud artiklis „*Evaluating Virtual Reference from the Users' Perspective*“ (2006). Uuringu esimene ja teine faas viidi läbi 1990. aastatel. Need keskendusid raamatukogus kohapeal toimuvale infoteenindusele. Uuringu kolmas faas keskendus aga juba digitaalsele infoteenindusele. Kahe Kanada ülikooli üliõpilased said ülesandeks esitada Kanada raamatukogudes päringud digitaalse infoteeninduse vahendusel. Üliõpilased võisid ise valida, kas nad „külastavad“ virtuaalselt ülikooli- või rahvaraamatukogu teenust ja kas nad kasutavad selleks e-posti või *online* vestlust. Üliõpilased pidid detailselt üles märkima, mis toimus kogu suhtluse jooksul, mida nad pidasid kasulikuks ja mida mitte, vastama uurijate koostatud küsimustikule, edastama uurijatele raamatukoguga vahetatud e-kirjad või vestluse sessioonide koopiad.

Kokku viidi läbi 85 virtuaalset külastust. Iseärasused, mida üliõpilased pidasid e-posti vahendusel digitaalse infoteeninduse kasutamisel kasulikuks, on näiteks: meeldiv oli personaalne pöördumine, mis tekitas tunde, et oluline on kasutaja, mitte vaid küsimus; raamatukoguhoidja sõbralik suhtumine oli meeldiv, ta kasutas pöördumises üliõpilase nime; e-kirja puhul on aega järele mõelda, kasutaja saab rahulikult oma küsimuse formuleerida ja teenindajal on aega süveneda (Nilsen & Ross, 2006, lk 65-66).

Üliõpilased tõid välja ka tunnused, mis muutsid e-kirjade teel infoteeninduse kasutuks. Näiteks: päringut esitades ei saadud vastust, kas raamatukogu on päringu kätte saanud ja keegi tegeleb sellega; päringu vastuses polnud konkreetset vastust küsimusele, vaid oli lisatud veebilingid, kust informatsiooni võiks leida; raamatukoguhoidja ei küsinud täpsustavaid küsimusi ja eeldas, et teab, mida kasutaja tahab. Tulemustest selgus ka, et päringuintervjuud viidi läbi vaid 17 korral 85-st (20% juhtudest), e-kirjade puhul kuuel korral 60-st (10% juhtudest). Veel ei meeldinud üliõpilastele, et isegi päringuvormide puhul polnud küsitud piisavalt täpsustavaid küsimusi või selgitatud, millistele päringutele raamatukogu vastab (Nilsen & Ross, 2006, lk 68-70).

Üliõpilasi häiris, kui teenindajad andsid küsimustele lühidaid vastuseid. See tekitas neis tunde, et teenindaja on külm ja ebasõbralik isegi siis, kui vastus oli tegelikult korrektne. Veel lisasid üliõpilased, et kui teenindaja vastuses esines kirjavigu, tundsid

nad, et teenindaja on hooletu ja lohakas. Ka soovisid üliõpilased, et teenindajad alati viitaksid, kust nad vastuse leidsid. Vastasel juhul jäi neile mulje, et teenindaja vastas n-ö peast ja ei vaevunud otsingut läbi viima (Nilsen & Ross, 2006).

Pnina Shachaf ja Sarah M. Horowitz avaldasid 2008. aastal artikli „*Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines*“, milles võtavad kokku oma uuringu tulemused. Nende uurimistöö eesmärgiks oli välja selgitada, mil määral vastab erinevate raamatukogude digitaalne infoteenindus e-posti vahendusel rahvusvahelistele IFLA ja RUSA juhtdokumentidele. Shachaf ja Horowitz uurisid 324 päringut 54-st ülikooliraamatukogust. Andmete kogumiseks kasutati märkamatu hindamise uuringut.

Uuringus rakendati päringute esitamiseks kuut fiktiivset nime ja *Hotmaili* kontot. Iga raamatukogule saadeti kuus erinevat päringut. Igalt kasutajalt sai raamatukogu ühe päringu. Küsimused loodi nii, et kolmele neist ootasid uurijad vastust, kuid ülejäänud kolm olid teemadel, mis pole otseselt seotud ülikooliraamatukogu eesmärkide ja teenustega ning eeldati, et neile raamatukogud ei vasta. Esimesed kolm küsimust koostati sarnaselt Stacy-Bates-i uuringuga (2003), millele käesoleva magistritöö autor viitas alapeatüki alguses: küsimuse väitekirja, spordimeeskonna ja populatsiooni kohta. Ülejäänud küsimustest oli üks teemapäring, millega paluti materjalide täistekste, teise päringuga paluti artikli täisteksti, kolmandaga sooviti pdf-vormingus koopiat raamatust. Tulemustest selgub, et 95 päringut (29%) ei saanud üldse vastust. Veel ilmneb, et 72% väitekirjade ja populatsiooni päringutest vastati korrektselt (Shachaf & Horowitz, 2008, lk 135).

Logan ja Lewis avaldasid 2011. aastal artikli „*Quality Control: A Necessary Good for Improving Service*“, milles tutvustasid oma uuringut, mis viidi läbi Illinoisi Ülikooli Richard J. Daley raamatukogu Chicagos. Uuringu eesmärgiks oli paika panna standardid ja seejärel parandada digitaalset infoteenindust ja personali koolitamist. Uuringu läbiviimiseks valiti suvaliselt välja 10% päringutest, mis raamatukokku kolme kuu jooksul laekusid ning eemaldati kogu informatsioon päringu esitaja kohta, et tagada täielik anonüümsus. Valituks osutusid nii e-kirjad kui *online* vestluste tekstide koopiad. Infoteeninduse osakond analüüsis kokku 30 päringut.

Küsimused kuulusid järgnevasse kategooriatesse: juhtnöörid, näiteks asukoht või ajakava; faktipäringud lihtsalt leitavate vastustega; teaduslikud küsimused, mis

eeldavad teadmisi erinevate inforessursside kohta; ressursside kasutamise juhendamine; tehnilised oskused ressurssidele ligipääsuks; raamatute laenamine; muu kategooria küsimuste jaoks, mis ei sobi eelnevasse kategooriasse. Tulemustest selgub, et kõige enam esitati faktipäringuid (31%), seejärel teaduslikke päringuid (24%), kõige vähem küsiti küsimusi tehnilise ligipääsu ja raamatute laenamise kohta (7%). Muu kategooria päringuid ei esitatud (Logan & Lewis, 2011, lk 223).

Logan ja Lewis (2011) tõdevad, et enamike päringute puhul puudus päringuintervjuu ja raamatukoguhoidja andis kasutajale kohe vastuse. Uurijad valisid päringute hindamiseks RUSA juhtdokumendi ning koostasid küsimused, mille abil päringuid analüüsida:

- Kas vastus on korrektne ja terviklik?
- Kas vastuse toon, õigekiri ja stiil on sobilikud?
- Kas vastus on instruktiivne ja kas juhendamine on sobiv?
- Kas teenindaja ootab järelkaja (*follow-up*) ja kas see on sobiv?

Tulemustest selgub, et korrektseid ja terviklikke vastuseid oli 73%, õigekirjas ei esinenud vigu 97% vastustest, vastuse toon oli viisakas 83% ja otsingut juhendati 60% vastustest (Logan & Lewis, 2011, lk 224).

Raamatukogude kasutajad eelistavad informatsiooni hankimiseks mugavust ja kiirust. Sestap kasutatakse aina enam Internetipõhiseid otsingumootoreid. Olemasolevate kasutajate hoidmiseks ning uute n-õ meelitamiseks peavad ka raamatukogud arendama oma e-teenuseid nii, et neid oleks mugav kasutada ja nad oleksid kvaliteetsemad, kui näiteks *Google* või *Vikipeedia*. Raamatukogude puhul on eeliseks vastuste usaldusväärsus, sisukus ning täpsus, mida veebipõhiste otsingumootorite ja e-entsüklopeediate puhul tagada ei saa. Kasutajate ootustele vastamiseks peavad raamatukogud lisaks elektroonilise infoteeninduse pakkumisele oma teenuse kvaliteeti ka hindama. Vaid nii saab välja selgitada, kas kasutajad on teenusega rahul ja kas teenus on kvaliteetne.

Testostlus on vahend, mis võimaldab erinevate teenuste kvaliteeti hinnata kasutaja seisukohast. Nagu käesolevas peatükis viidatud uuringutest ja artiklitest selgub, saab testostlusega hinnata teenuste erinevaid aspekte. Oluline on esmalt paika panna juhendid ja standardid teenuse pakkumiseks ja seejärel kindlaks määrata need kõige olulisemad faktorid, mida hinnata ja vajadusel parandada soovitakse. Samuti on tähtis

koostöö personaliga kogu uuringu vältel. Üle maailma on testostlusega hinnatud raamatukogude infoteenindust raamatukogudes kohapeal. Ka Eestis on üliõpilastööde kontekstis testostlusega hinnatud kahe akadeemilise raamatukogu infoteeninduse kvaliteeti. 2014. aastal kaitses Kristiin Meos oma seminaritöö „Testostlus infoteenuse kvaliteedi hindamiseks“. Elektroonilise infoteeninduse kvaliteeti Eesti rahvaraamatukogus testostlusega aga üliõpilastööde raames hinnatud pole. See fakt oli ajendiks käesoleva magistritöö kirjutamiseks.

2 UURIMISTÖÖ METOODIKA

Käesolevas metoodikapeatükis kirjeldatakse töös kasutatavate andmete kogumise ja analüüsi meetodeid, mis valiti vastavalt magistritöö eesmärgile ja uurimisküsimustele.

Magistritöö eesmärgiks on välja selgitada ja analüüsida Tallinna Keskraamatukogu elektroonilise infoteeninduse puudusi ning täiustada e-päringutele vastamise korda. Uurimisobjektiks on Tallinna Keskraamatukogu e-posti põhine elektrooniline infoteenindus. Magistritöö autor valis hindamiseks Tallinna Keskraamatukogu elektroonilise infoteeninduse, kuna töötab ise Tallinna Keskraamatukogus infoteeninduse pearaamatukoguhoidjana ja sestap vastutab infoteeninduse eest ülesüsteemselt (kaks teenindusosakonda, raamatukogubuss ja 17 haruraamatukogu).

Magistritöö uurimisküsimused on järgmised:

- Millised on põhilised puudused, mis esinevad e-päringute vastustes?
- Millisel määral esineb e-päringute vastustes valesid vastuseid või vastuse mitteleidmist?
- Millised vormistuslikud vead esinevad raamatukogust e-päringutele vastuseks saadetavates e-kirjades?
- Milliseid parandusi ja täiendusi on vaja sisse viia kehtivasse e-kirjadele vastamise korda?

Uurimisküsimustele vastuste saamiseks valiti uuringu jaoks vajalike andmete kogumiseks testostlus. Testostluse näol on tegu osalusvaatlusega, mis paigutub uuringudisainidest tegevusuuringu alla. Testostudega saadud vastuste töötlemiseks koostas autor hindamisprotokoll. Hindamisprotokolliga kogutud andmete korrastamiseks kasutas autor programmi *Microsoft Office Excel*.

2.1 Tegevusuuring

Tegevusuuringul (*action research*) on mitmeid erinevaid nimesid, näiteks *participatory research*, *collaborative inquiry*, *emancipatory research*, *action learning*, *contextual action research*, kuid need kõik on tegelikkuses sama teema variatsioonid. Lihtsalt öeldes on tegevusuuring „õppimine läbi tegemise“ – grupp inimesi identifitseerib probleemi, teeb midagi selle lahendamiseks, vaatleb, kui edukad nende pingutused olid ja kui ei jääda rahule, proovitakse uuesti (O'Brien, 1998). Ametlikult pole tegevusuuringul ühte rahvusvaheliselt kokkulepitud definitsiooni. Elizabeth Koshy ja kolleegid toovad oma raamatus „*Action Research in Healthcare*“ (2010) välja erinevate autorite poolt välja pakutud tegevusuuringu mõiste seletused. Raamatus on esitatud näiteks Reasoni ja Bradbury 2006. aastal avaldatud definitsioon: tegevusuuring on meetod, mida kasutatakse uuringutes, mille eesmärgiks on praktika esitamine ja mõjutamine. Autorid väidavad, et tegevusuuring on pigem uuringu konkreetne orienteeritus ja eesmärk, kui uurimistöö metoodika.

Raamatu „*Action Research in Healthcare*“ (2010) autorid ise defineerivad tegevusuuringut kui meetodit, mida kasutavad praktikud harjumuste parandamiseks osana muutusteprotsessist. Uuring on kontekstist sõltuv ja osalust nõudev. Tegu on jätkuva õppeprotsessiga, mille käigus uurija õpib, aga ka jagab saadud teadmisi nendega, kellele see võib kasuks tulla.

Koshy ja kolleegid toovad oma raamatus (2010) välja ka Winteri ja Munn-Giddingsi 2001. aastal avaldatud definitsiooni, mis raamatu autorite arvates tabab tegevusuuringu olemuse ja filosoofia: tegevusuuring on sotsiaalse situatsiooni uurimine, mida viivad läbi inimesed, kes on selle situatsiooniga seotud, eesmärgiga parandada oma praktikaid ja arusaamade kvaliteeti.

Oma raamatus esitavad Koshy ja kolleegid (2010) Mayeri seisukoha, et tegevusuuringu tugevus seisneb selles, et keskpunktiks on praktilistele probleemidele lahenduste leidmine. Tegevusuuringu kasutamine julgustab praktikuid, kuna nad saavad tegeleda teadustööga ning hilisema arengu või juurutamise tegevustega. Rory O'Brien (1998) on öelnud, et väga eriliseks teeb tegevusuuringu see, et uuringu algatanud teadlane ei üritagi objektiivseks jääda, vaid tunnistab avalikult oma kallutatust teistele osalistele.

Tegevusuuring on rohkem terviklik lähenemine probleemide lahendamisele, mitte üksik meetod andmete kogumiseks ja analüüsimiseks. Seega on võimalik kasutada mitut erinevat uuringuvahendit. Nendeks meetoditeks, mis enamasti kuuluvad kvalitatiivse uuringuparadigma alla, on uuringupäeviku pidamine, dokumentide kogumine ja analüüs, osalejate vaatluse salvestamine, küsimustikud, struktureeritud ja mittestruktureeritud intervjuud, juhtumiuuringud (O'Brien, 1998). Tänapäeval võib tegevusuuringu alla paigutada ka testostluse.

O'Brien (1998) kirjutab, et kuna tegevusuuringut viiakse läbi päris maailmas ning sellega kaasneb suhtlus seotud olevate inimestega, peavad uurijad suurt tähelepanu pöörama eetilistele küsimustele. O'Brien on välja toonud Richard Winteri juba 1996. aastal esitatud põhimõtted, mida peaks silmas pidama:

- tuleb tagada, et kõigi asjasse puutuvate inimeste, komisjonide ja juhtkonnaga on eelnevalt konsulteeritud ning et uuringut juhtivad põhimõtted on kõigi poolt aktsepteeritud;
- kõigil osalejatel peab olema võimalus uuringut mõjutada ning nende soovi, kes ei taha uuringus osaleda, tuleb austada;
- uuringu areng peab olema läbipaistev ning avatud ettepanekutele;
- erinevad load tuleb hankida enne vaatluste läbiviimist või dokumentide uurimist;
- teiste inimeste tööde ja arvamuste kasutamiseks tuleb küsida luba enne uuringutulemuste avaldamist;
- uurija peab võtma vastutuse konfidentsiaalsuse tagamise eest.

Sellele lisaks pakub O'Brien (1998) välja veel mõned põhimõtted:

- otsused uuringu suuna ja võimalike tulemuste kohta tuleb vastu võtta kollektiivselt;
- uurijad väljendavad algusest peale selgesõnaliselt uuringuprotsessi loomust ning oma kallutatust ja huvisid;
- protsessi käigus loodud informatsioonile on võrdne ligipääs kõigil osalistel;
- kui tegu on väljastpoolt tuleva uurijaga, peavad uurija ja esialgne meeskond koos looma meetodi, mis maksimeerib kõigi osalejate jaoks võimaluse uuringust osa võtta.

Tulenevalt välja toodud põhimõtetest küsis magistritöö autor esmalt luba Tallinna Keskraamatukogu teenindusdirektorilt, et uuringut magistritööna läbi viia. Pärast vastava loa saamist teavitas autor eestikeelse kirjanduse osakonna juhatajat ja pearaamatukoguhoidjaid uuringust. Koostöös eelnevalt nimetatud isikutega ja võõrkeelse kirjanduse osakonna juhatajaga koostati ja parandati kaks dokumenti („Teeninduskokkulepped e-kirjadele vastamiseks“ ning „E-kirjadele vastamise põhjad“) (vt Lisa 1 ja Lisa 2), mida tutvustatakse käesoleva peatüki kolmandas alapeatükis. Seejärel viidi läbi ülesüsteemsed koolitused, et Tallinna Keskraamatukogu töötajaid uuringu toimumisest teavitada, tutvustada neile koostatud dokumente ning selgitada testostluse olemust. Samuti julgustati töötajaid soovi korral küsimusi esitama ning ettepanekuid tegema. Töötajate ettepanekud viis magistritöö autor koostatud dokumentidesse sisse.

Töötajatele kinnitati, et uuringu tulemused on konfidentsiaalsed ning testostudele vastanud teenindajate nimesid ei avaldata magistritöös ega ka Tallinna Keskraamatukogu töötajatele ja administratsioonile. Tulenevalt töötajate soovist annab magistritöö autor lisaks magistritöö üldistele tulemustele igale haruraamatukogule ja teenindusosakonnale tagasisidet ka konkreetselt vastava raamatukogu spetsiifiliselt, kuid seda magistritöö väliselt.

2.2 Ülevaatepeatüki metoodika

Teemakohase kirjanduse otsingut alustas autor elektronkataloogist ESTER (<http://tallinn.ester.ee/>) ning Eesti artiklite andmebaasist ISE (<http://ise.elnet.ee/>), kuid erinevaid märksõnu ja fraase kasutades ei andnud otsingud käesoleva magistritöö kontekstis relevantseid tulemusi. Mõlemas andmebaasis kasutas autor otsinguks märksõnu „infoteenindus“, „teatmeteenindus“, „teenuse kvaliteedi hindamine“, „testostlus“.

Tartu Ülikooli digitaalarhiivis DSpace (<http://dspace.utlib.ee/dspace/>) ning Tallinna Ülikooli repositooriumis E-Ait (<http://e-ait.tlulib.ee/>) (praegune ETERA www.etera.ee) kasutati otsinguks samu märksõnu, nagu andmebaaside ESTER ja ISE puhul. Ka nendest andmebaasidest ei leidnud autor käesoleva magistritöö kontekstis relevantseid tulemusi.

Inglisekeelsete teadusartiklite ning uuringute otsimiseks litsentsiandmebaasidest kasutas autor otsinguportaali Discovery, mis „võimaldab teha otsingut paljudes andmebaasides korraga, hõlmates litsentsandmebaase ja ka vaba juurdepääsuga e-ressursse“ (*E-andmebaasid*, s.d.). Discovery hõlmab näiteks relevantseid andmebaase nagu EBSCO Host, Emerald, SAGE Research Methods, ScienceDirect. Järgmised otsitulemused on antud seisuga 27.02.2016. Otsing täistekstidest märksõnaga „*virtual reference evaluation*“ andis 30 vastet, „*electronic reference*“ andis aga lausa 15 781 vastet. Märksõnaga „*mystery shopping*“ sai autor 1782 vastet.

Relevantseks osutunud artiklite ja uuringute viiteallikate loeteludest leidis autor veel mitmeid huvipakkuvaid publikatsioone, mille otsimiseks kasutati samuti otsinguportaali Discovery, aga ka otsingumootorit *Google*. Samuti kasutati *Google*-it leidmaks informatsiooni tegevusuuringu kohta (märksõnaks „*action research*“). *Google*-i abil leidis magistritöö autor 5 relevantset allikat, mille hulka kuulusid IFLA ja RUSA juhtdokumendid, raamat „*Action Research in Healthcare*“ ja kaks artiklit.

Relevantseks osutunud materjalide põhjal koostati ülevaatepeatükk, mis jagunes neljaks alapeatükiks. millest esimeses tutvustati elektroonilist infoteenindust ning täpsemalt ka asünkroonset infoteenindust, raamatukoguhoidja oskusi digitaalses maailmas ning e-kirjadele vastamise põhjasid. Teine alapeatükk oli pühendatud elektroonilise infoteeninduse juhtdokumentidele. Kolmandas alapeatükis kirjeldati, kuidas on võimalik elektroonilist infoteenindust hinnata ning neljandas tutvustati elektroonilise infoteeninduse uuringuid.

2.3 Teeninduskokkulepete koostamine ning töötajate koolitamine

Nagu juba selgitatud käesoleva magistritöö kirjanduse ülevaatepeatükis, on enne testostude läbiviimist soovitatav töötajatele tutvustada, millist käitumist neilt oodatakse. Kui nad ei tea, mida juhtkond neilt ootab, pole aus seda hinnata. Heaks praktikaks on kirjalikult paika panna standardid, mis kirjeldavad, millised ootused on juhtkonnal personalile. Samuti tuleks neid standardeid ning testostlust üldisemalt tutvustada töötajatele koolituspäevade raames (Calvert, 2004).

Koostöös Tallinna Keskraamatukogu teenindusdirektoriga otsustati, et magistritöö autor koostab dokumendi „Teeninduskokkulepped e-kirjadele vastamiseks“ (vt Lisa

1), milles kajastuvad teeninduse head tavad, mida raamatukoguhoidjad e-kirjadele vastates meeles pidama peaksid. Teeninduskokkulepete koostamiseks toetus autor magistritöö ülevaatepeatükis viidatud IFLA ja RUSA juhtdokumentidele ning Tallinna Keskraamatukogu teenindusdirektori, eestikeelse kirjanduse osakonna juhataja ja pearaamatukoguhoidjate ning võõrkeelse kirjanduse osakonna juhataja soovitudele. Autor jaotas teeninduskokkulepete dokumendi kolme ossa: e-kirja vormistuslikud näpunäited; viiteid, linke ja lisasid puudutav informatsioon; head tavad. Valminud teeninduskokkulepete dokumendi vaatas üle teenindusdirektor ning andis oma nõusoleku see kasutusse võtta ning üles laadida Tallinna Keskraamatukogu siseveebi, kust see on leitav kõigi töötajate jaoks.

Alates 2014. aastast kehtis Tallinna Keskraamatukogus asutusesiseseks kasutamiseks dokument „E-kirjadele vastamise põhjad“. Seoses testostude kavandamise ning teeninduskokkulepete dokumendi koostamisega otsustas autor üle vaadata ka e-kirjade põhjade dokumendi ning viia sinna sisse parandused. 2014. aastal loodud põhjades oli kirjas aegunud informatsioon, näiteks oli muutunud Minu ESTERi kasutamine, mida põhjades tutvustati, samuti oli vaja uuendada korrektset signatuuri, lisama pidi kaks uut põhja (viivise tasumine ülekandega, raamatukogubuss). Uuendatud „E-kirjadele vastamise põhjad“ (vt Lisa 2) vaatasid üle samuti eestikeelse kirjanduse osakonna juhataja ja pearaamatukoguhoidja ning võõrkeelse kirjanduse osakonna juhataja. Seejärel lubas Tallinna Keskraamatukogu teenindusdirektor uued põhjad kasutusse võtta ning need laeti üles Tallinna Keskraamatukogu siseveebi.

Teeninduskokkulepete ning e-kirjade põhjade dokumentide valmimise järel viis magistritöö autor 2015. aasta detsembris läbi kaks koolitust, et dokumente tutvustada Tallinna Keskraamatukogu töötajatele ning anda põgus ülevaade sellest, kuidas ja millal viiakse läbi testostud elektroonilise infoteeninduse hindamiseks. Esimesel koolitusel osalesid Tallinna Keskraamatukogu kahe teenindusosakonna, raamatukogubussi ning 17 haruraamatukogu juhatajad ning pearaamatukoguhoidjad. Teisel koolitusel osalesid osakondade ja haruraamatukogude raamatukoguhoidjad. Juhatajate ülesandeks jäi dokumente tutvustada ka neile töötajatele, kellel polnud võimalust koolitusel osaleda. Koolituste jooksul tutvustas autor detailselt mõlemat dokumenti, vastas töötajate küsimustele ning tulenevalt töötajate ettepanekutest viis sisse muudatusi ka „E-kirjadele vastamise põhjades“. Näiteks soovitasid raamatukoguhoidjad muuta mõne põhja sõnastust. Koolitustel andis autor töötajatele

teada ka orienteeruva ajavahemiku, millal testoste läbi viima hakatakse, kuid konkreetsed päevad jäeti saladuseks, et tagada testostlejate anonüümsus.

2.4 Testostude kavandamine

Tulenevalt magistritöö sissejuhatuses püstitatud eesmärgist ja uurimisküsimustest kasutati töö empiirilises osas kombineeritud uurimismeetodit ning viidi läbi testostlus tegevusuuringu osana. Uuringu läbiviimiseks valis töö autor Tallinna Keskraamatukogu elektroonilise infoteeninduse, kuna autor töötab ise Tallinna Keskraamatukogu infoteeninduse pearaamatukoguhoidjana ning administratsioon oli juba varasemalt avaldanud soovi selgitada välja e-päringutele antavate vastuste kvaliteeti.

Tagamaks, et teenindajad ei tuvasta testostudega saadetud kirju, palus magistritöö autor e-päringuid saata oma tuttavatel, kellel pole pealtnäha autoriga mingit seost. Näiteks ei oma nad autoriga sama perekonnanime või pole Tallinna Keskraamatukogu töötajatele tuttavad. Lisaks lõi autor portaalides suhtlus.ee ja mail.ee veel kuus fiktiivset e-posti kontot fiktiivsete inimeste nimedega. Eesmärgiks oli kindlustada, et ühe ja sama nime alt ei läheks ühele e-posti aadressile mitu e-päringut. Kokku saadeti testoste 24 erineva e-posti konto alt.

Tallinna Keskraamatukogus on kaks teenindusosakonda, mõlemas neist kolm e-posti aadressi (kojulaenus, laste- ja noorteosakond, lugemissaal), muusikaosakond, raamatukogubuss ja 17 haruraamatukogu. Kokku on Tallinna Keskraamatukogus seega 25 e-posti aadressi, millele on lugejatel võimalik oma e-päringuid saata. Kõik e-posti aadressid on kasutajate jaoks leitavad Tallinna Keskraamatukogu veebilehel (www.keskraamatukogu.ee). Lisaks sellele on veebilehel olemas ka veebivorm (<http://keskraamatukogu.ee/infoteenindus/kusige-meilt/>), mille kaudu on soovijatel võimalik oma päringut esitada eestikeelse kirjanduse osakonna lugemissaalile. Vastuse päringule saavad kasutajad samuti e-kirjana. Veebivormi juures on kirjas, et päringutele vastatakse esmaspäevast laupäevani ajavahemikus 10-17. E-posti aadresside juures seda informatsiooni ei leidu. Kasutajad võivad oma e-päringuid teenindusosakondadele, raamatukogubussile ja haruraamatukogudele esitada endale sobival ajal. Teenindajad vastavad e-päringutele esimesel võimalusel.

Kokku viidi Tallinna Keskraamatukogu teenindusosakondades, raamatukogubussis ja haruraamatukogudes läbi 168 testostu. Uuring viidi läbi ajavahemikus 01.02.2016-29.02.2016. Viimased vastused päringutele saabusid märtsikuu esimese nädala jooksul. Kuna e-posti teel esitatakse Tallinna Keskraamatukogule kõige enam leidumuspäringuid ning muid päringuid (näiteks kuidas end lugejaks vormistada, kuidas kasutada e-raamatukogu ELLU, lisaks erinevad arupärimised), seejärel teemapäringuid ja kõige vähem faktipäringuid, otsustas magistritöö autor testostudena välja saata 66 muu teema alla kuuluvat päringut, 60 leidumuspäringut ning 42 teemapäringut. Tagasi sai autor aga ühe muu ja ühe teemapäringu vastuse rohkem, kuna testostlejad otsustasid päringut täpsustada.

Küsimused testostude jaoks koostati tüüpiliste päringute põhjal, mida inimesed kõige enam Tallinna Keskraamatukogule esitavad. Testoste saadeti raamatukogudele juhuslikkudel aegadel kõigil nädalapäevadel nii hommikuti, keskpäeval, kui ka õhtuti. Samu päringuid saadeti erinevatele e-posti aadressidele, kuna magistritöö autor ei pidanud otstarbekaks koostada kokku 168 täiesti unikaalset päringut. Ka igapäevatoos tuleb ette, et Tallinna Keskraamatukogu kasutajatel on väga sarnased huvid ja küsimused, mida erinevatele osakondadele ning haruraamatukogudele esitatakse. Täielik nimekiri testostudena saadetud päringutest on ära toodud käesoleva magistritöö lisades (vt Lisa 3). Sõnastus reaalses e-kirjades päringute puhul varieerus, igat testostlejat julgustati päringut kirjutama endale „suupäraselt“ ning küsima materjale teemadel, mis neile endile ka päriselt huvi pakuvad.

2.5 Hindamisprotokolli loomine

Hindamisprotokolli koostamisel tugines magistritöö autor ülevaatepeatükis välja toodud IFLA ja RUSA juhtdokumentidele, neljale elektroonilist infoteenindust hinnanud uuringule (Logan & Lewis, 2011; Nilsen & Ross, 2006; Shachaf & Horowitz, 2008; Stacy-Bates, 2003) ning käesoleva uurimistöo raames koostatud dokumendile „Teeninduskokkulepped e-kirjadele vastamiseks“.

Testostude vastusteks saadud e-kirjade analüüsimiseks koostas autor hindamisprotokolli (vt Lisa 4) veebikeskkonnas *Google Drive* (<https://drive.google.com/>). Eelpoolnimetatud veebikeskkonna valik põhines asjaolul,

et seda on varemgi kasutatud üliõpilastööde jaoks küsitluste koostamisel. Samuti võimaldab *Google Drive* kõik vastused ühte tabelisse kokku koondada ning *Microsoft Office Excel* programmi formaadis arvutisse laadida.

Hindamisprotokollis on esitatud küsimused ja väited vastuseks saadud e-kirja erinevate elementide kohta. Näiteks hinnatakse vastuse vormistuslikku poolt – kas esineb kirjavigu, erinevaid kirjalaade ja –värve, kas teenindaja pöördub lugeja poole ning lõpetab kirja korrektse signatuuriga, kas kasutatud on e-kirjadele vastamise põhjasid. Veel hinnatakse ka vastuse sisulist poolt – näiteks kas teenindaja annab korrektse vastuse või edastab ta kasutajale vale informatsiooni, kas vastust viidati, kas teenindaja küsis täpsustavaid küsimusi.

Testostude käigus kogutud andmete analüüsimiseks kasutati kombineeritud meetodit. Informatsiooni töötlemisel ja jooniste vormistamisel kasutati programme *Microsoft Office Excel* ja *Microsoft Office Word*.

2.6 Andmete analüüs

Andmete analüüsimiseks kasutati *Microsoft Office Excel* tabelitöötlusprogrammi. Laadides kogutud andmed alla veebiprogrammist *Google Drive* on tabelis veergude pealkirjadeks vaikimisi hindamisprotokollis esitatud küsimused. Pikemate küsimuste puhul veergude nimesid lühendati, et koondtabelit oleks mugavam kasutada. Ka vastused jäeti tabelisse sõnadena, mitte ei antud vastustele numbrilisi väärtusi. Autori arvates aitas see vältida vigade tegemist.

Tabelisse sisestatud andmete analüüsimiseks kasutas magistritöö autor filtreerimist, mille abil on võimalik näha veerus esinevaid erinevaid väärtusi. Vastavalt sellele, millist hindamisprotokollis esitatud küsimust sooviti analüüsida, filtreeriti vastused ja koostati väiksemad tabelid, milles sõnalised väärtused teisendati numbriteks. Tulemused esitati tulpdigrammidena.

Uurimistöö tulemustes analüüsiti seda, kas ja kui kiiresti teenindajad päringutele vastasid, kas päringutele anti korrektne vastus ning milliseid allikaid teenindajad kasutasid, kas teenindaja selgitas otsingukäiku ja viis läbi päringuintervjuu, millised olid vastuses esinenud väited ja tekst, kuidas oli vastus vormistatud ning millise mulje teenindaja jättis.

Käesolevas peatükis anti ülevaade magistritöös kasutatavate andmete kogumise ja analüüsi meetoditest, mis valiti vastavalt magistritöö eesmärgile ja uurimisküsimustele. Andmete kogumiseks kasutati testostlust. Testostluse näol on tegu osalusvaatlusega, mis paigutub uuringudisainidest tegevusuuringu alla. Andmete analüüsimiseks kasutati kombineeritud uurimismeetodit.

3 UURIMISTÖÖ TULEMUSED

Käesoleva magistr töö eesmärgiks on välja selgitada ja analüüsida Tallinna Keskraamatukogu elektroonilise infoteeninduse puudusi ning täiustada e-päringutele vastamise korda. Peatükis analüüsitakse Tallinna Keskraamatukogus perioodil 01.02.2016-29.02.2016 läbi viidud testostude tulemusi. Andmed on kogutud hindamisprotokollide täitmise teel. Hindamisprotokollis on esitatud küsimused ja väited testostudele vastuseks saadud e-kirja erinevate elementide, täpsemalt sisu ja vormistuse kohta. Tulemuste näitlikustamiseks on esitatud ka diagrammid.

3.1 Testostude tulemused

Esmalt sooviti välja selgitada, kas ja kui palju e-kirja vahendusel esitatud päringuid jäävad vastamata. Kokku saadeti Tallinna Keskraamatukogu teenindusosakondadesse, haruraamatukogudesse ja raamatukogubussi 168 päringut. 152 (90,5%) päringule saadi vastus, kuid 16 päringut jäid vastuseta (9,5%). Lisaks tuleb märkida, et kahe päringu puhul esitati teenindajatele täpsustavaid küsimusi ning nende lisapäringute vastuseid pole antud küsimuses arvesse võetud. Samas on lisapäringute vastuseid arvestatud edasises analüüsis.

Järgnevalt uuriti, kui kiiresti e-kirjana esitatud päringule vastus saadi. Tulemused näitavad, et 154 päringust 125 (81%) vastati ühe tööpäeva jooksul. See tähendab, et kui päring saadeti osakonna või haruraamatukogu lahtiolekuaja sees, vastas teenindaja sama päeva jooksul, kuid kui päring saadeti lahtiolekuajast väljaspool, vastas teenindaja esimese tööpäeva jooksul. Kahe tööpäeva jooksul vastati päringule 23 korral. Viiel puhul vastati päringule kolme tööpäeva jooksul ning vaid ühel korral kulus teenindajal päringule vastamiseks viis tööpäeva (vt Joonis 1, lk 43). Magistr töö autori arvates võib tulemustega rahule jääda, kuna enamik päringuid said vastuse esimese tööpäeva jooksul.

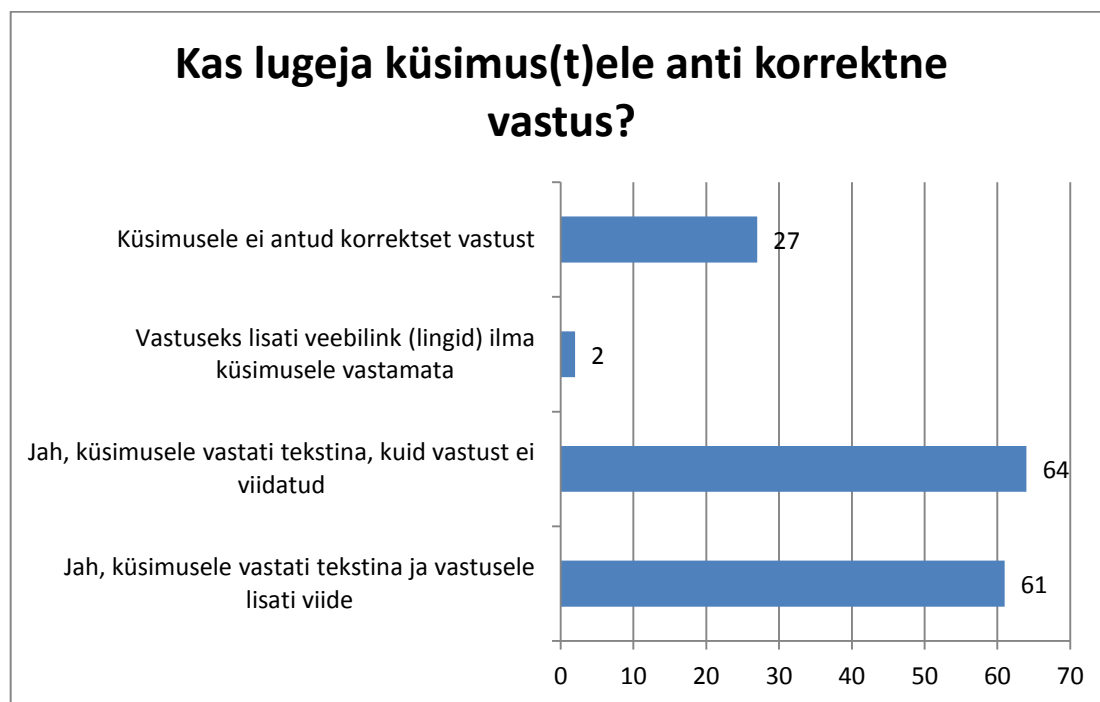


Joonis 1. Kui kiiresti päringule vastati?

Üks esimesi asju, mida inimene e-kirja avades märkab, on see, kas ja kuidas on tema poole pöördutud. Ka magistritöö autor soovis teada, kas teenindaja pöördus lugeja poole korrektset. Korrektset pöörduti e-kirja alguses 111 korral 154-st (72% juhtudest). Tulenevalt dokumendist „E-kirjadele vastamise põhjad“ peetakse Tallinna Keskraamatukogus korrektseks pöördumiseks: Lugupeetud Eesnimi Perekonnanimi. Kui lugeja pole oma perekonnanime andnud, kasutatakse vaid eesnime. Ebakorrektsed pöördumisi esines 43 korral (28%). Ebakorrektsete pöördumiste alla kuuluvad näiteks sõna „Tere“ kasutamine „Lugupeetud“ asemel või see, kui teenindaja ei kasuta võimaluse korral lugeja tervet nime või eksib lugeja nimes.

Järgnevalt sooviti teada, kas lugeja küsimus(t)ele anti korrektne vastus ning kas teenindaja viitas, kust või kuidas ta vastuse leidis. Tulenevalt uuringu alguses koostatud dokumendist „Teeninduskokkulepped e-kirjadele vastamiseks“ peetakse Tallinna Keskraamatukogus korrektseks, et teenindaja annab lugeja küsimusele vastuse tekstina ja täislause(te)ga ning seejärel võimalusel lisab allika, kust vastus pärineb. Tuleb tõdeda, et teatud puhkudel pole see võimalik, näiteks kui tegu on küsimusega Tallinna Keskraamatukogu töökorralduse kohta. Ebakorrektselt peetakse seda, kui teenindaja ei anna lugejale tekstilist vastust, vaid kopeerib kirja näiteks veebilinki, kust lugeja peab ise vastust otsima. Väga halb on aga see, kui teenindaja ei anna lugejale korrektset vastust, st ta esitab valeinformatsiooni või ei vasta lugeja küsimusele.

Tulemustest selgus, et vastus oli korrektne, st koos täislausete ja viidetega 61 korral 154-st (39,6% vastustest). Ilma viitamata korrektseid vastuseid anti 64 korral 154-st (41,6%). Valesid vastuseid esines 27 korral (17,5%) (vt Joonis 2).



Joonis 2. Kas lugejale anti korrektne vastus?

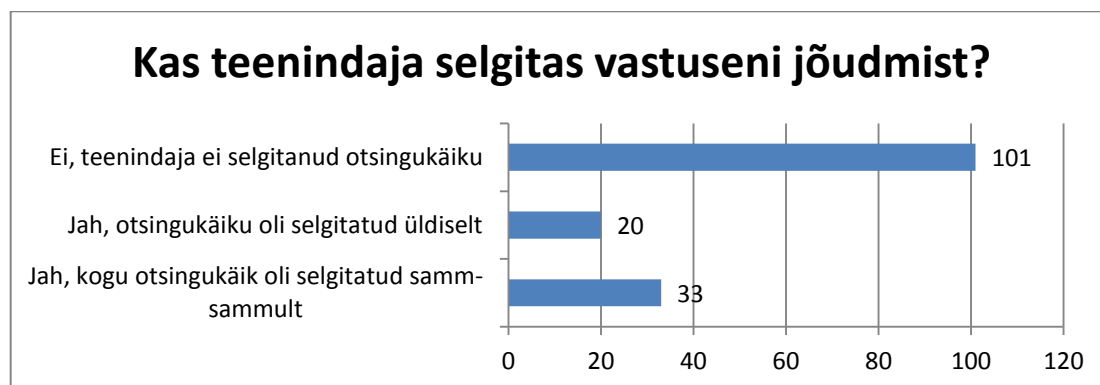
Nagu juba mainitud, esineb küsimusi, millele pole võimalik või otstarbekas viidet lisada, seega võtab autor tulemused kokku nii, et 125 korral 154-st (81,2% vastustest) andis teenindaja lugejale korrektse vastuse, st lugeja infovajadus sai rahuldatud. Vaid veebilingi esitamist vastusena ei loe magistritöö autor korrektsete vastuste hulka, kuna teenindaja ei saa kindel olla, kas lugeja leidis veebilehelt vastuse oma küsimusele.

Infoteeninduse puhul on väga oluline, et teenindaja kasutaks lugejatele vastamiseks usaldusväärseid allikaid, näiteks Tallinna Keskraamatukogu puhul kuuluvad usaldusväärsete allikate hulka raamatukogu veebileht ja sinna üles laetud dokumendid (eeskirjad, juhendid), e-kataloog ESTER, artiklite andmebaas ISE, Rahvusraamatukogu digiarhiiv Digar. Lugeja usaldab raamatukogu ning seega peab teenindaja tagama, et lugeja võib talle esitatud informatsiooni kasutada näiteks oma erialases töös või õpingutes. Ebausaldusväärseteks allikateks võib pidada näiteks *Vikipeediat*, portaali *annaabi.ee* ning teisi veebilehekülgi, kus pole teada materjalide autorid ja nende õigsus.

Kokku viidati erinevatele allikatele 69 vastuses, nende hulka kuuluvad nii korrektseks, kui ka ebakorrektseks loetud vastused. 69-st vastusest 65 puhul kasutas teenindaja ainult usaldusväärseid allikaid. Neljal juhul viitas teenindaja nii usaldusväärsetele, kui ka ebausaldusväärsetele allikatele. Ainult ebausaldusväärseid allikaid ei kasutanud üksi teenindaja. Veel uuriti, kas vastustes esitatud veebilingid töötasid. Kokku oli veebilinke lisatud 91 vastusesse. Arvesse on võetud nii neid viidatud allikaid, mis kuulusid otseselt vastuse juurde lugeja küsimusele, kui ka neid veebilinke, mis olid lisatud muu informatsiooni juurde, mida lugejale koos vastusega edastati. Tulemustest selgus, et 88 vastuse veebilingid töötasid ja 3 vastuse lingid ei töötanud.

Järgnevalt uuriti seda, kas teenindaja selgitas lugejale, kuidas ta vastuseni jõudis. Magistritöö autor tõdeb, et ka sellel juhul esineb olukordi, kus teenindajal pole võimalik või otstarbekas selgitada, kuidas ta vastuseni jõudis. Näiteks kuuluvad siia küsimused, mis puudutavad Tallinna Keskraamatukogu töökorraldust (teenindaja vastab informatsiooni põhjal, mis on ligipääsetav vaid Tallinna Keskraamatukogu siseveebi kaudu). Samas selgus vastuste analüüsist, et tihti polnud teenindajad selgitanud ka seda, kuidas lugeja leiaks vajamineva informatsiooni raamatukogu veebilehelt. Üldjuhul selgitati otsingukäiku e-kataloogist ESTER ja seda tänu sellele, et dokumendis „E-kirjadele vastamise põhjad“ on see tekst eelnevalt raamatukoguhoidja jaoks kokku pandud.

Tulemustest on näha, et teenindajad selgitasid otsingukäiku samm-sammult (st detailselt) vaid 33 juhul 154-st (21%). Otsingukäiku selgitas üldiselt (st viitas mõne sõnaga, kust informatsioon on leitav) 20 teenindajat. Vastuseni jõudmist ei selgitanud lausa 101 teenindajat (66%) (vt Joonis 3).



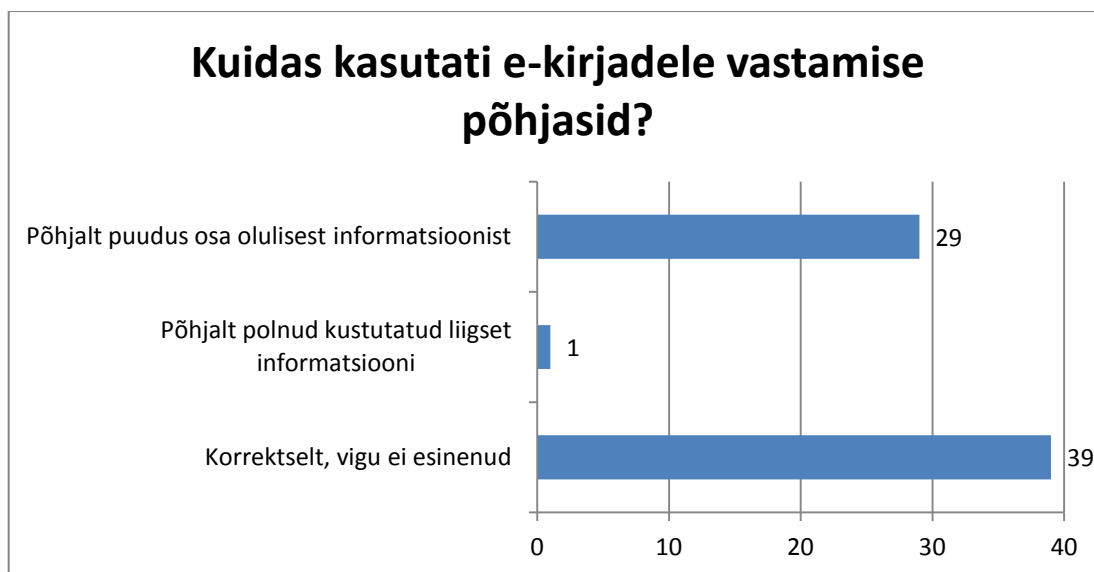
Joonis 3. Kas teenindaja selgitas vastuseni jõudmist?

Veel pakkus magistritöö autorile huvi see, kas päringute vastustes esineb kirjavigu. Lugeja jaoks võib jääda teenindajast ja kogu asutusest halb mulje, kui teenindaja tekst sisaldab vigu. See võib viidata hooletusele ning sellele, et teenindaja kiirustas ja ei vaevunud vastust üle lugema. Tulemustest selgus, et 17 (11%) vastust sisaldasid kirjavigu. 137 kirja 154-st (89%) olid aga kirjutatud korrektset eesti keeles.

Järgmisena sooviti välja selgitada, kas teenindajad viivad elektroonilise infoteeninduse puhul läbi päringuintervjuusid. Tulemustest selgus, et ühe täpsustava küsimuse küsis kümme teenindajat (6,5%). Ühtegi küsimust ei esitanud koguni 144 teenindajat (93,5%). Nagu juba käesoleva magistritöö esimeses peatükis kirjeldatud, on elektroonilise infoteeninduse puhul raske läbi viia päringuintervjuud. Teenindajad püüavad aja säästmiseks lugejale ühekorruga õige vastuse anda. Samuti esineb päringuid, näiteks raamatu tagastamistähtaja pikendamine, mille puhul päringuintervjuud polegi vaja. Teisalt, teenindaja võiks siiski e-kirja lõpus lugejalt küsida, kas viimase infovajadus sai rahuldatud ning julgustada lugejat uute küsimuste korral taas kirjutama, helistama või raamatukokku pöörduma. Kümnest teenindajast vaid üks küsis lugejalt avatud küsimuse. Ülejäänud üheksa esitasid lugejale ühe suletud küsimuse.

Kuigi teenindajate töö hõlbustamiseks on koostatud dokument „E-kirjadele vastamise põhjad“, esineb küsimusi, mille puhul ei saa neid eelnevalt loodud vastuseid kasutada. Magistritöö autor soovis teada, kas teenindajad kasutavad võimaluse korral e-kirjade põhjasid, st kui küsimusele vastav põhi on olemas, siis kas teenindaja kasutab seda. Päringuid, mille puhul teenindaja oleks saanud eelnevalt loodud põhja kasutada, oli 117. E-kirjadele vastamise põhjasid kasutas 69 ja ei kasutanud 48 teenindajat.

Veel pakkus autorile huvi, kas teenindajad kasutavad e-kirjadele vastamise põhjasid korrektselt või esineb vigu. Selgust, et 69 juhust, mil teenindajad kasutasid e-kirjadele vastamise põhjasid, tehti seda korrektselt 39 korral. 29 vastuse puhul puudus mingi osa olulisest informatsioonist, mis oleks tulnud lugeja päringule vastuseks anda. Ühel juhul oli vastusesse jäänud aga liigne osa e-kirja põhjast (vt Joonis 4, lk 47).



Joonis 4. Kas kasutati e-kirjadele vastamise põhjasid?

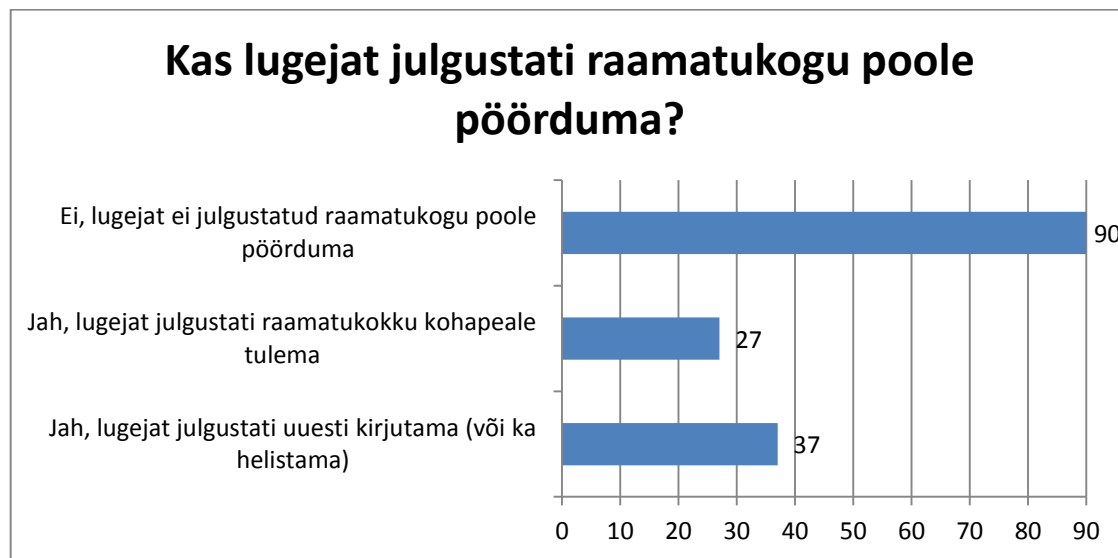
Järgnevalt tunti huvi, kas teenindajate poolt esitatud väited olid tõesed ja korrektsed või esines vigu. Arvesse ei võetud seda, kas vastus lugeja päringule oli korrektne, vaid hinnati seda, kas väited olenemata lugeja infovajaduse rahuldamisest on tõesed. Selgus, et 154-st vastusest 143 (93%) esitatud väited olid korrektsed. Nagu eelnevalt mainitud, vastas 125 teenindajat lugeja päringule korrektselt, st andis lugejale soovitud vastuse. Erinevus esitatud väidete tõesusega tuleneb sellest, et isegi, kui teenindaja ei rahuldanud kasutaja infovajadust, näiteks ei saanud tema küsimusest õigesti aru ning vastas midagi muud, siis teenindaja väide võis siiski olla tõene.

E-kirjade vastuste puhul on väga oluline meeles pidada, et isegi siis, kui teenindaja annab lugejale korrektse vastuse, tuleb veenduda ka selles, et vastuse tekst on kirjutatud selgelt ja arusaadavalt. Vastasel juhul ei pruugi lugeja vastusest õigesti aru saada ja ka tema infovajadus jääb rahuldamata. Magistritöö uuringust selgus, et 113 teenindajat 154 (73,4%) andis lugeja päringule loogiliselt ja korrektselt sõnastatud vastuse. Segaseid ja kaheti mõistetavaid vastuseid esines 41 korral (26,6%).

Vahel teevad lugejad e-kirjades vigu. Näiteks võivad valesti kirjutatud olla teaviku pealkiri või autor. Magistritöö autor tundis huvi, kuidas käituvad teenindajad taolises olukorras. Testostudest kuues esines viga raamatu pealkirjas. Selgus, et kolm teenindajat ei teavitanud lugejat, et too on vea teinud. Ülejäänud kolm pöörasid viisakalt lugeja tähelepanu veale. Tegu võib olla üsna keerulise olukorraga teenindaja jaoks. Lugeja tehtud viga tuleb parandada delikaatselt ja viisakalt, et mitte lugejat

solvata. Magistritöö autor arvab, et viga ei tohiks jätta kindlasti parandamata, et lugeja saaks edaspidi sama vea kordamist vältida.

Järgnevalt sooviti teada, kas teenindaja julgustas lugejat ka edaspidi raamatukogu poole pöörduma. 90 korral 154-st (58%) seda ei tehtud. Lugejat julgustati uuesti kirjutama või ka helistama 37 korral (24%) ning raamatukokku tulema 27 korral (18%) (vt Joonis 5). Magistritöö autori arvates on oluline iga päringu puhul lugejale märku anda, et teenindaja vastab meeleldi tema küsimustele ka tulevikus.



Joonis 5. Kas lugejat julgustati raamatukogu poole pöörduma?

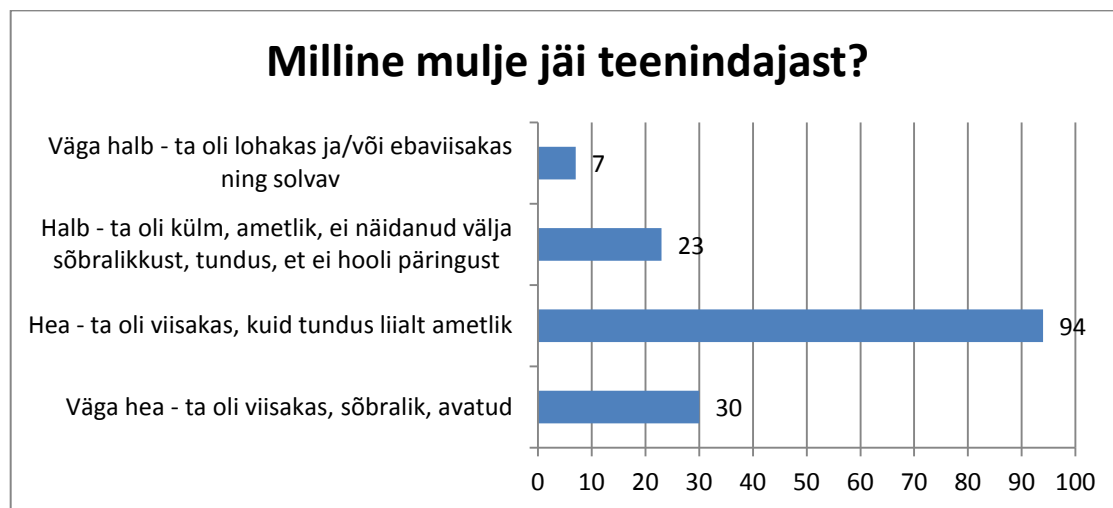
Veel selgus, et mitte ükski teenindaja 154-st ei küsinud lugejalt, kas too sai oma küsimusele soovitud vastuse. Nagu ka eelpool välja toodud, toimub päringuintervjuu e-kirjade puhul väga harva. Sellegipoolest oleks teenindaja huvi kasutaja infovajaduse rahuldamise vastu igati tervitatav.

Dokumendis „E-kirjadele vastamise põhjad“ on kindlaks määratud korrektne signatuur, mis peab olema lisatud iga e-kirja lõppu. Sellest tulenevalt soovis autor teada, kas teenindajate signatuurid on sobivad või esineb viga. 98 juhul 154-st (63,6%) kasutasid teenindajad korrektset signatuuri. Vigadega signatuure esines 56 korral (36,4%). Vigadeks pidas autor näiteks seda, kui „Lugupidamisega“ asemel oli kasutatud mõnda muud väljendit; kui signatuuris esines ebavajalikke tühje ridu; kui e-kirja oli sattunud kaks signatuuri üksteise järgi; kui puudu oli üks osa signatuurist (näiteks e-posti aadress, raamatukogu nimi või veebilehe aadress).

Tallinna Keskraamatukogu jaoks on väga oluline, et lugejate päringutele vastusteks saadetavad e-kirjad oleksid lisaks korrektsele sisule ka ühtlase vormistusega.

Testostude vastuseid analüüsid selgus, et 128 kirja 154-st (83%) olid vormistatud korrektselt. Mõningaid vigu esines 26 vastuse puhul (17%). Kõige tihedamini oli teenindaja informatsiooni kopeerinud näiteks veebilehelt ja sellest tulenevalt oli kopeeritud tekst teist värvi või erineva kirjasuurusega.

Hindamisprotokolli viimase küsimuse eesmärgiks oli hinnata seda, mis mulje jätab teenindaja kogu antud vastusega lugejale (vt Joonis 6).



Joonis 6. Milline mulje jäi teenindajast?

Väga hea mulje jättis endast 30 teenindajat 154-st (19%), kõige enam teenindajaid – 94 (61%) – jättis hea mulje. Halva mulje jätsid 23 teenindajat (15%) ning väga halva seitse teenindajat (5%). Autor soovib täpsustada, et kuigi „hea“ mulje jätnud teenindajaid on kirjeldatud, kui viisakaid, ent liialt ametlikke, ei tähenda liigne ametlikkus siiski negatiivset muljet. Tallinna Keskraamatukogu näol on tegu teenindusasutusega ning vastataivate päringute hulka kuuluvad ka mitmed tõsisemaid teemasid puudutavad küsimused, samuti küsimused asutuse töökorralduse ja lugejate isiklike andmete kohta. Taoliste teemade puhul pole otstarbekas kasutada liialt familiaarset suhtumist ning ametlik lähenemine ja teksti stiil on igati sobilik.

Järgnevalt toob magistritöö autor välja päringute vastuseid analüüsid tehtud tähelepanekud, mis viitavad negatiivsele kogemusele:

- Kolmel korral olid teenindajad e-kirja kopeerinud e-kataloogist ESTER kirje püsilingi asemel pika URL-i veebilehitseja Internetiaadressi realt;

Püsilingi kasutamine aitab tagada, et lugeja jõuab kindlasti õige teavikuni. Samuti raiskab pika URL-i kasutamine (mis võib olla mitu e-kirja rida pikk) teksti ruumi ja jätab halva mulje.

- Täpsustavate küsimuste küsimise asemel teenindajad eeldavad, mida lugeja soovib või mõtleb;
- Ühel korral juhtis teenindaja lugeja tähelepanu sellele, et päringust ei selgu, mis vanuses noorele on kirjandust vaja, kuid samas teenindaja ei küsinud lugejalt täpsustavat küsimust vanuse kohta;
- Mitmel korral leidumuspäringu puhul ei küsitud lugeja käest, kas viimane soovib raamatut reserveerida. Selle asemel raamat reserveeritakse lugejale automaatselt ning kirjutatakse, et lugeja annaks teada, kui soovib reserveeringu tühistada;

E-kirjadele vastamise põhjad näevad ette, et teenindaja ennem küsib lugejalt, kas viimane soovib raamatut reserveerida. Teenindajal ei ole õigust eeldada lugeja soove ja vajadusi. Antud juhtudel võib öelda, et teenindajad asetavad lugejale lisakohustuse. Juhul, kui lugeja soovis vaid teada, kas raamat on raamatukogus olemas, kuid ei soovinud seda reserveerida ja samal päeval sellele järele minna, pidi lugeja nüüd uuesti kirjutama ja reserveeringu tühistama. Samuti võib reaalses situatsioonis juhtuda, et lugeja, kes ei soovi raamatut reserveerida, ei loe ka oma e-posti samal päeval ja tal pole õigeaegselt võimalik reserveeringut tühistada. Samal ajal on raamat raamatukogus lugeja jaoks kõrvale pandud ja teised lugejad, kes võib-olla sooviksid seda kohe laenata, ei saa seda teha.

- Endiselt kasutati korduvalt vana dokumenti „E-kirjadele vastamise põhjad“, mis pärineb aastast 2014, kuigi töötajate koolitusel 2015. aasta detsembris teavitati raamatukoguhoidjaid, et kasutusele tuleb võtta uus dokument;
- Päringute vastustesse oli mitmel korral kopeeritud tekst Tallinna Keskraamatukogu veebilehelt nii, et sõnastust polnud muudetud;

Tallinna Keskraamatukogu veebilehel on ametlikus kõnepruugis kirjas näiteks raamatukogu kasutamiseeskirjad, mida pole sobilik muutmata kujul päringu vastuseks kopeerida. Näiteks „Lugeja on kohustatud ...“. Lugeja jaoks jätab selline tekst umbisikulise, liialt ametliku ja kohati isegi kalgi mulje teenindajast.

- Mitmel korral eksiti lugeja nimega – vale kirjapilt või puudus pöördumises perekonnanimi;
- Ühel korral oli teenindaja lugejale vastanud, et lugeja võiks materjale otsida artiklite andmebaasist ISE, kuid lugejat polnud juhendatud, kuidas otsingut läbi viia. Samuti oli lisatud lause, et: „Otsingu saame ka meie Teile teostada, kui olete Tallinna Keskraamatukogu lugeja.“

Tegelikult pole sellist reeglit Tallinna Keskraamatukogu veebilehel kirjeldatud ning teenindaja peaks vastama kõigile teemapäringutele olenemata sellest, kas inimene on juba Tallinna Keskraamatukogu lugeja või veel mitte. Võib eeldada, et vastutulelikkus ja sõbralikkus motiveeriks lugejat positiivse ja kasuliku vastuse puhul Tallinna Keskraamatukogu lugejaks registreeruma. Teenindaja poolt välja otsitud raamatute laenamiseks peab inimene olema Tallinna Keskraamatukogu lugeja. Võib ka oletada, et kui inimene ei saa teenindajalt vastust, ei soovi inimene ka raamatukogu lugejaks registreeruda, et siis uuesti oma päringut esitada.

Lisaks negatiivsetele tähelepanekutele esines ka positiivseid aspekte, mis on järgnevalt välja toodud:

- Väga hea mulje jättis teenindaja siis, kui lisaks ametlikule tekstile, mis on näiteks kirjas e-kirjadele vastamise põhjades, lisas ta vastusesse ka omapoolset teksti, midagi personaalset;

Ametlik tekst võib lugejas tekitada tunde, et teenindaja on üleolev ja kalk. Personaalselt lugejale suunatud laused ja küsimused annavad märku, et teenindaja tunneb huvi nii päringu, kui ka lugeja vastu. Näiteks jätavad hea mulje küsimused selle kohta, kas teenindaja esitatud materjalid on sobivad ja kas lugeja infovajadus sai rahuldatud. Samuti on meeldiv, kui teenindaja kirjutab, et ta loodab, et vastas lugeja küsimusele ning julgustab lugejat alati oma küsimuste korral raamatukogu poole pöörduma.

- Kahel korral saatis teenindaja lugejale esmalt vastuse, et nad on päringu kätte saanud ja vastavad esimesel võimalusel. Ühel juhul polnud täpsustatud, millal see „esimene võimalus“ on, kuid positiivne oli see, et lugejat tänati tema päringu eest. Teisel juhul anti teada, et lugeja võib vastust oodata järgmise päeva jooksul. Seniks soovitati lugejal ka ise materjale otsida ja selleks kirjeldas teenindaja lühidalt, millised otsisõnu kasutada.

- Ühe teemapäringu puhul oli teenindaja lisaks teaviku pealkirjale, autorile ja püsilingile juurde lisanud ka mõnelauselise kirjelduse, millest teavikutes kirjutatakse.

Kuigi dokumendis „E-kirjadele vastamise põhjad“ pole nõutud, et teenindaja teavikuid ka tutvustaks, jättis see teenindajast väga hea mulje. Lugeja jaoks muudab see materjalides orienteerumise tunduvalt lihtsamaks ning näitab, et teenindaja hoolis lugeja infovajadusest ning nägi vaeva, et see rahuldada.

3.2 Arutelu ja soovitused

Käesolevas alapeatükis arutleb autor magistritöö tulemuste üle ja annab soovitusi, millele keskenduda tulevastel uuringutes.

Autor nõustub Pali U. Kuruppu arvamusega (2007), et infoteenus ei saa eksisteerida ilma kasutajateta, sestap see, kuidas tajuvad kasutajad teenust, on väga oluline osa hindamisest. Testostluse kasutamine Tallinna Keskraamatukogu elektroonilise infoteeninuduse hindamiseks võimaldas saada ülevaate sellest, millise kvaliteediga e-päringute vastuseid lugejatele saadetakse.

Sarnaselt Shachafi ja Horowitziga (2008) tõdeb magistritöö autor, et kuigi märkamatu hindamise uuringute kasutamisega kaasnevad mõningad eetilised väljakutsed, näiteks raamatukogu ressursside raiskamine ja raamatukoguhoidjate petmine, pakub see tehnika siiski tunduvalt kõrgemat valiidsust, kui näiteks küsitlused. Testostlusega kogutud andmed andsid magistritöö autorile ja ka Tallinna Keskraamatukogu administratsioonile ning kõigile töötajatele informatsiooni, mida varem organisatsiooni käsutuses pole olnud. Saadud informatsiooni põhjal on võimalik analüüsida teenust kasutaja aspektist, kuid ilma ohtudeta, et vastuseid mõjutavad petlik mälu või eelnev negatiivne kogemus (mis võivad kasutajaküsitluste puhul vastuseid mõjutada).

Magistritöö tulemustest selgus, et 9,5% päringutest jäid vastuseta. Sarnasele tulemusele jõudis ka Stacy-Bates (2003), kelle uuringus ei saadud vastuseid ~10% päringutele. Magistritöö autor võib vaid eeldada, miks sellistele tulemustele jõuti. Rolli võivad mängida nii tehnoloogilised vead, mille tulemusel võib-olla e-kirjad päringutega ei jõudnudki raamatukogudeni või ei jõudnud vastused testostlejateni.

Teisalt võib tegu olla ka inimfaktoriga, teenindajad kas unustasid või eeldasid, et päringule vastab kolleeg. Olenemata põhjustest näeb autor võimalust arenguks. 100% kvaliteeti on raske tagada, sest näiteks tehnikast tulenevaid vigu on raske ette näha, kuid teenindajate poolseid vigu on võimalik vältida.

Tulemustest selgus, et korrektse täislausetega vastuse koos vii(de)tega allika(te)le andis 39,6% teenindajatest. Ilma viideteta korrektseid vastuseid esines 41,6% juhtudest. Valesid vastuseid oli 17,5% vastustest. Kuna kõigile vastustele pole võimalik viidet juurde lisada, võtab magistritöö autor tulemused kokku – 81,2% vastustest rahuldasi lugeja infovajaduse. Stacy-Bates leidis 2003. aastal, et korrektse vastuse andsid teenindajad väitekirja päringule 99% juhtudest, aga populatsioonipäringule vaid 65% juhtudest. Õige vastuse koos viitega allikale andis populatsioonipäringule aga vaid 49% teenindajatest. Logani ja Lewise uuringus (2011) esines korrektseid ja terviklikke vastuseid 73%.

Magistritöö autor väidab, et korrektsete vastuste osakaal sõltub suuresti päringu tüübist ja raskusastmest. Kui uuringus oleks esitatud vaid leidumuspäringuid, oleks eeldatavasti valede vastuste osakaal väiksem. Magistritöös esitati aga lisaks leidumuspäringutele ka teema- ja muid päringuid Tallinna Keskraamatukogu töökorralduse kohta. 18,8% juhtudest esines magistritöö uuringus valesid vastuseid või vastuse mitteleidmist. Autori arvates on tegu halva tulemusega. Logan ja Lewis (2011) on välja toonud erinevaid aspekte, mis mõjutavad vastuse korrektsust, kuid nad nõustuvad kokkuvõtlikult, et kõige olulisemaks kriteeriumiks peaks olema see, kas infovajadus sai rahuldatud. Võib eeldada, et kui Tallinna Keskraamatukogus ei saa elektroonilise infoteeninduse vahendusel ligi 19% kasutajate infovajadus rahuldatud, võivad need inimesed edaspidi loobuda teenuse kasutamisest ja seeläbi võib raamatukogu väga kiiresti järjest enamatest kasutajatest n-ö ilma jääda.

Korrektse vastuse osaks võib lugeda ka selle, kas teenindaja selgitab lugejale, kuidas vastuseni jõuda. IFLA juhendis (2006) on kirjas, et digitaalne infoteenindus peaks olema võimalikult informatiivne. Raamatukogu peaks edendama infokirjaoskust ja lisaks päringu vastusele tuleks kirjeldada, kuidas raamatukoguhoidja selle informatsioonini jõudis. Käesoleva magistritöö autor tõdeb, et mõningate päringute puhul pole see võimalik. Näiteks siis, kui teenindaja vastab asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud dokumentide või siseveebis asuva informatsiooni põhjal. Muudel juhtudel aga peaksid teenindajad siiski otsingukäiku selgitama.

Tulemustest selgub, et samm-sammult selgitati 21% vastustest ning üldiselt selgitati 13% informatsioonini jõudmist. 66% kordadest ei selgitanud teenindaja midagi. Logan ja Lewis leidsid 2011. aastal oma uuringus, et otsingukäiku selgitasid 60% teenindajatest. Võrreldes kahe uuringu andmeid, on tulemused põhimõtteliselt vastupidised. Veel üllatavam on see tulemus magistritöö autorile seetõttu, et dokumendis „E-kirjadele vastamise põhjad“ on infootsingu läbiviimine selgitatud, kus võimalik. Samas, tulemustest selgus ka, et 117 juhust, mil teenindajatel oleks olnud võimalik e-kirjadele vastamise põhjasid kasutada, tegi seda vaid 69 teenindajat. Veel enam, korrektselt kasutas e-kirjadele vastamise põhjasid 69-st teenindajast 39.

Tervikliku ja korrektse vastuse juures e-päringule mängivad rolli ka esitatud väidete tõesus ning korrektsus ja kogu teksti arusaadavus. Tulemused näitavad, et 93% vastustest sisaldasid korrektseid väiteid ning 73,4% olid sõnastatud loogiliselt. Ebakõla õigete vastuste (81,2%) ja tõesete väidete (93%) vahel tuleneb sellest, et teenindaja pakutud vastused võisid olla korrektsed, kuid mitte õigeaks vastuseks lugeja küsimusele. Esines päringuid, mille puhul teenindaja ei olnud aru saanud lugeja küsimusest ning oli vastanud justkui mingile teisele küsimusele. Väide oli korrektne, kuid konkreetne vastus lugeja küsimusele mitte. Ka loogiliselt sõnastatud vastuste ja korrektsete vastuste ning väidete vahel esineb esmapilgul ebakõla. Põhjuseks on see, et teatud juhtudel esitas teenindaja lugejale küll õige vastuse ja ei eksinud informatsioonis, mida edastas, kuid sõnastuses esines vigu või teenindaja stiil oli ebasobiv.

Järgnevalt keskendub magistritöö autor e-päringute vastuste vormistusele. Uuringu tulemused näitavad, et 89% e-päringute vastustest olid kirjutatud korrektsetes eesti keeles ilma kirjavigadeta. Logani ja Lewise uuringus (2011) puudusid kirjavead 97% juhtudest. Ka selles aspektis näeb magistritöö autor Tallinna Keskraamatukogus arenguruumi. Erinevus viidatud uuringuga võib seisneda selles, et Tallinna Keskraamatukogus töötab hulk inimesi, kelle emakeeleks pole eesti keel. Samas on töötajaid julgustatud oma igapäevases töös kasutama vajadusel Eesti Keele Instituudi portaali (portaal.eki.ee), kus on ligipääs näiteks „Eesti õigekeelsussõnaraamat ÕS 2013“ veebiversioonile. Ka kirjavigade esinemise puhul mängib samuti rolli inimfaktorist tulenevad n-ö näpuvead, mille puhul teenindaja ei loe kirjutatut üle ja ei märka tekkinud viga.

Veel selgus uuringu tulemustest, et 83% teenindajate saadetud e-kirjadest olid vormistatud korrektselt. Ülejäänud 26 vastuse puhul esines seda, et teenindaja oli informatsiooni kopeerinud veebist ja asetanud selle e-kirja nii, et kopeeritud tekst oli teist värvi, teise kirjasuurusega või erinevat värvi taustaga võrreldes ülejäänud tekstiga. Vead võivad tuleneda sellest, et teenindaja näiteks ei oska kopeeritud teksti e-kirja asetada nii, et teksti algse asukoha vormingud ei tule kopeerides e-kirja kaasa. Teine võimalus võib olla, et teenindaja ei pööra kiirustades tähelepanu sellele, kas kogu tekst on samas vormingus. Ka selles aspektis näeb magistritöö autor võimalust arenguks.

Vormistuse juures soovib magistritöö autor veel välja tuua ka e-kirjade pöördumised ning signatuurid. 72% juhtudest pöördusid teenindajad lugeja poole korrektselt (Lugupeetud Eesnimi Perekonnanimi). Signatuur oli korrektne 83% juhtudest. Pöördumine ja/või signatuur ei puudunud ühestki vastusest. Korrektne pöördumine ja signatuur on esitatud dokumendis „E-kirjadele vastamise põhjad“, seega vead vastustes mõlema puhul on magistritöö autori jaoks ootamatud. Pöördumises kasutati mitmel juhul „Lugupeetud“ asemel „Tere“ või eksiti lugeja nimega. Signatuuri puhul esines liigseid tühju ridu, „Lugupidamisega“ asemele mõnda muud väljendit, puudusid näiteks raamatukogu veebilehe aadress või teenindaja/haruraamatukogu/osakonna e-posti aadress.

Uuringu esmaseid tulemusi tutvustati Tallinna Keskraamatukogu teenindusosakondade, raamatukogubussi ja haruraamatukogude juhatajatele ning pearaamatukoguhoidjatele aastakoosolekul 2016. aprillis. Juhatajate soovil ning teenindusdirektori soovitusel saadab magistritöö autor igale teenindusüksusele lähikuude jooksul selle üksuse vastuste põhjal tehtud süvaanalüüsi, mille alusel saavad teenindajad ka ise oma vigu analüüsida ning nendest õppida.

Aasta pärast on autoril Tallinna Keskraamatukogus plaanis läbi viia kordusuuring, et välja selgitada, kas teenindus on käesoleva uuringu tulemuste rakendamise tõttu paranenud, jäänud samale tasemele või halvenenud. IFLA juhtdokumendis (2006) soovitatakse digitaalset infoteenindust hinnata pidevalt. Ka RUSA juhtdokumendis (2010) on välja toodud, et virtuaalse infoteeninduse efektiivsust ja toimimist tuleks hinnata regulaarselt nii administratsiooni kui ka töötajate endi poolt. Calvert (2004) on tõdenud, et enamik rahvaraamatukogudest, kes on testostlust kasutanud, plaanivad testoste uuesti läbi viia ka tulevikus. See näitab, et testostlus on kasulik viis

raamatukogu infoteeninduse hindamiseks. Magistritöö autor nõustub väitega täielikult.

Tagamaks teeninduskvaliteedi paranemise, tuleb magistritöö autori arvates kehtivasse e-kirjadele vastamise korda sisse viia täiendusi. Näiteks on autori arvates otstarbekas edaspidi kord kvartalis korraldada koolitusi, et tuletada teenindajatele meelde, millist teenindust neilt oodatakse ning koolituse järel läbi viia töötubasid, kus arutletakse elektroonilise infoteeninduse kvaliteedi parandamise teemal ning lahendatakse praktilisi ülesandeid (näiteks päringud keerulistel teemadel). Autori arvamus ühtib RUSA juhtdokumendis (2010) välja toodud soovituselga hindamise tulemuste põhjal vajadusel läbi viia lisakoolitusi. Samuti saavad Tallinna Keskraamatukogu raamatukoguhoidjad koolituste käigus ja ka muul ajal teha ettepanekuid, et muuta dokumenti „E-kirjadele vastamise põhjad“. Käesoleva magistritöö uuringu tulemuste alusel arutab autor teenindusdirektori ja juhatajatega läbi e-kirjadele vastamise põhjade sõnastuse, kuna praegused põhjad võivad lugejale kohati jätta liiga ametliku või ebasõbraliku mulje.

Käesolevas magistritöös hinnati e-posti põhise elektroonilise infoteeninduse kvaliteeti rahvaraamatukogus Tallinna Keskraamatukogu näitel. Kuna Tallinna Keskraamatukogus pole *online* vestluse kasutamine lugejate seas veel n-õ juurutatud, vaid tegu on uue teenusega, siis seda antud magistritöö kontekstis ei uuritud. Edasistes uuringutes võiks uurijad keskenduda ka sünkroonse infoteeninduse kvaliteedi hindamisele. Lisaks võiksid ka teised rahvaraamatukogud üle Eesti asuda oma elektroonilise infoteeninduse kvaliteeti hindama. Seeläbi oleks võimalik tulevikus tulemusi võrrelda üle-eestiliselt. Võib tõdeda, et kasutajad eelistavad üha enam e-teenuseid ja tulevikus võib e-teenuste osakaal aina suurened. Rahvaraamatukogud peavad n-õ ajaga kaasas käima, et nende kasutajate arv ei väheneks. Sestap on vajalik e-teenuste pidev hindamine ja parandamine. Kuna infoteenindus on teenus, mille kaudu suhtlevad kasutajad raamatukogudega kõige enam, tulekski selle kvaliteedile suurt tähelepanu pöörata.

Uuringud on näidanud, et testostlus on hea vahend nii traditsioonilise, kui elektroonilise infoteeninduse hindamiseks kasutaja vaatevinklist. Eesti rahvaraamatukogudel pole küll ühtset infoteeninduse süsteemi, iga raamatukogu vastab kasutajate päringutele omadel tingimustel ja omi reegleid arvestades. Samas ootavad ja eeldavad kasutajad e-teenuste puhul tihti sarnast teenindust olenemata

asutusest või organisatsioonist. Magistritöö autori arvates on see üheks olulisemaks põhjuseks, miks peaksid rahvaraamatukogud üle Eesti oma elektroonilise infoteeninduse kvaliteeti hindama ning tulemusi võrdlema teiste raamatukogudega. Vaid nii on võimalik paika panna parimad praktikad ja pakkuda kasutajatele olenemata asukohast väga head, kvaliteetset ja ühtlast teenindust, mida kasutajad ootavadki.

KOKKUVÕTE

Käesoleva magistritöö eesmärgiks oli välja selgitada ja analüüsida Tallinna Keskraamatukogu elektroonilise infoteeninduse puudusi ning täiustada e-päringutele vastamise korda. Infoteenindus on üks põhilisi teenuseid, mille kaudu suhtlevad kasutajad raamatukoguga. Sestap on väga oluline infoteeninduse kvaliteeti hinnata kasutaja seisukohast. Raamatukogud üle maailma on aastakümneid oma infoteeninduse kvaliteeti hinnanud testostlusega. Viimastel aastatel on seda rohkem hakatud kasutama ka elektroonilise infoteeninduse hindamiseks.

Esimeses peatükis anti ülevaade elektroonilise infoteeninduse toimimisest ja tutvustati testostlust ja märkamatu hindamise uuringuid kui ühte võimalust hinnata elektroonilist infoteenindust kasutaja aspektist. Analüüsist selgus, et väga oluline on enne testostluse läbiviimist paika panna kindlad standardid ja kvaliteedikriteeriumid, mille alusel teenust hindama hakatakse. Samuti peab töötajatele tutvustama nii neid samu standardeid ja kriteeriume, kui ka testostlust üldisemalt, et töötajad ei tunneks, et hindamine toimub nende distsiplineerimiseks. Testostlusega elektroonilise infoteeninduse hindamine peab olema läbipaistev ja uurija peab olema avatud ettepanekutele ning muudatustele kogu protsessi vältel. Vaid nii on võimalik saavutada kõigi osapoolte koostöö ning uuringu tulemuste maksimaalne rakendamine.

Hinnates elektroonilise infoteeninduse kvaliteeti testostlusega on uurijal võimalik keskenduda väga erinevatele aspektidele. Tulenevalt organisatsiooni eesmärkidest, juhtkonna soovidest ja uurija huvidest saab hinnata näiteks seda, kas ja kui kiiresti e-päringule vastati, kas teenindaja andis korrektse vastuse ja viitas kasutatud allikatele, kas läbi viidi päringuintervjuu, kui kaua kogu suhtlus kestis, kas e-päringu vastus oli vormistatud korrektselt, milliseid allikaid teenindaja kasutas, kas teenindaja lisas kirjale personaalset ja kasutajaspetsiifilist teksti või sisaldas vastus vaid ametlikke eelnevalt loodud vastuseid. Olenemata sellest, mida on raamatukogud testostlusega hinnanud ja millised on olnud uuringu tulemused, tõdevad suurem osa neist, et testostlust plaanitakse kasutada ka tulevikus.

Käesolevas magistritöös rakendati e-posti põhise elektroonilise infoteeninduse hindamiseks testostlust. Kokku saadeti Tallinna Keskraamatukogu teenindusosakondadesse, haruraamatukogudesse ja raamatukogubussi 168 päringut. Vastuseta jäi 9,5% päringutest. Koos täpsustavate e-kirjadega sai magistritöö autor analüüsimiseks 154 vastust. Tulemuste analüüsist selgus, et põhilisteks puudustekst e-päringute vastustes on: teenindaja ei leia korrektset vastust ja annab kasutajale vale vastuse; teenindaja ei selgita otsingukäiku, st kust ta vastuse leidis; teenindaja ei vii läbi päringuintervjuud; teenindaja antud vastus on kaheti mõistetav; teenindaja ei julgustanud kasutajat uuesti raamatukogu poole pöörduma. Samuti esines mitmeid vormistuslikke vigu.

Tallinna Keskraamatukogu raamatukoguhoidjad andsid korrektse vastuse koos täislausete ja viidetega 39,6% päringutest. Ilma viideteta korrektseid vastuseid esines 41,6% kordadest. Kokkuvõtlikult saab väita, et lugeja infovajadus sai rahuldatud 81,2% vastustest. Valesid vastuseid või vastuse mitteleidmist esines 17,5% kordadest. Magistritöö autori arvates on korrektse vastuse osaks ka otsingukäigu selgitus. Uuringu tulemustest selgus, et vastuseni jõudmist ei selgitanud üle poole teenindajatest (66%). Lisaks ilmnes, et enamik teenindajaid ei vii läbi ka päringuintervjuud - lausa 93,5%. Kuigi saab nentida, et kõigi e-päringute puhul pole võimalik või otstarbekas otsingukäiku selgitada ja/või päringuintervjuud läbi viia, on siiski magistritöö autori arvates tegu halva tulemusega ja ruumi on arenguks.

E-päringute vastustest esines ka vormistuslikke vigu. Näiteks esines vigu e-kirjade pöördumistes ja signatuurides vastavalt 28% ja 36,4% kordadest. Vead pöördumistes olid „Lugupeetud Eesnimi Perekonnanimi“ asemel „Tere“ kasutamine või lugeja nimega eksimine. Vead signatuuris olid aga „Lugupidamisega“ asendamine mõne muu väljendiga, üleliigsete tühjade ridade kasutamine, e-posti aadressi ja/või raamatukogu veebilehe aadressi puudumine. Kirjavigu esines vastustes aga 11% juhtudest. Veel olid teenindajad 17% kirjade puhul informatsiooni kopeerinud näiteks veebilehelt ja sellest tulenevalt oli kopeeritud tekst teist värvi või erineva kirjasuurusega.

Magistritöö uuringu tulemused näitavad, et e-päringutele vastuseks minevates e-kirjades esineb nii sisulisi kui vormistuslikke vigu. Seetõttu peab magistritöö autor vajalikuks viia kehtivasse e-kirjadele vastamise korda sisse muudatusi. Kuna tulemustest selgus, et vahel võib „E-kirjadele vastamise põhjade“ kasutamine ilma

teenindajapoolse personaalse ja individuaalse sõnumi lisamiseta tunduda kasutajale liialt ametlik ja isegi kalk, arutlevad magistritöö autor, Tallinna Keskraamatukogu teenindusdirektor ning juhatajad mainitud dokumendi sõnastuse üle. Dokumenti viiakse sisse parandused ning kõiki töötajaid julgustatakse ka edaspidi tegema ettepanekuid dokumendi parandamiseks. Veel planeerib magistritöö autor hakata regulaarselt, näiteks kord kvartalis läbi viima koolitusi, et tuletada töötajatele meelde, millist teenindust neilt oodatakse ja koos arutleda töötubade vormis elektroonilise infoteeninduse kvaliteedi parandamise teemal.

Aasta pärast on autoril Tallinna Keskraamatukogus kavas läbi viia kordusuuring, millega hinnatakse taas elektroonilise infoteeninduse kvaliteeti testostlusega. Eesmärgiks on välja selgitada, kas teenindus on käesoleva uuringu tulemuste rakendamise tõttu paranenud, jäänud samale tasemele või halvenenud.

Magistritöö autori arvates on testostlus kasulik viis raamatukogu infoteeninduse hindamiseks. Käesolev magistritöö on abiks kõigile, kellel on plaanis hinnata raamatukogu elektroonilise infoteeninduse kvaliteeti testostlusega.

VIITEALLIKATE LOETELU

1. Accart, J. (2006). SwissInfoDesk: the Virtual Reference Desk Project of the Swiss National Library. *New Library World*. 107(5/6). 228-237. Andmebaas: Emerald (27.02.2016).
2. Backs, S. M.; Kinder, T. (2007). Secret Shopping at the Monroe County Public Library. *Indiana Libraries*. 26(4). 17-19. Andmebaas: OmniFile (27.02.2016).
3. Calvert, P. (2004). It's a mystery. Mystery shopping in New Zealand's public libraries. *Library Review*. 54(1). 24-35. Andmebaas: Emerald (27.02.2016).
4. Croft, R.; Eichenlaub, N. (2006). E-mail Reference in a Distributed Learning Environment: Best Practices, User Satisfaction, and the Reference Services Continuum. *Journal of Library Administration*. 45(1/2). 117-147. Andmebaas: EBSCO Host (27.02.2016).
5. *E-andmebaasid*. (s.d.). <http://www.tlulib.ee/index.php/et/inforessursid/e-andmebaasid> (12.04.2016).
6. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. (2010). <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf> (03.04.2016).
7. *IFLA Digital Reference Guidelines*. (2006). <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf> (03.04.2016).
8. Kern, M. K. (2006). Looking at the Bigger Picture: An Integrated Approach to Evaluation of Chat Reference Services. *Reference Librarian*. 46(95/96). 99-112. Andmebaas: EBSCO Host (27.02.2016).
9. Kocevar-Weidinger, E.; Benjes-Small, C.; Ackermann, E.; Kinman, V. R. (2010). Why and how to mystery shop your reference desk. *Reference Services Review*. 38(1). 28-43. Andmebaas: Emerald (27.02.2016).
10. Koshy, E.; Koshy, V.; Waterman, H. (2010). *Action Research in Healthcare*. London: SAGE Publications Ltd.

11. Kuruppu, P. U. (2007). Evaluation of Reference Services - A Review. *The Journal of Academic Librarianship*. 33(3). 368–381. Andmebaas: ScienceDirect (27.02.2016).
12. Logan, F. F.; Lewis, K. (2011). Quality Control: A Necessary Good for Improving Service. *Reference Librarian*. 52(3). 218-230. Andmebaas: EBSCO Host (27.02.2016).
13. Nilsen, K.; Ross, C. S. (2006). Evaluating Virtual Reference from the Users' Perspective. *Reference Librarian*. 4695/96). 53-79. Andmebaas: EBSCO Host (27.02.2016).
14. O'Brien, R. (1998). *An Overview of the Methodological Approach of Action Research*. <http://www.web.ca/~robrien/papers/arfinal.html> (27.02.2016).
15. ODLIS. (2014). http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx (17.05.2016)
16. Park, J.; Guisu, L.; Burger, A. (2010). Opening and closing rituals of the virtual reference service of the Internet Public Library. *Journal of Documentation*. 66(6). 807-823. Andmebaas: Emerald (27.02.2016).
17. Pinto, M.; Manso, R. A. (2012). Virtual references services: defining the criteria and indicators to evaluate them. *The Electronic Library*. 30(1). 51-69. Andmebaas: Emerald (27.02.2016).
18. Pomerantz, J. (2008). Evaluation of Online Reference Services. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*. 34(2). 15-19. Andmebaas: Academic OneFile (27.02.2016).
19. Raamatukogusõnastik. (2008). <http://termin.nlib.ee/termin/otsi> (15.03.2016).
20. Ramos, M. S.; Abrigo, C. M. (2012). Reference 2.0 in action: an evaluation of the digital reference services in selected Philippine academic libraries. *Library Hi Tech News*. 29(1). 8-20. Andmebaas: Emerald (27.02.2016).
21. Rimland, E. L. (2007). Do We Do It Well? A Bibliographic Essay on the Evaluation of Reference Effectiveness. *Reference Librarian*. 47(2). 41-55. Andmebaas. EBSCO Host (27.02.2016).
22. Roesch, H. (2006). Digital Reference Services: State of the Art in the Focus on Quality. *World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council*.
https://www.researchgate.net/publication/267378391_Digital_Reference_Services_State_of_the_Art_in_the_Focus_on_Quality (27.02.2016).

23. Shachaf, P.; Horowitz, S. (2006). Are virtual reference services color blind? *Library & Information Science Research*. 28(4). 501-520. Andmebaas: ScienceDirect (27.02.2016).
24. Shachaf, P.; Horowitz, S. (2008). Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines. *Library & Information Science Research*. 30(2). 122-137. Andmebaas: ScienceDirect (27.02.2016).
25. Sharma, S.; Kumar, A.; Singh, M. (2004). Digital Reference Service. *DESIDOC Bulletin of Information Technology*. 24(6). 11-18. Andmebaas: EBSCO Host (27.02.2016).
26. Stacy-Bates, K. (2003). E-mail Reference Responses from Academic ARL Libraries. *Reference & User Services Quarterly*. 43(1). 59-70. Andmebaas: Teacher Reference Center (27.02.2016).
27. Straw, J. E. (2000). A Virtual Understanding: The Reference Interview and Question Negotiation in the Digital Age. *Reference & User Services Quarterly*. 39(4). 376-379. Andmebaas: JSTOR Journals (27.02.2016).
28. Tesdell, K. (2000). Evaluating public library service: the mystery shopper approach. *Public Libraries*. 39(3). 145. Andmebaas: EBSCO Host (27.02.2016).
29. Thompson, S. (2010). To Script or Not To Script: Or, The Challenge of Being Both Efficient and Personal when Interacting with Virtual Reference Patrons. *Reference Librarian*. 51(4). 363-366. Andmebaas: EBSCO Host (27.02.2016).
30. van der Wiele, T.; Hesselink, M.; van Iwaarden, J. (2005). Secret shopping: A tool to develop insight into customer service provision. *Total Quality Management & Business Excellence*. 16(4). 529-541. Andmebaas: Business Source Complete (27.02.2016).
31. Whitlatch, J. B. (2001). Evaluating Reference Services in the Electronic Age. *Library Trends*. 50(2). 207-217. Andmebaas: EBSCO Host (27.02.2016).

LISAD

Lisa 1. Teeninduskokkulepped e-kirjadele vastamiseks

Lisa 2. E-kirjadele vastamise põhjad

Lisa 3. Testostude päringud

Lisa 4. Hindamisprotokoll

Lisa 1. Teeninduskokkulepped e-kirjadele vastamiseks

E-kirja vormistamine:

- E-kirjade koostamisel järgime kõiki vastava ametliku kirja koostamise reegleid. Siseveebist leiab e-kirja vormistamise näidise: Lugejateenindus-> Lugejate kirju ja vastuseid.
- Kasutame abimaterjalina e-kirjadele vastamise põhjasid. Need leiab siseveebist: Lugejateenindus-> Lugejate kirju ja vastuseid.
- Kasutades e-kirjade põhjasid, vaatame alati üle, kas mingi osa tekstist on siiski vaja kustutada või vastupidi, midagi on vaja lisada või lihtsalt ümber sõnastada. Näiteks "Teie tütre/poja poolt laenatud teaviku(te)..." – tütre/poja pole vaja alles jätta, kui pikendame sama inimese raamatuid, kes meile kirjutas.
- Kirja tekst võib tahtmatult tunduda külm, kalk, ebasõbralik. Mõtleme läbi, kas jätame endast sõbraliku või hoopis üleoleva mulje. Oluline on meeles pidada, et lugeja jaoks on lisaks õigele vastusele sama tähtis ka mulje meist, meie suhtumisest. Samas ei tohi me vastus ka liialt familiaarne olla.
- Vastame alati täislausetega.
- Kirja tekst peab olema ühtlases vormingus. Teksti kleepimisel veendume, et kleebime tekstina, ilma vorminguteta.
- Kirjutame võimalikult selgelt, lühidalt ja täpselt. Ei kirjutata suurtähtedes. Vältime hüüumärgi kasutamist.
- Soovitav on jätta kirja iga lõigu vahele üks tühi rida.
- Kirja lõpus küsime, kas vastus oli sobiv, piisav, kas see rahuldab lugeja infovajadust. Julgustame lugejat uuesti kirjutama, kui vastus polnud piisav.
- Kirja alla lisame alati oma nime, mitte näiteks eestikeelse kirjanduse osakonna töötaja(d). Samuti lisame asutuse nime, osakonna ja kontaktandmed. Korrektset signatuuri vt „E-kirjade põhjad 2015“
- Lisame e-kirjale alati teema (subject) – näitab saatja usaldusväärust. Teema peab märku andma kirja sisust.
- Loeme alati kirja enne saatmist üle, et veenduda kirjavigade puudumises. Kui kahtleme, aitab näiteks Eesti Keele Instituut: <http://portaal.eki.ee/>

Viited, lingid, lisad:

- Me ei saada kunagi ainult linki info juurde, vaid anname vastuse ka tekstina (st alati vastame küsimusele) ja siis lisame lingi, kust see informatsioon pärineb (viitame, kust info leidsime, sest ka lugejal on ehk vaja viidata).
- Kontrollime üle, kas lisatud lingid töötavad. Kui ei, siis selgitame, kuidas samm-sammult informatsioonini jõuda.
- Kirjaga manuseid saates kirjeldame kirja sisus lühidalt, millega on tegu, et saaja julgeks manust avada.
- Tundmatuid manuseid me ei ava, sest need võivad sisaldada viiruseid või pahavara.
- Rämpspostile (inglise k *spam*) ehk igasugustele soovimatutele reklaamilise sisuga (tavaliselt ingliskeelsetele) e-kirjadele me ei vasta. Samuti ei edasta me ahelkirju. Kui postkasti saabub palju rämpsposti, anname sellest teada IT-osakonnale.

Head tavad:

- Kirjadele vastame esimesel võimalusel.
- Kui tegemist on mahuka teemapäringuga, siis vastame lugejale, et informatsiooni otsimisega läheb aega ning anname orienteeruva aja, millal vastuse saadame.
- Keeruliste küsimuste puhul peame nõu oma vahetu juhiga. Oluline on, et lugeja saaks täpse, korrektse, tõese vastuse.
- Ebaviisakale kirjale vastame alati viisakalt, hoidume nähvamast. Võimaluse korral võiks ebaviisakale kirjale vastata mitte samal päeval, vaid lugeda oma vastus järgmisel päeval rahulikult üle.
- Teema- või faktipäringu puhul küsime vajadusel täpsustavaid küsimusi, et otsingut piirata. Me ei tea, mida lugeja mõtleb ja tahab.
- Kui lugeja on kirjast vea teinud, näiteks on pealkiri vales sõnastuses või on lugeja eksinud autoriga, siis juhime sellele viisakalt tähelepanu ning lisame õige pealkirja, autori vms.
- Kui oleme eksinud, siis kindlasti vabandame.
- Kui me saadame lugejakirja edasi, näiteks selleks, et küsida abi päringule vastamiseks haruraamatukogudest või teenindusosakondadest, siis kustutame ära lugeja andmed.

- Me ei kirjuta selliseid väiteid, mida võidakse tõlgendada asutuse ametlike seisukohtadena.
- Ametlikul raamatukogu e-posti aadressil (tln.lib.ee) saadetud e-kirjades sisalduv teave (kaasa arvatud manused) on mõeldud ainult ametialaseks kasutamiseks ning seda võivad kasutada vaid e-kirjade adressaadid. E-kirjades sisalduvat teavet ei tohi ilma Tallinna Keskraamatukogu kirjaliku loata edasi saata ega mistahes viisil kõrvalistele isikutele avaldada.

Lisa 2. E-kirjadele vastamise põhjad**E-KIRJADE PÕHJAD**

Tallinna Keskraamatukogul on 3 teenindusosakonda, 17 haruraamatukogu ja raamatukogubuss Katarina Jee. Raamatukogudes kehtib ühtne lugejakaart. Tallinna Keskraamatukogus saab lugejaks registreeruda ID-kaardiga tasuta.

Ühtse lugejakaardiga on hea, kui meil on ka ühtne stiil, kuidas vastame lugejate e-kirjadele. Levinumad teemad on toodud selles juhendis, erilisemate ja probleemsemate teemade puhul saab vastuskirjade projekte lugeda siseveebist.

TEEMA: pikenduse palve, on võimalik pikendada

VASTUS:

Lugupeetud

Teie (tütre/poja) poolt laenatud teaviku(te) ... uus tagastamistähtaeg on

Soovi korral saab iga lugeja ka ise laenatud teavikute tagastamistähtaega pikendada interneti kaudu aadressil www.ester.ee. Sisestades Minu ESTER-is kasutajatunnuse ja salasõna, saate lisaks tagastamistähtaja pikendamisele vaadata ka oma laenutuste ajalugu, muuta salasõna jne.

Minu ESTER kasutusjuhend on saadaval ka e-kataloogi ESTER lehel.

Lugupidamisega

Kristiin Meos

Tallinna Keskraamatukogu

eestikeelse kirjanduse osakond

infoteeninduse pearaamatukoguhoidja

683 0919 kristiin.meos@tln.lib.ee

www.keskraamatukogu.ee

TEEMA: teaviku olemasolu, kui teavik on kohal

VASTUS:

Lugupeetud

Teie soovitud teavik ... on ... raamatukogus olemas. Kui soovite teaviku reserveerida, helistage telefoninumbri ... või saatke e-kiri aadressil

VÕI

Teie soovitud teavik ... on ... raamatukogus olemas. Kas soovite, et reserveerime selle Teie nimele? Reserveeritud teavikule saab järele tulla sama päeva jooksul. ... raamatukogu on täna avatud kella ...-ni.

Teavikute leidumust ja staatust, st kas on kohal või välja laenutatud, saab vaadata ka e-kataloogist ESTER www.ester.ee. Teostage otsing (valige kataloogi osa „Tallinna Keskraamatukogu“ ja otsige teavikut pealkirja, autori vm järgi), avage Teile vajaliku teose kirje ning sealt leiate ka selle asukoha (kus raamatukogus) ja staatuse (kas kohal või välja laenutatud). Et näha kõiki eksemplare kõikides raamatukogudes, vajutage nupule *Vaata kõiki eksemplare*.

Lugupidamisega

TEEMA: teaviku olemasolu, kui teavik on välja laenatud - ilukirjandus

VASTUS:

Lugupeetud

Kahjuks on Teie soovitud teavik(ud) hetkel ... raamatukogust välja laenatud. Teaviku(te) tagastamistähtpäevad on järgmised: xx.xx.2016, xx.xx.2016 jne, aga ei ole välistatud, et lugeja tagastab laenatud teaviku(d) varem või pikendab teaviku tagastamise tähtpäeva.

Teavik(ud) on kohal olemas näiteks ... raamatukogus.

Teavikute leidumust ja staatust, st kas on kohal või välja laenutatud ning lugejatele antud tagastamistähtpäevasid, saab vaadata ka e-kataloogist ESTER www.ester.ee. Teostage otsing (valige kataloogi osa „Tallinna Keskraamatukogu“ ja otsige teavikut pealkirja, autori vm järgi), avage Teile vajaliku teose kirje ning sealt leiate ka selle asukoha (kus raamatukogus) ja staatuse (kas kohal või välja laenutatud). Et näha kõiki eksemplare kõikides raamatukogudes, vajutage nupule *Vaata kõiki eksemplare*.

Lugupidamisega

TEEMA: teaviku olemasolu, kui teavik on välja laenatud - teadmiskirjandus

VASTUS:

Lugupeetud

Teie soovitud teavik(ud) on hetkel ... raamatukogust välja laenatud.

Soovi korral saate end raamatukogus leiduvale ja välja laenutatud teadmiskirjandusele järjekorda panna kas raamatukogus kohapeal, e-posti või veebivormi teel. Korraga on võimalik ennast järjekorda panna kuni viiele teavikule. E-posti teel teavitamine on tasuta, helistamise kulud (lauatelefonil 0,20 € ja mobiiltelefonil 0,40 €) tasub lugeja. Saabunud teavikuid hoiame raamatukogus kaks päeva. Kui lugeja kahe päeva jooksul teavikutele järgi ei tule, järjekord tühistatakse. Täpsem info aadressil: <http://keskraamatukogu.ee/kojulaenus-2-2/laenusjarjekorda-lisamine/>.

Teavikute leidumust ja staatust, st kas on kohal või välja laenutatud ning lugejatele antud tagastamistähtpäevaid, saab vaadata ka e-kataloogist ESTER www.ester.ee. Teostage otsing (valige kataloogi osa „Tallinna Keskraamatukogu“ ja otsige teavikut pealkirja, autori vm järgi), avage Teile vajaliku teose kirje ning sealt leiate ka selle asukoha (kus raamatukogus) ja staatuse (kas kohal või välja laenutatud). Et näha kõiki eksemplare kõikides raamatukogudes, vajutage nupule *Vaata kõiki eksemplare*.

Lugupidamisega

TEEMA: teaviku olemasolu, kui teavikut meie süsteemis ei ole

VASTUS:

Lugupeetud

Teie soovitud teavikut(uid) ei ole kahjuks Tallinna Keskraamatukogu teenindusosakondades, haruraamatukogudes ega raamatukogubussis. Teavik(ud) on kohal olemas näiteks ... raamatukogus.

Teavikute leidumust ja staatust, st kas on kohal või välja laenutatud, saab vaadata ka e-kataloogist ESTER www.ester.ee. Teostage otsing (otsige teavikut pealkirja, autori vm järgi), avage Teile vajaliku teose kirje ning sealt leiate ka selle asukoha (kus raamatukogus) ja staatuse (kas kohal või välja laenutatud). Et näha kõiki eksemplare kõikides raamatukogudes, vajutage nupule *Vaata kõiki eksemplare*.

Tallinna Keskraamatukogu lugejad saavad teistest Eesti raamatukogudest raamatukogudevahelise laenutuse (RVL) teel tellida teavikuid, mida Tallinna raamatukogudes ei leidu. Täpsem teave aadressil <http://www.keskraamatukogu.ee/rvl>.

Lugupidamisega

TEEMA: pikenduse palve: tähtaega ei saa pikendada, sest tähtaeg on möödunud

VASTUS:

Lugupeetud

Kahjuks ei ole enam võimalik Teie poolt laenatud teavikute tagastamistähtaega pikendada, kuna teavikute tagastamistähtpäev on möödunud.

Vastavalt Tallinna Keskraamatukogu kasutamiseeskirjale on lugeja kohustatud tagastama laenatud teavikud laenustähtaja jooksul või pikendama tagastamistähtaega enne tagastamistähtpäeva möödumist, hiljemalt antud tagastamistähtpäeval. Tähtjaks tagastamata teavikute tagastustähtaega ei pikendata. Võlglastele uusi teavikuid ei laenutata.

Palume teavikud esimesel võimalusel raamatukokku tagastada.

Tasu viivitatud aja eest saab maksta sularahas raamatukogus kohapeal. Eestikeelse (Estonia pst 8) ja võõrkeelse kirjanduse (Liivalaia 40) osakonnas on võimalik tasuda ka pangakaardiga. Tasu viivitatud aja eest ei saa ära maksta enne, kui laenatud teavik(ud) on tagastatud.

Lugupidamisega

TEEMA: pikenduse palve: tähtaega ei saa pikendada, sest juba 2 korda on pikendatud

VASTUS:

Lugupeetud

Teie (tütre/poja) laenatud teaviku(te) tagastamistähtaega on juba kaks korda pikendatud ja vastavalt Tallinna Keskraamatukogu kasutamiseeskirjale ei ole see rohkem võimalik.

Raamatukogu võib tagastatud teavikud samale lugejale uuesti välja laenutada juhul, kui neid ei vaja teised lugejad. Selleks peab lugeja tulema koos teavikutega raamatukokku, kust teavikud on laenutatud.

Lugupidamisega

TEEMA: pikenduse palve: tähtaega ei saa pikendada, sest teavik „rohelise täpiga“

VASTUS:

Lugupeetud

Teie (tütre/poja) poolt laenatud teaviku(te) tagastamistähtaega ei ole võimalik pikendada, sest lugejate seas väga nõutud (roheline täpiga) teavikuid laenutatakse vastavalt Tallinna Keskraamatukogu kasutamiseeskirjale koju 14 päevaks ilma tagastustähtaja pikendamise võimaluseta.

Raamatukogu võib tagastatud teavikud samale lugejale uuesti välja laenutada juhul, kui neid ei vaja teised lugejad. Selleks peab lugeja tulema koos teavikutega raamatukokku, kust teavikud on laenutatud.

Lugupidamisega

TEEMA: pikenduse palve: tähtaega ei saa pikendada, sest laenatud on ajakiri

VASTUS:

Lugupeetud

Teie (tütre/poja) poolt laenatud ajakirja(de) tagastamistähtaega ei ole võimalik pikendada. Vastavalt Tallinna Keskraamatukogu kasutamiseeskirjale laenutatakse ajakirju koju 14 päevaks ilma tagastustähtaja pikendamise võimaluseta.

Raamatukogu võib tagastatud ajakirju samale lugejale uuesti välja laenutada juhul, kui neid ei vaja teised lugejad. Selleks peab lugeja tulema koos ajakirjadega raamatukokku, kust ajakirjad on laenutatud.

Lugupidamisega

TEEMA: pikenduse palve: tähtaega ei saa pikendada, sest teaviku laenutamiseks järjekord

VASTUS:

Lugupeetud

Teie (tütre/poja) poolt laenatud teaviku(te) tagastamistähtaega ei ole kahjuks võimalik pikendada, kuna sellel teavikul on ootejärjekorras teine lugeja.

Raamatukogus leiduvale ja välja laenutatud teadmiskirjandusele on lugejatel võimalik kas raamatukogus kohapeal, e-posti või veebivormi teel ennast järjekorda panna. Korraga on võimalik ennast järjekorda panna kuni viiele teavikule. E-posti teel teavitamine on tasuta, helistamise kulud (lauatelefonil 0,20 € ja mobiiltelefonil 0,40 €) tasub lugeja. Saabunud teavikuid hoiame raamatukogus kaks päeva. Kui lugeja kahe päeva jooksul teavikutele järgi ei tule, järjekord tühistatakse. Täpsem info aadressil: <http://keskraamatukogu.ee/kojulaenus-2-2/laenusjarjekorda-lisamine/>.

Lugupidamisega

TEEMA: pikendatud minu ESTERis, aga lühem tähtaeg, sest lugejakaart aegunud

VASTUS:

Lugupeetud

Teie (tütre/poja) poolt laenatud teaviku(te) uus tagastamistähtaeg on Minu ESTERis pikendades tuli lühem tagastamistähtaeg, sest Teie lugejakaart aegub/aegus xx.xx.2016. Raamatukokku tulles võtke (võtku) palun kaasa isikut tõendav dokument. Igal aastal registreeritakse lugejad isikut tõendava dokumendi alusel ümber (kontrollitakse nime ja kontaktandmeid) ning pikendatakse raamatukogu kasutamise õiguse kehtivust ühe aasta võrra.

Lugupidamisega

TEEMA: lugejakaart tehtud, aga ei ole kaasas, kadunud, varastatud jne, tahab laenata

VASTUS:

Lugupeetud

Kaotatud lugejakaardi (või ID-kaardi, kui lugeja kasutab ID-kaarti lugejakaardina) kasutusõigus raamatukogus on tühistatud. Uue kaardi saate teha raamatukogus kohapeal vastavalt kehtestatud teenuste hinnakirjale.

VÕI raamatukogukaardi leidmisel saab kasutusõiguse taastada ainult isikut tõendava dokumendi alusel.

Vastavalt Tallinna Keskraamatukogu kasutamise eeskirjale on võimalik raamatukogus lugejakaardina kasutada ka ID-kaarti. ID-kaardi lugejakaardiks vormistamisel on vajalikud kehtivad sertifikaadid, PIN2-kood digiallkirja andmiseks ja kehtiv e-posti aadress.

Lugejakaardita teavikuid ei laenutata ega saa kasutada raamatukogu arvutitöökohtasid. Lugejakaardil on lugeja allkiri, millega ta kinnitab, et tunneb ja järgib raamatukogu kasutamise eeskirja. Lugejakaardi võõtkoodi number identifitseerib lugeja.

Lugupidamisega

TEEMA: ID-kaart lugejakaardina**VASTUS:**

Lugupeetud

Tallinna Keskraamatukogus saab lugejaks registreeruda ID-kaardiga. ID-kaardiga lugejaks registreerumine on tasuta.

Registreerumiseks on vaja:

1. kehtivat sertifikaati
2. PIN2-koodi digitaalallkirja andmiseks
3. kehtivat e-posti aadressi, kuhu saadetakse kinnitus, et olete andnud digitaalallkirja Tallinna Keskraamatukogu kasutamise eeskirja tundmise kohta.

Teie poolt antud digitaalallkiri ja kontaktandmed salvestatakse raamatukogu lugejate andmebaasidesse. Andmeid kasutatakse Teie tuvastamiseks, raamatukogus pakutavate teenuste osutamiseks, sh teavikute tagastamistähtpäeva möödumisel meeldetuletuste saatmiseks ning statistilise analüüsi tegemiseks. Kontaktandmete muutumisel palume sellest raamatukogu esimesel võimalusel teavitada.

Rohkem informatsiooni aadressil <http://keskraamatukogu.ee/reader-registration/>.

Lugupidamisega

TEEMA: tagastamine teise raamatukogusse**VASTUS:**

Lugupeetud

Tallinna Keskraamatukogust laenatud teavikuid (v.a ajalehti, e-lugereid ja spordivahendeid) võib tagastada mistahes Tallinna Keskraamatukogu haruraamatukogusse, teenindusosakonda või raamatukogubussi, sõltumata millisest neist Te teavikud laenasite.

Samas ei saa teise Tallinna Keskraamatukogu haruraamatukogusse, teenindusosakonda või raamatukogubussi tagastatud teavikuid sealt uuesti laenata. Kui raamatukogus, kuhu tagastate laenutatud teaviku, ei ole sama nimetust olemas või kohal, kuid Te soovite seda veel kasutada, tuleb teavik tagastada sellesse Tallinna Keskraamatukogu haruraamatukogusse, teenindusosakonda või raamatukogubussi, kust see on laenutatud. Teavik laenutatakse Teile uuesti, kui seda ei vaja teised lugejad.

Lugupidamisega

TEEMA: järjekorra soov**VASTUS:**

Lugupeetud

Olete (Teie tütar/poeg on) lisatud soovitud teaviku ootejärjekorda. Kas soovite teaviku saabumise korral teavitust e-posti või helistamise teel? E-posti teel teavitamine on tasuta, helistamise kulud (lauatelefonil 0,20 € ja mobiiltelefonil 0,40 €) tasub lugeja. Palume teavikule järele tulla kahe päeva jooksul alates teate saatmisest.

Lugupidamisega

TEEMA: järjekorra teavitus lugejale**VASTUS:**

Lugupeetud

Teie (tütre/poja) poolt soovitud teavik ... on saabunud ... raamatukokku. Palume kahe järgneva tööpäeva jooksul (s.o hiljemalt ...) teavikule järele tulla.

Juhul, kui Te ei soovi antud teavikut enam laenata, palume Teil sellest ... raamatukogule kindlasti teada anda.

Lugupidamisega

TEEMA: lugejakaart kadunud, kas endal või lapsel, sulgeda kaart**VASTUS:**

Lugupeetud

Teie (poja/tütre) lugejakaart on tunnistatud kehtetuks. Lugejakaardi leidmisel saab kasutusõiguse taastada ainult isikut tõendava dokumendi alusel.

Soovi korral saate uue lugejakaardi vormistada raamatukogus kohapeal vastavalt kehtestatud teenuste hinnakirjale. Tallinna Keskraamatukogus on võimalik raamatukogus lugejakaardina kasutada ka ID-kaarti. ID-kaardi lugejakaardiks vormistamisel on vajalikud kehtivad sertifikaadid, PIN2-kood digiallkirja andmiseks ja kehtiv e-posti aadress. ID-kaardiga lugejaks registreerumine on tasuta.

Lugupidamisega

TEEMA: teemapäring

VASTUS:

Lugupeetud

Teie poolt soovitud teemat on käsitletud järgmistes allikates:

Teavikud:

+ E-kataloog ESTER püsilink

Artiklid:

+ Eesti artiklite andmebaasi ISE püsilink

Veebiallikad:

Paljudel teavikutel ja ajakirjadel ei pruugi e-kataloogides olla seotud märksõnu kirjas, seega võib raamatukogus kohapeal üldisema temaatika all olevas kirjanduses leiduda veel informatsiooni.

Lugupidamisega

TEEMA: surnud lugeja

VASTUS:

Lugupeetud

Avaldame Teile kaastunnet kaotuse puhul.

Juhul, kui leiate järgmised teavikud, palume need tagastada:

...

Tasu viivitatud aja eest ei võeta.

Tallinna Keskraamatukogust laenatud teavikuid võib tagastada mistahes Tallinna Keskraamatukogu haruraamatukogusse, teenindusosakonda või raamatukogubussi, sõltumata sellest, millisest on need teavikud laenatud. Informatsiooni raamatukogude asukohtade ja nende lahtiolekuajade kohta leiate aadressilt <http://keskraamatukogu.ee/lahtiolekuajad-ja-asukohad/>.

Lugupidamisega

TEEMA: Minu ESTER

VASTUS:

Lugupeetud

Minu ESTER võimaldab mitmeid raamatukogu teenuseid kasutada iseseisvalt. Minu ESTERi leiate e-kataloogi www.ester.ee esilehelt või klõpsates lingil Minu ESTER. Juhend teavikute leidmiseks e-kataloogist ESTER asub aadressil <http://keskraamatukogu.ee/kojulaenus-2-2/otsi-esterist/>.

Minu ESTERisse sisenemiseks on vaja:

- valida raamatukoguks Tallinna Keskraamatukogu;
- sisestada ID-kaardi või lugejakaardi number ning salasõna

Esmakordsel sisenemisel sisestage enda kasutajatunnus ja raamatukogust saadud salasõna. Peale esimest sisselogimist tuleb salasõna kindlasti muuta.

Lugejaandmete kaitsmiseks valige Minu ESTERist lahkumisel alati üleval paremal nurgas oma nimele klõpsates Login välja/Vahetan raamatukogu.

Lugupidamisega

TEEMA: mis tähendab Ast Bsse ja kaua teel on

VASTUS:

Lugupeetud

Teavik staatusega "TEEL" tähendab, et see teavik on tagastatud raamatukokku, kust see ei ole laenatud, st teise haruraamatukokku, teenindusosakonda või raamatukogubussi. Teavik võib oma koduraamatukokku teel olla kuni 2 nädalat, sellel ajal teavikut laenutamiseks reserveerida võimalik ei ole. Kui raamat jõuab oma raamatukokku, näete e-kataloogis ESTER selle staatusena „KOHAL“.

Lugupidamisega

TEEMA: erinevad staatused

VASTUS:

Lugupeetud

Teaviku staatus „TEAVIK TAGASTAMISEL“ tähendab, et see teavik on äsja tagastatud ja seda on võimalik laenata ja reserveerida.

Teavikud staatusega „TÖÖTLUSES“ on küll juba raamatukokku tellitud, kuid on alles töötlemisel (nt kiletatakse, lisatakse võotkood jms). Kui raamat on raamatukokku saabunud ja laenatav, on e-kataloogis ESTER selle staatuseks „KOHAL“.

Lugupidamisega

TEEMA: reserveerimise ja järjekorra erinevus

VASTUS:

Lugupeetud

Raamatukogus leiduvale (välja laenutatud) teadmiskirjandusele on lugejatel võimalik kas (vastavas teenindusosakonnas / haruraamatukogus, v.a raamatukogubuss) kohapeal, e-posti või veebivormi teel ennast järjekorda panna. Korraga on võimalik ennast järjekorda panna viiele teavikule. Järjekorda panemiseks peab lugejal olema kehtiv Tallinna Keskraamatukogu lugejakaart.

E-posti teel järjekorda panemiseks peab lugeja raamatukogule, kus leidub vajalik teavik, saatma e-posti teel järgmised andmed:

1. lugeja ees- ja perekonnanimi, lugejakaardi või ID-kaardi (kui see on vormistatud lugejakaardiks) number;
2. e-posti aadress, kuhu saadame teavituse teaviku jõudmisest raamatukogusse;
3. soovitud teose autor, pealkiri, ilmumisaasta (kui sobib ükskõik milline trükk, siis palume seda kirjas ka märkida).

E-posti teel teavitamine on tasuta, helistamise kulud (lauatelefonil 0,20 € ja mobiiltelefonil 0,40 €) tasub lugeja. Täpsem info aadressil: <http://keskraamatukogu.ee/kojulaenus-2-2/laenusjarjekorda-lisamine/>.

Saabunud teavikut hoitakse lugeja jaoks kaks tööpäeva alates teate edastamisest.

Ilukirjanduse puhul ootejärjekorda panemist ei võimaldata.

Lugejatel on võimalik reserveerida samaks päevaks raamatukogus kohalolevat ilu- ja teadmiskirjandust.

Lugupidamisega

TEEMA: keeldun viivist tasumast, kuna pole saanud eelteadet tagastamistähtpäeva lähenemise kohta

VASTUS:

Lugupeetud

Tallinna Keskraamatukogust teaviku laenamisel saavad lugejad koos laenatud teavikuga kaasa ka sedeli laenatud teaviku(te) nimekirja ning tagastamistähtpäeva(de)ga. Veel saadetakse lugeja e-posti aadressile automaatse teavitussüsteemi kaudu teade teaviku(te) tagastamistähtpäeva(de) lähenemisest. Teavikute tagastamistähtaega on võimalik vaadata ja ise pikendada ka Minu ESTERist, kui teavikuid ei vaja teised lugejad. Kui juhtub, et lugeja pole e-posti teel saadetud eelteateid (mille saatmine on raamatukogu vastutulek, mitte kohustus) kätte saanud, tuleb teavik(ud) ikkagi tagastada tagastamistähtpäeva(de)ks.

Juhul, kui Te ei ole Minu ESTERit varem kasutanud, siis Minu ESTERi leiate e-kataloogi www.ester.ee esilehelt või klõpsates lingil Minu ESTER. Juhendi ESTERi kasutamiseks leiate aadressil <http://keskraamatukogu.ee/kojulaenus-2-2/otsi-esterist/>.

Minu ESTERisse sisenemiseks on vaja:

- valida raamatukoguks Tallinna Keskraamatukogu;
- sisestada ID-kaardi või lugejakaardi number ning salasõna

Vastavalt Tallinna Keskraamatukogu kasutamiseeskirjale on lugeja kohustatud tagastama laenatud teavikud laenustähtaja jooksul või pikendama tagastamistähtaega enne tagastamistähtpäeva möödumist.

Lugupidamisega

TEEMA: viiviste tasumisest pangaülekandega

VASTUS:

Lugupeetud

Tallinna Keskraamatukogu fikseeritud viiviseid (teavikud on tagastatud) saab tasuda siseriikliku maksena järgmistele pangakontodele:

SEB: EE311010220061053015

Swedbank: EE532200221035708677

Nordea Pank: EE481700017001237124

Danske Bank: EE753300333470270001

Viitenumber on kõikide võlgnevuste puhul 5226050050050224

SEB pank NÄIDIS :

Saaja: Tallinna Linnakantselei

Arvelduskonto: EE311010220061053015

Viitenumber: 5226050050050224

Selgitus: ees- ja perekonnanimi, isikukood, Tallinna Keskraamatukogu

Lugupidamisega

TEEMA: raamatukogubuss

VASTUS:

Lugupeetud

Katarina Jee on raamatukogubuss, mis teenindab Tallinna piirkondi, kus püsiraamatukogu ei ole. Raamatukogubussis kehtib Tallinna Keskraamatukogu kasutamise eeskiri ja lugejakaart. Lugejaks saab ka kohapeal registreerida. Raamatukogubussist laenatud teavikuid võib tagastada kõigisse teenindusosakondadesse ja haruraamatukogudesse. Samuti saab teistest raamatukogudest laenatud teavikuid tagastada raamatukogubussi.

Raamatukogubussis on raamatuid ja ajakirju nii lastele kui täiskasvanutele. Lisaks eestikeelsele kirjandusele leiab raamatukogubussist ka vene- ja ingliskeelset lugemisvara. Raamatukogubussis leiduvat kirjandust saab otsida [e-kataloogist ESTER](#).

Täpsem info aadressil www.keskraamatukogu.ee/buss.

Lugupidamisega

Lisa 3. Testostude päringud

2. Kas teilt saab laenutada raamatut X ?
3. Miks ei ole teil X raamatut?
4. Kuidas ma saan broneerida X raamatu?
5. Mu laps tahaks teie lugejaks saada. Kas ta saab seda ise teha kuidagi või pean ma kaasa tulema?
6. Kas kuskilt saab vaadata, mis raamatuid ma olen laenanud?
7. Oleks vaja arvustusi X teostele.
8. Mul on vaja materjale/raamatuid teemal X.
9. Kas ESTERi kaudu saab põhimõtteliselt ise ka raamatu tähtaega pikendada?
10. Mida tähendab „teel“ raamat?
11. Ma näen, et raamatukogu bussil on raamat varukogus, kas seda ma saan kohe bussist siis laenutada või ei?
12. Kuidas teie lugejaks saab? Kas peab kohale tulema või saab meili teel ka registreeruda?
13. Kas viivise saaks tasuda ka ülekandega?
14. Palun pikendage minu X raamatu tagastamistähtaega.
15. Mitu korda on võimalik oma raamatu tähtaega pikendada?
16. Kuidas saab end X raamatu järjekorda panna?
17. Miks peab "teel" olevat raamatut nii kaua ootama?
18. Kas ELLUst saab raamatud ka e-lugeriisse laadida? Ma tahaks e-lugeri laenutada ja sealt ELLUt lugeda.
19. Kas teie käest saab ajalehti ka laenutada? Mis ajalehed on laenutamiseks?
20. Millised X plaate teil on? Kas neid saab laenutada või on kohal kuulamiseks?
21. Kas teil X noote on? Kas neid võib paljundada?
22. Kas teil saab spordivahendeid ka broneerida?
23. Kas EBSCO andmebaasi saab kasutada teie juures ka või ainult seal eestikeelse kirjanduse osakonnas?
24. Kas teil on müükiraamatutest olemas veel X?
25. Kas õmblustuba on teil terve päev lahti?
26. Laenasin raamatu X raamatukogust, kas ma saan tagastada ka Y raamatukokku?
27. Kas teil DVD-sid ka on laenutamiseks?

Lisa 4. Hindamisprotokoll

1. Osakond/haruraamatukogu:

- Eestikeelse kirjanduse osakonna lugemissaal
- Eestikeelse kirjanduse osakonna kojulaenutus
- Eestikeelse kirjanduse osakonna laste- ja noorteteenindus
- Võõrkeelse kirjanduse osakonna lugemissaal
- Võõrkeelse kirjanduse osakonna kojulaenutus
- Võõrkeelse kirjanduse osakonna laste- ja noorteteenindus
- Muusikaosakond
- Kadrioru
- Kalamaja
- Laagna
- Paepealse
- Raamatukogubuss
- Kännukuke
- Männi
- Männiku
- Nõmme
- Pelguranna
- Pirita
- Pääsküla
- Nurmenuku
- Sõle
- Sääse
- Tondi
- Torupilli
- Väike-Õismäe

2. Päringu tüüp:

- Leidumus
- Teema
- Muu

3. Kas päringule vastati?

- Jah
- Ei

4. Kui kiiresti vastati?

- Ühe tööpäeva jooksul
- Kahe tööpäeva jooksul

- Kolme tööpäeva jooksul
 - Nelja tööpäeva jooksul
 - Viie tööpäeva jooksul
 - Kuue ja rohkema tööpäeva jooksul
5. Kas lugeja poole pöörduti?
- Jah, korrektselt (Lugupeetud ...)
 - Ei
 - Jah, aga ebakorrektselt (Tere ... VÕI eksiti nimes)
6. Kas lugeja küsimus(t)ele anti korrektne vastus tekstina?
- Jah, küsimusele vastati tekstina ja vastusele lisati viide
 - Jah, küsimusele vastati tekstina, kuid vastust ei viidatud
 - Küsimusele ei antud korrektset vastust
 - Vastuseks lisati veebilink (lingid) ilma küsimusele vastamata
7. Kas teenindaja kasutas materjalidele viidates usaldusväärseid allikaid?
- Jah, vastamiseks kasutati ainult usaldusväärseid allikaid
 - Vastamiseks kasutati nii usaldusväärseid allikaid, kui ka n-õ kaheldava väärtusega allikaid (nt Wikipedia)
 - Ei, vastamiseks ei kasutatud ühtegi usaldusväärset allikat
8. Kui kirjale oli lisatud veebilink (lingid), siis kas need töötasid?
- Jah
 - Ei
9. Kas teenindaja selgitas, kuidas ta vastuseni jõudis?
- Jah, kogu otsingukäik oli selgitatud samm-sammult
 - Jah, otsingukäiku oli selgitatud üldiselt
 - Ei, teenindaja ei selgitanud otsingukäiku
10. Kas vastuses esines kirjavigu?
- Jah
 - Ei
11. Kas teenindaja viis läbi päringuintervjuu (vähemalt üks täpsustav küsimus)?
- Jah, küsis ühe küsimuse
 - Jah, küsis kaks küsimust
 - Jah, küsis kolm või rohkem küsimust
 - Ei küsinud küsimusi
12. Kui teenindaja küsis täpsustavaid küsimusi, siis ta kasutas:
- Avatud küsimusi
 - Avatud ja suletud küsimusi

- Suletud küsimusi
13. Kas võimalusel oli vastamiseks kasutatud e-kirjadele vastamise põhjasid? (alati ei ole võimalik, lubatud põhju muuta ja kombineerida)
- Jah
 - Ei
14. Kui kasutati e-kirjadele vastamise põhjasid, siis seda tehti:
- Korrektselt, vigu ei esinenud
 - Ebakorrektselt, põhjalt polnud kustutatud liigset informatsiooni
 - Ebakorrektselt, põhjalt puudus osa olulisest informatsioonist
15. Vastuses esitatud väited olid:
- Korrektsed, vigu ei esinenud
 - Vigadega, lugejale anti eksitavat või valeinformatsiooni
16. Vastuse tekst oli:
- Loogiline ja korrektselt sõnastatud
 - Segane, esines kohti, mida lugeja võib kaheti mõista
17. Kui lugeja kirjastas oli viga, kas teenindaja parandas lugejat?
- Jah, teenindaja pööras viisakalt lugeja tähelepanu veale
 - Jah, teenindaja teavitas lugejat veast ebaviisakalt, üleolevalt
 - Teenindaja ei teavitanud lugejat, et too on kirjastas vea teinud
18. Kas lugejat julgustati uuesti raamatukogu poole pöörduma?
- Jah, lugejat julgustati uuesti kirjutama (või ka helistama)
 - Jah, lugejat julgustati raamatukokku kohapeale tulema
 - Ei, lugejat ei julgustatud raamatukogu poole pöörduma
19. Kas lugeja käest küsiti, kas lugeja sai soovitud vastuse?
- Jah
 - Ei
20. Kas vastuse signatuur oli korrektne?
- Jah
 - Ei, esines vigu
 - Signatuur puudus
21. E-kiri oli vormistatud:
- Korrektselt, ühtse fondi, kirjasuuruse ning värviga.
 - Vigadega, esines ebakõlasid fondis, kirjasuuruses ja/või värvis.
22. Tulenevalt e-kirja vastusest jäi mulje teenindajast:
- Väga hea - ta oli viisakas, sõbralik, avatud

- Hea - ta oli viisakas, kuid tundus liialt ametlik
- Halb - ta oli külm, ametlik, ei näidanud välja sõbralikkust, tundus, et ei hooli päringust
- Väga halb - ta oli lohakas ja/või ebaviisakas ning solvav