

Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli raamatukogu kasutamine COVID-19 pandeemia akuutse faasi lõpus

Marianne Paimre, PhD¹,
Eve Pohlak,
Riina Pohlak, MA,
Angela Räis²

Lühikokkuvõte

Artikkel annab ülevaate sellest, kuidas hindasid Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli töötajad ja õppurid oma raamatukogu teenuseid 2022. aasta kevadel. Artikkel tõstab esile, et COVID-19 pandeemia tõi kaasa suure ebakindluse ja segaduse kogu maailma raamatukogudes, kuid samal ajal kiirendas see e-teenuste arengut ja raamatukogude kasutamist interneti teel. Kõrgkoolide raamatukogud mängisid selles olulist rolli, toetades distantsõpet ja andes ka distantsilt nõu ning tagades juurdepääsu õppematerjalidele. Artiklis toodud küsitluse tulemused, milles osales 349 inimest, näitasid, et huvi e-teenuste vastu suurenes, mis on pandeemiat arvestades arusaadav. Võrreldes 2020. aasta uuringuga olid hinnangud kõigile teenustele märksa paremad. Eriti positiivselt hinnati raamatukogu füüsilist keskkonda ja kohapealset teenindust, mis näitab, et e-teenuste populaarsusest hoolimata on füüsiline raamatukogu endiselt väga hinnatud ja kõrgkooli inimeste jaoks vajalik.

Märksõnad: erialaraamatukogud; kõrgkoolid; teenused; küsitlus; tervishoid; COVID-19

¹ Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli elukestva õppe keskuse teadus- ja arendustegevuse koordinaator.

² Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli raamatukoguhoidjad.

Sissejuhatus

Koroonakriis on olnud suureks katsumuseks erinevat tüüpi mäluasutustele üle kogu maailma (Connaway et al, 2021). Pandeemia akuutse faasi algul oli viiruse levikut tõkestavate ettevaatusabinõude tõttu raamatukogude tegevus suuresti häiritud ja 2020. aasta kevadel olid paljud neist isegi kasutajatele suletud (Adetayo, 2023; Public Libraries, 2020). Olgugi et raamatukogud on info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) arengu tõttu muutuste ja ümberkorraldusega harjunud, nõudis COVID-19 levik kiiret reageerimist kogukonna ja institutsioonide järsult muutunud vajadustele (Ashiq et al, 2022; Connaway et al, 2021; SpringerNature, n.d). Töötajaskond pidi uutes tingimustes (karantiiniperiood ja sotsiaalse distantsi hoidmise nõue) oma tegevuse suuresti ümber korraldama (IFLA, N.d; Kim & Yang, 2022).

Kõrgkoolide raamatukogud olid pandeemia algul veelgi keerulisemas olukorras, sest toetada tuli ka distantsõpet (Carr, 2021; Heady et al, 2021). Uueks reaalsuseks muutus õppe- ja teadustööks vajaminevate teavikute saatmine posti teel ning raamatute üleandmiseks ja tagastamiseks mõeldud spetsiaalsete kohtade ja automaatide loomine koolides (Decker et al, 2021). Hoogustus lugejate kaugnõustamine Messengeri, MS Teamsi, Zoomi, e-kirja ja telefoni teel. Kasutusele võetud lahendused osutusid aga mitmel pool sedavõrd populaarseks, et neist ei loobunud isegi siis, kui kriisi akuutne faas läbi sai (Adetayo, 2023; Ashiq et al, 2022).

Nii oli see ka Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli raamatukogus, mis on kõigile avatud tervishoiuteemaline erialaraamatukogu. See keskendub eeskätt kõrgkooliga seotud inimeste ja tervishoiutöötajate teenindamisele, aga kohapeal võivad raamatukogu kasutada kõik. Koos Kohtla-Järve filiaaliga on raamatukogul ligi 2500 registreeritud lugejat ning lisaks palju neid, kes kasutavad teenuseid kohapeal või veebilehe kaudu. 2023. aastast alates on raamatukogus korraldatud ka avalikkusele mõeldud hübriidüritusi (nt loengud tervisega seotud teemadel).

Kõrgkooli raamatukogus oli 2023. aasta oktoobri seisuga arvel ligi 35 000 teavikut. Juurdepääs on olemas mitmele teadusandmebaasile, nt EBSCO koos MEDLINE-i ja Cochrane'iga; Web of Science. 2023. aasta algusest on riik taganud kaheks aastaks juurdepääsu ka sellistele andmebaasidele nagu Scopus, ScienceDirect, Wiley, Oxford Journals, Cambridge Journals, Taylor&Francis, Sage'i meditsiinikollektsioon ning Ebook Central. Neile pääseb koolis ligi arvutipõhiselt, distantsilt VPN-i kaudu, EBSCO puhul saab kasutada sisselogimiseks ka paroole. Raamatukogu veebileht annab juurdepääsu hulgaliselt digitaalsele infole ja materjalidele, näiteks kõrgkoolis välja antud kogumikele ja internetis tasuta kättesaadavatele ressurssidele. 2022. aasta

Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli raamatukogu on kõigile avatud tervishoiuteemaline erialaraamatukogu. See keskendub eeskätt kõrgkooliga seotud inimeste ja tervishoiutöötajate teenindamisele, aga kohapeal võivad raamatukogu kasutada kõik. Koos Kohtla-Järve filiaaliga on raamatukogul ligi 2500 registreeritud lugejat ning lisaks palju neid, kes kasutavad teenuseid kohapeal või veebilehe kaudu. 2023. aastast alates on raamatukogus korraldatud ka avalikkusele mõeldud hübriidüritusi, näiteks loenguid tervisega seotud teemadel.

talvel muudeti märkimisväärselt raamatukogu veebilehe struktuuri ja sisu, et vajaliku info leiaks üles kiiremini ja mugavamalt. Kuna raamatukogu soetas uue iseteenindusliku laenutusautomaadi, mindi 2021. aastal üle RFID-süsteemile (ingl k *Radio Frequency Identification*). Viiruse leviku tõttu oli automaat ideaalne vahend, kuidas ilma töötaja otsese sekkumiseta teavikut laenutada. Teenus *Raamat postiga* käivitati 2021. aastal. Juba ammu enne pandeemiat sai tagastatavaid raamatuid jätta kõrgkooli fuajeesse eraldi lauale.

Selle artikli eesmärk on tutvustada raamatukogu teenuste tagasisideküsitluse tulemusi. Küsitlus viidi läbi 2022. aasta kevadel ja võimaldas teada saada, kuidas kõrgkooli õppurid ja töötajad pandeemia akuutse faasi lõpus raamatukogu teenuseid hindasid. Selliseid tagasisideküsitlusi tehakse kõrgkoolis kaheaastase intervalliga (Kuuse et al, 2021; Kont ja Piirsalu, 2020; Kont ja Piirsalu, 2021; Kont ja Piirsalu, 2021a).

Artikli eesmärk on tutvustada raamatukogu teenuste tagasisideküsitluse tulemusi. Küsitlus viidi läbi 2022. aasta kevadel ja võimaldas teada saada, kuidas kõrgkooli õppurid ja töötajad pandeemia akuutse faasi lõpus raamatukogu teenuseid hindasid. Selliseid tagasisideküsitlusi tehakse kõrgkoolis kaheaastase intervalliga.

2022. aasta küsitlusega sooviti teada saada, kuidas kasutatakse raamatukogu teenuseid distantsilt ja kohapeal, milliseid teenuseid eelistatakse, miks raamatukokku tulla ning kuidas teenuseid ja raamatukogu füüsilist keskkonda hinnatakse. Ühtlasi taheti saavutada võrdlust varasema, 2020. aasta uuringu ja selle vastustega.

Mõned küsimused (nt rahulolu kogude, lahtiolekuaegade, teenindusega) on igas küsitluses sarnased ja nende alusel saab uurida muutusi ajas. 2022. aasta küsitlustikku kaasajastati mõneti, näiteks lisati e-teenuste kasutamisega seonduvat. Tunti huvi, milliseid teadusandmebaase olemasolevatest eelistatakse, kui sageli kaug- ja e-teenuseid kasutatakse ning kuidas neid hinnatakse.

Raamatukogude ja nende teenuste hindamiseks on kasutusel erisuguseid mudeleid (nt SERVQUAL, AHP) ning meetodeid ja võtteid, nagu (fookusgrupi) intervjuud, etnograafilised uuringud, küsitlused, tuludekulude analüüs, kasutusstatistika jne (Visas, 2023; Kaba, 2021; Kumar & Preeti, 2019; Xi et al, 2018; Adam, 2017). Kõnealune uuring viidi läbi küsitluse vormis, arvestades akadeemiliste raamatukogude hindamiseks mõeldud mudeli LibQUAL (raamatukogu kui koht, selle teenused), aga ka rahvaraamatukogudele mõeldud LCSi mudeli dimensioone (personal, raamatukogu ressursid ja teenused, infrastruktuur (Oh, 2023; Li, 2017)).

Valim ja meetod

Koolis õppis 2022. aasta kevadel erinevatel õppetasanditel ja -vormides kokku 1767 õppurit, lepingulisi töötajaid oli 175. Ankeet 60 küsimusega oli üleval MS Formsis 21. veebruarist 20. juunini 2022. Kuna kõrgkoolis õpib välisõppureid, oli ankeet tõlgitud ka inglise keelde. Küsitluse lingid nii eesti- kui ka ingliskeelsele versioonile saadeti vastamiseks mitmel korral kõikidele töötajatele (175) Mlisti ja õppuritele (1767) süsteemi Tahvel kaudu.

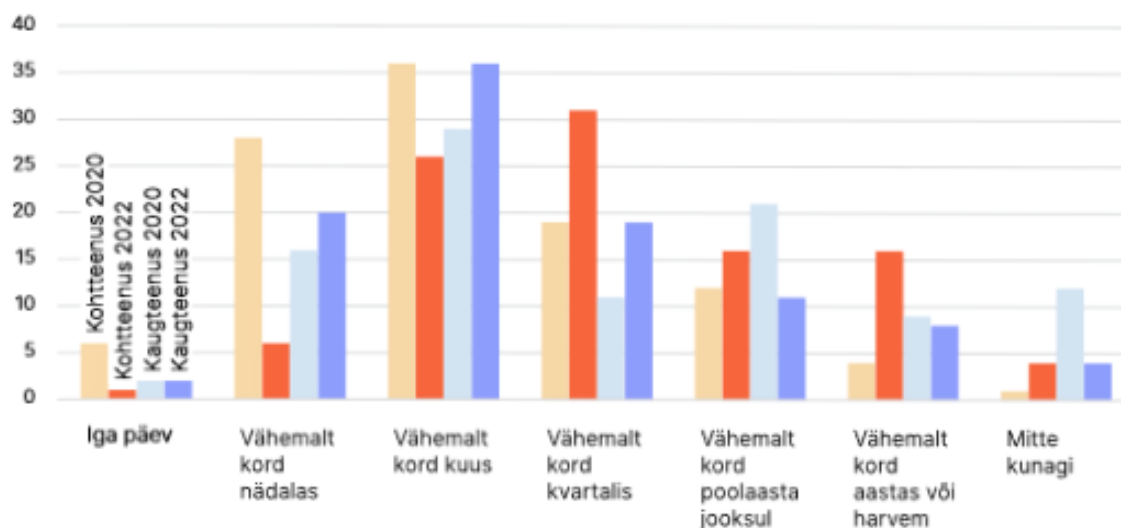
Valim

Kokku vastas 349 inimest, mis teeb üldiseks vastamisaktiivsuseks 18%. Õppurite puhul oli see 17% ja töötajate puhul 28%. Esindatud olid eri vanusegrupid: pea kolmandiku vastajate vanus jäi vahemikku 20–29 eluaastat, 40–49-aastaseid oli 27%, 30–39-aastaseid 24% (vt tabel 1). Enamik (94%) vastanutest olid naissoost. 64% vastanutest moodustasid üliõpilased, peamiselt õe erialalt, kutseõppijaid oli 13%, õppejõude 11%.

Tabel 1. Vastajate jagunemine sotsiaaldemograafiliste tunnuste ja rolli järgi kõrgkoolis

		N	%
Sugu	Naine	329	94%
	Mees	17	5%
	Muu	3	1%
Vanus	<20	8	2%
	20–29	106	30%
	30–39	84	24%
	40–49	94	27%
	≥50	55	16%
	Pole teada	2	1%
Emakeel	Eesti	256	73%
	Vene	83	24%
	Inglise	3	1%
	Muu	7	2%
Roll kõrgkoolis*	Kutseõppija (koolipõhine õpe)	20	6%
	Kutseõppija (töökohapõhine õpe)	44	13%
	Üliõpilane	224	64%
	Magistrant	20	6%
	Kõrghariduse õppejõud	34	10%
	Kutseõppe õpetaja	5	1%
	Tugitöötaja	9	3%
	Haldustöötaja	1	0%
	Vastanuid kokku		349

* Rollil puhul võis märkida mitu vastusevarianti.



Joonis 1. Koht- ja kaugteenuste kasutamine 2020. ja 2022. aastal

Kõrghariduse õppekavaga seotud vastajatest (274) enamiku eriala oli õendus (176). Farmatseute oli 35, terviseedendajaid 16 ning ülejäänuid vähem. Kutseõppe õppekavalt (60 inimest) olid vastajateks peamiselt hooldustöötajad (40), erakorralise meditsiini tehnikuid oli 7, hambaraviassistente 6 ja teisi vähem.

Küsimustik

Küsimustik koosnes kolmest plokist. Esimene oli mõeldud selleks, et saada infot vastajate sotsiaaldemograafiliste näitajate (sugu, vanus, suhtluskeel, haridustase) ja staatuse kohta kõrgkoolis (roll kõrgkoolis, õppekava). Teine puudutas raamatukogu pakutavaid kaugteenuseid (nt rahulolu e-ressursside valikuga, nende kasutamissagedus ja -mugavus). Kolmas plokk hõlmas füüsilist raamatukogu ja kohtteenuseid (nt põhjused, miks raamatukokku tullakse, rahulolu teavikute valikuga, raamatukogu keskkonna ja töötajatega; teavikute riuiliselt ülesleidmise mugavus jms).

Kasutusel olid valikvastustega küsimused, skaalad ning võimalus esitada vabas vormis kommentaare ja ettepanekuid.³ Sagedusskaala hõlmas järgmisi vastusevariante: *iga päev*, *vähemalt kord nädalas*, *vähemalt kord kuus*, *vähemalt kord kvartalis*, *vähemalt kord poolaasta jooksul*, *vähemalt kord kalendriaastas*, *harvem kui kord kalendriaastas*, *mitte kunagi*. Hinnanguteskaala oli viiepaliline: *väga hea*, *üsna hea*, *nii ja naa*, *üsna halb*, ning *väga halb*. Mitmel juhul oli vastajal võimalus pikemalt

kommenteerida ja arvamust avaldada ning jagada soovitusi paremaks teeninduseks. Andmeanalüüs tehti MS Excelis ja avatud vastuseid analüüsiti temaatiliselt.

Tulemused

Koht- ja kaugteenuste kasutamise sagedus kõrvutatuna 2020. aastaga

Nagu arvata võis, kasutati pandeemiaolukorras e-teenuseid ja -ressursse rohkem ja raamatukogus kohapeal käidi vähem. Pea veerand vastanutest (22%) väitis, et kasutavad raamatukogu teenuseid iga nädal distantsilt. Iga kuu kasutas teenuseid 37% ja kord kvartalis 19%, mida oli tunduvalt rohkem kui 2020. aastal (vt joonis 1). Vaid 1% (4 vastajat) oli neid, kes väitsid, et ei kasutagi kaugteenuseid, mida oli vähem kui 2020. aastal (12 vastajat, 3%).

Koroonapandeemiat arvestades oli mõistagi vähenenud nende hulk, kes kasutasid raamatukogu kohtteenuseid sagedamini (nt iga päev, iga nädal või vähemalt kord kuus). Nende osakaal, kes polnud kohtteenuseid iialgi kasutanud, oli 2022. aastal mõnevõrra suurem (2020. aastal vastas nõnda vaid üks, 2022. aastal aga neli inimest).

Kaugteenuste eelistused

Vastajad ütlesid, et e-teenustest kasutavad nad kõrgkooli raamatukogu veebilehe kaudu kõige rohkem elektronkataloogi ESTER, millele järgnesid teadusandmebaasid (vt joonis 2). Kontaktivaba laenus oli kolmandal kohal. Paljud märkisid ka eri vormis e-teavikuid. Väidetavalt kasutati vähe distantsilt nõustamist ja raamatute

³ Kogu küsimustik on olemas aadressil <http://dSPACE.ttk.ee:8080/bitstream/handle/123456789/226/TTK%20rmtkogu%20küsituseluse%20küsimumistik%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.



Joonis 2.
Erinevate kaugteenuste kasutamine 2022. aastal

pakiautomaati tellimist. Esimese puhul võib olla tege- mist arusaamatusega. Ehk ei saanud vastaja päris hästi aru, mida küsimusega silmas peeti, sest raamatukogu- hoidjad ise on märganud, et nende igapäevapraktikas kasutatakse kaugnõustamist sagedasti. Pakiautomaadi teenus oli küsitluse hetkeks liiga uus nähtus, et selle kohta midagi arvata.

Andmebaase oli 2022. aastal kõrgkoolile soetatud vaid paar: Web of Science (WoS) ning EBSCO host koos õen- duse erialale oluliste baasidega MEDLINE, COCHRANE ja CINAHL. 2020. aastaga võrreldes oli lisandunud WoS, mis küsitluse hetkeks tundus kooliga seotud inimestele

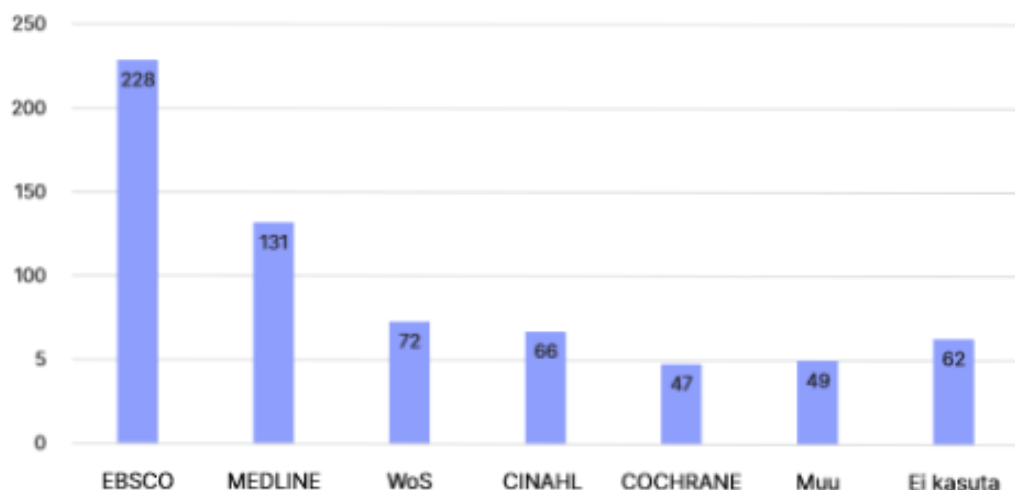
olevat veel liiga võõras. Ülekaalukalt rohkem kasutati EBSCO hosti (228 vastajat ehk 65%) ning EBSCO vahendusel kättesaadavaid andmebaase MEDLINE (131 inimest ehk 38%), CINAHL (19%) ja Cochrane (14%). Andmebaasi WoS väitis end kasutavat viiendik vastanutest. Kui õppejõududest kasutas EBSCO-t enamik (72%), siis andmebaasi WoS vaid kolmandik. Tulemus oli ootuspärane, sest selle andmebaasiga ollakse kõrgkoolis juba harjunud. Siiski väitis lausa 62 vastajat (18%), et nad ei kasuta andmebaase distantsilt (vt joonis 3).

Andmebaasidest hoidumise põhjuseks võib olla see, et vastaja ei kasuta VPN-i (76%). EBSCO-sse saab sisse ka paroolidega, ent WoSile pääseb distantsilt ligi vaid VPN-i kasutades. EBSCO-ga ollakse asutuses harjunud ning harjumuspärane on ilmselt ka parooli- dega sisenemine. Need, kes VPN-i kasutasid, olid aga sellega väga rahul.

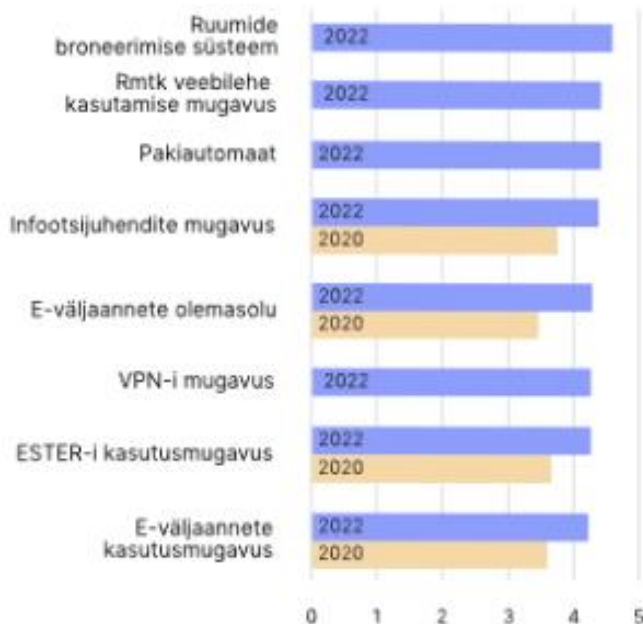
Andmebaaside puhul oli võimalus esile tuua, millest puudust tuntakse. Mitu korda nimetati ScienceDirecti, millele juurdepääs on raamatukogul nüüd olemas koos- töös HTM-i ja ELNET Konsortsiumiga. Sama lugu on Wiley ja Scopusega ning Elsevieri terviseteemalise kogu ja SAGE-iga, millele juurdepääs on praeguseks tagatud. Nimetati ka PubMedi, mis on aga üldkättesaadav.

Rahulolu distantsilt osutatavate teenustega

Rahulolu kaugteenustega oli suur, kusjuures kõigi tee- nuste hinnad viiepallisüsteemis olid üle nelja. See on märkimisväärne, eriti võrreldes 2020. aastaga, kui mitme teenuse hinnad jäid sellest allapoole. Kõige rohkem oldi rahul ruumide broneerimise süsteemiga, mille keskmine hinne oli 4,6. Samuti hindasid kasutajad kõrgelt raamatu-



Joonis 3.
Teadusandmebaaside eelistused



Joonis 4.
Rahulolu kaugteenustega

kogu veebilehte, mille keskmine hinne oli 4,4. Sealsed infootsijuhendid said sama kõrge hinne.

Uue teenusena sai Raamat pakiautomaati rahulolu poolest kõrge kolmanda koha. Kuigi selle kasutajaid oli vähe, hindasid need, kes teenust kasutasid, seda väga kõrgelt. Kontaktivaba laenukasutust olid kasutanud peaaegu pool vastanutest (49%) ja see teenus sai samuti väga kõrge hinnangu, 4,8 (vt joonis 4).

Rahulolu e-väljaannete – e-raamatute, andmebaaside ja e-ajakirjade – olemasoluga oli üks kehvemaid, 4,3. Kasutajad tundsid puudust teatud ajakirjadest, nagu British Medical Journal ja American Journal of Occupational Therapy (AJOT). Samuti sooviti laiemat valikut raamatuid ämmaemanduse ja farmaatsia teemadel ning rõhutati vajadust õenduse erialale vajalike spetsiifiliste teoste järele. Osa vastajaist olid aga olemasolevaga väga rahul. Näiteks kirjutati:

Hetkel ei ole vajadust uutele e-raamatutele, erialaandmebaasidele või e-ajakirjadele. Piisab ka olemasolevatest digitaalsetest teavikutest ja andmebaasidest.

Osa vastanuist ütles, et elektronkataloogi ESTER on lihtne ja mugav kasutada. Kinnitati, et kataloog on selge ülesehitusega ja piisavalt lihtne.

Elektrooniliste üliõpilastööde üles leidmine on küllaltki lihtne ja mugav. /.../ ESTER-is on kõik lihtsalt leitav; midagi keerulist ei ole.

Mõned pidasid seda aga liiga keeruliseks ja tehniliseks. Arvati ka, et aeg-ajalt jõuab soovitud teoseni väga keerulisi teid pidi. Ka koolis kaitstud lõpu- ja magistritöid

polnud mõne arvamuse poolest lihtne ESTER-ist üles leida (hinne 4,1):

ESTER-i kataloogist on lõputööde otsimine väga keeruline. Võiks olla nimekirja lõputöödest, et saaks ülevaadet, mida on kirjutatud ja seejärel sobiva tööga tutvuda. Kui kindlat otsingusõna või õppuri nime ei tea, siis peab mitukümmend lehekülge läbi vaatama. /.../ Pead väga täpselt teadma, mis sõnaga otsida; mõned teosed ei tule ikka välja märksõnade otsinguga.

Sooviti ka nimekirja töödest, mis praeguseks on veebilehel olemas:

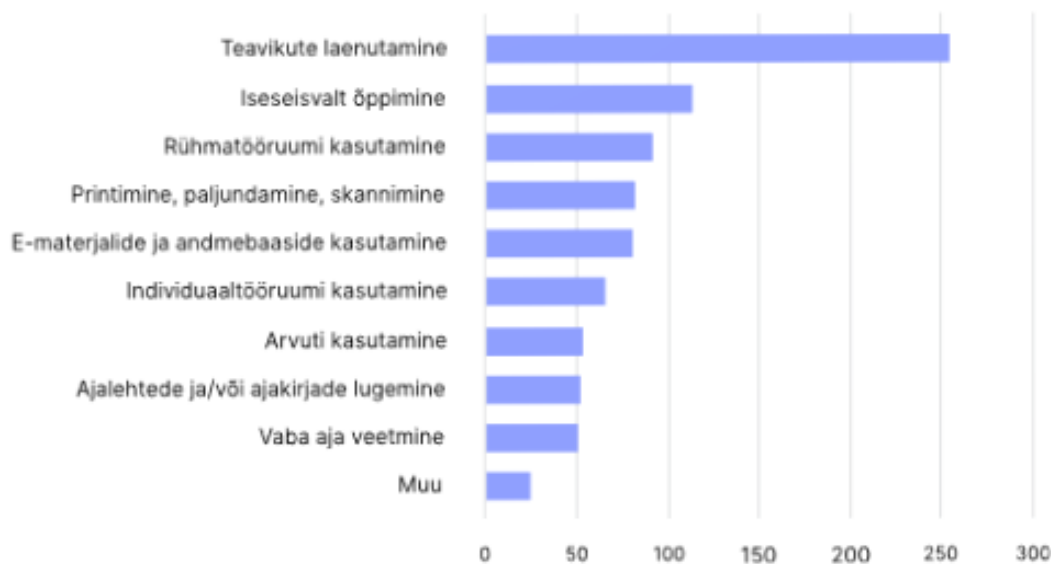
Otsin väga tihti üliõpilastöid, aga väga tihti on olukord, et ma ei leia seda. Põhiline põhjus on selles, et mul ei ole nimekirja viimase 5 aasta lõputöödest. Nt ma tean, et on tehtud töö lasteaiaste nohust. Aga ma ei mäleta täpset pealkirja, ma ei mäleta, kes selle kirjutab, mis aastal jne. Samuti ei tea ma, millised olid selle töö otsisõnad (lasteaed, lasteasutus jne). Või kas pealkirjas või otsisõnades üldse mainiti lapsi? Põhiline on see, et see töö jäi mul ESTER-is leidmata. Mul oleks lihtsam kõigepealt nimekirjast otsida sobiv töö ja alles siis minna kindlat otsingut tegema.

Samas leidsid teised vastanud, et töid on vägagi lihtne üles leida. Plokki lõpetava küsimuse puhul – Mis on raamatukogu kaugteenuste puhul üldse hästi ja mis vajaks paremaks muutmist/täiustamist? – toodi üldiselt esile rahulolu teenustega. Näiteks kirjutati järgmist:

Meeldib kontaktivaba laenus. /.../ Minu arust on raamatukogu kaugteenused arusaadavad ja mugavalt üles ehitatud. /.../ Paremaks muutmist või täiustamist seoses raamatukogu kaugteenustega ei vaja minu arust mitte miski. /.../ Olen teenusega rahul ja ei oska midagi hetkel juurde soovida. Väga tore ja abivalmis meeskond on raamatukogus alati. /.../ Kaugteenused toimivad imehästi! Aitäh selle eest! /.../ Kõik on väga hästi korraldatud. /.../ Easy and faster through the internet. /.../ Hea on see, et ei pea alati kohale minema, kui midagi vajad! /.../ Teavikute ettetellimine, et need on soovitud kuupäeval koolis laua peal, on väga hea. Samamoodi on tagastamine mugav... lihtsalt kasti. /.../ I'm happy with what is currently being offered and don't think any changes are needed. It is convenient, accessible from home...

Raamatukogu traditsiooniliste teenuste kasutamine

Kui raamatukokku kohale tullakse, siis peamiselt selleks, et teavik kaasa laenutada (254 vastajat, 73,8%). Muid tegevusi märgiti tunduvalt vähem. Ent raamatukogu

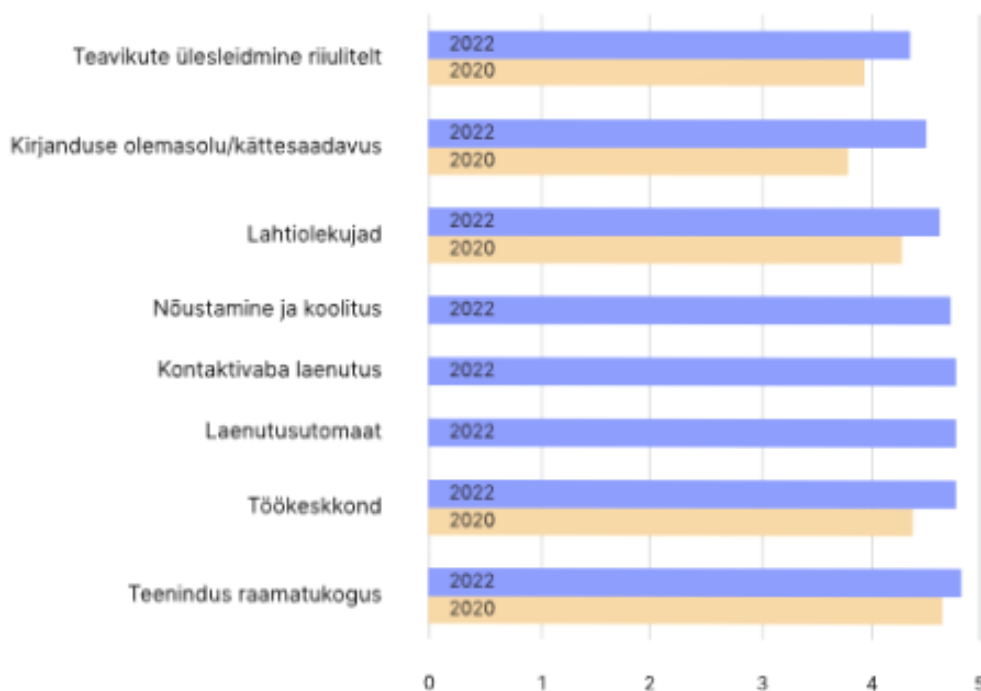


Joonis 5. Raamatukogu kasutamise põhjused

kasutatakse küllaltki aktiivselt ka iseseisvalt õppimiseks; kasutamist leiavad siinsed rühma- ja individuaaltööruumid. Samuti on raamatukogu vajalik koopiade tegemiseks, andmebaaside jm e-ressursside ja -materjalide ning arvuti kasutamiseks, vaba aja veetmiseks, sh ajalehtede-ajakirjade lugemiseks (vt joonis 5).

Rahulolu raamatukogu atmosfääri, töötajate ja traditsiooniliste teenustega

Hinded raamatukogu keskkonnale, teenindusele ja raamatukogu kohapealsetele teenustele olid väga kõrged (vt joonis 6). Kõik hinded, mida andis 2020. aasta uuringus tooduga kõrvutada, olid kasutajate silmis paranenud.



Joonis 6. Rahulolu teenustega (5-pallisüsteemis)

Avatud vastustega küsimuste puhul väljendati peamiselt rahulolu raamatukogu ruumide ja töökeskkonnaga. Näiteks öeldi järgmist:

Väga kaasaegne ja kutsuv töökeskkond. /.../ Raamatukogu on väga tasemel. Kõik võimalused on olemas. /.../ Väga hästi varustatud ja mugav õppimiseks. /.../ Raamatukogu töökeskkond on väga hea valgustusega ning vaikne, laudad on paigutatud mõistlikult, üldine õhkkond on mugav ja internetiühendus on olemas. /.../ The room feels open and freeing. Love it! /.../ It is a learning environment with good lighting, spacy, organized, silent and fast speed internet. /.../ Ödus...

Niisamuti kiideti töötajaid:

Töötajad on väga sõbralikud ja abivalmid. /.../ Töötajad on väga abivalmid. /.../ Olen käinud vaatamas raamatukogus ringi, väga kaasaegne ja mõnus õhkkond. Kujutan küll ette vajadusel seal rühmatööd tegemas või individuaalset boksi kasutamas. /.../ Väga hea on raamatukogu õhkkond. Personal on väga sõbralik, lahke ja vastutulelik. /.../ Väga hea teenindus ja igakülgne abi vajaliku leidmisel. /.../ Toredad töötajad, alati valmis aitama. /.../ Very comfortable environment and friendly and quick service. /.../ Kiidan Tallinna raamatukogu, superkiirelt vastavad ja saab raamatud kätte. Aitäh! /.../ Kõik on hästi. /.../ Kõik ok. /.../ Abivalmid töötajad; korras kõik. /.../ Kõik sujub.

Ka lahtiolekuagegadega oldi üldiselt rahul (keskmine hinne 4,64). Kommentaarides märgiti järgmist:

Kõik OK; minu meelest on raamatukogu kogu aeg avatud :) /.../ Väga hea, et ka laupäeval saab 2 x kuus seal käia. /.../ Muidu lahtiolekud ok. /.../ Väga head on pikad lahtiolekuajad... /.../ Presently good /.../ Mulle lahtiolekuajad sobivad...

Esitati ka soovitusi:

...reedeti võiks olla ka pikemalt! /.../ Võiks kauem või lahti olla õhtupoole. /.../ Magistrandina sooviks reedeti ja laupäeviti pikemat lahtiolekuagega, sest koolitöö toimub just nendel päevadel. /.../ Jaanuaris ja mais/juunis ehk sessiaegadel kl 21-ni?

Tagasihoidlikumalt – aga siiski kõrge hindega – hinnati riulitelt trükiste üles leidmise mugavust ja kirjanduse olemasolu.

Mõningat kriitikat pälvis digitehnoloogiasse puutuv:

Raamatukogu peaks pigem kõik arvutid üle kontrollima. Mõni arvuti ei lähe käima, mõnel ei tööta klaviatuuril mõni nupp, mõnel ID-kaardi lugeja. /.../ Turvaseadistused tuleks üle vaadata. Inimesed logivad end sisse Gmaili, Moodle'isse, aga unustavad välja logida. Selle saab teha automaatselt,

et kui mingi aeg arvutit ei kasuta, logib arvuti ise end rakendustest välja jne. /.../ Pigem on see arvutipark seal ligadi-logadi. /.../ Printer ei loe vahel ID-kaarti. Sellepärast tuleb teenindaja kutsuda: see ei ole mugav ei õpilasele ega teenindajale. /.../ Saadaval võiks olla raamatukogutöötajate käest laenutatavad mikrofoniga kõrvaklapid, mida saaks individuaalses tööruumis oma sülearvutiga Zoomi-tundideks ühendada.

Seega oli kõrgkooli raamatukogu COVID-19 pandeemia ajal au sees hoolimata kaugtööst ja distantsõppest. Arvata võib, et kodus töötamine ja õppimine muutusid pikapeale igavaks: inimesed hakkasid igatsema raamatukogu kui kohta, kus teiste inimestega suhelda ja riulitelt raamatuid valida.

Kokkuvõte ja järeldused

Artiklis anti ülevaade Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli raamatukogu kasutamisest COVID-19 pandeemia akuutse faasi lõpus, keskendudes sellele, kuidas kõrgkooli töötajad ja tudengid raamatukogu teenuseid 2022. aasta kevadel hindasid. Küsitlusest tuli välja, et huvi e-teenuste vastu on kasvanud, mis on pandeemia kontekstis ka arusaadav. Kõigi teenuste hinnangud olid märkimisväärselt paremad kui 2020. aasta uuringus. Eriti positiivseid hinnanguid said raamatukogu füüsilise keskkond ja kohapealsed teenused, mis näitab, et füüsiline raamatukogu on – e-teenuste populaarsusest hoolimata – endiselt hinnas ja kõrgkooli liikmete jaoks oluline.

Suurem osa vastajaist väitis, et kasutab raamatukogu kaugteenuseid vähemalt kord kuus ning raamatukokku satuti uuritava perioodil vähemalt kord kvartalis. Suhteliselt vähe oli vastanute hulgas neid, kes väitsid end kaugteenuseid või ka raamatukogu ennast mitte kasutavat. Olgugi et uued teenused on suhteliselt hästi vastu võetud, tuleks kõrgkoolis rohkem tutvustada VPN-i, mis paneb omakorda aluse andmebaaside tihedamale kasutusele.

Teadusandmebaase kasutatakse küllaltki palju (65% küsitletutest), mis annab aimu sellest, et pandeemia ajal tutvuti teaduskirjandusega. Kommentaarides mainiti, et andmebaaside valik võiks olla veelgi parem. Selle nimel on ka pingutatud, sest 2023. aastal sai kõrgkool koostöös HTM-iga ligipääsu kaheksale teadusandmebaasile. Nende hulgas olid ScienceDirect ja Wiley, mida vastustes mitu korda märgiti.

Uuring näitab, et raamatukogu kui ruum on endiselt tähtis ja et seda väärtustatakse. Põhjus, miks raamatukokku tulla, on mõne teaviku laenus, aga mainiti ka muid tegevusi: õppimine, vaba aja veetmine jms.

Raamatukogu keskkonna, teeninduse ja töötajatega oldi väga rahul. Kõrgeimad hinded pälvisid teenindus, laenusautomaat ja kontaktivaba laenusus.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et raamatukogu ja selle teenused kohandusid pandeemia ajal uue olukorra ja kasutajate muutunud infovajadustega. Mõned uued teenused osutusid sedavõrd populaarseks, et neist ei loobutud ka pärast pandeemia lõppu. Olgugi et eriti kriisi ajal kandus rõhk kaugteenuste juurutamisele, tuntakse suurt vajadust ka füüsilise raamatukogu järele.

Kirjanduse loetelu

Adam, R. (2017). Assessment of Library Service Quality and User Satisfaction among Undergraduate Students of Yusuf Maitama Sule University (YMSU) Library. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). 1675. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/167>

Adetayo, A. (2023). Post Covid-19 pandemic and library users' education: Impact on examination and survey. *The Journal of Academic Librarianship*, 49 (3), <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102695>

Ashiq, M., Jabeen, F., & Mahmood, K. (2022). Transformation of libraries during Covid-19 pandemic: A systematic review. *The Journal of Academic Librarianship*, 48 (4). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102534>

Carr, S.E. (2021). In the library, with a mask, and some plexiglass: Reopening a small academic library during COVID-19. *College & Undergraduate Libraries*, 28:3-4, 314-331, DOI: 10.1080/10691316.2021.1981183

Connaway, L. Si., Faniel, I.M., Brannon, B., Cantrell, J., Cyr, C., Doyle, B., Gallagher, P. et al. (2021). *New Model Library: Pandemic Effects and Library Directions*. Dublin, OH: OCLC Research. <https://doi.org/10.25333/2d1r-f907>

Decker, E.N. (2021). Reaching academic library users during the COVID-19 pandemic: New and adapted approaches in access services. *Journal of Access Services*, 18(2), 77-90, DOI: 10.1080/15367967.2021.1900740

IFLA, (N. d.). COVID-19 and the Global Library Field. <https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/>

Heady, C.; Vossle, J. & Weber, M. (2021). Risk and ARL Academic Library Policies in Response to COVID-19. *Journal of Library Administration*, 61(7), 735-757, DOI: 10.1080/01930826.2021.1972725

Kaba, A. (2021). Assessing an academic library performance before and during the COVID-19 pandemic: a case study in UAE. *Performance Measurement and Metrics*. DOI:10.1108/pmm-01-2021-0003 Corpus ID: 244031377

Kim, Y., & Yang, E. (2022). Academic library spaces and student activities during the COVID-19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(4), 102529. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102529>

Kont, K-R., & Piirsalu S. (2021). Library Services in Spring 2020: Feedback Survey in Tallinn Health Care College, Estonia, *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 15:4, 280-303, DOI: 10.1080/1533290X.2021.2014015

Kont, K-R., & Piirsalu S. (2021a). Awareness and Expectations of E-books: A Study in Tallinn Health Care College. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 18(2-3), 81-105, DOI: 10.1080/15424065.2021.1955068

Kont, K-R., & Piirsalu S. (2020). *Raamatukogu tagasiside kevad/suvi 2020*. Kokkuvõte. Raamatukogu tagasiside küsitlus-1.pdf (ttk.ee)

Kumar, A. & Preeti, M. (2019). Library Performance Assessment of Service Quality through LibQUAL: The Case of Maharshi Dayanand University (MDU), Rohtak (India). *Library Philosophy and Practice* (e-journal). 2638. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2638>

Kuuse, Ü., Pohlak, E. & Räis, A. (2021). Pandeemia pani raamatukogutöötajad raamidest välja astuma. *Õpetajate Leht*, 22.okt. <https://opleht.ee/2021/10/pandeemia-pani-raamatukogu-tootajad-raamidest-valja-astuma/>

Li, L. (2017). Measuring an academic library's performance and service: A case study in Georgia Southern University Library. *International Journal of Librarianship*, 2(1), 53-65. <https://doi.org/10.23974/ijol.2017.vol2.1.26>

Oh, D.-G. (2023). How to measure service quality, customer satisfaction and loyalty of public library users: Application of library customer satisfaction index (LCSI) lite model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(3). Doi: 10.1177/09610006221101193

Paimre, M. (2023). 2022. aasta tagasisideküsitluse tulemuste kokkuvõte. Tallinna Tervishoiu Kõrgkool. RMTK 2022 küsitluse tulemuste kokkuvõte.pdf (ttk.ee)

Public Libraries. (2020). Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE

Members, April. <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:fce29ea1-1b83-479b-b674-a592b255f7e4/naple-narrative-report---european-library-services-during-covid19.pdf>

Springer Nature. (N.d.). The post-pandemic library: how has Covid-19 shaped the changing role of academic libraries? <https://www.springernature.com/gp/librarians/the-link/blog/blogposts-news-initiatives/the-changing-role-of-the-library/20344204>

Visas, K. (2023). Kliendirahulolu uurimine – miks ja kuidas. *Raamatukogu*, 2, 18-28

Xi, Q., Zhao, H., Hu, Y., Tong, Y. & Bao, P. (2018). Case studies and comparison between two models for assessing library service quality, *The Electronic Library*, 36(6), 1099-1113. <https://doi.org/10.1108/EL-11-2016-0246> ☰