

## BIBLIOTEKŲ DARBUOTOJŲ IR KITŲ SUINTERNEUOTŲ GRUPIŲ ATSTOVŲ TYRIMAS

***Užsakovas:*** Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka,  
Gedimino pr. 51  
Projekto „Bibliotekos pažangai“ grupė

***Atlikėjas:*** UAB „RAIT“  
Naugarduko 68B, Vilnius  
Tel.: +370 681247  
Fax.: +370 681248  
e-mail: [info@rait.lt](mailto:info@rait.lt)

Atsakingas asmuo RENATA SADUNIŠVILI  
e-mail: [renata@rait.lt](mailto:renata@rait.lt)  
Tel: +37061445112

Moderatorius RENATA SADUNIŠVILI

Ataskaitą paruošė RENATA SADUNIŠVILI

***Pateikimo data:*** 2008-08-26

## BIBLIOTEKŲ DARBUOTOJŲ IR KITŲ SUINTERNEUOTŲ GRUPIŲ ATSTOVŲ TYRIMAS

### TYRIMO APRAŠYMAS

Projekte apibrėžtos bibliotekų darbuotojai yra bibliotekų direktoriai bei darbuotojai. Projekte apibrėžti kiti suinteresuotų grupių atstovai – valdžios atstovai, bibliotekų profesinių organizacijų atstovai, išorės ekspertai, kurių sąrašas buvo pateiktas projekto „Bibliotekos pažangai“ grupės.

Su bibliotekų vadovais ir darbuotojais buvo atliekamos fokusuotos grupinės diskusijos (FGD). Su kitų suinteresuotų grupių atstovais buvo atliekami struktūruoti pagilinti interviu (IDI).

Struktūruotas pagilintas interviu – tai tiesioginis asmeninis pokalbis pagal iš anksto parengtą vieningą interviu teminę struktūrą, siekiant sužinoti respondento nuomonę, vertinimus, požiūrį ir patirtis, susijusias su analizuojama tema. Vieno interviu trukmė – 45-60 min.

Fokusuotų diskusijų grupė – tai organizuota diskusija su surinktų žmonių grupe, siekiant sužinoti jų nuomonę, požiūrį ir patirtis susijusias su analizuojama tema. Diskusija vyksta pagal iš anksto paruoštą scenarijų. Dalyvių skaičius: 8 – 10 žmonių.

Bibliotekininkų tikslinėje grupėje atliktos 2 FGD proporcingai įtraukiant visų Lietuvos apskričių atstovus, kviečiant po 2 dalyvius iš vienos apskrities, po 1 iš miesto ir kaimo bibliotekos. Tokiu pačiu principu buvo atrinkti 2 bibliotekų direktorių FGD dalyviai.

IDI su kitų suinteresuotų grupių atstovais buvo atliekami pagal projekto „Bibliotekos pažangai“ atstovų pateiktą sąrašą.

Buvo atlikta 4 FGD ir 8 IDI:

- 2 FGD su bibliotekininkais, dirbančiais ar dirbsiančiais su vieša interneto prieiga (bibliotekininkais).
- 2 FGD su Lietuvos viešųjų bibliotekų vadovais (direktoriais).
- 8 interviu su kitų suinteresuotų grupių atstovais (ekspertai).

## **BIBLIOTEKŲ DARBUOTOJŲ IR KITŲ SUINTEREUOTŲ GRUPIŲ ATSTOVŲ TYRIMAS SANTRAUKA (pagal tyrimo rodiklius)**

### **2 RODIKLIS.**

**[Išaugę] bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis:**

#### **2A. [Pagerėję] bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai p. 11**

Visi tyrime dalyvavę bibliotekininkai šiuo metu savo turimus naudojimosi informacinėmis technologijomis įgūdžius ir žinias dažniausiai vertina patenkinamai. Nemaža dalis tyrime dalyvavusių bibliotekininkų nurodė, jog didžia dalimi naujomis informacinėmis technologijomis, kurias gauna biblioteka, mokosi naudotis savarankiškai. Kaimo bibliotekininkai savo gebėjimus vertino prasčiau nei dirbantys mieste.

Bibliotekininkų savęs vertinimui pritaria ir kitų suinteresuotų grupių atstovai (ekspertai) dalyvavę tyrime. Dalies ekspertų nuomone, nepaisant šiuo metu žemo gebėjimų lygmens, dalis bibliotekų darbuotojų gali išmokti naudotis informacinėmis technologijomis pakankamai savo tiesioginiam darbui atlikti. Kita vertus ekspertai nurodo, kad esamos dabartinės situacijos priežastys turi būti įvardintos ir šalinamos. Kaip viena iš priežasčių nurodoma prastas bibliotekininko darbo apmokėjimas, mažai susietas su turimų gebėjimų vertinimu ir skatinimu.

Kaip akstiną mokytis naudotis informacinėmis technologijomis, bibliotekininkai minėjo bendradarbiavimą su įvairiomis institucijomis – mokesčių inspekcija, darbo birža. Toks bendradarbiavimas leidžia bibliotekininkams pritraukti daugiau lankytojų į biblioteką, įskaitant ir tuos, kurie joje lankosi retai. Toks bendradarbiavimas bibliotekininkui padeda ne tik įgyti trūkstančių žinių, bet ir leidžia išvengti papildomo darbo.

Bibliotekininkai teigė, kad jų lankyti kompiuterinio raštingumo kursai ar kiti mokymai buvo naudingi, tačiau nepakankami. Mokydamiesi savarankiškai daugelis bibliotekininkų susiduria su sunkumais dėl prasto anglų kalbos mokėjimo.

Vertindami savo gebėjimą konsultuoti ir mokyti bibliotekų lankytojus naudotis įvairiomis informacinėmis technologijomis, dauguma bibliotekininkų išsakė nuomonę, kad sėkmingai gali padėti tik labai paviršutiniškus įgūdžius turintiems vartotojams.

Bibliotekų darbuotojai (bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai) praktiškai nenurodė veiklų ar sričių, susijusių su bibliotekos paslaugomis, kuriose šiuolaikinės informacinės technologijos būtų naudojamos kaip priemonė teikti paslaugą, o ne kaip pati paslauga. Galima manyti, kad tai susiję ir su esamu žemu gebėjimu naudotis šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis, ir su nepakankamais paslaugų kūrimo ir jų teikimo organizavimo gebėjimais. Tikėtina, kad bibliotekose diegiama Libis sistema paskatins bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo įgūdžių lygio kylimą. Nors ir ekspertai, ir bibliotekininkai pripažįsta, kad tai turi būti lydima specialių mokymų ir praktikos. Naudojimas Libis programa turės būti susietas su kitomis veiklomis, kuriose taip pat reikalingi šiuolaikinių informacinių technologijų vartojimo įgūdžiai.

#### **2B. [Pagerėję] bibliotekininkų atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai p. 14**

Bibliotekų gebėjimą viešinti bibliotekose teikiamas paslaugas tiek bibliotekų darbuotojai, tiek ekspertai vertino santūriai ir nevienareikšmiškai. Didžioji dauguma visų tikslinių grupių respondentų teigė, kad bibliotekų darbuotojams trūksta gebėjimų pristatyti savo teikiamas paslaugas ir produktyviai bendrauti su esamais bei potencialiais veiklos partneriais.

Dauguma respondentų pripažino, kad bibliotekos paslaugų viešinimo kampanijos nėra planuojamos ir numatomos iš anksto ir dažniau yra atsitiktinės. Kita vertus iš bibliotekų darbuotojų pasisakymų galima spręsti, jog paslaugų viešinimas tiesiogiai yra siejamas su

naujų paslaugų pristatymu, ir esamos paslaugos laikomos nereikalingos papildomo viešinimo. Pati bibliotekos institucija taip pat suvokiama kaip savaime visuomenėje suvokiama vertybė, kurios teikiamų paslaugų nereikia nuolatos viešinti ir reklamuoti. Kita vertus pats viešinimo procesas yra suvokiamas vienareikšmiškai, kaip tiesioginis, specialiai organizuotas vienkartinis veiksmas, o ne veiksmų ar veiklų seka, trunkanti tiek, kiek teikiama pati paslauga.

Dauguma bibliotekų vadovų ir ekspertų pastebėjo, kad didžioji dalis viešinimo kampanijų vyksta lokaliai konkrečios bibliotekos ir viešųjų interneto priegų veikimo erdvėje, tačiau didelių viešinimo kampanijų, šalies mastu, kurios leistų sustiprinti bibliotekos kaip institucijos žinomumą ir autoritetą yra labai maža. Respondentų nuomone, atskiros bibliotekos nėra pajėgios nei finansiškai nei žmoniškųjų išteklių prasme organizuoti didesnės apimties tęstines kampanijas, kurios leistų į bibliotekos veiklas ir paslaugas atkreipti dėmesį tų potencialių lankytojų, kurie dėl įvairių priežasčių bibliotekose šiuo metu neslanko. Tokioms kampanijoms, kaip ir naujų paslaugų kūrimui reikalingas nuolatinis bendradarbiavimas tarp skirtingų institucijų ne tik vietiniame, bet ir nacionaliniame lygmenyje.

#### **4 RODIKLIS.**

**[Pagerėjusi] prieiga specifinėms grupėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms:**

#### **4D. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti p.19**

Respondentai, paprašyti išskirti sunkiai pasiekiamas grupes tarp viešojo interneto prieigos potencialių lankytojų, pirmiausiai minėjo vyresnio amžiaus lankytojus. Kitos tyrimo išskirtos grupės – asmenys turintys fizinę negalią, bedarbiai, vaikai iš sudėtingos socialinės aplinkos ar vaikai, kurių ar vienas iš tėvų gyvena užsienyje ar kaimo gyventojai, bibliotekų darbuotojų nebuvo priskiriami prie sunkiai pasiekiamų. Kita vertus daugelis bibliotekų darbuotojų, dalyvavusių tyrime, kaip sunkiausiai prieinamą tikslinę grupę išskyrė vidutinio amžiaus dirbančius asmenis. Viešos interneto prieigos darbo laiką kaip vieną iš veiksmų sulaukančių nuo dažnesnio bibliotekos lankymo nurodė ir šios tikslinės grupės atstovai dalyvavę bibliotekų lankytojų tyrime.

Bedarbiai, bibliotekininkų manymu, palankiau vertina galimybę naudotis viešo interneto prieiga bibliotekoje, nei darbo biržoje. Dauguma bibliotekininkų nurodė, kad jie glaudžiai bendradarbiauja su darbo biržų skyriais ir siekia užtikrinti visą galimą informaciją asmenims ieškantiems darbo bibliotekoje.

Vaikai laikomi lengviausiai pasiekiamą tikslinę grupę. Šiuo atveju, kuo sudėtingesnėje aplinkoje vaikas gyvena, tuo, bibliotekininko manymu, lengviau jis išlaikomas bibliotekoje. Svarbu paminėti, kad bibliotekininkų požiūris į vaikus iš nepalankios socialinės aplinkos yra nevienareikšmis ir kartais negatyvus. Bibliotekų darbuotojai bendraudami su tokiais vaikais susiduria su jų problemomis ir ne visuomet turi pakankamai kompetencijos tinkamai įvertinti situaciją, tinkamai sureaguoti į problemą ar padėti ją spręsti.

Bibliotekų darbuotojai nurodė, jog jie siekia paskatinti vyresnio amžiaus bibliotekos lankytojus naudotis viešo interneto prieigos teikiamomis galimybėmis. Jie yra kviečiami į kompiuterinio raštingumo kursus, jiems organizuojami interesų klubai, individualios konsultacijos. Pasak bibliotekininkų, šios priemonės yra veiksmingos ir dalis bibliotekos lankytojų senjorų tampa ir interneto vartotojais bibliotekoje. Kita vertus bibliotekų darbuotojai neminėjo jokių aktyvių veiksmų ar veikiančių mechanizmų pritraukti į viešas interneto prieigas tuos vyresnio amžiaus lankytojus, kurie nesilanko bibliotekoje.

Mažiausiai paslaugų ar būdų pritraukti į viešas interneto prieigas buvo siejama su fizine negalia turinčiais žmonėmis. Bibliotekininkai teigė, kad tokių žmonių yra labai mažai tarp esamų bibliotekos lankytojų. Kaip ir kalbant apie vyresnio amžiaus asmenis, didžioji dalis dėmesio yra telkiamas į asmenis, kurie patys ateina į biblioteką.

Kaip papildomas šaltinis pritraukiantis naujų vartotojų suvokiama galimybė naudotis bevieliu internetu bibliotekoje. Ši priemonė labiausiai patraukli aktyviems studijuojantiems ir dirbantiems vartotojams, kurie rečiau lankosi bibliotekoje dėl daugumai įprastų jos vartotojų – knygų, spaudos. Taip pat tikėtina, kad ši priemonė veiksmingai pritraukia į bibliotekas laikinai į gyvenvietę atvykusius vartotojus.

Šiuo metu produktyvus bendradarbiavimą su švietimo įstaigomis, mokesčių inspekcija ir darbo birža bibliotekoms leidžia plėsti savo paslaugų spektrą ir pritraukti naujų vartotojų. Tikėtina, kad bendradarbiavimas, su kitomis institucijomis ar iniciatyvomis, kurios teikia e-paslaugas leistų pasiekti nemažesnių rezultatų. Sveikatos priežiūros įstaigos, savivaldos institucijos, e-parduotuvės, nuotolinio mokymo programų kūrėjai galėtų būti vertingais partneriais pritraukiant į viešas interneto prieigas naujų lankytojų.

## **5 RODIKLIS. [Pagerėjęs] bibliotekų atstovavimas**

### **5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis p. 25**

Didžioji dalis visų tyrime dalyvavusių respondentų, kaip ir respondentai lankytojai, su biblioteka dažniausiai siejo spausdintos informacijos (knygos, enciklopedijos, periodinė spauda) kaupimą bei galimybę ją naudotis (skaityti bibliotekoje, neštis namo ir pan.). Tik daliai ekspertų biblioteka dažniau asocijavosi su kompiuteriais ir internetu.

Su biblioteka siejamos tos pačios šiuolaikinės informacinės technologijos kaip ir vartotojų grupėje – kompiuteris, internetas. Visi bibliotekų darbuotojai, kurie dalyvavo tyrime, pripažino, kad jų atsiradimas bibliotekoje labai stipriai pakeitė bibliotekos įvaizdį ir suvokimą bendruomenėje į teigiamą pusę. Bibliotekų darbuotojai patvirtino vartotojų pastebėtus kiekybinius veiksnius, nurodančius pokytį:

- padaugėjo lankytojų bendrai
- pakito lankytojo socialinis demografinis profilis – atsirado daugiau jauno amžiaus lankytojų, asmenų, kurie iki to laiko bibliotekoje nesilankydavo visai.

Šiuos pokyčius bibliotekininkai ir ekspertai vertino nevienareikšmiškai. Kita vertus vertinimai vienaip ar kitaip susiję su bibliotekų veiklos finansavimu. Bibliotekininkai pirmiausiai pastebi padidėjusį darbo krūvį, kuris, jų nuomone, nėra deramai apmokamas ar kitaip atlyginamas. Bibliotekų vadovai ir ekspertai pozityviai vertino išaugusį lankytojų skaičių, tačiau apgailestavo, kad su disponuojamomis finansinėmis lėšomis negali patenkinti tų poreikių.

Ekspertų požiūriu, biblioteka lyginant su kitomis viešomis ar visuomeninėmis institucijomis pakito labai mažai. Pokytis neženklus tiek kiekybiškai (dalies ekspertų mano, kad bibliotekų tinklas yra gerokai per didelis toms funkcijoms, kurios joms šiuo metu priskirtos), tiek kokybiškai (naudojami seni darbo metodai, nekinta paslaugų spektras).

Kaip galimą transformaciją naudinga visuomenei linkme, ekspertai ir dalis bibliotekų vadovų įvardina bibliotekos vartimą bendruomenės susibūrimų, bendravimo vieta. Taip pagrindinė šiuo metu įvardijama bibliotekos funkcija - užtikrinti informacijos kaupimą ir jos prieinamumą vartotojui - išplečiama iki keitimosi informacija ir socialinių ryšių mezgimo ir palaikymo. Daugelio ekspertų nuomone, tam puikiai pasitarnautų turima kompiuteriu bazė, bei galimybė juos jungti į vieną tinklą.

### **5B. [Išplėsta] bibliotekų misija ir kompetencijos sritys p. 27**

Dauguma respondentų kaip pagrindinę bibliotekų misiją įvardino „skaitymo skatinimą“.

Kaip su šia misija susijusi veikla išskiriamas informacijos paieška ir teikimas. Bibliotekininkai nurodė, kad yra nemaža dalis lankytojų, kurie šią veiklą suvokia tiesiogiai – bibliotekininkas turi surasti reikiamą informaciją ir pateikti ją lankytojo pageidaujama forma. Tiek vartotojai, tiek bibliotekininkai minėjo opią problemą – knygų, ne tik naujų, trūkumą. Tačiau knygų užsakymo iš kitų bibliotekų paslauga buvo minima labai retai.

Įvairios apžvalgos bei naujienų prenumerata internetu buvo minima ekspertų kaip perspektyvi bibliotekos teikiama paslauga, kuri atitiktų jos prisiimtą misiją ir galėtų pritraukti į bibliotekas vartotojus, kurie šiuolaikines informacines technologijas ne pačioje bibliotekoje.

Visi ekspertai sutiko, kad šiuolaikinė biblioteka turėtų leisti vartotojui pasinaudoti visomis priemonėmis, kurios yra šiuo metu naudojamos informacijai gauti, perduoti. Tačiau nemaža dalis sutiko su mintimi, kad šiuo metu tai yra labiau teorinė, nei praktinė galimybė.

Kaip papildomas kompetencijos sritis, kuri leidžia įvairinti teikiamas paslaugas, o kartu bendradarbiaujant su kitomis institucijomis tenkinti bendruomenės ir visuomenės poreikius, buvo nurodoma paslaugų susijusių su finansiniais atsiskaitymais sritis.

Kaip galimas bibliotekos veiklos išplėtimas ir naujų lankytojų bendravimo formų iniciavimas buvo nurodomas įvairių pomėgių ar amžiaus grupių klubų kūrimasis bibliotekoje. Tokią veiklos nišą ekspertai mato ir didesnių miestų bibliotekoms. Bibliotekų vadovai, kurių bibliotekose veikia tokie klubai teigė, jog tai gerokai pagyvina bibliotekos gyvenimą, o taip pat pritraukia lankytojų, kurie gal būtų rečiau naudojami bibliotekos paslaugomis.

Ekspertai nurodė dar vieną galimybę, bibliotekoms plėsti savo veiklos sritį išnaudojant jau turimą gebėjimą suburti ir organizuoti lankytojus. Tam tikra pilietiškumo ugdymo forma - debatai su kandidatais į renkamus valdžios organus. Buvo minima, kad dalyje bibliotekų tokia veikla jau buvo vykdoma anksčiau atskirose bibliotekose, tačiau ji galima ir įtraukiant didesnių jų skaičių bei panaudojant viešąsias interneto prielaidas.

Apžvelgiant vartotojų vardinamas paslaugas, kuriomis jie naudojami bibliotekoje, bei bibliotekų darbuotojų patvirtinamą siūlomų paslaugų spektrą, galima teigti, kad šiuo metu biblioteka atlieka daugiau tarpininko ar informacijos šaltinių administravimo vaidmenį. Joje sudaroma galimybė naudotis kitų sukurtais produktais - galima skaityti ar skolintis spausdintą informaciją (knygas, spaudą), naudotis nemokamu internetu. Tačiau biblioteka siūlo labai nedaug savo sukurtų produktų.

## **6. RODIKLIS. [Išaugęs] bibliotekų vietinis, regioninis ir nacionalinis finansavimas**

### **6A. Bibliotekoms skirtas finansavimas p. 31**

Visi respondentai teigė šiuo metu bibliotekoms skiriamas finansavimas yra nepakankamas. Pagrindinis ir praktiškai vienintelis finansavimo šaltinis nurodoma valstybė. Jokių kitų galimų šaltinių nei vienas respondentas nenurodė. Dalis ekspertų minėjo ES finansavimą, tačiau jis taip pat siejamas su valstybiniu, kadangi siekiant šio finansavimo biblioteka kaip atskiras paraiškovas negali siekti finansavimo.

Dalis ekspertų kaip viena iš sričių, kuri galėtų padėti plėtoti bibliotekoms tuo pačiu panaudojant bibliotekų turimus resursus yra bendradarbiavimas su komercinėmis struktūromis. Šiuo atveju būtų reikalingi ir aktyvūs veiksmai iš bibliotekos pusės, bandymas analizuoti save ir patekti patrauklius duomenis potencialiems partneriams. Apibendrinat bibliotekų darbuotojų ir ekspertų nuomonę apie šiuo metu turimus bibliotekų resursus ir įgūdžius viešinti savo paslaugas galima teigti, kad papildomi mokymai šioje srityje jiems yra būtini. Kita vertus tokią veiklą galėtų koordinuoti ne pavienės viešosios bibliotekos, o jas vienijanti ar atstovaujanti organizacija.

Bibliotekininkų atlyginimai – problema, kurią minėjo visos respondentų grupės, dalyvavusios tyrime. Žemas atlyginimas buvo įvardijamas kaip stipriai demotyvuojantis bibliotekų darbuotojus. Pripažindami, kad yra sudėtinga kelti bibliotekininkų atlyginimus, kai kurie respondentai išsakė nuomonę, kad juos motyvuoti galima ir kitais, nefinansiniais keliais – organizuojamais mokymais, seminarais jiems aktualiomis temomis, geresnėmis techninėmis darbo priemonėmis. Kita vertus, dalies respondentų nuomone, maži atlyginimai neleidžia bibliotekoms konkuruoti darbo rinkoje dėl kvalifikuotų darbuotojų ir neretai tenka tenkintis nepakankamai iniciatyviais, vengiančiais ieškoti netradicinių sprendimų.

## **6B. Finansavimas, skirtas viešai interneto prieigai p. 32**

Respondentai pripažino, kad šiuo metu internetinių prieigų finansavimas yra iš dalies komplikuo­tas ir keliantis įtampos savivaldybėse, kuomet reikia paskirstyti lėšas. Jei bibliotekos finansavimas nors ir laikomas menku yra jau visiems įprastas, tai interneto prieiga yra naujas dalykas ir jos finansavimas neretai yra bibliotekos direktoriaus pastangų ir prisiimtų įsipareigojimų rezultatas.

Svarbu pastebėti, kad kalbėdami apie interneto prieigos finansavimą, visi respondentai kalbėjo apie mokestį už ryšį. Jokie kiti su interneto prieiga susiję dalykai nebuvo minimi. Galima manyti, kad kompiuteriai, programinė ar biuro įranga didžiąja dalimi gauti dėka dalyvavimo projektuose. Šių priemonių atnaujinimas nebuvo svarstomas nei vieno respondento.

## **7 RODIKLIS. [Išaugusi] socialinė nauda individams ir bendruomenėms per IT:**

### **7B. Bibliotekininkų suvokimas apie bendruomenei viešos interneto prieigos teikiamą naudą p. 34**

Naudą kylančią dėl bibliotekoje esančių viešų interneto prieigų bibliotekų darbuotojai siejo pirmiausiai su išaugusiu bibliotekos lankytojų skaičiumi ir iš to kylančiu bibliotekos paslaugų vartojimu. Bibliotekų darbuotojai patį faktą, kad gyventojai lankosi bibliotekoje laiko nauda tiek vartotojui, kuris gali pasinaudoti jam siūlomomis paslaugomis, tiek bibliotekininkui, kuris turi galimybę suteikti paslaugą. Šiuo atveju, tiek vartotojai, tiek bibliotekininkai, tiek ekspertai, vieningai vertina netiesioginę naudą iš internetinės prieigos buvimo bibliotekoje. Nauja paslauga paskatino senų paslaugų vartojimą tikslinėje grupėje, kuri iki nemokamų interneto prieigų atsiradimo bibliotekoje lankėsi vangiai.

Vaikai, bedarbiai ir pensininkai - tikslinės grupės bibliotekų darbuotojų išskiriamos kaip labiausiai laiminčios dėl viešos interneto prieigos buvimo bibliotekoje. Šios grupės išskiriamos kaip turinčios labiausiai ribotus finansinius išteklius, tad šiuo atveju nemokamas internetas yra alternatyva, leidžianti gauti paslaugas, kurios kitaip jiems būtų neįperkamos. Kita vertus, kaip ir tyrime dalyvavę vartotojai, bibliotekų darbuotojai nurodė, kad pensininkai yra mažiausiai išnaudojantys galimybes teikiamas viešos interneto prieigos bibliotekoje.

Vaikai – grupė, kuri labiausiai išaugo dėka viešų interneto prieigų bibliotekose atsiradimo. Taip pat bibliotekininkai patvirtinto moksleivių elgesio modelio pokytis, kurį nurodė vartotojai. Kaip bendra visiems vartotojams, gyvenantiems mažesniuose miestuose ir kaimuose, naudą, bibliotekininkų nuomone, yra biuro paslaugos – skenavimas, spausdinimas, kopijavimas. Šių paslaugų teikimas taip pat pristatomas kaip būdas pritraukti lankytojus į biblioteką – teikiant paslaugas, kurių jie negali gauti kitose vietose. Atėjusius lankytojus bandoma supažindinti su kitomis paslaugomis tokiu būdu užsitikrindami pakankamą lankytojų kiekį.

### **7C. Kitų suinteresuotų grupių suvokimas apie viešos interneto prieigos naudą p. 35**

Naudos sąvoka (dėl bibliotekoje esančių viešos interneto prieigų) ekspertų grupėje daugiau siejama su galimybių spektro plėtimu ir socialinės atskirties mažinimu kaimiškose vietovėse gyvenantiems vartotojams. Šios grupės patiriama nauda iš dalies siejama su finansinių išlaidų mažinimu, tačiau daugiau pabrėžiama tai, kad dėka nemokamo interneto prieigų bibliotekose, kaimo gyventojams sudaroma galimybė naudotis didesniu paslaugų kiekiu, greičiau jas gauti ir naudoti priemones, kurios visuomenėje (o taip pat ir šioje grupėje) laikomos progresyviomis.

Pagrindinės paslaugos, kurias išskiria ekspertai nesiskiria nuo tų, kurias nurodo vartotojai ar bibliotekų darbuotojai.

Analizuodami esamą bibliotekos paslaugų pasiūlą, ekspertai išsakė nuomonę, kad bibliotekos misiją reikia plėsti neapribojant jų tik manipuliacijų su spaudiniais ar kita informacija. Akcentas nuo informacijos saugojimo ir perdavimo, iš dalies perkeliamas į keitimąsi informacija tarpusavyje, socialinio gyvenimo bendruomenės aktyvinimą. Tuomet nauda bendruomenei būtų ne tik galimybė gauti, bet ir galimybė teikti ir keistis informacija, paslaugomis, patirtimis.

Ekspertai pastebėjo, kad nemokamo interneto vartojimas bibliotekoje yra trumpalaikio poveikio – tai skatina vartotojus pirkti kompiuterius ir įsivesti internetą, tačiau tuo pačiu galiausiai mažina bibliotekos lankytojų skaičių. Tai gali būti laikoma ilgalaikio nemokamų interneto prieigų nauda ir iš dalies pirmine paskirtimi. Siekiant išlaikyti vartotoją ir viešojo interneto prieigoje, ekspertų nuomone, reikia jam siūlyti papildomas paslaugas ir formuoti naują naudą suvokimą. Kaip viena iš galimų naudojimo sričių išskiriamos savivaldos teikiamos paslaugų vartojimas e-būdu. Kita vertus ekspertai pripažįsta, kad tai gali vykti tik pačioms savivaldybėms suvokus gaunamą naudą iš tokių paslaugų teikimo.

Didžia dalimi nauda, gaunama kitų socialinių grupių iš galimybės naudotis internetu nemokamai suvokiama kaip finansinė pagalba – pirmiausiai pabrėžiama nauda iš lėšų sutaupymo.

Jei bibliotekų darbuotojai ir lankytojai daugiau akcentavo elgesio modelių pokyčius vaikų tikslinėje grupėje, tai ekspertai kaip papildomą naudą nurodo galimai pakisiantį ne tik esamų viešo sektoriaus teikiamų paslaugų vartojimą, bet ir jį lydinčius elgesio modelius. Kaip papildoma vertė ar įtaka visuomeniniam gyvenimui nurodomas padidėjęs viešumas teikiant paslaugas valstybinėse institucijose, sumažėjęs biurokratizmas bei tikslingesnis darbuotojų užimtumo organizavimas.

## **8 RODIKLIS. [Išaugusi] aktualaus turinio pasiūla ir naudojimas:**

### **8B. [Naujas] turinys ir paslaugos bibliotekoje p. 38**

Paslaugos, teikiamos bibliotekos, ekspertų akimis nesiskiria nuo tų, kurias įvardina vartotojai:

- spausdintos informacijos kaupimas ir sklaida (knygos, periodika)
- nemokamas internetas
- renginių organizavimas (literatūrinių ir kitokių)
- mokymai.

Ekspertai nurodė, kad mokymai bibliotekose yra organizuojami ne nuolatos ir yra daugiau konkrečių bibliotekų vadovų iniciatyvų rezultatas, nei nuosekli veikla siekiant skleisti bibliotekos paslaugas ar šviesti bibliotekų lankytojus.

Svarstant galimybę bibliotekoms tapti tam tikrais mokymų (taip pat ir nuotolinių) centrais, ekspertai nurodė, kad tam nėra pakankamai sutvarkyta įstatyminė bazė. Taip pat turint omenyje, kad bibliotekose praktiškai visos paslaugos yra teigiamos nemokamai, o nuotolinio mokymo programos yra kuriamos ir su tikslu būti parduotos, akivaizdu, kad pavienė biblioteka turi labai rezervuotas galimybes teikti tokią paslaugą. Kita vertus tarpininkauti tarp tiekėjo ir vartotojo ji gali jei yra aiškus reglamentuotas tokios veiklos mechanizmas.

Mokymų programos, ar patys mokymai gali būti pateikiami vartotojams per virtualią bibliotekos erdvę (internetines svetaines), kurios šiuo atveju būtų plačiau išnaudojamos ir patrauklesnės vartotojui. Šiuo metu nei vienas bibliotekos darbuotojas dalyvavęs tyrime neminėjo paslaugų jau perkeltų ar ketinimų perkelti į virtualią erdvę.

Nei vienas iš respondentų nepaminėjo šiuo metu kuriamų ar neseniai sukurtų naujų bibliotekos paslaugų.

### **8C. [Išaugusi] vietos turinio apimtis internete p. 39**

Kalbėdami apie esamus bibliotekų internetinius puslapius, daugelis respondentų pripažino, kad jie dažnai yra skurdūs ir nevertingi eiliniam vartotojui. Kita vertus, visi teigė, kad

bibliotekos neturi pakankamų žmoniškųjų ir finansinių išteklių pakeisti šiai situacijai – kurti ir nuolatos atnaujinti informaciją. Buvo siūloma centralizuoti resursus ir koordinuoti puslapių priežiūrą apskričių lygmenyje.

Vienas iš esminių veiksmų, lemiančių bibliotekos internetinio puslapio turinį gali būti laikomas vartotojo, kuriam yra skirtas tas puslapis, portretas. Šiuo atveju nei vienas tyrimo dalyvis neįvardino tokio adresato.

Tiek ekspertai, tiek bibliotekų vadovai sutiko su mintimi, kad bibliotekų internetinės svetainės dažnai yra antrinės svarbos dalykas kuomet yra planuojami ir paskirstomi finansiniai, o taip pat ir žmoniškieji ištekliai.

Naujas turinys internete neatsiejamas nuo tam tikro kiekio specialistų, techniškai aptaranuojančių tuos puslapius. Apie jų trūkumą kalba visos tikslinės grupės šiame projekte.

Ekspertai minėjo iniciatyvas, kurios veikia kaip pagalbos institutai bibliotekų internetinių puslapių administratoriams, tačiau šios iniciatyvos yra privačios, grįstos gerais neformaliais tarpasmeniniais ryšiais.

Sprendžiant pagal tai, kad bibliotekų internetiniuose puslapiuose dažniau galima rasti pasenusią nei nuolatos atnaujinamą informaciją, o patys bibliotekų darbuotojai daugiau linkę koncentruoti savo pastangas ir resursus į bendravimą su fiziniu, o ne virtualiu lankytoju, galima manyti, kad sprendimus dėl „virtualios bibliotekos“, galimo jos paslaugų paketo ir sąsajų su kitų institucijų puslapiais bei paslaugomis reikia priimti aukštesniame lygmenyje nei viešoji biblioteka.

Tik mažesnė dalis respondentų dirbančių bibliotekose sutiko su nuostata, kad bibliotekos paslaugų ir informacijos apie ją buvimas internete yra būtinas sėkmingai bibliotekos raidai ir išlikimui patrauklia vartotojui.

## **9 RODIKLIS. [Atsiradę] bibliotekų tinkle inovacijos:**

### **9A. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai atsiradę projekto pagalba p. 43**

Didžioji dalis respondentų nenurodė jokių pokyčių įvykusių bibliotekose per pastaruosiu 6 mėnesius nuo tyrimo pradžios. Kalbant apie pokyčius įvykusių per 1-2 metus buvo minimi tie patys dalykai, kuriuos nurodė bibliotekų lankytojai - materialinės aplinkos pokyčiai:

- bibliotekose padaugėjo naujų knygų.
- Bibliotekų, kuriuose buvo vykdyta pastato renovacija pagerėjo bibliotekos įvaizdis. Taip pat jose padaugėjo lankytojų.
- Bendruomenėse, kuriuose per nurodytą laikotarpį buvo atnaujina kompiuterinė įranga ar pakeistas interneto tiekėjas, šie veiksmai neliko nepastebėti.

Kita vertus dalis ekspertų ir direktorių šiuo metu bibliotekose atsirandančias iniciatyvas laiko bibliotekos darbuotojų asmeninių pastangų arba stipraus išorinio spaudimo pasekme. Tuo pačiu yra pabrėžiama, kad viena iš nepakankamo kiekio pokyčių bibliotekoje priežasčių yra pačių bibliotekininkų patiriamą IT baimę ir nedrįsimas jomis naudotis.

## **10 RODIKLIS. [Sustiprėjusi] pagalba bibliotekininkams:**

### **10A. Pagerėjusi techninė priežiūra bibliotekose p. 44**

Techninė pagalba bibliotekininkų akimis yra nepakankama bibliotekose, kuriose dirba respondentai iš bibliotekininkų grupės. Tik tie, kurių bibliotekų pastatai yra renovuoti ar bus renovuoti netrukus, vertino esamą situaciją kiek nuosaikiau, bet tikėtina, kad taip yra dėl to, kad tose bibliotekose įranga yra/bus atnaujinat ir kurį laiką techninės priežiūros problema nebus tokia aktuali. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad išskylant problemoms su IT įranga, dažniausiai kviečia specialistą iš viešos bibliotekos ar savivaldybės, tačiau reikiama pagalba ne visuomet suteikiama laiku.

Ekspertų nuomone, techninė pagalba šiuo metu teikiama bibliotekoms yra menka. Nors dalyje bibliotekų yra IT specialistų etatai, jų atlyginimai neatitinka rinkos situacijos ir tai skatina specialistų kaitą, neleidžia samdyti aukštos kvalifikacijos specialistų ar samdyti jų pakankamai.

### **10B. [Pagerėjusi] metodinė pagalba bibliotekininkams p.45**

Esama metodinė pagalba bibliotekininkams visų tikslinių grupių buvo vertinama santūriai. Kaip pagrindinė egzistuojanti priemonė, nurodomi seminarai ir kursai. Dauguma bibliotekininkų svarstydami apie galimus pokyčius šioje srityje, minėjo poreikį keisti tų kursų turinį – padaryti juos naudingesniais kasdieniam darbui. Temos santykinai gali būti skirstomos į susijusias su IT naujovėmis (naujas Word, Excel), priemonėmis darbui (anglų kalba, kompiuterinis raštingumas, viešieji ryšiai), profesinėmis naujovėmis (kūrinio interpretavimas, skaitymo skatinimas).

Kita vertus, pati dabar egzistuojančių kursų kokybė buvo vertinama santūriai, nurodant, kad neretai jie būna labiau formalūs. Dalis respondentų bibliotekininkų nurodė, kad kursai dažniau yra naudingi akiračio praplėtimo prasme, o praktinio pritaikymo lygmenyje – priklausomai nuo situacijos bibliotekoje bei paties bibliotekininko kūrybiškumo.

Galima manyti, kad šiuo metu bibliotekų darbuotojai esamą metodinės pagalbos teikimo situaciją laiko nepakankama, formalia ir mažai pritaikoma kasdienėje veikloje. Ekspertai ir bibliotekininkai teigė, kad yra reikalingas mechanizmas palaikantis nuolatinę metodinę pagalbą, suteikiamą tuo metu, kai ji yra reikalinga konkrečiam bibliotekininkui.

**BIBLIOTEKŲ DARBUOTOJŲ IR KITŲ SUINTEREUOTŲ GRUPIŲ ATSTOVŲ  
TYRIMAS  
ATASKAITA**

**2 RODIKLIS.**

**[Išaugę] bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis:**

**2A. [Pagerėję] bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai**

Visi tyrime dalyvavę bibliotekininkai šiuo metu savo turimus naudojimosi informacinėmis technologijomis įgūdžius ir žinias dažniausiai vertina patenkinamai. Nemaža dalis tyrime dalyvavusių bibliotekininkų nurodė, jog didžia dalimi naujomis informacinėmis technologijomis, kurias gauna biblioteka, mokosi naudotis savarankiškai. Kaimo bibliotekininkai savo gebėjimus vertino prasčiau nei dirbantys mieste. Buvo teigiama, kad neretai kaimo ir nedidelių miestelių bibliotekininkams trūksta elementarių žinių ir jie ne tik negali pilnai naudotis turimomis priemonėmis, bet ir išgyvena emocinį diskomfortą, kuomet negali konsultuoti lankytojų kompiuterio ir interneto vartojimo klausimais, ar net turi konsultuotis su kitais lankytojais, kaip jiems patiems atlikti tam tikrus veiksmus.

*Aš tai, pavyzdžiui, bibliotekininkė kaimo filiale, o ten Excel'is, visos programos tai mum yra neprieinamos, ir mes dirbdami tobulėjame, patys mokomės, nu patys dirbdami su kuo susiduriame savarankiškai. (Bibliotekininkai)*

*Šiaip aš kompiuteriu nedirbu, tik tai dirbu kas trečią šeštadienį pamainos metu. Aš dirbu aptarnavimo skyriuje, aš mažiausiai prieinu prie kompiuterio. (Bibliotekininkai)*

*Aš tai tik laišką elektroninį galiu parašyti, nes mano taip pat neseniai gautas, turim tik vieną kompiuterį ir mes nepasidalijam juo. (Bibliotekininkai)*

*Iš tiesų būtų galima naudotis kur kas plačiau, tik galimybės neleidžia, nėra priemonių. (Bibliotekininkai)*

Bibliotekininkų savęs vertinimui pritaria ir kitų suinteresuotų grupių atstovai (ekspertai) dalyvavę tyrime. Dalies ekspertų nuomone, nepaisant šiuo metu žemo gebėjimų lygmens, dalis bibliotekų darbuotojų gali išmokti naudotis informacinėmis technologijomis pakankamai savo tiesioginiam darbui atlikti. Kita vertus ekspertai nurodo, kad esamos dabartinės situacijos priežastys turi būti įvardintos ir šalinamos. Kaip viena iš priežasčių nurodoma prastas bibliotekininko darbo apmokėjimas, mažai susietas su turimų gebėjimų vertinimu ir skatinimu.

*Susidurti man tikrai teko nemažai, tai situacija gana kebli yra šioje srityje, ir tie bibliotekininkai, kurie turėtų mokėti pagal įsipareigojimus, steigiant tas viešąsias interneto prieigas ir tuose instruktažuose, kuriuos teko vykdyti, tai patirtis parodė, kad tikrai kai kurie net sunkiai pelę valdo. Dėl gebėjimo išmokti, tai daugelis labai nori ir stengiasi. Kai kuriems sekasi geriau, kai kuriems sunkiau. Kai kurie gana sunkiai tai įvaldo ir net prisibijo. Tai tas labai skirtingas lygis ir labai skirtingos motyvacijos. (1 Ekspertas)*

*Pagrindinė problema yra žmonės, juos reikia išlaikyti su savo gebėjimais, kaip bebūtų atlyginimai bibliotekininkų neaukšti ir žmonės arba tie, kuriems iki pensijos netoli, o jaunų žmonių nėra, tai dirba tie, kurie neturi išsilavinimo, tai čia vienareikšmiškai. Todėl turi būti nežinau, vėl ant savivaldos pečių, tai turi būti teisiškai įteisinta ir reglamentuota, tiems žmonėms, kurie dirba sakysim su internetinėm priegom, juos mokins, aišku ir patys turės būti išmokyti. (2 Ekspertas)*

*Kai aš gaunu tą pačią algą, tai man labai patogiu, mažiau baldai dyla ir žmonių mažiau, tai ko čia stengtis tada. Bet čia vėl gi motyvacija yra. Na altruistų nėra labai daug, va čia ta valstybės dalis, kuri turi motyvuoti žmogų. Turi motyvuoti vadovą, tada jis motyvuos darbuotojus, ir turi būti sistema sukurta apmokėjimo, bet ji nesukurta, nors ministerija sako, jog ji yra. (3 Ekspertas)*

Nedidelė dalis bibliotekininkų, dirbančių miesto bibliotekose nurodė, kad jie aktyviai naudoja informacines technologijas ne tik savo tiesioginiams darbams atlikti, bet ir tarpusavio komunikavimui, papildomos informacijos, reikalingos darbui paieškai. Tačiau šios patirtys pačių bibliotekininkų, dalyvavusių tyrime, buvo priimamos kaip nuostabą keliančios istorijos. Galima manyti, kad tai daugiau išimtis iš bendri paplitusios praktikos.

*Skype, el.paštu, informacijos paieška internete...ieškome medžiagos darbui, idėjų ieškome. **Minėjote konferencijas...** Taip, yra pavyzdžiui toks portalas bendruomenė.lt, o kadangi mes bibliotekininkai irgi esame bendruomenės nariai, tai galima gauti naudingos informacijos. Būna, kai reikia vesti kokį susirinkimą, pravartu paieškoti informacijos, taip pat jei negali nuvažiuoti į kokią konferenciją, tai ten gali rasti atsiliepimus. (Bibliotekininkai)*

*Mes tai, tarkim, netgi tarp bibliotekų filialų tokį turim ryšį iš tikrųjų, nes mums ir informacija, ir nurodymai, tarkim, iš centrinės bibliotekos viskas ateina. Taip susirašinėjam. (Bibliotekininkai)*

Keli respondentai bibliotekininkų tikslinėje grupėje, nurodė, kad savarankiškai randa ir įsidedia programas, padedančias jiems kūrybingiau ir organizuočiau dirbti.

*Aš prieš kokį mėnesį įsidediau Pikasą, programą nuotraukom tvarkyti. **Jūs ją įdiegėte pati? Pati, radau Google pasiūlymą ir... išmokat naudotis pati? Sėkmingai?** Taip, pati. Smagu, sėkmingai, todėl kad labai daug tos medžiagos jau yra ir nebežinai kur, o čia taip tvarkingai sugrupuota. (Bibliotekininkai)*

Kaip akstiną mokytis naudotis informacinėmis technologijomis, bibliotekininkai minėjo bendradarbiavimą su įvairiomis institucijomis – mokesčių inspekcija, darbo birža. Toks bendradarbiavimas leidžia bibliotekininkams pritraukti daugiau lankytojų į biblioteką, įskaitant ir tuos, kurie joje lankosi retai. Toks bendradarbiavimas bibliotekininkui padeda ne tik įgyti trūkstamų žinių, bet ir leidžia išvengti papildomo darbo.

*Atvažiuoja mokesčių inspekcijos mūsų skyriaus specialistai jau treči metai iš eilės ir jie paprasčiausiai – mano reikalas tik surinkt žmones – ir jie dirba, jie tiesiog sėdi ir dirba, ir man nereikia visai kištis. (Bibliotekininkai)*

Bibliotekininkai teigė, kad jų lankyti kompiuterinio raštingumo kursai ar kiti mokymai buvo naudingi, tačiau nepakankami. Mokydamiesi savarankiškai daugelis bibliotekininkų susiduria su sunkumais dėl prasto anglų kalbos mokėjimo.

*Daugiafunkcinį gavau, tai jau studijavau anglų kalboj, kurios nemoku, bet spaudžiau spaudžiau - jis protingesnis už mane. (Bibliotekininkai)*

*Anglų kalba mums yra trukdis, nes nesuprantame instrukcijų, tai vaikai mums išverčia. (Bibliotekininkai)*

Vertindami savo gebėjimą konsultuoti ir mokytį bibliotekų lankytojus naudotis įvairiomis informacinėmis technologijomis, dauguma bibliotekininkų išsakė nuomonę, kad sėkmingai gali padėti tik labai paviršutiniškus įgūdžius turintiems vartotojams. Kita vertus, dalis bibliotekininkų nurodė, kad patys susidūrę su įvairiais sunkumais naudojant kompiuterį ir internetą ne visad turi kieno paklaust patarimo ir yra priversti ieškoti pagalbos tų, kurie neprivalo to daryti – kitų institucijų darbuotojai, šeimos nariai ar net labiau įgudę bibliotekos

lankytojai. Tokia situacija kelia darbuotojui emocinę įtampą ir mažina jo autoritetą savo ir lankytojų akyse.

*-Technologijos mokytojas man padeda. Mokykloje dirba, tai padėjo. Moksleiviai, vaikai.*

*-Man tai mano vaikai, tų kurie ateina, gėda klausti jų – savo paskambini ir klausi. (Bibliotekininkai)*

*Iš kart – žinių stoka. Jei tai naujas dalykas, mes iš karto kažko nemokame. Ir pagaliau instrukcija, kad būtų lietuvių kalboje geriau. Arba kad būtų žmogus, kuris gerai paaiškintų, kuris jau moka naudotis tuo daiktu, tada lengviausiai yra išmokti. (Bibliotekininkai)*

*Žinom, kad ten yra programos, kur padaro reklaminius standus, ten viską gražiai sudėlioja, maketavimo – tai žinom, ir nueinu pas informatiką ir jis man padaro viską gražiai, bet aš šito nemoku. (Bibliotekininkai)*

Bibliotekų darbuotojai (bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai) praktiškai nenurodė veiklų ar sričių, susijusių su bibliotekos paslaugomis, kuriose šiuolaikinės informacinės technologijos būtų naudojamos kaip priemonė teikti paslaugą, o ne kaip pati paslauga. Galima manyti, kad tai susiję ir su esamu žemu gebėjimu naudotis šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis, ir su nepakankamais paslaugų kūrimo ir jų teikimo organizavimo gebėjimais.

Tiek vartotojai, tiek bibliotekininkai teigia, kad tarp bibliotekos lankytojų yra daug norinčių mokytis anglų kalbos. Diskusijų metu dauguma bibliotekų vadovų nurodė, kad jų bibliotekose yra specialios mokomosios programos, kurios leidžia mokytis klabos savarankiškai, tačiau jos yra gana silpnai išnaudojamos. Galima manyti, kad bibliotekininkams trūksta įgūdžių organizuojant tokius mokymus ar informuojant apie turimą paslaugą. Tik kelios bibliotekos nurodė, kad organizuoja panašaus pobūdžio mokymus naudodamosis turima medžiaga, taip pat steigia klubus, kur norintieji gali praktiškai įtvirtinti išmoktą medžiagą.

*Na mokymosi dalykai tai Lietuvoje yra užsienio kalba yra problema, ne tiek daug žmonių moka ir paslaugų sferoje, ir atvažiavę iš kitų šalių nelabai susikalba nei parduotuvėse, nei panašiai. Mokymasis toks bus aktualus bent 10 metų dar... jei būsi paslaugų sferoje, tai turėsi būtinai mokytis. (Bibliotekų vadovai)*

*-Turi duoti kažkas impulsą iš pirmo, kad vėliau mokytis pačiam.*

*-Mes tai jau gal 8 metus tai darome palaipsniui ir kiekvienais metais ir visada susirenka tiek pat žmonių ir niekada nemažėja skaičius. Tai naudojame video, 24 pamokos, susirenka paprastai apie 20-30 žmonių ir baigia per tris mėnesius šį kursą, bet jie šalia to dirba su mokytoju individualiai arba ima knygas iš mūsų ir daro dar ką šalia to...Tai yra anglų mokymosi programos, kurias turi daug kas Lietuvoje. ..Na mūsų biblioteka moko anglų kalbos ir manome įkurti kokį klubą, kai pramoksti, tai gali kalbėti gyvai tada ir bendrauti.*

*- O mes jau turėjome ir turime klubus, kai grupė žmonių atvažiuoja, anglai ir škotai, tai mes ir saviems padarėme... Susidurti man tikrai teko nemažai, tai situacija gana kebli yra šioje srityje, ir tie bibliotekininkai, kurie turėtų mokėti pagal įsipareigojimus, steigiant tas viešąsias interneto prieigas ir tuose instruktažuose, kuriuos teko vykdyti, tai patirtis parodė, kad tikrai kai kurie net sunkiai pelę valdo. Dėl gebėjimo išmokti, tai daugelis labai nori ir stengiasi. Kai kuriems sekasi geriau, kai kuriems sunkiau. Kai kurie gana sunkiai tai įvaldo ir net prisibijo. Tai tas labai skirtingas lygis ir labai skirtingos motyvacijos. (1 Ekspertas)*

*Pagrindinė problema yra žmonės, juos reikia išlaikyti su savo gebėjimais, kaip bebūtų atlyginimai bibliotekininkų neaukšti ir žmonės arba tie, kuriems iki pensijos netoli, o jaunų žmonių nėra, tai dirba tie, kurie neturi išsilavinimo, tai čia vienareikšmiškai. Todėl turi būti nežinau, vėl ant savivaldos pečių, tai turi būti teisiškai įteisinta ir reglamentuota, tiems žmonėm, kurie dirba sakysim su internetinėm prieigom, juos mokins, aišku ir patys turės būti išmokyti. (2 Ekspertas)*

Tačiau daugėjant sričių, į kurias bibliotekininkai įsitraukia, bibliotekų vadovai ir bibliotekininkai išreiškė abejonę, ar verta tuo užsiimti. Galima manyti, kad iš dalies tai susiję

su žemu darbo užmokesčiu, dėl kurio skundėsi dauguma bibliotekininkų dalyvavusių tyrime (žr. 6 rodiklis)

*Šioje vietoje reikia sudaryti sąlygas, kad propaguoti ir informuoti žmones, padėti jiems, o ne mokyti. Reikia būti atsargiai ta prasme, kad nesigautų taip, kad anglų kalbą mokysime, ir dar ką... reikia surasti, kad bibliotekininke parodytu, jog tai verta... (Bibliotekų vadovai)*

Tikėtina, kad bibliotekose diegiama Libis sistema paskatins bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo įgūdžių lygio kylimą. Nors ir ekspertai, ir bibliotekininkai pripažįsta, kad tai turi būti lydimas specialių mokymų ir praktikos. Naudojimas Libis programa turės būti susietas su kitomis veiklomis, kuriose taip pat reikalingi šiuolaikinių informacinių technologijų vartojimo įgūdžiai.

*Bibliotekose, kuriose įdiegta „Libis“ sistema, ta kompiuterizavimo informacinė sistema, aš manau, kad jie jau turėtų turėti pakankamai įgūdžių naudoti, t.y. apmokymus padaryti, tačiau tai būtų sistemos vartotojas. O pasirengimą tapti žmonėms pagalbininku ar mokytoju, tai tam reikėtų atskirti tą kvalifikaciją, suformuoti, tobulinti, kad jie ne tik padėtų žmogui kaip fonduose susirast ko reikia, bet kartu ir aplamai internetu ir paslaugas, ir informacijos paieškos. (6 Ekspertas)*

*Nu dabar iki galo bandom įvaldyti tai Libio programą. Renginius fotografuoti su web kamerytėmis, kas vyksta bibliotekoje. (Bibliotekininkai)*

*Žinokit turiu pasakyti, kad viešosios bibliotekos nelabai nori tų bilietų. **Kodėl?** Nes sumažės vartotojų skaičius – dėl mokamų bilietų. Sumažės skaitomumas todėl, kad bibliotekininkas nebespės, jis kitų darbų negalės daryti. Aš jau matau, kad šita mūsų aptarnavimo moteris jau nebekalba. Nu taip nes jeigu tu esi vienas, tu turi tik sėdėti ir skanuoti. **Bet skanuoti paprasčiau, negu rinkti kompiuteriu ar rašyti į žurnalą?** Taip sutinku, paprasčiau ir lengviau. **Tai kodėl ji nespėja ir kaip anksčiau ji spėdavo rašyti?** Nežinau, kodėl, bet tik žinau, kad viešosios bibliotekos vengia tų bilietų. (Bibliotekininkai)*

Informacinių technologijų vartojimo įgūdžių skatinimą ekspertai mato ne tik kaip bibliotekininko profesijos tobulėjimo galimybę, bet ir kaip su tuo tobulėjimu susijusią pačios bibliotekų infrastruktūros kokybinį kismą.

*Yra tokių taškų, kur, na, pats žmogus, jis siekia tų naujovių, yra taškų, kur sakykime galbūt viena iš motyvacijų irgi baimė prarasti darbą, nes kai kurios bibliotekos yra uždarinėjamos kaimuose ir tas kompiuterio atėjimas ir pritraukimas naujų funkcijų yra tas išsigelbėjimas nuo uždarymo. Aš tikiuosi, kad būtent „Bibliotekų pažangai“ projektas tikrai šioje vietoje turėtų didesnę injekciją. Ir mes labai laukiame, nes man teko dalyvauti jau dvejuose projektuose, bet tai buvo nepakankama ir tie instruktažai buvo daugiau supažindinimas su specifika, ir labai trumpai, per vieną dieną, kiek galėjome suvesti konkrečių dalykų, kaip bendrauti toliau, susirašinėti elektroniniu paštu, tik įrankių suteikimas jiems, kad toliau galėtų pradėti savarankiškai. (1 Ekspertas)*

## **2B. [Pagerėję] bibliotekininkų atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai**

Bibliotekų gebėjimą viešinti bibliotekos teikiamas paslaugas tiek bibliotekų darbuotojai, tiek ekspertai vertino santūriai ir nevienareikšmiškai. Didžioji dauguma visų tikslinių grupių respondentų teigė, kad bibliotekų darbuotojams trūksta gebėjimų pristatyti savo teikiamas paslaugas ir produktyviai bendrauti su esamais bei potencialiais veiklos partneriais.

Dauguma respondentų pripažino, kad bibliotekos paslaugų viešinimo kampanijos nėra planuojamos ir numatomos iš anksto ir dažniau yra atsitiktinės. Kaip priežastys buvo nurodoma finansinių lėšų ir žinių stoka. Kita vertus iš bibliotekų darbuotojų pasisakymų galima spręsti, jog paslaugų viešinimas tiesiogiai yra siejamas su naujų paslaugų pristatymu, ir esamos paslaugos laikomos nereikalingos papildomo viešinimo. Pati bibliotekos institucija

taip pat suvokiama kaip savaime visuomenėje suvokiama vertybė, kurios teikiamų paslaugų nereikia nuolat viešinti ir reklamuoti. Kita vertus pats viešinimo procesas yra suvokiamas vienareikšmiškai, kaip tiesioginis, specialiai organizuotas vienkartinis veiksmas, o ne veiksmų ar veiklų seka, trunkanti tiek, kiek teikiama pati paslauga.

Kaip pagrindinės priemonės, kurios šiuo metu naudojamos viešinti bibliotekos veiklą ir paslaugas buvo nurodomi:

- įvairūs planiniai kultūros renginiai (parodos, koncertai, susitikimai ir pan.), kaip leidžiantys surinkti didesnę kiekį žmonių bibliotekoje ir priminti jau esamas ar pristatyti naujas paslaugas. Didžioji dalis renginių paprastai yra daugiau orientuojami į atitinkamas progas, nei į atskiras tikslines grupes.
- Įvairios spausdintos informacijos apie bibliotekos paslaugas rengimas ir platinimas pačioje bibliotekoje.
- Įvairios informacijos skelbimas bibliotekų internetinėse svetainėse (nors daugelio iš jų lankomumas yra labai žemas) ar bendradarbiavimas su kitomis regioninėmis svetainėmis.
- Bendradarbiavimas su institucijomis, teikiančiomis paslaugas, aktualias bibliotekos lankytojams (darbo birža, mokesčių inspekcija, bendruomenių centrai ir pan.) tiek tarpininkaujant jų paslaugų teikime, tiek organizuojant bendrus renginius.

*Ten jau ir taip daug bendruomeninių, turime su kai kuriomis bendrų renginių ir bendradarbiaujame gerai. Na jie surašo projektus, mes jiems rekomenduojame ir suteikiame patalpas. (Bibliotekų vadovai)*

*Krašto spaudoje yra, interneto svetainėje, įvairūs lankstinukai ir skrajutės. Mūsų paslaugas pristato. Pagrindiniai veiksmai, kurie vyksta yra tas informacijos sudėjimas į tinklalapį...Ir lankstinukas ir skrajutės (Bibliotekų vadovai)*

*Turim savo mini svetainę ir yra lankstinukai. Skelbimus rašom - informacija apie paslaugas ir kainas, reklama bendroje kaimo skelbimų lentoje.*

*Mes stengiamės bendradarbiauti su mokyklomis, renginiai didesni vyksta būtent bibliotekoje, pasikviečiam juo pas save, jei vyksta koks nors renginys; dirbam tokiu principu, kad stengiamės kuo daugiau renginių pritraukti į biblioteką, nes tai yra ir bibliotekai reklama, ir nebūtinai tai susiję su kultūra. (Bibliotekininkai)*

*Būna atvirų durų dienos per bibliotekininkų savaitę, apie tai skelbiame laikraštyje ir savo skelbimų lentoje, bibliotekoje. Pavyzdžiui, darome skrajutes dar ir daliname jas. **Kur jas dalinate?** Įvairiai būna, pačioje bibliotekoje, kartais, kai prigaminame daug, tai išmėtome į pašto dėžutes. (Bibliotekininkai)*

*Mes skirtukus į knygas su išvardintomis paslaugomis daliname, dovanojame renginių metu. (Bibliotekininkai)*

*Planai turi būti metams į priekį. **Bet būtent viešinimo paslaugų?** Ne, ne, tik renginiai. O čia pagal poreikį. Arba kaip ta papūga – kažkas padarė ir aš padarysiu. (Bibliotekininkai)*

*Mes tai dedam skelbimą, kai pavyzdžiui, kokia deklaracija būna, kad bus apmokymai. (Bibliotekininkai)*

*Kaimuose, tai ten savi kanalai skleisti informaciją. (Bibliotekų vadovai)*

*Kartą į mėnesį ką nors rašė rajoniniam laikraštyje. Buvo ten skelbimai ant durų ir tuo viskas pasibaigė. Dabar jau lyg ir mum patiems tai yra savaime suprantama, kad yra tas internetas. Bet galvoju, kad tie žmonės, kurie anksčiau lankėsi, tai jie ateina ir žino, kad yra nemokamas, bet tie, kurie nėjo, tai nėjo ne dėl to, kad nemokamas, bet jiems nereikėjo ir dabar jiems nereikia. Bet jeigu jie ateis į biblioteką kitu tikslu, tai sužinos, jog čia yra ir tokių dalykų. (3 Ekspertas)*

Keli ekspertai nurodė egzistuojant ir tam tikras vengimą viešinti bibliotekos paslaugas. Jų manymu bibliotekininkas turi būti atitinkamai apmokomas ir skatinamas prisiimti daugiau ir įvairesnių pareigų lankytojo atžvilgiu.

*Susiveda į tai, kad jeigu aš viešinsiuos, tai žinos daugiau žmonių ir man pridės daugiau užduočių. (4 Ekspertas)*

*Matote, aš matau yra kaip, jos gali gal ir viešinti, bet po to yra baimė, kad užsikraus tiems bibliotekoje dirbantiems žmonėms ir tarkim alga yra ta pati, o darbų tik daugėja. Motyvacija dirbti mažėja. Jei vežimą traukia, tai dar patrauksi, toks pas mus įprotis. Dar stovės 10 ir patarinės kaip traukti. Visa tai galima centralizuotai kurti. Mes taip susidūrėme ir su mokesčių inspekcija, pradėjome bendrauti, reiškia dažnai gelbsti tas, kuris moka tą dalyką padaryti ir norą daryti apsprendžia kuratoriaus ar bibliotekininko skatinimas. (4 Ekspertas)*

Netiesiogiai daugelis bibliotekininkų nurodė, kad bibliotekos atstovavimas ir paslaugų viešinimas sukelia keblumą, kuomet po sėkmingos kampanijos į biblioteką pradeda plūsti nauji lankytojai, naujos paslaugos vartotojai. Vartotojai atvyksta į bibliotekas susidomėję, tačiau įsivaizduodami paslaugą kiek kitaip, nei ją suvokia bibliotekininkas ir pastarasis susiduria su dilema – teikti paslaugą taip, kaip ją įsivaizduoja lankytojas, ar bandyti keisti vartotojo įsivaizdavimą tuo pačiu rizikuojant sukelti konfliktą ir tą vartotoją prarasti. Dalis bibliotekinių pripažino, kad jiems trūksta žinių kaip bendrauti su augančia vaikų lankytojų grupe, kaip propaguoti paslaugas prieinamas dėl IT bibliotekoje grupei, vyresnio amžiaus vartotojams, kurie jų vengia ir pan.

Kaimo bibliotekose dirbančios respondentės pastebėjo atsiradusį naują elgesio modelį moterų, turinčių mažų vaikų, grupėje. Norėdamos užsiimti savo reikalais, moterys atveda vaikus į biblioteką kaip į vaikų darželį ir palieka bibliotekininkės globai. Kai tokia praktika ima kartotis, bibliotekininkės jaučiai išnaudojamos ir atitraukiamos nuo savo tiesioginės veiklos, tačiau jos nežino kaip galėtų išvengti tokios situacijos. Tiesiog atisakyti prižiūrėti vaikus, jų nuomone, būtų kliento įžeidimas ir jo praradimas.

*Būna ir mamų tokių gudrių, kurios atveda vaikus ir palieka, kaip vaikų darželyje. (Bibliotekininkai)*

Tikėtina, kad tokias ir panašias situacijas padėtų spręsti specialūs mokymai ar savipagalbos linija koordinuojama iš vieno centro ir veikianti naudojant jau turimus bibliotekoje kompiuterius ir internetą.

***Ar užtenka įgūdžių bendraujant su tokiais vaikais? Man asmeniškai trūksta, bet ne su mažais vaikais, o su paaugliais, o su jais tai tikrai reikia. Nėra kur eiti paaugliams, aš ilgai dirbu iki aštuonių vakaro, tai jei ten ir stotelėje pasitrina ir čia pavaikšto, nėra nei filmų, nei diskotekų, na kur eis, į biblioteką visi sueina. (Bibliotekininkai)***

Taip esamos šiuolaikinės technologijos bibliotekoje būtų naudojamos ne tik lankytojų, bet darbuotojų labui. Svarbu pastebėti, kad daugelis bibliotekininkų nuoširdžiai džiaugėsi galimybe dirbti naujais kompiuteriais, naudoti įvairias technines priemones. Tikėtina, kad tai bibliotekininkų būtų įvertinta kaip paskatinimas.

Bibliotekų lankytojų manymu, bibliotekininkas geba asistuoti vartotojui naudojančiam internetą ir kompiuterį tiek, kiek pats geba juo naudotis. Galima manyti, kad darbo įrankių ir turinio kūrimas ir teikimas bibliotekininkui galiausiai įtakotų informacinių technologijų vartojimą tarp lankytojų.

Didžioji dalis bibliotekų darbuotojų, dalyvavusių tyrime nurodė, kad nors jie prisiima įsipareigojimą konsultuoti viešos interneto prieigos lankytojus ir skatinti jos naudojimą tarp bibliotekos lankytojų, labai dažnai bibliotekininkai užuot skatinę potencialų vartotoją ugdyti savarankiškus įgūdžius, tiesiog atlieka jo pageidaujamas veiklas už jį, taip pelnydami

paslaugaus darbuotojo įvaizdį, bet kartu išgyvendami jausmą, kad didėjant panašių vartotojų skaičiui nebepajėgs atlikti jiems tenkančių darbų kiekio.

*Vyresni žmonės, jeigu ką reikia padaryti, tai viską mes už juos darom, nes sako "mes per ilgai užtruksim, geriau tu". Dažnai bijo suklysti ar pasirodyti, kad nemoka, tai net ir nebando. (Bibliotekininkai)*

*Pavyzdžiui, vyresnio amžiaus – jų vaikai yra jau išvykę į užsienį, tai jau jiems reikia susirasti tuos laiškus elektroninius, kuriuos jiems parašo. (Bibliotekininkai)*

*Tarkim, paskutinį kartą toksai žmogelis atėjo ir sako, man reikia traktoriaus kažkokio. Nu va, tiesiog irgi ieškai, nes nežino, kur ieškoti. Pati ieškojau, nes, sako, ieškok tu, aš čia bijau, sugadinsiu, nes bijo žmonės, nors turi ir namuose, čia, sako, kažkaip valdiška, baisu, kad kažką nepridaryčiau. (Bibliotekininkai)*

*Teoriškai reklamuoja, bet savo visais veiksmais jie daro labai daug, kad niekas neateitų, pirmiausia darbuotojai nedraugiški, jie gal komunikuoti nemoka. Jeigu žmogus dirba vis tą patį darbą, tai jis pyksta, nes dažnai galvoju, kad aukštos kvalifikacijos žmogui negalima suteikti žemos kvalifikacijos darbo, nes jis kaip specialistas yra, o antra tai auga revoliucionierius. Jis savęs nerealizuoja ir pyksta dar. Tai tokių daug yra bibliotekose. (3 Ekspertas)*

Dauguma bibliotekų vadovų ir ekspertų pastebėjo, kad didžioji dalis viešinimo kampanijų vyksta lokaliai konkrečios bibliotekos ir viešųjų interneto prieigų veikimo erdvėje, tačiau didelių viešinimo kampanijų, šalies mastu, kurios leistų sustiprinti bibliotekos kaip institucijos žinomumą ir autoritetą yra labai maža. Respondentų nuomone, atskiros bibliotekos nėra pajėgios nei finansiškai nei žmoniškųjų išteklių prasme organizuoti didesnės apimties tęstines kampanijas, kurios leistų į bibliotekos veiklas ir paslaugas atkreipti dėmesį tų potencialių lankytojų, kurie dėl įvairių priežasčių bibliotekose šiuo metu neslanko. Tokioms kampanijoms, kaip ir naujų paslaugų kūrimui reikalingas nuolatinis bendradarbiavimas tarp skirtingų institucijų ne tik vietiniame, bet ir nacionaliniame lygmenyje.

*Šių taškų funkcija buvo kaip ir dvilypė, vienas dalykas mokyti žmones, kad jie mokėtų tomis priemonėmis pasinaudoti ir kitas dalykas, kad naudotųsi paslaugomis, nes kaip sakiau, pvz. biblioteka, kurio tinklas yra didelis, savivaldybės žinioje, jeigu ji pasidaro normalų puslapi, tai biblioteka gali atlikti tą, kad kaip sakau „live“, kad galėtų bendrauti su savivaldybe. (4 Ekspertas)*

*Organizuoja renginius ar kviečia žmones, tai kai kurie gal tai ir moka, turi tų įgūdžių, bet šiaip kur biblioteka užsiima tik tradicinėmis funkcijom, tai manau, kad tikrai jie neturėjo sąlygų tokiems įgūdžiams išvystyti, jiems to nereikėjo iki šiol. (1 Ekspertas)*

*Viešinti IT galėtų Centrai informaciniai, per internetines svetaines. (Bibliotekų vadovai)*

*Teko girdėti kad jie čia ne per seniausiais atrodo susikūrė duomenų bazė knygų, vieninga kažkokia, bet informacijos daugiau jokios neturiu. (5 Ekspertas)*

*Centralizuota kompanija kaip „Langas į Ateitį“, tai ji efektyvi vien tuo, kad pasiekia masinį vartotoją, tačiau tas neeliminuoja to poreikio vietoje reklamuotis ir savo bendruomenėje skleisti kažkokią informaciją tai tikrai manau reikia ir patys bibliotekininkai turi tai sugebėti ir norėti daryti. Turėtų tai būti daroma. (1 Ekspertas)*

*Ne tik biblioteka turi tai daryti, nes yra kiekvienoje teritorijoje, kiekvienoje regione pasirenkama geriausia ir optimaliausia būda, optimaliausia kartais būna įrenk patalpas, surink žmones, o tai yra gana daug daugiau investicijų reikia negu kad bibliotekininkams apmokyt ir sumokėt jiems tam tikrą dar papildomą algą už papildomą krūvį ir tai yra pigiau. Sakau, reikia rasti būdų kaip tarnauti žmonėms. (6 Ekspertas)*

*Kaimą įtraukti yra lengviau, čia visi vieni kitus pažįsta ir pakviečia žmogų. Ir kokią nors apie ūkį pakalbėti ir jie ateina, ar ten susitikti. O mieste sunkiau pritraukti žmogų, jam turi labai būt įdomu. (3 Ekspertas)*

Kaip viena iš veiksmingų priemonių informuoti tiek gyvenviečių, kuriuose veikia viešos interneto prieigos taškai, gyventojus, tiek pro šalį vykstančius pakeleivius buvo nurodomi informaciniai kelio ženklai, kuriuose pavaizduotas @ ženklas ir nurodomas atstumas iki artimiausio taško. Šią priemonę įgyvendinti bibliotekos gali tik su savivaldos institucijų pagalba ir būtų ilgalaikis informavimo šaltinis.

*Bibliotekos priklauso savivaldybėms, savivaldybė šiuo atveju turi būti suinteresuota. (Bibliotekų vadovai)*

***Keliose bibliotekose sakė, kad jie norėtų, bet jiems neleidžia statyti.*** *Vadinasi kažkas yra, pačios savivaldybės reikalas. Nes ji nusprendžia kokį ženklą statyti..* ***O jūsų manymu, toks ženklas reikalingas?*** *Na bent jau parodymas, kad internetas yra būtų veiksmingas, nes tai yra informuotumas. Ir jis turi būti garantuotas. Jei atsirastų prie viešųjų interneto prieigų, kažkiek skatintų visuomenę domėtis ir naudot. (8 Ekspertas)*

*Manau, kad reikia, nes aš pats pasigedau pravažiuodamas kaime, trumpam sustoti, pasinaudoti elektroniniu paštu ar kuo. (7 Ekspertas)*

#### **4 RODIKLIS. [Pagerėjusi] prieiga specifinėms grupėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms:**

##### **4D. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti**

Respondentai, paprašyti išskirti sunkiai pasiekiamas grupes tarp viešojo interneto prieigos potencialių lankytojų, pirmiausiai minėjo vyresnio amžiaus lankytojus. Kitos tyrimo išskirtos grupės – asmenys turintys fizinę negalią, bedarbiai, vaikai iš sudėtingos socialinės aplinkos ar vaikai, kurių ar vienas iš tėvų gyvena užsienyje ar kaimo gyventojai, bibliotekų darbuotojų nebuvo priskiriami prie sunkiai pasiekiamų.

*Nėra ten ką išskirti kaip neįgalų, visi ten kaimo žmonės, jeigu vieną pakviesi, tai visi susirenka. O be to, jų tokių nedaug yra, ten keliems neorganizuosi renginio. Kai vienas ateina, tai ir kitą atsiveda, kaip aš jį išvarysiu. (Bibliotekininkai)*

*Tie vaikai net nemaloniai arti tavęs glaudžiasi, niekada vaikai iš normalių šeimų šitaip arti neprieis. Ir jiems biblioteka yra antri namai, ateini į darbą – jie jau stovi prie durų, išėini pietauti – stovi prie durų. Nes čia šilta, ramu, kompiuteriai. Gerų tėvų vaikai, tai namie turi kompiuterius, internetą... (Bibliotekininkai)*

*Paprastai vaikai tokiose viešose įstaigose ir glaudžiasi, nes jie ten randa ir žaidimų visokių ir apskritai ramesnę aplinką. (Bibliotekininkai)*

Kita vertus daugelis bibliotekų darbuotojų, dalyvavusių tyrime, kaip sunkiausiai prieinamą tikslinę grupę išskyrė vidutinio amžiaus dirbančius asmenis. Viešos interneto prieigos darbo laiką kaip vieną iš veiksnių sulaikančių nuo dažnesnio bibliotekos lankymo nurodė ir šios tikslinės grupės atstovai dalyvavę bibliotekų lankytojų tyrime. Kita vertus, patys bibliotekininkai teigė, kad neįsivaizduoja, ką gali pasiūlyti aktyviems, dirbantiems žmonėms, galima teigti, kad tai yra vienas iš veiksnių, kodėl tokių lankytojų bibliotekose yra mažuma.

*Iš tikrųjų tai mūsų renginiai vis tiek dažniausiai darbo metu, tai jie tiesiog dirba ir jie iškrenta ne dėlto, kad jie nenori, bet tiesiog jų gyvenimas kitoks. (Bibliotekininkai)*

Bedarbiai, bibliotekininkų manymu, palankiau vertina galimybę naudotis viešo interneto prieiga bibliotekoje, nei darbo biržoje. Dauguma bibliotekininkų nurodė, kad jie glaudžiai bendradarbiauja su darbo biržų skyriais ir siekia užtikrinti visą galimą informaciją asmenims ieškantiems darbo bibliotekoje. Bibliotekininkai teigia, kad biblioteka yra palanki vieta tokiai veiklai ne tik dėl to, kad joje geriau jaučiasi darbo ieškantys asmenys, bet ir tie, kurie kol kas aktyviai darbo neieško ir neitų į darbo biržą. Bibliotekoje jie taip pat gali susipažinti su darbo biržos teikiama informacija ir galbūt ja pasinaudoti. Tuo pačiu darbo birža turi galimybę viešinti savo paslaugas tarp potencialių klientų.

*Kaime jiems nereikia važiuoti į rajono centrą, gali bibliotekoje viską pasidaryti. Pas mus mieste yra šalia darbo birža, bet lankosi ir pas mus, nes turbūt ne tokia oficiali aplinka. Darbo birža atnešė kompiuterį su ta specialia programa pastatė ir lankstinukų visada atneša ir periodiškai juos keičia. Pas mus užsuka ir nebūtinai tie, kurie ieško darbo, bet gal jis pasiims tą lankstinuką ir gal jis pakeis tą darbą galų gale. Studentai dar ateina, moksleiviai renkasi profesijas, vasarai darbų ieško. Gal tas vaikas atėjęs net ir negalvoja dirbti, bet radęs tokią informaciją jis susimąstys. (Bibliotekininkai)*

Vaikai laikomi lengviausiai pasiekiamą tikslinę grupę. Šiuo atveju, kuo sudėtingesnėje aplinkoje vaikas gyvena, tuo, bibliotekininko manymu, lengviau jis išlaikomas bibliotekoje. Bibliotekų darbuotojai nurodė, kai kuriose gyvenvietėse esant tam tikros konkurencijos tarp bibliotekos ir socialinių tarnybų veiklų. Kita vertus visi respondentai nurodė, kad vaikai yra aktyviausi viešos interneto prieigos vartotojai.

*Pas mus tai socialiniai darbuotojai vaikučius tiesiog siunčia, į vaiko dienos centrą, kur tiesiog tikrina ar tie vaikučiai ten ateina. O kai ateina į vaiko dienos centrą, tai ateina ir į biblioteką. (Bibliotekininkai)*

*Aš tai matau čia truputį kitą problemą. Bent jau pas mus kaime tai yra socialinių darbuotojų sfera ir jie tuo rūpinasi, ir jeigu mes pradėtume, tai sakyty, ko čia kiši nosį, nes čia mūsų darbas. Čia pagal vietovę priklauso, mieste gal kitaip, bet kaimukuose tai taip... (Bibliotekininkai)*

*Na jis ateidamas, sužino, kad jis ne vienas toks, tiesiog susiranda bendraminčių, jaučiasi nebe toks vienišas. (Bibliotekininkai)*

*Ir dar per pertrauką jų mokytojai ateina ieškoti, kad į pamoką susirinktų. Ai juos visaip reikia raminti, kad netriukšmautų. (Bibliotekininkai)*

*Mokytojui vaikas ne viską atsivers, o bibliotekininkui jau nuosirdžiau, mokytojas vis tiek varžo, ar gal įžeidė jį mokytojas, ar nuoskaudą turėjo. (Bibliotekininkai)*

Svarbu paminėti, kad bibliotekininkų požiūris į vaikus iš nepalankios socialinės aplinkos yra nevienareikšmis ir kartais negatyvus. Bibliotekų darbuotojai bendraudami su tokiais vaikais susiduria su jų problemomis ir ne visuomet turi pakankamai kompetencijos tinkamai įvertinti situaciją, tinkamai sureaguoti į problemą ar padėti ją spręsti. Bendradarbiavimas su kompetentingomis institucijomis be jokio abejonės yra palankus tokiose situacijose.

*Tam yra kiekvienoje seniūnijoje yra darbu su socialinės rizikos šeimomis ir vaikais, ir socialiniai darbuotojai yra socialiniai pedagogai ir tai yra jų darbas. Ir tai yra vaikui teisės apsaugos tarnybos, jie galėtų dirbti komandoje. Biblioteka jei matys, kad vaikas pastoviai sėdi, ir pasidomėti, kodėl čia sėdi, tai atitinkamai suinteresuoti kitus asmenis ar tarnybą ar kažką, bet tas žmogus dirbantis bibliotekoje turėtų žinoti, kad tokiu atveju jis, galbūt jiems apie tai reikėtų pasakyti, kai bus mokamai. Kiekvienas turi dirbti savo darbą atsakingas būti už savo veiklos sritį. (2 Ekspertas)*

Kita vertus, atsižvelgiant į tai, visuomenėje egzistuoja tam tikri įsitikinimai, kurie ne visuomet atitinka tikrovę (pvz. kad dirbančių ir pasiturinčių tėvų šeimose, vaikai nepatiria problemų, kurių sprendimui turėtų tarpininkauti atitinkamos socialinės tarnybos) ir dažnai apsunkina problemų identifikavimą, biblioteka galėtų teikti informacines nuorodas vaikų tikslinei grupei priimtina forma, kur, esant sudėtingai vaikui situacijai, jis gali savarankiškai kreiptis ir gauti pagalbą. Tikėtina, kad tam gali būti naudojama ir bibliotekos internetinė svetainė.

*Gali būti tame pačiame savivaldybės tinklapyje būti, manau ten turėtų būti kokios teikiamos paslaugos vaikams, kokie dienos centrai, kokie būreliai ir panašiai. Jis ten įjėjęs į tą bibliotekos tinklapį, į savivaldybę, į nuorodą vaikams ar mokiniams, jis turi ten viską rasti. (2 Ekspertas)*

Kelios bibliotekininkės nurodė priemones, kurias naudoja į biblioteką pritraukti vaikų tikslinę grupę, tačiau jie neskyrė jokių sub-grupių joje.

*Mes apskritai labai skatinam tokius ikimokyklinio amžiaus skaitytojus ateiti, nes tėvai paprastai į savo formularus nori užrašyti, o mes stengiamės, kad vaikai turėtų savo atskirą formuliara, savo atskirą knygų surašymo būdą ir tada paskui jie patys ateina. (Bibliotekininkai)*

*Pas mus, kai buvo raštingumo kursai, tai susiveda tuos vaikus, o patys mokosi to raštingumo, tai grynas vaikų darželis, na bet o kur tu juos dėsi. (Bibliotekininkai)*

*Žaislotekos, su lėlėm vaidina, dramos visokios. Tai tie kurie turi vaikų, tai literatūros, visokios pamokos. (Bibliotekų vadovai)*

Bibliotekų darbuotojai nurodė, jog jie siekia paskatinti vyresnio amžiaus bibliotekos lankytojus naudotis viešo interneto prieigos teikiamomis galimybėmis. Jie yra kviečiami į

kompiuterinio raštingumo kursus, jiems organizuojami interesų klubai, individualios konsultacijos. Pasak bibliotekininkų, šios priemonės yra veiksmingos ir dalis bibliotekos lankytojų senjorų tampa ir interneto vartotojais bibliotekoje. Kita vertus bibliotekų darbuotojai neminėjo jokių aktyvių veiksmų ar veikiančių mechanizmų pritraukti į viešas interneto prieigas tuos vyresnio amžiaus lankytojus, kurie nesilanko bibliotekoje.

*Pas mus va buvo senjorų kompiuterinio raštingumo kursai, tai jie labai jau noriai ėjo. Sakė "kaip čia mirsim, o nepačiupinėsim to kompiuterio, kas tai per daiktas". (Bibliotekininkai)*

*Pensininkus, kurie ateina į biblioteką, kai būna tie kursai, mes kviečiam "ateikit, nebijokit, viską pamokinsim", bet jie sako "ai aš čia nieko nesuprantu, ten sugadinsiu jums kompiuterius", tai mes juos taip asmeniškai drąsiname, kad nebijotų. (Bibliotekininkai)*

*Vyresni žmonės su kvitais, kai reikia sumokėti mokesčius, ten jiems yra sunku susigaudyti, ateina pasiklausti, o ypač jeigu dar dienos-nakties tarifai yra tai visai. Tai a jiems sakau, "žiūrėkit, jūs turit šešis kvitus ir už kiekvieną turit po 1,5 lito sumokėti, o jeigu internetu tai viskas daug pigiau būtų". Tai ji man sako, "tai ką, vaikel, jis man to kvito atsikąs tas internetas, kaip aš įrodysiu, kad aš tikrai sumokėjau?" Jiems iš viso nesuprantama, ką gali, neįsivaizduoja galimybių ribų. (Bibliotekininkai)*

*Na kai sėdi jaunas, tai senam gėda klausti jeigu ko nors nežino. Ateina būna antradienį po pietų tik vyresnio amžiaus žmonės, tik jiems skirta būna pradžiai porą mėnesių. Kažkiek pamokė juos ir viskas, nebereikia jiems, jie ir dalyvauja dabar. (Bibliotekų vadovai)*

*Geriau išvis vieną pasodinti ir nekompleksuoja tada pensininkės. Individualiai pasodinti reikia, jos gi nedirba, tai net darbo metu gali ateiti. (Bibliotekų vadovai)*

Taip pat buvo minimos praktikos senjorus pritraukti ne tiesiogiai per kvietimus į kompiuterinio raštingumo kursus, bet per renginius, kuriuose tarp įprastų priemonių, papildomai naudojamos ir IT. Šios praktikos pačių bibliotekininkų buvo vertinamos kaip labai sėkmingos.

*Pas mus buvo Europos diena gegužės mėnesį buvo Senjorų diena, tai mes kvietėm tuos senjorus, fotografavom, kompiuteriu nuotraukas padarėm tokias dideles ir po to buvo paroda ir gegužinė, tai koks buvo sujudimas miestelyje pas mus, kirpyklos visos užimtos visi puošėsi, dabinosi, ėjo į tą foto sesiją, ir atidarymas parodos kai buvo, tai jau toks įvykis buvo. (Bibliotekininkai)*

*Vieną kartą darėme senjorų susitikimą, aš jiems parodžiau kaip pas mus viskas yra, kompiuterius, viską, ir tokią nesąmonę padarėm – vienišas moteriškes įleidom į pažinčių klubą, nu ten buvo atrakcijos, ten buvo tiesiog, kad smagiau būtų. Joms tai ten patiko, sakė "ateisim, ateisim, rytoj vakare būtinai". (Bibliotekininkai)*

Mažiausiai paslaugų ar būdų pritraukti į viešas interneto prieigas buvo siejama su fizine negalia turinčiais žmonėmis. Bibliotekininkai teigė, kad tokių žmonių yra labai mažai tarp esamų bibliotekos lankytojų. Kaip ir kalbant apie vyresnio amžiaus asmenis, didžioji dalis dėmesio yra telkiamas į asmenis, kurie patys ateina į biblioteką. Taip pat didžioji dalis bibliotekų darbuotojų antrino lankytojų išsakytai nuomonei, jog dauguma fizinę negalią turinčių asmenų turi internetą namuose, todėl jiems esą nėra poreikio juo naudotis kur nors kitur. Dalis bibliotekų darbuotojų ir visi ekspertai pabrėžė, kad žmonėms su fizine negalia svarbu sudaryti sąlygas socializuoti, todėl šiuo atveju internetas gali atlikti tam tikro preteksto vaidmenį, kuomet iš tiesų į biblioteką būtų atvykstama pasidalinti savo patirtimi ir pasižmonėti, o ne tiesiogiai dėl galimybės naudotis internetu nemokamai. Didžioji dauguma respondentų nurodė, jog galimybė pritraukti šios tikslinės grupės atstovus tiesiogiai susijusi su fizine galimybe jiems patekti į bibliotekos patalpas. Ten, kur pastatai nėra tam pritaikyti, tokiai veiklai galimybės nėra matomos.

*Na, pavyzdžiui, pas mane tai nėra įvažiavimo. Kol mažesni, vaikai būdavo, tai dar įkeldavo tuos ratukus, o dabar jau nebeatvažiuoja, nes laiptai trukdo, tai sesutė paima knygas, mama paima, namuose turi internetą, viską. (Bibliotekininkai)*

*Pas mus yra vienas kurčnebylys, tai jis labai džiaugiasi bibliotekoje, jis mokosi specialioje mokykloje, bet vasarą, kai atvažiuoja, tai visą vasarą praleidžia pas mus yra speciali programa ir jis bendrauja. (Bibliotekininkai)*

*Mes pastatėme liftą neįgaliems ir išskirtome duris trečiame aukšte į SODRĄ, galima iš mūsų pas juos patekti. Turime antrą aukštą dar... į banką eina ir dar kavinė pirmame aukšte yra. Tai atlikus pokyčius fizinius bibliotekoje kaip liftas ir duris, tai čia jau buvo tas tikslas? Taip. (Bibliotekų vadovai)*

Visi respondentai tvirtino, kad pagrindinė priežastis, dėl kurios į biblioteką ateina lankytojai yra spausdinta informacija – knygos, spauda. Bibliotekų darbuotojai laikosi nuostatos, kad tai yra pagrindinė bibliotekos paskirtis ir misija visuomenėje – teikti informaciją būtent per spausdintus artefaktus. Tiek bibliotekų darbuotojai, tiek jų lankytojai teigė, kad bibliotekose jau kuris laikas labai trūksta naujų knygų.

*Jie skundžiasi ne skaitytojų trūkumu, o fondų trūkumu. Fondai ypatingai menki. (6 Ekspertas)*

Ši problema tik iš dalies sprendžiama išnaudojant galimybę užsakyti knygas iš kitų bibliotekų, tačiau ja naudojasi mažuma tyrime dalyvavusių bibliotekų, o vartotojai praktiškai neminėjo šios galimybės. Bibliotekų vadovai nurodė, kad užsienio kalbomis skaitantiems skaitytojams galima pasiūlyti kreiptis į virtualias bibliotekas. Tačiau atsižvelgiant į tai, kad daugelis lankytojų apie šia galimybę neužsiminė, galima manyti, kad ši paslauga nėra pakankamai viešinama ir taip išnaudojama kaip vienas iš būdų pritraukti naujus lankytojus. Svarbu pastebėti, kad panašus mechanizmas jau buvo naudojamas bibliotekų praktikoje. Dauguma bibliotekininkų ir bibliotekų lankytojų minėjo, kad tik atsiradus kompiuteriams ir internetui bibliotekose ir esant nepakankamam kiekiui periodinės spaudos egzempliorių, po kurio laiko ir bibliotekos darbuotojų pastangų, dalis *prisiekusių* skaitytojų nuo spausdintų leidinių perėjo prie jų elektroninių versijų skaitymo. Be abejo, šiuo atveju užsienio kalbos žinios bus viena iš prielaidų naudotis paslauga, nes pasak bibliotekų vadovų, virtualios bibliotekos, kuriose būtų leidinių lietuvių kalba yra labai skurdžios. Kita vertus bibliotekų vadovai minėjo, kad bibliotekos siekia aktyvinti ir propaguoti anglų kalbos mokymąsi, tad tikėtina, kad šios paslaugos gali būti susietos ir pateiktos vartotojui kaip patrauklus tik bibliotekoje prieinamas produktas, kuomet standartinis kalbos mokymosi kursas yra papildomas galimybe skaityti knygas originalo kaba ir visa ši paslauga vartotojui teikiama nemokamai.

Kaip papildomas šaltinis pritraukiantis naujų vartotojų suvokiama galimybė naudotis bevieliu internetu bibliotekoje. Ši priemonė labiausiai patraukli aktyviems studijuojantiems ir dirbantiems vartotojams, kurie rečiau lankosi bibliotekoje dėl daugumai įprastų jos vartotojų – knygų, spaudos. Taip pat tikėtina, kad ši priemonė veiksmingai pritraukia į bibliotekas laikinai į gyvenvietę atvykusius vartotojus. Kita vertus tokių vartotojų pritraukimas kuria ir skatina naują bibliotekų paslaugų vartojimo praktiką – ne lokalia, kuomet yra lankomais tik vienoje bibliotekoje, o *tinklinę*, kuomet lankomais keliose bibliotekose žinant, kad visose bus galima naudotis panašiomis paslaugomis.

*Bevielis internetas yra labai didelis traukos šaltinis, pas mus jis atsidarė jau ir žmonės jau klausinėje labai, nes jie gyvena pas kokius tai diedukus, ir neturi kur su internetu dėtis. (3 Ekspertas)*

Visose bibliotekose yra stengiamasi teikti visas galimas biuro paslaugas – fakso siuntimas, kopijavimas ir pan. Dažnai šios paslaugos teikiamos bibliotekininkui dalyvaujant aktyviai, t.y. lankytojas dažnai negali savarankiškai atšviesti ar atspausdinti reikiamą medžiagą. Nors ji atima laiko iš bibliotekos darbuotojų, jie visi teigia, kad tai viena iš efektyvesnių priemonių

pritraukti lankytoją biblioteką ir pageidauja tokios biuro technikos bibliotekoje turėti kaip galima daugiau ir naujesnės.

Bibliotekos renovacija, vartotojų suvokta kaip priemonė pritraukti naujų vartotojų, bibliotekininkų buvo patvirtinta. Visi bibliotekų darbuotojai, kurie dirba renovuotose bibliotekose teigė, kad vien tik dėl šio fakto jų lankytojų skaičius išaugo. Kaip pagrindinis veiksnys įvardijamas *žmogiškas smalsumas*.

*Na mes dirbame naujoje bibliotekoje tik du mėnesiai, tai skaitau, kad skaitymo išdavimas išaugo. (3 Ekspertas)*

*Mes dabar esam Maximoje, tai ideali vieta lankytojams ir tas labai jaučiasi, mes dabar turim skaitytojų trigubai daugiau negu anksčiau. (Bibliotekininkai)*

Šiuo metu produktyvus bendradarbiavimą su švietimo įstaigomis, mokesčių inspekcija ir darbo birža bibliotekoms leidžia plėsti savo paslaugų spektrą ir pritraukti naujų vartotojų. Tikėtina, kad bendradarbiavimas, su kitomis institucijomis ar iniciatyvomis, kurios teikia e-paslaugas leistų pasiekti nemažesnių rezultatų. Sveikatos priežiūros įstaigos, savivaldos institucijos, e-parduotuvės, nuotolinio mokymo programų kūrėjai galėtų būti vertingais partneriais pritraukiant į viešas interneto prieigas naujų lankytojų.

*Pensininkė atėjo ir paprašė, ji kreipėsi čia į mūsų vietinį gydytoją, o tas pasakė, kad galima užsiregistruoti internetu didesnėje poliklinikoje, ir ji atėjo pas mus į biblioteką. (Bibliotekininkai)*

*E-mokymosi sritį, tai tikrai matau bibliotekas kaip vieną iš galutinių veiksnių, pasiekiant tuos vartotojus, o jie tokie dažnai nepakankamai motyvuoti eiti mokytis kažko papildomai, galbūt neįgalūs tokie iš kompiuterinio raštingumo pusės, galbūt finansinės, jeigu ten paslaugos mokamas, bet manau, jog ateityje spręsis tai, nes atsiranda papildomų lėšų ir suinteresuotų institucijų, suinteresuotu tam mokymui. (1 Ekspertas)*

*Realiai matome bibliotekas, kaip vietą, į kurią moksleiviai gali ateiti ir tobulinti savo įgūdžius, ar tai e-verslo ar dizaino... bibliotekininkas šiuo atveju yra kuratorius, kuris padeda orientuotis esamoje paslaugų pasiūloje, suranda paslaugas tave dominančias. (1 Ekspertas)*

Kita vertus bibliotekininkas atsiduria dviprasmiškoje situacijoje, kadangi tarpininkavimas teikiant kitų institucijų paslaugas (mokesčių mokėjimas, deklaravimas ir pan.) nėra tiesioginė bibliotekos paslauga ar funkcija, o tik viešos interneto prieigos galimybė. Vartotojas, kuris galbūt neturi kompiuterio namie, ar nesimokė juo naudotis, susiduria su vartojimo problema ir tarsi iškyla konfliktas - bibliotekininkui tai papildomas darbas, bet kita vertus, tai jo lankytojai, kurie neskirsto bibliotekos ir viešo interneto prieigos teikiamų galimybių. Ekspertų nuomone, bibliotekininkui privalu asistuoti lankytojui tokiu atveju, o bibliotekininkai tai priima kaip neišvengiamą prievolę.

*Viešas sektorius turi tarnauti žmonėms. Taip, ir jeigu toks poreikis tikrai yra, tai galima rasti būdų ir galimybių kaip tai padaryti. Klausimas kaip bibliotekininkam motyvuot, bet kad tą daryti, tai sakau 100 proc., nes mes turime tarnaut žmonėms. (6 Ekspertas)*

*Turi būti nemokamai žmonėms, kurie naudoja ne veikalai, bet savo tokių asmeninių poreikių tenkinimui, senas žmogus kažką pasiieškotų, tie, kurie ne komercinę veiklą vykdo, jiems turi būti sudaromos sąlygos, reikia ugdyti vartotoją, kad jis pasijustų jo galimybes ir potencialą, ką jis gali gauti iš to. (6 Ekspertas)*

*Jaunam žmogui viskas atrodo paprasta, kyla klausimas tai jis pagooglina, nueina Wikipedia. Vyresnis žmogus sako kaip man sužinoti. Reikia įtikinti žmones, kad internetu galima sužinoti net koks yra kaimyno išsilavinimas ir jo žmonos vardas. (7 Ekspertas)*

## **5 RODIKLIS. [Pagerėjęs] bibliotekų atstovavimas**

### **5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis**

Didžioji dalis visų tyrime dalyvavusių respondentų, kaip ir respondentai lankytojai, su biblioteka dažniausiai siejo spausdintos informacijos (knygos, enciklopedijos, periodinė spauda) kaupimą bei galimybę ją naudotis (skaityti bibliotekoje, neštis namo ir pan.). Tik daliai ekspertų biblioteka dažniau asocijavosi su kompiuteriais ir internetu.

Su biblioteka siejamos tos pačios šiuolaikinės informacinės technologijos kaip ir vartotojų grupėje – kompiuteris, internetas. Visi bibliotekų darbuotojai, kurie dalyvavo tyrime, pripažino, kad jų atsiradimas bibliotekoje labai stipriai pakeitė bibliotekos įvaizdį ir suvokimą bendruomenėje į teigiamą pusę. Bibliotekų darbuotojai patvirtino vartotojų pastebėtus kiekybinius veiksnius, nurodančius pokytį:

- padaugėjo lankytojų bendrai
- pakito lankytojo socialinis demografinis profilis – atsirado daugiau jauno amžiaus lankytojų, asmenų, kurie iki to laiko bibliotekoje nesilankydavo visai.

Šiuos pokyčius bibliotekininkai ir ekspertai vertino nevienareikšmiškai. Kita vertus vertinimai vienaip ar kitaip susiję su bibliotekų veiklos finansavimu. Bibliotekininkai pirmiausiai pastebi padidėjusį darbo krūvį, kuris, jų nuomone, nėra deramai apmokamas. Bibliotekų vadovai ir ekspertai pozityviai vertino išaugusį lankytojų skaičių, tačiau apgailestavo, kad su disponuojamomis finansinėmis lėšomis negali patenkinti tų poreikių.

Ekspertų požiūriu, biblioteka lyginant su kitomis viešomis ar visuomeninėmis institucijomis pakito labai mažai. Pokytis neženklus tiek kiekybiškai (dalies ekspertų mano, kad bibliotekų tinklas yra gerokai per didelis toms funkcijoms, kurios joms šiuo metu priskirtos), tiek kokybiškai (naudojami seni darbo metodai, nekinta paslaugų spektras).

Kaip galimą transformaciją naudinga visuomenei linkme, ekspertai ir dalis bibliotekų vadovų įvardina bibliotekos vartimą bendruomenės susibūrimų, bendravimo vieta. Taip pagrindinė šiuo metu įvardijama bibliotekos funkcija - užtikrinti informacijos kaupimą ir jos prieinamumą vartotojui - išplečiama iki keitimosi informacija ir socialinių ryšių mezgimo ir palaikymo. Daugelio ekspertų nuomone, tam puikiai pasitarnautų turima kompiuteriu bazė, bei galimybė juos jungti į vieną tinklą.

Bibliotekininkai dviprasmiškai vertino faktą, kad daugėja lankytojų bibliotekose ir jos yra atnaujinamos. Visi respondentai bibliotekininkai teigė, kad jiems patiems maloniau dirbti renovuotuose ar naujuose pastatuose.

*Ne tai aišku, kad gerėja. Atsiranda pagarba kažkokia. (Bibliotekininkai)*

*Ir pati biblioteka tiesiog kyla žmonių akyse, tai jau nebėra vien tik knygų saugykla, bet ir kažkoks informacijos židinys ir interneto prieiga. (Bibliotekininkai)*

*Nauji baldai, kompiuteriai, vis tiek daro įtaką. Gaunam komplimentų net "labai pasikeitėt". Pas mus yra pastatytas darbo biržos kompiuteris. (Bibliotekininkai)*

*Manychiau, jog labai stipriai įvaizdį keičia tos investicijos, visos investicijos. Smagu žiūrėti, kaip bibliotekos atsigauna ir tampa paslaugų centras, kur atėjęs gali gauti visas kopijavimo paslaugas. (1 Ekspertas)*

Kita vertus bibliotekininkai pastebėjo, kad visuomenė jų darbą vertina neadekvačiai. Bibliotekininkai teigė, kad visuomenėje vyrauja idealizuotas ir per daug pozityvus

įsivaizdavimas apie bibliotekininko pareigas ir kompetencijas. Renovuoti pastatai kelia bibliotekininko prestižą, nors ne visada požiūrio į bibliotekininką pokyčiai malonūs patiems bibliotekininkams.

**Sako, kad sėdi ir nieko nedarai...** Jo tikrai, apie bibliotekininkus vis dar yra toks įvaizdis, mes vis kaip ir kažkokie žemesni. Mes lyg ir kultūros darbuotojai, bet kultūros darbuotojai visada aukščiau vertinami nei bibliotekininkai. (Bibliotekininkai)

Aš tai jau labai seniai bibliotekoje dirbu, tai, kai anksčiau už 80 rublių dirbdavau, visi sakydavo "kvaila", o dabar visi pavydi – darbas švarus, visko prisiskaičiusi... **Tai aplinkinių požiūris, kad jūs nieko nedirbat vis dar yra stiprus.** Labai prastas. Aš, kai nuėjau dirbti, tai galvojo, kad gaunu 3000 litų. Dažniausiai išsakomas toks požiūris "tu baigusi aukštąjį ir sėdi bibliotekoje???" Kažkoks karjeros nebuvimas. (Bibliotekininkai)

Pirmiausia tai, kad kaip mums gerai - sėdim tarp knygų visko prisiskaitom ir daryt nieko nereikia. Labai lengvas ir švarus darbas. (Bibliotekininkai)

Skaitome knygas. Nieko nedirbam, geriam kavą ir skaitom laikraščius. Prestižas dabar kyla labai, nes ir patalpos geros ir viskas. Dar mano, kad mes tik knygas išduodam. (Bibliotekininkai)

Na iš tiesų tai yra taip, kad bibliotekoje, kur nėra kompiuterių, yra toks pats atlyginimas, kaip ir su kompiuteriais, o kur darbo yra per pusę daugiau. (Bibliotekininkai)

Tikėtina, kad iš dalies tokį požiūrį formuoja nepakankamas ir netinkamais informaciniais kanalais vykdomas paslaugų viešinimas. Didžioji dalis respondentų minėjo, kad planingos paslaugų viešinimo kampanijos buvo vykdomos tik įsteigus bibliotekose viešos interneto prieigos taškus. Šį faktą patvirtino ir respondentai vartotojai. Kaip palaikomosios viešinimo priemonės, naudojamos šiuo metu minimi lankstinukai, kurie platinami dažniausiai pačioje bibliotekoje, skelbimai dažnai lankomose vietose ir pan. – priemonės, kuriuos sunkiai leidžia pasiekti ir paveikti norimas tikslines grupes. Kita vertus atsižvelgiant į tai, kaip bibliotekų finansavimą vertina tyrimo dalyviai ir kokius prioritetus jie skiria, tokis viešinimo būdai yra dėsningi. Bibliotekų vadovų ir ekspertų nuomone, biblioteka yra per mažai matoma visuomenėje, nepakankamai viešinti savo paslaugas ir patį buvimą visuomenėje. Jų nuomone pavienės bibliotekos negali parengti pilnavertės viešinimo kampanijos, tuo turėtų rūpintis nacionalinė biblioteka.

Na patys bibliotekininkai tai jie turi dalyvauti, visur turi būti matomi, nes jie turi gauti pinigų. Bet jeigu sėdėsi ir sakysi, žinai, kiek duos tiek užtenka, tai... biblioteka turi išsikelti devizą ne tik teikti paslaugas bet ir būti matoma. Tai labai svarbu, tas matomumas. (3 Ekspertas)

Dabar yra popierinė biblioteka. Tai jeigu nacionalinė biblioteka, kuri turi užsakyti muziką visai Lietuvai, ir mes turime pagal ją šokti, ir jeigu jie mato tik popierinę biblioteką, tai bibliotekininkas ilgai nematys virtualios bibliotekos. (3 Ekspertas)

Kaimiškose bibliotekose turi išskirtinę kultūros židinio reputaciją, nors kaip tik šios bibliotekos turi skurdžiausią paslaugų spektrą ir gana konservatyvius vartotojus. Svarbu pastebėti, kad šiose bibliotekose dirbantys darbuotojai jaučiasi labai pažeidžiami.

Biblioteka apskritai išliko, juk kituose rajonuose ligoninėje niekur bibliotekų neliko, jie labai džiaugėsi, kad gali bet kada pas mane atbėgti ir laikraštį paskaityti ir internetą. (Bibliotekininkai)

Organizuojam ir vedam, ir viską darom. Ir visokias kultūrinio gyvenimo ataskaitas viską biblioteka turi daryti. **O paskui meras pristato, koks aktyvus kultūrinis gyvenimas?**

Taip taip. O spaudoj tik straipsniai apie renginius visokie atsiranda. **O tuos straipsnius kas rašo? Mes pačios rašom.** (Bibliotekininkai)

*Pas mus yra darbo valandos ir mes tikrai visą laiką darbe būnam, o kultūros darbuotojai, kada ateina, kada ne. Vien už tai mus vertina, kad mes visą laiką esam. Mūsų tai iš karto pasigenda – dienos nepabūni, iš karto "o kodėl? O kur tu esi?" (Bibliotekininkai)*

*Mokyklas uždaro, o čia tik biblioteka. Nėra pinigų ir tiek. Tarpusavy gal pakalbėtu, bet streikuoti tikrai neitų. Nebent jeigu pats inicijuosi, tai parašų gal surinktum. (Bibliotekininkai)*

## **5B. [Išplėsta] bibliotekų misija ir kompetencijos sritys**

Dauguma respondentų kaip pagrindinę bibliotekų misiją įvardino „skaitymo skatinimą“. Kaip su šia misija susijusi veikla išskiriamas informacijos paieška ir teikimas. Bibliotekininkai nurodė, kad yra nemaža dalis lankytojų, kurie šią veiklą suvokia tiesiogiai – bibliotekininkas turi surasti reikiamą informaciją ir pateikti ją lankytojo pageidaujama forma. Toks elgesys dažniau buvo minimas bibliotekininkų, kurie dirba miestų bibliotekose.

*Mūsų skaitytojai yra truputį tinginiai, nes jiems yra paprasčiau ateiti ir paklausti, kur yra ta knyga, negu, kad naudotis katalogais. Mes bandome jiems aiškinti, kaip naudotis, bet jis atsako "aš čia nieko nesuprantu" ir iš tiesų kartais gaila to žmogaus besikuičiančio, jis tikrai nežino to principo, gal čia jau mūsų klaida, nors ir stengiamės atsisakyti to kartotekinio katalogo, bet žmonėms vis dar atrodo patikimiau ateiti ir pasakyti, ko jam reikia, nei kad ir kompiuteriu iš skaityklos užsisakyti knygas. (Bibliotekininkai)*

*Jie taip įsivaizduoja, kad mes viską turim žinoti, klausinėti, iššifruoti, ko jiems reikia. Sako "praeitą savaitę "Respublika" rašė tą ir tą, kur man dabar rasti?" ir turi ieškoti. (Bibliotekininkai)*

Pagalbos besimokančiam lankytojui misiją pabrėžė visi respondentai, tačiau bibliotekininkai nurodė, kad atsiradus viešoms interneto prieigoms bibliotekose, ši pagalba įgavo naują formą. Moksleiviai užuot rinkę literatūrą ir ruošę darbus, pagal pedagogų pateiktas užduotis, tiesiog ieško jau parašytų darbų internete ir pateiki juos pamokų metu kaip savo. Bibliotekininkai teigė, kad neretai tai daroma tų pedagogų pamokose, kurie patys nenaudoja interneto.

*Vaikai dabar įgudę, viską išsitraukia, kur ką reikia pakeičia ir turi. Pas mus miestelyje tai abi lietuvių kalbos mokytojos nenaudoja interneto, tai jie tokie laimingi, tik rankom ploja, nieko net neperskaitę nuneša ir yra 10. (Bibliotekininkai)*

*Nespėja perskaityti visų tų knygų – ar pamokų daug užduota, ar ką – tai jie internete recenzijas paskaito, anotacijas, ta jiems tai yra išsigelbėjimas. (Bibliotekininkai)*

Buvo minimi atvejai, kuomet tokius darbus rasti yra prašoma bibliotekininkų, užuot tai darius savarankiškai. Galima manyti, kad bibliotekininkas užuot rinkęs informaciją moksleiviui, galėtų ruošti *nusirašinėjimo puslapių* adresų sąrašus ar apžvalgas mokyklai – moksleiviams ir pedagogams, taip skatindamas pedagogus naudotis šiuolaikinėmis technologijomis, o moksleivius naudoti jas švietimosi, o ne apgaudinėjimo tikslais.

Tiek vartotojai, tiek bibliotekininkai minėjo opią problemą – knygų, ne tik naujų, trūkumą. Tačiau knygų užsakymo iš kitų bibliotekų paslauga buvo minima labai retai.

Įvairios apžvalgos bei naujienų prenumerata internetu buvo minima ekspertų kaip perspektyvi bibliotekos teikiama paslauga, kuri atitiktų jos prisiimtą misiją ir galėtų pritraukti į bibliotekas vartotojus, kurie šiuolaikines informacines technologijas ne pačioje bibliotekoje.

*Dar yra neišnaudota galimybė... dabar iš Google kasdieną gaunu tokį sąvadą žinių temomis, kurios man aktualios, ir man labai patogu, pvz. galėčiau padaryti Mažvydui užklausą pvz. karas ir taika ar kažkas tai tokio. Ir jeigu atsiranda leidinys ar gauną kokį nors įdomų tekstą, kad automatiškai man ateina message'as kad štai toks yra. Tokios paslaugos man iš tikrųjų reiktų. (7 Ekspertas)*

*Ir tai galėtų ne tik Mažvyde būti, užsienio kai kuriose bibliotekose jau tokia paslauga yra. Jau ir gyvenviečių tinkluose yra paslauga, atsiunčia žinutę, kad mūsų tinkle atsirado naujas pranešimas ir jei norite perskaityti eikite ten ir ten. Pagal raktinius žodžius. Gali būti ruošiamos spaudos apžvalgos santraukos, pagal pageidavimus. Pagal interesų sritis galima užsisakyti paslaugą. (7 Ekspertas)*

Visi ekspertai sutiko, kad šiuolaikinė biblioteka turėtų leisti vartotojui pasinaudoti visomis priemonėmis, kurios yra šiuo metu naudojamos informacijai gauti, perduoti. Tačiau nemaža dalis sutiko su mintimi, kad šiuo metu tai yra labiau teorinė, nei praktinė galimybė.

*Jeigu anksčiau nueidavau į biblioteką laikraštį skaityti, tai dabar turi biblioteka parūpinti tas pačias priemones ir priėti prie elektroninio laikraščio ir prie knygos jei ji padėta elektroninėje laikmenoje ir aš nežinau, kiek ten bibliotekos leistų kurtis savo kažkokią, prisijungti prie... na dabar populiariu, kad susidaro grupės, kurios susijungia ir ką nors aptarinėja. Galbūt galima priėti prie kokios knygos aptarimo ir žinoti tą nuomonę. Informacijos srautai tokie dideli, kad mes nesugebame jos perprasti, ir naudojames tarkime kitų duomenų knyga. O seniau bibliotekininkė tiesiog pasakydavo. (4 Ekspertas)*

Kaip papildomas kompetencijos sritis, kuri leidžia įvairinti teikiamas paslaugas, o kartu bendradarbiaujant su kitomis institucijomis tenkinti bendruomenės ir visuomenės poreikius, buvo nurodoma paslaugų susijusių su finansiniais atsiskaitymais sritis. Ekspertų nuomone, ateityje vis daugės galimybių pirkti ir mokėti naudojantis internetu. Vertindami dalies vartotojų patiriamas baimes ir vengimą naudotis internetu atsiskaitymams, ekspertai išsakė nuomonę, kad vienas iš galimų baimių mažinimo būdų galėtų būti vartotojų švietimas įtraukiant į aktyvią veiklą būtent bankų, per kuriuos vykdomi visi atsiskaitymai, atstovus.

*Tai žinokit ir jauniems žmonėms, jeigu jie namie neturi interneto ir internetinės bankininkystės, tai jie važiuoja 12 km vien tik tam, kad įkištų kortelę į bankomatą ir pažiūrėtų pašalpa pravesta ar nepravesta. Jie nežino, ir kai aš sakau, kad ateikit pas mane, užsisakykit, tai jiems tas pat, ką aš sakýčiau, nueik į kosmosą pažiūrėk, ar tą pašalpą pravedė. Jie tiesiog bijo, jiems nepatikimumą tai kelia. (Bibliotekininkai)*

*Galima, įvesti tokią tvarką, kad bibliotekoje esantis kompiuteris yra ta vieta, kur tu turi sumokėti mokesčius. Man teko gyventi kitoje šalyje, ten pašto paslaugomis naudojasi labai daug kas, nes būna pats lengviausias būdas mokėti mokesčius. (7 Ekspertas)*

*Efektyviausia būtų, jeigu atvažiuotų bankai ir viską papasakotų, nes visi atsiskaitymai, kurie vyksta elektroninėse parduotuvėse vyksta per banką, jeigu žmonės moka pinigus nešdami į banką, tai čia tas pats, tik elektroninėje erdvėje. Bankai šioje vietoje galėtų tikrai sugroti patį didžiausią vaidmenį ir jie galėtų... duoti parduotuvių sąrašą arba jį atnaujinti ar net teikti savo tinklapiuose ir manau, kad tiems žmonėms būtų ne tai kad, na jie priimtų kaip verslą. (5 Ekspertas)*

Kaip galimas bibliotekos veiklos išplėtimas ir naujų lankytojų bendravimo formų iniciavimas buvo nurodomas įvairių pomėgių ar amžiaus grupių klubų kūrimasis bibliotekoje. Tokią veiklos nišą ekspertai mato ir didesnių miestų bibliotekoms. Bibliotekų vadovai, kurių bibliotekose veikia tokie klubai teigė, jog tai gerokai pagyvina bibliotekos gyvenimą, o taip pat pritraukia lankytojų, kurie gal būt rečiau naudojasi bibliotekos paslaugomis. Ekspertų nuomone, bibliotekose galėtų būti plačiau plėtojama klubų, susijusių paslaugomis, kurias bibliotekos išskiria kaip pagrindines, veikla – skaitytojų, interneto vartotojų ar pan.

*Reikia pritraukti miestuose žmonės, kurie šiaip nori paskaityti knygą, nes dabar vyrauja nuomonė, kad jeigu reikia knygos, tai eini į knygyną ir perki, bet juk tu neprivalai jos pirkti. Tai va to trūksta turbūt, kažkokio išryškinimo, kad žmonės ateitų ir skaitytų, pasiimtų knygas į namus ir parneštų, tai yra teko matyti užsienyje, kad kavinės yra įsteigtos, kavos namai su knygom, kur žmonės ateina ir bendrauja. Galima knygos klubus daryti, vieną vakarą tos temos, kitą vakarą kitos. Nes tie klubai jau randasi ir jie susitinka tai vienoje tai kitoje kavinėje, tai jie tai galėtų daryti bibliotekoje tiesiog. (5 Ekspertas)*

*Jei klubinę kultūrą turėsime, o dabar ji pas mus silpna, net ir intelektualai sunkiai į klubus renkasi, tai priklauso nuo mūsų gyvenimo būdo, o tas gyvenimo būdas keičiasi. T.y., kad bibliotekos taptų, kadangi infrastruktūra yra plati, iki rajonų, iki kaimų, kad ji taptų kaip žmonių traukos vieta, kur jie galėtų ne tik spausdintiniais leidiniais, bet būtų vieta, kur būtų informacinės visuomenės dalyvių mokymo vieta ir supažindinimo su įvairiomis galimybėmis, galu gale, interneto pačio fenomenas, išnaudojimas. (7 Ekspertas)*

*Tai mes veikiame kaip kultūros centras. Renginiai visi ant mūsų pečių yra. (Bibliotekininkai)*

Bibliotekininkai nurodė, kad jie kuria pomėgių (rankdarbių mėgėjų, skaitytojų) ar amžiaus grupių (senjorų) klubus, organizuoja renginius ir parodas tam, kad pritrauktų naujų ir išlaikytų senus vartotojus. Kita vertus, tokios veiklos formuoja bendruomenėje bibliotekos kaip kultūros židinio įvaizdį.

*Senjorų klubas. Įsteigėm, konkretaus pavadinimo nėra, bet susirenka žmonės ir aptaria perskaitytas knygas, tiek naujas, tiek senas. Būna, kad tiesiog yra pasiūloma tam tikra knyga, kurią perskaito tam tikra žmonių grupė, ir po to jie dalinasi įspūdžiais apie ją. tokį dalyką priėmėm iš kitų patirties. (Bibliotekininkai)*

*Jau trečius metus organizuojam vaikų karpinių parodą. Pernai dalyvavom projekte, gavom lėšų ir po to eksponavom rajono bibliotekoje, po to keliavo ta paroda ir po kitas bibliotekas. (Bibliotekininkai)*

*Iš pradžių labai sunkiai sekėsi suburti, bet po to buvo ir išvyka į Vilnių ir pan., tai po to jau buvo lengviau. Pas mus viena moteris labai gražiai kryželiu paveikslus siuvinėjo, tai padariau parodą, ją nufotografavo ir įdėjo į laikraštį. Tai po toėjo tokios visai babytės, kurios niekada neateidavo, sako, mačiau laikraštyje, atėjau parodos pažiūrėti. Tai va, reikia reklamuoti savo darbus. (Bibliotekininkai)*

*Mano pensininkai vyrai, tai jie knygų neskaito, bet jie į politiką labiau. Tai dabar padarę jie klubą politikos net. (Bibliotekų vadovai)*

*Kiekvieną ketvirtadienį 11 val. Būna tokie suėjimai, susirenka visi invalidai, jie pabūna pabendrauja, būna kad ateina vienas svečias kokį nors pokalbį praveda, galbūt kitas ir kaip jiems būna malonu, sako, kad mes tuose namuose vis sėdim. (Bibliotekininkai)*

Ekspertai nurodė dar vieną galimybę, bibliotekoms plėsti savo veiklos sritį išnaudojant jau turimą gebėjimą suburti ir organizuoti lankytojus. Tam tikra pilietiškumo ugdymo forma - debatai su kandidatais į renkamus valdžios organus. Buvo minima, kad dalyje bibliotekų tokia veikla jau buvo vykdoma anksčiau atskirose bibliotekose, tačiau ji galima ir įtraukiant didesnių jų skaičių bei panaudojant viešąsias interneto prieigas.

*Kurti socialinį tinklą, aplamai tarp visų bibliotekų lankytojų, tarp pačių bibliotekininkų, tai vėl gi tos IT leidžia tai padaryti, reikia tik atrasti tuos taškus, per kuriuos galiam būtų motyvuoti žmones ir išsakyti savo nuomonę, reikštis, bendrauti tarpusavyje ir tada visa tai galėtų ištraukti tą žmogelį iš sakykim jo kaimo, į tą platesnį bendravimo ratą kažkokį. Be abejo žmonės, jie pradeda drąsiau bendrauti, kai pažįsta vieni kitus, o toliau kodėl gi ne. Atrast bendrų interesų, ne tik pomėgių srityje, bet gal kokių ir ekonominę naudą apibrėžiančių (1 Ekspertas)*

Apžvelgiant vartotojų vardinamas paslaugas, kuriomis jie naudojasi bibliotekoje, bei bibliotekų darbuotojų patvirtinamą siūlomų paslaugų spektrą, galima teigti, kad šiuo metu biblioteka atlieka daugiau tarpininko ar informacijos šaltinių administravimo vaidmenį. Joje sudaroma galimybė naudotis kitų sukurtais produktais - galima skaityti ar skolintis spausdintą informaciją (knygas, spaudą), naudotis nemokamu internetu. Tačiau biblioteka siūlo labai nedaug savo sukurtų produktų. Pagrindinis bibliotekos lokaliai (vietoje) kuriamas produktas yra visų tyrimo grupių labai dažnai minimi renginiai. Renginių kiekiu bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai tarsi pagrindžia bibliotekos (o tuo pačiu ir savo) buvimo bendruomenėje svarbą. Kita vertus labai didelė dalis minimų renginių, vykstančių bibliotekose, yra menkai

susiję su paslaugomis ir misija, kuriuos kaip pagrindinius išskiria tiek bibliotekų darbuotojai, tiek vartotojai – informacijos šaltinių teikiamų galimybių bei naudų perteikimas vartotojui.

*Be finansavimo mums reikia psichologiškai nusiteikti, kad bibliotekos nėra ilgos lentynos pilnos skaitinių. (7 Ekspertas)*

Svarbu paminėti vieną bibliotekose įsteigtų viešo interneto prieigos taškų veiklos visuomenėje pasekmę. Pradėjus steigti tokius taškus, visuomenėje lygiagrečiai plėtojosi komercinis šios paslaugos šaka. Galima buvo manyti, kad viešieji ir komerciniai interneto prieigos taškai pasidalins vartotojus pagal jų finansines galimybes ir interesų sritis, tačiau šiuo metu pastebima tendencija, kad komercinių interneto prieigos taškų ėmė sparčiai mažėti ir lieka vis mažiau. Tikėtina, kad geras nemokamos interneto prieigos viešinimas ir kompiuterinio raštingumo kursų organizavimas turėjo įtakos potencialių komercinių prieigų vartotojų perviliojimui į bibliotekas. Kita vertus ir viešuose interneto prieigos taškuose pastebimas lankytojų mažėjimo procesas, nors jis nėra toks spartus. Tiek bibliotekų vadovai, tiek ekspertai laikosi nuomonės, kad nemokamo interneto vartojimo galimybė ir jį vartojant įgyti įgūdžiai paskatino anksčiau skeptiškus nuosavo kompiuterio ir interneto atžvilgiu vartotojus, įsigyti kompiuterius. Galima manyti, kad viešo interneto prieigos iš dalies prisidėjo prie komercinio šios paslaugos teikimo nykimo. Kita vertus, tai, kad vartotojas, įgijęs tam tikrus kompiuterinio raštingumo įgūdžius praktiškai nebemato skirtumo tarp to, kur naudotis internetu namie ar bibliotekoje (išskyrus užmokestį už jį) nurodo į tai, kad bibliotekose jis neranda jo poreikius atitinkančių paslaugų.

*Tai ta prasme knygų išdavimas tai atspirties taškas, bet juo negalima apsiriboti, nes visos tendencijos yra, kad Danijoje yra bibliotekos, jog tu nematai nė vieno darbuotojo, bet visi jie dirba ir kuria turinį. Kiek matome, tai tiek jie virsta nematomais ir biblioteka yra 24 valandas pasiekama ir prieinama. Lietuva turėtų orientuotis į tokį modelį, tik ne Miesto ir ne Kaimo bibliotekininkės, o nacionalinė ir kultūros ministerija turi sudaryti viziją. **Ar šiuo metu pastebite, kad yra kokių pokyčių ta kryptimi?** Nemanau. Kaip buvo taip ir liko. (3 Ekspertas)*

## **6.RODIKLIS. [Išaugęs] bibliotekų vietinis, regioninis ir nacionalinis finansavimas:**

### **6A. Bibliotekoms skirtas finansavimas**

Visi respondentai teigė šiuo metu bibliotekoms skiriamas finansavimas yra nepakankamas. Pagrindinis ir praktiškai vienintelis finansavimo šaltinis nurodoma valstybė. Jokių kitų galimų šaltinių nei vienas respondentas nenurodė. Dalis ekspertų minėjo ES finansavimą, tačiau jis taip pat siejamas su valstybiniu, kadangi siekiant šio finansavimo biblioteka kaip atskiras paraiškovas negali siekti finansavimo.

*Na visas pasaulis nesurado jokių būdų. Tik valstybė rūpinasi neformaliu žmonių švietimu. Viskas, rūpinasi arba ne. (3 Ekspertas)*

*Jeigu vidaus reikalų ministerija ar kultūros ministerija, ar kas užsiims tuo kuravimu, tai atras pakankamai resursų, idėjų ir t.t. inicijuoti veiklas ir projektus, galbūt čia stipriai galėtų suvaidinti tam tikrą vaidmenį ir viešųjų priemonių taškų asociacija. (1 Ekspertas)*

*Na didžioji bibliotekų steigėjų dalis yra savivaldybės institucijos, tarybos ir jos gauna iš savivaldybės, o valstybės pinigai eina tik fondo komplektavimui. Dar kokioms nors atskirą programom, kaip kompiuterių pirkimas ar skatinimai. O savivaldybės vadovaudamasi įvairiomis lentelėmis skiria pinigų algom. Iš esmės bibliotekų finansavimas nuo tarybinių laikų nepakito. Mes esame skaičiavę, jog nieko ten nepasikeitė. (3 Ekspertas)*

Dalis ekspertų kaip viena iš sričių, kuri galėtų padėti plėtoti bibliotekoms tuo pačiu panaudojant bibliotekų turimus resursus yra bendradarbiavimas su komercinėmis struktūromis. Šiuo atveju būtų reikalingas ir aktyvūs veiksmai iš bibliotekos pusės, bandymas analizuoti save ir pateikti patrauklius duomenis potencialiems partneriams. Apibendrinat bibliotekų darbuotojų ir ekspertų nuomonę apie šiuo metu turimus bibliotekų resursus ir įgūdžius viešinti savo paslaugas galima teigti, kad papildomi mokymai šioje srityje jiems yra būtini. Kita vertus tokią veiklą galėtų koordinuoti ne pavienės viešosios bibliotekos, o jas vienijanti ar atstovaujanti organizacija. Ekspertai nurodė dvi sritis, kurios galėtų būti plėtojamos naudojant bibliotekoje turimus resursus – nuotoliniai mokymai bei e-komercija.

*Pirmiausiai tai reiktų žiūrėti kas tas bibliotekos lankytojas, kad pilnai atsakyti į klausimą. Nes jeigu, kaip jau kalbėjome, žiūrėti plačiau globaliau ne vien tik universiteto studentą, kuris ne visada turi pinigų, tai verslo ir bibliotekos bendradarbiavimas galėtų būti toks daugiau socialinis, bet tam, kad tai būtų naudinga ir vienai ir kitai pusei, tai turi būti mokslus žmogus, kuris galėtų tai daryti. O mūsų atveju tai reiktų, na, pažiūrėti koks tai lankytojas, ir galima būtų bendradarbiauti, lygiai taip pat kaip ir esame mes įsteigę kasas, kurios gauna komisinį mokesį už bilietą. (5 Ekspertas)*

*Galime fiksuoti, iš kurios vietos, arba galime įsteigti fiksavimą, iš kurios vietos tas bilietas bus nupirktas. Galu gale jei jis perkamas internetu, per bibliotekos tinklą pasijungus, už tai mokamas komisinis. Tai čia būtų bibliotekos interesas pritraukti mokyti lankytojus. (5 Ekspertas)*

*Buvo net verslo modelis bandytas sukurti, galvojome ir apie mobilios komercijos paslaugas, kur gryniesi pinigai nevaikščiotu, o būtų atsiskaitoma ta pačia sms žinute, kad kuratorius turėtų virtualią sąskaitą, kur kaupęsi tie pinigai už tas paslaugas, kurią galėtų vėliau išnaudoti. Bet visa tai yra kol kas tokia daugiau graži svajonė ir utopija. Tą šiek tiek stabdo ir pačios mobilios komercijos kaštai. (1 Ekspertas)*

Respondentų nuomone, nors bibliotekų finansavimas ir yra ribotas, ne visos galimybės yra išnaudojamos kuriant naujas paslaugas ir jas viešinant. Bibliotekos veiklos sėkmė didele dalimi siejama su jos direktoriaus veikla ir vadybiniais sugebėjimais.

*Manau, kad 90 procentų tai čia yra direktoriaus įdirbis. (3 Ekspertas)*

*Yra gi žmonės, kurie tuo rūpinasi, bet gal tai ir yra bėda, kad daug kas nekūrybiškai į tai žiūri. Tiesiog prašo pinigų, žino, kad jų nebus ir tuo apsiriboja ir baigia savo darbą. Labai dažnai, nenoras veikti yra dengiamas objektyviais finansavimo klausimais. (6 Ekspertas)*

*Žinau, kad bibliotekininkų atlyginimas yra ko gero minimumas, esame susidūrę ir su ta problema, kad jie pasakė, jog pastatėte jus čia kompiuterius, o kas man mokės papildomai už tai? Šitoje vietoje problema turi būti sprendžiama ir kultūros ministerijos lygiu ir savivaldybių lygiu, tikrai negali taip toliau sakykime būti traktuojamas bibliotekininkas, kaip žmogus, kuris dirba už minimumą, čia jau valstybės problema. (1 Ekspertas)*

*Yra valstybės patvirtinta bibliotekų renovavimo programa, sakykime iki 2013 metų. **sienom, langam?** Taip. tai manau tai ir yra, jeigu bet kuriuo atveju savivaldybės suinteresuotos, kad šitas statinys ir kultūros židinys turėtų ne tik vidų, bet ir išorę gražią, natūralu ir tada tokiu atveju esant gražiai aplinkai, sutvarkytam pastatui, savivaldybė sutaupo lėšų ir gali investuoti į kitą tos pačios srities dalį, objektą ar sritį. Ar tai inventorius ar atlyginimai. Galu gale šaltiniai. Tai yra knygom ir viskam. (2 Ekspertas)*

*Bibliotekos yra savivaldybės biudžetinės įstaigos, yra tai kažkas tai, kad kažkas remtų biudžetines įstaigas tai nelabai kažkaip yra. Gal ten yra pagal gyventojų pajamų mokesį, 2 proc. gali tuos žmones paveikti. (2 Ekspertas)*

*Mes į kiekvieną skirtuką skaitytojams įdedame 2 procentus lapelį, su mūsų visais rekvizitais. (Bibliotekų vadovai)*

Bibliotekininkų atlyginimai – problema, kurią minėjo visos respondentų grupės, dalyvavusio tyrime. Žemas atlyginimas buvo įvardijamas kaip stipriai demotyvuojantis bibliotekų darbuotojus. Pripažindami, kad jie yra sudėtinga kelti bibliotekininkų atlyginimus, kai kurie respondentai išsakė nuomonę, kad juos motyvuoti galima ir kitais, nefinansiniais keliais – organizuojamais mokymais, seminarais jiems aktualiomis temomis, geresnėmis techninėmis darbo priemonėmis. Kita vertus, dalies respondentų nuomone, maži atlyginimai neleidžia bibliotekoms konkuruoti darbo rinkoje dėl kvalifikuotų darbuotojų ir neretai tenka tenkintis nepakankamai iniciatyviais, vengiančiais ieškoti netradicinių sprendimų.

*Turėtų būti investicija turėtų būti valstybės ar kažkokių programų fondų finansuojami kursai, kurie tam sektoriui būtų visai nemokami, galbūt suteiktų to intereso ir motyvacijos, kai tu nieko nemoki, už tai ką tu gauni, tai irgi yra svarstomas. Kai tu susimoki tuos kelis litus, tai jauti įsipareigojimą tą kursą pabaigti, jeigu pradėjai mokytis. (2 Ekspertas)*

*Reikia surasti motyvacijos priemonių, finansinių galbūt. Kad bibliotekos, kuriose yra tie viešos prieigos taškai, tikrai taptų tuo židiniu švietimo, kurio žmonės naudotųsi. (7 Ekspertas)*

*Visos parodos iš visur pas mus organizuojamos – mokykla kokia sugalvojo, ar kas kitas, tai pas mus. Patalpas turim didžiausias, lankytojų daug, o valom pačios. Darbo metu juk nevalysi, nekilosi ten tų kėdžių, tai po darbo šveičiam, dar kad už tai mokėtų papildomai. (Bibliotekininkai)*

## **6B. Finansavimas, skirtas viešai interneto prieigai**

Respondentai pripažino, kad šiuo metu internetinių prieigų finansavimas yra iš dalies komplikotas ir keliantis įtampos savivaldybėse, kuomet reikia paskirstyti lėšas. Jei bibliotekos finansavimas nors ir laikomas menku yra jau visiems įprastas, tai interneto prieiga yra naujas dalykas ir jos finansavimas neretai yra bibliotekos direktoriaus pastangų ir priimtų įsipareigojimų rezultatas. Direktoriai nurodė, kad jie susidūrė su finansavimo

sunkumais kuomet savivaldybių biudžetai buvo suformuoti iki to laiko, kai bibliotekose buvo įvestas internetas ir nors ši aplinkybė buvo žinoma, savivaldybės negalėjo įtraukti finansavimo tam, kas priimant biudžetą dar nėra įrengta. Šiuo atveju internetinė prieiga buvo finansuojama iš „kitų lėšų“, į kurias pretenduoja begalė pretendentų ir jie ne visuomet yra *mažiau svarbūs nei nemokamas internetas*. Savivaldybės darbuotojai ir bibliotekų vadovai susiduria su sunkumais rasdami lėšas, kurias teisiškai galima skirti interneto prieigos finansavimui. Dauguma ekspertų nurodė, kad formuojant savivaldybės biudžetą, interneto prieigos finansavimas turi būti įtraukiamas į nuolatinių išlaidų sąrašą ir išskiriamas atskira eilute.

*Yra lėšų suplanavimas, kai tokių taškų savivaldybėje pasidaro daug, kam tas lėšas turiu skirti. Turiu socialinių problemų, moku tiem ir moku tiem, o čia dar pasirodo reikia mokėti už internetinę prieigą. Tai pirmas dalykas, savivaldybei būtų lengviau jeigu ji galėtų išnaudoti tuos taškus, kaip sakau savivaldybė „On-Line“, supratimas tada ateitų ir tada nereikėtų žmogui eiti kiekvieną kart į savivaldybę ir jis galėtų pasitarti, turi būti abipusis supratimas. Žinoma, kai reikia mokėti, tai visi ieško tų lėšų. (4 Ekspertas)*

*Savivaldybė galvoja pastatė biblioteką, tai iš kur čia daugiau pinigų, išauga išlaidos. Tada bibliotekininkė ir direktorius pradeda bijoti kaip čia bus ir pradeda viską išjunginėti. Visokius komforto dalykus išjungia, pradeda taupyti. **Tai viešas internetas yra finansuojamas komforto sąskaita?** Dažniausiai tai taip ir būna, tos išlaidos. (3 Ekspertas)*

*Kol kas verčiamės kitų paslaugų dėka, tvarkome viską. Iš tų ką gauname, mes nenuperkame kito...(Bibliotekų vadovai)*

*Būtent šios lėšos skirtos viešajai interneto prieigai taptų kažkoku nauju atitikmeniu kaip mokinio krepšelis, kad būtų kažkokia skirta suma, kur savivaldybė žinotų, jog ji metam turi tą sumą. (2 Ekspertas)*

*Yra tikslinės dotacijos, konkrečiai valstybės deleguotoms funkcijom vykdyti ... internetas yra tarsi valstybės deleguota ...tai kaip ir gyventojų aptarnavimas, yra. Manau vietos savivaldos įstatyme tokios funkcijos net nėra įdėta. Pagal galiojančius teisės faktus yra pasakyta taip, kad jeigu savivaldybei paveda vykdyti kažkokias funkcijas, tai turi išskirti pinigų tom viešom funkcijom įgyvendinti. Toks teisinis reglamentavimas. **Tai šioje situacijoje kaip su internetu?** Tai logiškai turi būti taip, bet dar viename įstatyme yra keturios funkcijos ir viena yra sutartinė ir dabar įgyvendinant šį projektą savivaldybės pasirašo sutartį ir jos žino ką gaus, tai jos įsipareigoja ką vykdyti, tai jau vienas kaip ir sakote apmokėjimas, įsipareigojimas savivaldybių, daryti taip. Jokiam įstatyme nėra to, bet tai susitarimas. (2 Ekspertas)*

Svarbu pastebėti, kad kalbėdami apie interneto prieigos finansavimą, visi respondentai kalbėjo apie mokestį už ryšį. Jokie kiti su interneto prieiga susiję dalykai nebuvo minimi. Galima manyti, kad kompiuteriai, programinė ar biuro įranga didžiąja dalimi gauti dėka dalyvavimo projektuose. Šių priemonių atnaujinimas nebuvo svarstomas nei vieno respondento.

## **7 RODIKLIS. [Išaugusi] socialinė nauda individams ir bendruomenėms per IT**

### **7B. Bibliotekininkų suvokimas apie bendruomenei viešos interneto prieigos teikiamą naudą**

Naudą kylančią dėl bibliotekoje esančių viešų interneto prieigų bibliotekų darbuotojai siejo pirmiausiai su išaugusiu bibliotekos lankytojų skaičiumi ir iš to kylančiu bibliotekos paslaugų vartojimu. Bibliotekų darbuotojai patį faktą, kad gyventojai lankosi bibliotekoje laiko nauda tiek vartotojui, kuris gali pasinaudoti jam siūlomomis paslaugomis, tiek bibliotekininkui, kuris turi galimybę suteikti paslaugą. Šiuo atveju, tiek vartotojai, tiek bibliotekininkai, tiek ekspertai, vieningai vertina netiesioginę naudą iš internetinės prieigos buvimo bibliotekoje. Nauja paslauga paskatino senų paslaugų vartojimą tikslinėje grupėje, kuri iki nemokamų interneto prieigų atsiradimo bibliotekoje lankėsi vangiai. Paslaugos, kurias bibliotekų darbuotojai nurodo kaip teikiamas vartotojams įvardijamos taip pat, kaip tai daro vartotojai – *knygos, spauda, internetas, renginiai*. Jokių paslaugų, kurios nebūtų paminėtos vartotojų grupėse (įskaitant ir skirtas siauram vartotojų ratui) bibliotekų darbuotojai vardindami jas nepaminėjo.

Vaikai, bedarbiai ir pensininkai - tikslinės grupės bibliotekų darbuotojų išskiriamos kaip labiausiai laiminčios dėl viešos interneto prieigos buvimo bibliotekoje. Šios grupės išskiriamos kaip turinčios labiausiai ribotus finansinius išteklius, tad šiuo atveju nemokamas internetas yra alternatyva, leidžianti gauti paslaugas, kurios kitaip jiems būtų neįperkamos. Kita vertus, kaip ir tyrime dalyvavę vartotojai, bibliotekų darbuotojai nurodė, kad pensininkai yra mažiausiai išnaudojantys galimybes teikiamas viešos interneto prieigos bibliotekoje.

Vaikai – grupė, kuri labiausiai išaugo dėka viešų interneto prieigų bibliotekose atsiradimo. Kita vertus, dalis bibliotekininkų nurodo, kad turi riboti interneto vartojimą šioje grupėje. Kita vertus šioje tikslinėje grupėje pastebimi pozityvūs pokyčiai. Kaip alternatyvą kompiuteriui ir internetui vaikams bibliotekininkai siūlo spausdintus leidinius (knygas, žurnalus).

*Taip, ribojame. Mes ribojame ne dėl kompiuterių nebuvimo, bet dėl pačių vaikų. Bet įdomiausia, kad išaugo vaikiškos literatūros išdavimas. (Bibliotekų direktoriai)*

*Apie moksleivius kalbant – jeigu jiems leistum, jie kiaurą parą ten ir sėdėtų, bet kadangi mes ribojam, tai tada nieko jiems nelieka, tai ir knygą kokią paima, ar eina į periodikos skaityklą. (Bibliotekininkai)*

*Vaikai įgūdžių įgyja daugiau, jie turi informatikos pamokas, bet ten neužtenka, o čia gali užtvirtinti tuos įgūdžius. (Bibliotekininkai)*

Taip pat bibliotekininkai patvirtinto moksleivių elgesio modelio pokytis, kurį nurodė vartotojai. { Patys vaikai patvirtino, kad ir patys, ir jų draugia kartais praleidinėja pamokas ir jų metu eina į biblioteką. Pats pamokų praleidinėjimas yra sena praktika ir problema, su kuria susiduria mokyklos bendruomenė. Kita vertus dalis tyrime dalyvavusių vaikų, o taip pat ir suaugusieji nurodė, kad atsiradus bibliotekose viešosioms interneto prieigoms, pasikeitė moksleivių elgesio modelis – jie užuot leidę laiką gatvėje ateina į biblioteką ir leidžia laiką joje. Bibliotekoje skirtingai nei gatvėje egzistuoja griežtesnės elgesio normos ir yra asmuo, kuris užtikrina tų normų laikymąsi. }

*Pas mane tai aštuntokai geresni pasidaro, jeigu juo iš pamokų išvaro, tai jie ateina pas mane, prie interneto pasėdi, tai tokie geri į kitą pamoką nueina, po gatves nesišlaisto. (Bibliotekininkai)*

Kaip bendra visiems vartotojams, gyvenantiems mažesniuose miestuose ir kaimuose, nauda, bibliotekininkų nuomone, yra biuro paslaugos – skenavimas, spausdinimas, kopijavimas. Šių paslaugų teikimas taip pat pristatomas kaip būdas pritraukti lankytojus į biblioteką – teikiant

paslaugas, kurių jie negali gauti kitose vietose. Atėjusius lankytojus bandoma supažindinti su kitomis paslaugomis tokiu būdu užsitikrindami pakankamą lankytojų kiekį.

### **7C. Kitų suinteresuotų grupių suvokimas apie viešos interneto prieigos naudą**

Naudos sąvoka (dėl bibliotekoje esančių viešo interneto prieigų) ekspertų grupėje daugiau siejama su galimybių spektro plėtimu ir socialinės atskirties mažinimu kaimiškose vietovėse gyvenantiems vartotojams. Šios grupės patiriama nauda iš dalies siejama su finansinių išlaidų mažinimu, tačiau daugiau pabrėžiama tai, kad dėka nemokamo interneto prieigų bibliotekose, kaimo gyventojams sudaroma galimybė naudotis didesniu paslaugų kiekiu, greičiau jas gauti ir naudoti priemones, kurios visuomenėje (o taip pat ir šioje grupėje) laikomos progresyviomis. Jų teigimu, ši grupė iš visų esamų vartotojų grupių išsiskiria menkesnėmis finansinėmis galimybėmis ir vartojimo įgūdžiais. Nemokamo interneto prieiga yra vienintelė galimybė įgyti tuos įgūdžius minimaliomis finansinėmis sąnaudomis. Apibendrinant ekspertų mintis, galima išskirti tokius naudos etapus, kuriuos praeina bibliotekos lankytojas, pradėdantis naudotis kompiuteriu ir internetu bibliotekoje:

- A) susipažinimas su paslaugomis ir jų teikiamomis galimybėmis
- B) atskirų paslaugų vartojimo modelių pasikeitimas – perėjimas prie e-paslaugų
- C) nuosavo kompiuterio įsigijimas
- D) e-paslaugų vartojamų namuose spektro plėtimas
- E) e-paslaugų ir interneto vartojimo vietų plitimas.

Daugumos ekspertų nuomone šiuo metu kaimiškose vietovėse gyventojai yra B ar C etapuose.

*Kaimo žmonėms, nors jiems dar ir trūksta to kompiuterinio raštingumo. Aišku pirmiausiai ateity bus apie jų mokymą, bet čia aišku dviratis nereikalingas jeigu nemoki važiuoti. ... Aktualu kaimo žmonėms, kurie neturi namuose kompiuterinių prieigų, neturi kompiuterio tuo pačiu ir kad jie galėtų pasinaudoti kai kuriomis paslaugomis, kaip atsiskaityti už mokesčius, bet labiausiai tai orientuotis į juos reikia. Nes nei gebėjimo nei materialinių išteklių yra. (2 Ekspertas)*

*Kažkokios informacijos susirasti ir apsimokėti už kažką. Visa tai, tuo pačiu gal ir laikraščius pasikaityti ar mokyti kalbos gali. (2 Ekspertas)*

*Kaimė labai sparčiai auga kompiuterių kiekis iš tikro manau, jog yra didelis indelis ir tų įsteigtų viešųjų interneto prieigos taškų, nes paprastai žmogus nenori to, ko nežino, jis pirmą kartą paragavęs ir pačiupinęs, jis pradeda norėti ir įsigyja, gal vaikai mokosi ir jiems reikia nupirkti, gal bus nauda papildoma. Ir tas tikrai sąlygoja IT paplitimą labai stipriai tiek namų vartotojams, tiek tiems, kurie neturi galimybės įsigyti ir tas e-paslaugų prieinamumas smarkiai didėja. (1 Ekspertas)*

*Šių taškų funkcija buvo kaip ir dvilypė, vienas dalykas mokyti žmones, kad jie mokėtų tomis priemonėmis pasinaudoti ir kitas dalykas, kad naudotųsi paslaugomis. (4 Ekspertas)*

Pagrindinės paslaugos, kurias išskiria ekspertai nesiskiria nuo tų, kurias nurodo vartotojai ar bibliotekų darbuotojai.

*Pateikimas yra šaltinių, gali būti rašytiniai, dabar ir spausdintiniai, kaip spauda: laikraščiai ir žurnalai. Ir tuo pačiu pastaruoju metu yra internetinės prieigos, kur žmonės gali parinkti medžiagos sau, galbūt net pavidimus daryti. (2 Ekspertas)*

Analizuodami esamą bibliotekos paslaugų pasiūlą, ekspertai išsakė nuomonę, kad bibliotekos misiją reikia plėsti neapribojant jų tik manipuliacijų su spaudiniais ar kita informacija. Akcentas nuo informacijos saugojimo ir perdavimo, iš dalies perkeliamas į keitimąsi informacija tarpusavyje, socialinio gyvenimo bendruomenės aktyvinimą. Tuomet nauda bendruomenei būtų ne tik galimybė gauti, bet ir galimybė teikti ir keistis informacija,

paslaugomis, patirtimis. Praktiškai visi ekspertai sutiko su teze, kad nemokamas internetas ir kompiuteris bibliotekoje tėra resursas, kurio naudojimo paskirtys turės būti atnaujintos kintant vartojimo situacijai.

*Šiuo aspektu biblioteka gali tapti ne tik informacijos šaltinis, bet ir klubas, žmonių bendravimo vieta, bet aišku tam reikia tam tikrų investicijų. Negalim sakyti, kad biblioteka yra vien tik interneto prieiga. (7 Ekspertas)*

*Čia biblioteka turėtų pasistengti, nes vis vien pasistačius kompiuterį namuose daugės, tarkime jeigu mano lygis auga naudojimosi kompiuteriu, tai man nebūtina bus eiti į viešosios prieigos taškus. Vėl gi funkcionalumo bibliotekos kaip ir pamažėja. (4 Ekspertas)*

*Vienas dalykas apmokėti ir mokėti gerai, o kitas dalykas tai viešos paslaugos taip orientuotos į tai, kad žmones skatintų atsiskaityti arba domėtis ir naudotis kompiuteriu. (2 Ekspertas)*

Ekspertai pastebėjo, kad nemokamas interneto vartojimas bibliotekoje yra trumpalaikio poveikio – tai skatina vartotojus pirkti kompiuterius ir įsivesti internetą, tačiau tuo pačiu galiausiai mažina bibliotekos lankytojų skaičių. Tai gali būti laikoma ilgalaikė nemokamų interneto prieigų nauda ir iš dalies pirmine paskirtimi. Kompiuterinio raštingumo ir informacinių technologijų vartojimo skatinimas šiuo metu įgyja tokią formą – pramokus jai naudotis, įsigyjamas nuosavas kompiuteris ir internetas namuose. Tačiau siekiant išlaikyti vartotoją ir viešojo interneto prieigoje, ekspertų nuomone, reikia jam siūlyti papildomas paslaugas ir formuoti naują naudos suvokimą. Kaip viena iš galimų naudojimo sričių išskiriamos savivaldos teikiamos paslaugų vartojimas e-būdu. Kita vertus ekspertai pripažįsta, kad tai gali vykti tik pačioms savivaldybėms suvokus gaunamą naudą iš tokių paslaugų teikimo. Bibliotekose, ekspertų nuomone, būtų galima populiarinti šias paslaugas, mokytiis jomis naudotis.

*Ji truputį kerta tą šaką ant kurios ji sėdi, nes jiniai pamoka, žmogus apsimokina, jeigu pamato, kad yra lėšų, tai nusiperka kompiuterį ir viskas, nebeateina. (4 Ekspertas)*

*Tikslas - ką duoda informacinės technologijos ir ką duoda internetas ir apleičiamos tos galimybės. Šitą žmonėm duoti naudos pajutimą. (6 Ekspertas)*

*Dėl piniginių paramos gali kreiptis, pildyti elektronines formas, žmogus gali už keliolikos km užpildyti prašymą ir išsiųsti, aišku dar parašo problema galbūt elektroninio, bet žmonės ir sutaupyty laiko ir pinigų. (2 Ekspertas)*

*Kas iš to, kad apsidairiau tame savivaldybės puslapyje, dirba nuo tada iki tada, informacija baigta. O kodėl negalima elektroniniu būdu tvarkyti reikalų. (4 Ekspertas)*

*Visą laik tik bus problema su savivaldybe, nes ji nėra nepriklausoma, ir vyriausybė jas gali tik kviesti. Centrinei valdžiai tai yra sudėtinga kartais, nes tu negali jos priversti, tai yra savivaldybė pati savarankiškai sprendžia prieš ją kilusius ginčus. Tai reikia kalbėtis, gal Seimas galėtų, turi būti surandamas politinis sprendimas. **Eilinis statistinis Lietuvos gyventojas, jis turi galimybę nemokamai naudotis.** Jis dar turi mokėti tai daryti. Turi būti galėti pasiekti pasinaudoti tarkime ta paslauga, kuri realiai deklaruojama kaip viskas turi būti. (8 Ekspertas)*

Didžia dalimi nauda, gaunama kitų socialinių grupių iš galimybės naudotis internetu nemokamai suvokiama kaip finansinė pagalba – pirmiausiai pabrėžiama nauda iš lėšų sutaupymo. Kita vertus disponavimas tam tikru kiekiu lėšų laikomas pamatine sąlyga pradėti naudotis kompiuteriu ir internetu.

*Bedarbiai nesinaudoty, pensininkai ir vaikai ne... Jiems gal neduoty tiek daug pinigų. (3 Ekspertas)*

Jei bibliotekų darbuotojai ir lankytojai daugiau akcentavo elgesio modelių pokyčius vaikų tikslinėje grupėje, tai ekspertai kaip papildomą naudą nurodo galimai pakisiantį ne tik esamų viešo sektoriaus teikiamų paslaugų vartojimą, bet ir jį lydinčiuos elgesio modelius. Kaip papildoma vertė ar įtaka visuomeniniam gyvenimui nurodomas padidėjęs viešumas teikiant paslaugas valstybinėse institucijose, sumažėjęs biurokratizmas bei tikslingesnis darbuotojų užimtumo organizavimas.

*Viešas sektorius turi būti maksimaliai prieinamas visiems žmonėms ir kuris nebūtų uždaras, nes jeigu padarai kompiuterius, tai sumažins biurokratizmą, sumažintų didelę bėdą korupciją, nes jei internetu užpildau tai to niekas nepakeis ir viskas tvarkoje. **Viešumo ir skaidrumo įneštų?** Žymiai. Ir sparčiau ir greičiau, tada gal mažiau to administracinio personalo reikėtų. Tada jis galėtų persikvalifikuoti į specialistus. (2 Ekspertas)*

Tyrimo metu buvo paminėtas dar vienas galimas pritaikymas viešojo interneto prieigos taškams. Ekspertai nevienareikšmiškai vertino galimybę Lietuvoje turėti e-balsavimo sistemą, naudojamą rinkimų metu dėl vienas iš jos turimo trūkumo – sunkiai įgyvendinamo laisvo pasirinkimo ir valios reiškimo.

*Negali žinoti, kas ten pas mane namie už nugaros man stovi ir ką man sako. (7 Ekspertas)*

Viešo interneto prieigos gali būti laikomos alternatyvi vieta e-balsavimui vykdyti. Šiuo atveju laisvo pasirinkimo ir valios reikšimo galimybė gali būti užtirtinta, o tuo pačiu supaprastintas balsavimo vykdymo procesas – nereikia spausdinti biuletenių, palengvėja balsų skaičiavimas ir kitas duomenų apdorojimas.

Reikia paminėti, kad ne visi ekspertai vienareikšmiškai vertino faktą, kad internetas viešose prieigose yra nemokamas. Galima manyti, informavimas apie tai, kad šis internetas yra apmokamas mokesčių mokėtojų pinigais, viešinant paslaugą gali turėti įtakos pritraukiant naujus vartotojus, kurie kol kas nediršta juo naudotis.

*Nenoriu sutikti su teiginiu, kad nemokamas, nes jis mokamas. Bet už jį mokės ne pats žmogus, o savivaldybė. Ir tas visas socialistinis principas, nemokamai viskas gerai, ne visada yra vertinamas pozityviai, gal net nevertinamas, jeigu tu tai gauni dykai. Jeigu kažkaip susimokėtumei, gal netiesiogiai, gal tada būtų daugiau, mano asmeninis pamąstymas, gal tai būtų skatinimas. Na tegu būna mėnesinis mokestis gyventojui 2-3-5lt, bet tu susimoki ir tu žinai, kad gali naudotis visą mėnesį už tuos litus. Bet kai susimoka žmogus, paprastas pvz. kai jūs sportuojate, jūs nusiperkate mėnesiui ir jums gaila praprasti pinigus. Vis dėlto pirmiausia reikia per suinteresuotumą eiti. (2 Ekspertas)*

Ekspertai išsakė nuomonę, kad nemokamo interneto prieigos turėtų pritraukti e-paslaugas į bibliotekas, sulyginant vartotojo galimybes visose vietose, kuriose jis bebūtų.

*Dabar kaimuose nei bibliotekos nei nieko, o tada jau viską turėsime. Ir tos paslaugos bus analogiškos kaip centre. (6 Ekspertas)*

## **8 RODIKLIS. [Išaugusi] aktualaus turinio pasiūla ir naudojimas:**

### **8B. [Naujas] turinys ir paslaugos bibliotekoje**

Paslaugos, teikiamos bibliotekos, ekspertų akimis nesiskiria nuo tų, kurias įvardina vartotojai:

- spausdintos informacijos kaupimas ir sklaida (knygos, periodika)
- nemokamas internetas
- renginių organizavimas (literatūrinių ir kitokių)
- mokymai

Ekspertai nurodė, kad mokymai bibliotekose yra organizuojami ne nuolatos ir yra daugiau konkrečių bibliotekų vadovų iniciatyvų rezultatas, nei nuosekli veikla siekiant skleisti bibliotekos paslaugas ar šviesti bibliotekų lankytojus. Kaip viena iš priežasčių nurodomas sumažėjęs finansavimas, kadangi buvę finansavimo šaltiniai (ALF) išnyko, o naujų nebuvo rasta.

*Neorganizuojam mokymų, nes niekas nenori imtis, niekas už dyką nieko nedarys. Kol buvo Sorošo fondas, tai mokydavome gyventojus internetu. O dabar nežinau bent. (3 Ekspertas)*

Svarstant galimybe bibliotekoms tapti tam tikrais mokymų (taip pat ir nuotolinių) centrais, ekspertai nurodė, kad tam nėra pakankamai sutvarkyta įstatyminė bazė. Taip pat turint omenyje, kad bibliotekose praktiškai visos paslaugos yra teigiamos nemokamai, o nuotolinio mokymo programos yra kuriamos ir su tikslu būti parduotos, akivaizdu, kad pavienė biblioteka turi labai rezervuotas galimybes teikti tokią paslaugą. Kita vertus tarpininkauti tarp tiekėjo ir vartotojo ji gali jei yra aiškus reglamentuotas tokios veiklos mechanizmas.

*e- mokymosi paslaugos daugiau užsidaro aukštojo mokslo mastelyje. Studentam teikiamos paslaugos yra kitaip finansuojamos ir nėra tokio grynai verslo modelio. O su moksleiviais ką bandome daryti, tai žingsnis į kitą modelį, kur pats vartotojas užsimoka už paslaugas ir tai atneša, paskirstoma dėstytojams už aptarnavimą ir toliau. Bet tai dar nepasiekė to mastelio, kad galėtų jau pasiekti ir masinį vartotoją. (1 Ekspertas)*

Ekspertai nurodė, kad jau dabar yra sukurta nemažai nuotolinio mokymo modelių, kurie galėtų būti įdomūs viešų interneto prieigų vartotojams, bet dėl nesutvarkytos juridinės bazės tai šiuo metu neįmanoma. Tokia paslauga bibliotekoje būtų puiki galimybė susieti turimą resursą (nemokamo interneto prieigas) ir deklaruojamą misiją (teikti informaciją ir šviesti).

*Nemažai kursų ir buvo sukurta struktūrinių fondų programų rėmuose ir ten kol kas nėra iki galo sutvarkyta juridinė bazė, kad tuos kursus toliau galima būtų teikti ir gauti pinigus bent jau savęs išlaikymui. Taip sakyti, yra keistų tokių nurodymų ir reikalavimų, kad tai kas buvo sukurta panaudojant Europos Socialinio fondo lėšas, tas nebūtų parduodama, komercializuojama, iš tikro labai stipriai tai stabdo. (1 Ekspertas)*

*Manychiau, kad kursai turėtų būti nedidelės apimties, bet jų daug. (1 Ekspertas)*

Mokymų programos, ar patys mokymai gali būti pateikiami vartotojams per virtualią bibliotekos erdvę (internetines svetaines), kurios šiuo atveju būtų plačiau išnaudojamos ir patrauklesnės vartotojui. Šiuo metu nei vienas bibliotekos darbuotojas dalyvavęs tyrime neminėjo paslaugų jau perkeltų ar ketinimų perkelti į virtualią erdvę.

*Biblioteka turi savo lankytojus, bet ir fiziškai jie, su dabartinėmis technologijomis, tai kas suplanuota ir kas yra daroma, bus net ir tam tikra administravimo sistema, kur lankytojai turės prisiregistravę jungtis ir tam lankytojui gali pateikti ir personalizuotą informaciją, priklausomai nuo to, ką jis naršė*

*internete, galbūt pažiūrėti kas jį domina, kokį jis profilį savo užpildė, kokie jo duomenys, gal su kažkuo pasiūlyti susipažinti. Tokie daugiau virtualios bendruomenės. (1 Ekspertas)*

Nei vienas iš respondentų nepaminėjo šiuo metu kuriamų ar neseniai sukurtų naujų bibliotekos paslaugų.

### **8C. [Išaugusi] vietos turinio apimtis internete**

Kalbėdami apie esamus bibliotekų internetinius puslapius, daugelis respondentų pripažino, kad jie dažnai yra skurdūs ir nevertingi eiliniam vartotojui. Kita vertus, visi teigė, kad bibliotekos neturi pakankamų žmoniškųjų ir finansinių išteklių pakeisti šiai situacijai – kurti ir nuolatos atnaujinti informaciją. Buvo siūloma centralizuoti resursus ir koordinuoti puslapių priežiūrą apskričių lygmenyje. Daugelis pastebėjo, kad bibliotekos puslapis konkuruoja su panašiais savivaldybės, turizmo informavimo centru, mokyklų ir pan. Bibliotekų internetinių svetainių puslapiuose talpinama panašaus turinio informacija, kai tuo tarpu norint pritraukti vartotoją svarbu išsiskirti, sudominti.

*Tuos puslapius dažniausiai daro blankius, vienodus. Tiek savivaldybių, tiek provincijų puslapiai yra paprasti. Jei per juos galima būtų dar kitur nueiti, bet ten paprastai būna tik bibliotekos adresas, katalogas, apie kraštą kažkas. (7 Ekspertas)*

*Biblioteka žiūrima kaip švietėjiška misija, tai niekad nebus per daug nuorodų, tikrai gali sukurti puslapį bibliotekoms ir jos paslaugų visam, o kitą dalį gali skirti bent jau pagrindinei paieškos sistemai. Iš administravimo institucijų, nereikia aišku daugybės, bet nukreipti į tokias esmines vietas, kur galima toliau išeiti į platų pasaulį. (6 Ekspertas)*

*Didžioji problema yra ta, kad turi būti stiprinama savivaldybių administracija, tuomet galima sutelkti pajėgumą žmonių į techninius gebėjimus, kurie galėtų replikuoti visa tai puslapyje. Savivaldybių yra 60, paslaugos ir tikslai yra maždaug vienodi ir jeigu tarkime išlaikyti kiekvienoje savivaldybėje tuos žmones yra sudėtinga, nes 60 žmonių aukštos kvalifikacijos techniku, jeigu asociaciją būtų, tai užtektų 10 žmonių ir jie galėtų kitiems pagelbėti. Net galima būtų žiūrėti nuotoliniu būdu, ar programos ar kažkas kito, perinstaliuoti. (8 Ekspertas)*

Vienas iš esminių veiksnių, lemiančių bibliotekos internetinio puslapio turinį gali būti laikomas vartotojo, kuriam yra skirtas tas puslapis, portretas. Šiuo atveju nei vienas tyrimo dalyvis neįvardino tokio adresato. Galima manyti, kad šie puslapiai nėra skirti jokiai konkrečiai vartotojų grupei. Kadangi bibliotekos vartotojai suvokiami kaip labai plati grupė, jos puslapyje galėtų būti į tai atsižvelgiama, o taip pat ir į skirtingus vartotojo gebėjimus naudoti jį savo poreikiams.

*Reikėtų paprastai gan, kažkokie primityvūs žingsniai turi būti parodyti. Pvz. ieškoti ir panašiai, tokios metodinės rekomendacijos tikrai reikalingos teims pradžiamoksliams, vartotojams. Priklauso nuo jo IT raštingumo. (2 Ekspertas)*

Tiek ekspertai, tiek bibliotekų vadovai sutiko su mintimi, kad bibliotekų internetinės svetainės dažnai yra antrinės svarbos dalykas kuomet yra planuojami ir paskirstomi finansiniai, o taip pat ir žmoniškieji ištekliai. Didžioji dalis respondentų išsakė nuomone, kad sukūrus puslapį jis dažniausiai neprižiūrimas ir neatnaujinamas taip dažnai, kaip to norėtų vartotojas.

*Aplamai ne tik bibliotekų, sukuria svetainę ir palieka, išmėto tik pinigus. Yra dabar bibliotekos.lt ir nėra nė vieno cento skirta priežiūrai, viskas savanorių daroma... (3 Ekspertas)*

*Yra gal 5 taškai iš 50, kurie moka patalpinti naujienas, parašyti kas kaip. (1 Ekspertas)*

Naujas turinys internete neatsiejamas nuo tam tikro kiekio specialistų, techniškai aptaranuojančių tuos puslapius. Apie jų trūkumą kalba visos tikslinės grupės šiame projekte. Ekspertai minėjo iniciatyvas, kurios veikia kaip pagalbos institutai bibliotekų internetinių puslapių administratoriams, tačiau šios iniciatyvos yra privačios, grįstos gerais neformaliais tarpasmeniniais ryšiais, o todėl neilgalaikės ir negalimos pateikti kaip rekomenduojami veiklos modeliai.

*Buvo pagalbos formą inicijavę projekto rėmuose ir apsidžiaugiau, kad projektui pasibaigus tas pagalbos forma toliau gyvuoja, nes jie vieni kitiems pataria ir aprašo problemas. Kiti atsiliepią, kurie panašių bėdų turi. Tai tie, kurie aktyviai dalyvauja kurdami ir kurie sakykime dalinasi savo patirtim, jie ir tas naujienas talpina ir technologijas stengiasi vystyti. (1 Ekspertas)*

*Šių IT specialistų labai trūksta, nes padirbę ir pasimokę porą metų jie išeina į privatų sektorių. Jei būtų 10 specialistų, tai kiek jiems reikėtų važiuoti po visą Lietuvą? Nors kai yra tinklas tai ir nereikia važinėti, jeigu tie centrai bus, pagal projektą, tai tie specialistai galėtų nors po savo rajoną aptarnauti, tai būtų gerai. (3 Ekspertas)*

Šiuo atveju tokios pagalbos iniciatyvos negali užtikrinti nuoseklios techninės ar intelektualinės pagalbos tiek paslaugų kūrėjams, tiek techninei priežiūrai. Sprendžiant pagal tai, kad bibliotekų internetiniuose puslapiuose dažniau galima rasti pasenusią nei nuolatos atnaujinamą informaciją, o patys bibliotekų darbuotojai daugiau linkę koncentruoti savo pastangas ir resursus į bendravimą su fiziniu, o ne virtualiu lankytoju, galima manyti, kad sprendimus dėl „virtualios bibliotekos“, galimo jos paslaugų paketo ir sąsajų su kitų institucijų puslapiais bei paslaugomis reikia priimti aukštesniame lygmenyje nei viešoji biblioteka. Ekspertai nurodo, kad pavienės savivaldybės, kurios dažniausiai yra vienas iš bibliotekos steigėjų, ne visuomet pajėgios spręsti šiuos klausimus savarankiškai, todėl yra reikalingas politinis savivaldybių asociacijos ar panašių institucijų sprendimas priimti šias funkcijas ir veiklas.

*Na be abejo gana naivu būtų tikėtis super technologijų išnaudojimo ir galimybių ir bet kuris bandymas yra sveikintinas ir tai jau didelis dalykas, kad kaimo biblioteka turi savo svetainę. (1 Ekspertas)*

*Ne kiekviena savivaldybė ant savo galvos, bet administracija gal geriau, tai yra politinis dalykas. Savivaldybių asociacija. Padarykime iš savivaldybių administracijos techninių žmonių, kurie padės savivaldybėms viską padaryti. Vienoje iš savivaldybių yra tas internetas ir ta biblioteka yra vietoje, nes ji sprendžia tuos dalykus va dabar. Kaip norvegai iš asociacijos padarytas vienas stiprus centras, tai sako, kad turi standartus, ir yra bendravę su savivaldybėmis, ir randa supratimą. **Bet šiuo atveju šias problemas turi spręsti ne pavienės savivaldybės, o jų asociacija?** Tai aš ir sakau, kad deja pas mus palikta viskas savivaldybėm. Ir štai administracijoje tik du ar trys žmonės užsiima informacinėm ryšio technologijom ir tai yra bendro pobūdžio. **Kiek žmonių irgi rodo tam tikrą požiūrį.** Jeigu jie akumuliuotų ir išskirtų lėšas, tada savivaldybės turėtų viską sumesti į bendrą katilą dalį ir gauti iš to produktą. Ir jiems būtų patogiau tada dalyvauti visuose projektuose, kurie finansuojami iš ES lėšų, nes galėtų centralizuotai eiti ir visiems viskas būtų prieinama. Biblioteka būtų kaip resursas, infrastruktūrinis taškas, kuris gali tai padaryti. Ten yra žmogus, kuris apmokytas. (8 Ekspertas)*

Tik mažesnė dalis respondentų dirbančių bibliotekose sutiko su nuostata, kad bibliotekos paslaugų ir informacijos apie ją buvimas internete yra būtinas sėkmingai bibliotekos raidai ir išlikimui patrauklia vartotojui. Didesnė dalis respondentų laikėsi nuostatos, kad neesant didelio pasirinkimo, mažesniuose miestuose ir kaimuose, biblioteka ir be *gyvų* internetinių puslapių bus pakankamai lankoma ir žinoma. Dalis ekspertų nurodė, kad bibliotekų puslapiuose galėtų būti ne tik informacija apie pačios bibliotekos kuriamas ar teikiamas paslaugas, bet ir nuorodos į puslapius, kur vartotojai galėtų gauti kitas e-paslaugas, teikimas kitų institucijų.

*Jeigu aš atėjau į centrinę biblioteką ir iš karto atsirastų man nuorodą į savivaldybę, kurioje aš esu. Be ilgų ieškojimų tas puslapis. Ir gali būti vienas paspaudimas – savivaldybė, ir aš jau atsiduriu savo savivaldybėje. Čia ministerijos reikalas, ir tai ji padarys, nes lėšų turi, o idėjų taip pat. Po to susies tą puslapį su viešais priegigos taškais. (4 Ekspertas)*

*Gali būti paprasta dalykas, kaip ir pirmas homepage kai išmeta iškart savivaldybės puslapį. (2 Ekspertas)*

*Jeį galėsiu kokį elementarų prašymą pateikti nevažiudamas, na bet čia jau turinio dalykas. Čia reikia sukurti tą turinį, kad žmogus matytų naudą iš vienos pusės, o ne tik kartot mokykis, mokykis. Valstybė turi tą kurti, versti, nes išsimokslinęs žmogus yra aktyvesnis ir poziciją turintis žmogus. (4 Ekspertas)*

Svarstydami galimybę bibliotekos internetiniame puslapyje kitų institucijų teikiamas paslaugas, ekspertai pirmiausiai nurodė savivaldybės ar net seniūnijos paslaugas, kurios teikiamos internetu. Tai tikslinga ne visose savivaldybėse, o daugiau tose, kur centrai nutolę vienas nuo kito.

*Gaunasi biblioteka „On-Line“, ir savivaldybė turėjo į tai atsižvelgti. Vienas dalykas, tai tie centrai yra išmėtyti, ir būtinai turiu atvažiuoti į savivaldybės centrą ir prašyti tos paslaugos. Biblioteka, kurio tinklas yra didelis, savivaldybės žinioje, jeigu ji pasidaro normalų puslapį, tai biblioteka gali atlikti tą, kad kaip sakau „live“, kad vartotojas galėtų bendrauti su savivaldybe. (4 Ekspertas)*

*Turi būti kuo didesnis savivaldybės ar kitų institucijų paslaugų ratas, kur žmonės galėtų savo poreikius atlikti kompiuterio pagalba, o jei to nebus, tai nebus lėšos panaudojamas efektyviai. (2 Ekspertas)*

*suprasti, kad žmonės artimai gyvenantys, tai jie turi bendrų interesų ir poreikių, kad galėtų rasti kažką panašaus. Tai tikrai nereikia kuo daugiau nuorodų į kitas bibliotekas, kas ten vyksta, jis tai susiras kituose tinklapiuose. Bet tam regione kas vyksta ar mieste, kas aktualesnio, tai žmonėm būtų žymiai naudingiau. (7 Ekspertas)*

Dalis respondentų išsakė nuomonę, kad bibliotekos siūlomas turinys galėtų būti išplėstas, išeiti už bibliotekos teikiamų paslaugų ribų, o siūlant naują turinį pasiekti tinkamus ir patrauklius vartotojui įrankius.

***Tai čia biblioteka atstovavo miestelį?*** *Taip, atstovavo jo bendruomenę, dėjo informaciją netgi apie tokius dalykus, kokie verslai, reklamavo tų vietų, kokie lankytini taškai, turizmo skatinimui, apie egzistuojančias organizacijas, apie kaimo bendruomenę, bažnyčią, apie ką tas miestelis galėtų pasigirti. (1 Ekspertas)*

*Bibliotekų svetainės yra mažai lankomos. Tai mes padarėme krašto portalą. Ir tada nuorodą į biblioteką. Bet dabar nebėra kam dėti ten, nebespėja. Bet aš mačiau, jog gerėja svetainės. Bet nėra nei forumų, nei blogų. Turėtų būti, kaip matai užsienio svetainės, tai ten yra viskas. Ten naujos inovacijos, kurios šauna į galvą, bibliotekos eina nuošaly, o gyvenimas eina sau. (3 Ekspertas)*

*Bendravimas ir komunikavimas tarp lankytojų galėtų būti, išnaudojant visas naujas galimybes, bibliotekos svetainė galėtų būti ta vieta, kur vyksta kažkokios diskusijos ir kažkoks tai mezgasi... Bandant panaudoti tas šiuolaikines technologijas kažkiek. (1 Ekspertas)*

*Galvojant iš savivaldybių administracijos pusės, tai ten yra kažkoks interesas įtraukti tam tikrus dalykus į mokymus, sudominti gyventojus, kad užuot važiaavę ir gaišę laiką, galėtų naudotis šiomis. (2 Ekspertas)*

Komercinės institucijos ar kompanijos, kurios galėtų turėti interesą talpinti informaciją bibliotekos tinklapyje nurodomi – bankai, naujienu portalai, elektroninė komercija, kaimo turizmo paslaugų tiekėjai. Kai kurie iš paminėtųjų taip pat galėtų talpinti nuorodas į bibliotekos puslapį taip keldami savo teikiamos paslaugos vertę, šiuo atveju biblioteka ne tik

teiktų informaciją apie galimybes, bet ir pati panaudotų virtualią erdvę savo paslaugų viešinimui ir naujų lankytojų pritraukimui.

*Naudos šiuo metu įdėjus nuorodą nelabai kokio pelno tikėtumėmės, bet dėti sutiktume, jeigu būtų galimybė. Tai perspektyvu. Kai pramoks naudotis kompiuteriu ir internetu paprasčiausiuose puslapiuose, kad jie ateis visgi. (5 Ekspertas)*

*Vešose prieigose, kai atsidaro langelis ir matau pastabas, paėmiau ir nuėjau, tai jos pagelbsti mums viešinti tas paslaugas, kurios jau yra. (4 Ekspertas)*

Vienas bibliotekos vadovas nurodė, jog susidūrė su išoriniais trukdžiais, kuriant ir naudojant bibliotekos internetinę svetainę.

*Tai problema yra duomenų apsauga. Pvz. mes atsisakėme savo tinklapio, kol neįvedėme apsaugos, nes turėjome variantą, kad kažkoks Japonijos hakeris per mūsų serverį užėjo į Varšuvos banką... buvo triukšmas didelis. ...Na suprantate, viskas atsiremia į tai, kad visa ta nauja technika tai ji ateina chaotiškai, pvz. mes gal neturime specialisto, už tą atlyginimą, kurį jis dirba. Na yra neatitikimas, kad vienas žmogus yra pas mus, kuris per tris vietas dirba už tą atlyginimą. **Kartu su ta technika reikalingas ir aptarnavimas?** Taip. Problema yra ta, kad kaip su ta technika naudotis nepažeidžiant jos... (Bibliotekų vadovai)*

## 9 RODIKLIS. [Atsiradę] bibliotekų tinkle inovacijos:

### 9A. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai [atsiradę projekto pagalba]

Didžioji dalis respondentų nenurodė jokių pokyčių įvykusių bibliotekose per pastaruosiu 6 mėnesius nuo tyrimo pradžios. Kalbant apie pokyčius įvykusių per 1-2 metus buvo minimi tie patys dalykai, kuriuos nurodė bibliotekų lankytojai - materialinės aplinkos pokyčiai:

- bibliotekose padaugėjo naujų knygų.
- Bibliotekų, kuriuose buvo vykdyta pastato renovacija pagerėjo bibliotekos įvaizdis. Taip pat jose padaugėjo lankytojų.
- Bendruomenėse, kuriuose per nurodytą laikotarpį buvo atnaujina kompiuterinė įranga ar pakeistas interneto tiekėjas, šie veiksmai neliko nepastebėti.

Kita vertus dalis ekspertų ir direktorių šiuo metu bibliotekose atsirandančias iniciatyvas laiko bibliotekos darbuotojų asmeninių pastangų arba stipraus išorinio spaudimo pasekme. Tuo pačiu yra pabrėžiama, kad viena iš nepakankamo kiekio pokyčių bibliotekoje priežasčių yra pačių bibliotekininkų patiriamą IT baimę ir nedrįsimas jomis naudotis.

*Nieko čia nebus. Kiek yra tiek. Jeigu būtų motyvacija ir keisis apmokėjimo sistema, tai bus keli etapai gerai apmokami, tai jie ir kurs tą produktą, taip yra visame pasaulyje. O knygą išdavinėti gali pasamdytas bedarbis, svarbiausia, jog jis raštingas. (3 Ekspertas)*

*Danijoje yra bibliotekos, jog tu nematai nė vieno darbuotojo, bet visi jie dirba ir kuria turinį. Kiek matome, tai tiek jie virsta nematomais ir biblioteka yra 24 valandas pasiekiamą ir prieinama. (3 Ekspertas)*

*Kadry kvalifikacijos, parinkimo klausimas visada aktualus. Čia niekas nepasakys, kaip atrinkti gerą bibliotekininką. Turi būti kaip ir visur, turi būt politika. **Tai, kad jie nekonkuruoja vienas su kitu, teikdami paslaugas, tai čia plusas ar minusas?***

*Nežinau kada mes nugyvensime iki bibliotekų konkurencijos. Daugiau, manau, kaip pareigų atlikimą, nes konkurencijai reikia, kad pati paslauga būtų konkurecinga. Nežinau, čia reikia geriau pamąstyti. Jeigu tai įmanoma sukelti, konkurenciją, tai be abejo gerai būtų. (6 Ekspertas)*

Kalbant apie galimus pokyčius vykšančius dėka projekto „Bibliotekos pažangai“, ekspertai nurodė naujų paslaugų atsiradimo skatinimą ir IT vartojimo paplitimą vartotojų grupėse, kurios šiuo metu kompiuterius ir internetą vartoja vangiai. Taip pat yra tikimasi, kad projektas paskatins kitas institucijas kurti paslaugas ir produktus vartotojams, kurie galėtų pasiekti juos per bibliotekose esančius viešosios interneto prieigos taškus. Bibliotekose esantys viešos interneto prieigos taškai ekspertų matomi kaip resursas, kuris turėtų būti traukos objektas įvairioms savivaldos, verslo, švietimo institucijoms. Pavyzdžiui, kaip šio projekto pasekmė, ar projekto paskatintas pokytis manoma galimybė artimoje ateityje dalį savivaldos institucijų teikiamų paslaugų transformuoti į e-paslaugas. Šiuo atveju projekto metu įsteigtos ir atnaujintos internetinės prieigos taškai bei apmokyti darbuotojai būtų resursas užtikrinantys sėkmingą naujų paslaugų įdiegimą.

*Tai aišku yra net ne šio projekto rėmuose, nes čia papildomos investicijos į sferas visas, kurios turi būti įdiegtos savivaldybėse, kažkoks tai tinklas, kad susijęs su bendruomenių centrais ir su bibliotekų centrais, kad jie galėtų mokėti naudotis, bet tema turi būti sukurta ir žmogui parodyta ir išmokyta, tai tik tada galiam pradėti naudotis. Dabar tai mąstoma kažkas, apie vieno langelio principą. Visose savivaldybėse. Ir gal tai būtų tokios kaip sąsajos. (2 Ekspertas)*

## 10 RODIKLIS. [Sustiprėjusi] pagalba bibliotekininkams:

### 10A. [Pagerėjusi] techninė priežiūra bibliotekose

Techninė pagalba bibliotekininkų akimis yra nepakankama bibliotekose, kuriose dirba respondentės iš bibliotekininkų grupės. Tik tos, kurių bibliotekų pastatai yra renovuoti ar bus renovuoti netrukus, vertino esamą situaciją kiek nuosaikiau, bet tikėtina, kad taip yra dėl to, kad tose bibliotekose įranga yra/bus atnaujina ir kurį laiką techninės priežiūros problema nebus tokia aktuali. Didžioji dalis respondenčių nurodė, kad išskylant problemoms su IT įranga, dažniausiai kviečia specialistą iš viešos bibliotekos ar savivaldybės, tačiau reikiama pagalba ne visuomet suteikiama laiku.

Ekspertų nuomone, techninė pagalba šiuo metu teikiama bibliotekoms yra menka. Nors dalyje bibliotekų yra IT specialistų etatai, jų atlyginimai neatitinka rinkos situacijos ir tai skatina specialistų kaitą, neleidžia samdyti aukštos kvalifikacijos specialistų ar samdyti jų pakankamai.

*Didžiosiose bibliotekose yra kompiuterių etatai. Nors jų labai mažai, bet jeigu jis neturėtų individualios įmonės, kurios neva nemato niekas, tai ten net nebūtų, nes pusantra tūkstančio tai nėra alga. **O mažesnėse?** Sako, kad tenai visokie pakraščiai, blogai gyvena, daug kas etatų neturi. Tai bibliotekos atsakomybė kaip biblioteka prižiūrės kompiuterius. Geriau kai yra kompiuteristai. Viską operatyviau daro. Sutartis su įmone brangu yra, 40 litų už darbo dieną, kalbant apie serverius, o jeigu turime centrinėje bibliotekoje apie 110 kompiuterių, tai pridėjime kaina apie pusantra šimto, tai padauginkime tai iš 40 tai va į mėnesį bus ir plius PVM'as ir padauginti iš dvylikos, dar du serveriai, tai pigiau kompiuteristai. (3 Ekspertas)*

*Pas mus tai viešojoje pastoviai prižiūri, jeigu kažkas užlūžta, tai keičia, perka naujas detales. (Bibliotekininkai)*

Bibliotekininkės kaip techninę pagalbą suvokia papildomų IT priemonių ir patalpų suteikimą bibliotekai. Dažniausiai buvo minimi Multimedia projektoriai, nešiojami kompiuteriai.

*Galėtų būti multimedia integruotų pamokų naudojimui, būtų lengviau skaitytojams pristatinti naujas knygas. (Bibliotekininkai)*

*Laukiu dviejų kompiuterių, vienas bus nešiojamas. Vienas bus man asmeniškai, nereikės su lankytojais dalintis. (Bibliotekininkai)*

*Patalpų reikia, pas mus labai ankšta, esame susispaudę, turėtume skaityklą normalią, nes dabar viskas sugrūsta ir vaikai skaito, ir kompiuteriai stovi. (Bibliotekininkai)*

Dauguma ekspertų sutiko su mintimi, kad kompiuteriai bibliotekose turi būti atnaujinami ir kad tai turi būti atliekama neatsižvelgiant į tai, kad gyventojai vis daugiau įsigyja ir įsigis kompiuterių asmeniniam naudojimui.

*Tai tie, kurie steigiami naujai, tai jie tikrai pakankamai geri. O tai, kas buvo steigama prieš 4 metus kokius, tai viskas ten gerokai senstelėję, ir tuos kompiuterius reikėtų atnaujinti. Po 3 metų bus net kita ekonominė situacija, ir dabar sudėtinga prognozuoti. Aišku atnaujinti reikia ir galvoti kaip tai toliau plėtosis, tačiau aš tikiu, kad dar po 3-5 metų kiekvienas beveik namuose turės kompiuterį ir biblioteka bus galbūt tik ta vieta, kur aš lankydamasis toje vietoje galiu užėiti, arba norėdamas pabendrauti jau akis į akį su savo bendruomenės nariais, daugiau bus tokia susibūrimo vieta, o ne ta vieta, kur aš prie technologijų prieinu. Technologijos jos bus prieinamos visuotinai.*

*Jeigu žiūrėti 5 metų laikotarpyje, jeigu neplanuoti jokių tolimesnių pokyčių funkcijų prasme to centro [viešo interneto prieigos], tai po 5 metų šito ir nereikės. Bet aš tikiu ir įsivaizduoju, kad tai nebus statiška, tai bus gan dinamiška sritis. Su atsirandančiais kompiuteriais ir kaina, keisis ir bibliotekos*

*funkcija, ji savo paslaugų ratą plėš ir žmonės galbūt iš namų jungsis prie bibliotekos, kad gauti kažkokias paslaugas jos pačios. Sunku pasakyti, kas bus po 5 metų.... Tad ši investicija atsipirks ir su kaupu. (1 Ekspertas)*

## **10B. [Pagerėjusi] metodinė pagalba bibliotekininkams**

Esama metodinė pagalba bibliotekininkams visų tikslinių grupių buvo vertinama santūriai. Kaip pagrindinė egzistuojanti priemonė, nurodomi seminarai ir kursai. Dauguma bibliotekininkų svarstydami apie galimus pokyčius šioje srityje, minėjo poreikį keisti tų kursų turinį – padaryti juos naudingesniais kasdieniam darbui. Temos santykinai gali būti skirstomos į susijusias su IT naujovėmis (naujas Word, Excel), priemonėmis darbui (anglų kalba, kompiuterinis raštingumas, viešieji ryšiai), profesinėmis naujovėmis (kūrinio interpretavimas, skaitymo skatinimas).

*Pas mus dar rengiamas toks projektas, kad mūsų darbuotojai būtų mokami anglų kalbos būtent nuotoliniu būdu individualiai. (Bibliotekininkai)*

*Mes anglų mokam tik kompiuterio terminais yes, no, cancel, next. (Bibliotekininkai)*

*Tai mes nuolatos iš komplektavimo gauname, pvz., kompaktinius diskus. (Bibliotekininkai)*

*Kompiuteriu pasimokyti būtų gerai, nes mums buvo tik pradinis raštingumo kursas, o po to, kiek žinau, buvo ir antras etapas, bet mums niekas tokių kursų nesuorganizavo nemokamai. (Bibliotekininkai)*

*Žinau, kad kompiuteryje yra begalinės galimybės, tai norisi daugiau sužinoti ir būti gudresnei naujesniais ir Word'u ir Excel'iu, nes kai pakeitė kompiuterius, tai aš jau nebemokėjau naudotis. (Bibliotekininkai)*

Kita vertus, pati dabar egzistuojančių kursų kokybė buvo vertinama santūriai, nurodant, kad neretai jie būna labiau formalūs. Dalis respondenčių bibliotekininkų nurodė, kad kursai dažniau yra naudingi akiračio praplėtimo prasme, o praktinio pritaikymo lygmenyje – priklausomai nuo situacijos bibliotekoje bei paties bibliotekininko kūrybiškumo.

*Aš tai iš kiekvienų kursų stengiuosi parsivežti kažkokių idėjų ir stengiuosi ja pritaikyti, mes irgi darom tokius pasitarimus, kai kiekvienas, grįžęs iš kursų, pasidalina savo patirtim. (Bibliotekininkai)*

*Vis tiek kažkiek tos informacijos gauni. (Bibliotekininkai)*

*Na ne visi tie dalykai, kurie dėstomi kai kuriuose kursuose yra pritaikomi mūsų bibliotekose, pvz., kai perteikiam užsienio patirtis, tai pas juos yra vienokios galimybės, pas mus – kitokios, bet idėjų prasme tai taip. (Bibliotekininkai)*

*Na pas mus tai būna, kad specialistai iš Vilniaus atvažiuoja, būna kvalifikacijos kėlimo kursai, surenka mus visus, mes ten pasirašome ir gauname pažymėjimus. (Bibliotekininkai)*

Galima manyti, kad šiuo metu bibliotekų darbuotojai esamą metodinės pagalbos teikimo situaciją laiko nepakakama, formalia ir mažai pritaikoma kasdienėje veikloje. Ekspertai ir bibliotekininkai teigė, kad yra reikalingas mechanizmas palaikantis nuolatinę metodinę pagalbą, suteikiamą tuo metu, kai ji yra reikalinga konkrečiam bibliotekininkui.

*Telefonu dar gaunam, tiesiog pagal poreikį, kada ko reikia, tam ir skambinu. (Bibliotekininkai)*

*Yra metodinis centras – nacionalinė biblioteka. O metodinės negavimas, tai Lietuvos bibliotekininkai priprato nebegauti tos pagalbos ir jie net nebeklausia to, nes patys visi rajonai dirba savarankiškai, kas*

*kaip išmano, tas taip ir daro. Bet ji brangiau kainuoja. Pats nežinai ko reikia. O pasidalinimas patirtimi yra geriausia pagalba. Arba ekspertas, kuris gali atsakinėti, gali dirbti ir gyventi Klaipėdoje, bet pvz. srities specialistas ir jis atsako. Jo alga turi būti atitinkama. (3 Ekspertas)*

*Jeigu tas portalas biblioteka.lt, ten vartotojų dalis yra bibliotekininkai, tai geriausia pagalba yra pasitarimas tarpusavyje ir atsakymas gavimo, kad iš karto atsakymą gauti, keli paklausia ir tu atsakai, tai čia būtų efektyvu. (3 Ekspertas)*

Bibliotekų darbuotojų manymu, metodinė pagalba ne tik tarnauja bibliotekininko profesinės kvalifikacijos kėlimui, bet jo autoriteto stiprinimui.

*Man yra buvę, kad ateina lankytojas ir klausia "kas čia yra? Aš nemoku su šituo", o aš pasižiūrėjus irgi sakau "ir aš nemoku". (Bibliotekininkai)*

*Aš tai labai norėčiau išmokti deklaruoti pajamas internetu mokesčių inspekcijai. (Bibliotekininkai)*

*Reikėjo į Klaipėdą važiuoti, nežinau nei kur tas viešbutis, nei kaip atvažiuoti, tai sūnus atsisėdo ir internete viešbutį surado ir kaip nuvažiuoti ir viską. Va šitaip ir aš norėčiau mokėti. (Bibliotekininkai)*

*Na tai pirmiausia pakils mūsų įvaizdis. O po to ir reikalavimai turbūt vėl kils. (Bibliotekininkai)*

Dar vienas darbo aspektas, kuris reikalauja papildomos pagalbos – bibliotekų puslapių atnaujinimas ir redagavimas. Kadangi ne visos bibliotekos turi darbuotojus, kurie gali specialiai tuo užsiimti ir turi paknakamus tam įgūdžius, būtų tikslinga suteikti bazines žinias asmenims, kurie yra atsakingi už internetinių puslapių priežiūrą.

*Apie svetainių kūrimui tai labai. Arba pavyzdžiui, kur nuotrauką kokią kai reikia įkelti, tai jau ir nelabai mokam ir šito mums labai trūksta. (Bibliotekininkai)*

Kita vertus vertindami savo darbų apimtis ir sritis, kuriose yra reikalingi pagalbos, dalis bibliotekininkų išsakė nuomonę, kad jos nesijaučia turinčios plėsti savo kompetencijų sritį jei tuo metu nekyla atlygis už padidėjusią darbo apimtį. Galima sakyti, kad susidaro prieštaringa situacija – viena vertus bibliotekininkas dėl savo profesinio tobulėjimo turi įgyti naujų žinių ir įgūdžių skirtingose srityse, kita vertus dėl nepakankamo kompetencijos sričių apibrėžimo, dalis bibliotekininkų neturi pakankamos motyvacijos kelti savo kvalifikaciją. Šiuo atveju metodinė pagalba taip pat gali būti priimama formaliai, o mokymaisi kaip prievolė eikvojanti laiko sąnaudas veltui.

*- Kartais susimąstai – esi bibliotekininkas, na, gauni ten algas, o funkcijų tai dabar tiek, kad kartais pagalvoji, o kas iš tikrųjų pagal tavo nuostatus priklauso. Kol tų kompiuterių nebuvo, tai knygą išdavei, žurnalą užpildei, katalogus sutvarkei ir viskas buvo aišku  
- Tai dar kompiuteriai, tai vis tiek informacija, bibliotekos paskirtis – teikti informaciją, bet jau renginių organizavimas, ką mes ten veikiame toje srityje, tai visai neaišku  
- Mes jau tai bandom išgyvendinti – yra bendruomenė, o mes tai va skaitymo metai, tai tik su vaikais, su knyga, su skaitymu, kitur nelendam.  
- O dar būna, kad mes suorganizuojam, o visi galvoja, kad čia kultūros namai padarė. (Bibliotekininkai)*