

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

Atsakingas asmuo RENATA SADUNIŠVILI
e-mail: renata@rait.lt
Tel: +37061445112

Moderatoriai RENATA SADUNIŠVILI
SEVERINA KARDIS

Ataskaitą paruošė RENATA SADUNIŠVILI

Pateikimo data: 2008-08-12

SUNKIAI PASIEKIAMŲ SOCIALINIŲ GRUPIŲ NARIŲ TYRIMAS

TYRIMO APRAŠYMAS

Projekte apibrėžtos sunkiai pasiekiamos grupės:

- neįgalieji,
- pensininkai,
- kaimo gyventojai (išskyrus ūkininkus ir valstybės tarnautojus),
- bedarbiai,
- vaikai iš socialinės rizikos šeimų (7-14 metų amžiaus),
- vaikai, kurių tėvai išvykę dirbti į kitas šalis (7-14 metų amžiaus).

Su vaikais (iš socialinės rizikos šeimų ir iš šeimų, kurių tėvai išvykę dirbti į kitas šalis), kaimo gyventojais ir pensininkais buvo atliekamos fokusuotos grupinės diskusijos (FGD). Su bedarbiais ir žmonėmis su fizine negalia – pagilinti poriniai interviu (IDI). FGD ir interviu trukmė ± 2 valandos.

Atrenkant respondentus taikyta tikslinė respondentų atranka: respondentai į grupes atrinkti proporcingai pagal amžių, lytį ir gyvenamąją vietą. Minėti kriterijai derinti tarpusavyje. Respondentams atrinkti buvo taikomas ir sniego gniūžtės principas, kai ieškant respondentų klausama tam tikrų kertinių asmenų ar grupių (pvz., bibliotekininkų, mokytojų ar kitų vietos gyventojų, pažįstančių vienos ar kitos grupės respondentų) rekomendacijų.

Fokusuotų grupinių diskusijų ir struktūruotų interviu dalyviams atrinkti buvo naudojamas specialus respondento atrankos klausimynas siekiant užtikrinti, kad jie visi atitiks tam tikrus, jiems priskiriamus atrankos kriterijus

Buvo atlikta 10 FGD ir 12 IDI:

- po 2 FGD vaikų iš socialinės rizikos šeimų ir vaikų, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį grupėse (viso 4 FGD).
- 3 FGD kaimo gyventojų grupėse.
- 3 FGD pensininkų grupėse.
- 6 interviu su neįgaliaisiais (12 respondentų).
- 6 interviu su bedarbiais (12 respondentų).

TYRIMO GEOGRAFINIS PASISKIRSTYMAS

Tyrimo geografijai įtakos turėjo esamų lankytojų ir viešosios interneto prieigos lankytojų socialinis demografinis portretas konkrečiose bibliotekose. Nemaža dalis tyrimo pradžioje numatytu bibliotekų nebuvo įtrauktos į tyrimą dėl to, kad jose nebuvo reikiamų tikslinių socialinių grupių atstovų.

Geografiškai FGD ir interviu pasiskirstė taip:

	BEDARBIAI	NEĮGALIEJI	PENSININKAI	KAIMO GYVENTOJAI	VAIKAI IŠ ASOCIALIŲ ŠEIMŲ	EMIGRANTŲ VAIKAI
Alytus (M)*		IDI (1 resp.)				
Daugai (K)				FGD		
Dubingiai (K)	IDI (2 resp.)			FGD		
Jonava (M)		IDI (3 resp.)	FGDs			
Konstantinava (K)			FGD			
Lazdijai (M)						FGD
Makniūnai (K)	2 IDI (4 resp.)	IDI (2 resp.)				FGD
Molėtai (M)	IDI (2 resp.)	IDI (2 resp.)	FGD			
Radviliškis(M)		IDI (2 resp.)				
Skaidvilė (K)		IDI (2 resp.)		FGD		
Tauragė (M)	IDI (2 resp.)					
Tytuvėnai (K)					FGD	
Varėna (M)	IDI (2 resp.)				FGD	

(M)*/(K) – miesto/ kaimo vietovė.

SUNKIAI PASIEKIAMŲ SOCIALINIŲ GRUPIŲ NARIŲ TYRIMAS TYRIMO SANTRAUKA (pagal tyrimo rodiklius)

3 RODIKLIS.

[Pagerėję] viešų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai:

3A. [Pagerėję] viešos interneto prieigos vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai 10psl.

Su informacinėmis technologijomis visi respondentai siejo kompiuterius ir internetą. Iš tyrime dalyvavusių respondentų didesnė dalis turi silpnus ar vidutinius šiuolaikinių informacinių technologijų vartojimo įgūdžius (išskyrus vaikų grupes). Didelė dalis suaugusiųjų respondentų mokėsi naudotis kompiuteriu ir internetu specialiuose kursuose, taip pat namuose padedami vaikų ar labiau patyrusių draugų/kaimynų. Dauguma nurodė, kad mokėsi priversti susiklosčiusių aplinkybių – siekdami išsaugoti ar gauti darbą, bendrauti su toli gyvenančiais artimaisiais, o ne vedini asmeninio/vidinio poreikio tobulėti, lavintis.

Visi vaikai teigė, kad išmoko to savarankiškai ar stebėdami kaip kompiuteriu naudojasi kiti (dažniausiai vyresni vaikai). Biblioteka, kaip vieta, kurioje galima išmokti kompiuterio ir interneto naudojimo pradmenų ar gilinti žinias buvo minima dažnai. Ji asocijuojama su galimybe išmokti naudotis kompiuteriu ir internetu, bet tai daugiau suvokiama kaip asmeninė individuali pastanga, o ne nuosekliai organizuotas procesas.

Didesnė dalis respondentų turinčių namuose kompiuterius nurodė, kad neturi interneto. Pagrindinė priežastis – ribotos finansinės galimybės. Internetu dauguma tyrimo dalyvių naudojasi darbe ar bibliotekoje, dėl tos pačios priežasties – galimybės taupyti.

Didžioji dalis respondentų kalbėdami apie savo gyvenimo sritis neatsiejamas nuo IT, kalbėjo apie interneto naudojimą bendrąja prasme. Detalizuodami savo patirtį, su internetu jie pirmiausiai siejo:

- informacijos paiešką (dalykinės ir susijusios su laisvalaikiu),
- bendravimą (taip pat ir su toli esančiais giminaičiais),
- spaudos skaitymą,
- mokesčių mokėjimą,
- prekių pirkimą.

Didžioji dalis veiklų, kurios laikomos praktiškai neatsiejamos nuo kompiuterio ir interneto yra tos, kurios leidžia mažinti laiko ir pinigų sąnaudas. Taip pat svarbu paminėti nepriklausomybės pojūtį, kurį ypač akcentuoja respondentai pensininkai - galimybė be niekieno pagalbos gauti informaciją ir tvarkyti reikalus individualiai.

3B. [Pakitusi] viešos interneto prieigos vartojimo praktika 13 psl.

Su biblioteka siejamos informacinės technologijos – kompiuteris, internetas. Taip pat minima – biuro technika, ypač spausdintuvas. Tai netiesiogiai nurodo, kad didelė dalis skaitmeninės informacijos yra išsaugoma būtent spausdintu pavidalu.

Kaimo gyventojai bei pensininkai pageidavo bibliotekoje turėti ir daugiau „technikos“, t.y. videoteką, bei namų kino sistemą, kuri leistų žiūrėti parsisiųstus kino filmus kartu su kitais kaimo gyventojais geresnėmis sąlygomis, nei šiuo metu – per kompiuterio monitorių.

Suaugusieji tyrimo dalyviai (ypač vyresnieji) nurodė, kad bibliotekoje nėra reikalingos web kameros. Jų nuomone, jos neatitinka sanitarinių normų – jomis besinaudojantieji kelia triukšmą ir trukdo kitiems lankytojams.

Bibliotekoje esančių kompiuterių ir interneto kokybę suaugę respondentai vertino pagal savo individualius poreikius - kuo labiau įgudę vartotojai, tuo kritiškiau jie vertino esamą situaciją. Didžioji dauguma respondentų bibliotekoje esamų kompiuterių techninius parametrus vertino prastai

4. RODIKLIS. Pagerėjusi prieiga specifinėms grupėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms:

4B. Sunkiai pasiekiamų grupių patirtis 16 psl.

Iš visų tyrimo tikslinių grupių, bibliotekoje esančioje viešo interneto prieigoje daugiausiai laiko prie kompiuterių praleidžia besimokantys asmenys – moksleiviai bei studentai. Daugelis jų turi kompiuterius, o dalis ir internetą namuose. Reikšminga ir tai, kad tik dalis iš jų yra bibliotekos skaitytojai, t.y. šioje lankytojų grupėje yra didelė dalis vartotojų, kurie ateina į biblioteką tik dėl kompiuterių ir interneto.

Didžioji dauguma vaikų, dalyvavusių tyrime nurodė, kad bibliotekoje aktyviai pradėjo lankytis sužinoję apie galimybę nemokamai naudotis internetu iš draugų ar suaugusiųjų, kurie lankosi bibliotekoje. Suaugusieji viešųjų interneto prieigų lankytojai nurodė, kad lankėsi bibliotekoje ir iki to laiko, kai joje atsirado kompiuteriai ir nemokamas internetas. Dauguma apie naują paslaugą sužinojo tiesiogiai iš bibliotekininko vieno iš apsilankymo bibliotekoje metu.

Vaikai yra tie lankytojai, kurie užima kompiuterius ir formuoja įspūdį, kad jie nuolat užimti. Kaimo bibliotekose ir miesto bibliotekose, kurios yra mokyklų patalpose ar greta jų, lankytojai vaikai praleidžia daugiausiai laiko po pamokų ir pamokų metu. Kartais kyla konfliktų su mokyklų darbuotojais, kurie pamokų metu ateina į biblioteką ieškoti moksleivių ir juos joje randa. Mokytojai priekaištauja, kad bibliotekininkas leidžia vaikams praleidinėti pamokas. Galima teigti, kad atsiradus bibliotekose viešoms interneto prieigoms, pasikeitė dalies moksleivių elgesio modelis – jie užuot leidę laiką gatvėje ateina į biblioteką ir leidžia laiką joje. Viešai prieinami kompiuteriai ir internetas bibliotekoje turi teigiamo poveikio vaikų socializacijai ir integravimuisi į visuomenę.

Suaugę užimti darbo rinkoje asmenys viešose interneto prieigose dažnai lankosi su darbu ar pagrindine gyvenimo veikla susijusiais reikalais. Kaimo vietovėse neretai bibliotekoje internetas ir kompiuteris yra geresnės kokybės, nei darbovietėje ir dirbantieji lankytojai ateina į biblioteką atsispausdinti dokumentų, atlikti informacijos paieškas internete.

Bedarbiai ieškodami darbo dažnai naudojami internetu bibliotekoje. Lygindami darbo biržose esančias nemokamas interneto prieigas su tomis, kurios yra bibliotekose, respondentai nurodė, kad pastarosios yra priimtinesnės, nes čia jie gali ieškoti darbo skelbimų ne tik darbo biržos duomenų bazėje, bet ir kitose (internetinėse duomenų bazėse ar elektroniniuose laikraščių puslapiuose). Taip pat dalis respondentų nurodė, kad perverčia ir bibliotekoje esančius laikraščius, kuriuose yra darbo skelbimų.

Kaimo vietovių gyventojai bibliotekoje lankosi ne tik dėl tiesioginių bibliotekoje teikiamų paslaugų – knygų išdavimo, kompiuterių ir interneto naudojimo, bet ir dėl visuomeninio gyvenimo vykstančio joje - literatūrinės, etnografinės, istorinės tematikos renginių, kursų, organizuojamų kitų institucijų, visuomeninės veiklos (įvairaus pobūdžio interesų klubai).

Pensininkai gali būti apibūdinami kaip mažiausiai aktyviai vartojantys kompiuterį ir internetą bibliotekos lankytojai. Jie ateina skaityti spaudos, knygų, pabendrauti tarpusavyje, sužinoti bendruomenės naujienų. Šios grupės atstovai gali būti apibūdinami kaip pasyvūs kompiuterio ir interneto vartotojai – jie prašo kitų (dažnai bibliotekininkų) surasti jiems reikalingą informaciją internete užuot mokėsi tai daryti patys. Svarbu pastebėti, kad dauguma

bibliotekinių pataikauja tokiam elgesiui – užuot pamokinę interesantą, tiesiog atlieka jo deleguojamą užduotį.

Fizinę negalią turintys vartotojai nurodė mažai išskirtinių poreikių susijusių su interneto ir kompiuterių naudojimu bibliotekoje. Šie vartotojai iš esmės nesiskiria savo interesais nuo kitų savo amžiaus grupės atstovų. Kita vertus jie nurodė atitinkamas fizines sąlygas, kurios yra būtinos, kad jie galėtų naudotis internetu ir kompiuteriais bibliotekoje. Didelė dalis respondentų, neturinčių fizinės negalios, nurodė, kad, jų žiniomis, dauguma jiems žinomų jų bendruomenės gyventojų su fizine negalia, turi internetą ir kompiuterius namuose. Tokiu atveju, daugumos nuomone, nebereikia dėti jokių pastangų įrengiant tinkamas sąlygas žmonėms su fizine negalia bibliotekose.

4C. Veiklos, kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią viešą interneto prieigą naudoja dažniausiai 19 psl.

Kompiuterio ir interneto bibliotekoje naudojimas praktiškai nesiskiria kaimo ir miesto vietovėse, tačiau ženkliai skiriasi skirtingo amžiaus grupėse.

Pagrindinės veiklos, kurias nurodė vaikai:

- informacijos susijusios su mokymosi procesu paieška
 - medžiaga referatams, projektams,
 - „nusirašinėjimo“ puslapiai,
 - žodynai, enciklopedijos.
- Informacijos susijusios su laisvalaikio paieška:
 - Muzikos paieška, parsisiuntimas,
 - filmų paieška, rečiau parsisiuntimas,
 - hobi (asmeniniai ar tėvų)
- Bendravimas
 - dalyvavimas pokalbių svetainėse, forumuose,
 - susirašinėjimas su vietoje gyvenančiais draugais interneto pagalba
 - susirašinėjimas ar pokalbiai su toli gyvenančiais artimaisiais, draugais,
 - keitimasis nuotraukomis (e-paštu, Skype), nuotraukų publikavimas (one.lt ir pan.).
- žaidimai
 - online, kompiuteryje,
 - naujų žaidimų instaliavimas ir ištrynimasis bibliotekos kompiuteriuose
- programavimas (bibliotekoje tik tais atvejais, jie namuose sugedo kompiuteris).

Pagrindinės veiklos, dėl kurių ateinama į bibliotekoje esančias viešas interneto prieigas gali būti santykinai suskirstytos taip:

- darbo reikalai
 - darbo paieška
 - darbo dokumentų spausdinimas/ruošimas
- mokslo reikalai
 - medžiagos studijoms paieškos
 - studijų vietos paieška
- sveikatos reikalai
 - informacijos apie vaistus/susirgimus paieška
 - informacijos apie gydymo įstaigas ir jų telefonų paieška
 - registravimasis gydymo įstaigose (labai retas)
- hobi/ laisvalaikis
 - dalykinės informacijos paieška (žvejyba, rankdarbiai), kryžiažodžiai

- dalyvavimas forumuose
- pažinčių mezgimas
- informacijos apie kultūrinius renginius paieška
- finansiniai klausimai
 - mokesčiai
 - deklaravimas
- pirkimai/pardavimai
 - lėktuvo bilietai
 - kultūrinių renginių bilietai
 - prekės iš katalogų
 - informacijos apie parduodamus sklypus, automobilius ir pan. paieška
 - savo produkcijos pardavimas

Bibliotekų paslaugų vartotojai sunkiai gali įvardinti, kokių paslaugų jiems trūksta bibliotekose. Jų nuomone, pakaktų jau esamas paslaugas teikti kokybiškai.

Kaip papildomos paslaugos, kurių pageidauja nepatyrę kompiuterio vartotojai – edukavimas – konsultacijos, mokymas kaip naudotis viena ar kita programa, kompiuteriu bendrai. Patyrę vartotojai pageidavo daugiau priemonių (naujų kompiuterių, greito interneto). Dirbantys respondentai nurodė, kad norėtų ilgesnio bibliotekos darbo laiko, ar bent galimybės ilgesnį laiką joje naudotis kompiuteriu ir internetu.

4D. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti 24 psl.

Praktiškai nei vienas respondentas negalėjo išskirti iš savo bibliotekos lankytojų tokių, kurie turėtų specifinių poreikių ar interesų ir norėtų/galėtų juos tenkinti bibliotekoje esančioje viešo interneto prieigoje. Tik respondentai, turintys fizinę negalią išskyrė save kaip atskirą grupę, reikalingą pagalbą.

Nei vienas respondentas negalėjo nurodyti tęstinių bibliotekos vykdomų veiksmų siekiant pritraukti lankytojus į biblioteką naudotis kompiuteriais ir internetu nemokamai. Visų tyrime dalyvavusių lankytojų grupių atstovai pripažino, kad didžiąją dalį kompiuterių vartotojų bibliotekoje sudaro jos nuolatiniai lankytojai, o nauji ateina labai retai ir dažniausiai atvedami kitų lankytojų.

Galima teigti, kad viešinimas yra reikalingas dviem santykinėms grupėms:

- vietos bendruomenei (tiek bibliotekos lankytojams, tiek ir joje nesilankantiems)
- išorės ar atsitiktiniams vartotojams (pravažiuojantiems ar laikinai apsistojusiems gyvenvietėje)

Šiuo metu atvykęs į gyvenvietę asmuo sunkiai galėtų rasti nemokamo interneto prieigą – tektų teirautis, kur ji yra vietinių gyventojų, bet tai jis galėtų padaryti tik tuo atveju, jei apskritai žinotų apie tokių prieigų egzistavimą gyvenvietėje.

Nei vienas tyrimo dalyvis neužsiminė apie galimybę sužinoti apie naujausias informacines technologijas ar jų naudojimo galimybes bibliotekoje.

Kaip potencialūs nauji kompiuterių ir interneto bibliotekose vartotojai tie, kurie neturi galimybės išmokti jais naudotis savo aplinkoje. Pirmiausiai matomi vyresnio amžiaus asmenys, šiuo metu ateinantys į biblioteką skaityti spaudos ir knygų, tačiau nesinaudojantys kompiuteriu.

Nors jaunesnių amžiaus grupių atstovai ir bibliotekininkai išskyrė senjorus kaip pačią pasyviausią viešųjų interneto prieigų vartotojų grupę, kuri esą labiau linkusi skaityti popierinius spaudinius, patys senjorai nurodė, kad jiems yra įdomios naujovės. Kita vertus tikėtina, kad priemonės, skirtos pritraukti lankytojus į viešuosius prieigos taškus yra skirtos kitoms tikslinėms grupėms ir senjorams nėra priimtinos.

Visi respondentai, kurie neturi kompiuterio ir interneto naudojimo įgūdžių, ar turi juos labai silpnus nurodė, kad galimybė gauti individualią konsultaciją bibliotekoje yra labai svarbi ir tai yra viena iš priežasčių, dėl kurios jie ateina į viešos prieigos tašką.

5. RODIKLIS. Pagerėjęs bibliotekų atstovavimas

5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis 29 psl.

Didžioji dalis visų tyrime dalyvavusių respondentų su biblioteka dažniausiai siejo spausdintos informacijos (knygos, enciklopedijos, periodinė spauda) kaupimą bei galimybę ja naudotis (skaityti bibliotekoje, neštis namo ir pan.) Tik vaikams biblioteka dažniau asocijavosi su kompiuteriais ir internetu. Asociacijos tiesiogiai susijusios su tomis paslaugomis bibliotekoje, kuriomis atitinkamos grupės joje dažniausiai ir ilgiausiai naudojasi.

Su biblioteka siejamos šiuolaikinės informacinės technologijos – kompiuteris, internetas. Dauguma respondentų pripažino, kad jų atsiradimas bibliotekoje labai stipriai pakeitė bibliotekos įvaizdį ir suvokimą bendruomenėje pozityvia linkme. Galima išskirti ir tam tikrus kokybinius pokyčius, kuriuos įtakojo viešai prieinamų kompiuterio ir interneto atsiradimas bibliotekoje:

- socialiai pažeidžiamos visuomenės grupės (neįgalieji, vaikai iš sunkios socialinės aplinkos ir pan.) įgijo galimybę naudotis naujomis informacijos paieškos, komunikacijos priemonėmis ir turi galimybę įgyti reikšmingų socialinių įgūdžių, pagerėjo jų užimtumas.
- Bibliotekų bendruomenių socialinis ir kultūrinis gyvenimas tapo kiek įvairesnis ir intensyvesnis.
- Bibliotekų bendruomenių nariai įgijo galimybę efektyviau spręsti su finansiniais mokėjimais ar informacijos paieška susijusius klausimus, įgijo galimybę informaciją gauti greitesniu ir pigesniu būdu.

Svarbu pastebėti, kad įgytos galimybės nėra pilnai realizuojamos nei vienoje tyrimo išskirtoje tikslinėje grupėje.

Bibliotekos vaidmuo bendruomenei dažniausiai yra vertinamas pozityviai, tačiau jos įtaka labiau jaučiama kaimo vietovėse, kur jos funkcijos išplėtos ir į kitas kultūrinės veiklos sritis. Kaimiškose vietovėse bibliotekos veikla vertinama ypač teigiamai, tačiau tokio vertinimo priežastimi reikėtų laikyti alternatyvų kultūrinei veiklai nebuvimą, o ne nepriekaištingą bibliotekos veiklą ar platų paslaugų spektrą. Reikia pabrėžti, kad dauguma respondentų tiek mieste, tiek kaime, nurodė, jog bibliotekos lankytojų skaičius bei aktyvumas bibliotekoje padidėjo po to, kai atsirado pirmieji viešai prieinami kompiuteriai ir internetas.

Respondentai turintys vidutinius ir aukštesnius gebėjimus naudotis kompiuteriu ir internetu, bibliotekininkų gebėjimus ir kompetenciją padėti situacijose, kuomet vienas iš jų sugenda, vertina kritiškai ir labiau neigiamai. Respondentai neturintys gebėjimų naudotis kompiuteriu ir internetu, arba turintys juos menkus, bibliotekininkų gebėjimus ir kompetenciją padėti situacijose, kuomet vienas iš jų sugenda, vertina teigiamai. Dažniausios problemos, su kuriomis susiduria tokie vartojai gali būti suskirstytos į :

- technines (įrangos gedimas)
- dalykines (nemoka atlikti tam tikrų veiksmų – kopijuoti, spausdinti, perkelti į laikmeną, parašyti laišką)
- informacijos paieškos (nesupranta proceso, nežino adresų)

Nemaža dalis neįgudusių respondentų tikisi iš bibliotekininko sužinoti apie naujoves IT srityje.

5B. Išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys 33 psl.

Mieste biblioteka suvokiama daugiau funkciškai – kaip vieta, kurioje yra galimybė užsiimti apibrėžtu spektru veiklų. Bibliotekoje nesūlomos veiklos ar paslaugos yra atliekamos ir gaunamos kitose vietose. Kaime biblioteka suvokiama kaip vienintelis ar pats aktyviausias kultūrinės ir visuomeninės veiklos taškas. Šiuo atveju prie pagrindinių bibliotekos funkcijų yra

priskiriamos tokios, kurios mieste yra laikomos tik pagalbinėmis, įvairinančiomis jos veiklą. Kaimo vietovėse biblioteka dažnai atstoja ir klubą, ir teatrą, ir parodų salę. Galima teigti, kad kaimo bendruomenės nariai dėl siauro esamų paslaugų pasiūlos rato ir glaudžių tarpasmeninių ryšių greičiau sužino apie naujoves bibliotekoje ir pradeda jomis naudotis. Kita vertus miesto gyventojai apie naujoves informacinių technologijų srityje dažniau sužino kitais kanalais ir paslaugos, esančios bibliotekoje, yra vertinamos kritiškiau, suvokiant kad tai yra naujovė bibliotekoje, o ne informacinių technologijų srityje bendrai.

Miesto bendruomenės nariai daugiau akcentuoja aprūpinimą naujomis priemonėmis – kompiuterių atnaujinimą, interneto spartinimą, spalvotų spausdintuvų ar priemonių kino filmų peržiūroms suteikimą – priemonėmis, kurios leistų sėkmingiau plėtoti savarankiškas veiklas. Nepaisant pageidavimų įvairinti socialinį gyvenimą, ar suteikti priemonių individualiai veiklai plėtoti, kaip pagrindinę bibliotekos misiją ir kaimo, ir miesto respondentai išskiria gyventojų skatinimą skaityti. Šiuo atveju skaitymas suvokiamas tradiciškai, neįtraukiant šiuolaikinių informacinių technologijų.

7. RODIKLIS. Išaugusi socialinė nauda individams ir bendruomenėms per IT:

7A. Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas 35 psl.

Naudos sąvoka siejama su bibliotekoje esančia vieša interneto prieiga daugiausiai kildinama iš finansinių išlaidų mažinimo srities. Didžioji dauguma respondentų kalbėdami apie savo ir bendruomenės patiriamą naudą dėl nemokamo ir visiems prieinamo interneto ir kompiuterių pirmiausiai minėjo galimybę sutaupyti patį mokestį už internetą. Taip pat buvo minimos paslaugos, kurias vartojant internete sutaupomi finansiniai ištekliai, laikas. Taip pat buvo minimos naudos dėl įgytų įgūdžių, pagyvėjusio socialinio gyvenimo. Kaimiškose bendruomenėse pats kompiuterio ir interneto buvimas kelia savivertės jausmą.

9. RODIKLIS. Atsiradę bibliotekų tinkle inovacijos

9A. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai atsiradę projekto pagalba 37 psl.

Didžioji dalis respondentų nepastebėjo jokių pokyčių įvykusių bibliotekose per pastaruosiu 6 mėnesius nuo tyrimo pradžios. Kalbant apie pokyčius įvykusių per 1-2 metus buvo minimi tik materialinės aplinkos pokyčiai.

SUNKIAI PASIEKIAMŲ SOCIALINIŲ GRUPIŲ NARIŲ TYRIMAS ATASKAITA



3. RODIKLIS [Pagerėję] viešų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai

3A. [Pagerėję] viešos interneto prieigos vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai

Iš tyrime dalyvavusių respondentų didesnė dalis turi silpnus ar vidutiniu šiuolaikinių informacinių technologijų vartojimo įgūdžius (išskyrus vaikų grupes). Didelė dalis suaugusiųjų respondentų mokėsi naudotis kompiuteriu ir internetu specialiuose kursuose, taip pat namuose padedami vaikų ar labiau patyrusių draugų/kaimynų. Visi vaikai teigė, kad išmoko to savarankiškai ar stebėdami kaip kompiuteriu naudojasi kiti (dažniausiai vyresni vaikai). Biblioteka, kaip vieta, kurioje galima išmokti kompiuterio ir interneto naudojimo pradmenų ar gilinti žinias buvo minima dažnai. Dalis respondentų joje lankė pirmuosius kursus, mažesnė dalis mokėsi su bibliotekininkų ar kitų lankytojų pagalba. Svarbu pastebėti, kad mokymosi procesas bibliotekoje dažniau yra stichiškas ir nenuoseklus. Organizuojami kursai yra reti ir neplaniniai, mokymasis iš kolegų ar su bibliotekininko pagalba susijęs ne su nusistovėjusiomis praktikomis, jis daugiau susijęs su tarpasmeniniais santykiais tarp mokančiojo ir mokomojo. Kitaip tariant, asmuo, kuris nori mokytis ar gilinti savo žinias, retai gali tai planuoti pagal bibliotekoje vykdomą švietėjišką veiklą. Svarbu pastebėti, kad daugelis respondentų, kurie lankė kursus bibliotekoje, nurodė, kad į kursus buvo pakviesti asmeniškai bibliotekininko, kas netiesiogiai nurodo, kad bibliotekininkas vadovaudamasis savo asmeniniu požiūriu atranka kursų dalyvius tuo pačiu formuodamas tam tikrą hierarchinę sistemą tarp bibliotekos lankytojų. [Šią praktiką pripažino ir dauguma bibliotekininkų dalyvavusių tyrime.] biblioteka asocijuojama su galimybe išmokti naudotis kompiuteriu ir internetu, bet tai daugiau suvokiama kaip asmeninė individuali pastanga, o ne nuosekliai organizuotas procesas.

Atkurdami atmintyje tą momentą, kai pradėjo mokytis naudotis kompiuteriu ir internetu, dauguma suaugusiųjų respondentų nurodė, kad išgyveno daugiau neigiamas emocijas – baimę, įtampą, gėdą, paniką, prievolę, neišvengiamybę, pavydą. Dauguma nurodė, kad mokėsi priversti susiklosčiusių aplinkybių – siekdami išsaugoti ar gauti darbą, bendrauti su toli gyvenančiais artimaisiais, o ne vedini asmeninio/vidinio poreikio tobulėti, lavintis.

Neisiu į biblioteką pirmą dieną kai pajungs internetą, nes gėda bus kad nieko nemoku. (Dubingiai/kaimo)

Tik mažuma nurodė, kad mokėsi vedini pozityvių emocijų, smalsumo. Kaip tik šie respondentai nurodė, kad mokėsi ne darbui, o labiau laisvalaikiui, pramogai – žaidimui, informacijos apie pomėgius paieškai. Skirtingai nei suaugusieji, dauguma vaikų nurodė smalsumą ir norą lavintis kaip akstiną mokytis dirbti kompiuteriu ir naudotis internetu. Didžioji dauguma vaikų nurodė, kad pradinius įgūdžius naudotis kompiuteriu ir internetu įgijo dar prieš pradėdami lankyti informatikos pamokas mokykloje. Svarbu paminėti, kad daliai suaugusiųjų kaip tik vaikai buvo akstinas mokytis naudotis kompiuteriu ir internetu:

- nenoras atsilikti, prarasti autoritetą vaikų akyse,
- noras bendrauti su jais per atstumą,
- noras kontroliuoti vaikų veiklą ir interesus.

Gerai išmokti naudotis. O ką reiškia gerai? Reikia žinoti kaip naudotis, tyrinėti. Vaikas parodo pirštu tai nežinau. Tai viso to. (Makniūnai/bedarbiai1)

Jeigu būtų bibliotekoje savarankiško mokymosi kalbų moduliai, kur gali eiti ir valandą ten pasėdėti, ir pašnekėti, gal ten skirtingi lygiai būtų. O anglų kalbą reikia išmokti. Su Kristupu (sūnumi) mokytumėmės. (Molėtai/bedarbiai)

Su informacinėmis technologijomis visi respondentai siejo kompiuterius ir internetą. Paprašyti nurodyti daugiau asociacijų, vyresnieji respondentai dažniau minėjo artefaktus – spausdintuvus, skeneris, kopijavimo aparatas, televizorius, dvd grotuvus, muzikinis centras, faksas, mobilus telefonas, knyga, laikraštis; vaikai dažniau nurodydavo kompiuterines programas ar veiklas – „informacijos ieškojimas, e-susirašinėjimas, laikraščiu skaitymas internete, programavimas“. Iš veiklų paminėtų suaugusiųjų galima išskirti „pokalbiai per Skype, e-bankininkystę, darbo paiešką internete“. Svarbu paminėti, kad šias asociacijas nurodė santykinai jauni suaugusiųjų respondentų atstovai. Pagal asociacijas siejamas su internetinėmis technologijomis matyti, kad jauni respondentai jas suvokia labiau kaip priemones įvairioms veikloms atlikti (sužinoti, keistis informacija, bendrauti), o vyresni – kaip aplinkos atributus, kurie gali būti naudojami pagal poreikį. Nei vienas respondentas nepaminėjo IT, kurio nenaudoja ar nėra matęs naudojant kitus.

Atsakydami į klausimą, kokiomis šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis moka naudotis, dauguma respondentų paminėjo tas pačias, kurias minėjo atsakydami į klausimą, su kuo asocijuoja sąvoką „informacinės technologijos“:

- kompiuteris,
- internetas,
- spausdintuvus,
- skeneris,
- kopijavimo aparatas,
- mobilus telefonas,
- faksas,
- DVD grotuvus,
- televizorius,
- radijas,
- muzikinis centras
- mp3 grotuvus.

Taip pat pavienių respondentų buvo paminėti priemonės navigacijai, skaitmeninė televizija, foto aparatas ir video kamera.

Dažniausiai buvo nurodoma tai, ką respondentai turi namuose ar dažnai naudoja už jų ribų. Didesnė dalis respondentų turinčių namuose kompiuterius nurodė, kad neturi interneto. Pagrindinė priežastis – ribotos finansinės galimybės. Internetu dauguma tyrimo dalyvių naudojasi darbe ar bibliotekoje, dėl tos pačios priežasties – galimybės taupyti. Už namų ribų dažniausiai naudojama biuro technika - skeneriai, kopijavimo aparatai, spausdintuvai, faksai. Tai dažniausiai naudojama darbe, bibliotekoje, savivaldybėje, mokykloje. Už naudojimąsi biuro technika, parastai yra mokama, tačiau šios vienkartinės įmokos yra priimamos kaip duotybė, nekritiškai. Miesto respondentai dažniau nurodydavo, kad turi galimybę biuro technika pasinaudoti darbo vietoje ar pašte, tuo tarpu kaimo vietovėse respondentai nurodė, kad biblioteka dažnai yra vienintelė vieta gyvenvietėje, kur jie gali nuskenuoti, atspausdinti ar kopijuoti reikiama informacija, siųsti faksą.

Pas mane buvo viena tokia problema, reikėjo atšviesti, o darbe užstrigo kopijavimo aparatas, seniūnijoje atsisakė, tai atėjome čia. Čia maloniai išsigelbėjome. (Daugai/kaimas)

Didžioji dalis respondentų kalbėdami apie savo gyvenimo sritis neatsiejamas nuo IT, kalbėjo apie interneto naudojimą bendraja prasme. Detalizuodami savo patirtį, su internetu jie pirmiausiai siejo:

- informacijos paiešką (dalykinės ir susijusios su laisvalaikiu),
- bendravimą (taip pat ir su toli esančiais giminaičiais),
- spaudos skaitymą,
- mokesčių mokėjimą,
- prekių pirkimą.

Didžioji dalis veiklų, kurios laikomos praktiškai neatsiejamos nuo kompiuterio ir interneto yra tos, kurios leidžia mažinti laiko ir pinigų sąnaudas. Taip pat svarbu paminėti nepriklausomybės pojūtį, kurį ypač akcentuoja respondentai pensininkai, galimybė be niekieno pagalbos gauti informaciją ir tvarkyti reikalus individualiai.

Jei kiltų mintis ką nors parduoti tai čia tik į internetą. Ir laišku popierinių jau neberašom. (Makniūnai/bedarbiai2)

Darbo ieškoti patogų, gali bet kada tai daryti, nepriklausomai nuo to, kada išeina laikraštis, ir pirkti nieko nereikia. Gali daug puslapiu peržiūrėti – viename neradai – eini į kitą. (Tauragė/bedarbiai)

Nereikia eilėse stovėti ir papildomai mokėti. Būtiniausias toks dalykas. Sutaupote laiką, galite, kada jums patogų tai daryti. Kai net nedirba paštas ar bankas irgi galima sumokėti. (Tauragė/bedarbiai)

Ir šiaip kokias žinias paskaityti. Televizijos pradėjau mažiau žiūrėti. Internete naujienos šviežesnės. (Tauragė/bedarbiai)

Informacija apie išmokas, deklaravimą. Viską gali pats daryti. (Dubingiai/kaimo)

Su visu pasauliu kalbu pigai. Susipažįstu su naujais žmonėmis, palaikome ryšį. (Daugai/kaimo)

Pažįstamų ratas prasiplėtė (Radviliškis/neįgalūs)

Per Skype kai šneki, tai gali matyti, o kai toli ir senai matei, tai ir norisi matyti kaip jie gyvena, kaip atrodo. (Makniūnai/bedarbiai1)

Internete daugiau ir įvairesnių laikraščių gali skaityti. ((Molėtai/neįgalūs)

Silpnai matančiam prie kompiuterio yra programa kuri padidina, nereikia padidintuvo, gali nusistatyti pagal savo akį, niekur tik bibliotekoje yra tokia programa. (Radviliškis/neįgalūs)

Naujų draugų susiradimas, bendravimas, dalinimasis mintimis, mokyklos lankymas nuotoliniu būdu, atveria mokslo galimybes, Mano mokykloje atsiunčia užduotis. Aš baiginėju vidurinę nuotoliniu būdu, todėl be interneto nepavyktų, mokslai. (Radviliškis/neįgalūs)

Ne visada yra knygų, kai mokytoja užduoda, tai internete randi reikiamą medžiagą. (Varėna/vaikai_AŠ)

Reikia parinkti spektakliui kūrinį, bibliotekoje nėra naujų, tai paleidi paiešką internete pjesių ir randi daug naujovių. Paruoštas spektaklis mūsų ir norim dar kažkur pasirodyti, todėl ieškome festivalių kur galėtumėme vasarą dalyvauti. Daugiau naujovių yra visokių. Naujovių ieškojimas neatsiejamas nuo interneto. (Radviliškis/ neįgalūs)

Nuolaidos būna, ypač knygoms internete. (Skaidvilė/kaimo)

Tiesiog išplečia gyvenimo galimybes, geografiją. (Skaidvilė/kaimo)

Kompiuteris nukonkuravo televiziją. Man gaila laiko, ten vien serialai. (Jonava/ neįgalūs)

3B. [Pakitusi] viešos interneto prieigos vartojimo praktika

Su biblioteka siejamos informacinės technologijos – kompiuteris, internetas. Taip pat minima – biuro technika, ypač spausdintuvas. Tai netiesiogiai nurodo, kad didelė dalis skaitmeninės informacijos yra išsaugoma būtent spausdintu pavidalu. Kiti skaitmeninės informacijos išsaugojimo būdai praktiškai neminimi suaugusiųjų grupėje. Vaikų grupės minėjo USB raktus, CD. Šių priemonių naudojimas nurodo į tai, kad šiose grupėse kompiuteriai naudojami ne tik bibliotekoje. Kita vertus tai, kad išskiriami būtent kompiuteris su internetu nurodo į neblogą informacijos apie bibliotekos paslaugas sklaidą tarp jos lankytojų. Tai, kad neminimos kitos informacinės technologijos, iš dalies nurodo į tai, kad kompiuterio ir interneto vartojimas nėra įvairiapusiškas. Kita vertus, svarbu pastebėti, kad labai retai buvo minimos knygos (nors jos įvardijamos, kaip pagrindinė bibliotekos teikiama paslauga), spauda, t.y. sąvoka „technologija“ suvokiama kaip „kažkas naujo“, susijusio su „technika“.

Kaimo gyventojai bei pensininkai pageidavo bibliotekoje turėti ir daugiau „technikos“, t.y. videoteką, bei namų kino sistemą, kuri leistų žiūrėti parsisiųstus kino filmus kartu su kitais kaimo gyventojais geresnėmis sąlygomis, nei šiuo metu – per kompiuterio monitorių. Kita vertus, kaimo gyventojai pripažįsta, kad bibliotekoje tam turėtų būti išskirta atskira patalpa, nes kitaip tokios peržiūros trukdys kitiems lankytojams. Šiuo atveju bibliotekos misija yra išplečiama priskiriant jai taip pat ir laisvalaikio praleidimo vietos funkcijas (grupinės vaizdo medžiagos peržiūros, aptarimai). Šis poreikis tiesiogiai kyla iš jau esamos ir bibliotekininkų intensyviai puoselėjamos praktikos – parodų, teminių renginių (susijusių su literatūriniais, etnografiniais įvykiais, kalendorinėmis šventėmis) organizavimai. Galima teigti, kad mažų gyvenviečių bendruomenių atstovai poreikį bendrauti ir puoselėti kūrybinį potencialą įgyvendina būtent bibliotekoje.

Teminiams renginiams, visiems per didelį ekraną galima pateikti prezentacijas kažkokias. (Skaudvilė/kaimas)

Renginius filmuoti būtų įdomu, nusifilmuoti ir galim žiūrėti paskui visi. (Dubingiai/kaimas)

Suaugusieji tyrimo dalyviai (ypač vyresnieji) nurodė, kad bibliotekoje nėra reikalingos web kameros. Jų nuomone, jos neatitinka sanitarinių normų – jomis besinaudojantieji kelia triukšmą ir trukdo kitiems lankytojams. Taip pat buvo nurodyta, kad dėl nesudaromų galimybių bendrauti naudojant web kameras nuošaliose patalpose, dėl nepakankamo privatumo ir konfidencialumo, jomis bibliotekoje nesinaudojama bendrauti su artimaisiais, apsiribojama susirašinėjimu. Galima teigti, kad ribotas patalpų kiekis iš dalies riboja web kamerų ir su jomis susijusių paslaugų bei technologijų vartojimą bibliotekoje suaugusiųjų grupėje. Bibliotekos erdvė suvokiama kaip vieta, kurioje mokomasi, ieškoma medžiagos, susitinkama su kaimynais, bet visos šios veiklos vyksta nepaliečiant asmeninės erdvės, neatskleidžiant asmeninių problemų tiesiogiai. Šiuo atveju web kamera suvokiama kaip priemonė, leidžianti betarpiškai bendrauti su artimais žmonėmis ir aptarti asmeninius klausimus, kurie kitiems bendruomenės nariams gali būti įdomūs, tačiau pokalbio dalyviai nepageidauja jų viešinti. Kita vertus tyrimo dalyviai nurodė, kad web kameros yra naudojamos kitose interneto vartojimo vietose – namuose, pas kaimynus.

Bibliotekoje nėra galimybės su web kamera klabėtis. Bet čia tai nesinaudočiau, gal namie tik, kad manęs neblaškytų ir dėmesio nenukreiptų. (Jonava/ neįgalūs)

Bet galėtų būti atskiros būdelės, nes šalimais kiti žmonės sėdi ar atskirta kažkas tokio, privatus pokalbis, o čia vieša vieta, namuose labiau su Skype bendrauju. (Radviliškis/ neįgalūs)

Galėtų būti patalpos atskiros, dabar ateini skaitai žurnalus, o jaunimas ateina prie kompiuterių, tada triukšmas būna, jie įsijungia įvairias garsines programas. Atskiros patalpos galėtų būti, bet, kad sąlygų nėra. (Molėtai/pensininkai)

Čia net negalima. Kaip kalbėsies, kai čia dar 4 žmonės sėdi ir dirba. „Skype“ gali susirašyti, o kalbėti ne. (Jonava/bedarbiai)

Ta erdvė bibliotekoje nelabai tinkama, nes žmonės vaikšto ir nėra to tokio privatumo. Reiktų ir kolonėlių gerų, bes jos vėl visiems trukdytų. (Skaudvilė/kaimas)

Nedidelė dalis respondentų (dažniau vyresnio amžiaus kaimo gyventojai) nurodė ir neigiamų IT poveikių visuomenei.

Užaina vėjus toks, kad visi naudojasi, dabar toks kišimas visiems, kad naudotųsi, nu kam to reikia, jeigu žmogui asmeniškai reikia tai jis ir susidomės. Visi žino, kad tokia technologija yra, man tas vėjus atrodo dirbtinas. Tai yra verslas, kuris turi savo strategiją. Nei vienas nedaro, kad tai būtų nuostolis. Narkotikas yra kompiuteris, priklausomybė. (Skaudvilė/kaimo)

Yra buvę atvejų, kad tėvai rašė prašymus bibliotekai, kad neleistų naudotis vaikams internetu, nes pradėjo bėgti iš pamokų. Atsirado problemų su mokymosi. (Skaudvilė/kaimo)

*Tai kai ryte ir vakare žaisdavau. Bet galvojau, kad dieve, yra knyga ir galima filmų pažiūrėti ir čia tas porą valandų... na dar truputį, paskui reikia taupyti elektrą, tai visais būdais stengiausi liautis. **Kiek jūs taip žaidėte? Mėnesį?** Ne, čia gal porą metų taip buvo. Kai sūnus atvažiuodavo studentas, tai jis kartais iki nakties žaisdavo. **O jūs?** Ir aš. (Jonava/neįgalūs)*

Mažiau į lauką einam. Mažiau su draugais bendrauji. Mažiau televizorių žiūri. Daugiau informacijos sužinai. Nesinori kur nors eiti, tik prie jo nori sėdėti, nenusibosta. (Tytuvėnai/vaikai_AŠ)

Bibliotekoje esančių kompiuterių ir interneto kokybę suaugę respondentai vertino pagal savo individualius poreikius - kuo labiau įgudę vartotojai, tuo kritiškiau jie vertino esamą situaciją. Didžioji dauguma respondentų esamus bibliotekoje kompiuterius vertino prastai dėl to, kad yra pasenę tiek moraliai, tiek fiziškai.

Mūsų kompiuteriai yra tokiame stovyje, kad vos gyvi, tai juos pačius jau reikia keisti. Pas mus tie įrašymai į diskus, kad ir dvd, tai jie visi tokie su senais kompiuteriais neįmanomi. (Jonava/neįgalieji)

Aš nelabai suprantu, bet sūnus sakė, kad galėtų būti greitesnis. (Radviliškis/neįgalūs)

Prisegtų prie laiško nuotraukas, bet ant naujo kompiuterio tik, ant seno neįmanoma, per seni kompai. (Tytuvėnai/vaikai_AŠ)

Didžioji dauguma nurodė, kad internetas yra lėtas, tačiau daliai respondentų tai nebuvo reikšmingas kokybės trūkumas. Lėtas internetas labiausiai trikde įgudusius vartotojus. Mažuose miesteliuose ir kaimuose gyvenantys respondentai nurodė, kad internetas yra praktiškai vienintelis šaltinis leidžiantis pamatyti naujus kino filmus, pasiklausyti naujų muzikos įrašų ir šiuo atveju, nemokamas ir greitas internetas yra labai pageidaujamas, nes namuose, net turint greitą internetą, tokie siuntimai yra brangūs.

Lėtas labai internetas, mane nerviškai veikia, norisi išjungti. (Skaudvilė/kaimas)

Taip pat įgudę vartotojai pasigenda bibliotekoje specialių programų (Corel Draw, JAVA, žodynu), įrenginių (kortelių skaitytuvų, lazerinių pelių, spalvotų spausdintuvų), naujesnės programinės įrangos (tinkamos kuriamų svetainių testavimui).

Kad galėtum informaciją iš interneto ištrauktą į savo diską įsidėti. (Lazdijai/vaikai_E)

Kaimo respondentai nurodė, kad bibliotekoje trūksta paprasto telefono, kuriuo būtų galima pasiskambinti ir sužinoti apie naujas knygas, laisvas vietas prie kompiuterio. Kita vertus vyresnio amžiaus kaimo gyventojai nurodė, kad bibliotekoje jie pasigenda ne naujų technologijų, o daugiau naujų spausdintinių leidinių (knygų, periodikos), bei naujesnės biuro technikos tiems leidiniams kopijuoti, spausdinti.

Vertindami bibliotekoje esančių kompiuterių ir interneto būklę (didesnė dalis ją vertino kaip prastą ar patenkinamą), respondentai vaikai nurodė, kad bibliotekoje jų visiškai netenkina esamas kompiuterinių programų pasirinkimas. Dauguma vaikų nurodė, kad norėtų turėti galimybę bibliotekoje susipažinti su naujomis programomis skirtomis vaizdo ir garso medžiagos tvarkymui ir kūrimui, programuoti ir pan. Nei vienas iš vaikų (kurių daugumą galima priskirti prie pažengusių vartotojų) nepaminėjo, kad su kokia nors programa pirmą kartą susipažino bibliotekoje. Šiuo metu didžiąją dalį naujų programų jie parsisiunčia iš interneto ir instaliuoja savo ar bibliotekos kompiuteriuose nelegaliai. Kita vertus jie nemato darą kažką neleistino taip elgdamiesi, nes visi aplinkiniai taip pat siunčiasi filmus ar muziką ne tik iš legalių šaltinių. Tik dalis vaikų išsakė tam tikras abejones, dėl tokio elgesio tinkamumo, bet didžiausias akcentas buvo dedamas ne į tai, kad jie naudoja nelegalias programas, o kad nuvilia bibliotekininkės pasitikėjimą, kuri neleidžia nieko instaliuoti į bibliotekos kompiuterius (taip pat ir legalių programų). Viena vertus, egzistuojantys draudimai ir nuolatiniai bandymai juos apeiti netiesiogiai skatina gebėjimų ugdymą ir nuolatinį norą domėtis naujovėmis, tačiau kita vertus – tokios praktikos formuoja prastas socialines nuostatas, kurios vėliau bus perkeltos ir į kitas asmeninio ir bendruomeninio gyvenimo sritis.

Daugumai respondentų buvo sudėtinga prognozuoti bibliotekos vaidmenį IT populiarinimo ir suteikiamos galimybės jomis naudotis srityse. Dauguma respondentų, ir ypač kaimiškose vietovėse daugiau nuogaštavo dėl pačios bibliotekos išlikimo jų gyvenvietėje. Spręsdami pagal tai, kad daugelyje bibliotekų trūksta vietos, vis mažiau prenumeruojama periodinių leidinių bei užsakoma knygų, respondentai prognozavo, kad bibliotekas iš viso uždarys. Kaip vienas iš bibliotekų būsimos išnykimo veiksnių buvo nurodomas ir lankytojų skaičiaus mažėjimas, ypač darbingo amžiaus asmenų grupėje, kurie, pasak respondentų, „neskaito knygų“. Ši nuostata nurodo, kad „bibliotekos lankytojas“ esamų lankytojų sąmonėje yra neatsiejamas nuo „knygos skaitytojo“. Tik labai maža dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad mažėjant prenumeruojamos spaudos leidinių bibliotekoje, jie naudojasi galimybe skaityti tuos leidinius skaitmeniu pavidalu naudodamiesi nemokamu internetu bibliotekose. Šis faktas gali būti siejamas iš dalies su nusistovėjusiais tam tikrų produktų (šiuo atveju spaudos) vartojimo modeliais, tačiau tai kartu nurodo ir į nepakankamas bibliotekos pastangas populiarinti naują galimybę, netinkamus paslaugų viešinimo metodus.

Kuo daugiau poreikių patenkintų, kuo pasiūlymas didesnis, tuo labiau biblioteka būtų populiarnė ir lankoma. Nuo poreikių priklauso, kitas gali turėti laiko ateiti į biblioteką muzikos klausytis, o kitas ne, neateis specialiai, kad atsisėstų muzikos pasiklausyti. Muziką gali istorinę klausyti, dainą kokią nors jei nori labai surasti, turi ieškoti, o biblioteka galėtų tą siūlyti. (Radviliškis/ neįgalūs)

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

4B. Sunkiai pasiekiamų grupių patirtis

Daugiausiai laiko prie kompiuterių bibliotekoje praleidžia besimokantys asmenys – moksleiviai bei studentai. Svarbu pastebėti, kad daugelis jų turi kompiuterius, o dalis ir internetą namuose. Taip pat reikšmingas faktorius yra tas, kad tik dalis iš jų yra bibliotekos skaitytojai, t.y. šioje lankytojų grupėje yra didelė dalis vartotojų, kurie ateina į biblioteką tik dėl kompiuterių ir interneto. Daugelyje bibliotekų egzistuoja taisyklė, kad prie kompiuterių yra leidžiami vaikai nuo 6 metų, t.y. jau pradėję ar netrukus pradėsiantys lankyti mokyklą. Vietovėse (pvz.: kaimiškose), kur yra stiprūs bendruomeniniai ryšiai ir ribotos alternatyvos viešajai interneto prieigai, galimybė naudotis kompiuteriu ir internetu bibliotekoje vaikų yra netiesiogiai suvokiama kaip tam tikras jų pripažinimas pilnaverčiais lankytojais šioje bendruomenėje. Taip pat svarbu pastebėti, kad vaikai, skirtingai nuo suaugusiųjų, priima kompiuterį kaip duotybę, nekritiškai, be išankstinių neigiamų racionalių ar emocinių nuostatų. Šis veiksnys be abejo taip pat palengvina mokymosi jais naudotis procesą ir skatina naudotis jais įvairiose situacijose, įvairiose vietose.

Nes jie augo kai neturėjo kompiuterių, tai jiems knygos labiau patinka. (Tytuvėnai/vaikai_AŠ)

Didžioji dauguma vaikų, dalyvavusių tyrime nurodė, kad bibliotekoje aktyviai pradėjo lankytis sužinoję apie galimybę nemokamai naudotis internetu iš draugų ar suaugusiųjų, kurie lankosi bibliotekoje. Suaugusieji viešųjų interneto prieigų lankytojai nurodė, kad lankėsi bibliotekoje ir iki to laiko, kai joje atsirado kompiuteriai ir nemokamas internetas. Dauguma apie naują paslaugą sužinojo tiesiogiai iš bibliotekininko vieno iš apsilankymo bibliotekoje metu.

Vaikai visų tyrimo dalyvių yra laikomi imliausiais ir geriausiai išmanančiais IT. Neretai jie yra tie, kurie atveda kitus lankytojus į biblioteką būtent naudotis kompiuteriu ir internetu – tėvus, senelius, jaunesnius brolius/seseris.

Nelabai gerai moku su kompiuteriu, dažniausiai ateinu su sūnumi, 12m, aš nelabai gerai moku, bet sūnus randa tą informaciją, reikėjo informacijos apie festivalius, kažkur pasirodyti norim su spektakliu. Randa man informaciją sūnus ir jis man ten spaudo. (Radviliškis/ neįgalūs)

Kita vertus tai yra tie lankytojai, kurie užima kompiuterius ir formuoja įspūdį, kad jie nuolat užimti. Kaimo bibliotekose ir miesto bibliotekose, kurios yra mokyklų patalpose ar greta jų, lankytojai vaikai praleidžia daugiausiai laiko po pamokų ir pamokų metu.

Dabar tiesa, sumažėjo, nes buvo daug vaikų. Kai baigė mokslo metą, tai buvo daug vaikų, tai pastatė dar. Eikite į vaikų biblioteką, o čia suaugęs nori prieiti prie kompiuterio ir negali dėl vaikų. (Jonava/ neįgalūs)

Na po pietų visą laiką būna užimta, tai net neiname. Po pamokų čia pastoviai visi sėdi. (Makniūnai/ neįgalūs)

Dalis bibliotekininkų nurodė, kad kartais kyla konfliktų su mokyklų darbuotojais, kurie pamokų metu ateina į biblioteką ieškoti moksleivių ir juos joje randa. Mokytojai priekaištauja, kad bibliotekininkas leidžia vaikams praleidinėti pamokas, o bibliotekos darbuotojai teisinasi, kad nežino individualių tvarkaraščių ir tiki vaikais, kurie sako, kad jų tvarkaraštyje „langas“. 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. Būdami bibliotekoje vaikai yra priversti sutikti su tomis normomis ir jų laikytis, taip pat apie jų buvimo vietą yra žinoma suaugusiems. Galima teigti, kad viešai prieinami kompiuteriai ir internetas bibliotekoje turi teigiamo poveikio vaikų socializacijai ir integravimuisi į visuomenę. Kita vertus bibliotekininkams šie lankytojai kelia nemažai problemų tiek dėl santykių su mokyklos darbuotojais, tiek dėl pačių lankytojų ne visuomet tinkamų elgesio modelių, į kuriuos tenka vienaip ar kitaip reaguoti.

Vaikų skyriuje tai iš vis, iš globos namų, bet tada auklėtojos ieško jų, nes net pietų nevalgę. Bet dabar pasikeitė direktorius tai neleidžia taip lengvai. Būdavo verkia iki išnaktų... Šeštadienį tai vasarą ypatingai gyveno globos namuose, tai truputį ateina nuo 10 valandų, tai iki 2 ir sėdi. Praktiškai negalima taip, bet ką su jais daryti, jie ten to negauna juk. (Molėtai/ neįgalūs)

Vaikai iš sudėtingos socialinės aplinkos išvis sudėtinga su jais susišnekėti su kai kuriais. Gal taip. Jie tokie popikčiai, su jais bandai ir rimtai ir juokais. Pamatai, kad kartais gali ir gauti nuo jų, gali ir iškeikti, nors dar taip nepapuolė.

Kaimo bibliotekoje per pertraukas visi subėga, nes kompiuteriai yra. Labai gerai, nes ten vaikai laukia autobuso į namus grįžti, prasmingai praleidžia vaikai tą laiką. (Radviliškis/ neįgalūs)

Būna ateini kažkam rimtam, o vaikas ateina ir žaidžia su tuo kompiuteriu, nu ką nori tegu tą ir daro, bet tu kartais turi rimtą reikalą ir turi laukti. Tos erdvės turėtų būti atskirtos, nes suaugęs kartais nori ir labai susikaupti. Tiesiog požiūris skiriasi. Kadangi kiekviena grupė ateina į biblioteką turėdama jau tam tikrą tikslą, kuris šiek tiek skiriasi. Vaikai tiesiog linksmai leidžia laiką, o suaugę turi kažkokių reikalų. (Molėtai/bedarbiai)

O man tai geriau tegul jis sėdi bibliotekoje negu kažkur gatvėje. (Molėtai/bedarbiai)

Suaugę užimti darbo rinkoje asmenys viešojoje interneto prieigoje dažnai lankosi su darbu ar pagrindine gyvenimo veikla susijusiais reikalais. Kaimo vietovėse neretai bibliotekoje internetas ir kompiuteris yra geresnės kokybės, nei darbovietėje ir dirbantieji lankytojai ateina į biblioteką atsispausdinti dokumentų, atlikti informacijos paieškų internete. Turėdami galimybę rinktis viešą ar namų kompiuterį jie renkasi pirmąjį, nes jis paprastai yra fiziškai arčiau (biblioteka dažniausiai yra centre ar netoli kitų visuomeninių įstaigų).

Bedarbiai ieškodami darbo dažniau naudojami internetu bibliotekoje. Dalis jų darbo paieškas atlieka tik internete, kita dalis internetą naudoja kaip vieną iš alternatyvų. Šie respondentai ieškodami darbo taip pat skaito skelbimus laikraščiuose, bei naudojami darbo biržų teikiamomis paslaugomis (konsultacijomis ir interneto prieigomis). Lygindami darbo biržose esančias nemokamas interneto prieigas su tomis, kurios yra bibliotekose, respondentai nurodė, kad pastarosios yra priimtinesnės, nes čia jie gali ieškoti darbo skelbimų ne tik darbo biržos duomenų bazėje, bet ir kitose (internetinėse duomenų bazėse ar elektroniniuose laikraščių puslapiuose). Taip pat dalis respondentų nurodė, kad perverčia ir bibliotekoje esančius laikraščius, kuriuose yra darbo skelbimų. Galima manyti, kad mažiau formali bibliotekos aplinka, psichologiškai respondentus nuteikia pozityviau, todėl jie biblioteką renkasi mieliau, nei darbo biržos patalpas. Kita vertus mažose gyvenvietėse gyvenantys respondentai gali ieškoti darbo nevykdami į toliau esančią darbo biržą.

Kaip specifinės paslaugos pageidaujamos bedarbių tikslinėje grupėje buvo nurodytos juristų konsultacijos internetu. Jos buvo pageidaujamos sprendžiant su darbo santykiais susijusius klausimus. Tik pavieniai respondentai žinojo apie galimybę gauti tokią konsultaciją internetu ir tik vienas buvo pasinaudojęs šia konsultacija.

*Biržoje požiūris į tave nerimtas, ne visada jas rasi ten, aš neinu į tą biržą visai. Nueini, ten su kavaleriais turi laukti kol išsišnekės, o jei pavėlavai nueiti, tai tave iš biržos gali išmesti. **Tai jeigu rimtai nori susirasti darbą, tai yra internetas..** Bibliotekoje moterys labai malonios, jos pasako, gal tu ten nueik, ar ten, pačios bibliotekininkės užsiima šituo. (Skaudvilė/neigalieji)*

Kaimo vietovių gyventojai bibliotekoje lankosi ne tik dėl tiesioginių bibliotekoje teikiamų paslaugų – knygų išdavimo, kompiuterių ir interneto naudojimo, bet ir dėl visuomeninio gyvenimo vykstančio joje - literatūrinės, etnografinės, istorinės tematikos renginių, kursų, organizuojamų kitų institucijų, visuomeninės veiklos (įvairaus pobūdžio interesų klubai). Svarbu pastebėti, kad šias veiklas labai aktyviai plėtoja bibliotekininkai iš dalies tokia veikla siekdami kompensuoti, jų nuomone, prastą bibliotekos paslaugų pasiūlą (kaip esminės problemos išskiriamos menkas knygų fondų pildymas, sumažėjęs prenumeruojamų leidinių skaičius – t.y. sumažėjusi spausdintų leidinių pasiūla). Kita vertus, šios veiklos formuoja tam tikrą bibliotekos lankytojų bendruomenę, t.y. nuolatinių renginių lankytojų branduolį, kurie atlieka informacijos (apie bibliotekoje vykstančią veiklą) skleidėjų ir naujų lankytojų pritraukėjų vaidmenį.

Pensininkai gali būti apibūdinami kaip mažiausiai aktyviai vartojantys kompiuterį ir internetą bibliotekos lankytojai. Jie ateina skaityti spaudos, knygų, pabendrauti tarpusavyje, sužinoti bendruomenės naujienų.

O tie, kurie vyresni ir mažas išsilavinimas tai jiems jau duok tą laikraštį ir viskas. Nepamiršiu kaip porą žmonių prašė, ir sako duok man tą laikraštį ir nunešiu, ir parodysiu. Tai sako, nukopijuosiu ir viskas, bet nukopijuot ne tas pats, reikia originalas. Nieko nepasikeitė. (Molėtai/neigalūs)

Internetas studentams reikalingas, jauniems dar reikėtų žinių, o seni net nesupranta kas tas kompiuteris ir nemoka juo naudotis. Jie nesinaudoja. Mane nustebino kažkada senelis septyniadesimties metų sėdintis prie interneto. Labai retai tokį žmogų pamatysi prie interneto sėdintį. (Radviliškis/ neigalūs)

Tik mažesnė dalis naudojami kompiuteriu ir internetu. Šios grupės atstovai gali būti apibūdinami kaip pasyvūs kompiuterio ir interneto vartotojai – jie prašo kitų (dažnai bibliotekininkų) surasti jiems reikalingą informaciją internete užuot mokęsi tai daryti patys. Kita vertus svarbu pastebėti, kad dauguma bibliotekininkų pataikauja tokiam elgesiui – užuot pamokinę interesantą, tiesiog atlieka jo deleguojamą užduotį. Neretai pensininkų grupėje kompiuterio ir interneto vartojimas yra sąlygotas šeimyninių aplinkybių – poreikio bendrauti su toli gyvenančiais vaikais. Šiuo atveju, priemonės, leidžiančios tai daryti yra pasirenkamos pagal artimųjų nurodymus, neretai su jų pagalba mokomasi jomis naudotis. Kita vertus kaip tik šios grupės atstovai dažniausiai mokosi naudotis kompiuteriu ir internetu ir su bibliotekininko pagalba. Bibliotekininkai šiuo atveju dažniau yra linkę atlikti prašomą veiklą kompiuteriu, nei mokyti pensininką juo naudotis. Dažniausiai toks elgesys grindžiamas pagarba senjorui ir nuostata, kad „jie patys nenori nieko ieškoti“. Rečiau teigiama, kad taip elgiamasi taupant darbuotojo laiką ir dėl to, kad „bibliotekininkas neprivalo nieko mokyti naudotis kompiuteriu“. Tik keliose bibliotekose vyresnio amžiaus lankytojai nurodė egzistuojančias nuolatinės švietimo praktikas, negrindžiamas gerais tarpasmeniniais santykiais su bibliotekininku.

Pirmą mėnesio trečiadienį visada būna nemokama informacinė diena, ir ten gali ką nori paklausti, pasimokyti, tai reikia iš anksto užsirašyti. Čia tai visada, kai pasikeičiu knygas, tai visada pasiklausiu kas man neaišku apie internetą. (Jonava/ neigalūs)

Tiek pensininkai, tiek regos negalią turintys vartotojai nurodė, kad pageidautų didesnių monitorių ir specialių programų, tausojančių regą.

Fizinę negalią turintys vartotojai nurodė mažai išskirtinių poreikių susijusių su interneto ir kompiuterių naudojimu bibliotekoje. Šie vartotojai iš esmės nesiskiria savo interesais nuo kitų savo amžiaus grupės atstovų. Kita vertus jie nurodė atitinkamas fizines sąlygas, kurios yra būtinos, kad jie galėtų naudotis internetu ir kompiuteriais bibliotekoje.

Šiame kontekste svarbu paminėti ir kitų tyrime dalyvavusių tikslinių grupių atstovų požiūrį į žmonių su fizine negalia patiriamus sunkumus susijusius su lankymusi viešosiose interneto prieigose. Didelė dalis respondentų nurodė, kad, jų žiniomis, dauguma jiems žinomų jų bendruomenės gyventojų su fizine negalia, turi internetą ir kompiuterius namuose. Tokiu atveju, daugumos nuomone, nebereikia dėti jokių pastangų įrengiant tinkamas sąlygas žmonėms su fizine negalia bibliotekose. Dalis respondentų tai grindė racionalaus lėšų paskirstymo nuostata – esą dėl vieno ar dviejų žmonių neverta eikvoti didelių lėšų (ši nuostata neretai buvo pateikiama su neigiamu emociniu fonu – pykčiu, susierzinimu). Kita dalis grindė tam tikromis psichologinėmis žmonių su negalia būdo savybėmis – esą jie nelikę bendrauti, patys šalinasi žmonių ir neis į biblioteką jokiais sąlygomis (ši nuostata neretai buvo pateikiama su tam tikru kaltės jausmu). Nei vienas respondentas neužsiminė apie tai, kad toks lankytojas gali būti atvykęs iš kitos vietovės. Galima manyti, kad tai kyla iš patirties, kad yra labai nedidelis „nevietinių“ lankytojų skaičius ir jie lankosi sezoniškai (daugiau vasaros atostogų metu). Tiesiogiai klausiant apie vaidmenį, kurį gali viešo interneto prieigos atlikti integruojantis žmogui su fizine negalia į visuomenę (kalbant ir iš žmogaus su negalia, ir iš visuomenės žiūros taško), respondentai sutikdavo, kad tas vaidmuo būtų didelis, tačiau likdavo prie savo įsitikinimų, kad tai daryti finansiškai netikslinga. Galima daryti išvadą, kad rengiant specialias priemones lankytojams su fizine negalia, verta pagalvoti ir apie tam tikrą švietėjišką veiklą bendruomenei, kuri leistų formuoti palankesnes nuostatas asmens su fizine negalia atžvilgiu – ne tik gailestį ir atjautą, bet ir lygiavertiškumo, pilnavertiškumo, pakantumo suvokimą.

Kai kuriems neįgaliesiems sunku išeiti iš namų vien dėl to, kad yra laiptai, nepritaikyti išėjimai iš namų, ne visus gali užnešti laiptais, mane gali užnešti. Žiemą į biblioteką labai sudėtinga ateiti, nes yra sniegas, pati judėti negali, tada aš kviečiuosi taksį, o kartais jei pinigų nėra tai niekur ir nevažiuoji. Reikia pagalbos kitų žmonių, jei jos nėra tai neįgalieji ir neina į biblioteką. (Radviliškis/ neįgalūs)

Tai čia žmonių su negalia sąjunga, ir jie čia pas mus dažnai lankosi, nes pas juos mažai kompiuterių ir visko. O čia jie pas mus pagal projektus, moka ir raštingumo. Jie suvažiuoja su vežimėliais, tai mes sustumdome stalus jų vežimėliams. O šiaip jie daugiausiai... centre, kuriuos atveža juos, tai labai geras centras yra. Dar net nebuvau ten. Dar nelabai senai sužinojau, kad yra tokia, ir pasakė kokia, tai ir užmiršau. Yra programa, tai nesenai moterim tokiom siūlė, jos nelabai gerai mato tiesiog. Reikia skaityti ir visa kita. Ten irgi per internetą kažkaip. (Molėtai/ neįgalūs)

Jie galėtų naudotis, bet norinčių kažin ar būtų. Su negalia namuose turi dažnai kompiuterius. (Skaudivilė/kaimo)

Arūnas, tai jis čia kaip savos kūrybos, irgi buvo kviečiamas į biblioteką, čia daug metų vyksta savos kūrybos, kurie dar nieko neišleidę. Tai su vežimėliu žmogus. Na ir buvo suplanuota, kad įnešime, matote kokie yra laiptai, bet matyt žmogus jautė vidui ir sugalvojo priežastį. Tai buvo žmogus, kuris perskaitė jo kūrybą. Verkėm visi. (Daugai/kaimas)

4C. Veiklos, kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią viešą interneto prieigą naudoja dažniausiai

Kompiuterio ir interneto bibliotekoje naudojimas praktiškai nesiskiria kaimo ir miesto vietovėse, tačiau ženkliai skiriasi skirtingo amžiaus grupėse.

Nors didžioji dalis suaugusiųjų respondentų deklaruoja, kad vaikai prie kompiuterių „tik žaidžia“, jie savo pasakojimais apie asmenines patirtis naudojantis kompiuteriu ir internetu ši

teiginį iš dalies paneigia. Pirmiausia, daugelis suaugusiųjų, taip pat ir tie, kurie lankė specialius kursus, praktinius įgūdžius įgijo su savo vaikų pagalba. Antra, net ir laikydami save neblogai mokančiais naudotis kompiuteriu ir internetu, susidūrę su problema ruošiant dokumentus, ieškant informacijos ar atliekant bankines operacijas, jie kreipiasi pagalbos į vaikus, o neretai tiesiog deleguoja jiems visą darbo procesą (surinkti tekstą, rasti informacijos nurodyta tema, sumokėti mokesčius). Patys vaikai teigia, kad bibliotekoje jie ne tik žaidžia, o taip pat ieško informacijos, reikalingos pamokoms ruošti ar susijusios su laisvalaikio pomėgiais. Svarbu paminėti, kad dalis vaikų nurodė, jog kaip tik bibliotekoje jie nežaidžia dėl prastos kompiuterių būklės ir lėto interneto. Pagrindinės veiklos, kurias nurodė vaikai:

- informacijos susijusios su mokymosi procesu paieška
 - medžiaga referatams, projektams,
 - „nusirašinėjimo“ puslapiai,
 - žodynai, enciklopedijos.
- Informacijos susijusios su laisvalaikio paieška:
 - Muzikos paieška, parsisiuntimas,
 - filmų paieška, rečiau parsisiuntimas,
 - hobi (asmeniniai ar tėvų)
- Bendravimas
 - dalyvavimas pokalbių svetainėse, forumuose,
 - susirašinėjimas su vietoje gyvenančiais draugais interneto pagalba
 - susirašinėjimas ar pokalbiai su toli gyvenančiais artimaisiais, draugais,
 - keitimasis nuotraukomis (e-paštu, Skype), nuotraukų publikavimas (one.lt ir pan.).
- žaidimai
 - online, kompiuteryje,
 - naujų žaidimų instaliavimas ir ištrynimasis bibliotekos kompiuteriuose
- programavimas (bibliotekoje tik tais atvejais, jie namuose sugedo kompiuteris).

Su drauge Erika susipažinau ir jau šešis metus draugaujam, važiuojam viena pas kitą vasarą. (Tytuvėnai/vaikai_AŠ)

Bet kodėl iš pradžių turėjome kompiuterį, bet Kristupas vis norėjo eiti į biblioteką žaisti, man buvo keista. (Molėtai/bedarbiai)

Jei išgirsti ką įdomaus, tai gali pasitikrinti informaciją ar tikrai taip. Daugiau angliškų žodžių išmoksti. Daugiau draugų susirandi. (Tytuvėnai/vaikai_AŠ)

Žurnalus skaitau apie automobilius ir motociklus, nes nuo mažens norėjau būti vairuotoju, bet daktarė pasakė kad nebūsiu vairuotojas. (Alytus/neįgalus)

Galėtų būti atskiri kampeliai su draugais pasisėdėti, kad kitiems netrukdytum. Ten galėtume aptarinėtumėme viską. Turėtų būti muzikos grotuvas, dvd. Filmus pažūrėti su draugais susėdę. Galėtų visi susirinkę namų darbus kartu daryti, diskutuoti. (Varėna/vaikai_AŠ)

Nei vienas iš vaikų, dalyvavusių tyrime nenurodė, kad lankosi kokių nors socialinių tarnybų puslapiuose ar žino, kokią informaciją galima juose rasti. Galima manyti, kad šie puslapiai jiems nėra žinomi, arba, kad apie tai kalbėti prie pažįstamų asmenų jie nediršta.

Dauguma vaikų nurodė, kad bibliotekoje dėl ribojamo laiko prie interneto jie daugiau užsiima veiklomis, kurios gali būti atliekamos grupėse – ieškoma informacijos pamokoms ar laisvalaikiui, keičiasi jau surasta informacija tarpusavyje (perkeliama į elektronines laikmenas). Dauguma nurodė, kad bibliotekoje lankosi dažnai – nuo 3 iki 6 kartų per savaitę. Priežastys, dėl kurių pasirenkama biblioteka:

- kompiuteris namuose sugedo/ užimtas
- internetą namuose atjungė, ar jis nėra pajungtas
- noras susitikti su draugias
- reikia atsispausdinti medžiagą
- reikia praleisti laiką tarp pamokų, ar po pamokų iki autobuso/ būrelio.

Didžioji dalis viešų interneto prieigų suaugusiųjų lankytojų tuo pat metu yra ir bibliotekos lankytojai. Didžioji dalis buvo bibliotekos lankytojai ir iki to laiko, kai jose atsirado viešai prieinami kompiuteriai ir internetas. Svarbu pastebėti, kad daugelyje tyrime dalyvavusių bibliotekų iki šiol knygų išdavimas ir pasirinkimas vykdomas be kompiuterio ar kompiuterinių duomenų bazių pagalbos.

Ne vienas suaugęs viešos interneto prieigos lankytojas bibliotekoje, nurodė, kad ateina ten, kai namuose esantis kompiuteris yra užimtas vaikų. Šiuo atveju, skirtingai nei televizoriai, kurių yra keli namų ūkyje, kompiuteriai kol kas perkami ne individualiems, o bendriems šeimos poreikiams. O kadangi didžia dalimi vaikai (ypač mokyklinio amžiaus) ir yra kompiuterio įsigijimo iniciatoriai, jie nemaža dalimi ir apsprendžia, kas ir kiek juo naudosis.

Priežastys, dėl kurių viešojoje interneto prieigoje bibliotekoje lankosi suaugę vartotojai:

- kompiuteris namuose sugedo
- internetą namuose atjungė, ar jis nėra pajungtas
- internetas namuose būna tik vakare
- reikia pasinaudoti kompiuteriu, o turimas yra užimtas,
- reikalinga konsultacija, kaip atlikti atitinkamus veiksmus su kompiuteriu/internetu
- reikia atsispausdinti medžiagą,
- neturi kompiuterio.

Aš tik nuo penkių namie internetą turiu, tai anksčiau į biblioteką ateinu jei reikia informacijos. (Skadvilė/nejgalūs)

Namie yra internetas, bet nėra spausdintuvo, informacija man reikia atsispausdinti, ar ten kažką atsišviesti. Čia yra galimybė būtent ta, kad aš galiu atsišviesti, atsispausdinti. (Radviliškis/nejgalieji)

Dar naudojuosi bibliotekoje Alytuje, nes spausdintuvas nėra prie pat kompiuterio, kažkur ten reikia perkėlinėti, o perkelti aš nemoku, o kai prie pat kompiuterio tai nieko kelt nereikia, tai man čia yra patogiausia, Radviliškyje. (Radviliškis/nejgalūs)

O čia ateinu prie kompiuterio tik tada, kai kas nors man namie užstringa. (Jonava/nejgalūs)

Per Google ieškai daug ir randi, o namie tai nelabai geras kompiuteris, užtat ateinu čia Galima pažaisti, viską padaryti. (Alytus/nejgalus)

Svarbesnius darau bibliotekoje, o kas dėl linksnumo tai namie, pramogai. Panaršyti šiaip kažko, ar apie keliones paskaityti. Tai nėra būtina. O jeigu reikia atspausdinti tai aišku tenai. Dar kai mokiaus, studijavau, tai prireikdavo daug skaidrių ir panašiai. (Molėtai/bedarbiai)

Priežastys, dėl kurių ateinama į bibliotekoje esančią viešo interneto prieigą gali būti santykinai suskirstytos taip:

- darbo reikalai
 - o darbo paieška
 - o darbo dokumentų spausdinimas/ruošimas
- mokslo reikalai
 - o medžiagos studijoms paieškos
 - o studijų vietos paieška
- sveikatos reikalai
 - o informacijos apie vaistus/susirgimus paieška
 - o informacijos apie gydymo įstaigas ir jų telefonų paieška
 - o registravimasis gydymo įstaigose (labai retas)

- hobi/ laisvalaikis
 - o dalykinės informacijos paieška (žvejyba, rankdarbiai), kryžiažodžiai
 - o dalyvavimas forumuose
 - o pažinčių mezgimas
 - o informacijos apie kultūrinius renginius paieška
- finansiniai klausimai
 - o mokesčiai
 - o deklaravimas
- pirkimai/pardavimai
 - o lėktuvo bilietai
 - o kultūrinių renginių bilietai
 - o prekės iš katalogų
 - o informacijos apie parduodamus sklypus, automobilius ir pan. paieška
 - o savo produkcijos pardavimas

Ne, paprasčiausiai domina mane vaistas, tai per „Google“ einu. Arba irgi pasakė, kad sergu Laimo liga, na ir įdomu, kas per liga. Įvedžiau, perskaičiau. (Makniūnai/nejgalūs)

Biblioteka spausdintuvo neturi, būtinai reikia. Jau čia ateini, miestelis tai pats toli, čia pats miesto galas, čia yra daugiau galimybių atsispausdinti. Abiturientai egzaminams medžiagą atsispausdinti ateina. (Skauvilė/nejgalūs)

Ir šiaip man įdomu iš to „super mamų klubo“ pasiskaityti. Įdomu be galo. Ten radau informacija, ir apie dantukus, kurie čia mums labai byrėjo, aš labai pergyvenau. Ir ten sužinojau, kad viskas gerai. Ir sužinojau, kad visa tai dėl narkozės. Dabar jau susitaikėme su ta mintimi, ir kol kas apsisprendėme neduoti jokios narkozės. (Molėtai/bedarbiai)

Hobį atradau per internetą, laisvasis bėgimas su kliūtimis, pradėjau diskusijose, forumuose apie tai skaityti, domiuosi jau treči metai. (Skauvilė/kaimas)

Irgi atradau hobį, programavimą, pradėjau forumuose lankytis, informacijos gavau ir pats pradėjau programuoti. (Skauvilė/kaimas)

Aš atsimenu mano vyro brolis, jis pradėjo nuo „sega mega“ tu visų, ir jį taip domino visa tai, ir jis kaip pradėjo, tai ji iki šiol vis dar domina, jis baiginėja magistratūrą informatikos. (Molėtai/bedrabiai2)

Tiems kas negali spaudos skaityti, labai patogiu internete ją skaityti. Aš dirbau Šniūrelių kaime, tai būdavo tik keli egzemplioriai spausdinti, tai kas pirmas atbėga, pasiima, namo parsineša ir rytoj turi atnešti, tai bėgdavom visi. O dabar nebereikia ir tų laikraščių, kas nori internete skaito žurnalus, spaudą, tai čia labai didelis plusas tikrai yra. (Radviliškis/nejgalūs)

Svarbu paminėti, kad finansiniai atsiskaitymai atliekami internetu yra vertinami nevienareikšmiškai. Didelė dalis senjorų ir kaimo gyventojų nors ir turėdami pakankamus įgūdžius daryti tai internetu iki šiol visus finansinius mokėjimus atlieka pašte ar banke. Racionalizuodami savo elgesį respondentai teigia, kad jiems tai yra paprasčiau ir patogiau dėl įpratimo. Praktiškai visi respondentai, kurie nesinaudoja internetine bankininkyste, sutinka, kad tai pigesnis ir laiką tausojantis mokėjimų būdas, tačiau dėl turimų baimių jie nedrįsta juo naudotis. Dauguma nesinaudojančių internetine bankininkyste išgyvena baimės susijusias su:

- asmeninių duomenų saugumu
- su neteisingai atliktu mokėjimu (nejvykdytu ar du kartus įvykdytu)
- nežinojimu kaip sekti ankstesnius mokėjimus

O kai mokate mokesčius internete čia, kaip su privatumu? Tai kai tų lankytojų nėra tai nieko baisaus... O jeigu ten daug žmonių būtų? Aš palauksiu kol praretės. Vis dėlto nesinori mokėti... Jeigu labai reikia, tai bibliotekininke leidžia ir savo pasinaudoti. . (Makniūnai/bedarbiai1)

Svarbu pastebėti, kad didelė dalis tų, kurie naudojami elektronine bankininkyste, pripažino taip pat išgyvenę panašias baimes praeityje. Ne maža dalis teigė, kad pagrindinis veiksnys, padėjęs jas įveikti buvo paskatinimas, gautas iš aplinkinių – vaikų, draugų, bendradarbių – kurie savo patirtimi ir patarimais įtikino, kad šios paslaugos yra saugios ir leidžia taupyti. Nemaža dalis tų, kurie pradėjo naudotis elektronine bankininkyste, po kurio laiko pradeda naudotis ir kitomis paslaugomis, kuriose yra reikalingos vienokios ar kitokios finansinės operacijos internete – pirkimai, pardavimai, nuoma.

Lizingu dukra pirkė per internetą, jai čia dabar paskutinė išmoka buvo, pirkė ji kompiuterinį stalą ir akvariumą kartu. Kodėl ji pirkė internetu? Ji dirbo, neturėjo laiko, tai užsisakė per internetą, nes ten toli reikėtų važiuoti į Klaipėdą. (Skaudivilė/ neįgalūs)

Man tik informaciją teko pasižiūrėti, nes labai brangu yra pirkti internetu, labai brangios prekės pateikiamos, naujos, o paskui ieškojau pigesnių variantų. (Skaudivilė/ neįgalūs)

Kita vertus baimė dėl asmeninių duomenų saugumo dažnai sulaiko norint paprašyti pagalbos svetimo žmogaus – šiuo atveju bibliotekininko ar labiau įgudusio lankytojo. Bibliotekininkas įtraukiamas į susipažinimo ir mokymosi naudotis šia paslauga procesą tik tuo atveju, jei jau yra nusistovėję geri tarpusavio santykiai. Nesant tokių santykių, būtų pravarti bibliotekoje viešai prieinama mokomoji medžiaga, kuri leistų savarankiškai susipažinti ir pabandyti atlikti mokėjimą. Ypač svarbu, kad tokia medžiaga įtrauktų tam tikrą paaiškinimą apie procesų saugumą, kuris savo ruožtu būtų patvirtintas skirtingų Lietuvos bankų atstovų. Nors medžiaga būtų skirta atlikti veiksmus skaitmeninėje erdvėje, veiksmų aprašymus būtų tikslinga paruošti ir spausdintu pavidalu, kadangi nemaža bibliotekos lankytojų dalis, kurie iki šiol vengia naudotis e-bankininkystės paslauga labiau linkę pasitikėti „spausdintu žodžiu“ ir nėra įgudę kompiuterio vartotojai.

Informacijos apie pomėgius ieškomas dažniausiai per paieškos sistemą Google įrašant raktinius žodžius ar frazes ir peržiūrint pirmuosius pasiūlytus puslapius.

Nors patys respondentai drovėjosi prisipažinti, kad lankosi pažinčių svetainėse ir dalyvauja pokalbių forumuose, iš gausiai pateiktų pavyzdžių apie „draugų“ patirtį, galima teigti, kad ši sritis jiems yra pakankamai svarbi. Tai ypač išryškėjo pokalbiuose su kaimiškų vietovių ir mažų miestelių respondентаis, kurie turi ribotas socialinio gyvenimo (taip pat ir naujų pažinčių „gyvai“ mezgimo) galimybes.

Sveikatos temos buvo aktualios daugiau moteriškai ir vyresnio amžiaus auditorijai. Galima manyti, kad tai viena iš esminių sričių, apie kurią ieškoma informacijos internete. Kita vertus didesnis dėmesys skiriamas pažintiniai šios temos sričiai – „apie vaistus“, „apie ligas“, o institucijų, dirbančių šioje srityje puslapiai yra lankomi retai. Tik keli respondentai žinojo apie galimybę registruotis pas gydytojus internetu. Ir net žinodami šią galimybę, mieliau renkasi registraciją telefonu, kaip „labiau patikimą“. Galima manyti, kad silpnas sveikatos priežiūros srityje dirbančių institucijų puslapių lankymas iš dalies nurodo į tai, kad jų puslapių turinys yra mažai patrauklus eiliniam vartotojui (ne specialistui) ir kad tų puslapių žinomumas yra gana žemas.

Aš manau, kad pas mus Molėtuose internetu ir nelabai prisiregistruosi. Nors informaciją apie daktarus gaunu iš interneto. (Molėtai/bedarbiai)

Bibliotekų paslaugų vartotojai sunkiai gali įvardinti, kokių paslaugų jiems trūksta bibliotekose. Jų nuomone, pakaktų jau esamas paslaugas teikti kokybiškai. Kaip pagrindinės bibliotekos paslaugos įvardijamos knygų kaupimas ir išdavimas, periodikos prenumerata. Kaip

papildomos paslaugos – galimybė nemokamai naudotis kompiuteriu ir internetu. Svarbu pastebėti, kad leidinių fondų komplektavimas suvokiamas lokaliai – knygos turi būti kaupiamos toje bibliotekoje, į kurią vartotojas vaikšto. Nedidelė dalis respondentų nurodė, kad žino ir naudojami galimybe užsisakyti leidinius iš kitų bibliotekų.

Palengvėjo informacijos ieškojimas, kol susirandi tinkamą knygą, o čia suvedi internete ir viskas. (Varėna/vaikai_AŠ)

Kaip papildomos paslaugos, kurių pageidauja nepatyrę kompiuterio vartotojai – edukavimas – konsultacijos, mokymas kaip naudotis viena ar kita programa, kompiuteriu bendrai. Patyrę vartotojai pageidavo daugiau priemonių (naujų kompiuterių, greito interneto). Dirbantys respondentai nurodė, kad norėtų ilgesnio bibliotekos darbo laiko, ar bent galimybės ilgesnį laiką joje naudotis kompiuteriu ir internetu.

Mažose bendruomenėse respondentai pageidavo, kad bibliotekoje būtų galima atlikti savo tiesioginius darbus. Tam tikra prasme jie įsivaizduoja biblioteką, kaip savotišką biurą savo privačioms ar visuomeninėms reikmėms tenkinti. Apibendrinant respondentų pageidavimus galima teigti, kad jie pageidauja jau esamų pasaulio materialinio atnaujinimo, rečiau užsimindami apie galimybes naudotis įvairiais resursais internete, mokytis savarankiškai.

Buhalterinė apskaita tiems, kurie turi savo darbą, nu pvz. kaip Elvyra, ji yra buhalterė, ji namie neturi kompiuterio, o nešasi kartais namo dokumentus tvarkyti, o jeigu būtų čia tai galėtų ateiti pasinaudoti. (Skautvilė/ neįgalūs)

Kad galėtum informaciją iš interneto ištrauktą į savo diską įsidėti. (Lazdijai/vaikai_E)

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

Dauguma respondentų nurodė, kad kompiuteriai ir internetas bibliotekose atsirado prieš 2-4 metus. Praktiškai nei vienas respondentas negalėjo išskirti iš savo bibliotekos lankytojų tokių, kurie turėtų specifinių poreikių ar interesų ir norėtų/galėtų juos tenkinti bibliotekoje esančioje viešo interneto prieigoje. Tikslingai prašomi suskirstyti lankytojus į grupes pagal interesų ar galimybių kriterijų, dauguma respondentų skirstė juos pagal amžių išskirdami tris grupes – vaikai, pensininkai ir kiti. Tik respondentai, turintys fizinę negalią išskyrė save kaip atskirą grupę, reikalingą pagalbos. Tačiau ir ši respondentų grupė specialius poreikius labiau suvokia kaip aprūpinimą specialiomis priemonėmis. Tikėtina, kad poreikį formuoja suvokta šios grupės finansinė situacija.

Kitose bibliotekose nėra programų akliems, nes aklių žmonių atsiranda vis daugiau ir gerai jei būtų kiekvienoje bibliotekoje ir akliems ir neįgaliems programų, galbūt negirdintiems taip pat. (Radviliškis/ neįgalūs)

Su tais stikliukais, tai kai dirbai abonemente, tai, kurie mėgsta, tai jie skaitydavo knygas, o su technologijom tai nelabai jie. O knygas skaitė. (Molėtai/ neįgalūs)

Pas mane kaimė biblioteka, tai mažai kas ir eina. Mažai pasirinkimo, technologijų mažai, neįgaliems nėra net užvažiuoti, tai aš todėl ir neinu. (Radviliškis/ neįgalūs)

Nei vienas respondentas negalėjo nurodyti tęstinių bibliotekos vykdomų veiksmų siekiant pritraukti lankytojus į biblioteką naudotis kompiuteriais ir internetu nemokamai. Dauguma respondentų prisiminė, kad tik atvežus kompiuterius į bibliotekas ir pajungus juos prie interneto, buvo vykdomi specialūs viešinimo veiksmai – renginiai bibliotekoje, atvirų durų dienos, spausdinami reklaminiai straipsniai vietos spaudoje. Tačiau šios veiklos nebuvo tęsiamos ar kartojamos. Vartotojų nuomone, tokių veiksmų tęstinumas yra netikslingas, nes,

pasak jų, visi, kurie norėjo sužinoti apie naujas paslaugas, tai padarė. Pripažindami faktą, kad kiekvienoje bendruomenėje yra gyventojų, kurie neturėdami namuose kompiuterio ir/ar interneto, nesilanko bibliotekoje ir nesinaudoja galimybe naudotis jais nemokamai, o ieško kitų vietų, kur galėtų tai daryti (draugai/kaimynai/vaikai) respondentai teigė, kad toks elgesys yra susijęs tik su neigiamomis pačių nesilankančiųjų nuostatomis ir jokie viešinimo veiksmai negali jų paskatinti ateiti į biblioteką. Taip pat dauguma respondentų pripažino, kad atvykęs į gyvenvietę asmuo sunkiai galėtų rasti nemokamo interneto prieigą –tektų teirautis, kur ji yra vietinių gyventojų, bet tai jis galėtų padaryti tik tuo atveju, jei apskritai žinotų apie tokių prieigų egzistavimą gyvenvietėje. Galima teigti, kad viešinimas yra reikalingas dviems santykinėms grupėms:

- vietos bendruomenei (tiek bibliotekos lankytojams, tiek ir joje nesilankantiems)
- išorės ar atsitikiniams vartotojams (pravažiuojantiems ar laikinai apsistojusiems gyvenvietėje)

Tai jeigu atvažiavo atostogauti, tai giminaičiai gal žino... (Makniūnai/bedarbiai1)

Paslaugų viešinimas išorės vartotojams iš dalies yra sunkiau įgyvendinamas vien bibliotekininko pastangomis, tam reikėtų gerai koordinuotų, tęstinių viešinimo projektų visos savivaldybės/ apskrities/šalies mastu.

Paslaugų viešinimas vietos vartotojams yra bibliotekos administracijos galimybių ribose. Kita vertus tęstinis paslaugos viešinimas reikalauja nuolatinio paslaugos atnaujinimo ar specialių veiksmų organizavimo, kuriems ne visi bibliotekininkai turi pakankamai kompetencijų. Tikėtina, kad informavimo kanalai naudoti informuojant apie naujos paslaugos atsiradimą – straipsniai vietos žiniasklaidoje, skelbimai gyvenvietėse, proginiai renginiai – būtų iš dalies veiksmingi paskatinant naujus lankytojus ateiti į biblioteką. Naujų, nesinaudojančių kompiuteriu ir internetu, lankytojų išlaikymas reikalautų specialių priemonių, kurios reikalautų tam tikro bibliotekininkų įsitraukimo ir įgūdžių. Naujų, įgudusių vartotojų išlaikymui būtų reikalinga daugiau techninių galimybių ir priemonių, bei tam tikrų apribojimų, dabar egzistuojančių nemokamų kompiuterio ir interneto vartotojams, sušvelninimo.

Kad būtų galima kaip Danijoje bibliotekoje yra, galima muziką išsinuomoti ir parsinešti. Nemokamai. (Tauragė/bedarbiai)

Galėtų biblioteka organizuoti seminarus, paskaitas, būtų labai įdomu ateiti, manau, kad atsirastų daug norinčių. Kalbų mokymo kursai galėtų būti. Dabar konkrečiai nežinau ar atrasčiau tam laiko, nes jei konkrečiai nustatytos valandos tai tu gali tikrai neturėti laiko, individualus mokymasis yra alternatyva. Galėtų būti kompiuterių kursai, darbu, kam naudoti Internetą, kompiuterių kursams visi važinėja dabar į Tauragę. (Skaudivilė/kaimas)

Galbūt svarbu parodyti, kad labai daug laiko sutaupo. Galėtų organizuoti kažkokias pažintis dienas (Skaudivilė/kaimo)

Ten buvo daug bibliotekininkų ir man asmeniškai ten nesinori sugrįžti, vien dėl to, kad ten kažkoks blogas požiūris buvo. (Radviliškis/ neįgalūs)

Kursai vyresniems žmonėms, tai jiems tai būtų komfortiškesnė situacija ateiti ir pradėti mokytis.

Internetu kartais darau tokias savo apklausas, kokia nuomonė tokia ar kitokia tema. Tada analizuoju išvadas kokie žmonės yra ir kokia yra jų nuomonė ta tema ir kokių yra daugiausia. (Radviliškis/ neįgalūs)

Labai sunku prisikviesti, iš šimto narių ateina dvidešimt, kaimuose nėra galimybių, sunkus susisiekimasis, sunku žmonėms atvykti į centrą, nėra galimybių susisiekti patogiai, kas gyvena toli nuo miesto. Susisiekimasis problema. (Radviliškis/ neįgalūs)

Žaislotekos nėra bet visai galėtų būti. Tada gali eiti dirbti su vaiku. Kol tu dirbsi, vaikas galės pažaisti. (Molėtai/bedarbiai)

Šitas kambariukas pritraukia mažus vaikus labai. Naujesnės knygos pritraukia mūsų bendraamžius. O pensininkus pritraukia žurnalai. (Varėna/vaikai_AS)

Skaityti tai mes seniai mokam, bet kompiuteriais naudotis tai dar nemokėjom, o paskui labai susidomėjom. Aš neturiu poreikių kompiuteriams, čia tik įdomumas, nei mano užsieny giminių yra, bet be knygų negaliu. (Molėtai/pensininkai)

Pagal skelbimus net į masinius renginius neina, nes į mokyklas dar skambina biblioteka asmeniškai ir kviečia tuos žmones, nes skelbimai tai numoja ranka ir... (Molėtai/ neįgalūs)

Nelabai daug ir lanko, visur tie patys eina, bibliotekininkės labai stengiasi, mergaitės padaro, surenka, nors ir kabo skelbimai ir laikraščiuose, bet neina. (Molėtai/pensininkai)

Kokiomis sritimis galima sudominti? *Pasodinti ir pasakyti, pasieškok darbo, jei turi, kad dar geresnį susirastų. Automobilius parodyti. Nauji įstatymo būdai, profesinis tobulėjimas. Vyrams automobilius ir gražias moteris internete tik parodyk. Parodyti kaip žmonės gali lavinti savo interesus. (Dubingiai/kaimo)*

Šiuo metu egzistuojančių mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti yra nedaug ir jie daugiau formalaus pobūdžio:

- Vaikams pagal galimybę yra skiriamos atskiros patalpos, tačiau tose patalpose neretai statomi prastesni kompiuteriai vadovaujantis nuostata, kad jie vis tiek viską sulaužys. Taip pat vaikams leidžiama daugiau laiko praleisti prie kompiuterio, nei tai numato taisyklės.

Nežinau ar turi jau, bet pas mus tai, mes tų mažesnių nelabai leidžiame, nes jie taip mums pridaro, kad paskui sunku. Vaikų skyriuje jie daugiausiai.

Tai negauna vaikai kompiuterių?

Gauna, bet ką su jais daryti, duok žaidimus, tai nusodina tuos kompiuterius jie, ir vakare jie nei įsijungia, nei išsijungia. Tie kompiuteriai tai labai seni.

O apskritai, ar galima sėdėti pas jus kiek nori?

Žinau, kad praktiškai kaip čia teoriškai negalima, bet praktiškai būna, nes kai nėra žmonių, tai užmiršti, nes turime programą tą kompiuterinę, ir užregistruoja į kompiuterį ir pažiūri, jog jau 2 valandas su kažkiek sėdi ir šitas vaikas, tai ką, tada jau... ypatingai tie maži, tada paprašai eiti laukan, nes geras oras ir t.t. Tai po 10 tikrai grįžta. (miestas/konfidencialumo tikslais neatskleidžiamas)

Ar bibliotekininkai su jumis bendrauja? *Kai paklausi knygos kokios, tai padeda. Kai atneši knygas klausia ar neimsi daugiau knygų. Aprėkia kai triukšmauji. Prie kompiuteriu dažniausiai triukšmaujam. (miestas/konfidencialumo tikslais neatskleidžiamas)*

- Žmonėms su fizine negalia renovuotose patalpose padaromi specialūs privažiavimai (laikantis privalomo reikalavimo renovuojant ar statant visuomeninės paskirties pastatus), viešai naudojami kompiuteriai statomi pirmame aukšte.
- Bedarbiams kai kuriose bibliotekose specialiuose stenduose pateikiama medžiaga gaunama iš darbo biržos, pateikiami internetiniai puslapių, kuriuose talpinami darbo skelbimai, adresai.
- Pensininkams daugiau nei kitiems vartotojams padedam individualiai, ieškant informacijos internete, tačiau neretai bibliotekininkai tiesiog atlieka jiems pateiktą užduotį, užuot mokę vartotoją daryti tai savarankiškai.

Jokios tęstinės priemonės pritraukti sunkiai prieinamas vartotojų grupes pačių šių grupių vartotojų pastebėtos ar išskirtos nebuvo.

Bibliotekos vaidmuo propaguojant informacines technologijas, šiuo atveju kompiuterius ir internetą suvokiamas kaip naujų vartotojų pritraukimas ir esamų išlaikymas. Nei vienas tyrimo dalyvis neužsiminė apie galimybę sužinoti apie naujausias informacines technologijas ar jų naudojimo galimybes bibliotekoje. Galima manyti, kad biblioteka nėra laikoma patikimu informacijos šaltiniu šioje srityje.

Esamus vartotojus viešo interneto prieigose išlaikyti siūloma didesniu kiekiu kompiuterių. Taip tikimasi prailginti laiko, vieno vartotojo praleisto prie kompiuterio bibliotekoje, trukmę, kadangi dabar, pasak lankytojų, esant daugiau norinčių bibliotekininkas riboja vieno lankytojo darbo prie kompiuterio laiką iki 0,5-1 valandos.

Papildomos vietos reikėtų kompiuteriams, daugiau kompiuterių reiktų, dabar du tik yra, vieną valandą jie atsėdi ir laukia, tie kurie savo turi tai neina, bet tie kurie namuose neturi vaikai tai eina. (Skaudivilė/neįgalūs)

Daugumoje bibliotekų viešosios interneto prieigos dirba tiek pat, kiek pati biblioteka. Šiuo atveju nemaža dalis respondentų, kurie dirba, neturi galimybės naudotis viešosios interneto prieigos teikiamomis galimybėmis ir yra prarandami kaip potencialūs lankytojai.

Taip, aš pati jei man ko nors reiktų ir žinočiau, kad dirba iki 8h. Galbūt padaugėtų, ateitų tie gyventojai kurie dabar nespėja. Turėtų tada vėliau pradėti. Iš ryto mažiau ateina, po pietų jau laisvo laiko daugiau yra. Vakare tai daugiau čia susirinkdavo, atsimenu Račkauskai dirbdavo, tai jie pastoviai čia vakarais sėdėdavo, nu ką sėdėdavo iki pusės 9h. Būtų nepatogu pačioms bibliotekininkėms. (Skaudivilė/kaimas)

Visų tyrime dalyvavusių lankytojų grupių atstovai pripažino, kad didžiąją dalį kompiuterių vartotojų bibliotekoje sudaro jos nuolatiniai lankytojai, o nauji ateina labai retai ir dažniausiai atvedami kitų lankytojų. Mažiausiai bibliotekoje kompiuteriais naudojasi asmenys atvykę iš kitų vietovių. Esamas lankomumas, tyrimo dalyvių nuomone, yra sąlygotas šiuo metu turimo kompiuterių skaičiaus. Mažesnę dalis tyrimo dalyvių, daugiau jaunesnio amžiaus, nurodė, kad kompiuterių būklė (dažnai jie seni), interneto greitis (dažnai lėtesnis, nei namie), ribotas kompiuterinių programų kiekis taip pat sąlygoja vartotojų skaičiaus mažėjimą bibliotekoje. Taip pat svarbu pastebėti, kad ribotas išorinių informavimo priemonių/ ženklų apie vietą, kur yra nemokamo interneto prieiga, nesąlygoja atvykusiųjų iš kitų vietovių lankymąsi jose.

Kaip potencialūs nauji kompiuterių ir interneto bibliotekose vartotojai matomi tie, kurie neturi galimybės išmokti jais naudotis savo aplinkoje. Pirmiausiai matomi vyresnio amžiaus asmenys, šiuo metu ateinantys į biblioteką skaityti spaudos ir knygų, tačiau nesinaudojantys kompiuteriu. Šią grupę kaip potencialią nurodo visi tyrime dalyvavusių grupių atstovai, tačiau vertinama ji priešaringai. Bibliotekininkai bei suaugę darbingo amžiaus tyrimo dalyviai mano, kad senjorai nenori mokytis naujų dalykų ir vengia kompiuterių. Tačiau patys senjorai yra kitos nuomonės. Respondentai pensininkai nurodė palankią interneto įtaką jų socializacijos, savivertės procesų raidai. Nors jaunesnių amžiaus grupių atstovai ir bibliotekininkai išskyrė senjorus kaip pačią pasyviausią viešųjų interneto prieigų vartotojų grupę, kuri esą labiau linkusi skaityti popierinius spaudinius, patys senjorai nurodė, kad jiems yra įdomios naujovės. Kita vertus tikėtina, kad priemonės, skirtos pritraukti lankytojus į viešuosius prieigos taškus yra skirtos kitoms tikslinėms grupėms ir senjorams nėra priimtinos.

Daug reikia įsiminti – atmintį lavina. Ir rankoms gerai – pelę valdyti reikia ranką lavinti. (Molėtai/pensininkai)

Psichologiškai senas žmogus geriau jaučiais, ne toks vienišas, atsilikęs. Savimi daugiau pasikliauna (Molėtai/pensininkai)

Ir kursus specialiai vyresniems organizuoja. Lig ir nedrąsiai, bet ateina ir sako va gal parodykite, aš noriu. (Daugai/kaimo)

Jaunesnės moterys už mus nemoka žinutės išsiųsti net ir nenori išmokti. 20 metų už mane jaunesnė yra ir nemoka, sako, ai kam čia galvą sukti. Tai sakau, nenusisuksi gi galvos nuo pečių. Taigi jei išmoksi tai sau nauda ir įdomiau, ir pigiau. (Molėtai/pensininkai)

Man tai atvirkščiai buvo – nuo knygų prie kompiuterio perėjau. Aš irgi nuo knygų prie kompiuterio perėjau. (Molėtai/pensininkai)

Senjorai teigia, kad mielai mokytoji naudotis kompiuteriu ir internetu. Jiems priimtinesnis individualus mokymasis, todėl neretai jie mokosi su vaikais ar anūkais. Specialių kursų lankymas jiems neretai kelia psichologinę įtampą, nes jie jaučia diskomfortą dėl neatitikimo tarp tikrovės (pradedančio pažinti plačiai paplitusią sritį) ir norimo socialinio vaidmens (eksperto dėl amžius ir patirties). Taip pat dėl objektyvių priežasčių – reikalingo ilgesnio laiko medžiagai įsisavinti, silpnesnių motorinių įgūdžių ir pan.

Visi respondentai (ne tik senjorai), kurie neturi kompiuterio ir interneto naudojimo įgūdžių, ar turi juos labai silpnus nurodė, kad galimybė gauti individualią konsultaciją bibliotekoje yra labai svarbi ir tai yra viena iš priežasčių, dėl kurios jie ateina į viešos prieigos tašką. Šiuo atveju ypač svarbus kompiuterio ir interneto demitologizavimas, kurį atlieka bibliotekininkas supaprastinamas mokymosi procesą iki praktinių pavyzdžių parinktų pagal konkretų vartotojo poreikį (rasti informaciją apie kompensacijas už pasėlius, paskaityti laikraščius, parašyti laišką).

Žmogus ateina ir prisėda prie to kompiuterio, paaiškina, o ne kaip prašytojas, kad gal kas man gali padėti. (Tauragė/bedarbiai)

Namie galima, bet biblioteka pačią pradžią išmokina, pamokina, čia ateini ir parodo, laišką parašai ir kažkur ten pradingsta pusė ir tada vėl iš naujo, o čia gi viską parodo. (Molėtai/pensininkai)

Reikėtų, kad jei ateini ir nieko nemoki prie kompiuterio, kad kas pamokytų. Labai svarbu, kad žmogus ateidamas čia žinotų, kad suras pagalbą. (Molėtai/pensininkai)

*Jaunimas labiau mokyklose išmoksta, o mes ta karta kur kaip į stebuklą žiūrim. (Molėtai/pensininkai)
Senukai sako kad nebereikia jiems mokytis, bet kažkodėl tai mobiliukais tai išmoksta. (Tauragė/bedarbiai)*

5. RODIKLIS [Pagerėjęs] bibliotekų atstovavimas

5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis

Didžioji dalis visų tyrime dalyvavusių respondentų su biblioteka dažniausiai siejo spausdintos informacijos (knygos, enciklopedijos, periodinė spauda) kaupimą bei galimybe ją naudotis (skaityti bibliotekoje, neštis namo ir pan.) Tik vaikams biblioteka dažniau asocijavosi su kompiuteriais ir internetu. Asociacijos tiesiogiai susijusios su tomis paslaugomis bibliotekoje, kuriomis atitinkamos grupės joje dažniausiai ir ilgiausiai naudojasi. Suaugusieji, turėdami patirties lankytis bibliotekoje dar iki to laiko, kai joje atsirado viešai prieinami kompiuteriai, apibendrinami savo patirtį pirmiausiai sieja žodį „biblioteka“ su knyga. Vaikai šiuo metu intensyviai lankantys biblioteką ir joje daugiau laiko praleidžiantys prie kompiuterių internete, žodį „biblioteka“ sieja pirmiausiai su kompiuteriais ir internetu. Biblioteka yra suvokiama pirmiausiai kaip skaitymo, skaitytojų erdvė. Visos kitos veiklos vertinamos kaip pridėtinės, pagalbinės.

Su biblioteka siejamos šiuolaikinės informacinės technologijos – kompiuteris, internetas. Dauguma respondentų pripažino, kad jų atsiradimas bibliotekoje labai stipriai pakeitė bibliotekos įvaizdį ir suvokimą bendruomenėje į teigiamą pusę. Buvo išskiriami du kiekybiniai veiksniai nurodantys pokytį:

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

Taip pat galima išskirti ir tam tikrus kokybinius pokyčius, kuriuos įtakojo viešai prieinamų kompiuterio ir interneto atsiradimas bibliotekoje:

- socialiai pažeidžiamos visuomenės grupės (neįgalieji, vaikai iš sunkios socialinės aplinkos ir pan.) įgijo galimybę naudotis naujomis informacijos paieškos, komunikacijos priemonėmis ir turi galimybę įgyti reikšmingų socialinių įgudžių, pagerėjo jų užimtumas.
- Bibliotekų bendruomenių socialinis ir kultūrinis gyvenimas tapo kiek įvairesnis ir intensyvesnis.
- Bibliotekų bendruomenių nariai įgijo galimybę efektyviau spręsti su finansiniais mokėjimais ar informacijos paieška susijusius klausimus, įgijo galimybę informaciją gauti greitesniu ir pigesniu būdu.

Svarbu pastebėti, kad įgytos galimybės nėra pilnai realizuojamos nei vienoje tyrimo išskirtoje tikslinėje grupėje.

Aš nežinau, kaip pasakyti, juk yra vaikų kurie gal kažkokių ir galimybių neturi. O man tai geriau tegul jis sėdi bibliotekoje negu kažkur gatvėje. (Molėtai/bedarbiai1)

Reikalinga, nes vaikai auga, jaunimas auga, pvz. yra senesni žmonės, bet ir jiems reikia. Jaunesniems tai siekiams, o vyresniems informacijos.

Bet jaunesni juk vaikšto į mokyklą? Bet mokyklose vasara nieko nėra. (Molėtai/bedarbiai)

Na būna, kad ir susiskambinam ir ateinam čia, na čia mes ir arbatos išgeriam ir pasėdim. (Daugai/kaimas)

Labai kažkaip taip yra, kad kyla žmogui koks nors klausimas iškart skambini į biblioteką. Nors ir telefonu tikiesi patarimo kažkokio. (Daugai/kaimas)

Jei nebūtų visai mirtų miestelis. Vyksta renginiai. Pati bibliotekininkė veda paskaitas. Vaikai susirenka bibliotekoje. Čia toks miestelis, kad jei bibliotekos nebūtų tai nieko kito ir nebūtų, čia didesnis kultūros židinytis yra. (Dubingiai/kaimas)

Čia bendrauji kaip lygis su lygiu, viršininko čia nėra, čia visi vienodi. Gali ginčytis ir pasikalbėti, juk tai yra svarbu. (Konstantinava/pensininkai)

Na vaikam padaryta, netrukdo vaikai, labai gerai, ten trečiame aukšte vaikai netrukdo. Ir noriai eina vaikai, o šiaip stovėtų prie šono. (Varėna/bedarbiai)

Na užsiregistruoji ir taip iki pusvalandžio. Vaikam vis vien namo reikia, tai juos tėvai pasiima. Jie pabūna, o paskui išsibarsto. (Makniūnai/bedrabiai1)

Nedidelė dalis respondentų bibliotekos veiklą vertino kritiškai. Visi kritiniai vertinimai vienaip ar kaip susiję su bibliotekininko darbu. Keli miestuose gyvenantys respondentai nurodė, kad lyginant su ankstesniais bibliotekininkais, dabartiniai mažiau stengiasi bendrauti su lankytojais ir skatinti naudotis juos įvairiomis bibliotekoje esančiomis paslaugomis. Šiuo atveju bibliotekininkas yra matomas kaip formaliai atliekantis savo pareigas darbuotojas, kuris nededa pastangų pritraukti naujus ir išlaikyti esamus lankytojus. Taip pat respondentai vaikai nurodė, kad jų tėvai nėra patenkinti, kad jie praleidžia daug laiko bibliotekose prie kompiuterio. Šiuo atveju bibliotekininkui iš dalies yra priskiriama pareiga prižiūrėti vaikus ir rūpintis jų laisvalaikiu. Verta pastebėti, kad nors visose bibliotekose formaliai egzistuoja taisyklės reglamentuojančios darbo prie kompiuterio trukmę, jų griežtai laikomasi tik tuomet, kai pageidaujančiųjų naudotis kompiuteriu yra daugiau nei kompiuterių. Jei laisvų kompiuterių yra, bibliotekininkai neretai leidžia vaikams pasėdėti prie jų ilgiau.

Gana kukliai vertinama yra. Aš atsimenu nuo vaikystės biblioteka, tai buvo kaimo biblioteka. Tai kažkas gero: mes kai buvome vaikai,ėjome į biblioteką rankdarbių daryti, nes buvo labai faina bibliotekininkė. Man tai buvo nežinau... kažkas nuostabaus. Ta bibliotekininkė tuo pačiu parekomenduodavo kažkokias naujas knygas. Man tada labai patikdavo. (Molėtai/bedarbiai)

Jie nieko nesako, kad einu į biblioteką, bet kad ten sėdžiu prie kompiuterio, tai nelabai patinka. (Makniūnai/vaikai_E)

Vieną kartą per atostogas buvo pas mane draugas atvažiavęs, ir pirmadienis buvo kai biblioteka nedirba, tai grįžom, o jam močiutė sako "tai gal išvijo, kad taip greitai parėjot?" (Makniūnai/vaikai_E)

Apibendrinant respondentų pasisakymus galima teigti, kad bibliotekos erdvėje egzistuoja tam tikra priešprieša tarp knygų skaitytojų ir interneto vartotojų. Ne visose bibliotekose yra techninės galimybės atskirti šiuos vartotojus, todėl kaip šios grupės yra integruojamos ir užimamos bendroje erdvėje didžia dalimis priklauso nuo bibliotekininko.

Praktiškai nei vienas respondentas negalėjo nurodyti ar išskirti visuomenės grupių, prastai vertinančių biblioteką. Kai kurie respondentai išskyrė grupes abejingų bibliotekai ir jos veiklai žmonių, tačiau ir jie buvo apibūdinami kaip labiau turintys neutralią, nei neigiamą nuomonę apie biblioteką. Neutraliai vertinančiais bibliotekos veiklą respondentai laiko asmenis, kurie nesilanko bibliotekoje ir „neskaito knygų“. Netiesiogiai šie žmonės yra vertinami neigiamai. Jie laikomi arba labai atsiribojusiais nuo bendruomenės ir neturinčiais laiko arba asocialiais, arba neišprususiais.

Knygų skaitymas suvokiamas kaip savaime suprantamas, ir visiems privalomas dalykas. Jei asmuo neskaito knygų, jis vertinamas kaip pažeidžiantis ar neatitinkantis tam tikrų nerašytų bendruomenės ar visuomenės taisyklių, reikalavimų. Respondentų sąmonėje „neskaityti knygų“ yra laikoma blogo tono, neišprusimo ženklu. Net tie respondentai, kurie prisipažįsta, kad neskaito knygų ar skaito jas tik priversti aplinkybių, pripažindami šį faktą jautėsi nesmagiai, tarsi drovėdamiesi tokio savo pasirinkimo. Pasiekimai ar gebėjimai knygų skaitymo srityje yra vertinami visuotinai, neskirstant *skaitytojų* pagal amžių ar kitus socialinius demografinius kriterijus. Knygų skaitymas yra suvokiamas kaip savaiminė vertybė, kuri privaloma asmeniui laikančiam save pilnaverte asmenybe. Tokios nuomonės laikomasi visose tyrime dalyvavusiose tikslinėse grupėse. Gebėjimas naudotis kompiuteriu ar internetu

kaip privaloma visuotinė vertybė nesuvokiamas net tose grupėse, kurios turi pakankamus jų vartojimo įgūdžius. Nemokėti naudotis kompiuteriu ir internetu nėra laikoma bendrine negerove, o tik prastu asmeniniu sprendimu. Retas respondentas lygino savo gebėjimus naudotis kompiuteriu ir internetu su kitų amžiaus grupių atstovais. Gebėjimai naudotis kompiuteriu ir internetu yra vertinami pagal savo amžiaus ir socialinės grupės gebėjimų vidurkį. Tokios visuomenės nuostatos iš dalies formuoja ir poreikį (ar jo nebuvimą) mokytis naudoti kompiuterį ir internetą. Jei knygų skaitymas suvokiamas kaip visuotinis reiškinys ir privalomas visiems, tai kompiuterio ir interneto naudojimas privalomas tik tiems, kurie tiesiogiai naudoja juos darbinėje veikloje (kurią patys pasirinko) ar mokykliniame amžiuje kaip bet koks mokymasis (mokymasis tiesiog laikomas savaime suprantamu). Galima manyti, kad tokio reiškinio kaip suaugusiųjų mokymasis nepakankamas populiarumas ir neįsisąmoninta nauda taip pat turi įtakos tam, kad vyresnėse amžiaus grupėse ar bendruomenėse su glaudžiais tarpasmeniniais ryšiais, kurie suponuoja ir tam tikrą visų individo veiklų monitoringą ir vertinimą lyginant su vertintojo patirtimi, naujų lankytojų ir kompiuterio vartotojų bibliotekos geba pritraukti mažiau ir įprastai naudojamos priemonės šių grupių nepaveikia. Suaugusiųjų mokymasis nėra visuotinai pripažinta vertybė, o vidutiniam vartotojui siūlomi mokymosi moduliai neretai pateikiami kaip sukurti asmeniui, kuriam mokymosi procesas yra savaime suprantamas ir priimtinas. Šiuo atveju bibliotekininko vaidmuo inicijuojant suaugusiųjų mokymąsi (taip pat ir mokymąsi naudotis kompiuteriu ir internetu) galėtų būti suaugusiųjų mokymosi kaip vertybės propagavimas.

Šalia šios (*neskaitančiųjų*) grupės gali būti išskirta dar viena – buvusių bibliotekos lankytojų, kurie jau įsigijo nuosavus kompiuterį ir internetą. Ši grupė suvokiama kaip tam tikras produktyvios bibliotekos veiklos rezultatas, kuomet galimybė susipažinti su kompiuterio ir interneto teikiamomis galimybėmis bibliotekoje paskatino mokytis jais naudotis, o vėliau ir įsigyti bei naudoti kasdienėje veikloje. Ši grupė iš dalies priskiriama prie bibliotekos lankytojų, nes dalis jų vis dar lankosi bibliotekoje skaitymo tikslais, o dalis yra potencialūs įvairių renginių rėmėjai dėl aktyvios ir sėkmingos darbinės veiklos.

Bibliotekos vaidmuo bendruomenei dažniausiai yra vertinamas pozityviai, tačiau jos įtaka labiau jaučiama kaimo vietovėse, kur jos funkcijos išplėstos ir į kitas kultūrinės veiklos sritis. Kaimiškose vietovėse bibliotekos veikla vertinama ypač teigiamai. Tačiau tokio vertinimo priežastimi reikėtų laikyti alternatyvų kultūrinei veiklai nebuvimą, o ne nepriekaištingą bibliotekos veiklą ar platų paslaugų spektrą. Reikia pabrėžti, kad dauguma respondentų tiek mieste, tiek kaime, nurodė, jog bibliotekos lankytojų skaičius bei aktyvumas bibliotekoje padidėjo po to, kai atsirado pirmieji viešai prieinami kompiuteriai ir internetas.

Bibliotekininkams lengviau dirbti, o čia atsisėstum ir lauktum kol koks žmogus ateis. Papildomas traukos objektas kompiuteris. (Skaudivilė/nejgalieji)

Jauni žmonės kai kurie nebeskaito jau knygų, nebeįdomu. Bibliotekoje atsiranda daugybė jaunų žmonių vien dėl to, kad yra internetas. Galimybė vaikams ir jauniems naudotis biblioteka, internetu, o anksčiau vien seni lankydavosi. Dabar jaunimo pilna. (Radviliškis/nejgalieji)

Keliose kaimiškose gyvenvietėse, dalyvavusiose tyrime, bibliotekos ar greta esančiose patalpose yra įsikūrę bendruomenių centrai. Bendruomenės organizacijos rašydamos projektus yra gavusios kompiuterių kaip paramą bendruomenės veiklai. Šie kompiuteriai stovi greta bibliotekoms priklausančių kompiuterių, dalis jų yra pajungti prie interneto ir atėję vartotojai neretai naudojasi ir jais. Vartotojai, nors ir žino, iš kur gautas kiekvienas kompiuteris, laiko juos praktiškai lygiaverčiais vartojimo prasme.

Vertindami bibliotekininkų kompetenciją IT srityje, kuri nemaža dalimi lemia bendrą bibliotekos kaip institucijos vertinimą, respondentai išsakė skirtingas nuomones vadovaudamiesi savo asmenine patirtimi.

Respondentai, turintys vidutinius ir aukštesnius gebėjimus naudotis kompiuteriu ir internetu, bibliotekininkų gebėjimus ir kompetenciją padėti situacijose, kuomet vienas iš jų sugenda, vertina kritiškai ir labiau neigiamai. Didžioji dalis tokių respondentų gedimo atvejais iš viso nesikreipia pagalbos į bibliotekininką ar tiesiog informuoja jį, kad reikia iškviešti profesionalą (jei toks yra).

Na nesakau, man toli iki jų, bet... Na reikia visiems mokytis. (Jonava/ neįgalūs)

Jei pačios nėra susidūrusios, tai ir nežinotų, tas pats būtų kas klausti manęs ar tavęs. (Skaudivilė/ neįgalūs)

Aš manau, kad darbuotojus dar reikia mokyti. O ypač dabar su nauju World'u bus vargas, tai reikia mokyti. (Daugai/kaimas)

Yra dabar tos formos dėl avarių, kur gali išsitraukti iš interneto, bet ar bibliotekininkė sugebėtų paaiškinti kaip jas užpildyti tai abejoju. Ten specifiniai dalykai, tai negalėtų padėti jei nebūtų patys susidūrę. (Daugai/kaimas)

Jie turi tik pagrindus kaip naudotis kompiuteriu, jei patys dirba, tai lavinasi ir sužino. Tai asmeninis darbuotojų reikalas. Gavo pačius pagrindus, išmoko naudotis kompiuteriu ir viskas. (Skaudivilė/kaimas)

Bibliotekininkams reikėtų išmokti kompiuteriais dirbti. Dabar, kai internetas įgavo didesnę reikšmę, bibliotekininkai nebegali paaiškinti. Kartais daugiau už bibliotekininką žinai, nors jis turėtų daugiau žinoti. (Skaudivilė/kaimas)

Virusų nemokėtų ištrinti, yra antivirusinė, meistrą pasikviestų. Skype neatsiųstų. Ir jei puslapij kurtum, tai padėti negalėtų. (Tytuvėnai/vaikai_AS)

Neprašėm jų nes nežinojom ar jos mokės, nenorėjom be reikalo trukdyti. Nenorėjom klausti. Jos nebūtų žinojusios atsakymų. Žaidimų puslapių jos nežinotų. Pats viską bandai ir pavyksta, jei ne tai eini pas draugus. Nejauku klausti bibliotekininkų. (Lazdijai/vaikai_E)

Dabar kai tobulėja ta informacija, tai reikia kad bibliotekininkai daugiau sužinotų apie naujas programas ir galimybes, naujoves, kad paaiškintų kiekvieną. (Makniūnai/bedarbiai2)

Į informatikos mokytoją kreiptųsi, čia vienintelis toks yra kur mes visi kreipiamės. Dėl interneto skambiname į centrą, patys. Patys tvarkome, perkrauname. Vedėja skambina, atvažiuoja ir sutvarko, bet kol atvažiuoja tas meistras po trijų dienų. Kai neveikia nei kompiuteris, nei internetas, tai išeinam ir viskas. (Skaudivilė/kaimas)

Respondentai neturintys gebėjimų naudotis kompiuteriu ir internetu, arba turintys juos menkus, bibliotekininkų gebėjimus ir kompetenciją padėti situacijose, kuomet vienas iš jų sugenda, vertina teigiamai. Dažniausios problemos, su kuriomis susiduria tokie vartojai gali būti suskirstytos į :

- technines (įrangos gedimas)
- dalykines (nemoka atlikti tam tikrų veiksmų – kopijuoti, spausdinti, perkelti į laikmeną, parašyti laišką)
- informacijos paieškos (nesupranta proceso, nežino adresų)

Nemaža dalis neįgudusių respondentų tikisi iš bibliotekininko sužinoti apie naujoves IT srityje.

Ar laiškas koks, ar iš kur gaunu informacijos ir man reikia informacijos nukopijuoti, tai aš vis pamirštu. (Jonava/ neįgalūs)

Na pvz. kai rašai, ir reikia valandas rašyti. Ir kaip tuos nuliukus padaryti aukštai, ir kaip bibliotekininke? Nežinau sako, tada ateina dukra ir pakonsultuoja. (Makniūnai/ neįgalūs)

Čia pirmiausiai išmokau kaip Word tekstus rašyti, kaip įsirašyti į diskelį, kaip iš diskelio į spausdintuvą perkelti, paskui kaip susirasti per Desktop ten tuos visokius, paieškoje. Kaip vaizdą į diskelį įsirašyti ir kaip jį nusiųsti draugui. (Jonava/ neįgalūs)

O aš išmokau susirasti ko man reikia, failus, įsirašyti, kompaktą įdedi ir kaip įrašyti. moku kaip pasiimti ir prisegti prie laiško ką nors, yra tarkim kelios nuotraukos, tai seniau nežinojau kaip apsižiūrėti, nes atsidarai paštu tai ir nematai. (Jonava/ neįgalūs)

Man teko, reikėjo iš interneto medžiagą nusiųsti kitam žmogui, bet viena moteris nemokėjo, ji neprisiminė kaip tai daroma, o tada priėjo kita, įrašė į paštą ir aš tada turėjau nusiųsti. Aš radau informaciją, bet nemokėjau iš pradžių į kompiuterį įrašyti ir tada išsiųsti. Aš nemoku įrašyti ir bibliotekininkas nemokėjo įrašyti. (Radviliškis/ neįgalūs)

Ko reikia, tai paklausi ir parodo, jos daugiau už mus žino. (Molėtai/pensininkai)

Klausti, nebijom. Mes žinom tikrai, kad neatstums. (Molėtai/pensininkai)

Na man patogiau kai žmogus yra, kaip bibliotekininkė, nes ji savaip aiškina, o artimas žmogus visai kitaip bendrauja. Be to sesė per Skype iš kito miesto, o bibliotekininkė šali. (Molėtai/bedarbiai)

Jei reiktų pagalbos, prašyčiau bibliotekininkės, ne vaiko. Vaikas nežinau, yra ir mokslas ir užsiėmęs, o jai tai darbas, tai tegu ir dirba. (Makniūnai/bedarbiai2)

Na būna kai tekstą rašai, ir reikia siųsti, tai eini pas bibliotekininkę ir prašai pagalbos, kad ji parengtų ten laišką ar adresą parašytų gerai. (Makniūnai/bedarbiai1)

Na kai atsineši savo diską ir reikia nuotraukas perkelti, tai dėl to dar pagalbos reikia kartais. Skelbimus prašiau, kad padėtų man įvesti parduodant daiktą.

Jei ateinu ir aš staigiai nežinau kaip naudotis tuo kompiuteriu, kai norėjau anglų kalbos kursus susirasti, nerandu, o kaip tik Modesta dirbo, sakau, nervuojuos jau, tai ji sako per tą pažiūrėk, google, nu ir pažiūrėjau, sklaidau ten, nieko nerandu, bet ji man sako tu ten pažiūrėk. (Makniūnai/ neįgalūs).

5B. [Išplėsta] bibliotekų misija ir kompetencijos sritys

Bibliotekos misijos ir kompetencijos suvokimas kaimo ir miesto gyvenvietėse skiriasi. Mieste biblioteka suvokiama daugiau funkciškai – kaip vieta, kurioje yra galimybė užsiimti apibrėžtu spektru veiklų. Bibliotekoje nesiūlomos veiklos ar paslaugos yra atliekamos ir gaunamos kitose vietose. Kaime biblioteka suvokiama kaip vienintelis ar pats aktyviausias kultūrinės ir visuomeninės veiklos taškas. Šiuo atveju prie pagrindinių bibliotekos funkcijų yra priskiriamos tokios, kurios mieste yra laikomos tik pagalbinėmis, įvairinančiomis jos veiklą. Kaimo vietovėse biblioteka dažnai atstoja ir klubą, ir teatrą ir parodų salę. Galima teigti, kad kaimo bendruomenės nariai dėl siauro esamų paslaugų pasiūlos rato ir glaudžių tarpasmeninių ryšių greičiau sužino apie naujoves bibliotekoje ir pradeda jomis naudotis. Kita vertus miesto gyventojai apie naujoves informacinių technologijų srityje dažniau sužino kitais kanalais ir paslaugos, esančios bibliotekoje, yra vertinamos kritiškiau, suvokiant kad tai yra naujovė bibliotekoje, o ne informacinių technologijų srityje bendrai. Šiuo atveju ir lūkesčiai bibliotekai kiek skiriasi. Kaimo gyventojai bibliotekai priskiria socialinio gyvenimo vietos funkciją. Šis lūkestis iš dalies yra patenkinamas visose tyrime dalyvavusiose kaimo bibliotekose bibliotekininkų pastangomis organizuojant įvairius pomėgių klubus ar sudarant galimybę jiems vykdyti savo veiklas bibliotekos patalpose.

Tai mes senukai, tai mum žurnalų reikės ir vien tas išėjimas iš namų, o čia sėdėsi visą laiką namuose ir nieko gero. Išėiti juk reikės, susitikti, pabendrauti. (Konstantinava/pensininkai)

Parodos būna, ir mokinių visokių parodos ir spektakliai. Kviečia žmonės. Būtų gerai daryti giminių, kraštiečių susitikimus, kurie išvykę, bet mažos patalpos, negalima. (Makniūnai/bedarbiai2)

Jie ir čia pabendrautų. Juk visokių yra, juk nebūtinai su vežimėliu, juk yra ir silpnaregių. Tai gal tas žmogus namie ir turi tas sąlygas, bet jam vis tiek reikia bendravimo. Tai prieiga būtų kaip pretekstas jam būti su žmonėmis. (Daugai/kaimas)

Miesto bendruomenės nariai daugiau akcentuoja aprūpinimą naujomis priemonėmis – kompiuterių atnaujinimą, interneto spartinimą, spalvotų spausdintuvų ar priemonių kino filmų peržiūroms suteikimą – priemonėmis, kurios leistų sėkmingiau plėtoti savarankiškas veiklas. Nepaisant pageidavimų įvairinti socialinį gyvenimą, ar suteikti priemonių individualiai veiklai plėtoti, kaip pagrindinę bibliotekos misiją ir kaimo, ir miesto respondentai išskiria gyventojų skatinimą skaityti. Šiuo atveju skaitymas suvokiamas tradiciškai, neįtraukiant šiuolaikinių informacinių technologijų. Skaitymo skatinimas vyksta organizuojant specialius renginius ar konkursus, taip pat siūlant knygas kaip alternatyvą ilgai prie kompiuterio sėdintiems lankytojams (dažniausiai vaikams).

Buvo knygos šventė bibliotekoje, ten eilėraščius rinkom, apdovanojimai buvo, per visą kaimą žmonėsėjo, gražiausio eilėraščio, vaikai, kurie daugiausiai perskaitė knygų ir žmonių, kurie dažniausiai lankėsi, pagerbimas. Šniūraičių kaime šventė buvo tokia. (Radviliškis/ neįgalūs)

Kaip priemonės, turinčios paskatinti lankytis bibliotekoje dažniausiai minimi renginiai, individualus darbas su potencialiais lankytojais, strategiškai naudingos kaimynystės išnaudojimas. Renginiai atlieka naujų lankytojų rekrutavimo funkciją - jų metu, į bibliotekas užsuka asmenys, kurie nesilanko bibliotekoje ir taip netiesiogiai susipažįsta su bibliotekoje teikiamomis paslaugomis.

Na taip įdomiai būna, tas pastatas, iš kairės pusės, kur yra mūsų paradinės durys vadinamos. Lipti į viršų, tai ten dešinėje pusėje yra turizmo centras. Tai ten yra rodyklė, tai galvojate, jog eina į turizmo centrą? Į skaityklą eina, ten jiems reikia, ir visi elektroninius laiškus rašo, ir kaip sakome, tai iš visų pamiškių susirenka. (Molėtai/ neįgalūs)

Na reikia to, na čia ir per masinius renginius tuos kažkaip žiūri, jeigu ateina žmogus, kitąsyk jis nesilanko, bet jam patinka renginys. (Molėtai/ neįgalūs)

*Nemokami koncertai. Jei reikia mokėti už koncertą, tai jau tuščia salė būna. Jo, iškabinta, kad 2lt ir neina niekas. Buvo Leitaitė, 4lt už koncertą buvo ir tuščia salė. **4 lt jau yra daug?** Čia daug yra senų žmonių. (Skaudivilė/kaimas)*

Galėtų pvz. kažką taip nedirbančiom moterim kažką kažkaip veiklą įdomią. Apie darbą, apie rankdarbius. (Molėtai/bedarbiai)

Ir bibliotekininkas galėtų taip eiti ir kviesti į kursus. Senesni žmonės bijo kažką sulaužyti, todėl neina. Bet senukai pas mus su mobiliais labai gerai moka naudotis. (Skaudivilė/kaimas)

Kokie konkursai jums būtų įdomūs? *Susiję su tavo veikla, ką tu mėgsti daryti. Ieškoti informacijos. Raiškaus skaitymo. Išversti kažką iš užsienio kalbos i lietuvių. Internetu ką nors surasti Kad prizas būtų geras. Kokius klausimus uždavinėtų ir atsakinėti. (Varėna/vaikai_AŠ)*

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

7A. Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas

Naudos sąvoka siejama su bibliotekoje esančia vieša interneto prieiga daugiausiai kildinama iš finansinių išlaidų mažinimo srities. Didžioji dauguma respondentų kalbėdami apie savo ir bendruomenės patiriamą naudą dėl nemokamo ir visiems prieinamo interneto ir kompiuterių pirmiausiai minėjo galimybę sutaupyti patį mokestį už internetą. Taip pat buvo minimos paslaugos, kurias vartojant internete sutaupomi finansiniai ištekliai:

- galimybė skaityti spaudą – nemokami patys laikraščiai, bei galimybė skaityti daugiau ir įvairesnių leidinių.
- Galimybė rasti informaciją, kurios paprastai ieškoma telefonu (įvairių įstaigų darbo laikas, teikiamos paslaugos)
- Galimybė mokėti komunalinius ir kitus mokesčius.
- Galimybė parsisiųsti naujus filmus (daugiau kaimiškose gyvenvietėse).
- Galimybė pigiau bendrauti su giminėmis ar draugais esančiais toki nuo respondento.

Gal, kad gali spaudą skaityti nemokamai. Šveitimas kažkoks yra, literatūrą gali paskaityti. (Tauragė/bedarbiai)

Pasakyti, kad galėsit bendrauti su giminėmis, Skypu, kurie yra užsieny – čia stimulus. (Molėtai/pensininkai)

Jeigu aš neturiu kompiuterio, aš be bibliotekos negalėčiau gyventi. Man vėl sunku, nes pas kaimyną juk nenuėisi. (Daugai/kaimas)

*Galiu namie daugiau laiko praleisti. **Pajutote, kad nebelakstote ieškodami informacijos?** Taip. (Tauragė/bedarbiai)*

Na pensininkai ar pagyvenę žmonės, kurie neturi pinigų užsisakyti laikraščio, nemokamai internetu naudotis, tai paskaityti reikia. (Tauragė/bedarbiai)

Norisi daugiau naujų filmų pasižiūrėti. Per televizorių senus juk rodo. (Konstantinava/pensininkai)

*Vaikai internetu filmų parsisiunčia, visokių komedijų. **Ar bibliotekoje yra tokių galimybių?** Nu ne, iš vieno gal ir būtų. **O ar reikėtų tokios galimybės?** Nu o kodėl ne. Galėtų padaryti, net ir mokama paslauga galėtų būti ir paskui visi kartu žiūrėtų. Galėtų visi gyventojai susimesti, parsisiųsti biblioteka filmą ir tada čia visiems peržiūrą padarytų. **Ar filmai padėtų mokytis kalbą?** Aišku. Iš filmų gali išmokti anglų kalbos. Keiksmožodžių išmokti galima. (Skaudvilė/ neįgalūs)*

Rečiau buvo minima nauda dėl sutaupyto laiko. Tai galima sieti su tam tikromis tyrime dalyvavusių tikslinių grupių socialinėmis demografinėmis charakteristikomis – tyrime dalyvavo daugiau darbine veikla neužimtų respondentų, gyvenančių nedidelėse gyvenvietėse, kuriems laiko sąvoka yra santykinai mažiau reikšminga už finansines išlaidas.

Retai buvo minima nauda dėl įgytų įgūdžių – išmokimo naudotis kompiuteriu, internetu, kuris savo ruožtu leidžia įvairiau bendrauti, pažinti naujas sritis.

Jie ateina ne dėl nemokamo interneto, bet dėl to, kad jiems reikia patarimo ir pagalbos juo naudojantis pradžiai? Tokių nelabai įgudusių vartotojų. (Tauragė/bedarbiai)

Išmoko naudotis kompiuteriais, man tai labai padėjo. (Molėtai/pensininkai)

Su bendraminčiais galima susirašinėti, pvz. jei man tokia liga ir jam tai galim bendrauti. (Molėtai/pensininkai)

Daug išvažiavusių iš Lietuvos jaunų žmonių, aš bendrauju su tais, kurie išvažiavę į kitą šalį. Visada klausiu kaip jiems ten yra kitoje šalyje, kaip sekasi. Tikra galimybė paklausti. (Radviliškis/ neįgalūs)

Dalis respondentų nurodė, kad interneto ir kompiuterio buvimas bibliotekoje pagyvina gyvenvietės socialinį gyvenimą ir leidžia kokybiškai kitaip jį praleisti. Vaikai iš sudėtingos socialinės aplinkos nurodė, kad neretai į biblioteką ateina iš karto po pamokų ir joje ruošia pamokas.

Dabar tik šiaip tai man pramoga išėjimas iš namų, į biblioteką ir skaityklą. (Jonava/ neįgalūs)

Aš čia ateinu per pietų pertrauką, pasėdžiu, paskaitau, poilsis čia ir miesto centras. (Molėtai/pensininkai)

Ramu čia, gali ateiti ir nusiraminti, pasėdėti. (Tytuvėnai/vaikai_AŠ)

Biblioteka yra galimybė išeiti iš namų, susitikti su draugais, su jais smagiau. (Varėna/vaikai_AŠ)

Bet atsiranda ir kitoks užimtumas. Gal ir parūko mažiau, nes neturi laiko, kompiuteriai yra. (Molėtai/ neįgalūs)

Ypatingai tie vaikai, kurie važiuoja į kaimą. Jų gi autobusai būna pilni. Jie neturi kur dėtis, tai jie čia sėdi ir sėdi. (Molėtai/ neįgalūs)

Respondentai iš kaimiškų vietovių nurodė, kad pats kompiuterio ir interneto buvimas jų gyvenvietėje kelia savivertės jausmą.

Na taip, mūsų kaimė tokiam yra kompiuteriai, pasididžiavimo suteikia. (Makniūnai/bedarbiai2)

Taip pat nedidelė dalis respondentų nurodė, kad kompiuteris ir internetas padėjo jiems darbinėje veikloje. Pagal respondentų pasakojimus galima teigti, kad tokių asmenų yra nemažai kiekvienoje gyvenvietėje, tik jie jau nebesinaudoja bibliotekoje esančiais kompiuteriais, nes nusipirko savo.

Internetu sesuo darbą susirado ir dabar parduotuvėje dirba Alytuj. Ten siuntė CV ir viską sutvarkė internetu. (Makniūnai/bedarbiai2)

Reikalinga kaip ūkininkams, mes ūkininkaujame miestelyje ir naudojames paprasčiausiai, labai prasiplėtė, internetas reikalingas labai, atsiverti visą informaciją kas su žemės ūkiu susiję. Tyrimai pieno pareina, pasižiūri, atsiverti, pamatai. Iš tiesų tai taip, tai jau būtinybe tapo, jeigu jau nebūtų tai būtų kaip ir mašinisto jei neturi, tai taip ir kompiuterio. Aš niekada neturėjau kompo, tik kai vaikai nusipirko tai tada ir išmokino mane. (Skautvilė/ neįgalūs)

2004 metais išverčiau „Tito Alba“ knygą vieną leidyklos užsakymu. Verčiau ją ir sakiau, kad rašysiu ranka, ir aš parašiau 200 lapų ranka. O dabar tai laikyčiau didvyriškumu. Dabar būtų proga nusipirkti kompiuterį. Jeigu gaučiau užsakymą versti, tai tikrai nerašyčiau ranka. Tada taip greitai rašiau ranka, o dabar nebe, dabar kompiuteriu. (Jonava/ neįgalūs)

9. RODIKLIS [Atsiradę] bibliotekų tinkle inovacijos

9A. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai

Didžioji dalis respondentų nepastebėjo jokių pokyčių įvykusių bibliotekose per pastaruosiu 6 mėnesius nuo tyrimo pradžios. Kalbant apie pokyčius įvykusių per 1-2 metus buvo minimi daugiausiai tik materialinės aplinkos pokyčiai:

- dauguma respondentų nurodė, kad bibliotekose ženkliai padaugėjo naujų knygų.
- Bibliotekų, kuriuose buvo vykdyta pastato renovacija, lankytojai pabrėžė pagerėjusį bibliotekos įvaizdį bendrai ir tarp lankytojų.
- Bendruomenėse, kuriuose per nurodytą laikotarpį buvo atnaujina kompiuterinė įranga ar pakeistas interneto tiekėjas, šie veiksmai neliko nepastebėti.