



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS  
NACIONALINĖ  
MARTYNO  
MAŽVYDO  
BIBLIOTEKA



## PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“

# BIBLIOTEKŲ DARBUOTOJŲ IR KITŲ SUIINTERESUOTŲ GRUPIŲ ATSTOVŲ TYRIMAS

## 2009

*(5,6,7 instrumentai)*

**PERKANČIOJI  
ORGANIZACIJA:**

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

**PERKANČIOSIOS  
ORGANIZACIJOS  
KONTAKTINIS ASMUO:**

Ugnė Rutkauskienė

**ATLIKĖJAS:**

UAB "TNS Gallup"

**PROJEKTO VADOVAS:**

Viktorija Jonikova

Kokybinio tyrimo vadovė: Tatjana Konovalova

**ATASKAITĄ RENGĖ:**

Tatjana Konovalova, Lina Paškevičiūtė

**TYRIMO VYKDYMO  
KOMANDA:**

Tyrimų ekspertizės vadovė: Daiva Plauškaitė

IT specialistas: Mindaugas Vyšniauskas

Tyrimo administratorė: Neringa Lukoševičienė

**KONTAKTAI:**

TNS Gallup, Raugyklos g. 15, LT-01140 Vilnius, Lietuva

tel. (5) 210 66 68, fax. (5) 210 66 01, e-mail:

tatjana.konovalova@tns-gallup.lt

# Turinys

1. Tyrimo metodologija .....	3
2. Tyrimo rezultatų santrauka .....	4
3. Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose .....	7
3.1. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje .....	7
3.2. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai, atsiradę projekto pagalba .....	9
4. Pagalba viešosioms bibliotekoms dirbant su VIP .....	9
4.1. Pagerėjusi techninė priežiūra bibliotekose .....	9
4.2. Pagerėjusi metodinė pagalba bibliotekose .....	10
5. Individų ir bendruomenės gaunama socialinė nauda iš VIP.....	11
5.1. Bibliotekininkų suvokimas apie bendruomenei viešos interneto prieigos teikiamą naudą .....	11
5.2. Kitų suinteresuotų grupių suvokimas apie viešos interneto prieigos naudą .....	12
6. Bibliotekų darbuotojų gebėjimai bei motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis .....	13
6.1. Pagerėję bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai .....	13
6.2. Pagerėję bibliotekininkų internetinių išteklių ir el. paslaugų žinios ir įgūdžiai.....	15
7. Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai.....	17
7.1. Pagerėję VIP vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai/Pakitusi VIP vartojimo praktika 17	
8. Specifinės, sunkiai pasiekiamos socialinės grupės bei VIP naudojimo patirtis.....	18
8.1. Sunkiai pasiekiamų grupių VIP naudojimosi patirtis .....	18
8.2. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti .....	19
8.3. Pagerėję bibliotekininkų specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios ir įgūdžiai .....	20
9. Biblioteka viešojoje erdvėje .....	20
9.1. Išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys.....	20
9.2. Pagerėję atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai.....	21
9.3. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis .....	23
9.4. Bibliotekų interneto svetainės.....	26
10. Vietinis, regioninis ir nacionalinis bibliotekų finansavimas.....	27
10.1. Bibliotekoms skirtas finansavimas .....	27
10.2. Finansavimas skirtas viešai interneto prieigai .....	28
11. Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis tiek 2009m. atlikto tyrimo informacija, tiek palyginimu su 2008m. tyrimo ataskaitoje pateiktais duomenimis) .....	29

# 1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metu buvo naudotos dvi pagrindinės kokybinių tyrimų metodai:

- ✓ pagilinti interviu (ID) – tiesioginis interviu su respondentu, naudojant iš anksto parengtą scenarijų. ID metu kiekvienam respondentui skiriama daugiau laiko ir renkama informacija apie jo patirtį, požiūrį, nuostatas, motyvus yra itin gili ir detali. Giluminiai interviu atliekami tiek natūralioje aplinkoje (respondento namuose/darbe), tiek mūsų patalpose.
- ✓ fokusuotos grupinės diskusijos (FGD) – kiekvienoje FGD dalyvauja 4-8 respondentai (priklausomai nuo tikslinės grupės specifikos), atrinkti atsitiktinės atrankos būdu, pagal specifikuotus atrankos kriterijus. Kiekvienos diskusijos trukmė pagal specialiai paruoštą scenarijų, kuris yra derinamas su užsakovu, yra apie 2 val. Diskusijų metu naudojamos įvairios projekcinės technikos, siekiant pilnai atskleisti grupėje dalyvaujančių žmonių nuomonę, vertinimus, požiūrį, bei šio požiūrio pokytį, ar aspektus, kurie sąlygoja respondentų išsakytą nuomonę.

Kokybinio tyrimo tikslinės grupės buvo:

- ✓ ekspertai, susiję su viešosiomis bibliotekomis ar projektu „Bibliotekos pažangai“;
- ✓ bibliotekų vadovai;
- ✓ miesto ir kaimo filialų bibliotekininkai, jau dirbantys ar ketinantys dirbti su vieša interneto prieiga.

Siekiant, kad vadovai maksimaliai reprezentuotų visos Lietuvos bibliotekų situaciją, jie buvo sukviesti iš įvairių Lietuvos apskričių.

Tyrimas apėmė:

- ✓ 8 pagilintus interviu su ekspertais (atlikti Vilniuje);
- ✓ 2 fokusuotas grupines diskusijas su bibliotekininkais (viso dalyvavo 19 bibliotekininkų) Kaune ir Šiauliuose;
- ✓ 3 fokusuotas grupines diskusijas su bibliotekų vadovais (viso dalyvavo 19 bibliotekų vadovų) Kaune, Šiauliuose bei Vilniuje.

Žemiau yra pateikti keli informacijos analizės principai, į kuriuos reikia atsižvelgti skaitant ataskaitą:

- ✓ **Kaimo ir miesto** lyginimas. Ataskaitoje kaimo-miesto skirtis yra pateikiama, kai yra tam tikrų vertinimo ar situacijos skirtumų, kai tokių nėra, lyginimas nėra pateikiamas, pristatomas bendras vertinimas ar situacija, nurodant, kad skirtumai tarp miesto ir kaimo nebuvo užfiksuoti;
- ✓ **Tikslinių grupių** nuomonės lyginimas. Šis lyginimas taip pat pateikiamas tokiu pačiu principu kaip ir miesto ir kaimo lyginimas: esant skirtumams tarp tikslinės grupės atstovų vertinimų, jis yra pateikiamas, jeigu skirtumų nėra, situacija ar vertinimas yra aprašomas, pažymint nuomonių skirtumo tarp skirtingų tikslinių grupių nebuvimą;
- ✓ Kalbant apie rezultatų lyginimą su **2008 metais** UAB „RAIT“ atliktu „Bibliotekos darbuotojų ir kitų suinteresuotų grupių atstovų tyrimu“ reikėtų atkreipti dėmesį, kad, jeigu tai įmanoma, jis yra daromas. Nors šiais metais laikytasi panašaus analizės struktūros principo ir situacija yra analizuojama pagal tuos pačius poveikio vertinimo rodiklius (šiais metais buvo papildomai įtraukti keli nauji rodikliai\*), visgi, praeitų metų UAB „RAIT“ atlikto tyrimo ataskaitos fragmentiškumas ir joje pateiktos informacijos nenuoseklumas neužtikrina kokybiško situacijos palyginimo pristatymo. Siekiant išvengti nekokybiško lyginimo, ataskaitoje lyginami tik tie aspektai ir pateikiama tik ta informacija, dėl kurių palyginamumo UAB „TNS Gallup“ tyrėjai neabejoja.

## **2. Tyrimo rezultatų santrauka**

### ***Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose***

Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose yra iš esmės siejami su moderniomis bibliotekos paslaugomis. Tradicinės paslaugos (knygų išdavimas, spauda, įvairūs renginiai) nebuvo plečiamos ar kuriamas naujas jų turinys. Modernių paslaugų plėtra ir naujas turinys dažniausiai yra siejami su projektu „Bibliotekos pažangai“: vykdomas kompiuterinės bazės atnaujinimas modernesne įranga, spartesnio interneto diegimas, ugdomi bibliotekininkų gebėjimai. Kalbant apie miesto ir kaimo bibliotekų naują tūrinį svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad, nors tam tikri kaimo filialai jau turėjo veikiančias interneto prieigas ankstesnių projektų dėka, tačiau nemaža dalis iki projekto „Bibliotekos pažangai“ visai neturėjo nei kompiuterių nei interneto prieigos ir tik projekto dėka pradėjo teikti nemokomos viešos interneto prieigos paslaugas. Miesto filialų kompiuterinė bazė (taip pat šio projekto skiriamomis lėšomis) buvo iš esmės atnaujinta (pvz., seni kompiuteriai pakeisti naujais).

Konkrečios inovacijos, kurios atsirado projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka tikslinės grupės atstovų nebuvo įvardintos. Galima daryti prielaidą, jog visas projekto indėlis yra suvokiamas kaip esminė inovacija viešosiose bibliotekose. Kaip ateities inovacija bibliotekose, tiesiogiai susijusi su projektu, suvokiami atsirasiantys kompiuterinio raštingumo mokymai lankytojams.

### ***Pagalba viešosioms bibliotekoms dirbant su VIP***

Techninė priežiūra viešosiose bibliotekose yra siejama su IT specialistų skaičiumi ir techninio aptarnavimo kokybe. Taigi, iš vienos pusės techninė priežiūra nepakito kardinaliai, nes, padidėjus kompiuterizuotų darbo vietų skaičiui, nebuvo priimta papildomų IT specialistų; kita vertus, dėl nepakankamo IT specialistų skaičiaus ir mažėjančio viešosios bibliotekos biudžeto, moderni kompiuterinė bazė nėra aptarnaujama operatyviai (ypač tai pastebima kaimo bibliotekose).

Metodinė pagalba viešosioms bibliotekoms yra vertinama kaip labai aukštos kokybės. Medžiaga, kuri pasiekė bibliotekas yra gausi, labai aiški ir suprantama. Projekto „Bibliotekos pažangai“ rengiama metodinė medžiaga yra žymiai pranašesnė už medžiagą, kurią dalis bibliotekų gavo diegiant ankstesnes interneto prieigas viešosiose bibliotekose. Kita vertus, ši metodinė medžiaga yra nepakankamai naudojama praktikoje – aptarnaujant lankytojus, ieškant atsakymų susidūrus su problemomis. Metodinės pagalbos vertinimo skirtumų tarp miesto ir kaimo bibliotekų nebuvo pastebėta.

### ***Individų ir bendruomenės gaunama socialinė nauda iš VIP***

Bibliotekininkų nuomone VIP teikiama nauda bendruomenei yra greičiau socialinė nei ekonominė. Socialinė nauda apima ne tik galimybę bendrauti internetu su artimaisiais, informacijos paiešką ir laisvalaikio praleidimą internete, bet ir bibliotekos tapimą traukos centru, vieta, kurioje galima pabūti, praleisti laiką, pabendrauti. VIP plėtra prisideda prie modernios, atviros bibliotekos kūrimo bei socialinės atskirties mažinimo. Socialinė nauda bendruomenei yra dar stipresnė (palyginus su miestu) kaimo vietovėse – dėl sudėtingo susisiekimo, nykstančių kultūros centrų ar silpnos vietinės bendruomenės, biblioteka lieka vieninteliu informacijos ir kultūros židiniu kaime, atliekančiu svarbią bendruomenės centro funkciją. Ekspertai dažniau akcentavo bendrą interneto teikiamą naudą, kuri yra siejama su ekonomine nauda (pinigų ir laiko taupymas).

### ***Bibliotekų darbuotojų gebėjimai bei motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis***

Dėl pagausėjusių VIP skaičiaus, mokymų, metodinės medžiagos ir kasdienės praktikos, bibliotekininkų įgūdžiai per pastaruosius vienerius metus sustiprėjo. Visgi, dėl motyvacijos trūkumo ir išliekančio konservatyvumo naujovių atžvilgiu bibliotekininkas modernėja lėčiau nei viešoji biblioteka. Bendrai, bibliotekininkų motyvacija yra dažniau priverstinė nei sąmoninga – bibliotekininkai yra linkę susitaikyti su tuo, jog jiems neišvengiamai reikia išmokti naudotis įvairiomis informacinėmis technologijomis ir mokosi. Modernėjant bibliotekos teikiamoms paslaugoms, bibliotekininkai išlieka gana konservatyvūs – nėra suvokiama, jog bibliotekos darbuotojas tampa modernesnių paslaugų tiekėju.

Vertinant bibliotekininkų gebėjimus, tiek vadovai, tiek patys bibliotekininkai linkę manyti, jog jie yra patenkinami (maždaug 7 balai iš 10 galimų). Lyginant su viešųjų bibliotekų lankytojų gebėjimais,

bibliotekininko gebėjimai yra greičiau vidutiniai: jis geba mažiau nei jaunesni bibliotekos lankytojai, bet turi geresnius įgūdžius nei vyresni lankytojai, kuriems gali pagelbėti ir suteikti konsultaciją.

Bendrai, bibliotekininkai turi stiprius įgūdžius dirbant specialiomis programomis, tokiomis kaip LIBIS. Šie jų gebėjimai yra stipresni nei bibliotekos lankytojų. Gebėjimai dirbti Internet Explorer taip pat yra ganėtinai stiprūs, tačiau bibliotekininko galimybės pasinaudoti internetiniais ištekliais yra ribojamos anglų kalbos nemokėjimo. Įgūdžiai, dirbant MS Office paketu, yra kiek silpnesni: Microsoft Word yra mokama kiek stipriau, o gebėjimai dirbti kitomis MS Office paketo programomis yra silpnesni.

Kokybinio tyrimo duomenimis, šiuo metu bibliotekininkas VIP vartotojui yra veikiau pagalbininkas nei konsultantas ar mokytojas. Bibliotekininko gebėjimai padėti yra tiesiogiai susiję su jų asmeninių įgūdžių lygiu. Galima pastebėti, jog dažniausiai bibliotekininkas bet kokioje situacijoje bando pagelbėti lankytojui – pasitelkdamas kolegų, artimųjų, bibliotekos lankytojų ar bibliotekos IT specialisto pagalbą. Dalis ekspertų pastebėjo, jog bibliotekininkas dabar yra atsidūręs tokioje situacijoje, kai yra priverstas padėti lankytojui, nors tai tiesiogiai neįeina į jo pareigas. Pedagoginius įgūdžius turėtų sustiprinti prasidėsiantys lankytojų aptarnavimo mokymai.

## ***Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai***

Bibliotekininkų, vadovų ir ekspertų nuomone (bibliotekininkai geriau galėjo vertinti lankytojų gebėjimų pokytį per pastaruosius vienerius metus, kadangi jie nuolat susiduria su lankytojais, o bibliotekų vadovai ir ekspertai šį pokytį galėjo vertinti labiau hipotetiškai), viešųjų bibliotekų lankytojų įgūdžiai taip pat sustiprėjo per pastaruosius vienerius metus. TG atstovų teigimu, kaimo filialuose besilankančių vartotojų įgūdžių lygis yra žemesnis, negu miesto bibliotekų lankytojų. Apskritai, lankytojų įgūdžių pagerėjimas priklauso ne tik nuo išsiplėtusio VIP tinklo ir didesnių galimybių pasinaudoti internetu, bet ir nuo žmogaus asmenybės bei žingeidumo. TG atstovų nuomone bibliotekininko indėlis į lankytojų įgūdžių pagerėjimą taip pat jaučiamas – ypatingai vyresnio amžiaus gyventojai turi didesnę poreikį mokymams ir konsultacijoms, ir bibliotekininko pagalba jiems labai naudinga tobulinant savo įgūdžius.

## ***Specifinės, sunkiai pasiekiamos socialinės grupės bei jų VIP naudojimo patirtis***

Bibliotekininkų ir vadovų nuomone, specifinių ir sunkiai pasiekiamų socialinių grupių atstovų interneto vartojimo praktika iš esmės nesiskiria nuo kitų grupių. Kita vertus, jie turi kitokį poreikį bibliotekai kaip institucijai – jiems tai vieta praleisti laisvalaikį, pabūti, pasikalbėti, susitikti su bendraamžiais (ypatingai vaikams iš socialinės rizikos šeimų, pensininkams). Vienintelė specifinė, sunkiai pasiekiamą socialinę grupę, kuri ne pilnai naudojasi bibliotekos paslaugomis, yra žmonės su negalia. Dėl nesutvarkytos valstybės infrastruktūros (šaligatvių, daugiabučių laiptinių, viešojo transporto) ir kai kurių bibliotekų, kuriose neįrengti specialūs įvažiavimai, žmonės su judėjimo negalia nepasiekia viešosios bibliotekos. Visgi, bendrai paėmus, bibliotekos kaip bendruomenės centro įvaizdis stiprėja, ir biblioteka, kaip institucija, vis labiau ir labiau prisideda prie socialinės atskirties mažinimo (ypatingai kaimo bibliotekos).

Bibliotekininkų teigimu, vaikams ir pensininkams specialūs renginiai dažniausiai neorganizuojami (bibliotekos renginiai dažnai yra skirti visiems lankytojams). Kadangi šių specifinių grupių (vaikai iš socialinės rizikos šeimų, pensininkai) atstovai ir taip dažnai lankosi bibliotekoje, jų skatinti papildomai nereikia. Bedarbiams skirti renginiai bibliotekose organizuojami kartu su Darbo birža, ar kitomis institucijomis. Šie renginiai yra labiau tikslingi, orientuoti į darbo paieškos gebėjimų stiprinimą. Neįgaliesiems specialūs renginiai retai organizuojami, kadangi jie mažai lankosi bibliotekoje dėl nepakankamai išvystytos valstybės infrastruktūros.

Nors bibliotekininkų ir bibliotekos vadovų nuomone, bibliotekos darbuotojai yra pasiruošę aptarnauti specialių poreikių turinčius lankytojus (pavyzdžiui, su regėjimo negalia), visgi šis pasiruošimas yra greičiau teorinio pobūdžio, nes dėl mažo besilankančių žmonių su specialiais poreikiais skaičiaus, bibliotekininkai retai gali pritaikyti savo gebėjimus juos aptarnaujant. Žmonės su judėjimo negalia yra aptarnaujami namuose, nešant jiems knygas ir pakeičiant perskaitytas kitomis. Bibliotekininkų specifinių grupių atstovų aptarnavimo galimybės bei žinios (pvz. kaip aptarnauti regėjimo negalią turintį lankytoją) užaugo, o tai palengvina tiek darbo procesą, tiek padidina pasitikėjimą savimi.

## ***Biblioteka viešojoje erdvėje***

Kokybinis tyrimas atskleidė, kad viešosios bibliotekos per pastaruosius vienerius metus išplėtė savo misijos ribų galimybes (pavyzdžiui, ypač buvo praplėsta informacinė bibliotekos misija, kadangi atsirado naujų informacijos paieškos šaltinių dėl VIP; taip pat sustiprėjo ir socialinė/visuomeninė misija, kuri atliepia visuomenės gaunamą socialinę naudą). Tikslinių grupių atstovų nuomone, bibliotekos misija kaimo

vietovėse yra dar platesnė (palyginti su miesto vietovių bibliotekų misija) dėl nepakankamo skaičiaus kultūrinių ir švietimo institucijų, o atsirandantys VIP kaimo gyventojams suteikia dar daugiau naujų (apie kurių egzistavimą jie net neįsivaizdavo arba tik girdėjo) galimybių.

Bendrai, biblioteka viešojoje erdvėje pristatoma naudojant senus, tradicinius metodus. Bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai tai vertina gerai ir mano, kad jie taip tinkamai pristato bibliotekos paslaugas ir naudą visuomenei. Tuo tarpu, daugumos ekspertų nuomone, tokios priemonės nepasiekia potencialių lankytojų ir yra skirtos tik nuolatiniams lankytojams. Biblioteka kaip institucija taip pat neturi inovatyvios, ilgalaikės viešųjų ryšių kampanijos, kuri, sustiprindama modernios bibliotekos įvaizdį, pristatytų biblioteką tai visuomenės daliai, kuri joje nesilanko.

Vertinant bibliotekininkų gebėjimus atstovauti biblioteką bendraujant su politikais, galima teigti, jog šie gebėjimai yra silpni, bet biblioteka kaip vieta, kurioje galima pritraukti bendruomenę, yra labai patraukli politikams pristatant savo politines programas. Bibliotekos atstovavimas žiniasklaidoje dažniau apsiriboja vietine žiniasklaida, kuri nuolat skelbia informaciją apie bibliotekos renginius, naujoves bibliotekoje.

Nepaisant to, kad bibliotekos nevykdo jokios tikslingos ir ilgalaikės viešųjų ryšių kampanijos, bibliotekininkų ir bibliotekos vadovų nuomone, bibliotekos įvaizdis visuomenėje gerėja. Pagrindinė šio gerėjimo priežastis – procesai, vykę įgyvendinant projektą „Bibliotekos pažangai“. Šie procesai apima bibliotekų renovaciją, modernių informacinių technologijų plėtrą bei bibliotekos vardą visuomenei priminusią reklaminę projekto kampaniją. Vienas iš rodiklių, kuris rodo bibliotekos įvaizdžio gerėjimą, yra augantis lankytojų skaičius. Be abejo, lankytojų skaičiui įtakos turėjo ne tik naujas paslaugų turinys bibliotekose, bet ir ekonominė situacija, kai yra sudėtinga nusipirkti knygą ar užsiprenumeruoti/įsigyti laikraštį. Visgi, palankiausiai biblioteką vertina jos lankytojai, o kita visuomenės dalis, nesilankanti bibliotekoje, ją gali vertinti taip, kokią ją prisimena, kai lankėsi paskutinį sykį.

Projekcijų užduotis (TG atstovų buvo paprašyta įsivaizduoti, kad dabartinė viešoji biblioteka pavirsta į žmogų arba mašiną ir pabandyti apibūdinti koks tai būtų žmogus, jo amžius, lytis, charakteris, užsiėmimas; arba automobilis – išvaizda, techninės savybės), vykdyta su visais tikslinės grupės atstovais, atskleidė emocinį viešosios bibliotekos įvaizdį, kuris per pastaruosius vienerius-dvejus metus pagerėjo. Per šį laiką biblioteka modernėjo, „išsitiesė“, „pradėjo labiau pasitikėti savimi“. Nors dalis ekspertų vis tik linkę manyti, jog šiuolaikinė biblioteka išlieka konservatyvi, nepriimanti inovacijų.

Vienas iš galimų būdų skleisti informaciją apie biblioteką yra bibliotekų interneto svetainės. Jų potencialas dar nėra išnaudojamas, nors vadovų teigimu, su bibliotekų interneto svetainėmis dirbama daugiau nei anksčiau. Bibliotekininkų indėlis į svetainės turinio kūrimą yra informacijos apie renginius bibliotekoje teikimas centrinei bibliotekai.

### ***Vietinis, regioninis ir nacionalinis finansavimas***

Bendrai, finansinė bibliotekų padėtis vertinama gana prastai (nepriklausomai nuo to, ar tai miesto, ar kaimo biblioteka), valstybė sumažino skiriamas lėšas, todėl knygų fondas yra menkai atnaujinamas, atsisakoma kai kurių periodikos leidinių prenumeratos, mažinamas darbuotojų skaičius (gali būti, jog bus uždaromi ir keli filialai). Tai gali kelti lankytojų nepasitenkinimą, o ilgalaikėje perspektyvoje biblioteka gali prarasti savo lankytojus ar nebegalėti atliepti jų poreikių.

Viešosios interneto prieigos finansavimas, tikslinės grupės nuomone, yra ženkliai padidėjęs, ir tai gelbsti biblioteką, kadangi esami lankytojai yra išlaikomi, kartu pritraukiant ir naujus. Kita vertus, vadovai yra kiek pesimistiški dėl ateities ir VIP finansavimo – jau dabar dėl sumažėjusio finansavimo bibliotekos sunkiai gali susimokėti už internetą, o ilgalaikėje perspektyvoje, nepakitus bibliotekų finansavimui ir pasibaigus projektui „Bibliotekos pažangai“, bibliotekos nebus pajėgios pačios atnaujinti kompiuterinių bazių ir dėl kompiuterių nusidėvėjimo praras aktualumą lankytojų tarpe.

### 3. Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose

#### 3.1. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje

##### - *Modernių paslaugų atsiradimas vertinamas kaip vienas iš svarbiausių viešosios bibliotekos pažangos rodiklių -*

Siekiant įvertinti įvykusius pokyčius bibliotekose, svarbu sužinoti, ar ir kaip pasikeitė bibliotekos teikiamos paslaugos, su kuo siejamas pokytis teikiamų paslaugų spektre.

Bibliotekų vadovai, nagrinėdami bibliotekų teikiamas paslaugas, skyrė **tradicines** ir **modernes** paslaugas. Tradicinės paslaugos, jų suvokimu, apima knygų išdavimą, prieinamą spaudą, įvairius renginius bibliotekoje, kultūrinę veiklą. Modernios paslaugos iš esmės yra siejamos su informacinėmis technologijomis ir jų atsiradimu bibliotekoje – „internetas, skenavimas, kopijavimas, spausdinimas, faksas“ (vadovai). Mokymai yra pati naujausia paslauga, kuri jau prisidėjo (mokymai bibliotekininkams) arba dar prisidės (mokymai lankytojams, kurie nori išmokti dirbti su VIP) prie teikiamų paslaugų spektro (palyginti su 2008m. atlikto tyrimo duomenimis, mokymų prasme įvyko didelis pokytis, priešingai negu praeitais metais mokymų organizavimas bibliotekininkams vertinamas kaip nuosekli, tikslingai suplanuota veikla). Kitos tikslinės grupės taip pat nurodė šias paslaugas, bet neskyrė jas į grupes, nurodytas vadovų. TG atstovų teigimu, **esant sunkiai ekonominei situacijai modernių paslaugų tiekimas yra praktiškai vienintelė galimybė bibliotekoms išsilaikyti, nes sumažėjus valstybės finansavimui, modernios paslaugos atstoja tradicines** (pvz. galimybė pasiskaityti knygas/periodinius leidinius internete kompensuoja naujų knygų bei spaudos stygių).

Labiausiai vertinamų paslaugų analizė atskleidė, kad:

- **Bibliotekininkams** tradicinės paslaugos, o konkrečiai **knygos ir jų išdavimas** išlieka didžiausia **vertybe, saugojančią tikrąją bibliotekų dvasią;**
- Tuo tarpu **daugumos bibliotekos vadovų ir ekspertų** požiūris yra žymiai platesnis, jiems vertingiausia yra „**žinios**“ ir „**informacija**“, kurių šaltinis (ar tai tradicinis produktas/paslauga – knyga/jos išdavimas, ar modernus produktas/paslauga – internetas/interneto tiekimas) nėra svarbu.

Visgi, nors bibliotekininkų nuomone, knygų išdavimas yra viena labiausiai vertinamų paslaugų, **tradicinių paslaugų plėtra nevyko**, ar naujas turinys, susijęs su tradicinėmis paslaugomis, per pastaruosius vienerius metus viešosiose bibliotekose neatsirado (tam pritarė visi tikslinės grupės atstovai). Visi **pokyčiai**, nurodyti tyrimo dalyvių, iš esmės **siejami su moderniomis bibliotekos paslaugomis**, kurios daugiau atsirado projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka ar finansuojant kitiems fondams (pavyzdžiui, Vidaus reikalų ministerijos, Klaipėdos apskrities viešosios bibliotekos atvejis, kai bendra modernizacija buvo atliekama kitų fondų ir projektų pagalba). Tikslinės grupės atstovai pajuto šiuos pokyčius per:

- **Mokymų dėka sustiprėjusius bibliotekininkų įgūdžius** - tai leidžia suteikti kokybiškesnę pagalbą lankytojams, kurių įgūdžiai silpnesni nei bibliotekos darbuotojų („*nes mokymus turėjom, gavom pažymėjimus – nors ne 8, o 4 modulius baigėm, bet vis tiek jau kažką išmokom*“ – bibliotekininkai; „*skaitytojam galim daugiau suteikti žinių – pamokyti, padėti, nes nemokėjom, nežinojom*“ – bibliotekininkai);
- **Atnaujintą techninę bazę:**
  - **Interneto prieigos vietų skaičiaus išaugimas.** Kai kurios bibliotekos, turėdamos didesnę kiekį kompiuterių atskyrė vaikų ir suaugusių kompiuterių skaityklas („*kalbant apie Alytų, skaitykloje buvo 7 seni kompiuteriai, atsiradė dar viena skaitykla 10 vietų. Tai jau 17*“ – vadovai; „*mes turėjom anksčiau bendrą skaityklą kompiuterių, turėjom bendrą vaikų ir suaugusiųjų, o būtent dėl šio projekto, mes galėjom padaryti naują visiškai suaugusiems su kompiuteriais naujas, nes vaikai, tai jiems duok 10 ar 15, jie vis tiek juos visus subels kaip reikiant, o suaugusiems padarėm visiškai atskirai, kad būtų ramu, kad nebūtų vaikų triukšmo ir panašiai*“ – vadovai);

- Senos **kompiuterinės įrangos** pakeitimas **nauja, modernesne**;
- **Modernių priedų** prie kompiuterių (vaizdo kameros, ausinės, įvairūs multifunkciniai įrenginiai, skirti skenuoti, spausdinti ir t.t.) atsiradimas („*jau ten viskas pasenę buvo, o čia naujai yra: ir ausinės, vaikai gali muziką klausytis, žaisti žaidimus, ką nori, tuo gali naudotis, ir yra Skype – gali kalbėtis*“ – bibliotekininkai);
- **Interneto spartos padidėjimas** bei interneto kokybės išaugimas („*netrūkinėja, nestriginėja*“ - bibliotekininkai, „*anksčiau internetas buvo baisiai lėtas ir nekokybiškas, jo nuolat nebūdavo, buvo problemos*“ – vadovai; „*visiškai kita kokybė dabar, normaliai dirbam, ypač TEO labai geras ryšys*“ – vadovai).

Dėl to patobulėjo ir viešosios bibliotekos teikiamos paslaugos:

- Susijusios su **įvairia technika**, skirta spausdinti, kopijuoti, skenuoti, palaikyti vaizdo pokalbį. Miesto bibliotekos ir kai kurios kaimo bibliotekos dalį šios technikos jau turėjo ir anksčiau, bet per pastaruosius vienerius metus ji buvo atnaujinta, ar bibliotekos, kurios prieš tai šios technikos neturėjo, buvo ja aprūpintos („*paprašo, ką nors atspausdinti, skenuoti, tai paimi ir greitai padarai*“ – bibliotekininkai);
- Susijusios **su turiniu internete** (tai su naujomis paslaugomis fragmentiškai siejo visų tikslinių grupių atstovai), kuriuo naudojami vyresni bibliotekos lankytojai, pavyzdžiui, pajamų deklaravimas („*kai iki miesto 75 kilometrai, tai tikrai atvažiuoja į biblioteką, su bibliotekos pagalba, programos, jam uždeklaruoja*“ – vadovai; „*labai akivaizdus Valstybinės mokesčių inspekcijos deklaravimas. Pozityvas žmonėms. Nereikia važinėti, kai turi prisijungimo duomenis, net 40 susirinkau, praeitais metais – 25, o pradinis gal buvo 5-6*“ - bibliotekininkai), registracija pas gydytoją ar elektroninė bankininkystė.

Visgi pokyčiai, atsiradę bibliotekos teikiamose paslaugose (tiek palyginus su 2008m.tyrimo duomenimis, tiek bendrai kalbant), yra labiau susiję su **kokybės pagerėjimu**. Kita vertus, reikėtų pabrėžti, jog kai kuriose **kaimo vietovėse** šios **modernios paslaugos yra visiškai naujos**, kadangi viešos interneto prieigos ten anksčiau nebuvo.

**Teikiamų paslaugų plėtra** iš esmės atsiremia į papildomo finansavimo trūkumą. Visgi, tikslinių grupių atstovų fragmentiškai minėtas paslaugas galima sugrupuoti į tokias **tobulinimo/plėtros kryptis**:

- **Aptarnavimo gerinimas:**
  - Ilgesnis skaitytojų aptarnavimas tiek prailginant bibliotekos darbo laiką, tiek suteikiant galimybę gražinti knygas ne bibliotekos darbo laiku, įtaisant specialias dėžes prie bibliotekos (pastarojo projekto įgyvendinimas nacionaliniu mastu numatomas ateinančiais metais) (minėjo ekspertai ir vadovai; „*tas projektas, kuris bus įgyvendintas kitais metais – knygų gražinimas, pavyzdžiui, per poilsio dieną – bus tokios specialios dėžės pritvirtintos ir skaitytojas, eidamas pro šalį galės įmesti knygą ir mes rasim kitą dieną, darbuotojai ras*“ – vadovai; „*yra bibliotekų [užsienyje], kur, jei reikia gražinti leidinį, knygą, tai nebūtinai eiti darbo valandom, tai yra langeliai, kur ateini, įmeti ir gali net naktį, pavyzdžiui, praeidamas šalia įmesti, atiduoti, labai lanksti sistema*“ – 5 ekspertas, Informacinės visuomenės plėtros komitetas – toliau tekste IVPK);
  - Knygų pristatymas į namus žmonėms, kurie neturi laiko apsilankyti bibliotekoje (ši paslauga nurodoma hipotetiškai, kaip viena iš galimų, įsivaizduojama, kad ji būtų mokama) (minėjo ekspertai; „*tai yra, knygų pristatymas į vietą – tai yra, žmogui atnešti į namus, arba į darbą. Dabar, pavyzdžiui, aš esu labai užsiėmęs žmogus, ir aš neturiu laiko nueiti į biblioteką. Ir aš, pavyzdžiui, norėčiau, kad tą knygą man atneštų, į kurią nors vietą*“ – 1 ekspertas, Lietuvos mokslinių bibliotekų asociacija);
  - Informacijos paieškos paslauga (ši paslauga nurodoma hipotetiškai, kaip viena iš galimų, įsivaizduojama, kad ji būtų mokama) (minėjo ekspertai; „*jeigu jam nereikia visos knygos, gal kažkoks yra vadovėlis ar straipsnis mokslinis, ir jam reikia tik dalies, tai jis galėtų mokėti pinigų ir jam tai būtų realizuojama, atsiunčiama*“ – 5 ekspertas, IVPK)).
- Paslaugos, susijusios su **bibliotekoje prieinamu turiniu**:

- Naujo turinio, kuris yra pasiekiamas internetu, kūrimas, - knygos, straipsniai, informacijos skaitmeninimas, bendradarbiavimas su kitomis institucijomis (pavyzdžiui, perkeliant archyvų medžiagą ir sujungiant su bibliotekoje laikoma informacija) (minėjo vadovai ir ekspertas; „*pavyzdžiui, archyvai, kad visą giminės medį galėtum rasti, tai pas mus to nėra, galėtų apsijungti bibliotekos su archyvais*“ – vadovai; „*jei yra nuskanuotas dokumentas ar knyga, aišku yra kažkokios autorinės teisės, visa kita, kas turi būti išlaikyta, bet tokiu atveju nereiktų į tą biblioteką eiti fiziškai*“ – 5 ekspertas, IVPK).
- Bibliotekos paslaugų **viešinimas** bei esamų paslaugų atnaujinimas - **tradicinių paslaugų** gerinimas, keičiant konservatyvius renginius lankytojams, pavyzdžiui, kuriant naujus skaitytojų klubus (minėjo ekspertas; „*aš neatsisakau susitikimų su rašytojais – tokia tradicija yra nuo sovietinių laikų, bet reikia profesionalesnių, įdomesnių renginių, kur patys vaikai įsijungia į procesą, tokių kaip skaitymo klubų manau trūksta. Taip pat trūksta labai bendravimo su mokyklom. Na, suaugusiems žmonėms skirtų tokių diskusijų, ir skaitymo klubų yra tikrai nedaug, palyginus su tuo, kiek yra bibliotekų*“ – 4 ekspertas, Prezidentūra).

### 3.2. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai, atsiradę projekto pagalba

Tikslinės grupės atstovai, paprašyti įvardinti konkrečius inovacijų bibliotekose pavyzdžius, susidūrė su problemomis ir **negalėjo ar nežinojo kitų inovacijų**, atsiradusių projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka. Galima daryti prielaidą, jog per pastaruosius vienerius metus juos pasiekė daug naujų dalykų, kurie siejami su kokybiškai pagerėjusia informacinių technologijų baze apskritai, todėl konkrečias inovacijas išskirti yra sunku, ar **bendras projekto indėlis atrodo, kaip viena esminė inovacija bibliotekose**.

Bibliotekininkai inovacijas dažniau siejo su projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimu:

- **bibliotekų pastatų renovacija** - ji daugiau ar mažiau yra susieta su projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimu, kadangi bibliotekų patalpas reikėjo pritaikyti interneto prieigos taškų rengimui („*šiemet pas mus langus pakeitė, duris, elektrą, šiek tiek paremontavo, signalizaciją įvedė*“ - bibliotekininkai);
- **bibliotekininkų** kompiuterinio raštingumo **mokymais**, kuriuos lankė ar ketina lankyti. Kompiuterinio raštingumo mokymai taip pat vyko ir anksčiau, nors projekto rengėjų vykdyti mokymai prie inovacijų buvo priskirti siejant su išskirtine mokymų kokybe, nuoseklumu bei organizuotumu („*darbuotojai gavo pažymėjimus, kadangi buvo mokymai*“ – bibliotekininkai).

Vadovai taip pat nenurodė naujų inovacijų, kurios atsirado bibliotekose ir nebūtų siejamos su bendru projekto „Bibliotekos pažangai“ darbu ir kokybiškesne kompiuterine baze bei teikiamomis paslaugomis.

Fragmentiškai tikslinės grupės atstovų minėtos inovacijos:

- Vartotojų registracija prie viešos interneto prieigos naudojant tik savo skaitytojo bilietą („*nauja, kad skaitytojas registruojasi prie kompiuterio pats su savo bilietu, anksčiau prieš tai atėdavo pas mane*“ – bibliotekininkai);
- Bibliobusų su vieša interneto prieiga atsiradimas („*jis lanko tokius kaimus, ir gyventojai gali naudotis nešiojamuoju kompiuteriu ir internetu*“ – vadovai).

Kalbėdami apie ateities inovacijas, tyrimo dalyviai (dažniau vadovai) išskyrė vieną svarbiausių inovacijų, **atsirasiančią** bibliotekose - kompiuterinio **raštingumo mokymai lankytojams**, kurie niekada dar nėra vykę bibliotekose tokia forma, kokia vyks. Šių mokymų svarba buvo ypatingai pabrėžiama dalies ekspertų, kaip padedanti mažinti socialinę atskirtį visuomenėje, suteikianti didesnei daliai žmonių galimybę išmokti naudotis interneto ištekliais ir elektroninėmis paslaugomis.

## 4. Pagalba viešosioms bibliotekoms dirbant su VIP

### 4.1. Pagerėjusi techninė priežiūra bibliotekose

*- VIP daugėja, o IT specialistų skaičius lieka nepakitęs, todėl techninė priežiūra vykdoma kokybiškai, bet ne taip operatyviai -*

## - IT specialisto poreikis atsiranda iškilus didelėms problemoms dirbant su kompiuteriu-

Techninė priežiūra, bibliotekos vadovų nuomone, liko praktiškai tokia pati, kaip ir prieš vienerius metus: **nebuvo priimta naujų IT specialistų**, kurie turėtų rūpintis nauja technika, atkeliavusia į bibliotekas. Iš esmės, bibliotekoje dirbantys IT specialistai, kaip ir bibliotekininkai, nedidinant darbo užmokesčio yra priversti **susitaikyti su stipriai padidėjusiu darbo krūviu** („ką projektas duoda tuo mes džiaugiamės, bet mums iš savivaldybės papildomai niekas neskyrė, ar naują etatą, ar kažkokio tai specialisto IT, mes viską turėjom padaryti su tais pačiais žmonėmis, ir su savo gebėjimais“ - vadovai).

Išaugęs viešos interneto prieigos taškų skaičius ir nepakankamas IT specialistų skaičius centrinėse bibliotekose, **stabdo iškilusių problemų sprendimą**. Bibliotekoje, dirbantis IT specialistas negali operatyviai reaguoti vos iškilus problemai ir jeigu po konsultacijos telefonu, problemos išspręsti nepavyksta, IT specialistas į filialą **atvykti kartais gali tik po kelių dienų** (problemos nesavalaikis sprendimas buvo akcentuojamas ir 2008m. tyrimo metu). Visgi, IT specialisto pagalbos bibliotekininkams **dažniau prisireikia**, kai **iškyla didelės problemos** (neveikia kompiuteris, kitas prietaisas), o mažesnėms problemoms (įvairūs su kompiuteriais ir kompiuterinėmis programomis susiję klausimai) spręsti bibliotekininkai dažniau ieško pagalbos iš artimesnės aplinkos (kitų bibliotekininkų, artimųjų, lankytojų). Reikia paminėti, jog dėl sumažėjusio finansavimo bibliotekoms, finansiniai ištekliai skirti tarnybinėms kelionėms taip pat tampa riboti (tikėtina, jog yra laukiama, kol keliuose filialuose atsiras problemų, ar derinamasi prie kitų kelionių) („jeigu kas nors su kompiuteriu netvarkoj, tai mes kviečiamės kompiuteristą ir jis sutvarko, nes, tikrai – mes nesam tokie specialistai pačio kompiuterio“ – bibliotekininkai).

### 4.2. Pagerėjusi metodinė pagalba bibliotekose

#### - Metodinės medžiagos kokybė yra vertinama labai gerai, bet kasdienėse situacijose ši medžiaga nelabai pritaikoma, kadangi problemą norima išspręsti kuo greičiau -

Metodinė pagalba, teikiama bibliotekoms, dažniausiai yra suprantama, kaip medžiaga, kuri gaunama per mokymus, ar atsiunčiama papildomai (vadovėliai, gairės). Mokymai bei vaizdinė medžiaga (įvairūs trumpos apimties video filmai) fragmentiškai taip pat buvo priskiriami metodinei medžiagai.

Bendrai, projekto „Bibliotekos pažangai“ teikiama metodinė pagalba buvo **labai teigiamai** vertinama ir bibliotekininkų, ir bibliotekų vadovų. Šiuo atveju tiek bibliotekininkai, tiek vadovai metodinę medžiagą, gaunamą iš projekto „Bibliotekos pažangai“ rengėjų galėjo palyginti su medžiaga gauta diegiant ankstesnius interneto prieigos taškus bibliotekose (VIPT ar „Langas į ateitį“). Palyginti su 2008m. tyrimo rezultatais, pastebimas ženklus metodinės medžiagos vertinimo pokytis pozityvia linkme, praeitais metais metodinė pagalba buvo vertinama kaip nepakankama, formali ir mažai pritaikoma kasdienėje veikloje.

Pagrindiniai projekto „Bibliotekos pažangai“ teikiamos metodinės medžiagos privalumai, įvardinti bibliotekų darbuotojai, yra:

- Metodinės medžiagos **yra daugiau** nei lyginant su kitų projektų rengta medžiaga, ji yra prieinama tiek bibliotekininkui, tiek lankytojui. Kai kurie tikslinės grupės atstovai nurodė, kad nebuvo gavę jokios metodinės medžiagos diegiant ankstesnius interneto prieigos taškus („iki šiol neturėjom ir negaudavome jokios metodinės medžiagos, patys ruošdavome“ – vadovai);
- Medžiaga yra **aiškiai išdėstyta** ir **gerai suprantama, kokybiškai pranašesnė** už kitų projektų metodinę medžiagą ([lyginant su „Langas į ateitį“ teikta metodine medžiaga] „*ji platesnė: kaip naudotis, kaip išmokti, nuorodos įvairios, rekomendacijos*“ – bibliotekininkai);
- Fragmentiškai buvo minėtas ir **išsamus projekto tinklalapis**, kuriame galima rasti reikalingos informacijos („*labai, sakyčiau, jūsų „Bibliotekos pažangai“ tinklalapių informacija, kur nueini, randi naujienas, ateina ir į mūsų paštą, naujienos skatina pažiūrėti, kas yra šioj dienoj, informacijos naujumas – atnaujinimas ir pateikimas, kaip projektas vyksta*“ – bibliotekininkai).

Metodinės medžiagos **panaudojimas aptarnaujant lankytojus** diskusijų su bibliotekininkais metu **buvo minėtas tik fragmentiškai** (taip pat fragmentiškai buvo minėta, jog ši medžiaga yra nurodoma lankytojams, kurie mokosi dirbti kompiuteriu). Galima manyti, jog iškilus problemoms, bibliotekininkas

nenori gaišti laiko ieškodamas atsakymo metodinėje medžiagoje, o stengiasi jas spręsti pasiremdamas savo įgūdžiais ar prašo kito žmogaus konsultacijos ir taip problema yra išsprendžiama greičiau.

## 5. Individų ir bendruomenės gaunama socialinė nauda iš VIP

### 5.1. Bibliotekininkų suvokimas apie bendruomenei viešos interneto prieigos teikiamą naudą

*- Ankstesnę vartotojų praktiką kompiuterį naudoti žaidimams ir pramogoms keičia suvokimas, jog VIP galima naudoti ne tik laisvalaikio praleidimui, bet ir bendravimui ar informacijos paieškai -*

Bibliotekininkų nuomone, per pastaruosius metus ženkliai pakito bendras interneto prieigos teikiamos naudos suvokimas, ypačiai tarp sunkiai pasiekiamų grupių (pvz. vyresnio amžiaus, kaimo žmonių) atstovų. Bibliotekininkai tvirtina, kad anksčiau kompiuteris bei internetas dažniausiai buvo siejamas su pramogomis ir žaidimais, tuo tarpu dabar toks požiūris pasitaiko ypač retai. Bibliotekos darbuotojų konsultacijų, rengiamų mokymų ir viešosios komunikacijos dėka žmonės pradėjo tikėti, kad interneto prieiga suteikia labai plačias galimybes ir yra ne tik laisvalaikio, bet ir bendravimo, informacijos paieškos, darbo įrankis („pirmiausia galvojo, kad tik vaikams tie kompiuteriai ir internetas, dabar jau žino, kad gali daugiau, ne tik pažaišti“, „mes juos po biškį informuojame ką jie gali daryti su kompiuteriu, supažindini, parodai ir jie užsikabina“ – bibliotekininkai).

TG atstovų nuomone (bibliotekininkai dažniau tai akcentavo) padidėjęs bibliotekų lankytojų skaičius rodo, jog, tiek atskiri individai, tiek visa bendruomenė vertina bibliotekos teikiamas **integruotas paslaugas**, kurios apima ne tik nemokamos interneto prieigos atsiradimą bet ir atnaujintą informacinių technologijų bazę bei su tuo susijusias naujas paslaugas. **Galimybė išmokti naudotis kompiuteriu bei internetu**, padaryti tai **nemokamai**, o prireikus **gauti reikiamą konsultaciją bei patarimą** paskatino net tuos, kurie anksčiau nesilankydavo bibliotekose, užsukti vis dažniau. Tuo tarpu tiems, kurie naudodavosi tradicinėmis bibliotekų teikiamomis paslaugomis, suteikė drąsos pabandyti išmokti naudotis šiuolaikinėmis technologijomis.

*- VIP plėtra stiprina viešosios bibliotekos socialinę naudą bendruomenei bei kuria modernios ir atviros bibliotekos įvaizdį -*

Bibliotekininkų, kurie kiekvieną dieną vartotojams padeda ir teikia konsultacijas interneto naudojimo klausimais, teigimu, atskirų individų ir visos bendruomenės gaunama nauda yra labai didelė. Tarp dažniausiai įvardijamų naudų (skirtumų tarp suvokiamos VIP teikiamos naudos atskiriems individams ir visai bendruomenei nėra) galima būtų išskirti **socialines ir ekonomines. Socialinė nauda** bendruomenei yra dažniau minima ir **akcentuojama, kaip svarbesnė individams/bendruomenei**. Suvokiamos **socialinės** interneto teikiamos **naudos** yra šios:

- **ryšio palaikymas/bendravimas su artimaisiais, giminėmis** gyvenančiais arba išvažiavusiais į užsienį (per Skype, elektroniniu paštu) („rašo laiškus vaikams į užsienį“ – bibliotekininkai; „yra šeima, kuri ateina kartą per savaitę darbo pabaigoje, kad niekam netrukdytų ir kalbasi su vaikais“ – bibliotekininkai, kaimo biblioteka);
- dominančios **informacijos**, susijusios tiek su darbu/mokslu, tiek su laisvalaikiu **gavimas** (pvz., įvairios informacijos paieška, rankdarbių schemų parsisiuntimas, skelbimų talpinimas, ir t.t.) („pas mus dailininkas vienas paveikslus žiūrinėja. Kitą moterį žinau, tai ji ieško su sveikata, su medicina susijusių klausimų“ – bibliotekininkai);
- **laisvalaikio praleidimas** – socialiniai tinklai, pažintys, žaidimai, domėjimasis savo hobi, laikraščių skaitymas (kas pastaruoju metu tampa ypačiai aktualu, sumažėjus galimybėms užsisakyti spaudą) („turim skaitytojų, jau vyresnio amžiaus, kurie spaudą nori pasižiūrėti internete“ – bibliotekininkai);
- **buvimas socialinėje terpėje ir bendravimas su bendraamžiais/panašius poreikius turinčiais žmonėmis** – teikiama galimybė laisvai naudotis internetu dar labiau sustiprina

bibliotekos, kaip "socialinio prieglobsčio" įvaizdį (ypač kalbant apie kaimo bibliotekose besilankančius vaikus iš socialinės rizikos šeimų bei vyresnio amžiaus gyventojus), ir biblioteka tampa tam tikras **traukos centras**. Atėję į biblioteką specifinių grupių atstovai pasijunta tikrais bendruomenės nariais: nors ir netiesiogiai, bet internetas bibliotekose užtikrina vaikų užimtumą („*vaikai nesibasto gatvėse, negrįžta namo, kur tėvai geria, o ateina pabendrauti, pažaisti internetu su kitais vaikais, jaučiasi saugūs ir laukiami*“) ir, kalbant apie vyresnio amžiaus žmones, padeda sumažinti socialinę atskirtį;

- **kalbant apie mažesnes gyvenvietes, ypač kaimus, neretai tai yra vienintelė galimybė palaikyti ryšį su išoriniu pasauliu**, t.y., žmonėms, gyvenantiems atokesnėse vietovėse su prastai išvystyta infrastruktūra, galimybė sutvarkyti visus savo reikalus internetu (pvz., pieno tyrimų rezultatų patikrinimas, deklaracijos pildymas, komunalinių paslaugų apmokėjimas ir t.t.) yra labai vertinga ir sunkiai pakeičiama („*ateina žmonės suaugę: ir bilietus [Teleloto] tikrinasi, ir pieno tyrimus, ir skelbimus, kas ką perka parduoda, vyrai mašinomis domisi. Visiėjo po Naujų metų žiūrėti video įrašo, nes kai kurie kaimiečiai pateko į video įrašą. Visiems įdomu – toks atrakcionas*“ – bibliotekininkai, kaimo biblioteka).

Nors, TG atstovų nuomone, visos aukščiau minėtos naudos mažiau ar daugiau yra aktualios visoms bibliotekų lankytojų grupėms, tačiau natūralu, kad **vyresnio amžiaus lankytojams** yra svarbiau bendrauti ir puoselėti santykius su vaikais, anūkais, **studentams** pirmoje vietoje rūpi informacijos paieška, o **vaikams** ir **paaugliams** - visos įmanomos laisvalaikio leidimo internete formos.

**Ekonominės naudos** yra suvokiamos kaip:

- **pinigų taupymas, kuris vyksta 2 būdais:**
  - **tiesioginiu būdu – per galimybę nemokamai** naudotis internetu (naudojantis šia paslauga kitur reikėtų mokėti);
  - **netiesioginiu būdu** – per VIP pasiekiamas paslaugas/informaciją (pvz., registracijos pas gydytoją internetu atveju išvengiama transporto išlaidų) („*neriekia už autobuso bilietą mokėti, tai susitaupo ant batono*“ - bibliotekininkai, kaimo biblioteka);
- **laiko taupymas** – užtikrinama galimybė neišeinant iš bibliotekos atlikti daug įvairių užduočių/darbų (pvz., apmokėti sąskaitas, užsiregistruoti į polikliniką, deklaruoti mokesčius, susižinoti autobusų tvarkaraščius ir t.t.).

Nors socialinė VIP teikiama nauda yra labiau akcentuojama bibliotekininkų, bet ekonominė nauda lankytojui nėra nuvertinama: kartais, atsižvelgiant į lankytoją ir jo poreikius, bibliotekininkai teikia pirmenybę ekonominei VIP naudai pristatymui (pavyzdžiui, skatinant pradėti naudotis elektronine bankininkyste ir taip sutaupyti pinigus, išleidžiamus mokant mokesčius kitais būdais).

Pažymėtina, jog 2008m. tyrimo ataskaitoje socialinė VIP nauda buvo minima labai fragmentiškai. Šis faktas bei šių metų atlikto tyrimo duomenys leidžia daryti prielaidą, kad VIP socialinė nauda tarp VIP vartotojų tampa vis labiau pastebima, jai yra teikiama didelė svarba.

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

Iš visų tikslinės grupės TG atstovų sunkiausiai apie viešos interneto prieigos suvokiamą naudą (išskyrus tuos, kurie intensyviai yra įsitraukę į bibliotekų darbą, pvz. Lietuvos mokslinių bibliotekų asociacijos atstovą) buvo kalbėti ekspertams. Labiau hipotetiškai svarstydami atsakymus į šį klausimą jie **akcentavo bendrąją interneto teikiamą ekonominę naudą (pinigų ir laiko taupymą)**, o bibliotekininkų aukščiau išdėstytas suvokiamas socialines naudas, nors ir minėjo, bet labiau fragmentiškai. Galima kelti hipotezę, jog VIP socialinė nauda nėra pakankamai aiškiai ir intensyviai komunikuojama išorėje (šią hipotezę būtų pravartu patikrinti kitame tyrimo etape, apklausiant VIP vartotojus).

## 6. Bibliotekų darbuotojų gebėjimai bei motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis

### 6.1. Pagerėję bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai

Bendrai, bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai per pastaruosius vienerius metus yra išaugę – tam pritarė ir patys bibliotekininkai, ir jų vadovai, ir ekspertai (2008 metais bibliotekininkų IT naudojimo gebėjimų lygis buvo vertinamas kaip žemas). Išaugusius bibliotekininkų gebėjimus sąlygojo kelios pagrindinės priežastys – didesnės galimybės naudotis informacinėmis technologijomis dėl **pagausėjusio interneto prieigos vietų skaičiaus, mokymai**, tinkamai parengta **metodinė medžiaga** bei **kasdienė praktika**, aptarnaujant lankytojus. Be to, reikia pastebėti, jog dauguma bibliotekininkų mokymų metu tik stiprino savo įgūdžius, gautus per ankstesnius kompiuterinio raštingumo kursus, organizuotus diegiant VIPT ar „Langas į ateitį“ interneto prieigas, ar turėjo pagrindus iš kitų kursų, nesusijusių su interneto prieigos diegimu bibliotekose.

*- Biblioteka modernėja sparčiau nei joje dirbantis bibliotekininkas -*

#### Bibliotekininko tobulėjimą stabdo:

- **Motyvacija** ir jos pobūdis. Bendrai, bibliotekininko motyvacija gali būti (skirtis daroma, remiantis tyrimo metu gauta informacija):
  - **Priverstinė** – bibliotekos darbuotojas yra priverstas išmokti naudotis naujomis technologijomis, kadangi tai reikalinga darbui bei būtina gyvenant modernioje visuomenėje. Paprastai bibliotekininkas siekia įgauti naujų įgūdžių norėdamas neprarasti darbo, kadangi papildomi gebėjimai gali padėti išsaugoti savo darbo vietą („*pensijos reikia sulaukti, reikia išmokti*“ – vadovai; „*jeigu pastatytas prietaisas, tai turi išmokti naudotis*“ – vadovai). Tai iliustruoja ir vadovų fragmentiškai minėti pavyzdžiai, jog dalis bibliotekininkų, kurie griežtai atsisakė mokytis dirbti kompiuteriu, neteko darbo („*žinoma yra vienas kitas žmogus, bibliotekininkas, kuris kategoriškai atsisako, žinau vieną, dvi, keturias vietas, kur atleido darbuotoją, kuris pasakė, kad aš prie tos dėžės nesisėsiu ... 59-60 metų sako be to labiau pragyvenau ir dar pragyvėsiu*“ – vadovai), „*arba dirbi ir esi tam kontekste, ar turi pats save kaltinti, kad iš jo iškrenti, tu turi savyje rasti tų gebėjimų ir motyvacijos*“ – vadovai);
  - **Sąmoninga** – kai bibliotekininkas siekia profesionalumo: kokybiško vartotojo aptarnavimo, įgūdžių sprendžiant problemas, gebėjimų paaiškinti, kaip naudotis tam tikra programa, internetine paieška. Bibliotekininkas taip pat norėtų ir labiau savimi pasitikėti, dirbdamas su informacinėmis technologijomis, galėtų perteikti (padėti, konsultuoti) savo žinias lankytojui.

Tiek vadovai, tiek bibliotekininkai kiek labiau **akcentavo priverstinę motyvaciją** nei sąmoningą, nors pastebėjo, jog yra tokių darbuotojų, kurie aktyviai siekia įgyti naujų įgūdžių ar pagilinti esamus. Diskusijų su vadovais metu, buvo galima suprasti, jog **labiausiai nemotyvuoti** išmokti naudotis informacinėmis technologijomis yra **pensijinio amžiaus ar tuoj į pensiją išeisiantys darbuotojai**. Šio amžiaus darbuotojai atsiduria toje rizikos grupėje, kuri gali netekti darbo dėl dabartinės ekonominės situacijos ir būtinybės atleisti dalį darbuotojų, todėl naujų įgūdžių įgijimas jiems atrodo beprasmis ir nereikalingas („*jie pradeda galvoti, o kam man to reikia, jeigu mane atleis*“ - vadovai).

- **Tradicinis bibliotekininko suvokimas**. Dabartiniai pokyčiai yra **siejami su biblioteka, bet ne su bibliotekininku**, jo pareigybe. Bibliotekininkas atsiduria tokioje situacijoje, jog jo pareigybės yra plečiamos, bet ateities perspektyvos lieka neaiškios, jo kvalifikacijos kėlimas negarantuoja jokio judėjimo karjeros laiptais, ar atlyginimo didėjimo („*dar aišku priedai prie algų paskatintų, bet mes realisti*“ - vadovai). Kita vertus, **anksčiau modernios technologijos nebuvo siejamos su biblioteka** ir šiandien bibliotekininkui vis dar yra **sunku persiorientuoti nuo savo tradicinių pareigų** ir suvokti, jog jis turi įgyti visiškai naujų įgūdžių ir lankytojui teikti kitokias paslaugas (kiek greičiau tai vyksta/vyko tose bibliotekose, kur modernios technologijos atsirado iki projekto „Bibliotekos pažangai“, kitų projektų dėka).

*- Nors bibliotekininkų gebėjimai per pastaruosius vienerius metus yra pagerėję, bet jų įgūdžiai išlieka greičiau vidutiniai ir turimų žinių užtenka pagelbėti vyresnio amžiaus žmonėms, turintiems silpnesnius gebėjimus -*

Tyrimo tikslinės grupių atstovai nurodė, jog bibliotekininkų **gebėjimai per pastaruosius vienerius metus išaugo**, bet jie vis dar yra **mokymosi procese** ir yra sričių, kur galima tobulėti („*mano įgūdžiai labai pagerėjo, nes aš tai nė kompiuterio neturėjau ant stalo, dirbau saugykloje, nieko nemokėjau iš viso*“ – bibliotekininkai, „*dar mokomės*“ – bibliotekininkai).

**Bibliotekų vadovai** savo pavaldinių gebėjimus vertino maždaug **7 balais iš 10 galimų balų**. Be abejo, galima pastebėti, jog aukštesniais balais savo darbuotojų gebėjimus vertino bibliotekų direktoriai, vadovaujantys viešosioms bibliotekoms, kurių pastatai buvo renovuoti. Vadovų nuomone, kaimo filialuose bibliotekininkų gebėjimai yra šiek tiek mažesni nei miesto filialuose („*juk kaimo bibliotekose vienas darbuotojas dirba, tai viską suspėti jis nei gali, nei moka. Jam kompiuteris nėra ryšio, jis nežino, ar tas ryšys yra, ar jo nėra, kompas tas užstrigo, užlūžo – kaip su tuo susitvarkyti jis dar nesugeba*“). Žemesniam kaimo bibliotekininkų gebėjimų vertinimui pritarė ir patys bibliotekininkai, jie taip pat nurodė tą pačią nepakankamą įgūdžių priežastį – vienas bibliotekininkas turi teikti visas bibliotekos paslaugas, todėl trūksta laiko papildomam tobulėjimui. Per pastaruosius vienerius metus ši situacija nepasikeitė, kaimo bibliotekininkų IT naudojimosi gebėjimai buvo vertinami kaip silpnesni ir 2008m. atlikto kokybinio tyrimo metu (palyginti su miesto bibliotekininkų gebėjimais).

Bendrai kalbėdami apie savo gebėjimus, **bibliotekininkai** savo turimą patirtį vertino taip pat maždaug **6-7 balais iš 10 balų** – visgi bibliotekininkų turimas žinių bagažas nėra didelis ir platus, kokio jiems patiems norėtųsi, ar koks jis galėtų būti lyginant su kitais bibliotekos lankytojais (tiek naudojantis Windows Vista, tiek gebant prisegti dokumentą prie elektroninio laiško). Įdomu pastebėti, jog 2008 m. bibliotekininkai savo gebėjimus taip pat vertino patenkinamai – galima daryti prielaidą, jog vertinimo pokyčio nebuvimas susijęs su išaugusiais asmeniniais reikalavimais savo įgūdžiams, kadangi pradėjus dažniau naudotis technologijomis yra suvokiamas turimų žinių/gebėjimų nepakankamumas.

**Ekspertai** negalėjo objektyviai įvertinti bibliotekininkų įgūdžių, kadangi jie retai lankosi bibliotekose kaip paprasti lankytojai, ar yra tiesiogiai stebėję jų darbą. Visgi, jų nuomone, įvertinus projekto „Bibliotekos pažangai“ darbą ir rengiamų mokymų kiekį, manoma, kad tai turėjo pakelti bibliotekininkų kompiuterinio raštingumo lygį. Kita vertus, ekspertai dažnai, kalbėdami apie bibliotekininkų gebėjimus, minėjo žmogiškąjį faktorių (norą tobulėti bei atvirumą pokyčiams) ir nuo jo priklausomą gebėjimų lygį – „*jei jis žingeidus, jis darys pats ir kitiems kažką pasakys, kad daryk tą, bet tikiu, kad didelė dalis žmonių, nori nenori, susidaręs įspūdis, bendra nuomonė apie bibliotekininkus, kad sėdi jie tarp lentynų, tvarko ir lyg ir viskas, bijo kažkokių baisesnių naujienų, naujovių*“.

Analizuojant bibliotekininkų gebėjimų vertinimą, reikėtų atsižvelgti į tai, jog **bibliotekininkai turi skirtingo lygio žinias dirbant su skirtingomis programomis. Tačiau bendrai darbo su skirtingomis programomis gebėjimus (nuo stipresnių iki silpnesnių) galima būtų išranguoti tokia tvarka:**

- **LIBIS**, skaitytojų registracija, įvairios kitos programos - bibliotekininkai puikiai geba dirbti **specialiomis programomis**, kurias jie naudoja atlikdami savo tiesiogines pareigas;
- **Internet Explorer** - įgūdžiai dirbant su minėta interneto naršykle pačių bibliotekininkų yra vertinami pakankamai aukštai (visgi, yra situacijų, kai bibliotekininkų žinios yra nepakankamos – pavyzdžiui, parsiųsti filmą, stebėti tiesioginę transliaciją internetu, ar kaip išspręsti problemą, kai sistema, tinklalapis neleidžia prisijungti) („*tai, kad taip paprasta*“; „*internetu galimybės plačios, negali 10 balų įvertinti, bet 9 gali*“ – bibliotekininkai);
- **MS Office** programų paketas – bendrai vertinant kiek **silpnesni įgūdžiai:**
  - geriau sekasi dirbti su **Microsoft Word** („*word tai mokam*“ – bibliotekininkai);
  - gebėjimai naudotis prezentacijų ruošimo įrankiu **Microsoft PowerPoint** ar skaičiuokle **Microsoft Excel** yra dar silpnesni („*excel tik minimaliai*“, „*excel turiu spragų, ne funkcijas skaičiuoti, bet ko bibliotekai reikia*“; „*PowerPoint programa aš nelabai, šia piešiamąja, skaidrių darymu*“ – bibliotekininkai).

Visgi, nėra aišku, ar mokėjimas dirbti šiomis programomis yra aktualus visiems bibliotekininkams – vieniems jų šių programų mokėjimas galėtų pagelbėti atliekant savo tiesiogines pareigas, o kitiems mokymų metu pristatyta medžiaga liktų tik teorinė, nes šios kompiuterinės programos nebūtų naudojamos praktikoje. Taip pat atsiranda skirtis tarp miesto ir kaimo – miesto bibliotekose dirbantys bibliotekininkai turi stipresnius šių programų naudojimo įgūdžius nei kaimo bibliotekininkai.

**Lyginant bibliotekininkų įgūdžius su lankytojų-VIP vartotojų įgūdžiais** tiek bibliotekos vadovai, tiek bibliotekininkai pastebėjo tokius skirtumus:

- **jaunesni lankytojai** (moksleiviai, studentai) turi **žymiai geresnius informacinių technologijų naudojimo įgūdžius** nei bibliotekininkai. Visgi, patys mažiausi vaikai, dažniausiai bibliotekoje žaidžiantys žaidimus, dar neturi pakankamų įgūdžių dirbant su teksto redagavimo programa ar internetine naršykle („*vaikai daugiau žino, kaip užlaužti kompiuterį*“ - vadovai), o ir vyresnių klasių moksleiviai/studentai dar ne visi moka dirbti su LIBIS katalogu, todėl jiems yra reikalinga bibliotekininko konsultacija;
- **vyresnio amžiaus** lankytojai dažnai turi kiek **žemesnius gebėjimus** (ypatingai pensijinio amžiaus žmonės), todėl bibliotekininko žinios jiems yra labai naudingos ir reikalingos („*su vyresniais jaučiuosi geriau, daugiau žinau*“ - bibliotekininkai)
- **bibliotekininkai** turi geresnius įgūdžius dirbant su **specializuotomis bibliotekos programomis** (LIBIS).

Bendrai vertinant bibliotekininkų įgūdžiai visų lankytojų-VIP vartotojų kontekste, galima teigti, jog jie yra greičiau vidutiniai – bibliotekininkai nusileidžia jaunimui, bet geba padėti, pamokyti vyresniems, nelabai įgudusiems lankytojams.

### *- Bibliotekininkas savo gebėjimus stiprina spręsdamas kasdienes problemas dirbant su VIP -*

Mokymų metu įgyti įgūdžiai dažniau toliau yra tobulinami kasdienėse situacijose. Kiekviena nauja patirtis dirbant su informacinėmis technologijomis, skatina bibliotekininką perprasti informacinių technologijų pritaikymo subtilybes. Lankytojams pateikus užklausas, prašant pagalbos, bibliotekininkas stengiasi į jas atsakyti, išspręsti problemas. Tuo atveju, jeigu asmeninių gebėjimų nepakanka, bibliotekininkas klausimą stengiasi išspręsti:

- į pagalbą pasitelkdamas **kitus bibliotekos darbuotojus**, kurie gali turėti daugiau informacinių technologijų žinių („*kadangi ne viena dirbu, yra su kuo pasikonsultuoti, aš niekada nebijau, kaip jau pavyksta, taip. Aš paklausiu, jeigu ko nežinau*“ - bibliotekininkai)
- ieškodamas pagalbos **savo artimiausioje aplinkoje** (vaikai, anūakai) – ypač kaimo filialuose, kur dirba viena bibliotekininkė ir nėra su kuo pasitarti tą akimirka, kai susidaro neišsprendžiama situacija;
- pasitelkdamas **jaunesnių bibliotekos lankytojų pagalbą** („*dabar mes užstrigom, nes nemokėjo susikurti elektroninio pašto dėžutės, tai atėjo 10-okai, vyresni ir padėjo*“ – bibliotekininkai, kaimo biblioteka).
- pasitelkdamas bibliotekos **IT specialistą** (dažniau minėta vadovų nei bibliotekininkų).

Nors bibliotekininkai **suvokia, jog jų turimi įgūdžiai nėra pakankami** („*aš archyvavimą moku, bet žinau, kad galima dar ir kitaip. Vaikščiut visais būdais, visom galimybėm. Dabar žinau vieną [būdą] ir bijai pasimesti*“), tačiau sutinka, jog turimų žinių įsisavinimui bei naujų įgūdžių susiformavimui reikalinga kasdienė praktika.

## **6.2. Pagerėję bibliotekininkų internetinių išteklių ir el. paslaugų žinios ir įgūdžiai**

### *- Bibliotekininkų žinios naudojantis internetiniais ištekliais dažnai apsiriboja tik tuo turiniu, kurį jie gali pasiekti lietuvių kalba -*

Tiek patys bibliotekininkai, tiek bibliotekų vadovai savo darbuotojų **gebėjimus** naudotis internetu, internetiniais ištekliais ir el. paslaugomis **vertino ganėtinai aukštai**. Vadovų vertinimas priklauso ir nuo to, kad jų nepasiekia lankytojų nusiskundimai ar problemų, kurios iškilo bibliotekininkams, atgarsiai. Kaip ir kalbant apie naudojamąsi informacinėmis technologijomis, fragmentiškai bibliotekos vadovai minėjo, jog kaimo vietovėse bibliotekininkų gebėjimai yra mažesni, nes jie turi atlikti visus bibliotekininko darbus, todėl jiems lieka mažiau laiko savarankiškai tobulėti.

Kita vertus, remiantis tyrimo duomenimis galima daryti išvadą, jog bibliotekininkų **įgūdžiai** dirbant su **lietuviško turinio interneto ištekliais yra tikrai geri**, bet darbą su informacija, kuri yra prieinama kitomis pasaulio kalbomis (dažniausiai anglų kalba), **stabdo kalbos nežinojimas** (poreikis mokytis anglų kalbos buvo minėtas ir 2008 m. atlikto tyrimo ataskaitoje). Tuo būdu, bibliotekininko gebėjimai pasinaudoti įvairiomis duomenų bazėmis (pavyzdžiui, vadovai minėjo populiarią duomenų bazę EBSCO), aktualiais straipsniais, sudėtingesne informacijos paieška internete yra mažesni, kadangi kalbos barjeras jam **trukdo pilnai išnaudoti interneto išteklių galimybes**.

Tiek bibliotekininkai, tiek vadovai kalbėdami apie naudojamąsi **elektroninėmis paslaugomis**, jas dažniau siejo su **pajamų deklaravimu internetu** ir **elektronine bankininkyste**. Tai taip pat yra lietuviško turinio elektroninės paslaugos. Pajamų deklaravimo internetu gebėjimus dauguma bibliotekininkų turi ganėtinai gerus, kadangi Mokesčių inspekcija rengė specialius mokymus apie darbą su šia programa. Gebėjimai padėti naudotis elektronine bankininkyste yra kiek mažesni, nes yra labiau priklausomi nuo bibliotekininko asmeninės patirties, kadangi grupių metu nebuvo užsiminta apie specialius mokymus, kaip naudotis elektronine bankininkyste.

### *- Bibliotekininkas gali padėti lankytojui, bet jis negali konsultuoti ar mokyti lankytojo -*

Bendrai, **nuo bibliotekininko gebėjimų ir įgūdžių lygio dirbant tiek kompiuteriu, tiek naudojantis internetiniais ištekliais priklauso** ir jo **gebėjimas padėti lankytojui** – jis gali pagelbėti tais klausimais, kuriuos pats gerai žino („*kai žinai, tai drąsiai aiškini, o ko nežinai – ir šiaip, ir taip bandai*“ – bibliotekininkas). Remiantis tuo, kad bibliotekininkų informacinių technologijų gebėjimai per pastaruosius metus sustiprėjo, analogiškai sustiprėjo ir jų gebėjimai pagelbėti lankytojams. Kita vertus, jų sugebėjimai **konsultuoti ir mokyti yra daug silpnesni**, nes norint tinkamai pagelbėti lankytojui ar jį mokyti, bibliotekininkų gebėjimai turi būti žymiai aukštesni. Tam pritarė ir vadovai, jų nuomone, bibliotekininkų gebėjimus konsultuoti ir mokyti lankytojus bus galima vertinti, kai bibliotekininkai baigs šio pobūdžio kursus ir pradės tikslingai mokyti lankytojus.

Visgi, galima pastebėti, jog dažnas bibliotekininkas jau gali **pamokyti lankytoją naudojimosi kompiuteriu pradmenų** – parodyti, kaip įsijungti kompiuterį, paaiškinti kompiuterio aplinką, pagrindines funkcijas (bibliotekininkai lygino savo dabartinius ir turimus prieš vienerius metus gebėjimus). Kompiuterinių pradmenų dažniau reikia **vyresnio amžiaus lankytojams** – apskritai, šiai grupei žmonių bibliotekininko konsultacijų reikia dažniau, o ir bibliotekininkai jaučiasi gebantys jiems padėti, kadangi bibliotekininko turimų **žinių bagažas yra kiek didesnis nei vyresnio amžiaus lankytojų**.

Situacija kiek skiriasi **kaimo** ir **miesto** filialuose, kadangi kaimo filialuose bibliotekininkas turi kiek žemesnius gebėjimus, o ir filiale jis dažniausiai dirba vienas. Taigi, **kaimo filialuose** nepavykus padėti lankytojui ir negalint surasti sprendimo tą pačią akimirką (skambinant į centro biblioteką ar kitaip), lankytojas paskatinamas ateiti kitą dieną, o **bibliotekininkas ieško būdų, kaip galėtų išspręsti iškilusią problemą** (jei bibliotekininkas turi vaikų, jie būna dažniausi pagalbininkai tokiose situacijose). **Miesto filialuose** bibliotekininkas **gali pasikviesti geresnius gebėjimus turintį kolegą** ir išspręsti problemą/atsakyti į lankytojo klausimus.

Daugumos **ekspertų** nuomone, bibliotekininkas iš dalies atsidūrė tokioje situacijoje, kai jis yra **priverstas padėti lankytojui** – ji konsultuoti, spręsti problemas („*yra kompiuteris bibliotekoje, ateina žmonės, kurie nemoka, bibliotekininkė yra priversta padėti*“). Visgi bibliotekininko **konsultavimo ir mokymo gebėjimai dar nėra stiprūs**. Tokia išvada daroma remiantis tuo, kad jie turi tiek nepakankamai stiprius įgūdžius dirbant kompiuteriu ir internetu, tiek nepakankamus pedagoginius sugebėjimus.

## 7. Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai

### 7.1. Pagerėję VIP vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai/Pakitusi VIP vartojimo praktika

*- Bendrai VIP vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai stiprėja, o VIP vartojimo praktika palaipsniui auga. Vartotojų gebėjimų ir naudojimosi lygis iš esmės priklauso nuo žmonių socialinių-demografinių charakteristikų, asmenybės savybių ir poreikių -*

**Daugiausiai apie** VIP vartotojų informacinių technologijų žinių ir įgūdžių **pokyčius galėjo pasakyti bibliotekininkai**, kurie kasdien betarpiškai bendrauja su lankytojais, **tu tarpu vadovams ir ekspertams buvo sunku juos vertinti**. Pastarieji, atsižvelgiant į tai, kad VIP plėtra per pastaruosius vienerius metus vyksta labai intensyviai, o bibliotekininkai geba konsultuoti vartotojus, **hipotetiškai svarstė**, kad iš esmės lankytojų įgūdžiai per pastaruosius vienerius metus turėjo dar labiau pagerėti.

Remiantis kokybinio tyrimo duomenimis, parodančiais, kad kai kuriose kaimo bibliotekose VIP paslauga atsirado visai neseniai, o ir pačių bibliotekininkų įgūdžiai jose yra silpnesni, galima daryti prielaidą, kad **kaimo VIP vartotojų**, palyginus su miesto, **gebėjimai yra šiek tiek silpnesni**.

TG atstovų nuomone, viešųjų bibliotekų interneto prieigos vartotojų informacinių technologijų **žinios ir įgūdžiai pradėjo palaipsniui formotis dar prieš projektą** "Bibliotekos pažangai", kuomet įgyvendinant kitus projektus („Langas į ateitį“, Mokesčių inspekcijos vykdomos akcijos ir t.t.) bibliotekų lankytojams buvo siūlomos galimybės pradėti naudotis kompiuteriu ir internetu. Pasak bibliotekininkų **daug kas tuomet priklausė tik nuo pačių lankytojų užsispyrimo ir žingeidumo** ("kiek patys norėjo, tiek ir išmoko").

Tuo tarpu prasidėjus "Bibliotekos pažangai" projektui, kuomet bibliotekininkams buvo organizuojami kompiuterinio raštingumo mokymai, o šiek tiek vėliau prasidėjus intensyviai reklaminei kampanijai, informacija apie tai, kad viešosiose bibliotekose **nemokamai teikiama interneto prieigos paslauga, sustiprino susidomėjimą ir reikšmingai padidino norinčių išmokti naudotis internetu skaičių**.

*- Vyresniems žmonėms biblioteka yra vieta, kur nebijoma ateiti ir prašyti pagelbėti naudojantis kompiuteriu -*

Tyrimo metu gautos informacijos apie per pastaruosius vienerius metus pakitusius lankytojų įgūdžius, analizė, leidžia drąsiai teigti, kad **įvyko postūmis teigiama linkme**. Bibliotekininkai pasidžiaugė, jog tie, kurie 2007 metais tik pradėjo mokytis dirbti kompiuteriu, šiandien jau yra **ženkliai sustiprėję žinių ir įgūdžių prasme, tapo labiau savarankiški** ("dabar daugiau išprusę, anksčiau daugiau klausdavo, kai kurie mokėdavo tik kompiuterį įsijungti, o dabar jau daugiau moko"). Taip pat bibliotekininkai pažymėjo, jog **išaugo vyresnio amžiaus lankytojų**, ateinančių į biblioteką pasimokyti kompiuterinio raštingumo, skaičius. **Nors jų gebėjimai kol kas labai silpni, o žinios labai paviršutiniškos**, tačiau pats faktas, kad jie išdrįso pabandyti ir vėl sugrįžta į biblioteką džiugina bei nuteikia optimistiškai.

TG atstovų nuomone (labiau akcentavo bibliotekininkai) labai **didelį vaidmenį lankytojų VIP naudojimosi įgūdžių formavimo bei stiprinimo procese turi bibliotekininko paslaugumas ir turimos žinios** konkrečiam vartotojo klausimui išspręsti. Tai **ypatingai aktualu mažiau pažengusiems VIP vartotojams**, kuriems svarbu žinoti, kad šalia būtų gebantis padėti/patarti/paaiškinti bibliotekininkas. **Tokiu būdu modernioje bibliotekoje** augant vartotojų informacinių technologijų poreikiui, tuo pačiu **auga ir konsultacijų poreikis**. Tačiau pastebėtina, kad **ne visi bibliotekininkai** (dėl psichologinių aspektų ir/arba dėl praktinių žinių stokos) **yra pakankamai pasirengę teikti konsultacijas** (labiau akcentavo bibliotekų vadovai ir ekspertai).

Detaliau analizuoti lankytojų **informacinių technologijų naudojimo įgūdžius** būtų sudėtinga, kadangi pastarieji **tiesiogiai susiję su pačių lankytojų asmenybės bruožais** (noras tobulėti, atvirumas naujovėms) ir **naudojimo paskatomis bei tikslais** (tyrėjų išvada, daroma remiantis bibliotekininkų

suteikta informacija). Bibliotekininkų teigimu, vieniems internetas reikalingas minimaliems veiksams atlikti (pavyzdžiui, susimokėti už komunalines paslaugas, peržiūrėti skelbimus), tuo tarpu kiti, išbandę vieną interneto teikiamą galimybę, nesustoja ir plečia savo gebėjimus bei žinias internetinėje erdvėje. Taip pat, bibliotekininkų nuomone, **daug kas priklauso ir nuo laiko, kurį** potencialūs interneto vartotojai **gali sau leisti praleisti internete** – jaunimas, palyginus su dirbančiais žmonėmis, šiuo aspektu yra mažiau ribojami.

## 8. Specifinės, sunkiai pasiekiamos socialinės grupės bei VIP naudojimo patirtis

### 8.1. Sunkiai pasiekiamų grupių VIP naudojimosi patirtis

*- Galimybė naudotis VIP paslauga sustiprina sunkiai pasiekiamų socialinių grupių atstovų suvokimą apie tai, jog jie yra pilnaverčiai bendruomenės nariai bei prisideda prie socialinės atskirties mažinimo -*

Tarp visų viešųjų bibliotekų lankytojų ypatingą vietą užima specifinės socialinės grupės, kurias "Bibliotekos pažangai" projekto rėmuose VIP paslaugos pagalba siekiama pritraukti į bibliotekas. Prieš analizuojant jų poreikius bei bibliotekose sukurtus mechanizmus jų pritraukimui svarbu išskirti, kaip tyrimo dalyviai mato šias grupes.

Bendrai, tikslinės grupės atstovai spontaniškai apibūdindami „**specifines, sunkiai pasiekiamas socialines grupes**“ išskyrė:

- **Socialiai sunkiai pasiekiamas** grupes:
  - **Mažas pajamas** turinčius **gyventojus, bedarbius**;
  - **Vaikus iš socialinės rizikos šeimų** (geriančių tėvų vaikai, vaikais iš daugiavaikių šeimų);
  - **Pensininkus, neįgalius** (dažniau minėta ekspertų);
- Dėl „**kitokio**“ **gyvenimo būdo sunkiai pasiekiamas** grupes, kurių atstovams viešos bibliotekos paslaugos yra neaktualios – **dirbančius, aukštas pajamas gaunančius žmones** (dažniau minėjo bibliotekų vadovai), **dėstytojus**, „*profesūrą*“ (jų poreikis akademinėms knygoms viešojoje bibliotekoje yra tenkinamas silpnai

Dauguma TG atstovų kaimo gyventojų nepriskiria prie „specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių“, nes kaimo gyventojai, palyginti su likusiomis grupėmis, nėra suvokiami kaip stipriai atskirti nuo visuomenės. Be to, ši grupė nėra vertinama kaip specifinė, kadangi apima visas tirtas žmonių grupes – vaikus, pensininkus, bedarbius ir t.t.

Visų TG atstovų (bibliotekininkai turėjo daugiausiai informacijos šiuo klausimu) teigimu, šių specifinių, sunkiai pasiekiamų **grupių** (neįgalieji, pensininkai, bedarbiai, kaimo gyventojai, vaikai iš socialinės rizikos šeimų ir vaikai, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį) **poreikiai interneto naudojimui iš esmės nesiskiria nuo kitų visuomenės grupių**, besilankančių bibliotekoje, juos domina ir pažintys internetu, ir bendravimas, ir informacijos paieška. Bedarbiai dažnai internetą naudoja darbo paieškai („*ateina, paprašo darbo paieškot, darbo biržos puslapį atidaryti*“ – bibliotekininkai), bet laisvalaikio praleidimas internete jiems yra ne mažiau svarbus.

*- Žmonių su negalia lankymąsi bibliotekose riboja ne biblioteka, o valstybės infrastruktūra -*

Tuo tarpu žemiau nurodytos socialinės grupės, TG atstovų nuomone turi šiek tiek kitokius **poreikius bibliotekai, kaip institucijai** nei kitos visuomenės grupės:

- **Žmonės su negalia**, be abejo, turi specifinių poreikių, susijusių su savo negalia – akliems reikia specialių kompiuterių ar knygų, žmonės su judėjimo negalia būtini įrengti **specialūs privažiuojamieji/liftai** – deja, kaimo vietovėse dažniausiai specialios įrangos ar privažiuojamo tako nėra (jo nėra, pavyzdžiui, ir Vilniaus apskrities A. Mickevičiaus bibliotekoje) (identiška situacija parodo ir 2008m. tyrimo duomenys). Kita vertus, žmonėms su judėjimo negalia nėra pritaikyta ir  **bendra valstybės infrastruktūra** (namų laiptinės, šaligatviai, viešas transportas). Visgi, tokie lankytojai yra aptarnaujami bibliotekininkų – knygos jiems yra nešamos į namus, jie yra pasitinkami ir jiems padedama patekti į biblioteką. Žmonėms, turintiems psichinę negalią, biblioteka yra vieta, kur galima ateiti ir pabendrauti;
- Kalbant apie **vaikus iš socialinės rizikos šeimų**, galimybė bibliotekoje pasinaudoti internetu ir kompiuteriu yra labai svarbi **mažinant jų nepilnavertiškumą kitų vaikų**, kurie turi interneto prieigą namuose, **atžvilgiu** – „*ir aš turiu galimybę, galiu būti tau lygus*“ (bibliotekininkas). Iš esmės biblioteka tarnauja kaip vieta, kur vaikai iš socialinės rizikos šeimų gali daugiau ar mažiau kokybiškai praleisti savo **laisvalaikį**, pabūti, pabendrauti su kitais vaikais, paruošti pamokas šviesioje ir šiltoje aplinkoje („*geriau pas mus, nei gatvėje*“; „*vaikai ateina, sušyla, jie pasinaudoja tas dvi valandas, ar valandą, kiek jiems skirta, jie pabūna, sušyla*“ – vadovai). Bibliotekose įkurtos žaislotekos taip pat užtikrina geresnį vaikų iš socialinės rizikos aplinkos poreikių tenkinimą;
- **Pensininkai** dar nedrąsiai naudojami internetu, ir svarbiausia, ką jie gauna su vieša interneto prieiga – tai konsultacija ir savalaikė pagalba iškilus problemoms. Šios grupės **pagrindinis poreikis būtų mokymai**.

Bendrai, remiantis kokybinio tyrimo duomenimis, galima teigti, jog poreikis, kuris sieja šias grupes, yra **vietos pabūti ir pasikalbėti reikalingumas** („*vaikai ieško užuovėjos, žmonės su negalia irgi – niekas jų neveja, randa užuovėją*“ – bibliotekininkai, dažniau kaimo biblioteka). Pažymėtina, kad šios grupės nebūtinai bendrauja su bibliotekininku – senjorai bendrauja vieni su kitais, vaikai kartu žaidžia žaidimus. Taip biblioteka stiprina savo bendruomeninę funkciją. Kita vertus, tai labiau pastebima kaimo, miestelių ar mažesnių miestų bibliotekose. Ypatingai kaimo gyventojai, nesant mokyklos ar kultūros namų gyvenvietėje, iš bibliotekos tikisi dar daugiau kultūrinių, bendruomeninių renginių („*kad biblioteka darytų ir mamų dieną, ir kitus renginius*“ – vadovai).

Apibendrinant galima teigti, jog šioms specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms **kokybiškai pagerėjusi kompiuterinė bazė bibliotekose prisidėjo prie bendrai bibliotekos teikiamos naudos ir bibliotekos, kaip bendruomenės centro, mažinančio socialinę atskirtį, įvaizdžio sustiprinimo**.

## 8.2. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti

*- Vaikai ir pensininkai iš visų sunkiai pasiekiamų grupių lankosi bibliotekose dažniau, todėl natūralu, jog pritraukimo ir išlaikymo bibliotekose prasme su jais yra intensyviau dirbama -*

**Bibliotekininkų ir vadovų teigimu** (dauguma kitų suinteresuotų grupių atstovų (ekspertų) mažai apie tai žinojo) **specialūs renginiai šioms grupėms pritraukti nėra nuolat organizuojami**, dažniausiai bibliotekos organizuojami **renginiai yra skiriami visiems lankytojams, specialiai neišskiriant minėtų specifinių grupių**.

Trumpai apžvelgiant šias grupes ir bibliotekose jiems vykdomus renginius, galima pastebėti, kad:

- **Vaikams** iš socialinės rizikos aplinkos **renginiai organizuojami neišskiriant jų kaip grupės**, o visi renginiai vaikams yra skirti ir jiems („*jeigu kalbant apie socialiai sunkius vaikus, tai ypatingų pastangų pas mus nereikia, labai noriai bėga pas mus*“ – bibliotekininkai). Nors kai kuriose viešosiose bibliotekose taikomos specialios programos, kurios yra orientuotos labiau į šią vaikų grupę (pavyzdžiui, dienos užimtumo centrai), šių specialių programų organizavimas dažniau priklauso nuo bibliotekininko aktyvumo („*jie pažaidžia, prie kompiuterio nori pasimokinti lengvus žaidimėlius, mes jiems skaitom garsiniu būdu knygas*“ – vadovai; „*kiek aš žinau, yra labai aktyvi Vilniaus rajono Naujosios Vilniaus biblioteka, bibliotekos filialas, ten yra labai aktyvi bibliotekininkė <...> Ji žino, kad yra masė tokių vaikų, kurie būtent atėję namo neranda – arba jų tėvai išvažiavę, arba geria. Ji organizuoja, čia jos iniciatyva, ji organizuoja tiems vaikams, kad jie būna bibliotekoj, jina organizuoja jiems užsiėmimus. Pavyzdžiui, vasarą šičia buvo tokį projektą padariusi, kad vaikai, kur vasarą neturi, kur dėtis, kad ateitų į biblioteką pabūti*“ - ekspertas);

- **Pensininkams** kai kurios bibliotekos organizavo/organizuoja specialius renginius, kurių metu važinėjo/važinėja po senelių namus ir skatino/skatina skaityti, rengė/rengia susitikimus su žymiais žmonėmis – visgi šis projektas yra vertinamas kaip vienalaikis, todėl manoma, kad pasibaigus projekto finansavimui, iniciatyva nutrūks. Pensininkai taip pat **dažniau lanko bibliotekos renginius, parodas, įvairius susitikimus**;
- Kalbant apie **bedarbius** reikėtų paminėti, jog dauguma **bibliotekų glaudžiai bendradarbiauja su darbo biržomis**, todėl darbo neturintys žmonės, atėję į biblioteką, **gali** čia pat **susirasti informacijos ir apie darbo pasiūlymus**. Viena iš pastaruoju metu organizuotų **akcijų bedarbiams buvo „Ieškau darbo“**. Pažymėtina, jog bibliotekininkai šią akciją vertino teigiamai. Visgi, jie nurodė, jog susidūrė su neadekvačia bedarbių, atėjusių į akciją, reakcija, nes pastarieji tikėjosi, jog jiems bus pasiūlytas darbas, o ne bus konsultuojama, kaip darbą susirasti;
- **Neįgaliesiems** specialūs renginiai dažniausiai nerengiami, nes jų bibliotekoje (dėl aukščiau minėtų patekimo į biblioteką kliūčių) lankosi labai mažai. Galima teigti, jog situacija nuo 2008 m. iš esmės nepasikeitė ir žmonės su negalia vis dar sudaro labai mažą lankytojų dalį.

### 8.3. Pagerėję bibliotekininkų specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios ir įgūdžiai

*- Bibliotekininkų specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios yra labiau teorinio pobūdžio -*

Nors bibliotekininkų, vadovų ir dalies ekspertų nuomone, bibliotekininkai yra pasiruošę ir gebantys aptarnauti lankytojus su specialiais poreikiais, kadangi buvo rengti mokymai bibliotekininkams, ir nauja įranga, skirta žmonėms su regėjimo ar judėjimo negalia, jau pasiekė dalį viešųjų bibliotekų. Visgi, atsižvelgiant į tai, kad neįgalieji praktiškai nesilanko bibliotekose, drįstume teigti, jog (kaip ir pažymėjo kai kurie ekspertai) **bibliotekininkų gebėjimai aptarnauti specialių poreikių turinčius lankytojus yra labiau teorinio pobūdžio**. Tai yra, nėra aišku, kaip jie pasielgtų konkrečiose situacijose (pvz., jeigu užeitų aklasis ir jį reiktų lydėti, kaip tai padaryti teisingai, jeigu užeitų nedidelio ūgio žmogus, kaip jam reiktų padėti pasiekti, ko jam reikia), ar jie yra psichologiškai pasiruošę aptarnauti žmones su negalia. Taip pat, buvo nurodyta, jog trūksta ir materialinės bazės tokiems lankytojams – garsinių knygų nėra daug, trūksta literatūros Brailio raštu, ne visur yra įrengti pantusai. Tai patvirtino ir dalis vadovų, nurodę, jog tik po specialių mokymų jie sužinojo, jog jų bibliotekos nėra pritaikytos specialių poreikių turintiems žmonėms (pvz., naudojamos spalvos nėra pritaikytos daltonikams).

**Svarbu pastebėti, jog nepaisant minėtų trukdžių dėl patekimo į biblioteką, lankytojai, turintys judėjimo negalia, ar dėl amžiaus ar ligos negalintys pasiekti biblioteką, yra aptarnaujami** - jiems bibliotekininkai geranoriškai neša knygas į namus. Kaip minėjo dauguma bibliotekų vadovų - tai tam tikra prasme yra besitęsianti „knygnešystės“ tradicija.

Papildomi įgūdžiai, aptarnaujant specialių poreikių turinčius lankytojus, taip pat yra reikalingi – pavyzdžiui, gestų kalba. Kita vertus, jaučiama dominuojanti pesimistinė nuotaika, jog bibliotekininkų gebėjimų stiprinimas ir naujų dalykų mokymasis neturi jokio finansinio paskatinimo. Taigi tiek bibliotekų vadovai, tiek bibliotekininkai vangiai pritaria naujų inovacijų, mokymų plėtrai, ar apie tai atsiliepiama gana sarkastiškai – „*ką dar ta bibliotekininkė už tą mizerną atlyginimą turi mokėti?*“ (vadovai). Neigiama nuomonė dėl bibliotekininkų kompetencijos didinimo buvo išsakyta ir 2008m. atlikto kokybinio tyrimo metu. Atsižvelgiant į tai, kad atlyginimai bibliotekininkams nuo 2008m. buvo mažinami, galima daryti prielaidą, jog bibliotekininkų nepasitenkinimas dėl neadekvataus darbų apimties ir atlygio dydžio santykio, vis stiprėja.

## 9. Biblioteka viešojoje erdvėje

### 9.1. Išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys

*- VIP sustiprino bibliotekos informacinę ir socialinę/visuomeninę misijas -*

Tikslinės grupės atstovai **vieningai teigė, kad bibliotekos misija apima:**

- **Informacinę** – biblioteka tam tikra prasme yra žinių saugojimo vieta, o bibliotekininkas yra žmogus, padedantis lankytojui surasti reikiamą informaciją („teikti informaciją žmogui. Anksčiau buvo ta pati, bet dabar greičiau, atsakomybė didesnė“ – bibliotekininkas);
- **Socialinę/visuomeninę** – socialinės atskirties mažinimas, laisvalaikio praleidimo vieta;
- **Šviečiamąją** – įvairūs pažintiniai renginiai, pristatantys įvairias naujoves, teminės parodos, ekspozicijos;
- **Kultūrinę** – įvairūs renginiai, susitikimai su rašytojais, menininkais, parodų rengimas bibliotekoje.

Pirmos **dvi bibliotekų suvokiamos misijos – informacinė ir socialinė/visuomeninė – buvo labiausiai sustiprintos ir praplėstos projekto metu**. Šios dvi misijos yra stipriai susijusios ir su bibliotekos socialine nauda bendruomenei, todėl plečiant šias misijas, socialinė nauda bendruomenei auga.

Kalbant apie **kaimo bibliotekas**, jų **misija yra vertinama kaip dar platesnė**, kadangi nesant kitų kultūros židinių – mokyklos, kultūros namų – biblioteka lieka vienintelė vieta, kur kaimo gyventojas gali patenkinti savo poreikius (ne tik skaityti knygas, laikraščius, bet ir atlikti būtinas funkcijas (patikrinti pieno tyrimo rezultatus, deklaruoti žemę, mokesčius, užsiregistruoti pas gydytoją) ar susitikti kitus kaimo gyventojus, dalyvauti bibliotekos rengiamuose renginiuose).

**Per pastaruosius vienerius metus, bibliotekos misijos ribose atsirado daugiau galimybių**. Dabartinė viešoji biblioteka **atitinka vartotojų poreikius, jos kompetencijos sritys praplėtė didesnėmis technologinėmis galimybėmis**, tai yra:

- Pagerėjo jos informacinės paslaugos – dėl didėjančio interneto prieigos taškų skaičiaus, lankytojai turi didesnes galimybes ieškoti informacijos kitais kanalais ne vien knygoje;
- Tuo tarpu šviečiamąją funkciją papildė mokymai – bibliotekininkai prisideda padėdami lankytojams naudotis informacinėmis technologijomis.

## 9.2. Pagerėję atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai

*- Bibliotekininkai vis dar (lyginama su 2008m. duomenimis ir tuo, kaip buvo daroma anksčiau) naudoja tradicinius būdus viešinant biblioteką. Tokiu būdu jie pristato bibliotekų paslaugas labiau nuolatiniam lankytojams, bet nepasiekia plačiosios visuomenės -*

### BIBLIOTEKOS IR JOS PASLAUGŲ VIEŠINIMAS

Bendrai, **bibliotekos paslaugų pristatymas** visuomenei **vyksta senais ir patikrintais metodais** – parodų rengimas, knygų pristatymai, susitikimai su rašytojais, menininkais. Visgi ne visos bibliotekos paslaugos yra aiškiai pristatomos visuomenei, ir jas gali žinoti tik ta siaura bendruomenės dalis, kuri ateina į biblioteką – pavyzdžiui, jog nesant knygos vienoje bibliotekoje, ją galima užsakyti iš kitos. **Esminė problema, kodėl nekuriamos ir nevykdomos inovatyvios, ilgalaikės viešųjų ryšių kampanijos yra ne tik finansavimo trūkumas, bet ir bibliotekininkų pasyvumas, iniciatyvos stoka.**

**Trijų tikslinių grupių atstovų** (bibliotekininkų, bibliotekų vadovų bei ekspertų) **nuomonės**, kalbant apie bibliotekos paslaugų viešinimą, **išsiskyrė**:

- Bibliotekininkų ir bibliotekos vadovų nuomone, jiems **gerai sekasi viešinti bibliotekos paslaugas**, šį viešinimą siejant su tradiciniais bibliotekos renginiais ar priemonėmis, bibliotekos naudos pabrėžimas taip pat yra tiesiogiai siejamas su šiais renginiais/priemonėmis. Tradiciniai bibliotekos renginiai ir priemonės apima:
  - „Bibliotekų savaitės“ renginius. Tiek bibliotekininkai, tiek bibliotekų vadovai minėjo nacionalinę „**Bibliotekų savaitę**“ kaip renginį, kuris labiausiai pristato bibliotekos naudą visuomenei („Ir ką mes darom – mes visais įmanomais būdais signalizuojam – „chebra, be mūsų, be bibliotekų, pražūtis. Tamsa“ – vadovai). Tuo tarpu, ekspertai nurodė, jog „Bibliotekų savaitės“ renginių informacija **nepasiekia visų potencialių lankytojų** („jai specialiai nesidomi, nėra taip, kad tave persekioja ta informacija <...> jie pasiūlo <...>

*tradiciško, kas manęs per gausą informacijos ir renginių, nes aš aktyviai gyvenu, nepatraukia manęs ir nesudomina. Tai aš grynai taip asmeniškai sprendžiu“.)* Kita vertus, gali būti, jog ekspertų nuomonei įtaką daro tai, jog jie reziduoja Vilniuje – didžiausiame Lietuvos mieste, turinčiame pakankamai intensyvų kultūrinį gyvenimą. Todėl galima daryti prielaidą, jog mažesniuose Lietuvos miestuose „Bibliotekų savaitė“ yra plačiau žinoma bendruomenei, kadangi bibliotekininkai skelbia informaciją apie šį renginį ne tik nacionalinėje, bet ir vietos spaudoje ar televizijoje;

- Renginius– susitikimus su rašytojais, paslaugų pristatymą, įvairias parodas;
  - Bendrus renginius su Darbo birža, Mokesčių inspekcija, įvairiomis draugijomis, bendruomenėmis;
  - Interneto svetainėje pateikiamą informaciją apie bibliotekos veiklą;
  - Straipsnių publikavimą vietinėje spaudoje apie renginius, parodas, susitikimus;
  - Informacijos apie bibliotekos renginius publikavimą seniūnijose, skelbimų lentose, lankstinukų leidybą.
- Daugumos ekspertų nuomone, bibliotekos kaip institucijos viešinimas vyksta vangiai. Kadangi ekspertai buvo ta grupė, kuri į viešąsias bibliotekas žvelgė iš šalies, todėl jų vertinimu viešosios bibliotekos atstovavimas visuomenėje vis dar gali būti apibrėžiamas konservatyvumo parametrais – **naudojama, tai kas patikrinta, nesistengiama ieškoti naujų priemonių** - „...bibliotekose yra daroma gana daug gerų dalykų, bet mes apie tai nemokam pasidžiaugti arba paaiškinti visiems“. Tokiu būdu, nors bibliotekos turi įrankį/struktūrą - savo asociaciją, kuri aktyviai bendrauja su politikais ir viešojo sektoriaus atstovais („turbūt viena iš pirmųjų interesų grupių, kuri paprašė susitikti pirma, savo iniciatyva“), galima daryti prielaidą, kad jos pastangos dar nėra pakankamos, ar pasirinkta veikimo kryptis nėra tinkamiausia dabartinėje ekonominėje ir politinėje situacijoje.

Kaip nurodė keletas bibliotekų vadovų (vadovų Vilniaus diskusijos dalyviai) **bibliotekininkai išlieka „kuklūs ir nedrąsūs“** pristatydami save visuomenei ir prisiimdami nuopelnus už atliktus darbus. Ekspertai, vertindami viešąją biblioteką iš šalies, pritarė šiai vadovų nuomonei ir pabrėžė, jog bibliotekininkų nemokėjimą atstovauti bibliotekas, ar pabrėžti bibliotekų vertę, pirmiausia parodo mažėjantis finansavimas bibliotekai („pozicijos galėtų būti ne karingos, bet profesionaliai reiklios ir šitoje vietoje, sakau, nors jos ir turi savo organizacijas, ir girdisi jų balsas, bet jis galėtų būti stipresnis“). Visgi, ekspertai pozityviai apibendrina, jog dėl kintančio bibliotekos įvaizdžio ir naujo paslaugų turinio, ilgainiui bibliotekos ir jos teikiamų paslaugų reikalingumas bus suvoktas ir bibliotekų finansavimo problemos bus išspręstos.

Visgi, tai tiesiogiai rodo, jog dabartinėse viešosiose bibliotekose **viešųjų ryšių kampanija nevyksta nuosekliai ar kryptingai** (atmetant visų priemonių, kurias taiko projekto „Bibliotekos pažangai“ vykdytojai), galima manyti, jog tai yra dėl išliekančio konservatyvumo institucijoje, aktyvumo trūkumo, vieningos strategijos nebūvimo. Kita vertus, didelę reikšmę turi vadovo asmenybė ir iniciatyvumas, noras keistis. Vadovas, kuris nelinkęs imtis naujovių, gali neleisti ir savo pavaldiniams siūlyti ar įgyvendinti inovatyvias priemones pristatant bibliotekos naudą visuomenei.

Taip pat galima kelti hipotezę, jog dėl intensyvios projekto reklaminės kampanijos (kuri visų tikslinių grupių atstovų buvo vertinama kaip labai stiprus viešinimo būdas), viešinančios ir reklamuojančios bibliotekas, pačios bibliotekos nesiima aktyvesnių veiksmų pristatant bibliotekos naudą bei paslaugas visuomenei (šią hipotezę būtų pravartu patikrinti kitame tyrimo etape, apklausiant VIP vartotojus).

## **BENDRAVIMAS SU POLITIKAIS, VIETOS VALDŽIA**

### **-Bibliotekininkų bendravimas su politikais ir vietos valdžios atstovais neretai apsiriboja nuomos klausimų sprendimais -**

Bendravimą su **politikais** bibliotekininkai suvokia ne kaip bibliotekos kaip institucijos atstovavimą, o greičiau kaip instituciją, kurioje susirinkusiems žmonėms politikai gali pristatyti savo reklaminę kampaniją ar projektus („*prieš rinkimus teko, nes jie prašosi tiesiog*“ - bibliotekininkas). Su politikais, kurie nori pasinaudoti bibliotekos patalpomis, susiduria dauguma tiek miesto, tiek kaimo bibliotekininkų. Pasak jų,

bendradarbiavimas su politikais yra pagrįstas geranoriškumu, ir leisdamas politikams savo patalpose susitikti su potencialiais rinkėjais, biblioteka vykdo savo visuomenines funkcijas.

Bendraujant su **kitais viešojo sektoriaus atstovais** (pavyzdžiui, savivaldybių tarybomis) pagrindinis vaidmuo tenka bibliotekos vadovui. Kita vertus, kaimo gyvenvietėse, ryšiai su seniūnijomis yra gana tamprūs, be to bibliotekininkas ir seniūnas dažniausiai bendrauja tiesiogiai. Aktyvūs bibliotekininkai gali tikėtis nedidelės paramos rengiant renginius ar tvarkant biblioteką. Kartais kaimo filialo biblioteka yra vienoje patalpose su vietos seniūnija ir dalinasi bendrus rūpesčius dėl pastato eksploatacijos (*„sąskaitų už šildymą, elektrą apmokėjimas, remontas, viską atlieka savivaldybės“* - vadovai).

Kaime bibliotekininkas gali būti ir bendruomenės vadovas, tuomet jo santykis su vietos valdžia yra tiesioginis, ir bibliotekų vadovai tokį ryšį vertina ganėtinai pozityviai, nes bibliotekininkas-bendruomenės vadovas gali daryti didesnę įtaką vietos seniūnijos sprendimams.

## **BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA**

*- Bibliotekininkų pastangos yra nepakankamos, jie nesugeba sudominti nacionalinės žiniasklaidos, tokiu būdu pastarosios nepasiekia modernios bibliotekos įvaizdis (išvada daroma remiantis bibliotekų vadovų pasisakymais) -*

Kalbant apie santykius su žiniasklaida, reikėtų daryti skirtį tarp nacionalinės ir vietinės žiniasklaidos. **Nacionalinė žiniasklaida** mažai domisi bibliotekų darbu ar renginiais, nes jos tikslas – skelbti aktualias politines, socialines, kriminogenines naujienas. Tuo tarpu bibliotekininkų santykis su **vietinė žiniasklaida** yra nuolatinis, nes vietinė žiniasklaida publikuoja informaciją apie bibliotekos renginius, skelbia įvairias naujienas, susijusias su bibliotekomis, ir ši informacija yra labiau/išimtinai pozityvi. Bibliotekininkas, šiuo atveju, geba bendrauti su žiniasklaida, kviečia jos atstovus į savo renginius (tai dažniau daro bibliotekos vadovas, pavaduotojai ar skyrių vedėjai).

### **9.3. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis**

*- Projektas „Bibliotekos pažangai“ prisidėjo prie pozityvesnio, modernesnio Lietuvos viešosios bibliotekos įvaizdžio kūrimo. Bibliotekininkų ir vadovų akimis bibliotekų reputacija auga, tuo tarpu ekspertų nuomone šis augimas nėra labai stipriai pastebimas visuomenėje -*

Bibliotekos modernėjimas yra nuolatinis procesas, kurį dar paspartino projektas „Bibliotekos pažangai“ (*„žingsnis po žingsnio eina tas, o projektas dar tą paspartino ir kokybiškai prisidėjo, galbūt siaura sritimi, gal informacinių technologijų, toj vietoj jis turėjo daugiausiai įtakos, bet bibliotekos savo žingsniu žingsniuoją“* - vadovai).

Bendrai tikslinės grupės atstovų nuomone, **įvaizdžio pagerėjimą sąlygojo:**

- **Aukštesnės kokybės paslaugos/technologijos.** Technologijos yra siejamos su kompiuterine baze ir jos atnaujinimu, didesne interneto sparta. Paslaugos apima tokius dalykus kaip LIBIS sistemos įdiegimas bei vieningos bibliotekų skaitytojų bazės sukūrimas, kai skaitytojas, turintis skaitytojo pažymėjimą, gali lankytis bet kurioje viešojoje bibliotekoje;
- **Išorės ir vidaus kosmetinių remontų** ar naujai pastatytų, modernių **bibliotekų** atsiradimas (*„Teko apsilankyti keliose ne Vilniaus, bet regiono bibliotekose naujai atidarytose, mane tikrai, na, nustebino gerąja prasme, kad ta biblioteka ir atrodo, ir paslaugas teikia kaip kiekviena kita Vakarų biblioteka“* – ekspertai);
- **Nuolatinės informacijos sklaida** apie bibliotekose siūlomą galimybę nemokamai naudotis internetu, išmokti juo naudotis (*„Bibliotekos pažangai“* reklaminė kampanija) - *„sakykim per pastaruosius vienerius metus didesnei daliai visuomenės buvo priminta apie bibliotekas, ir priminta pozityviai, nes daugelis žinių, naujienų buvo teigiamos, ten „užėik – išmoksi“, „Bibliotekos pažangai“, gražus ir logotipas ir panašiai“* (ekspertas);

- **Pagerėję bibliotekininkų igūdžiai** aptarnaujant klientus tiek dirbant su informacinėmis technologijomis, tiek LIBIS programa („*manai labai gerbia, gatvėj sustabdo, paklausia, pasiteirauja, ar gali. Suderinam laiką ateiti, jaučiuosi, kad galinti pamokyti*“ – bibliotekininkas);

**Bibliotekos vadovų** nuomone, bibliotekos vertinimo kilimas prasidėjo su pirmosiomis informacinėmis technologijomis bibliotekoje – kai buvo įdiegti VIPT, „Langas į ateitį“ interneto prieigos taškai.

### - Bibliotekos svarba sunkmečiu didėja -

**Tiek bibliotekininkai, tiek bibliotekų vadovai**, kalbėdami apie bibliotekos reputacijos augimą, nurodė, jog apie tai byloja augantis lankytojų skaičius. Lankytojų skaičiaus augimas daugiausiai yra siejamas su interneto prieigos atsiradimu ir ekonomine situacija, kai žmonės negali įpirkti knygų, periodikos ar turi daugiau laisvo laiko, nes nedirba. Taigi dabartinę bibliotekos reputaciją daugiausiai išlaiko ir palaiko su projektu „Bibliotekos pažangai“ susijusios inovacijos, nes tradicinės bibliotekos paslaugos yra susiaurėjusios – dėl mažėjančio finansavimo menkai atnaujinamas knygų fondas, užsakoma mažiau periodikos („*sugrįžo lankytojai – pagerėjęs interneto ryšys ir galimybės didesnės. Prie „Langas į ateitį“ to neturėjom, tik „Bibliotekos pažangai“... Didesnės galimybės tai, kad neturėjom prieigos prie Skype ir buvo be galo lėtas ryšys ir neturėjo kantrybės dirbti žmonės. Sugrįžo lankytojai, tai teigiamai vertina*“ – bibliotekininkas).

Kitas svarbus bibliotekos suvokimo aspektas yra sustiprėjęs **bibliotekos kaip bendruomenės centro** vaidmuo (ypatingai kaimo vietovėse). Būdama bendruomenės centras, biblioteka tarnauja kaip:

- Susirinkimo **vieta** – bibliotekų patalpose vyksta įvairūs renginiai, susitikimai, parodos, spektakliai;
- **Užimtumo/laisvalaikio priemonių kūrėja** – bibliotekininkai organizuoja ir patys dalyvauja įvairiuose renginiuose – spektakliuose, susitikimuose.

Dauguma **ekspertų** bibliotekos reputacijos augimą buvo linkę vertinti nuosaikiau, daliai jų biblioteka vis dar kelia asociacijas su konservatyvia institucija, lėta pažanga.

## BIBLIOTEKOS ĮVAIZDŽIO POKYTIS – EMOCINIS VERTINIMAS

### - Biblioteka kryptingai tobulėja, atgauna pasitikėjimą savimi -

Grupinių diskusijų metu TG atstovų buvo paprašyta įsivaizduoti dabartinę viešąją biblioteką ir biblioteką prieš vienerius metus, pavirstančią į žmogų ir/ar automobilį. Tokios projekcijos atskleidė emocinį viešosios bibliotekos įvaizdį bei jo kitimą vienerių metų laikotarpyje.

Vertindami įvykių per pastaruosius vienerius metus pokytį, TG atstovai pažymėjo, kad jis nėra labai žymus. Tam turi įtakos tai, jog šis laiko tarpas didelėms pokyčiams yra per mažas. Respondentai vieningai pritarė, kad praeityje buvo daugiau netikrumo dėl to, kuria kryptimi biblioteka eina, ar teisingai viskas daroma („*ir vairuotojai nežinojo, kur važiuoti. Dabar jau žino. Turi žemėlapi, žino, į kurią pusę pasukti*“ – vadovai).

Šiuolaikinės bibliotekos **personalija**:

- Išsilavinusi, daug žinanti, visapusiška, universali asmenybė;
- Pasižyminti pozityvumu, draugiškumu ir tolerancija, "*tokia geros nuotaikos, taiki, maloni, šilta bendraujanti, visiems prieinama*";
- Per pastaruosius metus atsirado daugiau pasitikėjimo savimi, užtikrintumo, jis įgijo daugiau žinių, igūdžių („*dabartinis žmogus išsitiesė*“ - vadovai).

Biblioteka kaip **automobilis** įsivaizduojama:

- Moderni, šviesi, patogi, komfortabili, saugi mašina („*su kuria gali toli važiuoti ir jokia būdu nepavargti*“ – minėjo dažniau ekspertai);
- Kompiuterizuota, turinti inovatyvias technologijas, užtikrinančias jos greitumą ir veržlumą;

- Per pastaruosius metus įvyko veikiau smulkus išorinis pokytis („*padažytas automobilis*“), atsirado naujesnės, kokybiškesnės arba kiekybiškai daugiau technikos („*buvo gendantį mašina, o dabar nebegenda*“ - bibliotekininkai)

Nors TG atstovų nuomonės dėl lyties išsiskyrė, tačiau galima pastebėti, kad nurodydami, jog tai yra **vyras**, labiau siejama buvo su informacinėmis technologijomis bibliotekoje bei žiniomis apskritai, **biblioteka-moteris** tradiciškai labiau siejama su maloniu bendravimu, paslaugumu, supratimu, pasiruošimu pagelbėti visose situacijose. Visgi, projektuodami biblioteką, dalis TG atstovų įsivaizdavo nebe žmogų, o **robotą, mašiną** („*kai jis tas žmogus kompiuteris, jis galvoje mygtukus paspaudys ir viskas vyks aplinkui fantastiškai*“ – vadovai). Būtent šis faktas nurodo **grėsmę bibliotekos įvaizdžiui**, nes roboto paveikslas yra greičiau šaltas, apskaičiuojantis, siejamas vien tik su informacinėmis technologijomis. Siejant su tuo, jog šiuo metu bibliotekų komunikacijoje yra akcentuojamas internetas, o kitos bibliotekos misijos yra nustumiamos į antrą planą, labai svarbu tęsiant/atnaujinant komunikaciją palaikyti esmines bibliotekos misijas (žr. 10.1 skyrelį „[Išplėsta] bibliotekų misija ir kompetencijos sritys“). Tai padėtų išlaikyti šiltą, žymiai patrauklesnį dabartiniams ir potencialiems vartotojams viešosios bibliotekos įvaizdį.

**Dalies ekspertų** nuomonė radikaliai išsiskyrė, kadangi jų teigimu, šiuolaikinė biblioteka vis dar yra uždara, konservatyvi, nenorinti taikyti inovacijų bei plėsti savo paslaugų spektro, tyli, rami („*kažkaip man tokia tetulytė tarp 40-55 metų. Sakykim, pakankamai atsidavusi tam dalykui, ką jinai daro, bet kažkaip didelių naujovių lyg ir neieško, lyg ir neprieštarauja, bet pati jinai iniciatyvos labai didelės nerodo – kaip yra, taip gerai*“). Siejant su jos konservatyvumu, biblioteka atrodo tvirta, ilgaamžė. Tikėtina, jog tokį ekspertų vertinimą sąlygojo mažas sąlytis su šiuolaikine biblioteka – svarbiausia, nesilankymas joje.

## BIBLIOTEKOS VERTINIMAS VALSTYBĖS, SAVIVALDYBĖS LYGMENYJE

Bibliotekos įvaizdis pagerėjo ir tarp viešojo sektoriaus atstovų:

- Bibliotekininkai matomi kaip atskira grupė tarp kitų kultūros sektoriaus darbuotojų. Sutinkama, jog bibliotekininkai turi savų, specialių poreikių („*pažiūrėkit, kokios diskusijos, tai Jėzau, Jėzau, o dabar algas didins ar mažins tiems, kultūrininkams ir bibliotekininkams. Anksčiau buvo bendrai kažkaip*“ – vadovai);
- Dėl įsipareigojimų projektui bei nuolatinio bibliotekos viešinimo savivaldybės labiau atsižvelgia į bibliotekų poreikius.

## BIBLIOTEKOS VERTINIMAS VISUOMENĖJE

Daugumos tikslinės grupės atstovų nuomone, biblioteka visuomenėje yra **vertinama palankiai**. Lankytojai **vaikai ir pensininkai** yra tie, kuriems biblioteka yra ne tik vieta, kur galima pasikeisti knygas, paskaityti spaudą ar kt., bet ir tiesiog pabūti, pabendrauti su kitais bendraamžiais bibliotekos lankytojais, ar pasišnekučiuoti su bibliotekininku. Vyresnis jaunimas bibliotekas vertina palankiai, bet biblioteka jiems atlieka kiek kitokią funkciją – ji jiems yra reikalinga tikslingai informacijos paieškai. Fragmentiškai buvo minėta, jog biblioteką nepalankiausiai galėtų vertinti joje nesilankantys žmonės, užimti, dirbantys – jų žinios apie biblioteką yra paremtos tuo įspūdžiu, kai jie ten lankėsi paskutinį kartą mokslų ar studijų metu.

Pokytį viešosios bibliotekos turinyje dažniausiai pastebėjo jos **lankytojai**, todėl, TG atstovų nuomone, jie **biblioteką vertina geriausiai**. Dėl to bibliotekoms labai svarbu plėsti savo vartotojų ratą. Šiandien naujų vartotojų pritraukimas į viešąsias bibliotekas vyksta įvairiai: vienos bibliotekos netaiko jokių specialių priemonių lankytojus pakviesti, o tam naudoja tradicinius kultūrinius renginius, į kuriuos visada yra kviečiami ne tik lankytojai, bet ir gyventojai, kurie bibliotekose nesilanko, kitos bibliotekos vykdo specialias lankytojų pritraukimo programas (pavyzdžiui, naujagimio tėvams yra įteikiami pakvietimai vaikui tapti bibliotekos lankytoju ar nemokamai dalinami skaitytojo bilietai). Galima pastebėti, jog **įvairios akcijos** dažnai yra **nukreiptos į jauniausių visuomenės dalį** – darželinukus, mokinukus, jiems yra vykdomos ekskursijos, su šiomis mokymo įstaigomis yra glaudžiai bendradarbiaujama („*mes turim lėlių teatrą, einam į darželius ir kviečiam ateiti*“ - vadovai)

Visgi, naujas lankytojas gali būti pritrauktas tik tuomet, jeigu **bibliotekos teikiamos paslaugos jam yra aktualios**, tai yra, jis turi turėti poreikį bibliotekos teikiamoms paslaugoms (vėlesniuose tyrimuose svarbu detalizuoti kokios paslaugos galėtų būti aktualios potencialiems lankytojams).

Bibliotekininkai nurodė, jog tai, ar skaitytojas sugrįžta į biblioteką priklauso ne tik nuo to, ar jo lūkesčiai buvo patenkinti, bet jo **ketinimai apsilankyti dar kartą yra labai stipriai susiję ir su bibliotekininku**

- kaip jis pasitinka lankytoją, jį aptarnauja. Žmogiškasis faktorius yra vienas iš svarbesnių, kodėl lankytojas sugrįžta, jei jam bibliotekos paslaugos yra mažiau aktualios.

## 9.4. Bibliotekų interneto svetainės

*- Bibliotekų interneto svetainių potencialas nėra pilnai išnaudojamas, bibliotekos darbuotojai nesuvokia interneto svetainės naudos viešinant biblioteką -*

Bendrai, **dauguma bibliotekų** jau **turi savo interneto svetaines**, kitos dar planuoja jas kurti arba kūrimo procesas jau vyksta. Galima pastebėti, jog naujai statytos ar iš esmės renovuotos bibliotekos dažniau per pastaruosius vienerius metus sukūrė naujas interneto svetaines, ar jas iš pagrindų atnaujino (pavyzdžiui, Utenos, Klaipėdos apskričių viešosios bibliotekos).

Vadovų nuomone, su bibliotekos interneto svetainėmis **yra dirbama nemažai ir intensyviau nei anksčiau** („net didesnę dėmesį skiriam tom svetainėm, anksčiau buvo įdedam – neįdedam, o dabar pastoviai dirbam, kad atnaujinti“ - vadovai). O ir gyventojai bei suinteresuotos grupės **biblioteką pastebi internete** – atsiranda norinčių šiose svetainėse reklamuotis, įdėti nuorodas į savo svetaines (dažniau tai valstybinės ar savivaldybės institucijos). Interneto svetainės taip pat užtvirtina galimybę komunikuoti su biblioteka – lankytojai randa kontaktinį elektroninio pašto adresą ir gali parašyti laišką bibliotekininkams bei gauti atsakymą. Tokiu būdu biblioteka dar labiau pereina į virtualią erdvę, kai lankytojas gali informaciją apie biblioteką gauti joje neapsilankydamas ar neskambindamas.

Interneto **svetainių administravimą** atlieka įvairias pareigybės užimančios bibliotekos darbuotojai – skyrių vedėjai, bibliotekos vadovo pavaduotojai, kurie rengia, sistemina, atrenka informaciją, bei bibliotekos IT specialistas, kuris atlieka visą techninį informacijos patalpinimo procesą. Jokie išoriniai specialistai, kurie specialiai dirbtų su bibliotekos interneto svetainėmis, diskusijų ir interviu metu nebuvo minėti.

Kalbant apie darbą su interneto svetainėmis, tai iš esmės yra **nuolatinis svetainių turinio atnaujinimas** – skelbiama informacija apie renginius, bibliotekoje atsiradusias naujoves, naujai gautas knygas. Visgi, galima teigti, jog interneto svetainės patrauklumas lankytojams priklauso nuo to, ar bibliotekoje yra entuziastingas, profesionalus žmogus, kuris galėtų aktyviai kurti svetainės turinį, skatinti tai daryti ir filialus („neišvaizdi, neatitinka šiuolaikinių reikalavimų, ir ten tik informaciją apie renginius pakeičia ir viskas. Ten jokios patrauklios informacijos nesimato mūsų svetainėj, mūsų neprašo, kad mes teiktume, o su mielu nori turėtume, ką pasiūlyti, tiesiog nėra specialisto“ - bibliotekininkai).

**Bibliotekininko indėlis** į svetainės administravimą yra **informacijos teikimas** apie jo filiale įvykusius renginius, naujoves („pasiunčiam apie save nuotrauką, ką reikia iš renginio“ - bibliotekininkai). Apskritai, bibliotekininkai **nėra aktyvūs svetainės turinio kūrėjai**, ir galbūt nėra skatinami tai daryti. Galima teigti, jog bibliotekininko indėlis kuriant svetainės turinį **priklauso nuo bibliotekininko asmenybės, iniciatyvumo** bei vadovų reikalavimo tai daryti priverstinai.

Nors darbas su savo bibliotekų svetainėmis vyksta truputėlį intensyviau nei anksčiau, visgi bibliotekos ir jų darbuotojai neskleidžia savo patirties plačiau ir labai **mažai ar beveik nepripusideda prie kitų organizacijų svetainių kūrimo ar administravimo**. Šio proceso priežastys galėtų būti:

- Nesusiformavęs/neatsiradęs poreikis bibliotekų pagalbai;
- Bibliotekininkai turi per mažus interneto svetainių kūrimo gebėjimus, jų pagalba būtų greičiau mėgėjiška, o ne profesionali.

Būtina paminėti, jog **nedidelė dalis bibliotekų dirba su kitomis organizacijomis**, padėdamos joms organizuoti savo svetaines, ar kuria naujas interneto svetaines, susijusias su regionu, kuriame įsikūrusi biblioteka („mes dabar kuriame naują duomenų bazę, kurią finansuoja Kultūros ministerija, kuriame Pasvalio krašto e-paveldą, arba kitaip sakant Pasvalio krašto e-paveldo biblioteką, ir įtraukiam kitas įstaigas, kad teiktų dokumentus, mes juos skanuosim, ir jie labai mielai pritaria mūsų šitai idėjai ir sutinka dalyvauti. [Ir tai] bus atskira svetainė“ - bibliotekininkai). Visgi šių bibliotekų įsitraukimas, bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis, priklauso nuo bibliotekos vadovo asmenybės ir iniciatyvumo.

# 10. Vietinis, regioninis ir nacionalinis bibliotekų finansavimas

## 10.1. Bibliotekoms skirtas finansavimas

*- Mažėjant valstybės finansavimui, projekto "Bibliotekos pažangai" skiriamos lėšos VIP paslaugai yra lyg gelbėjimosi ratas, kuris neleidžia bibliotekoms paskęsti -*

Nagrinėdami bibliotekoms skirtą finansavimą tyrimo dalyviai neapsiribojo vien tik per pastaruosius vienerius metus gautų lėšų vertinimu. Tikslinės grupės atstovai vieningai pabrėžė, kad pastaraisiais metais (maždaug nuo 2006 iki 2008 metų) valstybės bibliotekų fondų komplektavimui skirtas finansavimas ženkliai išaugo, o dauguma bibliotekų per šį laikotarpį valstybės modernizavimo programos dėka turėjo galimybę atsinaujinti tiek iš išorės, tiek ir iš vidaus („per pastaruosius porą metų, neimkime 2009m., įvyko turbūt didysis lūžis, finansavimas padidėjo nuo 2 iki 8 milijonų, tai reiškia, kad bibliotekos gavo didžiules investicijas, pirmą kartą buvo parodytas toks dėmesys“ – ekspertai; „tai didelis plusas, nes Lietuvoje atsirado modernių ir gražių bibliotekų, kur negėda įeiti, gražūs pastatai, įdėta daug kapitalo, taip ir turi būti“).

Kalbant apie **2009 metus bibliotekų**, kaip ir kitų biudžetinių įstaigų, **finansinė padėtis** visoje Lietuvoje vertinama kaip **labai prasta** („yra labai blogai, jau šiomet per pusę mažino“, „kaip visur viskas yra mažinama, apkarpyta, viskas eina žemyn“, „žodžiu, total praval“ – bibliotekininkai, vadovai). Tikslinių grupių atstovai teigia suprantantys, kad dėl ekonominės krizės valstybės parama bibliotekoms, kaip ir kitoms viešosioms institucijoms yra sumažėjusi, o tai verčia tiek bibliotekininkus, tiek savivaldybes ieškoti sprendimų, kurie leistų sutaupyti lėšas. Visgi yra **pripažįstama, kad atsižvelgiant į akivaizdžią bibliotekų teikiamą naudą bendruomenei, abejonių dėl bibliotekų vaidmens svarbos neturėtų kilti, o bibliotekoms skirtos investicijos, kaip ir kitoms informaciją skleidžiančioms, švietėjišką veiklą vykdančioms institucijoms, neturėtų būti mažinamos.**

Tikslinės grupės atstovų tvirtinimu, jau šiandien yra jaučiamos ir aiškiai pastebimos **"liūdnos" sumažėjusio valstybės finansavimo pasekmės:**

- **Mažinami atlyginimai, etatai, bibliotekininkai išleidžiami neapmokamų atostogų**, kas, savo ruožtu, **silpnina bibliotekininkų motyvaciją**. Nors bibliotekininkų vaidmuo ir atsakomybės per pastaruosius vienerius metus keitėsi kardinaliai, darbo krūvis vis didėjo, tačiau atlygis už jų atliekamą darbą išliko labai menkas („bibliotekininkų kvalifikacija ir dabartinis darbų pobūdis yra pasikeitęs, jiems yra tiek visko daug, kad tie žmonės turėtų būti kur kas geriau apmokami“ – ekspertai). O vien tik darbuotojų asmeninės motyvacijos savo pareigoms vykdyti nebeužtenka („sumažėjus atlyginimams, prastėja bibliotekininkų nuotaikos ir šiaip noras kažką daryti“ – ekspertai);
- **Siaurėja bibliotekų teikiamų paslaugų spektras, nukenčia jų kokybė:**
  - **Nėra galimybių užsisakinėti spaudą, atnaujinti knygų fondą**, todėl bibliotekos nebegali aprūpinti lankytojų naujausia spauda bei nudžiuginti naujų knygų gausa („spaudos sumažėjo labai, tik pagrindiniai dienraščiai yra ir viskas, apie knygas net nekalbu, jų mes net negalim įsigyti“ - bibliotekininkai; „viešoji biblioteka be naujų knygų yra katastrofa“ - ekspertai);
  - Bibliotekos **priverstos mažinti darbo valandas bei nedirbti šeštadieniais** („mums kirpo finansavimą ir mes uždarėm biblioteką šeštadieniais“ - bibliotekininkai);
  - Dėl vis mažėjančių savivaldybių skiriamų lėšų **auga įsiskolinimai už šildymą, elektrą, kartais pritrūksta pinigų susimokėti už interneto prieigą** („mes prašėm interneto tiekėjo, kad parašytų mums grasinantį laišką, kad galėtume į savivaldybę kreiptis“ – bibliotekininkai; „mes tai kreditą pasiėmėm, kad galėtume sąskaitas už šildymą apmokėti“ – vadovai).

Tokiu būdu **sumažėjusio finansavimo sąlygoti padariniai galėtų:**

- **trumpalaikėje perspektyvoje sukelti vartotojų nepasitenkinimą;**
- **ilgalaikėje perspektyvoje:**
  - **tapti lankytojų srautų mažėjimo priežastimi bei turėti neigiamos įtakos bibliotekų reputacijai** (kuri projekto dėka labai sustiprėjo). Nors hipotetiškai apie sunkią Lietuvos viešųjų bibliotekų ateitį užsiminė visos tikslinės grupės, tačiau ypatingai bibliotekų vadovai

pabrėžė, kad projektui pasibaigus bibliotekų situacija taps tragiška „pagal juodąjį scenarijų, jeigu mažina finansavimą 25%, tai iš penkių padalinių lieka tik trys, tai viskas bus uždaryta“;

- o dėl lėšų stygiaus bibliotekų **teikiamų paslaugų turinys bei kokybė laikui bėgant neatitiks lankytojų keliamų reikalavimų bei lūkesčių** (pvz., dėl to, kad bibliotekos neturės galimybių užsisakyti naujausių knygų, naujos spaudos), **tokiu būdu bibliotekos, kaip švietimo funkciją atliekančios institucijos, vaidmuo silpnės, tai, savo ruožtu, ribos lankytojų galimybes gilinti savo žinias, sugebėjimus ir t.t.**

## 10.2. Finansavimas skirtas viešai interneto prieigai

Aptarinėdami **viešai interneto prieigai teikiamą finansavimą** visi tyrimo dalyviai **vieningai pabrėžė, jog vykstant projektui „Bibliotekos pažangai“ jis yra ženkliai padidėjęs**. Projekto skiriamų lėšų pagalba bibliotekose atsiranda nauji, technologiškai pažengę, modernesni kompiuteriai, auga jų skaičius (o tai reiškia, kad daugiau žmonių turi galimybę vienu metu, be jokių trukdžių pasinaudoti kompiuteriais/internetu), didėja interneto sparta bei kokybė, rengiami kompiuterinio ir internetinio raštingumo mokymai bibliotekininkams, teikiamos lankytojams bibliotekininkų konsultacijos kompiuterio, internetinių išteklių naudojimosi klausimais bei planuojami artimiausiu metu organizuoti mokymai.

**Šių investicijų dėka Lietuvos viešosios bibliotekos nepraranda savo patrauklumo, pažangos tempo ir išlieka daugiau ar mažiau aktualios vartotojams** (*„internetu prieiga kompensuoja ir išlaiko bent jau tą pastovumą ir neleidžia, prašau, kad šio projekto užbaigtų“, „išlaikomi lankytojai dėl projekto, nes jie yra permetami į interneto erdvę, spaudos nepriteklių kompensuoja internetiniai tinklalapiai, pavyzdžiui Delfi“*).

Pažymėtina, kad **per vadovų grupes atsiskleidė vienas labai svarbus**, su interneto prieigos finansavimu susijęs **niuansas**, į kurį būtina atkreipti dėmesį:

**nors vadovai vieningai pritarė, jog projektas „labai geras, džiaugiamės, kad jis pagerino įvaizdį, padaugėjo lankytojų“**, (*„šito bardako Lietuvoje ir pasaulyje fone, Geitsų projektas atėjo labai laiku, jis uždėjo ant mūsų skėtį ir amortizuoja kai kurias grėsmes bent jau tol, kol tas projektas vyksta“*), **tačiau teigė, jog ne viskas buvo apgalvota iki galo**. T.y., projekto rengėjai neatsižvelgė į tai, kad bibliotekos už savo lėšas turės apmokėti interneto ryšį, o taip pat ir kitus su kompiuteriais ir papildoma įranga (spausdintuvai, skeneriai ir t.t.), susijusius dalykus (popierių, dažus, antivirusines programas). Tokiu būdu, pasak bibliotekų vadovų, **finansine prasme bibliotekoms buvo „užkrauta daug problemų“**, kurios dėl Lietuvos susidariusios ekonominės krizės darosi/artimiausiu metu pasidarys sunkiai arba visiškai neišsprendžiamos (*„kiekvienam apmokėjimui reikia maldauti, mes tik neseniai sumokėjome už liepos mėnesio internetą, tas projektas turėjo numatyti tokias išlaidas“, „mes iš mokamų paslaugų turim nusipirkti ir popierių ir dažus, nes niekas neduoda, o tam reikia pinigų, kuriuos dabar yra labai sunku gauti“, „mes dar nemokam, bet greitai reikės, nežinau ką tuomet darysime“*).

Vadovai su baime galvoja apie projekto pabaigą, nes **nėra jokių garantijų dėl tolimesnio finansavimo, „ta nežinomybė neramina“**. Taip pat vadovai išsakė mintį, kad pasibaigus projektui bibliotekos atsidurs finansinėje duobėje. Jeigu pasibaigus projektui, finansavimas nutrūktų, o papildomų šaltinių neatsirastų, laikui bėgant įranga pasentų ir nebeatitiktų šiuolaikinių, „up-to-date“ reikalavimų, kas taip pat formuotų/sustiprintų neigiamą viešosios bibliotekos, kaip visiškai nenaudingos ir nešiuolaikiškos švietėjiška veikla atliekančios institucijos, įvaizdį.

## 11. **Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis tiek 2009m. atlikto tyrimo informacija, tiek palyginimu su 2008m. tyrimo ataskaitoje pateiktais duomenimis)**

Kokybinis projekto "Bibliotekos pažangai" poveikio vertinimo tyrimas, atliktas tarp bibliotekininkų, bibliotekų vadovų bei ekspertų, užfiksavo pokyčius, įvykusius per pastaruosius vienerius metus, bei atskleidė kai kurias tendencijas (prieš sudėliojant esminius akcentus, svarbu pabrėžti, kad nors sumažėjęs valstybės finansavimas bibliotekoms turi neigiamos įtakos jų veiklai (pvz., darbuotojų motyvacijai, tradicinių paslaugų kokybei), tačiau tai yra ne nuo pačių bibliotekų priklausantis veiksnys, todėl išvadose akcentuojami kiti reikšmingi aspektai):

- **Bibliotekos** teikiamos **naudos suvokimas** visuomenėje **palaiptiesiems ir stiprėja** (dėka projekto „Bibliotekos pažangai“), **tačiau vis dar** vertinamas kaip **nepakankamas**;
- **Viešosiose bibliotekose šalia tradicinių paslaugų** (knygos, spauda) naujai atsiradusios arba patobulintos **aukštos kokybės, modernios paslaugos** (intensyvi VIP plėtra, kitos informacinės technologijos – skaneriai, kopijavimo aparatai, spausdintuvai ir t.t.) ne tik didina lankytojų srautus, bet ir:
  - **palaiptiesiems ugdo vartotojų kompiuterinį raštingumą**;
  - **kelia teikiamų paslaugų kokybę** (pvz., LIBIS programa užtikrina greitesnį lankytojų aptarnavimą; žymiai aukštesnė VIP prieigos kokybė);
  - **siūlo tradicinių paslaugų atitikmenis internete** – ekonominiu sunkmečiu dėl sumažinto finansavimo bibliotekų lankytojai yra „permetami“ į internetinę erdvę (pvz., gali skaityti spaudą internete);
  - **padeda kurti/stiprinti šiuolaikinės, pažangios bibliotekos įvaizdį** (labiau bibliotekininkų ir vadovų akimis);
  - **padeda mažinti socialinę atskirtį visuomenėje** – specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių atstovai išplečia savo bendravimo ratą, dabar gali naudotis anksčiau sunkiai prieinamomis/neprieinamomis paslaugomis internetu. Turėdami tokią galimybę jie jaučiasi pilnaverčiais visuomenės nariais.
- Viena vertus, džiugu, kad aukščiau išvardinti **teigiami aspektai yra pastebimi ir pabrėžiami bibliotekininkų ir jų vadovų**. Kita vertus, deja, jie yra **silpnai komunikuojami išorėje**:
  - organizuojami **tik tradiciniai renginiai**, kurie nepasiekia naujų potencialių lankytojų;
  - **silpnas kontaktas su nacionaline žiniasklaida**, kuri bibliotekos svarbą ir naudą galėtų aktualizuoti valstybės mastu (o ne tik vietiniame lygmenyje, kaip, kad yra dabar);
  - **bendravimas su politikais** yra **labiau vienpusis** (politikų naudai, o ne bibliotekos atstovavimui);
  - **neišnaudojamos bibliotekų internetinių puslapių galimybės**.

Galima numanyti, kad **silpnoji išorinės komunikacijos grandis** - bibliotekos **visapusiškos viešinimo strategijos nebuvimas**.

- **Modernėjant bibliotekoms auga ir bibliotekininkų kompetencijos**:
  - šiuo metu **bibliotekininkų IT bei VIP naudojimosi žinių lygis yra vidutiniškas** (nors ir yra sustiprėjęs mokymų ir metodinės medžiagos dėka), **tačiau pagrindinė kliūtis efektyviam darbui yra kasdienių, nenumatytų praktinių problemų efektyvus sprendimas** (pvz., prisijungimas prie tiesioginės renginio transliacijos, failo prisegimas prie elektroninio laiško). Šiandien tokiose situacijose bibliotekininkai pasikliauja savo aplinka (kolegomis ir artimaisiais), tuo tarpu IT specialistų funkcija yra suvokiama kaip didesnių problemų sprendimas/gedimų šalinimas. „*Jeigu smulkios problemos nėra IT*

*specialisto pareiga, tuomet kas atsakingas už greitosios pagalbos suteikimą bibliotekininkams šioje sistemoje?"*;

- **kaimo specifika**: dažniausiai bibliotekininko atsakomybės ribos yra labai plačios, nes vienas žmogus yra atsakingas už viską. Be to, kaimo gyventojų įgūdžiai (palyginti su miesto gyventojais) yra silpnesni. Visa tai sąlygoja, jog **kaimo filiale dirbančio bibliotekininko pastangos bei motyvacija kokybiškoms paslaugoms teikti turi būti dar didesnės nei miesto bibliotekininkų, o reikiamos pagalbos** (pavyzdžiui IT specialisto konsultacijos) **suteikimas turėtų būti žymiai operatyvesnis**;
- **tradicinį bibliotekininko vaidmenį papildo ir konsultavimo funkcija**, kuri reikalauja ne tik specifinių IT ir VIP, bet ir pedagoginių žinių. Taip pat svarbu įvertinti ir tai, kad **ne kiekvienas žmogus**, atsižvelgiant į jo charakterio bruožus, **gali sėkmingai perteikti turimas žinias** (ypatingai specifinius poreikius turinčioms grupėms). Atsižvelgiant į **bibliotekininkų** turimus gebėjimus, šiuo metu jie yra **labiau pasirengę konsultuoti vyresnio amžiaus ar silpnesnius įgūdžius turinčius vartotojus**, kadangi dažnu atveju jaunimo žinios bei įgūdžiai yra aukštesnio lygio;
- **anglų kalbos žinių trūkumas neleidžia bibliotekininkams išnaudoti visų VIP paslaugos internetinių išteklių teikiamų galimybių, o tai apriboja geresnį vartotojų poreikių patenkinimą bei trukdo užtikrinti aukštesnę aptarnavimo kokybę**;
- Taip pat svarbu pastebėti, kad **bibliotekininkai suvokia modernios bibliotekos visuomeninę naudą, tačiau silpnai jaučia asmeninę**, ir nemato perspektyvų (didėjančios pareigos ir atsakomybės nesiejamos su kvalifikacijos kėlimu, atitinkamai ir atlyginimu), **todėl jų motyvacija atlikti savo darbą kokybiškai, pritaikant visas turimas kompetencijas, yra labiau priverstinė nei sąmoninga. Taip bibliotekos modernėjimas yra pristabdomas nemotyvuotų darbuotojų**.