



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS  
NACIONALINĖ  
MARTYNO  
MAŽVYDO  
BIBLIOTEKA



**PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“**

**VIEŠOS INTERNETO PRIEIGOS  
VARTOTOJŲ GRUPIŲ NARIŲ TYRIMAS**

**2010**

*(8,9 ir 10 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:**

Lina Paškevičiūtė, Tatjana Konovalova

**TYRIMO VYKDYMO  
KOMANDA:**

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 .....	5
3. Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose .....	8
3.1. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje .....	8
3.2. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai, atsiradę projekto pagalba .....	12
4. Individų ir bendruomenės gaunama socialinė nauda iš VIP.....	13
4.1. Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas .....	13
5. Bibliotekų darbuotojų gebėjimai bei motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis.....	15
5.1. Pagerėję bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai .....	15
6. Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai.....	16
6.1. Pagerėję VIP vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai/PakitusiVIP vartojimo praktika	16
6.2. Veiklos, kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią viešą interneto prieigą naudoja dažniausiai	19
7. Specifinės, sunkiai pasiekiamos socialinės grupės bei VIP naudojimo patirtis.....	20
7.1. Sunkiai pasiekiamų grupių VIP naudojimosi patirtis .....	20
7.2. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti .....	23
8. Biblioteka viešojoje erdvėje .....	24
8.1. Išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys.....	24
8.2. Pagerėję atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai.....	25
8.3. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis .....	26
8.4. Išaugusi vietos turinio apimtis internete (bibliotekų interneto svetainės).....	30
9. Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis tiek 2009m. atlikto tyrimo informacija, tiek palyginimu su 2008m. tyrimo ataskaitoje pateiktais duomenimis) .....	31
Viešos interneto prieigos vartotojai pozityviai vertina pokyčius, įvykusius viešosiose bibliotekose per pastaruosius vienerius metus. Svarbu pabrėžti, kad TG atstovai jaučia ir pastebi tokius svarbius pokyčius:	
31	
• bibliotekos, kaip kultūrinio-socialinio-bendruomeninio centro svarba palaiapsniui auga (ši tendencija ypač pastebima kaimo gyvenvietėse), o ateityje dar didės; .....	31
• taip pat stiprėja VIP teikiamos socialinės naudos suvokimas. ....	31
Sunkiai pasiekiamų grupių nariai atkreipia dėmesį ir kitus, ne mažiau reikšmingus pasikeitimus, susijusius su VIP paslaugos plėtra bei jos kokybės gerinimu, kurie: .....	
31	

# 1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metu buvo naudotos du pagrindiniai kokybinių tyrimų metodai:

- ✓ pagilinti interviu (ID) – tiesioginis interviu su 1-2 respondentais, 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 buvo atliekami tiek privačioje aplinkoje (respondento namuose), tiek viešosiose bibliotekose.
- ✓ 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 atskleisti grupėje dalyvaujančių žmonių nuomonę, vertinimus, požiūrį bei šio požiūrio pokytį, ar aspektus, kurie sąlygoja respondentų išsakytą nuomonę.

Kokybinio tyrimo tikslinės grupės buvo viešosios interneto prieigos (toliau VIP) bibliotekoje vartotojai:

- ✓ senjorai;
- ✓ kaimo gyventojai;
- ✓ bedarbiai;
- ✓ neįgalieji;
- ✓ 12-14 metų vaikai iš socialinės rizikos šeimų arba kurių tėvai yra išvykę dirbti į užsienį.

Taip pat buvo atliktas pakartotinis kokybinis tyrimas, kurio metu buvo susisiekti ir apklausta dalis respondentų, dalyvavusių 2008 metų tyrime. Iš sąrašo tyrime sudalyvavo tik tie, kas šiandien naudojami VIP paslauga bibliotekoje ir geranoriškai sutiko sudalyvauti tyrime ir šiais metais.

Tyrimas apėmė:

- ✓ VIP vartotojų apklausą 4 apskrityse (bendrai diskusijose dalyvavo 78 VIP vartotojai):
  - 10 pagilintų interviu su neįgaliaisiais (kiekviename interviu dalyvavo 1 arba 2 respondentai, bendrai apklausta 13 VIP vartotojų su negalia).
  - 13 fokusuotų grupinių diskusijų (toliau FGD).
- ✓ Pakartotinį VIP vartotojų, kurie dalyvavo 2008 metais surengtose diskusijose/interviu, tyrimą (viso apklaustas 41 VIP vartotojas; likę duomenų bazėje nurodyti respondentai neatitiko pagrindinio atrankos kriterijaus – nesinaudojo VIP paslauga bibliotekoje, todėl jie ir nebuvo kviečiami):
  - 3 pagilinti interviu su VIP vartotojais, turinčiais negalią. Interviu dalyvavo po 1 ar 2 respondentus. Viso apklausti 5 VIP vartotojai su negalia;
  - 3 pagilinti interviu su VIP vartotojais, šiuo metu nedirbančiais. Interviu dalyvavo po 1 ar 2 respondentus. Viso apklausti 5 bedarbiai;
  - 2 fokusuotos grupinės diskusijos su VIP vartotojais-senjorais (viso apklausta 12 senjorų);
  - 2 fokusuotos grupinės diskusijos su VIP vartotojais-vaikais (viso apklausta 11 vaikų);
  - 2 pagilinti interviu su VIP vartotojais-kaimo gyventojais (dalyvavo 3 kaimo gyventojai) ir 1 midi fokusuota diskusija (dalyvavo 5 kaimo gyventojai).

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;
- ✓ **Pakartotinio** 2008 metais tyrime dalyvavusių respondentų tyrimo metu surinkta informacija esmingai nesiskiria nuo 2009 metais apklaustų naujai pasirinktų vietovių atstovų nuomonės. Dėl to:

- šis skirtumas ataskaitoje atskirai nepateikiamas, o pakartotinės bangos metu surinkta informacija yra integruojama į bendrą ataskaitą (prie šių respondentų citatų yra pridedamas priedas „pakartotinis tyrimas“);
  - lyginimas su praeitų metų duomenimis atliekamas remiantis ne pakartotinai apklaustų respondentų nuomone, o 2008 m. UAB „RAIT“ atlikta šių tikslinių grupių apklausos analize ir pateikta ataskaita.
- ✓ Kalbant apie rezultatų lyginimą su **2008 metais** UAB „RAIT“ atliktu „Sunkiai pasiekiamų socialinių grupių narių tyrimas“ 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, 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***

Pokyčiai viešosiose bibliotekose yra tampriai susiję su informacinių technologijų plėtra bibliotekose. Atsiradusius naujus kompiuterius ar papildomą techniką, atnaujintą kompiuterinę bazę, ar pakitusį interneto greitį pastebėjo dauguma bibliotekos lankytojų. Kita vertus, tradicinių bibliotekos paslaugų susiaurėjimas taip pat buvo pastebėtas – mažiau naujų knygų, užsakoma mažiau spaudos, žurnalų. TG atstovai kompiuterių ir interneto kokybę vertino greičiau pozityviai: kaip atitinkančią jų poreikius (tik dalis vaikų kiek negatyviau vertino kompiuterius ir interneto greitį). Dėl šio vertinimo ir dėl dabartinės ekonominės situacijos, VIP vartotojai nekelia didesnių reikalavimų informacinėms technologijoms bibliotekose, o dažniau pasigenda geresnės bibliotekos lokacijos, šiltesnių, erdvesnių patalpų ar daugiau naujesnių knygų.

Su informacinėmis technologijomis susijusios ir kelios TG atstovų pastebėtos inovacijos bibliotekoje – asmeninė vartotojo registracija prie interneto prieigos bei kompiuterinio raštingumo kursai senjorams, kuriais galimybę pasinaudoti turėjo tik miestų gyventojai.

Bendrai, modernių bibliotekos paslaugų plėtra kiek praplėtė ir vartotojų ratą. VIP vartotojai nėra vien tik gyventojai, kurie neturi interneto prieigos namuose (ar darbe), bet ir tie lankytojai, kurie prie interneto bibliotekoje prisėda dėl kitų aplinkybių (šeimoje daug narių, namuose nėra priedų prie kompiuterių, reikalinga bibliotekininko konsultacija dėl kompiuterio ar interneto naudojimo). Modernios bibliotekos paslaugos, TG atstovų nuomone, yra kiek aktualesnės jaunimui, o vyriausi lankytojai gali pasitenkinti knygomis ir spauda. Visgi, neatnaujinant knygų asortimento ir užsakant mažiau periodinių leidinių, internetas tampa aktualesnis ir vyresniems bibliotekos lankytojams.

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

Bendruomenės gaunama nauda iš viešos interneto prieigos, TG atstovų nuomone, yra labiau socialinė nei ekonominė (priešinga situacija buvo stebima 2008 m.) Individų gaunama nauda pirmiausia apima galimybę bendrauti tiek Lietuvoje, tiek užsienyje bei įvairios informacijos paiešką – tiek naujienų, žinių (labai aktualu, kai sumažėjo užsakomos spaudos kiekis; ypač kaime), tiek informacijos hobiams, visuomeninei veiklai. Kita vertus, kaimo vietovėse svarbi ir galimybė bibliotekoje pabendrauti su bendraamžiais, panašius poreikius turinčiais žmonėmis (senjorai išeina pasivaikščioti iš namų, vaikai susitinka ir žaidžia). Galima teigti, jog mažesnėse gyvenvietėse biblioteka ir joje esanti VIP praturtina gyventojų kasdienybę, padaro gyvenimą įdomesnį. Ekonominė VIP nauda nėra prioritetinga, bet jos svarbos negalima nuvertinti: VIP bibliotekose suteikia galimybę gyventojams ne tik tiesiogiai sutaupyti savo pinigus neįsivedant interneto prieigos namuose, bet padeda netiesiogiai taupyti savo lėšas neužsisakant laikraščių, o skaitant juo internete, ar ieškant informacijos internete, už kurią kitur reiktų mokėti (skambinti mokamu informacijos telefonu, keliauti ir t.t.). Kita vertus, interneto prieiga bibliotekoje padeda sutaupyti savo laiką, greičiau atlikti įvairius reikalus.

Biblioteka taip pat pajuto VIP teikiamą naudą – ji pagyvėjo, joje dažniau pradėjo lankytis gyventojai (bibliotekos nebuvo uždarytos – tai ypač svarbu kaimo vietovėse). Kita vertus, VIP tampa viena iš alternatyvų susiaurėjus tradicinėms paslaugomis – bibliotekos lankytojai vis dar gali patenkinti savo poreikius spaudai bei naujienoms, kadangi tai galima padaryti interneto pagalba.

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

Bibliotekininkų įgūdžiai yra vertinami ganėtinai aukštai – dauguma TG atstovų mano, kad jų turimos žinios atitinka lankytojų lūkesčius ir VIP vartojimo praktiką, ir bibliotekininkas gali padėti probleminėse situacijose. Bibliotekininko pagalbos prisireikia daugumai VIP vartotojų. Dažniausiai į juos kreipiasi senjorai bei silpnus įgūdžius turintys VIP vartotojai. Vaikai dažniausiai turi geresnius informacinių technologijų įgūdžius nei bibliotekininkai, bet į bibliotekininką kreipiasi ieškodami informacijos internete, prašydami padėti surasti jiems reikalingus tinklalapius. Bibliotekininkai vis labiau įvaldo ir interneto turinį bei gali pasiūlyti lankytojams įdomesnę straipsnį internete, jų pomėgius atitinkantį internetinį tinklalapį.

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

VIP lankytojų informacinių technologijų įgūdžiai vis gerėja ir jie tvirčiau jaučiasi dirbdami kompiuteriu ir internetu. Visgi, VIP lankytojų įgūdžiai dažniausiai priklauso nuo amžiaus (gyvenamoji vietovė taip pat yra svarbi): vaikai ir jaunimas iki maždaug 30 metų turi stipriausius kompiuterinio raštingumo įgūdžius, o senjorai turi silpniausius įgūdžius. Miesto gyventojai turi kiek stipresnius informacinių technologijų naudojimo įgūdžius nei kaimo gyventojai (dažniau miestiečiai turi interneto prieigą namuose ar darbe). Bendrai, VIP lankytojai iš visų kompiuterio programų geriausiai moka naudotis internetu, o su biuro aplinkos programomis yra daugiau susipažinę vaikai (mokosi jomis naudotis mokykloje) ar dirbantys respondentai. Visgi, savo įgūdžius sparčiausiai tobulina tie lankytojai, kurie turi galimybę kompiuteriu ir internetu naudotis namie (vaikai mokykloje turi specialias pamokas apie informacines technologijas). Vien tik bibliotekoje kompiuteriu dirbantys respondentai turi ribotą priėjimą prie kompiuterio administravimo, be to, bibliotekoje dažniausiai yra ribotas naudojimosi kompiuteriu laikas, todėl jų įgūdžiai tobulėja lėčiausiai.

Visgi, dauguma VIP lankytojų (ne senjorų), jaučiasi turintys pakankamus informacinių technologijų įgūdžius – tai yra, pakankamus atlikti tai, ko jie nori – paskaityti spaudą internete, atlikti paiešką. Kita vertus, dauguma lankytojų žino, kad bibliotekos darbuotojas visada gali padėti, jeigu iškykla klausimai naudojantis kompiuteriu ar internetu.

Kalbant apie VIP naudojimo praktiką, galima išskirti, jog tiek vaikai, tiek suaugusieji dažniausiai interneto pagalba bendrauja (tiek elektroniniu paštu, per Skype, ar socialiniuose tinkluose). Taip pat suaugusieji skaito naujienas, laikraščius ar ieško informacijos savo hobiams, buities darbams. Vaikai biblioteką suvokia kaip informacijos kaupimo vietą, ir interneto prieiga bibliotekoje yra ganėtinai dažnai naudojama mokyklinėms užduotims atlikti (net ir turint interneto prieigą namuose, čia ateinama tikintis, jog bibliotekininkas padės surasti reikiamą informaciją). Visgi nereikia pamiršti, jog vaikai taip pat dažnai į biblioteką užsuka pažaisti kompiuterinių žaidimų.

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

Bendrai, tyrimo tikslinė grupė ir buvo specifinės, sunkiai pasiekiamos socialinės grupės. Tyrimo metu paaiškėjo, jog šių grupių poreikiai internetui nesiskiria nuo kitų VIP lankytojų. Gal tik bedarbiai internetą bibliotekoje dažniau nei kitos grupės naudoja darbo paieškai. Iš esmės, šių specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių poreikiai skiriasi ne internetui, o bibliotekai kaip tokiai: kaimo gyventojai biblioteką mato kaip ne tik informacijos, žinių vietą, bet ir kaip kultūros centrą, žmonės su negalia taip pat nori būti laukiami bibliotekoje, nori praleisti joje laisvalaikį (neregiai pasidžiaugė atsiradusiais naujais kompiuteriais, pritaikytais žmonėms su regėjimo negalia), vaikai bibliotekoje gali praleisti laiką, pabendrauti, o senjorai ateiti į biblioteką pabūti, pasikonsultuoti. Galbūt senjorai turi poreikį ne VIP, bet poreikį, kad jiems bibliotekoje pagelbėtų, padėtų, paaiškintų ir primintų, taip pat jiems yra labai svarbu, kad bibliotekos darbuotojas juos padrašintų, nuramintų, skatintų naudotis kompiuteriu ir internetu.

Bendrai, galima teigti, jog visoms šioms grupėms reikalinga vieta pabūti ir pabendrauti – biblioteka šiuo atveju atlieka šią funkciją.

TG atstovai neatsiminė ar nepastebėjo viešųjų bibliotekų programų, mechanizmų ar testinių priemonių skirtų pritraukti specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių atstovus. Kaip vienos iš pastebėtų priemonių fragmentiškai buvo paminėti kompiuterinio raštingumo kursai senjorams ir akcija „Ieškau darbo“. Vaikams renginiai vykdomi neišskiriant vaikų iš socialinės rizikos aplinkos, ar vaikų, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį. Žmonėms su negalia, kitų TG atstovų teigimu, jokios priemonės nėra taikomos, taip pat jie nebuvo girdėję apie akciją „Prakalbink internetą bibliotekoje“ (apie šią akciją žinojo tik respondentai su regėjimo negalia, kuriems ši akcija ir buvo skirta). Bendrai, senjorai yra ta grupė, kuriai, daugumos TG atstovų nuomone, reikėtų daugiausiai pagalbos ir dėmesio dirbant su informacinėmis technologijomis, todėl šiai grupei turėtų būti taikoma daugiau programų.

## ***Biblioteka viešojoje erdvėje***

Bibliotekos misija, TG atstovų nuomone, yra informacinė ir švietėjiška (bibliotekoje kaupiamos žinios ir informacija, kuria per įvairias priemones (knygas, spaudą, internetą) gali pasinaudoti lankytojai, be to, biblioteka skatina skaityti, moko lankytojus naudotis informacinėmis technologijomis). Visgi, atsižvelgiant į viso tyrimo metu surinktą informaciją, galima teigti, jog socialinė bibliotekos misija yra tolygi informacinei.

Per pastaruosius vienerius metus bibliotekos informacinė misija išsiplėtė, nes informacija bibliotekoje yra pasiekama ir interneto pagalba. Taip pat galima teigti, jog socialinė bibliotekos misija yra aktualesnė kaimo gyventojams, kuriems trūksta vietų, kur galima būtų susitikti, praleisti laisvalaikį.

Biblioteka viešojoje erdvėje vertinama gana pozityviai, bet reikia pastebėti, jog jos vertinimas dažnai priklauso nuo joje dirbančio bibliotekininko. Ypač tai svarbu kaimo vietovėse, kur dažniausiai dirba vienas bibliotekininkas. Bendrai, bibliotekininko santykis su lankytojais, mandagumas bei paslaugumas yra labai svarbūs, kad lankytojai sugrįžtų į biblioteką.

Kaip ir galima numanyti, palankiausiai biblioteką vertina jos lankytojai, o tarp jų išsiskiria dar dvi grupės – besimokantys vaikai ir jaunimas bei senjorai. Jie, TG atstovų nuomone, biblioteką vertina palankiausiai dėl to, jog ji labiausiai atitinka jų poreikius, be to, jie turi daugiau laisvo laiko, kurį gali praleisti bibliotekoje. Kita vertus, kaimo vietovėse biblioteka taip pat yra vertinama labai palankiai – tai ne tik vieta, kur galima rasti naujienas, bet ir vieta, kurioje vyksta renginiai, susibūrimai, bendruomeninė veikla.

Bendrai, didžiąją VIP vartotojų dalį sudaro nuolatiniai bibliotekos lankytojai. Nauji bibliotekos lankytojai į bibliotekas pritraukiami bibliotekininkės iniciatyva (asmeniškai (dažniausiai kaimo vietovėse), per vykdomus renginius, skatinant atsivesti draugus, pažįstamus), ar apie biblioteką, jos renginius ir paslaugas yra sužinoma iš kitų lankytojų, pažįstamų. Bendrai, TG atstovų nuomone, visi žino, kas yra biblioteka, ir ką joje galima rasti, todėl nebūtina dėti papildomų pastangų kviesti naujus lankytojus. Apie informacinių technologijų atsiradimą bibliotekoje (ar kompiuterinės bazės atnaujinimą) visuomenė buvo informuojama ir viešojoje erdvėje – skelbimai skelbimų lentose, pranešimai spaudoje, per radiją. Kaimo vietovėse informacijai paskelbti nėra reikalingos ypatingos priemonės, kadangi mažesnėse vietovėse informacija sklinda iš lūpų į lūpas. Visgi, tiek kviečiant į biblioteką, tiek pristatant informacines technologijas bibliotekoje TG atstovai pastebėjo kokias nors priemones, kurias buvo taikytos, bet jiems sunkiau sekėsi nurodyti, kaip yra pristatoma bibliotekos *per se* nauda visuomenei. Galima teigti, jog tokios naudos pristatymas nėra reikalingas, kadangi, TG atstovų nuomone, bibliotekos paskirtis yra žinoma visiems visuomenės nariams. Viena iš bibliotekos pristatymo *save* visuomenei priemonių – bibliotekų interneto svetainės – nėra dažnai lankomos lankytojų, bet TG atstovai suvokia, jog šios svetainės yra naudingos išorės komunikacijai, tai yra, pasiekti tuos lankytojus, kurie interneto prieigą turi namuose, ar retai lankosi bibliotekose.

Informacinių technologijų atsiradimas bibliotekoje pagerino bibliotekos įvaizdį, pritraukė naujų ir paskatino nuolatinį lankytojų lankytis dar dažniau. Dėl šio lankytojų srauto išaugimo biblioteka visuomenės akyse atrodo guvesnė, atgimusi. Diskusijų metu vykdyta projekcijų užduotis atskleidė, jog bibliotekai TG atstovai priskiria tokias savybes kaip intelektualumas, modernumas, aktyvumas, domėjimasis naujovėmis, komunikabilumas, draugiškumas.

### 3. Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose

#### 3.1. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje

*- Netgi tose gyvenvietėse, kur VIP atsirado visai neseniai, kompiuteris ir internetas yra suvokiami kaip neatsiejama viešosios bibliotekos dalis ir yra vertinami, kaip kuo puikiausiai atitinkantys jos pagrindinę misiją – šviesti, skleisti žinias bei teikti informaciją gyventojams -*

Kompiuteris ir internetas bibliotekoje, daugumos TG atstovų nuomone, jau tampa savaime suprantamu dalyku ir nėra suvokiami kaip naujovė. Bendrai, informacinės technologijos, TG atstovų nuomone, yra siejamos su biblioteka.

Skirtingai nuo 2008 metais atliktos apklausos rezultatų, šiais metais apklausti tiek nauji VIP vartotojai, tiek pakartotinai apklausti bibliotekų lankytojai **pastebėjo** vienokius ar kitokius **pokyčius** bibliotekose, **kurie susiję tiek su moderniomis, tiek su tradicinėmis bibliotekos paslaugomis**. Bendrai, dauguma lankytojų pastebėjo šiuo **pokyčius** bibliotekoje:

- Modernios paslaugos, pokyčiai susiję su informacinėmis technologijomis:
  - Atsiradusius **naujus kompiuterius**, ten, kur prieš tai interneto prieigos nebuvo (dažniau kaimo vietovėse);
  - **Atnaujintą kompiuterinę bazę**, pakeičiant seną, sudėvėtą kompiuterinę techniką nauja, turinčia modernius priedus – ausines, vaizdo kameras (tiek miesto, tiek kaimo vietovėse), bei padidinant turimų/naudojamų kompiuterių skaičių – „*Igliaukoj taip pat nauji kompiuteriai gauti, spartesnis dabar šviesolaidis internetas, daug greitesnis, daug greičiau galima naudotis, ir kompiuteriai daug geresni, spartesni viskuo. Laikas tauposi bent. O pagal sprendžiat? Kaip verčiasi, nestringa kompiuteris ieškant informacijos. Anksčiau būdavo ir palaukti tenka. O pats kompiuteris sakot, kad geresnis? Jie greitesnis, galingesni, jie nauji*“ (kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis);
  - Atsiradusią ar atnaujintą įvairią kitą **kompiuterinę techniką** – spausdintuvus, kopijavimo aparatus, vaizdo projektorius (tiek miesto, tiek kaimo vietovėse);
  - **Pakitusią interneto kokybę** – mieste internetas tapo spartesnis, o kaimo vietovėse dar dažnai pasitaiko interneto trikdžių („*pas mus ryšys labai blogas, tas bokštas pastatytas, bet ryšys... nespėja skambinti, neaišku kodėl, bet nėra*“, – kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis; „*gal greitesnis internetas gal kiek, tai lengviau pačiu kompiuteriu dirbti negu senesniu gal kiek, o taip...*“ - bedarbiai II, Panevėžio apskritis, kaimas; „*tas pats, pagreitėjo, jeigu būdavo sėdi, sėdi ir lauki, kol... <...> Man atrodo, tokia vidutiniška, aš taip įsivaizduoju. Aš kai klausau „spartusis, spartusis“, tai aš manau, kad gali būti dar greičiau. Aišku nepalyginti kas buvo, kai buvo seni kompiuteriai, tai jie netraukdavo visų programų, būdavo užstringa, pakimba. Internetas jis būna įvairus, matyt, nuo to, kuriuo laiku atėjai. Būna, ateini, pakankamai greitai, kartais reikia palaukti. Sakau, kad dar nuo interneto tiekėjo priklauso“, - bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas; „*praeitais metais [kompiuteris] kraudavosi 20 minučių, o dabas – penkias, ir strigdavo [anksčiau]*“, – vaikai, Utenos apskritis, miestas).*
- Pokyčiai, susiję su **tradicinėmis** paslaugomis, buvo nevienareikšmiškai vertinami VIP vartotojų (neskiriant pagal amžių, socialinę padėtį ar gyvenamą vietą): vieniems atrodė, jog bibliotekoje padaugėjo knygų ar spaudos, o kiti atvirkščiai teigė, jog tradicinių paslaugų turinys susiaurėjo („*kiekvieną mėnesį, kas trys mėnesiai vis nauji [laikraščiai]. Trys mėnesius viena spauda, paskui išnyksta, nebeina, paskui vėl pasikeičia. Žurnalai kaitaliojasi. Nėra taip, kad pradėjo ir eina. Ieva eina trys mėnesius, o paskui eina Laima. Neina vientisai, nes gal trūksta... aš manau, kad trūksta lėšų*“, - neįgalieji I, Utenos apskritis, miestas; „*aš pasakysiu, sumažėjo literatūros kadangi dėl visos šitos krizės, anksčiau gaudavo ir vaikų, ir suaugusių [skaityklos] Zarasų kraštą, jeigu nori tai*

*tik tenais eik. Šiaip knygų naujesnių sumažėjo*", - bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas; „*knygos naujos, [domesnės [atsirado]]*", - vaikai Utenos apskritis miestas; „*ir spaudos sumažėjo, ir knygų, ir žurnalų tai iš vis nėra*", - bedarbiai, Utenos apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas).

Dauguma respondentų dar nėra gerai susipažinę su **LIBIS sistema**, kadangi ją minėjo retas VIP vartotojas, visgi daugiau ar mažiau jie yra pastebėję, jog bibliotekininkai gali greičiau surasti knygas, pamatyti, ar ji yra paimta, užsakyti ją iš kitur (dažniau minėta miesto gyventojų) – „*prisijungėme prie visos Lietuvos tos sistemos LIBIS, galim naudotis, yra daug patogiau, iš tikrųjų, ir tą kortelę turint gali tiek ir į Vilnių nuėjus gauti knygų, tiek čia*" (bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas); „*knygų suradimas, knygų... ateina va čia ir problema, nežinau, ar čia reikia sakyti... ateina žmogus, teiraujasi, reikia tokios knygos, labai greitai bibliotekininkė pamato, juk kiekvienos knygos neprisiminsi turi-neturi, įėjo į kompiuterį savo, pasižiūrėjo, ar pas ją yra-nėra, jeigu yra, pasižiūri - paimta-nepaimta. Jeigu ne, žino, kuriose bibliotekose yra, gali užsakyti*" (kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis).

Pokyčiai bibliotekose yra siejami ne tik su teikiamomis paslaugomis, bet taip pat ir su **bibliotekos išore ar vidumi** - kai kuriose bibliotekose buvo atlikti kosmetiniai remontai ir patalpos tapo šviesesnės ar šiltesnės, ar bibliotekos buvo perkeltos į kitas patalpas – „*remontas padarytas, biblioteka randasi kultūros namuose, ten seniau buvo kritinė situacija, ir lubos byrėjo... dabar šiek tiek atnaujinta, grindys pakeistos*" (kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis).

**- Kompiuteriai ir internetas ne tik suteikė galimybę nuolatiniam bibliotekų lankytojams pasinaudoti platesnėmis bibliotekos paslaugomis, bet paskatino lankytis ir tuos, kurie lankydavosi retai -**

Remiantis respondentų pateiktą informaciją apie asmeninę bei jų artimiausios aplinkos žmonių patirtį, bibliotekos naujo turinio **paslaugų vartotojus galima suskirstyti** taip:

- **Gyventojai, neturintys interneto namuose ar darbe** („*nebuvo kitos tokios vietos, kur elementariai galėtum ateiti, kai kad ir koks geras draugas būtų, bet kaip sako, draugas yra draugas, turi asmeninę erdvę, ir pas draugus visą laiką neprieisi, o čia kaip ir tokia vieša erdvė*“, - bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas);
- **Gyventojai, turintys internetą namuose, bet dėl tam tikrų apribojimų ateinantys į biblioteką:**
  - **namuose ribojamas darbo internetu laikas** (pavyzdžiui, internetas būna tik nuo 17 valandos vakaro), ar namuose **internetas yra per lėtas**, interneto ryšys laikinai yra netiekiamas (įvairūs gedimai ir t.t.), ar kompiuteris yra labai senas ir juo negalima atlikti visų reikalingų darbų („*turiu „komplektą”, bet kad labai negreitas, senas tas kompiuteris, mažos apimties, labai reikia pravalyti*“, - kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis);
  - **nėra priedų prie kompiuterio** – spausdintuvo, kopijavimo aparato (labai aktualu vaikams, nes jiems reikia mokykloje pateikti atliktus darbus spausdintame formate) („*Žiūrėkit, tai noriu pasiteirauti, turit namuose kompiuterį, tai kada bibliotekoje naudojatės kompiuteriu? Kaip reikia ką nors atsispausdinti*“, - vaikai, Telšių apskritis, miestas; „*šitos kasetės labai brangiai kainuoja, todėl pigiau nueiti į biblioteką*“, - bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas);
  - **ne visada turintys galimybę pasinaudoti kompiuteriu dėl didesnio šeimos narių skaičiaus** (dažniau vyresni respondentai) – „*arba kap reik broliui leisti prie kompiuterio <...> kai reikia muštis prie kompiuterio*" (vaikai, Telšių apskritis, miestas); „*todėl pas mane ne visada išeina prisėsti prie kompiuterio, nes turiu vyresnį ir mažą brolių. Ir vienas kompiuteris. Ir visi nori*" (bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas); „*čia ramiau, pas mane trys vaikai, ir vyras, ir visi labai veržiasi, ir kompiuteris tik vienas, ir ten visi sėdi, o aš ateinu, aš ramiai sau atsėdu, man niekas netrukdo, niekas neveja, kad greičiau, neskatina*" (bedarbiai, Alytaus apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas);
  - **internetu prieigą namuose turi tik retkarčiais**, dažniausiai tai vyresnio amžiaus asmenys, kurių vaikai turi nešiojamą kompiuterį bei mobilią internetą; tėvai turi galimybę internetu pasinaudoti **tik tuomet, kai vaikai apsilanko pas tėvus** („*tai dukra parvažiuoja su tuo kompiuteriu ir vėl išvažiuoja. Kažkiek tai vat. Ir žentas su tuo nešiojamu atvažiuoja, ką reikia – pasieškai, o dar ko reikia – tai į biblioteką*" , - kaimo gyventojai I, Panevėžio apskritis);

- **Gyventojai, turintys namuose internetą, bet** į biblioteką užsukantys **konsultacijos**, kai **namuose nepavyksta ko nors atlikti** (dažniau vyresni VIP vartotojai) – „nu, vieną kartą bandžiau pabraižyti, ir neišeina. **Braižyti, bandėt nupiešti. Aha. O ko dar pasiteiraujat? Biškį pasimokyti ką nors, kad parodytu, kaip naudotis elektroniniu paštu, kažką naujo sužinoti. Bet čia Jūs ne per mokymus klausiat, o šiaip? Aha**“ (senjorai II, Telšių apskritis, miestas); „Namuose bijodavau, atsargiai naudodavausi, vyras daugiau naudodavosi, eidavau į biblioteką, nes jeigu kas nors atsitiks, tai nežinosiu, ką daryti. **O ten galit pasiklausti? Taip, jokių problemų, jokios baimės, ir vaikus leidžiu irgi į biblioteką, nes ką aš žinau, ką ten namuose darys**“ (kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis);
- **Vaikai, kurie dažniausiai po pamokų užsuka į biblioteką pasinaudoti internetu** (nors gali turėti interneto prieigą ir namuose), kai jiems **tenka laukti papildomų užsiėmimų** (būrelių, treniruočių) **ar autobuso**. Tai viena iš įdomesnių ir lengvai prieinama laisvalaikio leidimų formų vaikams.

- **Kompiuterių ir interneto kokybė per pastaruosius vienerius metus ženkliai pagerėjo ir dažniausiai patenkina reikalavimus, keliamus VIP -**

Dauguma VIP lankytojų bibliotekoje esančių **kompiuterių ir interneto kokybę vertino ganėtinai aukštai**. Kadangi dauguma VIP lankytojų nėra informacinių technologijų specialistai, jie dažniausiai šias technologijas apibūdina kaip „geras“, „kokybiškas“, „normalias“. Galima teigti, jog kompiuterių ir interneto kokybė bibliotekose daugiau ar mažiau atitinka vartotojų poreikius šioms technologijoms. Taigi per vienerius metus daugumos VIP vartotojų nuomonė apie kompiuterių ir interneto kokybę pasikeitė, kadangi praeitoje tyrimo bangoje dauguma respondentų bibliotekose esančius kompiuterius vertino kaip pasenusius, o internetą – kaip ganėtinai lėtą. („galingas [kompiuteris], nu, kaip tas, jis nėra kaip ten... jis yra normalus, geras kompiuteris. Procesorius galingas, RAM'ų yra normaliai įdėta, kad nestrigtų“, - neįgalieji I, Telšių apskritis, miestas; „labai gera, mes namuose ir su kolegomis šneku, tai mes neturime tokio spartaus interneto. Jeigu reikia ko nors mums, pavyzdžiui, va einamieji, ko nors noriu, aš surašau, ko man reikia, ir aš žinau, ką aš per valandą nuveiksiu namuose, o čia greitai“, - neįgalieji IV, Marijampolės apskritis, kaimas). Interneto kokybę VIP vartotojai apibūdino kaip greičiau gerą; apie interneto kokybę jie sprendžia pagal tai, kaip greitai atsidaroma interneto puslapiai, atsiranda informacija („teigiamai, pagal greitį viskas, ten niekas nestringa, viskas normaliai, nereikia laukti 10 minučių“, - bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas; „spartesni žymiai. **Pagal ką sprendi? Na, nestringa, visų pirma. Visų antra, viskas greičiau kraunasi**“, vaikai, Utenos apskritis, miestas).

**Vaikai**, būdami aktyvesni ir labiau pažengę interneto vartotojai, **kritiškiau vertina kompiuterių ir interneto kokybę** („Pas mus nelabai – ta pati Youtube dainos ne visos... Labai mažai yra dainų, kurias visas išneša“, - vaikai, Telšių apskritis, miestas; „...pas mus normalūs kompiuteriai, nėra labai greiti, bet įmanoma naudotis jais. **O kaip vertintum kompiuterių kokybę? Ką aš žinau, gera**“, - vaikai, Marijampolės apskritis, miestas) **nei senjorai**, kurie savo vertinimą grindžia tuo, jog jie nėra informacinių technologijų specialistai ir lėčiau veikiantis internetas jiems netrukdo, kadangi jie patys dar ganėtinai lėtai dirba kompiuteriu („biškį, jeigu stringa, tai greitai, nėra ypatingai, bet mes nesam tokie asai, tai mums užtenka“, - senjorai I, Telšių apskritis, miestas; „tokiems skaitytojams, kaip mes, tai pakankama sparta“, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas).

- **Bibliotekoms menkai atnaujinant knygų fondą ir mažėjant užsakomos spaudos kiekiui, internetas tampa aktualesnis ir vyresniems bibliotekų lankytojams -**

Nors dauguma VIP vartotojų mano, jog biblioteka kaip įstaiga yra skirta visiems gyventojams ir čia lankosi įvairaus amžiaus gyventojai, visgi kalbant apie tradicines ir modernias paslaugas bibliotekoje, diskusijų dalyvių nuomone, jos yra **aktualios skirtingoms vartotojų grupėms**:

- **Kompiuteriai bei internetas** yra kiek daugiau aktualesni **moksleiviams ir studentams**, kurie jų pagalba atlieka mokyklos užduotis, ar ieško informacijos studijoms; be to, diskusijose dalyvavę vaikai šias paslaugas vertina labiausiai iš visų esamų bibliotekos paslaugų („ten viską gali rasti, knygose neparašyta, kas ten yra“, - vaikai, Utenos apskritis, miestas; „internetu daugiausiai naudojasi vaikai, kurie ten ieško bet ką, jie vertybių neieško per internetą“, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas; „jaunimui gal internetas, o senyviems, kuriems kompiuteris - naujas dalykas, tai jiems – laikraščiai, knygos?“ - vaikai, Utenos apskritis, miestas; „man atrodo, dabar jaunesniems. **O mamoms, tėčiams, seneliams? Ai, ana neskaita. O mes kalbam ne**

**apie knygas, o apie kompiuterius?** Kad jinai nemoka net elgtis", - vaikai, Telšių apskritis, miestas; „šiaip tai suaugusieji dabar labiau skaita negu vaikai šiais laikais. **O tai vaikai sėdi prie to kompiuterio?** Kaip sako viena mūsų bibliotekininkė – akis varvina laukan", - vaikai, Telšių apskritis, miestas; „aš mačiau mažai kurį suaugusių sėdint prie to kompiuterio. Daugiausiai jaunimas", - neįgalieji I, Marijampolės apskritis, kaimas);

- **Spausdinimo, kopijavimo paslaugos** yra aktualios tiek **vyresniems**, tiek **jaunesniems** bibliotekų lankytojams (jaunesniems reikia paruošti informaciją mokyklai, vyresni spausdina įvairią informaciją, medžiagą, susijusią su pagrindiniu užsiėmimu, laisvalaikiu);
- **Knygos, įvairūs leidiniai** yra daugiau skirti **vyresniems** bibliotekos lankytojams. **Spauda** yra labai aktuali **senjorams** (mieste jie yra pagrindiniai spaudos skaitytojai). **Kaimo bibliotekose** spauda yra aktualesnė platesnei amžiaus grupei – „kaime tai ypač skaito visi, kurie neturi darbo, nedirbantys, žmonės, turi laiko ir neturi pajamų tą spaudą prenumeruoti" (kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis). Vyresni VIP vartotojai labiausiai iš visų bibliotekos paslaugų ir vertina galimybę pasiimti knygas ar paskaityti spaudą („kaip knygos vis dėl to pirmoj eilėj. **Čia asmeniškai ar bendrai?** Aš asmeniškai galvoju. Nes man biblioteka yra knyga, spaudiniai. O paskui kompiuteriai... tai čia yra rūšis irgi reikalinga, šiuolaikinė, bet knyga man tikriausiai visada išliks", – senjorai I, Telšių apskritis, miestas).

Bendrai, bibliotekos teikiamų paslaugų aktualumo suvokimas dažnai priklauso nuo paties respondento santykio su biblioteka: jeigu jis yra aktyvus skaitytojas, jis labiau vertins knygas bei manys, kad jos yra labiausiai vertinama paslauga bibliotekose.

- Nors ir yra pasigendama naujų knygų bei naujausios spaudos, bendrai, šiuolaikinės bibliotekos teikiamų paslaugų spektras vertinamas, kaip pakankamai platus ir daugiau ar mažiau užtikrinantis skirtingų lankytojų grupių poreikių patenkinimą -

Dauguma VIP vartotojų nieko nepasigenda savo bibliotekose paslaugų ar kompiuterinės bazės prasme (remiantis spontaniškais TG atstovų atsakymais). Galima daryti prielaidą, jog žinodami sunkią bibliotekų situaciją ir įvertindami esamą ekonominę padėtį, jie nediršta tikėtis gauti daugiau. Bendrai, dauguma VIP vartotojų, paskatinti nurodyti, ko jiems trūksta viešosiose bibliotekose, dažniausiai minėjo, jog jie **pasigenda daugiau ir naujų knygų** (tiek vaikai, tiek vyresni visuomenės atstovai) – „galėtų būti po kelias knygas, o dabar po vieną" (vaikai, Telšių apskritis, miestas).

Kai kuriose vietovėse (tiek miesto, tiek kaimo) trūksta **priedų prie kompiuterių**, pavyzdžiui, kopijavimo aparato (norint atšviesti dokumentus, reikia ieškoti kitų būdų kaime, ar važiuoti iki miesto) ar spausdintuvo, kuris spausdintų didesnio formato lapus (pavyzdžiui, A1 formato). Lyginant su praeitų metų duomenimis, šioje tyrimo bangoje VIP vartotojai (nei suaugę, nei vaikai) nepasigedo jokių specialių kompiuterinių programų. Galima daryti prielaidą, jog tie bibliotekos lankytojai, kuriems buvo aktualios įvairios specialios programos, jau įsigijo savo nuosavus kompiuterius.

VIP vartotojai dažnai nusiskundimų turi ne dėl kompiuterinės technikos, o **dėl:**

- **bibliotekos lokacijos** - toli nuo miesto centro („kad būtų kažkoks filialiukas kur nors, kad paskaityti laikraščiams, žurnalams, kad čia per toli ateiti kaip į pasaulio kraštą, bet kadangi buvo pasakyta, kad atseit naują biblioteką tai čia tikrai ne. O filialiuko negalim atidaryti, nes nėra 15000 žmonių, tai tuom viskas ir baigėsi. Bet ji yra mikrorajonas be galo toli, beveik keli kilometrai, jeigu žmogus vos vaikštant, tai vien tik tas", - neįgalieji I, Utenos apskritis, miestas);
- **pastato, kuriame įsikūrusi biblioteka, būklės** – bibliotekose šalta, nekūrenama, mažai vietos, sunku patekti žmonėms su judėjimo negalia, nes biblioteka yra antrame ar trečiame aukšte („antram aukšte biblioteka, pakilimo rateliais nėra, netgi tas pakilimas, kur įvažiavimas į žiūrovų salę į pirmą aukštą, ir ten seniūnas nepasirūpina, kad suremontuotų duobę – neįgaliųjų įvažiavime duobė. Ir per daug status", - neįgalieji I, Panevėžio apskritis, kaimas; „nebėr centrinio šildymo, buržuika tik, bibliotekos vedėja savais pinigais kūrena", - kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis, pakartotinis tyrimas);
- **nepakankamai užtikrinamos erdvės dirbant su kompiuteriu** – kompiuteriai stovi per arti vienas kito, todėl netenkama privatumo ar darbas gali būti trukdomas kitų VIP vartotojų. Be to, nors bibliotekoje yra įmanoma skambinti per internetą ir palaikyti vaizdo skambutį, bet kartais bibliotekoje to neleidžiama daryti, nes pokalbis gali trukdyti kitiems lankytojams („galima būtų pasiūlymus teikti, kaip dabar sustatyti kompiuteriai, tai privatumo jokio nėra, kas sėdi už nugaros

žiūri, o kitas variantas, pavyzdžiui, bevielė prieiga galėtų būti, kad galėtum atsinešti iš savo namų kompiuterį...", - kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis; „gal, kad atskira skaitykla būtų, nes dabar pas mus kompiuteriai, knygų lentynos, skaityklos, viskas viename, viskas šalia, čia jūs sėdit kompiuteriu dirbat, čia aš bandau mokslinę literatūrą skaityti, o dar bobutė per laikraščius eina ir čepsi, nu tai ..." - bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas);

- o **bibliotekos darbo laiko** – nors ir fragmentiškai, tačiau buvo minėta, jog norima, kad biblioteka dirbtų ilgiau, ar dirbtų savaitgalį; „šiaip asmeniškai net nežinau, bet vat yra tokia mintis, aš kadangi turėjau internetą ir namuose ir jeigu man kažko ekstra reikia, aš kaip nors su šeimos nariais tariusi, kad mes tenais... bet aš žinau, kad yra žmonių pageidavimas, kad savaitgalį [dirbtų], nes čia šeštadienį, sekmadienį nebedirba, ir žmonės savaitgalį turi daugiau laisvo laiko ir interneto nėra šalia", - neįgalieji IV, Marijampolės apskritis, kaimas).

Kai kurie VIP vartotojai norėtų ir **kitokių renginių**, kuriuos organizuotų biblioteka, pavyzdžiui, labiau pritaikytų paaugliams (12-14 metų vaikams) („galėtų vykti renginių, kurie būtų skirti mums, įdomesnė", - vaikai, Šiaulių apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas), ar renginių, kuriuose žmonės galėtų susitikti, pasidalinti savo nuomone – filmų vakarai, knygų klubas (dažniau minėta miesto VIP vartotojų).

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

Viena iš pagrindinių inovacijų, kuri buvo pastebėta bibliotekose, yra **asmeninė vartotojo registracija**, norint naudotis internetu. Pagrindiniai šios inovacijos privalumai:

- Galimybė susikurti savo darbinę aplinką kompiuteryje, išsaugoti dokumentus („šiek tiek glumina, nes ten slaptažodyje eina vardas pavardė, ten, tas slaptažodis ir po to, ir dar reikia pasiklausti. Bet šiaip labai teigiamai. **Kas čia teigiamo tokio yra?** Paprasčiausiai, tu ateini prie kompiuterio, tu prisijungi prie jo pats, jokių pašalinių programų nėra palikta, ar ten kažkur ten, hakeriauti mėgsta vaikai, tai ten visokių virusiukų prisigaudai, savo atsidarai, savo pasidarai, paspaudi, išeini, atsijungi ir viskas. Ir prie tavęs kaip ir niekas neprisijungs", – bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas);
- Greitesnė prieiga prie interneto, nes nereikia kreiptis į bibliotekininkę pagalbos, prašyti leisti sėstis prie kompiuterio.

Kita vertus, dažniausiai vyriausi VIP lankytojai (miesto gyventojai) pastebėjo, jog bibliotekose pradėjo vykti **kompiuterinio raštingumo kursai senjorams**. Kursai šiuo metu vyksta miestuose, o kaimo vietovėse jie dar nevyko ar vyks tik ateityje. Šie kursai nėra įvardijami spontaniškai kaip nauja bibliotekos paslauga, siejant su tuo, kad bibliotekos ir anksčiau vykdavo įvairius gyventojų mokymus kitų projektų pagalba (dažniausiai minėti ir nemažai respondentų lankė „Langas į Ateitį" kursus).

**Kaimo gyventojai** norėtų, jog kompiuterinio raštingumo **kursai vyktų jų bibliotekoje**, nes dažnai jie neturi galimybių važinėti į centrinę viešąją biblioteką. Kita vertus, pageidavimas, jog mokymai vyktų vietoje, gali būti grindžiami ir tuo, jog su vietine bibliotekininke yra susiklostę šilti santykiai, todėl vyresni lankytojai ir senjorai geriau jaučiasi mokydami su pažįstamu žmogumi (tai labai svarbu šiai sunkiai pasiekiamai socialinei grupei) - „reikia, kad specialiai kursas suorganizuotų, nors savaitę, kiekvienoj bibliotekoj tiem pagyvenusiams, kad ateitų ir ne bac, bac, o kad parodytų įjungimą, išsijungimą, kad pamokytų. Nors savaitę, kad pamokytų. Vieną grupę, kitą grupę" (senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas); „tai va geriausia, kai moko savas, kažkas pažįstama, kaip bibliotekoj – bibliotekininkė prieitų, paaiškintų" (kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis).

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

### 4.1. Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas

- *Per pastaruosius metus vartotojų VIP socialinės naudos suvokimas tik stiprėjo bei ženkliai prisidėjo prie modernios ir atviros bibliotekos įvaizdžio formavimo tarp viešųjų bibliotekų lankytojų -*

Diskusijų ir interviu su VIP vartotojais metu buvo pastebėta džiugi tendencija – **per pastaruosius metus tarp vartotojų sustiprėjo VIP teikiamos socialinės naudos suvokimas bei ženkliai prasiplėtė šios naudos suvokimo ribos.**

**Palyginus su 2008 metais atliktu tyrimu, kurio metu buvo pabrėžiama VIP ekonominė nauda, dabartinė situacija yra pakitusi:** tai yra, **nors šiandien vartotojai ir kalba apie finansinių išteklių taupymo aktualumą bei svarbą, tačiau pirmiausia**, esant stipriai pozityviam emociniam fonui, **akcentuoja socialinę VIP naudą** („kad mokėti nereikia, tai didelis plusas, bet kaip prasiplečia akiratis, gyvenimas įdomesnis tampa, spėjam koja kojan su pažanga žygiuoti“, senjorai II, Telšių apskritis, miestas).

Visų tyrimo dalyvių suvokiamas **socialines** interneto prieigos teikiamas **individualias naudas galima suskirstyti į tokias grupes:**

- **Bendravimas/ryšys/santykių palaikymas su artimaisiais, giminėmis bei naujų pažinčių/draugysčių mezgimas tiek Lietuvos ribose, tiek ir užsienyje** (per Skype, elektroniniu paštu, socialiniuose tinkluose, pažinčių portaluose): „man tai ryšys su sūnum, kuris dabar užsienyje studijuoja, susirašinėjam elektroniniais laiškais su juo, kalbamės gyvai per Skype programą, gali bendrauti neribotą laiką ir kada nori, tai labai patogu“, „kontaktų palaikymas, ar naujų susiradimas, ar laisvalaikio, ar darbo prasme“ (bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas), „bendrauju su žmonėmis, kurie labai toli gyvena: vienas Niujorke, kitas Izraelyje“, „žmonės per internetą susipažįsta, vat mano anūkė susipažino su savo būsimu vyru“ (senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas). TG atstovai minėjo, kad yra užsiregistravę įvairiuose socialinių tinklų portaluose, vieni iš minėtų – „odnoklassniki.ru“, „one.lt“. Šių portalų dėka jie susiranda senus pažįstamus, mokyklos arba universiteto laikų draugus ir gimines: „kai baigiau technikumą prieš 30 metų, dabar per internetą susikūrėm tą one.lt ir suradom kursiokes ir susirašinėjam, ir pamatėm kokios jos dabar, kaip atrodo“, „toj one.lt daug giminaičių atsirado, kai prisiregistravau“ (kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis); „gal pradėjau su tėte labiau bendrauti, kai išvažiavo, o seniau nelabai turėjau, kur prie interneto prisėsti, tai į biblioteką nuėjau“ (vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas);
- **Informacijos bei žinių, susijusių su profesiniu užsiėmimu bei išprusimo lygio augimu, gavimas/kaupimas** (laikraščių, informacinių portalų skaitymas, kiti tinklalapiai, surasti per Google paieškos sistemą): „vaikams daug užduočių mokykloje užduoda, kur vien tik interneto pagalba galima padaryti“ (bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas); „galima sužinoti informacijos, kurios negausi iš knygų“ (vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas); „aš tai darbo skelbimus peržiūriu, esu užsiregistravus darbo paieškos svetainėje, siuntinėju CV“ (bedarbiai, Panevėžio apskritis, kaimas);
- **Socialinio-kultūrinio gyvenimo palaikymas ir pajvairinimas, pramogos, laisvalaikio leidimas bei praturtinimas** – žaidimai, domėjimasis savo hobiu (pavyzdžiui, būsto interjero dizainas, gėlininkystė, mezgimai, fotografija, sveikata, politika, skelbimų talpinimas ir t.t.), viskas, kas susiję su visuomeninės veiklos organizavimu („filmus vaikams siunčiuosi, senoji animacija, kas sena ir gražu, dar muzikos“, - kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis, „man tai pirmiausia kažką sužinoti, sakysim bet koku klausimu, pasiskaityti Delfi naujienas, sužinai kas vyksta Lietuvoje tą dieną“; „rusiškų laikraščių nėra, o aš mėgstu paskaityti, o dabar sėdi prie kompiuterio ir skaitai spaudą“, „gali kitas šalis pamatyti, nes ne visur gali sau leisti nuvažiuoti“, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas; „pradėjau žaisti strateginius žaidimus“, - vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas; „aš knygas perku iš Alma Litteros, visada užsisakau“, - bedarbiai, Telšių apskritis, miestas; „aš dalyvauju visuomeninėje veikloj , tai kartais reikia ir straipsnius rašyti į spaudą ir medžiagą kokią susirinkti“, - bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas);

- **Kasdieninių veiklų bei buitinių reikalų organizavimas/tvarkymas** – mokėjimai už komunalines paslaugas, pirkimas internetu, registracija pas gydytojus, viešojo transporto tvarkaraščių peržiūrėjimas, kelionės/lėktuvo bilietų rezervacija, bilietų į renginius pirkimas: („registracija pas gydytoją, pavyzdžiui, pas mus į konsultacinę polikliniką kada siunčia, tai eilutėje pastovi pusė valandos, valandą ir tarp sergančių žmonių, o čia atsiunčia tau žinutę: laikas parašytas, kada nori pasirenki, o paskui žinutė žymena, kad tau, ponias, laikas pas daktarą“, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas; „mokesčius moku, tai labai palengvina gyvenimą, nes nereikia į rajoną važiuoti“, - kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis);
- **Buvimas socialinėje terpėje ir bendravimas su bendraamžiais ir/ar panašius poreikius turinčiais žmonėmis** – biblioteka vienareikšmiškai įvardijama kaip socialinės traukos centras, o ypač kaimo vietovėse tai yra vienintelė vieta, kur „verda“ gyvenimas, vieta, kur sau dominančius užsiėmimus bei veiklas gali rasti „tiek jaunas, tiek senas“ („ateini ir tuo pačiu su draugais susitinki, pabendrauji“, - vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas, „anksčiau ateidavo knygas pasiimdavo ir išeidavo, o dabar vis tiek ir daugiau sėdinčių, ir pabendraujančių, kol savo eilės lauki, tai ir pabendrauji“, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas, „ir išeiti iš namų, kas nedirbam, nu, tikrai, daugiau gali išeiti iš namų, pabendrauti, ne tai, kad sėdi namuose užsisklendęs“, - bedarbiai, Alytaus apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas). **Senjorai ypač pabrėžė galimybę „išeiti iš namų“:** „dabar ir vaikštau, ir sportuoju, ir pasimatau, pabendrauju su žmonėmis“, „tai dalis gyvenimo, biblioteka, bažnyčia, kas mums beliko“, „iš keturių sienų ištrūkti, vis tiek išėini iš namų, pasivaikščioji, pabendrauji, tai įdomiau“ (senjorai II, Telšių apskritis, miestas);
- **Naudojimas VIP paslauga praplečia akiratį, skatina tobulėti, „eiti kartu“ su pažangiausiomis technologijomis, sustiprina pasitikėjimą savimi**, (ypač tai akcentavo senjorai, kaimo gyventojai ir TG atstovai, neturintys galimybės niekur kitur tik viešojoje bibliotekoje naudotis kompiuteriu ir internetu): „visi džiaugiasi, atsirado langas į ateitį, į pasaulį, mes mokomės, nes bijom likti neraštingais, atsilikti nuo kitų“ (senjorai I, Telšių apskritis, miestas), „tobulėju, su kiekvienu kartu vis kažką atrandi, tobulėjai, ateityje, kai išmoksiu, galvoju įsigyti savo internetą, kad galėčiau dirbti savo kompiuteriu“, „jautiesi neatsilikantis nuo gyvenimo žmogus“ (kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis).

Svarbu pastebėti, kad TG atstovai palankiai atsiliepė apie visas išsakytas **socialines naudas**. Kalbėdami apie VIP poveikį bibliotekų lankytojų gyvenimui, TG atstovai pabrėžė, jog atsiradus galimybei naudotis VIP viešojoje bibliotekoje, gyvenimas tapo „**paprasčiausiai įdomesnis**“ (tai ypač akcentavo kaimo gyventojai bei senjorai). Palyginus kaimo ir miesto VIP vartotojų požiūrį į VIP teikiamą naudą, pastebima, kad **kaimo ir mažesnių miestelių gyventojai**, kalbėdami apie šios viešosios bibliotekos teikiamos paslaugos naudą, **ypač džiaugiasi tuo, kad interneto pagalba gali praskaidrinti dieną, padaryti savo gyvenimą įdomesnį**. Tą patį galima būtų pasakyti ir apie kitą sunkiai pasiekiamą socialinę grupę – **bedarbius**, nes pastarieji netekus darbo praranda pagrindinį pajamų šaltinį ir tuo pačiu riboja išlaidas laisvalaikiui: „**tai malonumas, kiek mes gaunam to malonumo iš gyvenimo, nes vien tiek krizė ir krizė**“ (bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas).

Nemokamos VIP paslaugos teikimas viešosiose bibliotekose neabejotinai yra siejamas ir su finansinių išteklių taupymu ir/arba išlaidų mažinimu. Tačiau dar kartą pabrėžtina, kad tai nėra prioritetas. VIP vartotojų pasisakymai dėl VIP teikiamos ekonominės naudos tik patvirtino Suinteresuotų grupių tyrimo metu gautą informaciją, t.y., ekonominės naudos suvokiamos identiškai:

- **pinigų taupymas** vyksta keliais būdais:
  - **tiesiogiai – per galimybę nemokamai** naudotis internetu ir sutaupyti patį mokesť už internetą (tiek naudojantis interneto prieiga interneto kavinėje, tiek įsivedus internetą namuose): „**bibliotekai reikia už jį mokėti, bet tu neleidai savo pinigų**“ (vaikai, Utenos apskritis, miestas);
  - **netiesiogiai – per VIP pasiekiamas paslaugas/informaciją**, pavyzdžiui, laikraščių skaitymas internetiniuose tinklalapiuose, registracija pas gydytoją, mokėjimai už komunalines paslaugas (ypač kaimo vietovėse), viešojo transporto tvarkaraščių peržiūrėjimas ir panašiai. Tokiu būdu yra išvengiama transporto arba mokamų informacijos telefonų (pvz. 118) išlaidų („**net galiu pinigų sutaupyti, man reikia traukinių grafikų, jeigu aš paskambinsiu 118, tai aš beveik du litus mokėsiu, per internetą už dyką pasižiūrėjau, galiu duonos nusipirkti, kam aš turiu mokėti ...**“, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas; „**nereikia važiuoti į miestą už komunalines paslaugas mokėti, bilietą autobusui pirkti, susitaupo ant to dalyko daug iš tikrųjų pinigėlių, jeigu reikėtų dėl kiekvieno laiško, apmokėjimo važinėti į miestą, tai ne tik pinigų, bet ir daug nervų ir sveikatos kainuotų, nes išvažiuosi į miestą ir nebus autobuso grįžti**“, - bedarbiai I,

Panevėžio apskritis, kaimas; „ne visi gal gali tą laikraštį užsisakyti, nu, gal vieną, kitą, bet ir respublikiniai leidiniai šitie, Lietuvos rytas ir Respublika yra gi brangūs užsisakyti“, - kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis; „gali į kinoteatrą už sutaupytus pinigus nuvažiuoti, kažką nusipirkti iš rūbų arba motorolerių“, - vaikai, Utenos apskritis, miestas);

- **laiko taupymas** – palyginus su 2008m. tyrimo rezultatais, nauda dėl sutaupyto laiko šiais metais buvo minima labai dažnai. Galimybė neišeinant iš bibliotekos atlikti daug įvairių užduočių/darbų (pavyzdžiui, apmokėti sąskaitas, deklaruoti mokesčius, susižinoti pieno tyrimų rezultatus ir t.t.) leidžia ne tik greitai sutvarkyti rūpimus klausimus/reikalus, bet ir išnaudoti sutaupyta laiką kitoms naudingoms veikloms – bendravimui, švietimui, darbui ir panašiai. Nors laiko sąvoka kaimo gyventojams ir darbo neturintiems asmenims yra santykinai mažiau reikšminga už finansines išlaidas, tačiau pagreitėjus gyvenimo tempui, kasdienių veiklų atlikimas per trumpesnę laiką laikomas dideliu privalumu. Be to, neretai taip yra tausojama tiek fizinė, tiek psichologinė sveikata: „*nebereikia stovėti eilėje kartu su sergančiais žmonėmis, kažko laukti, nervuotis*“ (senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas).

Vertinant VIP vartotojų suvokiamą interneto prieigos paslaugos viešosiose bibliotekose naudą, svarbu pastebėti **ne tik aukščiau minėtą individualią, bet ir bendruomeninę naudą, kadangi ši paslauga keičia** ne tik atskirų vartotojų, bet **ir visos bibliotekos gyvenimą**:

- Visų pirma, **VIP paslaugos atsiradimas/atnaujinimas/modernizavimas** suteikė kai kurioms bibliotekoms išlikimo šansą, **tiesiog padėjo „išgyventi“** - priešingu atveju, jos būtų uždarytos;
- Atsiradus internetui **viešųjų bibliotekų gyvenimas žymiai pagyvėjo – VIP paslauga pritraukė naujų lankytojų**, pažymėtina, kad dalis jų naudojasi išskirtinai tik internetu bibliotekoje, kitos bibliotekos paslaugos jiems nėra aktualios: „*anksčiau bibliotekoje tylu, kaip bažnyčioje buvo, o dabar daugiau užsuka žmonių*“ (bedarbiai, Marijampolės apskritis), „*kol nebuvo tų kompiuterių, biblioteka buvo labai niūri, biblioteka net kartais nedirbdavo po savaitę, po dvi, o šiuo metu jaunimas labiau ateina, ir vyresni irgi*“ (kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis);
- Be to, **VIP paslauga tapo** ne tik **viena iš** naujų, bet ir **alternatyvių paslaugų**. Sumažėjus knygų ir spaudos komplektavimo finansavimui **internetas užtikrina galimybę skaityti spaudą ir knygas internetiniuose puslapiuose**.

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

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

*- Bibliotekininkų IT naudojimo žinios bei įgūdžiai visiškai atitinka VIP vartotojų lūkesčius. Pakankamai aukštam jų vertinimui įtakos turi ir lankytojams žinomas faktas, kad bibliotekos darbuotojams buvo rengiami kompiuterinio raštingumo mokymai, kurių metu jie gavo atitinkamas žinias bei galėjo tobulinti jau turimus įgūdžius -*

Bendrai vertindami **bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo įgūdžius**, VIP vartotojai apie juos atsiliepė, kaip apie **pakankamai aukštus** ar atitinkančius vartotojų lūkesčius:

- **Senjorams bei tiems vartotojams, kurie turi labai silpnus IT įgūdžius**, bibliotekininko **pagalba yra ypač reikalinga** dirbant su kompiuteriu. Ši grupė turi silpniausius IT įgūdžius, ir jiems ne tik bibliotekininko žinios, bet ir asmeninis paskatinimas naudotis kompiuteriu ar mokytis, yra labai reikalingi. Jų nuomone, bibliotekininkai turi žymiai daugiau įgūdžių nei jie, ir gali padėti, konsultuoti juos ar mokyti pradmenų („*aš mačiau kai tai moteriškai aiškina, detalai aiškina, aiškiai. Čia paprasta ir viskas, bet ne – detalai viską, kad čia tas internetas, čia ženkliukas ant desktopo, čia paspaudi du kartus, išmeta tau pagrindinį. Nu, vat, ta prasme, taip detalai, aiškiai, kur uždaryti, kai išėiti, kaip vėl įeiti*“, - bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas);
- VIP vartotojams, kurie turi **30 ar daugiau metų** ir **vidutinius IT įgūdžius** (pavyzdžiui, mokykloje nesimokė dirbti kompiuteriu) bibliotekininkų įgūdžius vertina aukštai. Jų nuomone,

bibliotekininkas žino šiek tiek daugiau už juos ir bibliotekininko pagalba šiai VIP vartotojų grupei yra taip pat reikalinga, bet kreipimosi situacijos yra retesnės, ir dažniausiai tai yra klausimai dėl programų, jų panaudojimo („*padeda, aš, pavyzdžiui, nemokėjau susikurti Skype, vadinamą, tai buvo bibliotekininkė pirmas žmogus, kuris parodė. Neaktualu, bet vis tiek padėjo*“, – kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis; „*konkrečiai man, mano poreikius jie gali kažką padaryti, jeigu norėčiau programuoti ar ten kurti savo žaidimą, tai, manau, kad čia reikia specialisto, bet...*“, – bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas);

- **Vaikai**, būdami aktyvūs ir pažengę IT naudotojai, taip pat **ganėtinai gerai vertina bibliotekininkų įgūdžius**. Visgi ši grupė **retai kreipiasi** pagalbos į bibliotekininką iškilus klausimams dėl kompiuterio ir interneto (taip pat į bibliotekininką retai kreipiasi ir suaugę VIP vartotojai, kurie dar mokykloje išmoko dirbti kompiuteriu). Vaikai į bibliotekininką dažniau kreipiasi tikėdamiesi, jog jis pagelbės surasti kokios nors informacijos mokslams, pasiūlys knygą ar naudingą svetainę. („*tu nežinai saitų, kurių tau reikia. Per Google įeisi, ir nerandi. O kas tau čia patars? Bibliotekininkė. O kokių Jums saitų reikia? Neatsimenu, senai buvo. Kai ateini į biblioteką, tau pasako, ten įveda jos, neatsimenu*“, – vaikai, Utenos apskritis, miestas; „*aš norėjau daugiau matematikos paspręsti ir ji man parodė tinklalapį, kur yra užduočių*“, – vaikai, Telšių apskritis, miestas).

Lyginant šių metų apklausos informaciją su praeitais metais atliktos apklausos informacija, galima pastebėti, jog šiais metais vartotojai, turintys vidutinius ar aukštesnius gebėjimus naudotis kompiuteriu ar internetu, bibliotekininkų įgūdžius vertina labiau teigiamai nei neigiamai.

Visgi, bibliotekininko **pagalbos prisireikia didesnei daliai VIP vartotojų** – tai dažniausiai būna kasdienės kompiuterio ar interneto vartojimo situacijos, prisiregistravimas prie vartotojų sistemos, naudojimas kompiuterių priedais („*tas pirmas prisiregistravimas tos viešos prieigos, tikrai be bibliotekininkės pagalbos negalėtum*“, – bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas).

Nemažai VIP vartotojų iš kaimo vietovių pastebėjo, jog bibliotekininkės buvo apmokymuose – tikėtina, jog tuo laiku bibliotekos nedirbo, ar mokymai sekė iš karto po viešos interneto prieigos įdiegimo bibliotekoje.

Pastebima, jog bibliotekininkės tampa labiau įgudusios ir **internetu turinio valdymo** prasme, kadangi jos dažnai gali pasiūlyti lankytojams įdomesnių straipsnių ar svetainių, atitinkančių jų poreikius („*ai, dar prisiminiau, mūsų merginos, bibliotekininkės, pačios daug dirba internete, taip, kad nueini ir gauni prieigų, nuorodų, kažką naujo, kažkuo domiesi, ten kažkas įdomu, tarkim, bet ką – tarkim, sveikatos klausimais... jeigu jos rado įdomią svetainę, tai visada pasidalina*“, – bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas).

## 6. Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai

### 6.1. Pagerėję VIP vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai/PakitusiVIP vartojimo praktika

*- Atsiradus didesnėms galimybėms pasinaudoti internetu ir kompiuteriu bei konsultuotis ir kreiptis pagalbos į bibliotekininką, VIP vartotojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai vis stiprėja -*

Galima pastebėti, jog VIP lankytojų įgūdžiai gerėja, su laiku jie jaučiasi tvirčiau dirbdami kompiuteriu bei internetu. Be abejo, kaip rodo ir 2008 metų apklausos rezultatai, patys jauniausi ir patys vyriausi visuomenės atstovai turi atitinkamai stipriausius ir silpniausius informacinių technologijų įgūdžius. Bendrai, VIP lankytojų įgūdžiai priklauso ne tik nuo jo amžiaus, bet ir nuo to, kiek jo kasdienybė yra susijusi su informacinėmis technologijomis,

Pirmiausia, VIP vartotojai skiriasi pagal tai, kaip jie **įgavo savo turimus informacinių technologijų įgūdžius**. Apibendrinant visą diskusijų ir interviu metu gautą informaciją galima TG atstovus skirstyti į tokias kategorijas pagal amžių:

- **Vaikai** (12-15 metų) kompiuteriu ir internetu pradėję dirbti **draugų, šeimos narių** pagalba, ar pradmenis gavę **mokykloje** (dažniau) ar bibliotekoje (rečiau) („*draugas bibliotekoje padėjo* –

vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas; savarankiškai, mokykloj kompiuteriu, o paskui internetu brolis", – vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas);

- **20-30 metų VIP vartotojai**, pradmenys gavę dar **mokykloje**;
- Kokybinio tyrimo metu atsiskleidė tokios tendencijos, jog dauguma **30-55 metų amžiaus** VIP vartotojų **moterų** lankė kompiuterinio **raštingumo kursus** (reikėjo dėl darbo; lankė „Langas į Ateitį“ ar kitus kompiuterinio raštingumo kursus), o **vyrų** kompiuteriu dažniau išmoko **savarankiškai** ar iš pažįstamų, iš mokomosios literatūros („iš knygų, Windows nusipirkau, vartai ir ieškai“, – bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas). Lyginant su praeitų metų apklausos duomenimis, galima pastebėti, jog priešingai nei buvo pernai, šiais metais vaikų pagalba dirbant/mokantis dirbti kompiuteriu buvo mažiau akcentuojama. Gali būti, jog suaugę žmonės (ypač kaime) noriau mokosi ir konsultuojasi pas žmogų, kuris yra artimas jo amžiui ir geriau supranta, su kokiomis problemomis susiduria suaugę žmogus, besimokantis naudotis kompiuteriu (pavyzdžiui, bendraamžis draugas ar bibliotekininkas);
- **Senjorai**, kompiuterinio raštingumo pagrindus gavę **kursų metu** (tiek anksčiau vykusių, tiek dabar organizuojamų kursų senjorams), ar dėka **asmeninių bibliotekininko konsultacijų**.

Apibendrinant diskusijų ir interviu metu surinktą informaciją apie **TG atstovų informacinių technologijų įgūdžių vertinimus**, galima daryti išvadą, jog VIP lankytojų įgūdžiai labiausiai **priklauso nuo amžiaus**, nors **vietovė** taip pat tampa svarbi kalbant apie vyresnius lankytojus:

- **Vaikai** turi ganėtinai **stiprius kompiuterinio raštingumo įgūdžius**, nes:
  - Dauguma vaikų **turi kompiuterį ar internetą namuose** (dauguma vaikų, kurių tėvai išvykę į užsienį, nurodė turintys kompiuterį ir internetą namuose), todėl jie nuolat gilina savo įgūdžius reguliariai dirbdami su informacinėmis technologijomis;
  - Mokykloje turi **specialias informacinių technologijų pamokas**, kurių metų susipažįsta ne tik su kompiuterio aplinka, bet ir su įvairiomis Microsoft Office programomis (Word, Excel, PowerPoint), be to, jų prisireikia ruošiant informaciją pamokoms, todėl biuro programų paketu vaikai naudojami intensyviau nei vyresni bibliotekos lankytojai;
  - Vaikai greičiau susigauja informacinėse technologijose ar internete, nes jie **geriau moka anglų kalbą**, jie supranta kaip naudotis įvairiomis kompiuterinėmis programomis (gali tiesiog skaityti instrukcijas) bei jiems yra prieinamas visas interneto turinys anglų kalba („mes jau pripratę prie tokių technologijų“, – vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas).
- **Jaunimas** ar **vidutinio amžiaus** (maždaug nuo 20 iki 30 metų) **bibliotekų lankytojai, mokykloje mokęsi naudotis** kompiuteriu ar internetu. Ši grupė turi **ganėtinai stiprius** darbo kompiuterio bei internetu **įgūdžius**. Tokio amžiaus FGD dalyviai dažnai nurodė, jog turi galimybę tobulinti savo įgūdžius ir namuose („nu, atsispausdinti per Excel, per Word, nu, ir Google, ir ta prasme, kas ten internete, nėr ko ten nemokėt“, - bedarbiai, Utenos apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas);
- **Vidutinio amžiaus** (nuo 30 iki maždaug 55 metų) **mieste gyvenantys** ar **namuose kompiuterį bei internetą turintys bibliotekų lankytojai** turi **vidutinius kompiuterinio raštingumo** įgūdžius, jie dažnai moka visas pagrindines/dažniau naudojamas funkcijas (įsijungti internetą, elektroninį paštą, atlikti paiešką). Dauguma jų internetu bibliotekoje naudojami savarankiškai;
- **Vidutinio amžiaus** (nuo 30 iki maždaug 55 metų) **kaime gyvenantys** bibliotekų lankytojai turi kiek **silpnescius kompiuterinio raštingumo įgūdžius** (naudojimosi kompiuteriu bei internetu), jie dažniausiai neapsieina be bibliotekininkės ar kitų asmenų (vaikų, kitų bibliotekos lankytojų) pagalbos. Taip pat jų internetu pasiekiamas turinys yra kiek ribotas, kadangi jų įgūdžiai nėra pakankami, jog jie saugiai ir užtikrintai jaustųsi naudodamiesi internetu („po biškį, bent jau žinau, kad jau reikėtų ščyrai vienai sėstis. **Vienai dar sunku? Pasiimu vaiką aš, jeigu daugiau reikia ką nors, nors prie šono tegu pasėdi, ar mama gerai daro, ar blogai. O internetu kaip sekasi naudotis? Po biškį, irgi taip, ir tas amžius nebe toks, pati nebe taip**“, – bedarbiai II, Panevėžio apskritis, kaimas);
- **Senjorai** turi **silpniausius kompiuterinio raštingumo įgūdžius**, dažnai jiems reikalinga nuolatinė bibliotekininko pagalba/konsultavimas. Jie retai savarankiškai įjungia/išjungia kompiuterį ar programas, bet gali savarankiškai pasinaudoti internetu – pereiti į kitas nuorodas puslapiuose,

naudoti slinkties juostą („*jau tau atidaro, kur reikia. Laikraštį. O paskui jau moki tuos puslapius persiversti, jau tą varliuką atsivedei ir atvertė, kur įvairenybės visokios, ar sveikata, ar apie sodybą.. ir vėl pabėgo... ir bandai, kad nesugaudytum, bijai*“, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas).

Išskyrus vaikus, kitos VIP vartotojų grupės turi **silpnus darbo su Microsoft Office paketu įgūdžius**. Net ir jaunesni (20-30 metų VIP vartotojai) nemoka dirbti visomis MS Office programomis (ypatingai Excel ar PowerPoint). Be abejo, vyresniems VIP vartotojams retai iškyla darbo su šiomis programomis poreikis ir, kadangi jų retai prisireikia, pastangos išmokti jomis naudotis nėra dedamos. Dėl poreikio nebuvimo dauguma VIP vartotojų neišnaudoja ir visų interneto teikiamų galimybių: dažnas vartotojas neturi pirkimo internetu įgūdžių ir mažesnė jų dalis naudojasi elektronine bankininkyste (vis dar išlieka baimė tvarkyti savo finansinius klausimus, apmokėti mokesčius internetu). Apibendrinant galima teigti, jog MS Office programomis bibliotekoje naudojasi retas lankytojas; internetas yra pagrindinė priežastis dėl ko prisidedama prie kompiuterių bibliotekoje.

**Kompiuterinės įrangos priedų** (spausdintuvas, kopijavimo aparatas) buvimas bibliotekoje yra laikomas dideliu privalumu, tačiau gebėjimai naudotis šiais priedais priklauso nuo kelių aspektų:

- Įgūdžiai yra **stiprūs**, jei VIP vartotojas šiuos **prietaisus turi ir namuose**;
- Jeigu **vienintelė galimybė** atsispausdinti, kopijuoti yra **bibliotekoje**, VIP vartotojai turi ganėtinai **silpnus ar jokių įgūdžių**. Dažnai bibliotekose lankytojams patiems draudžiama naudotis šiais prietaisais, o reikia prašyti bibliotekininkės, kad ji atliktų reikalingas funkcijas už VIP vartotoją („*galų gale ir neleidžia eiti prie spausdintuvo, ne kiekvienas ir sugebės, jau grynai atstovas, bibliotekininkas, paprašai atšviesti ir atšviečia. Prigadinsi ten kažką, lapų neužteks...*“ - kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis).

Bendrai, dauguma VIP vartotojai iki maždaug 55 metų amžiaus turi pakankamus įgūdžius, jog galėtų savarankiškai pasinaudoti kompiuteriu ar internetu. Senjorai yra ta lankytojų grupė, kuriai reikia skirti daugiausia dėmesio tiek skatinant naudotis kompiuteriu ir internetu, tiek konsultuojant ir padedant.

**- VIP vartotojai, turintys galimybę naudotis internetu ne tik bibliotekoje, turi geresnius VIP naudojimo įgūdžius bei daro greičiausią pažangą -**

Galima teigti, jog tiek suaugusių, tiek vaikų VIP lankytojų įgūdžių tobulėjimas priklauso nuo to, kur jie turi galimybę naudotis kompiuteriu bei internetu:

- Kompiuterį bei internetą **namuose turintys** vartotojai **labiausiai sustiprino savo įgūdžius** – tai yra, jie įgavo įgūdžių, kurių bibliotekose galbūt negalėtų įgauti, nes VIP vartotojas negali pilnai administruoti bibliotekoje esančio kompiuterio („*kadangi tas kompiuteris gan lėtokas, ten defragmentavimo, valymo programas naudoju, paskui šiaip naujų programų įdiegimas, dominančias įdiegiu programas. Savarankiškai? Taip, atsisiunti kur laisva, pradžioj antivirusinė, kur nemokamos*“, – kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis);
- **Vaikai** naujų **įgūdžių įgauna sistemingai** – per informatikos pamokas mokykloje;
- Tik **bibliotekoje** kompiuteriu besinaudojantys (neturintys galimybės juo naudotis kitur) VIP vartotojai daro **lėčiausią pažangą, nes**:
  - Yra **ribotas naudojimosi** kompiuteriu ar internetu **laikas** (dažniausiai 1 valanda);
  - Vartotojas **negali savarankiškai administruoti kompiuterio** (dažnai nėra galimybės instaliuoti programas, keisti parametrus, įsirašyti į kompaktinius diskus);
  - Dėl naujai įdiegtos interneto prieigos ar atnaujintos kompiuterinės bazės padaugėjęs lankytojų skaičius **neleidžia bibliotekininkui skirti daugiau dėmesio vienam kuriam vartotojui**, ir VIP vartotojas negali nevaržomai kreiptis į bibliotekininką pagalbos, nes mato, jog darbuotojo pagalbos reikia ir kitiems lankytojams;

- Kai kurie vartotojai **nelinkę patys tobulėti**, nes žino, jog **bibliotekininkas visada pagelbės ir padarys tai už lankytoją** – įjungs kompiuterį, suras internete informaciją, kurios jam reikia (kiek dažniau kaimo vietovėse).

Bendrai, dažniausiai visų TG atstovų buvo minimi **sustiprėję bendri kompiuteriniai įgūdžiai**. Šie įgūdžiai apima greitesnį orientavimąsi kompiuteryje, internete ir greitesnį spausdinimą klaviatūra („*anksčiau rašiau vienu pirštu, dabar jau nebe*“, – bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas; „*nu, kaip... spartėja tas interneto naršymas, vat, tik tiek tobulėjimui. Po truputį įvaldai, nes tobulėjį, greičiau gaudaisi*“, – kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis; „*geriau viską darai, reakcija greitesnė, pati ranka važiuoja. Išjungt, ką įjungt, ten internete ką daryti*“. – vaikai, Utenos apskritis, miestas). **Vaikai** yra ta grupė, kuri **įgavo** ir daugiau **specifinių įgūdžių** – išmoko iš naujo įdiegti Windows operacinę sistemą, įdiegti antivirusinę programą, dirbti su įvairiomis programomis tokiomis, kaip MS PowerPoint, PhotoShop, Torrent ar kitomis failų dalinimosi programomis. **Senjorai lėčiausiai įgauna kompiuterinio raštingumo įgūdžius** ar juos tobulina; jie nurodė, jog dažnai pamiršta tai, ką išmoko ir jiems reikalinga tą patį veiksmą kartoti daug kartų, kol jis bus įsisavinamas („*vėl pamiršai, vėl nepatogu šaukti*“, – senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas; „*mes ne taip jau viską greitai įsisavinam, jie labai greitai [jaunimas], o mums šiandien šita, tą parodė, jau po poros dienų užmiršai*“, – senjorai, Panevėžio apskritis, pakartotinis tyrimas).

**Vaikai naujus įgūdžius įgauna mokykloje, savarankiškai ar draugų pagalba, o vyresni asmenys** dažniau tobulėja **bibliotekininko pagalba** – ypač vyresni (30 m. ir daugiau) **kaimo gyventojai** bei **senjorai** mieste naujų dalykų dirbant su kompiuteriu ar internetu dažnai išmoksta tik su bibliotekininko pagalba („*bibliotekoje išmokau dirbti su skanuotais dokumentais, tai buvo nauja, nes iki tol nebuvo susidūrus*“, – kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis).

Vaikų buvo teiraujama, **ką jie norėtų išmokti** dirbant su kompiuteriu bei internetu. Bendrai, galima pastebėti, jog **dauguma vaikų jaučiasi mokantys pakankamai jau šiai dienai**, o jų ketinimai labiau susiję su **naujų programų įsisavinimu** (pavyzdžiui, PhotoShop) ar esamų įgūdžių platesniu pritaikymu („*sukurti savo internetinį puslapį*“ – vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas). Visgi, vaikų FGD dalyvių nuomone, šiems naujiems įgūdžiams įgyti reikia tik noro ir laiko, nes jie jaučiasi ganėtinai gabūs informacinėms technologijoms ir šių naujų programų įsisavinimas turėtų vykti ganėtinai lengvai (savarankiškai ar padedant draugams, kurie galbūt žino kažkiek daugiau). Galima daryti prielaidą, kad **suaugusieji** šiuo metu turi vidutinius įgūdžius, kurie jiems yra pakankami **pasinaudoti internetu ir kompiuteriu tiek, kiek jiems reikia**. Tolimesnis įgūdžių tobulinimas vyksta tik kasdienėse naudojimosi situacijoje ir **papildomas specialus tobulėjimas** (pavyzdžiui, išmokti dirbti su MS Office Excel) **jiems yra mažai reikalingas**.

## 6.2. Veiklos, kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią viešą interneto prieigą naudoja dažniausiai

Bendrai, **suaugusių VIP vartotojų ir vaikų kompiuterio ir interneto praktika bibliotekoje skiriasi**. **Nemaža dalis vyresnio amžiaus asmenų apskritai informacines technologijas sieja su bendravimu ar laisvalaikiu**. **Vaikai** kiek skiriasi nuo suaugusių, nes jie **dažniau minėjo, jog informacinės technologijos yra susijusios su mokslais, žiniomis ar informacija**.

Pagrindė, **suaugusieji** (tiek miesto, tiek kaimo gyventojai) **dažniausiai** interneto pagalba bibliotekoje:

- **Bendrauja** (per Skype ar elektroniniais laiškais, kai kurie VIP vartotojai bendrauja ir per [www.one.lt](http://www.one.lt)) („*bendravimas su draugais, su sūnum, kuris užsienyje kartais būna, dirba, su juo būna patogiau. O Jūs bendraujat Skype? Ir Skype, ir laiškais*“, – bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas; „*seserys dvi Anglijoje gyvena, tai plepam per Skype*“, – kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis);
- **Skaito naujienas**, laikraščius internete;
- **Ieško informacijos** hobiams, užsiėmimams, buities darbams, informacijos apie kitus rūpimus klausimus („*skatom, kepimų, mezgimų [ieškom]*“, – bedarbiai II, Panevėžio apskritis, kaimas; „*irgi pasižiūrėti, ar fontaną pasidaryt, ar vynui receptą kokį išsitraukti*“, – bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas);
- **Ieško darbo pasiūlymų** (minėta tik bedarbių VIP vartotojų) - „*aš dėl darbo, skelbimų ieškau*“ (bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas).

**Bendravimas internetu**, kaip viena didžiausių viešos interneto prieigos teikiamų socialinių naudų, **per vienerius metus tapo viena dažniausių priešasčių, kodėl prisėdama prie interneto bibliotekoje** (prieš vienerius metus daryto tyrimo metu bendravimas interneto pagalba nebuvo taip akcentuotas).

**Kitos veiklos** tokios kaip **elektroninė bankininkystė ar įvairių prekių, paslaugų pirkimas internetu nebuvo minėtos prieš dažniausių veiklų internete**, kadangi VIP vartotojai šias veiklas atlieka ganėtinai retai (mokesčiai mokami kelis kartus per mėnesį, bilietai užsakomi tik iškilus poreikiui).

**Vaikai** internetą bibliotekoje **dažniausiai** naudoja šiems tikslams:

- **Bendravimas** internetu (kaip ir suaugusieji, vaikai (kiek dažniau mergaitės) bendrauja Skype pagalba ar elektroniniais laiškais, tačiau kiek populiariesnis bendravimo būdas yra per socialinius tinklus internete tokius, kaip [www.one.lt](http://www.one.lt) ar [www.facebook.com](http://www.facebook.com));
- **Informacijos mokslams paieška**, namų darbų atlikimas, referatų rašymas („*dėl mokyklos, reikia rašytoją apibūdinti*“, – vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas);
- **Kompiuterinių žaidimų** (pavyzdžiui, Counter-strike, Runescape) **žaidimas** internetu (dažniau berniukai);

Vaikai bibliotekoje kompiuterį ir internetą ganėtinai dažnai naudoja mokslams. Net ir turėdami interneto prieigą namuose, jie namų užduotis taip pat atlieka ir čia, kadangi bibliotekoje galima rasti papildomos literatūros ir pasiteirauti bibliotekininko pagalbos dėl užduoties. Be abejo, didesnė dalis laiko, praleidžiamo bibliotekoje, yra skiriama žaidimams ar pramogoms, bet tai, kad mokiniai renkasi biblioteką, norėdami atlikti įvairias užduotis mokyklai, rodo, kad vaikai biblioteką suvokia kaip žinias ir informaciją teikiančią instituciją, kurioje dirbantys darbuotojai geba padėti ar tikslingai nukreipti. („*informacija man dabar, nes namuose pasidarai, ką reikia*“, – vaikai, Utenos apskritis, miestas; „*aš tai nelabai žaidžiu, nes neįdomu tiesiog, nes namie įdomiau, savo sąlygos, bibliotekoje tai informacijos, kai projektą reikia daryti*“, – vaikai, Utenos apskritis, miestas).

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

### 7.1. Sunkiai pasiekiamų grupių VIP naudojimosi patirtis

*- Galimybė naudotis VIP paslauga praturtina sunkiai pasiekiamų socialinių grupių atstovų gyvenimą, sustiprina pasitikėjimą savimi bei suteikia pilnavertiškumo jausmą (kai kuriems, pavyzdžiui, senjorams, bedarbiams teikia viltį arba skatina patikėti savimi ir savo jėgomis iš naujo) -*

Nagrinėjant tyrimo tikslinių grupių atstovų poreikius interneto naudojimui paaiškėjo, jog bendrai jų poreikiai yra identiški kitų bibliotekos lankytojų poreikiams. Šias specifines, sunkiai pasiekiamas **grupes** (neįgaliuosius, bedarbius, kaimo gyventojus, senjorus, vaikus iš socialinės rizikos šeimų ir vaikus, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį) domina įvairios internetinių platybių teikiamos galimybės: pažintys, bendravimas, informacijos paieška ir panašiai.

Detaliau nagrinėjant kiekvieną tyrimo tikslinę grupę ir jos poreikius, trumpai apie kiekvieną iš jų galima būtų taip pasakyti:

- **Bedarbiai** yra dažni bibliotekos lankytojai: turėdami daug laisvo laiko jie apsilanko čia **ne tik siekiant peržiūrėti darbo skelbimus, išsiųsti CV**, bet ir tam, kad **nors kiek palaikytų socialinį aktyvumą, „neužsidarytų savyje“**: „*mes čia tuo pačiu ir su bibliotekininke pabendraujam, su pažįstamais, ir laikraščius paskaitom, kad neatsilikti ir sužinoti kas darosi šalyje ir visame pasaulyje, galų gale, ir naudingai praleidi laiką*“ (bedarbiai, Marijampolės apskritis, kaimas);
- **Kaimo vietovių/mažesnių miestelių gyventojai**, kurių aktyvesnio kultūrinio gyvenimo galimybės yra stipriai ribojamos dėl finansinių išteklių ir geografiškai nepalankaus gyvenviečių išsidėstymo (kaimai yra per toli nuo pagrindinių/didesnių miestų, kur kultūrinis gyvenimas yra

intensyvesnis), vertina VIP paslaugą ypač teigiamai; jų **pagrindinis poreikis VIP būtų šios paslaugos tolimesnio teikimo išlikimas bibliotekose**. Pasak kaimo gyventojų, nebeteikiant VIP paslaugos kaimo biblioteka neturėtų jokių išgyvenimo šansų ir būtų uždaryta: „*svarbiausia, kad internetas ir toliau būtų teikiamas, nes kitaip biblioteką uždarys ir mes liksim visai be nieko*“ (kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis);

- Tyrimo metu buvo apklausti bibliotekos VIP vartotojai, turintys įvairias negalias (tiek fizinę, tiek regėjimo, tiek protinę negalią). Nors dauguma jų nenurodė, kad jiems kažko trūksta bibliotekoje, tačiau bendraujant su jais **aiškiai jautėsi poreikis žinoti, jog jie yra laukiami ir jais bus pasirūpinta bibliotekoje** – pradedant nuo draugiško pasitikimo, dėmesio parodymo iki pagalbos bet kokių iškilusiu klausimu („*bibliotekininkės labai malonios moterys yra, nuoširdžios, ir aš pasėdėjęs prie kompiuterio einu pabendrauti, nes į biblioteką mes ne vien tik dėl interneto einam, bet ir pabendrauti*“, – neįgalieji I, Telšių apskritis, miestas):
  - **Regėjimo negalią** turintys asmenys pasidžiaugė, jog turi galimybę naudotis naujais, specialiai akliesiems pritaikytais kompiuteriais, juose instaliuotomis programomis bei įgarsintomis knygomis diskuose („*seniau biblioteka galėdavo priimti tik tai siveikus žmones, nes nebūdavo dar tokie kompiuteriai, o dabar pasikeitė tamsi bibliotekoms gyvenimas, kad gali biblioteka priimti ir regėjimo negalią turintį žmogų, ten yra programa speciali įdėta, kuri nuskaitytą tekstą nuo ekrano ir paverčia jį balsu*“, – neįgalieji I, Telšių apskritis, miestas);
  - **Protinę negalią** turintys VIP vartotojai pabrėžė, jog be to, kad bibliotekoje jie gali turiningai leisti savo laiką ir bendrauti su bibliotekininkėmis ir/ar pažįstamais, kartu su kitais lankytojais naudodamiesi kompiuteriu ir internetu jie jaučiasi pilnaverčiais visuomenės nariais: „*dabar visai kitaip, ir toks, kaip išeinu, kad jau atrodo smagesnis, nuotaika kitokia visiškai, jau manau, kad ne koks prasčiokas, savimi labiau pasitikiu tada jau ...*“ – neįgalieji, Panevėžio apskritis, kaimas);
  - Tuo tarpu **kitų TG atstovų nuomone, negalią turintys asmenys retai kada apsilanko bibliotekoje** (nes dažniausiai jie turi nuosavus kompiuterius), tačiau net ir norėdami patekti į biblioteką vargu ar galėtų tai padaryti savarankiškai. Jų teigimu, dauguma bibliotekų (ypač kaimo vietovėse) nėra pritaikytos fizinę/regėjimo negalią turintiems žmonėms – nėra nei specialių kompiuterių, nei privažiavimų/pantusų – „*pas mus biblioteka antrame aukšte ir čia niekaip, pavyzdžiui su vežimėliu neprivažiuos*“ (kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis).
- **Bendraujant su vaikais iš socialinės rizikos šeimų jautėsi stiprus prisirišimas prie bibliotekos, kaip labai svarbios** jų laisvalaikio praleidimo vietos (jie dažniau neturi nuosavų kompiuterių namuose). Dauguma jų ateina čia po pamokų: ieško informacijos pamokoms, ruošia namų darbus, bendrauja su bendraamžiais, žaidžia, iškilus klausimams gali kreiptis į kitus, stipresnius kompiuterinio raštingumo įgūdžius turinčius vaikus arba į bibliotekininkus. Galima daryti prielaidą, jog būdami tarp žmonių, stebėdami jų elgesio modelius bei vienaip ar kitaip dalyvaudami bibliotekos bendruomeniniame gyvenime, jie palaipsniui socializuojasi ir integruojasi į visuomenę (teigiama įtakos socializacijai turi net ir žaidimai internete, pavyzdžiui, Counter strike, Runescape, nes žaisdami jie ne tik perpranta komandinių žaidimų ypatumus, bet ir bendrauja tarpusavyje, tariasi, sprendžia iškilusius klausimus). Neabejotina, jog labai didelį vaidmenį ir įtaką vaikams socializacijos ir integracijos į visuomenę procese turi/daro bibliotekos darbuotojai;
- **Senjorai yra viena iš tų sunkiai pasiekiamų grupių, kuriai reikia ypatingo dėmesio bei padaršinimo**. Anot visų TG atstovų, prie kiekvieno šiai kategorijai priklausančio lankytojo **būtina surasti asmeninį priėjimą, juos reikia ne tik suintriguoti, argumentuoti, kodėl išmokti naudotis internetu yra naudinga, bet ir palaikyti morališkai, išsklaidyti su interneto bei kompiuterio naudojimu susijusias abejones bei baimes** (pavyzdžiui, paspauisi ne tą mygtuką ir sugadinsi kompiuterį). Patys senjorai, lygindami save su kitais VIP vartotojais, save vertina kaip labiau pasyvesnius vartotojus; jų nuomone, vyresnio amžiaus VIP vartotojų žinios yra dar labai menkos, o įgūdžiai silpni (lyginant su 2008 m. duomenimis pastebimas pokytis teigiama linkme – šių metų rezultatai rodo, jog senjorai vis dažniau noriai įsitraukia ir aktyviau pradeda naudotis interneto teikiama galimybėmis). Be to, jie prisipažino, kad labai jautriai reaguoja į menkiausius savo nepasisekimus, klaidas. Tokiu būdu, **jų pagrindinis poreikis būtų individualiems, tik jų amžiaus grupei skirtiems mokymams** (pažymėtina, jog tose vietovėse, kur tokio pobūdžio mokymai jau įvyko, senjorų atsiliepimai yra labai teigiami).

Taigi remiantis kokybinio tyrimo duomenimis, galima teigti, jog visas šias grupes vienijantis poreikis bei kartu lūkestis viešajai bibliotekai yra bibliotekos, kaip **vietos pabūti ir pabendrauti reikalingumas**

(beje, apie tai kalbėjo ir ankstesnio „Bibliotekų darbuotojų ir kitų suinteresuotų grupių atstovų“ tyrimo dalyviai): „*tokiam miestelyje kaip mūsų, biblioteka yra kaip viena iš susibūrimo vietų, nes kažkokio užimtumo per didelio čia nėra, močiutės vat susirenka, ten jos kelios laikraštukus paskaito, naujienomis pasidalina, nes viena ant kalno gyvena, kiti pakalnėje ...*, tie patys vaikai irgi susitinka ir pamokas ruošia ... sakyčiau, kad bibliotekos vaidmuo išaugo, kai atsirado kompiuteriai; visi, kai tik pati pradžia, buvo, dabar jau visi pripratę, kad tas interneto ryšys geresnis“ (bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas). Biblioteka yra vertinama, kaip kuo puikiau atliepanti šiuos poreikius ir taip stiprinanti savo bendruomeninę funkciją. Pabrėžtina, jog tai labai aktualu kaimuose, miesteliuose, kuriuose dažniau kultūrinio gyvenimo praktiškai nėra, todėl čia iš bibliotekos laukiama dar daugiau kultūrinių, bendruomeninių renginių („*šiaip, imant vien tik mūsų miestelio biblioteka yra ašis, aplink kurią sukasi visas kultūrinis ir šviesus gyvenimas, čia plačiosioms masėms susilieti yra biblioteka, nes pas mus kultūros namai yra apmirę, tai vat neįmanoma neįvertinti šito, kai ateina ten, prisijungia prie visur, gali prisilėsti prie interneto, pabūti tarp žmonių, sudalyvauti renginiuose*“ – bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas).

Atsiradus/padidėjus kompiuterių skaičiui bei kokybiškai pagerėjus kompiuterinei bazei bibliotekose (dauguma kompiuterių, iki šiol esančių bibliotekose, per pastaruosius metus buvo atnaujinti), viešosiose bibliotekose išaugo lankytojų srautai, o tai, savo ruožtu, sustiprino bibliotekos, kaip bendruomenės centro, jungiančio įvairias socialines grupes ir taip mažinančio socialinę atskirtį, įvaizdį.

Analizuojant informaciją iš kur sužinojo bei koku būdu TG atstovai pradėjo naudotis VIP paslauga viešojoje bibliotekoje, paaiškėjo, jog dažniausiai tyrimo dalyviai šią paslaugą atrado:

- **Tikslingų bendruomenės narių veiksmų/iniciatyvos dėka:**

- apie galimybę naudotis VIP **užsiminė/papasakojo/paragino išbandyti bibliotekininkas** („*pas mus kaip tik buvo bendruomenės susirinkimas kartu su bibliotekininke darėm, ir ji papasakojo, visus kitus informavo, kurie neturi namie interneto, tai žmonės nuėjo, apžiūrėjo*“, – kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis; „*pačios bibliotekininkės atėjo ir kvietė neįgaluosius, pristatė, kad yra galimybė ir pasimokyti*“, – neįgalieji II, Utenos apskritis, miestas);
- **draugai/kaimynai/kiti šeimos nariai paragino, sudomino arba pakvietė tiesiog kartu nueiti į biblioteką** – labai dažnai TG atstovai teigė, jog juos užsukti į biblioteką paskatino jų artimiausios aplinkos žmonės, kurie jau tuo metu buvo išbandę arba intensyviau naudojos šia paslauga („*aš su sese nuėjau, ji žaidė, susirašinėjo ir taip gavosi, kad išmokau ir aš*“, – vaikai, Utenos apskritis, miestas, „*kaime ypač sniego gniūžtės principas: kai vienas pasakė, kitas pasakė „aš buvau, nueik ir tu“, ir tuo labiau, kad ne tik paties miestelio, bet ir tiems tolimesniems gyventojams*“, – kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis, pakartotinis tyrimas). Taip pat nemaža dalis tyrimo dalyvių paminėjo, jog pradėjo naudotis internetu ne iš karto, o kurį laiką stebėjo, kur ir kaip naršo kiti: „*mane paskatino nueiti draugė, išmokau naudotis, nes mačiau kaip kiti naudojas, per draugus*“ - vaikai, Telšių apskritis, miestas. Reikėtų atkreipti dėmesį, jog vaikai neretai prisėsdavo prie interneto kartu su draugais vien tik norint su jais pabūti, pabendrauti: „*draugai mane paskatino, kažkaip man knygos įdomesnės būdavo visada, tiesiog norėjau daugiau laiko praleisti su draugais*“, „*su draugais nueidavom trise, keturiese, prisėsdavom, žaisdavom žaidimus, bendraudavom tarpusavyje arba per internetą*“ „*su draugais nueidavau, paskui bilietą nusipirkau, eidavau žaisti, paskui pradėjau domėtis informaciją pamokoms*“ - vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas;

- **Visiškai atsitiktinai:**

- eilinio apsilankymo metu bibliotekos lankytojas **pats pastebėjo kompiuterius arba prie jų dirbančius žmones** ir nusprendė pabandyti; pastebėtina, jog vaikai, palyginus su vyresnio amžiaus bibliotekų lankytojais, nevaržomai ir nedvejodami pasinaudojo teikiama galimybe („*atėjau, pamačiau, kad vaikai sėdi prie kompiuterių, užsirašiau, paprašiau vieno vaiko, kad parodytų kaip naudotis internetu, paprašiau bibliotekininkės, kad padėtų susirasti informacijos pamokoms, saitus referatui paruošti, o bibliotekininkė gali patarti, taip ir naudojuosi iki šiol*“, – vaikai, Utenos apskritis, miestas; „*paprasčiausiai atėjau į biblioteką knygų pasiimti ir pamačiau kompiuterius, kad stovi, bet tada jie dar nebuvo pajungti ir bibliotekininkė pasakė, kad jais galima bus naudotis*“, – neįgalieji, Marijampolės apskritis, kaimas; „*aš gyvenau ir dirbau mieste, nuvažiauvau pas tėvus ir sakau, ai gal man reikia kažko į biblioteką, kažko apie Krekenavos istoriją ... ir ateinu, ir sakau, kas čia dabar? Stovi kompiuteriai, internetas, jau žinojau, kad nebereikia toli važiuoti pas kaimynus, draugams skambinti, o gali tiesiog atvažiuoti ir prisėsti*“, - bedarbiai, Panevėžio apskritis, kaimas);

Fragmentiškai buvo užsiminta apie tai, jog TG atstovų **dėmesį patraukė radijo reklama, iškabinti skelbimai arba užrašas ant stendo „Nemokamas internetas čia“** („aš per radiją girdėjau, kad vyksta projektas ten Bibliotekos pažangai ir telefoną buvau išgirdęs, bet neišdrįsau paskambinti, o paskui išgirdau, kad ir neįgaliesiems daro ... ir aš paskambinau į tą infoliniją Bibliotekos pažangai ir viską išsiaiškinom ten ... ir tada pradėjau naudotis internetu ten“, – neįgalieji, Telšių apskritis, miestas).

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

*- Siekiant išlaikyti dabartinių bibliotekos lankytojų lojalumą bei pritraukti naujus lankytojus neužtenka pavienių akcijų arba renginių, būtina sukurti ilgalaikius, tęstinius mechanizmus, orientuotus į kiekvieną sunkiai pasiekiamą grupę, atsižvelgiant į jos specifiką bei poreikius -*

**Bendrai, diskutuodami ir vertindami viešųjų bibliotekų programas/mechanizmus arba testines priemones**, skirtus TG atstovams pritraukti, tyrimo dalyviai nurodė **esą neprisimena arba nepastebėję kokių nors konkrečių veiksmų, taikytinų išskirtinai jiems. Tik senjorų ir rečiau bedarbių atvejais**, apibendrinant tiek jų pačių, tiek kitų TG atstovų vertinimus, **galima būtų kalbėti apie tai, jog yra organizuojami specialiai jiems skirti renginiai/akcijos/mokymai:**

- **Senjorams kompiuterinio raštingumo mokymai jau buvo arba dar planuojami** rengti. Šių mokymų idėja bei jų turinys vertinami labai pozityviai. Taip pat reikėtų pabrėžti, jog turėdami daugiausiai laisvo laiko senjorai patys yra linkę dažniau lankytis įvairiuose bibliotekoje organizuojamuose renginiuose (visuose iš eilės arba išsirenkant pagal pomėgius), aktyviai naudojasi tradicinėmis paslaugomis, todėl reikėtų dėti visas pastangas, skiriant ypatingą dėmesį juos nukreipiant į internetinę erdvę. **Akcija „esenjoras.lt“ nebuvo minėta spontaniškai nei pačių senjorų, nei kitų TG atstovų**, tačiau tiesiogiai paklausius apie tai, ar tyrimo dalyviai **girdėjo apie ją, pensijinio amžiaus tikslinės auditorijos nariai dažniau atsakė teigiamai**. Dauguma jų negalėjo pasakyti ko nors konkretaus apie šią akciją arba nusakyti šio internetinio puslapio turinio. Tik šiek tiek stipresnius kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys senjorai prisipažino, kad jau pradėjo gilintis bei drąsiau valdyti šį puslapį/naršyti jame;
- **Bedarbiams buvo vykdyta akcija „Ieškau darbo“**. Nors retas tyrimo dalyvis galėjo tiksliai nusakyti šios akcijos turinį, bet kad tokia akcija buvo vykdyta žinojo visi. Šiandien, kaip ir anksčiau (ką patvirtina ir 2008 m. tyrimo rezultatai), bibliotekų stenduose ar lentynose taip pat yra pateikiama įvairi informacija iš darbo biržų, nurodomi internetinių puslapių, kuriuose talpinami darbo pasiūlymai, adresai („čia irgi vyko, iš Darbo biržos tokių, kaip čia buvo... kaip konferencijos, ir visos susirinko bibliotekoje, kurios esam užsiregistravę darbo biržoj, nereikia važiuoti į miestą, čia viską stebėjom tą visą konferenciją, o paskui aptarėm“, - bedarbiai, Alytaus apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas);

**Vaikai**, kalbėdami apie save, **neišskyrė savęs kaip atskiros grupės bei nurodė, kad visiems bibliotekose besilankantiems** (taip pat ir tiems, kas dar nėra bibliotekų lankytojai) **vaikams yra bendrai organizuojama daug įvairių renginių, konkursų bei parodų**.

Remiantis **kitų TG atstovų pasisakymais bei įvairių mechanizmų vertinimais, galima daryti prielaidą, kad vaikai iš socialinės rizikos šeimos** arba vaikai, **kurių tėvai yra išvykę dirbti į užsienį**, yra kviečiami ir **dalyvauja** bibliotekos gyvenime **kartu su kitais vaikais**, nepabrėžiant jų statuso ir niekaip neišskiriant jų iš kitų vaikų. **Tokiu būdu yra užtikrinamas vaikų lygiateisiškumas ir jų socializacija**. Apie vaikams vykdytą akciją „Sukurk dainą žvaigždei“ girdėjo dauguma 12-14 metų, bet ir dalis suaugusių tyrimo dalyvių. Bendrai, akcija buvo vertinama nevienareikšmiškai, labiau pozityviai atsiliepė apie ją tie, kas daugiau girdėjo apie šią akciją ar dalyvavo joje asmeniškai. Panašaus turinio akcijų dėka (tinkamai iškomunikavus pačią akciją bei jos naudą) galima būtų pritraukti daugiau lankytojų.

**TG atstovų** (neskaitant neįgaliuosius) **tvirtinimu, fizinę ar kitą negalią turintiems asmenims jokios specialios programos nėra taikomos**. Retai jiems yra sudaromos tinkamos sąlygos (pagrinde tik didesniuose miestuose) ne tik patekti į biblioteką (specialūs privažiavimai, liftai), bet ir naudotis jos siūlomomis paslaugomis (regėjimo negalią turintiems žmonėms pritaikyti kompiuteriai ir garsinės knygos). **Regėjimo negalią turintys tyrimo dalyviai minėjo, jog jiems buvo suorganizuota akcija „Prakalbink internetą bibliotekoje“, tuo tarpu kitiems tyrimo dalyviams neteko nieko girdėti apie šią**

akciją. Galima teigti, jog situacija nuo 2008 metų praktiškai nepakito ir žmonės su negalia vis dar sudaro labai mažą lankytojų dalį.

Nagrinėjant klausimus apie tai, į ką viešoji biblioteka **labiausiai turėtų orientuotis/kam daugiausiai reikėtų pagalbos IT prasme**, TG atstovai išsakė vieningą nuomonę – daugiausiai pagalbos ir dėmesio reikėtų skirti **vyresnio, labiau pensijinio amžiaus žmonėms**, nes:

- visų pirma, **dauguma jų visai neturi įgūdžių/patirties naudotis kompiuteriu ir internetu** („turėtų orientuotis į vyresnius, nes studentai, visi moksleiviai tai šiais laikais pagrinde visi moka, ir gal kiti namie turi ar kažką panašaus, o vyresni dar bijo ... **O Kas tie vyresni?** Tai maždaug nuo keturiasdešimt iki šešiasdešimt metų, jų laikais gal nebuvo tų kompiuterių, tai jiems sunkiau“, - neigalieji, Marijampolės apskritis, kaimas, „jaunimas išmoksta mokykloje, tie kurie dirba – darbe, o pensijinio amžiaus žmonės, jiems tik ir belieka turbūt galimybė ateiti į biblioteką ir, sakykim, išmokti su bibliotekininkų pagalba, jie neturi šių įgūdžių ... ir kompleksuoti jie, bijo arba jeigu susipažinę truputėlį, ir jiems labiausiai bibliotekininkės padeda“ – bedarbiai, Utenos apskritis, miestas);
- antra, **jie jaučia baimę naujoms technologijomis ir nepasitiki savo jėgomis**, todėl jiems reikėtų ypatingo dėmesio bei padaršinimo („daugiau dėmesio reikia senjorams, 40-50-60 ... jiems yra baisu prilįsti iš rimtųjų, ką dabar gali žinoti, tų mygtukų yra daug, bet turi žinoti ką ten paspausti iš pradžių .. pradžiai reikia, kad kažkas parodytų, kad išmoktum“, - neigalieji II, Telšių apskritis, miestas; „visiems seniems. Net su mobiliu telefonu – vyras man atneša telefoną – padaryk, dvi minutes vėluoja, net su tuo nesusidoroja, paskatinti reikėtų nuo 60, ar dar anksčiau“, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas);

Fragmentiškai buvo išsakyta nuomonė, jog yra dar kelios potencialių VIP vartotojų kategorijos: žemų pajamų Lietuvos gyventojai bei tie, kurie, nepriklausomai nuo amžiaus, niekada nebuvo „prisilietę“ prie kompiuterio („į skurdžius, sunkiai gyvenančius. Aš jau įsivaizduoju, nes kaimo žmonės tikrai sunkiai gyvena, nes mieste žmonės daugiau turi darbo, jie daugiau renkasi visokiuose renginiuose, o kaimo žmogus niekur neišeina, laukus tik mato, ir tas kompiuteris ne kiekvienoj troboj, kaip sakyti, nepamatysi“, - kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis; „gal tokiems, kurie pirmą kartą susiduria su tuo, domisi ir nori, tokiems reikia daugiausiai pagalbos“, - kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis).

## 8. Biblioteka viešojoje erdvėje

### 8.1. Išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys

Galima teigti, jog VIP vartotojai bibliotekos misiją įvardino panašiai kaip ir Suinteresuotų grupių atstovų tyrime dalyvavę respondentai. Visgi, **VIP vartotojai skirtingai nei Suinteresuotos grupės socialinę/visuomeninę/bendruomeninę misiją akcentavo kiek rečiau** (suinteresuotos grupių atstovai manė, jog ji yra antra pagal svarbumą). Biblioteka VIP vartotojams jau spontaniškai labiau asocijuojasi su informacija, žiniomis, švietimu, todėl galima daryti prielaidą, jog **informacinė ir švietėjiška bibliotekos misijos**, kurios yra labai tampriai susijusios, **yra pagrindinės. Kitos bibliotekos misijos** (socialinė/visuomeninė/bendruomeninė bei kultūrinė) yra suvokiamos kaip **labiau antrinės, šalutinės**.

Kita vertus, atsižvelgus į bendrą išsakytą TG atstovų nuomonę, galima teigti, jog **socialinė bibliotekos misija yra daug svarbesnė ir prilygsta informacinei**, tiesiog kalbėdami apie bibliotekos vaidmenį ir misiją, **jie labiau akcentavo tas misijas, kurios natūraliai siejamos su bibliotekos kaip informacijos, žinių vietos įvaizdžiu**. Galima kelti hipotezę, jog **socialinė bibliotekos misija yra naujesnė, sustiprėjusi tik pastaruoju metu**, ypač pablogėjusios ekonominės situacijos sąlygomis, kuomet buvo pradėta ieškoti alternatyvių, pigesnių laisvalaikio praleidimo formų.

Bendrai, TG atstovų nuomone, bibliotekos misija yra tokia:

- **Informacinė** – bibliotekoje žinias ir informacija galima pasiekti knygų, spaudos ar interneto pagalba, ar pasiteirauti bibliotekininko konsultacijos („teikti žinias“, „priminti apie senesnių laikų istoriją“, - vaikai, Marijampolės apskritis; „rūpintis naujomis knygomis“, - vaikai, Panevėžio apskritis; „plėsti akiratį, suteikti galimybę daugiau sužinoti“, - senjorai II, Telšių apskritis, miestas; „aš manau, kad biblioteka yra savotiškas informacijos kaupimo šaltinis“, - neigalieji IV, Marijampolės apskritis, kaimas);
- **Švietėjiška** – švietėjiška misija prieš keletą metų **buvusi labiau pasyvi** (tai yra, patys lankytojai ieškojo žinių, mokėsi - „kad žmonės būtų protingi“ (vaikai, Utenos apskritis), „žmonės šviesesniais tampa“ (neigalieji II, Marijampolės apskritis, kaimas)), **tampa aktyvia** – skatinama skaityti, mokytis, yra mokoma **Skatinimas skaityti** bei knygos vertės pabrėžimas tampa viena

svarbesnių bibliotekos švietėjiškos misijos krypčių („...ir šiaip, kad knygų žmonės nepamirštų, nes internetas atitraukia nuo knygų“, – kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis; „gal netgi skatinti skaityti, knygų įdomesnių veža, kad vaikai imtų skaityti“, – vaikai, Alytaus apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas). Švietėjiška misija pastaruoju metu dar išsiplėtė bei įtraukė specializuotą bibliotekos užduotį – **lavinti gyventojų kompiuterinį raštingumą** („išmokinti naudotis kompiuteriu“, – vaikai, Marijampolės apskritis; „iki šiol buvo tik šviečiamoji, o dabar [prisidėjo] mokymas informacinėmis technologijomis“, – neįgalieji III, Marijampolės apskritis, kaimas);

- **Socialinė/visuomeninė/bendruomeninė** – vieta bendrauti, praleisti laisvalaikį („kad neitų šunkeliais [vaikai]. Užsiėmimas, irgi pramoga“, – vaikai, Telšių apskritis; „tokiam miestely, vat, tai gali viena kaip iš susibūrimo vietų, nes kažkokio užimtumo per didelio nėra“, – bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas);
- **Kultūrinė** – įvairūs renginiai, parodos bei susitikimai. Ši misija buvo retai minėta TG atstovų – dažniau kultūriniai bibliotekos renginiai buvo minimi kalbant apie bibliotekos vaidmenį, kasdienę jos praktiką („renginiai, kažkokį bendravimą, sakysim, ir noro pažinti, noro kažkaip tai atspalaiduoti netgi. Ir pabendrauti, bet galų gale ir pamatyti gyvą tą rašytoją“, – neįgalieji I, Utenos apskritis, miestas).

Diskusija apie pokytį bibliotekos misijoje per pastaruosius vienerius metus atskleidė, jog **pokytis** labiau jaučiamas ne bibliotekos misijoje, o **bibliotekoje kaip tokioje** – „ji buvo sustingusi, o dabar modernesnė, toks judėjimas“ (bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas), „dabar kokybiškesnė. O dėl ko kokybiškesnė? Matyt, dėl tų technologijų visokių, mes galim pasiekti didesnę kokybę, ir informaciją“ (senjorai I, Telšių apskritis, miestas), „aš kažkodėl įsivaizduoju, kad biblioteka yra grynai informacijos šaltinis, tik dabar ji žymiai patobulėjo, nes buvo įvestas internetas, pasidarė šiuolaikinis, protingesnis. Žmogus žymiai daugiau gali gauti“ (neįgalieji IV, Marijampolės apskritis, kaimas). Galima daryti prielaidą, jog dėl šių **modernių technologijų ir paslaugų atsiradimo bibliotekos misija, ypač informacinė, prasiplėtė** ir lankytojas gali daug greičiau pasinaudoti/prieiti prie informacijos.

Lyginant su praeitų metų duomenimis, galima teigti, jog tendencija, kad **socialinė/visuomeninė/bendruomeninė** viešosios bibliotekos misija yra **aktualesnė kaimo gyventojams**, išlieka. Visgi, tai, kad biblioteka atlieka socialinę/visuomeninę/bendruomeninę misiją retai buvo tiesiogiai įvardinta kaimo gyventojų (išskyrus senjorus iš kaimo vietovių), bet atsižvelgiant į jų bibliotekos vertinimą, vaidmens suvokimą bei poreikius, galima daryti išvadą, jog socialinė bibliotekos misija yra labai svarbi kaimo vietovėse.

## 8.2. Pagerėję atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai

- *Bibliotekininkų atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai yra vertinami per priemonių, taikomų bibliotekos lankytojų ratui didinti, per bibliotekoje atsiradusių naujovių bei bibliotekos teikiamų paslaugų ir naudos pristatymo prizmę -*

Bendrai, visų tyrime dalyvavusių lankytojų grupių atstovai prisipažino, kad **didžiąją dalį VIP vartotojų sudaro bibliotekos nuolatiniai lankytojai**. Nauji lankytojai (ypač kaimo vietovėse) ateina retai, dažniausiai paraginti savo artimiausios aplinkos žmonių, kurie jau yra bibliotekos lankytojai („pas mus beveik visi toje bibliotekoje lankosi“, – vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas).

Apskritai, TG atstovai mano, kad **dauguma gyventojų žino, kas yra biblioteka ir ką joje galima rasti** („nes atrodo, kad yra savaimė aišku, kad yra biblioteka, kas joje yra, kokios paslaugos teikiamos“, – bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas), ir bibliotekos lankytojų **ratas yra dažniau plečiamas**:

- **Bibliotekininkės iniciatyva** (TG atstovų nuomone, bibliotekininkės daro tiek, kiek jos gali, ir kiek joms leidžia finansiniai įstaigos ištekliai), **kadangi ji**:
  - **Paskatina vaikus atsivesti savo draugus** – „kai ateini, sako, kitą syki atsivesk ir draugą“ (vaikai, Telšių apskritis, miestas);
  - Mažesniuose miesteliuose ar kaimeliuose gyvenančius žmones kartais **pakviečia apsilankyti bibliotekoje susitikusį tą žmogų asmeniškai** (gatvėje, parduotuvėje) („tai gal sutinka pažįstamų ir pasiūlo ateiti“, – vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas; „kai ir pakeitė šituos naujais kompiuteriai, taiėjau į seniūniją, taijau kviečia užeiti, pažiūrėti, kad pakeitė“, – bedarbiai, Alytaus apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas);
  - Rengia įvairius **renginius**:
    - nemažai renginių yra organizuojama **vaikams** – „pasakos skaitomos pradinukams“ (vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas), „konkursai skelbiami, knygos naujos atvežamos

ir paskelbiamos *www.bibliotekos.lt* puslapyje" (vaikai, Utenos apskritis, miestas), „piešinių paroda, rinko gražiausią portretą gyvūnus rinko, skaitai lietuviškų rašytojų knyga ir žiūri kur jis gyvena, apklausa kodėl verta skaityti knygas" (vaikai, Telšių apskritis, miestas);

- o **teminiai renginiai**, skirti įvairioms **šventėms pažymėti** – „mūsų bibliotekininkė ruošiasi daryti Valentino dienos proga renginį" (vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas), ar kitos įvairios akcijos (pinigėlių rinkimas, kad vėliau galėtų įsigyti patinkančią knygą).
- ARBA **bibliotekos lankytojų ratas plečiasi savaime** - informacija apie bibliotekos paslaugas eina **iš lūpų į lūpas**. Šios žodinės komunikacijos pagalba gyventojai sužino apie renginius, naujoves bibliotekose („vieni kitiems paskambina: aš ten buvau, ten įdomu, tu užsirašyk", - neįgalieji, Utenos apskritis, miestas, pakartotinis tyrimas).

Panašiais metodais **lankytojai buvo informuojami** ir apie bibliotekoje **atsiradusias informacines technologijas** ar praplėstą bei atnaujintą kompiuterinę bazę. Tik kiek daugiau komunikacijos apie tai pasirodė viešojoje erdvėje. Taigi apie modernias technologijas bibliotekoje buvo informuojama:

- **Viešojoje erdvėje:**
  - **Skelbimais** miesto/miestelių/kaimų skelbimų lentose („pas mus buvo skelbimai iškabinėti, ir skelbimų lentoje, prie mokyklos, ir seniūnijoj pirmam aukšte buvo skelbimai, kad – prašom, kviečiam, kad Jūs turit galimybę pasinaudoti internetu, nemokantiems padėsiu. Nu, ir tokios naujienos plinta labai sparčiai", - neįgalieji IV, Marijampolės apskritis, kaimas);
  - Pranešimais **vietinėje spaudoje** ar radijuje.
- **Privačioje erdvėje:**
  - Skatinant tuos **lankytojus**, kurie **naudojasi kitomis bibliotekos paslaugomis**, išbandyti modernias technologijas („teko girdėti, kai buvau Kėdainiuose su teta, esu girdėjęs, kad tokį vieną žmogų paskatino, kad ateikit, pasižiūrėkit, paskaitykit, pabendraukit. Tai labai gerai, kad paskatina", - neįgalieji II, Telšių apskritis, miestas);
  - Paslaugos pristatymas **kaimo bendruomenės susirinkimo metu, didesnio renginio metu;**
  - **Kaimo vietovėse** informacija apie tai **yra beveik nereikalinga**, nes dėl gyvenviečių mažumo informacija sklinda labai greitai **tarpasmeninių kontaktų metu** („vieni nuo kitų, susitinka, pasikalba – ten buvau, tą mačiau, su kompiuteriu dirbau", - kaimo gyventojai, Panevėžio apskritis).

**Bibliotekos naudos** pristatymas visuomenei, TG atstovų nuomone, vyksta visais būdais, kuriais bibliotekos stengiasi pritraukti lankytojus, informuoti apie naujoves („skelbimai iškabinti, kas vyksta, renginiai, visada kviečia dalyvauti, rajoninėj spaudoj pranešimų", - senjorai II, Telšių apskritis, miestas).

**Bibliotekos kaip tokios nauda visuomenei nėra pristatoma**, nėra skelbiama, jog naudinga apsilankyti čia, bibliotekininkas kaip įstaigos atstovas dažniausiai savarankiškai pats kalbasi su lankytojais, siūlo savo paslaugas, skatina jomis naudotis („reklamos būna, kai vyksta renginys, tada paviešinama, akcentuojama ta vieta – biblioteka. O šiaip kaip vieta, siūlanti savo paslaugas, gal ne tiek [yra viešinama]", - bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas). Prisimenant tai, jog TG atstovu teigimu, kiekvienas žmogus žino, ką veikia biblioteka ir ką joje galima rasti, galima daryti prielaidą, jog tyrime dalyvavusiems VIP vartotojams atrodo, jog bibliotekos naudos pabrėžimas nėra reikalingas.

### 8.3. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis

*- Bibliotekininko asmenybė, jo gebėjimai bendrauti bei nuoširdus noras padėti kiekvienam bibliotekos lankytojui lemia pozityvų viešosios bibliotekos įvaizdžio vertinimą. Per pastaruosius vienerius metus VIP atsiradimas/plėtra taip pat prisidėjo prie bibliotekos įvaizdžio gerėjimo -*

#### RACIONALUS BIBLIOTEKOS ĮVAIZDŽIO VERTINIMAS

Biblioteka, VIP vartotojų nuomone, jų **bendruomenėje yra vertinama teigiamai** („daug žinių yra tenai, geros darbuotojos dirba – padeda, jeigu kažko nesupranti, ar ko nors nežinai", - vaikai, Utenos apskritis, miestas), ir, galima teigti, jog bibliotekos vertinimas labai **priklauso nuo joje dirbančio darbuotojo** („turėtų gerai vertinti žmonės biblioteką, nes aš nežinau... ir dėl darbuotojų turėtų gerai vertinti, už tai, kad darbuotojai geri, padeda ten viską", - neįgalieji II, Telšių apskritis, miestas; „o šiaip tai mūsų

*bibliotekininkė yra labai šiltas žmogus, kaip atėjo čia dirbti, ir skaitytojų, ir tų interneto lankytojų padaugėjo žymiai. Nors su ja ir atsirado tas internetas... tai labai bendraujantis žmogus, ir jina turi kantrybės su tais paaugliai, su tais mažiukais. Ir tiems seniems..."*, - neįgalieji IV, Marijampolės apskritis, kaimas; *„svarbu, kad kiekvieną priima kaip savą, ir tas mums yra labai malonu, kad esi laukiamas"*, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas).

Galima teigti, jog **bibliotekininkė yra tas žmogus, kuris atstovauja biblioteką ir kuria jos įvaizdį, ypač mažesniuose miesteliuose ar kaimo vietovėse**, kur gyventojai daugiau ar mažiau vieni kitus pažįsta. Tuomet biblioteka tampa neatsiejama nuo bibliotekininkės asmenybės, jos charakterio bruožų. **Mieste bibliotekos yra daugiau nuasmenintos, oficialesnės**. Dauguma TG atstovų pritarė, jog bibliotekininkės santykis su lankytoju, požiūris į jį yra labai svarbūs siekiant, kad lankytojas sugrįžtų į biblioteką – *„jeigu bus nemaloni, rėks, šauks, tai nenorėsi ten ateiti"* (vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas).

Bendrai, teigiamas bibliotekos vertinimas yra grindžiamas tuo, jog ji **patenkina gyventojų poreikius bei vartojimo įpročius, pakitusius dėl ekonominės krizės**:

- Nėra finansinių galimybių įsigyti **knygų** – *„tų knygų nusipirkti tai neįmanoma, knygynuose kokios brangios knygos, kada gauna tikrai pašalpa bedarbė... o nori skaityti, nori romanus, tai kur? Eina į biblioteką. Ten ir gauna ir knygas, ir naujausią literatūrą ir skaito"* (neįgalieji I, Panevėžio apskritis, kaimas);
- Neišgalima užsiprenumeruoti **spaudos, žurnalų** (*„baisiai brangu laikraščiai"*, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas).

Galima paantrinti 2008 metais atliktos apklausos rezultatams, jog **kaimo vietovėse biblioteka** dėl jos teikiamos socialinės naudos ir platesnės misijos yra **vertinama ypač palankiai** (*„tik vienas tas kultūros židinėlis ir liko biblioteka, nieko neliko, autobusus ir tuos nuėmė. Mes gyvenam akmens amžiuje"*, - bedarbiai, Utenos apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas).

Šiuo atveju, TG atstovai **sunkiai galėjo įvardinti** tas visuomenės **grupes, kurios biblioteką vertina nepalankiai**. Nebent, jų nuomone, biblioteką neigiamai galėtų vertinti, ar apatiški jai būti tie žmonės, kurie:

- **Neskaito** knygų;
- Yra **visuomenės užribyje** – benamiai, alkoholikai (*„bomžai visi, jie nepagarboj. Dėl ko jie taip? Jie nusivylę gyvenimu"*, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas). Šiai žmonių grupei nelabai įdomus aplinkinis pasaulis ir biblioteka nebūtų išimtis.

Vaikai taip pat minėjo, kad apie jų laiką praleidžiamą bibliotekoje neigiamai atsiliepia ir tėvai ar seneliai (panašiai buvo teigiama ir 2008 m. atlikto tyrimo ataskaitoje). Visgi, tai susiję su tuo, kad vaikai per daug laiko praleidžia žaisdami kompiuteriu (*„sako, tėvai sako, kad akis susigadinsi prie kompiuterio"*, - vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas).

Be abejo, **palankiausiai biblioteką vertina jos lankytojai** (*„kur skaito, kurie ją lanko"*, *„kur eina prie kompiuterių"* – vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas). Kita vertus, galima pastebėti, jog kartais išskiriamos dvi grupės, kurios **bibliotekoje lankosi dažniau** nei kitos, ir kuriai **bibliotekos paslaugos yra aktualesnės nei kitiems lankytojams – tai besimokantys vaikai ir jaunimas bei senjorai** (*„mažiausi ir seniausi"*, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas; *„jaunimas yra labiausiai žingeidūs, o senimas labiausiai turi laiko"*, - senjorai, Utenos apskritis, miestas, pakartotinis tyrimas). TG atstovų nuomone, šios dvi grupės biblioteką ir vertina palankiausiai. Kita vertus, dauguma pripažįsta, jog biblioteka yra taip pat labai palankiai vertinama kaimo vietovėse – *„jeigu nebūtų net tos bibliotekos, tai absoliut žmogui nieko nebūtų tame kaime. Iš vis nieko nebūtų"* (neįgalieji I, Marijampolės apskritis, kaimas).

Bendrai, dauguma TG atstovų mano, jog biblioteka **pastaruoju metu yra vertinama geriau nei anksčiau** (prieš vienerius, dvejus metus). Bibliotekos vertinimo pokytis VIP vartotojų buvo **grindžiamas padidėjusiu dėl išplėstų modernių bibliotekos paslaugų lankytojų srautu** (*„labiau vertina, nes nebuvo tokių technologijų arba taip tokių... buvo tos technologijos, bet jos nebuvo taip išplėtos, dabar pažangą padarė"*, - vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas; *„kai paslaugų daugiau, tai ir tas vertinimas geresnis"*, - neįgalieji II, Utenos apskritis, miestas). Anksčiau biblioteka buvo rečiau lankoma, joje lankytojas mažiau užtrukdavo (*„atėjo žmogus, knygutę pasiėmė, išėjo"*, - senjorai, Marijampolės apskritis, kaimas), o dabar pastebima, kad joje yra daugiau lankytojų, daugiau šurmulio ir judėjimo. Bibliotekos vertinimo pokyčiui įtakos turi ir bibliotekose atlikti remontai, renovacijos – *„pas mus mieste viena patogiai vieta"*; *„pati išvaizda bibliotekos, anksčiau buvo medinė kaip bažnyčia, sena, šalta"* (bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas). Tiek vidumi, tiek išvaizda atsinaujinusi biblioteka tampa patraukli lankytojui, kuria savo, kaip modernaus informacijos centro, vietos, kur galima praleisti laisvalaikį, įvaizdį.

## EMOCINIS BIBLIOTEKOS ĮVAIZDŽIO VERTINIMAS – projekcinė užduotis

### - Emocinis bibliotekos įvaizdis siejamas su labai teigiamais asmenybės bruožais, aukštu intelektu, patrauklia bei modernia išvaizda -

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. Pažymėtina, jog 2008 metais atlikto tyrimo metu emocinis bibliotekų įvaizdis nebuvo tiriamas, todėl palyginimo šiuo aspektu yra neįmanoma padaryti.

Galima pastebėti, jog bibliotekos projekciją į moterį atskleidžia bibliotekos puoselėjamas savybes, kaip ji yra matoma visuomenėje, o projekciją į automobilį atskleidžia, kiek biblioteka yra suvokiama kaip kompiuterizuota, moderniomis technologijomis aprūpinta vieta.

Šiuolaikinės bibliotekos **personalija**:

- **Moteris** (vyras yra minėta žymiai rečiau, galima manyti, jog biblioteka tiesiogiai siejama su joje dirbančiu darbuotoju, kuris dažniau yra moteris);
- Nuo **40-60 metų** („gyvenimo ragavęs, bet nenukaršęs“, - neįgalieji, Kauno apskritis, miestas, pakartotinis tyrimas);
- **Protinga, išsilavinusi** („vaikščiojanti enciklopedija“, - senjorai I, Telšių apskritis, miestas; „toks kaip žodynas, daug žinantis“, - bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas; „tu paklausei ir iš karto pasako daugybę dalykų“, - vaikai, Telšių apskritis, miestas)
- **Aktyvi, besidominti** viskuo („domėtusi kultūra, renginiais“, „tokia labiau pasaulietiška, o ana [biblioteka prieš vienerius metus] labiau kaimo moteriškė, savo darbuose, įsisukusi savo darbų rutinoje“, - neįgalieji IV, Marijampolės apskritis, kaimas; „žengiantis su naujovėmis į priekį“, - kaimo gyventojai, Tauragės apskritis, pakartotinis tyrimas);
- **Komunikabili**, draugiška, šilta, **maloni, gebanti rasti priėjimą prie žmogaus**, kantri („turi būti lankstus, sugebantis prisitaikyti, išklaudyti, patarti, padėti“, - neįgalieji III, Marijampolės apskritis, kaimas; „turėtų būti taktiškas žmogus, santūrus gana, nes prieina žmonių įvairių, su savom bėdom, rūpesčiais, nuomonėm. Tolerantiškas kitų atžvilgiu labai“, - kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis; „malonus, norėtum su juo bendrauti, neitum įsitempęs“, - bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas);
- **Nuobodį** (minėjo tik vaikai) – „nuobodus gal, linkęs prie knygų ir interneto“ <...> **O nuobodus dėl ko būtų?** *Neišeina, visada skaito, būna prie interneto, neišeina susitikti* (vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas);

Dalis respondentų įsivaizdavo **vyrą**, kurį apibūdino, kaip **solidų ir pasitikintį savimi** („įsitikinęs savo žinių teisingumu“, - neįgalieji II, Utenos apskritis, miestas)

Pokytis **per vienerius metus** yra susijęs su **didesnėmis žiniomis** („dabar žinių bagažas didesnis“, - neįgalieji II, Utenos apskritis, miestas; „mažiau žinių iš interneto, nes prieš kelis metus pas mus nebuvo interneto“, - vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas; „nes dabar metai į priekį, tai vis žinių naujų, programų atsiranda, labiau žinotų“, - vaikai, Alytaus apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas) ir **mokėjimu naudotis šiuolaikinėmis technologijomis**. Prieš metus bibliotekos personalija buvo kiek **senamadiškesnė**, netgi senesnė amžiumi („jis jaunėja, bet jo žinios senos“, - bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas).

Atliekant šią projekcinę užduotį, dalis respondentų taip pat įsivaizdavo ir biblioteką, pavirstančią ne į žmogų, o į robotą. Bibliotekos-roboto įvaizdis yra veikiau siejamas su moderniomis technologijomis, gebėjimu greitai reaguoti į lankytojų užklausas ir vienu metu atlikti kelis darbus, pateikti reikiamą informaciją, o ne su šaltumu.

Biblioteka-**automobilis** buvo įsivaizduojamas kaip:

- Ganėtinai **didelis** („Neoplanas dviejų aukštų“, „kad viskas tilptų“, - bedarbiai I, Panevėžio apskritis, kaimas) arba **mažas, bet labai erdvus viduje** („dabartinė būtų mažesnė iš rimtųjų už tą, kad joje viskas tilptų daugiau, nors ji mažesnė, bet ji būtų ekonomiškesnė, mažesnė ir visko daugiau“, - neįgalieji II, Telšių apskritis, miestas; „būtų tokia maža, bet tiek daug proto toj mašinytėj“, - vaikai, Telšių apskritis, miestas);
- **Modernus, kompiuterizuotas** („tik paspausti, kokią knygą nori ir iškrenta. Ir kokią nori, ar nori apie meilę, apie šeimą, ir pagal turinį išsirinkti knygas galėtum“, - senjorai I, Telšių apskritis,

miestas; „*tada mūsų mašina buvo be kondicionierių, dabar įdėjo*“, - neįgalieji IV, Marijampolės apskritis, kaimas);

- **Patrauklios išvaizdos** („*jis turi būti šviesus, matomas iš toli, laukiamas*“, - pensininkai, Marijampolės apskritis, kaimas; „*tai ir biblioteka spalvota, čia knygų visokiausių, ir tiesiog toks galbūt jis galėtų būti iš išorės spalvotas, viduj gali būti visokiausių nuotraukų, akimirku, paveikslėlių*“, - vaikai, Šiaulių apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas);
- **Komfortabilus, stabilus, saugus.**

**Prieš vienerius metus** automobilis-biblioteka **neturėtų modernių technologijų** viduje, būtų lėtesnis, senesnis, remontuotinas, nepatrauklus nei vidumi, nei išore („*parūdijusi, pasidėvėjusi gerai. Kokia Audi ar Volkswagen*“, - neįgalieji III, Marijampolės apskritis, kaimas; „*toks rusiškas būtų autobusas*“, - kaimo gyventojai, Marijampolės apskritis; „*man biblioteka su autobusu asocijuojasi kažkodėl – prieš metus būtų tarybinis Lazas, o dabar keturių žvaigždučių Neoplanas dviaukštis <...> čia mygtuką paspaudei, ten mygtuką paspaudei – kava, o Laze – dūmai ir dulkės ir langai neatsidarantys*“, - bedarbiai I, Utenos apskritis, miestas; „*neatrestauruota, anksčiau buvo knygos, o dabar kompiuteriai. Dabar bagažinėj knygos*“, - bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas).

**EMOCINIS BIBLIOTEKOS ĮVAIZDŽIO VERTINIMAS – koliažo „Ideali biblioteka“ kūrimo užduotis**

*- Idealiios bibliotekos koliažo sukūrimas dar kartą patvirtino, jog šiuolaikinė biblioteka net ir pačių mažiausių TG atstovų suvokiama žymiai plačiau nei tradicinių paslaugų tiekėja. Jos vaidmuo vaikų gyvenime auga ir plečiasi. Biblioteka galėtų tapti vienu iš pagrindinių laisvalaikio leidimo centrų -*

Diskusijų su vaikais metu jų buvo paprašyta sukurti koliažą „Ideali biblioteka“. Šiai užduočiai atlikti vaikai buvo padalinti į komandas, jiems buvo išdalintos įvairios priemonės (žurnalai, pieštukai, flomasteriai, žirklys, klizai, popieriaus lapai), palengvinančios užduoties atlikimą.

**Pagrindinius lūkesčius** idealiai viešajai bibliotekai, išsakytus vaikams pristatant sukurtus koliažus, galima būtų apibendrinti tokiu būdu:

- **Gražus ir erdvas bibliotekos interjeras, patogis ir komfortiška aplinka:**
  - **jauki, rami atmosfera, tvarkinga ir švari aplinka** („*turi būti poilsis, šviesus interjeras, šiuolaikiškas, kai tu ateini į biblioteką, tai gal nenori tik pasiimti ar atnešti knygą, kartais nori paskaitinėti, ir būtų pasėdėti ant kokios sofos, įsidrėbti, patogiau, maloniau skaitosi*“, - vaikai, Šiaulių apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas; „*kad kilimai būtų, minkšta sofa, kad patogiau būtų atsisėsti, čia ramu, gali pasiimti knygas ir eiti skaityti*“, - vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas; „*nauji baldai, suteikia grožio, patogumo ir komfortas didesnis*“, - vaikai, Utenos apskritis, miestas; „*būtų laikrodis, nes mama sakė sėdėk pusvalandį, kad nepražiopsotų ir paveikslas, kad gražiau būtų, vaizdingesnė biblioteka, lempos prie kompiuterių*“, - vaikai, Alytaus apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas);
  - **daug erdvės, atskiros kompiuterių ir žaidimų kambario zonos, taip pat poilsio kambarys** („*pailsėti kur nors, pagulėti, knygą paskaityti kokią*“, „*senjorai šoka prie kompiuterių, o čia kompanija draugų, kad visi galėtų kalbėtis prie kompiuterių, ir kampelis patiems mažiausiems su žaidimais*“, - vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas).
- **Modernūs, aukštos kokybės technologijos ir įvairūs prietaisai:**
  - **Nauji kompiuteriai, turintys skystųjų kristalų monitorius** („*monitorių dydis parodo nusako jų modernumą*“, „*aiškesnis vaizdas, kad nesilietų ekranas*“, - vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas; „*nedaug vietos užimantys*“ - vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas); Taip pat dažnai buvo minimi nešiojamieji kompiuteriai, kurie vertinami kaip lengvi ir patogūs transportavimo prasme („*gali paimti ir nusinešti prie draugų savo*“, - vaikai, Utenos apskritis, miestas). Taip pat vaikai užsiminė apie galimybę atsinešti savo nešiojamąjį kompiuterį į biblioteką, tai netiesiogiai patvirtina, kad biblioteka suvokiama kaip vieta pabūti ir pabendrauti su kitais lankytojais, draugais;
  - **kokybiškas spausdintuvas** („*geras, viską darantis, kad atšviestų normaliai, kad viskas matytųsi, kad neišsilietų tas vaizdas*“, - vaikai, Panevėžio apskritis, kaimas; „*stebuklingas spausdintuvas, kuris per vieną minutę atspausdintų penkis šimtus lapų*“, - vaikai, Utenos apskritis, miestas);
  - **aukštos kokybės internetas:**

- greitas („kad atsidarytų puslapis per tris arba penkias sekundes“, - vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas);
- bevielis internetas („prie nešiojamųjų kompiuterių, nereikėtų laidų, galima būtų su savo laptopu ateiti“, - minėta labiau fragmentiškai, vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas);
- **Plataus paslaugų spektro bei galimybių čia pat užsiimti papildomomis veiklomis, užtikrinimas:**
  - **didelis knygų ir žurnalų pasirinkimas** („daugiau knygų, nes būna ateini ir klausai, ir neturim, ir neturim, ir mažiukams, kai reikia mokyklai, kai reikėdavo tą knygą Sigutė, bibliotekoje yra viena knyga, o visai klasei reikia“, - vaikai, Šiaulių apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas); „kad žurnalų būtų daugiau ... Panelė, Mergaitė, apie automobilius, motorolerius“, - vaikai, Utenos apskritis, miestas);
  - **galimybė žiūrėti televizorių** (didelis kanalų pasirinkimas), **esant poreikiui naudotis DVD grotuvu, kamera, fotoaparatu** („nes vyksta renginiai, parodo ką nors įdomaus, tai, kad įamžinti akimirkas įdomias“, - vaikai, Alytaus apskritis, kaimas, pakartotinis tyrimas); „norėtume, kad būtų filmų, kad būtų galima žiūrėti DVD“, - vaikai, Utenos apskritis, miestas);
  - muzikos kambarys („bibliotekoje būtų įrengtas kambarys, susijęs su muzika, būtų gitara, galima ateiti pagroti“, - minėta labiau fragmentiškai, vaikai, Telšių apskritis, miestas).

Dauguma vaikų apibūdino idealią biblioteką kaip skirtą visiems - „įvairūs žmonės čia lankosi“. Be to, svarbu atkreipti dėmesį į, nors ir fragmentiškai išsakyta, tačiau esminę pastabą - lygios naudojimosi VIP paslauga teisės tiek suaugusiems, tiek vaikams: „man vienas dalykas nepatinka, ateina vyresnis, suprantu jam reikia leisti, bet jis sėdi nuo ryto iki vakaro ir taip visas laikas išnaudojamas, neįmanoma prisėsti“ (vaikai, Marijampolės apskritis, kaimas).

#### 8.4. Išaugusi vietos turinio apimtis internete (bibliotekų interneto svetainės)

*- Nors VIP vartotojai pripažįsta bibliotekos interneto svetainių naudą skleidžiant informaciją apie įstaigos veiklą ir keliant bibliotekos prestižą, tačiau retas jomis naudojosi, be to, interneto svetainės nėra išnaudojamos viešai komunikacijai -*

Bendrai, bibliotekos interneto svetainė kaip tokia yra vertinama **pozityviai**, VIP vartotojai suvokia, jog tai yra tam tikra bibliotekos įvaizdžio dalis. („tą patį įvaizdį formuoja, nes parodo, kad biblioteka veikia ne šiaip, nes iki šiol ji nieko neturėdavo, dabar internetą, savo tinklalapius, modernėja, stengiasi neatsilikti nuo kitų“, - neįgalieji III, Marijampolės apskritis, kaimas); „jeigu atsidarai bibliotekos tinklalapį ir ten du mėnesiai nieko nevyko, ir iš karto nuomonė tokia, kad ten niekas nevyksta, niekas nevyko, tik laikraščius gali paskaityti“, - bedarbiai II, Utenos apskritis, miestas).

Nedidelė dalis respondentai turėjo priekaištų bibliotekų interneto svetainėms, nes jos prastai veikia, ar ten trūksta informacijos, pavyzdžiui, apie naujas knygas, telefono numerių.

**Bibliotekų interneto svetainės yra retokai naudojamos VIP vartotojų. Kaimo bibliotekos dažnai neturi savo interneto svetainių**, o informacija apie jas yra publikuojama rajono ar miesto viešosios bibliotekos tinklalapyje. Visgi, nedidelė dalis kaimo VIP vartotojų yra lankęsi šiose svetainėse. **Miesto gyventojai dažniau yra nors sykį užsukę į bibliotekų tinklalapius**, bet retas jais naudojosi – „pavyzdžiui, man reikėjo žurnalo, aš pirmą kartą parašiau tą klausimą [per svetainę], ar turit „Aklieji pasaulyje“, ar ne? Ir po kiek laiko ir gavau atsakymą“ (neįgalieji I, Telšių apskritis, miestas), „ir gali net jeiti į Mažvydo bibliotekos fondus per tą puslapį. Ir savo renginius propaguoja“ (senjorai I, Telšių apskritis, miestas). Visgi **VIP vartotojai suvokią naudą, kurią teikia bibliotekos interneto svetainės**: galima sužinoti apie būsimus renginius, naujas knygas, bibliotekos kontaktinę informaciją – „čia labai gerai, tegul tik toliau tęsia tą puslapį ir bus gerai. Viską aprašo, kas vyksta, kokie renginiai, kas vyks, kokie susirinkimai, jeigu nėra skelbimo, ir žmogus nenori išeiti iš namų, ir turi namuose internetą, tai iš kur daugiau sužinosi“ (neįgalieji I, Utenos apskritis, miestas), „tai pakelia tą įvaizdį, kad tai šiuolaikinė biblioteka“ (bedarbiai, Tauragės apskritis, miestas, pakartotinė apklausa). Ypač bibliotekos interneto svetainė yra **aktuali išorės komunikacijai** – pasiekti tuos gyventojus, kurie interneto prieigą turi namuose, ar retai lankosi bibliotekose.

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

Viešos interneto prieigos vartotojai **pozityviai vertina pokyčius**, įvykusius viešosiose bibliotekose per pastaruosius vienerius metus. Svarbu pabrėžti, kad TG atstovai **jaučia ir pastebi tokius svarbius pokyčius**:

- **bibliotekos, kaip kultūrinio-socialinio-bendruomeninio centro svarba palaipsniui auga** (ši tendencija ypač pastebima kaimo gyvenvietėse), o ateityje dar didės;
- taip pat **stiprėja VIP teikiamos socialinės naudos suvokimas**.

Sunkiai pasiekiamų grupių nariai atkreipia dėmesį ir kitus, ne mažiau reikšmingus pasikeitimus, susijusius su **VIP paslaugos plėtra bei jos kokybės gerinimu, kurie**:

- **prisideda prie vis patrauklesnio, modernios ir atviros bibliotekos** (ji vis stipriau suvokiama kaip modernus informacijos centras ir vieta, kur galima praleisti laisvalaikį) įvaizdžio vertinimo;
- **suformavo ir iki šiol užtikrina padidėjusį bibliotekų lankytojų srautą**, didina skaitytojų aktyvumą – dėl interneto paslaugos atsiradimo bibliotekoms pavyko sugražinti senus (arba paskatinti juos lankytis dar dažniau) ir pritraukti dalį naujų lankytojų;
- **sąlygojo alternatyvų tradicinėms paslaugoms atsiradimą**, tai yra, sunki Lietuvos gyventojų finansinė padėtis, aukštas bedarbių lygis bei sumažintas bibliotekų finansavimas spaudai/knygoms skatina intensyviau naudotis modernių paslaugų siūlomomis galimybėmis (pavyzdžiui, skaityti spaudą internete);
- **sudaro palankias sąlygas vartotojų kompiuterinio raštingumo ugdymui/ tobulinimui** (kartu su bibliotekininkų teikiama pagalba bei konsultacijomis).

Nors modernių paslaugų atsiradimas/teikimas didžiąja dalimi **užtikrina bendrą teigiamą viešųjų bibliotekų vertinimą**, tačiau siekiant **palaikyti pozityvų bibliotekos įvaizdį ir pristatyti/išlaikyti modernių paslaugų aktualumą potencialiems/dabartiniams vartotojams**, svarbu imtis ir kitų, ne mažiau svarbių priemonių:

- būtina kurti **ilgalaike, tęstines programas**, orientuotas ne tik į sunkiai pasiekiamas grupes, bet ir į **naujų, potencialių VIP paslaugos vartotojų pritraukimą**. Tai galėtų būti:
  - įvairaus sudėtingumo lygio **kompiuterinio raštingumo kursai**, kurie būtų organizuojami atsižvelgiant į kiekvienos lankytojų grupės įgūdžius bei poreikius;
  - **akcijos**, didinančios bendruomenės narių **susidomėjimą internetu**;
  - **renginių**, kurių metu būtų **praktiškai ir įvairiapusiškai pristatyta VIP teikiamos galimybės ir nauda**;
- **tęsti VIP paslaugos viešinimą, komunikuojant galimybę naudotis ja viešosiose bibliotekose** bei dar labiau akcentuojant **jos socialinę naudą** plačiajai visuomenei (ypač tai gyventojų daliai, kuri nesilanko bibliotekose) pasitelkiant:
  - **dabartinius VIP vartotojus**, kadangi jie geriausiai viešina VIP paslaugą savo aplinkoje (pavyzdžiui, už kiekvieną naują lankytoją būtų įteikiama dovana);
  - įvairias tiek **tradicines, tiek netradicines reklamos priemones**. Dar daugiau, kurti **specializuotas, į skirtingas potencialių VIP vartotojų grupes** (pavyzdžiui, vaikai, kaimo gyventojai) **orientuotas reklamines kampanijas**, taip užtikrinant, kad reklama pasieks tą vartotoją, kuriam ji buvo skirta;
- **tinkamai įvertinti bibliotekininko vaidmenį** VIP paslaugos viešinimo procese **bei įvairiais būdais didinti jų sąmoningą motyvaciją**, siekiant, jog bibliotekininkai pritaikytų visas turimas kompetencijas kokybiškoms paslaugoms teikti (didžiąja dalimi nuo bibliotekininkų pastangų, darbo kokybės ir to, ar jam pavyko sudominti lankytoją, priklauso ne tik bendras bibliotekų vertinimas, bet ir tai, ar vieną kartą užsukęs į biblioteką žmogus norės užsukti dar).