



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS
NACIONALINĖ
MARTYNO
MAŽVYDO
BIBLIOTEKA



PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“ VIEŠOS INTERNETO PRIEIGOS VARTOTOJŲ APKLAUSA

2010

(4 instrumentas)

**PERKANČIOJI
ORGANIZACIJA:**

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

**PERKANČIOSIOS
ORGANIZACIJOS
KONTAKTINIS ASMUO:**

Ugnė Rutkauskienė

ATLIKĖJAS:

UAB "TNS Gallup"

PROJEKTO VADOVAS:

Viktorija Jonikova

ATASKAITĄ RENGĖ:

Dalia Mazuronytė, Lina Jasaitienė, Viktorija Jonikova

**TYRIMO VYKDYMO
KOMANDA:**

Duomenų departamento vadovas: Artūras Valionis
Apklausėjų departamento vadovė: Živilė Kurapkienė
Duomenų failo tvarkymas: Giedrė Blonskienė

KONTAKTAI:

TNS Gallup, Raugyklos g. 15, LT-01140 Vilnius, Lietuva
tel. (5) 210 66 19, fax. (5) 210 66 01, e-mail:
viktorija.jonikova@tns-gallup.lt

Turinys

1. Tyrimo metodologija	4
2. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka	4
3. Tipinių interneto vartotojų profiliai visuomenėje ir bibliotekoje	10
4. Naudojimasis kompiuteriais	12
4.1. Naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai	12
4.2. Konkrečių naudojimosi IT įgūdžių vertinimas	14
4.3. Kur išmokstama dirbti kompiuteriu?	19
5. Naudojimasis internetu	21
5.1. Galimybės naudotis internetu	21
5.2. Galimybės naudotis belaidžio interneto ryšiu	24
5.3. Naudojimosi internetu vietos	25
5.3.1. Vietos, kuriose naudojamosi internetu	25
5.3.2. Vieta, kurioje internetu naudojamosi dažniausiai	26
5.4. Naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys	27
5.5. Kada pirmą kartą pasinaudojo VIP bibliotekoje?	29
5.6. Naudojimosi internetu dažnis	31
5.6.1. Naudojimosi internetu dažnis apskritai	31
5.6.2. Naudojimosi internetu dažnis bibliotekoje	32
5.7. Naudojimosi interneto išteklių įgūdžių vertinimas	33
5.8. VIP vartotojų segmentacija pagal naudojimosi internetu intensyvumą ir kompiuterinį raštingumą	37
6. Naudojimosi internetu tikslai	38
6.1. Laisvalaikis ir kultūra	44
6.2. Darbo ir komerciniai tikslai	46
6.3. Bendravimas ir ryšių palaikymas	48
6.4. Mokslas ir švietimas	49
6.5. Sveikata	51
6.6. E-valdžios paslaugos	53
6.7. Naudojimasis viešosiomis paslaugomis	57
6.8. Naudojimosi internetu bibliotekoje tikslai	58
7. Vieša interneto prieiga	61
7.1. Viešos interneto prieigos kokybės vertinimas	61
7.2. VIP bibliotekoje teikiama nauda	63
7.3. Bendradarbiavimas su bibliotekininkais	66
7.4. Potenciali VIP bibliotekoje kaina	68
8. Bibliotekų teikiamos paslaugos	69
8.1. Bibliotekos paslaugos, kuriomis naudojasi VIP vartotojai	69
8.2. Naudojamos programos ir paslaugos	71
8.3. Paslaugų teikimo ar materialinės bazės pokyčio vertinimas	74
9. Informuotumas apie projektus, skirtus diegti viešą interneto prieigą	77
9.1. Projektų žinomumas	77

9.2.	Informacijos apie projektus šaltiniai	79
9.3.	Projekto „Bibliotekos pažangai“ vertinimas.....	81
9.4.	Naudojimasis projektų teikiamomis paslaugomis.....	81
10.	Bibliotekos įvaizdis.....	82
11.	Išvados ir apibendrinimai.....	89

1. Tyrimo metodologija

Pagrindinė VIP vartotojų apklausa buvo atliekama tiesioginio interviu arba apklausos internetu būdu, respondentą apklausiant bibliotekoje. Pakartotinė VIP vartotojų apklausa (naudojant 2008m. tyrimo metu surinktą kontaktinę respondentų informaciją), buvo atliekama telefonu ir elektroniniu paštu.

Tyrimo metu buvo išskirtos dvi tikslinės grupės:

1. pagrindinė tikslinė grupė: 15-74 metų amžiaus VIP bibliotekose vartotojai;
2. pakartotinė tikslinė grupė: 16-75 metų amžiaus VIP bibliotekose vartotojai, dalyvavę analogiškaime tyrime 2008 metais ir sutikę dalyvauti tyrime ir 2009 metais.

Tyrimo metu buvo apklausti 1024 VIP vartotojai. Pakartotinės tikslinės grupės atrankai buvo taikoma ištisinė respondentų atranka, t.y. buvo bandoma susisiekti su visais 2008 metais tyrime dalyvavusiais respondentais. Pakartotinai apklausti 67 respondentai.

Apklausa pradėta vykdyti 2009 lapkričio 23 dieną, baigta 2009 gruodžio 18 dieną.

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimus ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai. Pateikiamose grafinėse iliustracijose statistiškai reikšmingi pokyčiai žymimi tik 2009 metų tyrimo rezultatams. Žaliu apskritimu žymimi reikšmingi pozityvūs (reikšmės padidėjimas) pokyčiai, įvykę per metus, raudona (arba geltona) – negatyvūs (reikšmės sumažėjimas).

Analizuojant VIP vartotojų duomenis, rezultatai skaičiuoti nuo pagrindinės ir pakartotinės apklausų metu apklaustų VIP vartotojų.

Didžiausia statistinė paklaida vertinant visų respondentų (1100 žmonių) atsakymus yra lygi $\pm 3,0\%$ (esant 95% patikimumo lygmeniui).

2. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka

Socialinis-demografinis VIP vartotojo ir internetu besinaudojančio gyventojų profilis

Didelių socialinių-demografinių skirtumų tarp VIP vartotojų ir internetu besinaudojančių gyventojų nėra. Pastebima tik tai, kad internetu bibliotekose dažniau naudojasi socialinės rizikos grupėms priskiriami suaugę gyventojai: bedarbiai, pensininkai, turintieji mažesnes pajamas.

Naudojimas kompiuteriais

Mokėjimas naudotis kompiuteriu

Daugumos (70%) VIP vartotojų naudojimosi kompiuteriais įgūdžiai yra pakankami.

2009 vs. 2008: per metus VIP vartotojų žinios gilėjo, t.y. šiais metais padaugėjo VIP vartotojų savo naudojimosi kompiuteriu žinias įvardijusių visiškai pakankamomis (2009:29%, 2008:25%).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: jaunųjų vartotojų gebėjimai naudotis kompiuteriu yra geresni („pakankami“: J:93%; S:70%). Per pastaruosius metus jaunimo naudojimosi kompiuteriais įgūdžiai dar labiau sustiprėjo („visiškai pakankami“ 2009:40%, 2008:32%); suaugusių VIP vartotojų gebėjimai naudotis kompiuteriu nepakito.

Miestas vs. kaimas: VIP vartotojų mieste ir kaime naudojimosi kompiuteriais įgūdžiai nesiskiria („pakankami“: M:81%; K:83%). Per 2009 metus kaimo VIP vartotojai naudojimosi kompiuteriais žinias dar labiau pagilino („visiškai pakankami“ 2009:29%, 2008:21%).

Socialinės atskirties grupės: prasčiausiai savo gebėjimus naudotis kompiuteriais vertina pensininkai; neįgaliųjų ir bedarbių naudojimosi kompiuteriais gebėjimų vertinimas nuo kitų VIP vartotojų nesiskiria (P:39%; N:66%; B:72%).

VIP vartotojai vs. gyventojai: VIP vartotojų ir gyventojų gebėjimai naudotis kompiuteriu iš esmės yra panašūs, tik VIP vartotojai mano, kad jų gebėjimai naudotis kompiuteriu yra tvirtesni („visiškai pakankami“: VIP:29%; G:23%).

Naudojimosi informacinėmis technologijomis įgūdžių vertinimas

VIP vartotojai turi pakankamus naudojimosi IT įgūdžius. Geriausi tarp visų analizuojamų kompiuterinio raštingumo įgūdžių yra bendri kompiuterio naudojimo įgūdžiai (pvz. pelės naudojimas, teksto rinkimas ar pan.). Juos pakankamai įvardijo 89% VIP vartotojų. 78% apklaustųjų turi pakankamus gebėjimus siųsti laiškus su prisegtą dokumentu, o 76% vartotojų geba naudotis pagrindinėmis kompiuterinėmis programomis. Kiek sunkiau VIP vartotojams sekasi spręsti pagrindines technikos problemas (70%).

VIP vartotojai vs. gyventojai: gyventojų ir VIP vartotojų naudojimosi IT įgūdžiai nesiskiria.

Konkrečių naudojimosi IT įgūdžių vertinimas

Paprasčiausias kompiuterines funkcijas, tokias kaip dokumentų ar tekstų kopijavimas ar perkėlimas, savarankiškai geba atlikti dauguma VIP vartotojų (atitinkamai 77% ir 63%). Gana dažnai vartotojai teigė savarankiškai suspaudę (sumažinę) dokumentus (51%), dokumentuose naudoję aritmetines formules (46%) ar prijungę ir instaliavę naujus įrenginius (42%). Kompiuterio problemų sprendimas, kompiuterių sujungimas į vieną tinklą ar programų rašymas yra sudėtingesni veiksmai, tad juos savarankiškai yra atlikę mažiausiai VIP vartotojų.

Kur išmokstama dirbti kompiuteriu?

Dažniausiai VIP vartotojai kompiuteriais išmoko dirbti savarankiškai (54%), vidurinio lavinimo mokyklose (46%) ar su draugų, pažįstamų pagalba (41%). Specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose kompiuteriais išmoko dirbti 23% VIP vartotojų.

2009 vs. 2008: tarp 2009 metais bibliotekose apklaustų VIP vartotojų daugiau yra tokių, kurie dirbti kompiuteriu išmoko specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose (2009:23%, 2008:17%).

Miestas vs. kaimas: kompiuterinio raštingumo kursuose išmokusių dirbti kompiuteriais kiek daugiau yra tarp kaimo VIP vartotojų (M:21%; K:26%). Per 2009 metus VIP vartotojų, išmokusių dirbti kompiuteriais specializuotuose kursuose, padaugėjo tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose (mieste: 2009:21%, 2008:14%; kaime: 2009:26%, 2008:19%).

Socialinės atskirties grupės: specializuotuose kompiuterinio raštingumo kursuose kompiuteriu dirbti išmoko didesnė dalis pensininkų ir kas antras neįgalusis; bedarbiai šiais kursais nesinaudoja dažniau nei kiti VIP vartotojai (P:62%; N:50%; B:20%).

Dažniausiai VIP vartotojai nurodė lanke darbovietės (29%) ar bibliotekos (27%) organizuotus kompiuterinio raštingumo kursus.

2009 vs. 2008: per metus bibliotekų organizuotų kompiuterinio raštingumo kursus baigusių VIP vartotojų nepadaugėjo (2009:27%, 2008:28%).

Miestas vs. kaimas: VIP vartotojų, kompiuterinio raštingumo kursus baigusių bibliotekose, kaime ir mieste yra po vienodai.

Socialinės atskirties grupės: lyginant su visais VIP vartotojais, daugiau kompiuterinio raštingumo kursus bibliotekose yra baigusių tarp bedarbių; neįgalieji šiais kursais naudojami itin retai, o pensininkai – panašiai kaip ir kiti VIP vartotojai (P:34%; N:13%; B:42%).

VIP vartotojai vs. gyventojai: tarp VIP vartotojų yra gerokai daugiau asmenų, baigusių kompiuterinio raštingumo kursus bibliotekose (VIP:27%; G:4%).

Naudojimas internetu

Galimybės naudotis internetu namuose ar darbe

Beveik kas antras VIP vartotojas turi galimybę internetu naudotis ir kitose vietose: 45% VIP vartotojų turi internetą namuose, kas penktas (20%) – darbe. Nei namuose, nei darbe galimybės naudotis internetu neturi apie pusę (47%) VIP vartotojų.

2009 vs. 2008: per pastaruosius metus VIP bibliotekose pradėjo naudotis daugiau vartotojų, neturinčių galimybių internetu naudotis namuose ar darbe (2009:47%, 2008:36%).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: galimybės naudotis internetu namuose nepriklauso nuo VIP vartotojų amžiaus: tiek jaunimas, tiek suaugę VIP vartotojai turi tokias pačias galimybes internetu naudotis namuose (J:46%; S:44%). Suaugę VIP vartotojai dažniau turi galimybes internetu naudotis darbe (J:14%; S:26%).

Miestas vs. kaimas: galimybės internetu naudotis darbe yra vienodos tiek tarp miesto, tiek tarp kaimo VIP vartotojų (M:19%; K:21%). Kaimo VIP vartotojai turi didesnes galimybes internetu naudotis namuose (M:39%; K:51%); miestų VIP vartotojai, savo ruožtu, dažniau neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe (M:52%; K:42%). Tiriamaisiais metais sumažėjo VIP vartotojų miestuose, turinčių galimybę internetu naudotis namuose (2009:39%; 2008:53%) ar darbe (2009:19%; 2008:29%). Kaime VIP vartotojai šiemet turi mažiau galimybių internetu naudotis darbe (2009:21%; 2008:32%).

Socialinės atskirties grupės: visos analizuojamos socialinės atskirties grupės – pensininkai, neįgalieji, bedarbiai – gerokai dažniau nei kiti VIP vartotojai neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe (P:73%; N:69%; B:71%).

VIP vartotojai vs. gyventojai: gyventojai turi geresnes galimybes internetu naudotis tiek namuose (VIP:45%; G:85%), tiek darbe (VIP:20%; G:35%). Į bibliotekas naudotis internetu dažniau ateina gyventojai, neturintys galimybių naudotis internetu nei namuose, nei darbe (VIP:47%; G:9%).

Galimybės naudotis internetu TIK bibliotekoje

19% VIP vartotojų galimybę naudotis internetu turi tik bibliotekoje.

2009 vs. 2008: per pastaruosius metus VIP vartotojų, internetu galinčių naudotis tik bibliotekoje, padaugėjo, tačiau šis pokytis nėra žymus (2009:19%, 2008:16%).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: galimybę internetu naudotis tik bibliotekoje dažniau turi suaugusio amžiaus VIP vartotojai (J:11%; S:27%).

Miestas vs. kaimas: internetu galinčių naudotis tik bibliotekoje tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų yra panašios dalys (M:20%; K:17%). Galinčių internetu naudotis tik bibliotekoje miestiečių gretos per tiriamuosius metus išaugo (2009:20%; 2008:12%).

Socialinės atskirties grupės: gerokai dažniau nei kitos VIP vartotojų grupės galimybes internetu naudotis tik bibliotekoje turi pensininkai; neįgalieji ir bedarbiai taip pat dažniau nei kiti neturi naudojimosi internetu alternatyvų, tačiau ne taip dažnai kaip pensininkai (P:52%; N:34%; B:35%).

Galimybės naudotis belaidžiu interneto ryšiu

Galimybę naudotis belaidžiu interneto ryšiu turi 43% VIP vartotojų. Vienas iš penkių vartotojų (20%) tokią galimybę turi namuose, kitas iš penkių (22%) tokią galimybę turi kitose vietose (viešosiose erdvėse). Per pastaruosius metus sumažėjo VIP vartotojų, turinčių galimybę belaidžiu ryšiu naudotis darbe, tačiau padaugėjo galinčių juo naudotis kitose (viešose) vietose.

Naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys

Dauguma VIP vartotojų nurodo, kad (64%) internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad ši paslauga yra nemokama. Trečdalis (33%) VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad neturi interneto namuose. 39% VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad į biblioteką ateina naudotis kitomis bibliotekos paslaugomis. Penktadaliui (22%) VIP vartotojų svarbi bibliotekos darbuotojų pagalba naudojantis internetu.

Naudojimasis vieša interneto prieiga bibliotekoje

Didžiausią dalį (44%) dabartinių VIP vartotojų sudaro vartotojai, VIP pradėję naudotis prieš kelis metus. Nauji VIP vartotojai, t.y. VIP pradėję naudotis tik šiemet, sudaro apie trečdalį visų vartotojų (29%).

2009 vs. 2008: 2009m. naujų VIP vartotojų buvo pritraukta dvigubai daugiau nei 2008m. (2009:29%, 2008:15%).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: nors pirmą kartą naudotis VIP šiemet daugiau atėjo tiek jaunimo, tiek suaugusių asmenų, didesnę dalį naujų VIP vartotojų sudaro suaugę asmenys (J:25%; S:33%).

Miestas vs. kaimas: naujieji VIP vartotojai papildė tiek miesto, tiek kaimo bibliotekų VIP vartotojų gretas, tačiau daugiau jų atėjo į miestų bibliotekas (M:36%; K:21%).

Socialinės atskirties grupės: beveik kas antras apklaustas pensininkas ar bedarbis pirmą kartą VIP bibliotekose pasinaudojo šiemet (P:46%; N:25%; B:45%).

Naudojimosi internetu apskritai dažnis

Dauguma (88%) VIP vartotojų internetu naudojasi kasdien arba keletą kartų per savaitę. Rečiau internetu naudojasi tik 12% VIP vartotojų.

2009 vs. 2008: esminių VIP vartotojų naudojimosi internetu pokyčių per metus neįvyko.

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: aktyviau internetu naudojasi jaunimas („aktyviai“ ir „vidutiniškai dažnai“: J:93%; S:81%).

Miestas vs. kaimas: naudojimosi internetu apskritai dažnis tarp VIP vartotojų miestuose ir kaimuose nesiskiria.

Socialinės atskirties grupės: daugiausiai pasyviai internetu besinaudojančių yra tarp pensininkų; neįgalieji ir bedarbiai dažniau internetu naudojasi vidutiniškai aktyviai (naudojasi pasyviai: P:40%; N:22%; B:18%).

VIP vartotojai vs. gyventojai: internetu apskritai aktyviau naudojasi gyventojai (naudojasi pasyviai: VIP:47%; G:9%).

Naudojimosi internetu bibliotekoje dažnis

Internetu bibliotekoje naudojamas rečiau: 49% VIP vartotojų juo naudojasi vidutiniškai aktyviai (kartą per savaitę), 37% vartotojų – pasyviai (keletą kartų per mėnesį ar rečiau).

2009 vs. 2008: per pastaruosius metus interneto naudojimas bibliotekoje suintensyvėjo: daugiau VIP vartotojų internetą pradėjo naudoti kasdien (2009:14%, 2008:9%) arba kartą per savaitę (2009:49%, 2008:39%).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: jaunimo ir suaugusių VIP vartotojų naudojimosi internetu bibliotekoje dažnis yra panašus.

Miestas vs. kaimas: pasyviai internetu bibliotekoje besinaudojančių VIP vartotojų kiek daugiau yra kaimo bibliotekose (M:33%; K:41%).

Socialinės atskirties grupės: kas antras pensininkas internetu bibliotekoje naudojasi pasyviai; neįgaliųjų ir bedarbių naudojimosi internetu bibliotekose dažnis nesiskiria nuo kitų VIP vartotojų grupių (P:52%; N:31%; B:32%).

Naudojimosi internetiniais ištekliais vertinimas

Tarp naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių geriausi yra interneto naudojimo bendraisiais tikslais (88%) bei naudojimosi interneto paieškos sistemomis (92%) įgūdžiai. Daugiau nei pusė VIP vartotojų turi pakankamus gebėjimus dalyvauti pokalbiuose internetinėse svetainėse ar forumuose (72%), bendrauti internetu telefonu (68%), naudotis bylų apsikeitimo programomis (67%) ar naudotis internetinėmis duomenų bazėmis (56%). Mažiausiai VIP vartotojų moka kurti interneto svetainės turinį (38%).

VIP vartotojai vs. gyventojai: gyventojų ir VIP vartotojų naudojimosi internetiniais ištekliais įgūdžiai nesiskiria.

Naudojimosi internetu tikslai

Dažniausiai VIP vartotojai internetu naudojasi su laisvalaikio ir kultūra ar darbu susijusiais tikslais bei interneto pagalba praturtina bendravimą. Mokslo ir švietimo tikslais internetas pasitelkiamas kiek rečiau; rečiausiai internetu naudojamas sveikatos bei e-valdžios tikslais.

Dažniausiai, naudojantis internetu, yra susirašinėjama elektroniniais laiškais, naršoma naujienu portaluose, domimasi su laisvalaikio ar kultūra susijusia informacija, ieškoma informacijos apie prekes ir paslaugas.

2009 vs. 2008: lyginant su pernai metais, auga VIP vartotojų naudojimas internetu darbo ir komerciniais, sveikatos bei e-valdžios tikslais. Be to, auga nuolat įvairiais tikslais besinaudojančiųjų dalis (darbo, bendravimo, laisvalaikio, sveikatos bei e-valdžios tikslais).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: vyresni VIP vartotojai dažniau leidžia laisvalaikį naudodamiesi internetu, ieško su sveikata susijusios informacijos; jaunimas internetu dažniau bendrauja ar ieško su mokslais ar renginiais susijusios informacijos.

Miestas vs. kaimas: mieste ir kaime gyvenančių VIP vartotojų naudojimosi internetu tikslai nesiskiria.

VIP vartotojai vs. gyventojai: VIP vartotojų ir gyventojų naudojimosi internetu tikslų tendencijos iš esmės nesiskiria; skiriasi tik naudojimosi internetu intensyvumas (gyventojai visais atvejais internetu naudojasi intensyviau).

VIP bibliotekoje teikiama nauda

Naudojimas VIP bibliotekoje didesnei daliai VIP vartotojų (vidutiniškai 52%¹) teikia socialinę naudą: dažniausiai praturtina laisvalaikį (72%) bei pagerina bendravimą su draugais ir artimaisiais (57%).

Finansinę VIP naudą jaučia vidutiniškai 21% VIP vartotojų: 44% VIP vartotojų naudodamiesi internetu sutaupė pinigų, 7% vartotojų interneto pagalba pinigų užsidirbo bei tiek pat apklaustųjų pasididino savo pajamas.

Kalbant konkrečiai apie interneto pagalbą taupant pinigus, dažniausiai VIP vartotojai teigė, jog VIP naudinga visų pirma todėl, kad ji – nemokama (20%).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: vyresni VIP vartotojai kiek dažniau vertina interneto suteikiamą turiningesnio laisvalaikio galimybę bei galimybę susirasti reikiamos informacijos apie sveikatą. Jaunimui aktualesnė interneto pagalba mokantis ar studijuojant.

Miestas vs. kaimas: kaimo gyventojai dažniau pastebi, jog internetas praturtino jų laisvalaikį. Mieste gyvenantys VIP vartotojai interneto pagalba dažniau sutaupė pinigų ar susirado darbą.

Bibliotekų teikiamos paslaugos

Paslaugos, kuriomis naudojasi VIP vartotojai

Be naudojimosi internetu ir kitomis su informacinėmis technologijomis susijusiomis paslaugomis, VIP dažnai skaito knygas (72%), periodinę spaudą (59%) ir kitokius leidinius (22%).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: suaugę VIP vartotojai dažniau nei jaunimas bibliotekose skaito periodinę spaudą, naudojasi kitų leidinių išdavimo paslauga, lanko kompiuterinio raštingumo kursus; jaunimas, savo ruožtu, dažniau naudojasi vaizdo peržiūrų ir garso perklausų paslaugomis, žaidžia kompiuterinius žaidimus.

Miestas vs. kaimas: kaimo bibliotekose dažniau naudojama vaizdo peržiūrų ir garso perklausų paslaugomis, žaidžiami kompiuteriniai žaidimai.

Socialinės atskirties grupės: kas antras VIP besinaudojantis pensininkas yra lankęs kompiuterinio raštingumo kursus bibliotekoje (P:52%); dauguma pensininkų skaito periodinę spaudą (P:79%).

VIP vartotojai vs. gyventojai: lyginant su gyventojais, VIP vartotojai rečiau naudojasi knygų išdavimu, tačiau yra aktyvesni visų kitų bibliotekos teikiamų paslaugų vartotojai.

Viešos interneto prieigos kokybės vertinimas

Absoliuti dauguma VIP vartotojų VIP paslaugos kokybę vertina gerai. Geriausiai yra vertinamas darbuotojų paslaugumas bei kompetencija („gerai“ arba „labai gerai“ vertina atitinkamai 95% ir 92%). Kompiuterinės technikos (91%), darbo laiko (90%) ar galimybės dirbti niekieno netrukdomiems (90%) vertinimai taip pat geri. Kiek prasčiau, tačiau vis dar labai gerai, yra vertinama programinė įranga (84%) ir interneto greitis (77%).

Jei vieša interneto prieiga būtų apmokestinta, ja ir toliau naudotųsi tik kas antras (48%) dabartinis VIP vartotojas. Pusė (26%) sutinkančių mokėti už naudojimąsi VIP, mokėtų iki 1Lt už valandą.

¹ **Skaičiavimo seka:** (1) sumuojamos atitinkamos naudos procentinės išraiškos, (2) atitinkamos naudos procentinės išraiškos dalinamos iš atitinkamos naudos konkrečių galimybių skaičiaus.

2009 vs. 2008: per pastaruosius metus beveik visų su VIP paslaugos teikimu susijusių aspektų vertinimas pagerėjo. Ypatingai pagerėjo kompiuterinės technikos (2009:18%, 2008:38%), programinės įrangos (2009:28%, 2008:14%), interneto greičio (2009:24%, 2008:18%) kokybės vertinimai.

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: vyresnio amžiaus VIP vartotojai visų su VIP teikimu siejamų paslaugų kokybę linkę vertinti kiek geriau nei jaunimas.

Miestas vs. kaimas: VIP kokybės vertinimai tarp miesto ir kaimo bibliotekose šia paslauga besinaudojančių vartotojų nesiskiria; kaimo bibliotekose VIP besinaudojantys vartotojai tik kiek geriau linkę vertinti interneto greitį („labai gerai“: M:19%; K:29%).

Bendradarbiavimas su bibliotekininkais

Naudojimasis bibliotekininkų pagalba

Į bibliotekininkus pagalbos ar konsultacijų yra kreipęsi dauguma (81%) VIP vartotojų. Kas penktas VIP vartotojas su bibliotekos darbuotojais konsultuojasi pakankamai dažnai (23%); 19% VIP vartotojų pagalbos į bibliotekininkus nesikreipė niekada.

2009 vs. 2008: kreipimosi į bibliotekininkus dažnio pokyčių per pastaruosius metus nestebima.

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: pagalbos į bibliotekininkus gerokai dažniau kreipiasi suaugę VIP vartotojai; jaunimas pagalbos arba visai nesikreipia, arba kreipiasi „retai“ („niekada“ J:27%, S:10%; „dažnai“ J:9%, S:24%).

Miestas vs. kaimas: dažniau bibliotekininkų pagalbos prireikia VIP vartotojams kaime („dažnai“ M:11%, K:22%; „niekada“ M:22%, K:15%).

Socialinės atskirties grupės: pensininkai ir neįgalieji pagalbos į bibliotekininkus kreipiasi gerokai dažniau nei kitos VIP vartotojų grupės; bedarbiai iš kitų vartotojų šiuo aspektu neišsiskiria („dažnai“ P:31%, N:25%, B:16%; „nuolatos“ P:17%, N:19%, B:3%).

Pasitenkinimas bibliotekininkų pagalba

Didžioji dauguma (92%) VIP vartotojų yra patenkinti bibliotekininkų teikiama pagalba ir konsultacijomis.

2009 vs. 2008: patenkintųjų bibliotekininkų teikiama pagalba per metus padaugėjo („visiškai patenkina“ 2009:53%, 2008:42%).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: nors bibliotekininkų teikiama pagalba patenkinti beveik visi VIP vartotojai, suaugę vartotojai šia pagalba yra patenkinti labiau („visiškai patenkinti“ J:43%, S:61%; „patenkinti“ J:44%, S:32%).

Miestas vs. kaimas: panašios tendencijos stebimos ir lyginant miesto ir kaimo VIP vartotojų pasitenkinimą bibliotekininkų teikiama pagalba: kaimo VIP vartotojai pagalba dažniau yra visiškai patenkinti (M:45%; K:61%), miesto – patenkinti (M:43%; K:32%).

„Bibliotekos pažangai“ žinomumas ir vertinimas

Projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas

VIP vartotojų spontaniškai paklausus, kokius projektus, skirtus diegti VIP, jie žino, projektą „Bibliotekos pažangai“ paminėjo tik 18% VIP vartotojų. Tačiau, užklausus tiesiogiai, ar žino projektą „Bibliotekos pažangai“, dauguma VIP vartotojų (64%) nurodė, kad apie tokį projektą žino.

2009 vs. 2008: per metus projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas tarp VIP vartotojų išaugo dvigubai (2009:64%, 2008:35%).

Miestas vs. kaimas: projekto žinomumas tarp mieste ir kaime gyvenančių VIP vartotojų nesiskiria (M:64%; K:64%).

Projekto „Bibliotekos pažangai“ vertinimas

Dauguma (84%) apie Projektą girdėjusių VIP vartotojų, jį vertina palankiai.

Miestas vs. kaimas: Projektas palankiai vertinamas tiek tarp miesto, tiek tarp kaimo VIP vartotojų (M:82%; K:86%).

Socialinės atskirties grupės: iš socialinėms atskirtims priskiriamų VIP vartotojų palankiausiai Projektą linkę vertinti bedarbiai; pensininkų palankumas projektui yra kiek mažesnis (jie kiek dažniau Projektą linkę vertinti vidutiniškai) (P:64%; N:89%; B:92%).

VIP vartotojai vs. gyventojai: VIP vartotojų ir gyventojų Projekto vertinimas iš esmės nesiskiria, tik VIP vartotojai projektą linkę vertinti kiek palankiau (VIP:84%; G:78%).

Bibliotekos įvaizdis

Biblioteką VIP vartotojai spontaniškai dažniausiai sieja su informacija (56%), knygomis (51%) ar vieta, kurioje gera leisti laisvalaikį, bendrauti (50%).

Vertindami bibliotekai priskiriamas savybes, VIP vartotojai dažniausiai biblioteką taip pat suvokia kaip šiuolaikišką, gera atmosfera bei dideliu įvairių paslaugų spektru pasižyminčią vietą, kurioje gera leisti laiką. Joje, VIP vartotojų nuomone, dirba aukštos kvalifikacijos, paslaugūs darbuotojai. Rečiausiai biblioteka tapatinama su vieta, skirta siaurai akademinėi bendruomenei.

2009 vs. 2008: per pastaruosius metus išaugo VIP vartotojų bibliotekos siejimas su madinga, šiuolaikiška, naujais įranga aprūpinta bei nuolat naujoves diegiančia vieta. Be to, biblioteka vis dažniau asocijuojama su visiems skirtu bendruomeninio gyvenimo centru.

Miestas vs. kaimas: kaime apklausti VIP vartotojai bibliotekos įvaizdį suvokia daug pozityviau nei mieste. Jie dažniau nei miestiečiai mano, jog biblioteka yra labiau jaunimui skirta populiarė ir madinga vieta, kurioje nuolat diegiamos naujovės, joje smagu leisti laiką, bendrauti su kitais žmonėmis, ji yra bendruomeninio gyvenimo centras. Mieste gyvenantys VIP vartotojai, savo ruožtu, dažniau nei kaimo gyventojai įsitikinę, jog biblioteka labiau skirta akademikams ir studentams.

Apibendrintai galima būtų teigti, kad bibliotekos įvaizdis VIP vartotojų akyse yra pozityvus. Dažniau negatyviai apie biblioteką atsiliepią tik 4% VIP vartotojų.

2009 vs. 2008: bibliotekos įvaizdis VIP vartotojų akyse per metus dar labiau pagerėjo (2009:85%, 2008:78%).

Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai: suaugusių VIP vartotojų nuomonė apie biblioteką yra kiek pozityvesnė nei jaunimo (J:79%; S:91%).

Miestas vs. kaimas: nors bibliotekos įvaizdis yra pozityvus tarp visų VIP vartotojų grupių, kaime gyvenančių VIP vartotojų požiūris į bibliotekas yra kiek palankesnis (M:79%; K:90%).

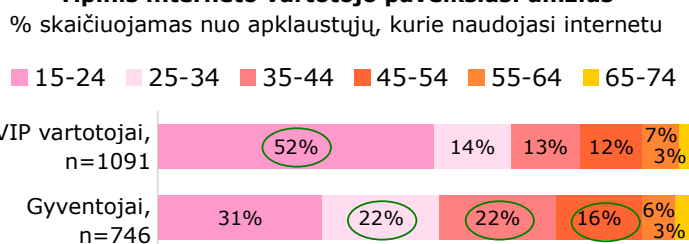
VIP vartotojai vs. gyventojai: lyginant su gyventojais, VIP vartotojai bibliotekos atžvilgiu nusiteikę gerokai pozityviau (VIP:85%; G:56%).

3. Tipinių interneto vartotojų profiliai visuomenėje ir bibliotekoje

VIP vartotojų naudojimosi kompiuteriais ir internetu ypatumų ataskaita pradedama nuo tipinių interneto vartotojų visuomenėje ir bibliotekoje profilių palyginimo. Pirmoje ataskaitos dalyje šios dvi interneto vartotojų grupės bus lyginamos tik pagal pagrindines socialines–demografines charakteristikas. Išsamesnė naudojimosi kompiuteriais ir internetu skirtumų analizė bus pateikta ataskaitoje toliau.

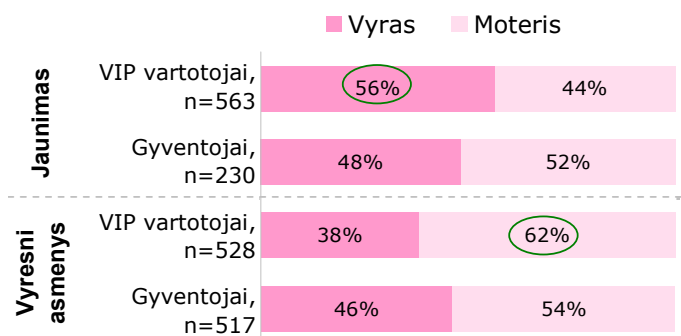
Amžius: analizuojant surinktus duomenis, pastebėta, kad daugiau nei pusė VIP vartotojų (52%) – 15-24 metų jaunimas. Tuo tarpu reprezentatyviai apklaustų gyventojų imtyje jaunimo dalis yra proporcinga bendram gyventojų pasiskirstymui pagal amžių, t.y. nėra tokia didelė (31%). Siekiant objektyvaus rezultatų palyginimo, tolimesnėje analizėje atskirai analizuojamos dvi VIP vartotojų grupės – „jaunimo“ (15-24m.) ir „vyresnių asmenų“ (vyresnių nei 25 metų amžiaus).

Tipinis interneto vartotojo paveikslas: amžius



Vyriausio amžiaus gyventojai vienodai pasyviai internetu naudoja tiek bibliotekoje, tiek kitose vietose.

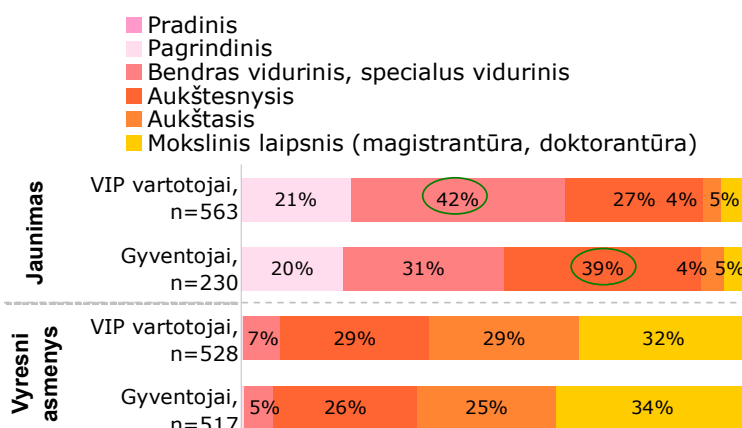
Tipinis interneto vartotojo paveikslas: lytis
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



Lytis: didelių skirtumų pagal lytį tarp internetu besinaudojančių bibliotekoje ir kitose vietose (namuose, darbe ir pan.), nėra. Pastebima, kad tarp bibliotekose internetu besinaudojančio jaunimo, kiek daugiau yra vaikų, o vyresnių VIP vartotojų grupėje – daugiau moterų.

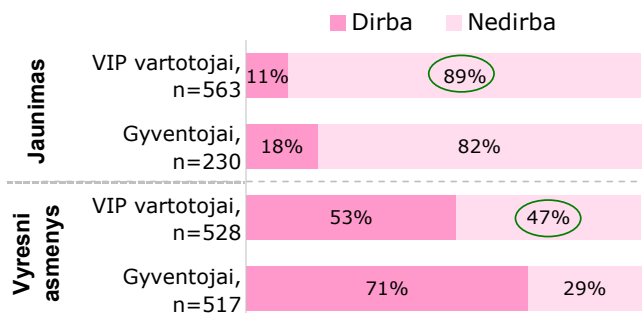
Išsimokslinimas: besinaudojančių internetu bibliotekose ir kitose vietose išsimokslinimas nesiskiria.

Tipinis interneto vartotojo paveikslas: išsimokslinimas
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



Darbas: vieša interneto prieiga bibliotekose dažniau naudojasi

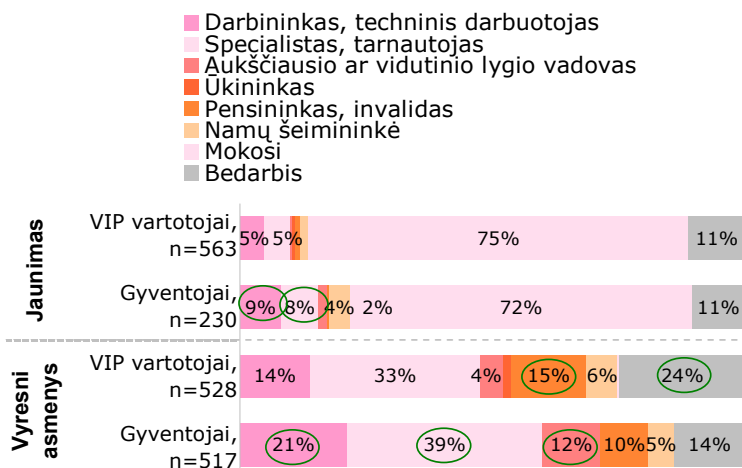
Tipinis interneto vartotojo paveikslas: darbas
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



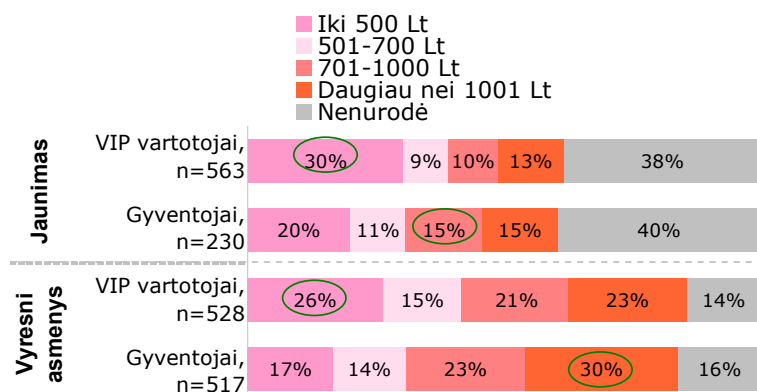
nedirbantys suaugę šalies gyventojai.

Užimtumo profilis: jaunimo pagrindinis užimtumas – mokymasis, todėl užimtumo profiliu internetu bibliotekose ar kitose vietose besinaudojantis jaunimas iš esmės nesiskiria. Vertinant internetu besinaudojančių suaugusių užimtumo profilį, pastebima, kad bibliotekose vieša interneto prieiga dažniau naudojasi bedarbiai ir pensininkai. Tarp internetu kitose vietose besinaudojančių gyventojų daugiau yra darbininkų, techninių darbuotojų, specialistų, tarnautojų, aukščiausio ar vidutinio lygio vadovų.

Tipinis interneto vartotojo paveikslas: užimtumas
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



Tipinis interneto vartotojo paveikslas: pajamos
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



Pajamos: internetu bibliotekose dažniau naudojasi mažesnes pajamas turintys gyventojai (tiek jauni, tiek vyresnio amžiaus). Tarp besinaudojančių vieša interneto prieiga bibliotekose yra mažiau didžiausias pajamas turinčių šalies gyventojų.

APIBENDRINIMAS: socialinių-demografinių internetu bibliotekose ir kitose vietose besinaudojančių charakteristikų analizė rodo, kad labai didelių skirtumų tarp šių gyventojų grupių nėra. Internetu bibliotekose ir kitur besinaudojantis jaunimas savo charakteristikomis nesiskiria, o, analizuojant „suaugusią“ visuomenės dalį, akivaizdu tai, kad bibliotekose internetu dažniau naudojasi socialinės rizikos grupėms priskiriami suaugę gyventojai: bedarbiai, pensininkai, turintieji mažesnes pajamas.

Vieša interneto prieiga bibliotekose aktyviai naudojasi jaunesnio (15-24) amžiaus šalies gyventojai, o vyriausio amžiaus (vyresni nei 55 metų) respondentų aktyvumas naudojantis internetu bibliotekose nėra didesnis nei „visuomenėje“.

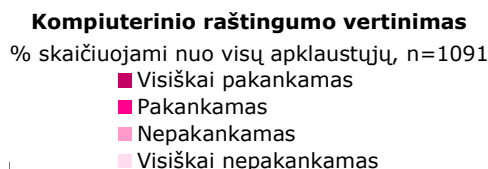
4. Naudojimasis kompiuteriais

4.1. Naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai

- Dauguma VIP vartotojų turi pakankamus naudojimosi kompiuteriais įgūdžius -

Dauguma 15-74 metų amžiaus VIP vartotojų turi pakankamus įgūdžius naudoti kompiuteriu. Tik mažiau nei kas penktas VIP vartotojas (18%) mano, jog turimi gebėjimai dirbti kompiuteriu yra nepakankami.

VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo įgūdžiai labiausiai priklauso nuo jų amžiaus ir interneto prieigos namie turėjimo/ neturėjimo: kuo vyresni VIP vartotojai, tuo jų kompiuterinio raštingumo įgūdžiai yra prastesni; prastesnius gebėjimus dirbti kompiuteriu taip pat turi ir tie VIP vartotojai, kurie neturi interneto prieigos namuose.

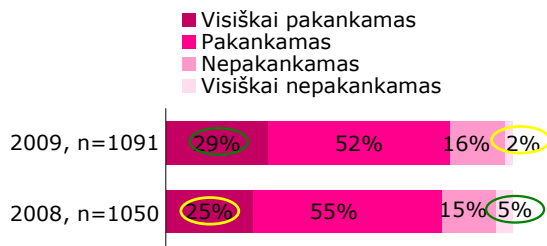


Socialinės atskirties grupėms priskiriami suaugę VIP vartotojai (pensininkai, neįgalieji) dažniau teigia turintys nepakankamus gebėjimus naudoti kompiuteriais.

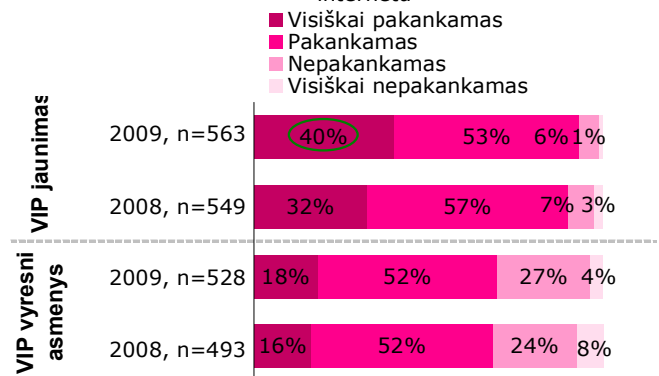
- Jaunosios VIP kartos kaime naudojimosi kompiuteriais įgūdžiai auga sparčiausiai. Vyresnių žmonių naudojimosi kompiuteriais įgūdžiai nekinta -

Nors bendra pakankamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turinčių VIP vartotojų dalis pastaraisiais metais nekito, galime konstatuoti, kad VIP vartotojų žinios gilėjo, t.y. šiais metais padaugėjo visiškai pakankamomis savo naudojimosi kompiuteriu žinias įvardijusių vartotojų dalis. Kompiuterinio raštingumo augimas fiksuojamas iš esmės tik vienoje grupėje – tarp 15-24 metų VIP vartotojų. Naudojimosi kompiuteriais įgūdžių gerėjimo tarp vyresnio amžiaus asmenų nestebima.

Kompiuterinio raštingumo vertinimas
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



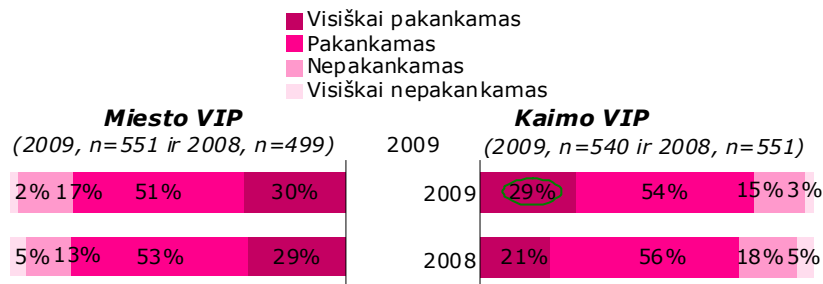
Kompiuterinio raštingumo vertinimas
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



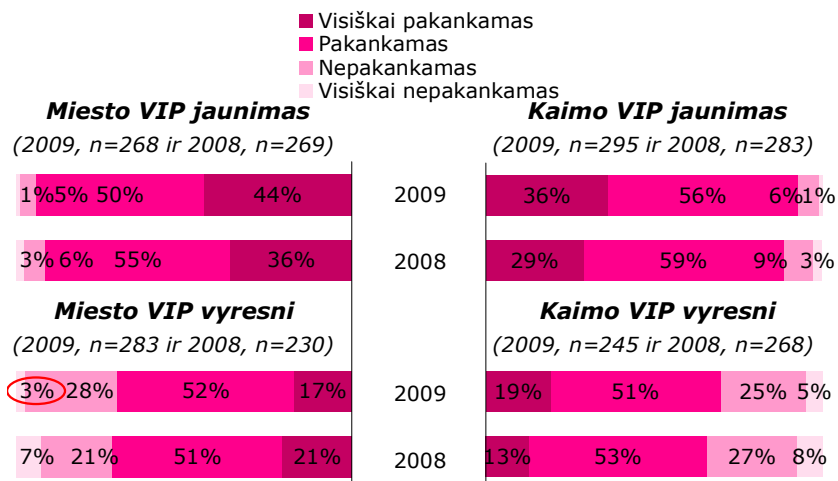
Įgūdžių naudotis kompiuteriu gerėjimą lemia augantis kompiuterinis raštingumas kaime – pastaraisiais metais čia padaugėjo savo kompiuterinio raštingumo įgūdžius įvertinusiųjų visiškai pakankamais.

Analizuojant gebėjimo naudotis kompiuteriais kaitą mieste ir kaime tarp dviejų skirtingų VIP vartotojų amžiaus grupių, pastebime, kad gebėjimai naudotis kompiuteriais auga tarp jaunimo tiek mieste, tiek kaime; suaugusiųjų kompiuterinis raštingumas nedaug, tačiau pagerėjo, kaime.

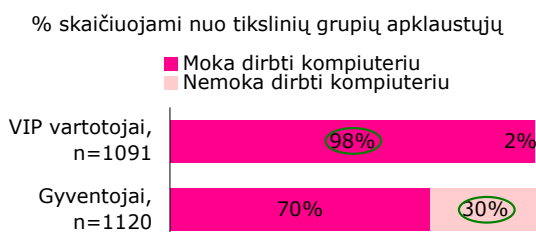
Kompiuterinio raštingumo vertinimas



Kompiuterinio raštingumo vertinimas



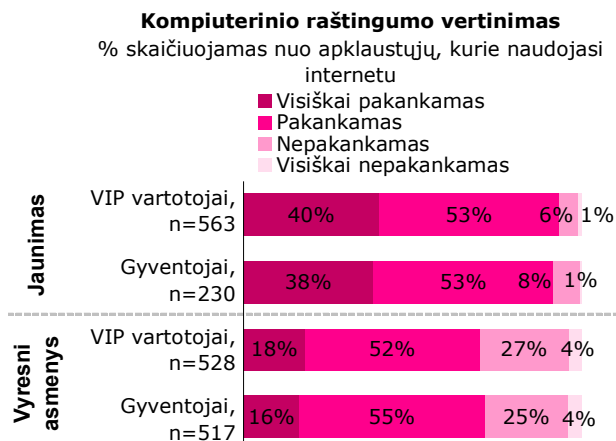
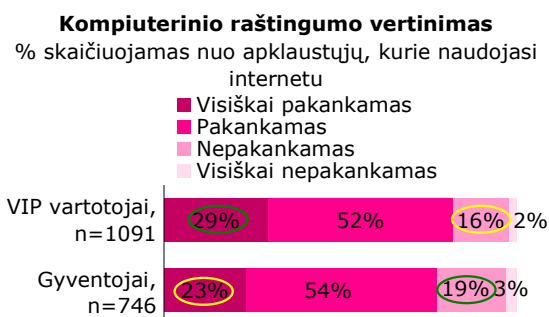
Mokėjimas dirbti kompiuteriu



VIP vartotojų apklausos rezultatus lyginant su Lietuvos gyventojų apklausos duomenimis, reikėtų atkreipti dėmesį į tai, jog trečdalis Lietuvos gyventojų apskritai nesinaudoja kompiuteriu, prijungtu prie interneto. Internetu nesinaudojančių gyventojų dalis palyginime labai iškreiptų informaciją, todėl čia ir tolimesniuose palyginimuose bus

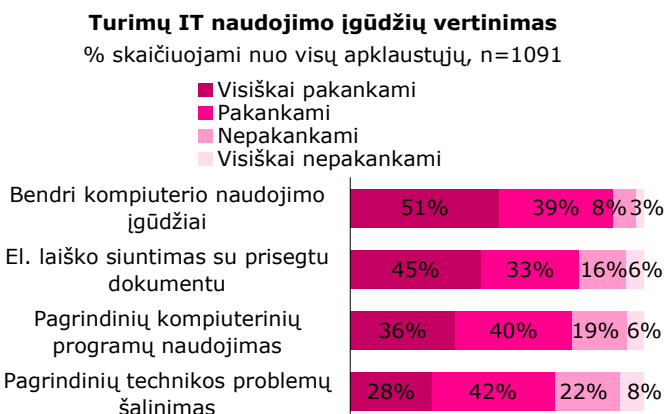
pateikiami tik internetu besinaudojančių gyventojų duomenys.

Lyginant internetu besinaudojančių gyventojų ir VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo vertinimą neišskiriant „jaunimo“ ir „vyresnių asmenų“ grupių, fiksuojama tai, kad bendrasis VIP vartotojų kompiuterinis raštingumas yra didesnis nei gyventojų. Tačiau ši informacija yra netiksli. Tik išskyrę aukščiau minėtas dvi kertines tikslines grupes galime konstatuoti, kad VIP vartotojų ir internetu besinaudojančios „visuomenės“ kompiuterinis raštingumas nesiskiria. Jaunimo, internetu besinaudojančio bibliotekose ar kitose vietose, kompiuterinis raštingumas yra aukštesnis nei atitinkamose vietose internetu besinaudojančių vyresnio amžiaus interneto vartotojų.



Analizuojant pakartotinai apklaustų VIP vartotojų atsakymus, galime konstatuoti, kad šių VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo vertinimas nepakito (žr. 2 Priedo lentelę Nr.1.1).

4.2. Konkrečių naudojimosi IT įgūdžių vertinimas



VIP vartotojai turi pakankamus naudojimosi IT įgūdžius. Geriausi tarp visų analizuojamų kompiuterinio raštingumo įgūdžių yra bendri kompiuterio naudojimo įgūdžiai (pvz. pelės naudojimas, teksto rinkimas ar pan.). Juos pakankamai įvardijo 89% VIP vartotojų. 78% apklaustųjų turi pakankamus gebėjimus siųsti laiškus su prisegtu dokumentu, o 76% vartotojų geba naudotis pagrindinėmis kompiuterinėmis programomis. Kiek sunkiau VIP vartotojams sekasi spręsti pagrindines technikos problemas (70%).

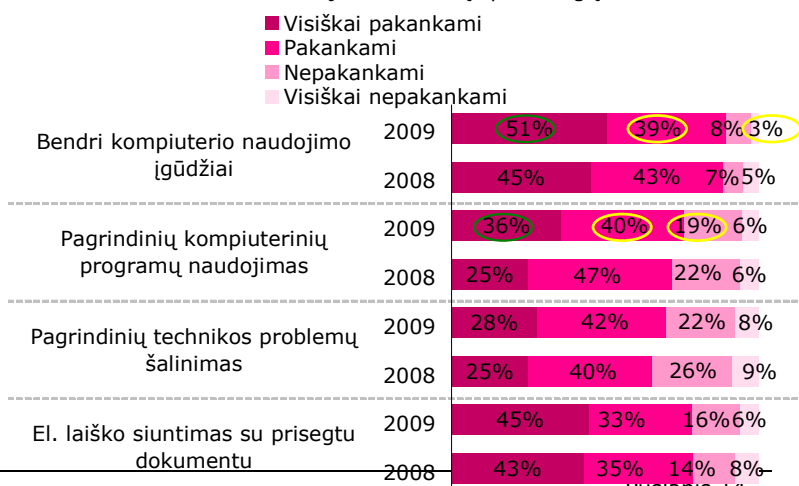
Gerėsius naudojimosi IT įgūdžius turi jaunimas, tarnautojai, specialistai; prastesnius

– vyresnio ir ypač vyriausio amžiaus VIP vartotojai, neįgalieji.

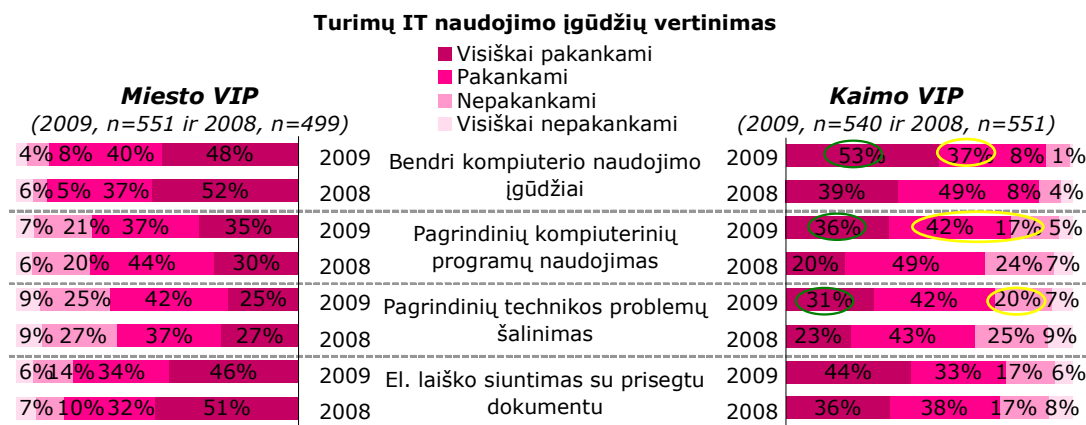
Pastaraisiais metais VIP vartotojų bendri kompiuterinio raštingumo bei pagrindinių kompiuterinių programų naudojimo įgūdžiai pagerėjo (didesnė vartotojų dalis juos įvardijo visiškai pakankamai).

Turimų IT naudojimo įgūdžių vertinimas

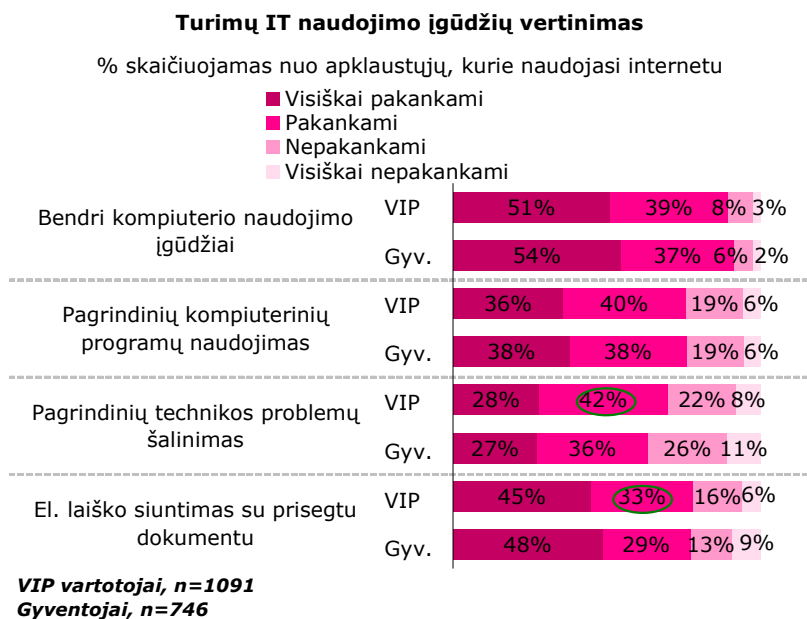
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



Tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų esminių IT naudojimo įgūdžių vertinimo skirtumų nestebima. Tačiau taip pat norime atkreipti dėmesį į tai, kad kaime stebimas intensyvesnis įgūdžių progresas: čia dažniau nei pernai buvo teigiama, jog turimi bendri kompiuterio naudojimo, pagrindinių kompiuterinių programų naudojimo ar technikos problemų šalinimo įgūdžiai yra visiškai pakankami.



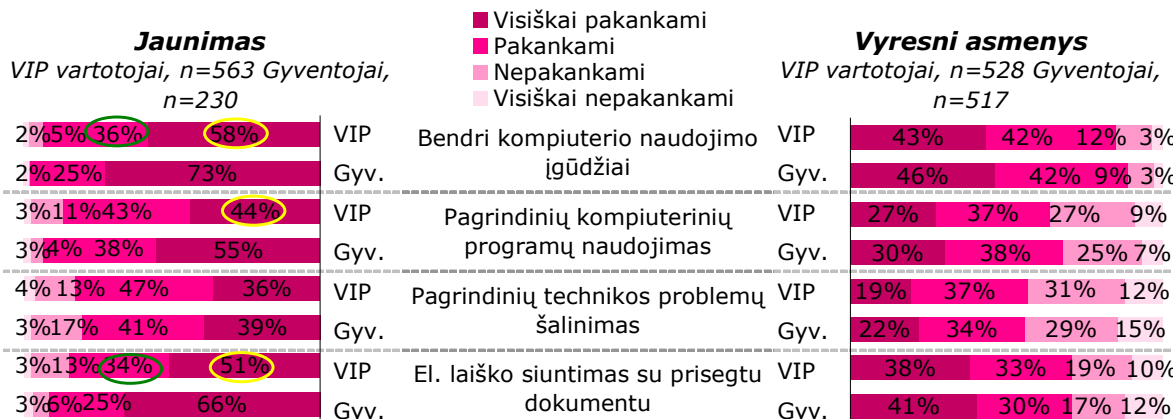
Lyginant visų Lietuvos interneto vartotojų ir VIP vartotojų naudojimosi IT įgūdžių vertinimą, esminių skirtumų nestebima.



VIP besinaudojančio jaunimo naudojimosi IT įgūdžiai yra kiek prastesni lyginant su „visuomenėje“ internetu besinaudojančio jaunimo įgūdžiais. Vyresnių asmenų naudojimo IT įgūdžiai yra tokie patys tiek tarp VIP vartotojų, tiek tarp vyresnių internetu besinaudojančių gyventojų.

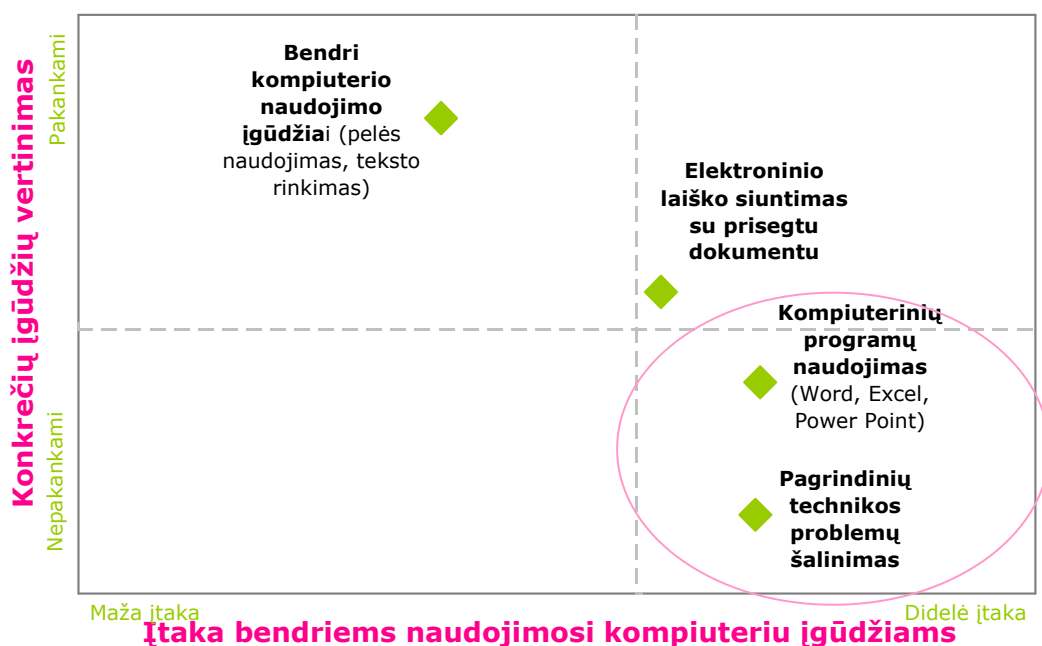
Turimų IT naudojimo įgūdžių vertinimas


% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Siekiant įvertinti tai, kokią įtaką konkrečių naudojimosi IT įgūdžių vertinimas daro VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo vertinimui, toliau ataskaitoje pateikiame kompiuterinių įgūdžių vertinimo matricą².

Bendrą VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo vertinimą labiausiai lemia kompiuterinių programų naudojimo bei pagrindinių technikos problemų šalinimo įgūdžių vertinimas. Tačiau, lyginant su kitų naudojimosi IT įgūdžių vertinimu, šie įgūdžiai vertinami kaip nepakankami ir, tikėtina, labiausiai nulemia prastesnį bendrojo kompiuterinio raštingumo vertinimą. Elektroninio laiško su prisegtu dokumentu siuntimas yra pakankamai gerai įvaldytas ir turi teigiamos įtakos bendram naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimui. Tuo tarpu bendri naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai yra pakankami, tačiau neturi pridėtinės vertės bendram naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimui.



 Pakartotinai apklausti respondentai šiais metais kiek dažniau visiškai pakankamai įvardijo naudojimosi bylų apsikeitimo programomis įgūdžius ir pakankamai – interneto naudojimo telefoniniams pokalbiams įgūdžius (žr. 2 Priedo lentelę Nr.1.2).

² Dviejų kintamųjų priklausomybei skaičiuoti naudojamas Pearson koreliacijos koeficientas. Koreliacijos koeficiento reikšmė gali kisti nuo 0 iki 1. Koreliacijos koeficientas parodo, kiek tarpusavyje siejasi du kintamieji. 1 rodo didžiausią priklausomybę (abi savybės vertinamos identiškai), o 0 – savybės nepriklausomos (vienos savybės vertinimas neturi jokios įtakos kitos savybės vertinimui).

- Geriausiai VIP vartotojai įvaldę „copy-paste“ funkcijas, prasčiausiai - programavimą ir techninių sprendimų įgyvendinimą -

Paprasčiausias kompiuterines funkcijas, tokias kaip dokumentų ar tekstų kopijavimas ar perkėlimas, savarankiškai geba atlikti dauguma VIP vartotojų (atitinkamai 77% ir 63%). Gana dažnai vartotojai teigė savarankiškai suspaudę (sumažinę) dokumentus (51%), dokumentuose naudoję aritmetines formules (46%) ar prijungę ir instaliavę naujus įrenginius (42%). Kompiuterio problemų sprendimas, kompiuterių sujungimas į vieną tinklą ar programų rašymas yra sudėtingesni veiksmai, tad juos savarankiškai yra atlikę mažiausiai VIP vartotojų.

Apskritai bent vieną iš analizuojamų veiksmų, susijusių su naudojimu kompiuteriu, yra atlikę 85% VIP vartotojų.

Mokėjimas savarankiškai atlikti daugelį nurodytų veiksmų labai priklauso nuo VIP vartotojų amžiaus: dažniau įvairias funkcijas savarankiškai moka atlikti VIP vartotojai iki 45 metų amžiaus (daugumą funkcijų moka atlikti dažniausiai jauniausi VIP vartotojai (15-24)), rečiau – vyresni.

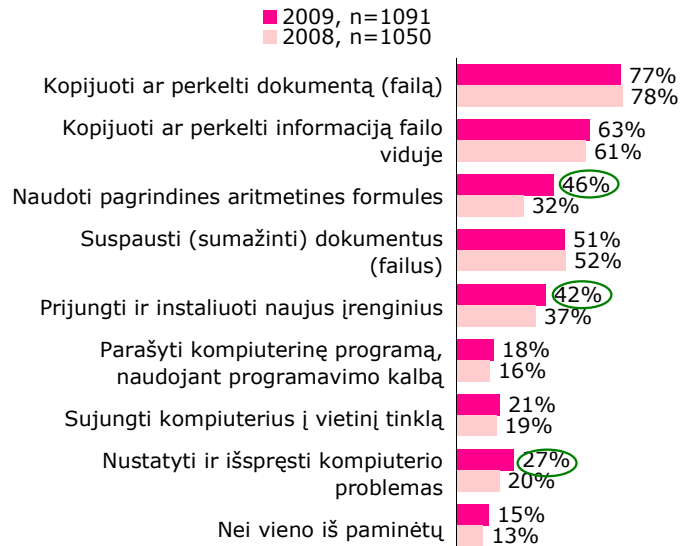
Pensininkai ir neįgalieji dažniausiai nurodo, kad daugelio veiksmų savarankiškai jie nebuvo atlikę. Bedarbių savarankiško darbo kompiuteriu įgūdžiai nuo kitų VIP vartotojų nesiskiria.

Per pastaruosius metus padaugėjo VIP vartotojų savarankiškai atlikusių įvairius veiksmus, susijusių su kompiuterio naudojimu: pasinaudojusių pagrindinėmis aritmetinėmis formulėmis, prijungusių ar instaliavusių naujus įrenginius bei nustačiusių ir išsprendusių kompiuterių problemas. Dažniausiai šiuos pokyčius lėmė augantys VIP vartotojų kaime gebėjimai minėtus veiksmus atlikti savarankiškai. Miesto VIP vartotojai šiemet tik kiek dažniau savarankiškai naudojami aritmetinėmis formulėmis.

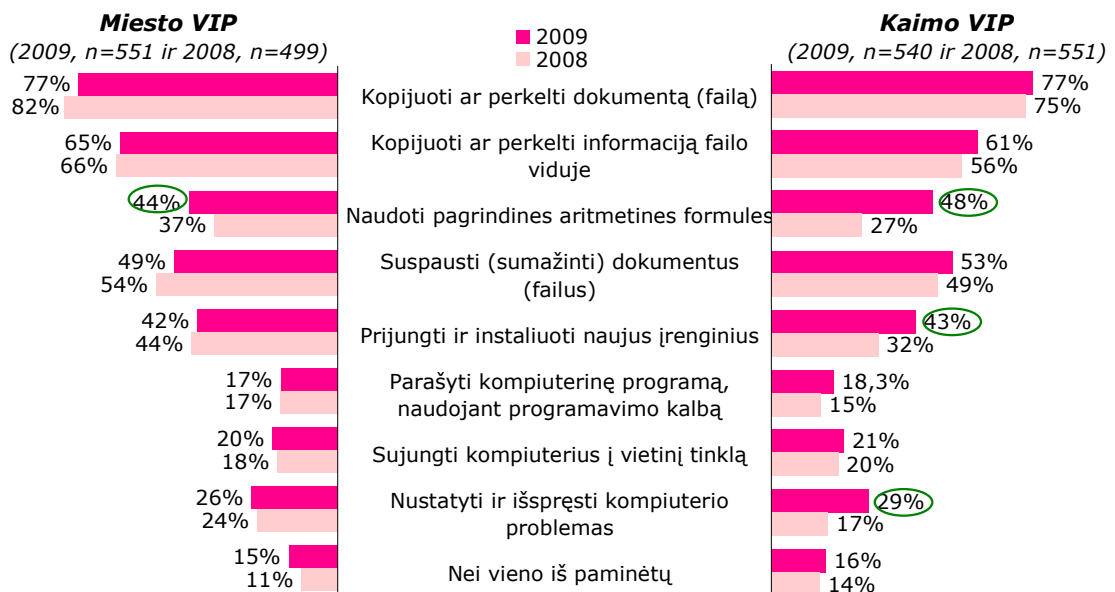
Apibendrintai galime teigti, kad šiuo metu VIP vartotojų gebėjimai naudotis kompiuteriu kaime ir mieste susilygino.

Ką iš šių veiksmų moka atlikti savarankiškai?

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



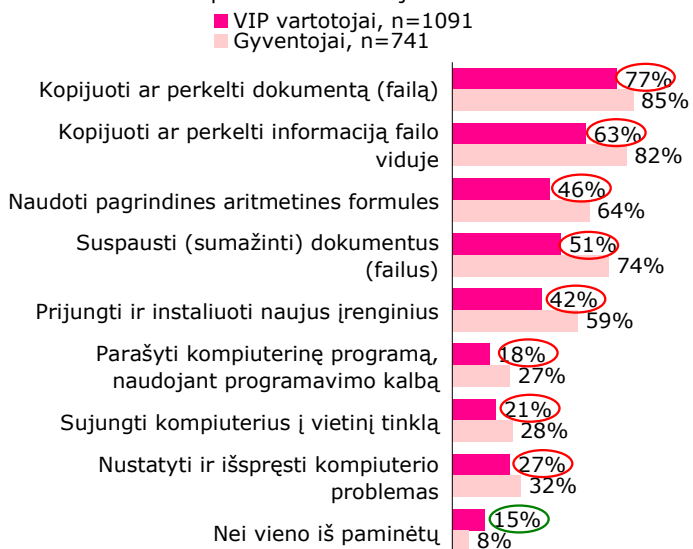
Ką iš šių veiksmų moka atlikti savarankiškai?



- Internetu besinaudojantys gyventojai savarankiškai naudotis kompiuteriu yra įgudę labiau nei VIP vartotojai -

VIP vartotojai įvairias operacijas kompiuteriu savarankiškai atlieka kiek rečiau nei internetu besinaudojanti „plačioji visuomenė“. Spręsti, kokios priežastys lemia tokias elgesio tendencijas turime per mažai informacijos, tačiau galime kelti prielaidas, kad VIP vartotojai arba apskritai rečiau dirba su kompiuteriais, naudodamiesi operacinėmis programomis (gal jie tiesiog dažniau naudojami tik internetu?) arba nurodytus veiksmus jiems dažniau padeda atlikti bibliotekų darbuotojai. Įtikinamiau skamba pirmoji versija.

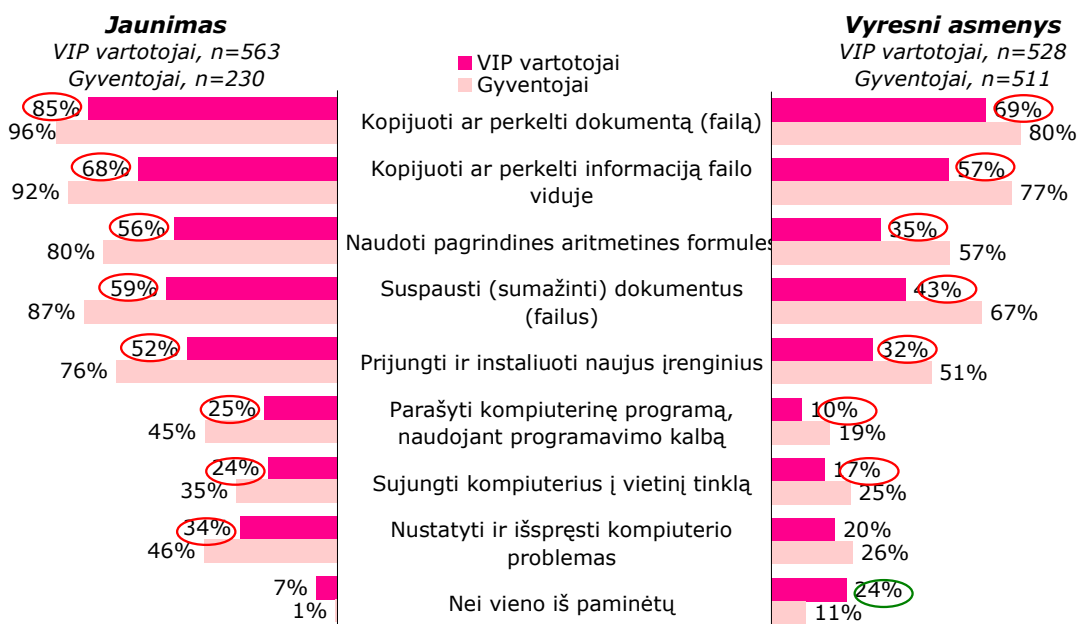
Ką iš šių veiksmų moka atlikti savarankiškai?
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie moka dirbti kompiuteriu bei naudojami internetu



Daugelį kompiuterinių operacijų jaunesni VIP vartotojai savarankiškai atlieka gerokai dažniau nei vyresnieji VIP vartotojai, tačiau abiejų amžiaus grupių įgūdžiai savarankiškai naudotis kompiuteriu tarp gyventojų yra dar geresni.

Ką iš šių veiksmų moka atlikti savarankiškai?

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie moka dirbti kompiuteriu bei naudojami internetu





Tarp pakartotinai apklaustų respondentų padaugėjo pagrindines aritmetines formules naudojančių asmenų bei gebančiųjų prijungti ir instaliuoti naujus įrenginius, nustatyti ir išspręsti kompiuterio problemas ar sujungti kompiuterius į vietinį tinklą (žr. 2 Priedo lentelę Nr.1.3).

4.3. Kur išmokstama dirbti kompiuteriu?

Kompiuteriu dirbti VIP vartotojai nurodo dažniausiai išmokę savarankiškai (54%), vidurinio lavinimo mokykloje (46%) ar su draugų, pažįstamų, giminių pagalba (41%).

Specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose kompiuteriu dirbti yra mokęsis beveik kas ketvirtas VIP vartotojas (23%). 18% vartotojų kompiuteriu dirbti mokėsi aukštesniojoje ar aukštojoje mokykloje, o dar 13% vartotojų šiuos įgūdžius lavino darbe.

Jaunesnio amžiaus VIP vartotojai naudotis kompiuteriais dažniausiai išmoko mokymo įstaigose arba savarankiškai. Specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose naudotis kompiuteriu dažniau išmoko vidutinio amžiaus (vyresni nei 35 metai) ir vyriausio amžiaus VIP vartotojai, neįgalieji. 25-54 metų amžiaus VIP vartotojai dažniau nurodo kompiuteriu išmokę naudotis darbe.

VIP vartotojai, turintys internetą namie ir aktyviai juo besinaudojantys, kompiuteriu naudotis dažniau išmoko savarankiškai arba darbe.

Darbo kompiuteriu įgūdžius lavinusių specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose VIP vartotojų pastaraisiais metais padaugėjo. Tuo tarpu kompiuterinio raštingumo besimokančių savarankiškai ar darbe sumažėjo.



Pakartotinai apklausti respondentai šiais metais kiek rečiau nurodė kompiuteriu išmokę dirbti darbo vietoje (žr. 2 Priedo lentelę Nr.1.4).

- Specializuotuose kompiuterinio raštingumo kursuose naudotis kompiuteriais išmoksta vis daugiau VIP vartotojų -

Specialūs kompiuterinio raštingumo kursai populiarėja tiek tarp kaimo, tiek tarp miesto VIP vartotojų. Tuo tarpu savarankiškai kompiuteriu dirbti besimokančių žmonių ženkliau mažėja mieste, o kaime vis rečiau minėtus įgūdžius vartotojai lavina darbe.

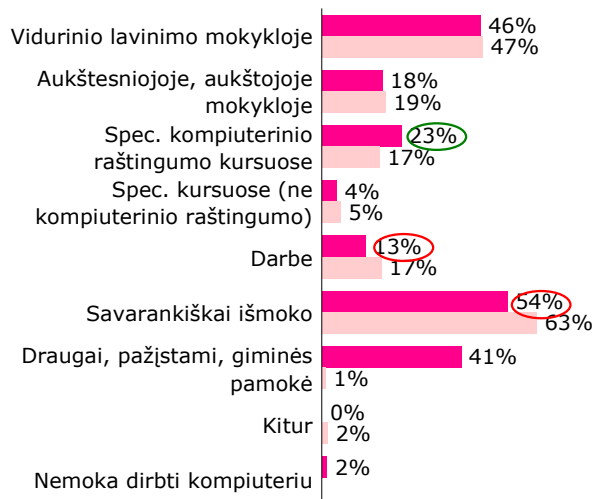
VIP vartotojai mieste dažniau nei kaime gyvenantys VIP vartotojai dirbti kompiuteriu yra mokęsi aukštesniojoje ar aukštojoje mokykloje. Tuo tarpu kaimo gyventojai kompiuterinio raštingumo įgūdžius dažniau lavina specializuotuose kursuose.

Kur mokėsi (išmoko) dirbti kompiuteriu?

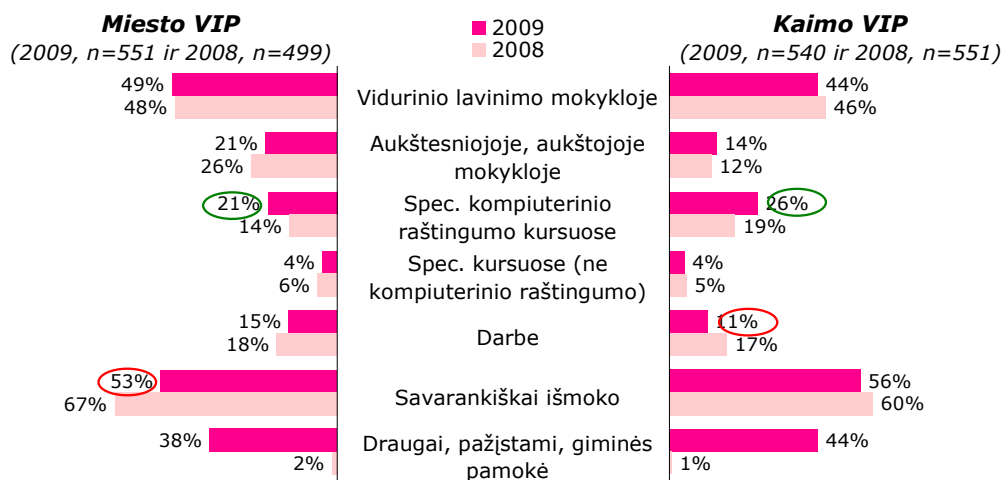
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

■ 2009, n=1091

■ 2008, n=1050



Kur mokėsi (išmoko) dirbti kompiuteriu?



- Dažniausiai VIP vartotojai kompiuteriu mokosi dirbti bibliotekų ar darboviečių organizuojamuose specializuotuose kursuose -

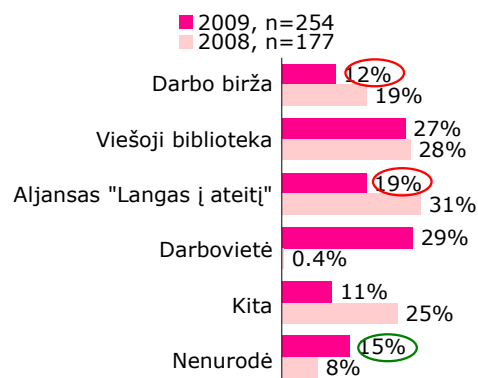
Dažniausiai VIP vartotojai lankė darbovietės (29%) arba viešosios bibliotekos organizuotus kompiuterinio raštingumo kursus (27%). Kas penktas (19%) apklaustasis pasinaudojo aljanso „Langas į ateitį“ kursais. 12% apklaustųjų dirbti kompiuteriu išmoko darbo biržoje.

11% vartotojų nurodė kitas vietas, kuriose buvo tobulinami kompiuterinio raštingumo įgūdžiai. Tai – įvairūs kursai (kuriuos organizavo bendruomenės centrai, Moters užimtumo centras, ministerijos, savivaldybės ar profsąjungos, kursai ūkininkams, VIPT kursai 2005 metais), specialūs būreliai, pamokos mokykloje, paskaitos universitete.*

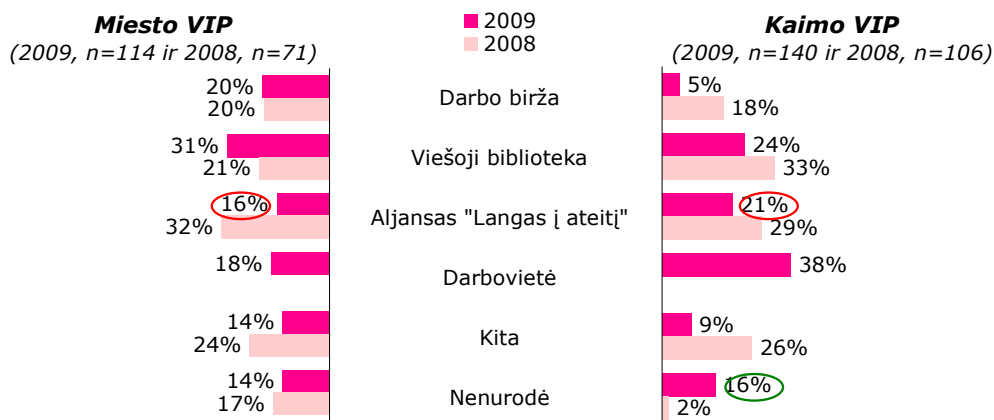
Miestų gyventojai dažniau dirbti kompiuteriu yra mokęsi Darbo biržos organizuojamuose kursuose, tuo tarpu kaime gyvenantiems VIP vartotojams kompiuterinio raštingumo kursas dažniau organizavo darbovietė.

Kompiuterinio raštingumo kursų organizavo

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie kompiuteriu mokėsi dirbti kompiuterinio raštingumo kursuose



Kompiuterinio raštingumo kursų organizavo

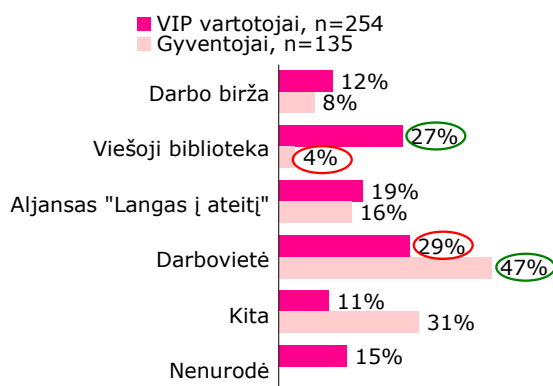


* 2008 metais respondentams nebuvo pateikta atsakymo „Darbovietė“ alternatyva, todėl įvertinti, ar pakito darboviečių organizuojamuose kompiuterinio raštingumo kursuose įgūdžius lavinusų respondentų dalis, negalime

Lyginant su visais internetu besinaudojančiais Lietuvos gyventojais, VIP vartotojai gerokai dažniau kompiuteriu išmoko dirbti bibliotekoje, ir rečiau – darbovietėje.

Kompiuterinio raštingumo kursų organizavimas

% skaičiuojamas nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie kompiuteriu mokėsi dirbti kompiuterinio raštingumo kursuose



Respondentus apklausus pakartotinai rezultatų pokyčių nestebime (žr. 2 Priedo lentelę Nr.1.5).

5. Naudojimasis internetu

5.1. Galimybės naudotis internetu

- Naudotis VIP bibliotekose vis dažniau ateina neturintieji galimybių internetu naudotis namuose ar darbe -

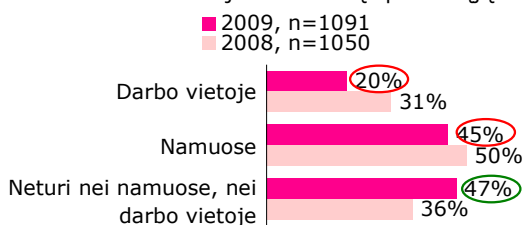
Beveik kas antras VIP bibliotekoje vartotojas turi galimybę internetu naudotis ir kitose vietose: 45% VIP vartotojų turi internetą namuose, kas penktas (20%) – darbe. Nei namuose, nei darbe galimybės naudotis internetu neturi apie pusę (47%) VIP vartotojų.

Analizuojant VIP vartotojų galimybes naudotis internetu pagal jų socialines-demografines charakteristikas, pastebima, kad:

- galimybę internetu naudotis ir kitose vietose dažniau turi VIP vartotojos. Vyrai, besinaudojantys VIP bibliotekose, dažniau kitos galimybės internetu naudotis neturi;
- galimybės naudotis internetu turėjimas darbe ar namuose priklauso ir nuo VIP vartotojo padėties darbo rinkoje. Natūralu, kad dirbantieji, ypač turintieji aukštąjį išsimokslinimą, dažniau turi galimybes internetu naudotis darbe. Nedirbantys (ypač pensininkai ir neįgalieji) neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbo vietoje;
- galimybių turėjimas internetu naudotis namuose ar darbe labai susijęs ir su VIP vartotojo naudojimosi internetu aktyvumu: turintieji internetą namuose ar darbe internetu dažniausiai naudojami aktyviai; tokios galimybės neturintieji – vidutiniškai arba pasyviai.

Turi kompiuterį, kuris yra prijungtas prie interneto

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

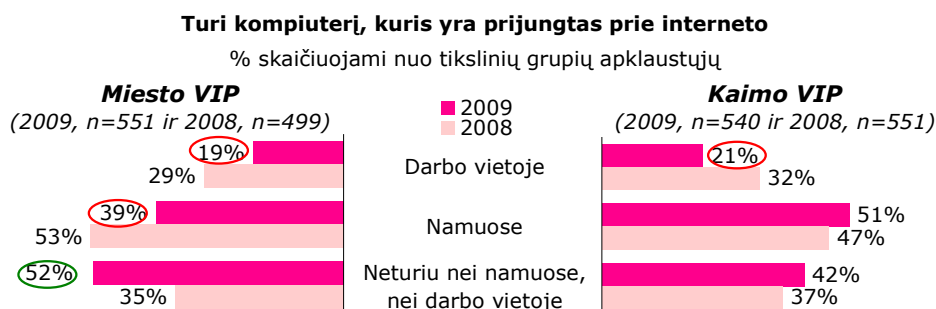


Tyrimo duomenys atskleidžia ir kitą įdomią, VIP vartotojo profilį po truputį keičiančią, tendenciją: per pastaruosius metus VIP bibliotekose pradėjo naudotis daugiau vartotojų, neturinčių galimybių internetu naudotis namuose ar darbe. Labiausiai tikėtina, kad šiuos pakeitimus nulėmė ekonominė krizė ir jos sąlygota didelė bedarbių (yra mažiau VIP vartotojų galinčių internetu naudotis darbe).

- Krizės akivaizdoje miestų bibliotekos tampa vis aktualesniu informacijos spragas ir interneto prieigos neturėjimą mažinančiu veiksmu -

Gausiausiai neturintieji galimybių internetu naudotis namuose ar darbe papildė VIP vartotojų gretas miestuose. Akivaizdu, kad ekonominė krizė labiau paveikė miestų gyventojus: sumažėjo galinčių internetu naudotis ne tik darbe, bet ir namuose. Kaimuose stebimas tik VIP vartotojų galimybių naudotis internetu sumažėjimas darbovietėse.

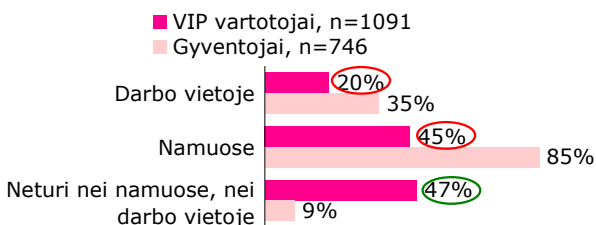
Stebima pakankamai įdomi situacija, kuomet didesnes galimybes naudotis internetu turi ne miesto (kur apskritai yra didesnė interneto sklaida), o kaimo VIP vartotojai. Miestų bibliotekose taip pat daugiau nei kaime yra ir tokių VIP vartotojų, kurie neturi galimybės naudotis internetu nei namuose, nei darbe. Kitaip tariant, labiau krizės paliestuose miestuose viešosios bibliotekos tampa vis aktualesniu informacijos spragas ir interneto prieigos neturėjimą mažinančiu veiksmu.



- Gyventojai gerokai dažniau nei VIP vartotojai turi galimybes internetu naudotis namuose ar darbe -

Turi kompiuterį, kuris yra prijungtas prie interneto

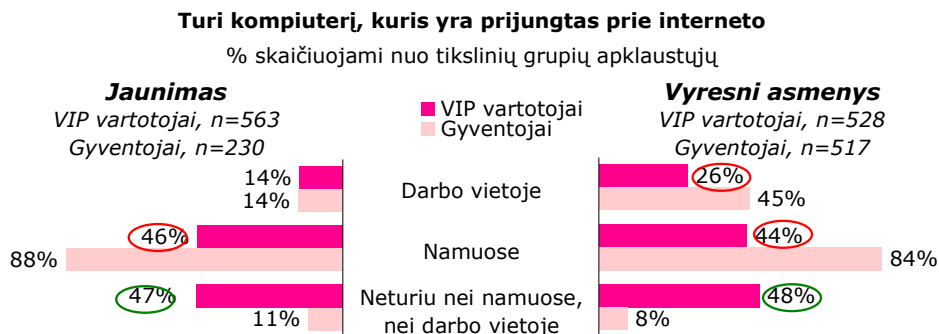
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Kitas akivaizdus dėsningumas atsiskleidžia ir lyginant gyventojų ir VIP vartotojų galimybes naudotis internetu namuose ar darbe: gyventojai gerokai dažniau nei VIP vartotojai turi galimybes internetu naudotis tiek darbovietėse, tiek namuose. Šie duomenys patvirtina „Bibliotekos pažangai“ projekto siekiamybę mažinti socialiai ir ekonomiškai labiau pažeidžiamų gyventojų grupių socialinę atskirtį.

Didesnių gyventojų galimybių naudotis internetu namuose ar darbe tendencija stebima tarp abiejų tyrimo tikslinių grupių. Tiek VIP jaunimas, tiek VIP

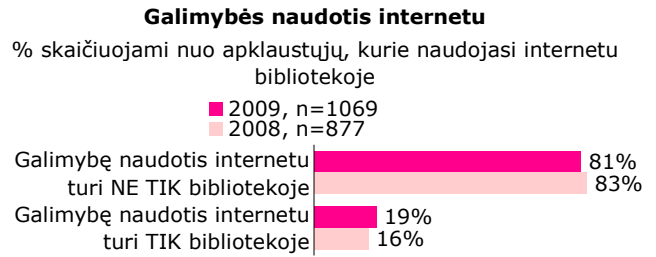
vartojantys vyresni asmenys, lyginant su atitinkamomis gyventojų grupėmis, turi mažesnes galimybes internetu naudotis namuose ar darbe. Besimokantis ar studijuojantis jaunimas, neturintis galimybių internetu naudotis namuose ar bendrabučiuose, juo linkęs naudotis bibliotekose. Analogiškos tendencijos stebimos ir tarp suaugusiųjų VIP vartotojų.



Pakartotinai apklausti respondentai dažniau nurodė turintys galimybę naudotis internetu namuose (žr. 2 Priedo lentelę Nr.2.1).

- Galimybę naudotis internetu TIK BIBLIOTEKOJE turi kas penktas VIP vartotojas -

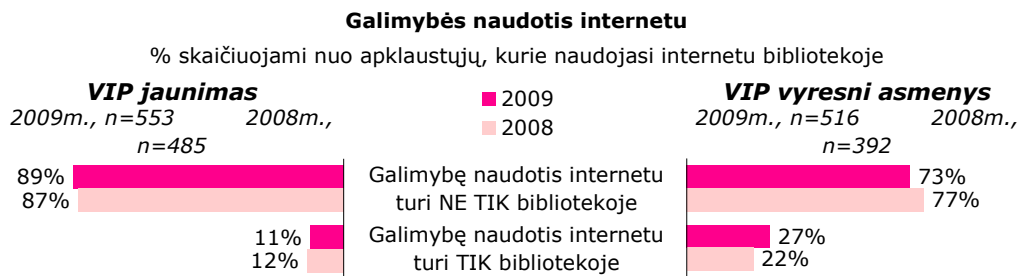
Dauguma (81%) VIP vartotojų turi arba turėtų galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekoje. 28% VIP vartotojų neturi galimybės naudotis internetu nei darbe, nei namuose, tačiau galimybė internetu pasinaudoti bibliotekoje – ne vienintelė išeitis. Šie VIP vartotojai, tikėtina, turi galimybę internetu naudotis pas draugus, pažįstamus, bendruomenės ar kultūros centruose, mokymosi įstaigose, kavinėse ar WI-FI prieigose.



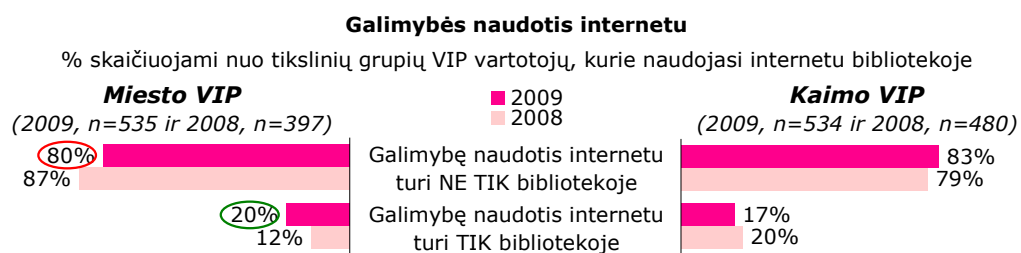
Kas penktas (19%) VIP vartotojas galimybę naudotis internetu turi tik bibliotekoje.

Didesnes galimybes internetu naudotis ne tik bibliotekose turi jaunesnio amžiaus VIP vartotojai. Galime fiksuoti ir tokią tendenciją, kad kuo vyresnis VIP vartotojas, tuo jo galimybės naudotis internetu ne tik bibliotekoje mažesnės. Galimybes internetu naudotis tik bibliotekose dažniau turi ir žemesnes pajamas turintys VIP vartotojai, pensininkai, neįgalieji.

Stebimos tendencijos per pastaruosius metus nepakito.



Per pastaruosius metus išaugo VIP vartotojų, turinčių galimybę internetu naudotis tik bibliotekoje, dalis miesto bibliotekose. Kaimo bibliotekose galimybę internetu naudotis tik bibliotekose turi panaši dalis VIP vartotojų kaip ir mieste ir ši tendencija per pastaruosius metus išliko stabili.



Labiausiai VIP vartotojų, galinčių internetu naudotis tik bibliotekose, dalies augimą miestų bibliotekose lėmė pokyčiai suaugusių VIP vartotojų profilyje. Jaunosios VIP vartotojų kartos miestuose galimybės naudotis internetu bibliotekoje ir kitose vietose per metus nepakito. Situacija kaimo bibliotekose nepakito nei tarp jaunesnių, nei tarp vyresnių VIP vartotojų.

Galimybės naudotis internetu

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų, kurie naudojami internetu bibliotekoje

■ 2009
■ 2008



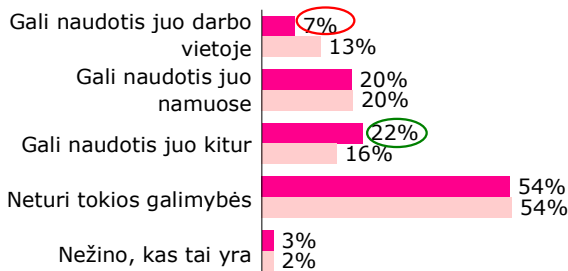
Analizuojant pakartotinai apklaustų respondentų atsakymus apie galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekoje ar tik bibliotekoje dalys nepakito (žr. 2 Priedo lentelę Nr.2.8).

5.2. Galimybės naudotis belaidžio interneto ryšiu

Galimybė naudotis belaidžio interneto ryšiu

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

■ 2009, n=1091
■ 2008, n=1050



Galimybę naudotis belaidžiu interneto ryšiu turi 43% VIP vartotojų. Vienas iš penkių vartotojų (20%) tokią galimybę turi namuose, kitas iš penkių (22%) tokią galimybę turi kitose vietose (viešosiose erdvėse). Per pastaruosius metus sumažėjo VIP vartotojų, turinčių galimybę belaidžiu ryšiu naudotis darbe, tačiau padaugėjo galinčių juo naudotis kitose (viešose) vietose.

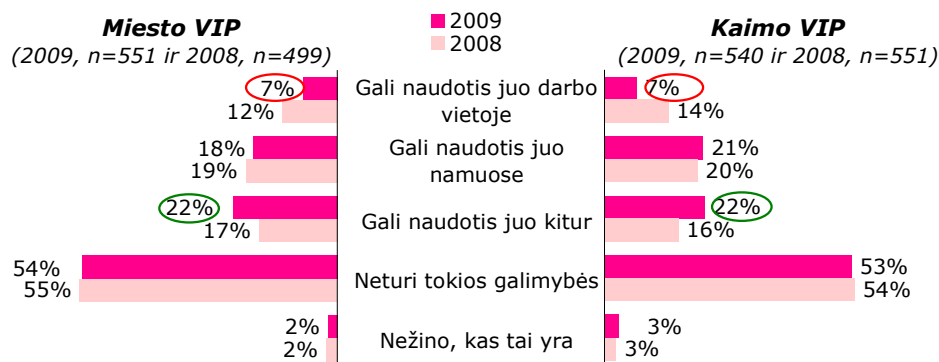
Galimybės naudotis bevieliu ryšiu labiausiai susijusios su VIP vartotojų pajamomis. Didžiausias pajamas turintieji VIP vartotojai dažniausiai tokią galimybę turi tiek namuose, tiek darbe. Darbe bevieliu ryšiu dažniau turi galimybę naudotis 35-44 metų amžiaus

VIP vartotojai, turintieji aukštąjį išsimokslinimą, vadovai, specialistai, tarnautojai.

Logiška būtų, jei didesnes galimybes naudotis belaidžiu internetu viešosiose vietose turėtų miesto gyventojai, tačiau tokia prielaida nepasitvirtina: tokias pačias galimybes belaidžiu internetu "kitur" turi tiek miestų, tiek kaimų gyventojai. Ir šios galimybės visoje šalyje per tiriamuosius metus išaugo. Kita vertus, visoje šalyje augant bedarbystei stebimas galimybės naudotis bevieliu ryšiu darbe sumažėjimas tiek mieste, tiek kaime.

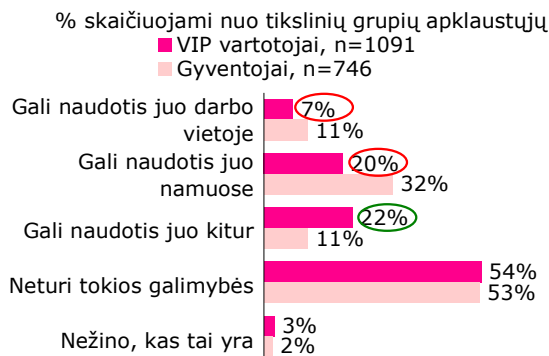
Galimybė naudotis belaidžio interneto ryšiu

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Lyginant gyventojų ir VIP vartotojų galimybes naudotis bevieliu interneto ryšiu, pastebima, kad abi tikslinės grupės galimybes naudotis bevieliu ryšiu turi panašias. Didesnes VIP vartotojų galimybes naudotis bevieliu ryšiu kitose vietose lemia tai, kad kas antras VIP vartotojas yra 15-24 metų amžiaus ir tarp jų yra nemažai moksleivių ir studentų belaidžiu internetu galinčių naudotis mokymosi įstaigose.

Galimybė naudotis belaidžio interneto ryšiu



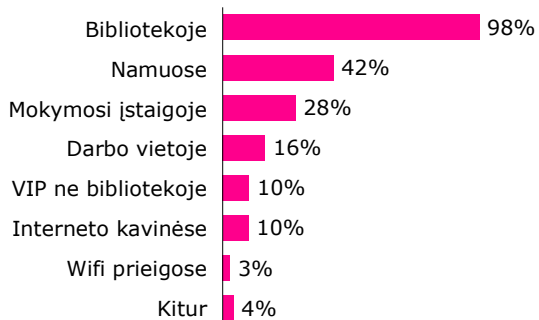
Pakartotinai apklausti VIP vartotojai galimybę naudotis belaidžiu internetu kitur (ne namuose ir ne darbo vietoje) šiais metais įvardijo kiek rečiau (žr. 2 Priedo lentelę Nr.2.2).

5.3. Naudojimosi internetu vietos

5.3.1. Vietos, kuriose naudojamosi internetu

Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091



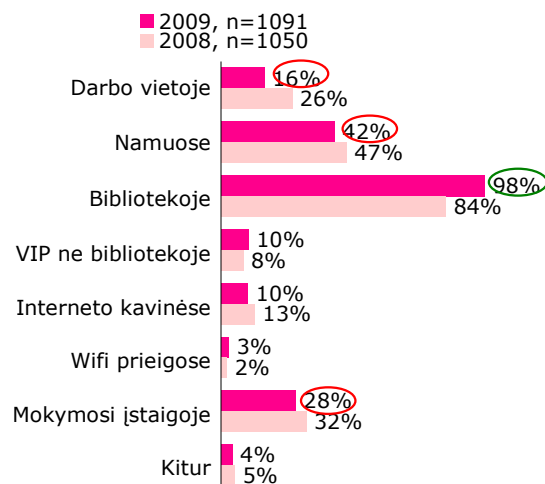
Be bibliotekos internetu VIP vartotojai dažniausiai naudojasi namuose (42%) arba mokymosi įstaigoje (28%). Nedidelė dalis VIP vartotojų internetu naudojasi ir darbovietėje (16%), VIP prieigose ne bibliotekoje (10%) ar interneto kavinėse (10%).

4% VIP vartotojų nurodė, kad internetu naudojasi pas draugus, pažįstamus, gimines. Vienas VIP vartotojas teigia internetu besinaudojantis ir banke.

Vietų, kuriose VIP vartotojai naudojami internetu, palyginamoji analizė dėl 2008 metų tyrimo duomenų nekokybiškumo iš esmės yra neįgyvendinama. Problema siejama su tuo, kad iš 1050 2008 metais bibliotekose apklaustų VIP vartotojų net 16% vartotojų (168 VIP vartotojai) nurodė, kad internetu bibliotekoje nesinaudoja. Turint omenyje apklausos metodologiją (turėjo būti apklausiami vieša interneto prieiga bibliotekose besinaudojantys asmenys), tokie duomenys yra neteisingi ir nepatikimi. 2009 metų apklausos duomenys rodo, kad internetu bibliotekoje naudojasi 98% VIP vartotojų. Taip yra todėl, kad analizuodami VIP vartotojų duomenis kartu analizuojame pagrindinėje ir pakartotinėje apklausoje apklaustus VIP vartotojus, o 2% pakartotinai apklaustų VIP vartotojų nurodė, kad internetu bibliotekoje nesinaudoja.

Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



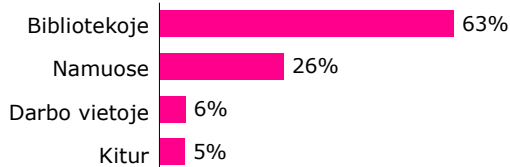
Taigi, grįžtant prie duomenų analizės, norime akcentuoti, kad žemiau pateikti duomenys nereiškia, kad VIP vartotojai intensyviau pradėjo naudotis internetu bibliotekose, ir rečiau darbo vietoje, namuose ar mokymo įstaigoje. Tai tiesiog reiškia tai, kad 2008 ir 2009 metų duomenų palyginamoji analizė dėl nevalidžių duomenų yra negalima: besinaudojančių internetu bibliotekoje dalies išaugimas „automatiškai“ „sumažino“ santykinę naudojimosi internetu kitose vietose dalis.

Vietos, kuriose VIP vartotojai naudojami internetu, mieste ir kaime iš esmės nesiskiria. Miestiečiai VIP vartotojai tik kiek rečiau nei gyvenantieji kaime turi galimybę internetu naudotis namuose.

5.3.2. Vieta, kurioje internetu naudojama dažniausiai

- Du iš trijų VIP vartotojų – nuolatiniai interneto bibliotekoje vartotojai -

Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=1091



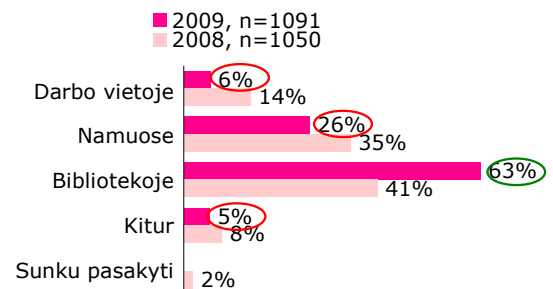
63% VIP vartotojų dažniausiai internetu naudojami bibliotekoje. Šiuos VIP vartotojus galėtume vadinti prisirišusiais arba nuolatiniais interneto bibliotekoje vartotojais. Kas ketvirtas (26%) VIP vartotojas – atsitiktinis VIP vartotojas, kuris internetu dažniausiai naudojami namuose, tačiau kartais juo pasinaudoti ateina ir į biblioteką. 6% VIP vartotojų internetu dažniausiai naudojami darbe.

Internetu darbe dažniausiai naudojami ekonomiškai aktyviausio amžiaus VIP (25-54), dirbantieji ir turintieji aukščiausias pajamas. Biblioteka, kaip pagrindinė naudojimosi internetu vieta, dažniau yra VIP vartotojai vyrams, darbininkams, pensininkams, neįgaliesiems, savo gebėjimus naudoti kompiuteriais vertinantiesiems kaip nepakankamus.

Analizuojant vietų, kurias VIP vartotojai nurodo, kaip pagrindines naudojimosi internetu vietas, pokytį per tiriamuosius metus, pastebima, kad šiais metais gerokai daugiau VIP vartotojų pagrindine naudojimosi internetu vieta laiko biblioteką.

Vieta, kurioje dažniausiai naudojami kompiuteriu prijungtu prie interneto

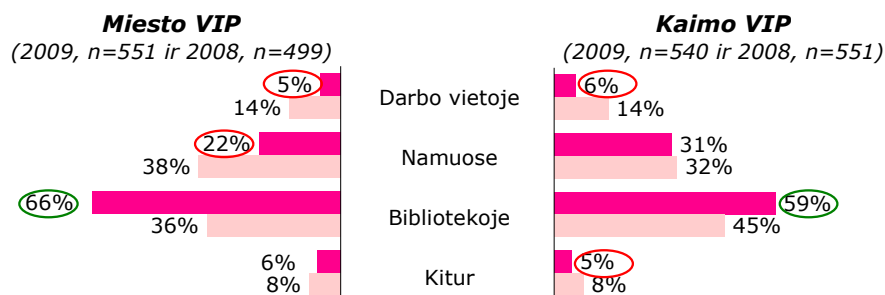
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



VIP vartotojai miesto bibliotekose kiek dažniau nei kaime gyvenantys VIP vartotojai pagrindine naudojimosi internetu vieta nurodo biblioteką, rečiau – namus. Bibliotekos, kaip pagrindinės vietos, kurioje VIP vartotojai naudojami internetu, išskyrimas auga tiek mieste, tiek kaime (mieste bibliotekos, kaip pagrindinės interneto naudojimo vietos, nurodymas išaugo kone dvigubai).

Vieta, kurioje dažniausiai naudojami kompiuteriu prijungtu prie interneto

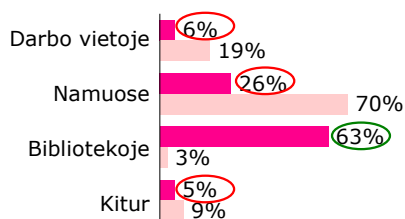
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi kompiuteriu prijungtu prie interneto

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

■ VIP vartotojai, n=1091
■ Gyventojai, n=746



Lyginant vietas, kuriose internetu gyventojai ir VIP vartotojai naudojasi dažniausiai, akivaizdu, kad VIP vartotojai reikšmingai dažniau pagrindine vieta nurodo biblioteką. Gyventojai, atitinkamai, gerokai dažniau dažniausiai internetu naudojasi namuose.



Analizuojant pakartotinai apklaustų respondentų atsakymus apie vietas, kuriose jie dažniausiai naudojasi internetu, reikšmingų pakitimų nestebima (žr. 2 Priedo lentelę Nr.2.4).

5.4. Naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys

- Pagrindinis traukos prie interneto bibliotekose veiksnys – paslauga yra nemokama -

Daugiausiai VIP vartotojų (64%) nurodo, kad internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad ši paslauga yra nemokama. Trečdalis (33%) VIP vartotojų į biblioteką naudotis internetu ateina ir todėl, kad interneto neturi namuose. 39% VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad į biblioteką ateina naudotis kitomis bibliotekos paslaugomis. Penktadaliui (22%) VIP vartotojų svarbi bibliotekos darbuotojų pagalba naudojantis internetu.

Tarnautojai ir vadovai internetu bibliotekose dažniau pasinaudoja tuomet, kai ateina į biblioteką naudotis kitomis paslaugomis. Pensininkams ir neįgaliesiems dažniau yra svarbi bibliotekų darbuotojų pagalba, o darbininkai dažniau nurodo, kad internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad biblioteka yra patogioje vietoje.

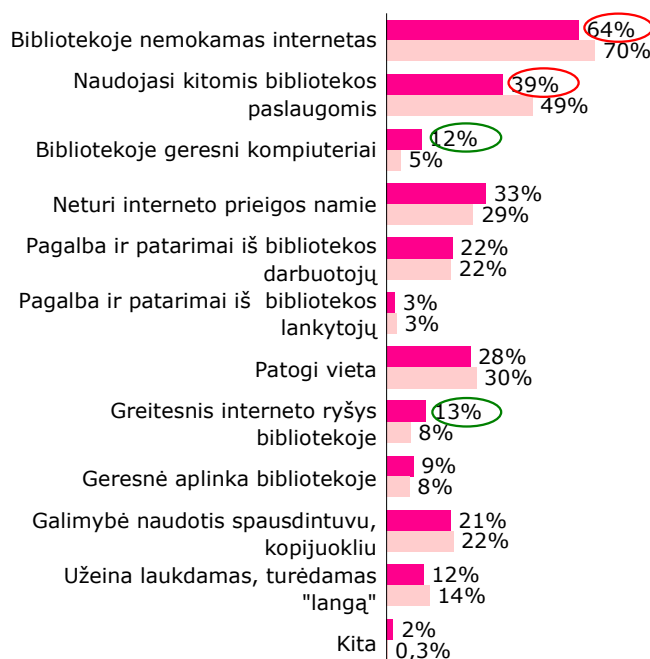
Per pastaruosius metus VIP vartotojams aktualesne priežastimi pasinaudoti internetu bibliotekoje tapo techniškai geresni kompiuteriai ir greitesnis interneto ryšys. Nemokamo interneto svarba VIP vartotojams per metus kiek sumažėjo.

Lyginant jaunosios ir vyresnės VIP vartotojų kartos poreikius naudojantis internetu bibliotekoje, pastebima, kad internetui bibliotekoje keliami poreikiai nuo amžiaus iš esmės nepriklauso. Jaunimui kiek svarbiau yra tai, kad internetas bibliotekoje – nemokamas, kad juo galima kompensuoti interneto namuose neturėjimą ir kad bibliotekoje labai patogiu naudotis kompiuteriu turint „langą“. Šie jaunimo išskirtinimai leidžia kelti prielaidą, kad jaunoji karta – laikini VIP vartotojai, internetu bibliotekoje besinaudosiantys tol, kol mokysis, studijuos, naudosis bibliotekose prieinama literatūra, kol neturės interneto ryšio namuose ar darbe.

Pagrindinės naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie internetu gali naudotis ne tik

bibliotekoje
■ 2009, n=868
■ 2008, n=727

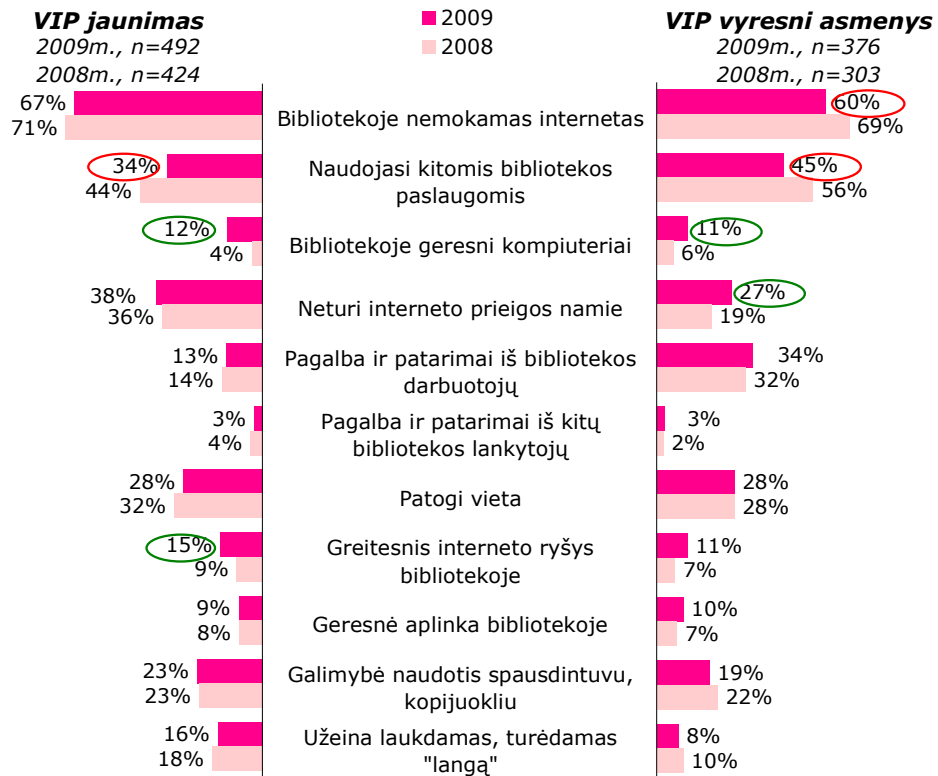


Kiek kitokiais poreikiais išsiskiria vyresni VIP vartotojai. Šie vartotojai dažniau naudojasi ne tik bibliotekoje teikiamu internetu, bet ir kitomis paslaugomis. Jie labiau nei jaunimas vertina galimybę gauti patarimų iš bibliotekos darbuotojų.

Per pastaruosius metus internetas bibliotekose jaunimą pritraukė geresne kompiuterine technika ir greitesniu interneto ryšiu. Vyresni VIP vartotojai taip pat vertina geresnę kompiuterinę techniką bibliotekose; šiems vartotojams internetas bibliotekoje tapo itin aktualus neturint galimybės naudotis internetu namuose.

Pagrindinės naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie internetu gali naudotis ne tik bibliotekoje



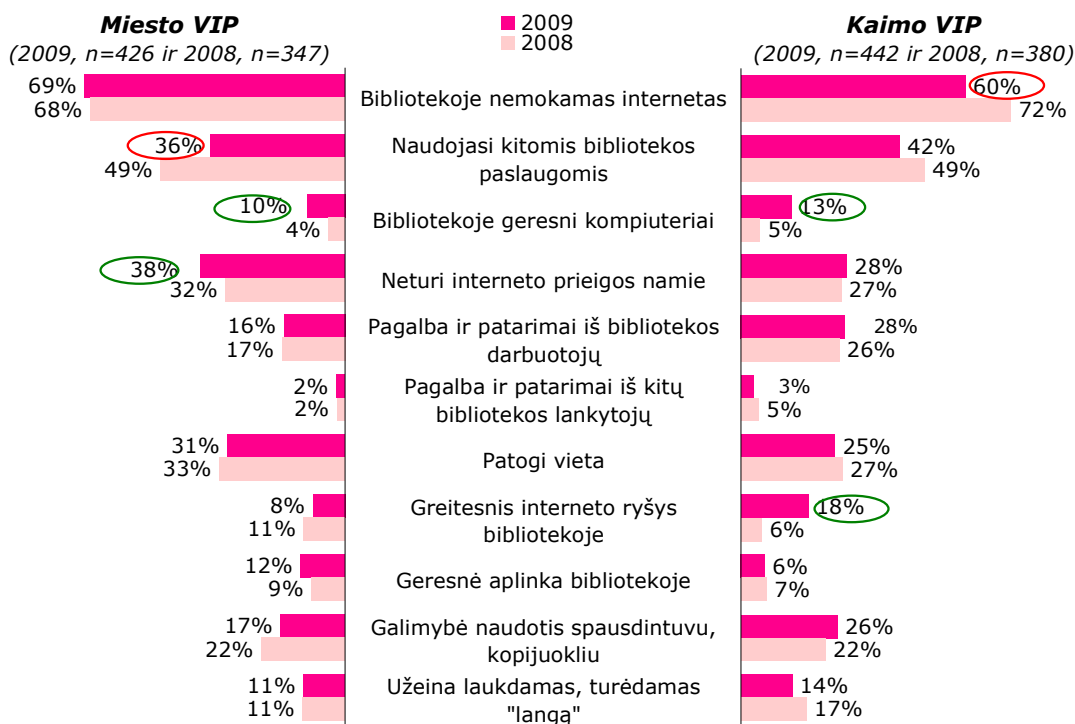
Analizuojant naudojimosi internetu bibliotekoje priežastis pagal tai, kur – mieste ar kaime – gyvena VIP vartotojas, stebimi tokie išskirtinimai:

- miesto bibliotekose internetu besinaudojantiems VIP vartotojams aktualiau yra tai, kad internetas yra nemokamas ir kad taip jie gali kompensuoti interneto namuose neturėjimą;
- VIP vartotojams kaime svarbesnė galimybė gauti pagalbą iš bibliotekos darbuotojų, greitesnis interneto ryšys ir galimybė bibliotekoje naudotis kopijavimo aparatu, spausdintuvu.

Geresni nei namuose kompiuteriai per pastaruosius metus tapo svarbesni tiek kaimo, tiek miesto VIP vartotojams. Miestiečiams vis aktualiau yra ir tai, kad bibliotekoje jie gali kompensuoti interneto neturėjimą namuose; internetu besinaudojantiems kaimo bibliotekose vis didesniu traukos veiksniumi tampa greitesnis internetas.

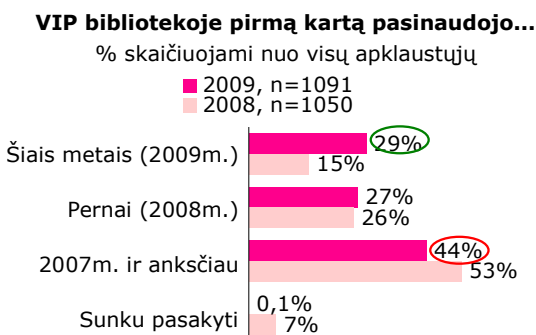
Pagrindinės naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų, kurie internetu gali naudotis ne tik bibliotekoje



5.5. Kada pirmą kartą pasinaudojo VIP bibliotekoje?

- Šiais metais naudotis VIP bibliotekose pritraukta dvigubai daugiau vartotojų nei pernai -



Didžiausią dalį (44%) dabartinių VIP vartotojų sudaro vartotojai, VIP pradėję naudotis prieš kelis metus. Nauji VIP vartotojai, t.y. VIP pradėję naudotis tik šiemet, sudaro apie trečdali visų vartotojų (29%). Per pastaruosius metus stebimos nedidelės VIP vartotojų profilio permainos: po truputį mažėja seniausių VIP vartotojų, juos keičiant naujais, t.y. pradėjusiais VIP naudotis šiemet. 2009m. naujų VIP vartotojų buvo pritraukta dvigubai daugiau nei 2008m.

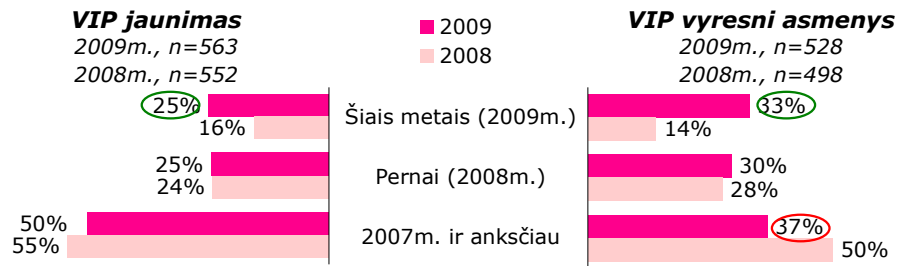
Labai gera žinia projekto tikslų kontekste yra tai, kad beveik kas antras VIP bibliotekose besinaudojantis pensininkas naudotis internetu bibliotekose buvo pritrauktas šiemet.

- Kas antras VIP bibliotekose besinaudojantis pensininkas naudotis internetu bibliotekose buvo pritrauktas šiemet -

Toliau ataskaitoje pateikiama grafinė iliustracija taip pat liudija tai, kad šiais metais naudotis VIP bibliotekose buvo pritraukta daugiau vyresnio amžiaus VIP vartotojų. Tuo tarpu prieš kelis metus ar anksčiau naudotis VIP bibliotekose plūstelėjo daugiau jaunimo.

VIP bibliotekoje pirmą kartą pasinaudojo...

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Kiek daugiau naujų VIP vartotojų šiemet sulaukė miestų bibliotekos. Kaimo bibliotekose, savo ruožtu, didesnis naujų VIP vartotojų prieaugis buvo stebimas pernai.

VIP bibliotekoje pirmą kartą pasinaudojo...

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų



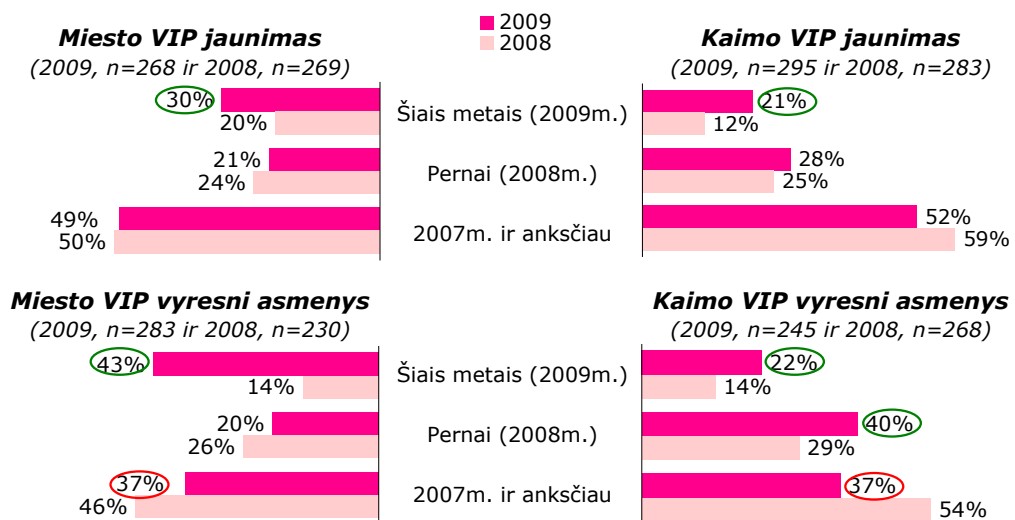
- Didžiąją dalį naujų suaugusių VIP vartotojų šiemet pritraukė miestų bibliotekos. Kaimuose didesnis suaugusių vartotojų prieaugis buvo stebimas pernai -

Didžioji dalis šiemet į bibliotekas pritrauktų vyresnio amžiaus VIP vartotojų buvo pritraukta miestų bibliotekose (čia stebimas itin didelis suaugusių VIP vartotojų prieaugis). Nauji jaunosios kartos atstovai panašiomis dalimis papildė tiek miestų, tiek kaimų bibliotekas.

Kita įdomi tendencija yra tai, kad visose bibliotekose sumažėjo prieš kelis metus ar net ir anksčiau VIP vartoti pradėjusių vartotojų. Turint omenyje šį faktą ir tai, kad didžioji dalis šiemet naujai VIP pradėjusių vartoti vartotojų dalis – suaugę vartotojai, galime kelti prielaidą, kad suaugusio amžiaus vartotojų VIP vartojimui būdingas trumpalaikiškumas, t.y. suaugusių VIP vartotojų rotacija yra didesnė nei VIP besinaudojančio jaunimo.

VIP bibliotekoje pirmą kartą pasinaudojo...

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų





Tarp pakartotinai apklaustų VIP vartotojų kiek daugiau yra 2007m. ir anksčiau pirmą kartą internetu bibliotekoje pasinaudojusių, ir kiek mažiau tokių, kurie VIP pirmą kartą pasinaudojo tik šiais metais (žr. 2 Priedo lentelę Nr.2.7).

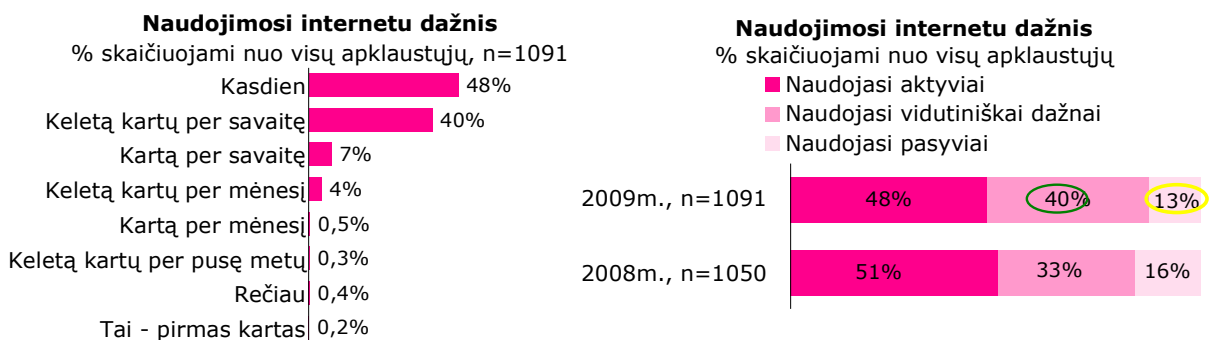
5.6. Naudojimosi internetu dažnis

5.6.1. Naudojimosi internetu dažnis apskritai

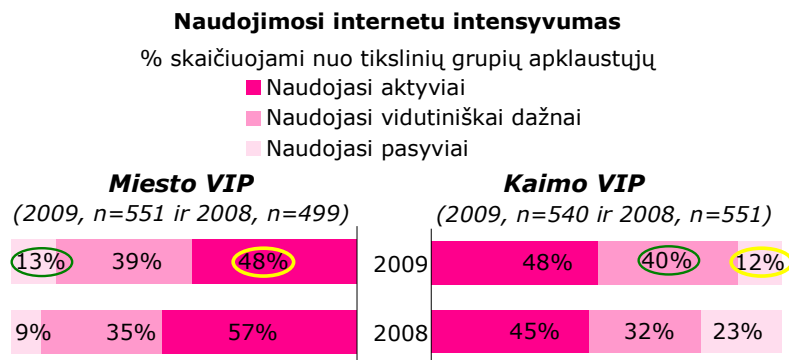
Apskritai internetu VIP vartotojai naudojami pakankamai aktyviai: didžioji dauguma jų internetu naudojami kasdien arba keletą kartų per savaitę. Rečiau internetu naudojami tik 12% VIP vartotojų.

Apjungę VIP vartotojus į kelias grupes pagal jų naudojimosi internetu dažnį, galime konstatuoti, kad pusė VIP vartotojų – aktyvūs interneto vartotojai (naudojami internetu kasdien), 40% VIP vartotojų internetu apskritai naudojami vidutiniškai dažnai ir tik 13% VIP vartotojų internetu naudojami pasyviai, t.y. kartą per savaitę ar rečiau. Per pastaruosius metus VIP vartotojų interneto apskritai naudojimas kiek išaugo: daugiau vartotojų internetą pradėjo naudoti vidutiniškai dažnai, mažiau – pasyviai.

VIP vartotojų naudojimosi internetu apskritai dažnis labiausiai priklauso nuo vartotojų amžiaus ir užimtumo. Kuo jaunesnis vartotojas, tuo aktyviau naudojami internetu. Aktyviau internetu naudojami ir dirbantys arba besimokantys asmenys.

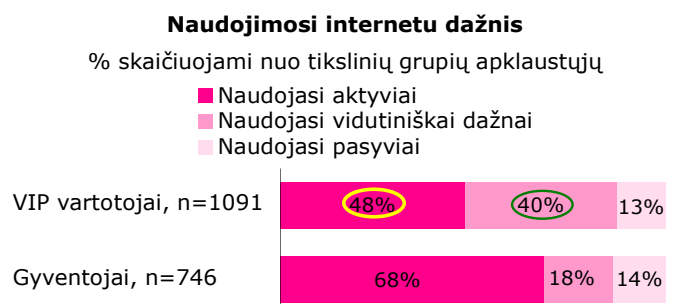


Šiais metais VIP vartotojai mieste ir kaime internetu naudojami vienodai intensyviai, tačiau tai lėmė nemaži naudojimosi internetu apskritai pokyčiai nuo pernai metų: mieste VIP vartotojų interneto vartojimo intensyvumas per pastaruosius metus sumažėjo, o kaime išaugo.

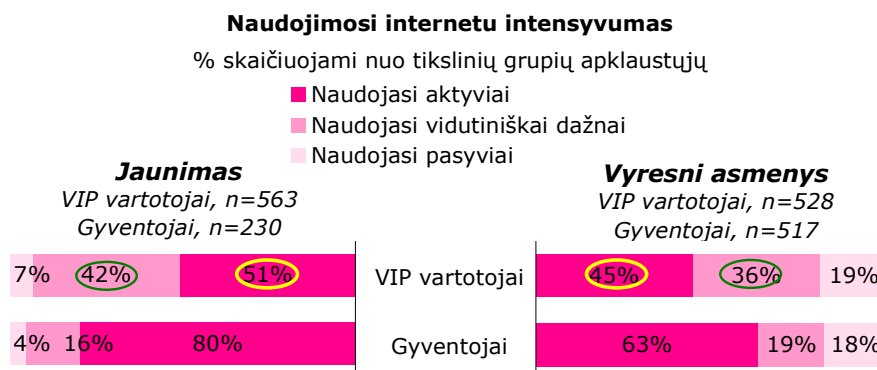


- Internetu apskritai intensyviau naudojami gyventojai -

Kita vertus, VIP vartotojai internetu naudojami ne taip intensyviai kaip gyventojai. Internetu aktyviai naudojami 68% internetu besinaudojančių gyventojų (lyginant su 48% VIP vartotojų). Tarp VIP vartotojų, lyginant su gyventojais, daugiau yra vidutiniškai dažnai internetu besinaudojančių vartotojų.



Nors jaunieji VIP vartotojai internetu naudojami intensyviau nei vyresnioji VIP karta, abi grupės internetu naudojasi ne taip aktyviai kaip atitinkamos gyventojų grupės.



Šiais metais pakartotinai apklausti VIP vartotojai dažniau nei pernai nurodo internetu besinaudojantys aktyviai (žr. 2 Priedo lentelę Nr.2.5).

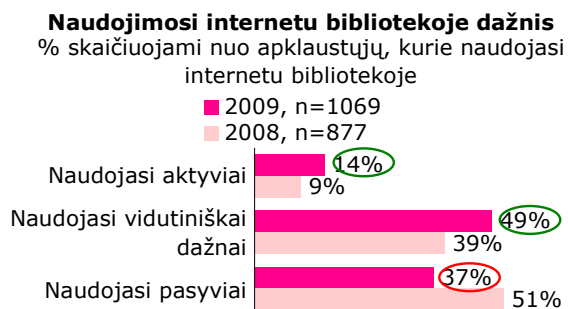
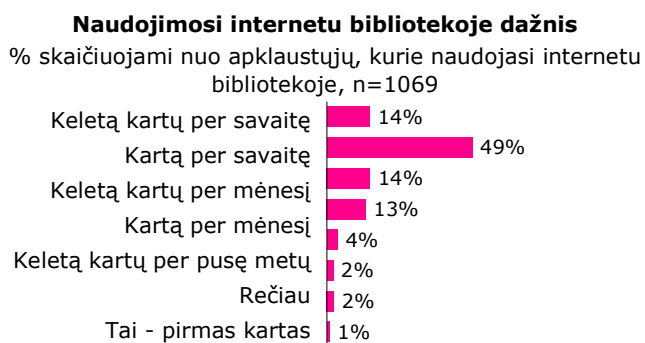
5.6.2. Naudojimosi internetu dažnis bibliotekoje

- Bibliotekoje VIP vartotojai internetu naudojami pasyviau -

Tik 14% VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojami kasdien. Kas antras (49%) VIP vartotojas internetu bibliotekoje naudojami ne dažniau kaip keletą kartų per savaitę. 14% VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojami kartą per savaitę, o 13% - keletą kartų per mėnesį. 9% VIP vartotojų internetu naudojami dar rečiau.

VIP vartotojus apjungę į stambesnes grupes, galime konstatuoti, kad VIP vartotojams labiau būdingas vidutiniškai dažnas (49%) (kartą per savaitę) arba pasyvus (37%) (keletą kartų per mėnesį ar rečiau) interneto vartojimas. Tačiau gera tendencija yra ta, kad per pastaruosius metus interneto naudojimas bibliotekoje suintensyvėjo: daugiau VIP vartotojų internetą pradėjo naudoti kasdien arba kartą per savaitę.

Bibliotekose internetu pasyviau naudojami dvi skirtingos VIP vartotojų grupės: ekonomiškai aktyvūs asmenys (dirbantys, 35-44 metų amžiaus, turintys naudojimosi internetu galimybes darbe) arba vyriausi VIP vartotojai, t.y. pensininkai. Norime atkreipti dėmesį ir į tai, kad kiek aktyviau internetu bibliotekose naudojami vyrai (anksčiau ataskaitoje minėjome, kad vyrai dažniau nurodo turintys mažiau alternatyvų internetu naudotis kitose vietose).



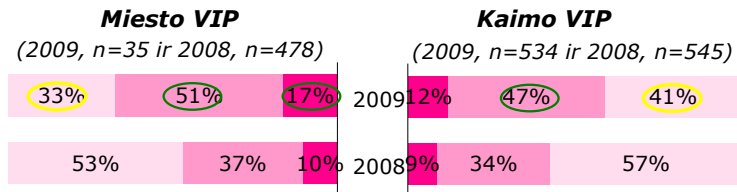
- Interneto naudojimas bibliotekose suintensyvėjo tiek mieste, tiek kaime -

Interneto naudojimo intensyvumas kaimo ir miesto bibliotekose iš esmės nesiskiria, tačiau tiek vienoje, tiek kitose bibliotekose per tiriamuosius metus interneto naudojimas suintensyvėjo augančios vidutiniškai dažnai internetą naudojančios VIP vartotojų dalies dėka.

Naudojimosi internetu intensyvumas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie naudojami internetu bibliotekoje

- Naudojasi aktyviai
- Naudojasi vidutiniškai dažnai
- Naudojasi pasyviai

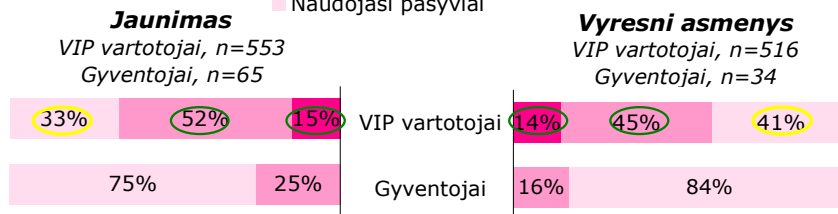


Kaip ir galima buvo tikėtis, VIP vartotojai internetu bibliotekoje naudojami gerokai dažniau nei gyventojai. Kiek aktyviau internetu bibliotekoje naudojami jaunesni VIP vartotojai (tarp jų yra daugiau internetu besinaudojančiųjų vidutiniškai dažnai).

Naudojimosi internetu intensyvumas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie naudojami internetu bibliotekoje

- Naudojasi aktyviai
- Naudojasi vidutiniškai dažnai
- Naudojasi pasyviai



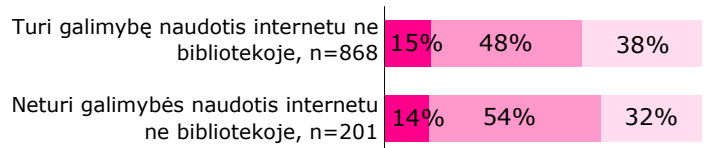
- Naudojimosi internetu bibliotekose intensyvumas nepriklauso nuo to, ar yra galimybė naudotis internetu kitose vietose -

Tikrinant prielaidą, ar VIP vartotojai, turintys galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekoje, internetu bibliotekoje nesinaudoja pasyviau, galima konstatuoti, kad naudojimosi internetu bibliotekoje intensyvumas nepriklauso nuo to, ar yra galimybė naudotis juo kitose vietose.

Naudojimosi internetu bibliotekoje dažnis

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų

- Naudojasi aktyviai
- Naudojasi vidutiniškai dažnai
- Naudojasi pasyviai



Pakartotinai apklausti respondentai šiais metais kiek dažniau teigė internetu bibliotekoje besinaudojantys pasyviai (žr. 2 Priedo lentelę Nr.2.6).

5.7. Naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių vertinimas

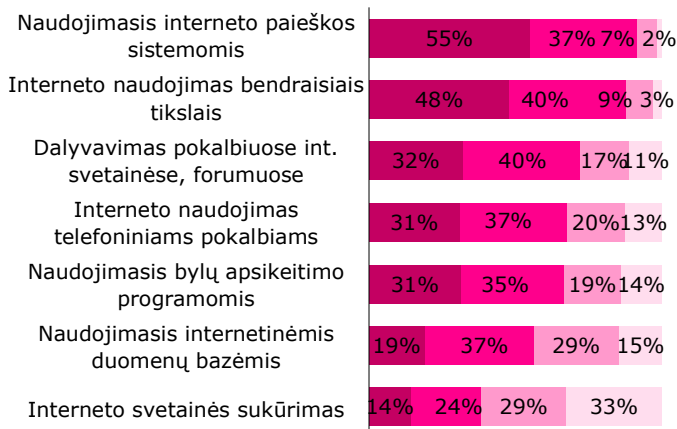
- Geriausiai VIP vartotojai internetu geba naudotis bendraisiais tikslais ir paieškų sistemomis -

Tarp naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių geriausi yra interneto naudojimo bendraisiais tikslais (88%) bei naudojimosi interneto paieškos sistemomis (92%) įgūdžiai. Daugiau nei pusė VIP vartotojų turi pakankamus gebėjimus dalyvauti pokalbiuose internetinėse svetainėse ar forumuose (72%), bendrauti internetu telefonu (68%), naudotis bylų apsikeitimo programomis (67%) ar naudotis internetinėmis duomenų bazėmis (56%). Mažiausiai VIP vartotojų moka kurti interneto svetainės turinį (38%).

Naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių vertinimas

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091

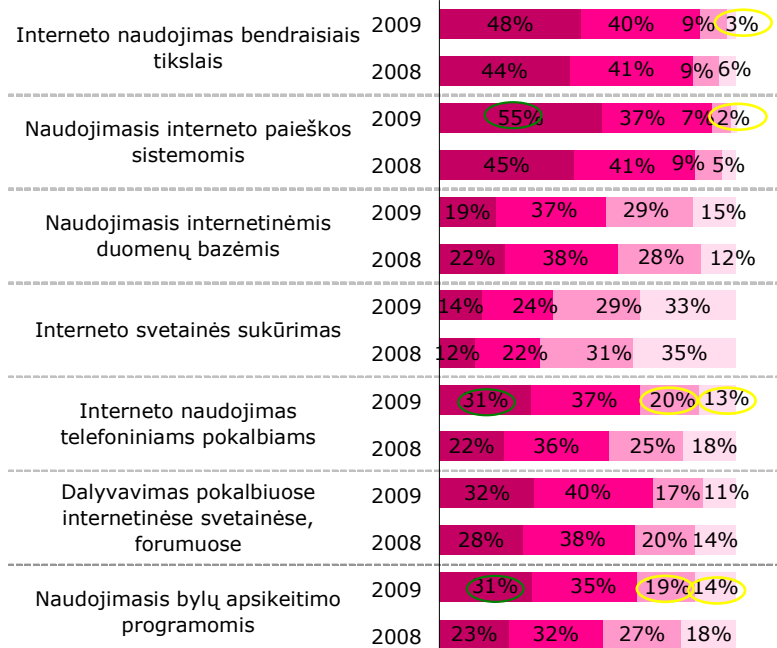
- Visiškai pakankami
- Pakankami
- Nepakankami
- Visiškai nepakankami



Naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių vertinimas

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Visiškai pakankami
- Pakankami
- Nepakankami
- Visiškai nepakankami



2009m., n=1091
2008m., n=1050

Pastaraisiais metais pagerėjo VIP vartotojų gebėjimai naudotis interneto paieškos sistemomis, bendrauti internetu pagalba telefonu ar naudotis bylų apsikeitimo programomis.

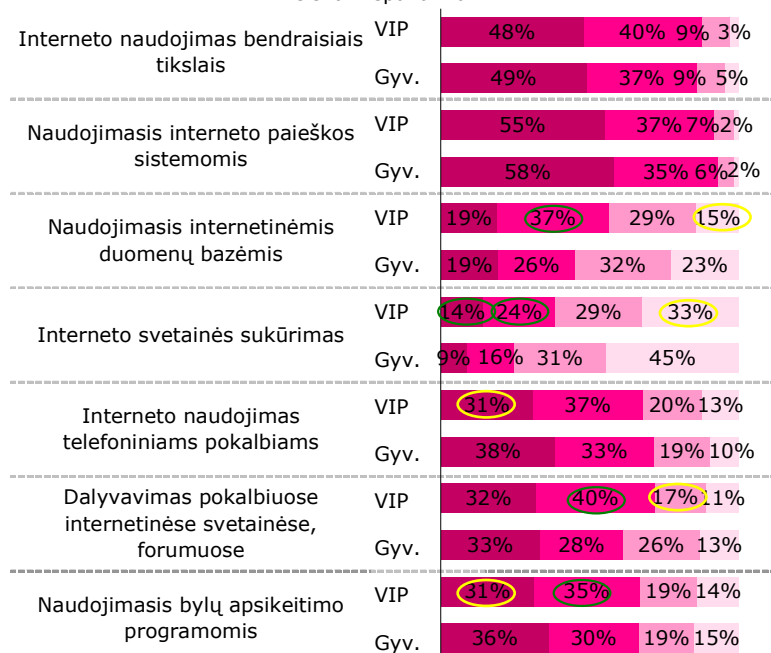
- Gyventojų ir VIP vartotojų gebėjimai naudotis internetu iš esmės nesiskiria -

Lyginant VIP vartotojų ir internetu besinaudojančios „visuomenės“ gebėjimus naudotis internetu, pastebima, kad VIP vartotojai mano turintys kiek geresnius gebėjimus naudotis internetinėmis duomenų bazėmis, dalyvauti pokalbiuose internetinėse svetainėse, naudotis bylų apsikeitimo programomis ar kurti interneto svetainės turinį.

Naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių vertinimas

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu

- Visiškai pakankami
- Pakankami
- Nepakankami
- Visiškai nepakankami

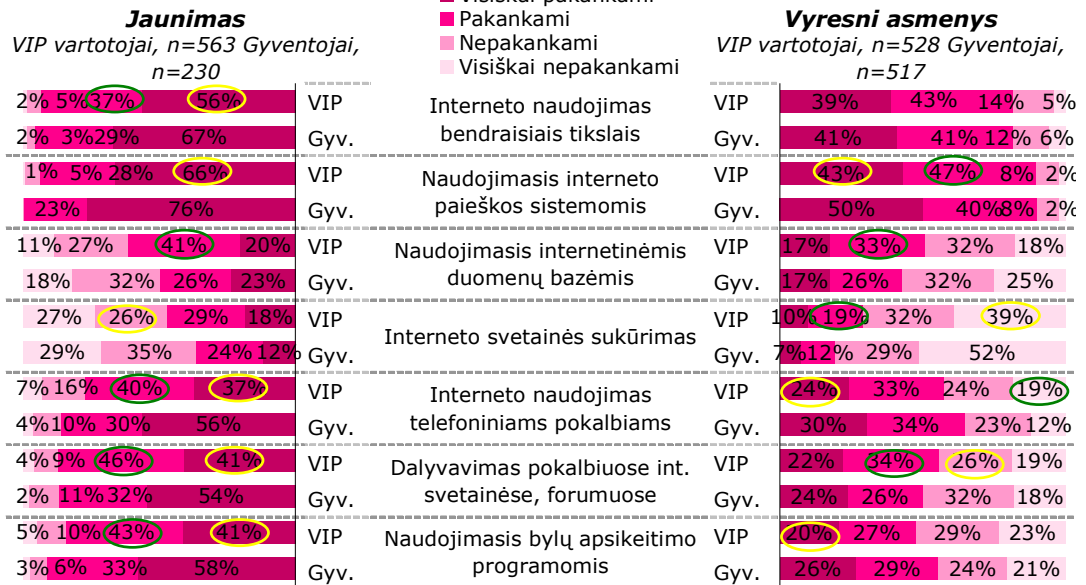


VIP vartotojai, n=1091

Gyventojai, n=746

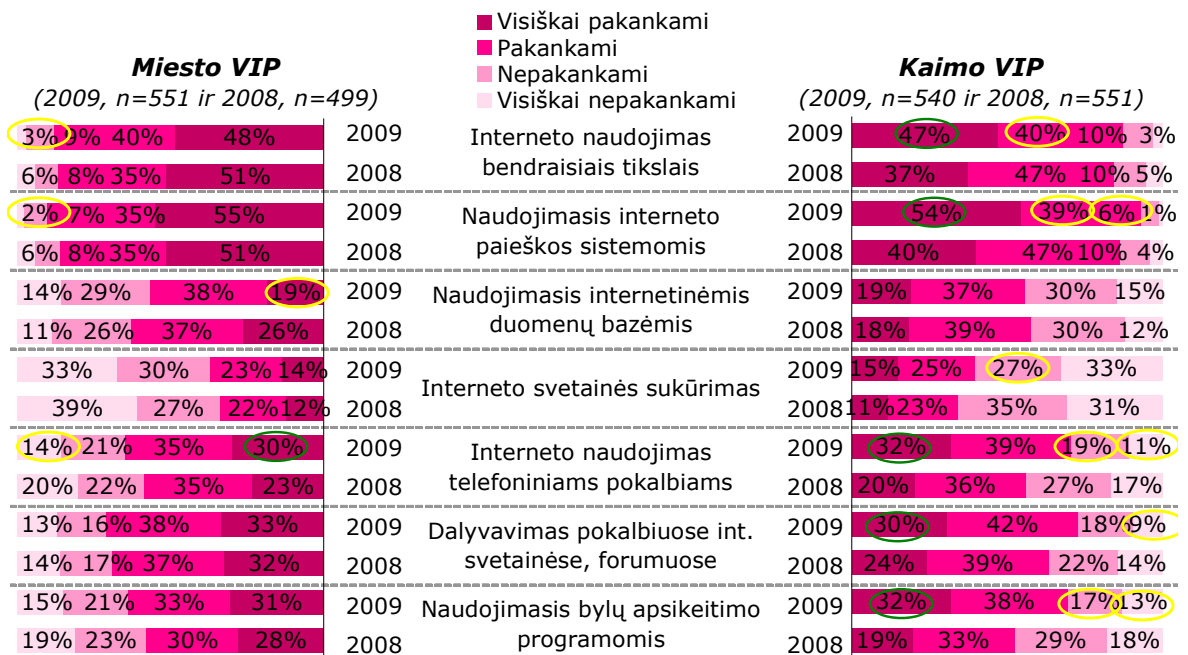
Jaunimas (tiek bibliotekoje, tiek „visuomenėje“) turi geresnius naudojimosi interneto ištekliais įgūdžius nei vyresnioji karta. Tačiau internetu besinaudojantis jaunimas „visuomenėje“, savo ruožtu, turi geresnius (nedaug) naudojimosi internetu įgūdžius nei VIP jaunimas (išskyrus naudojimąsi internetinėmis duomenų bazėmis ir interneto svetainės kūrimą). Vyresniosios VIP kartos naudojimosi internetu įgūdžiai iš esmės nesiskiria nuo internetu besinaudojančių vyresnio amžiaus žmonių „visuomenėje“ įgūdžių.

Naudojimosi internetu ištekliais įgūdžių vertinimas



Esminių skirtumų tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų naudojimosi internetu ištekliais įgūdžių vertinimų nėra. Tačiau pastaraisiais metais VIP vartotojų kaime gebėjimai naudotis internetu pagerėjo beveik visose srityse (išskyrus duomenų bazių naudojimą ir interneto svetainių kūrimą). Tuo tarpu miesto gyventojai geriau nei pernai metais įvertino savo gebėjimus naudotis internetu telefoniniams pokalbiams.

Naudojimosi internetu ištekliais įgūdžių vertinimas

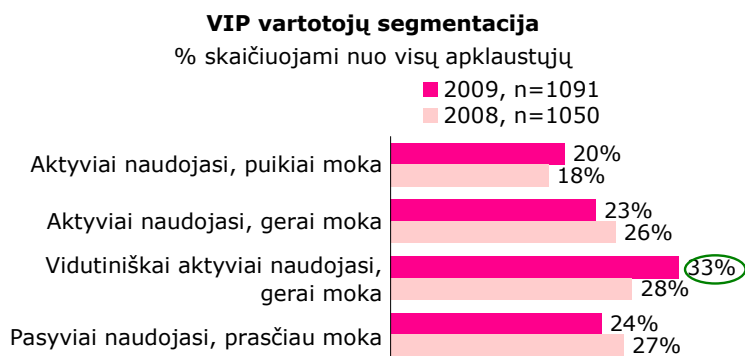


🌿 Pakartotinai apklausti VIP vartotojai šiais metais kiek dažniau visiškai pakankamais įvardijo naudojimosi bylų apsikeitimo programomis įgūdžius ir pakankamais – interneto naudojimo telefoniniams pokalbiams įgūdžius (žr. 2 Priedo lentelę Nr.1.2).

5.8. VIP vartotojų segmentacija pagal naudojimosi internetu intensyvumą ir kompiuterinį raštingumą

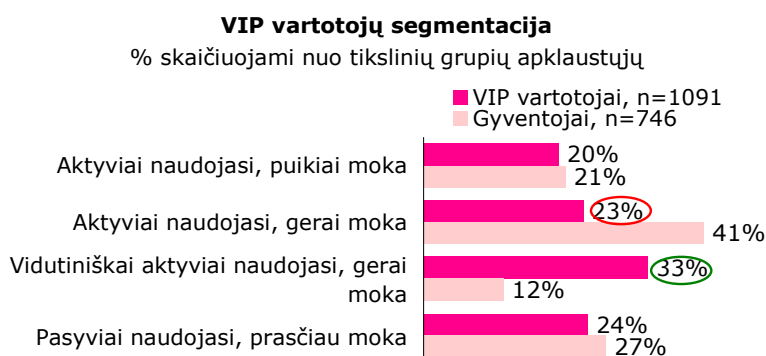
Apibendrinus VIP vartotojų naudojimosi kompiuteriais ir internetu ypatumus, juos galima suskirstyti į keturias tipines grupes:

- aktyviai naudojasi internetu, puikiai moka tiek naudotis kompiuteriu, tiek internetu;
- aktyviai naudojasi internetu, gerai moka naudotis kompiuteriu ir internetu;
- vidutiniškai aktyviai naudojasi internetu, gerai moka naudotis kompiuteriu ir internetu;
- pasyviai naudojasi internetu, prasčiau moka naudotis tiek kompiuteriu, tiek internetu.

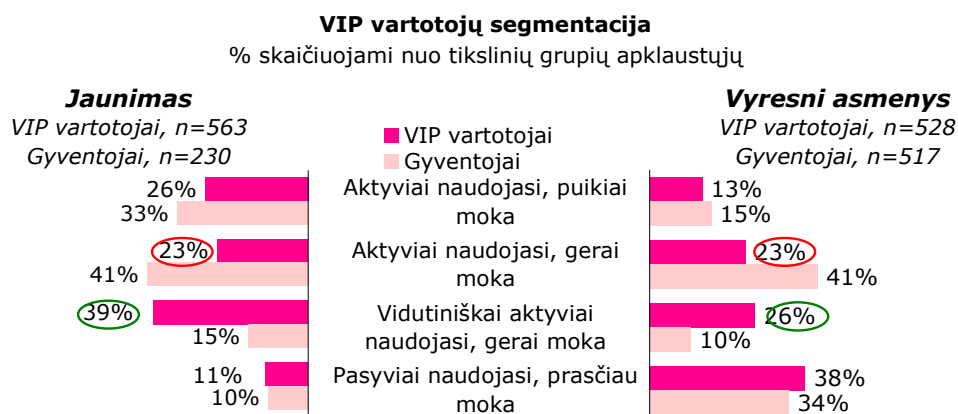


46% VIP vartotojų internetu naudojasi aktyviai ir puikiai arba gerai moka naudotis kompiuteriu. Trečdalis VIP vartotojų internetu naudojasi vidutiniškai dažnai ir gerai moka naudotis internetu. Per metus šių vartotojų dalis bibliotekose išaugo. Kas ketvirtas VIP vartotojas internetu naudojasi pasyviai ir prastai moka naudotis kompiuteriu.

Interneto vartotojų segmentacijos palyginimas tarp VIP vartotojų ir gyventojų patvirtina tai, kad gyventojai yra labiau išprusę interneto ir kompiuterių vartotojai: tarp gyventojų yra daugiau aktyviai besinaudojančių internetu ir mokančių gerai naudotis kompiuteriu; tarp VIP vartotojų, savo ruožtu, yra daugiau vidutiniškai aktyviai besinaudojančių internetu ir gerai mokančių naudotis kompiuteriu.



Lyginant interneto ir kompiuterių vartotojų segmentus pagal amžių, stebima tendencija, kad tiek tarp VIP vartotojų, tiek tarp gyventojų labiau išprusęs yra jaunimas.



6. Naudojimosi internetu tikslai

Internetu VIP vartotojai gali naudotis įvairiais tikslais, tačiau tyrimo metu dėmesys buvo kreipiamas į šešias pagrindines naudojimosi internetu sritis: (1) darbas ir komerciniai tikslai, (2) bendravimas, (3) laisvalaikis ir kultūra, (4) mokslas ir švietimas, (5) sveikata bei (6) e-valdžia. Buvo tiriamos trys naudojimosi įvairiais minėtų sričių tikslais intensyvumo kategorijos – reguliarius naudojimas (naudojasi nuolat), išmėginimas (yra naudojęsi kartą ar keletą kartų) bei nesinaudojimas apskritai.

- Daugėja internetu darbo, sveikatos, bendravimo, laisvalaikio ir e-valdžios tikslais besinaudojančių VIP vartotojų -

Analizuojant duomenis visų apibendrintų sričių tikslais³, buvo skaičiuojamas nuolatinis naudojimas, naudojimas „kartais“ ar nesinaudojimas internetu.

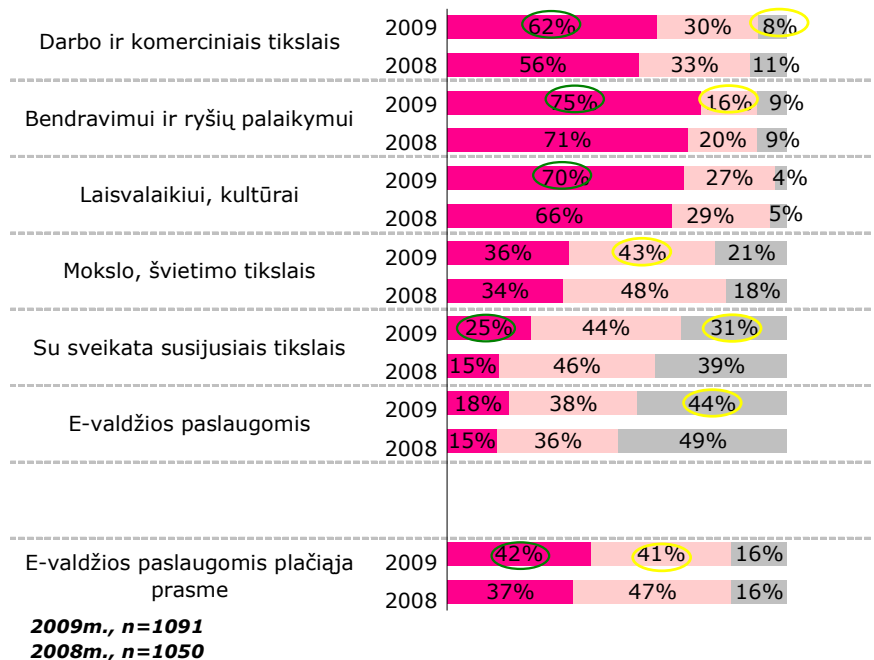
Dažniausiai VIP vartotojai internetu naudojasi su laisvalaikiu ir kultūra ar darbu susijusiais tikslais bei interneto pagalba praturtina savo bendravimą. Šiais tikslais bent kartą internetu yra naudojęsi 9 iš 10 vartotojų. Naudojimas internetu bendravimo bei su laisvalaikiu ar kultūra susijusiais tikslais yra reguliariesnis, t.y. šiais tikslais internetu nuolat naudojasi didesnę dalis vartotojų.

Tuo tarpu mokslas ir švietimo tikslais internetas pasitelkiamas kiek rečiau: šiais tikslais internetu yra naudojęsi 79% vartotojų, o 36% vartotojų šiuo tikslu VIP naudojasi nuolat. Rečiausiai internetu naudojasi sveikatos bei e-valdžios tikslais.

Naudojimosi įvairiais interneto tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojasi kartą ar keletą kartų
- Nesinaudoja



Naudojimosi internetu e-valdžios tikslais buvo analizuojamas ir kiek platesniu spektru: prie bendravimo su viešosiomis institucijomis pridėjus darbo ar darbuotojų paieškas, registravimąsi sveikatos priežiūros įstaigose, informacijos apie studijas paiešką ir registravimąsi studijuoti bei naudojimąsi bibliotekos katalogais. Tokiomis jungtinėmis naudojimosi e-valdžios paslaugomis bent vienu iš tikslų yra naudojęsi 84% VIP vartotojų, iš kurių pusė šiais tikslais naudojasi nuolat.

Apskritai internetu daugeliu analizuojamų tikslų dažniau naudojasi interneto prieigą ne vien bibliotekoje turintys respondentai, aktyvesni interneto vartotojai bei geresnius kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys VIP vartotojai. Tai rodo, jog intensyvesni interneto vartotojai savo internetinio raštingumo patirtį pritaiko ir naudodamiesi VIP, todėl jie, kaip VIP vartotojai, intensyviau naudojasi internetu įvairiais tikslais.

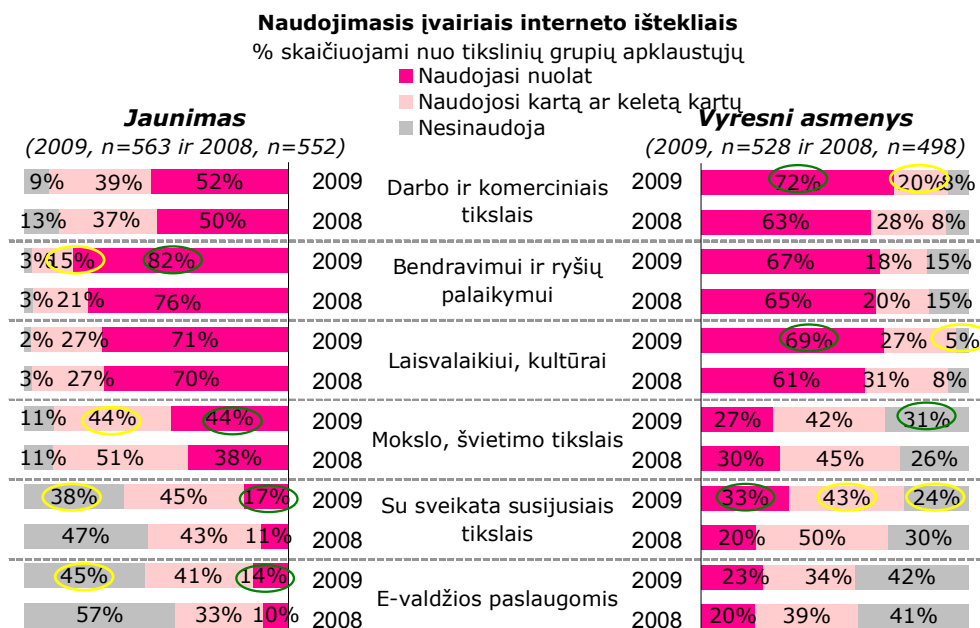
Lyginant su pernai metais, auga VIP vartotojų bendras naudojimas internetu darbo ir komerciniais bei sveikatos tikslais. Be to, auga nuolat VIP besinaudojančiųjų darbo, bendravimo, laisvalaikio bei sveikatos tikslais dalis.

³ Asmuo, pastoviai besinaudojantis bent vienu iš, pavyzdžiui, laisvalaikio bloko tikslų, buvo priskiriamas laisvalaikio tikslais internetu nuolat besinaudojančiųjų grupei. Atitinkamai, jei nesinaudojama nei vienu iš tikslų, asmuo priskiriamas nesinaudojantiems atitinkamais tikslais. Tuo tarpu besinaudojantiems „tik kartais“ buvo priskiriami asmenys, kurie naudojasi internetu bent vienu iš bloko tikslų, tačiau nei vienu nuolat

Naudojimąsi internetu įvairiais tikslais analizuojant skirtingose amžiaus grupėse pastebima, jog jaunesnio amžiaus ir vyresnių respondentų naudojimosi internetu poreikiai skiriasi.

Jaunimas intensyviau interneto pagalba bendrauja arba mokosi. Tuo tarpu vyresnio amžiaus VIP vartotojai internetu dažniau naudojami su sveikata, darbu ar e-valdžia susijusiais tikslais. Panašiai intensyviai internetu abiejų grupių atstovai naudojami tik ieškodami kultūrinės informacijos ar leisdami laisvalaikį.

Suaugę VIP vartotojai per pastaruosius metus dažniau pradėjo naudotis internetu, siekiant praturtinti laisvalaikį ar rūpinantis sveikata. Be to, vyresni VIP vartotojai dažniau nuolat ėmė naudotis internetu darbo ir komerciniais tikslais. Tuo tarpu jaunimo grupėje auga naudojimas internetu e-valdžios paslaugomis bei su sveikata susijusiais tikslais. Jauniausio amžiaus asmenys pastaraisiais metais dažniau nurodė, kad internetu nuolat naudojami bendravimui ar mokslams.



- Labiausiai naudojimosi internetu visais tikslais intensyvumas auga kaime -

Didžiausios įtakos pokyčiams turėjo tai, jog kaime imta intensyviau naudotis internetu visais tikslais, t.y. išaugo internetu visais tikslais nuolat besinaudojančių VIP vartotojų dalis. Mieste išaugo tik sveikatos tikslais internetu nuolat besinaudojančių vartotojų dalis, tuo tarpu nuolat internetu mokslo ir švietimo tikslais besinaudojančiųjų dalis sumažėjo.

Dėl minėtų pokyčių nebeliko atotrūkio tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų naudojimosi internetu įvairiais tikslais. Kaime kiek dažniau yra reguliariai naudojamosi e-valdžios paslaugomis.

Naudojimasis įvairiais interneto ištekliais

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojosi kartą ar keletą kartų
- Nesinaudoja

Miesto VIP (2009, n=551 ir 2008, n=499)				Kaimo VIP (2009, n=540 ir 2008, n=551)				
8%	28%	64%	2009	Darbo ir komerciniais tikslais	2009	59%	32%	9%
9%	27%	65%	2008		2008	49%	38%	13%
9%	16%	75%	2009	Bendravimui ir ryšių palaikymui	2009	74%	17%	9%
7%	15%	78%	2008		2008	65%	25%	10%
4%	29%	68%	2009	Laisvalaikiui, kultūrai	2009	72%	25%	3%
5%	23%	71%	2008		2008	61%	34%	5%
21%	42%	36%	2009	Mokslo, švietimo tikslais	2009	36%	44%	20%
16%	42%	42%	2008		2008	27%	53%	20%
30%	46%	24%	2009	Su sveikata susijusiais tikslais	2009	26%	42%	32%
36%	48%	16%	2008		2008	15%	44%	41%
43%	41%	16%	2009	E-valdžios paslaugomis	2009	21%	34%	45%
46%	37%	17%	2008		2008	13%	35%	52%

- Lyginant su gyventojais, VIP vartotojai internetu dažniau naudojami mokymams ar su sveikata susijusiais tikslais -

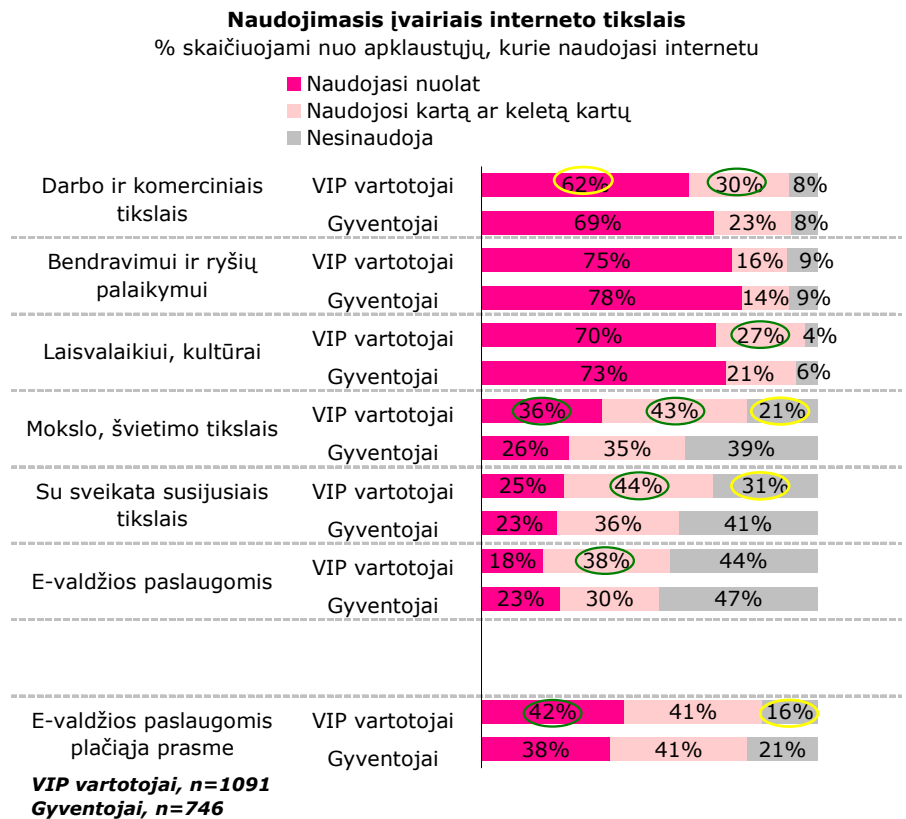
VIP vartotojų bei gyventojų naudojimosi internetu tendencijos yra panašios: dažniausiai internetu abi apklaustųjų grupės naudojami darbo, bendravimo ar su laisvalaikiu susijusiais tikslais. Rečiausiai internetu analizuojamų grupių atstovai naudojami mokymams, rūpindamiesi sveikata ar naudodamiesi e-valdžios paslaugomis.

Tačiau VIP vartotojai internetu dažniau naudojami su mokslu ar švietimu bei sveikata susijusiais tikslais. Nors tai, jog minėtais tikslais VIP vartotojai internetu naudojami dažniau nei gyventojai, lemia didesnė tik fragmentiškai internetu įvairiais tikslais besinaudojančių VIP vartotojų dalis.

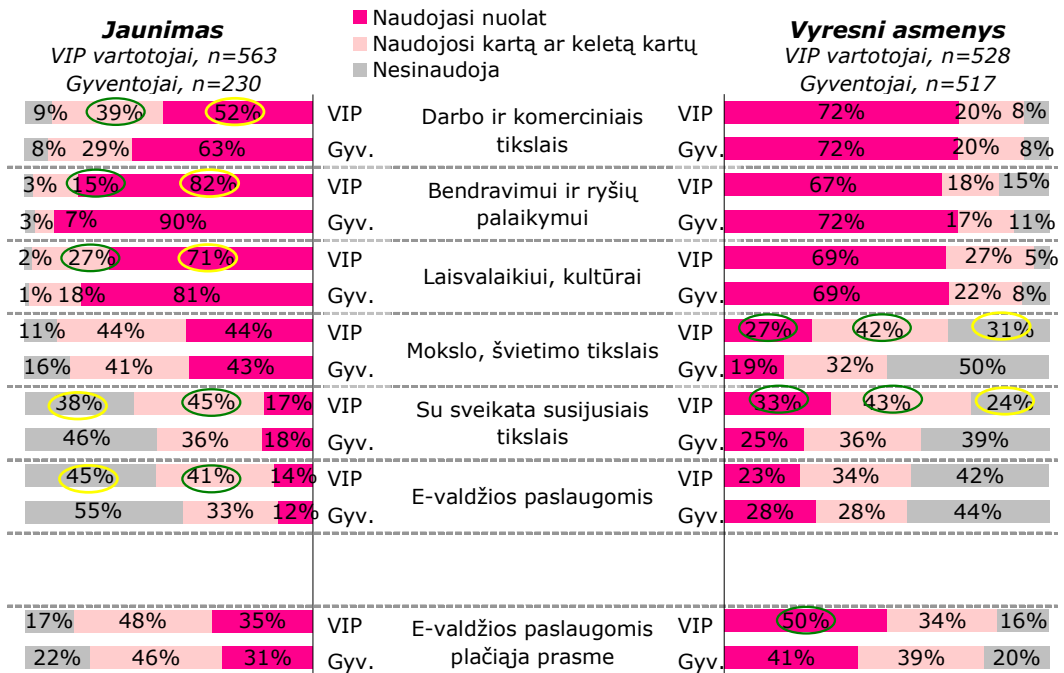
Be to, analizuojant naudojimąsi internetu švietimo ar su sveikata susijusiais tikslais skirtingo amžiaus grupėse, pastebime, jog skirtumai tarp gyventojų ir VIP vartotojų ryškesni vyresnių respondentų grupėje.

Dažniausiai ir vienodai intensyviai internetu vyresnio amžiaus VIP vartotojai ir gyventojai naudojami darbo, bendravimo ar laisvalaikio tikslais.

Jaunimas, tiek kalbant apie VIP vartotojus, tiek apie gyventojus, internetu taip pat dažniausiai naudojami darbo, bendravimo ir laisvalaikio tikslais, tačiau gyventojai šiais tikslais internetu naudojami kiek intensyviau. Su sveikata ar e-valdžia susijusiais tikslais internetu abi jaunimo tikslinės grupės naudojami panašiai retai, nors tarp VIP vartotojų yra kiek daugiau bent kartą pasinaudojusių internetu šiais tikslais.



Naudojimas įvairiais interneto ištekliais
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



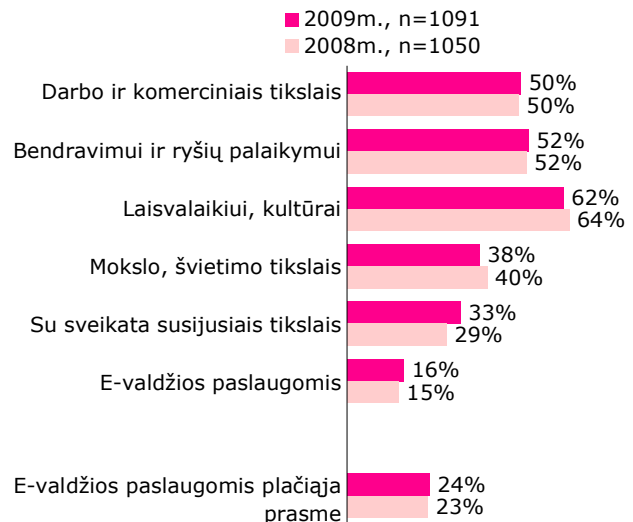
Apibendrinant naudojimosi internetu įvairiais tikslais tendencijas buvo skaičiuojamas ir vidutinis⁴ naudojimosi internetu įvairiais tikslais procentas. Turint omenyje, jog apibendrinti tikslų sektoriai apima keletą konkrečių tikslų, apibendrinto vidurkio skaičiavimas leidžia įvertinti kiekvieno iš tikslų įtaką visam sektoriui.

Duomenis analizuojant šiuo principu išsiskiria naudojimosi internetu laisvalaikio ar kultūros tikslais. Bendravimas internetu pagalba arba naudojimas juo komerciniais tikslais yra kiek mažiau paklausūs. Mažiausiai tarp VIP vartotojų paplitęs naudojimas internetu mokslo, sveikatos ar e-valdžios tikslais.

Metų perspektyvoje reikšmingų pokyčių nestebima.

Duomenis lyginant tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų skirtumų taip pat nestebima: tiek mieste, tiek kaime VIP vartotojų apibendrintas naudojimas internetu įvairiais tikslais yra panašus bei reikšmingai nekinta.

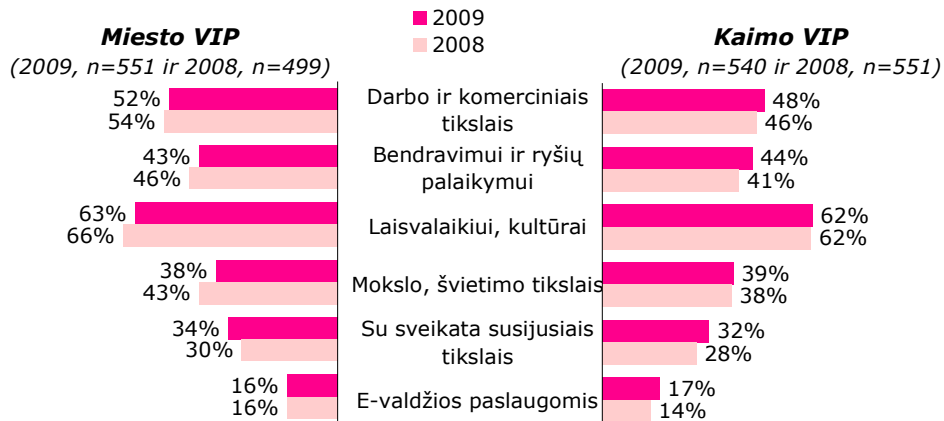
Naudojimas įvairiais interneto tikslais
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



⁴ Vidutinis naudojimas tam tikrais bloko tikslais buvo skaičiuojamas sumuojant naudojimąsi (nuolat arba kartais) kiekiu iš bloko tikslų bei gautą skaičių dalijant iš tikslų skaičiaus

Naudojimasis įvairiais interneto ištekliais

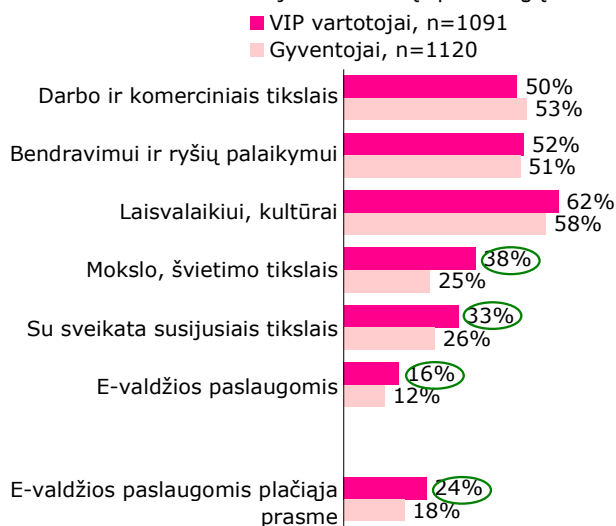
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Tuo tarpu lyginant VIP vartotojų ir gyventojų apibendrintą naudojimąsi internetu įvairiais tikslais matome, jog gyventojai internetu mokslo ir švietimo, sveikatos ar e-valdžios tikslais naudojami rečiau.

Naudojimasis įvairiais interneto tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



Toliau ataskaitoje naudojimosi internetu tikslai yra analizuojami išskaidžius juos į smulkesnes kategorijas.

6.1. Laisvalaikis ir kultūra

- Pastaraisiais metais suintensyvojo naujienų portalų skaitymas ir žaidimų žaidimas -

Kalbant apie naudojamą internetu laisvalaikio ar kultūros tikslais, populiariausia tarp VIP vartotojų veikla internete – laikraščių, naujienų portalų ar žurnalų skaitymas (81%).

Nemaža apklaustųjų dalis interneto pagalba ieško su kultūra ar laisvalaikiu susijusios informacijos (70%), ieško arba skelbia informaciją apie renginius, užsiima bendruomenine veikla (65%), žaidžia žaidimus, siunčiasi filmus, paveikslėlius ar muziką (64%).

Mažiausiai VIP vartotojų interneto pagalba naudojami suskaitmenintu kultūros paveldu (virtualiomis parodomis, muziejais, dailės kūriniams, skaitmenine bibliotekų kolekcija ir pan.) (41%) arba klausosi radijo bei žiūri televiziją (54%).

Moterys, vyresnio amžiaus respondentai, didžiausiomis pajamomis disponuojantys asmenys bei specialistai dažniau internete skaito naujienas, ieško su kultūra ar laisvalaikiu susijusios informacijos, naudojami suskaitmenintu kultūros paveldu bei internetą pasitelkia bendruomeniniams tikslams. Tuo tarpu vyrai bei jauniausio amžiaus respondentai dažniau interneto pagalba klausosi radijo, žiūri televiziją, žaidžia žaidimus, siunčiasi filmus, nuotraukas ar muziką.

Pastarųjų metų perspektyvoje vis daugiau VIP vartotojų ėmė nuolat internete skaityti naujienas, žaisti žaidimus, siunčiasi muziką, nuotraukas ar kitą panašią informaciją.

Gyventojai beveik visais tikslais internete naudojami intensyviau nei VIP vartotojai, t.y. naudojimas yra labiau nuolatinio pobūdžio. Savo ruožtu VIP vartotojai, dažniau nei gyventojai naudojami suskaitmenintu kultūros paveldu.

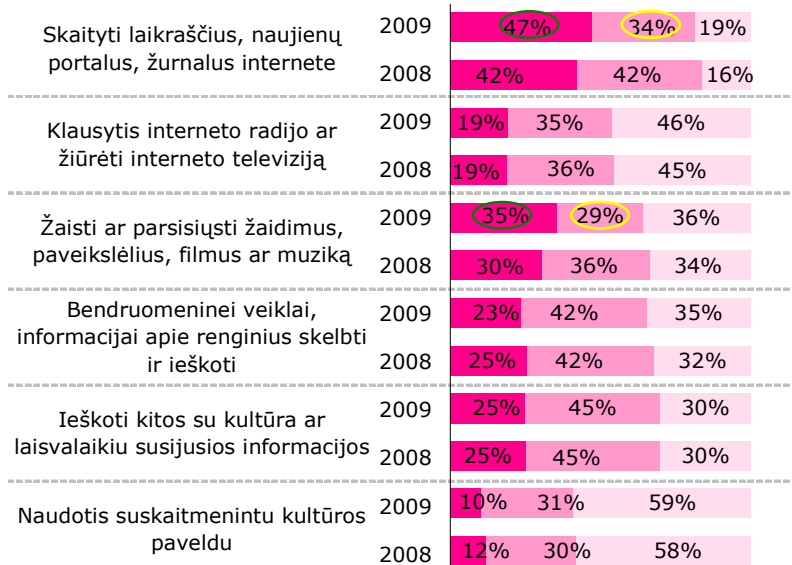
Internetu su laisvalaikiu susijusiais tikslais VIP vartotojai paprastai naudojami bibliotekoje, tačiau išimtis yra televizijos žiūrėjimas ar radijo klausymas interneto pagalba bei įvairios informacijos parsisiuntimas.

Su laisvalaikiu ir kultūra susijusiais

Naudojimas internetu laisvalaikiui, kultūrai

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojasi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo



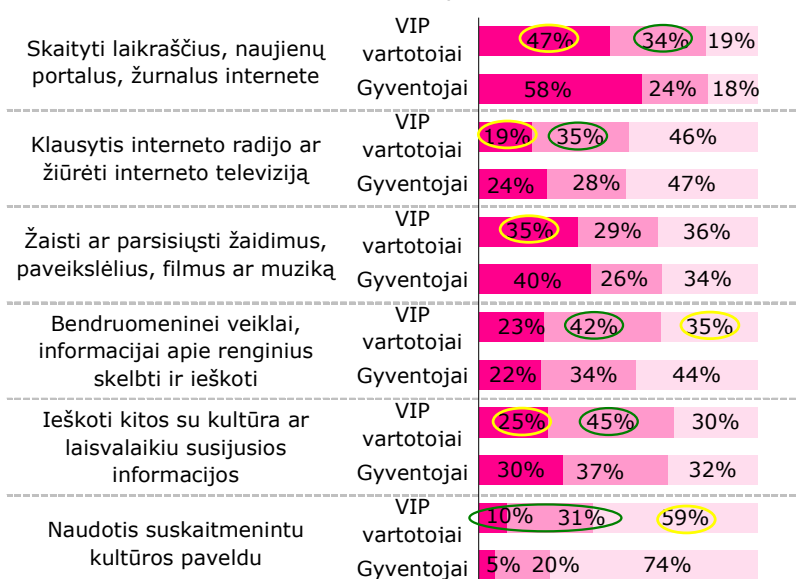
2009m., n=1091

2008m., n=1050

Naudojimas internetu laisvalaikiui, kultūrai

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu

- Naudojasi nuolat
- Naudojasi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo



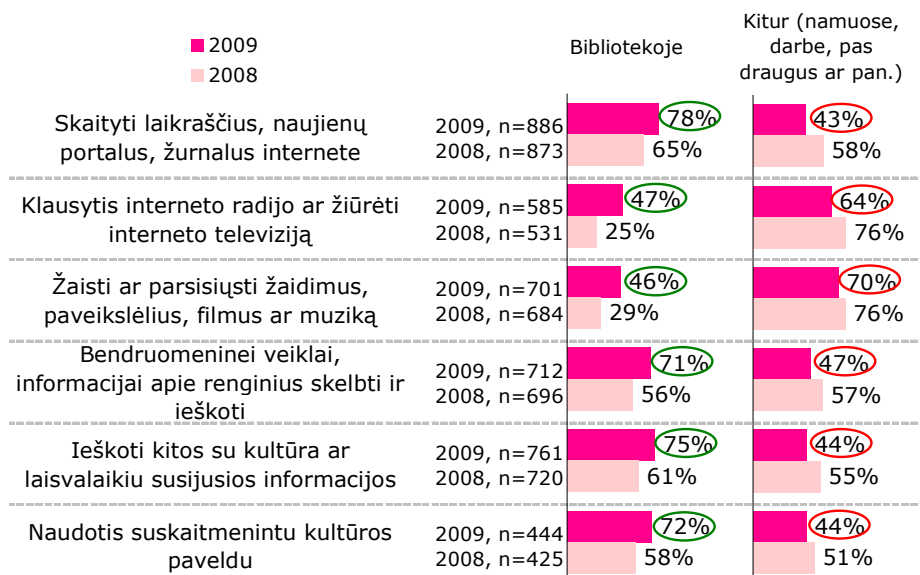
VIP vartotojai, n=1091


Gyventojai, n=746

tikslais internetu VIP vartotojai vis dažniau naudojami bibliotekoje, tačiau nemažai jų internetu naudojami ir kitose vietose.

Vieta, kurioje dažniausiai naudojami internetu su laisvalaikio, kultūra susijusiais tikslais

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie bent kartą naudojami konkrečia veikla



 Pakartotinai apklausti respondentai pernai metais dažniau nei šiemet nuolat naudojami internetu ieškodami su kultūra ar laisvalaikio susijusios informacijos, nors bendras jų naudojimas internetu kultūros ir laisvalaikio tikslais nepakito (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.5). Šiais metais pakartotinai apklausti respondentai daugeliu analizuojamų tikslų internetu bibliotekoje naudojami rečiau nei pernai metais (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.6).

6.2. Darbo ir komerciniai tikslai

- Pastaraisiais metais tarp VIP vartotojų intensyvėja internetinė prekyba, darbo ar informacijos paieška internetu -

VIP vartotojai, naudodamiesi internetu darbo ir komerciniais tikslais, dažniausiai ieško informacijos apie prekes ir paslaugas. Minėtos informacijos internete yra bent kartą ieškoję 74% VIP vartotojų.

Maždaug kas antras VIP vartotojas internetu yra naudojęsis su darbu ar pagrindine veikla susijusioms užduotims atlikti (59%), ieškojo darbo ar darbuotojų (55%) bei naudojami elektroninės bankininkystės paslaugomis (50%). Beje, elektroninė bankininkystė besinaudojantys VIP vartotojai šia paslauga paprastai naudojami nuolat.

Mažiausiai tarp VIP vartotojų paplitusi prekyba savo prekėmis ar paslaugomis (30%) arba jų pirkimas (32%).

Darbo ir komerciniais tikslais internetu paprastai kiek dažniau naudojami 25-44 metų amžiaus asmenys.

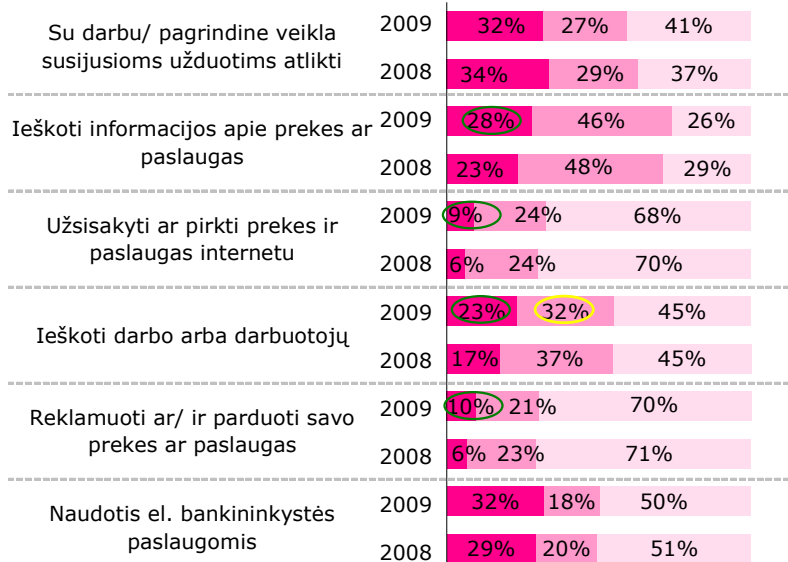
Pastaraisiais metais, suintensyvėjo informacijos apie prekes ir paslaugas paieška, prekyba internetu, darbo paieškos.

Lyginant VIP vartotojų ir gyventojų naudojimąsi internetu darbo ir komerciniais tikslais pastebėta, jog VIP vartotojai dažniau interneto pagalba atlieka su darbu ar pagrindine veikla susijusias užduotis bei ieško darbo. Tuo tarpu gyventojai dažniau naudojami elektroninės bankininkystės paslaugomis arba internete ieško informacijos apie prekes ir paslaugas bei jas perka.

Naudojimas internetu darbo ir komerciniais tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojami nuolat
- Naudojami kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo



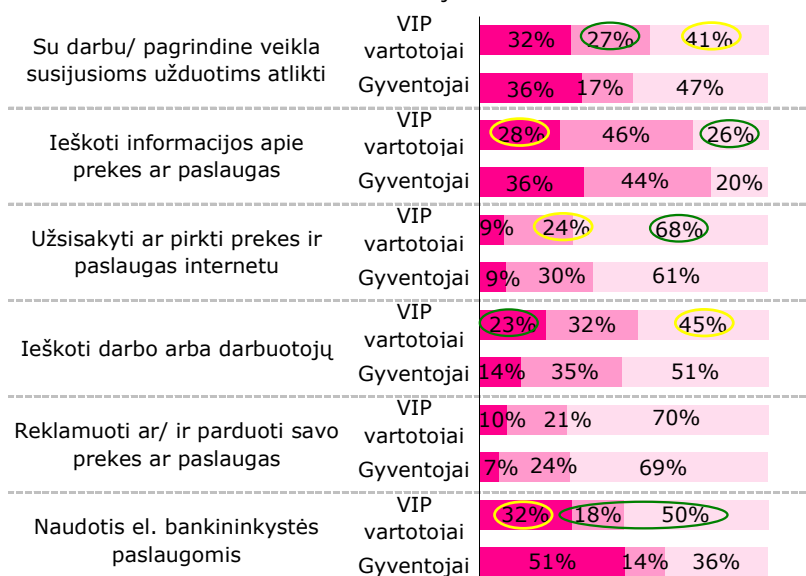
2009m., n=1091

2008m., n=1050

Naudojimas internetu darbo ir komerciniais tikslais

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu

- Naudojami nuolat
- Naudojami kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo



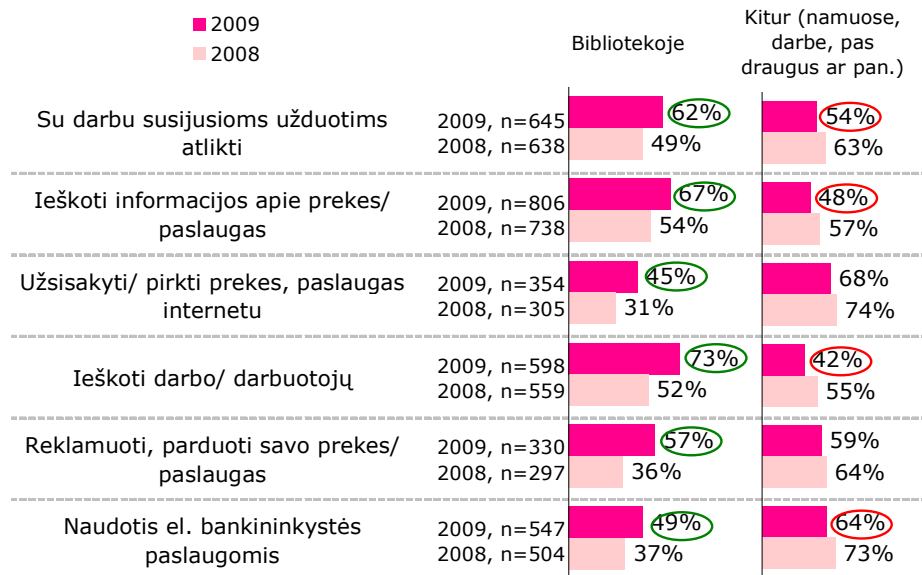
VIP vartotojai, n=1091


Gyventojai, n=746

Nors internetu darbo ir komerciniais tikslais gana dažnai naudojamosi kitose vietose, visgi kiek didesnė VIP vartotojų dalis internetu analizuojamais tikslais naudojasi bibliotekoje, ir, lyginant su pernai metais, ši dalis turi tendenciją augti. Išimtimi galima įvardinti tik naudojimąsi elektroninės bankininkystės paslaugomis bei prekių ar paslaugų užsisakymą, tačiau ir šiais tikslais vis daugiau VIP vartotojų internetu naudojasi bibliotekoje.

Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu darbo ir komerciniais tikslais

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie bent kartą naudojosi konkrečia veikla



 Pakartotinai apklaustų respondentų naudojimas internetu darbo ir komerciniais tikslais iš esmės nepakito, tik kiek padaugėjo nuolat el. bankininkystės paslaugomis besinaudojančių respondentų (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.1).

Šiais metais kiek dažniau nei pernai pakartotinai apklausti respondentai elektronine bankininkyste naudojosi ne bibliotekoje. Be to, sumažėjo internetu bibliotekoje besinaudojančių su darbu ar pagrindine veikla susijusioms užduotims atlikti bei ieškančiųjų darbo (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.2).

6.3. Bendravimas ir ryšių palaikymas

- Auga naudojimas interaktyviomis bendravimo internetu formomis -

Bendraudami internetu dauguma VIP vartotojų dažniausiai susirašinėja elektroniniais laiškais (85%).

Beveik du iš trijų respondentų yra naudojęsi internetine telefonija (60%). Kas antras VIP vartotojas (49%) internete yra bendravęs diskusijų forumuose ar el. pašto konferencijose, o 46% apklaustųjų socialinę aplinką kuria socialiniuose interneto tinkluose.

Mažiausiai VIP vartotojai internete užsiima didesnių įgūdžių reikalaujančia veikla – tinklaraščių ar internetinių svetainių kūrimu.

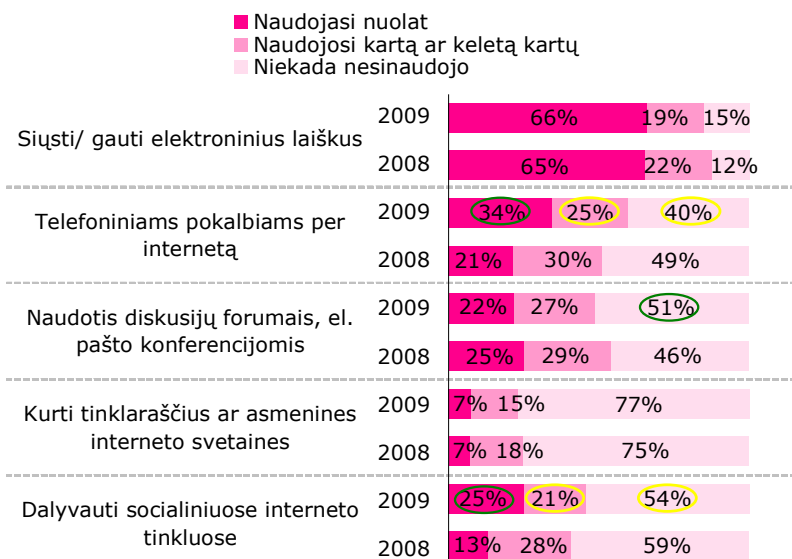
Apskritai bendravimo ir ryšių palaikymo tikslais internetu dažniau naudojasi jauniausio amžiaus respondentai, moksleiviai.

Pastaraisiais metais nedaug sumažėjo diskusijų forumuose dalyvaujančių VIP vartotojų. Tuo tarpu vis labiau populiarėja dalyvavimas socialiniuose tinkluose arba naudojimas internetine telefonija.

Lyginant VIP vartotojų bei gyventojų bendravimo internetu įpročius, tendencijos iš esmės nesiskiria, išskyrus tai, jog stebimas didesnis gyventojų aktyvumas naudojantis internetine telefonija.

Naudojimasis internetu bendravimui ir ryšių palaikymui

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

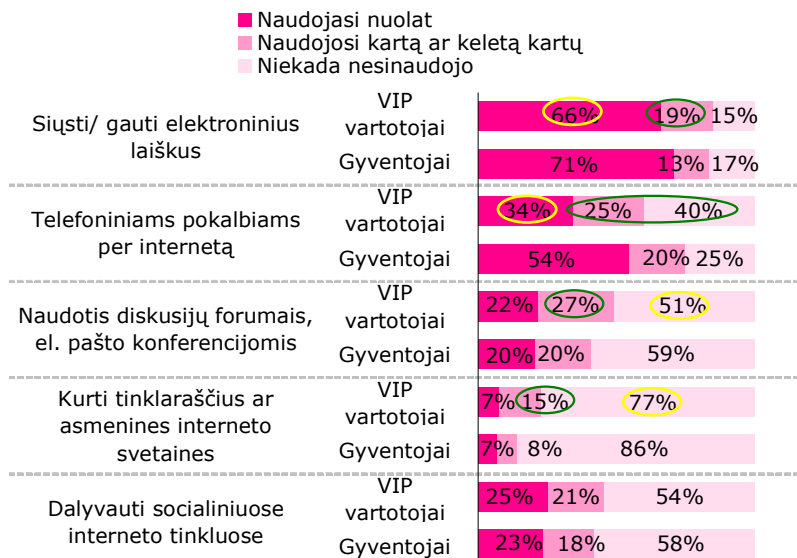


2009m., n=1091

2008m., n=1050

Naudojimasis internetu bendravimui ir ryšių palaikymui

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



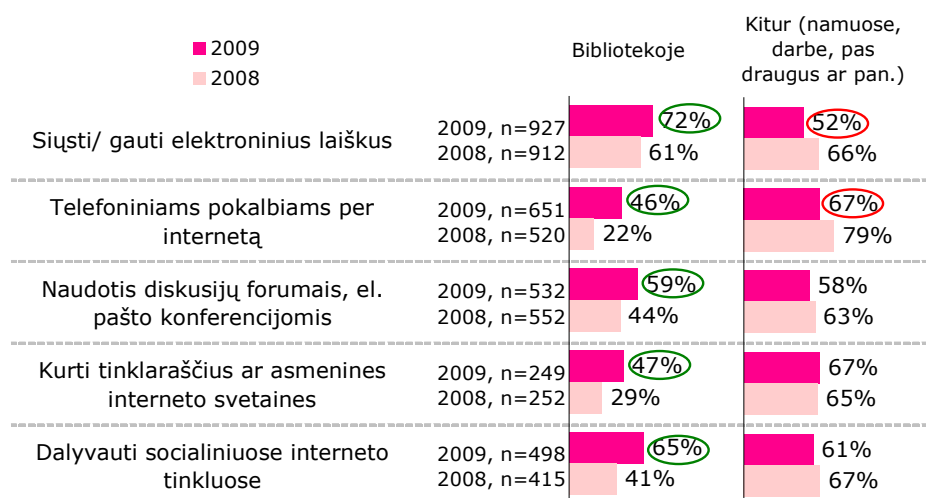
VIP vartotojai, n=1091

Gyventojai, n=746

Vis dažniau VIP vartotojai bendravimui internetu renkasi biblioteką. Dažniausiai bibliotekoje yra susirašinėjama elektroniniais laiškais. Rečiausiai VIP vartotojai bibliotekoje kuria tinklaraščius arba naudojami internetine telefonija.

Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu bendravimui ir ryšiu palaikymui

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie bent kartą naudojami konkrečia veikla



Pakartotinai apklausti respondentai šiais metais dažniau naudojami internetine telefonija arba dalyvavo socialiniuose interneto tinkluose (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.3). Pastaraisiais metais sumažėjo elektroniniais laiškais bibliotekoje bendraujančių pakartotinai apklaustųjų respondentų. (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.4).

6.4. Mokslas ir švietimas

- Naudojimas internetu mokslo ir švietimo tikslais pastaraisiais metais nepakito arba šiek tiek sumažėjo -

Kalbant apie naudojamąsi internetu mokymosi bei lavinimosi tikslais, dažniausiai VIP vartotojai interneto pagalba siunčiasi reikalingą programinę įrangą (55%), ieško mokymosi, lavinimosi kursų programų (48%) arba ieško informacijos ir registruojasi studijuoti į aukštąsias mokyklas (44%).

Kitais mokymosi ir švietimo tikslais yra naudojama kiek rečiau. Kiek daugiau nei trečdalis VIP vartotojų internete žiūri mokomąsias video transliacijas (36%) arba naudojami bibliotekų katalogais (35%). Dar 32% vartotojų naudojami internetinėmis profesinio orientavimo duomenų bazėmis.

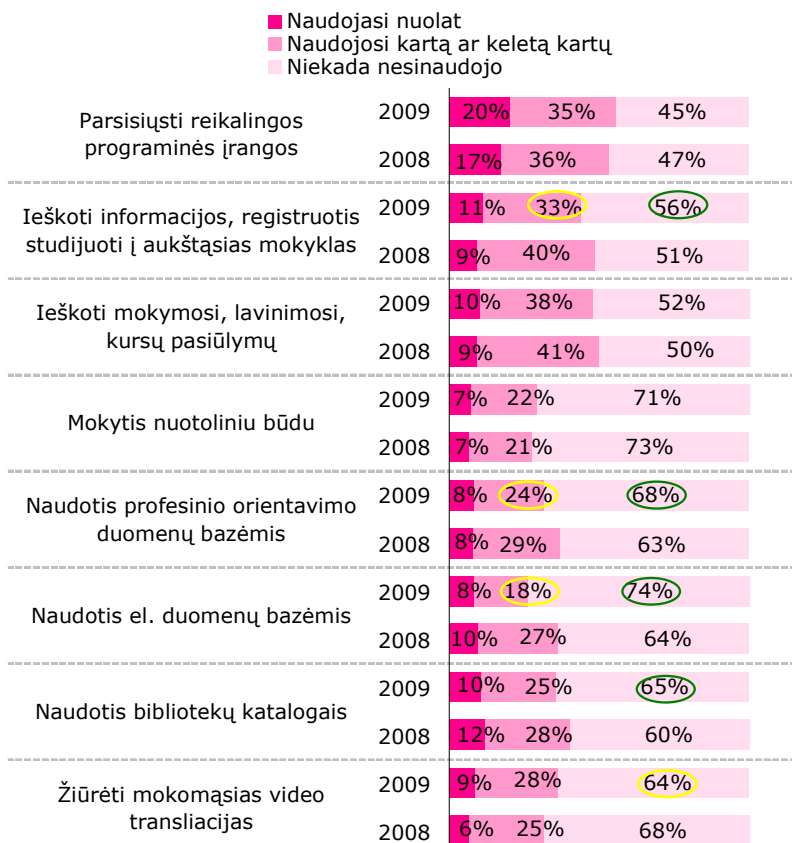
Rečiausiai interneto pagalba yra mokoma nuotoliniu būdu (39%) arba naudojama elektroninėmis duomenų bazėmis (28%).

Skirtingais tikslais besinaudojančių respondentų socialinės-demografinės charakteristikos išsiskiria:

- ➔ jauniausio amžiaus (iki 24 metų) VIP vartotojai dažniau

Naudojimas internetu mokslo, švietimo tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



2009m., n=1091
2008m., n=1050

internetu parsisiunčia mokymuisi reikalingos programinės įrangos, registruojasi studijuoti bei ieško apie tai informacijos, mokosi nuotoliniu būdu;

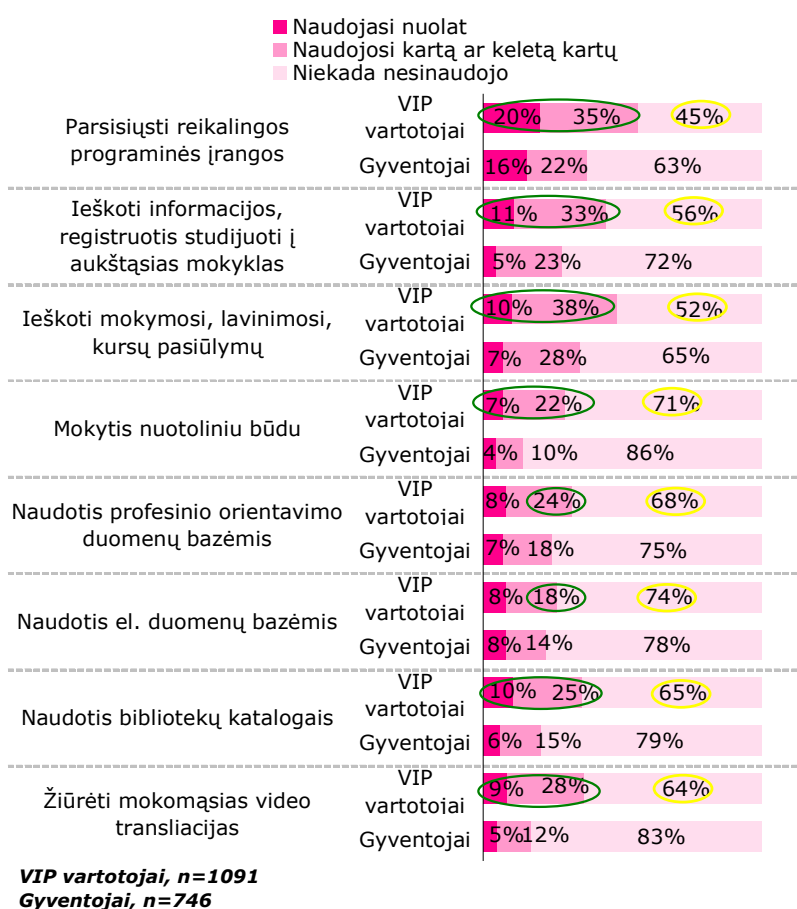
- bibliotekų katalogais, interneto pagalba kelia savo kvalifikaciją (naudojasi profesinio orientavimo duomenų bazėmis), internete ieško pasiūlymų apie neformalaus mokymosi, lavinimosi galimybes ar kursus, naudojami el. duomenų bazėmis, žiūri mokomasias video transliacijas dažniau naudojami specialistai ar tarnautojai.

Duomenis analizuojant metų perspektyvoje, iš esminių pokyčių nėra, tik stebimas VIP vartotojų, internete ieškančių informacijos ir besiregistruojančių studijuoti į aukštąsias mokyklas, besinaudojančių profesinio orientavimo duomenų bazėmis, kitomis elektroninėmis duomenų bazėmis ar bibliotekų katalogais, sumažėjimas. Pokyčius lėmė sumažėjusios nuolat minėtais tikslais internetu besinaudojančių VIP vartotojų dalys. Kita vertus pastaraisiais metais šiek tiek padaugėjo mokomasias video transliacijas internete žiūrinčių respondentų.

Lyginant gyventojų ir VIP vartotojų naudojimąsi internetu mokslo ir švietimo tikslais, VIP vartotojai minėtais tikslais naudojami intensyviau. Kaip buvo minėta apibendrintoje tikslų analizėje, ši skirtumą lemia intensyvesnis naudojimas internetu analizuojamais tikslais vyresnio amžiaus grupėje, t.y. būtent vyresni VIP vartotojai internetu mokslo ir švietimo tikslais naudojami dažniau nei vyresnio amžiaus gyventojai.

Naudojimas internetu mokslo, švietimo tikslais

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

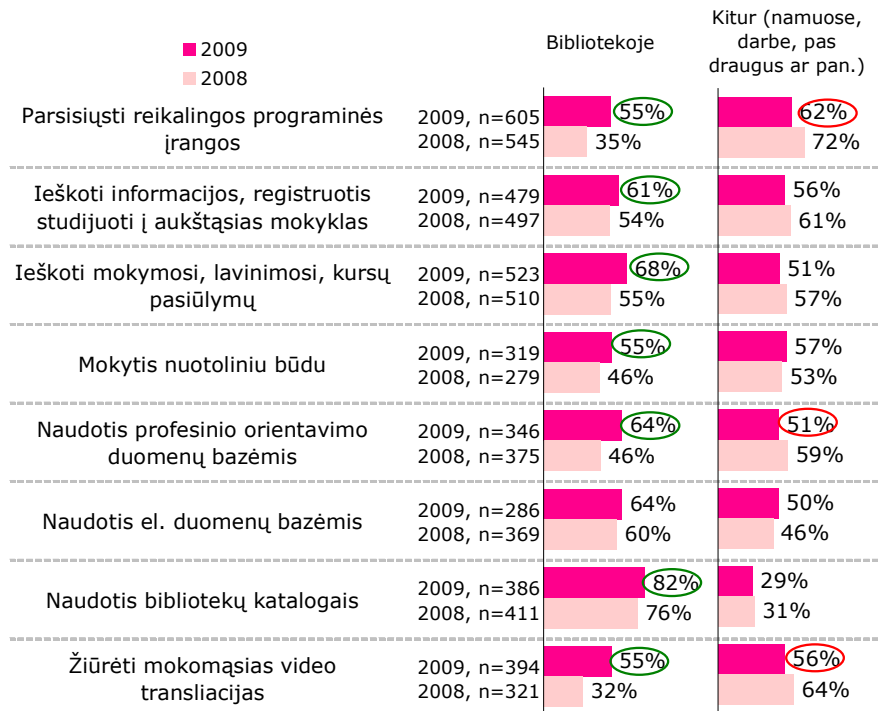


Interneto pagalba programinę įrangą kiek dažniau VIP vartotojai siunčiasi būdami ne bibliotekoje. Tiek bibliotekoje, tiek kitose vietose panašiai dažnai mokomasi nuotoliniu būdu arba žiūrimos mokomosios video transliacijos. Tuo tarpu bibliotekoje, dažniau nei kitose vietose, ieškoma informacijos apie aukštąsias mokyklas, registruojamasi studijuoti, ieškoma mokymosi, lavinimosi kursų pasiūlymų, naudojamosi profesinio orientavimo bazėmis arba bibliotekų katalogais.

Lyginant su pernai metais, bibliotekoje mokslo ir švietimo tikslais internetu besinaudojančiųjų dalys auga (išskyrus naudojamąsi elektroninėmis duomenų bazėmis).

Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu mokslo, švietimo tikslais

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie bent kartą naudojami konkrečia veikla



Šiais metais mažiau pakartotinai apklaustų respondentų naudojami elektroninėmis duomenų bazėmis (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.7). Naudojimas internetu mokslo ir švietimo tikslais bibliotekoje ar kitose vietose pastaraisiais metais nepakito (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.8).

6.5. Sveikata

- Vis dažniau VIP vartotojai internete ieško informacijos apie sveikatą -

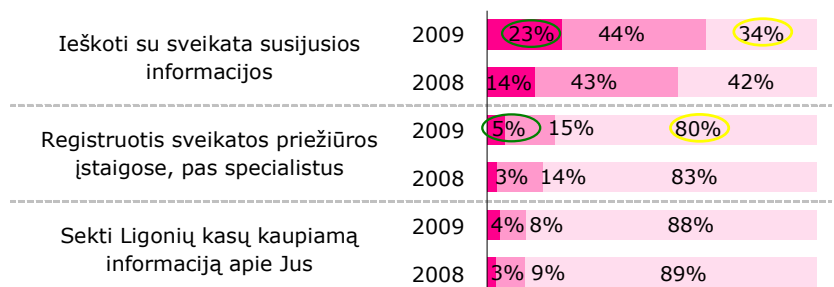
Naudojimas internetu su sveikata susijusiais tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojasi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo

Kalbant apie naudojamąsi internetu su sveikata susijusiais tikslais, dažniausiai VIP vartotojai internete ieško su sveikata susijusios informacijos (66%). Kiek rečiau internetu registruojamasi sveikatos priežiūros įstaigose (20%) arba sekama ligonių kasų kaupiamą informaciją (12%).

Analizuojant skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių respondentų atsakymus pastebėta, jog: internetu su sveikata



2009m., n=1091
2008m., n=1050

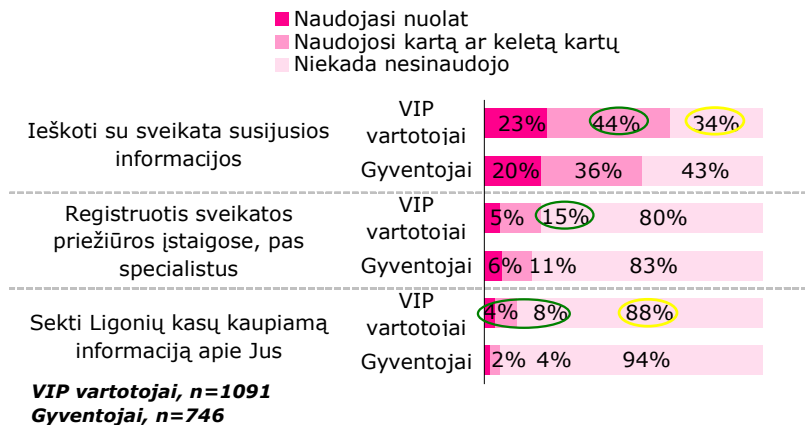
susijusiais tikslais dažniau naudojasi vyresni nei 35 metų amžiaus respondentai bei specialistai ir tarnautojai.

Per pastaruosius metus padaugėjo VIP vartotojų, internete ieškančių su sveikata susijusios informacijos arba besiregistruojančių sveikatos priežiūros įstaigose.

Lyginant su gyventojais, VIP vartotojai dažniau naudojasi internetu visais su sveikata susijusiais tikslais.

Naudojimasis internetu su sveikata susijusiais tikslais

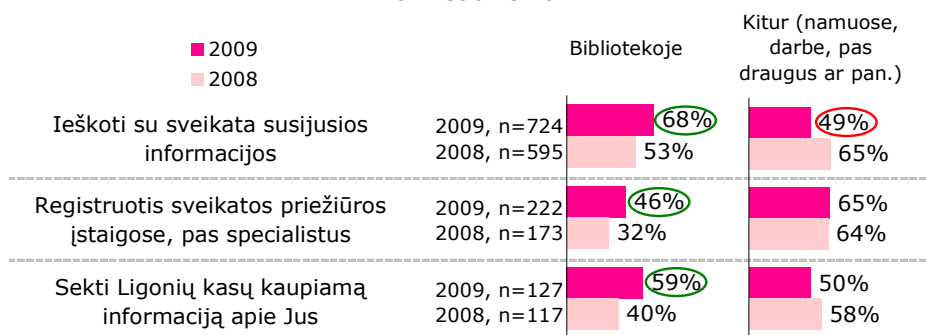
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų




Su sveikata susijusios ar Ligonių kasų kaupiamos informacijos VIP vartotojai kiek dažniau ieško interneto priegose bibliotekoje. Tuo tarpu sveikatos priežiūros įstaigose kiek dažniau registruojamasi naudojantis internetu kitose vietose (ne bibliotekoje). Pastarųjų metų perspektyvoje auga visais su sveikata susijusiais tikslais internetu bibliotekoje besinaudojančių VIP vartotojų dalis.

Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu su sveikata susijusiais tikslais

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie bent kartą naudojami konkrečia veikla



 Pakartotinai apklaustų respondentų naudojimasis internetu su sveikata susijusiais tikslais pastaraisiais metais nepakito (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.9). Be to, jie šiais metais rečiau nei pernai bibliotekoje interneto pagalba ieškojo su sveikata susijusios informacijos (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.10).

6.6. E-valdžios paslaugos

- Pastaraisiais metais kiek daugiau VIP vartotojų internetu teikia prašymus socialinėms išmokoms gauti bei ieško informacijos apie transportą -

E-valdžios paslaugomis yra naudojamosi rečiausiai iš visų analizuojamų interneto teikiamų galimybių. Kiek daugiau VIP vartotojų yra ieškoję informacijos apie transporto priemones, registravę jas (35%), teikę pajamų, turto deklaracijas elektroniniu būdu (27%) arba teikę prašymus socialinėms išmokoms ir kompensacijoms gauti, ieškoję su tuo susijusios informacijos (23%).

15% VIP vartotojų internetu yra užsisakę asmens dokumentus bei pateikę gyvenamosios vietos deklaracijas.

Kas dvidešimtas VIP vartotojas (6%-5%) yra užsisakęs gimimo, santuokos, ištuokos ir kitokius liudijimus, teikęs pranešimus policijai arba prašymus statyboms.

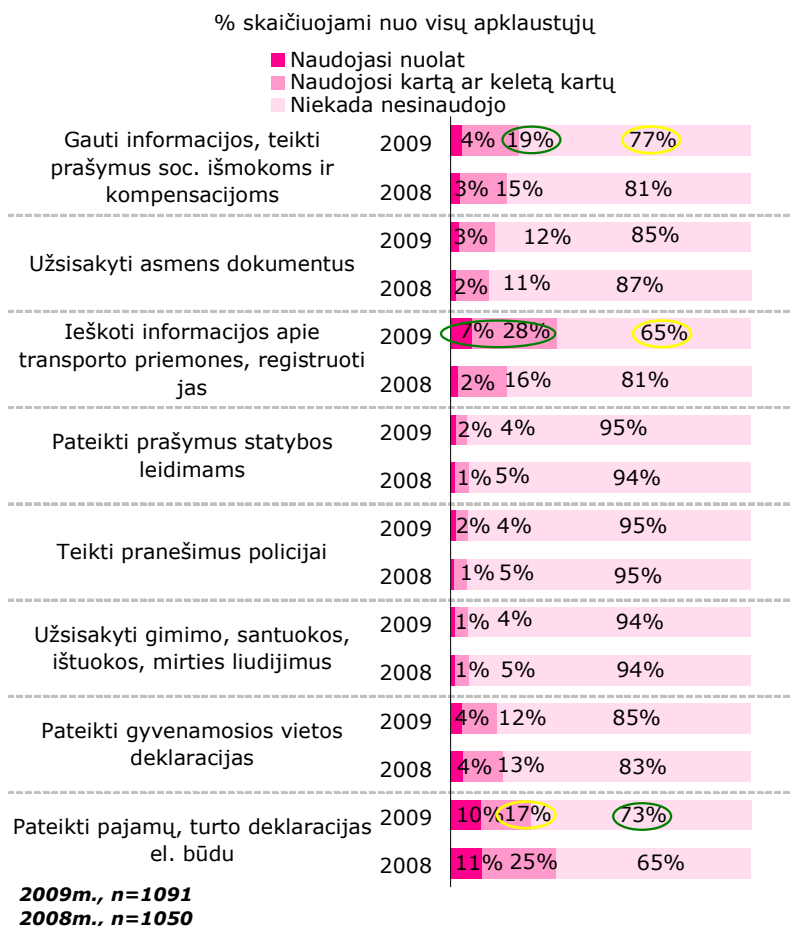
Skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių VIP vartotojų naudojimosi internetu e-valdžios tikslais dažniau skiriasi:

- ➔ prašymus socialinėms išmokoms ir kompensacijoms gauti dažniau internetu teikia 25-34 metų amžiaus VIP vartotojai;
- ➔ asmens dokumentus internetu dažniau užsisako didžiausiomis pajamomis disponuojantys asmenys;
- ➔ vyrai dažniau ieško informacijos apie transporto priemones arba jas registruoja, teikia prašymus statyboms arba siunčia pranešimus policijai;
- ➔ gyvenamosios vietos deklaracijas dažniau teikia specialistai ir tarnautojai;
- ➔ elektronines turto deklaracijas dažniau teikia 25-54 metų amžiaus VIP vartotojai, asmenys su aukštesniu išsilavinimu, vidutinėmis bei didžiausiomis pajamomis disponuojantys VIP vartotojai, specialistai ir tarnautojai.

Lyginant su pernai metais daugiau VIP vartotojų yra internetu teikę prašymus socialinėms išmokoms ir kompensacijoms gauti. Be to, per pastaruosius metus padaugėjo informacijos apie transporto priemones ieškančių ar jas registruojančių apklaustųjų.

Nors e-valdžios paslaugomis internetu VIP vartotojai naudojami rečiausiai, internetu besinaudojantys gyventojai šiomis paslaugomis naudojami dar rečiau. Išimtimi galima įvardinti tik pajamų ar turto deklaracijų teikimą, kadangi VIP vartotojų didesnę dalį sudaro jaunesnio amžiaus respondentai (lyginant su gyventojais), turto ar pajamų deklaravimas internetu jiems ne toks aktualus.

Naudojimas internetu, norint kreiptis į įvairias viešas institucijas



Naudojimas internetu, norint pasinaudoti e-valdžios paslaugomis

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

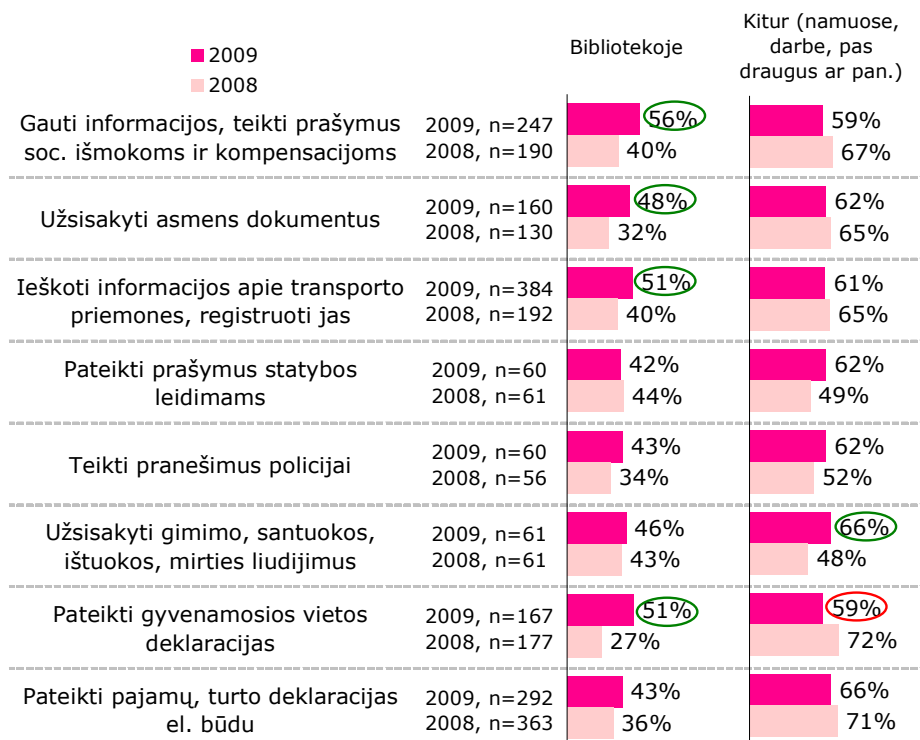
		Naudojasi nuolat	Naudojasi kartą ar keletą kartų	Niekada nesinaudojo
Gauti informacijos, teikti prašymus soc. išmokoms ir kompensacijoms	VIP vartotojai	4%	19%	77%
	Gyventojai	1%	9%	90%
Užsisakyti asmens dokumentus	VIP vartotojai	3%	12%	85%
	Gyventojai	5%		94%
Ieškoti informacijos apie transporto priemones, registruoti jas	VIP vartotojai	7%	28%	65%
	Gyventojai	6%	23%	71%
Pateikti prašymus statybos leidimams	VIP vartotojai	2%	4%	95%
	Gyventojai	1%		99%
Teikti pranešimus policijai	VIP vartotojai	2%	4%	95%
	Gyventojai	1%		99%
Užsisakyti gimimo, santuokos, ištuokos, mirties liudijimus	VIP vartotojai	1%	4%	94%
	Gyventojai	1%		99%
Pateikti gyvenamosios vietos deklaracijas	VIP vartotojai	4%	12%	85%
	Gyventojai	3%	7%	90%
Pateikti pajamų, turto deklaracijas el. būdu	VIP vartotojai	10%	17%	73%
	Gyventojai	19%	18%	63%

VIP vartotojai, n=1091
Gyventojai, n=746

Internetu e-valdžios tikslais VIP vartotojai kiek dažniau naudojami ne bibliotekoje, o kitose vietose. Tačiau auga bibliotekoje prašymus socialinėms išmokoms ar kompensacijoms gauti teikiančių, dokumentus užsisakančių, informacijos apie transporto priemones ieškančių bei gyvenamosios vietos deklaracijas teikiančių VIP vartotojų skaičius.

Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu, norėdami pasinaudoti e-valdžios paslaugomis

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie bent kartą naudojami konkrečia veikla



Pakartotinai apklaustų respondentų naudojimas internetu e-valdžios paslaugomis per pastaruosius metus nepakito (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.11). Be to, tiek pernai, tiek šiais metais jie vienodai dažnai bibliotekoje naudojami internetinėmis e-valdžios paslaugomis (žr. 2 Priedo lentelę Nr.4.12).

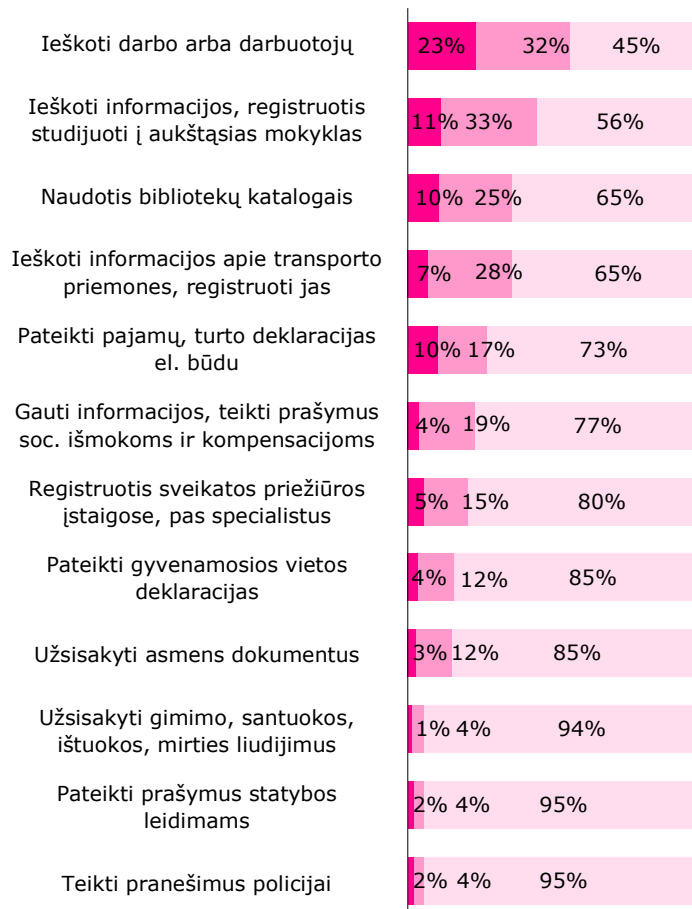
Analizuojant naudojimąsi internetu e-valdžios plačiaja prasme tikslais situacija kiek kitokia. Naudojimosi internetu e-valdžios tikslų sąrašą papildžius darbo ar darbuotojų paieška, registravimusi sveikatos priežiūros įstaigose, informacijos apie studijas paieška ar registravimusi studijuoti bei naudojimosi bibliotekos katalogais, e-valdžios plačiaja prasme tikslais besinaudojančių VIP vartotojų dalis padidėjo iki 84%.

Dažniausiai e-valdžios plačiaja prasme tikslais internetas pasitelkiamas darbo paieškai (55%) arba registruojamasi studijuoti aukštosiose mokyklose (44%). Gana dažnai VIP vartotojai naudojami bibliotekų katalogais (35%), ieško informacijos apie transporto priemones, registruoja (35%), pateikia pajamų, turto deklaracijas (27%). Mažiausiai iš e-valdžios plačiaja prasme tikslų paplitę teikti pranešimus policijai, siųsti prašymus statybos leidimams bei užsisakyti įvairius liudijimus (po 5%).

**Naudojimasis internetu, norint pasinaudoti e-valdžios
paslaugomis plačiaja prasme**

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų, n=1091

- Naudojasi nuolat
- Naudojosi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo



6.7. Naudojimas viešosiomis paslaugomis

- Viešosiomis paslaugomis per paskutinius 3 mėnesius pasinaudojo kas trečias VIP vartotojas, o per metus – kas antras -

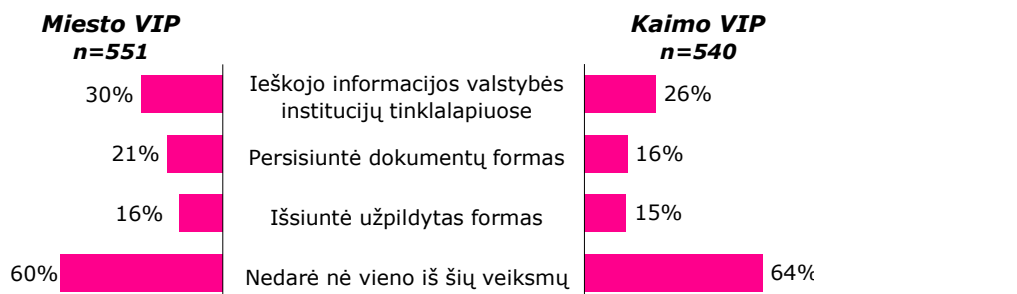
Per pastaruosius 3 mėnesius kiek daugiau nei trečdalis VIP vartotojų (38%) pasinaudojo viešosiomis paslaugomis. Dažniausiai (28%) buvo ieškoma informacijos valstybės institucijų tinklalapiuose. 18% apklaustųjų persiuntė dokumentų formas, dar 16% - jas užpildė ir išsiuntė.

Viešosiomis paslaugomis dažniau naudojasi didžiausias pajamas turintys VIP vartotojai, specialistai bei tarnautojai, namuose arba darbe interneto prieigą turintys asmenys, aktyvūs interneto vartotojai bei geresnius kompiuterinius įgūdžius turintys asmenys.

Mieste ir kaime gyvenančių VIP vartotojų naudojimas viešosiomis paslaugomis iš esmės nesiskiria, tik miesto gyventojai kiek dažniau per pastaruosius 3 mėnesius persiuntė reikiamas dokumentų formas.

Naudojimas viešosiomis paslaugomis pastarųjų 3 mėn. laikotarpyje

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091



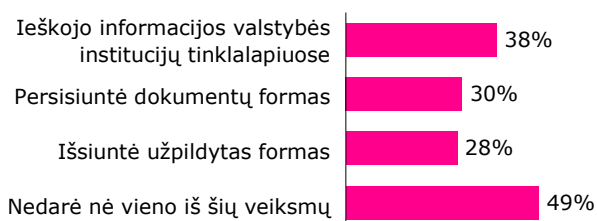
Per pastaruosius metus viešosiomis paslaugomis pasinaudojusių VIP vartotojų yra daugiau - bent viena iš analizuojamų paslaugų yra pasinaudojęs kas antras VIP vartotojas. Dažniausiai buvo ieškoma informacijos valstybės institucijų portaluose. 30% VIP vartotojų persiuntė dokumentų formas, o 28% - jas užpildė ir išsiuntė.

Pastaraisiais metais viešosiomis paslaugomis dažniau yra pasinaudoję 25-34 metų amžiaus respondentai, didžiausiomis pajamomis disponuojantys VIP vartotojai, specialistai bei tarnautojai, interneto prieigą ne vien bibliotekoje turintys asmenys bei aktyvūs interneto vartotojai.

Be to, informacijos valstybės institucijų tinklalapiuose dažniau ieškojo miestuose gyvenantys VIP vartotojai.

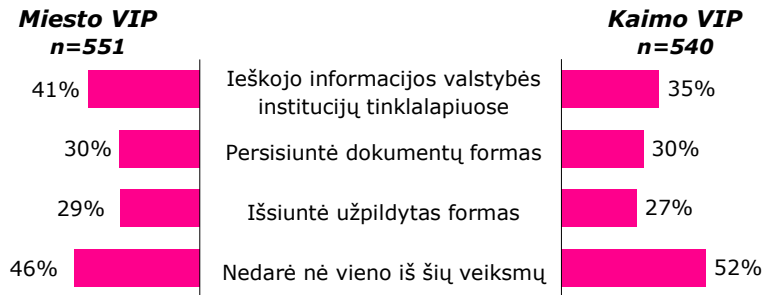
Naudojimas viešosiomis paslaugomis pastarųjų 12 mėn. laikotarpyje

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091



Naudojimas viešosiomis paslaugomis pastarųjų 12 mėn. laikotarpyje

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



6.8. Naudojimosi internetu bibliotekoje tikslai

Lyginant VIP vartotojų bei gyventojų naudojimąsi internetu, pastarieji internetu visais tikslais dažniausiai naudojami ne bibliotekoje, o kitose vietose (namuose, darbe ar panašiai). Bibliotekoje internetu įvairiais tikslais naudojami tik maža gyventojų dalis. Tad VIP vartotojų naudojimas internetu bibliotekoje gerokai intensyvesnis.

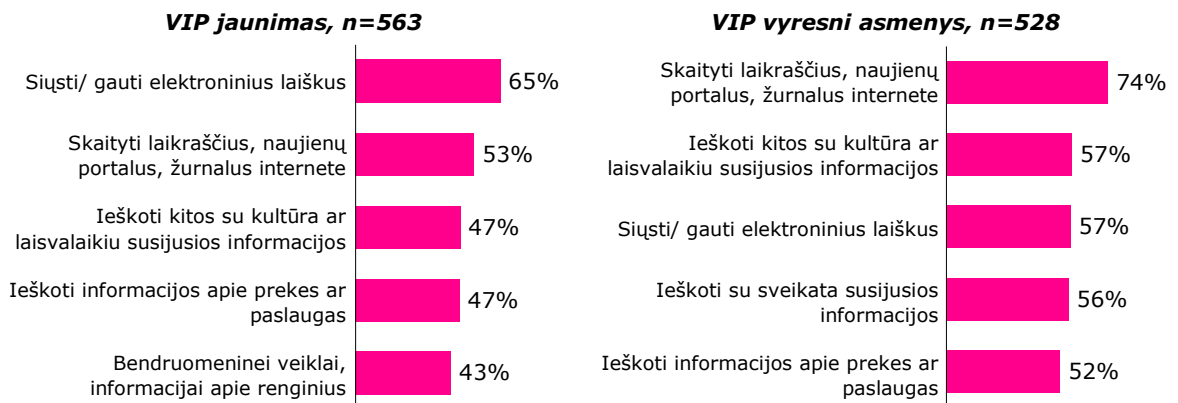
- Naudojimosi internetu tikslai tarp skirtingo amžiaus VIP vartotojų yra panašūs -

Tiek vyresni VIP vartotojai, tiek jaunimas internetu bibliotekoje dažniausiai naudojami tais pačiais tikslais: susirašinėja elektroniniais laiškais, skaito laikraščius ar naujienų portalus, ieško informacijos apie prekes ir paslaugas bei domisi su kultūra ir laisvalaikiu susijusia informacija.

Tačiau tarp naudojimosi internetu bibliotekoje tikslų, kuriais dažniausiai naudojami jaunimas bei vyresni VIP vartotojai, egzistuoja ir skirtumų: vienas iš dažniausių vyresnio amžiaus VIP vartotojų naudojimosi internetu tikslų yra su sveikata susijusios informacijos paieška, tuo tarp jaunimo vienas iš dažniausių naudojimosi internetu bibliotekoje tikslų yra naudojimas internetu bendruomeninei veiklai arba informacijos apie renginius paieška.

VIP vartotojų dažniausi naudojimosi internetu bibliotekoje tikslai

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Analizuojant visus jaunimo nei vyresnio amžiaus VIP vartotojų naudojimosi internetu bibliotekoje tikslus galima išskirti šiuos esminius skirtumus:

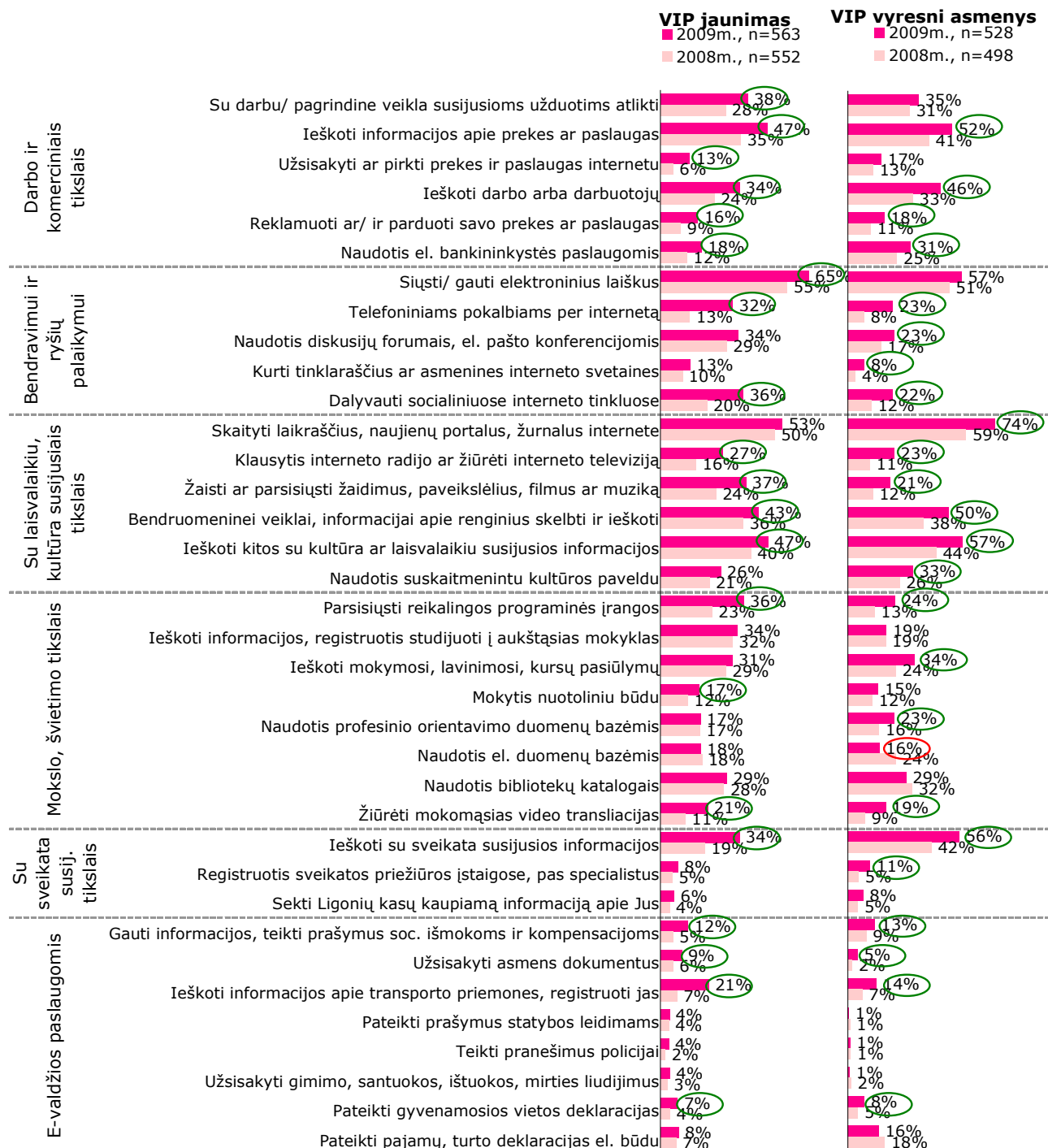
- ➔ jaunesni VIP vartotojai bibliotekoje internetu dažniau naudojami bendravimo ir ryšių palaikymo tikslais bei e-valdžios paslaugomis. Be to, jie dažniau nei vyresni VIP vartotojai bibliotekoje internetu žaidžia žaidimus, siunčiasi reikiamą informaciją (filmus muziką ir pan.), programinę įrangą bei domisi registracija studijuoti aukštojoje mokykloje;

- ➔ vyresni VIP vartotojai dažniau nei jaunimas internetu naudojami sveikatos bei su laisvalaikiu ir kultūra susijusiais tikslais. Be to, jie internetu bibliotekoje dažniau ieško darbo, naudojami elektronine bankininkyste, profesinio orientavimo duomenų bazėmis bei teikia deklaracijas elektroniniu būdu.

Naudojimasis internetu bibliotekoje daugeliu tikslų auga tiek jaunimo, tiek vyresnio amžiaus respondentų grupėse.

Naudojimasis įvairiais interneto tikslais bibliotekoje

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

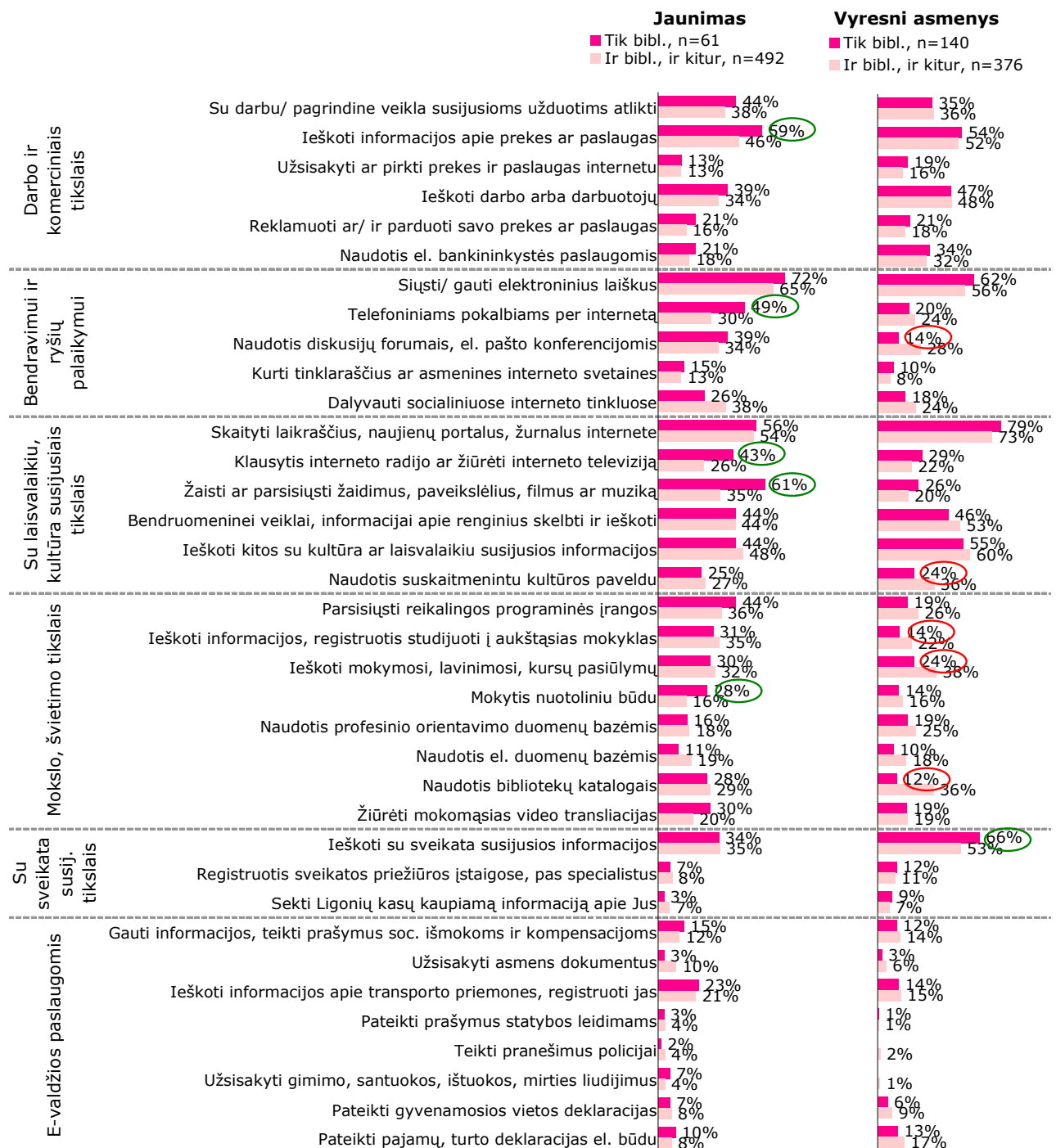


Svarbu atkreipti dėmesį į tai, jog tik bibliotekoje internetu galintis naudotis jaunimas dažniau, nei kitur jo prieigas turintys vartotojai, bibliotekoje ieško informacijos apie prekes ir paslaugas, naudojami internetine telefonija, internetu klausosi radijo ar žiūri televiziją, parsisiunčia dominančią informaciją (muziką, filmus ir pan.), žaidžia, mokosi nuotoliniu būdu. Tuo tarpu vyresnio amžiaus respondentai, kurie internetu gali naudotis tik VIP, rečiau, nei kitose vietose interneto prieigą turintys respondentai, bibliotekoje dalyvauja internetiniuose diskusijų forumuose, naudojami suskaitmenintu kultūros paveldu, ieško informacijos apie studijas, ieško lavinimosi kursų pasiūlymų, naudojami bibliotekų katalogais. Tačiau jie dažniau ieško su sveikata susijusios informacijos.

Apibendrinant galima teigti, jog tik bibliotekoje internetu galintis naudotis jaunimas čia juo naudodamiesi tenkina didesnę spektrą savo poreikių. Tuo tarpu vyresnio amžiaus asmenys, neturėdami galimybių gerinti internetinio raštingumo įgūdžių kitur, internetu vangiau naudojami ir bibliotekoje. Turint tai omenyje, tikėtina, jog vyresnio amžiaus VIP vartotojams dažniau reikalinga specialistų pagalba.

VIP naudojimas įvairiais interneto tikslais bibliotekoje

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



7. Vieša interneto prieiga

7.1. Viešos interneto prieigos kokybės vertinimas

- VIP paslaugų kokybės vertinimas gerėja; ryškiausias pokytis stebimas kaime -

Absoliuti dauguma VIP vartotojų VIP paslaugų kokybę vertina gerai. Geriausiai yra vertinamas darbuotojų paslaugumas bei kompetencija („gerai“ arba „labai gerai“ vertina atitinkamai 95% ir 92%). Kompiuterinės technikos (91%), darbo laiko (90%) ar galimybės dirbti niekieno netrukdomiems (90%) vertinimai taip pat geri. Kiek prasčiau vertinama programinė įranga (84%) ir interneto greitis (77%). O rečiausiai teigiamai atsiliepiama apie galimybę kartu naudotis ir savo skaitmeninėmis priemonėmis (60%), tačiau tai lemia ne neigiamas šios paslaugos vertinimas, bet didelė šios paslaugos negalėjusių įvertinti dalis VIP vartotojų dalis (31%).

Moterys, vyresni nei 45 metų amžiaus VIP vartotojai bei specialistai ar tarnautojai beveik visas bibliotekoje teikiamas VIP paslaugas vertina geriau nei kiti.

Lyginant su pernai metasi, pagerėjo su VIP susijusių paslaugų vertinimas.

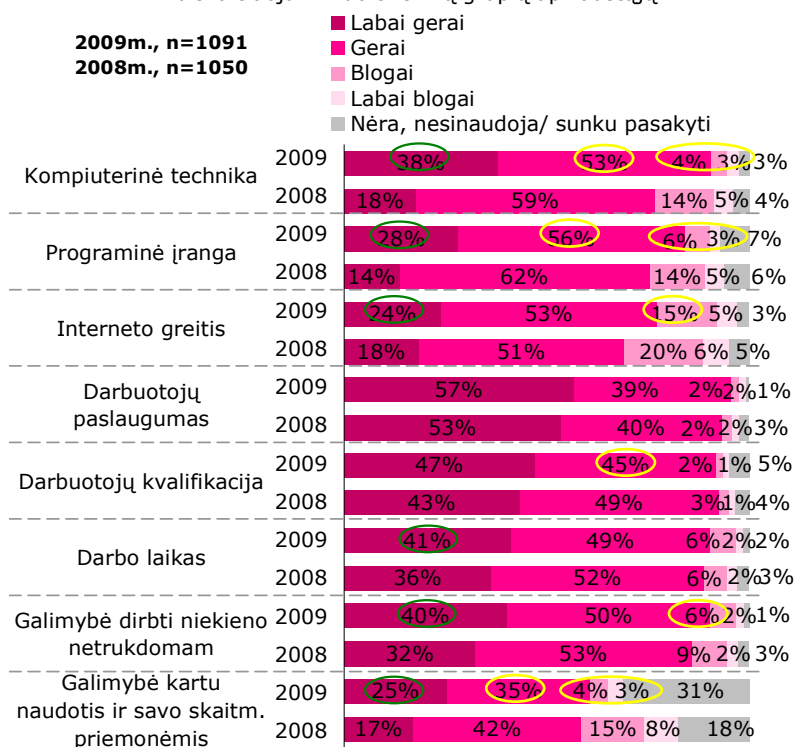
Šiais metais dažniau teigiamai vertinami kompiuterinė technika, programinė įranga, interneto greitis bei galimybė dirbti niekieno netrukdomiems. Be to, pastaraisiais metais kiek dažniau „labai gerai“ buvo įvertinta galimybė kartu naudotis ir savo skaitmeninėmis priemonėmis bei bibliotekos darbo laikas.

Kaime gyvenantys VIP vartotojai geriau nei miestiečiai vertina interneto greitį, darbuotojų paslaugumą, jų kvalifikaciją, bibliotekos darbo laiką bei galimybę bibliotekoje dirbti netrukdomiems.

Tiek kaime, tiek mieste pastaraisiais metais padaugėjo kompiuterinę techniką bei programinę įrangą gerai vertinančių respondentų. Tačiau, vertinant apskritai, kaime pozityvių pokyčių fiksuojama daugiau. Čia išaugo „labai gerai“ visus veiksnius vertinančių VIP vartotojų dalis. Be to, daugiau VIP vartotojų gerai („gerai“ arba „labai gerai“) įvertino interneto greitį, galimybę dirbti netrukdomiems bei naudotis savo skaitmeninėmis priemonėmis.

Bibliotekose teikiamos VIP paslaugų kokybės vertinimas

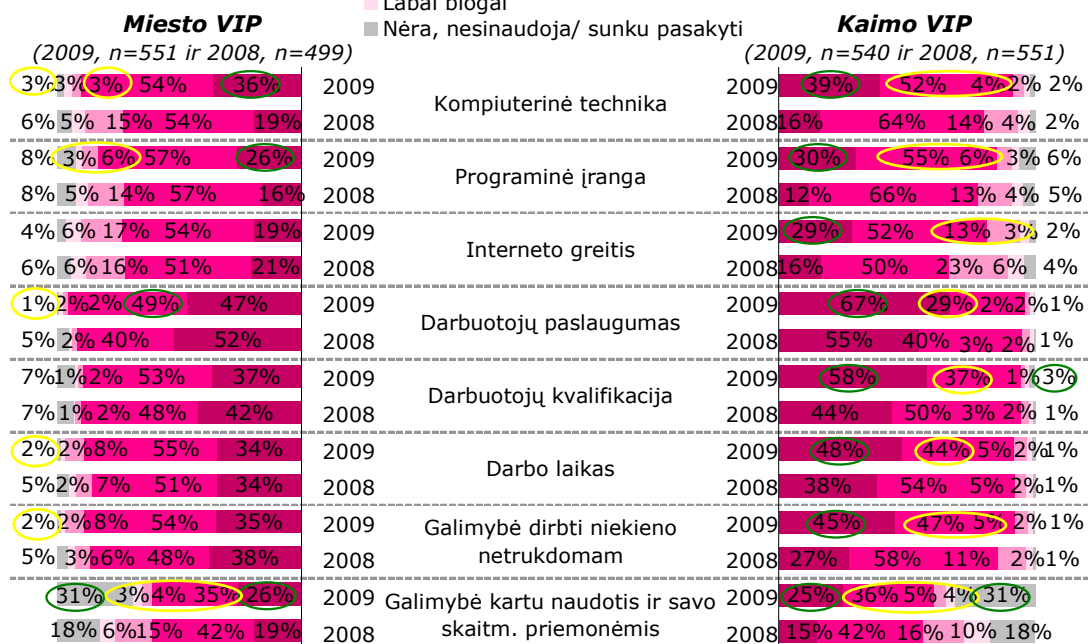
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Bibliotekose teikiamos VIP paslaugų kokybės vertinimas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

- Labai gerai
- Gerai
- Blogai
- Labai blogai
- Nėra, nesinaudoja/ sunku pasakyti



Pakartotinai apklausti respondentai šiais metais dažniau „gerai“ įvertino darbuotojų paslaugumą ir kvalifikaciją, bibliotekos darbo laiką. Tačiau „labai gerai“ šias savybes vertinančių respondentų dalis sumažėjo. (žr. 2 Priedo lentelę Nr.5.5).

7.2. VIP bibliotekoje teikiama nauda

Viešos interneto prieigos naudas, teikiamas vietos bendruomenei, galima suskirstyti į dvi apibendrintas naudos kategorijas – socialinę ir ekonominę⁵.

- Pagrindinė VIP bibliotekoje nauda – socialinė -

Viešos interneto prieigos teikiamą socialinę ir ekonominę naudą išreiškiant suminiais procentais gaunamas 52% ir 21% santykis. Taigi, naudojimas VIP bibliotekoje daugeliui VIP vartotojų teikia socialinę naudą.

Konkretizuojant galima išskirti, jog dažniausiai naudojimas VIP bibliotekoje praturtina laisvalaikį (72%) bei pagerina bendravimą su draugais ir artimaisiais (57%).

44% apklaustųjų jaučia finansinę VIP naudą – internetas bibliotekoje jiems sutaupė pinigų. Dar 7% respondentų interneto pagalba užsidirbo pinigų bei tiek pat apklaustųjų pasididino savo pajamas.

Studijoms ar mokslams VIP pasitarnavo 44% vartotojų, o apskritai VIP naudą atliekant einamuosius darbus jaučia 43% VIP vartotojų.

Ketvirtadaliui respondentų naudojimas VIP buvo naudingas rūpinantis sveikata (26%). 13% VIP vartotojų interneto bibliotekoje pagalba susirado darbą.

Dar apie dešimtadalis respondentų teigė, jog naudojimas VIP jiems padėjo įsigyti norimą daiktą, paslaugą (13%), susisiekti su nacionaline valdžia (10%).

Tarp „kitų“ respondentų įvardintų naudojamasi VIP teikiamų naudų buvo minėtas informacijos suteikimas, laiko taupymas, pagalba susigrąžinant priklausančius pinigus bei pagalba sprendžiant kitas įvairias problemas arba siekiant užsibrėžtų tikslų.

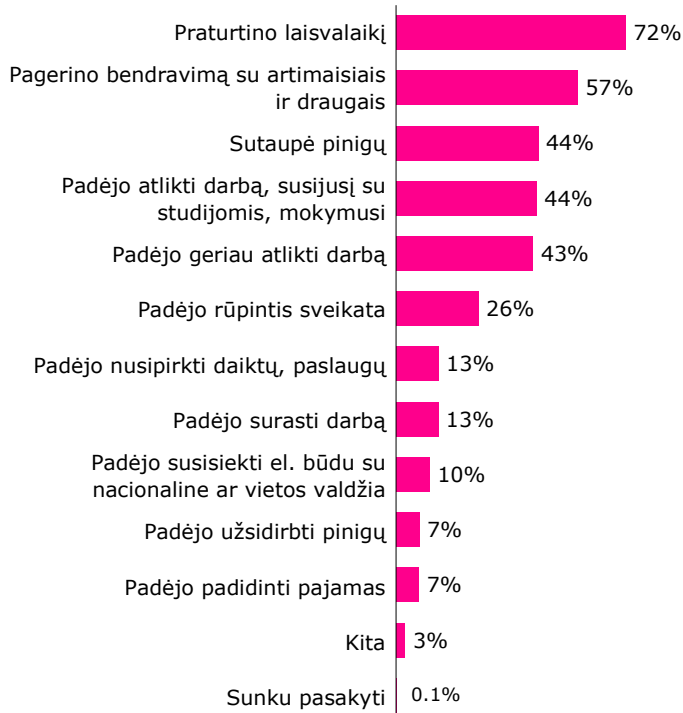
Tik 13 VIP vartotojų (kiek daugiau nei 1%) teigė, jog internetas jiems nesuteikė jokios naudos.

Skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčios VIP vartotojų grupės patiria skirtingas interneto bibliotekoje naudas:

- vyriausio amžiaus (daugiau nei 55 metai) respondentai dažniau teigė, jog internetas jiems praturtino laisvalaikį;

Bibliotekoje teikiamo interneto nauda

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091



⁵ Klausimų grupėse tiriančiose viešos interneto prieigos naudą vietos bendruomenei, siekiant supaprastinti apibendrinimus ir palyginimus, analizėje pateiktas išvestinis dydis, rodantis bendrą socialinės/ekonominės naudos procentą. **Skaičiavimo seka:** (1) sumuojamos atitinkamos naudos procentinės išraiškos, (2) atitinkamos naudos procentinės išraiškos dalinamos iš atitinkamos naudos konkrečių galimybių skaičiaus.

Socialinė nauda – elektroninės bendravimo priemonės; kultūrinė, bendruomeninė ir laisvalaikio informacija, švietimo informacija ir mokslai, sveikatos informacija, el. valdžios paslaugos.

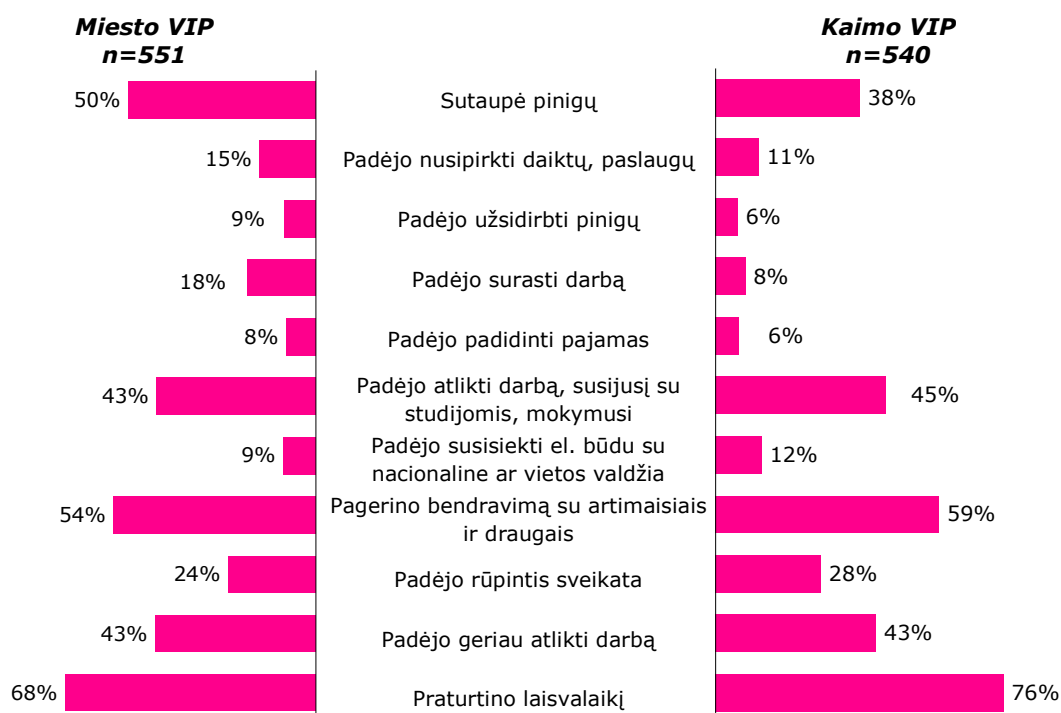
Ekonominė nauda – pagalba atliekant reikiamus darbus, darbo paieška, pinigų taupymas, galimybė nusipirkti/ užsidirbti internetu.

- ➔ pagerėjusį bendravimą su artimaisiais ir draugais dažniau jaučia aktyviai ar vidutiniškai aktyviai internetu bibliotekoje besinaudojantys respondentai;
- ➔ 25-34 metų amžiaus VIP vartotojai bei vidutinėmis pajamomis disponuojantys asmenys dažniau paminėjo, jog internetas jiems sutaupė pinigų;
- ➔ interneto pagalba dažniau pinigų užsidirbo arba padidino savo pajamas vyrai bei geriausiai kompiuteriu mokantys naudotis VIP vartotojai;
- ➔ 15-24 metų amžiaus respondentai (o ypač moksleiviai), internetu ne vien bibliotekoje galintys pasinaudoti asmenys, aktyvūs interneto vartotojai bei pakankamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys asmenys dažniau teigė, jog internetas jiems pagelbėjo mokantis ar studijuojant;
- ➔ moterys, specialistai bei tarnautojai, aktyvūs interneto vartotojai bei gerus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys VIP vartotojai dažniau teigė, jog internetas pagelbėjo geriau atlikti darbą;
- ➔ rūpintis sveikata internetas dažniau pagelbėjo moterims, vyresniems nei 35 metų amžiaus VIP vartotojams, asmenims su aukštauju išsimokslinimu, vidutinėmis pajamomis disponuojantiems apklaustiesiems, specialistams ir tarnautojams, pensininkams, neįgaliesiems, namų šeimininkėms ir asmenims, internetu galintiems pasinaudoti tik bibliotekoje;
- ➔ daiktų ar paslaugų internetu dažniau įsigijo 23-34 metų amžiaus asmenys, didžiausiomis pajamomis disponuojantys respondentai bei specialistai ir tarnautojai;
- ➔ vyrai, 25-34 metų amžiaus asmenys, respondentai su aukštauju išsimokslinimu, internetu aktyviai besinaudojantys asmenys, tačiau galintys juo naudotis tik bibliotekoje, dažniau teigė, jog internetas jiems padėjo rasti darbą;
- ➔ su nacionaline ar vietos valdžia interneto pagalba dažniau susisiekė vyrai, didžiausiomis pajamomis disponuojantys asmenys bei specialistai ir tarnautojai.

Lyginant miesto ir kaimo gyventojų įvardintas naudojimosi internetu bibliotekoje teikiamas naudas verta atkreipti dėmesį į tai, jog kaimo gyventojai dažniau pastebi, kad internetas praturtino jų laisvalaikį. Tuo tarpu mieste gyvenantys VIP vartotojai interneto pagalba dažniau sutaupė pinigų ar susirado darbą. Pastaroji nauda intensyviausia didmiesčiuose, kur bedarbystė pastaraisiais metais augo sparčiausiai.

Bibliotekoje teikiamo interneto nauda

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų, kurie internetu gali naudotis ne tik bibliotekoje



- Dažniausiai suvokiama finansinė VIP nauda – galimybė nemokamai naudotis paslauga -

Kalbant konkrečiai apie interneto pagalbą taupant pinigus, VIP vartotojų buvo prašoma spontaniškai nurodyti situacijas, kuomet naudojimasis internetu bibliotekoje jiems leido sutaupyti pinigų ar išvengti išlaidų.

Dažniausiai VIP vartotojai VIP nauda įvardijo nemokamą internetą (20%).

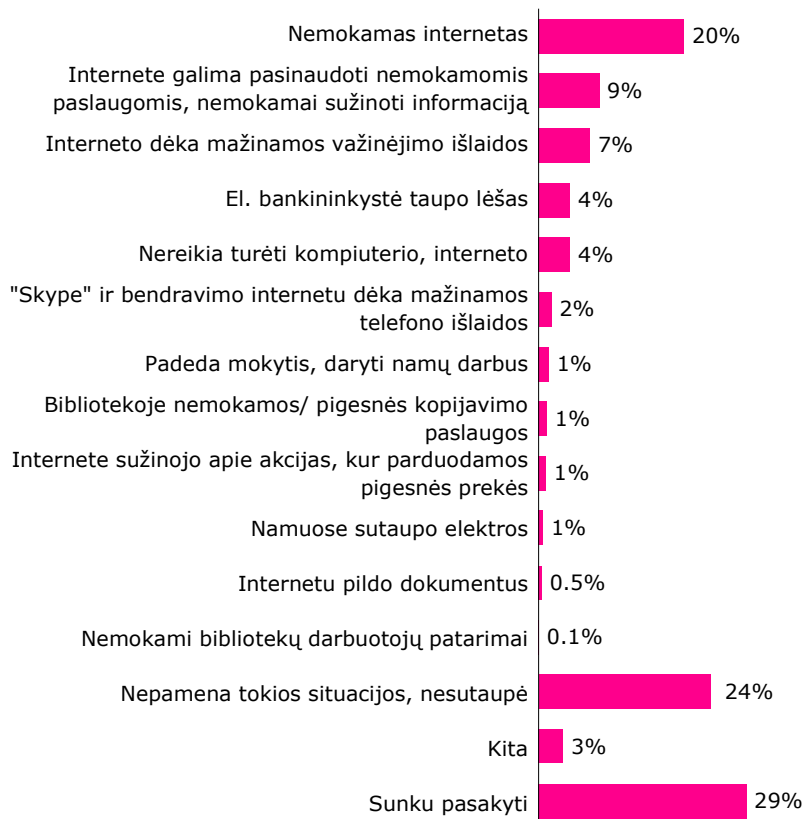
Taupyti žmonėms taip pat padeda galimybė internetu nemokamai pasinaudoti įvairiomis paslaugomis, sužinoti informaciją (9%).

Be to, kai kurie VIP vartotojai galėjo įvardinti konkrečias sritis, kuriose sutaupomi pinigai: galimybė gauti reikiamą informaciją vienoje vietoje padeda sutaupyti transporto išlaidas, bendravimas internetu taupo telefono išlaidas, naudojimasis internetu bibliotekoje taupo namuose elektrą bei apskritai nereikia turėti kompiuterio ar interneto.

Apskritai 47% VIP vartotojų nurodė įvairias situacijas, kuomet naudojimasis internetu bibliotekoje jiems leido sutaupyti pinigų ar išvengti išlaidų. Visgi, ketvirtadalis respondentų (24%) nepamena tokios konkrečios situacijos, kurios pagalba sutaupė lėšų. Dar 29% respondentų apskritai negalėjo atsakyti šį klausimą.

Kaip naudojimasis internetu bibliotekoje padėjo sutaupyti pinigų ar išvengti išlaidų?

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091



7.3. Bendradarbiavimas su bibliotekininkais

- Jaunimas bibliotekininkų konsultacijomis naudojasi rečiau,
vyresnio amžiaus respondentai - dažniau -

Dauguma (81%) VIP vartotojų yra kreipęsi pagalbos ar konsultavęsi su bibliotekininkais. Kiek daugiau nei kas penktas VIP vartotojas su bibliotekos darbuotojais konsultuojasi nuolat arba dažnai (23%).

Su bibliotekos darbuotojais dažniau bendrauja vyresni nei 35 metų amžiaus VIP vartotojai, asmenys su aukštesniu išsimokslinimu, vidutinėmis pajamomis disponuojantys respondentai, specialistai arba tarnautojai, pensininkai dėl amžiaus ar negalios, internetu tik bibliotekoje galintys naudotis apklaustieji bei nepakankamas kompiuterinio raštingumo žinias turintys asmenys.

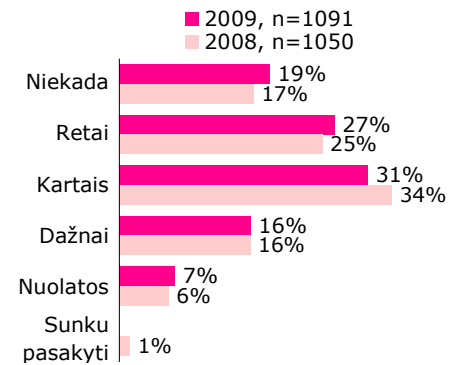
Per pastaruosius metus tarp jaunimo bibliotekininkų pagalba besinaudojančių VIP vartotojų sumažėjo, tuo tarpu tarp vyresnio amžiaus apklaustųjų padaugėjo retai į bibliotekininkus pagalbos besikreipiančių VIP vartotojų. Nuolatinis naudojimas bibliotekininkų pagalba nepakito nei tarp jaunimo, nei tarp vyresnio amžiaus VIP vartotojų.

Mieste gyvenantys VIP vartotojai rečiau konsultuojasi su bibliotekos darbuotojais. Tam įtakos gali turėti didesni VIP vartotojų srautai ir to nulemtas ne toks glaudus asmeninis santykis. Tuo tarpu kaime ne tik didesnė VIP vartotojų dalis konsultuojasi su bibliotekininkais, bet ir daro tai dažnai.

Analizuojant kaimo ir miesto VIP vartotojų konsultavimosi su bibliotekininkais dažnį skirtingose amžiaus kategorijose matome, jog tiek jaunimas, tiek vyresni VIP vartotojai mieste rečiau kreipiasi pagalbos į bibliotekos darbuotojus. Lyginant su pernai metais vyresnio amžiaus VIP vartotojų bendradarbiavimas su bibliotekininkais nepakito. Tuo tarpu jaunimas kaime šiais metais dažniau kreipėsi pagalbos į bibliotekų darbuotojus, o mieste jų konsultacijų pririekė mažesnei daliai jauniausio amžiaus respondentų.

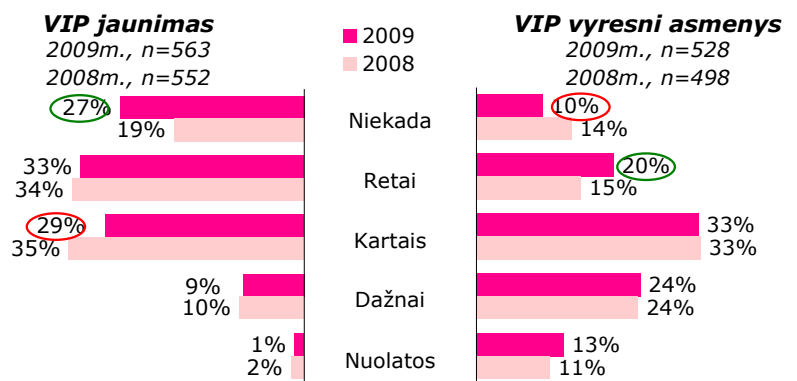
Kaip dažnai kreipiasi pagalbos, patarimo, konsultuojasi su bibliotekininkais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



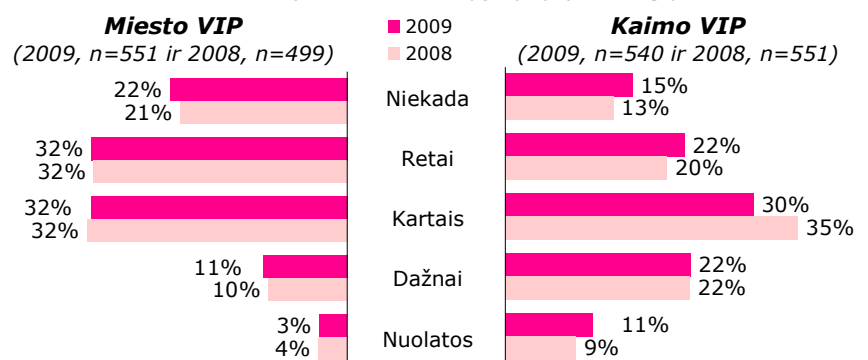
Kaip dažnai kreipiasi pagalbos, patarimo, konsultuojasi su bibliotekininkais

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



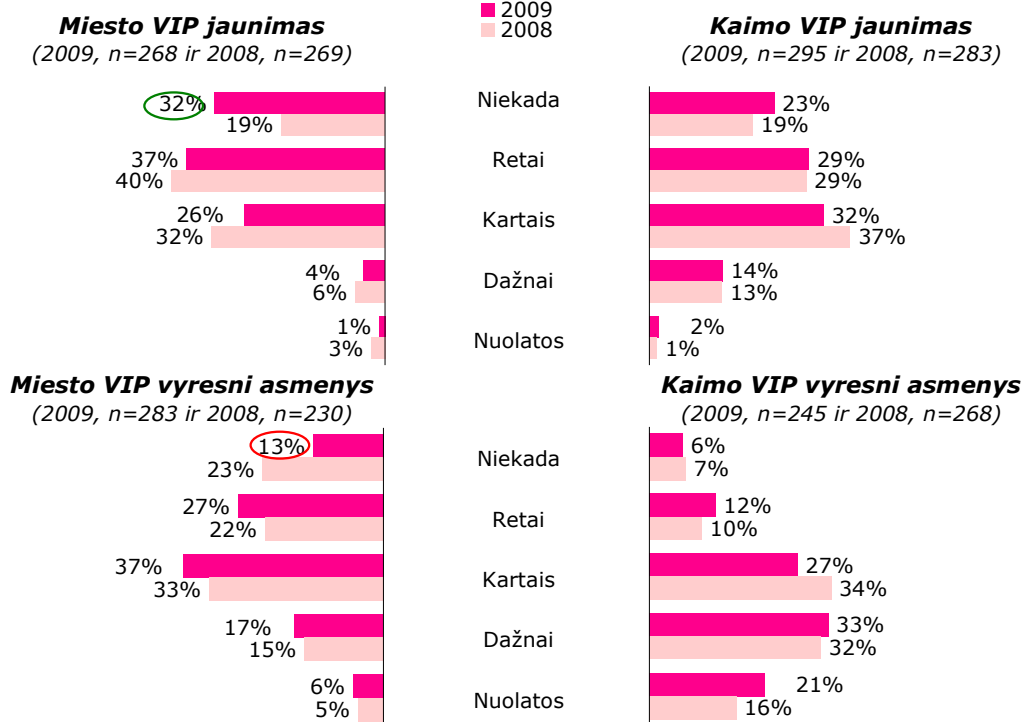
Kaip dažnai kreipiasi pagalbos, patarimo, konsultuojasi su bibliotekininkais

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Kaip dažnai kreipiasi pagalbos, patarimo, konsultuojasi su bibliotekininkais

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų



Pakartotinai apklausti respondentai šiais metais bibliotekų darbuotojus į pagalbą pasitelkia taip pat dažnai kaip ir pernai metais (žr. 2 Priedo lentelę Nr.5.1).

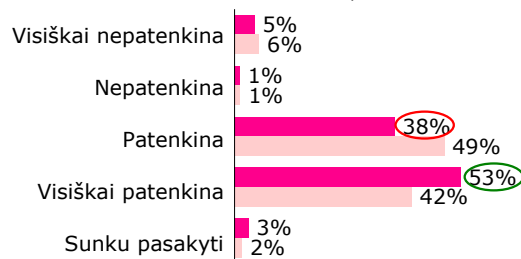
- Auga pasitenkinimas bibliotekininkų pagalba, konsultacijomis -

Absoliuti dauguma VIP vartotojų yra patenkinti bibliotekininkų pagalba, o per pastaruosius metus padaugėjo jų pagalbą įvardijusių „visiškai patenkinančia“. Pasitenkinimas darbuotojų konsultacijomis didėja tiek tarp jaunimo, tiek tarp vyresnių respondentų.

Jaunimas bei pakankamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys VIP vartotojai bibliotekos darbuotojų pagalbą dažniau įvardijo patenkinama. Tuo tarpu vyriausio amžiaus VIP vartotojai (55 metai ir daugiau), specialistai, tarnautojai arba pensininkai, neįgalieji ir nepakankamas kompiuterinio raštingumo žinias turintys VIP vartotojai bibliotekininkų pagalbą dažniau įvardijo „visiškai patenkinančia“.

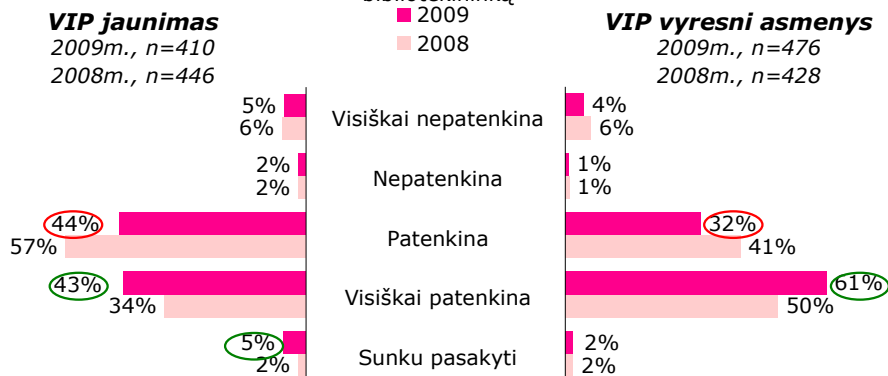
Pasitenkinimas bibliotekininko pagalba, konsultacija

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie yra kreipęsi pagalbos, patarimo į bibliotekininką



Pasitenkinimas bibliotekininko pagalba, konsultacija

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie yra kreipęsi pagalbos, patarimo į bibliotekininką



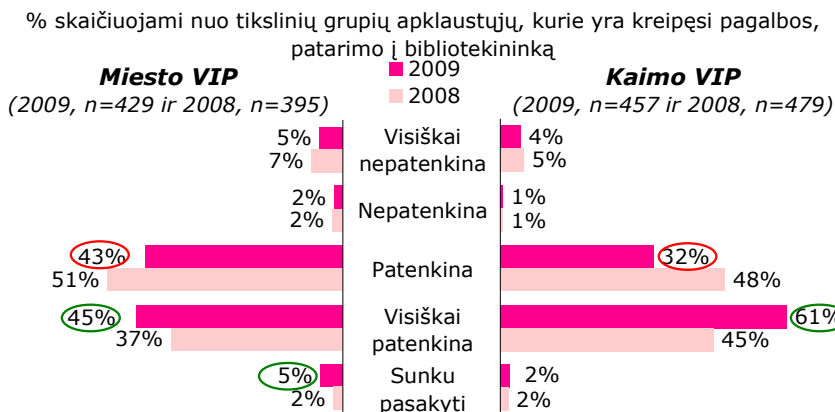
Lyginant miesto ir kaimo VIP vartotojų pasitenkinimą darbuotojų pagalba, kaimo VIP vartotojai dažniau mano, jog darbuotojų konsultacijos juos visiškai patenkina. Mieste gyvenantys VIP vartotojai taip pat dažniausiai yra patenkinti bibliotekininkų darbu, tačiau jų pasitenkinimo lygmuo nėra toks aukštas kaip kaimo VIP vartotojų.

Per pastaruosius metus visiškai patenkintų bibliotekininkų darbu VIP vartotojų daugėjo tiek kaime, tiek mieste.



Pakartotinai apklausti respondentai dažniau nei pernai metais teigė, jog bibliotekininkų pagalba juos visiškai tenkina (žr. 2 Priedo lentelę Nr.5.2).

Pasitenkinimas bibliotekininko pagalba, konsultacija



7.4. Potenciali VIP bibliotekoje kaina

- Tik kas antras VIP vartotojas sutiktų mokėti už internetą bibliotekoje -

Jei vieša interneto prieiga bibliotekose būtų apmokestinta, beveik penktadalis VIP vartotojų (17%) nebesinaudotų ja visiškai.

Beveik trečdalis VIP vartotojų negalėjo įvardinti sumos, kurią sutiktų mokėti už internetą bibliotekoje, tad jų veiksmai VIP apmokestinimo atveju apskritai nėra aiškūs.

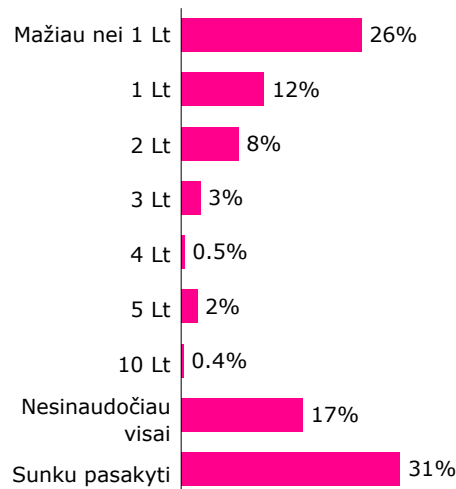
Ketvirtadalis respondentų už valandą naudojimosi šia paslauga sutiktų mokėti iki 1Lt. 12% vartotojų skirtų tam 1Lt, dar 8% - 2Lt. Tik 6% VIP vartotojų sutiktų už internetą bibliotekoje mokėti 3Lt ir daugiau.

Analizuojant duomenis skirtingose socialinėse grupėse, esminių skirtumų nestebima. Taigi, VIP apmokestinimas vienodai sumažintų VIP vartojimą visose socialinėse grupėse.

Tiek mieste, tiek kaime apmokestinus VIP beveik penktadalis (atitinkamai 19% ir 16%) VIP vartotojų atsakytų šios paslaugos, o dar trečdalis (31%) negali pasakyti, kaip elgtųsi tokioje situacijoje.

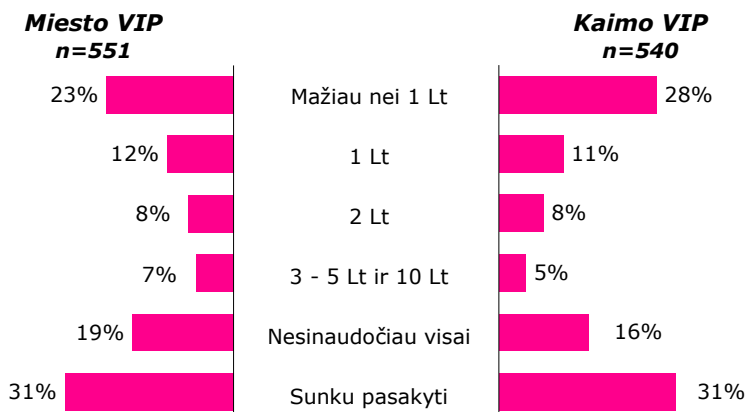
Kaina, kurią sutiktų mokėti už VIP bibliotekoje

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091



Kaina, kurią sutiktų mokėti už VIP bibliotekoje

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



8. Bibliotekų teikiamos paslaugos

8.1. Bibliotekos paslaugos, kuriomis naudojasi VIP vartotojai

- Be interneto VIP vartotojai bibliotekoje paprastai naudojami ir kitomis tradicinėmis bibliotekos paslaugomis -

Dažniausiai VIP vartotojai bibliotekoje naudojami nemokamu internetu. Tačiau paprastai bibliotekoje yra naudojami ne viena, bet keliomis paslaugomis, o vien tik dėl nemokamo interneto bibliotekoje lankosi 6% VIP vartotojų.

Be nemokamo interneto taip pat yra pakankamai populiarūs labiau tradicinės bibliotekos teikiamos paslaugos – knygų išdavimu naudojami 72% VIP vartotojų, 59% skaito periodinę spaudą, o dar 22% naudojami kitokių leidinių išdavimo paslauga.

Daugiau nei trečdalis VIP vartotojų bibliotekoje naudojami informacijos duomenų bazėmis (44%), peržiūri video medžiagą (36%) ar klausosi garso įrašų (35%).

27% VIP vartotojų bibliotekoje žaidžia kompiuterinius žaidimus.

Rečiausiai bibliotekoje yra mokomasi kompiuterinio raštingumo kursuose (18%).

Tarp kitų bibliotekos teikiamų paslaugų, kuriomis yra naudojami VIP vartotojai, buvo minimas naudojimas spausdintuvu, elektroninio pašto tikrinimas, dalyvavimas bibliotekos rengiamose parodose, kitokiuose renginiuose.

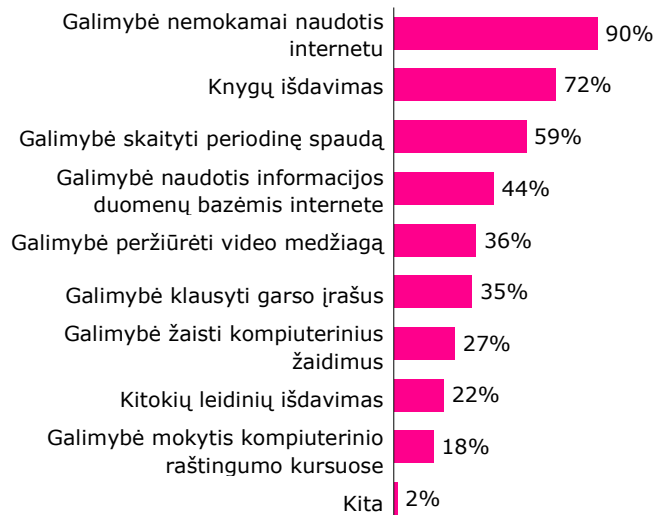
Naudojimąsi bibliotekos teikiamomis paslaugomis analizuojant tarp skirtingomis charakteristikomis pasižyminčių VIP vartotojų stebimos tokios tendencijos:

- ➔ jauniausio amžiaus respondentai, aktyvūs ar vidutiniškai aktyvūs interneto vartotojai bei gerus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys VIP vartotojai dažniau nei kiti bibliotekoje klausosi garso įrašų, žiūri video medžiagą, naudojami informacijos duomenų bazėmis arba žaidžia kompiuterinius žaidimus;
- ➔ galimybė mokytis kompiuterinio raštingumo kursuose, kaip ir skaityti periodinę spaudą, dažniau pasinaudoja vyriausio amžiaus respondentai (vyresni nei 45 metų amžiaus ir ypač pensininkai), asmenys su aukštuoju išsimokslinimu, vidutinėmis pajamomis disponuojantys respondentai, nepakankamas kompiuterinio raštingumo žinias turintys asmenys;
- ➔ knygų bei kitokių leidinių išdavimu dažniau naudojami moterys, specialistai ir tarnautojai, interneto prieigą namuose arba darbe turintys bei aktyviai juo besinaudojantys VIP vartotojai.

Kaimo gyventojai daugeliu bibliotekos teikiamų paslaugų naudojami dažniau, nei mieste gyvenantys VIP vartotojai. Kaime dažniau naudojami knygų išdavimu, peržiūrima video medžiaga, klausomasi muzikos įrašų, naudojami informacinėmis duomenų bazėmis internete, žaidžiami kompiuteriniai žaidimai.

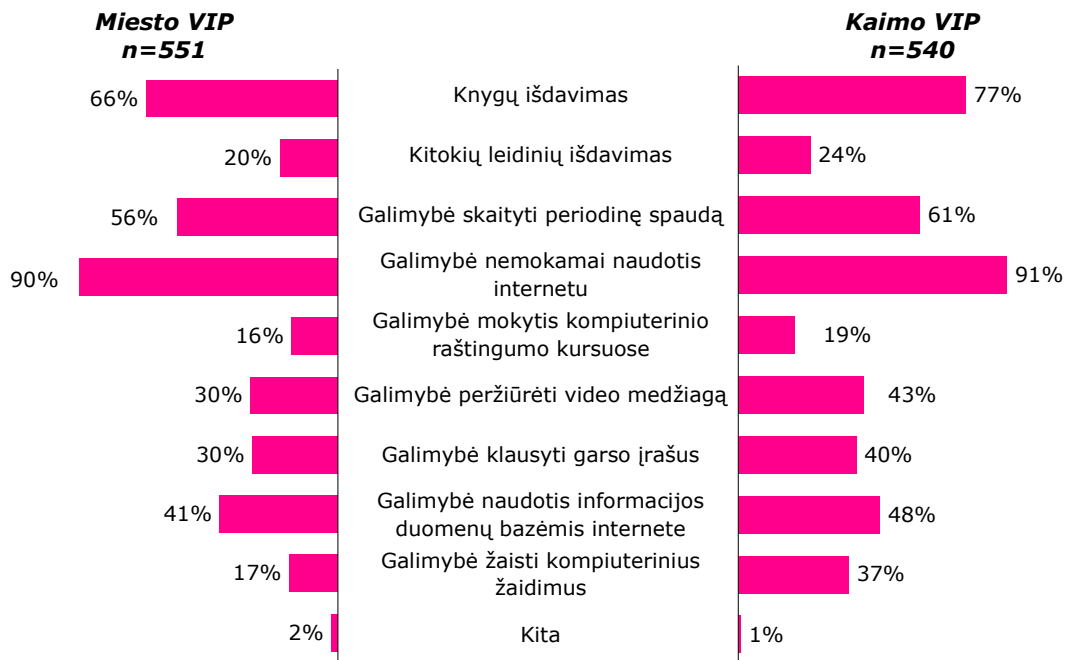
Bibliotekos paslaugos, kuriomis naudojamosi

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091



Bibliotekos paslaugos, kuriomis naudojamosi

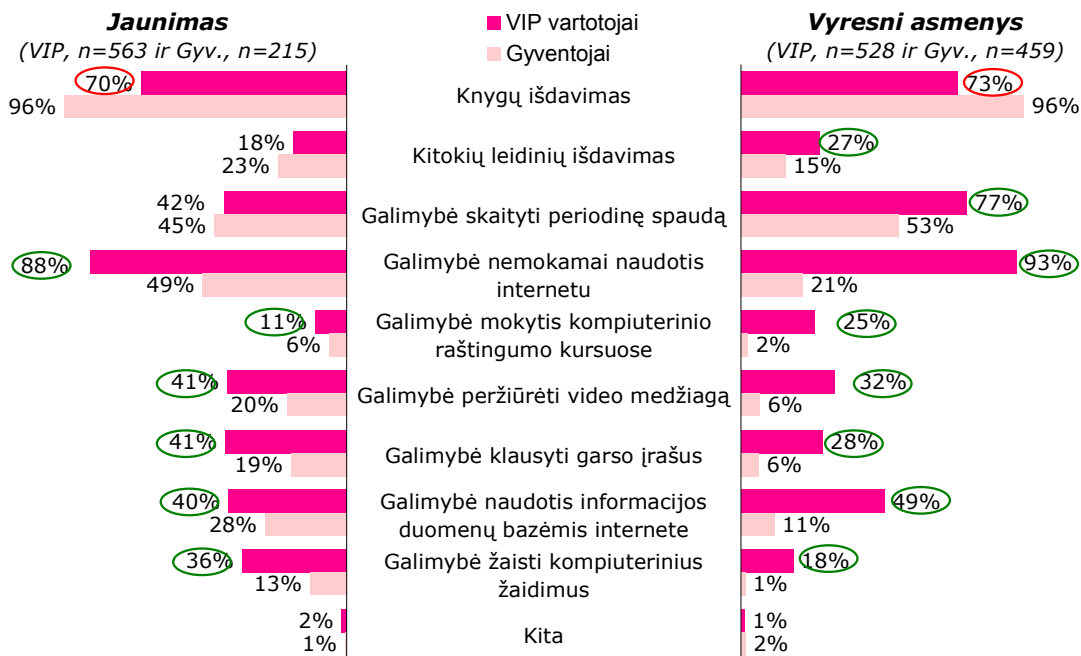
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Bent kartą bibliotekoje lankęsi gyventojai, lyginant su VIP vartotojais, dažniau naudojasi knygų išdavimu, tačiau yra pasyvesni visų kitų bibliotekos teikiamų paslaugų vartotojai. Ši tendencija atsispindi tiek vyresnio amžiaus respondentų grupėje, tiek tarp jaunimo, tik pastarasis taip pat dažnai kaip VIP vartotojai naudojasi kitokių leidinių išdavimu ar periodinės spaudos skaitymu.

Bibliotekos paslaugos, kuriomis naudojamosi

% skaičiuojami nuo besinaudojančių internetu apklaustųjų, kurie kada nors yra lankęsi bibliotekoje



8.2. Naudojamos programos ir paslaugos

- Sumažėjo naudojimas internetiniais žinynais, bibliotekos katalogais ar spausdintuvu -

Tyrimo metu buvo analizuojama ir tai kokiomis VIP paslaugomis respondentai naudojami apklausos dieną.

Apklausos metu absoliuti VIP vartotojų dauguma bibliotekoje naudojosi arba ketino naudotis internetu (93%). Dešimtadalis respondentų bibliotekoje naudojosi bevieliu interneto ryšiu. Dar 72% vartotojų į biblioteką atėjo pasinaudoti konkrečiai elektroniniu paštu.

29% VIP vartotojų ketino pasikonsultuoti su bibliotekininku, o 9% - su kitais bibliotekos lankytojais.

Be su internetu susijusių paslaugų tarp VIP vartotojų gana paklausu naudotis spausdintuvu (35%), skeneriu (14%). Po ketvirtadalį kalbintų VIP vartotojų į biblioteką atėjo ketindami pasinaudoti internetiniais žinynais ar žodynais, rinkti informacijos, 14% - pasinaudoti bibliotekos katalogais. Biuro programas naudojo ar ketino panaudoti 16% respondentų. Dar 15% VIP vartotojų pasitelkė kompiuterines mokymosi priemones.

Neįgaliesiems skirtomis priemonėmis ketino pasinaudoti tik 1% respondentų. Konkrečiai jie įvardijo ketinantys pasinaudoti tokiomis priemonėmis: pasididinti raides, smūgius sugeriančiomis medžiagomis padengta pele ar apskritai susipažinti su neįgaliųjų integravimo į visuomenę galimybėmis.

Tarp „kitų“ paslaugų buvo paminėti kompiuteriniai žaidimai arba pagalba kitiems žmonėms.

Darbuotojų ar kitų lankytojų pagalba bibliotekoje dažniau ketino pasinaudoti vyresnio amžiaus VIP vartotojai (vyresni nei 45 metų amžiaus), turintieji vidutines pajamas, pensininkai, neįgalieji.

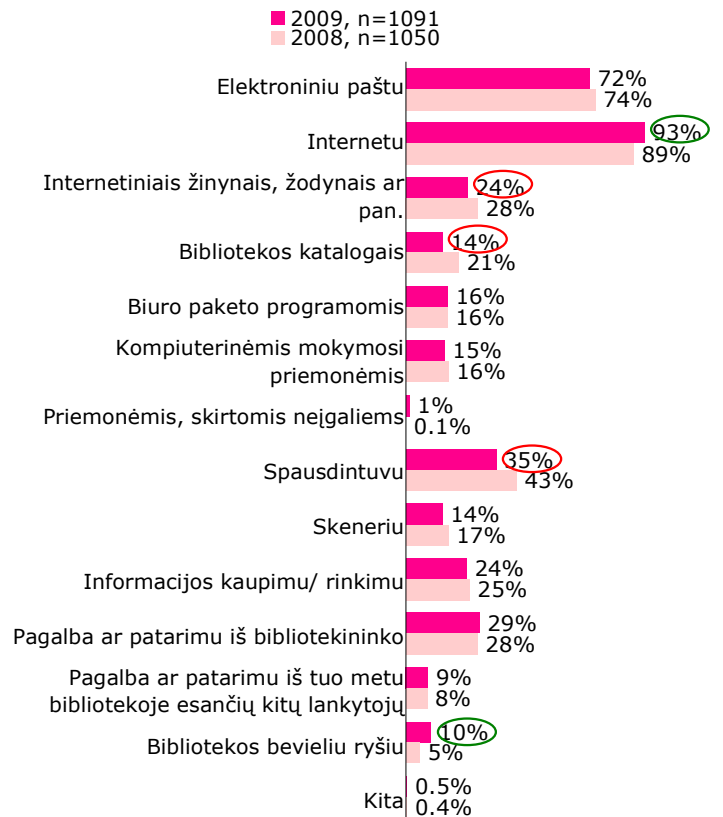
Tuo tarpu elektroniniu paštu, bibliotekos katalogais, įvairiomis programomis, spausdintuvu ar skeneriu ir informacijos kaupimu dažniau naudojosi arba ketino pasinaudoti turintieji didžiausias pajamas VIP vartotojai, specialistai arba tarnautojai, aktyvūs interneto vartotojai, turintys galimybę internetu naudotis namuose arba darbe, asmenys, turintys gerus naudojimosi kompiuteriu įgūdžius.

Lyginant su pernai metais, kiek mažiau šiais metais apklaustų respondentų ketino naudotis internetiniais žinynais, bibliotekos katalogais ar spausdintuvu.

Naudojimosi įvairiomis VIP paslaugomis pokytį per metus analizuojant skirtingose amžiaus grupėse, pastebėta, jog jaunimo naudojimas VIP paslaugomis sumažėjo labiau nei vyresnio amžiaus vartotojų. Mažiau jauniausio amžiaus VIP vartotojų apklausos metu naudojosi elektroniniu paštu, internetiniais žinynais, bibliotekos katalogais bei spausdintuvu. Tuo tarpu tarp vyresnio amžiaus VIP vartotojų sumažėjo tik naudojimas bibliotekos katalogais bei spausdintuvu. Bevieliu ryšiu naudojosi daugiau tiek jaunesnio, tiek vyresnio amžiaus VIP vartotojų.

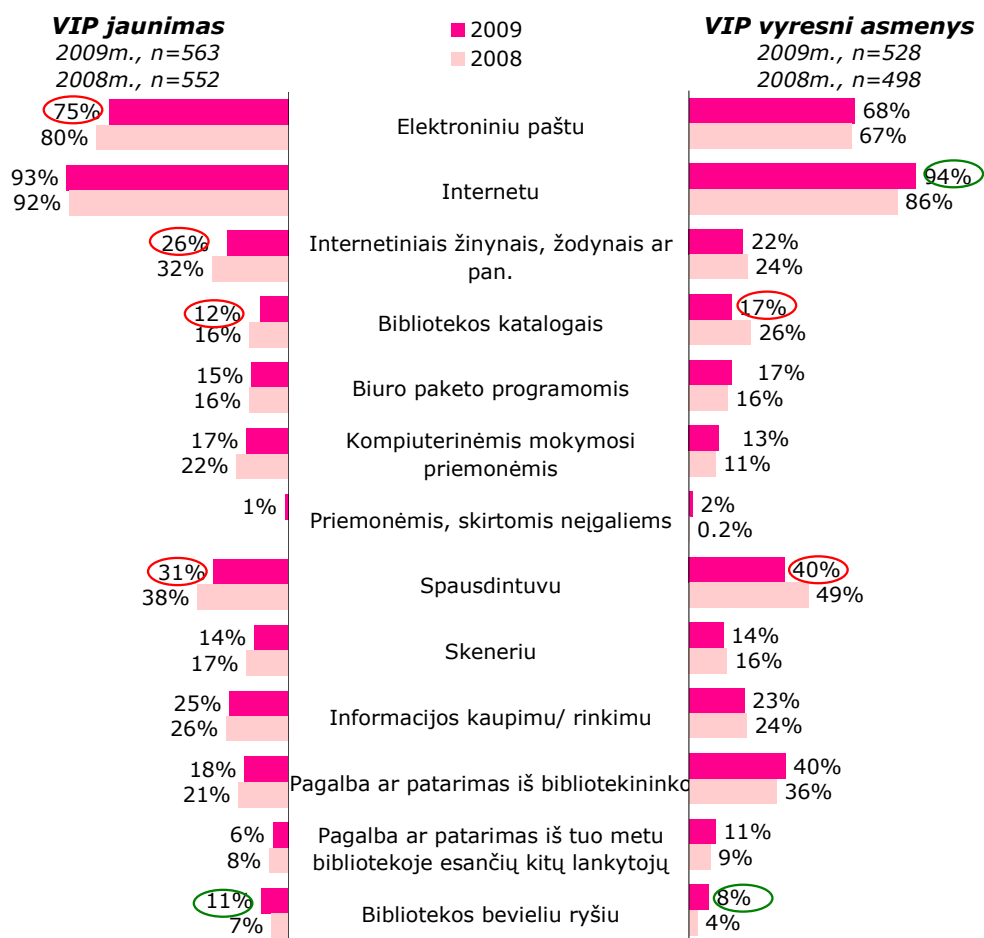
Programos ar paslaugos, kuriomis naudojasi/ ketina naudotis šiandien

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



Programos ar paslaugos, kuriomis naudojasi/ ketina naudotis šiandien

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

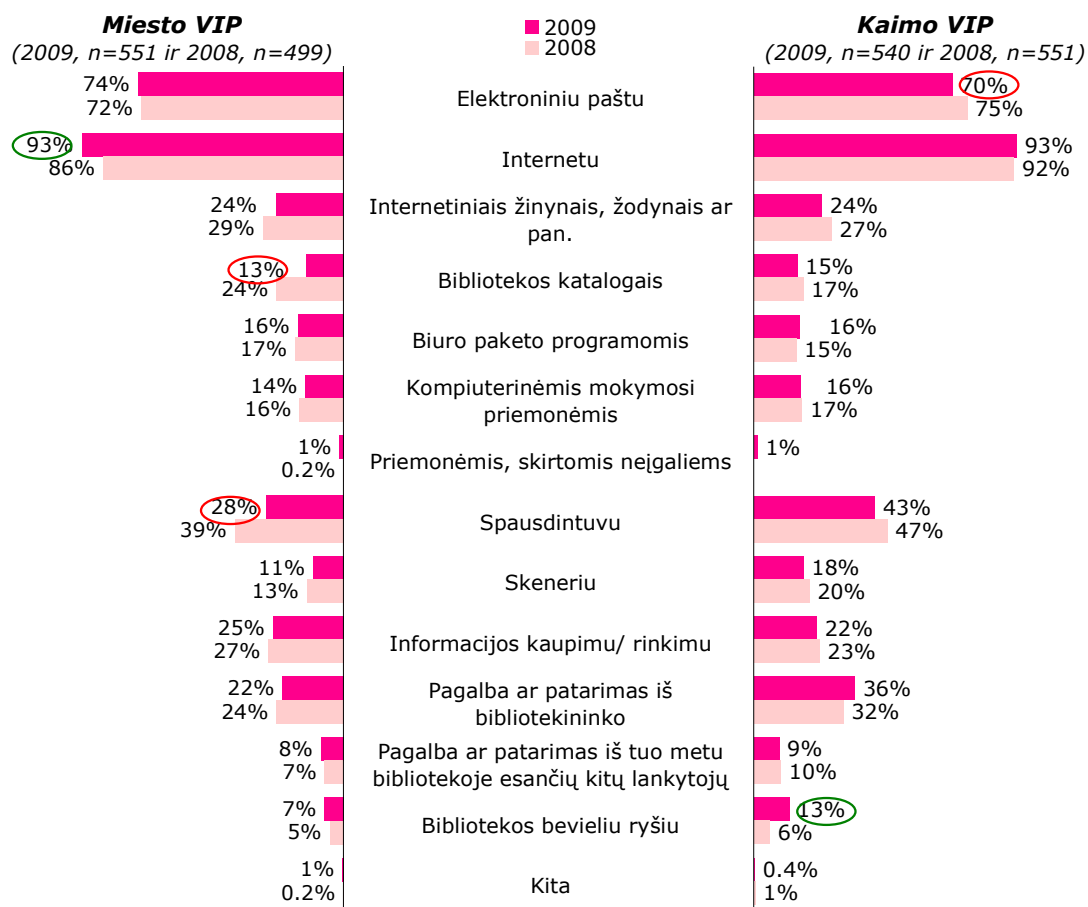


- Kaimo bibliotekose auga naudojimasis bevieliu internetu -

Mieste bei kaime kalbintų VIP vartotojų naudojimasis VIP paslaugomis apklausos metu kiek skiriasi. Kaimo VIP vartotojai dažniau nei miestiečiai naudojasi spausdintuvais, skeneriais, pasitelkia bevielį internetą arba kreipiasi pagalbos į darbuotojus. Be to, kaimo VIP vartotojai šiais metais dažniau apklausos metu ketino pasinaudoti bevieliu interneto prieiga ir rečiau – elektroniniu paštu. Tuo tarpu miesto bibliotekose VIP vartotojai šiais metais į biblioteką rečiau atėjo ketindami pasinaudoti bibliotekos katalogais bei skeneriu.

Programos ar paslaugos, kuriomis naudojasi/ ketina naudotis šiandien

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų



8.3. Paslaugų teikimo ar materialinės bazės pokyčio vertinimas

- Pastaraisiais metais beveik dvigubai daugiau VIP vartotojų mano, jog su VIP susijusios bibliotekos paslaugos pagerėjo -

Dažniausiai VIP vartotojai mano, jog pagerėjo ar nepakito bibliotekos teikiamos paslaugos ar materialinė bazė. Neigiamų bibliotekos teikiamų paslaugų pokyčių išvelgia tik nedaugelis apklaustųjų.

Dažniausiai VIP vartotojai išvelgia aptarnaujančio personalo kompetencijos (galima gauti darbuotojų patarimą) (62%), bendros atmosferos (59%) bei su VIP siejamų paslaugų pagerėjimą (kompiuterinės technikos ar programinės įrangos kokybės (po 57%) ir gausos (atitinkamai 55% bei 54%)).

43% VIP vartotojų mano, jog pastaraisiais metais pagerėjo knygų asortimentas. 42% apklaustųjų išvelgia teigiamus bibliotekos organizuojamų renginių kokybės bei įvairovės pokyčius. 38% VIP vartotojų nurodė duomenų bazių įvairovės pagerėjimą.

Periodinės spaudos įvairovė vienodoms dalims respondentų atrodo pagerėjusi arba nepakitusi. Tuo tarpu mažiausiai teigiamų pokyčių išvelgiama kitokių leidinių asortimente.

Skirtingomis charakteristikomis pasižyminčių VIP vartotojų nuomonė bibliotekos paslaugų pagerėjimo atžvilgiu kiek skiriasi:

- ➔ periodinės spaudos įvairovę pagerėjusia dažniau įvardijo jauniausio amžiaus VIP vartotojai;
- ➔ organizuojamų renginių įvairovę pagerėjusia dažniau įvardijo 45-54 metų amžiaus VIP vartotojai;
- ➔ galimybę gauti darbuotojų patarimą ar pagalbą pagerėjusia dažniau nurodė vyriausio amžiaus respondentai.

Lyginant su pernai metais padaugėjo su VIP susijusias paslaugas (kompiuterinės technikos bei programinės įrangos gausą ir kokybę), duomenų bazių įvairovę arba galimybę gauti konsultaciją pagerėjusiomis įvardijusių VIP vartotojų. Tuo tarpu knygų ar periodinės spaudos įvairovę pagerėjusia buvo įvardinta rečiau.

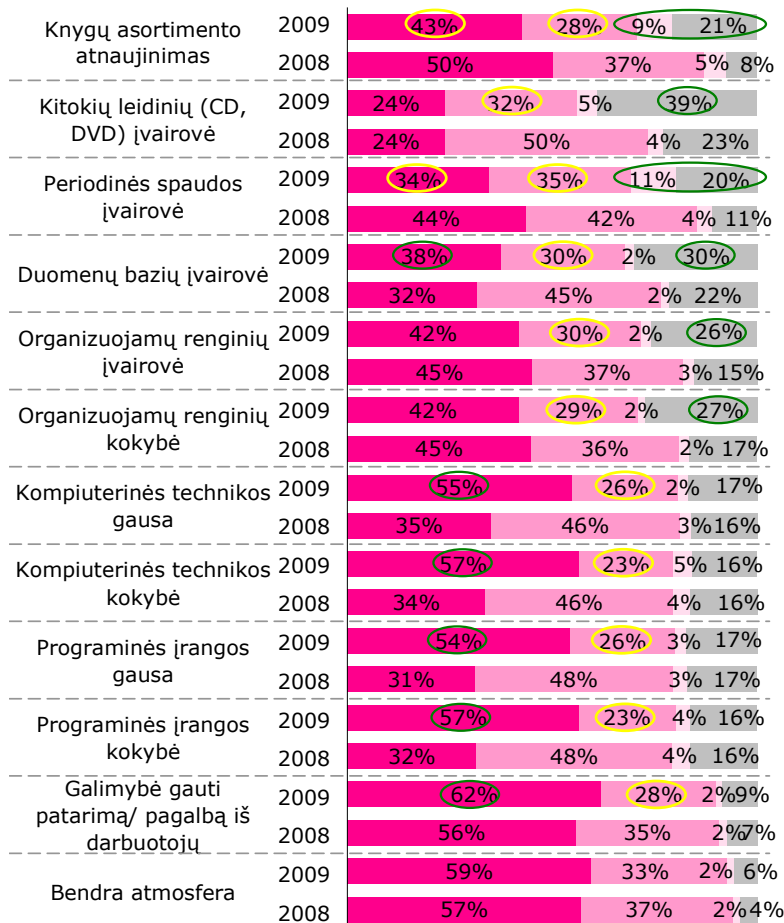
Tiek kaime, tiek mieste vienodai dažnai išvelgiami pozityvūs pokyčiai su VIP susijusių paslaugų teikime, bibliotekos atmosferoje ar aptarnavime (galimybėje gauti pagalbą). Tačiau stebima ir skirtumų tarp kaimo ir miesto VIP vartotojų bibliotekų teikiamų paslaugų ir materialinės bazės pokyčių vertinimo. Kaime daugiau VIP vartotojų nurodė, jog pagerėjo knygų asortimento atnaujinimas, periodinės spaudos įvairovė, organizuojamų renginių kokybė ir įvairovė bei galimybė gauti patarimą iš bibliotekos darbuotojų. Tuo

Bibliotekų teikiamų paslaugų ar materialinės bazės pokyčiai

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

2009m., n=1091
2008m., n=1050

■ Pagerėjo
■ Nepakito
■ Pablogėjo
■ Sunku pasakyti



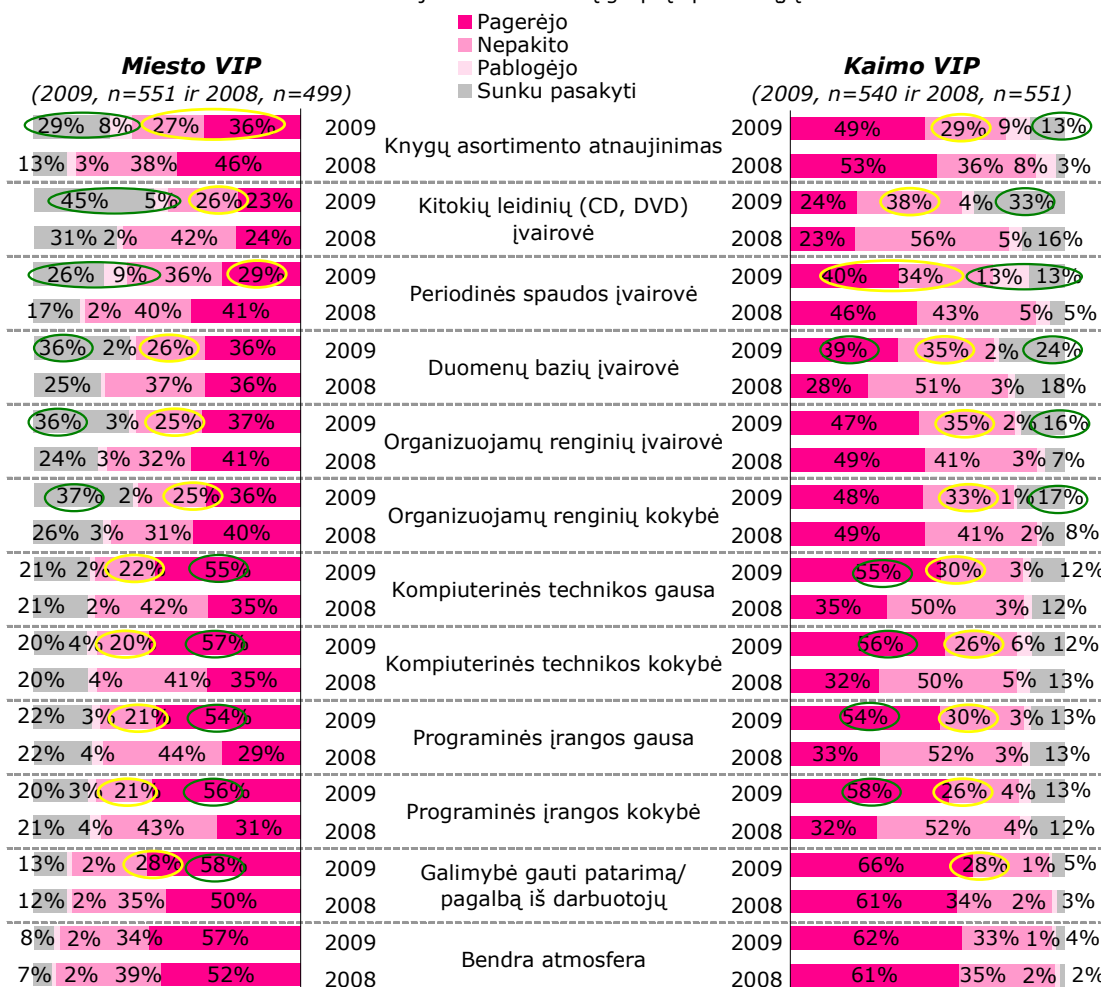
tarpu mieste respondentai dažniau negalėjo išreikšti savo nuomonės apie visų analizuojamų bibliotekos teikiamų paslaugų pokytį per pastaruosius metus, todėl bendras pozityvus paslaugų ar materialinės bazės kokybės pokyčio vertinimas mieste yra gerokai mažesnis.

Lyginant su pernai metais tiek mieste, tiek kaime padaugėjo kompiuterinės technikos bei programinės įrangos gausą bei kokybę pagerėjusiomis įvardijusių VIP vartotojų. Be to, šiais metais mieste kiek daugiau respondentų įžvelgia galimybes, iš bibliotekos darbuotojų gauti konsultaciją, progresą, o kaime dažniau minimas ir duomenų bazių įvairovės pagerėjimas.

Mieste VIP vartotojai rečiau šiais metais įvardijo knygų asortimento atnaujinimo bei periodinės spaudos įvairovės pagerėjimą. Kaime šiais metais taip pat mažiau respondentų mano, jog pagerėjo periodinės spaudos įvairovė.

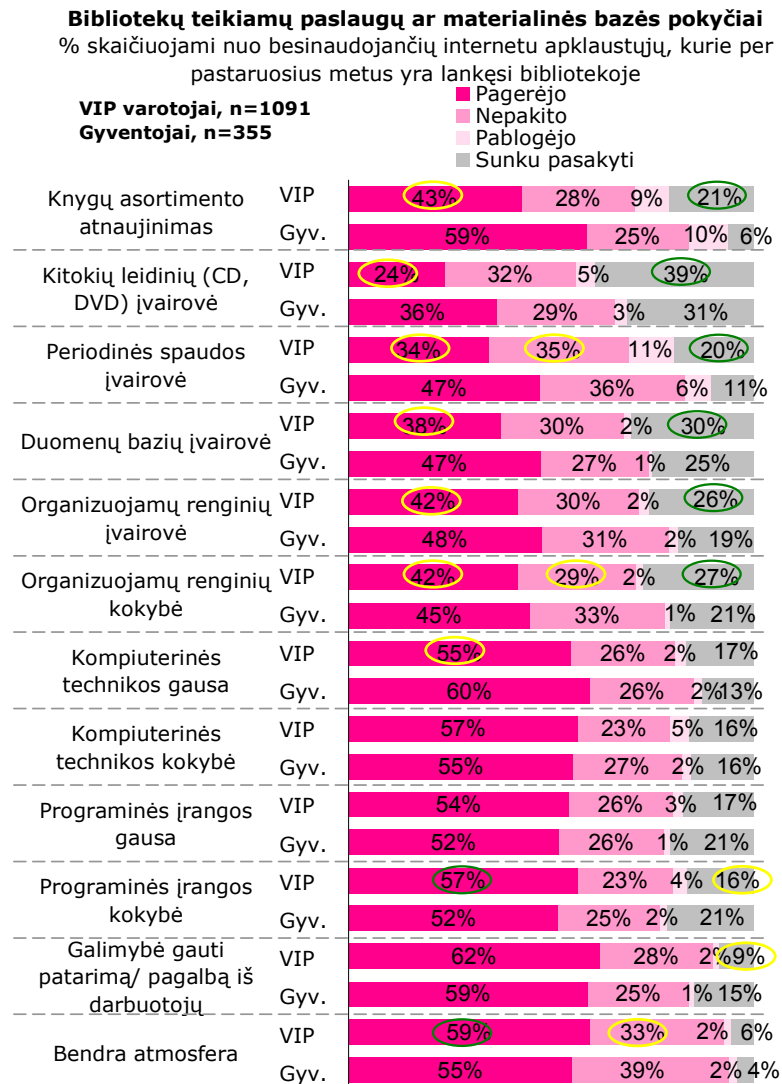
Bibliotekų teikiamų paslaugų ar materialinės bazės pokyčiai


% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Lyginant bibliotekos teikiamų paslaugų ar materialinės bazės pokytį tarp VIP vartotojų ir bibliotekoje besilankiusių gyventojų, pastebima, jog gyventojų nuomonė apie tradicines bibliotekos teikiamas paslaugas, duomenų bazių įvairovę, organizuojamų renginių kokybę ir įvairovę bei kompiuterinės technikos kokybę yra geresnė (dažniau įvardijo pagerėjusiomis). VIP vartotojai, savo ruožtu, dažniau išvelgia programinės įrangos bei bendros atmosferos pagerėjimą.

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, jog VIP vartotojai apskritai rečiau išreiškė nuomonę apie tradicines bibliotekos teikiamas paslaugas, duomenų bazes ar organizuojamus renginius. Labai tikėtina, jog šiomis paslaugomis jie bibliotekoje tiesiog rečiau naudojasi, todėl ir negali įvertinti jų pokyčio. Todėl galime kelti prielaidą, jog šių paslaugų pokyčio vertinimo skirtumas tarp gyventojų ir VIP vartotojų yra lemtas vartojimo ypatumų. Tuo labiau, jog analizuojant vien į klausimą atsakiusių respondentų vertinimus, esminių skirtumų tarp VIP vartotojų ir gyventojų nestebima.



 Pakartotinai apklaustų respondentų nuomonė apie bibliotekos teikiamas paslaugas bei materialinę bazę per šiuos metus nepakito (žr. 2 Priedo lentelę Nr.5.4).

9. Informuotumas apie projektus, skirtus diegti viešą interneto prieigą

9.1. Projektų žinomumas

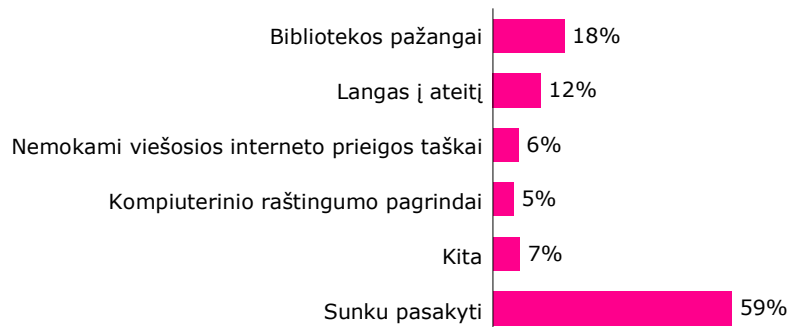
- Kas penktas respondentas spontaniškai žino projektą „Bibliotekos pažangai“ -

VIP vartotojai, paklausti, kokius projektus, programas, skirtus diegti VIP ir ugdyti visuomenės kompiuterinį raštingumą, jie žino, dažniausiai negalėjo įvardinti nei vieno (59%).

18% VIP vartotojų paminėjo girdėję apie projektą „Bibliotekos pažangai“. Kiek mažiau VIP vartotojams yra žinomi projektas „Langas į ateitį“ (12%). 6% apklaustųjų prisiminė girdėję apie programą „Nemokami viešos interneto prieigos taškai“, o dar 5% - kursus „Kompiuterinio raštingumo pagrindai“.

Projektų, skirtų diegti VIP ir ugdyti visuomenės kompiuterinį raštingumą, spontaninis žinomumas

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091



Vardindami „kitus“ projektus, VIP vartotojai minėjo girdėję tokius programų pavadinimus: „Senjorų internetas“, „e-senjoras.lt“, „Rain“, „Aljansas“. Be to, buvo paminėti darbo biržos organizuojami projektai, raštvedybos kursai, kursai mokiniams, kompiuterinio raštingumo kursai moterims, nuotolinis mokymasis, viešosios bibliotekos skatinimo programos, kompiuterinės technikos atnaujinimas ir pan..

- Projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas tarp VIP vartotojų išaugo dvigubai -

Paskatintai projektą „Bibliotekos pažangai“ teigė žinantys 64% respondentų, ir, lyginant su pernai metais, šio projekto žinomumas tarp VIP vartotojų ženkliai išaugo.

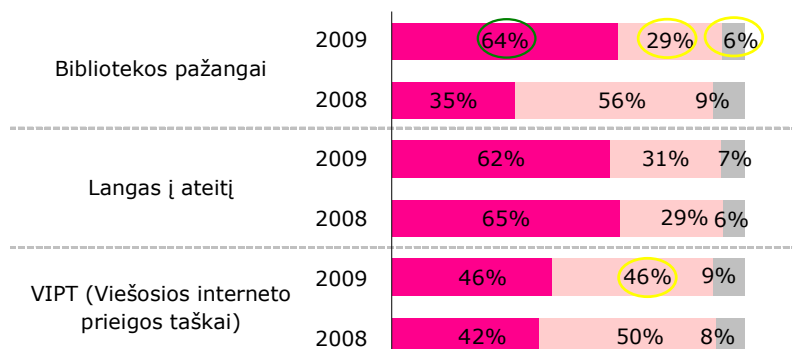
Panašiai yra žinomas ir projektas „Langas į ateitį“ (62%). Tuo tarpu apie VIPT yra girdėję 46% VIP vartotojų.

Apie projektus, skirtus diegti VIP ir ugdyti visuomenės kompiuterinį raštingumą dažniau žino interneto prieigą namuose arba darbe turintys VIP vartotojai, turintieji geresnius darbo su kompiuteriu įgūdžius bei specialistai ir tarnautojai.

Projektų žinomumas

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

■ Yra girdėję ■ Nieko negirdėjo ■ Sunku pasakyti

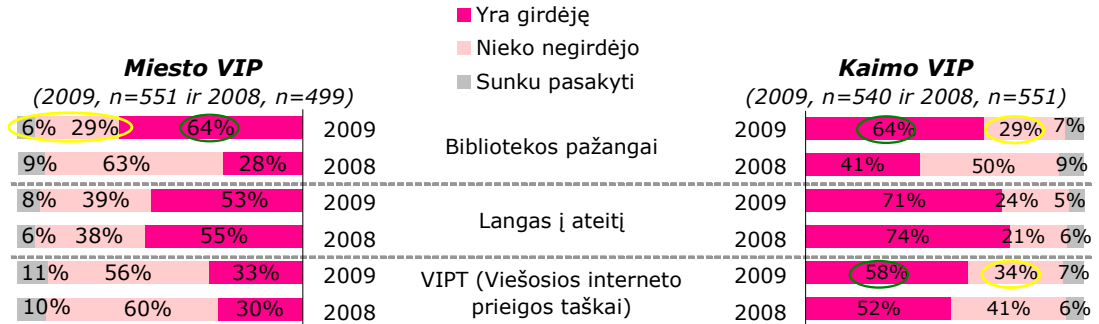


2009m., n=1091
2008m., n=1050

Lyginant projektų žinomumą tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų paaiškėjo, jog kaime geriau žinomi projektai „Langas į ateitį“ bei VIPT. Be to, VIPT projekto žinomumas kaime pastaraisiais metais išaugo. Projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas augo tiek tarp kaime, tiek tarp mieste gyvenančių VIP vartotojų.

Projektų žinomumas

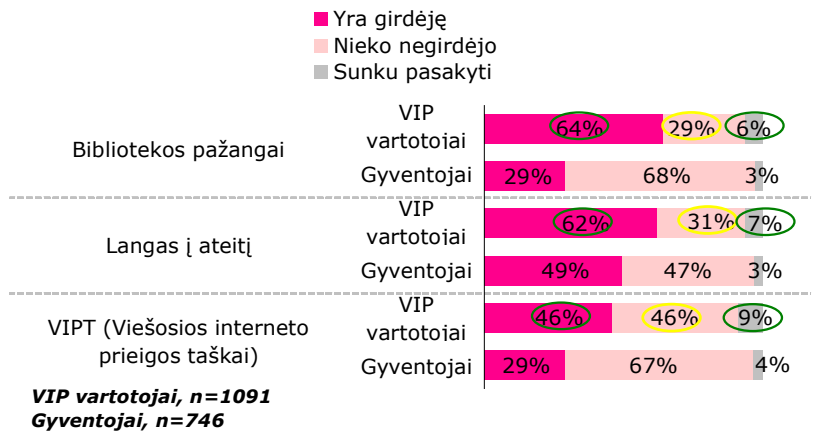
% skaičiuojamas nuo tikslinių grupių apklaustųjų




VIP vartotojai apie visus projektus, skirtus diegti VIP, žino geriau nei gyventojai. Geriausiai, kaip ir galima buvo tikėtis, išsiskiria projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas.

Projektų žinomumas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



 Pakartotinai apklausti respondentai šiais metais taip pat dažniau teigė žinantys apie projektą „Bibliotekos pažangai“ (žr. 2 Priedo lentelę Nr.6.1).

9.2. Informacijos apie projektus šaltiniai

- Skelbimai bibliotekoje – dažniausias informacijos apie projektą „Bibliotekos pažangai“ šaltinis -

Dažniausiai apie analizuojamus projektus VIP vartotojai sužinojo iš skelbimų bibliotekoje (nuo 51% iki 65%).

Apie trečdalis VIP vartotojų informaciją apie projektus rado internete arba televizijoje (nuo 28% iki 33%). Iš spaudos arba draugų, giminių, pažįstamų, apie viešos interneto prieigos projektus sužinojo maždaug ketvirtadalis VIP vartotojų (nuo 22% iki 28%).

Rečiausiai informacijos apie analizuojamus projektus VIP vartotojai gavo iš radijo ar lauko reklamų (ne daugiau 12%).

„Kitais“ informacijos šaltiniais buvo įvardinti darbas, mokykla, studijų vieta arba bibliotekos darbuotojai.

Svarbu pastebėti, jog skelbimų spaudoje bei televizijos pagalba apie projektą „Bibliotekos pažangai“ sužinojo didesnę respondentų dalis nei apie kitus projektus.

Skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių respondentų informacijos apie projektą „Bibliotekos pažangai“ šaltiniai yra skirtingi:

→ iš skelbimų bibliotekoje apie projektą dažniau sužinojo asmenys su aukštoju išsimokslinimu ir moterys;

→ per televiziją apie projektą dažniau sužinojo 45-54 metų amžiaus respondentai, vidutinėmis pajamomis disponuojantys asmenys bei specialistai ir tarnautojai;

→ spaudoje apie projektą dažniau perskaitė 35-54 metų amžiaus VIP vartotojai, specialistai arba tarnautojai, pensininkai;

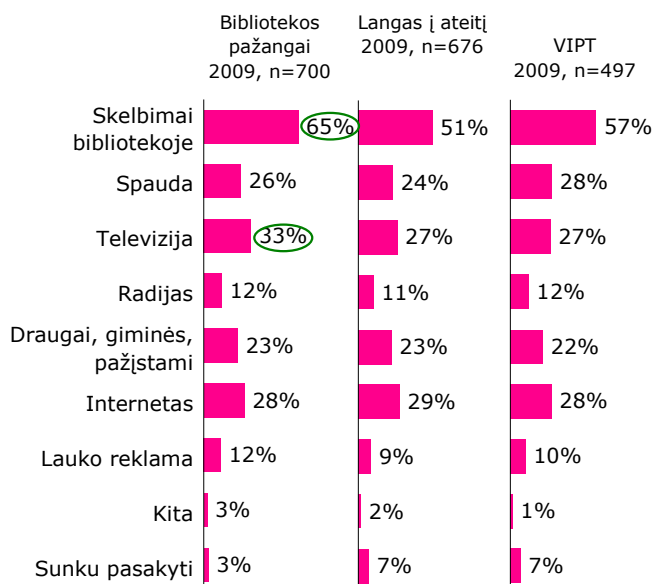
→ per draugus ar giminaičius dažniau teigia informacijos apie projektą gavę jauniausio amžiaus respondentai (iki 24 metų amžiaus);

→ radijo pagalba su projektu dažniau susipažino 35-54 metų amžiaus apklaustieji.

Kaime gyvenantys VIP vartotojai kiek dažniau apie projektą „Bibliotekos pažangai“ sužinojo iš skelbimų bibliotekoje. Tuo tarpu mieste kiek efektyvesnė lauko reklama.

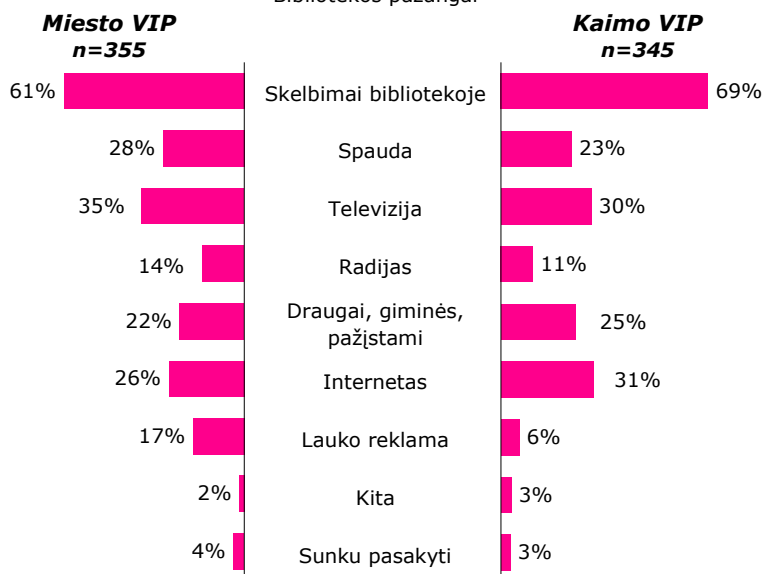
Šaltiniai, iš kurių sužinojo apie projektus

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie žino konkrečius projektus



Šaltiniai, iš kurių sužinojo apie projektą "Bibliotekos pažangai"

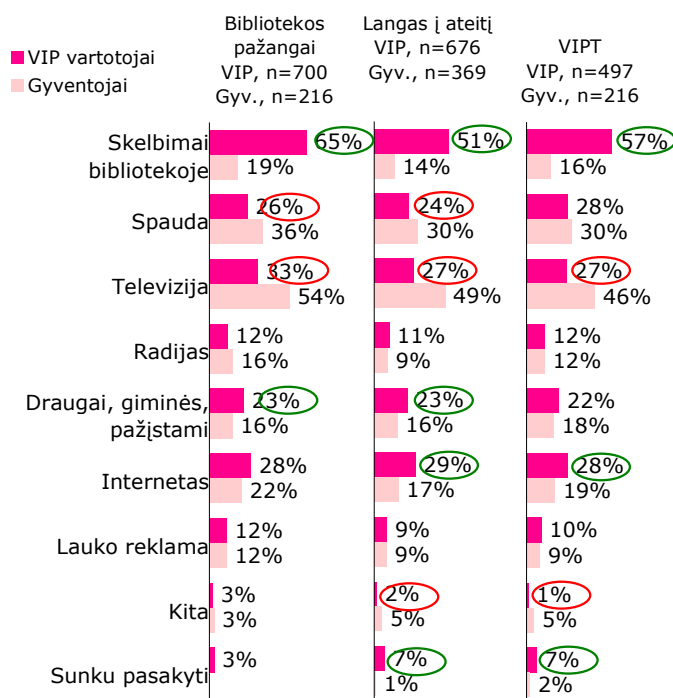
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie žino projektą "Bibliotekos pažangai"



Lyginant su internetu besinaudojančiais gyventojais, VIP vartotojai gerokai dažniau apie projektus sužinojo per skelbimus bibliotekose, internetą ar draugus, gimines ir pažįstamus. Tuo tarpu gyventojai apie analizuojamus projektus dažniau sužinojo televizijos ar spaudos pagalba. Taigi, galima daryti prielaidą, jog VIP vartotojais dažnai tampa esami bibliotekos lankytojai, o ne „žmonės iš gatvės“, tad informavimas apie projektus pačioje bibliotekoje yra efektyvus ir būtinas. Tuo tarpu plačiąją visuomenę informacija apie projektus, skirtus diegti VIP ir ugdyti visuomenės kompiuterinį raštingumą, geriausiai pasiekia masinio informavimo priemonių pagalba (ypač televizijos).

Šaltiniai, iš kurių sužinojo apie projektus

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie žino konkrečius projektus



9.3. Projekto „Bibliotekos pažangai“ vertinimas

- Dauguma VIP vartotojų projektą „Bibliotekos pažangai“ vertina palankiai -

Dauguma (84%) apie projektą „Bibliotekos pažangai“ girdėjusių VIP vartotojų jį vertina palankiai. Pozityviai šio projekto atžvilgiu kiek dažniau nusiteikę turintys aukštąjį išsimokslinimą bei 35-44 metų amžiaus VIP vartotojai.

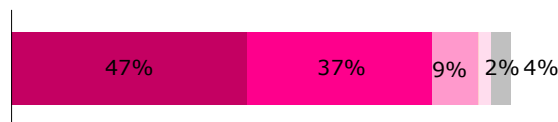
Lyginant projekto vertinimą tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų, esminių skirtumų nestebima.

Apie projektą girdėjusių gyventojų ir VIP vartotojų projekto vertinimas iš esmės nesiskiria (gyventojai tik kiek dažniau nei VIP vartotojai projektą vertina vidutiniškai).

Projekto "Bibliotekos pažangai" vertinimas

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie yra girdėję apie šį projektą, n=700

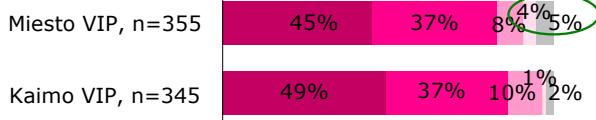
- 5 - Labai palankiai
- 4 - Palankiai
- 3 - Vidutiniškai
- 2 - Nepalankiai
- 1 - Labai nepalankiai
- Sunku pasakyti



Projekto "Bibliotekos pažangai" vertinimas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie yra girdėję apie šį projektą

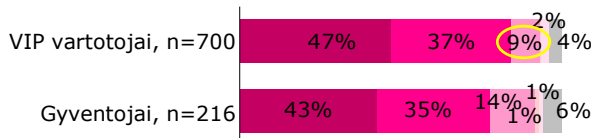
- 5 - Labai palankiai
- 4 - Palankiai
- 3 - Vidutiniškai
- 2 - Nepalankiai
- 1 - Labai nepalankiai
- Sunku pasakyti



Projekto "Bibliotekos pažangai" vertinimas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie yra girdėję apie šį projektą

- 5 - Labai palankiai
- 4 - Palankiai
- 3 - Vidutiniškai
- 2 - Nepalankiai
- 1 - Labai nepalankiai
- Sunku pasakyti



9.4. Naudojimas projektų teikiamomis paslaugomis

- Žinančiųjų, jog naudojami projekto „Bibliotekos pažangai“ teikiamu internetu, padaugėjo trigubai -

Daugiau nei pusė projektus „Bibliotekos pažangai“, „Langas į ateitį“ ir VIPT žinančiųjų VIP vartotojų siūlomomis šių projektų paslaugomis naudojosi patys. 66% respondentų žino, jog jų naudojamas internetas bibliotekoje – projekto „Bibliotekos pažangai“ teikiama paslauga.

Trečdalis VIP vartotojų turi šeimos narių ar pažįstamų, kurie pasinaudojo projektų paslaugomis.

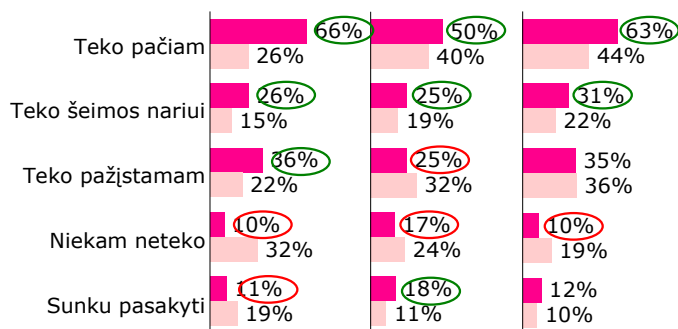
11%-18% respondentų įsitikinę, jog nei jie, nei jų šeimos nariai ar pažįstami nesinaudojo projektų siūlomomis paslaugomis.

Pastaraisiais metais vis daugiau VIP vartotojų teigia, jog patys naudojasi, arba turi pažįstamų ar šeimos narių, kurie naudojasi analizuojamų projektų siūlomomis paslaugomis.

Ar teko naudotis projektų teikiamomis nemokamomis interneto paslaugomis?

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie žino konkrečius projektus

- 2009
 - 2008
- | | | |
|----------------------|-----------------|-------------|
| Bibliotekos pažangai | Langas į ateitį | VIPT |
| 2009, n=700 | 2009, n=676 | 2009, n=497 |
| 2008, n=366 | 2008, n=681 | 2008, n=439 |



10. Bibliotekos įvaizdis

- VIP vartotojams biblioteka dažniausiai asocijuojasi su informacija, vieta laisvalaikiui bei knygomis -

Spontaniškai biblioteka VIP vartotojams dažniausiai asocijuojasi su informacijos, žinių ir mokslo šaltiniu (56%), knygomis ar įvairia literatūra (51%) bei vieta laisvalaikio praleidimui (50%). Kas trečiam VIP vartotojui biblioteka asocijuojasi su kompiuteriais ar internetu (33%).

Dažnam VIP vartotojui biblioteka asocijuojasi su dar platesniu savybių spektru. Su biblioteka siejamos asociacijos varijuoja nuo griežto su darbu susijusios vietos įvaizdžio, iki jaukių „antrų namų“ asociacijų.

Su biblioteka siejamos asociacijos

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=1091




VIP vartotojams pateikus keletą teiginių ir paprašius nurodyti, kurie iš jų tinka apibūdinti bibliotekai, pastebėta, jog VIP vartotojai biblioteką suvokia labai pozityviai.

Dažniausiai biblioteką VIP vartotojai suvokia kaip šiuolaikišką, gera atmosfera bei dideliu įvairių paslaugų spektru pasižyminčią vietą, kurioje gera leisti laiką. Joje, VIP vartotojų nuomone, dirba aukštos kvalifikacijos, paslaugūs ir visuomet pagelbstintys darbuotojai.

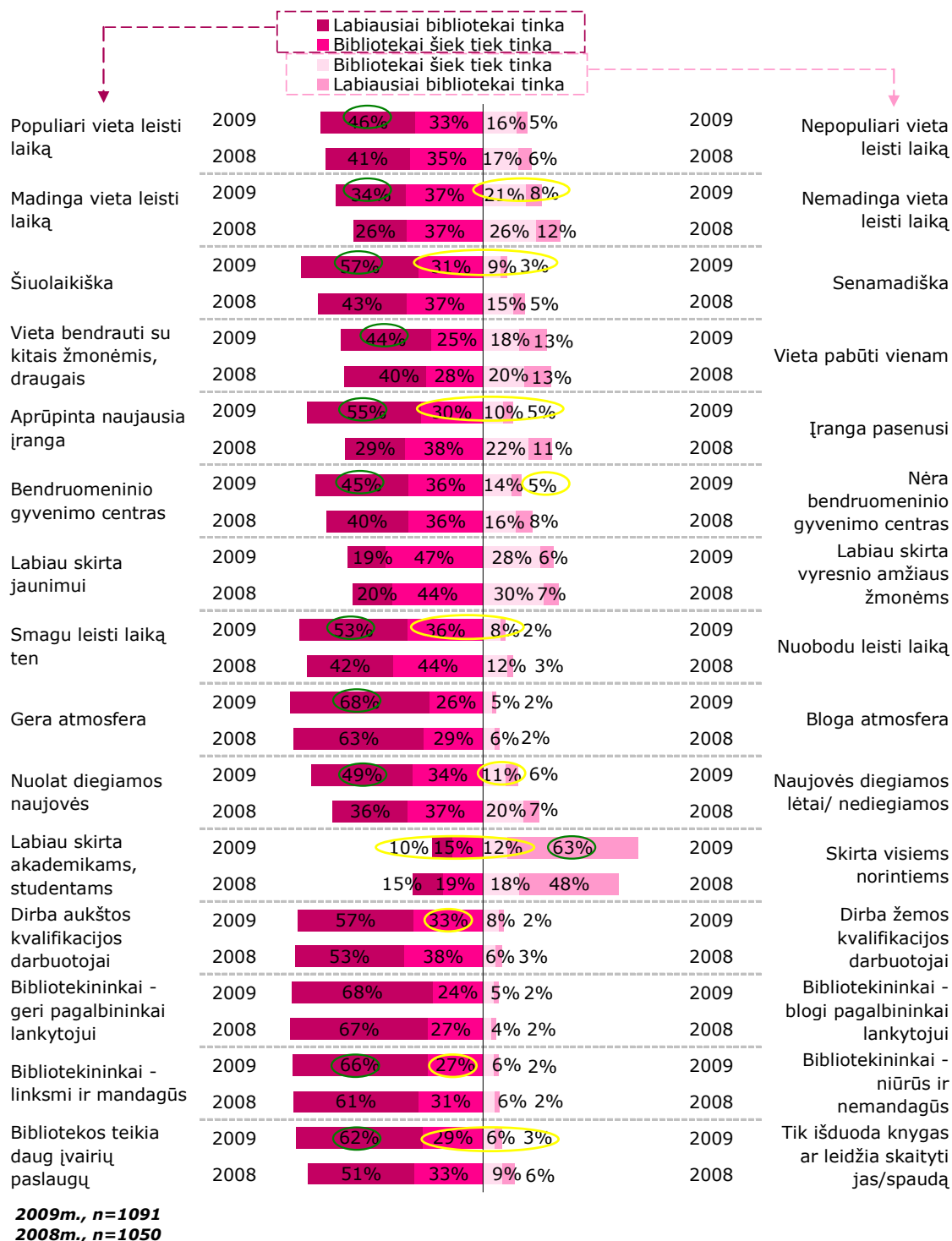
Mažiausiai biblioteka tapatinama su siaura akademine bendruomene; VIP vartotojai biblioteką dažniau linkę sieti su įstaiga, kurioje gali apsilankyti visi norintys.

- VIP turi įtakos bibliotekos įvaizdžio gerėjimui -

Pastaraisiais metais vis dažniau biblioteka laikoma madinga, šiuolaikiška, naujais įranga aprūpinta bei nuolat naujoves diegiančia vieta. Be to, vis daugiau žmonių mano, jog bibliotekoje dirba linksmi ir mandagūs darbuotojai, o biblioteka vis dažniau asocijuojama su visiems skirtu bendruomeninio gyvenimo centru.

 Pakartotinai apklausti respondentai šiais metais biblioteką rečiau tapatina su gera, šiuolaikiška, bendravimui su kitais žmonėmis skirta vieta, kurioje yra nuolat diegiamos naujovės. Tačiau šiais metais jie dažniau minėjo, jog biblioteka skirta visiems norintiems (žr. 2 Priedo lentelę Nr.7.1).

Įvaizdinės bibliotekos savybės
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų

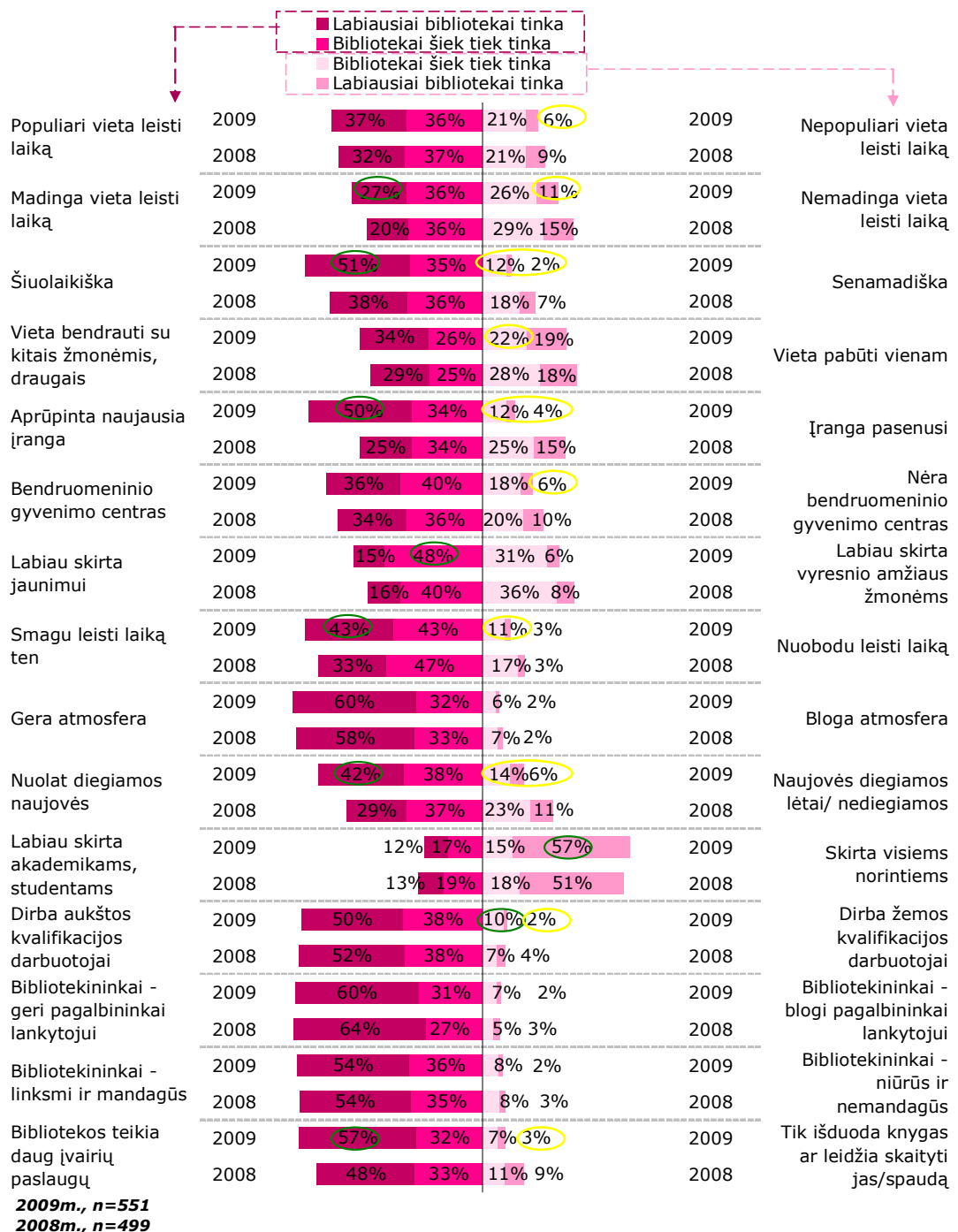


Analizuojant atskirai miesto ir kaimo VIP vartotojų nuomonę, teigiamų pokyčių stebima abiejose tikslinėse grupėse, tačiau kaime apklausti VIP vartotojai biblioteką suvokia daug pozityviau nei mieste. Jie dažniau nei miestiečiai mano, jog biblioteka yra labiau jaunimui skirta populiaru ir madinga vieta, kurioje nuolatos diegiamos naujovės, joje smagu leisti laiką, bendrauti su kitais žmonėmis, ji apskritai yra bendruomeninio gyvenimo centru. Miesto VIP vartotojai, savo ruožtu, kiek dažniau nei kaimo gyventojai mano, jog biblioteka labiau skirta akademikams ir studentams.

Pastaraisiais metais tiek kaime tiek mieste padaugėjo VIP vartotojų, manančių, jog biblioteka yra madinga, šiuolaikiška, aprūpinta naujausia įranga, joje teikiama daug įvairių paslaugų, nuolat diegiamos naujovės bei apskritai smagu leisti laiką. Kaimo VIP vartotojai pastaraisiais metais biblioteką dažniau tapatina su bendruomeninio gyvenimo centru; mano, jog joje gera atmosfera, dirba linksmi, mandagūs, aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kurie yra geri pagalbininkai. Mieste šiais metais kiek daugiau VIP vartotojų teigė, jog biblioteka labiau skirta jaunimui.

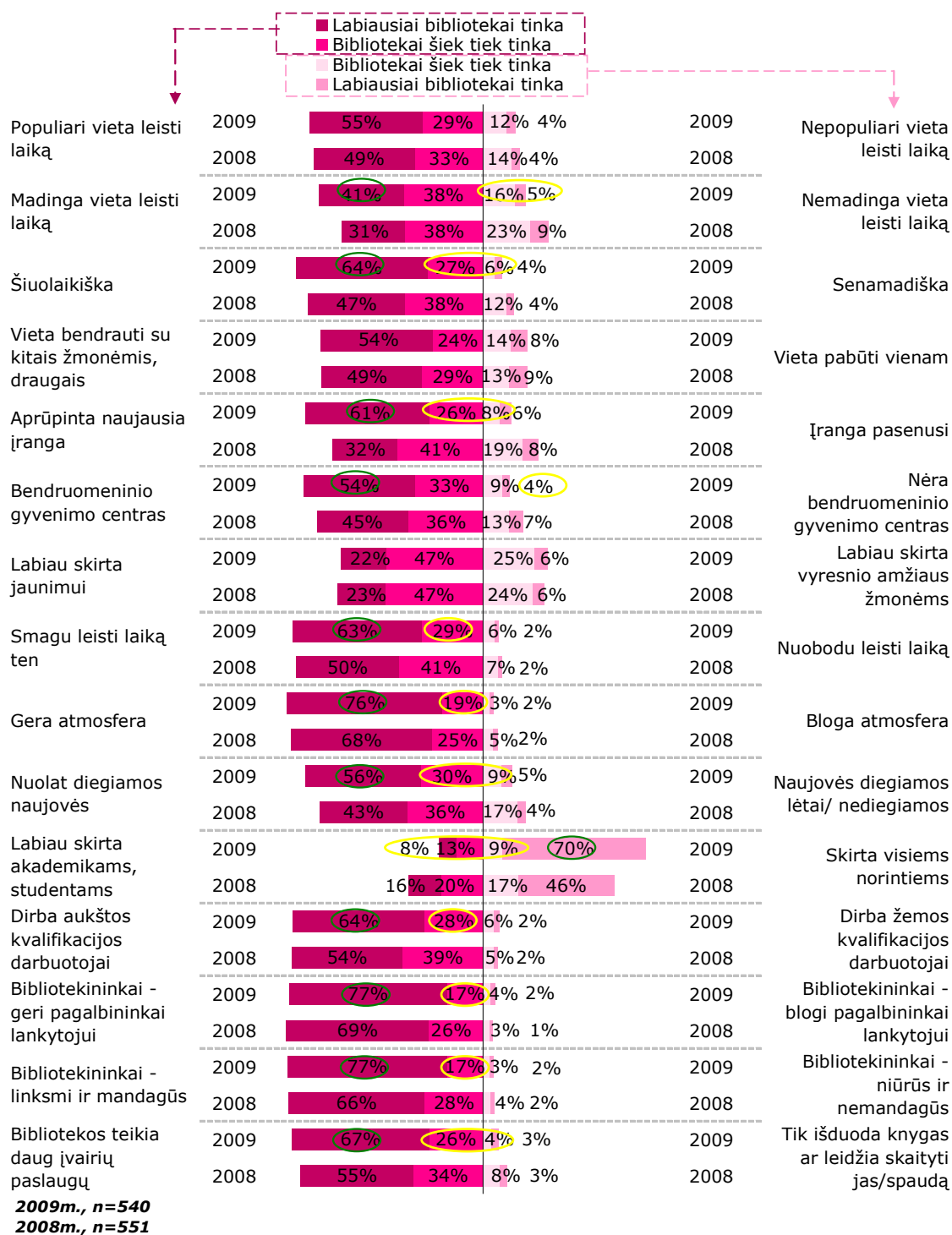
Įvaizdinės bibliotekos savybės (miesto VIP nuomonė)

% skaičiuojamas nuo miesto VIP



Įvaizdinės bibliotekos savybės (kaimo VIP nuomonė)

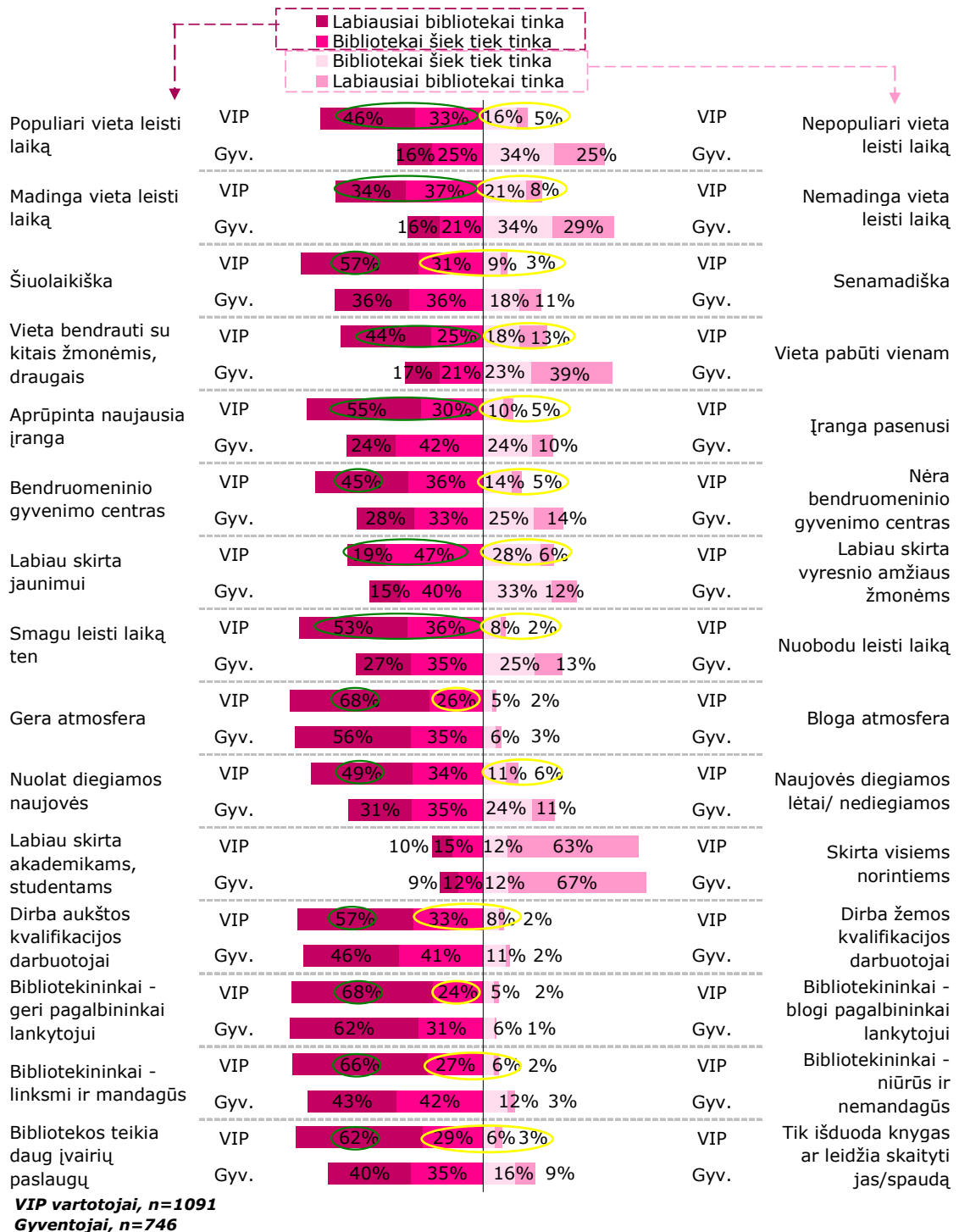
% skaičiuojamas nuo kaimo VIP



Lyginant internetu besinaudojančių gyventojų ir VIP vartotojų bibliotekai priskiriamas savybes, stebima, jog VIP vartotojai, dažniau nei gyventojai, biblioteką suvokia kaip populiarią, madingą, šiuolaikišką, įvairių paslaugų siūlančią, naujaisią įrangą aprūpinantį bei nuolat naujoves diegiančią vietą, skirtą bendrauti su kitais žmonėmis bei labiau pritaikytą jaunimui. Be to VIP vartotojai dažniau nei gyventojai mano, jog biblioteka yra bendruomeninio gyvenimo centras, kuriame smagu leisti laiką.

Tiek gyventojai, tiek VIP vartotojai panašiai pozityviai vertina gerą bibliotekos atmosferą, aukštą darbuotojų kvalifikaciją, paslaugumą ir mandagumą.

Įvaizdinės bibliotekos savybės
% skaičiuojamas nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Pagal tai, kaip dažnai VIP vartotojai bibliotekoms priskyre pozityvias savybes, galime išskirti tokias grupes⁶:

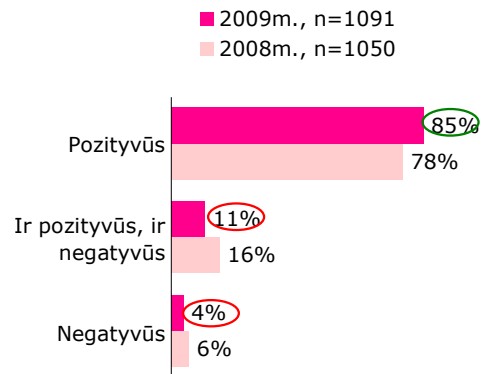
- ➔ labiau pozityviai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę VIP vartotojai;
- ➔ labiau neutraliai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę VIP vartotojai (būdingas tiek pozityvus, tiek negatyvus požiūris);
- ➔ labiau negatyviai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę VIP vartotojai.

Pozityviai bibliotekos atžvilgiu yra nusiteikusi absoliuti VIP vartotojų dauguma (85%). Be to, teigiamai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių vartotojų dalis pastaraisiais metais paaugo. Tuo tarpu neutraliai arba negatyviai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių gyventojų yra mažiau nei penktadalis (atitinkamai 11% ir 4%) ir ryškėja taip manančiųjų mažėjimo tendencija.

Analizuojant duomenis skirtingo amžiaus grupėse esminių skirtumų, lyginant su bendra VIP vartotojų nuomone, nestebima. Tiek jaunimo, tiek vyresnio amžiaus apklaustųjų grupėse auga pozityviai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių VIP vartotojų dalis. Tik verta atkreipti dėmesį į tai, jog vyresnio amžiaus respondentai bibliotekos atžvilgiu nusiteikę daug pozityviau nei jaunimas.

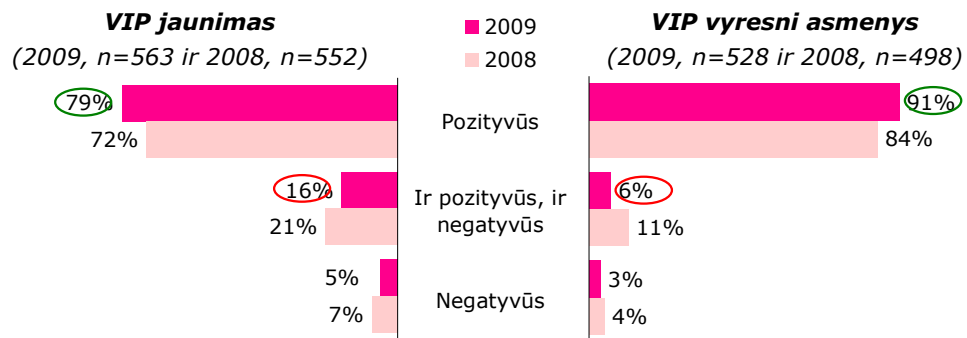
VIP vartotojų segmentacija pagal požiūrį į bibliotekos įvaizdį

% skaičiuojamas nuo tikslinės grupės



VIP vartotojų segmentacija pagal požiūrį į bibliotekos įvaizdį

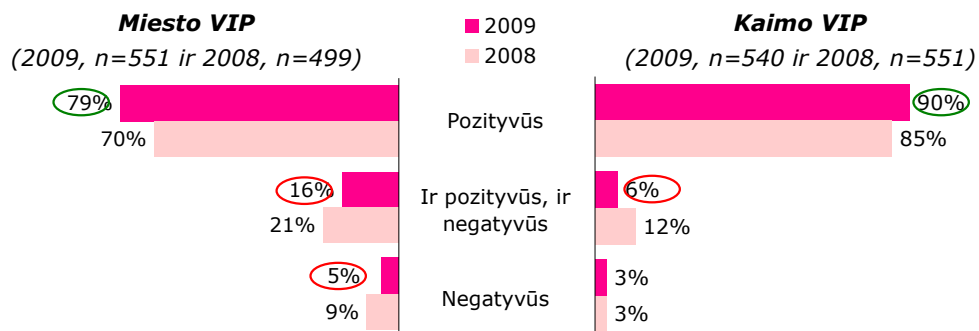
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



Kaimo VIP vartotojai dažniau nei mieste gyvenantys vartotojai apie biblioteką galvoja pozityviai. Tuo tarpu tarp miesto gyventojų daugiau yra neutraliai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių vartotojų. Labiau negatyviai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių VIP vartotojų dalis tiek tarp miestiečių, tiek tarp kaimo gyventojų yra panaši. Lyginant su pernai metais, tiek kaime, tiek mieste stebimi teigiami pokyčiai bibliotekos įvaizdžio kitime.

VIP vartotojų segmentacija pagal požiūrį į bibliotekos įvaizdį

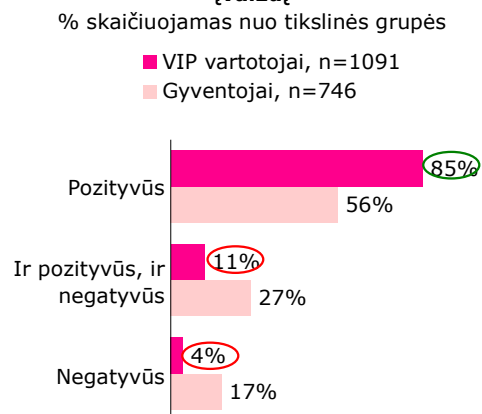
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



⁶ Grupės buvo išskirtos skaičiuojant, kiek kartų (iš 13 galimų), apibūdinamas biblioteką, VIP vartotojas pasirinko pozityviają įvaizdinės savybės pusę. „Labiau pozityviai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę“ VIP vartotojai bibliotekoms priskyre 13-9 pozityvių savybių, „labiau neutraliai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę“ – 6-8 pozityvias savybes, „labiau negatyviai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę“ VIP vartotojai bibliotekoms priskyre 5-0 pozityvių savybių.

Lyginant su gyventojais, VIP vartotojai gerokai dažniau bibliotekos atžvilgiu nusiteikę pozityviai. Savo ruožtu tarp gyventojų yra daugiau bibliotekos atžvilgiu labiau negatyviomis arba tiek pozityviomis, tiek negatyviomis nuostatomis pasižyminčių respondentų. Tai gali būti lemta VIP vartotojų glaudesnio santykio su biblioteka (naudojimosi jos paslaugomis), arba konkrečiai VIP paslaugos teigiamos įtakos bendram bibliotekos įvaizdžiui.

Segmentacija pagal požiūrį į bibliotekos įvaizdį



11. Išvados ir apibendrinimai

Interneto vartotojų bibliotekoje ir visuomenėje socialiniai-demografiniai skirtumai

Didelių skirtumų tarp gyventojų ir VIP vartotojų nėra. Internetu bibliotekose ir kitur besinaudojantis jaunimas savo charakteristikomis nesiskiria, o, analizuojant „suaugusią“ visuomenės dalį, akivaizdu tai, kad bibliotekose internetu dažniau naudojasi socialinės rizikos grupėms priskiriami suaugę gyventojai: bedarbiai, pensininkai, turintieji mažesnes pajamas.

Galimybės naudotis kompiuteriu ir internetu

Natūralu, jog didesnes galimybes naudotis kompiuteriu ir internetu turi gyventojai, tačiau pastebima, kad bibliotekos vis dažniau pritraukia gyventojus, neturinčius interneto prieigos nei namuose, nei darbe. Ypač tokių VIP vartotojų padaugėjo miestuose ir dažniau tai yra suaugę gyventojai.

Nors visos socialinei atskirčiai priskiriamos grupės (pensininkai, neįgalieji, bedarbiai) dažniau nei kiti VIP vartotojai neturi galimybės naudotis internetu nei darbe nei namuose, biblioteka, kaip vienintelė naudojimosi internetu vieta ypač aktuali yra pensininkams.

Kompiuterinio raštingumo įgijimo vietos

Dauguma VIP vartotojų ir gyventojų naudotis kompiuteriu ir internetu išmoksta savarankiškai ar su artimųjų pagalba.

Pastaraisiais metais padaugėjo VIP vartotojų, kurie naudotis kompiuteriu išmoko specializuotuose kompiuterinio raštingumo kursuose. VIP vartotojai dažniau lanko viešųjų bibliotekų organizuojamus kompiuterinio raštingumo kursus, o gyventojai kompiuteriu naudotis dažniau išmoksta darboviečių organizuotuose kursuose.

Naudojimosi internetu intensyvumas

Gyventojai internetu naudojasi aktyviau nei VIP vartotojai, tačiau pastarieji, savo ruožtu, internetu apskritai naudojasi intensyviau nei internetu bibliotekoje. Internetu apskritai aktyviau naudojasi VIP jaunimas; naudojimosi internetu intensyvumas bibliotekose tarp jaunimo ir suaugusiųjų nesiskiria. Internetu pasyviau naudojama kaime (tiek tarp VIP vartotojų, tiek tarp gyventojų).

Naudojimosi kompiuteriu ar internetu įgūdžiai

Jaunimo naudojimosi internetu ir kompiuteriu įgūdžiai geresni tarp gyventojų, o vyresnių interneto vartotojų įgūdžiai nesiskiria, nepriklausomai nuo to, kur naudojama internetu. Per pastaruosius metus naudojimosi internetu ir kompiuteriu įgūdžius labiau pagilino VIP jaunimas, tuo tarpu vyresnių VIP vartotojų įgūdžiai nepakito. Prasčiausiai savo kompiuterinio raštingumo įgūdžius vertina pensininkai.

VIP pritraukimas

Šiais metais į bibliotekas buvo pritraukta daugiau naujų VIP vartotojų nei pernai. Tarp naujų VIP vartotojų daugiau yra suaugusių miesto gyventojų. Suaugusio amžiaus VIP vartotojams būdingas naudojimosi VIP trumpalaikiškumas, t.y. suaugusių VIP vartotojų rotacija yra didesnė nei VIP besinaudojančio jaunimo. Kas antras šiuo metu VIP besinaudojantis pensininkas ar bedarbis VIP bibliotekose pradėjo naudotis šiemet.

Naudojimosi internetu tikslai

Internetu VIP vartotojai dažniausiai naudojasi su laisvalaikiu ir bendravimu susijusiais tikslais. Gyventojų ir VIP vartotojų naudojimosi internetu tendencijos iš esmės nesiskiria, tik gyventojai visais tikslais internetu naudojasi intensyviau, tai tampa jų kasdienio gyvenimo dalimi.

Interneto išteklių, siejami su mokslo, sveikatos informacija, e-valdžios paslaugomis, vis dar nėra pakankamai išnaudoti tiek tarp gyventojų, tiek tarp VIP vartotojų.

Dažniausiai tiek VIP vartotojai, tiek gyventojai naudodamiesi internetu susirašinėja elektroniniais laiškais, naršo naujienų portaluose arba ieško informacijos apie prekes ir paslaugas. Naudojimasis internetine telefonija ir elektronine bankininkyste – interneto naudojimo tikslai labiau būdingi gyventojams (gyventojai internetą šiais tikslais naudoja gerokai dažniau, nei internetu besinaudojantys bibliotekose).

VIP teikiama nauda

Naudojimasis internetu VIP vartotojams teikia labiau socialinę naudą (laisvalaikio ir bendravimo pagerinimas), nei finansinę (pinigų taupymas, užsidirbimas, didinimas). Suaugę VIP vartotojai naudodamiesi internetu dažniau leidžia laisvalaikį ar ieško su sveikata susijusios informacijos; jaunimas internetą naudoja mokslams ar studijoms.

Tiesioginis santykis

Dauguma VIP vartotojų jaučia bibliotekininkų pagalbos ir konsultacijų poreikį. Dažniau bibliotekininkų pagalbos prireikia nepakankamus naudojimosi kompiuteriu ir internetu turintiems VIP vartotojams: pensininkams, neįgaliesiems. Be to, bibliotekininko pagalba dažniau linkę naudotis VIP vartotojai kaimo bibliotekose (tam įtakos gali turėti mažesni vartotojų srautai ir artimesni santykiai su bibliotekininkais).

Bibliotekininkų pagalba, kaip taisyklė, dažniau patenkinti nepakankamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys pensininkai bei VIP vartotojai kaime.

Bibliotekos įvaizdis

Apskritai biblioteka tiek VIP vartotojų, tiek gyventojų yra suvokiama pozityviai, tačiau VIP vartotojų nuomonė apie biblioteką yra geresnė.

VIP vartotojai biblioteką dažniau vertina kaip bendruomeninio gyvenimo centrą plačiąja prasme, t.y. vietą, kurioje smagu būti, bendrauti. Be to, VIP vartotojai biblioteką dažniau sieja su technologijomis (aprūpinta naujais įranga, diegianti naujoves). Dėl šių priežasčių VIP vartotojai biblioteką gerokai dažniau vertina kaip madingą ir populiarią vietą laisvalaikio leidimui.