



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS  
NACIONALINĖ  
MARTYNO  
MAŽVYDO  
BIBLIOTEKA



## PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“

# BIBLIOTEKŲ DARBUOTOJŲ IR KITŲ SUIINTERESUOTŲ GRUPIŲ ATSTOVŲ TYRIMAS

## 2010

*(5,6,7 instrumentai)*

**PERKANČIOJI  
ORGANIZACIJA:**

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

**PERKANČIOSIOS  
ORGANIZACIJOS  
KONTAKTINIS ASMUO:**

Ugnė Rutkauskienė

**ATLIKĖJAS:**

UAB „RAIT“

**PROJEKTO VADOVAS:**

Dr. Gintaras Šumskas, Vyr. Projektų vadovas

**ATASKAITĄ RENGĖ:**

Renata Sadunišvili, Tatjana Konovalova

**TYRIMO VYKDYMO  
KOMANDA:**

Kokybinių tyrimų projektų vadovė: Tatjana Konovalova  
Kokybinių tyrimų sk. asistentė: Lina Drungilienė

**KONTAKTAI:**

UAB „RAIT“, Naugarduko g. 68B, LT-03203 Vilnius,  
Lietuva  
tel. (5) 269 12 47 , fax. (5) 269 12 48, e-mail:  
tatjana@rait.lt

# Turinys

1. Tyrimo metodologija.....	3
1.1. Tikslinės grupės imtis ir atranka .....	3
1.2. Tyrimo instrumentas .....	3
1.3. Apklausa atlikimo techninė ataskaita .....	4
1.4. Pagrindiniai informacijos analizės principai.....	4
2. Tyrimo rezultatų santrauka.....	5
3. Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose.....	8
3.1. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekose .....	8
3.2. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai, atsiradę projekto pagalba .....	10
4. Pagalba viešosioms bibliotekoms dirbant su VIP .....	11
4.1. Pagerėjusi techninė priežiūra bibliotekose.....	11
4.2. Pagerėjusi metodinė pagalba bibliotekose.....	11
5. Individų ir bendruomenės gaunama socialinė nauda iš VIP .....	12
5.1. Bibliotekininkų suvokimas apie bendruomenei viešos interneto prieigos teikiamą naudą .....	12
5.2. Kitų suinteresuotų grupių suvokimas apie viešos interneto prieigos teikiamą naudą .....	13
6. Bibliotekų darbuotojų gebėjimai bei motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis.....	14
6.1. Pagerėję bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai .....	14
6.2. Pagerėję bibliotekininkų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu.....	16
6.3. Pagerėję bibliotekininkų internetinių išteklių ir el.paslaugų žinios ir įgūdžiai .....	17
7. Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai .....	18
7.1. Pagerėję VIP vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai/ pakitusi VIP vartojimo praktika	18
8. Specifinės, sunkiai pasiekiamos socialinės grupės bei VIP naudojimo patirtis .....	20
8.1. Sunkiai pasiekiamų grupių VIP naudojimosi patirtis.....	20
8.2. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti.....	21
8.3. Pagerėję bibliotekininkų specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios ir įgūdžiai.....	23
9. Biblioteka viešojoje erdvėje .....	23
9.1. Išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys .....	23
9.2. Pagerėję atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai .....	24
9.3. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis .....	27
10. Vietinis, regioninis ir nacionalinis bibliotekų finansavimas .....	30
10.1. Bibliotekoms skirtas finansavimas .....	30
10.2. Finansavimas skirtas viešai interneto prieigai .....	31
11. Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis tiek 2010 m. atlikto tyrimo informacija, tiek palyginimu su 2009 m. tyrimo ataskaitoje pateiktais duomenimis).....	32

# 1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metu buvo naudotos dvi pagrindinės kokybinių tyrimų metodologijos:

- ✓ pagilinti interviu (ID) – tiesioginis interviu su respondentu, naudojant iš anksto parengtą scenarijų. ID metu kiekvienam respondentui skiriama daugiau laiko ir renkama informacija apie jo patirtį, požiūrį, nuostatas, motyvus yra itin gili ir detali. Giluminiai interviu atliekami natūralioje aplinkoje (respondento darbe).
- ✓ fokusuotos grupinės diskusijos (FGD) – kiekvienoje FGD dalyvauja 10 respondentų, kurie atrinkti atsitiktinės atrankos būdu, pagal specifikuotus atrankos kriterijus. Kiekviena diskusija vyksta pagal specialiai paruoštą scenarijų, kuris yra derinamas su užsakovu. Kiekvienos diskusijos trukmė - apie 2,5 val. Diskusijų metu naudojamos kelios projekcinės technikos, siekiant pilnai atskleisti grupėje dalyvaujančių žmonių nuomonę, vertinimus, požiūrį bei šio požiūrio pokytį ar aspektus, kurie sąlygoja respondentų išsakytą nuomonę.

## 1.1. Tikslinės grupės imtis ir atranka

Kokybinio tyrimo tikslinės grupės buvo:

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

Ekspertų sąrašą su nurodytais prioritetais pateikė Perkančioji organizacija. Bibliotekos vadovų ir bibliotekininkų atrankai Perkančioji organizacija pateikė kontaktinius sąrašus, kurie buvo naudojami vykdant atranką.

Atliekant grupines diskusijas su bibliotekininkais buvo laikomasi Perkančiosios organizacijos nurodyto reikalavimo apklausti 4-iose Lietuvos apskrityse (Kauno, Šiaulių, Alytaus ir Tauragės) dirbančius bibliotekininkus, išlaikant pasiskirstymą: kaimas / miestas - 60/40.

- iš Alytaus ir Tauragės apskričių buvo sukviesti miestuose/miesto tipo gyvenvietėse esančių (daugiau nei 3000 gyventojų) bibliotekų bibliotekininkai;
- iš Kauno ir Šiaulių apskričių buvo apklausti kaimuose esančių bibliotekų bibliotekininkai.

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

Fokusuotos grupinės diskusijos su bibliotekininkais ir bibliotekų vadovais iš skirtingų geografinių taškų vyko Vilniuje, UAB „RAIT“ patalpose.

## 1.2. Tyrimo instrumentas

Atliekant grupines diskusijas ir interviu buvo naudojami Perkančiosios organizacijos pateikti diskusijų scenarijai (instrumentai Nr.5, Nr. 6 ir Nr. 7).

Lyginant su 2009 m. atliktų tyrimų instrumentais, besiruošiant šių metų tyrimui diskusijų scenarijai buvo koreguoti labai minimaliai, derinant tai su Perkančiąja organizacija bei atsižvelgiant į tai, jog siekta įvertinti projekto poveikį per vienerius metus.

### 1.3. Apklausos atlikimo techninė ataskaita

Tyrimas apėmė:

- ✓ 8 pagilintus interviu su ekspertais (atlikti Vilniuje, respondentų darbovietėse);
- ✓ 2 fokusuotas grupines diskusijas su bibliotekininkais (viso dalyvavo 20 bibliotekininkų) iš Alytaus, Kauno, Šiaulių ir Tauragės apskričių (atlikti Vilniuje, UAB „RAIT“);
- ✓ 2 fokusuotas grupines diskusijas su bibliotekų vadovais (viso dalyvavo 16 bibliotekų vadovų) iš įvairių Lietuvos apskričių (atlikti Vilniuje, UAB „RAIT“).

### 1.4. Pagrindiniai informacijos analizės principai

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

- ✓ **Kaimo ir miesto** lyginimas. Ataskaitoje kaimo-miesto skirtis yra pateikiama tada, kai yra tam tikrų vertinimo ar situacijos skirtumų. Kai tokių nėra, lyginimas nėra pateikiamas. Tokiu atveju pristatomas bendras vertinimas ar situacija;
- ✓ **Tikslinių grupių** nuomonės lyginimas. Šis lyginimas taip pat pateikiamas tokiu pačiu principu kaip ir miesto ir kaimo lyginimas: esant skirtumams tarp tikslinės grupės atstovų vertinimų, jis yra pateikiamas. Jeigu situacija ar vertinimas yra aprašomas neišskiriant tam tikrų tikslinių grupių, vadinasi esminio skirtumo tarp šių grupių vertinimo ar nuomonės nebuvo;
- ✓ Taip pat yra pateikiamas **rezultatų lyginimas su 2009 metais** UAB „TNS Gallup“ atliktu „Bibliotekos darbuotojų ir kitų suinteresuotų grupių atstovų“ tyrimo duomenimis. Reikėtų atkreipti dėmesį, kad, pačių TG atstovų vertinimu 1 metų laikotarpis yra per mažas kardinaliems pokyčiams įvykti/užfiksuoti.

\* Naujas rodiklis - 2E. [Pagerėję] bibliotekininkų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu.

## 2. Tyrimo rezultatų santrauka

### ***Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose (rodikliai 8B ir 9A)***

**Šių metų pokyčiai viešosiose bibliotekose pirmiausiai siejami su modernių paslaugų tiekimo specifika bei šių paslaugų plėtra kaimo vietovėse.** Iš esmės tai yra tie patys pokyčiai, išryškėję praeitais metais – susiję su informacinių technologijų techninės bazės ir jos aptarnavimo stiprinimu (bibliotekų techninės bazės atnaujinimas/stiprinimas, interneto kokybės gerėjimas, bibliotekininkų kompetencijos augimas). Šiomet jų mastai ir svoris vertinami kaip ženkliai padidėję. Nepaisant to, kad tradicinėmis laikomų paslaugų formuojamas turinys (knygų fondas) buvo pildomas mažiau nei ankstesniais metais dėl objektyvių priežasčių (sumažinto finansavimo), **naujas turinys ir paslaugos viešosiose bibliotekose buvo reikšmingai kompensuojami naujų technologijų pagalba bei atvėrė galimybes pritraukti naujų vartotojų, o taip pat stiprinti bibliotekininko vertę bei autoritetą bendruomenėje.**

Bibliotekų darbuotojai pripažino, kad jų bibliotekų interneto svetainės palaipsniui tampa patrauklesnės ir labiau informatyvios plačiajai visuomenei, teigiama, jog su jų formatu ir turiniu dirbama šiek tiek daugiau. Atnaujintose bibliotekų svetainėse pradedama pamažu, bet tikslingai į bibliotekos gyvenimą įtraukti ir plačiąją visuomenę.

### ***Pagalba viešosioms bibliotekoms dirbant su VIP (rodikliai 10A ir 10B)***

**Techninė kompiuterinės įrangos priežiūra kaimo vietovėse laikoma nepakankama ir iš dalies trukdo intensyviau naudotis turimomis IT technologijomis.**

Mokymo priemonės, pateiktos bibliotekininkams projekto „Bibliotekos pažangai“ rėmuose yra vertinamos pozityviai, jos yra laikomos savalaikėmis ir naudingomis ilgalaikiam vartojimui. Leidiniai naudojami plačiau ir intensyviau nei prieš metus, kuomet dalis bibliotekų buvo juos ką tik gavusios. Juos lygiagrečiai vartoja tiek bibliotekų darbuotojai, tiek jų lankytojai. Galima daryti prielaidą, kad šių mokymo priemonių naudą patys bibliotekininkai (o per juos ir lankytojai) aiškiau pajuto ir suprato jau turėdami didesnę kompiuterinio raštingumo žinių bagažą, savarankiškai tobulinant savo praktinius įgūdžius ir siekdami didinti savo kompetenciją.

**Metodinė pagalba bibliotekų darbuotojams yra žinoma ir prieinama, tačiau naudojama daugiau kritiniais atvejais.**

### ***Individų ir bendruomenės gaunama socialinė ir ekonominė nauda iš VIP (rodikliai 7B ir 7C)***

Modernių bibliotekose teikiamų paslaugų vartojimas skatina stipriau įsitraukti į bendruomenės gyvenimą, būti socialiai aktyviais. Tuo tarpu pačių bibliotekų, kaip socialinio centro, bendruomenės susitelkimo vietos vaidmuo vis stiprėja. Šiuolaikinių priemonių pagalba, įvairios paslaugos ir informacija tampa prieinama kiekvienam, nepriklausomai nuo jo socialinio ar ekonominio statuso, tikrovės, o ne deklaratyviame lygmenyje, apimant ir daugiau nuo didmiesčių nutolusias gyvenvietes. Technologijų vartojimas įgyja naują vertinimo dimensiją pačių vartotojų sąmonėje – internetas ir su juo susijusios paslaugos aiškiai suvokiami kaip gyvenimo kokybę keičiantys instrumentai. Tuo tarpu apie **ekonominę naudą** kalbama kaip apie savaime suprantamą, **natūralų** dalyką. Kaip ir 2009 metais, ji yra suvokiama kaip pasireiškianti dviejuose lygiuose: **per pinigų ir laiko taupymą.**

### ***Bibliotekų darbuotojų gebėjimai bei motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis (rodikliai 2A, 2C ir 2E)***

Bibliotekininkų savęs vertinimas per pastaruosius metus ženkliai sustiprėjo. Jie realiai vertina savo gebėjimus, pripažindami, jog jų įgūdžių neužtenka aptarnaujant pažengusius lankytojus. Nors kaimo vietovių, dėl objektyvių priežasčių, bibliotekininkai mažiau pasitiki savo gebėjimais, bet turi motyvacijos tobulėti ir žino, kur gali kreiptis. Motyvaciją tobulėti skatino skirtingi veiksniai. Iš dalies ją stiprino akivaizdžios priežastys – grėsmė prarasti darbo vietą, didėjantys lankytojų srautai, o su jais ir reikalavimai. Tačiau šios priežastys savaime motyvuoja labiau streso kontekste. Kaip **pozityvus skatintojas tobulėti nurodomas veiksny susijęs su projekto „Bibliotekos pažangai“ edukacine veikla ir programomis, skirtomis bibliotekininkų kvalifikacijos kėlimui. Kalbant apie informacinių technologijų valdymą, pastebimas pokytis teigiama linkme. Savęs vertinimas ir kritinių situacijų, kuomet nežinoma kaip elgtis retumas nurodo, kad įvyko pokytis bibliotekos darbuotojų sąmonėje – jie jaučiasi tvirčiau, vertina savo žinias ir galimybes, kaip naudingas ne tik jiems patiems, bet ir bendruomenei, o taip pat gali konkrečiai formuluoti pageidavimus, kokiose srityse jie dar norėtų tobulintis. Viena iš tokių sričių jau kelis metus iš eilės nurodomas užsienio kalbos žinių tobulinimas. Šiuo požiūriu bibliotekos darbuotojai gana kritiškai ir tikroviškai vertina savo esamą**

situaciją ir konkurencines galimybes – didžioji dalis virtualaus turinio yra ne lietuvių kalba, kas tiesiogiai riboja jų galimybę tobulėti savo profesinėje erdvėje.

Interneto saugaus vartojimo aptarimo metu paaiškėjo, jog bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai **žino apie įvairių giesmių egzistavimą**. Jų teigimu, **daugiausiai informacijos apie šias grėsmes**, pasak TG atstovų, jie **gavo projekto „Bibliotekos pažangai“** organizuojamų **mokymų metu**. **Spontaniškai analizuodami savo įgūdžius saugiai naudotis internetu vertino kaip gerus, tačiau tikslingai nagrinėjant kiekvieną konkrečią grėsmę suabejojo ir įvertino savo gebėjimus kaip nepakankamus**, nes daugelio atveju net nežinotų nuo ko pradėti ir ką daryti.

### ***Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai (rodikliai 3A ir 3B)***

Pastarųjų metų ekonominė situacija ir greta **vykusi VIP plėtra** įtakojo atskirų tikslinių grupių (pvz. senjorų) didesnę įsitraukimą į naudojimąsi nemokamomis paslaugomis. Bibliotekininkai, jiems skirtų priemonių dėka įgiję daugiau specialių žinių, o taip pat ir jų pasitikėjimo savimi dėka, turi daugiau galimybių pritraukti naujus lankytojus į bibliotekas, siūlydami ne tik tradicines paslaugas, bet ir papildomas konsultacijas ar tiesiog sudarydami galimybę lankytojams bendrauti ir teikti savitarpio pagalbą. Bibliotekų darbuotojai ir ekspertai suvokia, kad esama situacija **sudaro palankias galimybes VIP vartotojams gilinti savo žinias ir labiau įvairiapusiškai naudoti bibliotekoje esančias priemones**.

### ***Specifinės, sunkiai pasiekiamos socialinės grupės bei jų VIP naudojimo patirtis (rodikliai 4B, 4D ir 2D)***

**Biblioteka išlieka kultūrinis ir socialinis savi-pagalbos centru, ypač mažesnėse bendruomenėse. Jos ženkliai prisideda prie skirtingų socialinių grupių integravimosi į visuomenę, lygių galimybių kiekvienam, idėjų įgyvendinimo. Tačiau kol kas specialių priemonių ir programų specifinių poreikių turinčioms grupėms pritraukti bibliotekos savarankiškai sukurti nėra pajėgios** ir joms yra reikalinga ekspertinė pagalba iš šalies. Šiuo metu tebėra tenkinamasi tradiciniais pritraukimo būdais, kurie yra lengvai nuspėjami ir vertinami kaip nuobodūs bei ne visuomet efektyvūs. Pagausėjęs lankytojų ratas bibliotekose daugiau sąlygotas bendros ekonominės socialinės situacijos, o ne aktyvių bibliotekų veiksmų. Perimdamos ir įsisavinamos teikiama parama, bibliotekos išlieka daugiau jos vartotojomis nei skleidėjomis. Bibliotekininkų pasirengimas aptarnauti specialiųjų poreikių vartotojus iš esmės išlieka teorinio pobūdžio, tačiau jau pasiekė lygį, kai bibliotekininkai patys kritiškai gali įvertinti savo gebėjimus ir formuluoti konkrečias problemas, kurioms spręsti jiems reikalinga pagalba. **Lietuviško turinio kūrimas ar jo kūrimo inicijavimas bibliotekose galėtų būti viena iš perspektyvių krypčių leidžiančių produktyviai panaudoti projekto rėmuose gautą paramą ir įtraukti skirtingas socialines grupes**.

### ***Biblioteka viešojoje erdvėje (rodikliai 2B, 5A, 5B ir 8C)***

**Per pastaruosius metus labiausiai buvo išplėsta socialinė – visuomeninė ir kryptingai plėtojama šviečiamoji – mokomoji bei informacinė misijos. Šios misijos vertinamos kaip tampriai tarpusavyje susijusios bei atnešančios visuomenei tiek socialinę – integracinę, tiek informacinę naudą.**

Bibliotekininkų naudojamos bibliotekų viešinimo priemonės yra gana tradicinės, padrikos ir nenuoseklios, nėra vieningos strategijos bei komunikacijos. Bibliotekininkai naudoja konservatyvią, jau patikrintą bei per daugelį metų „atidirbtą“ sistemą, kuri ne visada yra efektyvi šiomis dienomis dėl gana siauro tikslinės auditorijos pasiekimo (daugumos priemonių dėka pasiekiami tie žmonės, kurie ir taip vaikšto į bibliotekas, tačiau tokiu atveju naujų lankytojų nepritraukiamą). Diskusijų metu TG atstovai vieningai teigė ir ypatingai palankiai vertino projekto inicijuojamą reklamą per TV, kuri jų nuomone turėjo teigiamos įtakos tiek lankytojų pagausėjimui, tiek bibliotekos įvaizdžio sustiprėjimui visuomenėje bei įvairiose valstybinėse institucijose.

Bendravimas su vietinės valdžios atstovais suvokiamas dažniau kaip prašančio ir duodančio santykis. Pasiekus norimo rezultato (pvz. iš valdžios gavus prašomą paramą ar palaikymą), bendravimo įgūdžiai pačių bibliotekininkų vertinami teigiamai. Aktyviai bendraudami tik su vietinės žiniasklaidos atstovais bibliotekininkai neskiria dėmesio bei pastangų nacionalinės žiniasklaidos pritraukimui, tad plačiosios visuomenės dalies informacija apie bibliotekų modernizaciją šimtu procentu nepasiekia.

Bibliotekos įvaizdis palaipsniui gerėja visuomenės akyse. **Racionaliai** TG atstovų ji yra gana vieningai suvokiama kaip **moderni, šiuolaikiška, visapusišką informaciją ir priemones jai gauti suteikianti įstaiga**. Tuo tarpu **emociškai siejama su jaunėjančia, modernėjančia, protinga ir labiau pasitempusia (nei buvo prieš metus) asmenybe**.

### ***Vietinis, regioninis ir nacionalinis finansavimas (rodikliai 6A ir 6B)***

Bibliotekų sistema yra matoma kaip priklausoma nuo valstybės ir jos išlikimo (finansavimo) klausimas tiesiogiai siejamas su bendra valstybine kultūros politika. Bibliotekos savivaldybių lygmenyje neretai pajėgios užsitikrinti išlaikymą ir konkurencingumą su kitomis kultūros įstaigomis, tačiau ši veikla suvokiama kaip tam tikra asmeninė iniciatyva, o ne darbo norma. Gaunama iš projekto „Bibliotekos pažangai“ parama, ypač techninė/metodinė, neprisideda prie aktyvesnės finansavimo paieškos skatinimo, atideda jį vėlesniam laikui. Kita vertus, įgūdžiai ir žinios gaunami su daiktinėmis priemonėmis, gali padėti kurti konkurencingas paslaugas, kurioms finansavimą bus lengviau apginti ateityje.

## 3. Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose

### 3.1. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekose

*- Aktyvus modernių paslaugų tiekimas viešosiose bibliotekose ne tik kuria šiuolaikinės, koja kojon su pažangiausiomis technologijomis einančios bibliotekos įvaizdį, bet ir formuoja naują, teigiamą visuomenės požiūrį į informacijos/žinių gavimą bei skleidimą -*

Viešųjų bibliotekų teikiamų **tradicinių ir modernių paslaugų derinys** vis dažniau (palyginus su 2008 metų tyrimo duomenimis) suvokiamas kaip natūrali ir visiškai neatsiejama šiuolaikinės bibliotekos **įvaizdžio dalis**. Šis aspektas ypatingai išryškėjo per pastaruosius vienerius metus, kuomet vyko intensyvi interneto prieigos plėtra kaimo filialuose.

Kalbėdami apie naują bibliotekų turinį bei paslaugas visi TG atstovai aiškiai skyrė ir įvardijo **tradicines**, „seniai teikiamas“ (knygos, periodinė spauda, kultūrinė veikla ir etc.) bei **modernias** „pastaruoju metu plačiu mastu siūlomas“ **paslaugas** (VIP ir kitos informacinės technologijos - spausdinimas, skenavimas, kopijavimas). Tyrimo dalyviai vieningai pabrėžė, kad viešojo interneto prieiga **užtikrina daugumos bibliotekų tolimesnę egzistavimą bei padidino lankytojų srautus** „net tie, kurie anksčiau nesilankė dabar ateina. Ir ne tik internetu pasinaudoti“.

Kaip ir prieš metus, **labiausiai vertinama** paslauga bibliotekininkų nuomone yra **knygų išdavimas bei spaudos pasiūla**. Tačiau, kaip ir kiti tyrimo dalyviai (vadovai bei suinteresuotų grupių atstovai) bibliotekininkai pripažįsta, jog informacijos bei žinios pačios savaime jau yra vertybė, ypatingai ekonominės krizės sąlygomis, o jų tiekimo/gavimo šaltiniai gali būti įvairaus pavidalo – ne tik knyga, bet ir internetas.

Kalbėdami apie pokyčius viešosiose bibliotekose TG atstovai iš esmės nurodė pokyčius, susijusius su **modernių paslaugų tiekimo specifika bei šių paslaugų plėtra kaimo vietovėse**. Iš esmės tai tie patys pokyčiai, kurie išryškėjo ir praeitais metais, tiesiog jų mastai ir svoris yra ženkliai padidėję. Dažniausiai minėti pokyčiai pasijuto per:

- ✓ Bibliotekų **techninės bazės** sustiprinimą (labiau kaimo bibliotekos)/atnaujinimą (labiau miesto bibliotekos):
  - Intensyvi VIP plėtra kaimuose, dar daugiau VIP teikiančių bibliotekų bei naujų vietų atsiradimas visose Lietuvos bibliotekose;
  - Aprūpinimas nauja, modernia įranga bei įvairiais priedais (kopijavimo/skenavimo/spausdinimo aparatai, multimedijos, interaktyvios lentos, ausinės mikrofonai ir etc.);
- ✓ Dar didesnio **internetu greičio** bei jo aukštesnės kokybės užtikrinimą;
- ✓ **Tikslingų mokymų** dėka išaugusias bibliotekininkų kompetencijas bei žinias, reikalingas konsultuoti lankytojus įvairiais IT naudojimo klausimais.

Nors aukščiau nurodyti pokyčiai yra labiau kiekybiniai, visgi galima kalbėti apie reikšmingus kokybinius pokyčius, t.y. per pastaruosius metus bibliotekų teikiamos **modernios paslaugos kokybiškai pagerėjo**:

- ✓ Lankytojai aptarnaujami greičiau bei profesionaliau: „ir įranga atnaujinta, viską galima greičiau daryti ir bibliotekininkų kompetencija padidėjo, nes ir mokymus turėjo ir praktikoje savo žinias kasdien gali pritaikyti“ - vadovai;
- ✓ Kiekvienoje bibliotekoje (mažiau tinka kaimo bibliotekoms) siūlomas platus papildomų paslaugų spektras - kopijavimo, skenavimo, spausdinimo, komunikavimo (Skype) paslaugos: „dabar bibliotekoje praktiškai viską galima rasti, lengviau klausti ko čia nėra“ - bibliotekininkai;
- ✓ Interneto turinys bei jo neapbrėptas galimybių tampa vis labiau žinomais bei prieinamais ne tik pažengusiems, bet ir kompiuterinio raštingumo pagrindus turintiems lankytojams;
- ✓ Modernių paslaugų ir jų naudos pristatymas (VIP bei mokymai) vyksta ne tik bibliotekose, bet ir per viešosios komunikacijos priemones (TV, radijas, lauko reklama ir etc.).

Esminis pokytis, susijęs su tradicinių paslaugų tiekimu yra tas, jog per pastaruosius metus finansavimas, skirtas knygų komplektavimui ir spaudai buvo dar labiau sumažintas, o tai reiškia, kad naujų knygų bei spaudos stoka viešosiose bibliotekose pasijuto dar ryškiau. Todėl natūralu, jog tradicinių paslaugų vieta viešosiose bibliotekose bei svarba žmonėms buvo ypatingai akcentuojama šiais metais.

## *- Atnaujintose bibliotekų svetainėse pradedama pamažu į bibliotekos gyvenimą įtraukti ir plačiąją visuomenę, deja tokie bandymai dar fragmentiški ir gana atsitiktiniai -*

**Aptarinėjant bibliotekų svetaines, vyraujanti dauguma bibliotekų nurodė, jog jau turi vienokias ar kitokias savo svetaines**, kurias (gana maža dalis) yra jau atnaujinę metų laikotarpyje, arba kurios dar tik planuojamos atnaujinti. Bibliotekų **svetainių vertinimas skyrėsi**, priklausomai ar kalbama apie centrinės – miesto, ar mažesnių miestų bibliotekų svetaines; **atnaujintas ar neatnaujintas svetaines**.

**Neatnaujintose** ar mažesnių bibliotekų svetainėse paprastai **sudedama pagrindinė informacija** apie biblioteką (darbo laikas, adresas, kontaktai) bei **talpinama informacija apie bibliotekų aktualijas**: planuojamus renginius, parodas, šventes ar pan.

Pačių bibliotekininkų vertinimu, tokios informacijos nėra pakankama, ji nėra patraukli, tačiau **patys savo iniciatyvos jos tobulinimui nerodo**, o tiesiog **laukia kada už juos tai padarys kiti** („iš tikrųjų mūsų puslapis trumpai tariant prastos kokybės, nepatrauklus, absoliučiai <...> Dabar yra kuriamas naujas, pagal projektą yra daromi šablonai, kad visoms bibliotekoms vienas šablonas <...> Bet šiaip tai iš tikrųjų va ta gal tokia vienintelė bėda pas mus su bibliotekos tinklapiu. Bet man atrodo „Bibliotekos pažangai“ va ir iškilo klausimas dėl informacinio puslapio“ - bibliotekininkai).

**Atnaujintose bibliotekų svetainėse**, bibliotekininkų bei vadovų teigimu:

- ✓ Pasikeitė bibliotekos svetainės sandara, atsirado daugiau rubrikų;
- ✓ Atsirado „virtualios paslaugos („virtualus katalogas suvestinis, kuriame žmonės ieško, kuriam iš filialų yra knyga ir ar šiuo metu ta knyga yra lentynoje“ - vadovai);
- ✓ Talpinami ne tik pačių bibliotekininkų, tačiau ir skanuoti straipsniai apie krašto įvykius („aš manau, yra labai aktualūs ir labai geri ir tiems, kurie išvykę į užsienį, kurie yra toli, jie neatitrūksta nuo savo krašto įvykių“ – vadovas);
- ✓ Papildomas virtualus bibliografijos sąrašas („segame prie bibliografinio įrašo knygų turinius, kas irgi detalizuoja paiešką labai įvairiais klausimais“ - vadovai);
- ✓ Virtualios parodos, kuriose talpinami ne tik garsių menininkų darbai, bet ir bibliotekų lankytojų ar konkursų dalyvių darbai;
- ✓ Apklausos – atsiliepimai apie naujas knygas;
- ✓ „Klausk bibliotekininko“ skyrelis, suteikiantis galimybę internetu užduoti klausimus ir gauti į juos atsakymus ir t.t.

Atnaujintose svetainėse po truputį pradedama į bibliotekos gyvenimą įtraukti ir plačiąją visuomenę, suteikiant **galimybę išsakyti savo nuomonę**, virtualiai užsisakyti ar atsidėti knygos gražinimą, dalyvauti konkursuose, užduoti klausimus ir gauti atsakymus neišeinant iš namų. Tokia svetainės struktūra bibliotekininkų pripažįstama kaip patrauklesnė visuomenei, deja tokias svetaines turi tik keletas bibliotekų (vadovų vertinimu).

Tyrimo dalyviai nurodė tokius, **per pastaruosius vienerius metus įvykusius pasikeitimus, susijusius su bibliotekų svetainių patobulinimu**:

- ✓ Įvedama daugiau rubrikų, atsiranda daugiau galimybių talpinti didesnes galerijas, video informaciją („prieš metus buvo, bet dabar daug geresniam lygmeny“ - vadovai);
- ✓ Pasirodė didesnių reklamų, kas suvokiama kaip svetainių patrauklumo įvertinimas;
- ✓ Bibliotekų puslapių nuorodos yra talpinamos socialiniuose tinklalapiuose (facebook.com), kas leidžia bibliotekoms aktyviau dalyvauti visuomenėje, būti labiau matomais „už bibliotekos ribų“;

**Nors dažniausiai minėti pokyčiai yra sąlygoti asmeninės bibliotekų vadovų iniciatyvos, kurią būtina skatinti**, tačiau yra pastebima bendra tendencija - pamažu pradedamas suvokti internetinių svetainių vaidmuo ir įtaka bibliotekos vertinimui bei populiarumui.

Vadovų teigimu, interneto **svetainių atnaujinimą diktuoja lankytojų poreikiai**, o ar į juos yra atsižvelgiama ar ne, **priklauso jau nuo vadovų iniciatyvos**: „tiesiog jaunimas diktuoja... pavyzdžiui buvo sukurtas filmas, atsirado galimybė įdėti tą video... labai žmonės tai įvertino, nes gali pasižiūrėti apie

*Radviliškį filmą <...> o mes dar pabandėm šiais metais, mūsų vienas skaitytojas prarado šunelį, o bibliotekininkės ir naujienų skyrelį padarė, ir nuotrauką to šuniuko įdėjo, žinokit, koks džiaugsmas buvo, visi sakė, kad matėm, kad tas šunelis yra, tiesiog va patys skaitytojai diktuoja" - vadovai).*

**Svetainių administravimui** dažniausiai skiriamas atskiras tą darbą išmanantis žmogus (daugumoje atveju, - „kompiuterių specialistas“ ar programuotojas, rečiau toks darbas tenka bibliotekų personalui – pavaduotojai, skyriaus vedėjai). Toks pasiskirstymas, atsiradęs tiek dėl sudėtingesnio svetainių turinio administravimo (ir su tuo susijusių reikalingų žinių trūkumu), tiek dėl laiko sąnaudų: suvokiama, kad platesnės, didesnės svetainės administravimui reikalingi didesni laiko resursai, vertinamas palankiai.

**Bibliotekininkų vaidmuo** svetainių kūrime apsiriboja straipsnių apie įvykusius renginius bei nuotraukų sudėjimu. Mažesnėse bibliotekose, turinčiose savo svetaines, bibliotekininkai visą renginio medžiagą sukelia patys, tuo tarpu turint didesnes svetaines, - bibliotekininko paruošta informacija nusiunčiama svetainės administratoriui, tad **asmeninis dalyvavimas svetainės pildyme apsiriboja gana pasyviu informacijos paruošimu:** (*„vis tiek svetainėj tenai viešojoje bibliotekoje darbuotojas tvarko, tai filialų darbuotojai patys jeigu mato reikalą, kad kažkas pas juos įdomaus tai įdėkit tą medžiagą, ar ne. Net nežinau, kas čia turėtų, ar tas darbuotojas turėtų minti ant kulnų, „duok, duok kažką“– bibliotekininkas).*

**Bendradarbiavimas** internetinių svetainių lygmenyje dažniausiai vyksta tarp bibliotekos ir kitų valstybinių institucijų, - talpinamos interaktyvios nuorodos į valstybinių institucijų svetaines, kitos „naudingos“ nuorodos, kaip autobusų stoties grafikas ar pan. Visgi platesnio bendradarbiavimo internetinių svetainių kūrimo procese galimybės yra ribotos, nes užsakinėti papildomus svetainių programavimo darbus bibliotekoms trūksta lėšų, tuo tarpu patys bibliotekininkai svetaines kurti ar tobulinti neturi įgūdžių ar žinių.

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

*- Kompiuterinio raštingumo mokymai kaip ištesėtas pažadas sustiprino bibliotekos autoritetą, formavo jos kaip gebančios vykdyti aktualius ir tęstinius projektus institucijos įvaizdį -*

Nagrinėjant inovacijų pavyzdžius, atsiradusius bibliotekose projekto pagalba, paaiškėjo, kad per pastaruosius vienerius metus **kompiuterinio raštingumo mokymai lankytojams** buvo pagrindinė naujovė, kuri iššaukė didelį susidomėjimą daugiausiai tarp jau esamų bibliotekų lankytojų. Šios naujos paslaugos buvo laukiama seniai. Praeitais metais atlikto tyrimo duomenimis ji buvo vertinama kaip svarbiausia artimosios ateities inovacija. TG atstovai (tiek šių, tiek praeitų metų vykdyto tyrimo dalyviai) vieningai pabrėžė neįkainojamas šių mokymų naudas žmonėms:

- ✓ ne tik **tiesioginę - žinių gavimas bei įgūdžių formavimas;**
- ✓ bet ir **šalutinę - įsitraukimas į bendruomenę, galimybė pasijusti pilnaverčiu bendruomenės nariu.**

Tyrimo dalyvių teigimu, organizuojami **mokymai bibliotekose** ne tik dar labiau įtraukė esamus bibliotekų lankytojus, bet **padėjo pritraukti tiek naujus, tiek užmiršusius biblioteką lankytojus „kai kurie žmonės atrado biblioteką iš naujo“**. Be to, minėti mokymai iš esmės pakeitė ne tik bibliotekininko vaidmenį, kuris vis dažniau vertinamas kaip specialistas, mokantis suteikti kvalifikuotą pagalbą, bet ir teigiamai atsiliėpė **sustiprėjusiam bibliotekos ir darbuotojų įvaizdžiui** apskritai, *„labai pakilo bibliotekininkų autoritetas, nes anksčiau sakydavo, ką ten jos, tik knygas išdavinėja, o dabar jau per kompiuterius dirba“* - bibliotekininkai.

Kaip dar viena inovacija, atsiradusi per pastaruosius vienerius metus buvo minėtas **bevielis internetas** viešosiose bibliotekose bei galimybė ateiti į biblioteką su savo nešiojamuoju kompiuteriu ir pasinaudoti internetu nemokamai (*„pas mus atsirado belaidis internetas, tai už lango gali atėję su laptopu stovėti ir naudotis“* – bibliotekininkai). Taip pat bibliotekininkai iš mažesnių miestelių/kaimų pabrėžė, kad yra labai patenkinti, gavę nešiojamus kompiuterius, kuriuos gali neštis namo *„labai patogiu, gali neštis į namus kitą kartą, nes ne visada spėji viską padaryti darbo metu“* – bibliotekininkai.

Bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai minėjo, kad per pastaruosius metus užsieniečiai vis dažniau užsuka pasinaudoti internetu (ypatingai pasienio zonose): *„ateina būna ir užsieniečių, ypatingai vasarą, jiems nuostabą kelia, kad internetas nemokamas“* - bibliotekininkai. **Užsieniečių/turistų aptarnavimas suvokiamas kaip pakankamai nauja praktika**, kuri praeitais metais atlikto tyrimo metu nebuvo minima.

Kaip ir praeitais metais taip ir šiais, TG atstovai minėjo **bibliotekų pastatų renovaciją** bei bibliotekininkams reguliariai **organizuojamus kompiuterinio raštingumo mokymus**. Tačiau šios

veiklos nėra vertinamos kaip naujovės ir yra suvokiamos kaip vienos iš neatskiriamų projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo dalių. Atkreiptinas dėmesys, kad tyrimo dalyviai ypatingai teigiamai atsiliepią apie vykdomų mokymų kokybę bei nuoseklumą.

## 4. Pagalba viešosioms bibliotekoms dirbant su VIP

### 4.1. Pagerėjusi techninė priežiūra bibliotekose

*- Nors yra pripažįstama, kad krūviai didėja, paskutinių metų laikotarpyje techninė priežiūra bibliotekose taip ir nepakito, nauji IT specialistai nebuvo priimti -*

Tiek bibliotekininkų, tiek vadovų teigimu, **techninė priežiūra per pastaruosius vienerius metus išliko nepakitusi**. Nors VIP daugėja, dėl finansavimo apkarpyimo juos aptarnaujančio personalo etatų skaičius išliko toks pats arba net mažėjo („kaip vienas buvo taip ir liko, nors darbo krūviai labai padidėjo“ – vadovai).

Priklausomai nuo bibliotekos bei jos filialų skaičiaus, - paprastai centrinėse bibliotekose dirba nuo vieno žmogaus (pusę etato) iki 2 žmonių. Visgi daugumoje atvejų bibliotekos ir filialo kompiuterius prižiūri vienas specialistas.

*- IT specialisto etatų trūkumas kartu sulėtina ir operatyvų iškilusių problemų sprendimą -*

Iškilus problemoms su kompiuterine įranga, pirmiausia jas bandoma spręsti lokaliai (kreipiantis į kitus bibliotekininkus, kitus labiau apie kompiuterius „išmanančius žmones“, savanorius), o nepavykus susisiekiama su centrinės bibliotekos specialistu.

Priklausomai nuo problemos pobūdžio, ją bandoma išspręsti:

- ✓ telefonu, - paaiškinant ką reikia padaryti, kad gedimas būtų pašalintas;
- ✓ tinklų pagalba, - jeigu gedimus įmanoma pataisyti per atstumą;
- ✓ į biblioteką atvažiuoja specialistas, arba - gana dažnai – pas specialistą išsiunčiamas pats kompiuteris („pirmiausia skambinu IT specialistui. Jie pasižiūri ar yra programinis gedimas iš savo būtent centro, būtent iš savo kompiuterio gali remontuoti. Jeigu ne, tai kviečiu kurjerį, jie supakuoja, išveža, kompiuterį ir kai sutvarko parveža“ – bibliotekininkas).

Dėl finansavimo trūkumo atsirandantis toks problemų sprendimo būdas pakankamai **sulėtina visą kompiuterio gedimo „taisymo“ procesą**, dėl ko **biblioteka netenka galimybės naudotis kompiuteriu** nuo kelių dienų iki savaičių ar net ilgiau. Ši problema ypatingai opi kaimo bibliotekose („visą mėnesį nebuvo interneto, tai skambinau į Mažeikius <...> atsiuntė žmones ir taisė, taisė, bet vis tiek visą mėnesį nebuvo“ – bibliotekininkas).

### 4.2. Pagerėjusi metodinė pagalba bibliotekose

*- Metodinė medžiaga yra plačiai naudojama tiek bibliotekininkų (konsultuojant, apmokant VIP vartotojus), tiek lankytojų, kurie, nors ir retai, bet savarankiškai „studijuoja“ knygas, tobulindami savo informacinių technologijų naudojimo įgūdžius -*

Bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai dažniausiai minėjo dvi metodinės pagalbos, kurią gavo per pastaruosius metus projekto „Bibliotekos pažangai“ rėmuose, rūšis:

- ✓ **Mokymo priemonės** „Išmokime dirbti kompiuteriu“, „Mano interneto kelrodis“ bei naujausias leidinys „Susipažinkime: žiniatinklis 2.0“;
- ✓ **Kompiuterinio raštingumo mokymai**, skirti bibliotekininkams.

**Tiek gautos knygos, tiek suorganizuoti mokymai vertinami labai teigiamai:** „labai gera specialistų komanda dirba, jie sąžiningai dirba“ - vadovai.

Kaip ir praeitais metais, aukščiau minėtos mokymo priemonės vertinamos ypatingai pozityviai, kaip išsamios, aiškios ir prieinamos net „žaliam“ vartotojui: „na ten visko yra, jos paprastesnės, žmogui suprantamos“ - bibliotekininkai, „jos yra veiksmingesnės už kitas, labai kvalifikuotai paruošta medžiaga“ - bibliotekininkai).

Bibliotekininkų ir bibliotekų vadovu teigimu, šių priemonių bibliotekos gavo pakankamai. Dažniausiai šios knygos – **vadovėliai yra naudojami gyventojų mokymų metu arba esant individualiam, tiek bibliotekininko, tiek VIP vartotojo poreikiui** („kai nežinom ko, tai ir ieškom“, „mes pasidėjom prie kompiuterių, tai lankytojas pats gali skaityti ir aiškintis“ - bibliotekininkai). Nors bibliotekininkai prisipažino, kad daug laiko šių mokymo priemonių analizei skirti negali, nes „neturi nei vienos laisvos minutės“, tačiau iškilus neišsprendžiamam klausimui/problemam, kai nėra iš kur laukti pagalbos, jie skaito ir aiškinasi savarankiškai.

Palyginus su **praeitų metų rezultatais** pastebima tendencija, jog šios **mokymo priemonės naudojamos šiek tiek plačiau ir intensyviau** nei prieš metus, kuomet dalis bibliotekų buvo jas šviežiai gavusios. Galima daryti prielaidą, kad šių mokymo priemonių **didesnę naudą** patys bibliotekininkai (tikėtina ir jų lankytojai) aiškiau pajuto ir **suprato jau turėdami didesnę kompiuterinio raštingumo** žinių bagažą, palapsniui tobulinant savo praktinius įgūdžius ir siekiant didinti savo kompetenciją.

Aptarinėdami metodinę pagalbą bibliotekininkai fragmentiškai paminėjo įvairius Centrinųjų bibliotekų rengiamus seminarus bei koordinatorių pagalbą. Koordinatorius ne tik teikia naujausią informaciją, bet ir atsako į rūpimus klausimus, konsultuoja, „tiesiog man to labai reikia, man yra sunku, aš turiu klaust, jeigu man kas nors neaišku“ (bibliotekininkai, kaimas).

## 5. IndIVIDŲ IR BENDRUOMENĖS GAUNAMA SOCIALINĖ IR EKONOMINĖ NAUDA IŠ VIP

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

*-VIP nauda bendruomenei nekvestionuojama, pabrėžiamas ne tik materialinis naudos aspektas, bet ir patogumas, įtaka gyvenimo kokybei -*

Nagrinėjant VIP naudos suvokimą paaiškėjo, jog palyginus su 2009 metų atlikto tyrimo duomenimis pastebimas reikšmingas pokytis. Bibliotekininkų teigimu, **vis daugiau lankytojų aiškiai supranta ir pripažįsta interneto privalumus bei intensyviau ir drąsiau naudojami interneto prieigos teikiamomis galimybėmis**. Per pastaruosius metus pozityvia linkme keitėsi ne tik jaunesnių, bet ir vyresnio amžiaus bibliotekų lankytojų požiūris į modernias technologijas ir jų teikiamą naudą. Šiam pokyčiui **įtakos turėjo**:

- ✓ Projekto „Bibliotekos pažangai“ inicijuojama **viešojo komunikacija** – VIP paslaugos TV, radijo reklama pasiekė plačiąsias mases ir pritraukė daugiau naujų lankytojų; Interneto ženklas skatina užsukti praeivius arba keliaujančius užsieniečius;
- ✓ Bibliotekų organizuojami **mokymai lankytojams** – jų pagalba esami ir nauji bibliotekų lankytojai įgijo ne tik kompiuterinio raštingumo pagrindus/naujas žinias, bet ir tikėjimo, jog jie irgi „gali tai padaryti“;
- ✓ Bibliotekininkų **nuolatinis darbas su lankytojais**/teikiamos konsultacijos informacinių technologijų naudojimo klausimais. Tai sąlygojo didesnę pasitikėjimą savimi ir suteikė lankytojams drąsos, nes šalia visada yra galintis padėti arba atsakyti į klausimą bibliotekininkas. Bibliotekininkų kantrybės dėka net skeptiškai interneto ir savo gebėjimų atžvilgiu nusiteikę lankytojai nusprendė surizikuoti ir išbandyti šią paslaugą.

Šiai dienai, kaip ir prieš metus, skirtumų tarp suvokiamos VIP teikiamos naudos atskiriems individams ir visai bendruomenei nėra, tačiau aiškiai pastebima tendencija, jog **socialinės naudos ir jos svarbos suvokimas dar labiau sustiprėjo**, jos svarba pastebimai auga. Kaip ir praeitais metais, nurodomos šios **socialinės VIP teikiamos naudos**:

- ✓ **Bendravimas**, ryšio palaikymas **su artimaisiais**, giminėmis gyvenančiais/išvažiavusiais į užsienį (per Skype programą, elektroniniais laiškais): „*dabar jau įprastas dalykas kai per Skype bendrauja, čia jau nenustebinsi, jeigu kurią dieną neveikia, tai jau tragedija, nes labai reikia ir vaizdo, jeigu prapuolė tai iš karto pasisako <...> Pas mane gal anksčiau dažniau žaisdavo, o dabar daugiau bendrauja su draugais, susirašinėja per Skype'ą*“; „*tos senutės išmoko laiškus išsiųsti*“ – bibliotekininkai;
- ✓ Plačios reikalingos **informacijos paieškos/gavimo galimybės** (tvarkaraščių, teisinių aktų paieška, skelbimų portalai, darbo pasiūlymai): „*čia greita informacija, reikėjo ko nors, atėjo, susirado ir nereikia nei laikraščių vartyti, nes jie vietoj staigiai viską randa*“ - bibliotekininkai; „*išplečiamos informacijos galimybės, ką gali rasti, gali ne tik tai su Lietuvos teikiamomis informacijomis susipažinti, bet ir prie kitų tinklų gali prieiti*“ – ekspertas, Kultūros ministerija);
- ✓ Turiningas, ženkliai kokybiškesnis **laisvalaikio praleidimas** (ypatingai kaimuose) – socialiniai tinklai (Facebook, one.lt, mama.lt), receptų, vaistų paieška, gėlių priežiūra, knygų užsakymas ir t.t. („*turiu du skaitytojus, kurie pastoviai užsisako knygas internetu, jie ten praverčia, užsisako, į krepšelius susideda, gauna čekį, susimoka ir jiems pristato knygas į namus*“; „*masinis aviabilietų pirkinys elektroniniu būdu labai šią vasarą išpopuliarėjo, net po keturis pirko*“, „*kompiuteriu kryžiažodžius sprendžia močiutės pas mane*“).

Tuo tarpu **ekonominė nauda** išlaiko savo tvirtas pozicijas ir yra vertinama kaip viena pagrindinių stimulų/paskatų, tačiau apie ją kalbama kaip apie savaime suprantamą, natūralų dalyką. Kaip ir 2009 metais, ekonominė nauda suvokiama pasireiškianti dviejuose lygiuose:

- ✓ **per pinigų taupymą** („*nereikia važiuoti į miestą arba laiškų rašyti ir paštui išleisti pinigų*“; „*mes gyvenam tokiam miestelyje, kur turim vieną vienintelę parduotuvę. Nei mes turim banką, nei mes turim paštą, tai žmogus atėjęs išmoka mokesčius susimokėti, tai jam susitaupo kelionė iki banko ar iki pašto*“);
- ✓ ir **laiko taupymą** („*iš tikrųjų tas laiko taupymas, tokių darbų, kuriems turėtum paskirti visą dieną, susitvarkyti ten kažkokius popierius, ar į Sodrą ar banko mokesčius yra greičiau internetu*“).

Taip pat vis stipriau pabrėžiamas tam tikras psichologinis aspektas – **jaučiamas komfortas**, „*psichologiškai žmogui lengviau*“: „*nereikia niekur eilėse stovėti, ramiai atsisėda, be nervų ir daro*“, „*bet kada, neturint net pinigėlių nereikia drebėti, galvoti ar išprašys čia mane, kiekvieną minutę turi galimybę ateiti ir dirbti*“ – bibliotekininkas.

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

### - Socialinė integracija ir visuomeniškumas skatinami per viešos interneto prieigos naudojimą -

Šiais metais kitų **suinteresuotų grupių atstovai** turėjo daugiau (palyginus su praeitų metų tyrimo duomenimis) informacijos/minčių apie VIP teikiamą naudą. Ekspertų požiūris šiuo klausimu neprieštaravo kitų TG atstovų išsakytai nuomonei, jie kaip ir kiti tyrimo dalyviai **pabrėžė tiek ekonominę** („*tai būtų pagrindinis stimulas naudotis šia paslauga, nors aišku ir kitų dalykų yra*“ - ekspertas, Seimas), **tiek socialinę** nemokamos VIP paslaugos **naudą** („*bendravimo ir informacijos gavimo galimybės čia yra begalinės vis tik*“ – ekspertas, Susisiekimo ministerija).

Pažymėtina, jog palyginus su 2009 metais atlikto tyrimo rezultatais matosi, jog **socialinis VIP naudos aspektas tampa vis akivaizdesnis** ir plačiau suvokiamas net ir tų ekspertų, kurie yra mažiau įsigilinę į bibliotekų darbą („*manau, kad socialinės reikmės yra geriau patenkinamos visų modernių technologijų dėka, žmogus tiesiog socialiai labiau įtrauktas į įvairiausių dalykus, nes rajonuose labai priklauso nuo bendruomenės ar tas žmogus yra vienišas, ar užmirštas, jis prisėdęs prie kompiuterio gali pasijausti nebe vienišas*“ – ekspertas, Lietuvos savivaldybių asociacija); „*vyresnio amžiaus žmonės pirmiausia išeina iš tų savo namų, iš savo izoliacijos, bibliotekos skatina senjorus neužsidaryti namie ir laukti mirties, o naudingai išnaudoti laiką, pabendrauti*“ – ekspertas, Prezidentūra).

Taip pat vertėtų atkreipti dėmesį, kad ekspertai dažniau kalba apie **VIP naudą** apjungdami socialinę ir finansinę naudas į vieną esminę – **socialinės atskirties mažinimą**. Jie vieningai akcentuoja, kad nemokamos interneto prieigos paslaugos tiekimo viešosiose bibliotekose dėka visuomenėje yra sudaromos lygios galimybės naudotis internetu kiekvienam Lietuvos gyventojui, nepriklausomai nuo jo statuso (ypatingai kaimo vietovėse) („*tai atskirties mažinimas tarp turinčių ir neturinčių informacijos prieigos, pinigų kompiuteriui, o biblioteka yra visiems prieinama, daug žmonių neturi darbo ir atsisakė interneto ne dėl to, kad jis yra nereikalingas, o dėl to kad gali sutaupyti pinigų atsisakydamas šios paslaugos, ateiti į*

*biblioteką ir pasinaudoti jo nemokamai" – ekspertas, Lietuvos mokslinių bibliotekų asociacija; „tai nėra toks žaisliukas, jam reikia išleisti kelis tūkstančius ir paskui dar už Internetą mokėti, ne kiekvienas šiandien gali sau tai leisti nes ir bedarbystė labai išaugo, o bibliotekose gali pasinaudoti kiekvienas nemokamai" – ekspertas, Vidaus reikalų ministerija).*

Taigi, išanalizavus tiek bibliotekininkų, tiek ekspertų suvokiama interneto naudą galima daryti išvadą, kad modernių paslaugų pagalba **vis daugiau žmonių** mažiau ar stipriau **įsitraukia į bendruomenės gyvenimą**, tampa socialiai aktyvūs, o **biblioteka tampa socialiniu centru, prieinamu kiekvienam**, nepriklausomai nuo jo socialinio ar ekonominio statuso (ši tendencija stipriai išryškėja kaimo vietovėse) (*„jie ne vien tik naudojami, bet kažką ir patys įneša, jeigu tai žmogus, kuris pastoviai ateina ir kuris skaito, rašo, dalyvauja bibliotekos projektuose, tai jis tampa socialiai aktyvesnis, jis nėra vien naudotojas, bet ir daugelio projektų dalyvis" – ekspertas, Lietuvos savivaldybių asociacija).*

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

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

*-Bibliotekininkų gebėjimas naudotis informacinėmis technologijomis kito teigiama linkme. Mokymų metu gautos teorinės žinios yra aktyviai pritaikomos praktikoje, skatina toliau žinių siekti savarankiškai -*

Bendrai tyrimo dalyviai vieningai teigiamai vertino bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo įgūdžius. Jų nuomone, **per pastaruosius vienerius metus bibliotekininkai pastebimai patobulino savo įgūdžius „kas mažiau, kas daugiau"**. Taigi, palyginus su praeitų metų atlikto tyrimo duomenimis **bibliotekininkų IT naudojimo gebėjimų augimo tendencija vis stiprėja**.

Tyrimo dalyvių buvo įvardinti tokie **pagrindiniai veiksniai, padarę įtaką pozityviems pokyčiams – stipresnių bibliotekininkų IT naudojimo įgūdžių formavimui bei aukštesnio kvalifikacijos (IT naudojimo) lygio užtikrinimui:**

- ✓ Projekto „Bibliotekos pažangai" **suorganizuoti specialūs bibliotekininkų apmokymai**, kurių metų bibliotekininkams buvo prieinamai išdėstyti ne tik kompiuterinio raštingumo pagrindai, bet ir išaiškinti esminiai IT naudojimosi momentai, naudingi jų konsultaciniame darbe. Be to, praktinių įgūdžių įsisavinimui puikiai pasitarnavo **metodinė projekto „Bibliotekos pažangai" medžiaga**, kuri vertinama kaip labai aiški, naudinga ir prieinama kiekvienam vartotojui (ne tik bibliotekininkui, bet ir paprastam lankytojui), nepriklausomai nuo jo žinių lygio (*„per pastaruosius metus buvo skiriamas didelis dėmesys bibliotekininkų kompetencijai, tikslingas dėmesys jų kompetencijų ugdymui ir sąlygojo jų pačių gebėjimų ir įgūdžių tobulėjimą, patys bibliotekininkai kitaip vertina save ir savo galimybes dabar, tas jaučiasi" – ekspertas, Seimas);*
- ✓ **Praktinis teorinių žinių pritaikymas** aptarnaujant/konsultuojant lankytojus įvairiais IT naudojimo klausimais. Ši kasdienė praktika leidžia bibliotekininkams ne tik užtvirtinti turimas žinias, greičiau atlikinėti tam tikrus veiksmus, bet ir labiau pasitikėti savimi. Bibliotekininkai pripažįsta, jog kartais tenka spręsti keblius arba visiškai nežinomas klausimus, tokiais atvejais, jeigu nepavyksta prisišaukti pagalbos, paprastai tenka „suktis patiems" ir bandyti savarankiškai susitvarkyti: *„tik tai su praktika ateina tas tvirtumas, tas žinias kiekvieną dieną panaudoji, tobulėji, o kartais neįmanoma prisišaukti informatiko, nu tai kumščius sugniauži ir galvoji jeigu nesusprogdinsiu – padarysiu, ir nesprogsta, padariau nu ir gerai, turi procesas vykti, kiekvieną dieną vis naujiena" – bibliotekininkai;*
- ✓ **Platus VIP taškų padengimas** – interneto prieigos vietų atsiranda vis daugiau, internetas skverbiasi ir į kaimo bibliotekas, todėl natūralu, jog **daugiau bibliotekų darbuotojų** susiduria su faktu, jog jiems **būtina patiems išmokti kuo geriau naudotis IT priemonėmis, tobulinti savo įgūdžius, kad vėliau savo žinias perduoti lankytojams:** *„aš nieko anksčiau nežinojau ir kompiuterio mūsų bibliotekėlėje net nebuvo, o kai atsirado mūsų kaime kompiuteriai, tai po kursų daug ką sužinojau, kai parėjau tai galvojau, Jėzau, visiškai nesunku, o anksčiau tai atrodė tabu" – bibliotekininkai.*

Palyginus su praeitų metų tyrimo duomenimis, šiais metais atlikto tyrimo rezultatai atskleidė kelis svarbius momentus:

- ✓ **Vis daugiau bibliotekininkų sąmoningai siekia profesionalumo, kalbant apie modernių paslaugų teikimą savo darbe.** Nors visi pripažįsta, jog bibliotekininko atlyginimas visiškai nemotyvuoja prisiimti daugiau atsakomybių ir dirbti „už du“ (kadangi yra mažinami etatai), tačiau bibliotekų darbuotojai suvokia, jog IT tapo neatsiejama jų darbo dalimi ir norint toliau sėkmingai aptarnauti lankytojus ir teikti jiems aktualią informaciją reikia užtikrinti kokybišką modernių paslaugų teikimą: „*viskas keičiasi, modernėja ir biblioteka ne išimtis, todėl reikia prisitaikyti, paprasčiausiai vien tik tam, kad neatsilikti nuo šiuolaikinio gyvenimo realijų ir kas svarbiausia ir toliau teikti informaciją žmonėms*“ – vadovai;
- ✓ **Tiek patys bibliotekininkai, tiek visuomenė priima ir vis stipriau sieja modernias technologijas su viešosiomis technologijomis,** tai tampa natūraliu reiškiniu. Dar daugiau mažėjant tradicinių paslaugų finansavimui, VIP paslauga ne tik užtikrina daugumos bibliotekų egzistavimą, bet ir sąlygoja tos pačios informacijos skleidimą/prieinamumą lankytojams tik elektroniniu formatu (pvz. spaudos skaitymas internetu, skelbimų paieška ir etc.): „*anksčiau nuostabą sukeldavo ką čia tokio dar daryti turėsime, o dabar jau visiškai savaime suprantamu dalyku tapo, jau dauguma lankytojų žino, jog mes galim jiems padėti ir atsakyti į jų klausimus, susijusius ne tik su knygom, bet ir internetu*“ – bibliotekininkai.

Nors tyrimo dalyviai pripažįsta, jog tobulėjimui ribų nėra ir bibliotekininkai nuolat turi mokytis ir tobulintis, visgi per pastaruosius vienerius metus **bibliotekininkų IT naudojimosi gebėjimai** suvokiami kaip dar labiau išaugę ir **vertinami kaip „stiprūs vidutiniai“** („*sakyčiau yra procesas nuo gerai iki labai gerai, puikiai tai niekada nebus, nes reikia nuolat mokytis vis naujų dalykų*“ – vadovai; „*gal ne patys geriausi, bet geriau už vidutinius, bet mažiau už idealą*“ – bibliotekininkai; „*dabar su bibliotekininku šneki vos ne kaip su specialistu, tas aukštesnis lygis yra pakankamai kvalifikuotas, jis nėra profesionalo lygis, bet pažengusio vartotojo lygis*“ – ekspertas, Susisiekimo ministerija; „*visi apsimokė, perėjo kompiuterinio raštingumo kursų ECDL jei kas neturėjo pažymėjimus arba persilaikė arba dar aukštesnius lygius išsilaikė*“; „*iš tiesų kvalifikacija labai išaugo, jie daugiau praktinių žinių įgijo, greičiau dirba, greičiau orientuojasi, tapo drąsesni, o tai irgi įgūdis*“ – vadovai). **Bibliotekų vadovai taip pat, kaip ir praeitais metais akcentavo, jog bibliotekininkų įgūdžiai nevienodi, nes vieni yra imlesni, o kitiems reikia ilgesnio laiko tarpo, nes mokymuose ne kiekvienas įsisavina viską, „dabar gerai, kad visi kompiuterius turi, nes gali praktikoje savo žinias pritaikyti“, dar daugiau „gebėjimai priklauso nuo individualaus žmogaus, nuo domėjimosi ir noro mokytis, nes vis tiek reikia tobulėti, norint mokyti kitus“, tuo tarpu amžius arba vietovės, kurioje yra biblioteka, tipas dažniausiai neturi ypatingos įtakos.**

**Vertindami miesto ir kaimo bibliotekų darbuotojų IT naudojimosi įgūdžius tyrimo dalyviai nepriėjo vieningos nuomonės. Iš vienos pusės** manoma, jog **kaimo bibliotekų darbuotojų įgūdžiai yra šiek tiek silpnesni**, nes čia aptarnauja lankytojus dažniausiai vienas žmogus ir skirti laiko asmeniniam, „neplaniniam“ tobulėjimui jis tiesiog negali („*žinoma bibliotekininkai tobulėjo, bet kaimuose kartais bibliotekininkas silpniau moka už lankytoją, remiasi tų pačių lankytojų pagalba, nes kaime vienai sunku, centre tai mes susibėgam svarstom, o kaime viena bibliotekininkė bejėgė*“ - bibliotekininkai). Tačiau **iš kitos pusės, iškilus klausimui jie mažiausiai tikisi susilaukti operatyvios pagalbos, todėl atsakymų ieško savarankiškai „klaidų ir bandymų“ keliu, kas suformuoja tvirtus įgūdžius ir didelį emocinį pasitenkinimą „aš galiu“.** O tai savo ruožtu leidžia jiems drąsiai vykdyti kasdienę praktiką, kas didžiąja dalimi ir prisideda prie jų geresnių IT naudojimosi įgūdžių formavimo.

Anot pačių bibliotekininkų, kiekvienas iš jų per pastaruosius vienerius metus išmoko naujų dalykų arba įtvirtino jau turimus įgūdžius: „*visko išmokau: ir deklaruoti, ir mokesčius mokėti, ir informaciją susirasti, aš užtikrintai jaučiuosi prie kompiuterio ir manau, kad išsisuksiu vis tiek kažkaip*“; „*aš daugiau su Exel'iu išmokau, kai nurašymus reikėjo daryti, taip patogiu, įvedei skaičių ir suskaičiavo, nereikėjo pačiai tų skaičių dėlioti, tai taip džiaugiausi*“; „*įgūdžiai labai keitėsi, mokymų metu išmokom ir su Word, ir su Exel'iu dirbti ir su kitomis tos naujos įrangos programomis*“ - bibliotekininkai. Bendrai vertinant, **visi bibliotekininkai turi puikius darbo su specialiomis programomis**, reikalingomis kasdieniam darbui (tokios kaip LIBIS, skaitytojų registravimas) **įgūdžius**. Ne mažiau stiprūs, bibliotekininkų teigimu, yra jų įgūdžiai dirbant su įvairiomis paieškos sistemomis. MS Office programų paketu laisvai naudojasi labai maža bibliotekininkų dalis, geriausiai daugumai sekasi dirbti su Word'u, tuo tarpu **darbo su Excel programa įgūdžių vis dar nepakanka**, nors daugelis jau žino apie šios programos privalumus.

Dar daugiau, bibliotekininkai, kaip ir kiti tyrimo dalyviai pabrėžė, jog **stipresni įgūdžiai padėjo jiems greičiau aptarnauti lankytojus**, o patobulinta įranga, pavyzdžiui operacinė sistema „Windows Vista“ ženkliai **supaprastino mokymosi/darbo procesą** ir eliminavo anglų kalbos nemokėjimo baimę: „*tiesiog anksčiau baimė pačiai būdavo, ten angliškas meniu ir reikėjo prie Vistos pereiti, tai man lengviau pasidarė, nes anglų kalbą ne visi mokykloje ir turėjome*“ - bibliotekininkas. Svarbu paminėti, jog **anglų kalbos nemokėjimas stabdo/susiaurina interneto galimybių panaudojimą** (apie tai kalbama jau kelis metus iš eilės ir jokių pokyčių kol kas neįvyko), todėl **anglų kalbos kursai tiek bibliotekininkų, tiek vadovų nuomone, šiandien kaip niekada būtų aktualūs.**

Lygindami savo įgūdžius su lankytojų, bibliotekininkai nurodė, jog pastarieji yra pakankamai stiprūs IT naudojimosi prasme, ypatingai jaunesnių vartotojų. Tuo tarpu vyresnio amžiaus lankytojų IT naudojimo įgūdžiai yra vertinami kaip nusileidžiantys bibliotekininkų gebėjimams. Bibliotekininkai taip pat pabrėžė, jog jų didesnis pasitikėjimas savimi (kurį sąlygojo įvairūs mokymai) neleidžia abejoti savo gebėjimais, jie jaučiasi ramiai net tuo atveju jeigu nežino atsakymo į klausimą, „pasakysiu, kad dabar nežinau, išsiaiškinsiu ir būtinai atsakysiu kitą kartą“; „mūsų mokiniai faktas, kad yra stiprūs, bet mums žinoti viską yra tas pats kas knygų fondą perskaityti visą, ar aš turiu šimtaprocentinę viso knygų fondo orientaciją turėti?“

## 6.2. Pagerėję bibliotekininkų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu

*- Bibliotekininkai turi labai minimalias, bazines žinias apie saugų naudojimąsi internetu, kurias perduoda ir bibliotekų lankytojams -*

Aptarinėdami įvairias **grėsmes, slypinčias internete** bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai (su ekspertais šia tema nebuvo diskutuojama) nurodė, jog **visi** jie **žino apie jų egzistavimą. Daugiausiai informacijos apie šias grėsmes**, pasak TG atstovų, jie **gavo projekto „Bibliotekos pažangai“** organizuojamų **mokymų metu**.

Grupinės diskusijos atskleidė, jog TG atstovai **spontaniškai savo įgūdžius saugiai naudotis internetu vertino kaip gerus, tačiau tikslingai nagrinėjant kiekvieną konkrečią grėsmę suabejojo ir įvertino** savo gebėjimus **kaip nepakankamus**, nes daugelio atveju net nežinotų nuo ko pradėti ir ką daryti. Geriausiai tyrimo dalyviai žino kaip apsisaugoti/išvengti tokių grėsmių kaip grėsmės kompiuteriui (pvz. virusai) bei asmens ir/ar turto saugumui grėsmę keliantis asmens duomenų ir tapatybės atskleidimas. **Dažniausiai minėti apsisaugojimo** nuo aukščiau nurodytų grėsmių **būdai yra** tokie:

- ✓ **Grėsmės kompiuteriui** - antivirusinės programos arba IT specialisto kompiuterio programų išvalymas, rimtais atvejais, - perinstaliavimas. Pasak tyrimo dalyvių dėl šių grėsmių jie mažiausiai pergyvena, nes žino, jog šiuolaikinė įranga gali pati apsisaugoti nuo virusų: „*dėl virusų per daug galvos nelaužom, nes tie nauji kompiuteriai yra su neblogom antivirusinėmis programomis, automatiškai išvalo netgi įdėtą kompaktą, flashą*“, „*reikėtų antivirusinę paleisti, tada jinai jau išvalo*“ - bibliotekininkai, „*tinklas yra prižiūrimas specialisto, o kad laiško nežinomo neatidarinti, tai visi žino*“ - vadovai;
- ✓ **Asmens ir/ar turto saugumui grėsmę keliantis asmens duomenų ir tapatybės atskleidimas** - bibliotekininkai primigtinai reikalauja ir primena VIP vartotojams, kad būtina tvarkingai atsijunginėti nuo sistemos, „išsiloginti“ iš programų ir neperleisti asmeninių duomenų kitiems asmenims („*kartais pamiršta atsijungti nuo sistemos, išeiti iš elektroninio pašto arba Skype palieka, tai kas nors gali pasinaudoti*“, „*jeigu elektroninė bankininkystė tai atsijungti reikia*“, „*aš pavyzdžiui rodau tik demo versiją, o tada tegul pats krapštosi, aš pati į sąskaitas nelendu ir visada pasakau, kad niekam neatskleistų savo duomenų*“, „*turim net juostelę atkopijavus žaliai, kad nepamirštų atsijungti ir viską išjungti*“ - bibliotekininkai; „*bibliotekininkai pasako, kad reikia atsargiai atsijungti, neuždėti paukščiukų ten kur nereikia, o tam jie turi viską įdėmiai perskaityti*“ - vadovai.

Toliau pateikiami bibliotekininkų nurodyti apsisaugojimo nuo konkrečių grėsmių būdai bei komentarai:

- ✓ **Virtualiose pažintyse slypintys pavojai** - tyrimo dalyviai įvardijo vienintelę galimybę išvengti šios grėsmės - neatskleisti savo registracijos slapyvardžių, nenaudoti realių vardų ar pavardžių, registruojantys įvairiose puslapiuose, nedalinti savo telefono numerių nepažįstamiems žmonėms („*primename vartotojams kartas nuo karto ir naujiems būtinai pasakom, bet ar jis šių taisyklių laikykis, mes šito nežinom*“ - bibliotekininkai);
- ✓ **Įžeidžiantys komentarai, priekabiavimas ir patyčios internete** - daugumos bibliotekininkų ir vadovų teigimu nuo šios grėsmės yra neįmanoma apsisaugoti, o geriausias būdas jos išvengti - tiesiog nereaguoti („*man atrodo, kad čia neapsisaugosi, tiesiog nekreipti dėmesio, neatsakyti, neskaityti komentarų, nu tarkim, kad ir bibliotekose, kai vyko renginys, tarkim prasidėjo: Jūs čia tokie ir tokie ...*“) - bibliotekininkai;
- ✓ **Nepilnamečių seksualinio priekabiavimo ir išnaudojimo grėsmė** - tyrimo dalyvių nuomone, nuo šios grėsmės galima apsisaugoti tik tuo atveju, jeigu nepilnametis pasidalina ir pasipasakoja suaugusiam apie tai kas vyksta, kitaip tokių dalykų atsekti neįmanoma. Be to, bibliotekininkų teigimu pornografijos ir kiti panašaus turinio puslapiai daugelio atvejų yra laisvai prieinami, o bibliotekos darbuotojas negali visą laiką stovėti už nugaros ir kontroliuoti vaikus, todėl natūralu, kad ne visada šie dalykai yra pastebimi („*nemanau, kad mes apsaugosime, aš tiesiog nežiūriu, kur*

*jisai lankosi, aš gi negaliu stovėti už nugaros"; „nežinau, negalėčiau, pats turi saugotis ir vengti tokių puslapių, nebent pasipasakotų, tai tuomet žiūrėtume ką daryti", „vaikai prie pornografijos saitų prileidžiami, nėra apsaugos, kažkuriuos puslapius blokuoja, bet tas blokavimas yra toks ar jums yra 18 metų ..." – bibliotekininkai)*

- ✓ **Psichologinė priklausomybė** – aptarinėdami šią grėsmę dažniausiai TG atstovai kalbėjo apie vaikus nurodydami, jog siekiant išvengti psichologinės priklausomybės jie riboja praleidžiamą prie kompiuterio laiką (*„labai paprastai darom, ribojam laiką, pasakom, kad negali tiek ilgai sėdėti arba užblokuojam ir viskas"; „pas mus dabar apsaugos taisyklės, kur nurodyta, kad 45 minutes prie kompiuterio, tuomet privalo padaryti 10-15 minučių pertrauką" – bibliotekininkai).*

Bibliotekininkai tvirtina, kad paprastai pasako apie pavojus, slypinčius internete tuomet, kai ateina naujas lankytojas arba susidūrus su konkrečiu atveju. Be to, kartais bendrais bruožais primena jau esamiems VIP vartotojams apie galimas grėsmes (*„kuomet mokinu nuo pradžios, tuomet ir pasakau"*).

Bibliotekų vadovai pabrėžė, kad visi bibliotekininkai yra susipažinę su saugaus interneto naudojimo pagrindais, o kiekviename prieigos taške pagal įstatymą turėtų būti išskabintos interneto naudojimosi taisyklės, kuriose yra nurodoma „ką galima ir ko negalima daryti" (*„žinoti tai žino tikrai, bet kaip elgiasi čia jau individualiai, kartais labai prašo žmonės, pavyzdžiui mokesčius sumokėti, tai bibliotekininkas ir sumoka" – vadovai).*

Taip pat bibliotekų vadovai fragmentiškai užsiminė apie tai, jog bibliotekos gavo „Bibliotekos pažangai" knyguotes, kur trumpais punktais išdėstyta kaip reikia saugiai naudotis internetu. Nors jų atsiliepimai apie tokią medžiagą buvo labai teigiami, vis gi jie išsakė mintį, jog geriausiai būtų šia tema turėti vaizdinę medžiagą, *„kad žmonėms parodyti vieną kartą ir jiems aišku būtų" – vadovai.*

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

*- Bibliotekininkų internetinių išteklių ir elektroninių paslaugų žinios ir įgūdžiai yra tuo stipresni, kuo dažniau atliekamas tam tikras konkretus veiksmas, tuo tarpu naujų veiksmų atlikimas kelia tam tikrą baimę bei nepasitikėjimą savo jėgomis -*

Analizuojant **bibliotekininkų gebėjimus naudotis internetu** ir internetiniais ištekliais/elektroninėmis paslaugomis paaiškėjo, jog jie tyrimo dalyvių vertinami kaip pakankamai stiprūs. Palyginus su praeitų metų vertinimais, **pastebimas pokytis teigiama linkme** (net ir kaimo bibliotekose), įgūdžiai per vienerius metus dar labiau pagerėjo (*„naudotis internetu ir paieškos sistemomis lengviausia ir įdomiausia" – bibliotekininkai).*

Svarbu atkreipti dėmesį, jog TG atstovai vieningai pabrėžė, kad **anglų kalbos nemokėjimas trukdo jiems plačiau naudotis internetiniais ištekliais**, nes šiai dienai jiems yra laisvai prieinami tik lietuviško turinio interneto ištekliai. Bibliotekininkai apgailestauja, jog didžioji dalis vertingos informacijos jiems yra nepasiekiamo vien tik dėl to, kad dažniausiai ji yra pateikiama anglų kalba. Taigi, apie poreikį ir **norą mokytis anglų kalbos tyrimo dalyviai kalba jau trečius metus iš eilės ir šiuo klausimu kol kas jokių pasikeitimų neįvyko.**

Šiomet aiškiai pasijuto, jog **kalbėdami apie elektronines paslaugas**, o būtent apie pajamų deklaravimą internetu ir elektroninę bankininkystę **bibliotekininkai pasitiki savimi ir savo gebėjimais**. Tikėtina, jog tam įtakos turėjo tiek projekto „Bibliotekos pažangai" surengti mokymai, tiek specialūs Bankų/Mokesčių inspekcijos organizuojami mokymai ir nuolatinės jų konsultacijos, tiek pačių bibliotekininkų kasdienė patirtis atliekant šias funkcijas (*„kol pats neišbandęs, tai kitam gal nelabai pavyktų paaiškinti" – bibliotekininkai).* Tačiau bibliotekininkai vieningai akcentuoja, jog atėjus naujam dalykui, jie nesijaustų taip tvirtai, be to jiems reikėtų skirti nemažai laiko jo įsisavinimui (*„dabar jau vėl Sodra pradeda tuos savo dalykus diegti, e-valdžia, atsiranda elektroniniai parašai, tai dar nelabai jaučiai jautiesi, nes tai yra pakankamai nauji dalykai ir tiesiog dar neesi tikras dėl savo žinių ir sugebėjimų" – bibliotekininkai.*

Pažymėtina, kad dauguma bibliotekininkų prisipažino neretai nejaukiai jausiantys ir bijantys atlikti šias veiklas (ypatingai susijusias su elektronine bankininkyste), nes čia kalbama apie **pinigines operacijas**, o tai numato didžiulę atsakomybę (*„mokam, bet gal kažkiek nejaukiai jaučiamės, nes tai yra asmeninė informacija, maža kas").* Didelės įtakos tokiai **neigiamai bibliotekininkų emocinei nuostatai** turėjo **realaus įvykio**, kuomet vienas žmogus bibliotekoje pasisavino neblaivaus lankytojo pinigus, pasinaudojus pastarojo asmeniniais duomenimis ir atsidiarius elektroninę sąskaitą, **atgarsiai.**

*- Bibliotekininkai drąsiau konsultuoja VIP vartotojus bei geba padėti įvairiais IT naudojimo klausimais, tačiau pripažįsta, jog jie nesijaučia „pasikausčiusiais“ pedagogais, kad galėtų mokyti daugiau už juos žinančius vartotojus -*

**Bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai** teigia, jog **bendrai bibliotekininkų įgūdžiai ir gebėjimai konsultuoti lankytojus kompiuterio ir interneto naudojimosi klausimais per pastaruosius vienerius metus augo ir pasidarė tvirtesni**. Jų nuomone tai natūralus procesas, nes bibliotekininkai ne tik turėjo mokymus, bet ir kurį laiką jau konsultavo VIP lankytojus „*nepasikeisti jie tiesiog negalėjo, nes su tuo yra dirbama ir skiriama daug dėmesio*“ – vadovai; „*sakyčiau daug ką žinau ir tiems, kas nelabai pažengęs galiu paaiškinti kaip ką daryti*“ – bibliotekininkai.

Nors **ekspertams** buvo sunkiau vertinti šiuos bibliotekininkų gebėjimus, o jų pamąstymai šia tema buvo labiau teorinio pobūdžio, visgi jie mano, kad **bibliotekininkų gebėjimai kiekvienais metais palaipsniui auga**: „*jeigu jų pačių gebėjimai išaugo, tai jie gali ir kitus mokyti, vienas daiktas, kai žmogus dirba pirmus metus, pats blaškosi, mėtosi, nejaukiai jaučiasi, o jeigu antrus ir trečius metus dirba, tai jau visai kitaip turėtų būti*“ – ekspertas, Susisiekimo ministerija; „*manau, kad pasikeitė, nes patys žmonės patys daugiau išmoko, pasitikėjimo daugiau turi, nes daugiau moka, o kitas dalykas, kad jie suprato, jog tai yra neišvengiama ir, kad tai yra tavo darbo dalis, nes yra žmonių, kuriems reikia tavo pagalbos*“ – ekspertas, Lietuvos mokslinių bibliotekų asociacija.

Nors tyrimo dalyviai pabrėžia, jog visi **bibliotekininkai gali konsultuoti, visgi pripažįstama, kad apie mokymus tikrąja to žodžio prasme daugumai jų dar per anksti** kalbėti „*aš galiu pagelbėti, parodyti, bet mokinti kaip ką reikia daryti man būtų per sudėtinga dar, nemokėčiau, neesu mokytoja*“ – bibliotekininkai. Be to, bibliotekų vadovų manymu, didesniems ar mažesniems **gebėjimams konsultuoti lankytojus didelės įtakos turi asmenybės faktoriai**, tai **kiek laiko bibliotekininkas teikia konsultacijas ir kokio lygio yra lankytojo**, besikreipiančio pagalbos, **žinios** („*tikrai gali, gal kaimo bibliotekose, gal ne visur, vėlgi priklauso nuo žmogaus, bet kad gali pakonsultuoti atėjusį lankytoją labai paprastais klausimais, tai tikrai taip*“ – vadovai).

Lyginant kaimo ir miesto bibliotekų darbuotojų gebėjimus konsultuoti lankytojus negalima vienareikšmiškai teigti, jog visų kaimo bibliotekininkų konsultavimo įgūdžiai yra silpnesni, palyginus su miesto bibliotekininkų. Tačiau bendroji tendencija išlieka - **kaimo bibliotekų darbuotojai šiek tiek nusileidžia savo gebėjimais mokyti**, taip yra dėl kelių priežasčių:

- ✓ Dažniausiai **jis yra vienas** ir skirti laiko **asmeniniam tobulėjimui nėra galimybių**;
- ✓ Daugumoje kaimo bibliotekų **VIP prieiga atsirado žymiai vėliau** (palyginus su miestais), tad savo teorines žinias taikyti praktikoje jie **pradėjo ne taip seniai**.

Tačiau net ir negalėdami padėti VIP vartotojui konkrečiu klausimu, kaimo bibliotekininkai nepasimeta ir ieško kitų galimybių – skambina į centrinę biblioteką, susisieikia su IT specialistu, klausia pažengusių vartotojų ir etc.): „*jeigu darbuotojui sunkiai sekasi, tai jis suranda kaip kitaip padėti savo lankytojui, neretai padeda taip vadinami savanoriai, kurie pagelbėja bibliotekininkams, paaiškina, kol atvažiuos kompiuteristas*“ – vadovai.

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

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

*- Darbas su VIP ir jos teikiamų galimybių platesnis taikymas stipriai įtakuoja atskirų tikslinių grupių ir visos bendruomenės narių įgūdžių tobulėjimą bendrai ir tų įgūdžių pritaikymą naujose srityse -*

Vertindami viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų įgūdžius TG atstovai pabrėžė, kad **VIP vartotojų įgūdžiai per pastaruosius metus pastebimai sustiprėjo, „vartotojas patobulėjo“**.

Palyginus su praeitų metų tyrimo rezultatais, **šiemet ir vadovai aktyviau pasisakė šiuo klausimu** (tikėtina, kad vadovai vis labiau suinteresuoti dar geriau pažinti savo lankytojus), tuo tarpu **ekspertai, kaip ir prieš metus, labiau hipotetiškai kalbėjo apie tai, kad lankytojų įgūdžiai natūraliai turėjo pagerėti nes buvo sudarytos tinkamos sąlygos jų tobulinimui/formavimui** („turėjo keistis, jeigu atsiranda kitokios galimybės tai ir pasinaudojama tomis galimybėmis, keičiasi instrumentai, kuriais gali naudotis vartotojas, taip jie daro didžiulę įtaką, skatina tobulėti, tas procesas yra nenutrūkstamas, žmogus pasidarė modernesnis“ – ekspertas, Seimas).

Svarbu atkreipti dėmesį, kad TG atstovų **nuomone lankytojas tampa vis sąmoningesnis, t.y. ateina pasinaudoti internetu tikslingai, žinodamas ko konkrečiai nori**. Tuo tarpu jo **sprendimas išmokti naudotis moderniomis technologijomis vis dažniau yra diktuojamas ne tiek šiuolaikinio gyvenimo sąlygomis, bet ir žinojimu, jog interneto siūlomos galimybės yra labai plačios ir čia gali būti patenkinti net ir paties išrankiausio vartotojo poreikiai**: „vartotojas brandesnis tapo, jis ateina jau žinodamas ko nori, nes jau žino kokios yra interneto galimybės, ką galima jame rasti“ – vadovai; „dabar lankytojų daugiau ateina žinančių ko jiems reikia arba turinčių konkrečius klausimus, jie gali ir namie internetą turėti, bet ateina vis tiek pasiklausti, jeigu ko nežino“ – bibliotekininkai.

Taigi, kalbant apie pastarųjų vienerių metų pokyčius, susijusius su lankytojų informacinių technologijų įgūdžiais, **išryškėja tokios pagrindinės tendencijos**:

- ✓ **Auga ne tik teorinių, bet ir praktinių žinių lygis, vartotojai vis daugiau veiksmų/darbų atlieka savarankiškai** („įgavo daugiau žinių, anksčiau jie daug ko nemokėjo, o dabar jau savarankiškai daug ką gali padaryti“; „tiesiog mažiau klausia mūsų, tobulėja, jeigu gali pats valdyti internetą ir pats susirasti informaciją, kai seniau jam ištiesai reikėjo padėti“ – bibliotekininkai);
- ✓ **Auga pasitikėjimas savimi**, vis daugiau vyresnio amžiaus žmonių ateina į mokymus ir atlieka internetu nors vieną veiksmą („jie drąsiau jaučiasi ir elgiasi, nes žino daugiau ir jau negalvoja, kad nesugebės, kaip pavyzdžiui senjorai sakė, net pelės nemokėjo suvaldyti“ – bibliotekininkai, „tapo laisvesni, jaučiasi geriau, lyg namuose, nes anksčiau bijodavo to interneto“ – vadovai);
- ✓ **Lankytojai intensyviau ir labiau įvairiapusiškai išnaudoja interneto teikiamas galimybes** („jie daug ką daro, patys jau moka įsikelti duomenis ar į flashuk'ą, ar į kompiuterį, iš You Tube muziką parsisiunčia, nuotraukas įsikelia, sąskaitas apmoka, pajamas deklaruoja ...“ – bibliotekininkai; „labai pasikeitė, nes žymiai daugiau daro negu pradžioje, jie patys pasisako, ateina, atneša surinktą tekstą, parodo skelbimą, turim lankytojų, kurie pasirenka ir užsisako knygas per Libis sistemą“ – vadovai).

Bendrai **tokiems pozityviems pokyčiams tyrimo dalyvių teigimu įtakos turėjo**:

- ✓ **Valstybės/viso pasaulio lygmenyje vykstantys procesai**:
  - Pats **šiuolaikinis gyvenimas, kuris diktuoja sąlygas ir atitinkamai formuoja poreikius**: „žmonės tampa modernesni, nes galimybės keičiasi“;
  - O taip pat, **šalies ekonominė situacija** – auga bedarbystės lygis, mažėja atlyginimai, žmonių užimtumas kokybiškai prastėja, tad ieškoma alternatyvių laisvalaikio praleidimo būdų, išleidžiant mažiau arba sutaupant pinigus;
- ✓ **Bendruomenės arba bibliotekininkų-lankytojų lygmenyje vykstantys pasikeitimai**:
  - Organizuojami **specialūs mokymai lankytojams**, siekiant suteikti jiems kompiuterinio raštingumo žinių („kai tik atsirado tie kompiuteriai, tai reikėjo eiti ir eiti, parodyti ir pamokinti, o paskui po kursų jie jau daug ką išmoko“; „dabar po kursų ateina pasitobulinti, įprasminti teorines žinias, reikia kai kuriuos dalykus jiems priminti“ – bibliotekininkai; „yra tokia žmonių grupė, kaip senjorai, kurie aplamai nesinaudojo internetu, tai būtent praėję mokymus išmoko išjungti ir įjungti kompiuterius, valdyti pelę, išsiųsti elektroninį laišką“ – vadovai);
  - **Stiprėja bibliotekininko vaidmuo, gerėja įvaizdis**, „bibliotekininkas tampa kompetentingas“, nes yra:
    - Teikiama pagalba bei konsultacijos įvairiais informacinių technologijų klausimais – „jeigu žmogus nemokėjo prie pašto prisijungti, tai aš padedu sukurti savo pašto dėžutę, kitą sykį jis jau ateis ir pats prisijungs“ – bibliotekininkai;
    - Užtikrinama gera aptarnavimo kokybė – bibliotekininkų turima kompetencija, žinios, kantrybė bei individualus priėjimas prie kiekvieno lankytojo leidžia pritraukti ir sudominti lankytojus („ypatingai svarbu pats pirmas kartas ir jeigu

*žmogus labai retai lankosi, atėjo ir gali išsigąsti, tai reikėtų jį padrašinti, su šypsena padėti, tai jie nebijos klausti ir ateina kitą kartą, o kai gauna atsakymą, tai klaus ir daugiau" - bibliotekininkai);*

- Informacijos keitimas, žinių perteikimas kitiems lankytojams - **lankytojai mokosi vieni iš kitų, dalinasi turima informacija ir žiniomis** („vieni iš kitų sužino kaip ir kas, pasitaria, pabendrauja, tai tas progresas tikrai jaučiasi" – ekspertas, Lietuvos mokslinių bibliotekų asociacija; „vaikai tai žaibiškai mokosi iš tikrųjų, ateina va toks mokyklinukas, kelias savaites pavaikščios, pastebės ką kiti daro ir viskas" – bibliotekininkai).

Kaip ir praeitais metais, išsamiau analizuoti lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžius yra problematiška, nes daug kas priklauso nuo asmeninių poreikių bei naudojimo tikslų, o taip pat nuo žmogaus asmeninių savybių (noras mokytis, sužinoti daugiau).

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

### 8.1. Sunkiai pasiekiamų grupių VIP naudojimosi patirtis

*- Biblioteka išlieka vieta, kuriančia bendravimo ir socialinės pagalbos teikimo erdvę skirtingų poreikių ir socialinių patirčių žmonėms -*

Nagrinėdami specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių bei VIP naudojimo patirtį TG atstovai spontaniškai nurodė, jog prie minėtų grupių **galima būtų priskirti** šias:

- ✓ **Ilgalaikiai bedarbiai**, gyvenantys tik iš socialinių pašalpų;
- ✓ **Vaikai iš socialinės rizikos šeimų**;
- ✓ **Neįgalieji**;
- ✓ **Asocialūs žmonės**, „kurie visai toli nuo žmonių, bomžai arba pageriantys".

**Kaip atskirą sunkiai pasiekiamą socialinę grupę** respondentai vieningai **išskyrė senjorus**, kuriuos, jų nuomone, ypatingai sunku paskatinti išmokti naudotis šiuolaikinėmis technologijomis, be to, jiems reikėtų skirti daugiausiai dėmesio ir ieškoti individualaus priėjimo, visapusiškai pabrėžiant IT naudą.

Daugiausiai informacijos aptariamam klausimui turėjo bibliotekininkai ir jų vadovai, kurių teigimu, projekto rėmuose apibrėžtų sunkiai pasiekiamų grupių (vaikai iš socialinės rizikos šeimų, vaikai, kurių tėvai yra išvažiavę į užsienį, kaimo gyventojai, neįgalieji, bedarbiai ir senjorai) **lūkesčiai bei poreikiai informacinėms technologijoms ir jų naudojimui yra tokie patys, kaip ir kitų** viešųjų bibliotekų lankytojų: jiems internetas yra reikalingas tiek bendravimui, tiek informacijos paieškai, tiek laisvalaikio leidimui.

Kalbant apie sunkiai pasiekiamų socialinių grupių VIP naudojimosi patirtį galima teigti, jog lyginant su praeitų metų tyrimo rezultatais, situacija keičiasi teigiama linkme - vis didesnė jų dalis (tai mažiau liečia neįgaliuosius) palapsniui gauna/užtvirtina IT naudojimo žinias, stiprina VIP naudojimosi gebėjimus ir įgūdžius. Tačiau, kaip ir praeitais metais, sunkiai pasiekiamų grupių šiek tiek **skirtingi** (palyginus su likusia lankytojų dalimi) **poreikiai viešajai bibliotekai, kaip institucijai, išlieka** ir netgi darosi **vis labiau aktualūs** šiandien. Analizuojant kiekvieną grupę galima būtų kalbėti apie tokius specifinius poreikius:

- ✓ **Senjorai** – tai **jautriausia šiuolaikinių technologijų naudojimosi aspektu grupė**, kuriai reikia ypatingai daug dėmesio, padrašinimo, kadangi jie jaučia didelę baimę, nepasitikėjimą savimi ir turi išankstinių neigiamų nuostatų savo sugebėjimų bei technologijų bendrai atžvilgiu: „*jau per senas tokiems dalykams*"; „*nemokėsiu, nesugebėsiu*"; „*sugadinsiu*"; „*reikia kantrybės iš mūsų, nes jiems sunkiai daėina, ramiai priėti ir paaiškinti ir ne vieną kartą*" - bibliotekininkai. Tyrimo dalyvių nuomone, visų pirmą juos reikėtų sudominti, motyvuoti, akcentuojant jog VIP paslauga yra visiškai nemokama ir parodant jos naudą, priklausomai nuo konkretaus žmogaus poreikio (ar norima labiau bendrauti, ar ieškoti informacijos ir etc.): „*bibliotekos turėtų pamėginti pasidomėti ir maksimaliai parodyti šitiems žmonėms gal iš e-sveikatos pusės, gal susitarti su kažkokiomis tai klinikom, minimum gal kokias konsultacijas padaryti, gal įnešti kokius teminius dalykus, pakalbėti*

*apie sveikatos dalykus mitybą, ligas*" - ekspertas, Susisiekimo ministerija. Antra, senjorams trūksta bendravimo, o bibliotekininkas kaip tik ir yra tas, kuris dažniausiai ir išklauso ir daugiausiai žino apie konkretų pensininką, jo gyvenimą (ypatingai kaimuose), todėl manoma, jog šią galimybę reikėtų išnaudoti siekiant pritraukti ir įtraukti daugiau senyvo amžiaus žmonių (*„jiems trūksta bendravimo, mes per mažai gal atkreipti dėmesio, bet žmogus tai socialinė būtybė, jis nori paprasčiausiai pakalbėti, nesvarbu apie ką, todėl iš pradžių reikėtų išklausti, suprasti, o po to ir parodyti interneto galimybes*" – ekspertas, Kultūros ministerija);

- ✓ **Vaikai** iš socialinės rizikos šeimų dažniausiai, kaip ir kiti vaikai, TG atstovų nuomone, **turi neblogus IT naudojimosi įgūdžius**, nes pagrindus jie gauna mokyklose, be to jie greitai mokosi stebėdami ir mėgdžiodami savo bendraamžius, vyresnius lankytojus. Respondentų teigimu, čia vertėtų kalbėti labiau apie tai, kad galimybė pasinaudoti internetu bibliotekoje užtikrina vaikų iš socialinės rizikos šeimų užimtumą, turiningesnę laisvalaikio praleidimą bei formuoja/sustiprina savęs, kaip pilnavertės asmenybės suvokimą, *„jie nesijaučia kitokie, nuskriausti gyvenimu*" – bibliotekų vadovai. Kalbant apie šią socialinę grupę, aktualia tema tampa ir bibliotekos, kaip erdvės saugiai ir šiltai pabūti (*„vaikai ruošia pamokas, gal elektrą namuose taupo arba šalta, arba atmosfera bloga ir jie sėdi čia visą dieną*" – bibliotekininkai), o bibliotekininkas tam tikra prasme atlieka socialinio darbuotojo, kuris *„dieną iš dienos būna šalia, padeda įvairiais klausimais, mokina ir net pamaitina*", funkciją (*„šitiems vaikams biblioteka tampa, kaip ir prieglobstis, ramstis, jie gali čia pabūti, pažaisiti, nuo chuliganizmo visumoj mes gelbėjame*" – bibliotekininkai). Dalies ekspertų nuomone, biblioteka galėtų dar labiau plėtoti savo socialinę funkciją, *„padedant, nukreipiant šiuos vaikus kur ieškoti informacijos apie paramą ar savo teisių ginimą*" – ekspertas, Prezidentūra;
- ✓ **Neįgalieji** - bibliotekininkų ir vadovų teigimu turintys negalią žmonės **nėra dažni** bibliotekų lankytojai. Anot jų, tam įtakos gali turėti keli aspektai:
  - Dalis jų jau turi nuosavus kompiuterius namuose, o knygas jiems atneša į namus bibliotekininkai, todėl poreikio ateiti į biblioteką nelieka (*„mes nunešam jiems knygas namo, kas negali iki mūsų nusigauti*" – bibliotekininkai);
  - Dauguma jų negali pasiekti bibliotekos, nes bendra Lietuvos valstybės infrastruktūra, kaip ir pačios bibliotekos (neskaitant centrines bibliotekas), kaip ir prieš metus yra mažai/visai nėra pritaikytos šiai lankytojų kategorijai: *„bendrai IT pritaikymas neįgaliesiems yra bendroji problema, svarbiausia, jog ne į kiekvieną biblioteką neįgalūs gali patekti*" – ekspertas, Vidaus reikalų ministerija.

**Regėjimo negalią** turintiems žmonėms bibliotekų siūlomos **paslaugos nėra adaptuotos**, nes jiems reikia garsinių knygų arba knygų Brailio raštu arba specialių skaitytuvų, o jas turi tik centrinės bibliotekos (*„aklieji negali gauti tokių knygų arba gali, bet labai nedaug, ribotu kiekiu ir tai yra problema jiems, tokios garsinės knygos galėtų pasitarnauti net ir vyresnio amžiaus žmonėms, kurie jau nebegali skaityti dėl regėjimo*" – ekspertas, Prezidentūra). Nors iš kitos pusės, bibliotekų darbuotojų teigimu, šios priemonės nebūtinai turėtų būti kiekvienoje bibliotekoje nes šios kategorijos lankytojų tikrai nėra daug, tuo labiau yra specialūs Neįgaliųjų centrai, kur jų poreikiai minėtiems dalykams yra maksimaliai patenkinami.

Praeitais metais užfiksuota tendencija, jog biblioteka aukščiau minėtoms sunkiai pasiekiamoms grupėms tarnauja, kaip visokeriopos pagalbos centras, kur jie gali pabūti, pasikalbėti, pasipasakoti, išlieka ir tampa dar labiau pastebima. Tokiu būdu, **bibliotekos, kaip bendruomenės centro, mažinančio socialinę atskirtį, įvaizdis per pastaruosius metus visuomenėje stiprėjo, ypatingai kaimo vietovėse**. Tačiau svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad **nors kompiuterinė bazė per pastaruosius metus stiprėjo, prieš keletą metų tyrimo metu atskleistos problemos** (neįgaliųjų patekimas į bibliotekas, garsinės knygos, įranga akliesiems ir etc.) **iki šiol nėra produktyviai sprendžiamos, kas tikrai „nepadedą" bibliotekų darbuotojams efektyviau tenkinti sunkiai pasiekiamų atstovų poreikius, susijusius su IT naudojimu**.

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

*– Programų ir mechanizmų kūrimas bibliotekose vyksta vangiai. Nors ir nėra nuoseklios, tačiau didžiąjai daliai tikslinių grupių tokios programos egzistuoja –*

Vertindami bibliotekų vykdomas programas arba taikomus mechanizmus sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti, TG atstovai **dažniausiai kalbėjo bendrai apie biblioteką, kaip apie centrą, kuriame vyksta**

**įvairūs renginiai, projektai, skirti visiems lankytojams, neišskiriant minėtų grupių** („bibliotekos nemažai padaro, tai nėra tik tai pastatas rajono centre, jie aplanko įvairias seniūnijų bendruomenes, organizuoja įvairius renginius, jie ne vien tik informuoja, bet ir kartu daro tam tikrus projektus, bibliotekininkai vieni aktyviausių žmonių rajonuose ir jie stengiasi surasti priėjimą prie įvairių žmonių" - ekspertas, Lietuvos savivaldybių asociacija).

**Tačiau šiais metais tyrimo dalyviai paminėjo, jog sunkiai pasiekiamų grupių atstovams nors ir retokai, bet vis tik jau yra vykdomos tam tikros veiklos, specialiai orientuotos į šias grupes. Tarp jų buvo minimos veiklos skirtos:**

✓ **Vaikams:**

- **organizuojami įvairūs užsiėmimai, siekiant užtikrinti vaikų užimtumą** - vasaros mini stovyklos, užimtumo valandėlės: socialinis darbuotojas/socialinių paslaugų centras bendradarbiaudami su biblioteka atveda vaikus į biblioteką, vaikai leidžia čia savo laisvalaikį, jiems rodomi įvairūs teminiai filmukai, bibliotekininkai apmoko kompiuterinio raštingumo pagrindų, žaidžia su vaikais, bendrauja, stato spektaklį „*jų tėvai nežina kur, o jie čia būna iki tol, kol aš namo neišeinu*“ – bibliotekininkai; taip pat savanoriai organizuoja vaikams įvairius kursus, pavyzdžiui piešimo pamokas;
- **mokyklos bendraudamos su bibliotekomis rašo bendrus projektus socializacijos klausimais/temomis, vyksta teminiai renginiai, įvairios pamokėlės:** „ *tiek bibliotekose, tiek mokyklose tuos renginius organizuojam ir bendruomenę dar įtraukiam*“ – bibliotekininkai. Sunki ekonominė situacija, bibliotekų darbuotojų teigimu, šiek tiek pristabdė šią veiklą, nes vis mažiau projektų yra finansuojama, todėl jie nebegali organizuoti išvykų/ekskursijų, švęsti Velykas ar Kalėdas su pasėdėjimais prie bendro stalo. Bibliotekininkai stengiasi ir toliau palepinti, parodyti rūpestį šiems vaikams, nupirkdami vaišių už savo pinigus („ *bibliotekininkai ir dabar vaišina juos arbata, bandelėm, perka už savus pinigus priemones piešimui, rašymui, nes tiesiog širdį skauda, žinant, kad tie vaikai namuose jaučiasi prasta*“ – bibliotekų vadovai).

- ✓ **Senjorai** pakankamai dažnai apsilanko bibliotekų organizuojamuose renginiuose bei šiaip noriai (kaip ir vaikai) leidžia laiką bibliotekose, todėl nereikia dėti ypatingų pastangų jų pritraukimui. Tačiau daug darbo ir jėgų bibliotekininkams reikėtų atiduoti jų skatinimui „išbandyti Internetą“. Bibliotekininkų ir vadovų teigimu, daugumoje atveju tik nuo bibliotekininko kantrybės bei lankstumo priklauso ar senjoras išdrįs net praėjus mokymams naudotis internetu ir toliau stengsis „įvaldyti pelę“. Kalbant apie senjorams surengtus mokymus, reikėtų pastebėti, jog visi tyrimo dalyviai vieningai juos vertino, kaip labai naudingus ir aktualius: „ *jų visi taip laukė, iš anksto užsirašinėjo, labai nekantravo ir liko patenkinti, nors aišku nedaugelis įvaldė ir ateina naudotis, bet dauguma vis tik sugrįžo ir, nors su mano pagalba, bet kažką ieško, kažką daro*“ – bibliotekininkai.

- ✓ **Neįgaliesiems**, kaip ir prieš keletą metų, specialūs renginiai nėra organizuojami, tačiau bibliotekininkai aptarnauja fizinę negalią turinčius žmones knygomis/spauda jų namuose (susitaria ir nuneša individualiai). Fragmentiškai buvo minėta, kad kai kuriose bibliotekose su įrengtomis kompiuterinėmis vietomis silpnaregiams/akliesiems ateina profesionalus darbuotojas (dažniausiai iš Aklųjų centro), gebantis apmokyti regėjimo negalią turinčius lankytojus dirbti kompiuteriu.

Apibendrinant galima pasakyti, jog **visi tyrimo dalyviai pabrėžė tikslingų įtraukimo programų sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms stoka**. Jų teigimu, **reikėtų kurti ir vystyti tikslingai orientuotus į atskirą, konkrečią grupę veiksmus/programas/mechanizmus, maksimaliai užtikrinančius jų susidomėjimą ir naudojimąsi informacinėmis technologijomis**. T.y. pavyzdžiui, turėtų būti tikslingai ieškoma būdų, kaip galima sudominti, paskatinti bedarbius, privilioti juos ir parodyti, kad jie lygiai taip pat gali išmokti naudotis internetu viešojoje bibliotekoje: „ *būtent bibliotekininkas, žmogus iš tos pačios aplinkos, tai ir yra pagrindinė galimybė pritraukti, pradinė funkcija yra pritraukti, sumotyvuoti, sudominti, parodyti, kad jis gali drąsiai ten ateiti, viską pamatyti ir pajauti, kad jis gali tą dalyką daryti*“ – ekspertas, Susisiekimo ministerija.

Dar daugiau, kalbėdami apie specialių poreikių turinčias grupes, TG atstovai pabrėžė, jog šiems žmonėms (kaip ir daugumai kitų bibliotekų lankytojų) **ypatingai aktualu yra lietuviško turinio interneto dalis, kuri šiai dienai tyrimo dalyvių vertinama kaip labai maža**. Respondentų teigimu, žmonėms, **ypatingai kaimo vietovėse, anglų kalba yra didžiulė problema, todėl be klausimo kaip juos pritraukti, reikėtų deramai pasirūpinti ir tuo, ką jie galės rasti internete gimtąja kalba, išmokus naudotis VIP**.

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

*- Bibliotekininkų pasirengimas aptarnauti specialių poreikių vartotojus iš esmės išlieka teoriniame lygmenyje, tačiau jau pasiekė lygį, kai bibliotekininkai patys kritiškai gali įvertinti savo gebėjimus ir formuluoti konkrečias problemas, kurioms spręsti jiems reikalinga pagalba -*

Bibliotekininkų specialių poreikių aptarnavimo žinių ir įgūdžių vertinimas per pastaruosius vienerius metus visai nepasikeitė. **Kaip ir praeitais metais**, dauguma tyrimo dalyvių nurodo, jog **bibliotekininkų gebėjimai aptarnauti specialių poreikių turinčius bibliotekų lankytojus yra labiau teorinio pobūdžio** (ypatingai kaimo bibliotekose): „*kaimo bibliotekose net garsinių knygų nėra ir ką daryti jeigu žmonių, norinčių klausytis yra, ką jau kalbėti apie specialią įrangą ir jų aptarnavimą, nematau, kad esame pasiruošę aptarnauti negalią turinčius žmones*“ - bibliotekininkai.

Tačiau bibliotekų darbuotojai pasidžiaugė, jog projekto „Bibliotekos pažangai“ rėmuose daliai bibliotekų darbuotojų buvo organizuoti mokymai „Darbas su neįgaliaisiais“, kurių metu jiems buvo pristatytos realios darbo su negalią turinčiais žmonėmis situacijos. Šiuos mokymus patys bibliotekininkai vertina labai palankiai nes, jų pačių teigimu, šių mokymų metu sužinojo, kad „*daug ką įsivaizdavo kitaip*“ („*ten konkrečiai buvo aklieji, aklas žmogus ir jo tapsiantis neregium palydovas, tai jie pravedė, parodė kaip reikia už rankos imti, kaip laiptais nuvesti, nu atrodė gi elementariai, bet pasirodė ne*“ - bibliotekininkai).

Vis gi bibliotekininkai yra įsitikinę, kad jiems reikėtų ir psichologinių žinių, nes kartais į biblioteką užsuka ir psichinę negalią turintys asmenys, prie kurių taip pat reikia žinoti „kaip prieiti“, mokėti tinkamai bendrauti („*pas mane ateina vyrukas, mėgsta nuotraukas žiūrėti, tai ir su juo reikia pabendrauti, žmogaus gi šiaip nepaliksi vieno*“ - bibliotekininkai).

## 9. Biblioteka viešojoje erdvėje

### 9.1. Išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys

*- VIP dėka dar labiau stiprinama socialinė-visuomeninė bibliotekų misija, plečiamos lankytojų „pasaulio suvokimo ribos“ -*

Kaip ir praeitais metais, tikslinių grupių atstovų yra išskiriamos šios viešųjų bibliotekų misijos:

- ✓ **Informacinė**, ji visose grupėse vieningai išskiriama kaip pagrindinė ir tradicinė - nuo seno bibliotekų vykdoma misija. Biblioteka vis dar atlieka spausdinto žodžio (knygų, laikraščių, žurnalų), o tuo pačiu ir **žinių kaupimo**, saugojimo ir pasidalinimo su savo skaitytojais funkciją. Projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka suvokiamas bei priimamas šios misijos išsiplėtimas - nuo spausdinto žodžio pereinant prie interaktyvios erdvės (internetu, virtualių duomenų bazių ir pan.).
- ✓ **Socialinė – visuomeninė** misija, vieningai vertinama kaip padedanti sumažinti socialinę atskirtį (ypač mažesnėse, kaimo vietovėse);
- ✓ **Šviečiamoji – mokomoji** – organizuojami pažintiniai renginiai, supažindinimas su įvairia veikla, mokymai;
- ✓ **Kultūrinė** – vykdomi įvairaus turinio renginiai, įvairūs būreliai, parodos, organizuojami susitikimai su žymiais žmonėmis.

Iš šių misijų **projekto vykdymo metu labiausiai buvo išplėsta socialinė – visuomeninė ir kryptingai plėtojama šviečiamoji – mokomoji bei informacinė misijos**. TG atstovų teigimu, visos šios misijos yra tarpusavyje tarpriai susijusios bei atneša visuomenei tiek socialinę – integracinę, tiek informacinę naudą: („*pradėjo teikti visiškai naujas paslaugas, tai (biblioteka) tikrai pasidarė kaip koks bendruomenės centras, kur tu gali įvairias paslaugas gauti, tame tarpe susijusių ir su įvairiom priegom prie interneto ir prie kompiuterio ir taip toliau*“ - ekspertai).

**Informacinė nauda**, tyrimo dalyvių vertinimu, yra pagrįsta ne tik rašytinio - spausdintinio žodžio, bet ir informacinių technologijų (kompiuterių, interneto), kaupiamų duomenų saugojimu bei šios informacijos pasidalinimu su visuomene dėka, **yra toliau plečiama**. Manoma, kad **jos dėka išplečiamos tiek žinių paieškos ribos, tiek ryšys su pasauliu bei jo pažinimas**: („galimybė tenai susipažinti su naujienomis ir pamatyti jas gyvai, tai – unikali galimybė, unikalus variantas pačiupinėti, pasinaudoti paspaudyti tuos mygtukus ir suprasti, kas yra tas internetas, ne tik tai paskaityti laikraštyje apie tai“; „kažkada galbūt biblioteka turėjo misiją, kad jinai yra atvira visuomenei, kad jinai yra kviečianti visuomenę ir jinai yra žinių centras, informacijos centras. Tai šiandien jinai gali savo misiją papildyti, kad jinai yra šiuolaikinės informacijos centras suteikiantis visas galimybes naudotis kiek įmanoma platesnėmis paslaugomis, kurias teikia jau šiuolaikinės technologijos“ - ekspertai).

**Pažymėtina, kad bibliotekos misija išsiplėtė nuo tradicinės – knygų saugojimo vietos iki kultūrinės, visuomeninės, bendruomeniškumo stiprinimo misijos. Tai ypač būdinga kaimo vietovėse ar mažesniuose miesteliuose, kur biblioteka tampa vienintelė ne tik žinių pasisėmimo, bet ir bendruomenės susibūrimo, bendravimo vieta bei kultūros židiniu.**

Tuo pačiu naujų technologijų atsiradimas bibliotekose bei nemokama prieiga prie interneto kiekvienam vis dažniau yra suvokiama ir vertinama kaip nešanti ne tik informacinę, bet ir socialinę naudą, - mažinama socialinė atskirtis tarp jautresnių socialinių grupių atstovų (vaikų iš vargingesnių šeimų, pensininkų ir pan.) ir visuomenės; stiprinamas ir bendruomeniškumas, ir komunikacija (ypač bibliotekininkai ir bibliotekų vadovai pabrėžė interneto programos „Skype“ dėka suintensyvėjusią tarpusavio komunikaciją su į užsienį išvykusiais giminėmis/draugais/vaikais).

## 9.2. Pagerėję atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai

*- Kaip ir praeitais metais bibliotekose vis dar naudojami tradiciniai, pasiteisinę bibliotekų paslaugų viešinio būdai, pasiekiantys gana siaurą lankytojų ratą. Bibliotekininkų manymu, tokių būdų pilnai užtenka siekiant informuoti visuomenę apie siūlomas paslaugas ar projektus -*

### BIBLIOTEKOS IR JOS PASLAUGŲ VIEŠINIMAS

Kaip ir prieš metus, tyrimo dalyviai nurodė, jog bendrai bibliotekos, jos paslaugų ar vykstančių renginių **viešinimas viešojoje erdvėje grindžiamas tradiciniais metodais**: organizuojamos parodos, konkursai, knygų pristatymai, būreliai, susitikimai su rašytojais, menininkais. Skelbimai apie vykstančius renginius dažniausiai iškabinami pačiose bibliotekose, tad apie juos sužino tik į bibliotekas vaikstantys žmonės, tačiau tuo pačiu naujų lankytojų nepritraukia.

Informacija apie vykstančius ir jau įvykusius renginius taip pat talpinama ir bibliotekų internetinėse svetainėse. Taip, bibliotekininkų ir bibliotekų vadovų nuomone, yra pasiekiamas platesnis potencialių lankytojų ratas bei informacija apie renginius pasidalinama viešojoje erdvėje.

Nors bendrai daugelio ekspertų bei vadovų manymu, per pastaruosius metus bibliotekininkų turimi reprezentaciniai bei viešinio įgūdžiai sustiprėjo, visgi kai kurių tikslinių grupių vertinimai, kalbant apie bibliotekos paslaugų viešinimą nebuvo vieningi:

- ✓ Tiek bibliotekininkai, tiek bibliotekų vadovai savo vykdomas viešinio akcijas vertina palankiai ir nemato kitokių savo paslaugų viešinio galimybių ar alternatyvų, o ilgalaikių viešųjų kompanijų nesiėmimas dažniausiai yra grindžiamas tiek **finansinių išteklių nebuvimu**, tiek **žinių apie tokių akcijų galimybes ar naudą trūkumu**. Visgi daugumos bibliotekų darbuotojų manymu, bibliotekos paslaugos jau yra pakankamai plačiai žinomos žmonėms („tikrai tinka tas posakis, ką paklausi, tą ir gausi. Be informacijos neišėsi, vienokią ar kitokią ją vis tiek suteiksime...<...>. Tai tos naudos, kaip ir pabrėžti nebereikia“ - bibliotekininkai), o dabar naudojamos tradicinės priemonės pakankamai informuoja visuomenę apie vykdomas veiklas ir paslaugas, tarp jų paminėti:
  - **Renginiai**: susitikimai su menininkais, garsiais, įdomiais žmonėmis, rašytojais; skaitovų ar piešinių konkursai ir pan. bibliotekininkų nuomone sudomina žmones ir tuo pačiu supažindina juos su bibliotekų vykdoma veikla („pradžioj pas mus ateina apsišviest, po to kiek čia gerų dalykų pamato ir ateina vėl“ - bibliotekininkai). Manoma, kad tokie susitikimai sustiprina bibliotekos, - kaip kultūros centro įvaizdį (tam pritaria ir ekspertai). Visgi vieningai pripažįstama, kad **nepatogus bibliotekų darbo laikas** į tokius renginius ir

susitikimus pritraukia **tik mažą dalį** potencialių lankytojų (kurie darbo metu išėiti į tokius susitikimus galimybių neturi). Nors ir yra suvokiama, kad reikėtų kažką keisti, visgi išėities dėl susiklosčiusios situacijos kol kas nematoma;

- **Bendri mokomieji susitikimai** (su banko, darbo biržos, mokesčių inspekcijos atstovais, įvairiomis draugijomis). Tokie susitikimai suvokiami kaip suteikiantys tiek tiesioginę naudą lankytojams (konsultuojama dominančiais klausimais), tiek bibliotekai – lankytojas yra pritraukiamas ir tuo pačiu supažindinamas ir su bibliotekoje įdiegtomis naujovėmis bei siūlomomis paslaugomis;
  - Aktyvesnė visuomeninė **veikla už bibliotekos ribų** („*va bibliotekos ir miesto šventėj iš skirtingų dalyvavo ir šokom, ir dainavom, ir spektaklius rodėm*“ – vadovai). Tokių renginių metu biblioteka save pristatydama viešojoje erdvėje – primena apie savo egzistavimą ir joje nesilankantiems žmonėms, kas turėtų būti skatinama ir toliau;
  - **Straipsniai** spaudoje bei internetinėje svetainėje, supažindinantys tiek su vykstančiais renginiais, tiek su bibliotekoje teikiamomis paslaugomis. Minėta veikla vertinama kaip labiau fragmentiška ir nedominuojanti, daugiau būdinga centrinėms, miestų bibliotekoms;
  - **Bibliotekų savaitės** renginiai.
- ✓ **Ekspertų vertinimas** kalbant apie bibliotekininkų gebėjimus atstovauti visuomenę bei pristatyti paslaugas išsiskyrė:

- Dalies ekspertų vertinimu, bibliotekininkai **viešas akcijas vykdo gana vangiai** ir nenuosekliai. Iš vienos pusės, patys bibliotekininkai nėra išsiugdę pakankamų įgūdžių viešųjų ryšių akcijoms, bibliotekos **naudoja tas pačias metodikas**, kurias naudojo „*ir prieš 10 metų*“, - nieko nekeisdami ir nemodernizuodami; iš kitos - bibliotekininkai yra per daug kuklūs ir nedrąsūs, nemokantys savęs pristatyti visuomenei („*bibliotekininkai didžioji dauguma nemokam parodyti to, ką mes darom, arba nemokam pasigirti, tiksliau pasakyti, tą ką mes darom. Mes darom daug gerų dalykų ir mes įsivaizduojam, kad nu taip ir turi būti*“ - ekspertai);
- Pažymėtina, kad kita dalis ekspertų visgi pripažino, kad **bibliotekininkai stengiasi visaip viešinti savo bibliotekas bei rodo iniciatyvą populiarinant biblioteką** („*tai vieni šviesiausių žmonių rajonuose ir daugelis yra begaliniai entuziastai. Jie ne vien tikrai bibliotekininkai, jie kartu galima sakyti kultūros bosai*“ - ekspertai). Tačiau **pripažįstama, kad tai daugiau priklauso nuo atskirų personalijų, o iniciatyvių, kūrybingų ir atkaklių žmonių yra gana nedaug** („*atsiranda naujų idėjų, atsiranda naujų, gal netradicinių būdų kažką daryti, bet tai yra tikrai ne labai didelis procentas. Didžiausias procentas toliau daro tą pačią skrajutę: atspausdinau, pakabinau prie durų, - gal kas ateis*“ - ekspertai).

Fragmentiškai ekspertai išsakė nuomonę, kad viešųjų ryšių akcijas geriau palikti profesionalams, o norint, kad tokį darbą atliktų patys bibliotekininkai, reikalingi atskiri apmokymai.

Taigi, **visumoje, bibliotekininkų naudojamos bibliotekų viešinimo priemonės yra gana tradicinės, padrikos ir nenuoseklios, nėra vieningos strategijos bei komunikacijos. Bibliotekininkai naudoja konservatyvią, jau patikrintą bei per daugelį metų „atidirbtą“ sistemą, kuri ne visada yra efektyvi šiomis dienomis dėl gana siauro tikslinės auditorijos pasiekimo** (daugumos priemonių dėka pasiekiami tie žmonės, kurie ir taip vaikšto į bibliotekas, tačiau tokiu atveju naujų lankytojų nepritraukiama).

Diskusijų metu **TG atstovai vieningai teigė ir ypatingai palankiai vertino projekto inicijuojamą reklamą per TV, kuri, jų nuomone, turėjo teigiamos įtakos tiek lankytojų pagausėjimui, tiek bibliotekos įvaizdžio sustiprėjimo visuomenėje ir tarp įvairių valstybinių institucijų.**

## **BENDRI BIBLIOTEKOS ATSTOVAVIMO GEBĖJIMAI:**

*- Bibliotekos atstovavimo gebėjimai suvokiami greičiau ne kaip žinių apie lyderiavimo įgūdžius turėjimas, bet asmeninio charakterio savybės, kurias turi tik nedidelė dalis bibliotekininkų-*

Dauguma bibliotekininkų gana teigiamai įvertino savo gebėjimus atstovauti biblioteką. Visgi sugebėjimas ją reprezentuoti daugumos bibliotekininkų suvokiamas ne kaip asmeninė atsakomybė, bet greičiau kaip atsakomybės dėl (ne)sugebėjimų suvertimas „būdo bruožams“, charakteriui:

- ✓ **Gebėjimas įtakoti kitus žmones** siekiant naudoti bei **sugebėjimas būti lyderiu**, suburti komanda ir jai vadovauti nėra vyraujanti bibliotekininkų savybė, tuo tarpu bibliotekų vadovų tarpe

deklaratyviai vertinama gana teigiamai: „jei bendruomenės centras bibliotekoje, tai jau aš sakyčiau labai įtakoja. Daug, jeigu jau sugebėjo suburti bendruomenę, ir netgi bibliotekos bazę. Na, bibliotekininkas einantis į komitetus ar ten į tarybas, tai yra daug“, „jeigu bendruomenės pirmininkas yra bibliotekininkas, tai jau automatiškai įtakoja“- vadovai.

Visgi, ne visi bibliotekininkai vertinami (bei prisipažįsta) galintys įtakoti aplinkinių nuomonę. Manoma, kad tai greičiau lemia ne įgytos žinios, o būdo bruožai („bibliotekininkai nėra tie žmonės, kurie agresyviai sugebėtų va šituos dalykus ar būtų labai pasikaustę tai daryti“ – vadovai).

- ✓ Gana vieningai bibliotekininkų ir vadovų palankiai vertinamas **sugebėjimas įtaigiai pristatyti savo įstaigą**; nors dalies ekspertų teigimu ne visi bibliotekininkai sugeba įtaigiai save pristatyti, jų manymu, dalis savo darbą vertina kaip savaimė suprantamą ir nemoka pabrėžti jo svarbos. („bibliotekininkai tokią tvirčiausią poziciją turi išsikovoję, siekdami save pristatyti, kovoti už save, už savo teises, už bibliotekų teises, už tinkamą finansavimą, už galimybę dirbti normaliomis darbo sąlygomis. Šita pozicija tokia, na, sakysim, išsikovojo savo padėties visuomenėje, jie tikrai tai daro visiškai neblogai per visokias struktūras ir tikrai yra pasiekę nemažai“ – ekspertai).

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

*- Bendravimas su vietinės valdžios atstovais suvokiamas dažniau kaip prašančio ir duodančio santykis. Pasiekus norimo rezultato, bendravimo įgūdžiai vertinami teigiamai -*

**Visi TG atstovai vertina** bibliotekų darbuotojų bendravimo su politikais ar vietos valdžios atstovais gebėjimus **daugiau nei vidutiniškai**. Lyginant su paskutiniaisiais metais, **bibliotekų atstovų bei valdžios santykiai iš esmės nepakito ir liko gana pozityvūs. Manoma, kad papildomų žinių ar įgūdžių bibliotekininkams ir jų vadovams netrūksta.**

**Vadovai** dažniau su vietine valdžia pripažįsta bendraujantys, **siekdami tiek savo bibliotekos, - tiek viešojo intereso apgynimo**: dėl patalpų remontų, mokesčių, paramos skyrimo ir t.t. Bendraudami su politikais vadovai, jų pačių teigimu, jaučiasi gana laisvai ir savo gebėjimus vertina atsižvelgdami daugiau į pasiektus rezultatus („biblioteka suremontuota, nauji baldai, viskas, žodžiu, galvoju, kad aš pasiekiau ...“; „siekiant naudoti bibliotekai tų įgūdžių atsiranda“; „jeigu yra rezultatas – taip, o jei nėra rezultato, tai eini kitą dieną ir vėl stengiesi“ – vadovai).

Tuo tarpu bibliotekininkai bendravimą su politikais ir vietos valdžia neretai sieja su papildomu stresu bei papildomu darbu, kada reikia pristatyti savo biblioteką bei paruošti nuveiktų darbų ataskaitas. Nors deklaratyviai bibliotekininkai teigia per tokius pristatymus besijaučiantys pakankamai stipriai žinių prasme, „juk visą gyvenimą čia dirbu ir niekas už mane geriau to nežinos“, visgi realiai dalis bibliotekininkų pripažįsta tokiais atvejais jaučiantys stresą bei nepatogumus. Pažymėtina, kad kaimo bibliotekose bibliotekininkai neretai yra tampriai susiję su vietos valdžia (yra jos nariais), tad čia bendravimas suvokiamas ir vertinamas pozityviai, - bibliotekininkas atlieka patariamąjį vaidmenį vietinės valdžios struktūrose ir yra vertinamas visos bendruomenės.

## **BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA**

*- Aktyviai bendraudami tik su vietinės žiniasklaidos atstovais bibliotekininkai neskiria dėmesio bei pastangų nacionalinės žiniasklaidos pritraukimui, tad plačiosios visuomenės dalies informacija apie bibliotekų modernizaciją šimtu procentu nepasiekia -*

**Bendravimą su žiniasklaida bibliotekų atstovai** (vadovai ir bibliotekininkai) **suvokia daugiau kaip bendravimą su vietinės žiniasklaidos atstovais**. Pastarieji yra gana aktyviai įtraukiami į bibliotekų veiklą: vietiniuose leidiniuose spausdinami bibliotekininkų straipsniai, duodami interviu, publikuojami renginių anonai bei atsiliepimai, bibliotekininkai vietinės žiniasklaidos atstovus kviečia į savo organizuojamus renginius. Neretai vietinės žiniasklaidos atstovai priklauso tose pačiose bibliotekose veikiantiems literatų klubams, tad su bibliotekų gyvenimu yra susipažinę gana detalai.

Nors patys bibliotekininkai bei vadovai savo bendravimą su žiniasklaida vertina pozityviai (turėdami omenyje bendravimą su vietinės žiniasklaidos atstovais), pažymėtina, kad bendravimo su nacionaline žiniasklaida vis dar trūksta. **Įvertinant vietinės žiniasklaidos skaitytojų ratą (kuris galimai apibrėžiamas tais pačiais bibliotekų lankytojais), - nemaža dalis potencialių bibliotekų**

**lankytojų (pasiekiamų nacionalinės žiniasklaidos kanalais), deja, taip ir lieka nepasiekti/neįtraukti.**

Taigi, bendravimas su vietinės žiniasklaidos atstovais nėra pakankama priemonė bibliotekų paslaugų viešinimui.

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

*- Modernizacijos dėka bibliotekų įvaizdis visuomenėje  
- palaipsniui gerėja -*

**Biblioteka** tikslinių grupių akimis gana vieningai **suvokiama kaip moderni, šiuolaikiška, visapusišką informaciją ir priemones jai gauti suteikianti įstaiga** („žmonės nori bibliotekų, todėl kad jie mato pirmiausiai tikrai daug daugiau paslaugų, kurias gali gauti negu iki šiol gavo <...>. Tik aš labai džiaugiuosi, kad į biblioteką pastaraisiais metais ateina įvairesnis kontingentas, daugiau žmonių ir turėdami įvairesnius poreikius“; „bibliotekos pasidarė tarsi nebe vietinis kažkoks poreikis, biblioteka pasidarė iš tikrųjų tarsi langas į pasaulį, langas į daug plačiau“ – ekspertai; „įeini jau į biblioteką, matosi, kad į kokią įstaigą įėjęs. O pirma būdavo tai kas, tos lentynos medinės, tie staliukai – senoviški. <... > čia labai kardinaliai pasikeitė skirtingai nei mūsų va kolegų kultūros darbuotojai man net ir pavydi, sako: „O pas tave eina“ - bibliotekininkai).

Pripažįstama, kad **bibliotekos įvaizdis vis gerėja visuomenės akyse**. Tai jaučiama tiek iš platesnio lankytojų rato, tiek iš visuomenės palaikymo bei atsiliepiamų. Ypatingai tas pastebima ekspertų vertinimuose, kurie praeitais metais buvo labiau negatyvūs.

Prie teigiamo jos suvokimo prisidėjo **bibliotekų modernizacija**, pradėta projekto „Bibliotekos pažangai“ bei daugelis kitų susijusių faktorių:

- ✓ **Informacinės technologijos.** Projekto skatinama bibliotekų modernizacija, šiuolaikiškesnė įranga: kokybiški kompiuteriai, spausdintuvai stipriai įtakoją bibliotekų įvaizdį visuomenės akyse („ir šiaip tai atėję sako „kaip gražu, oi kompiuteriai gražūs“ – bibliotekininkai; „anksčiau buvo nušiuurus tokia bibliotekėlė, bibliotekininkė sėdi, šalta, tamsu, visada kojine mezga, atseit <...>. Dabar įsivaizduokit, ateini į biblioteką, ar ne, nu ne euro remontas, bet nu vis tiek remontas normalus, sakykim, šviesios spalvos, įranga tokia, kad namuose ne kiekvienas turi“ - vadovai):
  - Galimybė nevaržomai naudotis kompiuteriais, internetu (dėl padidėjusio skaičiaus ir nemokamos paslaugos) į bibliotekas patraukė platesnį – šių paslaugų ieškančių visuomenės ratą;
  - Modernesnės technologijos, kompiuteriai bibliotekos įvaizdį „koregavo“ ne tik atnaujintų kompiuterių, spartesnio interneto, bet ir susistemintų modernių duomenų bazių; galimybės greičiau susirasti norimą knygą, prasižesti jos paėmimo terminą, dėka.
- ✓ Viena iš projekto bibliotekų kompiuterizavimo sąlygų buvo **bibliotekų renovacija, interjero atnaujinimas** (pritaikymas kompiuteriams). Šilta, maloni aplinka, patogūs stalai ir kėdės: („pas mus tai patalpos atnaujintos, ir čia šilta ir čia be abejo visi ateina pasėdėt. Tikrai nešalta, nereikia ten tų pirštinių kaip kitur filiale kokiam“ - bibliotekininkai);
- ✓ **Informacijos sklaida.** Laisva prieiga prie interneto pritraukė į bibliotekas tą vartotojų ratą, kuris galimai bibliotekose kitaip nesilankytų. Šiam ratui priskiriami:
  - Vaikai – paaugliai noriai einantys į bibliotekas tam, kad praleistų laiką;
  - Pagyvenę senjorai, į bibliotekas einantys ne skaityti laikraščių ar knygų, bet kartu pabendrauti su užsienyje gyvenančiais vaikais ar giminėmis;
  - Jautresnių socialinių sluoksnių atstovai, kurie neturi galimybės įsigyti nuosavo kompiuterio;
  - Suaugę, dirbantys žmonės, norintys greitai susitvarkyti reikalus (sumokėti mokesčius, deklaruoti pajamas ar pan.).
- ✓ **Aktyvi komunikacinė kompanija.** Projekto „Bibliotekos pažangai“ inicijuojama reklama, kviečianti eiti į biblioteką, kurioje galima nemokamai naudotis internetu pripažįstama kaip efektyvi visuomenės supažindinimo su biblioteka ir jos veikla bei galimybėmis priemonė („didelę įtaką padarė ta didžiulė reklaminė kampanija, kuri niekada tokia didelė nebuvo apie bibliotekas žiniasklaidoje, kaip dabar eina“ - ekspertai).  
Visgi, fragmentiškai dalis ekspertų tokią komunikaciją vertino kaip per daug modernizaciją

akcentuojančią. Jų teigimu, toks perdėtas modernizuotos bibliotekos vaizdavimas griauną pačios pagrindinės bibliotekos – kaip knygų, žinių kaupimo vietos viziją. Nors bibliotekos turi keistis, taikytis prie besikeičiančių visuomenės įpročių, tačiau kartu jos turėtų išlaikyti balansą tarp modernių technologijų ir tradicinio rašytinio žodžio („*daugiausiai reklamuojama biblioteka ir internetas, biblioteka ir internetas. Tas irgi nėra visai gerai, dėl to, kad biblioteka yra ne tik internetas <...>, kad biblioteka yra kompleksas – tai yra ir ta vieta, kur tu gali būti, tai aišku yra ir internetas, bet taip pat ir knygos*“ – ekspertai);

- ✓ **Aptarnavimo kokybė** taip pat išskiriama kaip vienas iš teigiamų bibliotekų įvaizdį įtakančių faktorių. Tiek bibliotekininkų, tiek jų vadovų teigimu, **aptarnavimo greitis, kokybė** ir patenkinti vartotojų lūkesčiai lemia ar lankytojas dar sugrįš į biblioteką. Pažymėtina, kad aptarnavimo kokybė suvokiama tiek kaip greitas norimos paslaugos atlikimas (bibliotekininkų darbo greitis), tiek – svarbiausia, - **bendravimas, bibliotekininko paslaugumas** bei šiluma;
- ✓ Biblioteka daugumoje atvejų (ypač kalbant apie mažesnius miestelius ar kaimus) yra tapusi **kultūros centru**. Manoma, kad atsinaujinusi įranga bei interjeras į organizuojamus renginius pritraukia daugiau žmonių negu bet kuri kita įstaiga. Manoma, jog bibliotekose lankosi ne tik tradicinių paslaugų ieškantys skaitytojai, tačiau laisvalaikį prie kompiuterio praleisti mėgstantys vaikai; pabendrauti bei pasidalinti patirtimi norintys senjorai, į organizuojamas parodas ar susitikimus atvyksta net ir bibliotekose retai besilankantys žmonės. Maloni aplinka bei suteiktos galimybės padarė biblioteką vis didesniu **traukos centru**, kuriame lankosi vis daugiau žmonių.

Visumoje bibliotekos palankiai vertinamos tiek bibliotekininkų, tiek vadovų, tiek ekspertų, tiek (jų manymu) visos visuomenės. Įvertinama, kad projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka prasidėjęs bibliotekų atnaujinimas įtakoją platesnį visuomenės susidomėjimą biblioteka, jos paslaugomis, palankesnę valstybinių vietinės valdžios institucijų požiūrį bei sąlygojo lankytojų rato išaugimą.

Fragmentiškai ekspertų tarpe buvo išsakyta kritika dėl nepakankamo bibliotekų lankstumo bandant patraukti jaunimą; nepatogaus renginių bei bibliotekų darbo laiko (kas atsijoją nemažą dirbančios potencialių lankytojų auditorijos ratą) bei gana skurdaus naujų knygų pasirinkimo. Manoma, kad šiuos trūkumus kompensuoja informacinių technologijų atsiradimas bibliotekose bei pačių bibliotekų renovacija.

## **BIBLIOTEKOS ĮVAIZDŽIO POKYTIS – EMOCINIS VERTINIMAS**

*- Biblioteka emociškai suvokiama kaip jaunėjanti, modernėjanti, protinga ir labiau pasitempusi asmenybė -*

Tyrimo metu atstovų buvo paprašyta įsivaizduoti viešąją biblioteką, tokią, kokia ji yra dabar ir kokia ji buvo prieš metus bei paversti ją į žmogų ir/ar automobilį. Šių projekcijų dėka buvo atskleistas emocinis bibliotekų įvaizdis bei to įvaizdžio pokyčiai metų eigoje.

Šiuolaikinės bibliotekos **personalija**:

- ✓ Išsilavinęs, protingas, daug žinių sukaupęs, dosnus, malonus žmogus;
- ✓ Drąsesnis, labiau savimi pasitikintis („*galbūt labai giliu specialistu jis netapo, bet jis tapo drąsesnis, labiau savimi užtikrintas ir labiau besijaučiantis toj aplinkoj kaip savo vietoj*“ - ekspertai);
- ✓ Labiau pasitempęs, pasipuošęs, šiuolaikiškas, labiau susitvarkęs negu prieš metus;
- ✓ Subtilus, tolerantiškas, „besišypsantis“;
- ✓ Komunikabilus, mokantis bendrauti.

Dažniau biblioteka matoma kaip moteris (galimai dėl paties žodžio moteriškos giminės bei įpratimo bibliotekose matyti dirbančias moteris). Taip pat moteris dažniau yra siejama su paslaugumu, dėmesingumu, ramiu būdu. Visgi dalies respondentų vertinimuose bibliotekos personalija buvo siejama ir su vyriška gimine, tikėtina dėl kompiuterizuotos, modernizuotos, - daugiau vyrams priskiriamos aplinkos bei technologijų.

Pažymėtina, kad fragmentiškai dalis bibliotekininkų vietoj žmogaus įsivaizdavo robotą („*jis jau būtų su visokiom mikroschemom*“ – bibliotekininkai), kas bibliotekų įvaizdžiui suteikia šaltumo, išskaičiavimo ir „ne gyvumo“. Visgi toks „bibliotekos - roboto“ paveikslas pasižymi fragmentiškumu. Galima daryti išvadą, jog dabartinėje komunikacijoje vis tik trūksta labiau su tradicinėmis paslaugomis siejamos šilumos ir jaukumo.

Įsivaizduodami **biblioteką kaip automobilį** TG atstovai dažniau kalbėjo apie:

- ✓ Labiau modernizuotą (turintį daugiau funkcijų, daugiau kompiuterizuotą);
- ✓ Šiuolaikiškesnį, labiau patraukiantį žvilgsnį.

- ✓ Labiau ekonomišką ir tvarkingą.

Nors daugumos tyrimo dalyvių nuomone vienerių metų laikotarpis yra per trumpas didesniems pokyčiams įvykti, tačiau palyginus su ankstesnių metų apibrėžtu įvaizdžiu, dabartinė viešosios bibliotekos personalija atrodo tvarkingesnė, labiau pasitikinti savimi, labiau pasitempusi, drąsesnė bei atviresnė. Galima teigti, jog emociniame lygmenyje biblioteka tampa dar labiau patrauklesnė, atviresnė ir priimtinesnė tikslinei grupei.

## **BIBLIOTEKOS VERTINIMAS SAVIVALDYBIŲ LYGMENYJE**

*- Bibliotekos valstybiniame lygmenyje pradėtos vertinti labiau, daugiau atsižvelgiama į jų interesus bei poreikius-*

Bibliotekos įvaizdis valstybinių įmonių/savivaldybių lygmenyje per pastaruosius vienerius metus nepakito, bibliotekos vertinamos pakankamai teigiamai. **Kartu su projektu „Bibliotekos pažangai“ atėjusi parama bei įsipareigojimai manomai įtakojo ir savivaldos institucijų pagarbą bibliotekoms** bei jų nešamai misijai, šiandien yra labiau atsižvelgiama į bibliotekų poreikius. Be to, dėl vykdomos modernizacijos ir palankaus visuomenės vertinimo jaučiama didesnė parama bei pagarba bibliotekoms.

## **BIBLIOTEKOS VERTINIMAS VISUOMENĖJE**

*- Bibliotekos visuomenės yra ginamos ir palaikomos. Jos atlieka (ypač kaimuose ar mažesniuose miesteliuose) ne tik informacijos perdavimo, bet ir visuomeninę - kultūros centro bei „lango į pasaulį“ funkcijas -*

Visuomenėje bibliotekos yra vertinamos palankiai. Nuo seno išsiskynęs požiūris (kad į bibliotekas einama tik ieškant klasikinės knygos ar renkant tikslią informaciją moksliniams darbams/pamokoms po truputi užleidžia vietą naujam šiuolaikiškos ir modernios bibliotekos įvaizdžiui.

**Išsiplėtus bibliotekose teikiamoms paslaugoms išsiplėtė ir tomis paslaugomis besinaudojančių lankytojų ratas**, tačiau didžiąją jų dalį visgi sudaro mokyklinio amžiaus vaikai, senjorai, bedarbiai ir namų šeimininkės.

**Kaimų vietovėse** biblioteka suvokiama kaip vienintelis „šviesos“ ir „žinių“ nešėjas, ryšys su visu pasauliu: „*jei sakysim buvo bibliotekų, kad ir kaimuose kur nebuvo kompiuterio tai ji pastačius tavo gyvenimas visiškai pasikeičia, naudojantis informacinėmis technologijomis, taip, kad tu išmoksti joms naudotis, tie kurie, sakysim, jau naudojami tai išmoksta naudotis visiškai iki kito lygio informacinėmis technologijomis*“; „*biblioteka yra platesnis dalykas, ypatingai kaimo vietovėje, anksčiau buvo kultūros namai, o dabar biblioteka*“ - ekspertai).

Visų šių grupių bei kitų bibliotekos lankytojų ir apskritai visuomenės požiūris į biblioteką yra gana teigiamas. Palankiai priimama bibliotekų renovacija, modernizacija, informacinių technologijų atsiradimas, mokymai, bei bibliotekų vykdomi kultūriniai renginiai: („*biblioteka, tai ne tik ta vieta, kur žmonės ateina tik knygos pasiskaityt. Bibliotekos vaidmuo turi būt platesnis, o ne tik tai knygų skaitymas, labiau bendruomenės kultūrinis centras arba kažkas tai tokio*“ - ekspertai). Visgi dalies bibliotekininkų teigimu, visuomenėje fragmentiškai pasigirsta nepasitenkinimas dėl bibliotekų renovacijai skiriamų biudžetų („*tie, kurie nelanko bibliotekos, tai pasipiktinimas yra didžiulis, kam kišami pinigai čia bibliotekai, kam jinais reikalinga, ar neužtenka. Kultūros namuose susispaudę esat, būkit, užtenka. Geriau senelių namus pastatytų, o ne biblioteką naują. Kurie nelanko bibliotekos, jos jiems nereikia*“ - bibliotekininkai). Visgi toks priešiškas požiūris yra gana fragmentiškas bei atsiradęs dėl gana sunkios ekonominės šalies padėties.

Visumoje bibliotekos yra vertinamos, lankomos, palaikomos ir ginamos: („*norėjo optimizuoti tinklą, tai žinot pasipylė tiek lankytojų į savivaldybę, kad tą klausimą tiesiog užgniaužė ir viskas. Akivaizdu, kad palaikymas yra didžiulis. Ko mes manau, prieš keletą metų nebuvo. Taigi iš bendruomenės pusės yra suprantama, kad tai ką mes darome yra labai gerai yra labai svarbu bendruomenei ir norima, kad tai būtų daroma*“ - vadovai). **Per paskutinius metus šis teigiamas vertinimas iš esmės nepasikeitė.**

Visuomenės akyse biblioteka vis labiau „modernėja“ bei darosi labiau „šiuolaikiška“, „sava“. **Grįžtamasis ryšys** jaučiamas tiek dėl lankytojų skaičiaus augimo, tiek iš asmeninių kontaktų, atsiliepimų spaudoje ar tiesiogiai bendraujant su lankytojais: („*jeigu žmogus neina į biblioteką, gatvėje susitinki ir klausi, kodėl neateinat, jis sako, kad aš gi žinau, jūs ten iš spaudos neišeinat, viskas pas jus gerai*“ - vadovai).

## 10. Vietinis, regioninis ir nacionalinis bibliotekų finansavimas

### 10.1. Bibliotekoms skirtas finansavimas

#### - Finansavimo problemos siejamos su bendra ekonomine situacija -

Vertindami 2010 metais viešųjų bibliotekų gautą finansavimą, tyrimo dalyviai nurodė, jog **šie metai buvo ypatingai „liūdni“, nes gautos sumos buvo labai mažos** („kaip buvo kritęs praeitais metais, toks ir liko“ – ekspertas, Prezidentūra). **Prasta Lietuvos ekonominė situacija „pakoregavo“ valstybės skiriamą biudžetą ir jau antri metai iš eilės jis yra smarkiai apkarpytas. Didžiausia žala buvo padaryta:**

- ✓ **Tradicinių paslaugų pasiūlai:**
  - **Nėra naujų knygų**, jeigu ir gauna, - tik senas („šiais metais negavome nei vienos naujos knygos“; „tos knygos yra neįdomios, neatitinka žmonių poreikių, pavyzdžiui baltarusių kalba Tauragės biblioteka knygą gavo, kas ją skaitys?“ – bibliotekininkai, kaimas; „tradicinė bibliotekų funkcija ko gero šitame laikotarpyje labiau nukentėjo, turiu galvoje knygų komplektavimą, negu tos modernios paslaugos“ – ekspertas; „didžiulės spragos, kurias bus sunku atstatyti“ – vadovai);
  - **Spaudos užsisakoma vis mažiau** („vieną laikraštį galim prenumeruoti“ – biblioteka, kaimas); fragmentiškai buvo minėta, jog šiemet spaudos yra gaunama pakankamai, „internetas gelbėja, kai spaudos negalim užsisakyti“ - vadovai;
  - **Renginių finansavimas** daugumoje atvejų yra visai **pristabdytas**, bibliotekininkai organizuoja juos už savo lėšas (iš savo kišenės arba ruošiant ir laimint kokį projektą): „ir renginiams iš vis nieko, ruoškis, kaip nori“, „praeitais metais du dideli renginiai buvo, niekas nei kapeikos nedavė, pati iš savo kišenės finansavau“ – bibliotekininkai;
  - **Nėra lėšų įsigyti popieriaus/dažų kopijavimo spausdinimo paslaugoms:** „turim spalvotą kopijavimo aparatą, spausdintuvą, bet nėra pinigėlių nusipirkti spalvoms, todėl negalim juo naudotis“ – bibliotekininkai.
- ✓ **Bei paslaugų (tiek tradicinių, tiek modernių) tiekimo kokybei bendrai:**
  - Bibliotekininkai išleidžiami savaitei **nemokamų atostogų**;
  - **Mažinami etatai**, apkarpomi atlyginimai, nepaisant to, kad bibliotekos darbuotojų darbo krūvis bei atsakomybė išaugo, „skausmingos tos pasekmės darbuotojoms, motyvacijos visai nėra“ - vadovai;
  - **Trumpinamas darbo laikas** (šešių valandų darbo diena), savaitgaliais skaitytojai neaptarnaujami („pas mane tai žmonės nuskriausti liko, nes buvom iki Naujųjų metų dviese, o dabar aš dirbu viena nepilnu etatu, o žmonėms trūksta laiko, nori, kad ir šeštadienis ir sekmadieniais dirbčiau“ – bibliotekininkai).

Šios sumažinto finansavimo **pasekmės** jau dabar iššaukia dalies lankytojų (kuriems tradicinės paslaugos yra labiau aktualios, nei modernios) **nepasitenkinimą bei nusivylimą**, o tai palaipsniui gali formuoti tam tikrą **susvetimėjimą**, žmogus tols nuo bibliotekos, „ji jam taps nereikalinga“, nes bus **vertinama kaip neatitinkanti ir negalinti patenkinti visų jo poreikių bei lūkesčių**. Taigi, bibliotekos gali prarasti dalį dabartinių lankytojų („dalį žmonių tikrai apviils, nes žmogus nesitiki rasti ten tos literatūros, kurios jam reikia, gal net pirmais metais taip neatsiliepia, kaip dabar, nes antri metai žmogus negauna, jis du kartus nueis, o trečią nebeis“ – ekspertas, Prezidentūra). Be to, bibliotekos tradicinę, švietėjišką misiją bus sunku pilnumoje vykdyti, o tai reiškia dalies žmonių (ypatingai iš žemesnių socialinių sluoksnių) galimybes gilinti savo žinias, gauti reikalingą informaciją taps labai menkos.

TG atstovų teigimu, **jokio pagerėjimo kalbant apie valstybės finansavimą artimiausiu metu nenusimato**. O jau šiandien aiškiai pastebimos ir jaučiamos sumažėjusio valstybės finansavimo pasekmės ateityje išryškės dar labiau. Pasak bibliotekininkų vienintelė galimybė gauti lėšas yra dalyvauti ir ruošti įvairius projektus „reikėtų postūmio, kad eiti atskirais giliais projektais, nes net jeigu valstybė ir pradėtų skirti didesnę finansavimą, tai jis bus paliktas tik ant išgyvenimo, minimalūs atlyginimai, komunaliniai“ - ekspertas, Susisiekimo ministerija); „aš tai paruošiau projektą ir laimėjau pinigėlius

*bibliotekai, tai turim dabar įvairiom veiklom lėšų" – bibliotekininkai). Tuo tarpu direktoriai akcentuoja, kad vis mažėjančio finansavimo sąlygomis, jiems tenka didžiulė atsakomybė kovoti už savo vadovaujamas bibliotekas, ieškant kitų finansavimų šaltinių („reikia visus draugus palenkti į save, įrodyti, kad be šito mes negalime" – vadovai).*

## 10.2. Finansavimas skirtas viešai interneto prieigai

*- Bibliotekų ateities vizijos, ją įgyvendinančios bendros politikos nebuvimas trikdo bibliotekų darbuotojus, laukiančius sprendimų „iš viršaus" -*

Diskutuodami apie **finansavimą, skirtą viešai interneto prieigai**, tyrimo dalyviai priėjo vieningos nuomonės pabrėždami, jog **jis išliko tame pačiame lygyje, koks ir buvo 2009 metais** „niekas nepasikeitė"- vadovai, „internetas mažiausiai nukentėjo nuo tų visų mažinimų" – ekspertas, Prezidentūra.

Tyrimo dalyvių teigimu, **projekto rengėjai tvarkingai vykdo savo įsipareigojimus**, aprūpindami bibliotekas visa reikalinga įranga, organizuodami mokymus bibliotekininkams, teikdami įvairias mokomąsias priemones (vadovėliai, filmukai ir etc.), pakeisdami senus kompiuterius naujais arba diegdami internetą tose bibliotekose, kur niekada anksčiau nebuvo net kompiuterio. Tuo tarpu **savivaldybės ir toliau skiria lėšas interneto ryšio paslaugoms apmokėti**, „čia juk privaloma sutartis, jos ir laikykis" – bibliotekininkai; „mes turėjome taip suderinti sąmatas, kad internetui pinigų liktų, daug ko atsisakėm, bet Internetą turim" – vadovai.

Tyrimo dalyviai aiškiai suvokia ir akcentuoja, jog **šis finansavimas užtikrino**, jog didžioji dalis Lietuvos viešųjų bibliotekų ir toliau **tęsia savo veiklą - jos nebuvo uždarytos**. Dar daugiau, bibliotekos vis tik išlieka patrauklios ir aktualios lankytojams, nepaisant to, jog tradicinių paslaugų turinys bei pasiūla smarkiai nukentėjo nuo pinigų mažinimo politikos („knygų mažėja, kompiuterių daugėja, tarsi kompensuoja, atsveria" – bibliotekininkai).

Palyginus su 2009 metų atlikto tyrimo rezultatais, **pastebimas toks pat nerimas ir baimė dėl bibliotekų ateities projektui pasibaigus**. Šiais metais šis aspektas yra pabrėžiamas dar stipriau ir apie tai „kaip bibliotekos gyvens toliau?" kalba jau visi TG atstovai („projektui pasibaigus viskas persikels ant bibliotekų ir savivaldybių pečių, pradės gęsti kompiuteriai, tai kaip tą visą tvarką palaikyti reikės?" – ekspertas, Vidaus reikalų ministerija; „bibliotekoms išlaikyti tuos kompiuterius reikės, bus sunku" - bibliotekininkai).

Fragmentiškai buvo išsakyta nuomonė, kad **bibliotekų ateitimi reikėtų pasirūpinti jau šiandien**, apgalvojant tolimesnius veiksmus ir užtikrinant, kad bibliotekos smarkiai nenukentėtų pasibaigus projektui „Bibliotekos pažangai". Ekspertų nuomone, tą turėtų padaryti:

- **Valstybė:** „įranga jau sensta, reikia keisti, vis tiek centras turi kažkoks išlikti, anksčiau tai buvo knygos, dabar tai vieta, kur žmogus gali ateiti, pabendrauti, internetas pasikeis, ateis dar kažkoks modelis, bet vieta, pati biblioteka turi išlikti, vadinasi tęstinumas turi būti pakankamai ilgas", - ekspertas, Vidaus reikalų ministerija) **arba**
- **Projekto „Bibliotekos pažangai" rengėjai:** „jie dabar mato kas vyksta bibliotekose, reikia pasinaudoti ta informacija ir daryti kažką į priekį, jeigu padarys pertrauką dviejų-trijų metų paskui vėl reikės prie tų pačių bibliotekų pradėti iš naujo, o tai kainuos beprotiškus pinigus" - ekspertas, Susisiekimo ministerija.

## 11. Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis tiek 2010 m. atlikto tyrimo informacija, tiek palyginimu su 2009m. tyrimo ataskaitoje pateiktais duomenimis)

Apibendrinant kokybinio projekto „Bibliotekos pažangai“ poveikio vertinimo tyrimo metu gautą informaciją galima padaryti tokias pagrindines išvadas:

- ✓ **Projektas** „Bibliotekos pažangai“ **vertinamas kaip pats didžiausias** (tokio lygio ir masto projektų dar nebuvo), **nuosekliausias ir „labiausiai matomas“ visuomenėje. Informacijos** apie jį **užtenka**, jos yra nemažai tiek internetinėje projekto svetainėje [www.bibliotekospazangai.lt](http://www.bibliotekospazangai.lt), tiek žiniasklaidos informavimo priemonėse. O **projekto naujienlaiškis** vertinamas, kaip labai **naudingas ir išsamus**, nes pagrindinė **informacija ir šviežiausias naujienos pristatomos labai glaustai**;
- ✓ Per pastaruosius vienerius metus **kardinalių pokyčių daugumoje Lietuvos bibliotekų**, susijusių su tiriamais rodikliais, **neįvyko**. Tai visai **natūralu, nes turint omenyje projekto tikslus bei mastą metų laikotarpis yra per trumpas didelėms pokyčiams atsirasti**. Tačiau diskusijų dinamika atskleidė, jog IT plėtros bei interneto naudojimo srityse pastebimas akivaizdus postūmis teigiama linkme, ypatingai kaimo bibliotekose;
- ✓ **Projekto** „Bibliotekos pažangai“ rėmuose vykdoma **viešoji komunikacija** – spaudos, lauko, TV ir radijo reklamos, **ženkliai prisidėjo prie bibliotekos**, kaip šiuolaikinės bei pažangios institucijos, **įvaizdžio pagerinimo bei sąmoningo, adekvačiai vertinančio modernių paslaugų naudą bei tikslingai naudojančio IT paslaugas bibliotekose VIP vartotojo „kūrimo“**;
- ✓ **Dar daugiau, auga ir bibliotekininkų sąmoningumas siekiant profesionalumo savo darbe**. Nors yra pripažįstama, jog **bibliotekininko atlyginimas visiškai nemotyvuoja** prisiimti daugiau atsakomybių ir dirbti „už du“ (kadangi yra mažinami etatai), **tačiau bibliotekų darbuotojai suvokia, jog IT tapo neatsiejama jų darbo dalimi, taigi, norint ir toliau sėkmingai aptarnauti lankytojus ir teikti jiems aktualią informaciją reikia užtikrinti kokybišką modernių paslaugų tiekimą**;
- ✓ Be to, į bibliotekas atėjus informacinėms technologijoms bibliotekininkų kompetencija vis auga, o įvaizdis stiprėja, eilinių gyventojų akyse jie yra „profesionalai“. **Todėl bibliotekininkai yra atviri įvairiems mokymams, kvalifikacijos kėlimo kursams**. Tikėtina, jog taip yra todėl, nes **papildomų žinių gavimą jie vertina labai pozityviai** (opiu klausimu vis dar išlieka anglų kalbos žinios);
- ✓ **Modernių paslaugų intensyvesnė skvarba** (ypatingai į kaimo vietas) ne tik **padeda formuoti/stiprinti** bibliotekų lankytojų **kompiuterinio raštingumo/IT naudojimo įgūdžius**, bet ir **akivaizdžiai mažina socialinę atskirtį visuomenėje**, kas ir yra vienas iš svarbiausių projekto tikslų;

**Tačiau ...**

- ✓ **Vis dar trūksta visapusiškos bibliotekų viešinimo strategijos bei tikslingų, orientuotų į atskiras vartotojų grupes, mechanizmų bei programų**, padedančių pritraukti dar daugiau lankytojų ir kas svarbiausia juos išlaikyti;
- ✓ TG atstovų įsitikinimu **valstybė turėtų skirti daugiau dėmesio ir lėšų viešosioms bibliotekoms, nes bibliotekų darbuotojų indėlis į visuomenės narių edukaciją ir socializavimą šiai dienai yra nekvestionuojamas, tuo tarpu bibliotekininko darbo užmokestis yra neadekvatus jų atliekamų darbų apimčiai bei priimtoms atsakomybėm**. Taip pat nėra atlyginimų diferenciacijos (pagal stažą, atliekamą darbą, krūvį ir etc.), o tai galėtų būti gera paskata imtis iniciatyvos ir „*siekti savo darbe daugiau*“;
- ✓ **Dar stipriau jaučiamas nerimas dėl bibliotekų ateities projektui „Bibliotekos pažangai“ pasibaigus**.