



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS
NACIONALINĖ
MARTYNO
MAŽVYDO
BIBLIOTEKA



PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“

**VIEŠOS INTERNETO PRIEIGOS
VARTOTOJŲ GRUPIŲ NARIŲ TYRIMAS**

2011

(8,9 ir 10 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:

Tatjana Konovalova

**TYRIMO VYKDYMO
KOMANDA:**

Kokybinių tyrimų projektų vadovė: Tatjana Konovalova
Kokybinių tyrimų skyriaus vadovė: Renata Sadunišvili
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
Tikslinės grupės imtis ir atranka	3
Tyrimo instrumentas	3
Pagrindiniai informacijos analizės principai.....	4
2. Tyrimo rezultatų santrauka.....	5
3. Pagerėjusi prieiga vartotojams ir galimybės jiems naudotis kompiuteriais ir internetu.....	8
4. Pagerėjusi prieiga specifinėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms	9
Rodiklis 4B. Sunkiai pasiekiamų grupių patirtis.....	9
Rodiklis 4C. Veiklos kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią viešą interneto prieigą naudoja dažniausiai	10
Rodiklis 4D. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti.....	11
5. Išaugusi socialinė ir ekonominė nauda individams ir bendruomenėms.....	12
7A Rodiklis. Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas	12
6. Išaugę bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis.....	13
Rodiklis 2A. Pagerėję bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai	13
7. Pagerėję viešų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai	14
Rodiklis 3A. Pagerėję viešos interneto prieigos vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai/ Rodiklis 3B. Pakitusi viešos interneto prieigos vartojimo praktika	14
Rodiklis 3E. VIP Viešos interneto prieigos vartotojų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu.....	16
8. Pagerėjęs bibliotekų atstovavimas.....	17
Rodiklis 5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis.....	17
Rodiklis 5B. Išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys.....	21
9. Išaugusi aktualaus turinio pasiūla ir naudojimas.....	21
Rodiklis 8B. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje	21
Rodiklis 8C. Viešų bibliotekų interneto svetainės	22
10. Atsiradę bibliotekų tinkle inovacijos.....	23
Rodiklis 9A. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai, atsiradę projekto pagalba	23
11. Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis tiek 2010-2011 m. atlikto tyrimo informacija, tiek palyginimu su 2009m. tyrimo ataskaitoje pateiktais duomenimis).....	24

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 specifiškuotus 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.

Tikslinės grupės imtis ir atranka

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

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

Tyrimas apėmė VIP vartotojų apklausą 4-iose Lietuvos apskrityse (Kauno, Šiaulių, Alytaus ir Tauragės), išlaikant pasiskirstymą: kaimas/miestas - 60/40. Bendrai interviu ir diskusijose dalyvavo 91 VIP vartotojas:

- ✓ 8 pagilinti interviu su negalią turinčiais vartotojais (kiekviename interviu dalyvavo 1 arba 2 respondentai, bendrai apklausta 11 VIP vartotojų su negalia);
- ✓ 10 fokusuotų grupinių diskusijų (toliau FGD).

Tyrimo instrumentas

Atliekant grupines diskusijas ir interviu buvo naudojami Perkančiosios organizacijos pateikti diskusijų scenarijai (instrumentai Nr.8, Nr. 9 ir Nr. 10).

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.

Kokybinio tyrimo metu buvo tiriamos šios poveikio sritys:

- ✓ Pagerėjusi prieiga vartotojams ir galimybės jiems naudotis kompiuteriais ir internetu;
- ✓ Pagerėjusi prieiga specifinėms grupėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms;
- ✓ Išaugusi socialinė nauda individams ir bendruomenėms per IT;
- ✓ Išaugę bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis;
- ✓ Pagerėję viešų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo [gūdžiai];
- ✓ Pagerėjęs bibliotekų atstovavimas;
- ✓ Išaugusi aktualaus turinio pasiūla ir naudojimas;
- ✓ Atsiradę bibliotekų tinkle inovacijos.

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 „Viešos interneto prieigos vartotojų grupių narių“ tyrimo duomenimis. Reikėtų atkreipti dėmesį, kad, pačių TG atstovų vertinimu 1 metų laikotarpis yra per mažas kardinaliems pokyčiams įvykti/užfiksuoti.

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

2. Tyrimo rezultatų santrauka

Pagerėjusi prieiga vartotojams ir galimybės naudotis kompiuteriais ir internetu

Tyrimo dalyviai vieningai pripažįsta, kad sąlygos bibliotekose naudotis vieša interneto prieiga per pastaruosius vienerius metus dar labiau pagerėjo. Atsiradusius naujus kompiuterius ar papildomą techniką, atnaujintą kompiuterinę bazę, ar spartesnę internetą pastebėjo visi TG atstovai. Tiek kiekybės, tiek kokybės prasme didesnis pokytis pastebimas kaimo bibliotekose.

Natūralu, jog miesto bibliotekos yra labiau patrauklios ir pritaikytos įvairiems lankytojams. Visgi kaimo bendruomenę atstovaujantys tyrimo dalyviai pasidžiaugė, jog ir jų lankomose bibliotekose naudojimas vieša interneto prieiga tapo žymiai patogesnis. Pasak TG atstovų, jose padaugėjo / buvo atnaujinta pagrindinė kompiuterinė įranga, parūpinta įvairių priedų.

Pagerėjusi prieiga specifinėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms

Tyrimo dalyvavusių sunkiai pasiekiamų grupių atstovų lūkesčiai bei poreikiai viešai interneto prieigai yra panašūs, lyginant su kitų viešųjų bibliotekų lankytojų poreikiais. Jų naudojimas internetu taip pat yra sąlygotas poreikio bendrauti, praturtinti laisvalaikį bei susirasti reikalingos informacijos. Praeitais metais užfiksuota tendencija, jog biblioteka sunkiai pasiekiamoms grupėms tarnauja, kaip visokeriopos pagalbos centras, kur jie gali pabūti, pasikalbėti, pasipasakoti, tampa dar labiau pastebima. Taigi, bibliotekos, kaip bendruomenės centro, mažinančio socialinę atskirtį, įvaizdis per pastaruosius metus visuomenėje sustiprėjo, ypatingai kaimo vietovėse.

Labiau specifinius poreikius pačiai bibliotekai, kaip viešai įstaigai turi negalią turintys lankytojai, senjorai ir vaikai iš socialinės rizikos šeimų. Nors sąlygos fizinę/regėjimo negalią turintiems žmonėms lankyti ir naudotis įvairiomis paslaugomis miesto bibliotekoje buvo pagerintos, visgi kaimo vietovėse šios socialinės grupės atstovams naudotis VIP paslauga vis dar būtų problematiška. Protinę negalią turintys žmonės noriai lankosi bibliotekoje ir naudojami jos paslaugomis. Jiems itin svarbus bendravimas su kitais lankytojais, bibliotekų darbuotojų pagalba, padaršiniai IT naudojimo mokymosi procese. Visa tai padeda jiems socializuotis ir priimti/pateikti save kaip pilnavertę asmenybę.

Garbaus amžiaus bibliotekų lankytojams reikia ypatingo dėmesio ir padaršinio, ką jie ir gauna atėjęs į biblioteką. Diskusijose dalyvavę senjorai pabrėžė, kad yra labai patenkinti ir nuoširdžiai dėkingi bibliotekininkams visų pirmą už tai, kad jos rado būdus juos sudominti ir pamotyvuoti išmokti naudotis VIP. Taip pat senjorai pasidžiaugė, kad be viso to ką siūlo biblioteka, jie gali čia patenkinti savo bendravimo poreikius ir būti išklaustyti.

Galimybė pasinaudoti internetu bibliotekoje užtikrina vaikų iš socialinės rizikos šeimų užimtumą, turiningesnę laisvalaikio praleidimą, socializaciją bei formuoja/sustiprina savęs vertinimą. Tyrimo dalyviai nurodė, kad vaikams iš socialinės rizikos šeimų svarbu žinoti, kad jie yra laukiami. Todėl bibliotekininko vaidmuo būtų ne tik padėti IT naudojimosi klausimais, bet ir bendrai suprasti bei palaikyti/nukreipti šiuos vaikus tinkama linkme.

Išaugusi socialinė ir ekonominė nauda individams ir bendruomenėms

Individualią ir bendruomeninę socialinę VIP paslaugos naudą tyrimo dalyviai mini jau spontaniškai, jų svarbos ir aktualumo suvokimas, palyginus su 2009 metais atlikto tyrimo duomenimis stiprėja ir intensyviau plečiasi tarp interneto vartotojų.

Vis daugiau lankytojų, nepriklausomai nuo amžiaus ir/arba nuo turimų IT naudojimo/taikymo žinių lygio aiškiai supranta ir pripažįsta interneto privalumus, intensyviau bei drąsiau naudojasi plačiomis interneto teikiamomis galimybėmis. Kaip ir prieš metus, TG atstovų išskiriamos tokios individualios socialinės VIP teikiamos naudos kaip bendravimas, ryšio palaikymas su artimaisiais, giminėmis gyvenančiais / išvažiavusiais į užsienį, įvairios informacijos gavimas/žinių kaupimas, ženkliai kokybiškesnis laisvalaikio praleidimas (ypatingai kaimuose), buvimas socialinėje terpėje ir bendravimas su kitais lankytojais. Biblioteka suvokiama, kaip socialinis centras, kurio dėka ir vyresni ir jaunesni lankytojai turi galimybę socializuotis, „pasižmonėti“. Kalbant apie bendruomeninę naudą, pastebima modernių paslaugų dėka vis auganti aptarnavimo kokybė, padidėjęs lankytojų skaičius bei bibliotekų universalumas/jų tinkamumas įvairioms vartotojų grupėms.

Ekonominė nauda turi didelės įtakos sprendimui naudotis VIP paslauga. Jos dvi sudedamosios dalys – pinigų ir laiko taupymas yra akcentuojamos ir šiandien. Didžioji viešos interneto prieigos paslaugos vartotojų dalis būtų priversti daugiau nebesinaudoti VIP tuo atveju, jeigu tai būtų mokama paslauga. Lyginant socialinę ir ekonominę naudą, visgi galima teigti, kad socialinė VIP nauda yra pagrindinis stimulus naudotis/domėtis internetu bibliotekose.

Išaugę bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis

Bibliotekininkų IT naudojimo žinios ir įgūdžiai vertinami aukštai. Per pastaruosius vienerius metus, tyrimo dalyvių nuomone, bibliotekininkai ženkliai patobulėjo tiek nuolat organizuojamų mokymų, tiek praktinio žinių pritaikymo, aptarnaujant/konsultuojant VIP paslaugos vartotojus, dėka. Respondentai patenkinti gauta pagalba ir patarimais, dauguma jų kreipiasi į bibliotekininką pakankamai dažnai. Pripažįstama, kad bibliotekų darbuotojų žinių bei įgūdžių užtenka aptarnaujant skirtingus IT naudojimo įgūdžius, turinčius bibliotekų lankytojus. Vyresnio amžiaus TG atstovai teigia, jog mokymams pasibaigus, jiems ypač reikia, kad bibliotekininkas būtų šalia, padėtų prisiminti, dar kartą paaiškintų jau atpažįstamus veiksmus / funkcijas.

Taip pat VIP paslaugos vartotojai pabrėžė, jog bibliotekininkai dažnai nurodo/pasiūlo apsilankyti įdomiuose internetinėse tinklalapiuose, kurie pilnai atitinka vartotojų lūkesčius bei poreikius. Be jų patarimo, dauguma respondentų nežinotų apie šių naudingų puslapių egzistavimą.

Pagerėję viešų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai

Dauguma VIP vartotojų jaučiasi turintys pakankamus IT naudojimo įgūdžius. Reikėtų atkreipti dėmesį, kad net senjorai jaučiasi tvirčiau, dauguma jų gali savarankiškai pasinaudoti jiems įdomiais tinklalapiais, nuorodomis, elektroniniu paštu arba Skype. Dar labiau pozityvus postūmis įvyko žmonių sąmonėje – vis mažiau išlieka baimės ir abejonių dėl savo gebėjimų, o turimas psichologines kliūtis nusveria vis stiprėjantis VIP paslaugos naudos suvokimas. Šiame procese neabejotinai didelį vaidmenį vaidina bibliotekininkų įdirbis bei platesnės, vis gerėjančios galimybės ir sąlygos naudotis internetu.

Svarbu pabrėžti, jog bibliotekoje dažniausiai yra naudojamosi internetu, tuo tarpu biuro aplinkos programomis (Word, Excel ir etc.) naudojamosi labai retai. Daugiau įgūdžių pasinaudoti minėtomis programomis turi jaunesni bibliotekų lankytojai, tuo tarpu kiti vertina šiuos įgūdžius kaip labai minimalius.

Natūralu, kad tyrimo dalyviai, turintys papildomas galimybes naudotis kompiuteriu/internetu (turi nuosavus kompiuterius, yra priėjimas darbe/mokykloje) turi ženkliai stipresnius IT naudojimo įgūdžius, jie daugiau veiksmų atlieka savarankiškai ir rečiau pasinaudoja bibliotekininko pagalba.

VIP vartotojų saugaus naudojimo žinių lygis yra pakankamai žemas. Tarp dažniausiai minėtų grėsmių ir pavojų, slypinčių internete, tyrimo dalyviai nurodė grėsmes kompiuteriui (virusai) bei asmens saugumui grėsmę keliantį asmens duomenų ir tapatybės atskleidimą.

Pagerėjęs bibliotekų atstovavimas

Per pastaruosius vienerius metus socialinė bibliotekos misija tapo dar labiau pastebima bei aktuali, ypač tarp mažesnių miestelių ir kaimo gyventojų. Tuo tarpu informacinės ir švietėjiškos misijų suvokimo ribos ženkliai prasiplėtė, dauguma tyrimo dalyvių pabrėžė, jog modernių technologijų pagalba reikiamos informacijos gavimas tapo ženkliai greitesnis, paprastesnis ir patogesnis.

Racionaliai viešoji biblioteka vertinama pozityviai, kaip modernus, pažangus socialinis centras, kuris gali pasiūlyti plačiam skirtingo amžiaus bei poreikių lankytojų ratui daugybę paslaugų ir užsiėmimų. Tai puiki žinių/informacijos gavimo ir kokybiškai turiningesnio laisvalaikio praleidimo vieta.

Informacinių technologijų atsiradimas kaimo bibliotekose/atnaujinimas miesto bibliotekose stiprina bibliotekos įvaizdį visuomenėje. Vienintelis trūkumas, kuris ilgainiui galėtų pakenkti bibliotekos reputacijai yra fragmentiškas ir labai minimalus knygų/spaudos atnaujinimas. Tinkamas tradicinių ir modernių paslaugų derinimas bei teikimas kartu su aukšto lygio aptarnavimo kokybe yra sėkmingo viešųjų bibliotekų įvaizdžio bei ilgalaikio funkcionavimo garantas.

Išaugusi aktualaus turinio pasiūla ir naudojimas

Pagrindiniai pastarųjų vienerių metų pokyčiai yra susiję su viešųjų bibliotekų lankytojų skaičiaus augimu bei dar intensyvesniu ir platesniu VIP paslaugos naudojimu, kurį sąlygojo bibliotekų lankytojams organizuojami kompiuterinio ir internetinio raštingumo mokymai, aukštesnės kompiuterių bei interneto kokybės užtikrinimas bibliotekose, ženkliai sustiprėjęs bibliotekų darbuotojų kompetencijos bei įgūdžių, užtikrinančių profesionalių konsultacijų IT naudojimo klausimais teikimą bibliotekų lankytojams, lygis. Tyrimas parodė, kad modernizavimo prasme šiais metais didesnis dėmesys buvo skiriamas kaimo bibliotekoms.

Ypač skausmingu bibliotekų lankytojams tampa knygų ir spaudos komplektavimo klausimas – knygų fondai yra atnaujinami labai retai, spaudos gaunama dar mažiau, palyginus su praeitais metais. Su šia problema dažniau susiduriama kaimo bibliotekose, retkarčiais pasitaikančios jose naujos knygos yra morališkai pasenusios arba neįdomios vartotojams.

Atsiradę bibliotekų tinkle inovacijos

Tyrimo dalyviai išskyrė dvi pagrindines inovacijas, atsiradusias projekto „bibliotekos pažangai“ pagalba, tai anglų kalbos kursai bibliotekų darbuotojams ir bevielis internetas. Pastaroji naujovė vertinama ypač pozityviai, kaip užtikrinanti galimybę naudotis nuosavu nešiojamu kompiuteriu, tai yra labai patogus, nes galima parsisiųsti reikiamą informaciją tiesiai į kompiuterį.

Pasikeitusi daugumoje bibliotekų prisiregistravimo tvarka – asmeninė registracija/prisijungimas naudojantis slaptažodžiu, nors ir nėra naujovė, tačiau respondentų vertinama, kaip labai patogus naudojimosi kompiuteriu/internetu aspektas, leidžiantis taupyti laiką bei sklandžiai valdyti savo darbinę aplinką kompiuteryje.

3. Pagerėjusi prieiga vartotojams ir galimybės jiems naudotis kompiuteriais ir internetu

- *Kompiuterinės įrangos bei interneto kokybė pastebimai pagerėjo. Tai užtikrino patogesnę naudojimąsi vieša interneto prieiga, leidžiant atlikti savo kasdienes veiklas kompiuteriu/internetu žymiai greičiau bei paprasčiau -*

Tyrimo dalyviai vieningai pabrėžė, kad **sąlygos ir galimybės naudotis kompiuteriais ir internetu viešosiose bibliotekose per pastaruosius vienerius metus gerėjo. Didesnis pokytis, susijęs su modernios paslaugos pristatymu/tiekimu pastebimas kaimo bibliotekose.** Dalis kaimo bibliotekų iš esmės visai neseniai pradėjo siūlyti savo lankytojams viešos interneto prieigos paslaugą, iki tam tikro laiko (prieš vienerius ar kelis metus) minėtų bibliotekų lankytojų galimybės buvo ypač ribotos – vienas ar keli seni, griozdiški kompiuteriai ir itin lėtas internetas („*anksčiau tai nervai nelaikydavo, kol puslapis atsidarys galėjai arbatos išgerti, o dabar tai nerealiai greitai Internetas veikia*“ – kaimo gyventojai, Šiaulių ir Tauragės apskritys).

Taigi, palyginus su 2009 metų tyrimo rezultatais, **pastebimi tokie žemiau aprašyti pokyčiai, susiję su informacinių technologijų stiprinimu bei plėtra.** Svarbu pažymėti, kad **intensyvesnė skvarba ir dėmesys pastebimas kaimo bibliotekose:**

- ✓ **Didesnio kompiuterių skaičiaus bei kitos įrangos atsiradimas viešosiose bibliotekose** - miesto ir nemaža dalis kaimo bibliotekų buvo aprūpintos nauja, modernia įranga bei įvairiais priedais (atnaujinti kompiuteriai, kopijavimo/skenavimo/spausdinimo aparatai, multimedijos, interaktyvios lentos, ausinės mikrofonai ir etc.): „*pas mus jau dabar viskas yra, spausdintuvas, kompiuteriai, kameros, viskas veikia*“ – bedarbiai, Kauno apskritis, kaimas; „*naujai pastatyti monitoriai, tai žapliems geriau skaityti*“ - senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys; „*labai patogų, nes atsišviesti galima, daugiau pas mus tik savivaldybėje galima atsikviesti, bet čia žymiai patogiau*“ – neįgalus, Kauno apskritis, kaimas);
- ✓ **Aukštesnės kokybės interneto užtikrinimas**, „*dabar tai jau šviesolaidinis internetas*“ (*internetinis išsikvietimas yra greitesnis, anksčiau tai kol sulauksi kol atsidarys, kas nors išlys, dabar greičiau viskas*“ - senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys; „*nors ir dabar kartais striginėja, kai visi kompai užimti, bet vis tiek greitesnis internetas*“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys). Taip pat bibliotekų lankytojams suteikiama galimybė atsinešti savo laptop'ą ir čia pat bibliotekoje pasinaudoti Wireless internetu;

Miesto centrinės bibliotekos šiandien dienai yra puikiai paruoštos ir adaptuotos aptarnauti regėjimo negalią turinčius VIP vartotojus. **Regėjimo negalią turintys VIP vartotojai pasidžiaugė tuo, kad pastaruoju metu jų lankomoje miesto bibliotekoje į kompiuterį buvo įdiegta specialiai akliesiems / silpnaregiams pritaikyta programa JAWS, leidžianti nevaržomai naudotis internetu:** „*čia jau bibliotekai pliusas, anksčiau nebuvo tokios galimybės, čia tikrai pažanga, labai šaunu, kad atsirado ta JAWS, nes anksčiau aš negalėdavau skaityti, nes sunku, labai silpnai matau*“ – neįgalus, Tauragės apskritis, miestas.

Nors, bendrai vertinant **vienerių metų pokyčiai susiję su modernių paslaugų teikimu nėra ypač dideli, visgi jie palengvina ir pagreitina** viešos interneto prieigos vartotojų naudojimosi internetu procesą bei formuoja labiau pažangios, žengiančios koja kojom su naujausiomis technologijomis viešos bibliotekos įvaizdį.

4. Pagerėjusi prieiga specifinėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms

Rodiklis 4B. Sunkiai pasiekiamų grupių patirtis

- Tyrimo dalyviai prisipažino, kad be bibliotekos pagalbos jie nebūtų pasiekę to, ką turi dabar – IT naudojimo žinių ir įgūdžių, kurių dėka jie praplečia savo akiratį, gerėja jų gyvenimo kokybė, auga savivertės jausmas -

Projekto rėmuose išskirtų sunkiai pasiekiamų grupių (neįgalieji, senjorai, vaikai iš socialinės rizikos šeimų, vaikai, kurių tėvai yra išvažiavę į užsienį, kaimo gyventojai ir bedarbiai) **lūkesčiai bei poreikiai viešai interneto prieigai yra panašūs, lyginant su kitų** viešųjų bibliotekų lankytojų poreikiais. Bendrąja prasme jų naudojimas internetu taip pat yra sąlygotas poreikio bendrauti, praturtinti laisvalaikį bei susirasti reikalingos informacijos. Visgi analizuojant šiek tiek giliau galima išskirti ir būtina pabrėžti tam tikrus specifinius aspektus, susijusius su sunkiai pasiekiamų grupių poreikiais. Čia norėtusi labiau akcentuoti ir plačiau aptarti neįgaliųjų, senjorų ir vaikų iš socialinės rizikos šeimų grupes ir jų VIP naudojimąsi patirtį.

Viena iš tyrimo dalyvavusių VIP vartotojų grupių buvo **negalią turintys respondentai**. Reikėtų atkreipti dėmesį, kad fizinę/regėjimo negalią turintys žmonės iki šiol sudaro nedidelę viešųjų bibliotekų lankytojų grupę. Tai sąlygoja faktas, kad dalis jų arba turi kompiuterį namie arba naudojami kompiuteriu ir internetu Neįgaliųjų centruose. Taigi poreikis lankyti viešosiose bibliotekose su tikslu pasinaudoti internetu nėra toks stiprus. Nors per pastaruosius keletą metų daugumoje centrinių bibliotekų sąlygos neįgaliesiems naudotis VIP paslauga pagerėjo – buvo pastatyti kompiuteriai su specialia programine įranga/programa JAWS, kuri palengvina darbą kompiuteriu/internetu regėjimo negalią turintiems lankytojams. Taip pat buvo sutvarkyti įėjimai į bibliotekas (padaryti pantusai, platesni įėjimai), sudarytos galimybės nevaržomai judėti bibliotekų viduje/patekti į kitus aukštus (padaryti liftais) ir etc. Visi šie pokyčiai buvo pastebėti ir įvertinti visų bibliotekų lankytojų. Visgi miesto filialuose, kaimo bibliotekose norintys naudotis VIP paslauga iki šiol susiduria su tam tikrais trukdžiais:

- ✓ Biblioteka randasi antrame aukšte, o įėjimas nėra pritaikytas fizinę negalią turintiems lankytojams: „*pas mus bibliotekoje net jeigu ir norėtų žmogus su vežimėliu fiziškai negalėtų į biblioteką patekti*“ – neįgalus, Kauno apskritis, kaimas;
- ✓ Bibliotekoje nėra specialiai regėjimo negalią turinčiam lankytojui pritaikyto kompiuterio, audio knygų ir etc.: „*mūsų bibliotekoje nėra sąlygų tokiems žmonėms naudotis kompiuteriu, tai jie ir neateina*“ – neįgalus, Alytaus apskritis, miesto filialas.

Visai **kita situacija su protinę negalią turinčiais žmonėmis**. Vertėtų pabrėžti, jog **jie noriai lankosi bibliotekoje ir naudojami internetu**. Ateidami į biblioteką ir besistengdami išmokti kuo daugiau interneto naudojimosi prasme jie kokybiškai geriau praleidžia savo laiką, socializuojasi bendraudami tiek su bibliotekų darbuotojais, tiek su pažįstamais bibliotekų lankytojais. Šios veiklos kartu su bibliotekininkų paskatinimu/padrąsinimu bei teikiama IT naudojimosi pagalba didina pasitikėjimą savimi, savo jėgomis, kas yra neapsakomai svarbu šiai vartotojų grupei – jie nori jaustis pilnaverčiais VIP vartotojais bei visuomenės nariais.

Senjorai išlieka jautriausia šiuolaikinių technologijų naudojimosi aspektu grupe. Šių metų tyrimo rezultatai dar kartą patvirtina, jog garbaus amžiaus bibliotekų lankytojams reikia ypatingo dėmesio ir padrąsinimo. Jausdami didelę baimę, nepasitikėjimą savo jėgomis ir turėdami neigiamų nuostatų savo sugebėjimų bei technologijų bendrai atžvilgiu, jiems ypač svarbu bibliotekų darbuotojų kantrybė bei kitų bendraamžių pavyzdžiai: „*kai išgirdau apie kursus vis dėl to galvojau, kad amžius kažkaip, aš jau neišmoksiu, man nepatogu, ten jauni, bet galvoju mano gi žmonės mokins, atsimenu yra ir 60 metų dar mokinas, nu galvoju nejaugi jau aš čia negaliu eiti ir mokytis, dar ir bibliotekininkė padaršino, tai šiandien aš dėkinga tiems, kurie turėjo kantrybės*“ – senjorai, Šiaulių ir Tauragės apskritys. Diskusijose dalyvavę senjorai pabrėžė, kad yra labai patenkinti ir nuoširdžiai dėkingi bibliotekininkėms visų pirma už tai, kad jos rado būdus juos sudominti ir pamotyvuoti išmokti naudotis VIP: „*aš esu labai dėkingas, jog bibliotekininkė turėjo kantrybės mane įkalbinėjant, nes dabar aš galiu bendrauti su savo vaikais, kurie yra toli nuo manęs, ačiū joms už tai*“ – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys. Taip pat senjorai pasidžiaugė, kad be viso to ką siūlo biblioteka, jie gali čia pabendrauti su kitais lankytojais ir su bibliotekininkėmis, kurios moka ne tik pasiūlyti tai, kas įdomu/aktualu konkrečiam žmogui, bet ir išklausti, pagosti, ko ypač trūksta senyvo amžiaus bibliotekų lankytojams („*man tai čia geriausia vieta ir iš namų išėini ir pasiplepi su žmonėmis, vis neužsidarius tarp keturių sienų*“ – senjorai, Tauragės apskritis).

Kaip dar vieną specifinę lankytojų grupę reikėtų išskirti vaikus iš socialinės rizikos šeimų. TG atstovų teigimu, šie vaikai yra stipriai prisirišę prie bibliotekos (ypač kaimo vietovėse), nes tai vieta, kur jie gali leisti laiką bendraudami su kitais vaikais, ruošti namų darbus bei tiesiog ramiai pabūti: „*manau pažangus dalykas, kad tie vaikai yra bibliotekoje, nes jie ne gatvėje, jie ir randa kuo užsiimti, yra prižiūrimi, turi ką veikti ir šiltai pabūti*“ – kaimo gyventojai, Kauno ir Alytaus apskritys. Taigi, VIP vartotojai patvirtina bibliotekų darbuotojų ir ekspertų nuomonę apie tai, kad galimybė pasinaudoti internetu bibliotekoje užtikrina vaikų iš socialinės rizikos šeimų užimtumą, turiningesnę laisvalaikio praleidimą, socializaciją bei formuoja/sustiprina savęs, kaip pilnavertės asmenybės suvokimą. Nagrinėdami vaikų iš socialinės rizikos šeimų poreikius tyrimo dalyviai nurodė, kad vaikams iš socialinės rizikos šeimų svarbu žinoti, kad jie yra laukiami. Todėl čia galima kalbėti apie labai svarbų bibliotekininko vaidmenį – ne tik padėti IT naudojimosi klausimais, bet ir bendrai suprasti bei palaikyti/nukreipti šiuos vaikus tinkama linkme. Nors šiai grupei priklausantys vaikai dažniausiai neturi galimybių naudotis kompiuteriu kitur, tik bibliotekoje, visgi jie neatsilieka nuo savo bendraamžių, greitai mokydami iš pastarųjų. Tokiu būdu šiame procese bibliotekininkai turėtų parodyti vaikams ir kitas interneto teikiamas galimybes (ne tik žaidimus), kad jie mokėtų labiau įvairiapusiškai išnaudoti IT technologijas.

Praeitais metais užfiksuota tendencija, jog biblioteka aukščiau minėtoms sunkiai pasiekiamoms grupėms tarnauja, kaip visokeriopos pagalbos centras, kur jie gali pabūti, pasikalbėti, pasipasakoti, tampa dar labiau pastebima. Tokiu būdu, **bibliotekos, kaip bendruomenės centro, mažinančio socialinę atskirtį, įvaizdis per pastaruosius metus visuomenėje sustiprėjo, ypatingai kaimo vietovėse.**

Rodiklis 4C. Veiklos kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią viešą interneto priegią naudoja dažniausiai

Analizuojant visų tiriamųjų sunkiai pasiekiamų grupių viešos interneto prieigos naudojimą paaiškėjo, kad iš esmės, kaip ir prieš metus, jie naudoja internetą panašioms veikloms atlikti. Apie skirtingus interneto naudojimo tikslus galima kalbėti išskiriant dvi grupes – vaikus ir suaugusiuos. Nors vaikai ir deklaruoja, jog jiems informacinės technologijos labiau siejamos su mokslu, gaunama informacija, žiniomis, vis tik bibliotekose dauguma jų iš esmės naudoja internetą:

- ✓ **Bendravimui su bendraamžiais, rečiau giminėmis.** Populiariausi būdai: socialiniai tinklai (Facebook, one.lt), Skype ir kiek rečiau, palyginus su vyresniais vartotojais elektroninis paštas („*aš tai per Facebook'ą su draugais bendrauju arba per one.lt, naujų draugų susirandu ir dar su tėčiu ir broliu pasikalbu, kurie yra išvažiavę*“ – Vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys);
- ✓ **Internetiniams/kompiuteriniams žaidimams** („*aš tai on-line žaidimus visokius žaidžiu, Friva, I8*“ – Vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys);
- ✓ **Namų darbų vykdymui** reikalingos informacijos paieška/spausdinimas („*man kai reikia kokios nors informacijos pamokoms susirasti ateinu čia, pasiklausiu bibliotekininkės ir čia pat atsispausdinu*“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Kauno ir Alytaus apskritys; „*mokykloje užduoda kokį nors darbą ir reikia sužinoti, iš istorijos paskaityti, Wikipediiją pažiūriu, ten daugiausiai informacijos apie viską būna*“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Kauno ir Alytaus apskritys).

Net ir tie vaikai, kurie turi galimybę pasinaudoti kompiuteriu namie užsuka į biblioteką, kuomet reikalinga bibliotekininko pagalba/patarimas ieškant informacijos namų darbams arba būtina atsispausdinti reikiamą medžiagą. Jie taip pat pripažįsta, kad ateina į biblioteką praleisti laiką prie kompiuterio kartu su draugais, ilgiau pažaisti/pabendrauti internetu, kadangi namie tėvai dažniausiai riboja naudojimosi kompiuteriu laiką („*kompiuteriu tėvai ilgai neleidžia naudotis, arba iš viso uždraudžia kuriam laikui, nes blogi pažymiai, tai ateinu tada į biblioteką*“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Kauno ir Alytaus apskritys).

Tuo tarpu **suaugusieji be bendravimo su giminėmis/draugais**, kuris dažniausiai vyksta elektroninių laiškų pagalba ir per Skype („*aš tai su vaikais pasikalbu, žinutes pasirašau*“ – senjorai, Šiaulių apskritis, „*susirašinėju su draugais, muzika, nuotraukomis apsišaučiu*“ – neįgalus, Tauragės apskritis) pagrinde sieja **Internetą su laisvalaikio leidimu bei užimtumu**, jie:

- ✓ **Lankosi informaciniuose / žinių portaluose www.delfi.lt, www.alfa.lt, skaito pagrindinius dienraščius ir kitą spaudą** elektroniniu pavidalu („*man tai informacija apie ūkį aktuali, pasižiūriu Delfi, orus*“ – kaimo gyventojai, Šiaulių ir Tauragės apskritys; „*suaugusiems įdomu sužinoti kas vyksta Lietuvoje, tai jie paskaito internete*“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Kauno ir Alytaus apskritys);
- ✓ **Domisi informacija, susijusia su mėgstamais užsiėmimais, kasdieniu gyvenimu:** („*į sąsiuvinį susirašau tai kas man įdomu ur paskui atsiverčiu Google ir skaitau... gražių tekstų pasveikinimo susirandu*“, „*vasarą skaitau daugiau apie augalų auginimą, apsaugas, o žiemą domiuosi receptais, mezgimu ar siuvinėjimais*“ – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys); „*aš pirmiausia pasižiūriu, kas Lietuvos rytą, pasižiūriu kas Lietuvoje dedasi, paskui kas pasaulyje*

vyksta" – kaimo gyventojai, Kauno apskritis; „mokausi anglų kalbą per Internetą ir rankdarbius daugiausia žiūriu, ką randu parsisiunčiu" – bedarbiai, Šiaulių apskritis, kaimas.

- ✓ **Vykdo darbinę veiklą / ieškosi darbo...** „dėl darbo pasižiūriu skelbimus, laikraščius, apsilankau specializuotuose puslapiuose, LDB ir t.t., savo CV išsiuntinėjau" – bedarbiai, Šiaulių apskritis, kaimas.

Reikėtų atkreipti dėmesį, kad palyginus su praeitais metais vykdyto tyrimo rezultatais, **pastebima tendencija, kad VIP vartotojai vis dažniau pasinaudoja ir įvertina elektroninės prekybos / užsakymų internetu privalumus**, pavyzdžiui užsisako lėktuvo bilietus, perka bilietus į įvairius renginius, elektroniniu būdu perka prekes („aš tai jau ne pirmą kartą perku internetu, labai patogiu nereikia į miestą važiuoti, atveža į namus, vat neseniai laikrodį pirkau, likau labai patenkinta" – neįgalieji, Kauno apskritis, kaimas); „aš tai papuošalų gaminiu užsiiminėjau, tai karoliukus dažnai internetu užsisakau, knygas taipogi, labai patogiu, laikas ir kelionės išlaidos susitaupo" – bedarbiai, Šiaulių ir Tauragės apskritys.

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

– *Tyrimo dalyvių vertinimu viešosios bibliotekos daro viską, kas yra įmanoma ir dar daugiau, kad jų lankytojai būtų patenkinti ir norėtų ateiti dar –*

Kaip ir praeitais metais, vertindami bibliotekų vykdomas programas arba taikomus mechanizmus sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti, TG atstovai **iš esmės kalbėjo bendrai apie biblioteką, kaip apie centrą, kuriame vyksta įvairūs renginiai, projektai, skirti visiems lankytojams, neišskiriant sunkiai pasiekiamų grupių**. Tokių veiklų kiekis vertinamas kaip pakankamas ir pasižymintis didele įvairove / pritaikomumu pagal skirtingas amžiaus grupes („pas mus vyksta parodos, renginiai, tai skirtingo amžiaus ir pomėgių žmonės lankosi" – bedarbiai, Šiaulių apskritis; „planingus dienos darbus turi, žino kas šiandien bus ir kas rytoj, paskirsto kada mokiniams, kada suaugusiems renginiai vyks" – senjorai, Alytaus ir Kauno apskritys).

TG atstovai vieningai akcentavo kad **vaikams daugiausiai organizuojama įvairių veiklų / renginių / konkursų** „vaikams įvairios programėlės vyksta, knygų pristatymai, piešinių konkursai, įvairūs apdovanojimai įteikiami, vaikams smagu ir jie tuomet patys labiau linksta prie tos bibliotekos, ir lankosi, ir skaito" – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis.

Senjorai, kaip daugiausiai laisvo laiko turinti lankytojų grupė, pakankamai daug laiko praleidžia bibliotekoje, dažnai lankosi bibliotekų organizuojamuose renginiuose „senjorams rengiami poezijos vakarai" – bedarbiai, Kauno ir Alytaus apskritys. Kaip ir prieš metus, respondentai mano, kad jų pritraukimui į biblioteką nereikia skirti ypatingų pastangų. Tačiau, kaip jau buvo minėta, jiems reikėtų skirti daugiau laiko aktualizuojant VIP paslaugos naudą bei ypač kantriai konsultuoti IT naudojimosi klausimais. Dar daugiau, senjorų grupė yra išskiriama kaip pagrindinė, į kurią viešoji biblioteka turėtų orientuotis / daugiausiai pagelbėti IT prasme. Bendraujant su senjorais pasitvirtino prielaida, jog tik nuo bibliotekininko kantrybės bei lankstumo priklausė, kad senjoras išdrįso net praėjus mokymams naudotis internetu ir toliau stengėsi „įvaldyti internetą". Kalbant apie senjorams rengtus mokymus, reikėtų pastebėti, jog patys senjorai juos vertino ypač pozityviai, kaip labai naudingus ir aktualius: „niekada negalvoju, kad galėsiu tai padaryti, bet dabar jau žinau daug, per tuos mokymus daug ką parodė ir neįsivaizduoju savo gyvenimo be interneto" – senjorai, Šiaulių ir Tauragės apskritys.

Neįgaliesiems, kaip ir prieš metus, specialūs renginiai nėra organizuojami. Respondentų teigimu, bibliotekininkai aptarnauja fizinę negalią turinčius žmones knygomis / spauda jų namuose „susitaria ir nuneša ko tam žmogui reikia" – bedarbiai, Kauno ir Alytaus apskritys. Tyrimo dalyviai nurodė, jog centrinės bibliotekos yra pritaikytos aptarnauti fizinę ar regėjimo negalią turinčius lankytojus, tuo tarpu kaimo bibliotekos – ne. Fragmentiškai buvo išsakyta nuomonė, jog didelio poreikio naudotis VIP paslauga kaimo bibliotekose nėra, nes tokių žmonių yra nedaug ir dauguma jų jau turi nuosavus kompiuterius. Regėjimo negalią turintys vartotojai teigiamai vertino ir fragmentiškai paminėjo specialiai regėjimo negalią turintiems bibliotekų lankytojams suorganizuotą akciją „Prakalbink Internetą bibliotekoje", kuriu metu jie sužinojo apie naujas galimybes bibliotekose naudotis kompiuteriu ir internetu, bendravo su specialistais, kurie paaiškino ir atsakė į klausimus dėl aprūpinimo techninėmis priemonėmis tvarkos, konsultavo aktualiais įsidarbinimo, švietimo ir laisvalaikio, sveikatos klausimais. Likę TG atstovai nors ir girdėjo, kad kažkas panašaus vyko jų lankomoje bibliotekoje, tačiau nieko konkretaus apie šią akciją pasakyti negalėjo.

Analizuojant tokias bibliotekų vykdytas akcijas/konkursus kaip „Internetas Jūsų sodui", "Pirmas kartas internete? Drąsiau! Pirmyn!" ir „Atvirukai iš gimtinės" paaiškėjo, jog daugiausiai tyrimo dalyviai girdėjo apie pirmą akciją „Internetas Jūsų sodui". Nors joje dalyvavo nedidelė dalis respondentų, visgi bendrai

tokio pobūdžio akcija buvo vertinama labai pozityviai, kaip įdomi ir naudinga („žinių pasisėmėm, sužinojom apie agurkus, braškes, kaip su įvairiais kenkėjais susidoroti - kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis). Vieninteliu šios akcijos trūkumu buvo nurodytas šios akcijos transliavimo laikas – vidury darbo dienos (tik laikas nepatogus, 11 val. Atrodo buvo, tai iš darbo gi kiti žmonės neišeis“ - bedarbiai, Šiaulių ir Tauragės apskritys). Akcija „Pirmas kartas internete? Drąsiau! Pirmyn!“ buvo įvardinta kaip negirdėta arba nelabai aktuali, „girdėjau, sakė bibliotekoje apie ją, bet kažkaip žinau daugiau nei pirmam kartui, tai nelabai sudomino“ – bedarbiai, Kauno ir Alytaus apskritys. Tuo tarpu konkursas „Atvirukai iš gimtinės“ buvo labiau pastebėtas ir fragmentiškai paminėtas tarp vaikų.

5. Išaugusi socialinė ir ekonominė nauda individams ir bendruomenėms

7A Rodiklis. Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas

- Socialinę VIP paslaugos naudą tyrimo dalyviai mini jau spontaniškai, jos svarbos ir aktualumo suvokimas stiprėja ir intensyviau plečiasi tarp viešos interneto prieigos vartotojų -

Palyginus su 2009 metų tyrimo rezultatais, pastebima, jog individų ir bendruomenės gaunamos socialinės naudos suvokimo ribos plečiasi, o jos svarba tarp įvairių vartotojų kategorijų auga.

Vis daugiau vyresnio amžiaus arba anksčiau neturinčių jokių kompiuterinio raštingumo žinių lankytojų aiškiai supranta ir pripažįsta interneto privalumus bei intensyviau ir drąsiau naudojami plačiomis interneto prieigos teikiamomis galimybėmis.

Kaip ir praeitais metais, suvokiamos **socialinės VIP teikiamos naudos nepasikeitė:**

- ✓ **Bendravimas**, ryšio palaikymas **su artimaisiais**, giminėmis gyvenančiais/išvažiavusiais į užsienį – išlieka viena pagrindinių naudų, ypač senjorams, kurių vaikai yra užsienyje (per Skype programą, elektroniniais laiškais): „praplečiamos visos bendravimo galimybės, bendrauju per cypę su draugėm iš Lenkijos, Airijos, nelieka to atstumo“ – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys. Socialinių tinklų portalų panaudojimas kasdieniam bendravimui, senų pažįstamų, draugų paieškai arba naujų pažinčių mezgimui yra toks pat aktualus ir nepakeičiamas tyrimo dalyviams, kaip ir prieš metus: „gali pažįstamų atrasti netyčia, kur nematei 30 metų“ – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis. Šiandien pasak respondentus vis daugiau žmonių išnaudoja socialinius tinklus ne tik ryšiams/draugystei palaikyti, bet ir kitiems tikslams – pvz. savireklamai, pardavimams ir etc.;
- ✓ **Įvairios informacijos gavimas/žinių kaupimas** (medžiagos darbiui/studijoms paieška per įvairias paieškos sistemas, laikraščių elektroninių versijų skaitymas: „didesnė tikimybė darbą susirasti“ – bedarbiai, Šiaulių apskritis);
- ✓ Turiningas, ženkliai kokybiškesnis **laisvalaikio praleidimas** (ypatingai kaimuose) –receptų, vaistų paieška, gėlių priežiūra, knygų užsakymas ir t.t. („aš daug receptų iš interneto išsitraukiu ir naujų knygų pirkti nereikia“ - kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis; „visą gyvenimą svajoju žuvytes turėti, bet nieko apie jas nesuprantu, internete pasiskaičiau, išsiaiškinau viską ir dabar turiu žuvytes“ – senjorai, Šiaulių apskritis; „aš užsakymus darau internetu, įstojau į knygų klubą, tai knygas internetu užsakinėju“, „užsiiminėju papuošalų gamyba, tai detales internetu užsisakinėju“, kiek rankdarbių gali išmokti, tik reikia norėti ir domėtis, ir atvirutes namuose pasidaryti – bedarbiai, Kauno ir Alytaus apskritys).
- ✓ **Buvimas socialinėje terpėje ir bendravimas su bendraamžiais/bendraminčiais** – biblioteka suvokiama, kaip socialinis centras, kurio dėka ir vyresni ir jaunesni lankytojai turi galimybę socializuotis, „pasižmonėti“: „kai senas, labai jautiesi nereikalingas, o taip įdomesnis gyvenimas ypač vienišiams žmonėms“ - senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys; „aš tai su draugais ateinu, tai mes ir tarpusavyje pasišnekam ir pažaidžiam kartu“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys; „man kaip išėjimas iš namų, pasižmonėti išeinu, pasibuvimas toks tarp žmonių“ – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis; „ir pinigėliai sutaupomi, ir namuose nesėdi ir su aplinkiniais pabendrauji“ – neįgalus, Tauragės apskritis, miestas).

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad VIP paslaugos teigiama įtaka gyvenimo kokybei kaimo vietovėse ir mažesniuose miesteliuose stiprėja. Modernių paslaugų dėka yra užtikrinamas kaimo gyventojų užimtumas, savalaikis, sklandus socializacijos bei švietimosi procesas bei tiesiog turiningesnis laisvalaikio praleidimas „mes gyvenam ne mieste, pramogų tiek nėra, tai ateini į biblioteką ir pabendrauji ir kompiuteriu pasinaudoji, jau kitaip jautiesi“ – bedarbiai, Kauno apskritis, kaimas.

Finansinių išteklių taupymas ir/arba išlaidų mažinimas daro VIP paslaugą ypač patrauklia vartotojų akyse. Dvi ekonominės naudos sudedamosios dalys – pinigų ir laiko taupymas yra akcentuojamos ir šiandien („pinigai susitaupo, nes vietoj gali visą pagrindinę spaudą perskaityti kompiuteryje“, „nereikia niekur važiuoti, vietoj gali atspausdinti – bedarbiai, Kauno ir Alytaus apskritys; „kaip bedarbiui tai labai gerai, nes namie ir virusai gali kompiuterį sugadinti, ir pinigėliai susitaupo, nes sąskaitų nereikia mokėti už Internetą ar elektrą, kompiuterio gedimų pašalinimą“ – bedarbiai, Šiaulių apskritis; „sutaupom pinigų tėvams, maistui“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Kauno ir Alytaus apskritys; „taupomas laikas, kaime, norint susimokėti už paslaugas, reikėtų kažkur važiuoti, o čia vietoj, atsisėdi ir susimoki“ – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis.

Dauguma tyrimo dalyvių pripažįsta, jog negalėtų taip dažnai naudotis arba būtų priversti daugiau nebesinaudoti VIP tuo atveju, jeigu bibliotekose būtų įvestas net minimalus naudojimosi internetu mokestis. Pažymėtina, jog piniginiam klausimui yra jautrios visos tiriamos grupės, ypač žmonės šiai dienai visai neturintys jokių pajamų arba turintys labai ribotą/nestabilų pajamų šaltinį (pvz. bedarbiai, senjorai): „dabar jeigu iš mažos pensijos už Internetą reikėtų susimokėti, tai niekam daugiau neliktų“ – senjorai, Šiaulių apskritis.

Nors tiek socialinė, tiek ekonominė nauda yra vienodai pabrėžiamos ir vertinamos TG atstovų, kaip labai svarbios, visgi galima daryti išvadą, jog socialinės naudos svarba auga ir stiprėja, dažnu atveju būtent socialinės naudos aspektas sužaidžia kaip pagrindinis domėjimosi VIP paslauga faktorius.

Tyrimo metu gauta informacija leidžia daryti prielaidą, kad **pagrindinė bendruomeninė VIP paslaugos nauda** yra ta, kad vis daugiau Lietuvos visuomenės gyventojų tampa socialiai aktyvūs ir mažiau ar daugiau įsitraukia į bendruomenės gyvenimą. Ši tendencija stipriau pastebima kaimo bendruomenėje. Dar daugiau, vieša biblioteka tampa socialiniu centru, kai kurie žmonės anksčiau nesilankę bibliotekoje ir atėję čia vien tik dėl viešo interneto, vėliau įsitraukia ir į kitas bibliotekos siūlomas veiklas, plačiau naudojami jos siūlomomis galimybėmis („net tie, kurie anksčiau nesilankė, iš pradžių tik internetu naudojosi, o paskui pradėjo dalyvauti įvairiose bendruomenės rengiamuose projektuose“ – bedarbiai, Kauno ir Alytaus apskritys).

6. Išaugę bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis

Rodiklis 2A. Pagerėję bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai

- Bibliotekininkų IT naudojimo žinios ir įgūdžiai vertinami aukštai. Jų gebėjimai pritaikyti turimas žinias yra vis labiau tobulinami aptarnaujant/konsultuojant viešos interneto paslaugos vartotojus -

Šių metų tyrimas atskleidė teigiamą vartotojų požiūrį į bibliotekų darbuotojų IT naudojimo žinias ir įgūdžius. Bendrai tyrimo dalyviai yra įsitikinę, kad **per pastaruosius vienerius metus bibliotekininkai pastebimai patobulino savo įgūdžius**, jie vertinami kaip „aukštesni nei vidutiniai“. Palyginus su praeitų metų atlikto tyrimo duomenimis **bibliotekininkų IT naudojimo gebėjimų augimo tendencija vis stiprėja**.

Ryškių vertinimo skirtumų tarp kaimo ir miesto vartotojų nebuvo pastebėta – **tiek miesto, tiek kaimo bibliotekų darbuotojų gebėjimai vertinami vieningai aukštai**: „kiekvieną kartą tobulėja, pačios važinėja į kursus, daug mokinasi ir visada padeda“- senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys; „bibliotekininkės daugiau išsilavinusios pasidarė, kaip mokytojos tapo, dažnai tenka klausti, jos ir padeda“- kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis; „bibliotekininkai turėtų būti kaip vaistininkai, jeigu gerai aptarnauja, tai grįši dar, mūsų bibliotekininkė visada pagelbi ir maloniai bendrauja“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys.

Diskusijų metu atsiskleidė keletas veiksnių, respondentų nuomone, sąlygojančių **pozityvius pokyčius – stipresnius bibliotekininkų IT naudojimo įgūdžius bei aukštesnį kvalifikacijos** (IT naudojimo prasme) **lygį**:

- ✓ **Tiek patys bibliotekininkai, tiek visuomenė priima ir vis stipriau sieja modernias technologijas/paslaugas su viešosiomis bibliotekomis**, jos tampa neatsiejama bibliotekų dalimi. VIP paslauga užtikrina daugumos bibliotekų egzistavimą ir informacijos sklaidimą / prieinamumą lankytojams elektroniniu formatu (pvz. spaudos skaitymas internetu, skelbimų

paieška ir etc.), tai darosi vis labiau aktualu mažėjant tradicinių paslaugų finansavimui: „*dabar jau keista būtų, jeigu bibliotekoje nebūtų interneto, nebent tie, kas dešimt metų nėra buvę bibliotekoje ateitų tai išsigastų, jiems tai būtų keista*“ – bedarbiai, Kauno ir Alytaus apskritys;

- ✓ Reguliarūs **specialiai bibliotekų darbuotojams organizuojami mokymai**, kurių metu bibliotekininkai įgijo/patobulino kompiuterinio raštingumo žinias/įgūdžius bei susipažino su kita, naudinga jų konsultaciniame darbe informacija: („*bibliotekininkes apmoka dirbti su pačiomis naujausiomis programomis, jos daugiau išsilavinusios pasidarė*“ – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis);
- ✓ **Praktinis teorinių žinių pritaikymas** - ši kasdienė praktika leidžia bibliotekininkams ne tik užtvirtinti turimas žinias, greičiau atlikinėti tam tikrus veiksmus, bet ir labiau pasitikėti savimi: „*taigi jie kiekvieną dieną aptarnauja tiek lankytojų įvairiais klausimais padeda, tai kur čia nepatobulės*“ – bedarbiai, Šiaulių ir Tauragės apskritys.
- ✓ Fragmentiškai buvo užsiminta apie tai, kad bibliotekininkų IT įgūdžių aukštesnio lygio formavimui įtakos turi ir asmenybės bruožai, imlumas naujovėms: „*daug kas nuo žmogaus priklauso, nuo sugebėjimo bendrauti, nuo organizacinių sugebėjimų, o ne gryno techninio darbuotojo, kuris sugeba sutvarkyti knygų fondą*“ – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys.

Pažymėtina, jog **apie kaimo bibliotekų darbuotojų gebėjimus ir įgūdžius kaimo bibliotekas atstovaujantys vartotojai atsiliepė netgi labai pozityviai**. Pastarųjų teigimu, nepaisant to, kad kaimo bibliotekoje dažniausiai dirba vienas skaitytojus aptarnaujantis darbuotojas ir jo darbo krūvis yra didžiulis, visgi jo informacinių technologijų naudojimo žinių lygis yra aukštas. Kartais bibliotekininkas negali padėti kiekvienam norinčiam dėl elementarios priežasties – laiko stokos, todėl lankytojai, suprasdami situaciją, stengiasi nepiktnaudžiauti kreipdamiesi pagalbos: „*kartais dėl laiko stokos tiesiog negali padėti, o šiaip visada atsako*“ - bedarbiai, Šiaulių apskritis. Fragmentiškai buvo paminėta, kad bibliotekininkė negali padėti dėl užsienio kalbų nemokėjimo: „*kartais žinių pritrūksta, kad padėti lankytojui, nes nelabai supranta kai angliškai arba rusiškai parašyta kas nors*“ – vaikai, Šiaulių ir Tauragės apskritys.

Reikėtų atkreipti dėmesį, kad **bibliotekininkų konsultacinis darbas bei turimų žinių perdavimas ypač teigiamai vertinamas senjorų bei lankytojų, kurie kompiuterinio raštingumo pagrindus įgijo visai neseniai** (dažniausiai mokymų metu). TG atstovai prisipažįsta, kad ne iš karto/ne visą informaciją puikiai įsisavina kursų metu, todėl jiems bibliotekininko pagalba yra būtina: „*bibliotekininko indėlis dar didesnis, kadangi tie kursai praėjo, o tam kad pastoviai naudotis, gilintis ir tobulėti, be bibliotekininko niekaip neišsiversi, jos mums padeda patirtį gauti, nes ateini kaip žalias lapas*“ – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys; „*ne vienas kursas bibliotekininkės yra lankiusios, man atrodo, kad joms užtenka žinių, jos gali kitam paaikškinti, kiek kantrybės reikia turėti, didelis ačiū joms už tai*“ – senjorai, Šiaulių apskritis.

Verta pažymėti, kad dalis respondentų pažymėjo, kad dažnu atveju bibliotekininkė suintriguoja ir paskatina išbandyti modernią paslaugą. Dar daugiau, ji geba ne tik sudominti, bet ir įtraukti: „*bibliotekininkė susidomėjimą labiau sukelia, čia drąsiau negu kursai, bibliotekininkė vis tiek savas žmogus, bendrauji visai kitaip, čia ir laikas nespaudžia, kad staigiai reikia išmokti, su ja ramiau, saugiau, savo malonumui labiau*“ - kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis.

7. Pagerėję viešų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai

Rodiklis 3A. Pagerėję viešos interneto prieigos vartotojų informacinių technologijų žinios ir įgūdžiai/ Rodiklis 3B. Pakitusi viešos interneto prieigos vartojimo praktika

- *Dauguma tyrimo dalyvių ne tik sustiprino turimus IT naudojimo įgūdžius, bet ir pradėjo drąsiau juos taikyti vis naujose srityse. Čia lemiamą vaidmenį atlieka ne tik pačių vartotojų noras tobulėti ir sužinoti daugiau, bet ir bibliotekininkų neįkainojamas įdirbis lankytojų mokymosi procese -*

Bendrai pastebimas pokytis teigiama linkme – **VIP vartotojų įgūdžiai tampa tvirtesni, o baime naujiems, nepažįstamiems dalykams nugali noras atitikti laikmetį, neatsilikti nuo šiuolaikinio gyvenimo keliamų žmogui reikalavimų**. Tuo tarpu bibliotekų lankytojų **sprendimas išmokti naudotis moderniomis technologijomis/toliau tobulinti žinias ir įgūdžius vis dažniau yra**

diktuojamas ir šiuolaikinio gyvenimo sąlygomis, ir žinojimu, jog interneto siūlomos galimybės yra labai plačios.

Tokiu būdu auga **lankytojų sąmoningumas, vartotojas žino kokias galimybes atveria mokėjimas dirbti kompiuteriu/internetu ir naudojasi internetu tikslingai, žinodamas ko konkrečiai nori.** Vartotojų tyrimo metu pasitvirtino atskleistos bibliotekų darbuotojų ir ekspertų tyrimo metu tendencijos, susijusias su lankytojų informacinių technologijų įgūdžių pokyčiais. Taigi, per pastaruosius vienerius metus **išryškėjo tokios pagrindinės tendencijos:**

- ✓ **Auga ne tik teorinių, bet ir praktinių žinių lygis, vartotojai vis daugiau veiksmų/darbų atlieka savarankiškai;**
- ✓ **Auga pasitikėjimas savimi,** vis daugiau vyresnio amžiaus žmonių ateina į mokymus ir atlieka internetu nors vieną veiksmą;
- ✓ **Lankytojai intensyviau ir labiau įvairiapusis išnaudoja interneto teikiamas galimybes.**

Tyrimo dalyvių pasisakymai leidžia daryti prielaidą, jog vykstant modernių paslaugų plėtrai ir įsitvirtinimui bibliotekose vartotojų amžiaus ribos tampa vis mažiau jaučiamos, tuo tarpu VIP vartojimo praktikai stipresnę įtaką daro žmogaus asmeninės savybės, tokios kaip noras šviestis, smalsumas bei atvirumas naujovėms. Be to, besikeičiantis suvokimas, jog IT padaro mūsų gyvenimą paprastesnį bei patogesnį.

Natūralu, kad **vaikų bei jaunimo** kompiuterinio raštingumo įgūdžiai yra tvirti ir vertinami kaip aukštesni, palyginus su likusia VIP vartotojų auditorija. Pasak TG atstovų, tai visiškai suprantama, nes mokykloje jiems yra dėstomi informacinių technologijų pagrindai, be to dauguma jų turi galimybę naudotis kompiuteriu internetu namie/pas draugus ir etc. Dar vienas svarbus aspektas, ši lankytojų kategorija greičiau įsisavina informaciją, įsima pagrindinius veiksmus besidalindami savo žiniomis / mėgdžiodami savo bendraamžius („*aš tai iš draugų išmokau, kartu prie kampo atsisėdavom, tai taip ir aš išmokau*“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Kauno ir Alytaus apskritys).

Pasak tyrimo dalyvių, vaikus galima priskirti atskirai bibliotekų lankytojų kategorijai, kurie be informacijos namų darbams / mokslams, kompiuterį/Internetą dažniausiai naudoja žaidimams, jie nesiekia plačiau išnaudoti interneto siūlomas galimybes. Todėl, respondentų nuomone, riboti vaikų žaidimus internetu neužtenka, reiktų, kad bibliotekininkai padėtų vaikams susiorientuoti interneto platybėse ir nukreiptų tinkama linkme: „*internetas vaikams yra problema, nes pagrinde žaidžia žaidimus, kur su šautuvu eina, todėl reiktų atkreipti dėmesį į tai ir kažkaip keisti padėtį*“ – bedarbiai, Kauno ir Alytaus apskritys.

Tuo tarpu **vidutinio ir vyresnio amžiaus** bibliotekų lankytojų IT naudojimo įgūdžiai nėra vienodi, jų skirtingų praktinių įgūdžių formavimui iš esmės įtakos turi keletas aspektų:

- ✓ **Turimų žinių / įgūdžių bagažas** – kompiuterinio raštingumo kursų turėjimas arba mokėjimo naudotis kompiuteriu svarba atliekant savo darbinės funkcijas sąlygoja minimalių žinių turėjimą bei eliminuoja nežinomybės/baimės jausmą naudojantis VIP paslauga bibliotekose. Kuo daugiau žino, tuo įvairiau pritaiko žinias praktikoje, kartais prireikia bibliotekininkės pagalbos. Jeigu žino minimaliai / visai nieko nežino ir yra drąsus, nuolat kreipiasi pagalbos į bibliotekininkę, užduoda klausimus;
- ✓ **Kompiuterio / interneto užimama vieta gyvenime** – kuo daugiau savo gyvenimo sričių vartotojas sieja su informacinėmis technologijomis (darbas, mokslas, laisvalaikis ir etc.), tuo plačiau yra išnaudojamos interneto siūlomos galimybės ir tuo tvirčiau jaučiasi žmogus, galėdamas savarankiškai susitvarkyti / naudotis kompiuteriu ir Internetu;
- ✓ **Papildomos galimybės naudotis kompiuteriu/internetu (ne bibliotekoje)** – tyrimo dalyviai, turintys kompiuterį/Internetą namie arba galintys pasinaudoti šiomis technologijomis kitur (darbe, pas draugus/gimines) vertina savo IT naudojimo įgūdžius kaip tvirtus ir prisipažįsta, kad jiems retai prireikia bibliotekininkės pagalbos, o jeigu toks poreikis atsiranda, tai dažniausiai tokiu atveju yra sprendžiami labiau specifiniai klausimai (pvz. spausdintuvo nustatymai norint kažką atsispausdinti);

Analizuojant **senjorų** IT naudojimo įgūdžius, svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad, nors pripažįstama, jog jų kompiuterinio raštingumo įgūdžiai, palyginus su kitomis vartotojų grupėmis, vertinami kaip silpniausi, visgi jie per pastaruosius metus ženkliai pasistūmėjo tobulėjimo link. Džiugu pastebėti, jog diskutuojant su pensinio amžiaus VIP vartotojais, maloniai nustebino jų pasitikėjimas savimi bei noras tobulėti, nors ir su bibliotekininko pagalba (ko nebuvo anksčiau). Šiandien dienai tai stropūs vartotojai, daugiau ar mažiau įvaldę kompiuterį / Internetą, kuriems daugiausiai nei kitiems reikalingi bibliotekininko pagalba, dėmesys ir kantrybė, kurią jie ir gauna atėjus į biblioteką.

Nors TG atstovai vieningai pripažįsta, jog senjorų norinčių išmokti naudotis VIP bibliotekose nėra ypatingai daug, didžiąją dalį sunku „iškrapštyti iš namų“, vis tik teisingai iškomunikavus (kas jau yra daroma

šiandien per reklamą arba tiesioginį bibliotekininko kontaktą) VIP paslaugos teigiamas naudas, įmanoma pritraukti dalį garbaus amžiaus žmonių, kurie norėtų įsigyti nors minimalias IT naudojimo žinias/įgūdžius.

Aukščiau minėtam sprendimui išmokti naudotis internetu dažniausiai įtakos turi noras:

- ✓ **Bendrauti** socialinių tinklų pagalba, palaikyti ryšį su artimaisiais užsienyje per Skype, elektroninį paštą. Tyrimo rezultatai, rodo, kad bendravimas interneto pagalba yra stipriau pabrėžiamas TG atstovų nei prieš keletą metų: „*aš labai laukiau to interneto, nes labai norėjau su sūnum išvykusių bendrauti, čia niekieno netrukdomas gali bendrauti, kaip su gyvu kalbi*“ – senjorai, Šiaulių apskritis, kaimas;
- ✓ **Užtikrinti /Didinti užimtumą** (dažniau pensinio amžiaus žmonių atveju): „*aš tai laisvo laiko daug turiu, o čia užimtumas atsiranda, vakare miegas neima, tai atsisėdai prie kompiuterio namie ir ieškai kažką, kartoji ką bibliotekoje bibliotekininkė aiškino*“ – senjorai, Tauragės apskritis, miestas;
- ✓ **Įsidarbinti arba vykdyti papildomą darbinę veiklą** internetu, pvz. užsakymų vykdymas kosmetikos platintojams, automobilių prekyba – skelbimų talpinimas: „*man tai buvo pats pagrindinis ir pirmutinis tikslas darbą susirasti, bibliotekininkė parodė kuriuose tinklapiuose ieškoti*“, „*aš du kartus per savaitę užsakinėju prekes internetu, man tai ne tik pomėgis, bet ir uždarbis*“, *kadangi mano kaip ir pusiau darbas prekyba automobiliais, tai seku ir peržiūriu dažniausiai skelbimus*“ – bedarbiai, Kauno ir Alytaus apskritys.
- ✓ **Turiningiau leisti laisvalaikį** (dažniau kaimo gyventojų / bedarbių / neįgaliųjų atveju) – „*aš tai ir filmus ir muziką parsisiunčiu ir video klipus per YouTube pažiūriu, man tai toks laisvalaikis gaunasi*“ - neįgalus, Tauragės apskritis;
- ✓ **Neatsilikti nuo gyvenimo, būti šiuolaikiškas**: „*taigi eini su gyvenimu, tu žinai, kas pasaulyje, kas tavo mieste darosi*“, „*vaikai galvoja, kad mes seni nesugebam, o dabar jau pamatė, kad mama ir telefonu ir internetu gali naudotis*“ – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys; „*vertė kažkokia pakilo, ne visai sukriošęs, dar kažką sugebi, esu naudingas sau pačiam ir kitam dar galiu patarti, tai yra nuostabu, einam pirmyn*“ - kaimo gyventojai, Kauno ir Alytaus apskritys.

Taip pat čia norėtuši atkreipti dėmesį ir į tai kaip TG atstovai pradėjo naudotis VIP paslauga bibliotekoje. Palyginus su praeitų metų tyrimo duomenimis šiais metais dauguma tyrimo dalyvių nurodė, jog apie galimybę nemokamai naudotis VIP sužinojo iš bibliotekų darbuotojų arba iš artimiausios aplinkos – draugų/giminių/kaimynų. Daugumoje atvejų bibliotekininkių padaršiniai padarė lemiamą įtaką sprendimui pradėti/išbandyti paslaugą, o nuolatinė savalaikė pagalba užtikrino nenutrūkstamą mokymosi-naudojimosi nemokama interneto paslauga procesą. Svarbu pažymėti, kad bibliotekininkas užima svarbią vietą ne tik potencialių VIP vartotojų pritraukimo, paskatinimo, bet ir išmokymo bei išlaikymo (tiek naujų, tiek senų vartotojų) procese. Tyrimas atskleidė, kad net ir baigę kompiuterinio raštingumo mokymus dalis VIP vartotojų ir toliau kreipiasi į bibliotekininką su įvairiais IT naudojimo klausimais, prašymais priminti jau žinomus/per mokymu girdėtus veiksmus/žingsnius. Bibliotekininko pagalba ypač aktuali senjorams bei kaimo gyventojams, kurių galimybės praktikoje taikyti turimas IT žinias yra labiau ribotos – neturi kompiuterio namie, sunkiai įsimeina gautą informaciją, medžiagos įsisavinimui tą patį veiksmą kartoja daug kartų ir pan.

Rodiklis 3E. Viešos interneto prieigos vartotojų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu

- *Nors viešos interneto prieigos paslaugos vartotojų saugaus interneto naudojimosi žinios ir įgūdžiai yra minimalūs, visgi jų užtenka kasdienių užduočių/veiksmų vykdymui internete –*

VIP vartotojų saugaus naudojimo žinių lygis yra pakankamai žemas. Tarp dažniausiai minėtų grėsmių ir pavojų, slypinčių internete, tyrimo dalyviai nurodė grėsmes kompiuteriui (virusai) bei asmens saugumui grėsmę keliantį asmens duomenų ir tapatybės atskleidimą.

Kalbėdami apie **asmens duomenų saugumą**, respondentai pabrėžė, jog jį labai dažnai akcentuoja ir primena bibliotekininkės („*bibliotekininkės perspėja, kad nesiųsti jokių telefono numerių, asmens kodų ar banko sąskaitų*“ – kaimo gyventojai, Šiauliai; „*bibliotekininkė išaiškino kaip atsijungti nuo sistemos, kad negalima palikti prisijungimo slaptažodžio*“ – neįgalus, Šiaulių apskritis). Be to, pastaruoju metu vis dažniau apie asmens duomenų saugumą ir neatskleidimą tretiesiems asmenims diskutuojama spaudoje ar per radiją/televiziją („*reikia saugoti savo prisijungimo kodus, ypač kalbant apie elektroninę bankininkystę*“ – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys). Tyrimo dalyviai prisipažino, kad yra labai atsargūs ir niekada nepamiršta apie šiuos dalykus, todėl patiems susidurti su asmens saugumui keliančia grėsme, atskleidus asmens duomenis, dar neteko, „*Ačiū Dievui ne, nedarom to ko nereikia, žinom ką sakyti ir ką rašyti*“ -

senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys. Galima daryti prielaidą, kad dėl šios grėsmės, didžioji dalis vartotojų (ypač vyresnio amžiaus) iki šiol bijo mokėti už komunalines paslaugas pasinaudojant elektronine bankininkyste bibliotekose, kadangi čia trūksta privatumo, dažniausiai dėl mažų erdvių ir didelio lankytojų skaičiaus (*"pas mus bibliotekoje erdvės mažos, to asmeniškumo trūksta, nes šalia vienas kito sėdim ir vaikai čia pat"* – bedarbiai, Šiaulių ir Tauragės apskritys).

Aptarinėjant **virusus**, paaiškėjo, kad apie juos dauguma TG atstovų žino iš bendro išsilavinimo arba girdėjo iš giminių/draugų/pažįstamų, skaitė spaudoje, matė per televiziją. Kaip pagrindinę apsaugojimo nuo virusų priemonę respondentai nurodė antivirusines programas: *"visuose kompiuteriuose yra įdiegtos antivirusinės programos, todėl nereikia sukti galvos, jos susitvarko pačios"* – kaimo gyventojai, Kauno apskritys. Be to, dažniausiai bibliotekose naudojimas tinklapiais yra ribojamas, t.y. *"ne į visus puslapius galima įeiti, dalis jų yra blokuojama"* – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Šiaulių ir Tauragės apskritys. Taip, anot respondentų stengiamasi apsaugoti kompiuterius nuo galimų gedimų / „užlūžimų“. Tyrimo dalyviai prisipažino, kad iš savo pusės laikosi elementarių, visiems žinomų taisyklių, kurios padeda efektyviai apsaugoti/išvengti galimų pavojų:

- ✓ Neatidaro elektroninių laiškų, gautų iš nepažįstamų adresatų, iš karto juos ištrina;
- ✓ Nesupratus iššokusios lentelės tūrinio/pasiūlymo, paprastai spaudžia „ne“;
- ✓ Nesinaudoja „įtartinomis“ nuorodomis arba puslapiams.

Fragmentiškai, buvo minėta, jog ilgainiui naudojantis internetu formuojasi tam tikra psichologinė priklausomybė, kuri ypač pavojinga kalbant apie vaikus. Respondentų teigimu, siekiant saugoti vaikų sveikatą ir išvengti tam tikrų padarinių (šiuo atveju priklausomybės) bibliotekininkams reikėtų atitinkamai riboti vaikų laiką, kurį ji praleidžia prie kompiuterio.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad aptarinėdami saugų interneto naudojimą dalis respondentų užsiminė apie tai, kad artimiausiu metu bibliotekose bus transliuojama speciali **„Gustavo enciklopedijos“** laida apie atsargų elgesį internete. Dauguma respondentų prisipažino, kad jiems būtų įdomu ir naudinga sudalyvauti ir sužinoti šiuo klausimu daugiau (*"mačiau reklamą, tai rodė ką negalima daryti, nedavinėti savo adresą pavyzdžiui, nesakyti artimųjų vardų ir kitką, daugiau kol kas nežinau"* – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys).

8. Pagerėjęs bibliotekų atstovavimas

Rodiklis 5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis

- Viešos interneto prieigos dėka viešųjų bibliotekų įvaizdis vertinamas labai pozityviai, biblioteka tampa paklausia tarp įvairių lankytojų grupių, nepriklausomai nuo amžiaus / užimtumo / socialinės padėties ir pan. -

RACIONALUS BIBLIOTEKOS ĮVAIZDŽIO VERTINIMAS

Per pastaruosius vienerius metus didelių viešųjų bibliotekų racionalaus įvaizdžio vertinimo pasikeitimų iš esmės nepastebėta, viešosios bibliotekos vertinamos teigiamai: *"pavyzdžiui mes galim vertinti tik teigiamai, tie kurie lankomės jose, taigi žinom mes kaip ji tobulėja, kaip su žmonėmis yra dirbama, matom koks yra darbas dabar ir koks buvo anksčiau, anksčiau tai paduos knygą, o šiandien atėjai ir kompiuteriai čia, ir darbas su žmonėmis"* – senjorai, Šiaulių ir Tauragės apskritys. **Nors ir prieš vienerius metus kaimo bibliotekos buvo vertinamos pozityviai, kaip socialinis kultūros centras – dažniausiai vienintele bendruomenės susibūrimo vieta, vis gi reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad kaimo bibliotekų vertinimas stiprėja, dar labiau keičiasi pozityvia linkme** (*"biblioteka pakilo visų akyse, šviesos židinytas gavo, biblioteka tapo reikalinga"* – kaimo gyventojai, Kauno ir Alytaus apskritys; *"atimk biblioteką ir kaimas būtų liūdno mišios, kaimas ne toks uždaras pasidaro, nes bibliotekų pagalba plečiamas žmonių akiratis, ne vien tik alkoholis galvoje"* – neįgalieji, Šiaulių ir Tauragės apskritys). Tai natūralu, turint omenyje, jog per pastaruosius vienerius metus VIP plėtra intensyviai vyko kaimo filialuose.

Kaip ir prieš metus, tyrimo dalyviai pabrėžia, kad **didelį vaidmenį bibliotekos vertinimui vaidina joje dirbantis žmogus** (*"jeigu šilta ir jauku bibliotekoje, jeigu bibliotekininkė padeda, kai ji su tavimi šneka, papasakoja kur gali nueiti ir apsilankyti, tai jauti tokį jaukumą"* – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Kauno ir Alytaus apskritys). Bibliotekininko **mokėjimas bendrauti, padėti, rasti priėjimą prie skirtingo amžiaus, statuso ir poreikių lankytojų nulemia sėkmingą bibliotekų veiklos vykdymą bei teigiamą teikiamų paslaugų vertinimą** (*"man aklųjų draugijoje pasakė, kad bibliotekoje galima internetu pasinaudoti, vieną sykį atėjau, nelabai drąsu buvo, o paskui jau pamačiau, kad labai jau geros"*

tos bibliotekininkės, vien tik dėl darbuotojų galima ateiti" – neįgalieji, Tauragės apskritis, miestas. Ypač kaimo bibliotekose bibliotekininko asmenybė tamptai siejama su bibliotekos įvaizdžiu. **Nors miesto bibliotekose darbuotojo ir lankytojo santykiai yra labiau nuasmeninti, visgi ir čia kalbama apie kokybiško aptarnavimo svarbą, ypač tų žmonių, kurie jaučiasi nedrąsiai ir turi įvairių baimių, bet vis tik norėtų išmokti naudotis kompiuteriu.**

Kalbėdami apie nepalankų bibliotekos vertinimą, tyrimo dalyviai svarstė, jog neigiamai apie biblioteką galėtų atsiliepti nebent tie visuomenės nariai, kuriems jos siūlomos paslaugos yra visiškai neaktualios. Dažniausiai tarp jų buvo minimi asocialūs asmenys, kurie yra abejingi viskam, o savišvieta jiems mažiausiai rūpi.

Nagrinėjant bibliotekos ir jos siūlomų paslaugų aktualumą pastebima, kad **šiandien dienai biblioteka yra vertinama kaip vienodai reikšminga ir atvira visiems joje besilankantiems žmonėms**. T.y. joje **siūlomos paslaugos yra aktualios ne tik besimokančiam jaunimui ir senjorams** (kaip buvo manoma praeitais metais), **bet ir likusiai visuomenės daliai**. Tokiam pasikeitusiam vertinimui įtakos galėtų turėti užsitęsusi dėl ekonominės krizės sunki ekonominė Lietuvos gyventojų padėtis, kuri verčia ieškoti alternatyvių tiek laisvalaikio, tiek tobulinimosi/žinių gavimo būdų, kuriuos jiems siūlo viešosios bibliotekos modernių paslaugų pavidalu. Be to, atsinaujinusios visomis prasmėmis (pakeista įranga, naujai gautos patalpos, padarytas remontas, pagėrėjusi paslaugų kokybė ir etc.) **bibliotekos** tapo dar labiau patrauklios lankytojams, jos **tarnauja kaip modernūs informacijos centrai**.

Nors ir labiau fragmentiškai, tačiau buvo išsakytas kai kurių tyrimo dalyvių nepasitenkinimas dėl naujų knygų ir spaudos stokos. Dalis kaimo bibliotekų seniai negauna naujos literatūros, o tai kelia žmonių pasipiktinimą, nes retas kaimo gyventojas gali leisti sau tokią prabangą – įsigyti naują knygą („*bent jau pas mus knygų gauna pačių prasčiausių, kurių nelabai kas skaitys, knygų fondas visiškai neatnaujinamas, tos literatūros irgi reikia, nėra rimtesnių knygų*“ – bedarbiai, Kauno apskritis, kaimas).

PAGERĖJĘS BIBLIOTEKININKŲ ATSTOVAVIMAS BIBLIOTEKOMS

- Viešos interneto prieigos vartotojai yra įsitikinę, jog bibliotekininkai kuo puikiau atstovauja bibliotekas, o pritraukti daugiau naujų lankytojų nepavyktų ne dėl bibliotekininkų viešųjų ryšių įgūdžių stokos, o dėl pačių potencialių lankytojų pasyvumo/tingumo, paslaugos ne aktualumo (turi savo nuosavą kompiuterį) –

Pripažįstama, kad modernios technologijos, kurios **papildė tradicines viešųjų bibliotekų paslaugas** maksimaliai ne tik prisidėjo prie viešų bibliotekų palankesnio vertinimo, bet ir padidino **viešųjų bibliotekų** lankytojų ratą. **VIP dėka biblioteką atrado iš naujo netgi tie, kas seniai / visai joje nesilankė.**

Tyrimo dalyviai pažymi, kad tiek esami, tiek naujai atėję lankytojai buvo supažindinti su bibliotekose atsiradusiomis technologijomis, praplėsta/atnaujinta kompiuterine baze viešojoje erdvėje – **per skelbimus viešai prieinamose kiekvienos gyvenvietės vietose (skelbimai savivaldybės lentoje, poliklinikoje, parduotuvėje, ir etc.)**, taip pat privačioje erdvėje **per žodinę komunikaciją (bibliotekininko ir lankytojo tarpasmeninio kontakto metu, informacijos skleidimas iš lūpų į lūpas)** (labiau tinka kaimo bibliotekoms). **Tyrimo dalyvių nuomone, bibliotekų darbuotojai per pastaruosius metus sąžiningai atliko bibliotekų atstovavimo funkciją, plačiai pristatinėję siūlomas paslaugas bei bibliotekos ir interneto teikiamas naudas.**

Pastaruoju metu aktyviai vykdoma reklaminė kampanija **per masinės komunikacijos priemones (reklama per radiją, TV, spaudą), respondentų teigimu** taip pat ženkliai prisidėjo **tiek** prie paslaugos pristatymo **visuomenei, tiek** prie vis patrauklesnio viešųjų bibliotekų įvaizdžio: „*norėčiau pagirti televizijos reklamas, kurios labai yra švietėjiškos, tiek informacijos duoda žmonėms*“ – kaimo gyventojai, Kauno ir Alytaus apskritys. Didžioji dalis **tyrimo** dalyvių prisipažino matę ir teigiamai įvertino „Bratkų“ reklamų ciklą. **Šios reklamos, pasak jų**, tarnavo kaip vienas iš lemiamų veiksmų vis neapsisprendžiantiems vyresnio amžiaus / kaimo gyventojams / neturintiems jokių kompiuterinio raštingumo pagrindų išbandyti modernią paslaugą, nes **joje:**

- ✓ Aiškiai ir suprantamai pateikiama **pagrindinė** žinutė **bei** pabrėžiamos naudos: „*ta reklama visiems prieinama, suprantama*“ – senjorai, Šiaulių ir Tauragės apskritys;
- ✓ **Pažįstami ir** visų mėgstami veikėjai rodo pavyzdį **kaip reikėtų elgtis** („*tas pats Šerėnas tiems senesniems žmonėms yra įdomus, labai tinkamą žmogų pasirinko*“ - bedarbiai, Kauno apskritis, kaimas.);

- ✓ Vyrauja teigiamos emocinis fonas, **informacija pateikiama** su humoru.

Taip pat fragmentiškai buvo minėtos reklamos/ filmukai rodomi per „Labas rytas“ programą, kurie vertinami kaip puiki mokomoji priemonė: „*tiesiog rodo reklamą bibliotekos pažangai, rodo ištraukėles, filmukus, kur parodo kaip reikia naudotis internetu, bankininkyste*“ – kaimo gyventojai, Kauno ir Alytaus apskritys.

Turint omenyje visą aukščiau išdėstyta informaciją, galima daryti prielaidą, kad didesnis bibliotekos ir interneto naudos pristatymas visuomenės nariams nėra reikalingas: „*kam įdomi ir naudinga biblioteka, tas jau ateina, o kitų jau nebeprisikviesi*“ – kaimo gyventojai, Kauno ir Alytaus apskritys; „*pas mus nauji nesilanko dėl to, kad visi tie, kurie eina, tie ir eina, jau daugiau nebėra kam lankytis*“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys.

EMOCINIS BIBLIOTEKOS ĮVAIZDŽIO VERTINIMAS – projekcinė užduotis

- Emocinis bibliotekos įvaizdis kaip ir prieš metus siejamas su ypač teigiamomis savybėmis, aukštu žinių lygiu, tolerantiškumu bei išgražėjusia išvaizda –

Grupinių diskusijų ir interviu metu tyrimo dalyvių buvo paprašyta įsivaizduoti, kad dabartinė viešoji biblioteka pavirto į žmogų / automobilį ir juos apibūdinti. Taip pat buvo paprašyta pagalvoti koks šis žmogus / automobilis buvo prieš vienerius metus. Ši projekcinės technikos užduotis padėjo atskleisti emocinį bibliotekos įvaizdį bei įvaizdžio suvokimo pokytį per pastaruosius metus.

Reikėtų pabrėžti, kad emocinis viešosios bibliotekos įvaizdis, jo suvokimas iš esmės nepasikeitė. Patys tyrimo dalyviai nurodo, jog vieneri metai yra per maža laiko atkarpa dideliems pokyčiams įvykti („*metų laikotarpis per mažas tarpas, todėl sunku didelius pokyčius pastebėti, nors be abejo vystėsi kažkiek, patobulėjo, gal baigė studijas per tuos metus, apsigynė magistro darbą, magistrantūrą baigė gal*“ - senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys, „*be abejo, prieš metus ji truputį protu skirtųsi*“ - vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje; „*aš tai labai didelio skirtumo ypatingai nematau, bet daugiau patirties turintis žmogus, daugiau žinių įgijęs, mokantis operatyviau atsakyti į klausimus*“ - bedarbiai, Kauno apskritis, kaimas) . Taigi, lyginant su 2009-2010m. atlikto vartotojų tyrimo duomenimis rezultatai praktiškai tie patys.

Šiuolaikinės **bibliotekos personalija** matoma kaip:

- ✓ **Moteris;**
- ✓ **30-40 metų**, „*būtų ne visai piemuo ir ne visai pasenęs*“- senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys. Bibliotekos personalija šiek tiek pajaunėjo (praeitais metais buvo nurodytas 40-60 metų amžius), amžiaus suvokimui, įtakos galėjo turėti faktas, kad daugelyje bibliotekoje buvo atlikti didesni renovacijos darbai, pakeistos senos patalpas į naujas ir pan. Visa tai tiesiogiai susiję su pagerėjusia aptariamo žmogaus išvaizda ...
- ✓ **Maloni, patraukli ir tvarkinga išvaizda** („*intelligentiška, pasitempusi, susitvarkiusi jau dabar*“ - bedarbiai, Šiaulių apskritis; „*dabar dar patobulėjo ir išgražėjo, anksčiau su kostiumu ir kaklaraiščiu, o prieš metus su treningais*“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Kauno ir Alytaus apskritys; „*Prieš metus buvo labiau susitraukusi, susirūpinusi moteris, nes jai buvo šalta, o dabar atsigavusi, galvoja apie ateitį*“- senjorai, Šiaulių apskritis;
- ✓ **Protinga, daug žinanti, išsilavinusi:** „*Eiššteinas, vunderkindas, viename žmoguje ir patirties ir žinių daug, išsilavinęs*“ – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis; „*vaikščiojanti enciklopedija tokia*“ - neįgalieji, Šiaulių ir Tauragės apskritys; „*protingas ir sąmojingas, su humoru*“ - bedarbiai, Kauno apskritis, kaimas;
- ✓ **Tolerantiška, draugiška, komunikabili ir kūrybiška:** „*išradingas, kūrybingas ir dosnus, nieko mainais neprašantis*“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Kauno ir Alytaus apskritys; „*mokanti įtikinti, pavyzdžiui mūsų bibliotekininkė atėjus buvo tyli, rami kukli tokia, o dabar jau jinai visai kitoks žmogus, ir apsišvietus,, ir veržli ir tokia ryškesnė pasidarė*“ – neįgalieji, Šiaulių ir Tauragės apskritys; „*alternatyvinis variantas, kaip dvasinis variantas kunigas. Mokanti išklaudyti ir patarti*“ – senjorai, Tauragės apskritis.

Pažymėtina, kad vaikai taip pat sieja dabartinės bibliotekos personaliją su išskirtinai teigiamomis savybėmis, palyginus su praeitų metų duomenimis, šiemet net fragmentiškai nebuvo minėta apie tai, kad su šiuo žmogumi gali būti nuobodu, priešingai asmenybė vertinama kaip „*įdomi, prieš metus gal labiau pikta ir griežta*“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Kauno ir Alytaus apskritys.

Biblioteka-automobilis matomas kaip greitas, saugus, ekonomiškas, saugesnis bei modernus, dar labiau kompiuterizuotas automobilis ir daugiau patraukiantis dėmesį nei prieš metus („*patogus, su odinėmis*

sėdinėmis ir programomis kur kelią rodo, o anksčiau tai aprūdijęs, pasenęs buvo" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys; „turėtų būti ir benzinu, it dujom, ir elektra varomas, turi kondicionierius, vienu žodžiu – pilnas kompiuterinių sistemų, o prieš metus nebuvo toks kompiuterizuotas" – neįgalieji, Kauno apskritis, „kaip autobusą įsivaizduoju, iš IKARUS prie geresnio autobuso, erdvesnis, didesnis, kad daugiau žmonių tilptų" - senjorai, Šiaulių apskritis; „Kondicionierius, navigacija yra, modernus, su visai navarotais, ekonomiškesnės, nesurūdijusi, nesuvažinėta, nes prieš metus buvo su kiauru stogu" - bedarbiai, Šiaulių apskritis; „prieš metus tai gal zaporožietis būtų, o dabar Audi, pagražėjo išvaizda, galingesnė, modernesnė, greitesnė mašina, daugiau funkcijų jau, dabar magnetola kokia, navigacija pasidarė, patiuningavo"- bedarbiai, Kauno apskritis, kaimas; „Antiblokavimo sistema įdėta, saugus, keturių su puse litro variklis – ekonomiškąs automobilis jau būtų – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis; „komfortas visiškai kitoks" – neįgalieji, Šiaulių ir Tauragės apskritys).

Pažymėtina, jog šiais metais aptarinėdami automobilių respondentai stipriau akcentavo greitį, saugumą ir ekonomiškumą. Fragmentiškai buvo paliesta ir ekologiškumo tematika - „dabar jau tokia neteršianti gamtos" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Alytaus ir Kauno apskritys, tai galima būtų paaiškinti poreikiu, kad biblioteka atsižvelgtų į šiuolaikines tendencijas, būtų pažangi. Galima daryti prielaidą, jog lankytojai patenkinti ne tik aukštos kokybės internetu bei aptarnavimu bibliotekoje, bet ir vis stipriau pastebimais nemokamos paslaugos privalumais.

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

Kaip ir praeitais metais diskusijų su vaikais metu jiems buvo duota užduotis – sukurti koliažą „Ideali biblioteka“.

Informacijos prasme daug naujų aspektų neišryškėjo. Esminiai pastebėjimai, į kuriuos norėtusi atkreipti dėmesį yra tai, kad vaikai vieningai akcentavo kuo didesnę naujų knygų skaičių („dažniau, kad knygas vežtų naujesnes, pavyzdžiui būna tarkim tokių knygų, kurių gale pavaizduotos kitos naujos knygos, bet jų nebūna bibliotekoje" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys) **bei dar daugiau modernių technologijų, palengvinančių naudojimąsi bibliotekos siūlomomis paslaugomis. Taip pat,** nors ir fragmentiškai vaikai išsakė mintį apie **ilgesnį bibliotekos darbo laiką:** „pas mus tai iki keturių dirba, tai nors iki septynių, tai būtų labai patogu" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys. Kaip ir prieš metus Ideali biblioteka suvokiama, kaip skirta visiems, tačiau yra atskiriamos vaikų ir suaugusiųjų zonos: „vaikai nori padūkti, patriukšmauti, o suaugusiems tai nepatinka, jiems reikia ramybės" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Utenos apskritis.

Esminiai lūkesčiai idealiai viešajai bibliotekai, apie kuriuos vaikai kalbėjo pristatinėdami sukurtus koliažus, būtų tokie:

- ✓ **Aukštos kokybės technologijų ir naudingų prietaisų įvairovė** – skystųjų kristalų monitoriai, galingi kompiuteriai, laptopai skirti lankytojų naudojimui, spausdintuvai, flash'ai, telefonai ir etc („galima būtų daug ką iš telefonų parsisiųsti per bliutufą" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Kauno ir Alytaus apskritys; „flash'o tai reikėtų, kad įsikelti informaciją galima būtų, nes man brolis pasakojo, gal negalima diskų dėti", „naujoviškas spausdintuvas būtų, kad atsinešus fotoaparata galėtum nuotraukas atsispausdinti", „kad be stacionarių kompiuterių, kurių iki 10 tikrai turi būti reikėtų ir nešiojamųjų, kad jeigu tau nepatinka kažkas, norėtum vienas pabūti, tai galėtum nusinešti į kitą vietą" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Kauno ir Alytaus apskritys;
- ✓ **Plataus paslaugų bei papildomų veiklų pasirinkimas, pradedant knygų / žurnalų įvairove, galimybėmis žiūrėti televizorių arba DVD kompaktus vietoje, žaislotekos, didelis stalo žaidimų pasirinkimas:** „būtų gerai, jeigu ant sienų kabėtų didesni ekranai, per kuriuos būtų patogų skaityti laikraščius ir dar, kad televizorius būtinai būtų ir kompaktų daug, pavyzdžiui užėjai lauki kažko ir pasižiūri" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje Utenos apskritis;
- ✓ **Jauki, komfortabili aplinka, patogus erdvių / salių išplanavimas, užtikrinantis patogų ir malonų naudojimąsi siūlomomis paslaugomis** („kad būtų jaukiau tai, sofas reikėtų, kad galėtum atsisėsti ir palaukti savo eilės, taip patogiau būtų" - vaikai, iš socialinės rizikos šeimų, Kauno ir Alytaus apskritys; „man norėtusi vaikų pieštų paveikslų, kurie duotų jaukumo" - vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys). Taip pat vaikai pageidautų, kad bibliotekose buvo užtikrinta ir gėrimų / užkandžių pasiūla („norėčiau saldinių aparatų, su gumom kur būna" – kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys; „dar būtų patogų, jei tarkim kokie kavos aparatai ar arbatos stovėtu, sumoki pinigų, atsigeri kokio karšto šokolado atėjęs iš lauko" - vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Kauno ir Alytaus apskritys).

Rodiklis 5B. Išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys

- Informacinė ir socialinė bibliotekų suvokiamos misijos tampa vis labiau akivaizdžios ir lygiavertės -

Viešųjų bibliotekų misijų suvokimo aptarimas atskleidė, jog **per pastaruosius metus ženkliai išsiplėtė socialinė/visuomeninė/bendruomeninė misija**. Ypač tai pastebima ir pabrėžiama kaimo bibliotekas atstovaujančių VIP vartotojų, kadangi būtent **kaimuose / miesteliuose viešoji biblioteka yra vienintelė ir žinių pasisėmimo vieta ir tuo pačiu kultūros židinys** – bendruomenės susibūrimo ir bendravimo vieta.

Socialinė nemokamos interneto paslaugos **nauda** yra **vis labiau pastebima ir akcentuojama** tyrimo dalyvių – mažinama socialinė atskirtis tarp jautrių socialinių grupių atstovų (pvz. senjorai) ir likusių visuomenės narių, suintensyvėja tarpusavio komunikacija interneto programos „Skype“ pagalba („svarbiausia užtikrinti bendravimą“ – neįgalus, Šiaulių apskritis, kaimas).

Lyginant su praeitais metais atlikto tyrimo duomenimis, pastebima, kad **šiandien biblioteka vis dažniau yra matoma kaip daugiafunkcinė įstaiga, kurioje sudaromos tinkamos sąlygos socializacijai, bendravimui, užimtumui, profesiniam mokymuisi / tobulėjimui, laisvalaikio leidimui, tam tikrų įgūdžių, susijusių su mėgstama veikla, formavimui/stiprinimui**: „ne tik švietėjišką misiją, tai ir dvasinio ugdymo priemonė, lygiagrečiai, kaip bažnyčia, mokykla, dvasios ligoninė“ – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys; „tai ir auklėjamoji taip pat, neleidžia vaikams per daug atsipalaiduoti“ – bedarbiai, Kauno apskritis, kaimas; „palengvinti, praskaidrinti žmonių gyvenimą, padėti greičiau adaptuotis prie XXI amžiaus, labiau socializuojasi žmonės“ - kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis.

Be abejo, informacinės ir švietėjiškos misijų svarba bei aktualumas išlieka ir šiandien, tiesiog **informacinių technologijų plėtra / atnaujinimas leidžia bibliotekoms vykdyti šias misijas pasitelkiant ne tik tradicines (knygos, spauda) bet ir modernias paslaugas**. **Interneto dėka yra supaprastinamas bei pagreitinamas informacijos paieškos/gavimo procesas, užtikrinamas priėjimas prie skirtingų šaltinių** („atsirado daugiau paskirčių, prasipletė galimybės, dabar jau ne vien tik knygos, o daugiau priemonių informacijai gauti, ir mokymai organizuojami kaip tą informaciją pasiekti“ – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis).

9. Išaugusi aktualaus turinio pasiūla ir naudojimas

Rodiklis 8B. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje

- Viena iš naujų bibliotekų siūlomų paslaugų - reguliariai vykstantys mokymai pritraukiantys vis naujų lankytojų bei susilaukiantys vien teigiamų atsiliepimų, formuoją pozityvią nuostatą, kad kompiuteriu gali išmokti naudotis kiekvienas, nepriklausomai nuo amžiaus bei išsilavinimo -

Vertindami per pastaruosius vienerius metus Lietuvos viešosiose bibliotekose įvykusius pokyčius, TG atstovai be kompiuterių skaičiaus, papildomos įrangos atsiradimo bei interneto kokybės pagerėjimo (jau yra aprašyta aukščiau) nurodė kelis esminius pasikeitimus:

- ✓ **Padidėjęs lankytojų ratas**, kurį iš esmės sąlygojo modernių paslaugų sustiprinimas bei plėtra „populiarėja, daugiau pritraukia žmonių, jie ir internetu naudojasi, ir knygomis domisi, ir parodas aplanko“- vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Šiaulių ir Tauragės apskritys;
- ✓ **Dar intensyvesnis ir platesnis VIP paslaugos naudojimas**, kuriam teigiamos įtakos turėjo:
 - Bibliotekų **lankytojams** nuolat organizuojami kompiuterinio ir internetinio raštingumo **mokymai**. Pasak respondentus, jeigu anksčiau tai buvo labiau į senjorus orientuoti kursai, dabar į juos gali užsiregistruoti ir kitų lankytojų grupių atstovai. Mokymai suvokiami kaip labai naudingi vyresnio amžiaus žmonėms ir/ar visai neturintiems kompiuterinio raštingumo pagrindų arba tiems, kas jau pamiršo tai ką anksčiau mokėjo/žinojo apie kompiuterį („moko kaip elgtis internetu, apie elektroninę bankininkystę paaiškina“ – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis; „apmoko kompiuteriu, išduoda pažymėjimą ir gali jau į darbo biržą nunešti“ - bedarbiai, Šiaulių apskritis); „dabar bibliotekoje rengia tuos apmokymus, rengia kaimo žmones, mokina bankininkystę kaip naudotis, kaip Skype, man tai aktualu, todėl ir įdomu ir naudinga“ - kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis; „ir dabar vat vėl

užsirašėm į kursus, kurie nori pasitobulinti" – neįgalieji, Šiaulių apskritis; „mes pernai lankėm ir gavom pažymėjimus, nu kur daugiau galima susižinoti tiek daug informacijos, be kursų aš nebūčiau įkirtęs, visiškai gi nieko nežinojom apie kompiuterį" – senjorai, Šiaulių ir Tauragės apskritys; „pas mus tai mokslai kompiuteriais prasidėjo, kursai suaugusiems, vaikai tai moka jau naudotis" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys;

- Dar **aukštesnės kompiuterių bei interneto kokybės** užtikrinimas bibliotekose: „anksčiau labai seni ir lėti kompiuteriai buvo, o dabar nauji" – kaimo gyventojai, Šiauliai;
- Pastebimai **sustiprėjęs bibliotekų darbuotojų kompetencijos bei įgūdžių**, užtikrinančių profesionalių konsultacijų IT naudojimo klausimais teikimą bibliotekų lankytojams, **lygis**: „tik bibliotekininkės dėka išmokau susikurti rimtą elektroninį pašta, dokumentus susegti, juos išskelti, daug ką išmokau jau po turėtų kursų, bibliotekininkė padėjo tas žinias įsisavinti" – bedarbiai, Šiaulių apskritis. Čia taip pat svarbu paminėti bibliotekų darbuotojų savo pasikeitusio vaidmens suvokimą / pripažinimą bei jų psichologinį pasiruošimą bei pastangas konsultuoti bei padėti lankytojui. Tyrimo dalyvių teigimu, bibliotekos darbuotojos „jos yra paruoštos padėti, žymiai daugiau laiko ir dėmesio skiria žmonėms, kurie mažiau nutuokia apie kompiuterį" – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys).
- ✓ Vis ryškiau pastebimi apribojimai, susiję su **tradicinių paslaugų** tiekimu - bibliotekose ypač **trūksta** naujų knygų bei spaudos: „pas mus labai mažai naujų knygų, jau visas perskaičiau" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, Šiaulių ir Tauragės apskritys. Dėl to kyla vis didesnis lankytojų nepasitenkinimas, kuris suvokiamas kaip ilgainiui galintis pakenkti bibliotekos įvaizdžiui.
- ✓ Modernizavimo prasme **didėsnis dėmesys yra skiriamas kaimo bibliotekoms**, tai patvirtino tyrime dalyvavę kaimo bendruomenės atstovai. Jie pastebi, kad VIP dėka kaimų gyventojai laisvalaikio praleidimas tapo ženkliai turiningesnis, o galimybės kelti savo žinių lygį bei ieškotis darbo tapo žymiai platesnės;
- ✓ Bibliotekų **pastatų išorinis ir vidinis atnaujinimas**, patogesnis erdvių suskirstymas / išplanavimas – be kosmetinio remonto bei jaukumą suteikiančių elementų atsiradimo (patogios sofos, paveikslai, kilimai ir etc.), TG atstovai nurodė, jog pastaruoju metu jų lankomose bibliotekose buvo atskirtos vaikų ir suaugusiųjų patalpos/zonos. Tai užtikrino patogesnę naudojimąsi paslaugomis („daugiau šansų rasti laisvą kompiuterį" – senjorai, Alytaus ir Kauno apskritys) bei eliminavo vyresnių lankytojų nepasitenkinimą vaikų keliamu triukšmu („tokia kaip renovacija buvo padaryta, ir baldai nauji, stalai nauji ir langai pakeisti" – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis). Fragmentiškai buvo nurodyta, kad kai kuriose kaimo bibliotekose vis dar susiduriama su šilumos taupymo problema, o tai kelia tam tikrų nepatogumų žiemos metu: „pas mus tą šilumą riboja, liepia išjungti, pas mus elektrinis šildymas, taupo" - bedarbiai, Kauno apskritis, kaimas;
- ✓ **Auganti aptarnavimo kokybė** (minėta labiau fragmentiškai) – nors tik keletas dalyvių spontaniškai užsiminė apie vis gerėjantį aptarnavimą. Visgi, turint omenyje visą informaciją gautą tyrimu metu, galima daryti išvadą, kad aptarnavimo kokybė viešosiose bibliotekose per pastaruosius vienerius metus tik gerėjo. Respondentų teigimu, nepaisant didėjančio darbu/atsakomybių krūvio, bibliotekininkės labai pasikeitė – jos ne tik ir toliau maloniai aptarnauja lankytojus, bet yra pasitempusios ir visada pasiruošusios padėti. Be to, pačioje bibliotekoje yra siūloma daugybė įvairių paslaugų skirtingų poreikių ir amžiaus grupėms, o tai irgi prisideda prie vis gerėjančio aptarnavimo kokybės vertinimo: „bibliotekų kokybė auga, gerėja aptarnavimas, labiau prie žmogaus priartėjo darbuotojos, žmonių poreikiai keičiasi, o jos sugeba prisitaikyti" – senjorai, Šiaulių apskritis; „bibliotekininkės tokios malonios, ir knygą pasiūlys ir patars į kokį puslapį geriau nueiti, šypsosi visą laiką" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Kauno ir Alytaus apskritys.

TG atstovai spontaniškai vertindami savo poreikius paslaugoms ir kompiuterinei bazei, kaip ir prieš metus nurodė, jog yra **pilnai patenkinti** tuo kas yra siūloma viešosiose bibliotekose, „mums visko užtenka, viską jau turime". **Visgi** diskusijų eigoje dauguma jų pripažino, kad šiandien dienai vis **dažniau pasigendama naujų knygų bei spaudos įvairovės** (ypač akcentuojama **kaimo** bibliotekų lankytojų) kai kuriose bibliotekose trūksta mikrofonų, o turimos ausinės ir kilimėliai, respondentų teigimu dėl greito susidėvėjimo reikalauja dažnesnio pakeitimo naujais.

Rodiklis 8C. Viešų bibliotekų interneto svetainės

- Nors teigiama, kad viešųjų bibliotekų interneto svetainės tapo patrauklesnės, patogesnės ir informatyvesnės, visgi jos nėra populiarios tarp VIP vartotojų -

Diskusijos ir interviu su VIP vartotojų atskleidė, jog **didžioji dalis jų, nors ir žino apie jų lankomų bibliotekų svetainių egzistavimą, tačiau visgi jose nesilanko** (tokia pati situacija buvo ir prieš metus). **Miesto bibliotekų lankytojai nors kartą yra „užsukę“ į bibliotekos internetinę svetainę, tuo tarpu kaimo bibliotekų VIP vartotojai dažnu atveju net nežino kuria nuoroda reikėtų pasinaudoti**, norint į ją patekti: „*ne, man neteko niekada matyti*“ – senjorai, Kauno ir Alytaus apskritys.

Bendrai, **bibliotekų internetinių svetainių paskirtis yra suvokiama, kaip savireklamos būdas – supažindinti esamus ir potencialius lankytojus su bibliotekų teikiamomis paslaugomis bei plėsti vartotojų ratą** – didinti bibliotekų lankomumą: „*gal kokių žmonių pritraukia*“ – neįgalus, Kauno ir Alytaus apskritis.

Nors realiai TG atstovai praktiškai nesinaudoja lankomų bibliotekų internetinėmis svetainėmis, **vis dėl to savo puslapio kūrimas ir patogus pritaikymas vartotojui vertinamas, kaip svarbi kiekvienos bibliotekos užduotis siekiant formuoti rimtos, patikimos ir besirūpinančios savo lankytojai, įstaigos įvaizdį**: „*pliusas didelis, visos žinios, visa informacija, sužinai plačiau apie teikiamas paslaugas*“ – bedarbiai, Tauragės apskritis, miestas. Tokiu būdu galima daryti prielaidą, kad bendrai **internetinė svetainė suvokiama kaip vienas iš higieninių faktorių, turinčių įtakos bibliotekų įvaizdžiui**.

10. Atsiradę bibliotekų tinkle inovacijos

Rodiklis 9A. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai, atsiradę projekto pagalba

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad **anglų kalbos kursai bibliotekų darbuotojams** yra vertinami kaip viena iš neseniai atsiradusių naujovių. Dažniau apie juos užsiminė kaimo bibliotekų lankytojai, kurių santykiai su bibliotekininkėmis yra labiau glaudesni, todėl natūralu, kad jie yra puikiai informuoti apie tai kas vyksta bibliotekos ir jų darbuotojų gyvenime: „*dažnai jiems kas nors vyksta, dabar bibliotekininkės mokinasi anglų kalbos*“ – kaimo gyventojai, Kauno apskritis; „*dabar jie anglų kalbą mokinasi*“ – senjorai, Tauragės apskritis.

Taip pat dalis tyrimo dalyvių pabrėžė, jog pastaruoju metu jų lankomoje bibliotekoje vis dažniau galima pastebėti lankytojus, besinaudojančius nuosavais nešiojamais kompiuteriais vietoje. Tokias patogias interneto naudojimosi sąlygas užtikrino **bevielio interneto atsiradimas/tiekimas** viešosiose bibliotekose „*man tai patinka, kad bevielis internetas atsirado, aš turiu savo kompiuterį, man reikia kažką parsisiųsti, tai galiu tiesiai į savo kompiuterį parsisiųsti – labai praktiška, nereikia flash'iukų, nereikia spausdinti, labai patogu*“ – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis.

Kaip ir praeitais metais, TG atstovai pažymi **vis labiau įvertinantys asmeninės vartotojo registracijos patogumus**. Nors pasikeitusi prisiregistravimo tvarka nėra suvokiama kaip naujovė, tačiau respondentų vertinimą, kaip leidžianti taupyti laiką bei sklandžiai valdyti savo darbinę aplinką kompiuteryje: „*dabar gerai, turi savo duomenis, atėjai, įsijungei kompą ir nereikia laukti kol bibliotekininkė prieis*“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, Kauno ir Alytaus apskritys; „*prisiregistravimo tvarka pasikeitė, kiekvienas vartotojas turi savo kodą ir gali laisvai jungtis*“ – kaimo gyventojai, Šiaulių apskritis.

11. Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis tiek 2010-2011 m. atlikto tyrimo informacija, tiek palyginimu su 2009m. tyrimo ataskaitoje pateiktais duomenimis)

Tyrimė dalyvavę viešos interneto prieigos vartotojai per pastaruosius vienerius metus **nepastebėjo kardinalių pokyčių** viešosiose bibliotekose, **tačiau pripažino, kad pasijuto įvyko didelis kokybinis pokytis**. TG atstovai nurodė, jog per šį laiką ir toliau buvo planingai taikomos įvairios priemonės, skirtos VIP paslaugos stiprinimui/dieгимui ir aukštos kokybės užtikrinimui daugumoje viešųjų bibliotekų (ypač kaimo bibliotekose):

- ✓ **Didinamas/atnaujinamas modernios IT įrangos, skaičius** (kompiuteriai, internetas, įvairūs prietaisai);
- ✓ **Vykdomi kompiuterinio raštingumo kursai ne tik miesto, bet ir kaimo gyventojams**. Siūloma galimybė lankyti centrinių bibliotekų organizuojamose mokymuose arba vietoje, atvažiavus specialistams;
- ✓ **Lankytojams yra teikiamos profesionalios konsultacijos bei savalaikė pagalba IT naudojimo klausimais**. Ženkliai išaugo bibliotekininko kompetencijos lygis bei autoritetas;
- ✓ **Reguliariai organizuojami įvairių lygių/sudėtingumo/tematika mokymai bibliotekų darbuotojams** (kompiuterinio raštingumo, anglų kalbos, psichologinių žinių ir etc.);
- ✓ **Vykdoma intensyvi VIP paslaugos reklaminė kampanija įvairiose žiniasklaidos priemonėse**. Įsimintiniausia ir efektyviausia lankytojų pritraukimo prasme, TG atstovų nuomone, vertinamas „Bratkos“ reklamų ciklas.

Minėti pokyčiai ne tik **padidino** viešų bibliotekų lankytojų skaičių, **ženkliai praplėtė VIP teikiamos socialinės naudos suvokimą**, bet ir **sustiprino teigiamą viešosios bibliotekos, kaip modernios ir atviros visiems kultūrinio-socialinio-bendruomeninio centro, įvaizdį** ne tik lankytojų, bet ir likusios visuomenės akyse.

Per pastaruosius vienerius metus **ypač ryškiai tapo kaimo bibliotekų modernizacijos procesas, pasireiškiantis per intensyvią VIP paslaugos plėtrą bei bendrų sąlygų lankytojams** leisti laiką bibliotekoje, **pagerinimą** (ne tik nauji kompiuteriai, greitesnis internetas, bet ir jauki, šilta, tvarkinga aplinka).

Siekiant išlaikyti modernių paslaugų aktualumą dabartiniams ir pristatyti VIP naudą platesnei potencialių lankytojų daliai svarbu tęsti jau pradėtas vykdyti programas/pasitvirtinčius mechanizmus:

- ✓ **Imtis ilgalaikių, tęstinių VIP naudos/galimybių pristatymo veiksmų, organizuojant teminius mokymus / akcijas / renginius, skirtus įvairaus amžiaus ir skirtingo IT naudojimo žinių lygio bibliotekų lankytojams;**
- ✓ **Ir toliau pristatinėti VIP paslaugą ir jos socialinę naudą kuriant ir viešinant į skirtingas vartotojų grupes orientuotas reklamas** (ne tik į senjorus ar kaimo gyventojus, bet ir bedarbius, jaunas mamas, vaikus);
- ✓ Įmanomais būdais **dar labiau didinti bibliotekų darbuotojų kompetenciją bei motyvaciją teikti maksimaliai kokybiškas paslaugas, užtikrinti aukšto lygio aptarnavimą**. Šių metų tyrimo rezultatai dar kartą patvirtino, jog nuo bibliotekininko asmenybės, jo žinių bei gebėjimo patenkinti įvairių lankytojų poreikius priklauso daug kas – pradedant nuo vartotojo įsitraukimo/susidomėjimo moderniomis paslaugomis, baigiant bibliotekos įvaizdžio vertinimo, kuris yra skleidžiamas artimiausioje bibliotekos lankytojo aplinkoje, o tai reiškia tarp potencialių VIP paslaugos vartotojų.

Siekiant palaikyti pozityvų pažangios bibliotekos įvaizdį itin svarbu išlaikyti harmoningą pusiausvyrą tarp tradicinių-modernių paslaugų teikimo. Šalia kokybiškų modernių paslaugų **reikėtų deramą dėmesį skirti ir tradiciniams informacijos gavimo būdams**, kurie yra ne mažiau aktualūs lankytojams – **būtina užtikrinti pakankamą naujų knygų ir spaudos pasiūlos lygį** (dažniau atnaujinti/papildyti bibliotekų lentynas įdomiomis, šį laikmetį atitinkamomis knygomis, parūpinti kuo daugiau įvairesnių žurnalų ir laikraščių). Ir toliau nesiimant atitinkamų priemonių, **nesirūpinimas tradicinių paslaugų kokybe gali sustiprinti lankytojų nepasitenkinimą, o ilgainiui sąlygoti labiau neigiamą viešų bibliotekų, kaip pilnai nepatenkinančių vartotojų lūkesčius/poreikius, vertinimą**.