



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS  
NACIONALINĖ  
MARTYNO  
MAŽVYDO  
BIBLIOTEKA



**PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“**

**BIBLIOTEKŲ DARBUOTOJŲ APKLAUSA**

**2011**

*(1 instrumentas)*

**PERKANČIOJI  
ORGANIZACIJA:**

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

**PERKANČIOSIOS  
ORGANIZACIJOS  
KONTAKTINIAI ASMENYS:**

Ugnė Lipeikaitė  
Renata Sadunišvili

**ATLIKĖJAS:**

UAB "Socialinės informacijos centras" (toliau "SIC")

**PROJEKTO VADOVAS:**

Jurgita Verikienė

**ATASKAITĄ RENGĖ:**

Viktorija Jonikova, Kristijonas Vaicekuskas

**TYRIMO VYKDYMO  
KOMANDA:**

Duomenų departamento vadovas: Marius Butkevičius  
Apklausėjų departamento vadovė: Jurgita Radzevičienė  
Duomenų failo tvarkymas: Giedrė Blonskienė

**KONTAKTAI:**

"SIC", Upės g. 21, LT-08128 Vilnius, Lietuva  
tel. (5) 205 45 12, fax. (5) 205 45 01, e-mail:  
viktorija.jonikova@sic.lt

# Turinys

1. Bibliotekininkų apklausa Projekto kontekste.....	3
2. Tyrimo metodologija.....	4
2.1. Apklauso metodas.....	4
2.2. Tyrimo tikslinė grupė.....	4
2.3. Tikslinės grupės imtis ir atranka.....	5
2.4. Tyrimo instrumentas.....	5
2.5. Apklauso atlikimo techninė ataskaita.....	5
2.6. Duomenų analizė.....	5
2.7. Statistinė duomenų paklaida.....	5
3. Tyrimo rezultatų santrauka.....	7
4. Apklausoje dalyvavusių bibliotekininkų charakteristikos.....	16
5. Vieša interneto prieiga bibliotekose.....	17
5.1. Bibliotekos, teikiančios viešą interneto prieigą, ir poreikio šiai paslaugai patenkinimas.....	17
5.2. Viešos interneto prieigos techninis aptarnavimas.....	19
5.3. Metodinė pagalba teikiant viešos interneto prieigos paslaugas.....	22
6. Viešos interneto prieigos nauda vietos bendruomenei.....	24
7. Bibliotekininkų gebėjimai ir įgūdžiai teikiant viešą interneto prieigą.....	29
7.1. Naudojimasis kompiuteriu ir kiti baziniai IT įgūdžiai.....	29
7.2. Naudojimosi internetu ir jo ištekliais įgūdžiai.....	32
7.3. Interneto naujovių žinomumas ir naudojimosi jomis įgūdžiai.....	41
7.4. Žinios apie su internetu naudojimu susijusias grėsmes ir įgūdžiai su jomis kovoti.....	45
8. Iniciatyvos pritraukiant naujus viešos interneto prieigos vartotojus.....	50
8.1. Iniciatyvos bibliotekų lygmenyje.....	50
8.2. Asmeninės iniciatyvos mokant ir konsultuojant naudotis kompiuteriu ir internetu.....	54
8.3. Viešinimo įgūdžiai ir susijusios asmeninės iniciatyvos.....	56
8.4. Užmegztos partnerystės ir jų nauda bibliotekoms.....	60
9. Specifinių grupių atstovų naudojimas VIP.....	64
9.1. Specifinių grupių lankymosi bibliotekose dažnis.....	64
9.2. Paslaugos, kuriomis naudojasi specifinių grupių atstovai.....	68
9.3. Bibliotekininkų iniciatyvos pritraukiant ir apmokant specifinių grupių atstovus.....	71
9.4. Bibliotekininkų gebėjimai aptarnauti vartotojus su specialiaisiais poreikiais.....	74
10. Bibliotekų teikiamos paslaugos ir įvaizdis.....	74
10.1. Paslaugų teikimo bibliotekose pokyčio vertinimas.....	74
10.2. Bibliotekos įvaizdis bibliotekininkų akimis.....	79
11. Išvados ir apibendrinimai.....	83

# 1. Bibliotekininkų apklausa Projekto kontekste

Inicijuojant projektą „Bibliotekos pažangai“ buvo keliami tokie tiesioginiai pagrindiniai tikslai:

- ✓ suteikti Lietuvos gyventojams prieigą nemokamai naudotis kompiuteriais ir internetu bet kurioje viešojoje šalies bibliotekoje;
- ✓ užtikrinti visų gyventojų grupių prieigą prie informacijos išteklių.
- ✓ Pagrindiniai tyrimo tikslai, siejami su techniniu viešųjų bibliotekų aprūpinimu ir visų socialinių grupių gyventojų prieigos prie jų užtikrinimu, turi ir išvestinius, netiesioginius, tačiau ne mažiau svarbius tikslus:
- ✓ Lietuvos gyventojų bendravimo ribų praplėtimas;
- ✓ vietos bendruomenių socialinio ir kultūrinio kapitalo plėtra;
- ✓ socialinės kaimo gyventojų, vyresnio amžiaus žmonių, socialinės rizikos grupių ir neįgaliųjų atskirties mažinimas;
- ✓ Lietuvos gyventojų informacinių gebėjimų ugdymas;
- ✓ bibliotekininkų kompetencijų, teikiant profesionalią technologijų įsisavinimo pagalbą bibliotekų lankytojams, ugdymas organizuojant specialias mokymo programas;
- ✓ viešosios bibliotekos, kaip kultūros, informacijos ir technologijų centro suvokimo stiprinimas.

Bibliotekų darbuotojų apklausos metu buvo renkami duomenys apie viešosios interneto prieigos teikimą ir naudojimąsi ja viešosiose bibliotekose, bibliotekų darbuotojų įgūdžius ir kompetencijas naudotis kompiuteriu ir internetu, bibliotekos teikiamų paslaugų bei įvairių savybių vertinimą.

Tyrimo duomenys siejami su tokiais Projekto priežiūros rodikliais (priežiūros rodikliai, kuriems informacija bent iš dalies renkama bibliotekų darbuotojų tyrimo metu, pažymėti mėlynai):

## 1. Pagerėjusi prieiga vartotojams ir galimybės jiems naudotis kompiuteriu ir internetu

### 1A. Bibliotekininkų/filialų/padalinių, teikiančių VIP<sup>1</sup>, skaičius

1B. VIP skirtų kompiuterių skaičius

1C. VIP valandų vartotojams skaičius

1D. Kompiuterizuotų darbo vietų, skirtų VIP, naudojimosi koeficientas

1E. VIP vartotojų skaičius

1F. 1000-čiai gyventojų tenkantis VIP darbo vietų skaičius

1G. Bibliotekų, teikiančių nemokamą interneto prieigą bevieliu ryšiu, skaičius

## 2. Išaugę bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis IT

### 2A. Pagerėję bibliotekininkų IT naudojimo žinios ir įgūdžiai

### 2B. Pagerėję bibliotekininkų atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai

### 2C. Pagerėję bibliotekininkų internetinių išteklių ir el. paslaugų žinios ir įgūdžiai

### 2D. Pagerėję bibliotekininkų specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios ir įgūdžiai

### 2E. Bibliotekininkų, turinčių vartotojų mokymo ar konsultavimo patirties, skaičius

2F. Apmokytų bibliotekininkų skaičius

### 2G. Bibliotekininkų IT mokymui skirtų valandų skaičius

## 3. Pagerėję viešų bibliotekų lankytojų IT įgūdžiai

3A. Pagerėję VIP vartotojų IT žinios ir įgūdžiai

3B. Pakitusi VIP vartojimo praktika

3C. Apmokytų IT gyventojų skaičius

3D. Gyventojų IT mokymui skirtų valandų skaičius

---

<sup>1</sup> VIP (čia ir toliau ataskaitoje) – vieša interneto prieiga

- 4. Pagerėjusi prieiga specifinėms grupėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms**
  - 4A. % vartotojų, kurie neturi alternatyvios interneto prieigos
  - 4B. Sunkiai pasiekiamų grupių patirtis**
  - 4C. Veiklos, kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią VIP naudoja dažniausiai**
  - 4D. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti**
- 5. Pagerėjęs bibliotekų atstovavimas**
  - 5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis**
  - 5B. Dalinai išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys**
  - 5C. Išaugęs bibliotekų lankytojų (apsilankymų) skaičius
- 6. Išaugęs bibliotekų vietinis, regioninis ir nacionalinis finansavimas**
  - 6A. Bibliotekoms skirtas finansavimas
  - 6B. Finansavimas, skirtas VIP
- 7. Išaugusi socialinė nauda individams ir bendruomenėms per IT**
  - 7A. Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas
  - 7B. Bibliotekininkų suvokimas apie bendruomenei VIP teikiamą naudą**
  - 7C. Kitų suinteresuotų grupių suvokimas apie VIP naudą
- 8. Išaugusi aktualaus turinio pasiūla ir naudojimas**
  - 8A. Bibliotekų, turinčių interneto svetaines, skaičius
  - 8B. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje**
  - 8C. Išaugusi vietos turinio apimtis internete
- 9. Atsiradę bibliotekų tinkle inovacijos**
  - 9A. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai, atsiradę projekto pagalba
- 10. Sustiprėjusi pagalba bibliotekininkams**
  - 10A. Pagerėjusi techninė priežiūra bibliotekose**
  - 10B. Pagerėjusi metodinė pagalba bibliotekininkams**

## 2. Tyrimo metodologija

Toliau ataskaitoje pateikiamos metodologinės tyrimo įgyvendinimo gairės, apklausos vykdymo techninė ataskaita, duomenų analizės principų aprašai.

### 2.1. Apklausos metodas

Apklausa buvo vykdoma apklausos internetu metodu, t.y. elektroninį laišką su nuoroda į klausimyną bibliotekininkas persiunčiant elektroniniu paštu. Apklausą tyrime dalyvavę bibliotekininkai pildė savarankiškai, t.y. be apklausėjo pagalbos.

### 2.2. Tyrimo tikslinė grupė

Tyrimo metu buvo apklausiami bibliotekininkai, pasižymintys tokiomis charakteristikomis:

1. aptarnaujantys/ aptarnausiantys viešos interneto prieigos lankytojus;
2. dalyvavę mokymų programoje, susijusioje su darbu su vieša interneto prieiga.

Minėtas charakteristikas atitinkančių bibliotekininkų sąrašas tyrimo Vykdytojui buvo pateiktas Perkančiosios organizacijos.

## 2.3. Tikslinės grupės imtis ir atranka

Perkančiosios organizacijos apklausai keliamuose reikalavimuose buvo numatyta apklausti 600 bibliotekininkų. Toks pats bibliotekininkų skaičius buvo apklaustas ir 2008 – 2010 metais vykdytų tyrimų metu.

Respondentai tyrimui buvo atrenkami iš Perkančiosios organizacijos pateikto sąrašo (iš viso 1273 įrašai). Vykstant bibliotekininkų atranką buvo laikomasi tokių atrankos principų:

1. atranka atlikta laikantis reprezentatyvaus generalinei visumai regioninio pasiskirstymo;
2. iš vienos bibliotekos apklausiamas tik vienas bibliotekininkas.

## 2.4. Tyrimo instrumentas

Atliekant apklausą buvo naudojamas Perkančiosios organizacijos pateiktas standartizuotas klausimynas (instrumentas nr.1).

## 2.5. Apklauso atlikimo techninė ataskaita

Apklausa pradėta vykdyti 2011 metų rugsėjo 20 dieną, baigta 2011 metų spalio 7 dieną. Apklauso metu apklausta 620 bibliotekininkų. Visi bibliotekininkai apklausti apklauso internetu būdu.

## 2.6. Duomenų analizė

Analizuojant respondentų atsakymus į klausimus ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai. Atsakymų pasiskirstymai pagal įvairias respondentų charakteristikas pateikiami atskirame ataskaitos priede (excel formatu).

Pateikiamose grafinėse iliustracijoje statistiškai reikšmingi pokyčiai žymimi tik 2011 metų tyrimo rezultatams. Žaliu kvadratu žymimi reikšmingi pozityvūs (reikšmės padidėjimas) pokyčiai, įvykę per 2011 metus, lyginant su 2010 metais, raudona – negatyvūs (reikšmės sumažėjimas).

Statistiškai reikšmingi skirtumai skaičiuojami naudojant statistinių duomenų apdorojimo programą SPSS. Kintamieji tarpusavyje yra krostabuliuojami. Tuomet, naudojant  $\chi^2$  kriterijų, tikrinama, ar egzistuoja statistiškai reikšmingas ryšys tarp kintamųjų (reikšmingumo koeficientas  $p$  ne didesnis nei 0.05). Jei statistiškai reikšmingas ryšys egzistuoja, tuomet ieškoma, kuriose celėse (atsakymų pasiskirstymuose) jis egzistuoja (naudojant funkciją Adjusted Residuals).

## 2.7. Statistinė duomenų paklaida

Vertinant rezultatus, būtina kreipti dėmesį į statistinę paklaidą, kuri atsiranda dėl to, jog yra daroma respondentų atranka. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai.

Tolesnėje lentelėje yra pateikiamos paklaidos, esant įvairiam respondentų skaičiui bei atsakymų pasiskirstymui.

Didžiausia statistinė paklaida vertinant visų respondentų (600 žmonių) atsakymus yra lygi  $\pm 3,3\%$  (esant 95% patikimumo lygmeniui).

Pateikiamoje lentelėje paklaidos yra paskaičiuotos 1849 elementų generalinei visumai.

Atrankos dydis	Atsakymų pasiskirstymas									
	50	45/55	40/60	35/65	30/70	25/75	20/80	15/85	10/90	5/95
10	30.9	30.8	30.3	29.5	28.3	26.8	24.7	22.1	18.6	13.5
30	17.8	17.7	17.4	16.9	16.3	15.4	14.2	12.7	10.7	7.7
50	13.7	13.6	13.4	13	12.5	11.8	10.9	9.8	8.2	6
75	11.1	11	10.9	10.6	10.2	9.6	8.9	7.9	6.7	4.8
100	9.5	9.5	9.3	9.1	8.7	8.3	7.6	6.8	5.7	4.2
150	7.7	7.6	7.5	7.3	7	6.6	6.1	5.5	4.6	3.3
200	6.6	6.5	6.4	6.2	6	5.7	5.2	4.7	3.9	2.9
300	5.2	5.2	5.1	4.9	4.8	4.5	4.1	3.7	3.1	2.3
400	4.3	4.3	4.3	4.1	4	3.8	3.5	3.1	2.6	1.9
500	3.7	3.7	3.7	3.6	3.4	3.2	3	2.7	2.3	1.6
600	3.3	3.3	3.2	3.1	3	2.9	2.6	2.4	2	1.4

Pavyzdys: Tarkime, kad 600 respondentų atsakė į klausimą, ar naudojami kompiuteriu bibliotekoje. Tarkime, kad 36% jų pasakė, kad kompiuteriu naudojami. Tai reiškia, kad su 95% tikimybe galima teigti, jog kompiuteriu naudojami  $36\% \pm 3,1\%$  bibliotekininkų.

### 3. Tyrimo rezultatų santrauka

#### **Vieša interneto prieiga bibliotekose**

##### **Bibliotekos, teikiančios viešą interneto prieigą, ir poreikio šiai paslaugai patenkinimas**

97% apklausoje dalyvavusių bibliotekų yra teikiama vieša interneto prieiga. Lyginant su 2010 metų apklausos duomenimis, viešą interneto prieigą turinčių bibliotekų skaičius išaugo 8 procentiniais punktais (toliau p.p). Projekto įgyvendinimo laikotarpiu bibliotekų, kuriose įrengta vieša interneto prieiga, skaičius nuolat augo (2011:97%, 2008:63%).

*Tiek mieste, tiek kaime absoliuti dauguma bibliotekų turi viešojo interneto prieigą (atitinkamai 99% ir 97%). Viešos interneto prieigos plėtra kaime Projekto įgyvendinimo laikotarpiu buvo intensyvesnė (2011:97%, 2008:52%), nei mieste (2011:99%, 2008:88%).*

Viešos interneto prieigos darbo vietų skaičius bibliotekose darbo dienomis vis dar nėra pakankamas: 86% apklaustų bibliotekų darbuotojų teigia, jog jų bibliotekoje yra eilės prie viešos interneto prieigos. Tačiau, lyginant su situacija 2010 metais, sumažėjo bibliotekų, kuriose eilės yra beveik visada, dalis (nuo 18% iki 12%).

Iki 2010 metų bibliotekų, kuriose eilės yra beveik visada, dalis iš esmės nekito (2010:18%, 2008:15%). Savaitgaliais eiles prie viešos interneto prieigos mini 36% apklaustų bibliotekų darbuotojų. Lyginant su ankstesnių metų tyrimo duomenimis, jų dalis nepakito.

*Miesto bibliotekose jaučiamas šiek tiek mažesnis viešos interneto prieigos darbo vietų skaičiaus trūkumas tam tikromis valandomis, savaitgaliais.*

##### **Viešos interneto prieigos techninis aptarnavimas**

Dažniausiai bibliotekose viešos interneto prieigos kompiuteriams techninę priežiūrą teikia centrinės bibliotekos IT specialistas (91%). Nedidelė dalis bibliotekų naudojasi samdomų įmonių paslaugomis (7%) ar prižiūri prieigą patys (13%).

Techninio viešos interneto prieigos aptarnavimo pobūdis, lyginant su situacija 2010 metais, pasikeitė tik tuo, kad 3 p.p. daugiau bibliotekų pradėjo naudotis centrinės bibliotekos IT specialisto paslaugomis. Centrinės bibliotekos IT specialisto paslaugomis besinaudojančių bibliotekų dalis per pastaruosius 4 metus nuolat augo (2011:91%, 2008:85%).

89% bibliotekininkų, dirbančių su vieša interneto prieiga, yra patenkinti techniniu IT aptarnavimu. Esminių su IT techninės priežiūros kokybės vertinimu susijusių pokyčių, lyginant su ankstesniais metais, nestebima; kiek išaugo technine viešos interneto prieigos priežiūra nepatenkintų bibliotekininkų dalis (5 p.p.). Esminių IT aptarnavimo vertinimo pokyčių nestebima ir per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios.

*Nepatenkintų IT aptarnavimu bibliotekininkų dalis labiau išaugo kaimo bibliotekose, nei mieste.*

Interneto greičiu bibliotekose jų darbuotojai yra labiau patenkinti (71%) nei nepatenkinti (22%) ir, lyginant su 2010 metų tyrimo rezultatais, patenkintų interneto greičiu skaičius nepakito. Intensyviausi interneto greičio didinimo darbai, anot bibliotekininkų, vyko iki 2010 metų (2010:27%, 2008:15%).

*Pasitenkinimas/ nepasitenkinimas interneto greičiu miesto ir kaimo bibliotekose nesiskiria.*

##### **Metodinė pagalba teikiant viešos interneto prieigos paslaugas**

Dažniausiai bibliotekininkai, aptarnaudami viešą interneto prieigą, konsultuojasi su centrinės bibliotekos darbuotojais (83%) arba naudojami metodine medžiaga (78%). Lyginant su situacija 2010 metais, naudojimas metodinėmis priemonėmis ir konsultacijomis nepakito. Projekto įgyvendinimo laikotarpiu pastebima, kad konsultavimasis su centrinės bibliotekos darbuotojais ir naudojimas veiklos vadovais ir gairėmis nekito, tačiau reikšmingai išaugo naudojimas medžiaga vartotojų mokymui ir konsultavimui (2011:78%, 2008:55%).

Metodinės medžiagos trūkumo nejaučia 91% apklaustų bibliotekų darbuotojų. Lyginant su situacija 2010 metais, šalies mastu situacija ženkliai nepakito. Lyginant su Projekto įgyvendinimo pradžios laikotarpiu

(2008 metais), nuosekliai mažėjo dalis bibliotekininkų, vertinančių metodinę pagalbą kaip nepakankamą (2011:9%, 2008:16%).

*Pozityvūs metodinės pagalbos pakankamumo vertinimo pokyčiai per praėjusius metus fiksuoti mieste: 9 p.p. daugiau bibliotekininkų metodinės pagalbos prieinamumą vertino kaip visiškai pakankamą; kaimo bibliotekose situacija liko nepakitusi. Per pastaruosius ketverius metus kaip nepakankamą metodinės pagalbos prieinamumą vertino vis mažesnė dalis miesto bibliotekininkų (2011:8%, 2008:19%), tuo tarpu kaime situacija išliko nepakitusi (2011:9%, 2008:10%).*

## **Viešos interneto prieigos nauda vietos bendruomenei**

Dažniausiai bibliotekų darbuotojų minima viešos interneto prieigos nauda bendruomenei: bendravimo su draugais ir artimaisiais gerinimas (80%), laisvalaikio praturtinimas (67%), pagalba atlikti su mokslais ir studijomis susijusius (55%) bei einamuosius darbus (43%).

Bibliotekų darbuotojų nuomone, dažniausiai viešos interneto prieigos vartotojai bibliotekose teikiamu internetu bendrauja (95%), ieško laisvalaikio ar kultūrinės informacijos (49%), ieško darbo (48%) ir naudojami interneto ištekliams ekonominei veiklai (47%).

Tuo tarpu bibliotekininkai labiausiai skatina naudotis vieša interneto prieiga ekonominei veiklai (55%), elektroninės valdžios paslaugomis (52%), ieškoti sveikatos (49%) ar švietimo informacijos (43%).

Duomenis palyginus su 2010 metų tyrimo rezultatais, pastebima, kad viešos interneto prieigos naudojimo tikslai per pastaruosius metus iš esmės nekito. Tačiau kito skatinimas naudotis interneto ištekliams: labiausiai išaugo skatinimas naudotis elektroninės valdžios paslaugomis (30 p.p.); sveikatos informacija (18 p.p.), švietimo informacija (17 p.p.); labiausiai sumažėjo skatinimas naudotis elektroninėmis bendravimo priemonėmis (56 p.p.), darbo paieškos (20 p.p.) ir kultūrinės – laisvalaikio informacijos paieškos galimybėmis (7 p.p.).

Lyginant su 2009 metais, viešos interneto prieigos vartotojai vis dažniau naudojami įvairiais interneto ištekliams, tuo tarpu bibliotekininkų skatinimo strategijos naudoti šiais ištekliams kito netolygiai (apibendrinti ir išskirti vienos pokyčių tendencijos neįmanoma).

*Skatinimo naudoti įvairiais viešos interneto prieigos bibliotekose ištekliams pokyčiai stebimi tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose.*

## **Bibliotekininkų gebėjimai ir įgūdžiai teikiant viešą interneto prieigą**

### **Naudojimasis kompiuteriu ir kiti baziniai IT įgūdžiai**

Visi su vieša interneto prieiga dirbantys bibliotekininkai bibliotekoje naudojami kompiuteriu. Lyginant su situacija 2010 metais, 2011 metais kompiuteriais darbe naudojami 6 p.p. daugiau bibliotekininkų. Nuo Projekto įgyvendinimo pradžios bibliotekininkų, besinaudojančių kompiuteriu bibliotekoje, dalis nuolat augo (2011:99%, 2008:78%).

*Kompiuteriu darbe besinaudojančių bibliotekininkų dalis miesto ir kaimo bibliotekose nesiskiria.*

Dauguma (96%) bibliotekininkų bazinius darbo kompiuteriu įgūdžius linkę vertinti kaip pakankamus. Per praėjusius metus bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai išaugo 9 p.p. Bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai gerėjo visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį (pakankamus įgūdžius mano turintys: 2011:96%, 2008:76%).

*Savo įgūdžius visiškai pakankamais įvardijusių miesto bibliotekininkų dalis yra gerokai didesnė, nei dirbančių kaime (atitinkamai 50% ir 28%), ši dalis per praėjusius metus sparčiau augo mieste nei kaime (atitinkamai 18 p.p. ir 9 p.p.). Įgūdžių pakankamumo vertinimo augimas mieste stebimas nuo Projekto įgyvendinimo pradžios, o kaime tik nuo 2009 metų.*

Tarp naudojimosi kompiuteriais įgūdžių stipriausi yra bendrieji kompiuterių naudojimo (pelės naudojimas, teksto rinkimas) (99%) bei elektroninio laiško siuntimo su prisegtu dokumentu (98%) įgūdžiai. Kompiuterinių programų naudojimo (85%) ir techninių problemų šalinimo (83%) įgūdžiai įvertinti prasčiau. Per pastaruosius metus visų bazinių naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimas reikšmingai pagerėjo. Labiausiai pagerinti buvo pagrindinių kompiuterinių programų naudojimo įgūdžiai (10 p.p.). Baziniai kompiuterio naudojimo įgūdžiai nuosekliai augo per visus ketverius Projekto įgyvendinimo metus (9 – 27 p.p.).

Visų bazinių naudojimosi kompiuterių įgūdžių vertinimas per metus pagerėjo tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose.

## **Naudojimosi internetu ir jo ištekliais įgūdžiai**

95% bibliotekininkų teigia turintys pakankamus įgūdžius naudotis internetu. Lyginant su situacija 2010 metais, šių įgūdžių vertinimas reikšmingai pagerėjo (8 p.p.). Analizuojant bibliotekininkų gebėjimų naudotis interneto ištekliais vertinimo pokyčius per visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį, pastebima, kad didesnis pagerėjusių įgūdžių vertinimas stebimas vėlesniais Projekto įgyvendinimo metais (2010-2011m.) (2011:95%, 2009:75%).

*Įgūdžių vertinimas per pastaruosius metus pagerėjo tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose. Tačiau didesnė miesto nei kaimo bibliotekų darbuotojų dalis interneto naudojimo įgūdžius laiko visiškai pakankamais.*

Detalizavus internetinius įgūdžius matyti, jog geriausiai vertinami yra interneto naudojimo bendriesiems tikslams (99% laiko visiškai pakankamais ar pakankamais) bei naudojimosi interneto paieškos sistemomis (98%) įgūdžiai. Tuo tarpu prasčiausiai vertinami įgūdžiai - naudojimas bylų apsikeitimo programomis (39%) ir interneto svetainės kūrimas (24%).

Per 2011 metus, lyginant su 2010 metais, bibliotekininkų naudojimosi internetu įgūdžiai stiprėjo visose srityse. Labiausiai augo dalyvavimo pokalbių svetainėse, forumuose įgūdžių vertinimas (šių įgūdžių vertinimas kaip pakankamų augo 11 p.p.) ir naudojimosi bylų apsikeitimo programomis bei interneto svetainės kūrimo įgūdžių vertinimas (po 7 p.p.).

Projekto įgyvendinimo eigoje nuosekliai gerėjo visų naudojimosi internetu įgūdžių vertinimas. Lėtesnis ir mažiau tolygus augimas stebimas tik vertinant naudojimosi internetinėmis duomenų bazėmis ir interneto svetainių kūrimo įgūdžius.

*Kaip ir vertinant interneto naudojimo įgūdžius apskritai, turimus konkrečius interneto naudojimo įgūdžius geriau vertina didesnė miesto nei kaimo bibliotekų darbuotojų dalis.*

Dažniausiai bibliotekininkai savarankiškai naudojo paieškos įrankius informacijai rasti bei siuntė elektroninius laiškus su prisegtais dokumentais (po 99%), kiek rečiau talpino žinutes pokalbių svetainėse, žinių grupėse ar interneto diskusijų forumuose (69%). Rečiausiai bibliotekininkai nurodė savarankiškai naudojęsi bylų apsikeitimo programomis (29%) bei kūrę interneto puslapį (17%).

Per pastaruosius metus ženkliai padaugėjo bibliotekininkų, kurie talpino žinutes pokalbių svetainėse, žinių grupėse ar interneto diskusijų forumuose (10 p.p.), kūrė interneto puslapį (8 p.p.). Taip pat didėjo dalis bibliotekininkų, kurie savarankiškai siuntė elektroninius laiškus su prisegta informacija (6 p.p.), naudojo paieškos įrankius (3 p.p.).

Bibliotekininkų, savarankiškai atlikusių įvairius naudojimosi internetu veiksmus, dalis augo visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu. Išimtimi galėtų būti laikomi tik kompiuterinių virusų ir nereikalingų programų valymo darbai, kurių savarankiškas atlikimas nekito.

*Mieste dirbantys bibliotekininkai yra linkę gerokai dažniau savarankiškai valyti kompiuterius nuo virusų; trinti nereikalingas programas; rasti, parsisiųsti ir savarankiškai įdiegti programinę įrangą; kurti internetinius puslapius. Tuo tarpu kaime dirbantys bibliotekininkai dažniau naudojami paieškos sistemomis, siunčia elektroninius laiškus su prisegtukais ir dalyvauja pokalbių svetainėse.*

Plačiausias žinias apie galimybes internete susirasti įvairios informacijos, pasinaudoti teikiamomis paslaugomis ir stipriausius įgūdžius konsultuoti lankytojus bibliotekininkai turi kalbant apie bendravimo elektroninėmis priemonėmis galimybę (76%), darbo paieškas internete (76%), kultūrinės, bendruomeninės, laisvalaikio (74%) ar sveikatos (70%) informacijos paiešką. Labai silpnos bibliotekininkų žinios apie interneto turinio kūrimą: apie tai žinantys ir galintys apie konsultuoti ir kitus jaučiasi 8% bibliotekininkų.

*Daugiau miesto bibliotekininkų žino, turi įgūdžių ir geba konsultuoti apie elektroninės valdžios teikiamas paslaugas (12 p.p. daugiau), apie kultūrinės-laisvalaikio (8 p.p.) ar sveikatos informacijos paiešką (7 p.p.).*

Per pastaruosius metus sustiprėjo bibliotekininkų žinios ir galimybės konsultuoti apie išteklius ekonominei veiklai (15 p.p.), bendravimo elektroninėmis priemonėmis galimybes (14 p.p.), sveikatos informacijos paiešką (13 p.p.), kultūrinės, bendruomeninės, laisvalaikio informacijos paiešką (10 p.p.) ir švietimo informacijos paiešką (10 p.p.).

Per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios bibliotekininkų žinios ir gebėjimai konsultuoti apie naudojimąsi visais interneto ištekliais (išskyrus gebėjimą konsultuoti apie internetinio turinio kūrimą) nuolat augo.

## Interneto naujovių žinomumas ir naudojimosi jomis įgūdžiai

Geriausiai žinomos interneto naujovės – Wikipedia (ją žino 98% bibliotekininkų), vaizdo įrašų dalinimosi sistemos (96%) bei blogai (94%). Šiomis naujovėmis moka naudotis atitinkamai 39%, 45% ir 44% apklaustųjų. O atitinkamai 51%, 34% bei 31% bibliotekininkų šiomis programomis naudotis galėtų mokyti ir kitus.

Apie kitas naujoves (Library 2.0, Flickr, Web 2.0, RSS, Del.icio.us) žino didžioji dalis bibliotekos darbuotojų (~76% - 88%), tačiau nedaug (~12% - 20%) bibliotekininkų galėtų pagelbėti jomis naudotis.

*Bendros tendencijos, lyginant žinias apie interneto naujoves, gebėjimą jomis naudotis ir konsultuoti, tarp miesto ir kaimo bibliotekų iš esmės nesiskiria, tačiau apie daugumą naujovių (išskyrus Wikipedia ir Youtube) žino didesnė miesto bibliotekininkų dalis, nei tokių yra kaimo bibliotekose.*

Per pastaruosius metus išaugo bibliotekininkų žinių bagažas apie visas interneto naujoves. Labiausiai pagerėjo bibliotekininkų konsultavimo įgūdžiai apie blogus (14 p.p.), RSS naujienų skaitytuvus (11 p.p.), Youtube (10 p.p.), Del.icio.us (10 p.p.), Flickr (9 p.p.), Web 2.0 technologiją (9 p.p.). Nuo Projekto įgyvendinimo pradžios išaugo bibliotekininkų žinios ir gebėjimai konsultuoti apie visas interneto naujoves. Didžiausi pozityvūs gebėjimo konsultuoti pokyčiai stebimi paskutiniaisiais Projekto įgyvendinimo metais.

56% bibliotekininkų nurodė, kad jų interneto naudojimo įgūdžiai nėra pakankami. Lyginant su 2010 metais, ši dalis reikšmingai sumažėjo (13 p.p.). Bibliotekininkų, savo naudojimosi internetu įgūdžius vertinančių nepakankamais, dalies mažėjimas stebimas nuo 2009 metų (2011:56%, 2009:76%).

*Miesto bibliotekininkai turimus naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžius vertino geriau, nei kaimo (atitinkamai 53% ir 42% laiko įgūdžius pakankamais ar visiškai pakankamais) bibliotekininkai. Per pastaruosius metus kiek didesnė pažanga, gerinant naudojimosi internetu įgūdžius, pasiekta kaimo bibliotekose. Kita vertus, mieste pažanga stebima jau nuo 2008 metų, o kaime – tik nuo 2009 metų.*

## Žinios apie su interneto naudojimu susijusias grėsmes ir įgūdžiai su jomis kovoti

Dauguma (~94%) bibliotekininkų nurodė turintys žinių apie internete sutinkamas grėsmes. Bibliotekininkai yra kiek geriau informuoti apie asmens/ turto saugumui grėsmę keliantį duomenų atskleidimą (78% nurodė turintys pakankamai žinių), virtualiose pažintyse slypinčius pavojus (77%), įžeidžiančius komentarus, priekabiavimus, patyčias internete (78%). Manančių, kad turi pakankamai žinių, dalis per pastaruosius metus reikšmingai padidėjo (7 - 26 p.p. priklausomai nuo grėsmės).

*Miesto bibliotekininkų žinios apie interneto keliamas grėsmes yra kiek geresnės nei kaimo.*

Didžioji dalis (82%-93% priklausomai nuo grėsmės) bibliotekininkų taip pat mano turintys pakankamai įgūdžių išvengti interneto keliamų grėsmių. Didžiausia dalis bibliotekininkų mano turintys pakankamai įgūdžių išvengti grėsmių, susijusių su asmens/turto duomenų atskleidimu (93%); įžeidžiančiais komentarais, priekabiavimu ar patyčiomis internete (91%), virtualiose pažintyse slypinčiais pavojais (89%). Naudojimosi internetu grėsmių išvengimo įgūdžiai per pastaruosius metus išaugo.

*Mieste yra gerokai daugiau bibliotekininkų savo įgūdžius vertinančių kaip "visiškai pakankamus". Įgūdžiai išvengti grėsmių augo tiek mieste, tiek kaime.*

Interneto vartotojai dažniausiai pagalbos į juos kreipiasi dėl asmens/turto saugumui grėsmę keliančio duomenų ir tapatybės atskleidimo (78% bibliotekininkų nurodo, kad dėl šios grėsmės į juos buvo kreiptasi) ir kompiuterio apsaugojimo nuo virusų (78%). Gerokai rečiau viešos interneto prieigos vartotojai kreipiasi dėl nepilnamečių seksualinio priekabiavimo ir išnaudojimo (37%) ar psichologinės priklausomybės (37%).

*Miesto bibliotekų darbuotojai kiek dažniau kreipiasi dėl asmens/turto saugumui grėsmę keliančio duomenų ir tapatybės atskleidimo, nepilnamečių seksualinio priekabiavimo ir išnaudojimo grėsmės bei psichologinės priklausomybės, o kaimo gyventojai į bibliotekininkus dažniau kreipėsi dėl virtualiose pažintyse slypinčių pavojų.*

Lyginant su situacija 2010 metais, vartotojų pagalbos prašymų padėti išvengti grėsmių padaugėjo. Kiek dažniau kreipiamasi dėl asmens/turto saugumui grėsmę keliančio duomenų ir tapatybės atskleidimo (padaugėjo 20 p.p.), virtualiose pažintyse slypinčių pavojų (21 p.p.) ar dėl grėsmių kompiuteriui (19 p.p.).

## **Iniciatyvos pritraukiant naujus lankytojus/ VIP vartotojus**

### **Iniciatyvos bibliotekų lygmenyje**

92% bibliotekų darbuotojų teigė, jog jų bibliotekoje 2011 metais socialinės atskirties grupių atstovams (neįgaliesiems, pensininkams, kaimo gyventojams, bedarbiams, vaikams iš socialinės rizikos šeimų ar vaikams, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį) buvo teikiamos informacinių technologijų mokymo paslaugos. Didžiojoje daugumoje (89%) bibliotekų šioms grupėms taip pat buvo organizuotos lankytojų pritraukimo arba skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijos.

Informacinių technologijų mokymų paslaugos buvo organizuotos dažniau: 65% bibliotekų šiuos mokymus organizavo 3 ir daugiau kartų, lankytojų pritraukimo akcijos 3 ir daugiau kartų per pastaruosius metus buvo organizuotos 36% bibliotekų.

*Miesto bibliotekose įvairių mokymų ir akcijų buvo organizuota gerokai dažniau nei kaimo bibliotekose.*

Lyginant su pernai metais (21%) išaugo informacinių technologijų mokymų skaičius. Lankytojų pritraukimo/ skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijų per pastaruosius metus nepadaugėjo. Lyginant su Projekto įgyvendinimo pradžia, lankytojų pritraukimo/ skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijos (bent kartą: 2011:89%, 2008:63%) ir informacinių technologijų mokymai (bent kartą: 2011:91%, 2008:63%) organizuoti dažniau.

Populiariausios priemonės, kuriomis visi bibliotekų lankytojai buvo skatinami naudotis vieša interneto prieiga, - skatinimas žodžiu, asmeniškai (86%) bei skelbimai (67%) ir mokymai (65). Kiek rečiau skatinimai vyksta ir plakatų (32%), lankstinukų (25%) arba atvirų durų dienų (19%) pagalba.

*Miesto bibliotekose kiek dažniau organizuojami mokymai, kabinami skelbimai ir plakatai, organizuojami konkursai.*

2011 metais, lyginant su 2010 metais, smarkiai išaugo mokymų skaičius (30 p.p.). Kiek dažniau buvo kabinami ir skelbimai (7 p.p.), plakatai (7 p.p.), organizuojami konkursai (4 p.p.). Per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios, siekiant pritraukti naujus viešos interneto prieigos vartotojus, nuosekliai mažėjo atvirų durų dienų (2011:19%, 2008:32%) ir lankstinukų (2011:25%, 2008:61%) naudojimas, tačiau išaugo mokymų skaičius (2011:65%, 2008:27%) ir plakatų (2011:41%, 2008:27%) naudojimas.

*Miesto bibliotekose reikšmingų pokyčių neįvyko, didžiausi pokyčiai vyko kaimo bibliotekose: išaugo mokymų skaičius (36 p.p.), dažniau kabinti skelbimai (10 p.p.) ir plakatai (8 p.p.).*

Didžioji dauguma (90%) bibliotekininkų nurodė, kad jų bibliotekose buvo inicijuotos Projekto paskatintos naujos paslaugos ar veiksmai. Projekto veiksmų paskatinti bibliotekininkai lankytojus dažniausiai ragino naudotis viešosiomis ar komercinėmis elektroninėmis paslaugomis (64%); organizavo edukacinius renginius bendruomenės nariams (34%); organizavo labdarinius renginius, dalinimąsi įvairiomis gėrybėmis (28%).

*Miesto ir kaimo bibliotekose Projekto inicijuotų naujų veiksmų/ paslaugų skirtumų nėra.*

### **Asmeninės iniciatyvos mokant ir konsultuojant naudotis kompiuteriu ir internetu**

89% bibliotekininkų prisidėjo prie viešos interneto prieigos vartotojų mokymo naudotis internetu ir kompiuteriu. Dažniausiai buvo prisidedama prie mokymų vedimo (67%) ir organizavimo (59%). Per praėjusius metus bibliotekininkų, prisidėjusių prie šių veiklų, dalis reikšmingai išaugo (atitinkamai 28 p.p. ir 15 p.p.). Per pastaruosius 4 metus bibliotekininkų, prisidėjusių prie mokymų organizavimo ir vedimo, dalis nuolat augo (organizavo: 2011:59%, 2008:34%; vedė: 2011:67%, 2008:19%).

*Per pastaruosius metus daugiau miesto bibliotekininkų nurodė vedę mokymus ar jų dalį, o tarp kaimo bibliotekininkų reikšmingai padaugėjo prisidėjusiųjų prie mokymų organizavimo bei vedusiųjų mokymus.*

Beveik visi (96%) bibliotekininkų mano, kad jie turi pakankamus įgūdžius padėti lankytojams; kad įgūdžiai visiškai pakankami mano kas trečias (36%) bibliotekininkas.

*Didesnė dalis miesto nei kaimo bibliotekų darbuotojų mano turintys pakankamus įgūdžius.*

Lyginant su ankstesnių metų tyrimo duomenimis, daugiau bibliotekininkų pagalbos žmonėms įgūdžius pradėjo vertinti kaip „visiškai pakankamus“ (10 p.p.). Pagalbos teikimo naudojantis kompiuteriu ir internetu įgūdžių vertinimas nuo Projekto įgyvendinimo pradžios nuosekliai augo (įgūdžius pakankamais vertina: 2011:96%, 2008: 72%).

*Miesto bibliotekose savo įgūdžius pakankamai įvertinusių dalis augo kiek stipriau nei kaimo bibliotekose.*

Visi bibliotekininkai viešos interneto prieigos vartotojus konsultuoja kiekvieną dieną ir dažniausiai tai daro 1-3 kartus per dieną (65%). Šios tendencijos per pastaruosius kelis metus nekito.

*Miesto bibliotekininkai lankytojus dienos bėgyje konsultuoja dažniau nei kaimo bibliotekininkai.*

## **Atstovavimo įgūdžiai ir susijusios asmeninės iniciatyvos**

87% bibliotekininkų mano, kad bibliotekos teikiamų paslaugų viešinimo visuomenei įgūdžiai yra daugiau ar mažiau pakankami, tuo tarpu bendravimo su žiniasklaida ir valdžios atstovais įgūdžius pakankamai įvardijo 66% apklaustųjų. Per pastaruosius metus bibliotekininkų viešųjų ryšių įgūdžių vertinimas nepakito. Projekto įgyvendinimo laikotarpiu bibliotekininkų gebėjimų viešinti bibliotekų paslaugas vertinimas kiek išaugo (2011:87%, 2010:75%), tačiau sumažėjo įgūdžių bendrauti su valdžios ir žiniasklaidos atstovais vertinimas (2011:66%, 2008:76%).

89% bibliotekininkų nurodė nors kartą savarankiškai vykdę viešinimo veiklas. Dažniausiai rašomi straipsniai į regioninę spaudą (63%), kalbama viešai (57%), bendraujama su žiniasklaida (52%).

*Miesto bibliotekininkai kiek dažniau nurodė rašę straipsnius į nacionalinę spaudą bei ruošę medžiagą interneto svetainei. Kaimo bibliotekininkai kiek dažniau nurodė rašę straipsnius į regioninę spaudą, kreipęsi paramos į valstybės institucijas ar verslo įmones.*

Kiek daugiau (7 p.p.) bibliotekininkų per pastaruosius metus nurodė savarankiškai rengę medžiagą interneto svetainei. Projekto įgyvendinimo laikotarpiu bibliotekininkų dalis, kurie savarankiškai bendravo su žiniasklaida, politikais, rašė straipsnius į nacionalinę spaudą, nuolat mažėjo. Kita vertus, paskutiniaisiais metais Projekto įgyvendinimo metais padaugėjo bibliotekininkų, rašiusių straipsnius į vietos spaudą, rengusių medžiagą interneto svetainei.

*Savarankiškai interneto svetainei medžiagą rengusių bibliotekininkų dalis per pastaruosius metus augo tik kaimo bibliotekose, miesto bibliotekininkai savo elgesio praktikos nekeitė. Per pastaruosius ketverius metus miesto bibliotekose padaugėjo viešai kalbėjusių ir bendravusių su žiniasklaida bibliotekininkų, o kaimo bibliotekose bibliotekininkų, bendravusių su politikais, dalis sumažėjo.*

Bibliotekininkai geriausiai vertina savo gebėjimus įtaigiai pristatyti biblioteką ar įtaigiai perteikti žinutę (76%); daryti įtaką kitiems žmonėms, siekiant naudoti biblioteką (64%); užmegzti ir palaikyti ryšius su partneriais (67%). Prasciausiai vertinami lyderystės įgūdžiai (53%) ar gebėjimas kreiptis paramos į valdžios, verslo ar kitas institucijas (38%).

Per pastaruosius metus išaugo bibliotekininkų dalis, mananti, kad jų gebėjimai užmegzti ir palaikyti ryšius su partneriais, gebėjimai daryti įtaką kitiems žmonėms, siekiant naudoti biblioteką, ar gebėjimai kreiptis paramos į valstybės, verslo ar kitas institucijas yra nepakankami.

*Bibliotekininkų, manančių, kad jų viešinimo gebėjimai yra nepakankami, dalis augo kaimo vietovėse, miestuose situacija nesikeitė.*

## **Užmegztos partnerystės ir jų nauda bibliotekoms**

Kiek daugiau nei pusė bibliotekininkų (58%) nurodo užmezgę partnerystę su kitomis organizacijomis. Dažniausiai bibliotekų partnerystės užmezgamos su nevyriausybinėmis organizacijomis (40%) arba valstybinėmis institucijomis (35%). Mažiausiai bibliotekų yra užmezgusios ryšius su verslo įmonėmis (9%). Per pastaruosius metus mezgamų partnerystės ryšių profilis ir skaičius šalies mastu nepakito.

*Kiek daugiau miesto bibliotekų yra užmezgusios partnerystės ryšius su valstybės institucijomis, o kaimo bibliotekų – su nevyriausybinėmis organizacijomis.*

Valstybės institucijų, bendradarbiaujančių su bibliotekomis, partnerystė dažniausiai pasireiškia bibliotekų užtarimų, jų pusės palaikymu, kai klausiama konkrečios institucijos nuomonės (68%); bibliotekos paslaugų reklamavimu, rekomendavimu jose apsilankyti (57%); renginių bibliotekose organizavimu (48%) arba tam tikrų išteklių skyrimu (46%).

Verslo įmonės, bendradarbiaudamos su bibliotekomis, dažniausiai skiria bibliotekoms lėšų (66%) arba kitų materialinių išteklių (57%), esant reikalui, palaiko bibliotekos interesus (49%); reklamuoja bibliotekų paslaugas, skatina jose lankytis (32%).

Nevyriausybines organizacijos, bendradarbiaudamos su bibliotekomis, paprastai palaiko biblioteka, kai klausiami ju nuomonės (74%); reklamuoja bibliotekos paslaugas, skatina joje lankytis (68%) ar organizuoja renginius bibliotekose (64%).

*Miesto bibliotekose bendradarbiaujančios organizacijos dažniau nei kaimo bibliotekose organizuoja įvairius renginius, padeda užmegzti ryšius su įtakingais žmonėmis (valstybinės institucijos ir nevyriausybines organizacijos). Kaimo bibliotekų partnerystei labiau būdinga materialinė ar finansinė parama, bibliotekų pozicijos palaikymas susiklosčiusiose situacijose.*

Per pastaruosius metus valstybės institucijos stiprino bibliotekų palaikymą (20 p.p.), reklamavimą (22 p.p.) ar paramą ištekliais (16 p.p.). Verslo įmonės didino finansinę (42 p.p.) ir materialinę paramą (35 p.p.). Nevyriausybines organizacijos stiprino bibliotekų palaikymą (20 p.p.), reklamavimą (21 p.p.) bei materialinę paramą (13 p.p.).

*Partnerystės mastai augo kaimo bibliotekose, o miesto bibliotekose reikšmingai nepakito.*

## **Specifinių grupių atstovų naudojimas VIP**

### **Specifinių grupių lankymosi bibliotekose dažnis**

Dažniausiai bibliotekose lankosi kaimo gyventojai (72% bibliotekininkų nurodo, kad kaimo gyventojai lankosi kasdien arba keletą kartų per savaitę), vaikai iš socialinės rizikos šeimų (65%), bedarbiai (55%) ir pensininkai (45%).

Rečiau bibliotekose lankosi neįgalieji (13% bibliotekininkų nurodo, kad jie lankosi kasdien arba keletą kartų per savaitę) ir vaikai, kurių tėvai yra išvykę dirbti į užsienio šalis (22%), tačiau pastarąją grupę bibliotekų darbuotojai identifikuoja sunkiausiai.

*Kaimo bibliotekose rečiau nei miesto bibliotekose bibliotekininkams tenka aptarnauti visas tiriamas grupes, išskyrus neįgaliuosius.*

Per pastaruosius metus, bibliotekininkų nuomone, labiausiai retėjo neįgaliųjų lankymosi bibliotekose dažnis. Taip pat sumažėjo ir pensininkų, kaimo gyventojų, bedarbių bei vaikų iš socialinės rizikos šeimų lankymosi bibliotekose dažnis. Projekto įgyvendinimo metu ryškių socialiniai atskirčiai priskiriamų gyventojų lankymosi bibliotekose dažnio pokyčių tendencijų nestebima.

### **Paslaugos, kuriomis naudojasi specifinių grupių atstovai**

Dažniausiai bibliotekose yra naudojamos knygų išdavimo paslauga, skaitoma periodinė spauda bei naudojamos viešo interneto prieiga. Aktyviausios šių paslaugų atžvilgiu yra dažniausiai bibliotekoje besilankančios gyventojų grupės: pensininkai (atitinkamai 89%, 88%, 65%), kaimo gyventojai (85%, 83%, 77%) ir bedarbiai (85%, 85%, 77%).

Bibliotekininkų tyrimo duomenimis, kitų leidinių išdavimo paslauga dažniau nei kitos lankytojų grupės naudojasi kaimo gyventojai; video medžiagos peržiūra ar garso įrašų klausymo paslauga dažniau naudojasi kaimo gyventojai ir vaikai iš socialinės rizikos šeimų; kaimo gyventojai ir bedarbiai dažniau naudojasi informacijos duomenų bazėmis internete; socialinės atskirties grupėms priskiriami vaikai bibliotekose dažniau nei kitos grupės žaidžia kompiuterinius žaidimus.

*Miesto bibliotekose neįgalieji, pensininkai ir vaikai, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį, naudojami viešos interneto prieigos paslauga; daugiau neįgaliųjų ir pensininkų miesto bibliotekose yra dalyvavę ir kompiuterinio raštingumo mokymuose. Kaimo bibliotekose pensininkai dažniau peržiūri video medžiagą, o vaikai iš socialinės rizikos šeimų dažniau domisi periodine spauda.*

Lyginant su situacija 2010 metais, 2011 metais kompiuterinio raštingumo kursuose dalyvavo gerokai daugiau neįgaliųjų, kaimo gyventojų, bedarbių ir pensininkų (atitinkamai 8 p.p., 19 p.p., 27 p.p., 25 p.p.); kaimo gyventojai per pastaruosius metus dažniau naudojosi video peržiūros paslauga (7 p.p.); vaikai iš socialinės rizikos šeimų ir vaikai, kurių tėvai išvykę dirbti į kitas šalis, bibliotekose dažniau žaidė kompiuterinius žaidimus (atitinkamai 12 p.p. ir 8 p.p.).

Per pastaruosius metus miesto bibliotekose daugiau nei 2010 metais pensininkų ir bedarbių lankė kompiuterinio raštingumo kursus, o abiem atskirties grupėms priskiriami vaikai rečiau skaitė periodinę spaudą. Vaikai iš socialinės rizikos šeimų pastaraisiais metais kompiuterinius žaidimus bibliotekose pradėjo žaisti dar dažniau.

Kaimo bibliotekose visos socialinei atskirčiai priskiriamos gyventojų grupės per pastaruosius metus dažniau lankė kompiuterinio raštingumo kursus; kaimo gyventojai dažniau naudojami kitokių leidinių išdavimo ir video medžiagos peržiūrėjimo paslaugomis, o vaikai dar dažniau nei 2010 metais kaimo bibliotekose žaidė kompiuterinius žaidimus.

Projekto įgyvendinimo laikotarpiu visų socialinės atskirties grupių atstovai vis dažniau naudojami vieša interneto prieiga ir mokėsi kompiuterinio raštingumo kursuose; vaikai vis dažniau žaidė kompiuterinius žaidimus.

*Per pastaruosius metus miesto bibliotekose abiem rizikos grupėms priskiriami vaikai rečiau skaitė periodinę spaudą. Kaimo bibliotekose didėjo dalis kaimo gyventojų, kurie naudojami kitokių leidinių išdavimo ir video medžiagos peržiūrėjimo paslaugomis.*

### **Bibliotekinių iniciatyvų pritraukiant ir apmokant specifinių grupių atstovus**

Dažniausiai visoms analizuojamoms gyventojų grupėms buvo teikiamos IT konsultavimo paslaugos. Kaimo gyventojai – vartotojų grupė, kuriai įvairios akcijos ir mokymai buvo organizuojami dažniau nei kitoms gyventojų grupėms (68% bibliotekinių nurodė, jog kaimo gyventojams organizavo pritraukimo/skatinimo naudotis viešos interneto prieigos akcijas, 67% - organizavo IT naudojimo mokymus, 72% - teikė IT konsultavimo paslaugas).

Mažiausiai įvairių akcijų ar mokymų yra skirta neįgaliesiems ir vaikams, kurių tėvai yra išvykę dirbti į užsienį (atitinkamai 10% ir 6% bibliotekinių nurodė šioms grupėms organizavę skatinimo naudotis viešo interneto prieigomis akcijas, 14% ir 4% teikė IT mokymo paslaugas, o 20% ir 11% teikė IT konsultavimo paslaugas).

*Miesto bibliotekose daugiau priemonių, mokymų organizuota neįgaliesiems, pensininkams, bedarbiams; kaimo bibliotekose – kaimo gyventojams.*

2011 metais, lyginant su akcijų, mokymų ir konsultacijų skaičiumi 2010 metais, buvo organizuota daugiau įvairių akcijų ir mokymų kaimo gyventojams (14 p.p. daugiau); neįgaliesiems (5 p.p.), pensininkams (11 p.p.) ir bedarbiams (7 p.p.) pastaraisiais metais buvo dažniau organizuotos mokymo paslaugos; neįgalieji (5 p.p.), pensininkai (9 p.p.) ir kaimo gyventojai (8 p.p.) buvo dažniau konsultuoti IT naudojimo klausimais. Nuo Projekto įgyvendinimo pradžios nuosekliai augo visoms suaugusių socialinės atskirties grupėms organizuojamų viešos interneto prieigos pritraukimo/skatinimo akcijų bei IT mokymų skaičius; vaikams skirtų akcijų bei mokymų skaičius iš esmės nekito.

*Miesto bibliotekose per pastaruosius metus reikšmingų pokyčių neįvyko. Kaimo bibliotekose padaugėjo priemonių, skirtų visoms socialinei atskirčiai priskiriamų suaugusiųjų grupėms, tačiau mažiau akcijų bei IT mokymo paslaugų buvo organizuota vaikams, kurių tėvai yra išvykę dirbti į kitas šalis.*

### **Bibliotekinių gebėjimai aptarnauti vartotojus su specialiais poreikiais**

77% bibliotekų darbuotojų savo įgūdžius aptarnaujant vartotojus su specialiais poreikiais įvardija kaip nepakankamus. Lyginant su vertinimais 2010 metais, žmonių su specifiniais poreikiais aptarnavimo įgūdžių vertinimas nepakito. Bibliotekinių įgūdžių aptarnauti specialius poreikius turinčius vartotojus nuosekliai augo nuo 2009 metų (įgūdžius pakankamai vertina: 2011:24%, 2010: 21%, 2009:16%).

*Miestuose įsikūrusių bibliotekų darbuotojai savo įgūdžius aptarnauti vartotojus su specialiais poreikiais vertina geriau.*

### **Bibliotekų teikiamos paslaugos ir įvaizdis**

#### **Paslaugų teikimo bibliotekose pokyčio vertinimas**

Daugiausiai bibliotekų darbuotojų teigė, jog per 2011 metus pagerėjo organizuojamų renginių kokybė (taip mano 56% bibliotekinių) ir įvairovė (55%), galimybė gauti patarimą ar pagalbą iš darbuotojų (56%) bei bendra atmosfera bibliotekose (51%). Mažiausia dalis bibliotekinių pritarė, kad pagerėjo periodinės spaudos įvairovė (15%), knygų asortimento atnaujinimas (14%) ir kitokių leidinių (CD, DVD) įvairovė (7%).

Vertinant tai, kaip paslaugų teikimo bibliotekose pokyčius darbuotojai vertina šiemet ir vertino pernai, pastebima, kad gerokai daugiau „pagerėjimo“ vertinimų šiemet yra nurodyta kalbant apie organizuojamų

renginių įvairovę ir kokybę; „pagerėjimo“ vertinimų šiomet yra kur kas mažiau kalbant apie IT ir programinės įrangos gausą ir kokybę.

Per visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį kasmet mažėjo dalis bibliotekininkų, manančių, kad bibliotekos teikiamos paslaugos per metus pagerėjo (išskyrus organizuojamų renginių kokybę ir įvairovę – čia pokyčiai svyruoja). Kita vertus, bibliotekininkų, manančių, kad konkrečios paslaugos kokybė pablogėjo, dalis augo tik vertinant knygų, spaudos ir kitokių leidinių pasirinkimą.

*Bibliotekų paslaugų teikimo vertinimas miesto ir kaimo bibliotekose iš esmės nesiskiria: visų paslaugų teikimo tiek teigiami, tiek neigiami pokyčiai vertinami panašiai.*

### **Bibliotekos įvaizdis bibliotekininkų akimis**

Dažniausiai biblioteka tapatinama su pozityviomis įvaizdinėmis savybėmis: gera atmosfera (99% bibliotekininkų mano, kad teiginys tinka), bibliotekininkai - geri pagalbininkai lankytojui (98%), linksmi ir mandagūs (98%), aukštos kvalifikacijos (95%).

*Daugiau miesto bibliotekininkų biblioteką sieja su bendruomeninio gyvenimo centru. Tarp kaimo bibliotekininkų daugiau yra manančių, kad biblioteka yra madinga vieta laikui leisti; vieta bendrauti su kitais žmonėmis, draugais; skirta labiau jaunimui ir kad joje smagu leisti laiką.*

Lyginant su 2010 metų tyrimo duomenimis, biblioteka vis dažniau siejama su aprūpinimu naujausia įranga (8 p.p.), naujovių diegimu (5 p.p.), aukštos kvalifikacijos darbuotojais (5 p.p.), teikiamomis įvairiomis paslaugomis (4 p.p.) ir šiuolaikiškumu (4 p.p.).

Visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu augo dalis bibliotekininkų, pritariančių, kad biblioteka yra šiuolaikiška, aprūpinta naujausia įranga, labiau jaunimui skirta vieta, kurioje teikiamos įvairios paslaugos.

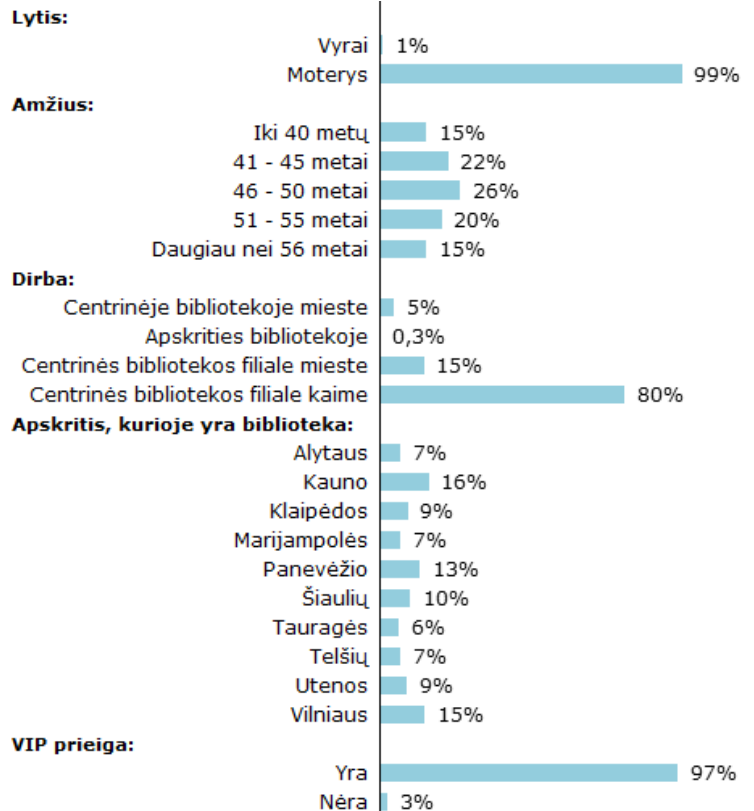
*Tarp miesto bibliotekininkų per pastaruosius metus sustiprėjo bibliotekos kaip bendruomenės centro suvokimas.*

## 4. Apklausoje dalyvavusių bibliotekininkų charakteristikos

Didžioji dauguma apklaustų bibliotekininkų – moterys. Vidutinis bibliotekininkų amžius – 48 metai.

80% apklaustų bibliotekininkų dirba centrinių bibliotekų filialuose kaime, kas penktas (20%) apklaustas bibliotekininkas dirba miestų bibliotekose (centrinėje bibliotekoje ar jos filialuose).

Didžioji dauguma (97%) apklaustų bibliotekininkų dirba bibliotekose, teikiančiose viešos interneto prieigos paslaugas.



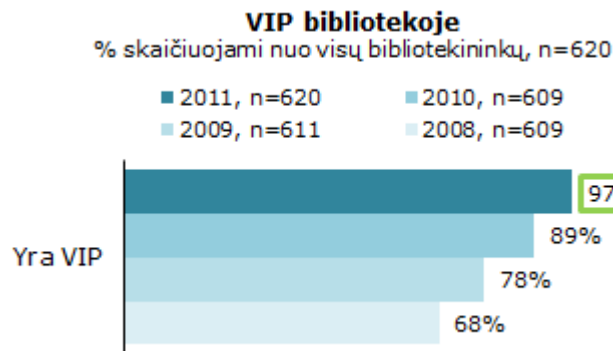
	N	%
Vyr. bibliotekininkas	337	54
Bibliotekininkas	109	18
Filialo vedėjas	107	17
Bibliotekos vedėjas	39	6
Skyriaus vedėjas	13	2
Vyr. bibliografas	6	1
Vyr. metodininkė	2	0,3
IKC darbuotojas	1	0,2
Vyr. specialistas (-ė)	1	0,2
Metodininkė	1	0,2
Automatizuotos sistemos specialistė	1	0,2
Kuratorius	1	0,2
VIPT'o koordinatorė	1	0,2
Direktorius pavaduotoja	1	0,2
Viso:	620	100

Gausiausiai apklausoje dalyvavo bibliotekininkai (72%). Apklausoje dalyvavo ir daug (24%) aukštesnes pareigas užimančių bibliotekų darbuotojai (146 bibliotekų filialų vedėjai, 2 – bibliotekų skyrių vedėjai ir pan.).

Detalus apklausoje dalyvavusių bibliotekininkų pareigybių išrašas pateikiamas lentelėje kairėje.

## 5. Vieša interneto prieiga bibliotekose

### 5.1. Bibliotekos, teikiančios viešą interneto prieigą, ir poreikio šiai paslaugai patenkinimas



2011 metų rugsėjo mėnesį beveik visose (97%<sup>2</sup>) bibliotekose, kurių darbuotojai dalyvavo apklausoje, yra teikiama vieša interneto prieiga.

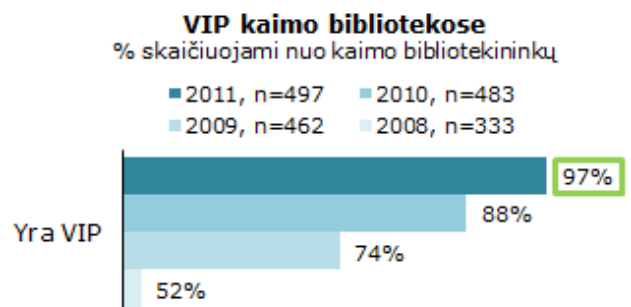
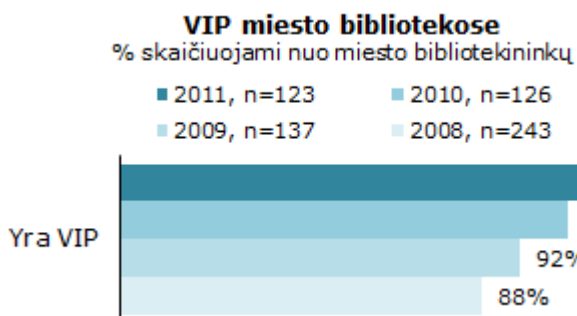
Vieša interneto prieiga teikiama visose apklaustose centrinėse ir apskrities bibliotekose. Viešos interneto prieigos apklausos metu neturėjo tik 1% apklaustų centrinės bibliotekos filialų mieste bei 3% centrinės bibliotekose filialų kaime.

Lyginant bibliotekininkų, dirbančių bibliotekose, teikiančiose viešą interneto prieigą, skaičių 2010 ir 2011 metų tyrimuose, galime pastebėti, kad 2011 metų tyrime dalyvavo 8% daugiau

bibliotekininkų, tiesiogiai dirbančių su vieša interneto prieiga. Tai tik patvirtina tolimesnę viešos interneto prieigos vietų kūrimo plėtrą.

Projekto įgyvendinimo laikotarpiu bibliotekų, kuriose įrengta vieša interneto prieiga, skaičius nuolat augo.

Paskutiniiais Projekto įgyvendinimo metais viešos interneto prieigos plėtra miesto ir kaimo bibliotekose susilygino: tiek mieste, tiek kaime absoliuti dauguma bibliotekų turi viešą interneto prieigą (atitinkamai 99% ir 97%). Per 2010 metus stebima intensyvi viešos interneto prieigos plėtra kaime: per metus bibliotekų, turinčių viešą interneto prieigą, skaičius išaugo nuo 88% iki 97%. Viešos interneto prieigos plėtra mieste buvo labai nedidelė, t.y. per pastaruosius metus vieša interneto prieiga buvo įsteigta tik 3% miesto bibliotekų. Viešos interneto prieigos plėtra visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu buvo intensyvesnė kaime: nors 2008 metais tik pusė kaimo bibliotekų turėjo interneto prieigą, šiais metais viešą interneto prieigą turinčių kaimo bibliotekų dalis susilygino su tokių bibliotekų dalimi mieste.



- Nepaisant akivaizdžios viešos interneto prieigos plėtros tiek mieste, tiek kaime, vis dar jaučiamas viešos interneto prieigos vietų trūkumas -

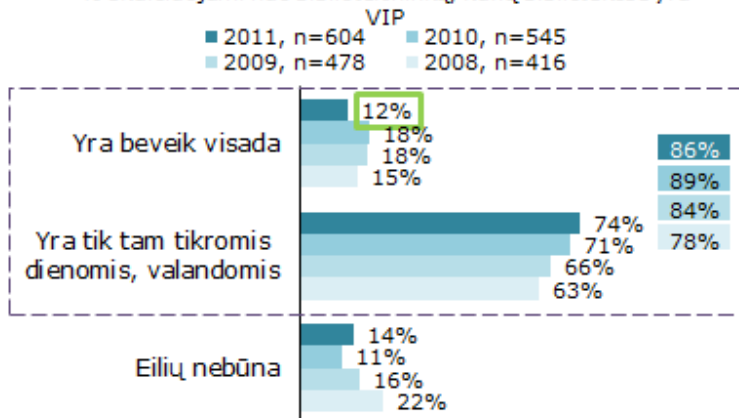
Vertinant bibliotekos lankytojų galimybes naudotis vieša interneto prieiga bibliotekose darbo dienomis, galima konstatuoti, kad viešos interneto prieigos darbo vietų skaičius bibliotekose dar nėra pakankamas. Darbo dienomis eilių prie viešos interneto prieigos nebūna tik 14% bibliotekų; o daugumoje (74%)

<sup>2</sup> Būtina atkreipti dėmesį į tai, kad šie duomenys apie viešos interneto prieigos teikimą bibliotekose nėra faktiniai, rodantys realiai esantį viešos interneto prieigos pasiskirstymą šalyje, tai - duomenys apie situaciją bibliotekose, kuriose dirbantys bibliotekininkai dalyvavo apklausoje.

bibliotekų viešos interneto prieigos poreikis yra patenkinamas tik iš dalies: eilės prie viešos interneto prieigos būna, tačiau labiau „piko“ valandomis (tam tikromis dienomis, valandomis). Beveik kas dešimtoje (12%) bibliotekoje eilės būna nuolat.

Nors nuo 2008 metų viešos interneto prieigos vietų skaičius bibliotekose buvo nuolat didinamas, vartotojų poreikio tai nepatenkina. Bibliotekininkų teigimu, eilės prie viešos interneto prieigos darbo dienomis, apibendrintai vertinant, nemažėjo, o kaip tik augo. Tačiau šiais metais jau galima pastebėti tai, kad sumažėjo bibliotekų, kuriose eilės yra beveik visada, dalis (nuo 18% 2010 metais iki 12% 2011 metais). Eilių prie viešos interneto prieigos nemažėjimas, vykdamas intensyvią viešos interneto prieigos kūrimo plėtrą, leidžia kelti prielaidą apie nemažėjantį vartotojų poreikį naudotis internetu viešosiose bibliotekose. Ir tai, turint omenyje bendruosius Projekto tikslus, yra gerai: lankytojai mato viešos interneto prieigos naudą, nemažėja bibliotekų lankomumas. Analizuojant eilių darbo dienomis prie viešos interneto prieigos bibliotekose kaitą per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios, pastebima, kad sumažėjo bibliotekų, kuriose niekada nebūna eilių ir išaugo bibliotekų dalis, kuriose eilės būna tam tikromis valandomis/dienomis.

**Eilės prie VIP darbo dienomis**  
% skaičiuojami nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

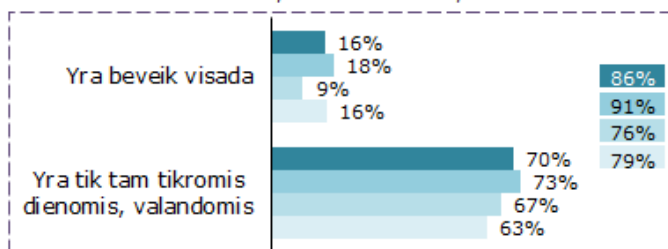


Nors tyrimo rezultatai rodo, kad eilės prie viešos interneto prieigos kaimo ir miesto bibliotekose darbo dienomis iš esmės yra panašios, stebimi ir tam tikri viešos interneto prieigos mieste ir kaime vartojimo skirtumai: mieste kiek daugiau yra labai „apkrautų“ bibliotekų, kuriose eilės prie viešos interneto prieigos 16% bibliotekininkų teigimu yra beveik visada (kaime atitinkamai – 11%), o kaime kiek daugiau yra tokių bibliotekų, kuriose vartotojų srautai sudaro eiles prie viešos interneto prieigos tik tam tikromis valandomis (75% bibliotekų kaime, 70% bibliotekų mieste).

**Eilės prie VIP darbo dienomis: MIESTAS**

% skaičiuojami nuo miesto bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

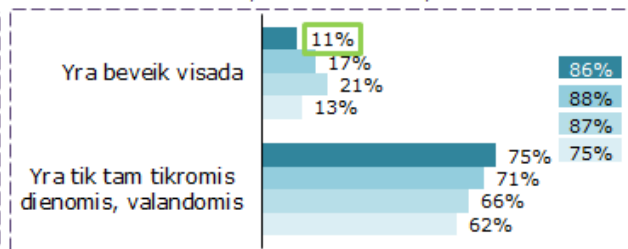
2011, n=123    2010, n=126  
2009, n=137    2008, n=243



**Eilės prie VIP darbo dienomis: KAIMAS**

% skaičiuojami nuo kaimo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

2011, n=482    2010, n=423  
2009, n=341    2008, n=173

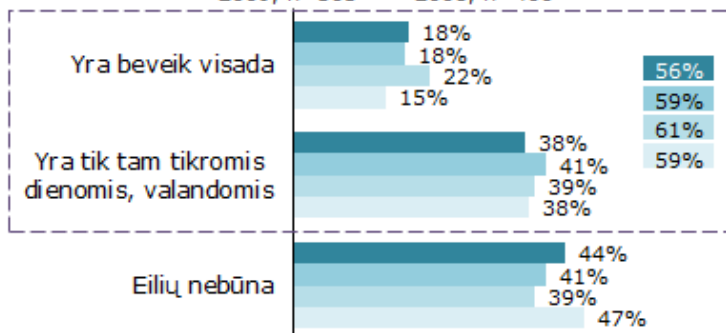


- Eilės prie viešos interneto prieigos savaitgaliais kiek sumažėjo miestų bibliotekose -

**Eilės prie VIP savaitgaliais**

% skaičiuojami nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP ir dirba savaitgaliais

2011, n=314    2010, n=315  
2009, n=305    2008, n=400



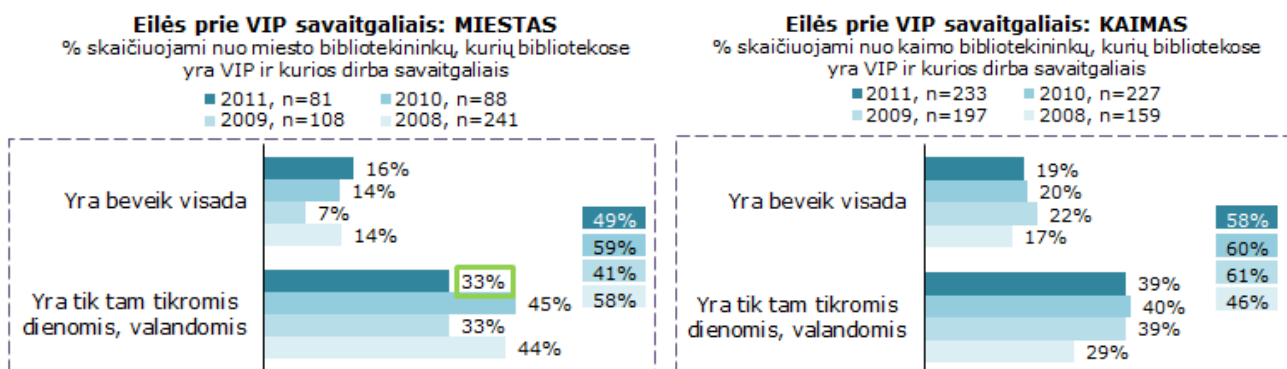
Savaitgaliais viešos interneto prieigos poreikis yra gerokai mažesnis: eilių prie viešos interneto prieigos nebūna 44% bibliotekų, o 38% bibliotekų eilės būna tik tam tikromis savaitgalio dienomis ar valandomis. 18% bibliotekų nuolatinės eilės prie viešos interneto prieigos būna ir savaitgaliais.

Apibendrintai vertinant viešos interneto prieigos poreikio savaitgaliais patenkinimą 2010 ir 2011 metais, pastebima, kad jokių pokyčių neįvyko: eilių nei sumažėjo, nei padaugėjo. Situacija iš esmės nekito ir Projekto

įgyvendinimo laikotarpiu. Turint omeny tai, kad per pastaruosius metus buvo sukurta nemažai naujų viešos interneto prieigos vietų, eilių prie viešos interneto prieigos nemažėjimas savaitgaliais dar kartą liudija augančią viešos interneto prieigos paklausą.

Lyginant viešos interneto prieigos vietų poreikio patenkinimą miesto ir kaimo bibliotekose, situacija miestuose yra kiek geresnė: didesnės ar mažesnes eilės savaitgaliais būna 49% miesto ir 58% kaimo bibliotekose.

Analizuojant eilių susidarymo bibliotekose pokyčius per pastaruosius kelis metus, galima konstatuoti, kad esminių pokyčių neįvyko. Atkreiptinas dėmesys tik į tai, kad miestuose kiek sumažėjo (nuo 45% 2010 metais iki 33% 2011 metais) bibliotekų, kuriose eilės prie viešos interneto prieigos buvo fiksuojamos tik tam tikru savaitgalio metu.



## 5.2. Viešos interneto prieigos techninis aptarnavimas

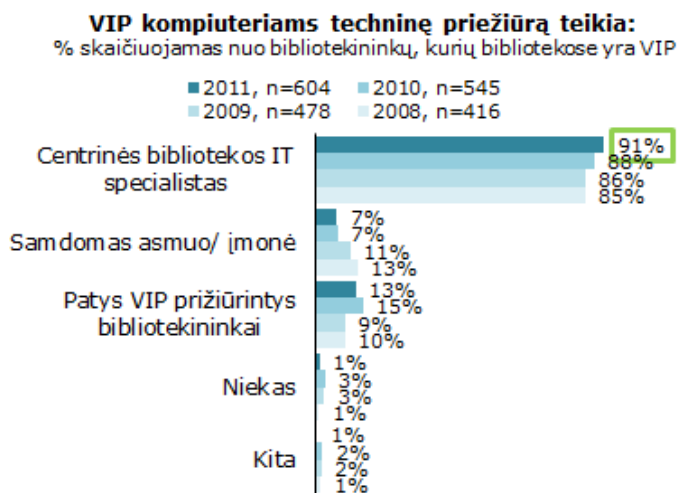
- Vis mažiau kaimo bibliotekininkų patys rūpinasi VIP ar samdo tam privačius subjektus -

Įprastinė viešos interneto prieigos darbo vietų techninio aptarnavimo praktika – centrinės bibliotekos IT specialistų priežiūra: centrinės bibliotekos IT specialisto paslaugomis naudojami 91% bibliotekų. Visgi, nedidelė dalis bibliotekų naudojami samdomų įmonių paslaugomis (7%) ar prižiūri prieigas patys (13%).

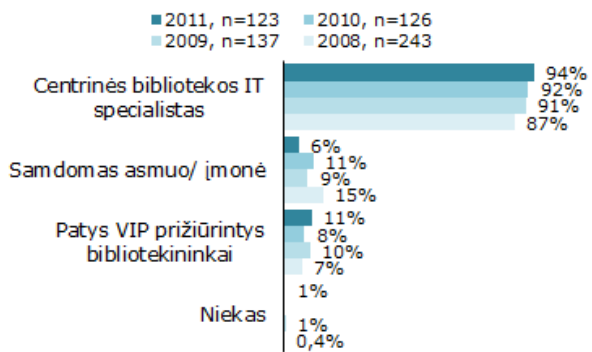
Absoliuti dauguma centrinių ir apskričių bibliotekų naudojami tik savo IT specialistų paslaugomis, išorinėmis IT paslaugomis naudojami arba savarankiškai IT ūkiu rūpinasi dažniau centrinės bibliotekos filialai (tiek mieste, tiek kaime).

Techninio viešos interneto prieigos aptarnavimo pobūdis 2011 metais (lyginant su situacija 2010 metais) pasikeitė tik tuo, kad dar daugiau bibliotekų pradėjo naudoti centrinės bibliotekos IT specialisto paslaugomis. Ši tendencija stebima nuo Projekto įgyvendinimo pradžios. Tuo tarpu bibliotekų, samdančių asmenį ar įmonę techninei kompiuterių priežiūrai atlikti, dalis nuosekliai mažėjo.

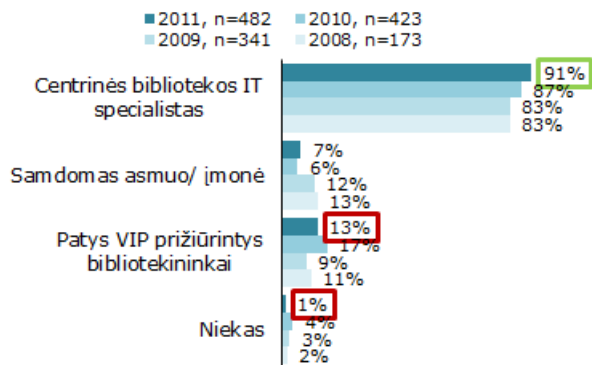
Viešos interneto prieigos techninės priežiūros skirtumų miesto ir kaimo bibliotekose nėra: didžioji dauguma visų bibliotekų yra aptarnaujama centrinės bibliotekos IT specialistų. Per pastaruosius metus stebimas tik vienas su viešos interneto prieigos technine priežiūra susijęs pokytis kaimo bibliotekose: centrinės bibliotekos IT darbuotojai pradėjo aptarnauti dar daugiau kaimo bibliotekų, todėl dėsninga tai, kad vis mažiau kaimo bibliotekininkų turi patys prižiūrėti viešą interneto prieigą ar samdyti privatų asmenį/įmonę. Per keturis Projekto įgyvendinimo metus tiek mieste, tiek kaime dalis bibliotekų, kurių kompiuterius prižiūri centrinės bibliotekos IT specialistai, dalis nuolat augo.



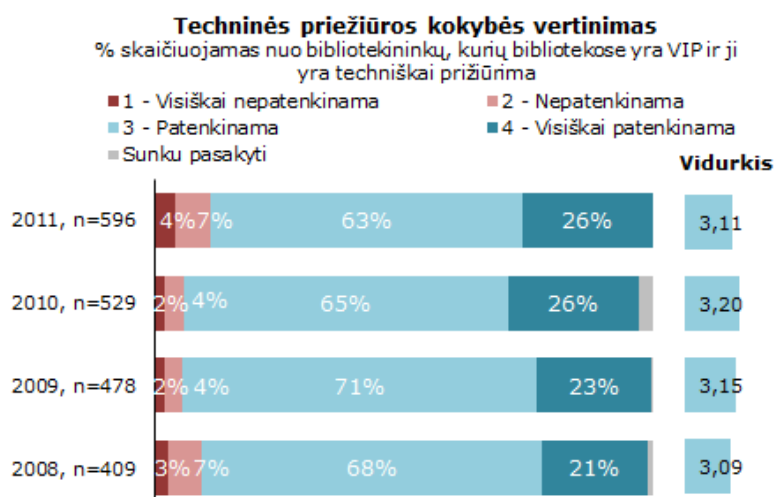
**VIP techninę priežiūrą teikia: MIESTAS**  
% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



**VIP techninę priežiūrą teikia: KAIMAS**  
% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



**- VIP techninės priežiūros kokybė tenkina daugumą bibliotekininkų -**



Bibliotekininkų, dirbančių su vieša interneto prieiga, vertinimu, didelių problemų, susijusių su viešos interneto prieigos technine priežiūra, nėra. Didžioji dauguma (89%) jų techniniu IT aptarnavimu yra patenkinti.

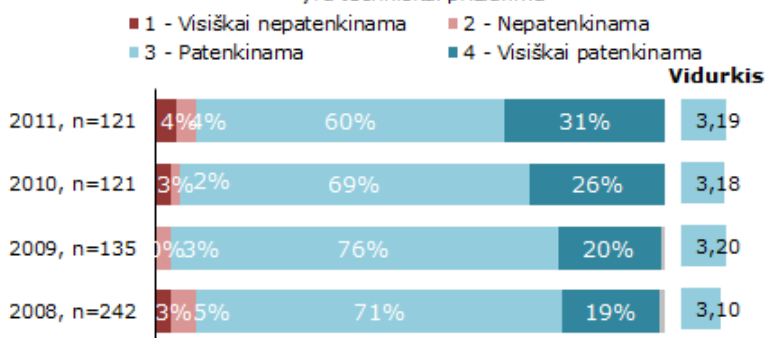
Pasitenkinimo techninės priežiūros kokybe skirtumo, priklausomai nuo to, kas konkrečioje bibliotekoje atlieka techninę priežiūrą, nėra.

Esminių su IT technikos priežiūros kokybės vertinimu susijusių pokyčių per 2010m. metus taip pat nestebima: viešos interneto prieigos techninė priežiūra nei suprastėjo, nei pagerėjo.

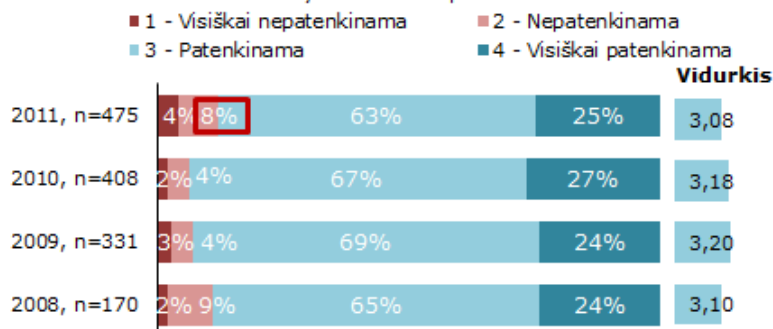
Gal tik vertėtų atkreipti dėmesį į tai, kad šiais metais kiek daugiau yra pavienių technine viešos interneto prieigos priežiūra nepatenkintų bibliotekininkų atvejų (2010 metais techninės priežiūros kokybę „visiškai nepatenkinama/ nepatenkinama“ vertino 6% apklaustų bibliotekininkų, 2011 metais - 11% bibliotekininkų). Esminių viešos interneto prieigos techninės priežiūros kokybės vertinimo pokyčių nestebima ir visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu.

Nepatenkintųjų viešos interneto prieigos kokybe kiek daugiau yra kaimo bibliotekose (technine priežiūra nepatenkinti 12% kaimo bibliotekininkų ir 8% miesto bibliotekininkų). Esminių viešos interneto prieigos vertinimo skirtumų pokyčių per pastaruosius metus nėra nei miesto, nei kaimo bibliotekose. Galima atkreipti dėmesį tik į tai, kad nepatenkintųjų viešos interneto prieigos technine priežiūra per metus daugiau atsirado kaime. Projekto įgyvendinimo laikotarpiu kiek išaugo dalis miesto bibliotekininkų techninės priežiūros kokybę vertinančių kaip visiškai pakankamą; kaimo bibliotekininkų vertinimai nekito.

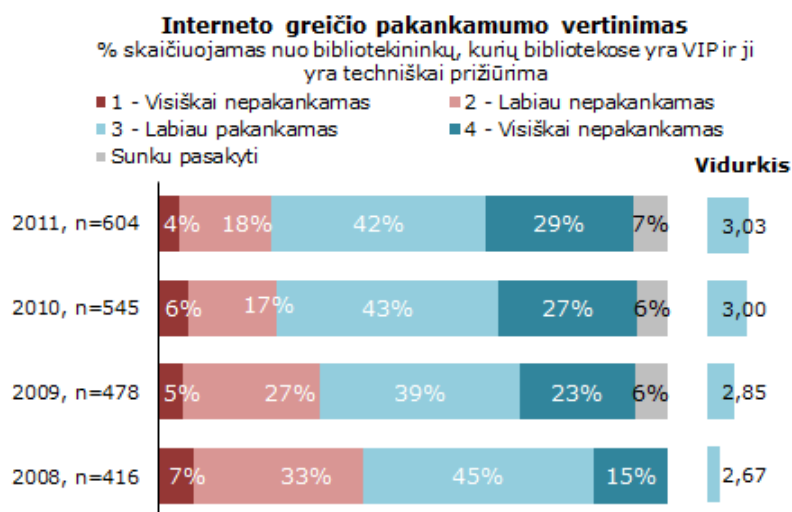
**Techninės priežiūros kokybės vertinimas: MIESTAS**  
% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP ir ji yra techniškai prižiūrima



**Techninės priežiūros kokybės vertinimas: KAIMAS**  
% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP ir ji yra techniškai prižiūrima



- Interneto greičiu patenkinti trys iš keturių bibliotekininkų ir tai per metus nekito -

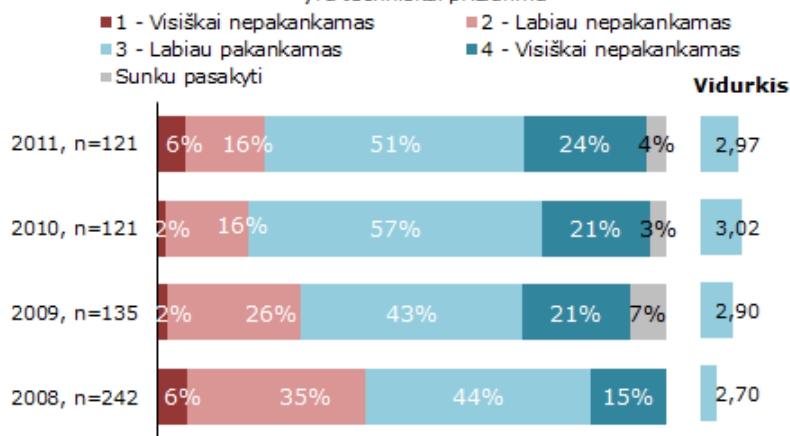


Vertinant bibliotekose tiekiamo interneto techninius parametrus ir konkrečiai kalbant apie interneto greitį, apibendrintai galima sakyti, kad dauguma bibliotekininkų interneto greičiu bibliotekose yra labiau patenkinti (71% bibliotekininkų mano, kad interneto greitis yra pakankamas), nei nepatenkinti (22% bibliotekininkų mano, kad interneto greitis yra nepakankamas).

Pastebima, kad intensyviausi interneto greičio didinimo darbai viso Projekto kontekste buvo vykdomi iki 2010 metų imtinai, kai kiekvienais metais interneto greičiu patenkintų bibliotekininkų skaičius nuosekliai augo. Aptariant situaciją 2011 metais galima konstatuoti, kad per pastaruosius metus situacija stabilizavosi, t.y. išlieka ta pati interneto greičiu patenkintų bibliotekininkų dalis (70% bibliotekininkų 2010 metais ir 71% bibliotekininkų 2011 metais).

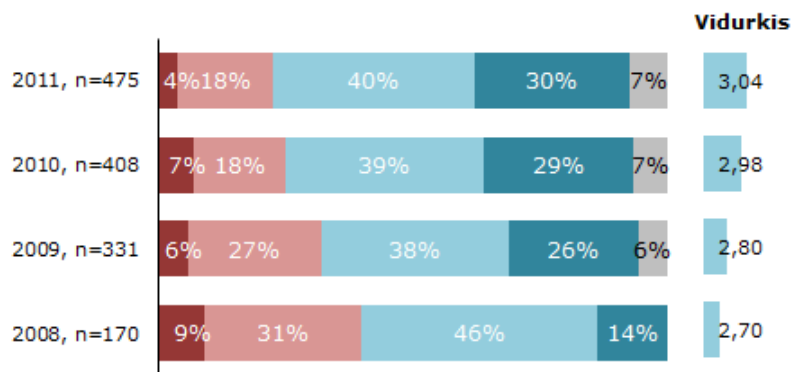
Interneto greičio pakankamumas ir jo vertinimas miesto ir kaimo bibliotekose nesiskiria: po 22% kaimo ir miesto bibliotekų darbuotojų yra nepatenkinti interneto greičiu, ~70% - 75% darbuotojų interneto greičiu patenkinti tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose.

**Interneto greičio pakankamumo vertinimas: MIESTAS**  
% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP ir ji yra techniškai prižiūrima



**Interneto greičio pakankamumo vertinimas: KAIMAS**  
% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP ir ji yra techniškai prižiūrima

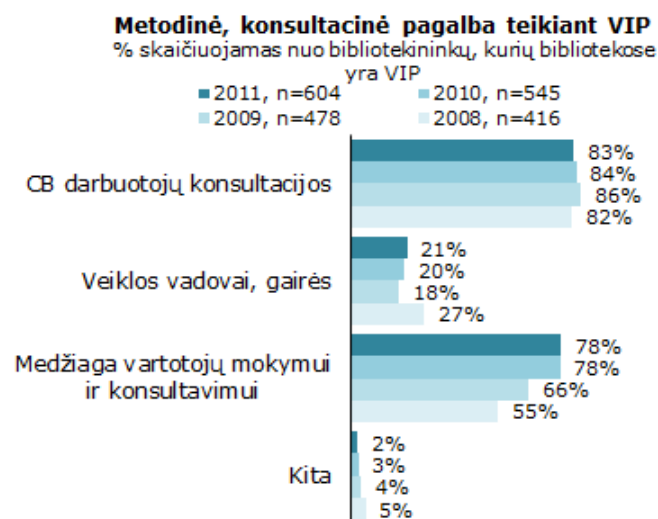
■ 1 - Visiškai nepakankamas      ■ 2 - Labiau nepakankamas  
■ 3 - Labiau pakankamas      ■ 4 - Visiškai pakankamas



Interneto greičio pakankamumo vertinimas per pastaruosius metus nepakito nei miesto, nei kaimo bibliotekose.

### 5.3. Metodinė pagalba teikiant viešos interneto prieigos paslaugas

- Jokių pokyčių naudojantis metodine medžiaga VIP paslaugos aptarnavimui nestebima -



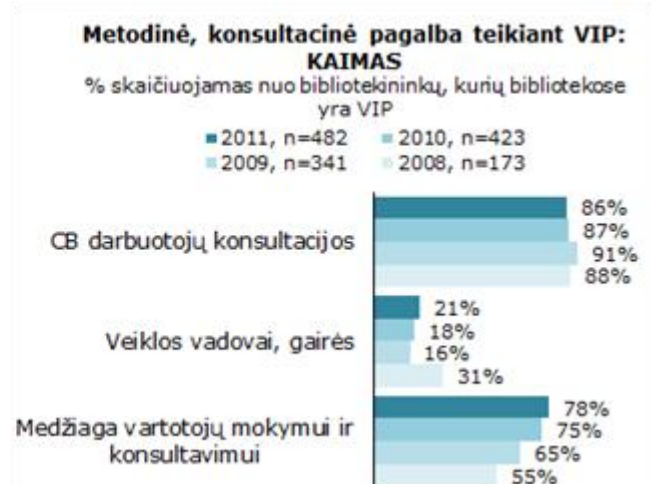
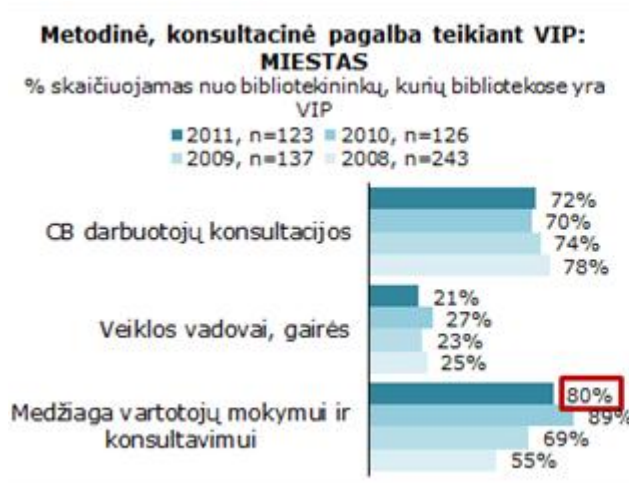
Galima išskirti du pagrindinius informacijos šaltinius, iš kurių bibliotekininkai mokosi arba tobulina viešos interneto prieigos teikimą bibliotekos lankytojams. Tai – centrinės bibliotekos darbuotojų konsultacijos ir metodinė medžiaga, skirta vartotojų mokymui ir konsultavimui. Abiem priemonėm, teikiant viešos interneto prieigos paslaugą, naudojasi dauguma bibliotekininkų (83% bibliotekininkų konsultuojasi su centrinės bibliotekos darbuotojais, 78% bibliotekininkų remiasi informacija, pateikta vartotojų mokymui ir konsultavimui skirtoje medžiagoje). Mažiausiai naudojamos priemonės – veiklos vadovai, gairės (21%).

2% apklaustųjų bibliotekininkų nurodė „kitą“ jiems prieinamą metodinę, konsultacinę pagalbą:

2% apklaustųjų bibliotekininkų nurodė, kad teikti viešos interneto prieigos paslaugą jie buvo apmokyti specializuotų kursų/apmokymų metu, dalis teigė naudojantis bibliotekos fonduose esančią informaciją, besikonsultuojantys su kolegomis ar draugais, ieškantys informacijos savarankiškai internete, užsiimantys savišvieta ar besinaudojantys nuotolinio mokymo paslaugomis.

Analizuojant per pastaruosius 4 metus įvykusius pokyčius, pastebima, kad bibliotekininkų metodinių priemonių naudojimas ar konsultavimasis teikiant vartotojams viešos interneto prieigos paslaugą nekito, išskyrus tai, kad 2008 - 2010 metais augo naudojimas medžiaga vartotojų mokymui ir konsultavimui.

Analogiškos naudojimosi metodine medžiaga tendencijos stebimos tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose. Šios tendencijos per pastaruosius metus iš esmės nekito nei miesto, nei kaimo bibliotekose. Pastebima tik tai, kad kiek mažiau miesto bibliotekų darbuotojų 2011 metais naudojosi medžiaga vartotojų mokymui ir konsultavimui.

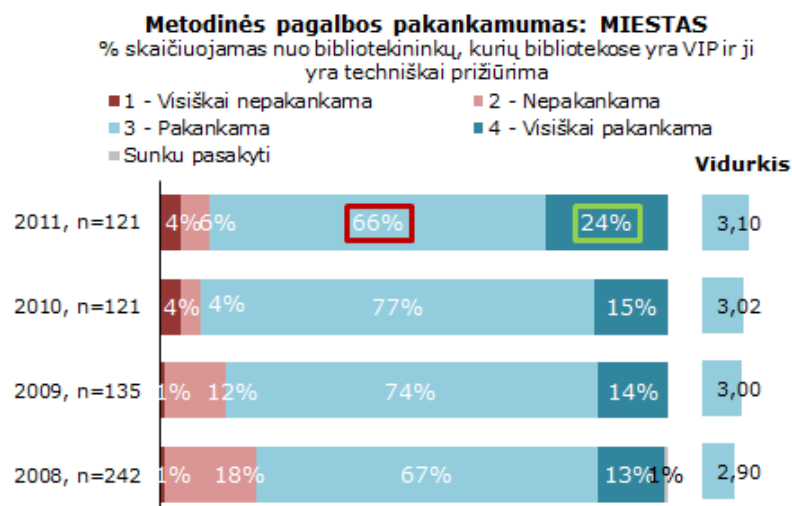
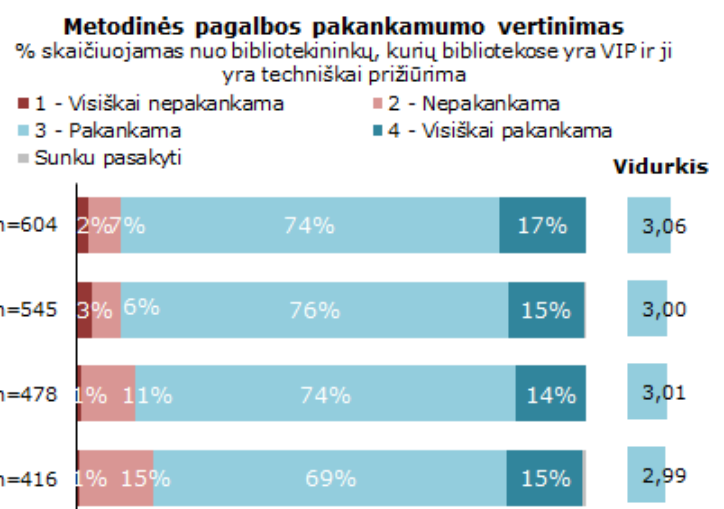


- Metodinės pagalbos, teikiant viešą interneto prieigą, pakanka -

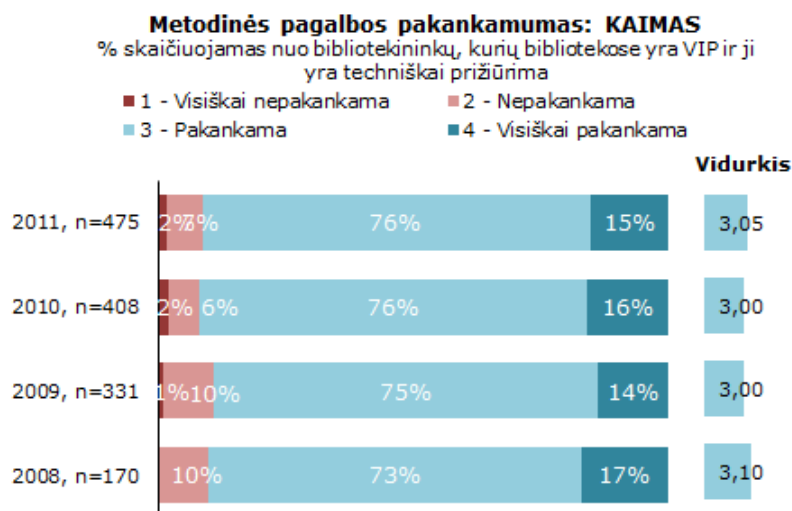
Metodinės medžiagos trūkumo, teikiant viešą interneto prieigą, didžioji dauguma bibliotekininkų nejaučia (91%). Metodinės pagalbos trūkumą jaučia tik nedidelė dalis bibliotekininkų (9%).

Norime atkreipti dėmesį į tai, kad, jei ankstesnių tyrimų metu surinkta informacija rodė, kad didesnius lūkesčius, siejamus su metodine pagalba, turėjo jaunesnio amžiaus (44 metų ir jaunesni) bibliotekininkai, o vyresnio amžiaus (vyresni nei 51m.) bibliotekininkai kiek dažniau nurodydavo, kad metodinių priemonių, teikiant viešą interneto prieigą, jiems pakanka, tai 2011 metais tokio vertinimo skirtumo nebėra: metodinių priemonių vienodai pakanka visų amžiaus grupių bibliotekų darbuotojams. Lyginant su 2008 metais, nuosekliai mažėjo dalis bibliotekininkų, vertinančių metodinę pagalbą kaip nepakankamą.

Pastaraisiais metais fiksuojami pozityvūs metodinės pagalbos pakankamumo vertinimo pokyčiai miestų bibliotekose: jei 2010 metais tik 15% miesto bibliotekininkų metodinės pagalbos pakankamumą vertino kaip visiškai pakankamą, tai 2011 metais tokių bibliotekininkų jau yra 24%.



Kaimo bibliotekų darbuotojų metodinės pagalbos pakankamumo vertinimas per pastaruosius metus nepakito.



## 6. Viešos interneto prieigos nauda vietos bendruomenei

- Darbuotojų nuomone, vieša interneto prieiga jos vartotojams socialinės naudos duoda dvigubai daugiau nei ekonominės -

Jei įmanomas viešos interneto prieigos teikiamas naudas bendruomenei suskirstytume į dvi didesnes apibendrintas naudos kategorijas – socialinę ir ekonominę, - apibendrintai bibliotekininkų nuomonė galėtų būti išreikšta taip: vieša interneto prieiga jos vartotojams duoda tiek socialinės, tiek ekonominės naudos. Socialinės naudos, bibliotekų darbuotojų nuomone, vartotojai gauna dvigubai daugiau.

Socialine nauda bendruomenei šiame kontekste vadiname bendravimo horizontų išplėtimą ir praturtintą laisvalaikį (socialinės atskirties mažinimas tarp gyventojų, anksčiau neturėjusių prieigos prie interneto) bei pagalbą rūpinantis sveikata ar atliekant su mokslais susijusius darbus; ekonomine – interneto naudojimą tikslingsiems, aktualiems darbams atlikti (darbo paieškai, finansiniams reikalams tvarkyti).

Jei socialinės ir ekonominės **naudos santykį** (bibliotekininkų nuomone) palyginamumo tikslais išreikštume skaičiais, turėtume tokį santykį: **43% : 21% (socialinė nauda : ekonominė nauda)**.<sup>3</sup>

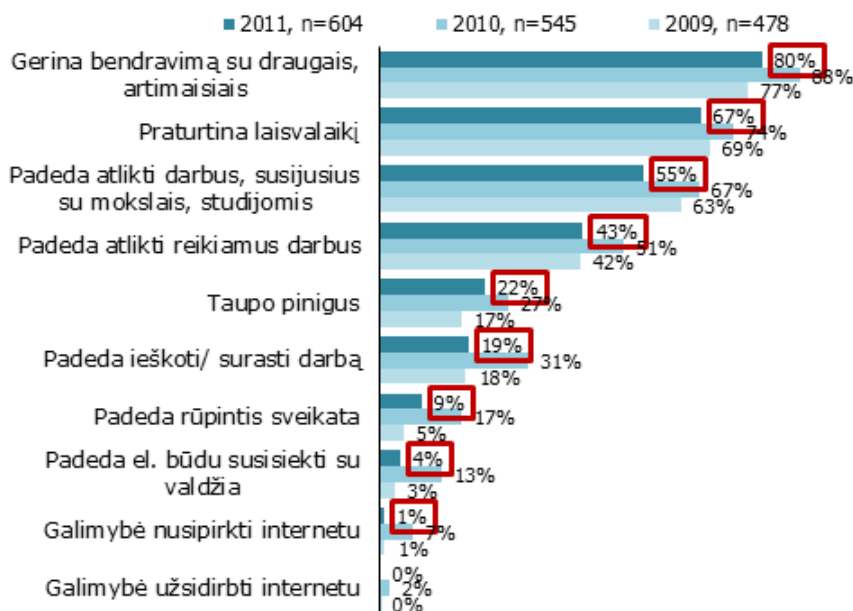
Daugiausiai bibliotekininkų kaip neginčijamą viešos interneto prieigos naudą bendruomenei nurodo intensyvesnį bendravimą (80%), įvairesnį laisvalaikį (67%). Vieša interneto prieiga, bibliotekininkų nuomone, labai gelbsti ir susijusių su mokslais (55%) ar einamųjų darbų atlikimui (43%). Galimybė internetu parduoti ar užsidirbti, susisiekti elektroniniu būdu su valdžia ar interneto pagalba rūpintis sveikata tik nedaugelio bibliotekininkų nuomone yra naudinga vietos bendruomenei.

Nors beveik visų viešos interneto „naudų“ vertinimas 2011 metais, lyginant su 2010 metų vertinimu, yra sumažėjęs, nesiūlytume šio pokyčio vertinti kaip esminio viešos interneto prieigos naudos suvokimo sumažėjimo. Viešos interneto naudos vietos bendruomenei vertinimas atitinka 2009 metų vertinimo lygį.

<sup>3</sup> Klausimų grupėse tiriančiose viešos interneto prieigos naudą vietos bendruomenei, siekiant supaprastinti apibendrinimus ir palyginimus, analizėje pateiktas išvestinis dydis, rodantis bendrą socialinės/ ekonominės naudos procentą. **Skaičiavimo seka:** (1) sumuojamos atitinkamos naudos procentinės išraiškos, (2) atitinkamos naudos procentinės išraiškos dalinamos iš atitinkamos naudos konkrečių galimybių skaičiaus. **Socialinė nauda** – elektroninės bendravimo priemonės; kultūrinė, bendruomeninė ir laisvalaikio informacija, švietimo informacija ir mokslai, sveikatos informacija, el. valdžios paslaugos. **Ekonominė nauda** – pagalba atliekant reikiamus darbus, darbo paieška, pinigų taupymas, galimybė nusipirkti/ užsidirbti internetu.

### VIP teikiama nauda vietos bendruomenei

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

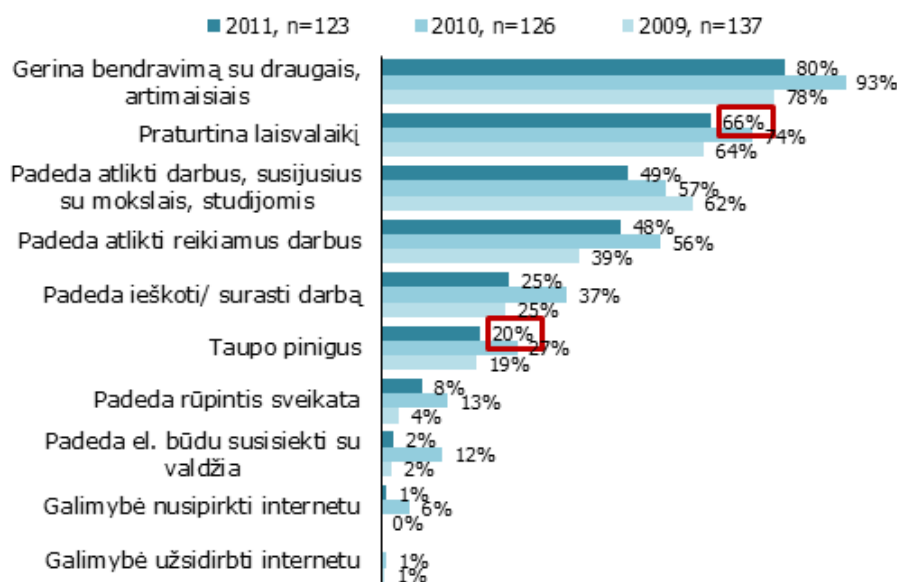


Lyginant tai, kaip viešos interneto prieigos naudą suvokia miesto ir kaimo bibliotekose dirbantys bibliotekininkai, galima konstatuoti, kad, darbuotojų nuomone, vieša interneto prieiga miesto gyventojams teikia tokią pačią naudą, kaip ir kaimo gyventojams. Nuomonės tik šiek tiek išsiskiria vertinant darbo paieškos internetu naudą: miesto bibliotekininkams ši paslauga kiek dažniau atrodo „naudingesnė“ nei kaimo bibliotekininkams (atitinkamai 25% ir 17%).

Per pastaruosius metus miestų bibliotekų nuomonė apie viešos interneto prieigos naudą pakito vertinant naudą laisvalaikiui ir pinigų taupymui: 2011 metais šias paslaugas naudingomis laiko kiek mažiau bibliotekų darbuotojų.

### VIP teikiama nauda vietos bendruomenei: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

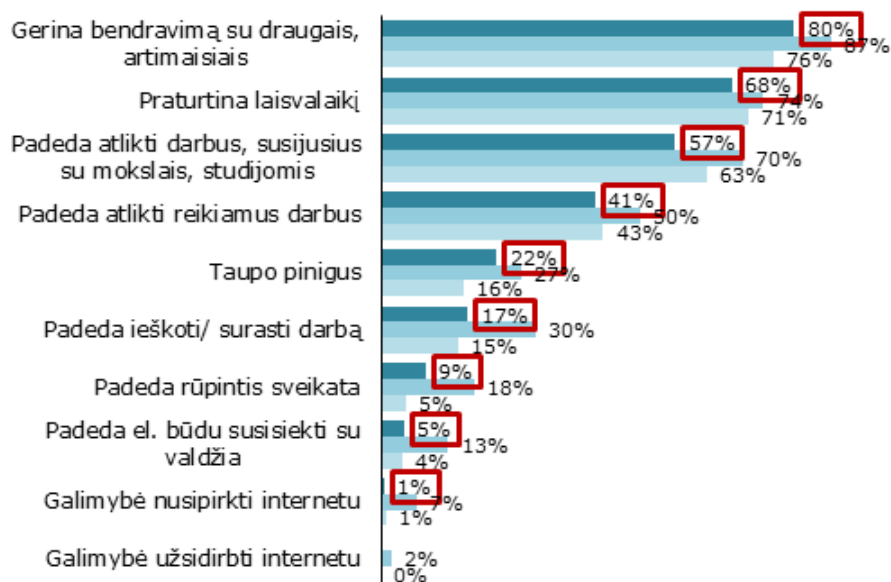


Kaimo bibliotekų darbuotojų viešos interneto prieigos „naudų“ vertinimai per pastaruosius metus kiek sumažėjo, tačiau jie atitinka 2009 metų vertinimo lygį.

### VIP teikiama nauda vietos bendruomenei: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

■ 2011, n=482 ■ 2010, n=423 ■ 2009, n=341



- Naudojimosi VIP ištekliais skatinimo prioritetai – gerai subalansuoti ir strategiškai teisingi -

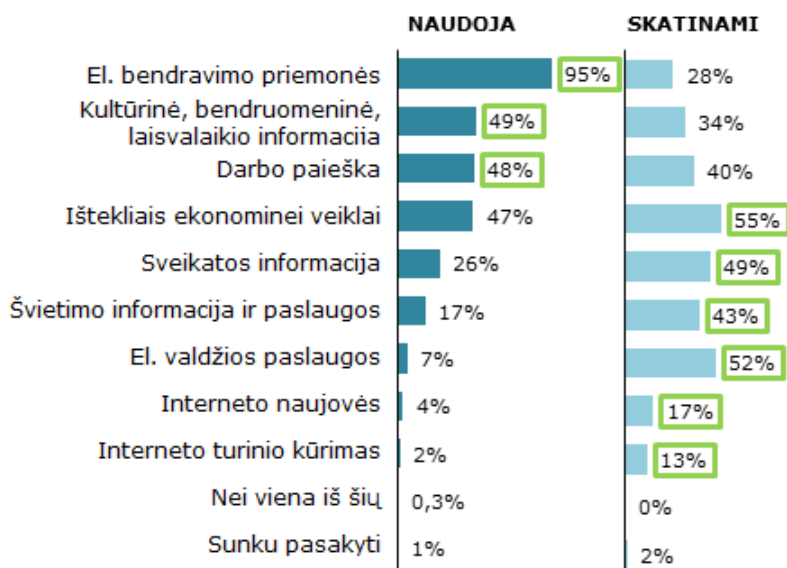
Beveik visi (95%) viešos interneto prieigos vartotojai bibliotekose teikiamu internetu bendrauja elektroniniu paštu, forumuose ar dalyvauja pokalbiuose internetu. Perpus rečiau (47%), bibliotekininkų nuomone, yra ieškoma laisvalaikio, kultūrinės informacijos (domimasi informacija apie renginius, skaitoma informacija naujienų portaluose) (49%), ieškoma darbo (48%) ar naudojamosi internetu ekonominei veiklai (teikiamos elektroninės deklaracijos, naudojamosi elektronine bankininkyste ir pan.) (47%).

Rečiausiai, pasak bibliotekininkų, viešos interneto prieigos vartotojai naudojami įvairiomis interneto naujovėmis (4%), interneto turinio kūrimu (2%).

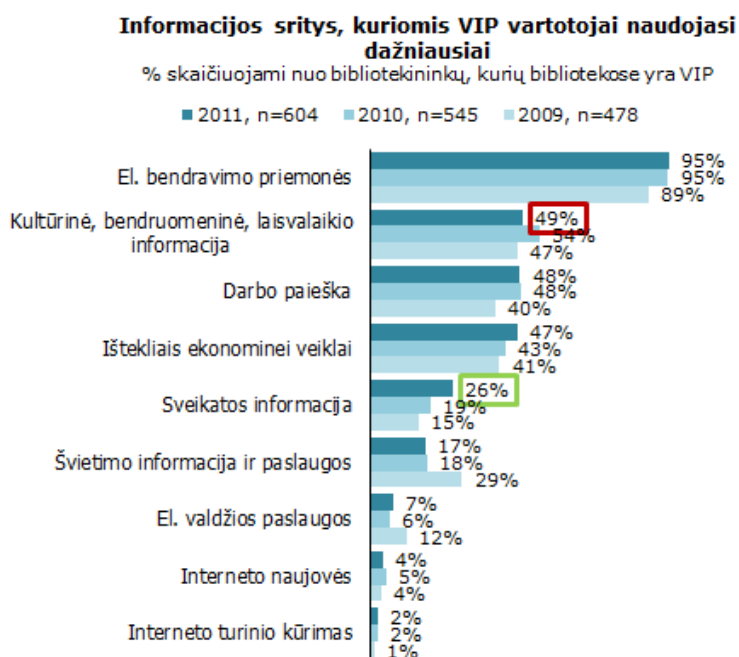
Patys bibliotekininkai labiausiai skatina naudotis vieša interneto prieiga ekonominei veiklai (55%), elektroninės valdžios paslaugomis (52%), ieškoti sveikatos (49%) ar švietimo informacijos (43%). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad bibliotekininkų darbas, skatinant vartotojus naudotis vienomis ar kitomis viešos interneto prieigos paslaugomis, yra labai gerai subalansuotas: bibliotekininkai gerokai mažiau skatina naudotis ir taip „populiariomis“ prieigos teikiamomis galimybėmis (bendravimo, kultūrine-laisvalaikio informacija ir pan.), prioritetus teikdami valstybės mastu svarbiems prioritetams: elektroninės valdžios paslaugomis, ekonominės veiklos ištekliams ir pan.

### Bibliotekoje lankytojai naudoja/ yra skatinami naudotis šiomis paslaugomis

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP, n=604



- Vartotojų VIP bibliotekose naudojimo tikslai, darbuotojų nuomone, nekinta -



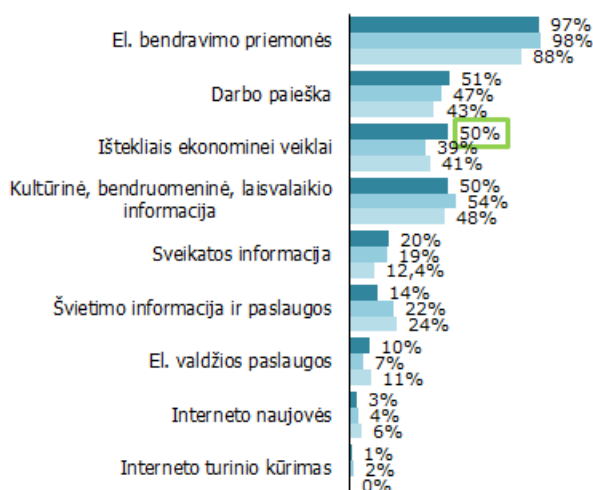
Viešos interneto prieigos naudojimo tikslai per pastaruosius metus iš esmės nekito. Galima atkreipti dėmesį tik į tai, kad daugiau vartotojų interneto išteklius, bibliotekininkų nuomone, pradėjo naudoti ieškodami sveikatos informacijos (2010 metais taip manė 19% bibliotekininkų, 2011 metais - 26% bibliotekininkų), tačiau kiek mažiau vieša interneto prieiga bibliotekose, jos darbuotojų nuomone, buvo naudota kultūrinės, laisvalaikio informacijos paieškai (2010 metais taip manė 54% bibliotekininkų, 2011 metais - 49% bibliotekininkų).

Viešos interneto prieigos naudojimo tikslai miesto ir kaimo bibliotekose iš esmės taip pat nesiskiria; kaimo gyventojai, remiantis bibliotekininkų nuomone, tik kiek dažniau naudoja interneto išteklius sveikatos informacijos paieškai (tokią nuomonę turi 20% miesto ir atitinkamai 28% kaimo bibliotekininkų).

Nors nuo 2009 metų naudojimasis beveik visais interneto ištekliais po truputį, tačiau nuosekliai augo, per pastaruosius metus reikšmingų viešos interneto prieigos bibliotekose naudojimo pokyčių, kurie iš esmės keistų naudojimosi vieša interneto prieiga tendencijas, neįvyko. Tačiau pastebima, kad, miesto bibliotekininkų nuomone, vartotojai per pastaruosius metus interneto išteklius bibliotekose dažniau pradėjo naudoti ekonominei veiklai, o kaimo bibliotekininkų nuomone vieša interneto prieiga besinaudojantys vartotojai kiek dažniau ieško sveikatos informacijos ir kiek rečiau - kultūrinės, laisvalaikio informacijos.

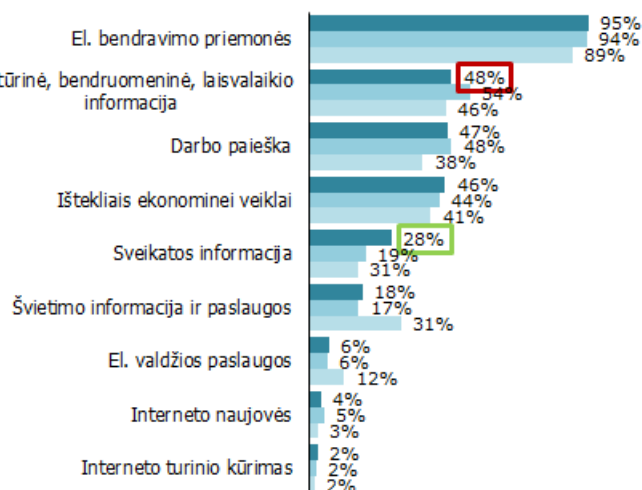
**Informacijos sritys, kuriomis VIP vartotojai naudojami dažniausiai: MIESTAS**  
% skaičiuojami nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

■ 2011, n=123 ■ 2010, n=126 ■ 2009, n=137



**Informacijos sritys, kuriomis VIP vartotojai naudojami dažniausiai: KAIMAS**  
% skaičiuojami nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

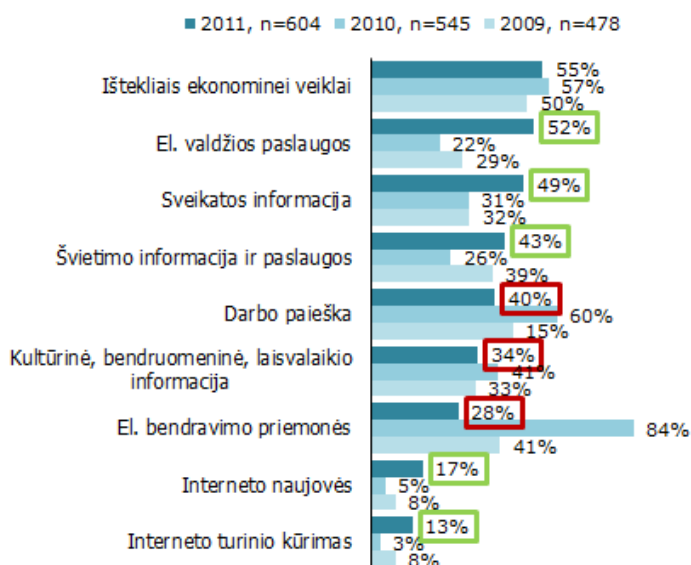
■ 2011, n=482 ■ 2010, n=423 ■ 2009, n=341



- Skatinimo naudotis VIP ištekliais strategija - reikšmingai pakitusi. Prioritetai perkelti nuo socialinių prie ekonominių naudų -

### Bibliotekoje lankytojai skatinami naudotis šiomis paslaugomis

% skaičiuojami nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



internetu ištekliams kito netolygiai, priklausomai nuo to, kurioms sritims konkrečiais metais buvo skiriamas didesnis dėmesys. Vienos išgrynintos kaitos tendencijos išskirti negalime.

Reikšmingi skatinimo naudotis įvairiais viešos interneto prieigos bibliotekose ištekliams pokyčiai stebimi tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose. Tiek vienoje, tiek kitose bibliotekose darbuotojai vartotojus labiausiai skatina naudotis elektroninės valdžios paslaugomis, ištekliams ekonominei veiklai, sveikatos bei švietimo informacija. Šių išteklių naudojimo skatinimas per pastaruosius metus reikšmingai išaugo visose bibliotekose. Ir, atitinkamai, tiek kaimo, tiek miesto bibliotekose reikšmingai sumažėjo skatinimas interneto pagalba bendrauti, ieškoti darbo ar ieškoti kultūrinės – laisvalaikio informacijos.

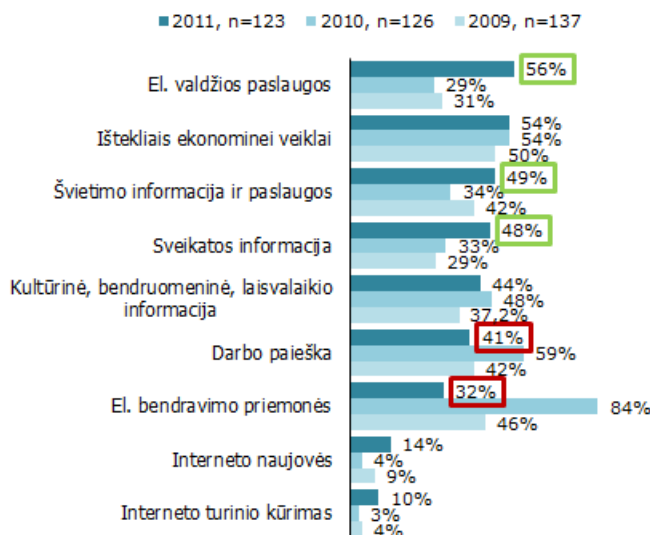
Viešos interneto prieigos vartotojų skatinimo naudotis viešos interneto prieigos teikiama ištekliams strategija per pastaruosius metus reikšmingai pakito. Dvigubai išaugo vartotojų skatinimas naudotis elektroninės valdžios paslaugomis (nuo 22% 2010 metais iki 52% 2011 metais); reikšmingai labiau skatinama naudotis ir sveikatos informacija (nuo 31% 2010 metais iki 49% 2011 metais), švietimo informacija (nuo 26% 2010 metais iki 43% 2011 metais), interneto naujovėmis ar interneto turinio kūrimu.

Kita vertus, itin reikšmingai sumažintas vartotojų skatinimas naudotis elektroninėmis bendravimo priemonėmis (nuo 84% 2010 metais iki 28% 2011 metais); kiek rečiau bibliotekininkai skatino naudotis ir darbo paieškos ar kultūrinės – laisvalaikio informacijos paieškos galimybėmis.

Nuo 2009 metų bibliotekininkų vykdomas vartotojų skatinimas naudotis įvairiais

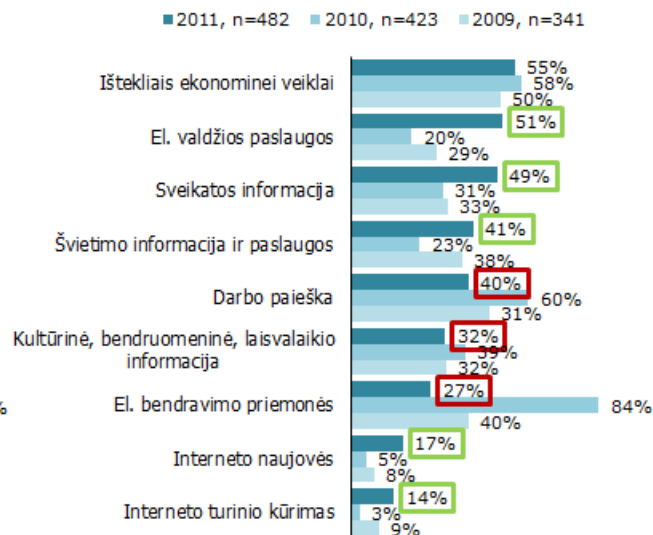
### Bibliotekoje lankytojai skatinami naudotis šiomis paslaugomis: MIESTAS

% skaičiuojami nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



### Bibliotekoje lankytojai skatinami naudotis šiomis paslaugomis: KAIMAS

% skaičiuojami nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



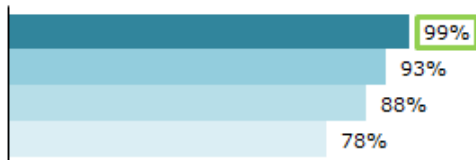
## 7. Bibliotekininkų gebėjimai ir įgūdžiai teikiant viešą interneto prieigą

### 7.1. Naudojimas kompiuteriu ir kiti baziniai IT įgūdžiai

#### Naudojasi/ dirba kompiuteriu bibliotekoje

% skaičiuojami nuo visų bibliotekininkų

■ 2011, n=620    ■ 2010, n=609  
■ 2009, n=611    ■ 2008, n=609



Bibliotekininkų naudojimas kompiuteriais darbe palaipsniui vis labiau tampa neišvengiama bibliotekininko gebėjimų dalimi, o ne požymiu, rodančiu išskirtinius bibliotekininko sugebėjimus.

Pradėjus įgyvendinti projektą „Bibliotekos pažangai“ kompiuteriais bibliotekose naudojosi/ dirbo tik trys iš keturių bibliotekininkų. Projekto įgyvendinimo eigoje kompiuterį darbe naudojančių bibliotekininkų skaičius nuolat augo, o 2011 metais pasiekė maksimumą, t.y. net 99% apklausoje dalyvavusių bibliotekininkų (arba 100%

dirbančių bibliotekose, kuriose įrengta vieša interneto prieiga) nurodo savo kasdieniniame darbe besinaudojantys kompiuteriu. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad kompiuteriu naudojasi įvairaus amžiaus (tiek jaunesnio, tiek vyresnio) darbuotojai, nepriklausomai nuo to, kur (mieste (100%) ar kaime (98%)) yra biblioteka, kurioje jie dirba.

#### - Bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai nuolat gerėja -

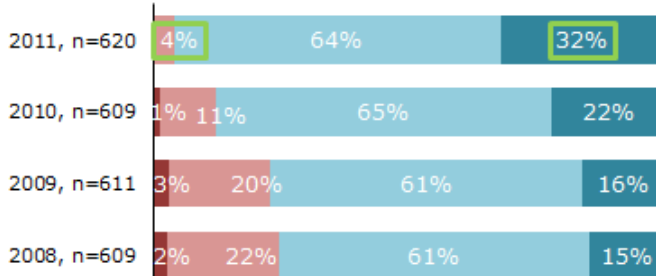
Absoliuti dauguma (96%) bibliotekininkų bazinius darbo kompiuteriu įgūdžius linkę vertinti kaip daugiau ar mažiau pakankamus. Tik 4% bibliotekininkų teigia, kad naudojimosi kompiuteriu įgūdžių trūksta.

Pastebima, kad per tiriamąjį 2010/2011 metų laikotarpį bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai reikšmingai išaugo: jei 2010 metais tyrimo metu pakankamus naudojimosi kompiuteriu įgūdžius teigė turėję 87% bibliotekininkų, tai 2011 metais pakankamus naudojimosi kompiuteriu įgūdžius jau turi 96% apklausoje dalyvavusių bibliotekininkų. Bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai augo visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu, o paskutiniaisiais metais stebima ypač reikšminga įgūdžių naudotis pažanga.

#### Naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimas

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

■ 1 - Visiškai nepakankami    ■ 2 - Nepakankami  
■ 3 - Pakankami    ■ 4 - Visiškai pakankami



Bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriais įgūdžiai priklauso nuo bibliotekininkų amžiaus (kuo jaunesni, tuo geriau vertina savo įgūdžius), bibliotekos lokacijos (miesto bibliotekininkai naudojimo kompiuteriais įgūdžius vertina geriau nei kaimo bibliotekininkai).

#### - Miesto bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai – geresni -

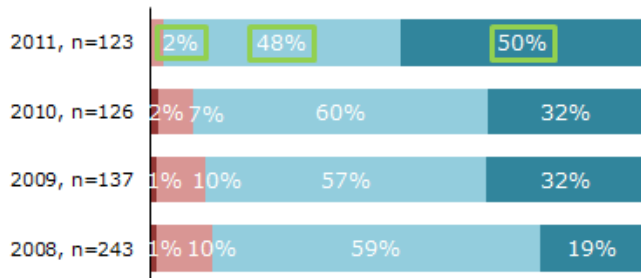
Per pastaruosius metus pagerėjo tiek miesto, tiek kaimo bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai: jei prieš metus „visiškai pakankamus“ naudojimo kompiuteriu įgūdžius teigė turintis kas trečias miesto bibliotekininkas (33%), tai 2011 metais „visiškai pakankamus“ naudojimosi kompiuteriu įgūdžius jau turi kas antras (50%) bibliotekininkas; „visiškai pakankamus“ naudojimosi kompiuteriais įgūdžius turinčių bibliotekininkų kaime dalis per metus išaugo nuo 19% iki 28%. Bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai mieste augo nuo Projekto įgyvendinimo pradžios, tuo tarpu kaime bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžių augimas pastebimas tik nuo 2009 metų.

Atkreiptinas dėmesys ir į naudojimosi kompiuteriu įgūdžių „kokybės“ skirtumo tarp miesto ir kaimo bibliotekininkų: „visiškai pakankamus“ naudojimo kompiuteriu įgūdžius turi 50% miesto ir beveik perpus mažiau (28%) kaimo bibliotekininkų.

### Naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimas: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų

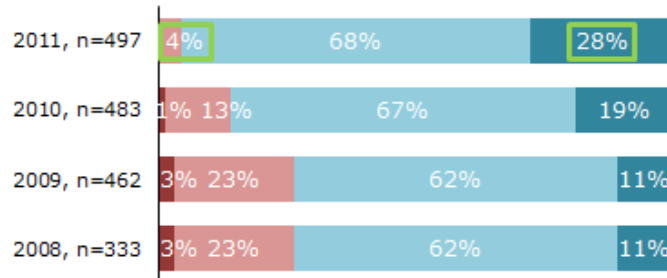
■ 1 - Visiškai nepakankami    ■ 2 - Nepakankami  
■ 3 - Pakankami    ■ 4 - Visiškai pakankami



### Naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimas: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų

■ 1 - Visiškai nepakankami    ■ 2 - Nepakankami  
■ 3 - Pakankami    ■ 4 - Visiškai pakankami

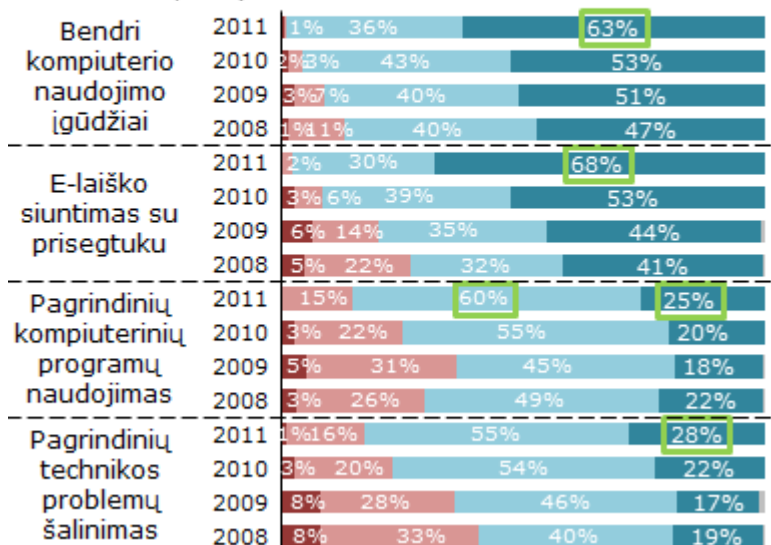


- Didžioji dauguma bibliotekininkų turi pakankamus naudojimosi kompiuteriais įgūdžius -

### Turimų IT naudojimo įgūdžių vertinimas

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

■ 1 - Visiškai nepakankami    ■ 2 - Nepakankami  
■ 3 - Pakankami    ■ 4 - Visiškai pakankami  
■ Sunku pasakyti



\* 2011 (n=620), 2010 (n=609), 2009 (n=611), 2008 (n=609)

linkę savo įgūdžius vertinti tvirčiau (–kaip „visiškai pakankamus“). Pastebima tik viena naudojimosi kompiuteriais įgūdžių vertinimo tendencija: vyresni nei 51 metų bibliotekininkai dažniau nurodo turintys nepakankamus naudojimosi kompiuterinėmis programomis, techninių problemų šalinimo ar elektroninio laiško su prisegtuku siuntimo įgūdžius.

Per pastaruosius metus visų bazinių naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimas reikšmingai pagerėjo. Tyrimų rezultatai atskleidžia, kad labiausiai pagerinti buvo pagrindinių kompiuterinių programų naudojimo įgūdžiai (10 procentinių punktų). Elektroninio laiško siuntimo su prisegtuku ir technikos problemų šalinimo įgūdžių vertinimas kaip „pakankamų“ išaugo 6 procentiniais punktais. Baziniai bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimas nuosekliai augo nuo visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu.

- Miesto bibliotekininkai labiausiai patobulino technikos problemų šalinimo, kaimo – naudojimosi kompiuterio programomis įgūdžius -

Ar per 2011 metus bibliotekininkų naudojimosi kompiuteriais įgūdžiai vienodai pagerėjo mieste ir kaime?

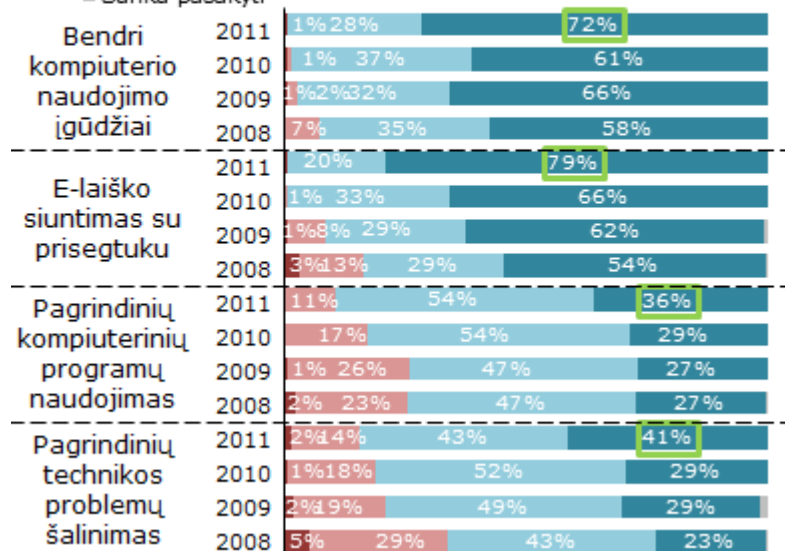
Apibendrintai vertinant galima pastebėti, kad visų bazinių naudojimosi kompiuterių įgūdžių vertinimas per metus pagerėjo tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose.

Miesto bibliotekų darbuotojai per pastaruosius metus labiausiai pagerino pagrindinių techninių problemų šalinimo įgūdžius (13 procentinių punktų); pagerėjo ir naudojimosi pagrindinėmis kompiuterinėmis programomis įgūdžiai (7 procentiniais punktais). Bendrieji naudojimosi kompiuteriu ir elektroninio laiško su prisegtuku siuntimo įgūdžiai didžiosios daugumos miesto bibliotekininkų pakankamai buvo vertinami dar 2010 metais.

### Turimų IT naudojimo įgūdžių vertinimas: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų

- 1 - Visiškai nepakankami
- 2 - Nepakankami
- 3 - Pakankami
- 4 - Visiškai pakankami
- Sunku pasakyti



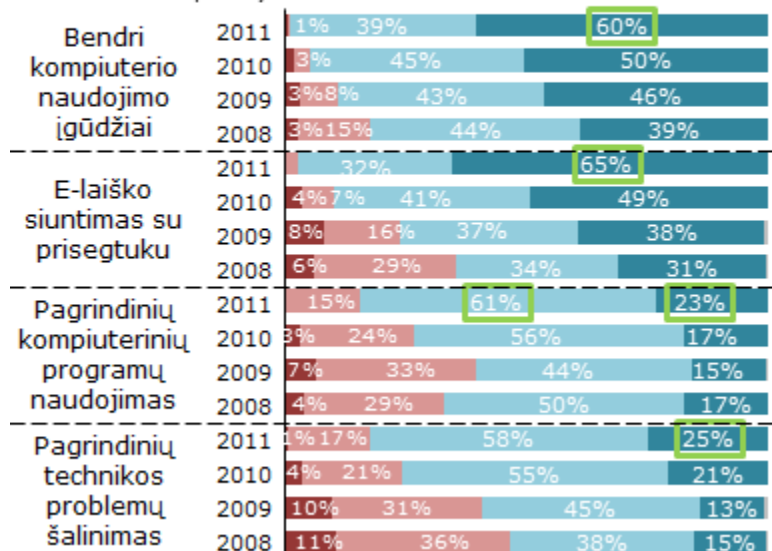
\* 2011 (n=123), 2010 (n=126), 2009 (n=137), 2008 (n=243)

Kaimo bibliotekininkai per pastaruosius metus labiausiai pagerino naudojimosi pagrindinėmis kompiuterio programomis įgūdžius (11 procentinių punktų); pakankamai reikšmingai (7 procentiniais punktais) pagerėjo ir elektroninio laiško su prisegtuku siuntimo ir techninių problemų šalinimo įgūdžiai.

### Turimų IT naudojimo įgūdžių vertinimas: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų

- 1 - Visiškai nepakankami
- 2 - Nepakankami
- 3 - Pakankami
- 4 - Visiškai pakankami
- Sunku pasakyti



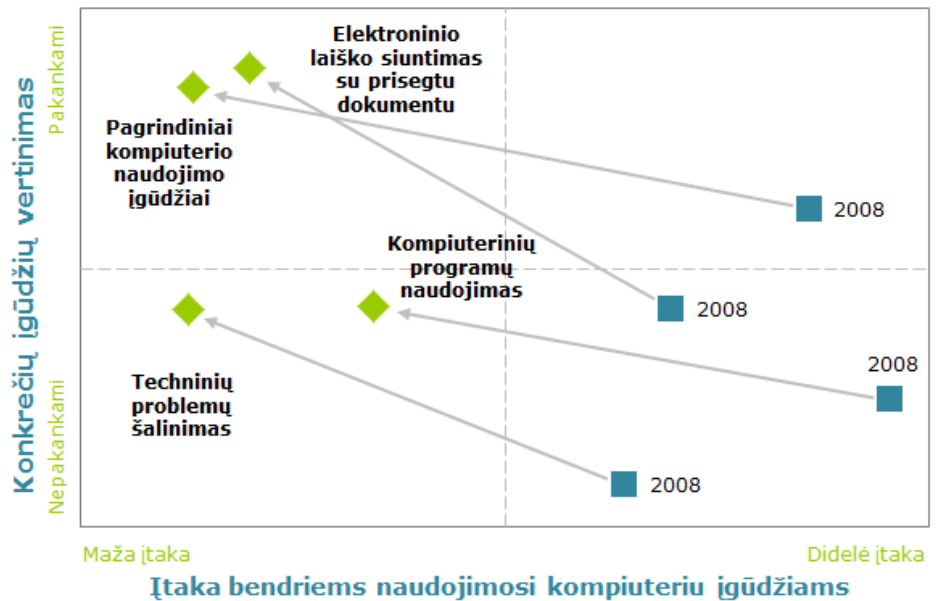
\* 2011 (n=497), 2010 (n=483), 2009 (n=462), 2008 (n=333)

- Mokėjimas naudotis kompiuterinėmis programomis – įgūdžiai, kuriems dar reikėtų skirti dėmesio (labiau kaimo bibliotekose) -

Kuris iš išskleistinių bazinių naudojamų kompiuteriais įgūdžių daro didžiausią įtaką bendrajam bibliotekininko naudojamų kompiuteriais įgūdžių vertinimui?

Šalia pateikiamoje matricoje yra pavaizduota bendrojo naudojamų kompiuteriais įgūdžių vertinimo koreliacija su konkrečiais informacinių technologijų įgūdžių vertinimais<sup>4</sup>.

Matrica rodo, kad šiais metais pagrindiniai kompiuterio naudojimo įgūdžiai, o taip pat elektroninio laiško siuntimo su prisegtą dokumentu įgūdžiai didesnės dalies bibliotekininkų vertinami kaip pakankami. Šių įgūdžių įtaka bendriems naudojamų kompiuteriu įgūdžiams nėra didelė. Tuo tarpu įgūdžius šalinti technines problemas ir naudotis kompiuterinėmis programomis didesnė dalis bibliotekininkų įvertino kaip nepakankamus. Jei įgūdžius šalinti technines problemas stoka daro nedidelę įtaką bibliotekininkų nuomonei apie jų bendrus naudojamų kompiuteriu įgūdžius. Gebėjimo naudotis kompiuterinėmis programomis lygis kur kas labiau veikia bendrą naudojamų kompiuteriu įgūdžių vertinimą.



Lyginant dabartinę situaciją su situacija Projekto įgyvendinimo pradžioje (2008 metais), pastebime pozityvius pokyčius visų gebėjimų vertinime. Taip pat gerokai sumažėjo šių gebėjimų įtaka bendram įgūdžių naudotis kompiuteriu vertinimui (kuo geriau vertinami įgūdžiai, tuo mažesnę įtaką jie daro bendram vertinimui).

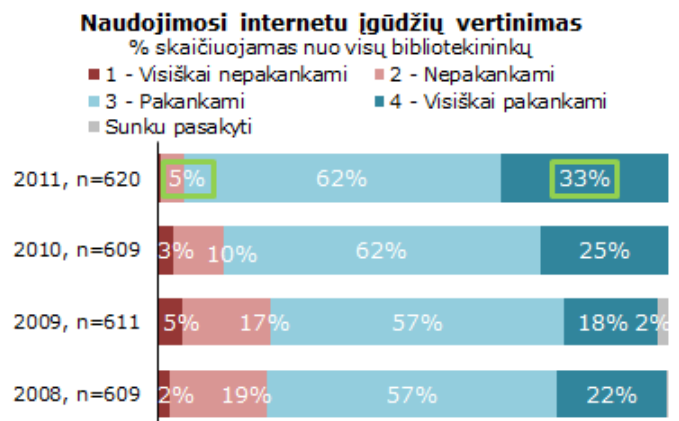
## 7.2. Naudojimosi internetu ir jo ištekliais įgūdžiai

- Didžioji dauguma bibliotekininkų turi ir pakankamus naudojamų internetu įgūdžius -

Pakankamus įgūdžius naudotis internetu mano turintys beveik visi (95%) bibliotekininkai.

Geresnius („visiškai pakankamus“) naudojamų internetu įgūdžius kiek dažniau teigia turintys jaunesni bibliotekininkai (iki 44 metų amžiaus).

Žvelgiant į visą Projekto įgyvendinimo laiko perspektyvą, naudojamų internetu įgūdžiai buvo nuosekliai gerinami nuo 2009 metų: labiausiai naudojamų internetu įgūdžiai buvo pagerinti 2010 ir 2011 metais. Per pastaruosius metus bibliotekininkų dalis,



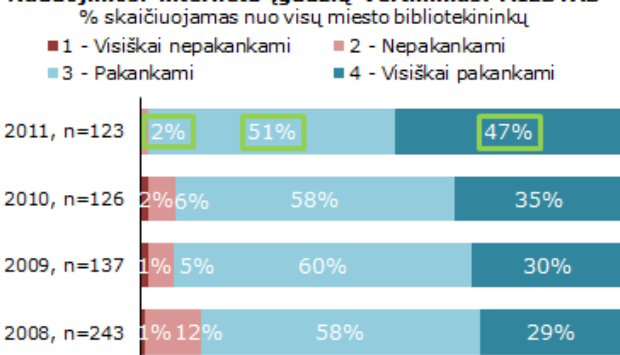
<sup>4</sup> Dviejų kintamųjų priklausomybei skaičiuoti naudojamas Pearson koreliacijos koeficientas. Koreliacijos koeficiento reikšmė gali kisti nuo 0 iki 1. Koreliacijos koeficientas parodo, kiek tarpusavyje siejasi du kintamieji. 1 rodo didžiausią priklausomybę (abi savybės vertinamos identiškai), o 0 – savybės nepriklausomos (vienos savybės vertinimas neturi jokios įtakos kitos savybės vertinimui).

naudojimosi internetu įgūdžius vertinančių pakankamai, išaugo nuo 87% iki 95%.

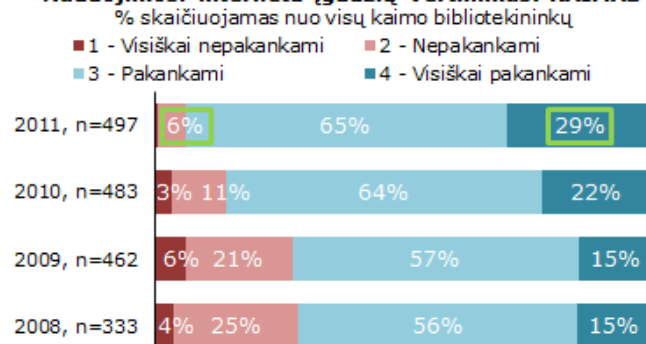
Miestiečių bibliotekininkų interneto išteklių valdymo, kaip ir bendrieji naudojimo kompiuteriu, įgūdžiai yra tvirtesni nei kaimo bibliotekų darbuotojų įgūdžiai: gerokai didesnė miestuose dirbančių bibliotekininkų dalis savo naudojimosi interneto ištekliais įgūdžius gali įvertinti kaip visiškai pakankamus.

Per pastaruosius metus naudojimosi internetu įgūdžius lavino tiek kaimo, tiek miesto bibliotekininkai: kaimo bibliotekose kiek labiau išaugo bendrųjų naudojimosi internetu įgūdžių vertinimas kaip pakankamų, o miesto bibliotekininkai, dar 2010 metais turėję pakankamai tvirtus naudojimosi internetu įgūdžius, per 2011 metus juos dar labiau kokybiškai pagerino (daugiau bibliotekininkų naudojimosi internetu įgūdžius vertina kaip „visiškai pakankamus“). Teigiami naudojimosi internetu įgūdžių vertinimo pokyčiai nuo 2009 metų stebimi tiek mieste, tiek kaime.

### Naudojimosi internetu įgūdžių vertinimas: MIESTAS

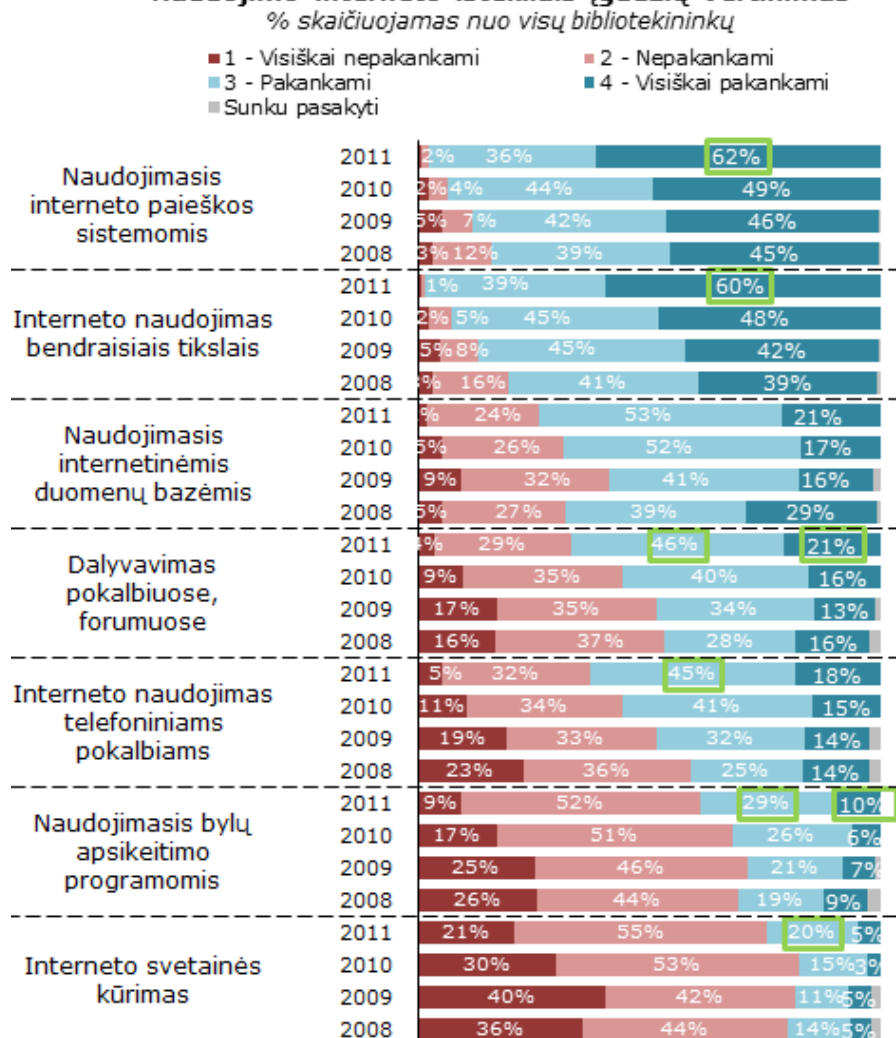


### Naudojimosi internetu įgūdžių vertinimas: KAIMAS



## - Kuo mažiau reikia specifinių žinių, tuo geresni įgūdžių vertinimai -

### Naudojimo interneto ištekliais įgūdžių vertinimas



\* 2011 (n=620), 2010 (n=609), 2009 (n=611), 2008 (n=609)

Mažiausiai problemiškas bibliotekininkams yra interneto naudojimas bendriesiems tikslams (tikrinant el. paštą, naršant naujienų svetainėse ir pan.) (99% bibliotekininkų mano turintys pakankamus arba visiškai pakankamus įgūdžius) bei naudojimosi internete siūlomomis paieškos sistemomis (98%). Antra interneto išteklių grupė yra labiau problemiška: kas trečias bibliotekininkas mano neturintis pakankamai naudojimosi tais ištekliais įgūdžių. Tai – naudojimosi duomenų bazėmis internete (74%), dalyvavimas pokalbiuose, forumuose internete (67%), interneto naudojimas telefoniniams pokalbiams (63%).

Labiausiai problemiški interneto naudojimo aspektai – naudojimosi bylų apsikeitimo programomis (39%) ir interneto svetainės kūrimas (24%).

Beveik visų naudojimosi internetu įgūdžių (išskyrus interneto naudojimą bendraisiais tikslais ir naudojimąsi paieškos sistemomis) kiek dažniau trūksta vyresnio amžiaus bibliotekininkams.

Per pastaruosius metus, vertinant šalies mastu, visi naudojimosi internetu įgūdžiai buvo reikšmingai lavinami. Labiausiai išaugo (11 procentinių punktų) bibliotekininkų dalyvavimo pokalbių svetainėse, forumuose įgūdžių vertinimas kaip „pakankamų“. Gerai yra ir tai, kad kiek sustiprintas (7 procentiniais punktais) ir problemiškesnių naudojimosi internetu įgūdžių taikymas: daugiau bibliotekininkų naudojimosi bylų apsikeitimo programomis ir interneto svetainės kūrimo įgūdžius vertina kaip pakankamus. Projekto įgyvendinimo eigoje gerėjo visų su interneto naudojimu susijusių įgūdžių vertinimas. Lėtesnis ir mažiau tolygus augimas stebimas tik vertinant naudojimąsi internetinėmis duomenų bazėmis ir svetainių kūrimo įgūdžius.

Analogiškos naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių vertinimo tendencijos stebimos ir mieste bei kaime: geriausiai vertinami interneto naudojimo bendraisiais tikslais ir naudojimosi paieškos sistemomis įgūdžiai, prasčiausiai – naudojimosi bylų apsikeitimo programomis bei interneto svetainių kūrimo įgūdžiai.

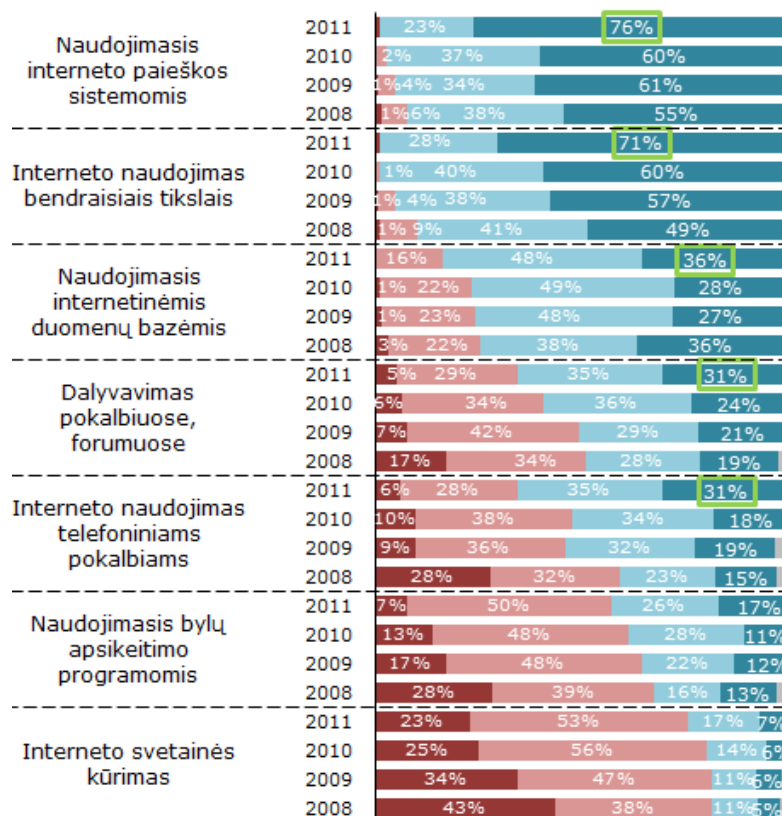
- Pakankamus interneto naudojimo įgūdžius turi panaši miesto ir kaimo bibliotekininkų dalis, tačiau miesto bibliotekininkų įgūdžiai – gerokai tvirtesni -

Ir nors per pastaruosius metus naudojimosi internetu įgūdžiai reikšmingai augo ir mieste, ir kaime, pastebima, kad miesto bibliotekininkų naudojimosi internetu įgūdžiai yra gerokai tvirtesni. Pavyzdžiui, jei naudojimosi interneto paieškos sistemomis įgūdžius „visiškai pakankamai“ vertina 76% miesto bibliotekininkų, tai tarp kaimo bibliotekininkų tvirtus atitinkamus įgūdžius turi tik 58% bibliotekininkų; jei 36% miesto bibliotekininkų naudojimosi internetinėmis duomenų bazėmis įgūdžius vertina kaip „visiškai pakankamus“, tai taip atitinkamus įgūdžius vertina tik 18% kaimo bibliotekininkų. Be minėtų „visiškai pakankamų“ įgūdžių vertinimo, pakankamai didelis vertinimo skirtumas stebimas ir interneto naudojimo telefoniniams pokalbiams (16 procentinių punktų) ar interneto naudojimo bendraisiais tikslais atvejais (14 procentinių punktų).

### Naudojimo interneto ištekliais įgūdžių vertinimas: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų

■ 1 - Visiškai nepakankami      ■ 2 - Nepakankami  
■ 3 - Pakankami                      ■ 4 - Visiškai pakankami  
■ Sunku pasakyti



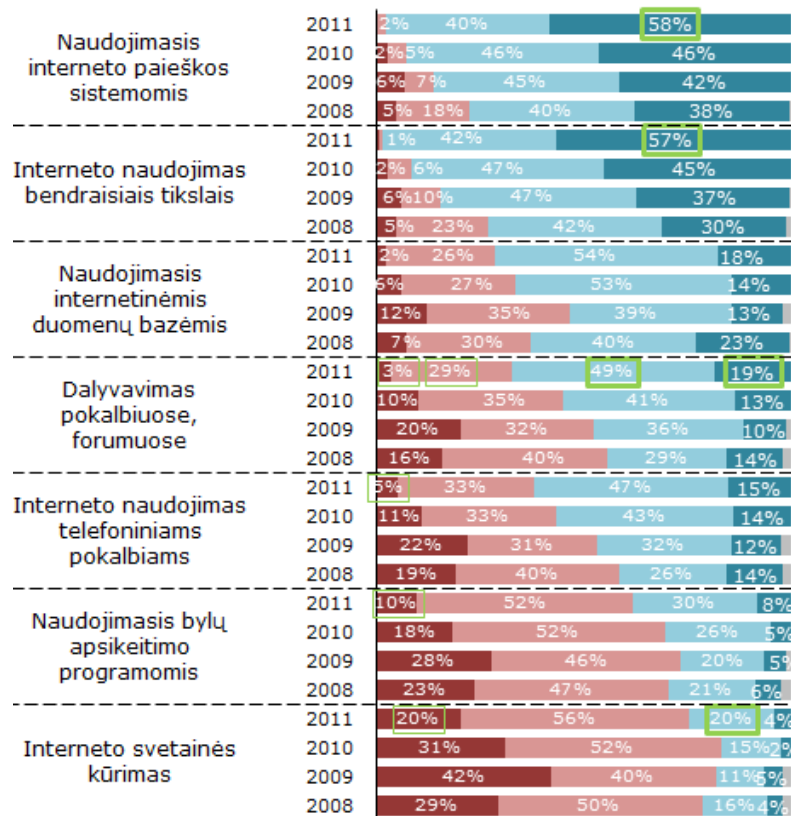
\* 2011 (n=123), 2010 (n=126), 2009 (n=137), 2008 (n=243)

Labiausiai miesto bibliotekininkai per pastaruosius metus sustiprino interneto naudojimo telefoniniams pokalbiams įgūdžius (šio įgūdžio, kaip pakankamo, vertinimas išaugo 14 procentinių punktų). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad miesto bibliotekininkai per pastaruosius metus, lavindami savo naudojimosi bylų apsikeitimo programomis bei interneto svetainės kūrimo įgūdžius, padarė mažiausią pažangą, lyginant su kitais įgūdžiais (šių įgūdžių, kaip pakankamų, vertinamas paaugo tik 4 procentiniais punktais). Kaimo bibliotekininkai, lavindami šiuos įgūdžius padarė kiek didesnę pažangą (šių įgūdžių, kaip pakankamų, vertinamas paaugo ~7-8 procentiniais punktais). Kaimo bibliotekininkai, savo ruožtu, labiausiai pagerino gebėjimus dalyvauti pokalbių svetainėse, forumuose (šio įgūdžio, kaip pakankamo, vertinimas išaugo 12 procentinių punktų).

**Naudojimo interneto ištekliais įgūdžių vertinimas:  
KAIMAS**

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

■ 1 - Visiškai nepakankami      ■ 2 - Nepakankami  
■ 3 - Pakankami                      ■ 4 - Visiškai pakankami  
■ Sunku pasakyti



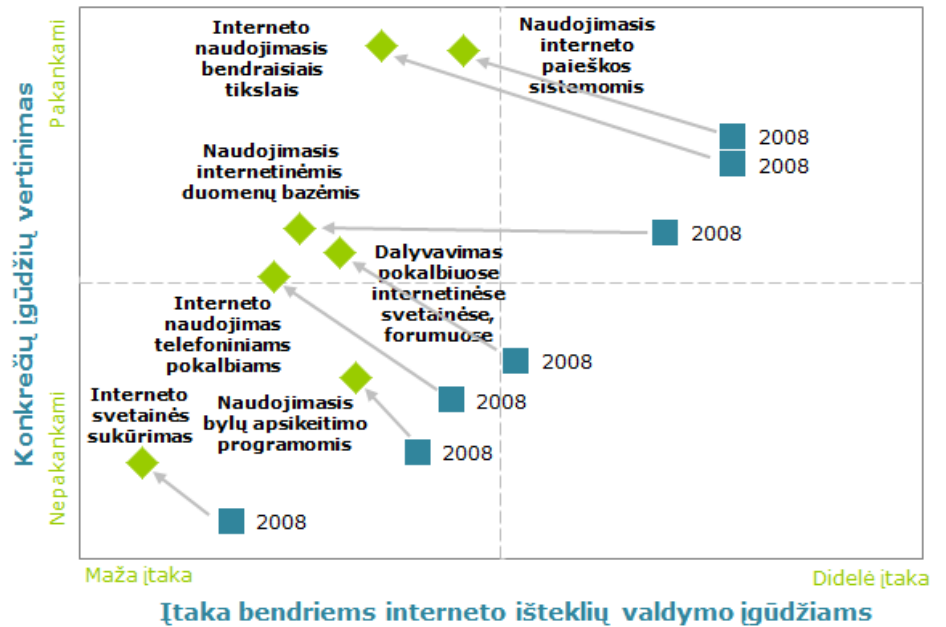
\* 2011 (n=497), 2010 (n=483), 2009 (n=462), 2008 (n=333)

- Prasčiau vertinami, tačiau didesnės svarbos interneto naudojimo įgūdžiai: naudojimasis bylų apsikeitimo programomis ir dalyvavimas pokalbių svetainėse -

Atidžiau žvelgiant į tai, kurie konkretūs interneto išteklių valdymo įgūdžiai daro didžiausią įtaką bendram naudojimuisi interneto ištekliais vertinimui, matome, kad naudojimasis paieškos sistemomis ir interneto naudojimasis bendraisiais tikslais yra aspektai, turintys palyginus didelę įtaką bendram vertinimui, tačiau, kadangi jie yra vertinami gerai, juos galime laikyti neproblemiškais.

Atvirkštinė situacija yra vertinant interneto svetainės sukūrimo įgūdžius: viena vertus, bibliotekininkai turi labai minimalius svetainės kūrimo įgūdžius, tačiau, kita vertus, šis aspektas neturi didelės įtakos bendram naudojimuisi interneto ištekliais įgūdžių vertinimui. Naudojimosi bylų apsikeitimo programomis, dalyvavimo pokalbių svetainėse galimybių įgūdžiai, yra tie įgūdžiai, kuriuos bibliotekininkams reikėtų stiprinti. Dabar šie įgūdžiai yra vertinami kaip vidutiniški, tačiau jie daro gana nemažą įtaką bendrajam vertinimui.

Lyginant su situacija 2008 metais, pastebima, kad pagerėjo beveik visų naudojimosi internetu įgūdžių vertinimas ir įtaka bendrajam interneto išteklių valdymo įgūdžių vertinimui. Neaugo tik naudojimosi internetinėmis duomenų bazėmis įgūdžiai. Kita vertus, šio įgūdžio įtaka bendram vertinimui smarkiai sumažėjo.

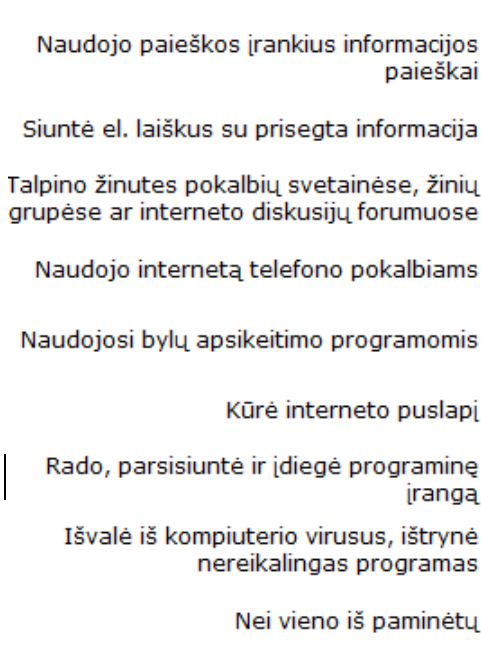


- Savarankiška veikla susijusi su pakankamais įgūdžiais veiklai atlikti -

**Darbai, kuriuos bibliotekininkas atliko savarankiškai**

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

■ 2011, n=620 ■ 2010, n=609 ■ 2009, n=611 ■ 2008, n=609



Įrankius informacijos surasti ir siuntė elektroninius laiškus su prisegta informacija (dabar šiuos darbus savarankiškai yra vykde visi šalies bibliotekininkai); daugiau bibliotekininkų ėmė dažniau talpinti žinutes pokalbių svetainėse, žinių grupėse ar interneto diskusijų forumuose. Itin gera žinia yra tai, kad dvigubai išaugo bibliotekininkų, savarankiškai kūrusių interneto puslapį, dalis (nuo 9% 2010 metais iki 17% 2011 metais). Nėra nei vieno darbo su internetu aspekto, kurį per pastaruosius metus būtų vykde mažiau bibliotekininkų nei 2010 metais.

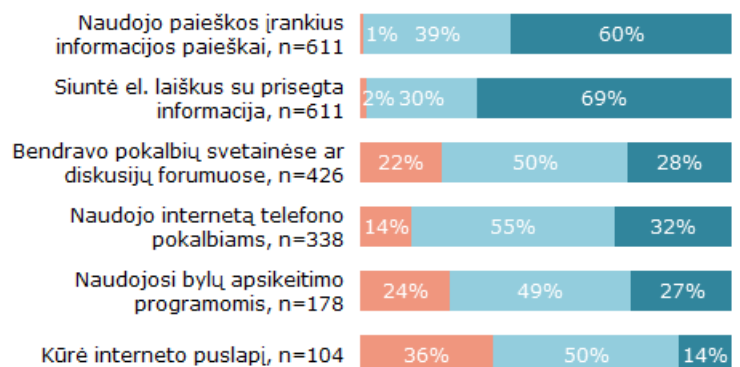
Atidžiau žvelgiant į tai, ką panaudodami interneto išteklius, bibliotekininkai yra atlikę savarankiškai, galime fiksuoti tendenciją, kad konkrečių interneto išteklių savarankiškas naudojimas yra labai susijęs su tam tikrai veiklai reikiamų įgūdžių įvaldymu. Todėl didžioji dauguma bibliotekininkų savarankiškai naudojo paieškos įrankius informacijai rasti, siuntė elektroninius laiškus su prisegtais dokumentais (t.y. dažniau vykde tas veiklas, kurių įgūdžiai yra tvirčiausi). Ir, atvirkščiai, dauguma bibliotekininkų neturi įgūdžių kurti interneto puslapį, o puslapį internete yra savarankiškai kūrę tik kas penktas bibliotekininkas.

Analizuojant šalies mastu, per pastaruosius metus bibliotekininkai dar dažniau naudojo paieškos

**Savarankiškai atlikti darbai vs. įgūdžiai**

% skaičiuojamas nuo konkrečių veiklų atlikimo

■ Nepakanka įgūdžių ■ Pakanka ■ Visiškai pakanka



Bibliotekininkų, savarankiškai atlikusių konkrečius darbus, dalis augo visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu. Išimtimi gali būti laikomi tik kompiuterinių virusų ir nereikalingų programų valymo darbai, kuriuos savarankiškai atlikusių bibliotekininkų dalis neaugo.

Pastebima, kad internetą savarankiškai naudoti dažniau yra linkę jaunesnio amžiaus (iki 44 metų) bibliotekininkai.

Stebima ir kita įdomi tendencija: dalis bibliotekininkų imasi savarankiškai vykdyti tam tikras veiklas, kurių įgūdžių jie mano neturintys, arba turintys nepakankamai. Pavyzdžiui, 36% bibliotekininkų, kūrusių interneto puslapį, nurodo, kad šiai veiklai jie neturi pakankamai įgūdžių.

22% bibliotekininkų, neturėdami reikiamų atitinkamų įgūdžių, talpina žinutes pokalbių svetainėse, dalyvauja diskusijų forumuose, 24% bibliotekininkų - naudojami bylų apsikeitimo programomis, 14% - naudojami telefono pokalbių internetu galimybe.

## - Miesto bibliotekininkai dažniau savarankiškai atlieka specifinių įgūdžių reikalaujančius naudojimosi internetu veiksmus -

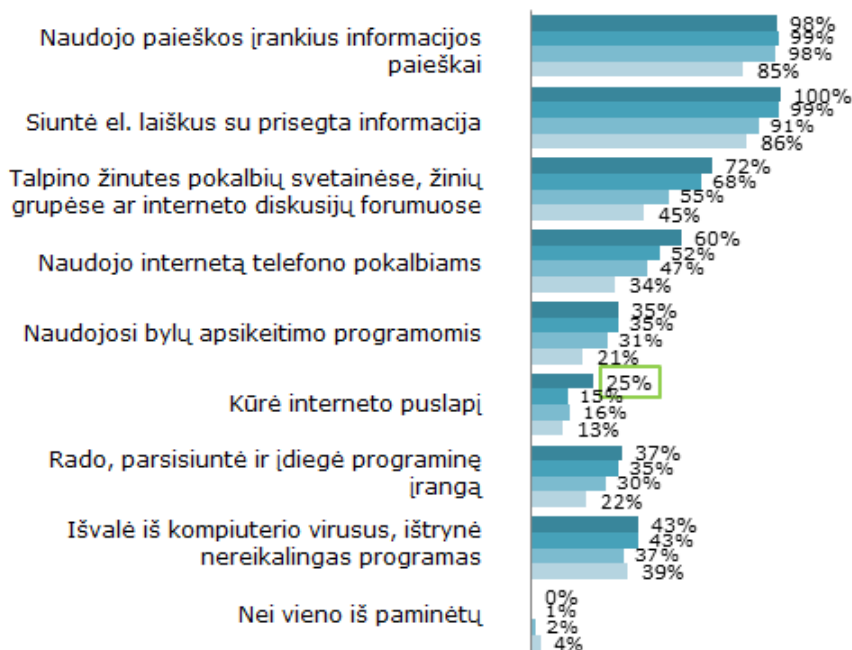
Lyginant miesto ir kaimo bibliotekininkų praktikas savarankiškai naudojantis interneto teikiamais ištekliais, pastebima, kad miesto bibliotekininkai visas tiriamas veiklas (išskyrus paieškos sistemų naudojimą, elektroninių laiškų su prisegtuku siuntimą ir dalyvavimą ir pokalbių svetainėse) daro gerokai dažniau nei kaimo bibliotekininkai. Pavyzdžiui, miesto bibliotekininkai gerokai dažniau patys valo kompiuterius nuo virusų, trina nereikalingas programas; randa, parsisiunčia ir savarankiškai diegia programinę įrangą; kuria internetinius puslapius.

Analizuojant per pastaruosius metus miesto bibliotekose įvykusius reikšmingus savarankiško darbo su internetu pokyčius, galima konstatuoti, kad tik savarankiškai kuriančių puslapius internete buvo daugiau nei 2010 metais.

### Darbai, kuriuos bibliotekininkas atliko savarankiškai: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų

■ 2011, n=123 ■ 2010, n=126 ■ 2009, n=137 ■ 2008, n=243

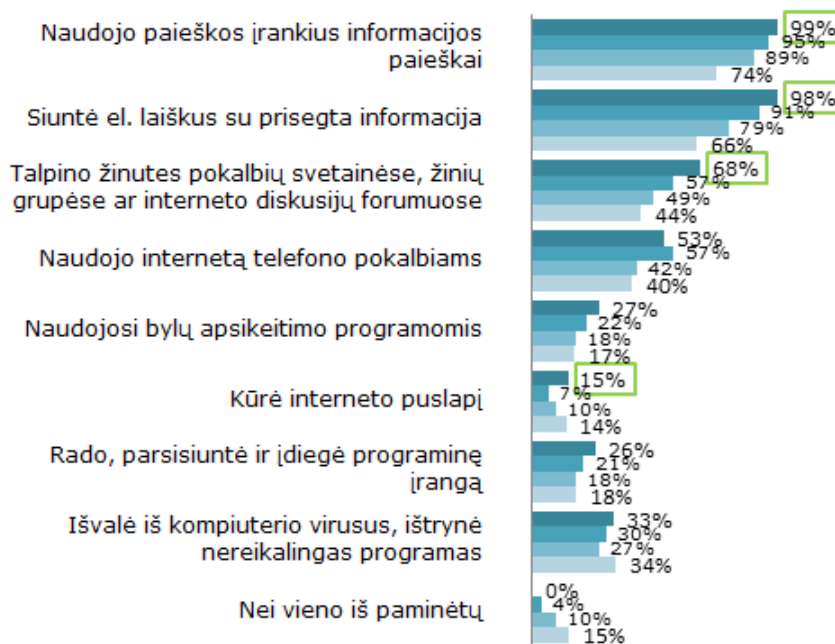


Kaimo bibliotekų darbuotojai, savo ruožtu, reikšmingai dažniau nei 2010 metais savarankiškai naudojo paieškos įrankius informacijos paieškai, siuntė elektroninius laiškus su prisegtuku, dalyvavo pokalbių svetainėse ar forumuose, kūrė interneto puslapius.

## Darbai, kuriuos bibliotekininkas atliko savarankiškai: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų

■ 2011, n=497 ■ 2010, n=483 ■ 2009, n=462 ■ 2008, n=333



- Bibliotekininkų gebėjimai padėti kitiems naudotis dauguma interneto teikiamų galimybių per pastaruosius metus sustiprėjo -

Apie galimybes internete susirasti įvairios informacijos ar pasinaudoti teikiamomis paslaugomis žino dauguma bibliotekininkų.

Projekto „Bibliotekos pažangai“ paskutinių įgyvendinimo metų kontekste yra svarbu ne tik tai, kad bibliotekininkai žinotų apie interneto išteklius, mokėtų patys jais naudotis, bet ir gebėtų konsultuoti, mokyti jais naudotis ir bibliotekų lankytojus. Taigi, stipriausius įgūdžius ir galimybes konsultuoti bibliotekininkai turi kalbant apie bendravimo elektroninėmis priemonėmis galimybę (76%), darbo paieškas internete (76%), kultūrinės, bendruomeninės, laisvalaikio (74%) ar sveikatos (70%) informacijos paiešką. Tačiau bibliotekininkų žinios apie interneto turinio kūrimą – labai silpnos: tik 8% bibliotekininkų jaučiasi galintys apie tai konsultuoti ir kitus.

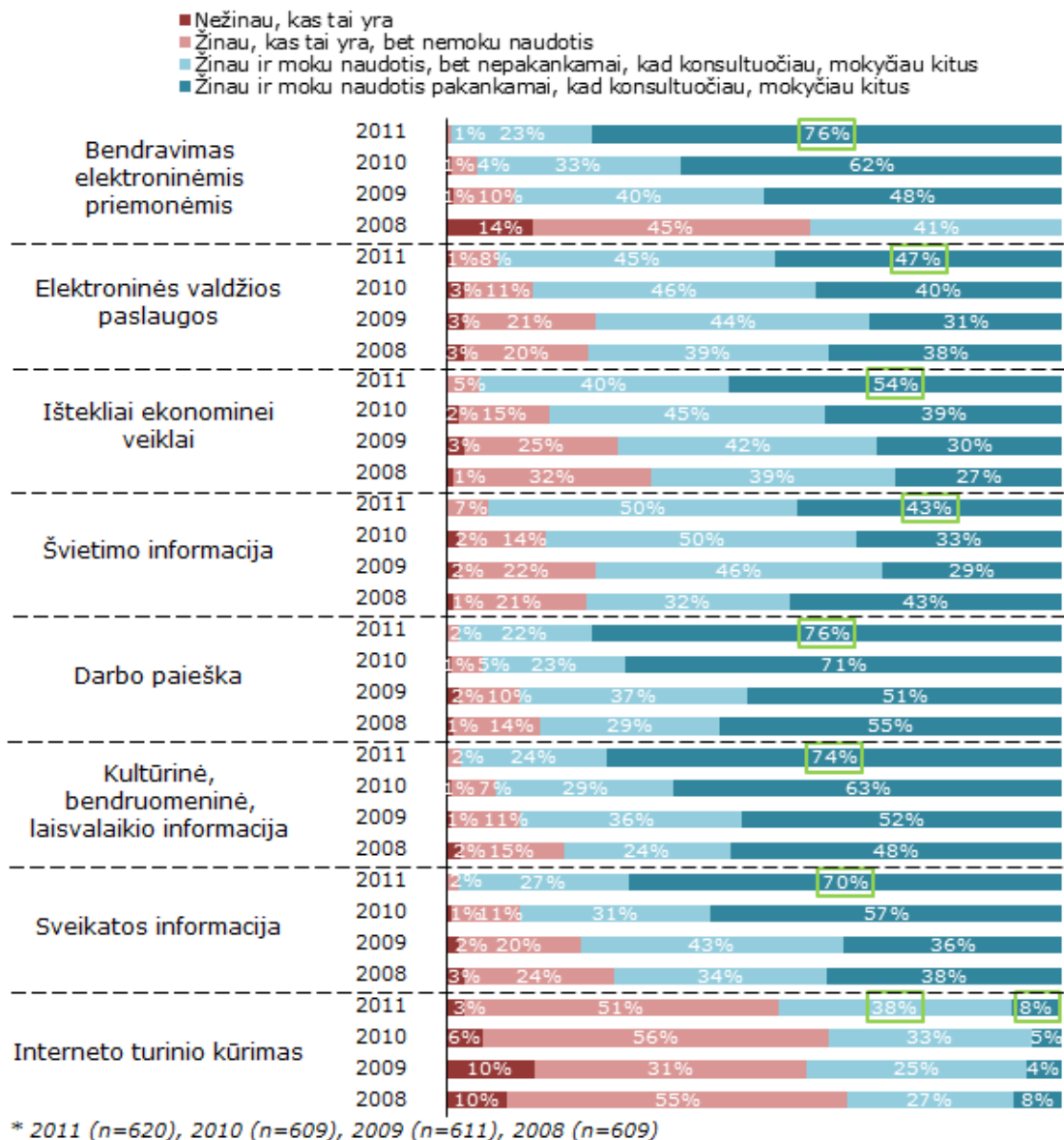
Apie elektroninės valdžios paslaugas, interneto išteklius ekonominei veiklai, švietimo informacijos paiešką konsultuoti gali tik kas antras bibliotekininkas.

Per pastaruosius metus gerokai sustiprėjo bibliotekininkų žinios ir galimybės konsultuoti apie išteklius ekonominei veiklai (15 procentinių punktų), bendravimo elektroninėmis priemonėmis galimybes (14 procentinių punktų), sveikatos informacijos paiešką (13 procentinių punktų), kultūrinės, bendruomeninės, laisvalaikio informacijos paiešką (10 procentinių punktų) ir švietimo informacijos paiešką (10 procentinių punktų).

Nuo 2008 metų bibliotekininkų žinios ir gebėjimai konsultuoti apie naudojamą visais interneto ištekliais, išskyrus gebėjimą konsultuoti kitus apie internetinio turinio kūrimą, nuosekliai augo.

## Susipažinimo su interneto ištekliais, teikiamomis galimybėmis lygis

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų



Analogiškos žinių, įgūdžių ir gebėjimo konsultuoti tendencijos stebimos ir miesto bei kaimo bibliotekose: daugiausiai bibliotekininkų galėtų konsultuoti apie bendravimo galimybes, darbo paiešką, kultūrinės-laisvalaikio ar sveikatos informacijos paiešką, mažiausiai – apie interneto turinio kūrimą.

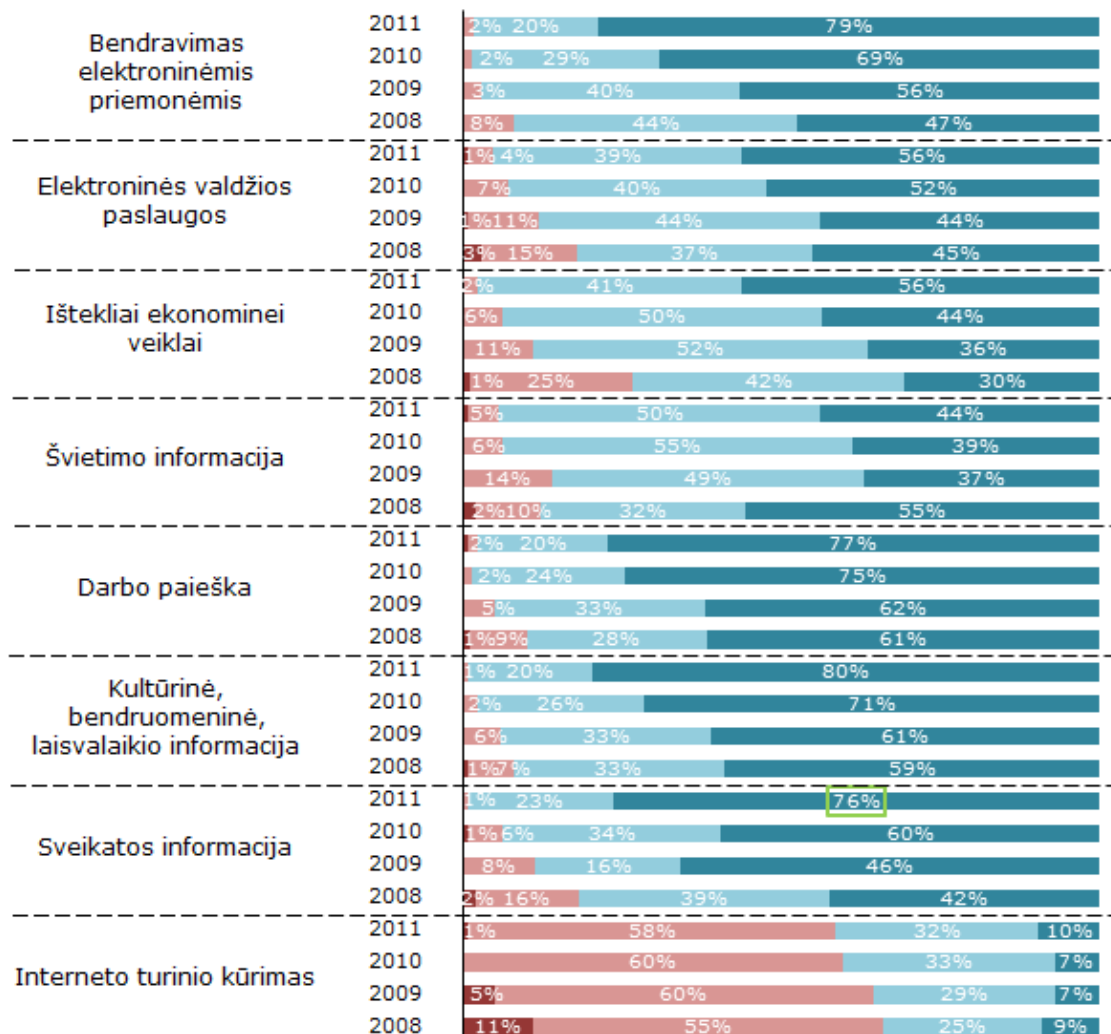
Tačiau, lyginant miesto ir kaimo bibliotekose dirbančių bibliotekininkų gebėjimus konsultuoti, pastebima, kad mieste daugiau bibliotekininkų žino, turi įgūdžių ir geba konsultuoti apie elektroninės valdžios teikiamas paslaugas (12 procentinių punktų daugiau bibliotekininkų), apie kultūrinės-laisvalaikio (8 procentiniais punktais daugiau) ar sveikatos informacijos paiešką (7 procentiniais punktais daugiau). Gebėjimai konsultuoti apie kitas naudojimosi interneto ištekliais galimybes tarp miesto ir kaimo bibliotekininkų nesiskiria.

Per pastaruosius metus miestų bibliotekininkai labiausiai sustiprino konsultavimo įgūdžius apie sveikatos informacijos paiešką (16 procentinių punktų), naudojimąsi interneto ištekliais ekonominei veiklai (12 procentinių punktų), bendravimą elektroninėmis priemonėmis (16 procentinių punktų) ir kultūrinės-laisvalaikio informacijos paiešką (9 procentinių punktų). Gebėjimas konsultuoti apie naudojimąsi elektroninės valdžios paslaugomis, švietimo informacijos ar darbo paiešką, interneto turinio kūrimą per pastaruosius metus iš esmės nepakito.

## Susipažinimo su interneto ištekliais, teikiamomis galimybėmis lygis: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų

- Nežinau, kas tai yra
- Žinau, kas tai yra, bet nemoku naudotis
- Žinau ir moku naudotis, bet nepakankamai, kad konsultuočiau, mokyčiau kitus
- Žinau ir moku naudotis pakankamai, kad konsultuočiau, mokyčiau kitus



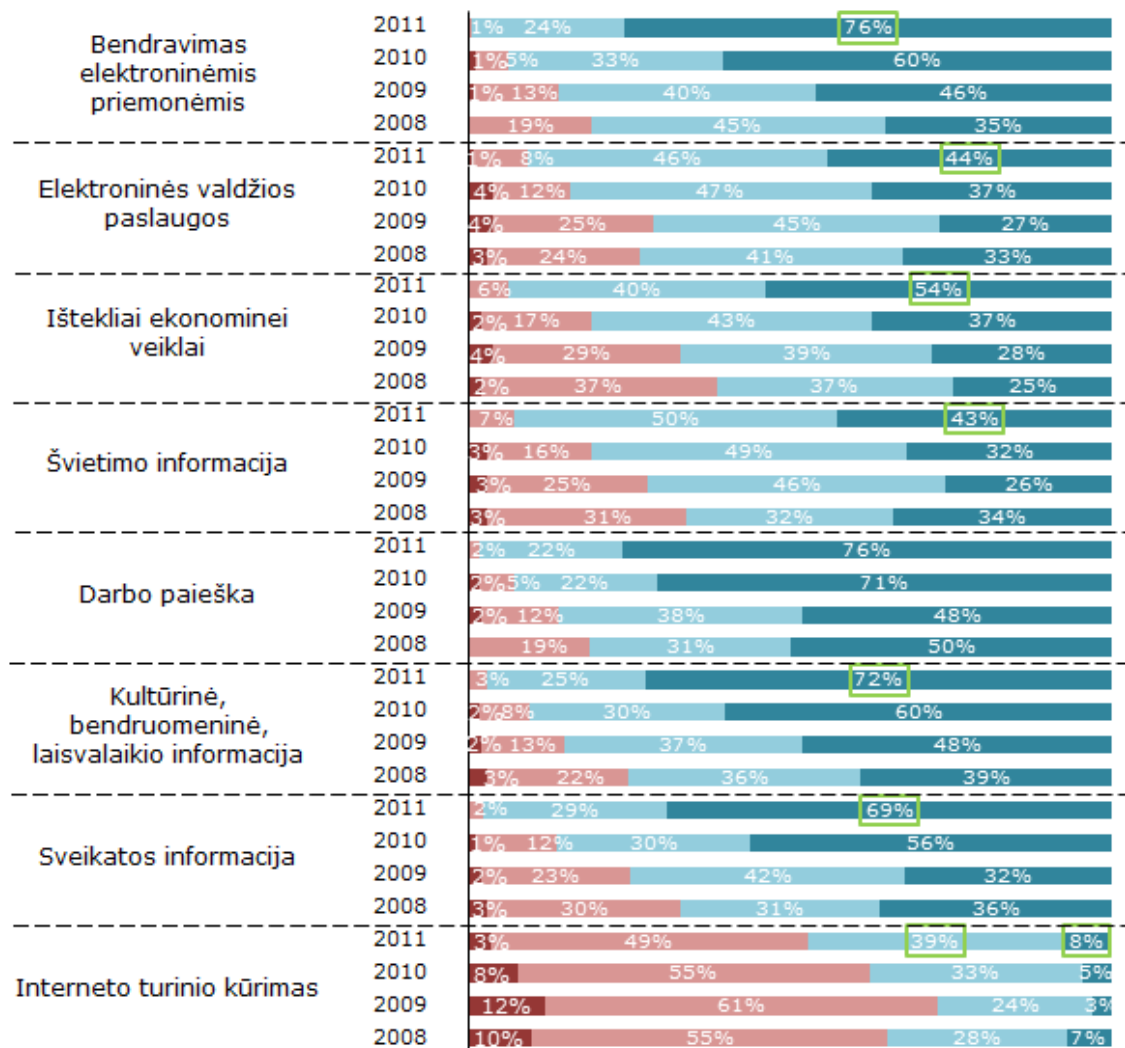
\* 2011 (n=123), 2010 (n=126), 2009 (n=137), 2008 (n=243)

Kaimo bibliotekininkai per pastaruosius metus labiausiai patobulino naudojimosi ir konsultavimo įgūdžius apie bendravimą elektroninėmis priemonėmis (16 procentinių punktų), naudojimąsi interneto ištekliais ekonominei veiklai (17 procentinių punktų), sveikatos (13 procentinių punktų), švietimo (11 procentinių punktų) ar kultūrinės-laisvalaikio (12 procentinių punktų) informacijos paiešką.

## Susipažinimo su interneto ištekliais, teikiamomis galimybėmis lygis: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų

- Nežinau, kas tai yra
- Žinau, kas tai yra, bet nemoku naudotis
- Žinau ir moku naudotis, bet nepakankamai, kad konsultuočiau, mokyčiau kitus
- Žinau ir moku naudotis pakankamai, kad konsultuočiau, mokyčiau kitus



\* 2011 (n=497), 2010 (n=483), 2009 (n=462), 2008 (n=333)

### 7.3. Interneto naujovių žinomumas ir naudojimosi jomis įgūdžiai

- Žinios ir konsultavimo gebėjimai apie interneto naujoves reikšmingai išaugo -

Galima išskirti tris beveik visų bibliotekininkų žinomas interneto naujoves: Wikipedia (ją žino 98% bibliotekininkų), Youtube ar kita vaizdo dalinimosi sistema (96%), blogai (94%). Visos kitos interneto naujovės yra taip pat gerai žinomos didžiajai daliai bibliotekos darbuotojų (~76% - 88%).

Per pastaruosius metus ne tik itin reikšmingai išaugo Del.icio.us sistemos žinomumas (19 procentinių punktų), - pagausėjo bibliotekininkų žinių bagažas apie visas programas ir sistemas (žinios apie RSS naujienų skaitytuvą išaugo 14 procentinių punktų, apie Flickr ir kitas panašias sistemas – 13 procentinių punktų, Library 2.0 – 12 procentinių punktų ir t.t.).

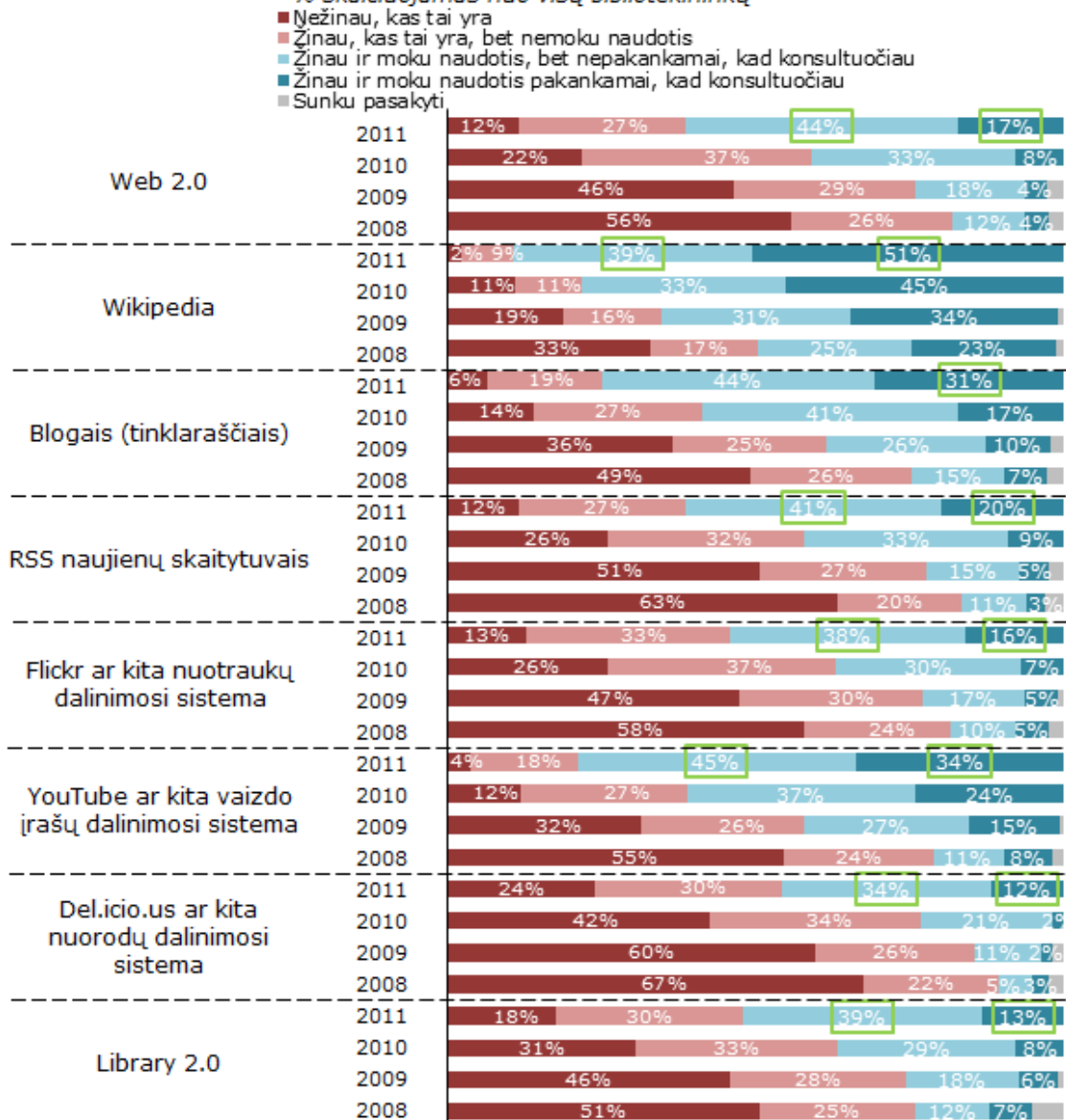
Nuo Projekto įgyvendinimo pradžios bibliotekininkų žinios ir gebėjimas konsultuoti apie visas interneto naujoves nuosekliai augo. Ryškiausi gebėjimo konsultuoti augimo pokyčiai stebimi paskutiniaisiais metais.

Stipriausi konsultavimo apie interneto naujoves įgūdžiai sietini su Wikipedia (apie šią paslaugą gali konsultuoti 51% bibliotekininkų); apie naudojamąsi blogais ir Youtube galėtų konsultuoti tik kas trečias bibliotekininkas (atitinkamai 31% ir 34%). Naudotis visomis kitomis interneto naujovėmis galėtų pagelbėti tik ~12% - 20% bibliotekininkų.

Per pastaruosius metus labiausiai pagerėjo bibliotekininkų gebėjimas konsultuoti apie blogus (14 procentinių punktų), RSS naujienų skaitytuvus (11 procentinių punktų), Youtube (10 procentinių punktų), Del.icio.us (10 procentinių punktų), Flickr (9 procentinių punktų), Web 2.0 (9 procentinių punktų).

### Susipažinimo su interneto naujovėmis lygis

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų



\* 2011 (n=620), 2010 (n=609), 2009 (n=611), 2008 (n=609)

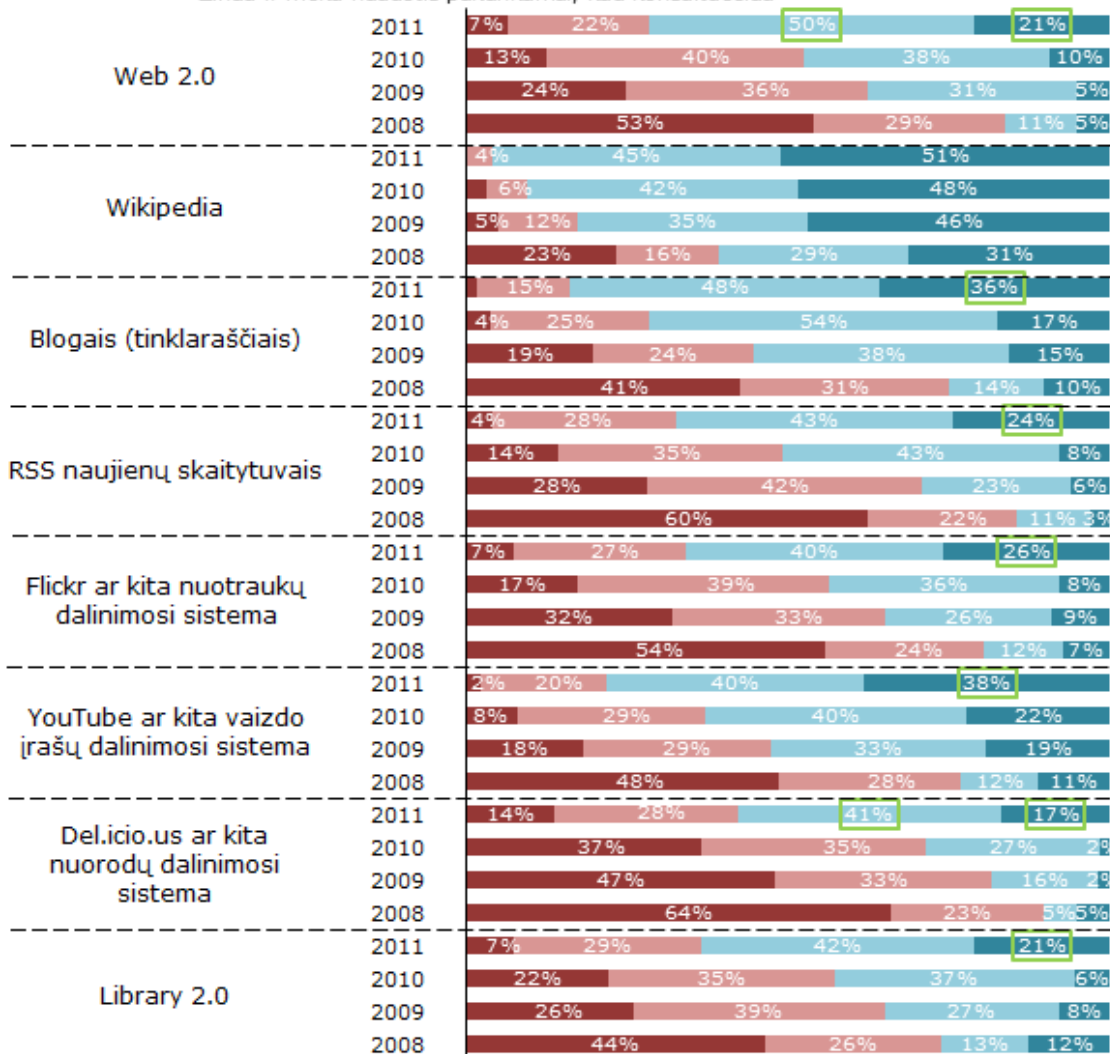
Bibliotekininkų interneto naujovių žinojimo, mokėjimo savarankiškai jomis naudotis ir konsultuoti miesto ir kaimo bibliotekose lygis iš esmės nesiskiria, tik, pastebima, kad miestiečiai, kaip ir kitų įgūdžių atveju, yra „viena koja priekyje“, t.y. apie daugelį interneto naujovių (išskyrus Wikipedia ir Youtube) žino didesnę miesto bibliotekininkų dalis, nei tokių yra kaimo bibliotekose. Šiame kontekste išsiskiria geresnės miesto bibliotekininkų žinios apie Library 2.0, Del.icio.us, ar RSS.

Apibendrintai galima teigti, kad nors didžioji dauguma miesto bibliotekininkų turi didesnes ar mažesnes žinias apie interneto naujoves, tik nedidelė dalis jų (išskyrus Wikipedia atvejį) jaučiasi galintys konsultuoti apie šias programas. Taip pat atkreiptinas dėmesys į tai, kad bibliotekininkų pasitikėjimas savo gebėjimu konsultuoti apie visas interneto naujoves per pastaruosius metus reikšmingai išaugo.

### Susipažinimo su interneto naujovėmis lygis: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų

- Nežinau, kas tai yra
- Žinau, kas tai yra, bet nemoku naudotis
- Žinau ir moku naudotis, bet nepakankamai, kad konsultuočiau
- Žinau ir moku naudotis pakankamai, kad konsultuočiau



\* 2011 (n=123), 2010 (n=126), 2009 (n=137), 2008 (n=243)

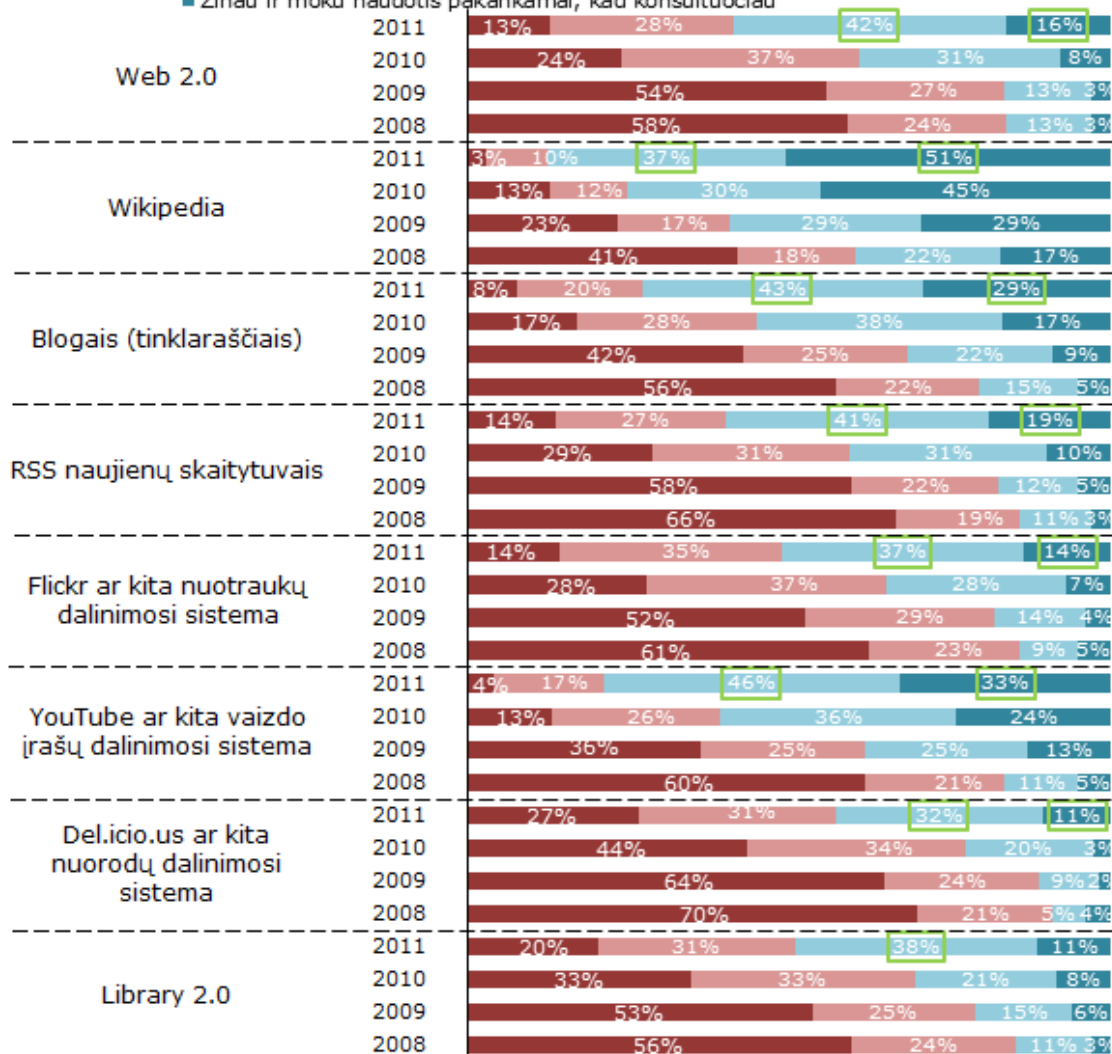
Per pastaruosius metus kaimo bibliotekose reikšmingai augo bibliotekininkų žinios apie visas interneto naujenas, tačiau itin didelė žinių pažanga stebima Del.icio.us (16 procentinių punktų) bei Library 2.0 programų atvejais.

Per metus gerėjo ne tik bibliotekininkų žinios apie interneto naujoves, bet ir gebėjimas apie jas konsultuoti: didžiausi konsultavimo pokyčiai stebimi blogų atveju (išaugo 12 procentinių punktų); pagerėjo ir gebėjimas konsultuoti apie RSS (9 procentinių punktų), Youtube (9 procentinių punktų), Del.icio.us (8 procentinių punktų) ar Web 2.0 (8 procentinių punktų).

### Susipažinimo su interneto naujovėmis lygis: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų

- Nežinau, kas tai yra
- Žinau, kas tai yra, bet nemoku naudotis
- Žinau ir moku naudotis, bet nepakankamai, kad konsultuočiau
- Žinau ir moku naudotis pakankamai, kad konsultuočiau



\* 2011 (n=497), 2010 (n=483), 2009 (n=462), 2008 (n=333)

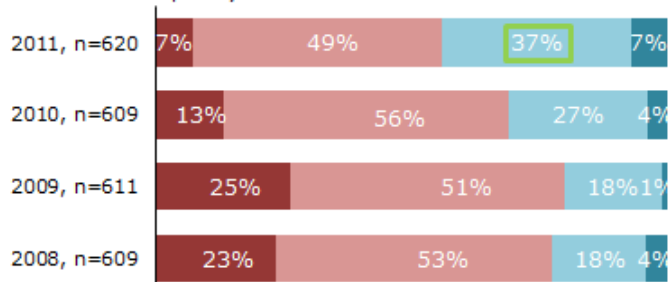
### - Naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžiai nuosekliai auga -

Nežiūrint į tai, kad paskutinių Projekto „Bibliotekos pažangai“ metų tyrimai rodo, kad bibliotekininkų žinios apie interneto naujoves nuosekliai auga, dauguma bibliotekininkų žino apie naujoves ir nemažai jų moka jomis naudotis: pakankamus naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžius mano turintys tik 44% bibliotekininkų. Iš kitos pusės, ir, atsižvelgiant į naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžių vertinimo pokytį per pastaruosius metus, stebima pozityvi tendencija, kai šiuos įgūdžius pakankamai vertinančių dalis reikšmingai išaugo (nuo 31% 2010 metais iki 44% 2011 metais). Projekto įgyvendinimo eigoje stebimas nuoseklus naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžių vertinimo augimas. Itin ryškus šių įgūdžių vertinimo pagerėjimas fiksuojamas nuo 2010 metų.

### Naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžių vertinimas

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

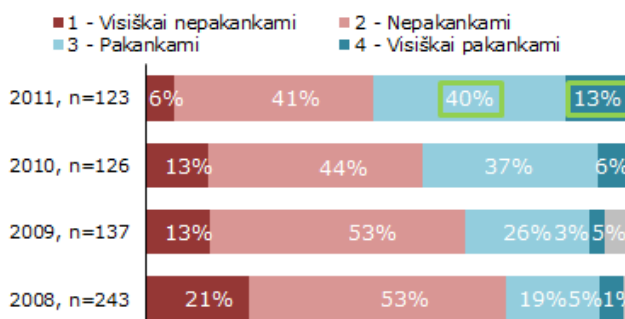
- 1 - Visiškai nepakankami
- 2 - Nepakankami
- 3 - Pakankami
- 4 - Visiškai pakankami
- Sunku pasakyti



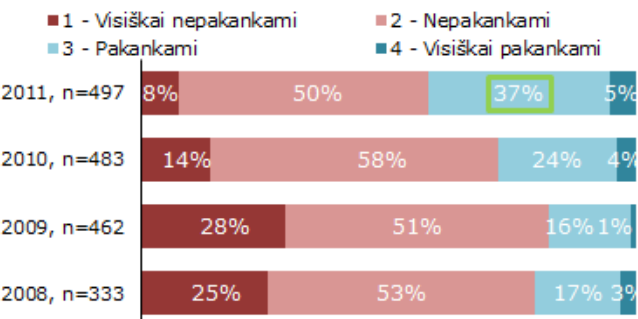
Miesto bibliotekose yra daugiau darbuotojų, kurie savo naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžius laiko pakankamais (miesto bibliotekose tokių darbuotojų yra 53%, kaimo - 42%). Be to, „visiškai pakankamus“ naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžius turiu daugiau miesto (13%), nei kaimo (5%) bibliotekininkų.

Per pastaruosius metus naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžių vertinimas pagerėjo ir miesto, ir kaimo bibliotekose. Tiesa, kiek didesnė pažanga, gerinant naudojimosi internetu įgūdžius, per pastaruosius metus pasiekta kaimo bibliotekose. Kita vertus, naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžių vertinimo pagerėjimas miesto bibliotekose stebimas nuo pat Projekto įgyvendinimo pradžios, o kaimo bibliotekose – tik nuo 2009 metų.

**Naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžių vertinimas: MIESTAS** % skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų



**Naudojimosi interneto naujovėmis įgūdžių vertinimas: KAIMAS** % skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų



## 7.4. Žinios apie su internetu naudojimui susijusias grėsmes ir įgūdžiai su jomis kovoti

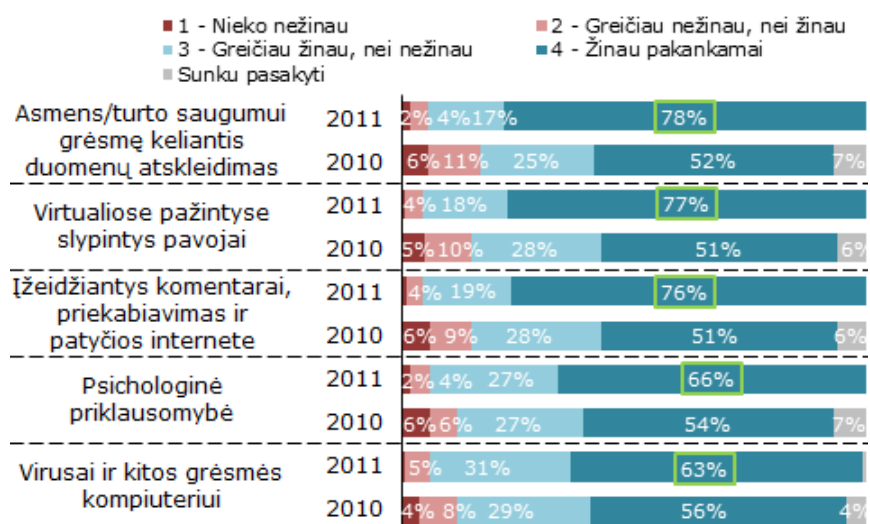
- Bibliotekininkai turi pakankamas žinias apie naudojimosi internetu keliamas grėsmes. Šios žinios reikšmingai išaugo per pastaruosius metus -

Dauguma bibliotekininkų, jų nuomone, turi pakankamas žinias apie su internetu naudojimui susijusias grėsmes. Tik ~6% bibliotekininkų teigia, kad žinių apie interneto keliamas grėsmes jiems nepakanka. Tik mažiau nei 2% bibliotekininkų teigė nieko nežinantys apie šias grėsmes. Pastebima, kad per pastaruosius metus įvyko reikšmingas bibliotekininkų žinių apie naudojimosi internetu keliamas grėsmes šuolis.

Be tyrime nurodytų naudojimosi internetu keliamų grėsmių, keletas bibliotekininkų išsakė ir savo nuomonę apie tai, kokias grėsmes kelia interneto naudojimas:

„naudojantis internetu silpsta regėjimas“, „prekyba internetu yra nesaugi“, „internete jaunimas turi laisvės pojūtį, kurį realybėje sunku rasti“, „kompiuteriniai žaidimai kelia ir skatino žaidžiančiųjų pyktį, kai kas nors nepavyksta.“

**Turimų žinių apie interneto grėsmes vertinimas** % skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų



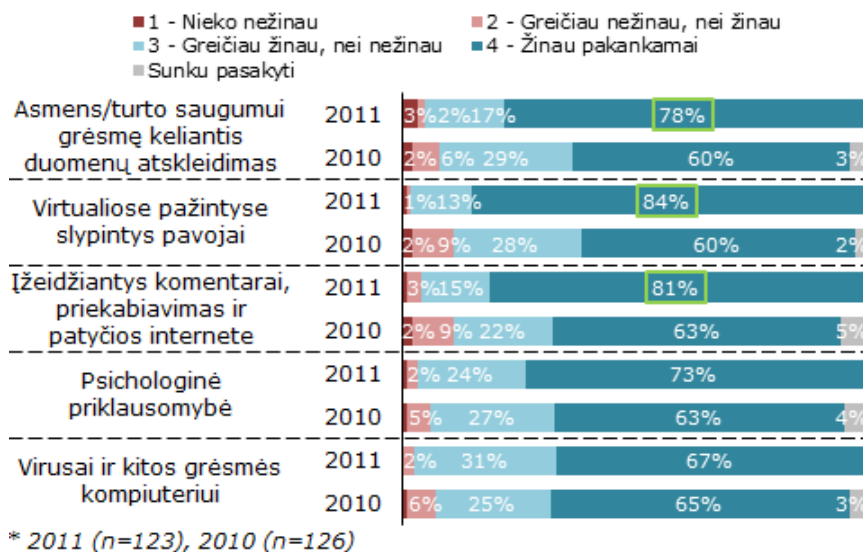
\* 2011 (n=620), 2010 (n=609)

Lyginant miesto ir kaimo bibliotekose dirbančių bibliotekininkų žinias apie naudojimosi internetu keliamas grėsmes, pastebima, kad miesto bibliotekininkų žinios apie interneto keliamas grėsmes yra kiek geresnės nei kaimo. Išimtimi galima laikyti tik turimų žinių apie asmens/ turto saugumui grėsmę keliantį duomenų atskleidimą: apie šią grėsmę miesto ir kaimo bibliotekininkai žino vienodai.

Tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose dirbantys bibliotekininkai yra kiek geriau informuoti apie asmens/turto saugumui grėsmę keliantį duomenų atskleidimą, virtualiose pažintyse slypinčius pavojus, įžeidžiančius komentarus, priekabiavimus, patyčias internete. Per pastaruosius metus miesto bibliotekininkų žinios apie šias grėsmes dar labiau sustiprėjo.

### Turimų žinių apie interneto grėsmes vertinimas: MIESTAS

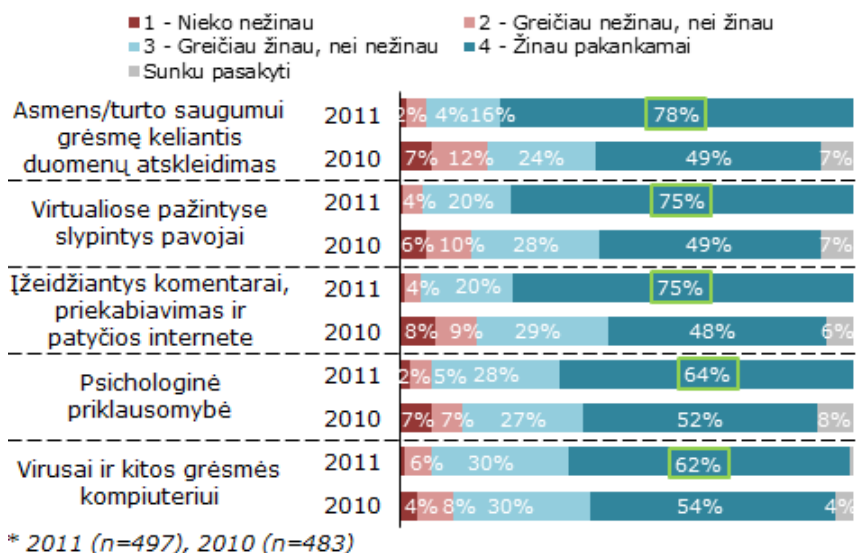
% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų



Kaimo bibliotekininkai per tiriamąjį laikotarpį pagerino žinias apie visas naudojimosi internetu keliamas grėsmes.

### Turimų žinių apie interneto grėsmes vertinimas: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų



- Bibliotekininkai turi pakankamus įgūdžius išvengti naudojimosi internetu keliamų grėsmių. Šie įgūdžiai reikšmingai pagerėjo per pastaruosius metus –

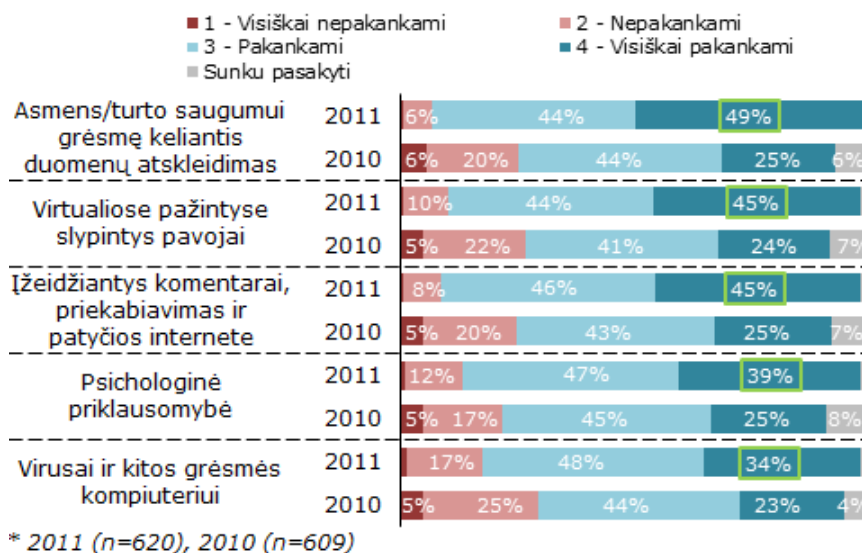
Apklausoje metu bibliotekininkų buvo paprašyta nurodyti ir tai, kaip jie vertina turimus įgūdžius išvengti grėsmių, susijusių su interneto naudojimu.

Bibliotekininkų vertinimai atskleidė, kad didžioji dauguma mano turintys pakankamus įgūdžius išvengti grėsmių, susijusių su interneto naudojimu. Tik 7% bibliotekininkų mano stokojantys gebėjimo išvengti grėsmių, susijusių su asmens/turto duomenų atskleidimu, 9% bibliotekininkų abejoja, ar mokėtų išvengti įžeidžiančių komentarų, priekabiavimų ar patyčių internete. Kiek didesnei daliai (18%) bibliotekininkų tiriamų grėsmių kontekste trūksta specifinių įgūdžių, padedančių išvengti grėsmių kompiuteriui (virusų ir pan.).

Per pastaruosius metus reikšmingai išaugo bibliotekininkų gebėjimo išvengti naudojimosi internetu grėsmių vertinimas.

### Turimų įgūdžių išvengti interneto grėsmių vertinimas

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

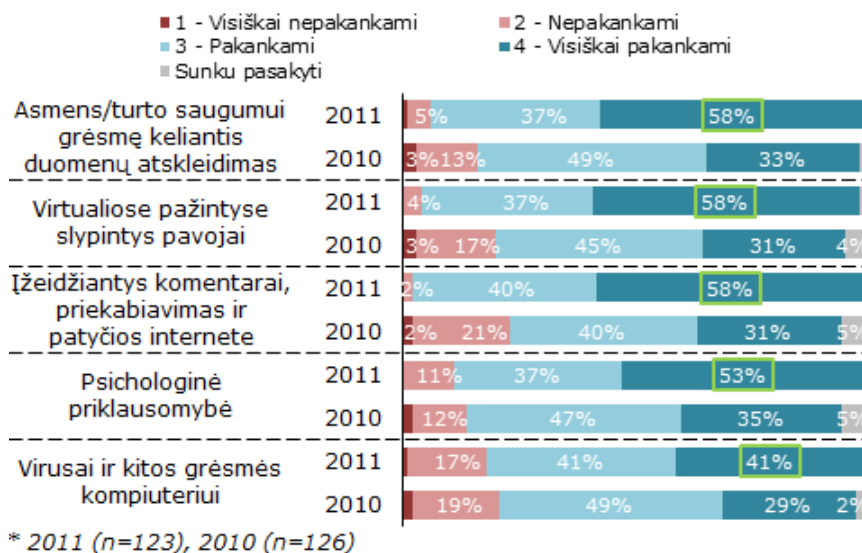


Miesto ir kaimo bibliotekininkų įgūdžių išvengti naudojimosi internetu grėsmių savijvertinimas kiek skiriasi: mieste yra gerokai daugiau bibliotekininkų, savo įgūdžius vertinančių kaip "vysiskai pakankamus".

Gebėjimai išvengti naudojimosi internetu grėsmių per pastaruosius metus patobulėjo tiek mieste, tiek kaime.

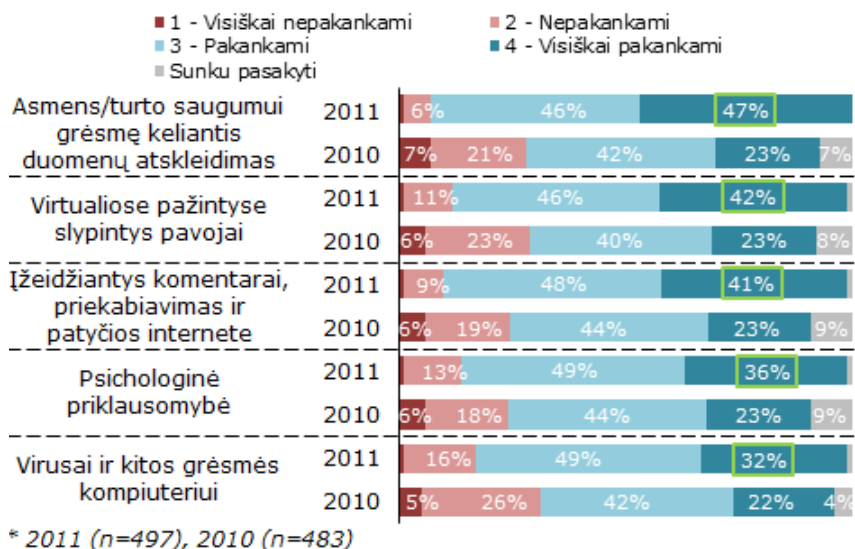
### Turimų įgūdžių išvengti interneto grėsmių vertinimas: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų



### Turimų įgūdžių išvengti interneto grėsmių vertinimas: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų



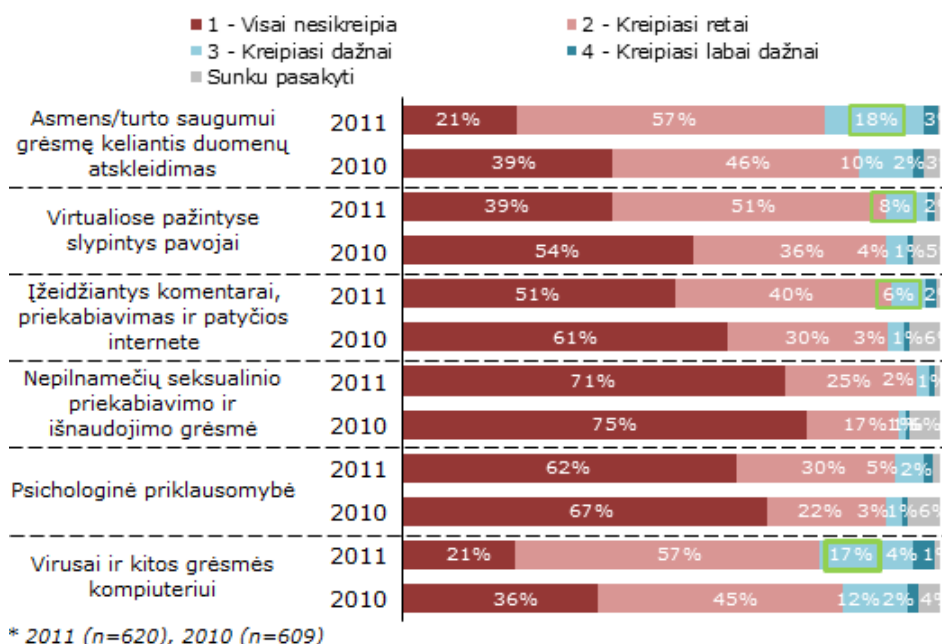
### - Daugėja prašymų padėti susidoroti su interneto grėsmėmis –

Bibliotekininkų teigimu, interneto vartotojai dažniausiai pagalbos į juos kreipiasi dėl asmens/turto saugumui grėsmę keliančio duomenų ir tapatybės atskleidimo (78% bibliotekininkų nurodo, kad į juos buvo kreiptasi dėl šios grėsmės) ir kompiuterio apsaugojimo nuo virusų (78%). Gerokai rečiau viešos interneto prieigos vartotojai kreipiasi į bibliotekininkus dėl nepilnamečių seksualinio priekabiavimo ir išnaudojimo (37%) ar psichologinės priklausomybės (37%).

Analizuojant, kaip kito prašymų padėti išvengti su interneto naudojimu susijusių pavojų, nukreiptų į bibliotekininkus, dažnis 2010 ir 2011 metais, pastebima, kad vartotojų pagalbos prašymų padėti išvengti grėsmių vis daugėja. Kiek dažniau kreipiamasi dėl asmens/turto saugumui grėsmę keliančio duomenų ir tapatybės atskleidimo (20 procentinių punktų), virtualiose pažintyse slypinčių pavojų (21 procentinių punktų) ar dėl grėsmių kompiuteriui (19 procentinių punktų).

### Bibliotekos lankytojų kreipimosi dažnis, susidūrus su interneto grėsmėmis

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų



Grėsmių, dėl kurių prašoma bibliotekininkų pagalbos, pagrindinės tendencijos miesto ir kaimo bibliotekose yra labai panašios, tačiau pastebima, kad miestiečiai dažniau kreipiasi dėl asmens/turto saugumui grėsmę

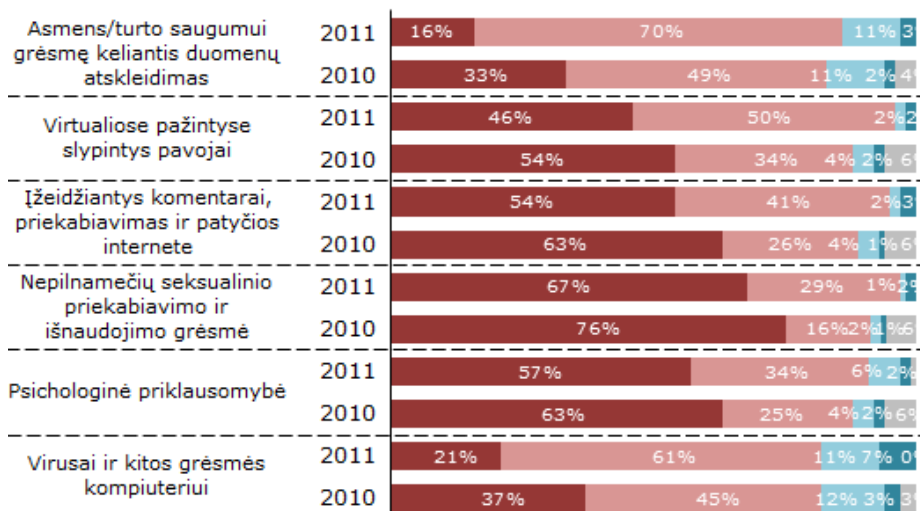
keliančio duomenų ir tapatybės atskleidimo, nepilnamečių seksualinio priekabiavimo ir išnaudojimo grėsmės bei psichologinės priklausomybės, o kaimo gyventojai į bibliotekininkus dažniau nei miestiečiai kreipiasi dėl virtualiose pažintyse slypinčių pavojų.

Nors per pastaruosius metus į bibliotekininkus buvo dažniau kreipiamasi pagalbos dėl visų tiriamų interneto naudojimo grėsmių, kiek dažniau nei dėl kitų grėsmių buvo kreiptasi dėl asmens/turto saugumui grėsmę keliančio duomenų ir tapatybės atskleidimo (22 procentiniais punktais) ir kompiuterio apsaugos nuo virusų (19 procentinių punktų).

### Bibliotekos lankytojų kreipimosi dažnis, susidūrus su interneto grėsmėmis: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų

- 1 - Visai nesikreipia
- 2 - Kreipiasi retai
- 3 - Kreipiasi dažnai
- 4 - Kreipiasi labai dažnai
- Sunku pasakyti



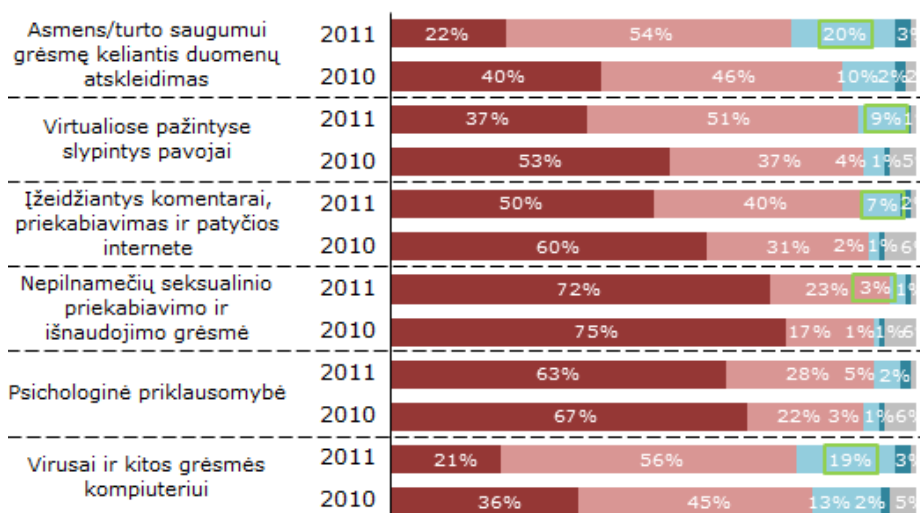
\* 2011 (n=123), 2010 (n=126)

Kaimo bibliotekose per pastaruosius metus reikšmingai išaugo su visomis grėsmėmis susijusių pagalbos prašymų skaičius. Kiek rečiau nei dėl kitų grėsmių buvo kreiptasi dėl nepilnamečių seksualinio priekabiavimo ir išnaudojimo grėsmės bei psichologinės priklausomybės.

### Bibliotekos lankytojų kreipimosi dažnis, susidūrus su interneto grėsmėmis: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų

- 1 - Visai nesikreipia
- 2 - Kreipiasi retai
- 3 - Kreipiasi dažnai
- 4 - Kreipiasi labai dažnai
- Sunku pasakyti



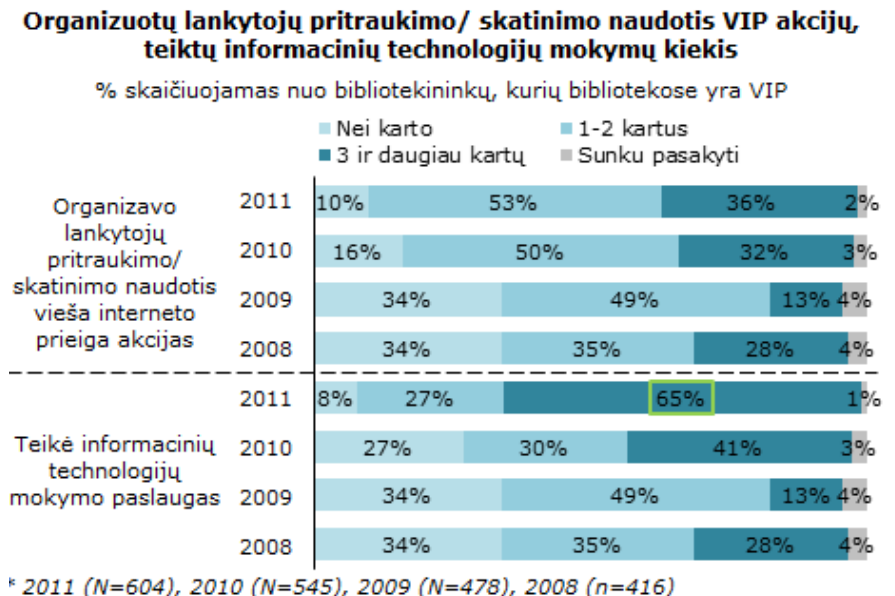
\* 2011 (n=497), 2010 (n=483)

## 8. Iniciatyvos pritraukiant naujus viešos interneto prieigos vartotojus

### 8.1. Iniciatyvos bibliotekų lygmenyje

- Per pastaruosius metus itin padaugėjo informacinių technologijų mokymų skaičius bibliotekose –

Net 92% bibliotekų per pastaruosius metus lankytojams teikė informacinių technologijų mokymo paslaugas. Didžiojoje daugumoje (89%) bibliotekų taip pat buvo organizuotos ir lankytojų pritraukimo/skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijos. Informacinių technologijų mokymų paslaugos buvo organizuotos dažniau: 65% bibliotekų šiuos mokymus organizavo 3 ir daugiau kartų, ir, atitinkamai, pritraukimo akcijos 3 ir daugiau kartų per pastaruosius metus buvo organizuotos 36% bibliotekų.



Lankytojų pritraukimo/ skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijų per pastaruosius metus, lyginant su pernai metais, nepadaugėjo, tačiau informacinių technologijų mokymų skaičius reikšmingai išaugo: 2010 metais šie mokymai buvo organizuoti 71% bibliotekų, o per pastaruosius metus – jau 92% bibliotekų. Taip pat pastebima, kad bibliotekose, kurios šiuo mokymus organizavo ir anksčiau, šiais metais informacinių technologijų mokymų buvo organizuota daugiau nei pernai. Lyginant su Projekto įgyvendinimo pradžia, lankytojų pritraukimo/ skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijos ir informacinių technologijų mokymai organizuoti dažniau.

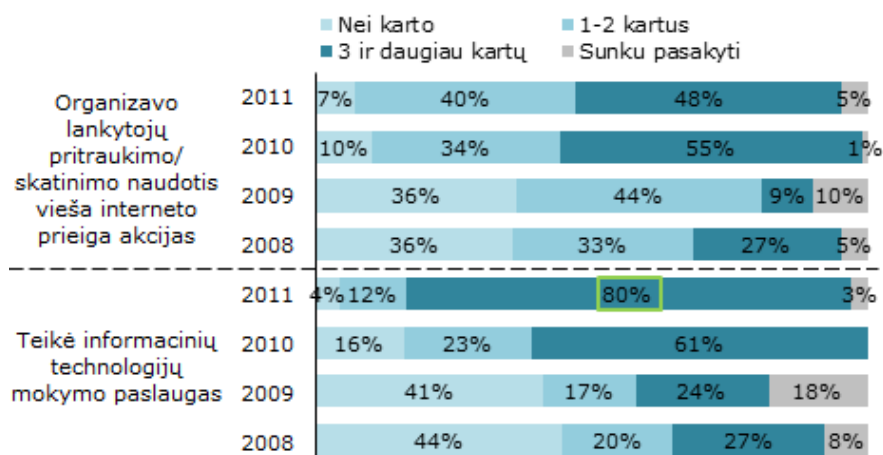
- Nors mokymai ir akcijos organizuojami beveik visose bibliotekose, miesto bibliotekose jos organizuojamos gerokai dažniau –

Lankytojų pritraukimo/skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijas per pastaruosius metus organizavo 88% miesto ir 89% kaimo bibliotekų; informacinių technologijų mokymo paslaugas teikė 92% miesto ir 91% kaimo bibliotekų. Tačiau miesto bibliotekose įvairūs mokymai ir akcijos buvo organizuojamos gerokai dažniau nei kaimo bibliotekose: skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijas 3 ir daugiau kartų per pastaruosius metus organizavo 48% miesto ir 33% kaimo bibliotekų; informacinių technologijų mokymo paslaugas 3 ir daugiau kartų per pastaruosius metus teikė 80% miesto ir 61% kaimo bibliotekų.

2011 metais miesto bibliotekose buvo teikta gerokai daugiau informacinių technologijų mokymų paslaugų nei pernai, o lankytojų skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijų skaičius, lyginant su pernai metais, iš esmės nepakito.

### Organizuotų lankytojų pritraukimo/ skatinimo naudotis VIP akcijų, teiktų informacinių technologijų mokymų kiekis: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

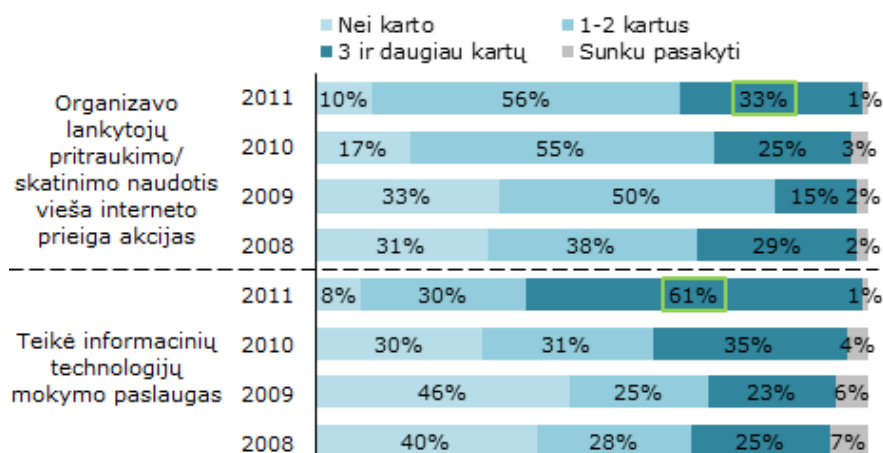


\* 2011 (N=122), 2010 (N=122), 2009 (N=137), 2008 (n=243)

Kaimo bibliotekos per pastaruosius metus padidino ir informacinių technologijų mokymų ir naudojimosi vieša interneto prieiga pritraukimo akcijų dažnumą. Informacinių technologijų mokymų skaičiaus pokytis, lyginant su 2010 metais, yra gerokai didesnis nei pritraukimo akcijų.

### Organizuotų lankytojų pritraukimo/ skatinimo naudotis VIP akcijų, teiktų informacinių technologijų mokymų kiekis: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP

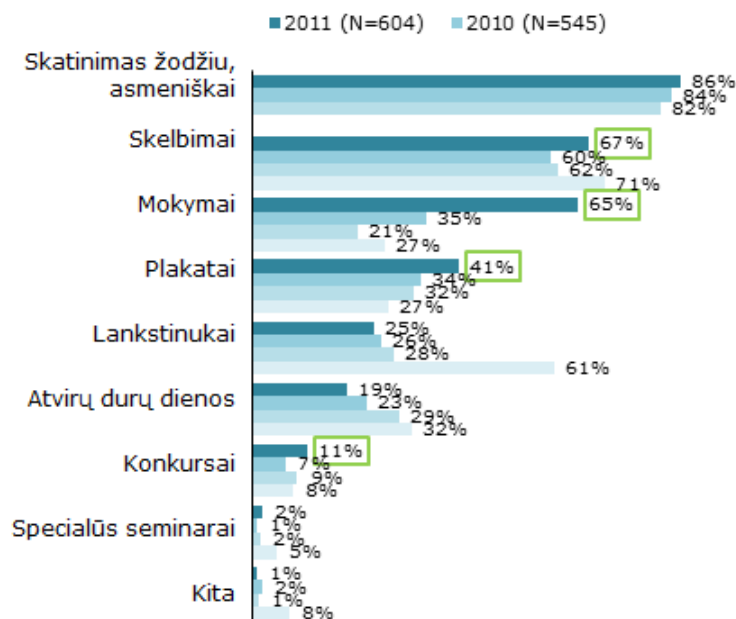


\* 2011 (N=482), 2010 (N=423), 2009 (N=341), 2008 (n=173)

- Mokymai kartu su skelbimais ir asmeniniu raginimu tapo pagrindine priemone skatinant naudojimąsi vieša interneto prieiga –

**Priemonės, kuriomis reklamuoja VIP ir skatina ja naudotis**

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



skatinti nereikia“.

Didžiausia naujiena, analizuojant per metus įvykusius pokyčius, įvykusi renkantis naudojimąsi vieša interneto prieiga skatinančias priemones, - dvigubai išaugo mokymų skaičius (nuo 35% 2010 metais iki 65% 2011 metais). Ne taip reikšmingai, tačiau, vis tik, kiek dažniau buvo kabinami ir skelbimai, plakatai, organizuojami konkursai. Iš kitos pusės, miestų bibliotekose viešos interneto prieigos pritraukimui buvo rečiau naudojami lankstinukai; mažiau organizuota ir mokymų.

Per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios, siekiant pritraukti naujus viešos interneto prieigos vartotojus, nuosekliai mažėjo atvirų durų dienų ir lankstinukų naudojimas, tačiau išaugo mokymų skaičius ir plakatų naudojimas.

- Kaimo bibliotekose stebimos intensyvesnės bibliotekų iniciatyvos, raginančios naudotis vieša interneto prieiga –

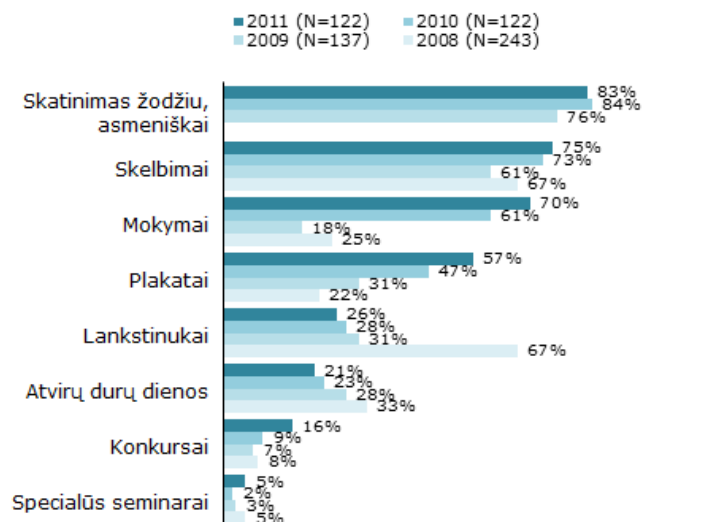
Priemonės, naudojamos viešos interneto prieigos skatinimui miesto ir kaimo bibliotekose, iš esmės nesiskiria. Miesto bibliotekose kiek dažniau organizuojami mokymai, kabinami skelbimai ir plakatai, organizuojami konkursai.

Per pastaruosius metus miesto bibliotekose reikšmingų pokyčių, renkantis priemones, raginančias naudotis vieša interneto prieiga, neįvyko.

Tačiau kaimo bibliotekose beveik dvigubai išaugo mokymų skaičius (nuo 28% 2010 metais iki 64% 2011 metais), dažniau kabinami skelbimai ir plakatai.

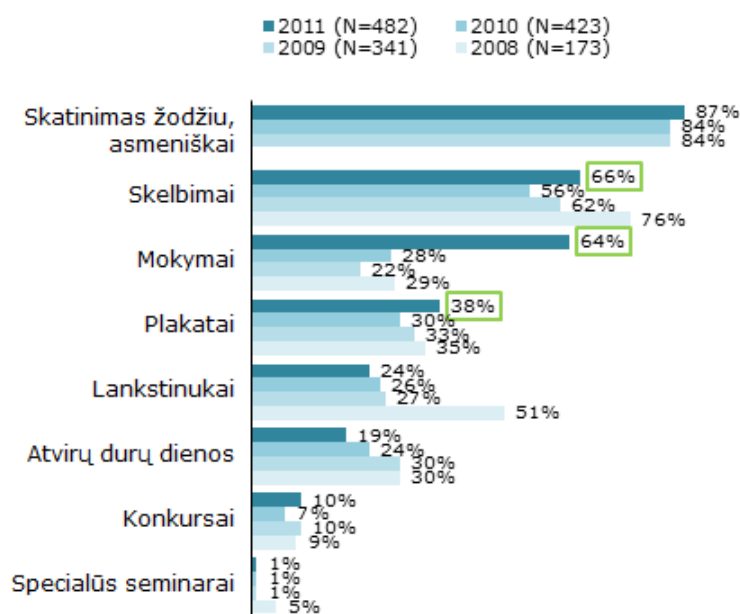
**Priemonės, kuriomis reklamuoja VIP ir skatina ja naudotis: MIESTAS**

% skaičiuojamas nuo miesto bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



## Priemonės, kuriomis reklamuoja VIP ir skatina ja naudotis: KAIMAS

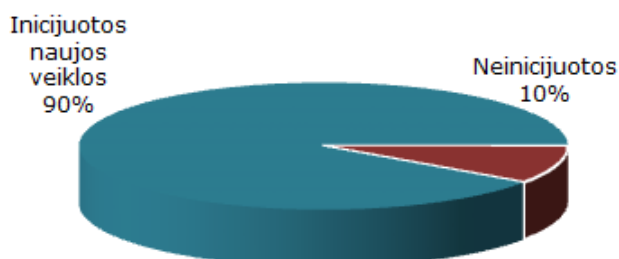
% skaičiuojamas kaimo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



- Projektas „Bibliotekose pažangai“ daugumoje bibliotekų paskatino naujas veiklas –

### Projekto paskatintos naujos paslaugos/veiklos

% skaičiuojami nuo visų bibliotekininkų, N=620



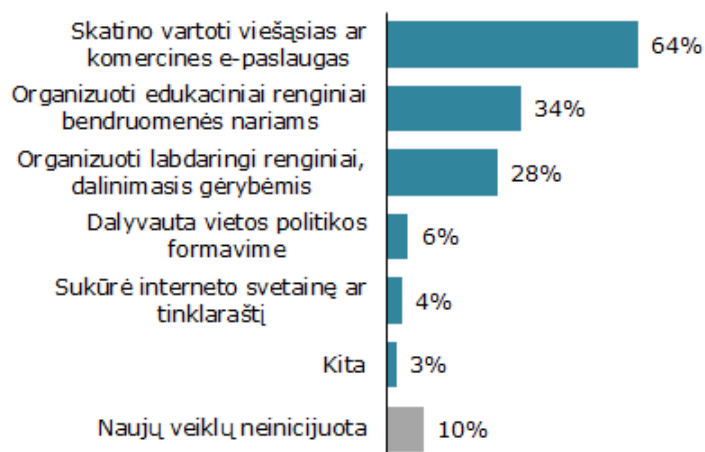
2011 metų tyrimo metu, baigiantis projekto „Bibliotekose pažangai“ įgyvendinimui, bibliotekininkams buvo užduotas naujas klausimas apie tai, kokias naujas paslaugas ar veiklas (be viešos interneto prieigos ir kompiuterinio raštingumo mokymų) jie per pastaruosius vienerius metus bibliotekose iniciavo paskatinti Projekto vykdomų veiksmų (mokymų, akcijų ir pan.).

Didžioji dauguma (90%) bibliotekininkų nurodė, kad jų bibliotekose buvo inicijuotos Projekto paskatintos naujos paslaugos ar veiksmai. Nauji veiksmai ar paslaugos buvo inicijuotos 93% miesto bibliotekų ir 90% kaimo bibliotekų.

Daugumoje bibliotekų (64%), Projekto veiksmų paskatinti, bibliotekininkai lankytojus ragino naudotis viešosiomis ar komercinėmis elektroninėmis paslaugomis (įskaitant ir tarpininkavimą gyventojų surašyme internetu). Kas trečioje (34%) bibliotekoje buvo organizuoti edukaciniai renginiai bendruomenės nariams, kurių metu buvo skaitomos paskaitos, vedami praktiniai užsiėmimai tėvų-vaikų santykiui stiprinti ir pan. 28% bibliotekininkų nurodė, kad jų bibliotekose buvo organizuoti labdariniai renginiai, organizuotas dalinimasis įvairiomis gėrybėmis (knygomis, mokymo priemonėmis, žaislais ir pan.). 6% bibliotekų, paskatinti Projekto, dalyvavo vietos politikos formavime, o 4% bibliotekų sukūrė kokios nors tematikos svetainę ar tinklaraštį internete.

### Projekto paskatintos naujos paslaugos/veiklos

% skaičiuojami nuo visų bibliotekininkų, N=620



Dalis bibliotekininkų nurodė ir kitas naujas veiklas ar paslaugas, kurių organizavimas jų bibliotekose buvo paskatintas projekto „Bibliotekos pažangai“ vykdomų veiksmų:

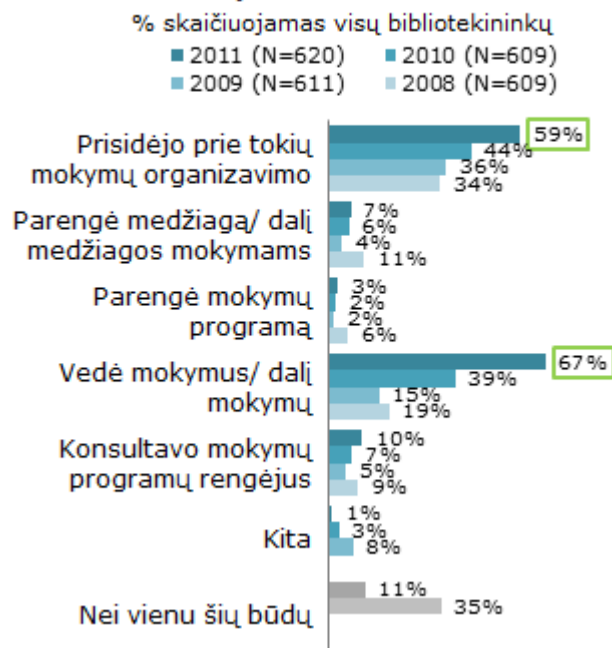
- skaitmeninių pasakojimų kūrimas (4 bibliotekininkai);
- dalyvavimas įvairiose akcijose (2 bibliotekininkai);
- organizuoti bendri užsiėmimai kartu su rajono visuomenės sveikatos biuru (2 bibliotekininkai);
- „sukurtas standas, skirtas bedarbystei įveikti“ (1 bibliotekininkas);
- „organizavome Europos dieną, skirtą savanorystei“ (1 bibliotekininkas);
- „bibliotekose savanoriai nešė knygas į namus skaitytojams, negalintiems patiems ateiti į bibliotekas“ (1 bibliotekininkas);
- organizuoti mokymai apie saugų elgesį internete (1 bibliotekininkas);
- bibliotekininkas dalyvavo kompiuterinio raštingumo mokymuose (1 bibliotekininkas);
- „dalyvavome visose tiesioginės transliacijos akcijose“ (1 bibliotekininkas);
- „kartu su Projekto žmonėmis rengiamos kai kurios popietės“ (1 bibliotekininkas);
- „skatinome domėtis „Bibliotekos pažangai“ vykdomais mokymais“ (1 bibliotekininkas).

Tarp miesto ir kaimo bibliotekose Projekto inicijuotų naujų veiksmų/ paslaugų skirtumų nėra.

## 8.2. Asmeninės iniciatyvos mokant ir konsultuojant naudotis kompiuteriu ir internetu

- Beveik visos asmeninės iniciatyvos siejamos su veikla organizuojant ar vedant mokymus -

### Kuo prisidėjo prie VIP lankytojų mokymo naudotis kompiuteriu ar internetu



Prie viešos interneto prieigos vartotojų mokymo naudotis internetu ir kompiuteriu prisidėjo didžioji dauguma (89%) bibliotekininkų. Beveik visų bibliotekininkų asmeninės iniciatyvos sietinos su viešos interneto prieigos vartotojų mokymų organizavimu (59%) ar vedimu (67%).

Analizuojant per metus įvykusius pokyčius, pastebima, kad vis daugiau bibliotekininkų įsitraukia į viešos interneto prieigos lankytojų mokymo veiklas. Itin išaugo bibliotekininkų, teigiančių, kad jie patys vedė mokymus (ar jų dalį) vartotojams ar prisidėjo prie tokių mokymų organizavimo, dalis.

Per pastaruosius 4 metus bibliotekininkų, prisidėjusių prie mokymų organizavimo ir vedimo, dalis nuolat augo, nors sparčiausiais augimas stebimas paskutiniaisiais metais.

Analogiškos tendencijos stebimos ir miesto bei kaimo bibliotekose. Miesto bibliotekininkai kiek dažniau, nei kolegos kaime rengia medžiagą mokymams ar mokymų programą, veda mokymus bei konsultuoja kitus mokymų

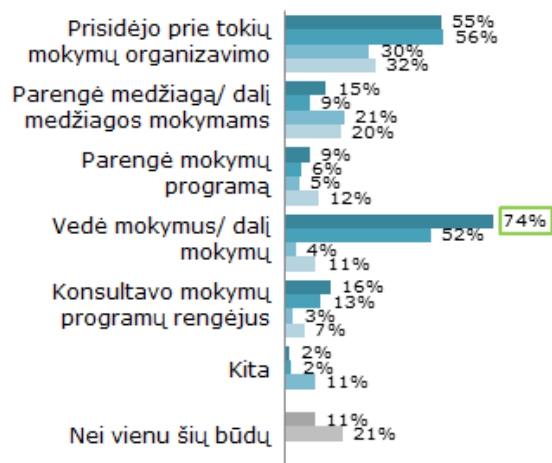
programų rengėjus (mokymų programas ar medžiagą dažniau rengia jaunesnio amžiaus (iki 44 metų) bibliotekininkai). Kaime dirbantys bibliotekininkai dažniau prisideda prie mokymų organizavimo.

Per pastaruosius metus daugiau miesto bibliotekininkų nurodė vedė mokymus ar jų dalį, o tarp kaimo bibliotekininkų reikšmingai padaugėjo prisidėjusiųjų prie mokymų organizavimo bei vedusiųjų mokymus.

### Kuo prisidėjo prie VIP lankytojų mokymo naudotis kompiuteriu ar internetu: MIESTAS

% skaičiuojamas visų miesto bibliotekininkų

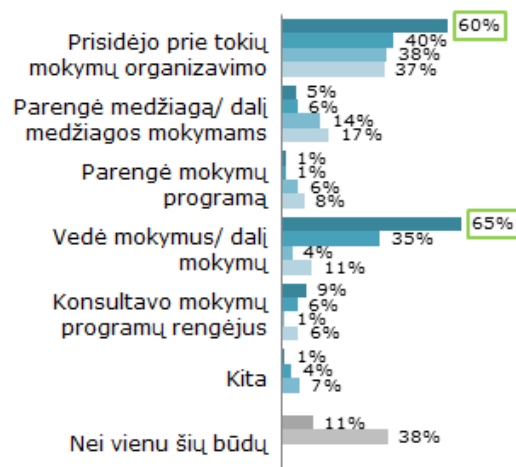
■ 2011 (N=123) ■ 2010 (N=126)  
■ 2009 (N=149) ■ 2008 (N=276)



### Kuo prisidėjo prie VIP lankytojų mokymo naudotis kompiuteriu ar internetu: KAIMAS

% skaičiuojamas visų kaimo bibliotekininkų

■ 2011 (N=497) ■ 2010 (N=483)  
■ 2009 (N=462) ■ 2008 (N=333)



- Beveik visi bibliotekininkai turi pakankamus pagalbos teikimo įgūdžius, juos nuolat stiprina. Miestuose šių įgūdžių augimas spartesnis-

Beveik visi (96%) bibliotekininkai mano, kad jie turi pakankamus įgūdžius padėti lankytojams naudotis kompiuteriu ir internetu, tačiau tik kiek daugiau nei kas trečias (38%) bibliotekininkas mano, kad jo pagalbos žmonėms, norintiems naudotis internetu, įgūdžiai yra „visiškai pakankami“.

Analizuojant per 2011 metus įvykusius pokyčius, pastebimos pozityvios tendencijos: daugiau bibliotekininkų savo pagalbos žmonėms įgūdžius pradėjo vertinti kaip „visiškai pakankamus“ (nuo 28% 2010 metais iki 38% 2011 metais).

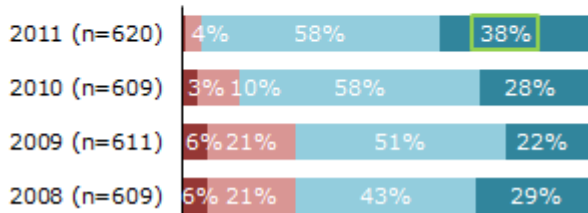
Pagalbos teikimo naudojantis kompiuteriu ir internetu įgūdžių vertinimas nuo Projekto įgyvendinimo pradžios nuosekliai augo.

Teigiamos tendencijos kiek ryškesnės miesto bibliotekose: miestuose jau kas antras (51%) bibliotekininkas mano turintis visiškai pakankamus įgūdžius konsultuoti lankytojus kompiuterio ir interneto naudojimo klausimais (atitinkamai kaime tokių bibliotekininkų yra tik 34%). Per pastaruosius metus bibliotekinių konsultavimo įgūdžiai sustiprėjo tiek mieste, tiek kaime, tačiau mieste ši tendencija yra kiek ryškesnė.

### Pagalbos žmonėms, norintiems naudotis internetu, įgūdžių vertinimas

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

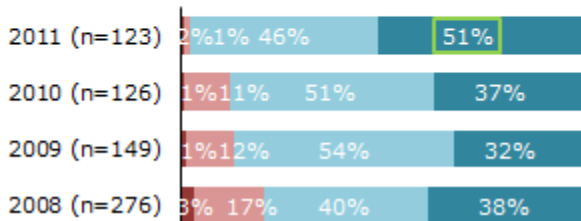
■ Visiškai nepakankami ■ Nepakankami  
■ Pakankami ■ Visiškai pakankami



### Pagalbos žmonėms, norintiems naudotis internetu, įgūdžių vertinimas: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų

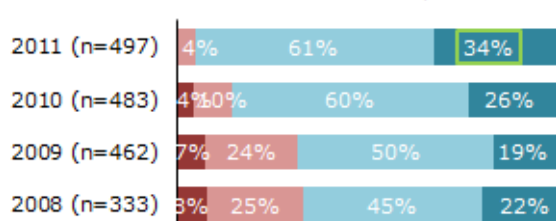
■ Visiškai nepakankami ■ Nepakankami  
■ Pakankami ■ Visiškai pakankami



### Pagalbos žmonėms, norintiems naudotis internetu, įgūdžių vertinimas: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų

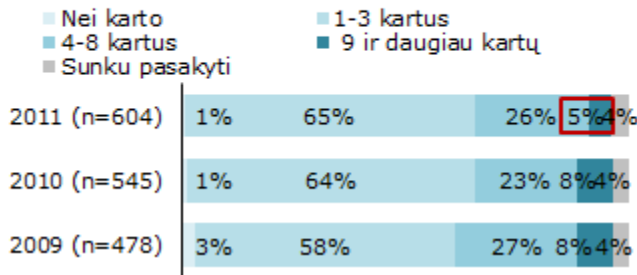
■ Visiškai nepakankami ■ Nepakankami  
■ Pakankami ■ Visiškai pakankami



- Miesto bibliotekininkai lankytojus VIP klausimais kasdien konsultuoja dažniau nei kolegos kaime -

**Kiek vidutiniškai kartų per dieną konsultuoja VIP lankytojus**

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



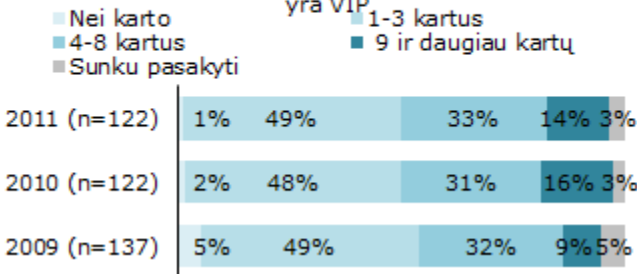
Visi bibliotekininkai, dirbantys su vieša interneto prieiga, vartotojus konsultuoja kas dieną. Konsultavimo veikla, sprendžiant iš konsultavimo dažnių, nėra labai intensyvi: didesnė dalis (65%) bibliotekininkų tai daro 1-3 kartus per dieną, 26% bibliotekininkų - 4-8 kartus, o 5% jų - 9 ir daugiau kartų per dieną. Galime kelti prielaidą, kad tai lemia ne tik ir ne tiek pačių bibliotekininkų iniciatyvos trūkumas, kiek pastovus, retai besikeičiantis viešos interneto prieigos vartotojų ratas (ypač kaimo bibliotekose).

Viešos interneto prieigos vartotojų konsultavimo praktika per pastaruosius kelis metus iš esmės nepasikeitė.

Lyginant lankytojų konsultavimo praktikas miesto ir kaimo bibliotekose, pastebima, kad miesto bibliotekininkai, dėl įvairesnio, gausesnio ir ne tokio pastovaus lankytojų rato, lankytojus dienos bėgyje konsultuoja dažniau nei kolegos kaime, turintys pastovų vartotojų ratą (pavyzdžiui, 9 kartus ir daugiau per dieną lankytojus konsultuoja 14% miesto ir 3% kaimo bibliotekininkų). Šios tendencijos per pastaruosius metus nekito.

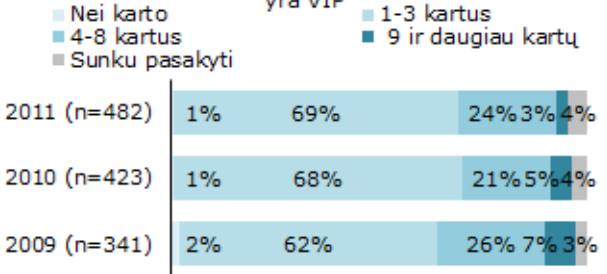
**Kiek vidutiniškai kartų per dieną konsultuoja VIP lankytojus: MIESTAS**

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



**Kiek vidutiniškai kartų per dieną konsultuoja VIP lankytojus: KAIMAS**

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



### 8.3. Viešinimo įgūdžiai ir susijusios asmeninės iniciatyvos

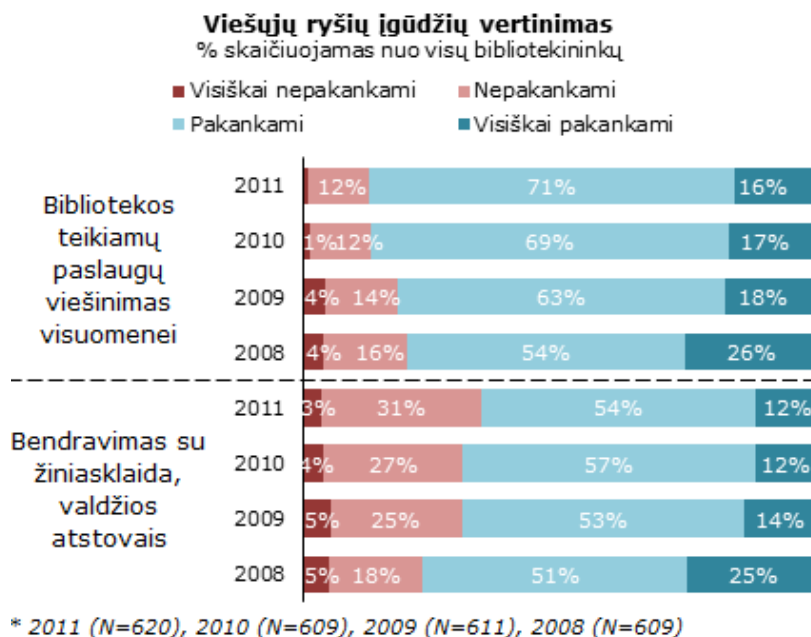
- Daugumos bibliotekininkų viešinimo įgūdžiai - paviršutiniški -

Bibliotekininkai neblogai vertina bibliotekos teikiamų paslaugų viešinimo visuomenei įgūdžius: net 87% bibliotekininkų mano, kad šie įgūdžiai yra daugiau ar mažiau pakankami. Galvojant apie tai, reikėtų įvertinti ir tai, ar visi bibliotekininkai vienodai interpretuoja „viešinimo visuomenei“ sąvoką ir ar jie turėjo viešinimo veiklos patirties. Nežiūrint į tai, kad didžioji dauguma bibliotekininkų mano turintys pakankamus bibliotekos teikiamų paslaugų viešinimo visuomenei įgūdžius, tik 16% bibliotekininkų mano, kad jų įgūdžiai šioje srityje yra visiškai pakankami.

Gerokai prasčiau bibliotekininkai vertina savo bendravimo su žiniasklaida ir valdžios atstovais įgūdžius: daugiau ar mažiau pakankamus įgūdžius mano turintys 66% bibliotekininkų; tik 12% bibliotekininkų mano, jog jie turi visiškai pakankamus bendravimo su žiniasklaida įgūdžius.

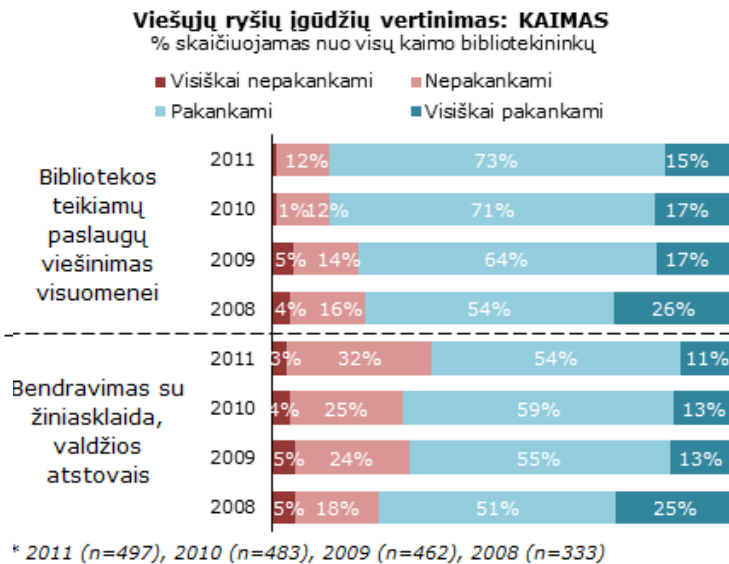
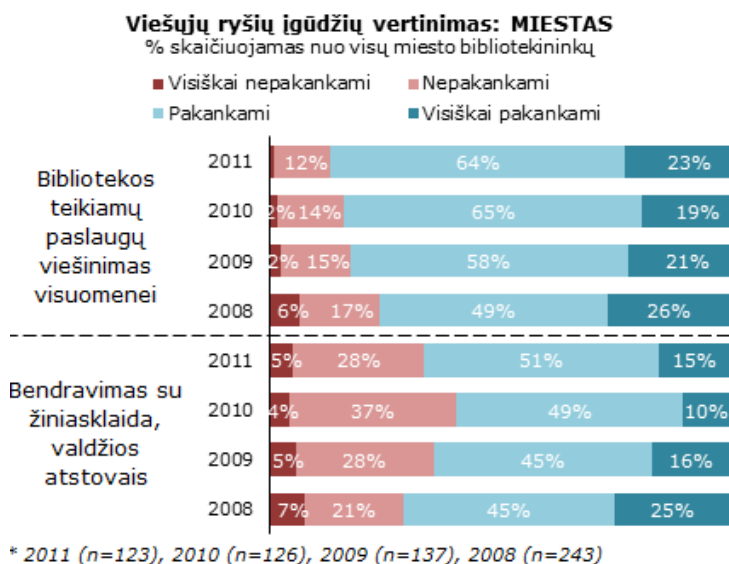
Jaunesnio amžiaus bibliotekininkai (iki 44 metų amžiaus) bendravimo su žiniasklaida ir viešinimo įgūdžius kiek dažniau linkę vertinti kaip visiškai pakankamus.

Per pastaruosius metus bibliotekininkų viešųjų ryšių įgūdžių vertinimas nepakito. Projekto įgyvendinimo eigoje bibliotekų gebėjimai, jų nuomone, viešinti bibliotekų paslaugas kiek išaugo, tačiau sumažėjo įgūdžiai bendrauti su valdžios ir žiniasklaidos atstovais.



Lyginant tai, kaip savo viešinimo įgūdžius vertina miesto ir kaimo bibliotekininkai, pastebima, kad esminių vertinimo skirtumų nėra. Atkreiptinas dėmesys tik į tai, kad tarp miesto bibliotekininkų kiek daugiau yra tokių, kurie bibliotekos paslaugų viešinimo visuomenei įgūdžius vertina kaip visiškai pakankamus.

Per tiriamuosius metus viešųjų ryšių įgūdžių vertinimas nepakito nei miesto, nei kaimo bibliotekose. Viešinimo įgūdžių vertinimo pokyčiai mieste ir kaime per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios atitinka bendras tendencijas, išskyrus tai, kad mieste bibliotekininkų bendravimo su žiniasklaida, valdžios atstovais įgūdžiai nepakito.



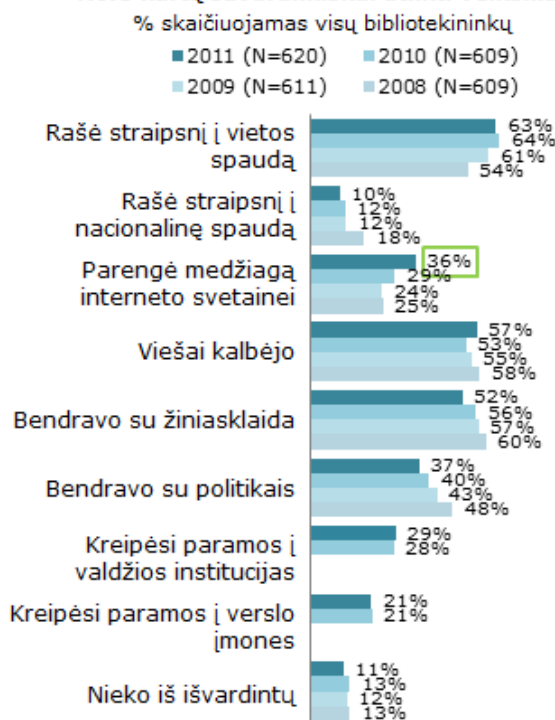
- Viešinant bibliotekų paslaugas dažniausiai rašomi straipsniai, bendraujama su žiniasklaida ir viešai kalbama -

Dauguma (89%) bibliotekininkų nurodė nors kartą vykdę vienokias ar kitokias viešinimo veiklas. Dažniausiai buvo rašomi straipsniai į regioninę spaudą (63%), viešai kalbama (57%), bendraujama su žiniasklaida (52%).

37% bibliotekininkų nurodė bendravę su politikais, 36% bibliotekininkų rengė medžiagą interneto svetainei. Rečiausiai buvo rašomi straipsniai į nacionalinę spaudą (10%).

29% bibliotekininkų yra kreipęsi paramos į valdžios institucijas; kas penktas (21%) bibliotekininkas paramos bibliotekoms ieškojo verslo įmonėse.

### Nors kartą savarankiškai atlikti veiksmai



Nuo Projekto įgyvendinimo pradžios didelių permainų bibliotekininkams savarankiškai imantis bibliotekos atstovavimo darbų neįvyko. Labai apibendrintai žvelgiant pastebima, kad kiek padaugėjo rašančių į vietos spaudą ir rengiančių medžiagą interneto svetainei, tačiau Projekto vykdymo metu sumažėjo rašančiųjų straipsnius į nacionalinę spaudą, bendraujančių su žiniasklaida ar politikais.

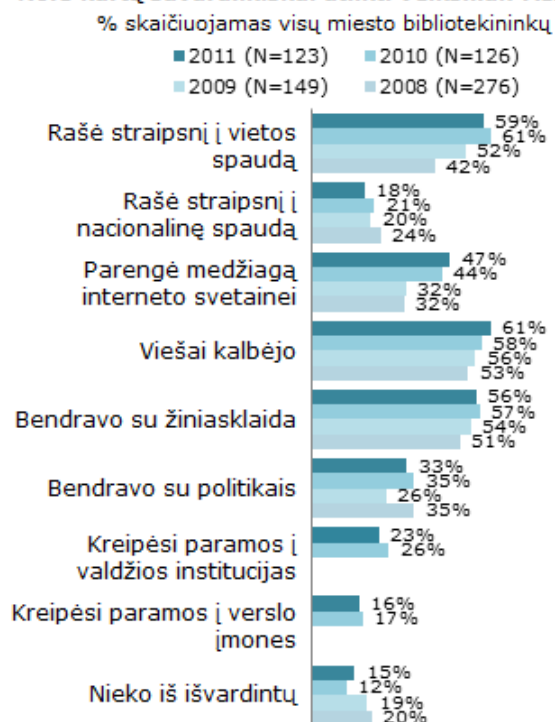
Esminių permainų neįvyko ir 2011 metais. Tik kiek daugiau bibliotekininkų per pastaruosius metus nurodė savarankiškai rengę medžiagą interneto svetainei.

Projekto įgyvendinimo laikotarpiu bibliotekininkų dalis, savarankiškai bendravusių su žiniasklaida, politikais, rašiusių straipsnius į nacionalinę spaudą, nuolat mažėjo. Kita vertus, paskutiniaisiais metais Projekto įgyvendinimo metais padaugėjo bibliotekininkų, rašiusių straipsnius į vietos spaudą, rengusių medžiagą interneto svetainei.

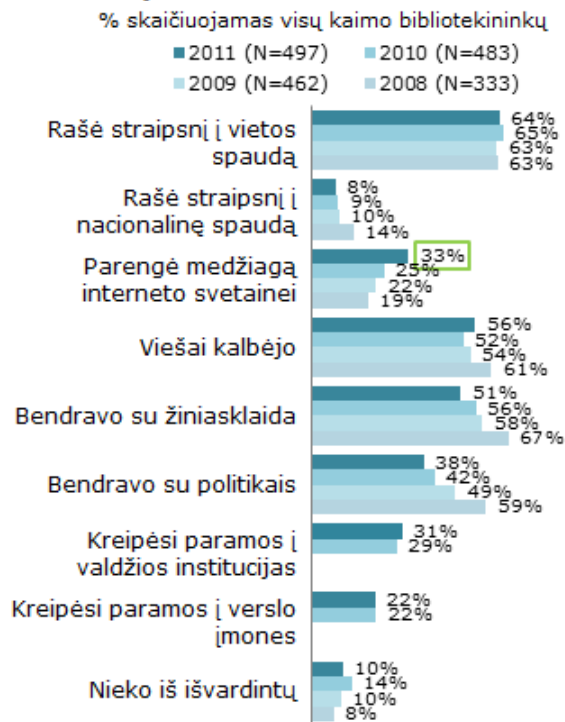
Miesto bibliotekininkai kiek dažniau nei kolegos kaime nurodė rašę straipsnius į nacionalinę spaudą bei ruošę medžiagą interneto svetainei. Kaimo bibliotekininkai kiek dažniau nurodė rašę straipsnius į regioninę spaudą, kreipęsi paramos į valstybės institucijas ar verslo įmones.

Per pastaruosius metus miesto bibliotekininkai savo su bibliotekos atstovavimu susijusių praktikų nepakeitė, kaimo bibliotekininkai kiek dažniau nei 2010 metais nurodė rengę medžiagą interneto svetainei. Priešingai nei kaime, per ketverius metus mieste padaugėjo viešai kalbėjusių ir bendravusių su žiniasklaida bibliotekininkų. Kaime stebėtas bendravusių su politikais bibliotekininkų skaičiaus mažėjimas.

### Nors kartą savarankiškai atlikti veiksmai: MIESTAS



### Nors kartą savarankiškai atlikti veiksmai: KAIMAS



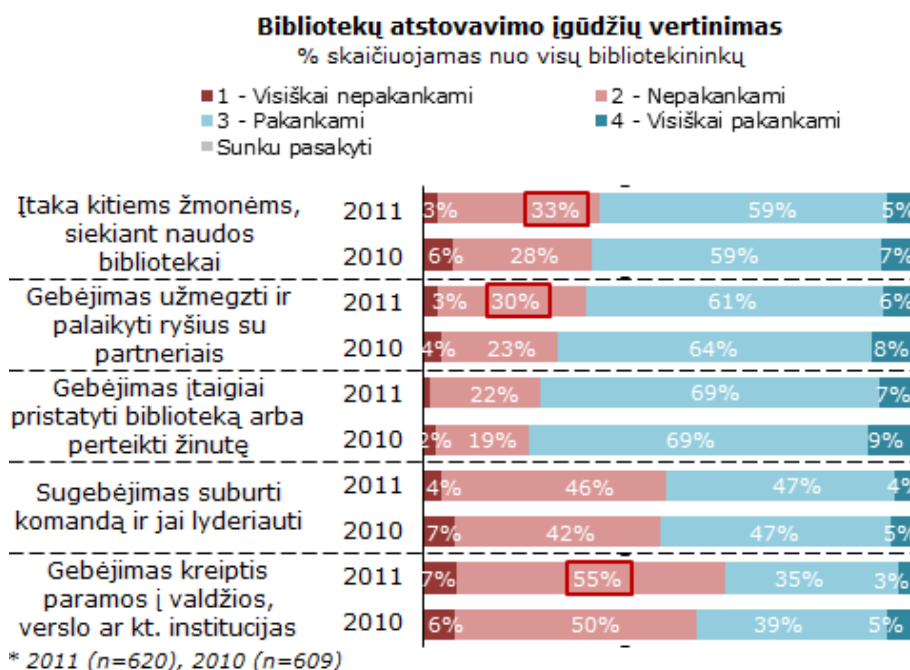
## - Per 2011 metus pozityvių pokyčių, stiprinant atstovavimo gebėjimus, neįvyko -

Tyrimo metu bibliotekininkų taip pat buvo paprašyta įvertinti ir turimus bibliotekų atstovavimo įgūdžius, apimančius gebėjimą daryti įtaką žmonėms ar užmegzti bei palaikyti ryšius su partneriais siekiant naudoti savo bibliotekai, gebėjimą įtaigiai pristatyti biblioteką ar perteikti žinutę, gebėjimą suburti komandą ir jai vadovauti bei gebėjimą kreiptis paramos į valdžios, verslo ar kitas institucijas.

Apskritai galima pastebėti, kad beveik visus savo bibliotekų atstovavimo įgūdžius bibliotekininkai linke vertinti kaip pakankamai paviršutiniškus, t.y. tik nedidelė dalis darbuotojų (ne daugiau kaip 7%) vieną ar kitą bibliotekos atstovavimo įgūdį gali įvardinti kaip visiškai pakankamą.

Sąlyginai geriausiai iš įvardintų atstovavimo įgūdžių bibliotekininkai vertina savo gebėjimą įtaigiai pristatyti biblioteką ar įtaigiai perteikti žinutę (76%). Kiek mažiau bibliotekininkų mano, kad jie yra pakankamai gerai pasikausę darydami įtaką kitiems žmonėms, siekianti naudoti bibliotekai (64%), ar užmegzdami ir palaikydami ryšius su partneriais (67%). Labiausiai abejojama lyderystės įgūdžiais (53%) ar gebėjimais kreiptis paramos į valdžios, verslo ar kitas institucijas (38%).

Per pastaruosius metus pozityvių pokyčių, stiprinant bibliotekininkų gebėjimus atstovauti savo bibliotekas, neįvyko. Atvirkščiai, sustiprėjo bibliotekininkų nuomonė, kad jų gebėjimai užmegzti ir palaikyti ryšius su partneriais, gebėjimai daryti įtaką kitiems žmonėms, siekiant naudoti bibliotekai, ar gebėjimai kreiptis paramos į valstybės, verslo ar kitas institucijas yra nepakankami.

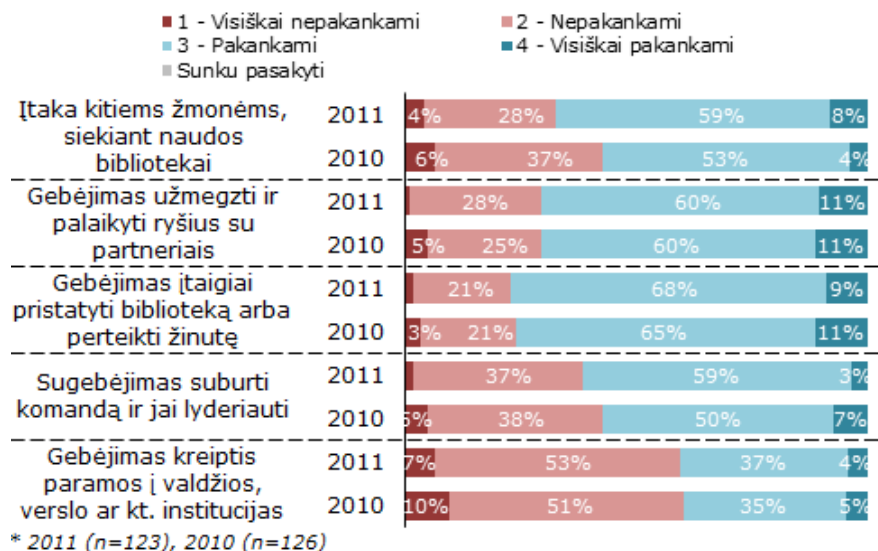


Miesto ir kaimo bibliotekininkų bendrosios gebėjimų atstovauti bibliotekas vertinimo tendencijos atitinka bendras šalies tendencijas. Taip pat pastebima, kad, skirtingai nei kitų įgūdžių vertinimo atveju, miesto bibliotekininkai, kalbant apie atstovavimo gebėjimus, pranašumo neturi. Išsiskiria tik vienas gebėjimas, kurį miesto bibliotekininkai vertina reikšmingai geriau nei kolegijos kaime: gebėjimas suburti komandą ir jai vadovauti.

Per pastaruosius metus tobulinant miesto bibliotekininkų gebėjimus atstovauti savo bibliotekas reikšmingų pokyčių neįvyko. Pozityvios tendencijos stebimos tik vieno gebėjimo atveju: miesto bibliotekininkai per pastaruosius metus pradėjo geriau vertinti (10 procentinių punktų) savo gebėjimus daryti įtaką kitiems žmonėms, siekiant naudoti bibliotekai.

### Bibliotekų atstovavimo įgūdžių vertinimas: MIESTAS

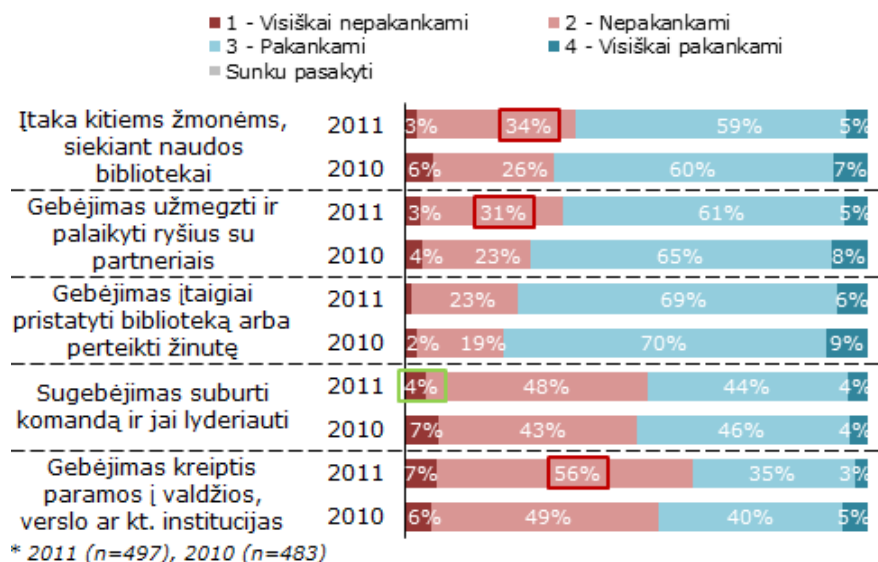
% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų



Kaimo bibliotekose situacija liūdnė: per pastaruosius metus sumažėjo daugumos bibliotekų atstovavimo gebėjimų kaip pakankamų vertinimas: 7 procentiniais punktais sumažėjo gebėjimo kreiptis paramos kaip pakankamo gebėjimo vertinimas; 6 procentiniais punktais sumažėjo gebėjimo užmegzti ir palaikyti ryšius su partneriais kaip pakankamo gebėjimo vertinimas; 5 procentiniais punktais sumažėjo gebėjimo daryti įtaką kitiems žmonėms, siekiant naudoti bibliotekai, kaip pakankamo gebėjimo vertinimas.

### Bibliotekų atstovavimo įgūdžių vertinimas: KAIMAS

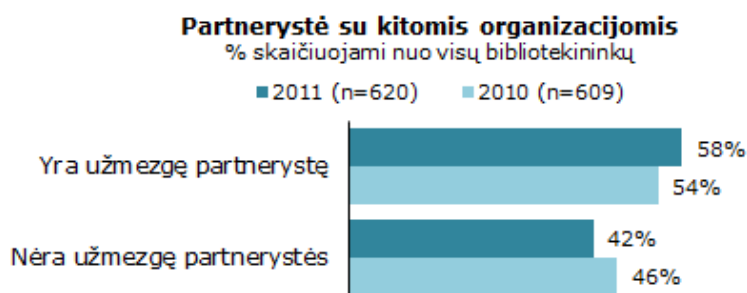
% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų



## 8.4. Užmegztos partnerystės ir jų nauda bibliotekoms

- Bibliotekos išorinių partnerių skaičius per pastaruosius metus nepakito -

Partnerystę su kitomis organizacijomis, atstovaujant savo biblioteką, nurodo užmezgę kiek daugiau nei pusę bibliotekininkų (58%). Duomenys yra pakankamai optimistiški, tačiau verčiantys abejoti, ar tikrai tiek bibliotekininkų yra asmeniškai prisidėję prie partnerystės

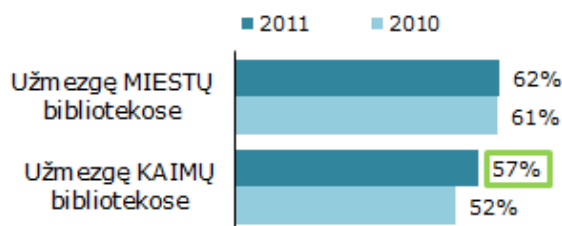


užmezgimo, ar tiesiog nurodo, ar jų biblioteka apskritai turi užmezgusi partnerystės santykių su įvairiomis išorinėmis organizacijomis.

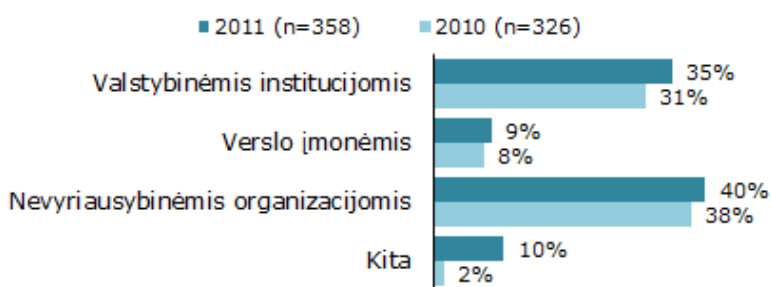
Žvelgiant šalies mastu, tyrimų duomenys rodo, kad per pastaruosius metus reikšmingo postūmio, užmezgant įvairias partnerystes, neįvyko.

Lyginant partnerystė užmezgimo praktiką miesto ir kaimo bibliotekose, pastebima, kad kiek daugiau miesto (62%) nei kaimo (57%) bibliotekininkų nurodo, jog jie/ jų bibliotekos yra užmezgę partneriškus ryšius su kitomis organizacijomis. Tačiau būtent kaimo bibliotekos per pastaruosius metus užmezgė daugiau partneriškų ryšių, nei turėjo 2010 metais.

### Partnerystė su kitomis organizacijomis: MIESTAS vs. KAIMAS % skaičiuojami nuo tikslinių grupių



### Partnerystė su kitomis organizacijomis % skaičiuojami partnerystę užmezgusių bibliotekininkų



Dažniausiai bibliotekų partnerystės užmezgamos su nevyriausybiniomis organizacijomis (40%) arba valstybinėmis institucijomis (35%). Tik 9% bibliotekų yra užmezgusios ryšius su verslo įmonėmis. Tyrimo duomenys, deja, nepateikia informacijos, kodėl tiek mažai partnerystė užmezgama su verslo įmonėmis: ar dėl to, kad patys bibliotekininkai mažiau kreipiasi į verslininkus, ar dėl to, kad verslo atstovai nesutinka/ nėra suinteresuoti palaikyti partneriškus ryšius su bibliotekomis.

Megzdami partneriškus ryšius su valstybės institucijomis, bibliotekininkai dažniausiai kreipiasi į švietimo įstaigas (mokyklas, gimnazijas, darželius), vietos valdžios institucijas (savivaldybes, seniūnijas), kultūros namus/ centrus ir pan. Ryšiai su verslo įmonėmis paprastai apsiriboja bendradarbiavimu su vietos verslininkais, o iš nevyriausybinių organizacijų bibliotekos dažniausiai bendradarbiauja su įvairiomis bendruomenėmis ir bendrijomis.

Per pastaruosius metus mezgamų partnerystės ryšių profilis šalies mastu nepakito.

Žemiau pateikiamas detalus išrašas institucijų/ įmonių/ organizacijų, su kuriomis tyrime dalyvavę bibliotekininkai/ atstovaujamos bibliotekos yra užmezgę partneriškus ryšius<sup>5</sup>:

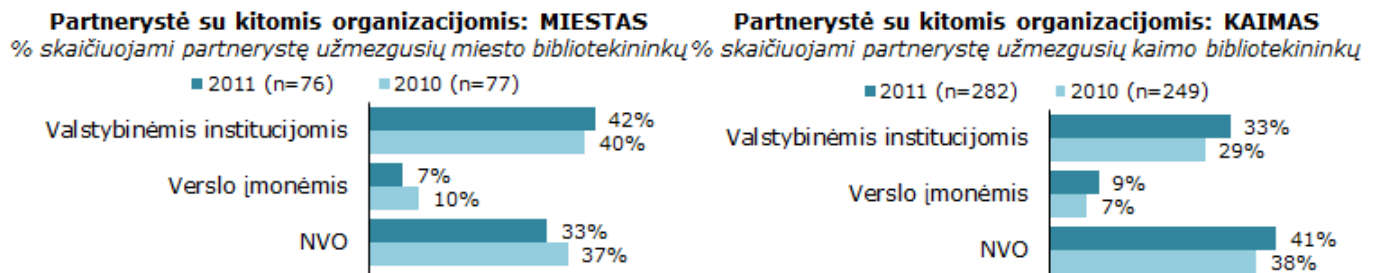
- užmezgti ryšiai su šiomis valstybinėmis institucijomis (skliausteliuose pateikiamas procentas nuo konkrečios tikslinės grupės): su mokyklomis, gimnazijomis (56%), vietos seniūnijomis (52%), kultūros namais, kultūros centrais (19%), darželiais (17%), savivaldybėmis (9%), kitomis bibliotekomis (6%), bendruomenėmis (3%), švietimo įstaigomis (3%), muziejais (2%), rajono Darbo birža (1%), Socialinių paslaugų centru, Socialinės paramos centru (1%), neįgaliųjų organizacijomis, Neįgaliųjų dienos centru (1%), policija (1%), bažnyčia (1%), paštu (1%), laisvalaikio centru (1%), Kultūros ministerija (1%), Vaikų dienos centru (0,5%), Ūkininkų konsultavimo tarnyba (0,5%), Žemės ūkio ministerija (0,5%), Verslo informacijos centru (0,5%), Rajoninės spaudos redakcijomis (0,5%), Regioninio parko direkcija (0,5%), kolegija (0,5%), Caritu (0,5%), Teritorinė ligonių kasa (0,5%), Statistikos valdyba (0,5%), pasienio užkarda (0,5%), senelių globos namais (0,5%), žemės ūkio bendrove (0,5%), Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentu (0,5%), Tautinių bendrijų namais (0,5%), VIPT2 (0,5%), Seimo nariais (0,5%), dienos centru (0,5%);
- užmezgti ryšiai su verslu (skliausteliuose pateikiamas procentas nuo konkrečios tikslinės grupės): su vietos verslininkais (23%), ūkininkais (13%), žemės ūkio bendrove (8%), duonos kepykla (4%), veterinarijos klinika (2%), dvaro savininkais (2%), „Molupiu“ (2%), „Bajorų žuvimi“ (2%),

<sup>5</sup> *Institucijų, įmonių, organizacijų pavadinimai bei priskyrimas valstybinėms institucijoms, verslo įmonėms ar nevyriausybinioms organizacijoms pateikiamas nekoreguotas.*

„Namuva“ (2%), „Dainer“ (2%), „Junda“ (2%), „Alauša“ (2%), „Salda“ (2%), D.Kutkienės IĮ (2%), „Ažuožerių sodai“ (2%), G.Cibo bitynų (2%), „Rudilė“ (2%), „FM group world“ (2%), „Svirkanta“ (2%), R.Stakėnienės IĮ (2%), Kriaunų malūnų (2%), „Silvydu“ (2%), Kalnienės IĮ (2%), „Talismanu“ (2%), Stasio ir Birutės Narošaičių agroturizmo sodyba (2%), „Giriomis“ (2%), „Ledna“ (2%), „Maltosa“ (2%), „Platelių ažuolu“ (2%), „Plungės baldais“ (2%), „Rovada“ (2%), „Kiaukliais“ (2%), „Lašų duona“ (2%), „Rumida“ (2%), „Eniru“ (2%), „Statybų baze“ (2%), Drąsutaičiais (2%), „Vilkijos duona“ (2%), A. Paulauskienės IĮ (2%), „Siminta“ (2%), „Gelgaudiškio gelžbetonu“ (2%), „Juodgirių“ (2%), „Vitresa“ (2%), „Valtralita“ (2%), Varankevičių IĮ (2%), „Varta“ (2%), Alantos TVM (2%);

- užmegzti ryšiai su nevyriausybinėmis organizacijomis (skliausteliuose pateikiamas procentas nuo konkrečios tikslinės grupės): bendruomenėmis (71%), mokyklomis, gimnazijomis (9%), jaunimo centrais, klubais (5%), bažnyčia (4%), kultūros namais, kultūros centrais (4%), „Literatų klubų“ (4%), Neįgalųjų organizacijomis, neįgalųjų dienos centrais (3%), moterų draugijomis, moterų klubais (2%), darželiais (2%), vaikų dienos centrais (2%), vietos seniūnijomis (2%), Caritu (2%), vietinėmis nevyriausybinėmis organizacijomis (2%), VVG (vietos veiklos grupė) (1%), kraštiečių draugija (1%), „Senjorų klubų“ (1%), pagyvenusių žmonių klubų (1%), Dailininkų sąjunga (1%), ūkininkų draugija (1%), organizacija (1%), mokymų centrais (1%), draugija „Lietuvai pagražinti“ (1%), muziejais (0,4%), kitomis bibliotekomis (0,4%), savivaldybėmis (0,4%), švietimo įstaigomis (0,4%), laisvalaikio centrais (0,4%), dvaro savininkais (0,4%), šeimos paramos centrais (0,4%), Šaulių organizacija (0,4%), skautais (0,4%), Anykščių krašto rubikiečių bendrija (0,4%), asociacija „Varputėnų bendruomenė“ (0,4%), bendrija „Tėviškės pastogė“ (0,4%), dienos centrais (0,4%), Dovilų klubų „Sidabrine gija“ (0,4%), draugija „Saulutė“ (0,4%), draugija „Tėviške“ (0,4%), Kauno kartų namais (0,4%), keliautojų klubų „Terra incognita“ (0,4%), klubų „Atrandu save“ (0,4%), Kuršių kultūros draugija (0,4%), profesinėmis sąjungomis (0,4%), pensionatu (0,4%), Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija (0,4%), Lietuvos samariečių bendrija (0,4%), Lietuvos valstiečių liaudininkų sąjunga (0,4%), Moksleivių namais (0,4%), Lietuvos aklujų biblioteka (0,4%), Pakalnių moterų užimtumo centru (0,4%), „Sveiko gyvenimo“ klubų (0,4%), Vilutiškių bendrija (0,4%), Gelgaudiškio „Bočių“ bendrija (0,4%), Krikštėnų moterų vienuolynų (0,4%), Dzūkijos tautodailininkų skyriumi (0,4%), bendrija „Alaušas“ (0,4%), Pasvalio PASPC (0,4%).

Kiek daugiau miesto bibliotekų yra užmezgusios partnerystės ryšius su valstybės institucijomis, o kaimo bibliotekos – su nevyriausybinėmis organizacijomis. Partnerystės ryšių palaikymo tendencijos per pastaruosius metus nepakitę nei miesto, nei kaimo bibliotekose.



## - Kaimo bibliotekoms labiau būdinga partnerystė materialiniais ir finansiniais pagrindais -

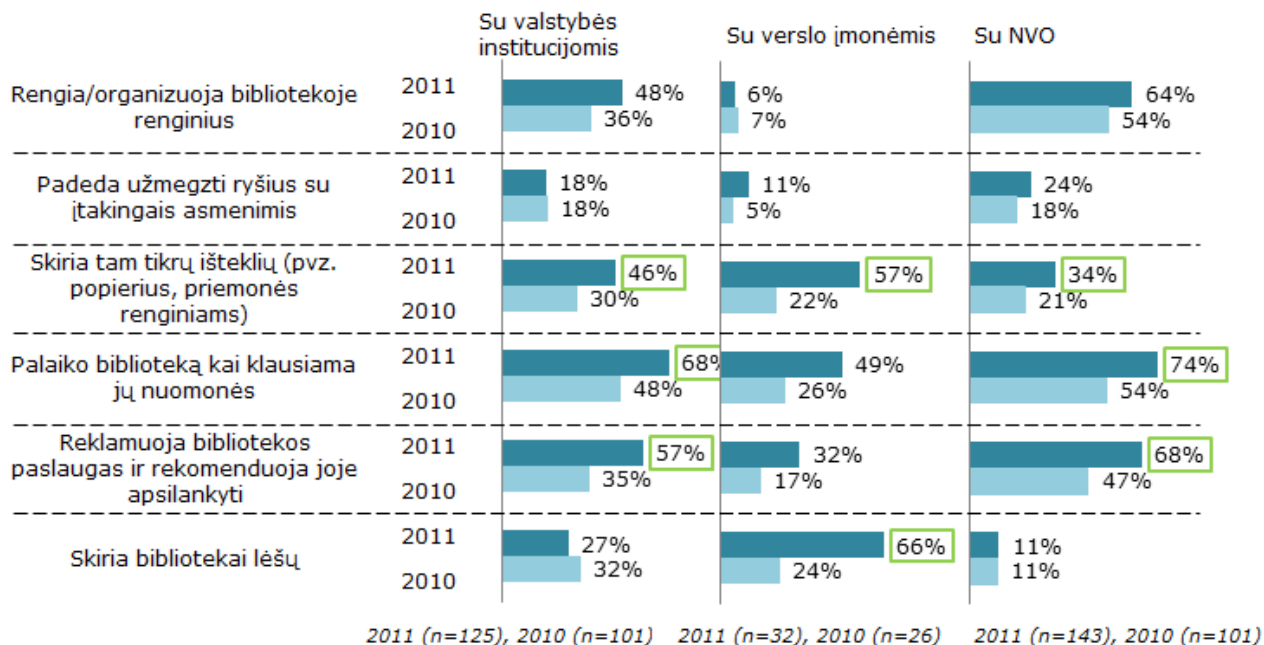
Partneriškai santykiai su valstybės institucijomis dažniausiai pasireiškia bibliotekų užtarimu, jų pusės palaikymu, kai klausama konkrečios institucijos nuomonės (68%) ar bibliotekos paslaugų reklamavimu, rekomendavimu jose apsilankyti (57%). Kiek mažiau nei pusė bibliotekininkų (48%) nurodo, kad valstybės institucijų atstovai bibliotekose rengia/ organizuoja renginius arba skiria tam tikrų išteklių (popieriaus, priemonių renginiams ir pan.) (46%). 27% bibliotekininkų nurodo, kad jų bibliotekoms valstybės institucijos yra skirusios lėšų. Per pastaruosius metus bibliotekų palaikymas, jos paslaugų rekomendavimas ar parama ištekliais iš valstybinių institucijų pusės dar kiek labiau sustiprėjo.

Verslo įmonės, bendradarbiaudamos su bibliotekomis, dažniausiai skiria bibliotekoms lėšų (66%) arba kitų materialinių išteklių (57%). Kas antras bibliotekininkas (49%) nurodo, jog šios įmonės, esant reikalui, palaiko bibliotekos interesus; kas trečias (32%) bibliotekininkas teigia, kad verslo įmonės reklamuoja bibliotekų paslaugas, skatina jose lankytis. Finansinė ir materialinė verslo įmonių, su kuriomis bibliotekos yra užmezgusios partnerystės santykius, parama per pastaruosius metus dar labiau padidėjo.

Nevyriausybines organizacijos, bendradarbiaudamos su bibliotekomis, bibliotekininku nuomone, paprastai palaiko biblioteka, kai klausiami ju nuomonės (74%), reklamuoja bibliotekos paslaugas, skatina joje lankytis (68%) ar organizuoja renginius bibliotekose (64%). Per pastaruosius metus, bibliotekininku teigimu, nevyriausybiniu organizaciju „moraline“ parama (palaikymas, reklamavimas) bei materialine parama istekliais dar labiau sustiprejo.

### Partnerių pagalba bibliotekų veiklai

% skaičiuojamas nuo partnerystę užmezgusių bibliotekininkų tikslinių grupių



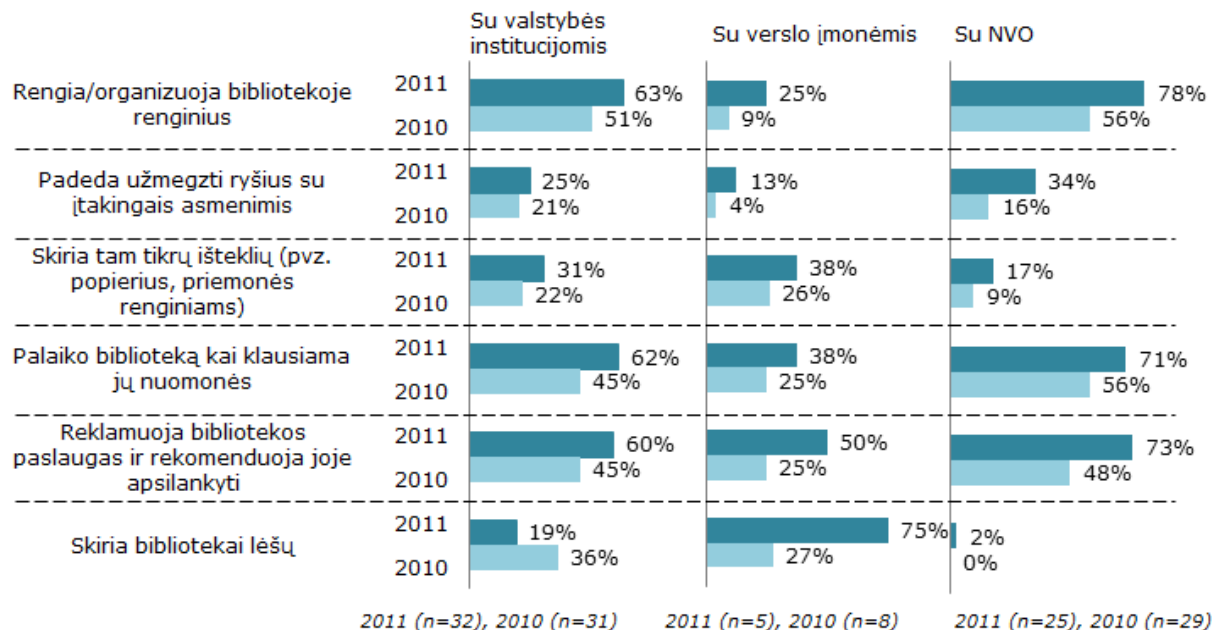
Nors partneriškų ryšių su išorės organizacijomis pobūdis miesto ir kaimo bibliotekose iš esmės yra panašus, tačiau pastebima ir keletas išsiskiriančių tendencijų:

- miesto bibliotekose partneriškos organizacijos dažniau nei kaimo bibliotekose organizuoja įvairius renginius, padeda užmegzti ryšius su įtakingais žmonėmis (valstybinės institucijos ir nevyriausybines organizacijos);
- kaimo bibliotekų partnerystei su kitomis organizacijomis labiau būdinga materialinė ar finansinė parama bei tiesiog bibliotekų pozicijos palaikymas susiklosčiusiose situacijose.

Partnerystės santykių profilis miesto bibliotekose per pastaruosius metus reikšmingai nepakito.

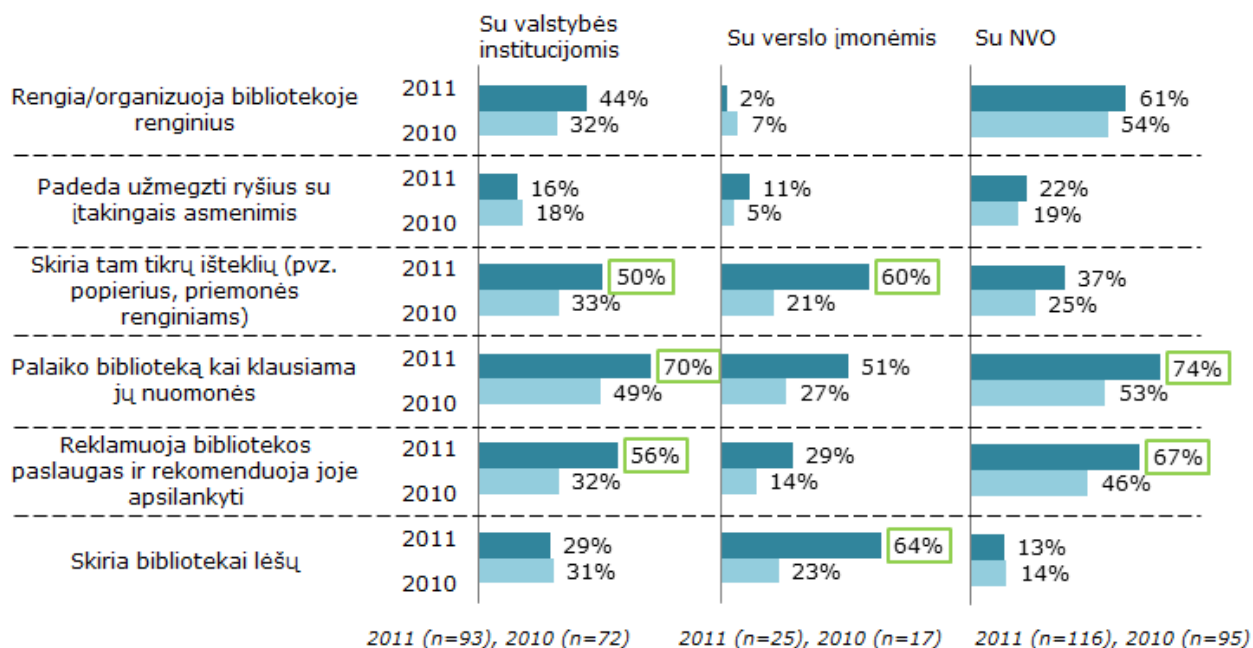
### Partnerių pagalba bibliotekų veiklai: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo partnerystę užmezgusių miesto bibliotekininkų tikslinių grupių



Kaimo bibliotekos, bendradarbiaudamos su valstybės institucijomis, dažniau sulaukia materialinės paramos ištekliais bei moralinės paramos (palaikymas bei paslaugų populiarinimas). Verslo įmonės, palaikančios partneriškus santykius su kaimo bibliotekomis, per pastaruosius metus skyrė daugiau materialinės bei finansinės paramos, o nevyriausybines organizacijas dar labiau palaiko bibliotekų poziciją ir skatina gyventojus naudotis bibliotekų paslaugomis.

**Partnerių pagalba bibliotekų veiklai: KAIMAS**  
% skaičiuojamas nuo partnerystę užmezgusių kaimo bibliotekininkų tikslinių grupių



## 9. Specifinių grupių atstovų naudojimas VIP

Vienas iš projekto „Bibliotekos pažangai“ tikslų – į viešas interneto prieigas pritraukti suaugusiuosius, vyresnio amžiaus gyventojus, kaimo žmones, taip pat neįgaliuosius ir kitų socialiai pažeidžiamų grupių atstovus (bedarbius, vaikus iš socialinės rizikos šeimų ir vaikus, kurių tėvai yra išvykę dirbti į kitas šalis). Todėl šių specifinių grupių patirtis bus apžvelgta atskirai ir šioje ataskaitoje.

### 9.1. Specifinių grupių lankymosi bibliotekose dažnis

- Sunkiausia identifikuoti neįgaliuosius, vaikus iš socialinės rizikos šeimų ir vaikus, kurių tėvai yra emigravę. Tai ypač sudėtinga miestuose -

Specifinių grupių patirties bibliotekose vertinimas yra pakankamai komplikotas ir ne visai tikslus, nes daugelio dominančių grupių atstovus be artimesnio kontakto su lankytoju yra pakankamai sudėtinga identifikuoti.

Tarkime, be papildomos informacijos galima identifikuoti tik tuos neįgaliuosius, kurie turi išoriškai matomų negalios požymių; o kaip identifikuoti turinčius išoriškai „nematomą“ negalią? 9% bibliotekininkų nurodė, jog negali identifikuoti lankytojo priklausomybės „neįgaliojo“ kategorijai.

Pensininkų identifikavimas numanomai dažniausiai vyksta subjektyviai identifikuojant lankytojo amžių. Ir nors dauguma bibliotekininkų nesunkiai identifikuoja pensininkus (tik 1% bibliotekininkų pensininkų identifikuoti negalėjo), reikia nepamiršti, jog lankytojų priskyrimas „pensininkų“ grupei dažniausiai vyksta ne be subjektyvumo faktoriaus.

Bedarbių identifikavimas įmanomas tik per asmeninį kontaktą su lankytoju, tačiau bibliotekininkams bedarbių identifikavimas didelės problemos nekelia ir tik 2% jų nurodė, kad nežino, kurie iš lankytojų yra bedarbiai (kyla klausimas, kaip bedarbiai yra identifikuojami miesto bibliotekose? (5% miesto bibliotekininkų teigia negalintys identifikuoti, ar lankytojas yra bedarbis).

Vaikų iš socialinės rizikos šeimų identifikacija įmanoma tiek per išorinį vaiko įvertinimą, tiek asmeninio kontakto su vaiku metu, tačiau tai yra įmanoma ne visada (9% bibliotekininkų negali identifiikuoti, kurie iš vaikų priklauso socialinės rizikos grupei). Problemiškesnis vaiko iš socialinės rizikos šeimos identifikavimas yra mieste (šių vaikų negali identifiikuoti 13% mieste dirbančių bibliotekininkų), nei kaime (atitinkamai 8% bibliotekininkų).

Sudėtingiausia yra identifiukuoti vaikus, kurių tėvai yra išvykę dirbti į kitas šalis. Kiek daugiau nei kas penktas (22%) tokios informacijos apie vaikus, apsilankančius bibliotekose, neturi. Miestuose šių vaikų negali identifiukuoti net 35% bibliotekininkų, kaimuose - 19%.

Beveik visų grupių identifikavimo problema aktualesnė miestuose, kur yra didesni lankytojų srautai ir ne toks artimas bibliotekininko ir lankytojo kontaktas.

## - Per pastaruosius metus stebimas socialinės rizikos grupių lankytojų srauto sumažėjimas -

Kalbant apie šių specifinių grupių lankomumo bibliotekose dažnio ypatumus, pastebima, kad, bibliotekininkų nuomone, dažniausiai bibliotekose lankosi kaimo gyventojai (72% bibliotekininkų nurodo, kad kaimo gyventojai bibliotekoje lankosi kasdien arba keletą kartų per savaitę), vaikai iš socialinės rizikos šeimų (65%), bedarbiai (55%) ir pensininkai (54%). Norime atkreipti dėmesį į tai, kad visų šių grupių atstovai bibliotekininkų yra identifiukuojami lengviausiai.

Rečiau bibliotekose lankosi neįgalieji (13% bibliotekininkų nurodo, jog neįgalieji lankosi kasdien arba keletą kartų per savaitę) ir vaikai, kurių tėvai yra išvykę dirbti į užsienio šalis (22%) (siūlytume tokią informaciją vertinti atsargiai, neatmetant sudėtingo šių lankytojų identifikavimo problemos).

Apibendrinant specifinių grupių atstovų lankymosi bibliotekose dažnius, galime išskirti du tipinius vartotojų tipus:

- ✓ „bibliotekos gyventojas“, vaikstantis į biblioteką kasdien arba kelis kartus per savaitę. Toks lankytojas bibliotekoje patenkina ir bendravimo, socialumo, ir informacijos poreikius. Dažniausiai bibliotekose „gyvena“ kaimo gyventojai (biblioteka – bendruomenės ir kultūros centras) (72%), vaikai iš socialinės rizikos šeimų (biblioteka jiems – rami užuovėja, šiluma ir pastogė) (65%), bedarbiai (biblioteka – įvairesnis laisvalaikio praleidimas ir nemokamas internetas, spauda) (55%) ir pensininkai (54%) (biblioteka jiems - tiek informacijos, tiek bendravimo šaltinis); rečiausiai „bibliotekos gyventojais“ būna vaikai, kurių tėvai išvykę dirbti į kitas šalis (24%);
- ✓ „knygų skaitytojas“, t.y. toks bibliotekos lankytojas, kuris rečiau arba pakankamai retai lankosi bibliotekose ir (keliamą prielaidą) naudojami populiariausia bibliotekų knygų išdavimo paslauga. Bibliotekos toks lankytojas nelinkęs sieti su bendravimo ar bendruomenės susibūrimo centru. Gausiausia tokių „knygų skaitytojų“ yra tarp neįgaliųjų (63%), pensininkų (46%) ir bedarbių (40%); tarp vaikų, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį, jų yra 33%; mažiausiai „knygų skaitytojų“ yra tarp kaimo gyventojų (22%).

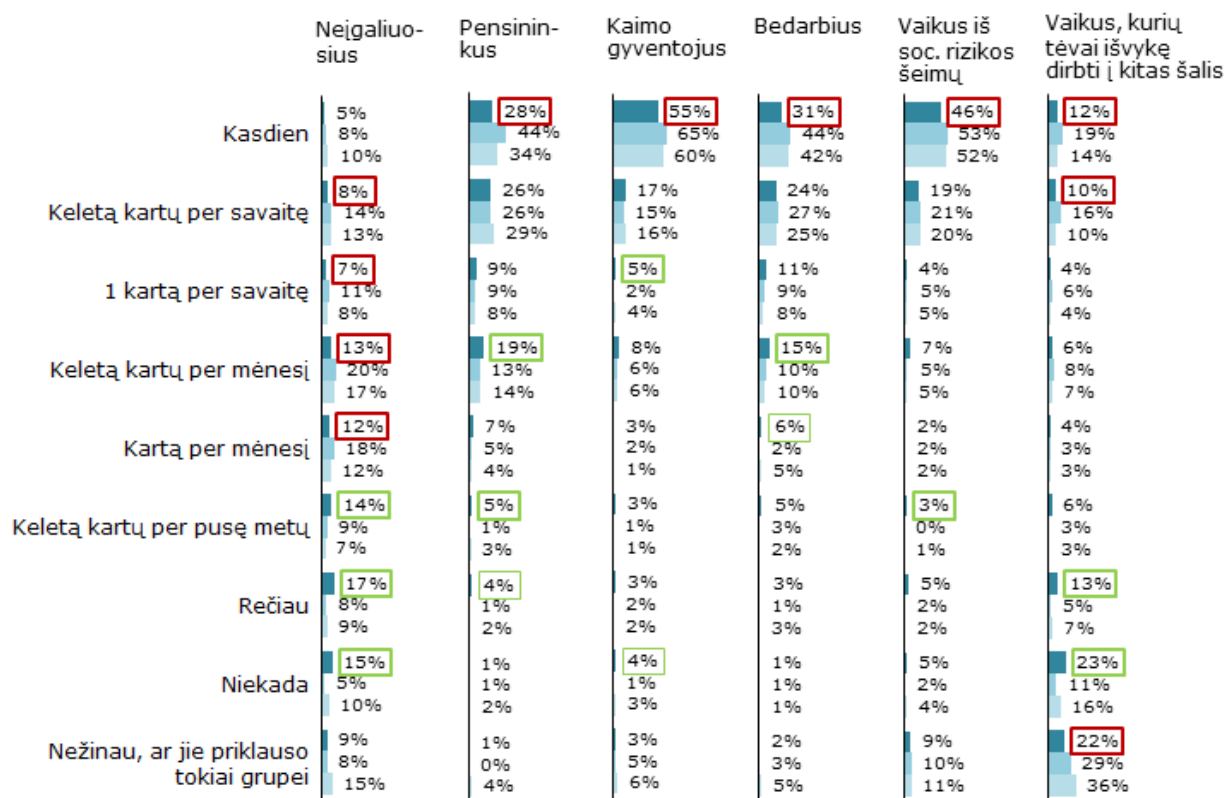
Taip pat pastebimos ir įdomios socialinės atskirties grupėms priskiriamų gyventojų lankymosi bibliotekose dažnio pokyčio per pastaruosius metus tendencijos:

- ✓ neįgaliųjų lankymosi dažnis bibliotekose „praretėjo“ labiausiai: anot bibliotekininkų, sumažėjo neįgaliųjų, kurie lankosi bibliotekose nuo keleto kartų per savaitę iki karto per mėnesį, tačiau išaugo tokių neįgaliųjų dalis, kurie bibliotekose lankosi keletą kartų per pusę metų ar rečiau. Taip pat, anot bibliotekininkų, šiais metais yra žinoma daugiau neįgaliųjų, kurie bibliotekose nesilanko niekada;
- ✓ bibliotekininkų nuomone, ne taip akivaizdžiai, tačiau sumažėjo ir pensininkų, kaimo gyventojų, bedarbių bei vaikų iš socialinės rizikos šeimų lankymosi dažnis bibliotekose. Pagrindinė tokio sumažėjusio lankymosi charakteristika – sumažėjo šių socialinės atskirties grupių bibliotekos lankymas kasdien;
- ✓ kalbėdami apie vaikus, kurių tėvai yra išvykę dirbti į kitas šalis, bibliotekininkai taip pat nurodo, kad šios grupės kasdienis ar keleto kartų per savaitę lankymasis bibliotekose sumažėjo, tačiau gerokai daugiau yra vaikų, kurie bibliotekose lankosi rečiau nei keletą kartų per pusmetį.

## Kaip dažnai tenka aptarnauti šias gyventojų grupes?

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

■ 2011 (N=620) ■ 2010 (N=609)  
■ 2009 (N=611)

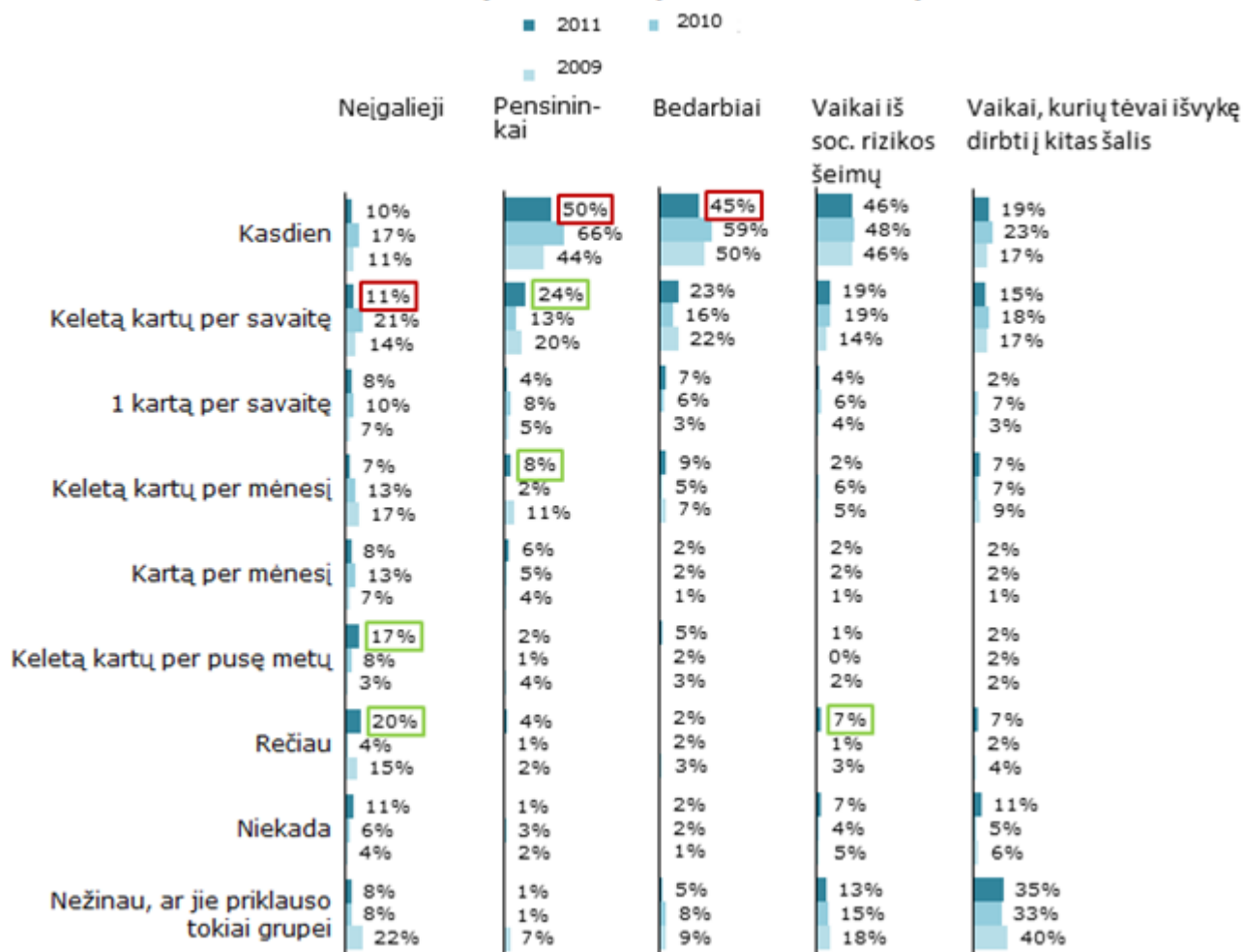


Projekto įgyvendinimo metu ryškių socialiniai atskirčiai priskiriamų gyventojų lankymosi bibliotekose dažnio pokyčių tendencijų nestebima.

Analizuojant surinktus duomenis taip pat matome, kad neįgaliosius, bedarbius ir pensininkus bibliotekininkams dažniau tenka aptarnauti miestų bibliotekose. Kaimo bibliotekose rečiau nei miesto bibliotekose bibliotekininkams tenka aptarnauti visas tiriamas grupes, išskyrus neįgaliosius. Per pastaruosius metus miestų bibliotekininkai pastebi retesnę neįgaliausių lankymosi dažnį bei sumažėjusį pensininkų ir bedarbių lankymąsi bibliotekoje kasdien.

## Kaip dažnai tenka aptarnauti šias gyventojų grupes? MIESTAS

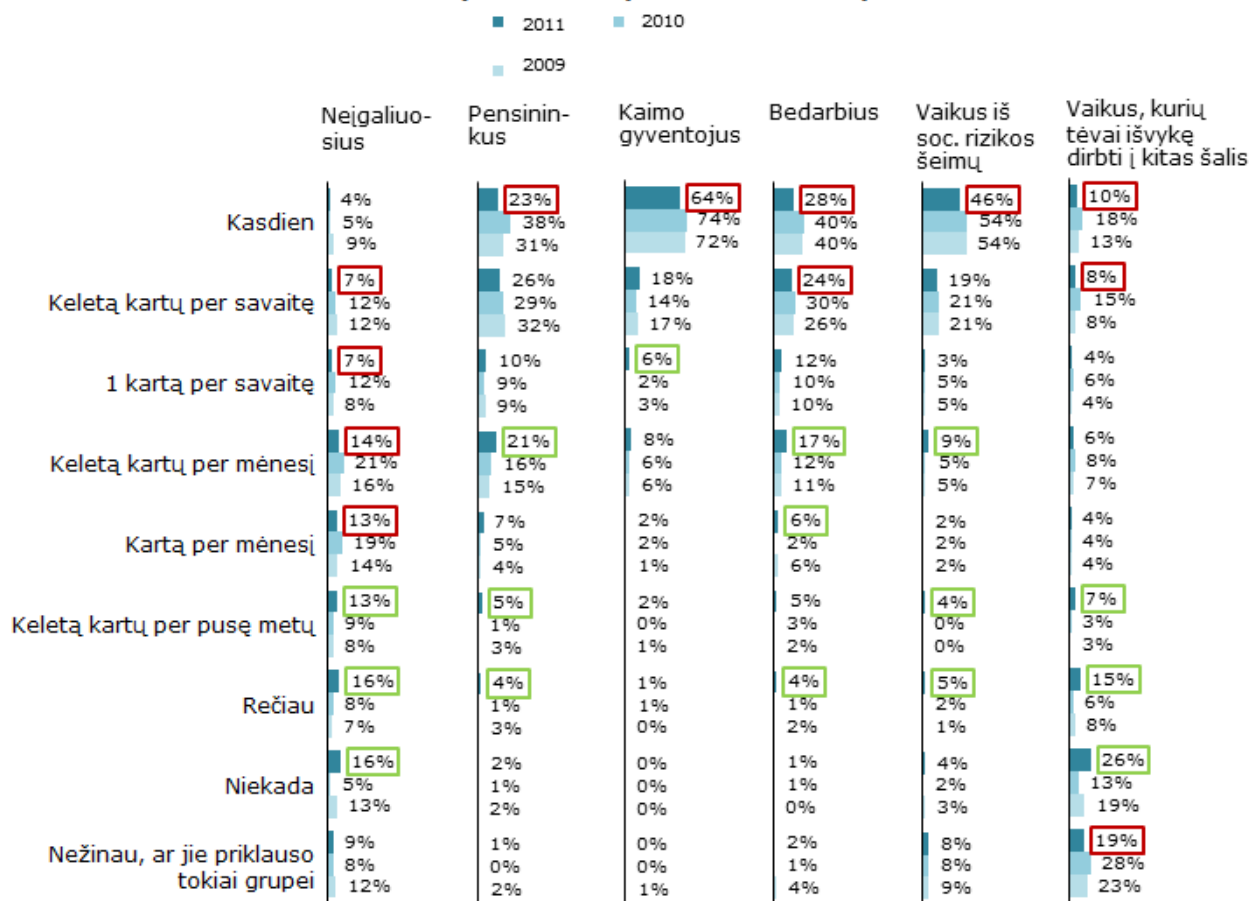
% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų



Kaimo bibliotekose socialinėms atskirtims priskiriamų lankytojų lankymosi bibliotekose dažnio pokyčių tendencijos atitinka šalies tendencijas: reikšmingai rečiau ėmė lankytis neįgalieji ir sumažėjo kasdienis bibliotekos lankymas kitose socialinės atskirties grupėse.

## Kaip dažnai tenka aptarnauti šias gyventojų grupes? KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų



## 9.2. Paslaugos, kuriomis naudojasi specifinių grupių atstovai

- Populiariausios paslaugos - knygų, periodinės spaudos skaitymas ir vieša interneto prieiga -

Knygų išdavimas - ne tik viena iš pagrindinių bibliotekos teikiamų paslaugų, bet ir paslauga, kuria, bibliotekininkų nuomone, dažniausiai naudojasi specifinių grupių atstovai. Visų tiriamų grupių atstovai, pasak bibliotekininkų, taip pat dažnai bibliotekose skaito ir periodinę spaudą. Pensininkai (88%), kaimiečiai (83%) ir bedarbiai (85%) periodinę spaudą skaito taip pat dažnai kaip ir naudojasi knygų išdavimo paslauga (atitinkamai 89%, 85%, 85%). Šios lankytojų grupės lankosi aktyviai bibliotekose, todėl tai paaiškina tokį dažną periodinės spaudos skaitymą. Jei kalbėtume apie neįgaliosius, jų lankymosi bibliotekose dažnis yra gerokai retesnis, todėl, atitinkamai, jie rečiau varto ir periodinę spaudą (64%).

Trečioji dažnai lankytojų naudojama paslauga - vieša interneto prieiga. Tarp tiriamųjų suaugusiųjų vieša interneto prieiga dažniau naudojasi kaimo gyventojai, pensininkai ir bedarbiai, rečiau - vaikai, kurių tėvai emigravę į užsienį ir neįgalieji (dėl retesnio lankymosi bibliotekoje). Su viešos interneto prieigos paslauga susijusius kompiuterinio raštingumo kursus dažniau yra lankę aktyviausi viešos interneto prieigos vartotojai (kaimo gyventojai, pensininkai, bedarbiai).

Kitų leidinių išdavimo paslauga dažniausiai naudojasi kaimo gyventojai; video medžiagos peržiūra ar garso įrašų klausymo paslauga dažniau naudojasi kaimo gyventojai ir vaikai iš socialinės rizikos šeimų; kaimo gyventojai ir bedarbiai dažniau nei kitų grupių atstovai naudojasi informacijos duomenų bazėmis internete; socialinės atskirties grupėms priskiriami vaikai bibliotekose dažniau žaidžia kompiuterinius žaidimus.

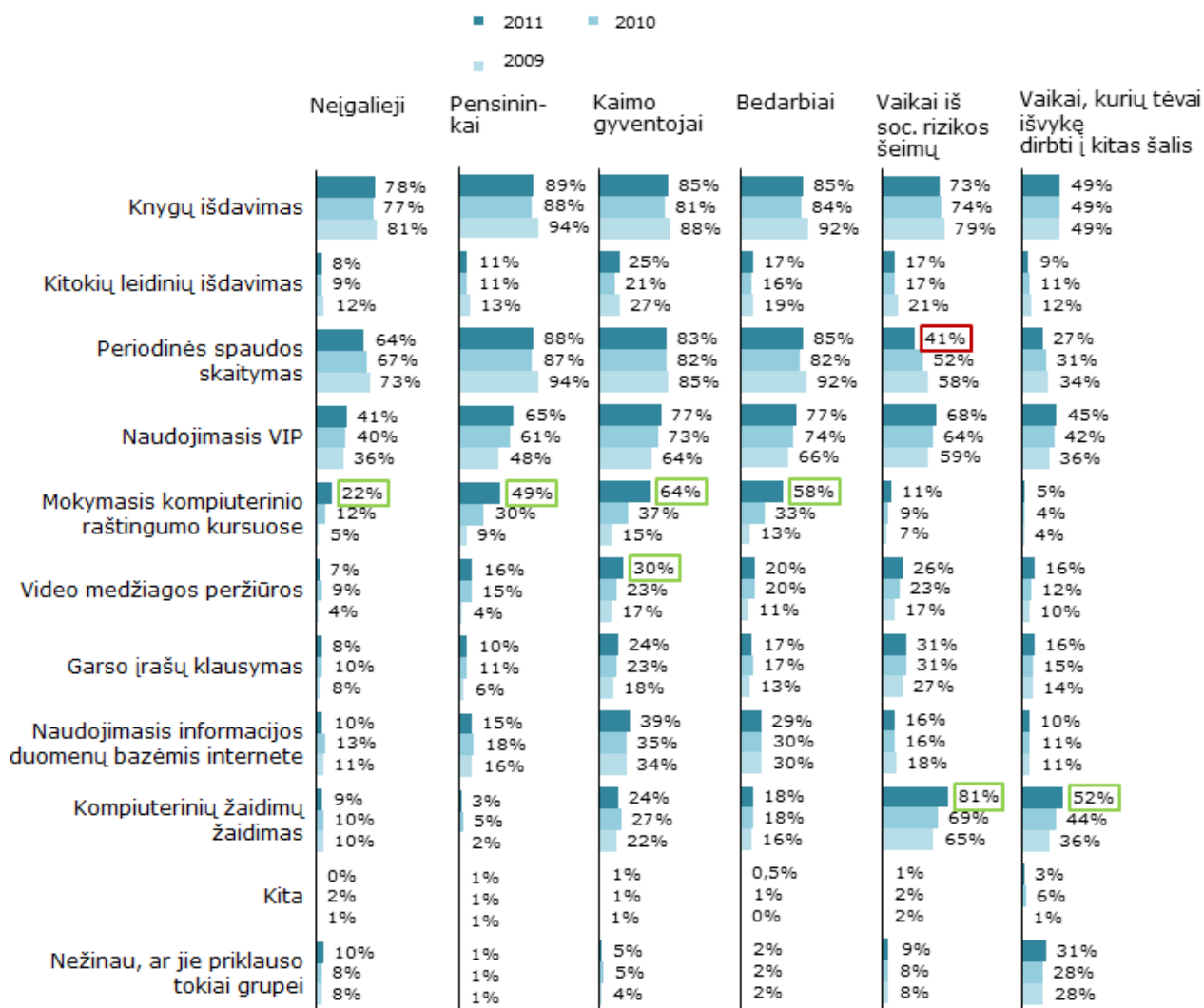
Kalbant apie vaikus, bibliotekininkai pastebi dažnesnį vaikų iš socialinės rizikos šeimų naudojimąsi visomis bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Tai gali būti aiškinama tiek palankios aplinkos (geriantys, smurtaujantys ir pan. tėvai), tiek techninių (neturi namų, neturi kompiuterio ir pan.) sąlygų neturėjimu atlikti tam tikras veiklas namuose. Kita vertus, kaip jau buvo minėta anksčiau, vaikai, kurių tėvai yra išvažiavę dirbti į užsienį, yra tiesiog sunkiau pačių bibliotekininkų identifikuojami (atitinkamai sunkiau identifikuojamos ir paslaugos, kuriomis naudojasi šie vaikai).

Analizuojant socialinei atskirčiai priskiriamų žmonių naudojimo bibliotekos teikiamomis paslaugomis pokytį, pastebima, kad, bibliotekininkų teigimu, 2011 metais kompiuterinio raštingumo kursuose dalyvavo gerokai daugiau neįgaliųjų, kaimo gyventojų, bedarbių ir pensininkų, nei 2010 metais. Kaimo gyventojai per pastaruosius metus dažniau naudojosi video peržiūros paslauga, o abiem rizikos grupėms priskiriami vaikai dar dažniau bibliotekose žaidė kompiuterinius žaidimus.

Projekto įgyvendinimo laikotarpiu visų socialinės atskirties grupių atstovai vis dažniau naudojosi vieša interneto prieiga ir mokėsi kompiuterinio raštingumo kursuose; vaikai vis dažniau žaidė kompiuterinius žaidimus.

### Paslaugos, kuriomis naudojasi nurodytos gyventojų grupės

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

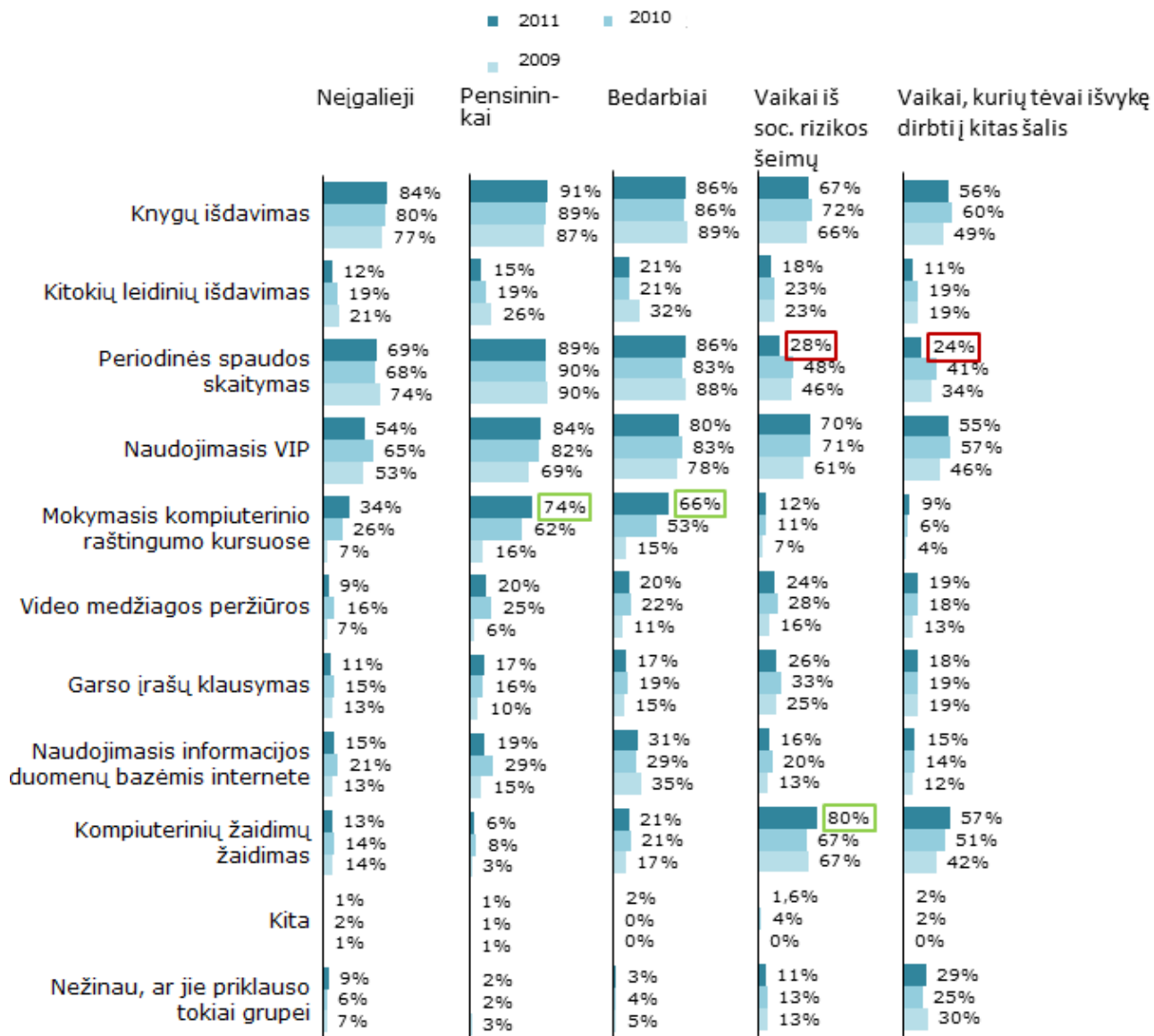


Ar skiriasi socialinės atskirties grupėms priskiriamų gyventojų bibliotekos paslaugų vartojimas miesto ir kaimo bibliotekose? Iš esmės galime teigti, kad nesiskiria, tačiau galima atkreipti dėmesį į keletą mažesnių, ne tokių esminių, skirtumų: miesto bibliotekose, remiantis bibliotekininkų pateikta informacija, neįgalieji, pensininkai ir vaikai, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį, kiek dažniau naudojasi viešos interneto prieigos paslauga; daugiau neįgaliųjų ir pensininkų miesto bibliotekose yra dalyvavę kompiuterinio raštingumo mokymuose. Kaimo bibliotekose pensininkai dažniau peržiūri video medžiagą, o vaikai iš socialinės rizikos šeimų dažniau domisi periodine spauda.

Per pastaruosius metus miesto bibliotekose daugiau nei 2010 metais pensininkų ir bedarbių lankė kompiuterinio raštingumo kursus, o abiem atskirties grupės priskiriami vaikai rečiau skaitė periodinę spaudą. Vaikai iš socialinės rizikos šeimų pastaraisiais metais kompiuterinius žaidimus bibliotekose pradėjo žaisti dar dažniau.

### Paslaugos, kuriomis naudojasi nurodytos gyventojų grupės: MIESTAS

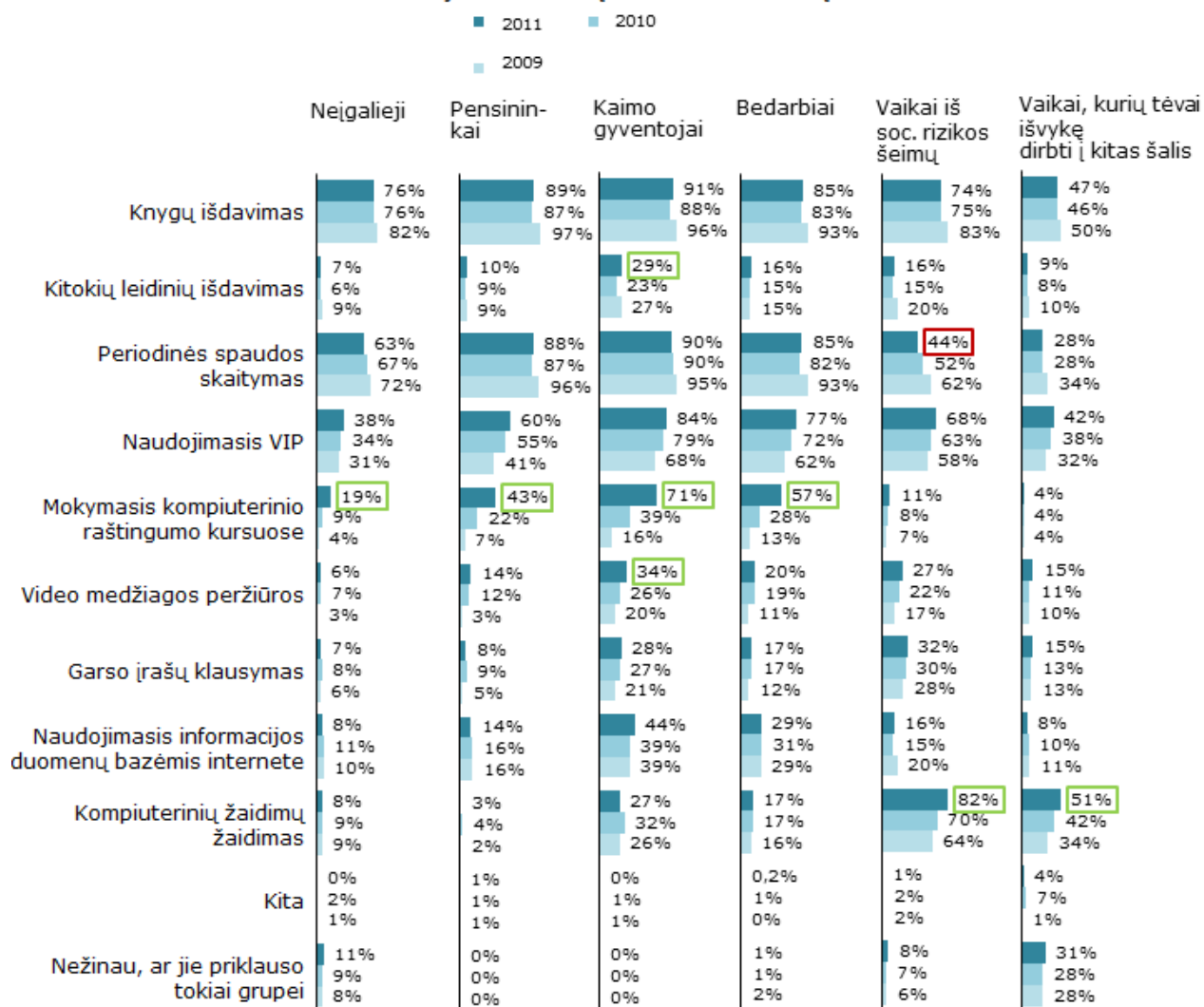
% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų



Kaimo bibliotekose visos socialinei atskirčiai priskiriamos gyventojų grupės per pastaruosius metus dažniau lankė kompiuterinio raštingumo kursus; kaimo gyventojai dažniau naudojo kitokių leidinių išdavimo ir video medžiagos peržiūros paslaugomis, o vaikai dar dažniau nei 2010 metais kaimo bibliotekose žaidė kompiuterinius žaidimus.

### Paslaugos, kuriomis naudojasi nurodytos gyventojų grupės: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų



### 9.3. Bibliotekininkų iniciatyvos pritraukiant ir apmokant specifinių grupių atstovus

- Priemonių, skatinančių naudojimąsi vieša interneto prieiga, 2011 metais visoms grupėms buvo organizuota daugiau -

Kaimo gyventojai – vartotojų grupė, kuriai, anot bibliotekininkų, įvairios akcijos ir mokymai yra organizuojami dažniau nei kitoms gyventojų grupėms (68% bibliotekininkų nurodė kaimo gyventojams organizavę pritraukimo/ skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijas; 67% bibliotekininkų nurodė, kad jų biblioteka organizavo kaimo gyventojams skirtus IT naudojimo mokymus; 72% bibliotekininkų nurodė kaimo gyventojams teikę IT konsultavimo paslaugas). Viena vertus, ši grupė yra skaitlingiausia specifinių poreikių turinti grupė, kita vertus – kaimiečiai yra ir vieni iš aktyviausių bibliotekų lankytojų.

43% bibliotekų darbuotojų teigimu, akcijos, skirtos skatinimui naudotis vieša interneto prieiga, buvo organizuotos pensininkams; 30% bibliotekų tokios akcijos buvo organizuojamos bedarbiams, 26% bibliotekų – vaikams iš socialinės rizikos šeimų.

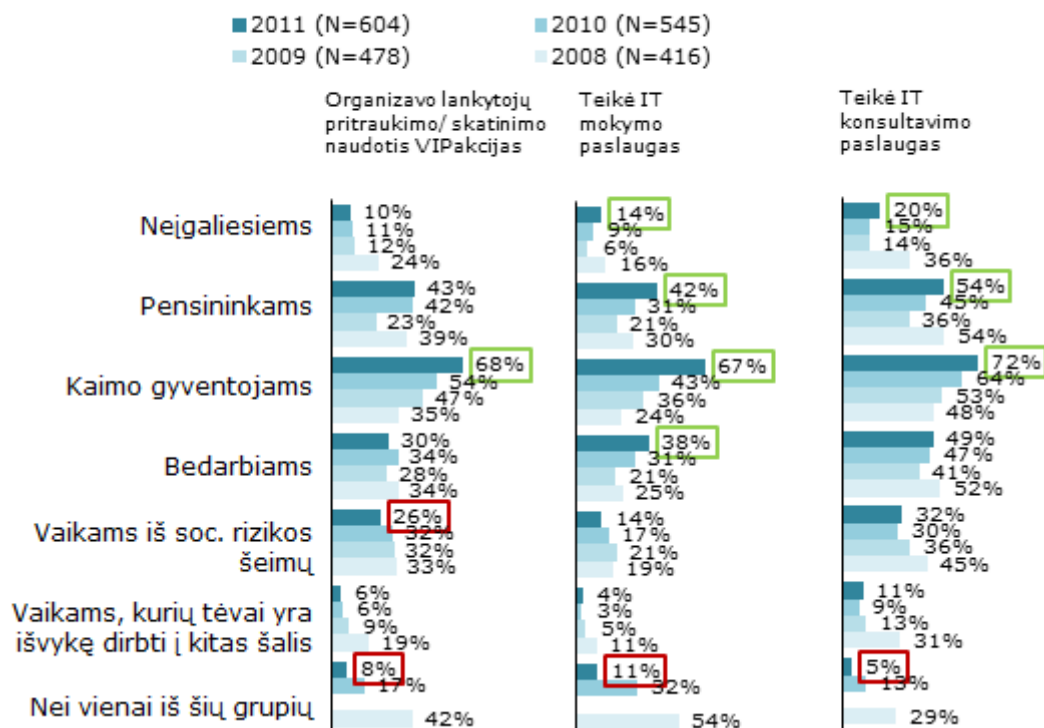
Bibliotekininkų nuomone, mažiausiai įvairių akcijų ar mokymų yra skirta neįgaliesiems ir vaikams, kurių tėvai yra išvykę dirbti į užsienį. Šioms grupėms skirtų priemonių buvo mažiau, tačiau ir pačios grupės yra pakankamai sunkiai identifikuojamos ir ne tokios gausios. Pavyzdžiui, pritraukimo/ skatinimo naudotis

vieša interneto prieiga akcijos neįgaliesiems buvo organizuotos 10% bibliotekų, vaikams, kurių tėvai dirba užsienyje, - 6% bibliotekų.

IT naudojimo klausimais tiriamos grupės, pasak bibliotekų darbuotojų, buvo konsultuojamos kiek dažniau, nei joms buvo organizuojami mokymai ar akcijos, tačiau, turint omenyje mokymų ar akcijų ir kasdienės darbo su kompiuteriais konsultavimo praktikos skirtumus, šis dažnis nėra pakankamai aukštas. Greičiausiai tai nulemia tiriamų grupių ir lankymosi bibliotekose dažnio specifika. Štai, pavyzdžiui, dažniau bibliotekose besilankantys kaimo gyventojai yra konsultuojami dažniau, o rečiausiai besilankantieji neįgalieji arba sunkiausiai identifikuojami vaikai, kurių tėvai yra išvykę dirbti į užsienį, - reikšmingai rečiau.

### Bibliotekų gyventojų grupėms organizuoti mokymai ir konsultacijos

% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



2011 metais, lyginant su organizuotų mokymų ar konsultacijų specifinėms grupėms skaičiumi 2010 metais, buvo organizuota daugiau įvairių akcijų ir mokymų kaimo gyventojams; neįgaliesiems, pensininkams ir bedarbiams pastaraisiais metais buvo dažniau organizuotos IT mokymo paslaugos; neįgalieji, pensininkai ir kaimo gyventojai buvo dažniau konsultuoti IT naudojimo klausimais.

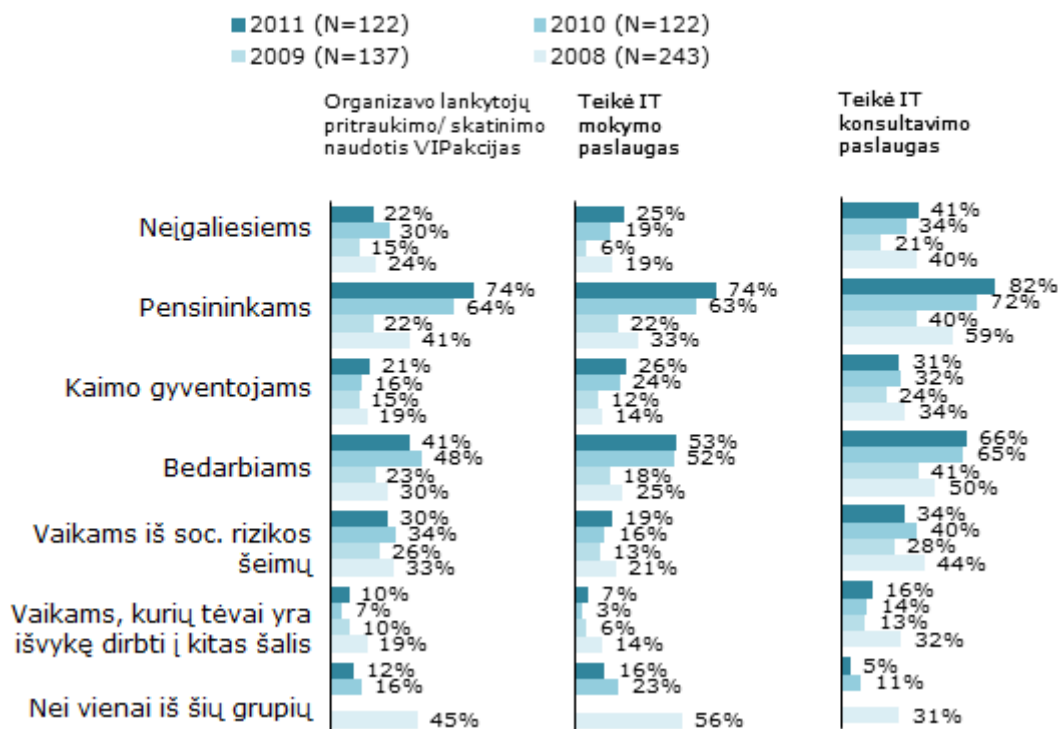
Nuo Projekto įgyvendinimo pradžios nuosekliai augo visoms suaugusių socialinės atskirties grupėms organizuojamų viešos interneto prieigos pritraukimo/skatinimo akcijų bei IT mokymų skaičius; vaikams skirtų akcijų bei mokymų skaičius iš esmės nekito.

Priemonių, skatinančių naudotis vieša interneto prieiga bibliotekose, organizavimo tendencijos miesto ir kaimo bibliotekose yra labai panašios: daugiausiai priemonių organizuojama toms grupėms, kurios yra skaitlingiausios, mažiau – sunkiau identifikuojamoms, mažiau besilankančioms ir mažesni IT mokymų poreikį turinčioms grupėms. Tačiau pastebima, kad miesto bibliotekose daugiau priemonių, mokymų organizuota neįgaliesiems, pensininkams, bedarbiams; kaimo bibliotekose – kaimo gyventojams. Tiek miesto, tiek kaimo bibliotekose priemonių organizavimas abiem socialinės atskirties grupėms priskiriamiems vaikams nesiskiria.

Per pastaruosius metus miesto bibliotekose esminių pokyčių, organizuojant mokymus ir teikiant konsultacijas IT naudojimo klausimais, neįvyko.

## Bibliotekų gyventojų grupėms organizuoti mokymai ir konsultacijos: MIESTAS

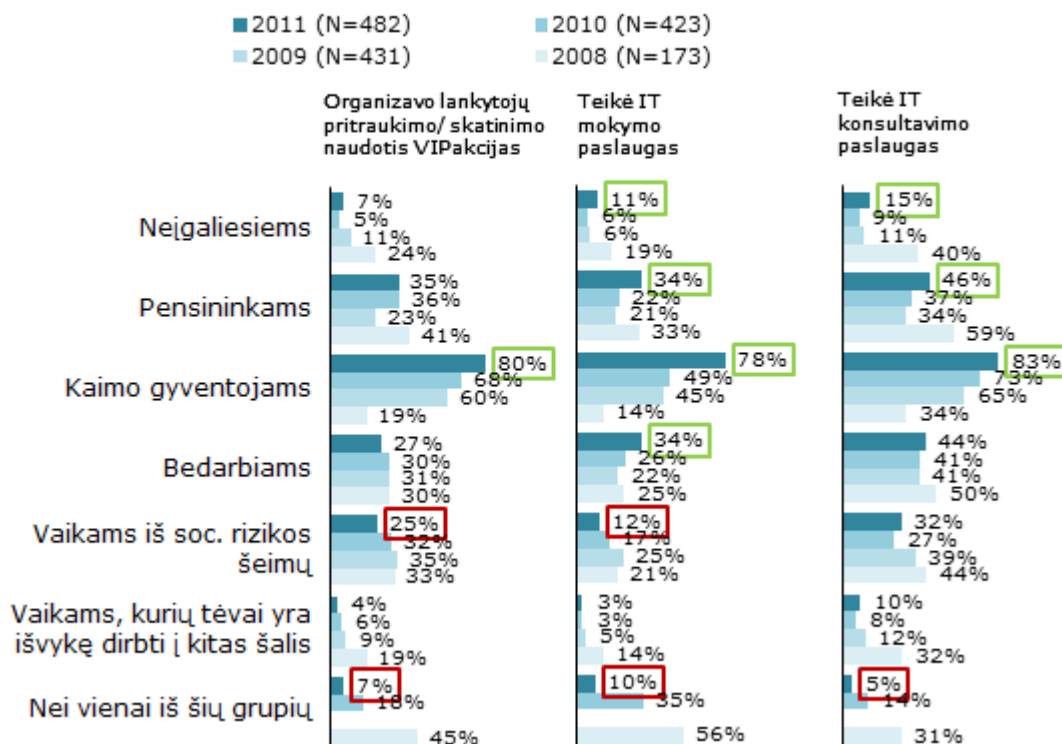
% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



Kaimo bibliotekose per pastaruosius metus įvyko pakankamai reikšmingi pokyčiai: padaugėjo priemonių, skirtų visoms socialinei atskirčiai priskiriamų suaugusiųjų grupėms, tačiau mažiau akcijų bei IT mokymo paslaugų buvo organizuota vaikams, kurių tėvai yra išvykę dirbti į kitas šalis.

## Bibliotekų gyventojų grupėms organizuoti mokymai ir konsultacijos: KAIMAS

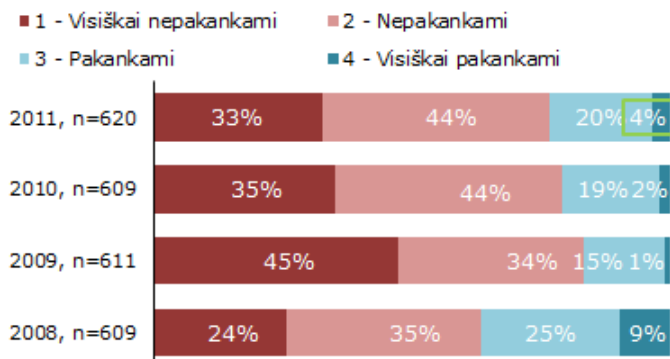
% skaičiuojamas nuo bibliotekininkų, kurių bibliotekose yra VIP



## 9.4. Bibliotekininkų gebėjimai aptarnauti vartotojus su specialiaisiais poreikiais

- Įgūdžių aptarnauti specialius poreikius turinčius vartotojus bibliotekininkai vis dar neturi -

**Žmonių su spec.poreikiais aptarnavimo įgūdžių vertinimas**  
% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų



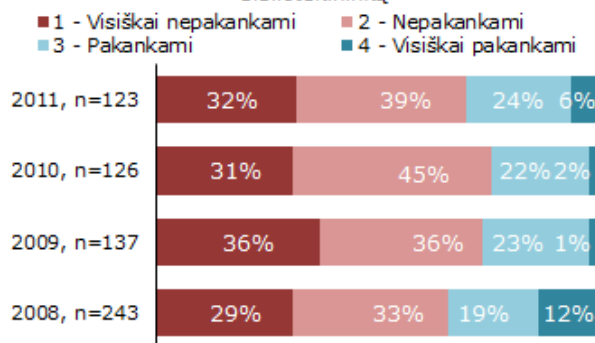
Bibliotekų darbuotojai jaučia didelį žinių ir įgūdžių stygių aptarnauti vartotojus su specialiaisiais poreikiais (pavyzdžiui, turinčių regos ar klausos sutrikimus). Tik 24% bibliotekininkų nurodo turintys tokias žinias, didesnes ar mažesnes.

Per 2011 metus, lyginant su vertinimais 2010 metais, specialių poreikių turinčių vartotojų aptarnavimo įgūdžiai iš esmės nepakito. Jei 2010 metais atlikto tyrimo metu 79% bibliotekininkai teigė neturintys tokių įgūdžių, tai 2011 metų tyrimo metu tokių įgūdžių neturintys nurodė 77% bibliotekininkų. Bibliotekininkų įgūdžiai aptarnauti specialius

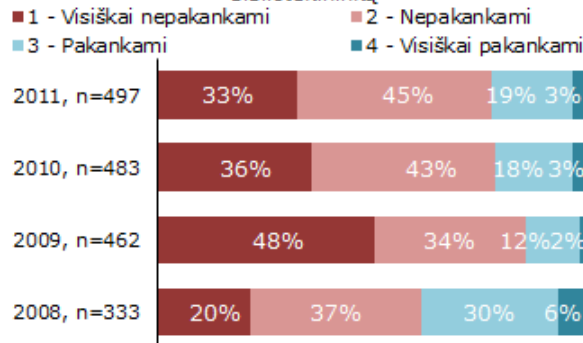
poreikius turinčius vartotojus nuosekliai augo nuo 2009 metų.

Specialių poreikių turinčių vartotojų aptarnavimo įgūdžių vertinimas yra panašus miesto ir kaimo bibliotekose, nors miesto bibliotekose nežymiai daugiau bibliotekininkų teigia turintys pakankamus žmonių su specialiais poreikiais aptarnavimo įgūdžius (pakankamus įgūdžius turi 30% miesto bibliotekininkų ir 22% kaimo bibliotekininkų). Žmonių su specifiniais poreikiais aptarnavimo įgūdžių vertinimas per pastaruosius metus nepakito nei miesto, nei kaimo bibliotekose.

**Žmonių su spec.poreikiais aptarnavimo įgūdžių vertinimas: MIESTAS**  
% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų



**Žmonių su spec.poreikiais aptarnavimo įgūdžių vertinimas: KAIMAS**  
% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų



## 10. Bibliotekų teikiamos paslaugos ir įvaizdis

Paskutinėje ataskaitos dalyje aptarsime bibliotekininkų bibliotekoje teikiamų paslaugų pokyčio vertinimus ir tai, kaip bibliotekų darbuotojai subjektyviai suvokia biblioteką, jos paskirtį šiuolaikinėje visuomenėje, bibliotekininkų vaidmenį jose.

### 10.1. Paslaugų teikimo bibliotekose pokyčio vertinimas

- Geriausiai vertinami pokyčiai organizuojant renginius, prasčiausiai –knygų, leidinių bei periodinės spaudos pasiūlos pokyčiai -

Labiausiai per pastaruosius metus, bibliotekininkų nuomone, pagerėjo organizuojamų renginių įvairovė ir kokybė, galimybė gauti patarimą ar pagalbą iš darbuotojų bei bendra atmosfera bibliotekose (taip mano kiek daugiau nei kas antras bibliotekininkas). Mažiausiai pagerėjo viskas, kas susiję su bibliotekų fondais:

knygų asortimentas, periodinės spaudos ir kitokių leidinių (CD, DVD) įvairovė. IT ir programinės įrangos gausa ir kokybė pagerėjo kas ketvirto bibliotekininko teigimu. Vertinant paslaugų teikimo bibliotekose pokyčius per pastaruosius metus pastebima, kad dažniausiai pablogėjusi situacija yra nurodoma kalbant apie knygų asortimento atnaujinimą ir periodinės spaudos įvairovę.

Vertinant tai, kaip paslaugų teikimo bibliotekose pokyčius darbuotojai vertina šiemet ir vertino pernai, pastebima, kad gerokai daugiau „pagerėjimo“ vertinimų šiemet yra nurodyta kalbant apie organizuojamų renginių įvairovę ir kokybę; „pagerėjimo“ vertinimų šiemet yra kur kas mažiau kalbant apie IT ir programinės įrangos gausą ir kokybę.

Bibliotekų paslaugų teikimo vertinimas miesto ir kaimo bibliotekose iš esmės nesiskiria: visų paslaugų teikimo tiek teigiami, tiek neigiami pokyčiai vertinami panašiai.

Kaip ir visoje Lietuvoje, prasčiausiai miesto ir kaimo bibliotekose vertinamas (situacija mažiausiai pagerėjo) knygų, leidinių, periodinės spaudos ir duomenų bazių pasirinkimas ir atnaujinimas. Didžiausią pažangą tiek miesto, tiek kaimo bibliotekininkai mato organizuojamų renginių gausoje ir kokybėje, galimybėje gauti patarimą ar sulaukti pagalbos iš darbuotojų bei bendrą atmosferą bibliotekoje.

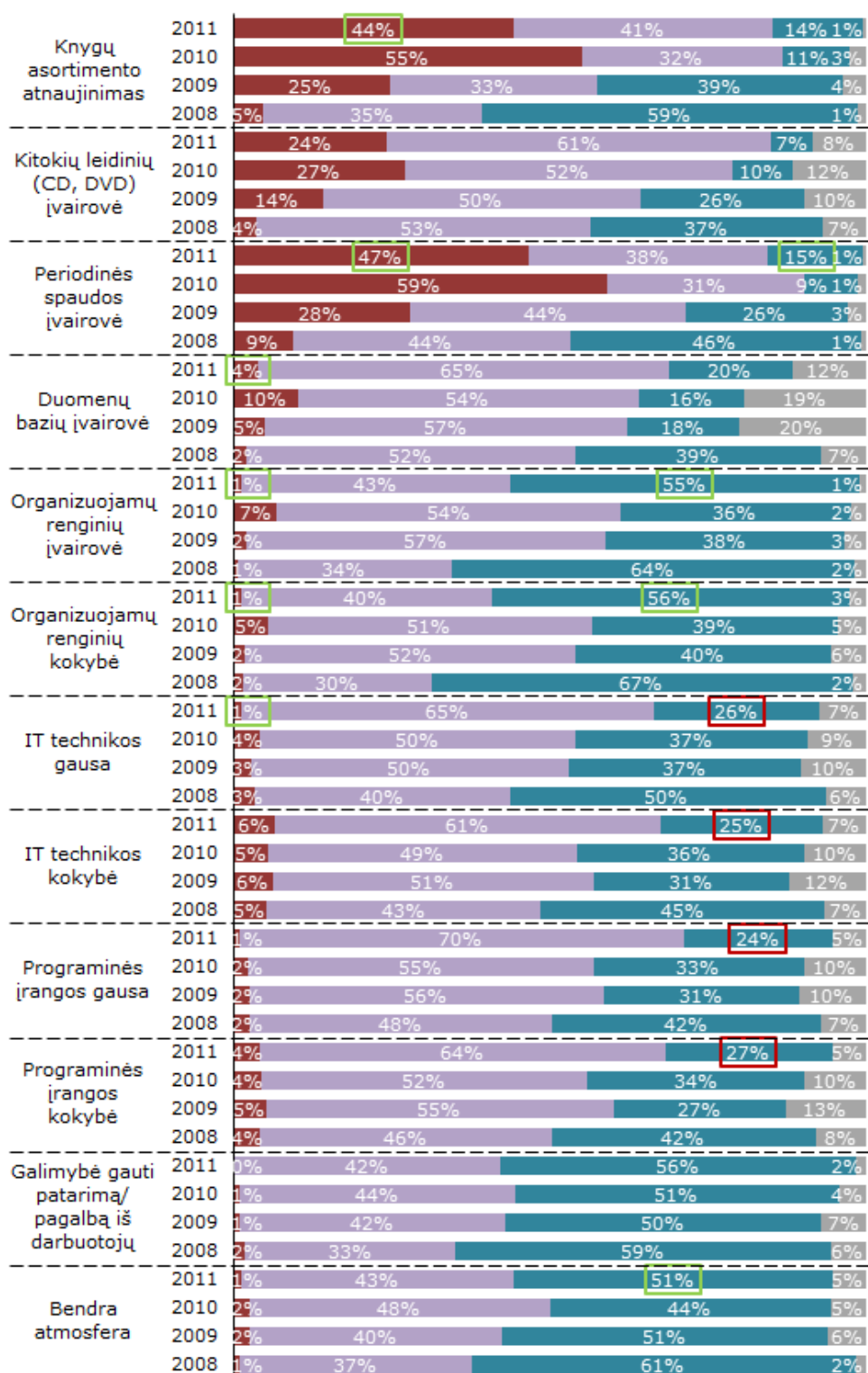
Dėmesys galėtų būti atkreiptas į tai, kad miesto bibliotekininkai IT ir programinės įrangos gausos ir kokybės „pagerėjimą“ šiais metais vertina kur kas rečiau nei 2010 metais. Tai galėtų būti siejama su tuo, kad pastaraisiais metais miestų bibliotekose naujų viešos interneto prieigos vietų plėtra ar jų atnaujinimo darbai nevyko (arba nevyko intensyviai). Kaimo bibliotekose didelių pokyčių, vertinant IT ir programinės įrangos gausą ir įvairovę, nestebima.

Per visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį kasmet mažėjo dalis bibliotekininkų, manančių, kad bibliotekos teikiamos paslaugos per metus pagerėjo (išskyrus organizuojamų renginių kokybę ir įvairovę – čia pokyčiai svyruoja). Kita vertus, bibliotekininkų, manančių, kad konkrečios paslaugos kokybė pablogėjo, dalis augo tik vertinant knygų, spaudos ir kitokių leidinių pasirinkimą.

### Kaip kito bibliotekose teikiamos paslaugos

% skaičiuojamas nuo visų bibliotekininkų

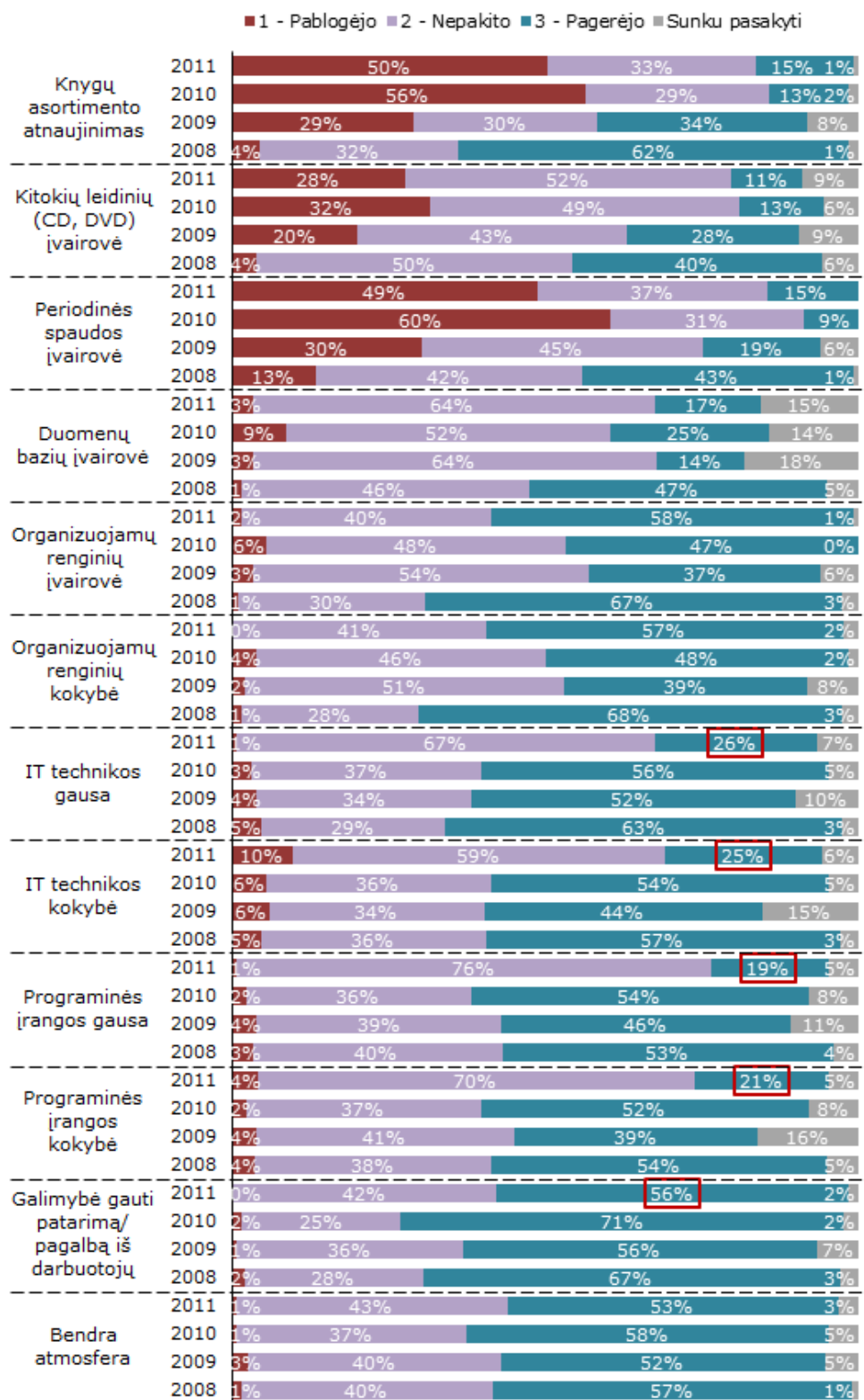
■ 1 - Pablogėjo ■ 2 - Nepakito ■ 3 - Pagerėjo ■ Sunku pasakyti



\* 2011 (n=620), 2010 (n=609), 2009 (n=611), 2008 (n=609)

## Kaip kito bibliotekose teikiamos paslaugos: MIESTAS

% skaičiuojamas nuo visų miesto bibliotekininkų

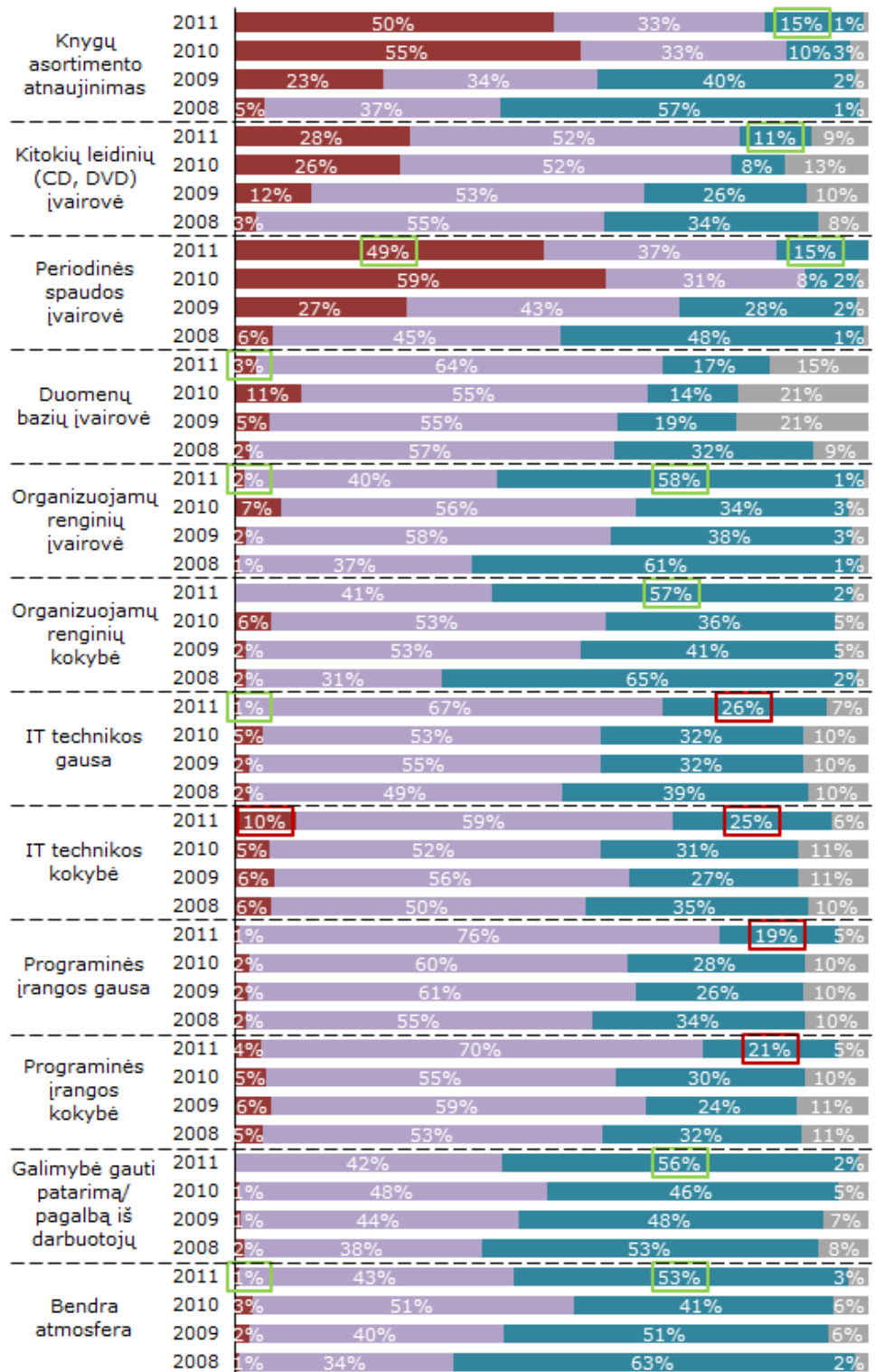


\* 2011 (n=123), 2010 (n=126), 2009 (n=149), 2008 (n=276)

### Kaip kito bibliotekose teikiamos paslaugos: KAIMAS

% skaičiuojamas nuo visų kaimo bibliotekininkų

■ 1 - Pablogėjo ■ 2 - Nepakito ■ 3 - Pagerėjo ■ Sunku pasakyti



\* 2011 (n=497), 2010 (n=483), 2009 (n=462), 2008 (n=333)

## 10.2. Bibliotekos įvaizdis bibliotekininkų akimis

- Vieša interneto prieiga ir susijusios paslaugos – pozityvų bibliotekų įvaizdį formuojantis veiksnys -

Biblioteką bibliotekininkai suvokia labai pozityviai. Jų nuomone tai yra populiari vieta, kurioje galima bendrauti ir smagiai leisti laiką. Bibliotekose tvyro gera atmosfera ir jas galima laikyti bendruomenės gyvenimo centru. Kiek mažiau bibliotekininkų biblioteką galėtų įvardinti kaip madingą ar šiuolaikišką vietą.

Dauguma pritaria tam, kad bibliotekos teikia daug įvairių paslaugų, tačiau bibliotekininkų nuomonės kiek labiau išsiskiria vertinant naujoves ir įrangą: trys iš keturių bibliotekininkų linkę pritarti tam, kad bibliotekoje yra nuolat diegiamos naujovės ir jos yra aprūpintos naujausia įranga; kas ketvirtas bibliotekininkas naujovių gausa ir įrangos naujumu būtų linkęs suabejoti. Įdomu yra tai, kad, jei dar prieš kelis metus bibliotekas mažiau sieti su naujovėmis buvo linkę kaimo bibliotekininkai, o miestų bibliotekų darbuotojai naujovėmis bibliotekoje neabejojo, Projekto įgyvendinimo pabaigoje šių nuomonės skirtumų, vertinant bibliotekų ir technologines naujoves, nebeliko.

Bibliotekų paslaugos, pasak bibliotekininkų, yra skirtos plataus profilio lankytojams; bibliotekų teikiamų paslaugų bibliotekininkai nebūtų linkę apriboti tik studentų ar akademinio rato žmonių interesais. Galvojant apie amžiaus grupes, kurioms bibliotekų paslaugos yra skirtos labiau, bibliotekininkai kiek dažniau linkę manyti, kad biblioteka yra labiau jaunimui skirta vieta (70%), nors trečdalis (30%) bibliotekininkų mano priešingai ir nurodo, kad biblioteka yra labiau skirta vyresnio amžiaus žmonėms. Nuomonė apie tai, kokio amžiaus žmonėms yra skirtos bibliotekos paslaugos, priklauso nuo pačių bibliotekininkų amžiaus: kuo jaunesnis bibliotekininkas, tuo dažniau mano, kad biblioteka yra skirta jaunimui, kuo vyresnis – tuo dažniau pasisako už pagyvenusius žmones bibliotekoje. Panaši priskyrimo tendencija stebima ir pagal vietą, kurioje bibliotekininkas dirba: kaimo bibliotekininkai dažniau linkę manyti, kad biblioteka skirta pagyvenusiems žmonėms, miesto – jaunimui.

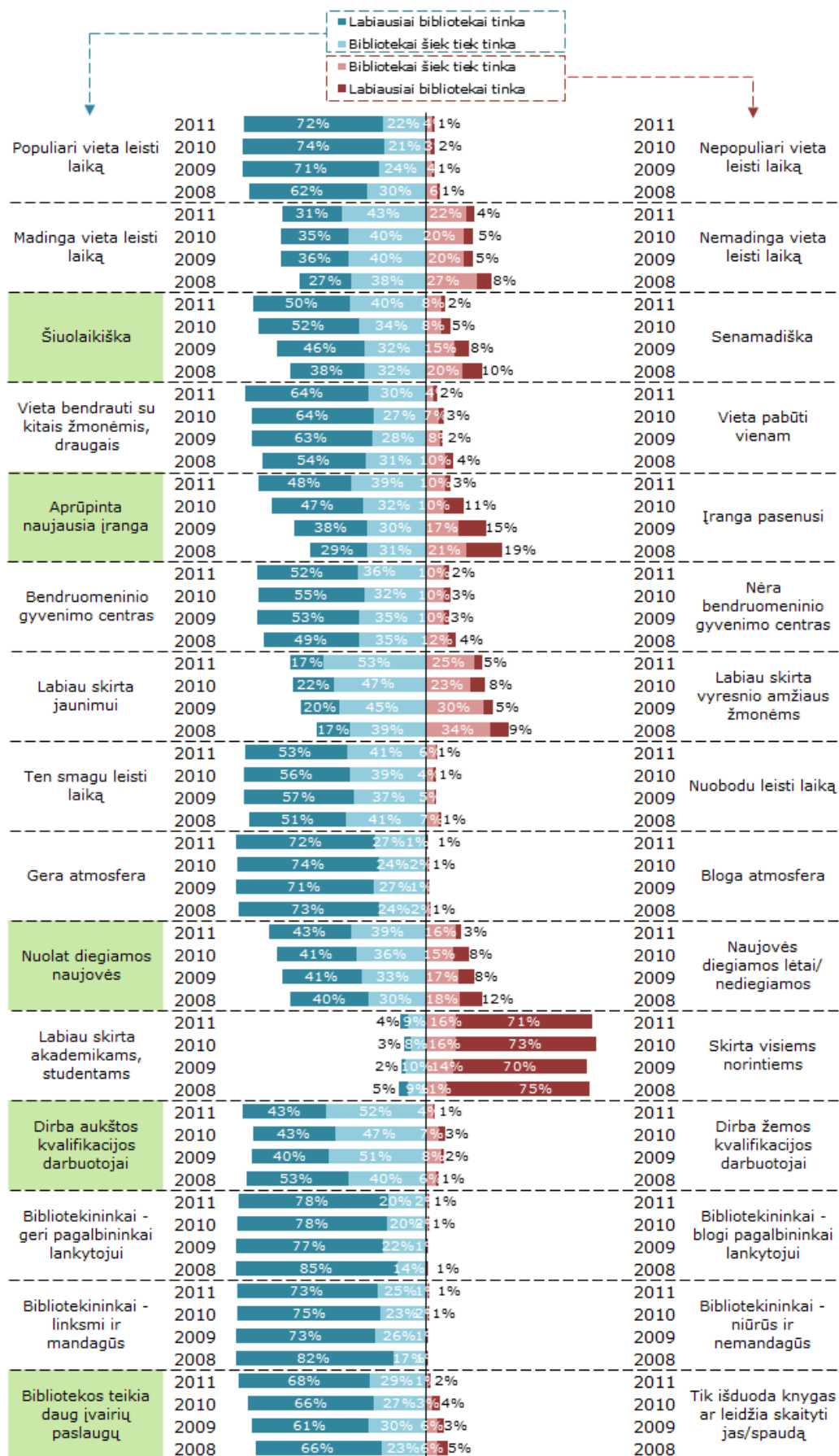
Apskritai, analizuojant miesto ir kaimo bibliotekininkų bibliotekos suvokimą, pastebimi keli skirtumai: kiek daugiau miesto bibliotekininkų biblioteką sieja su bendruomeninio gyvenimo centru, o tarp kaimo bibliotekininkų daugiau yra manančių, kad biblioteka yra madinga vieta laikui leisti, kad biblioteka yra vieta bendrauti su kitais žmonėmis, draugais, kad biblioteka skirta labiau jaunimui ir joje smagu leisti laiką.

Vertindami savo pačių įvaizdį bibliotekininkai save linkę matyti kaip linksmus, mandagius darbuotojus, kurie yra nuolat pasirengę padėti lankytojams (tarp kaimo bibliotekininkų daugiau yra manančių, kad bibliotekininkai yra geri pagalbininkai lankytojui).

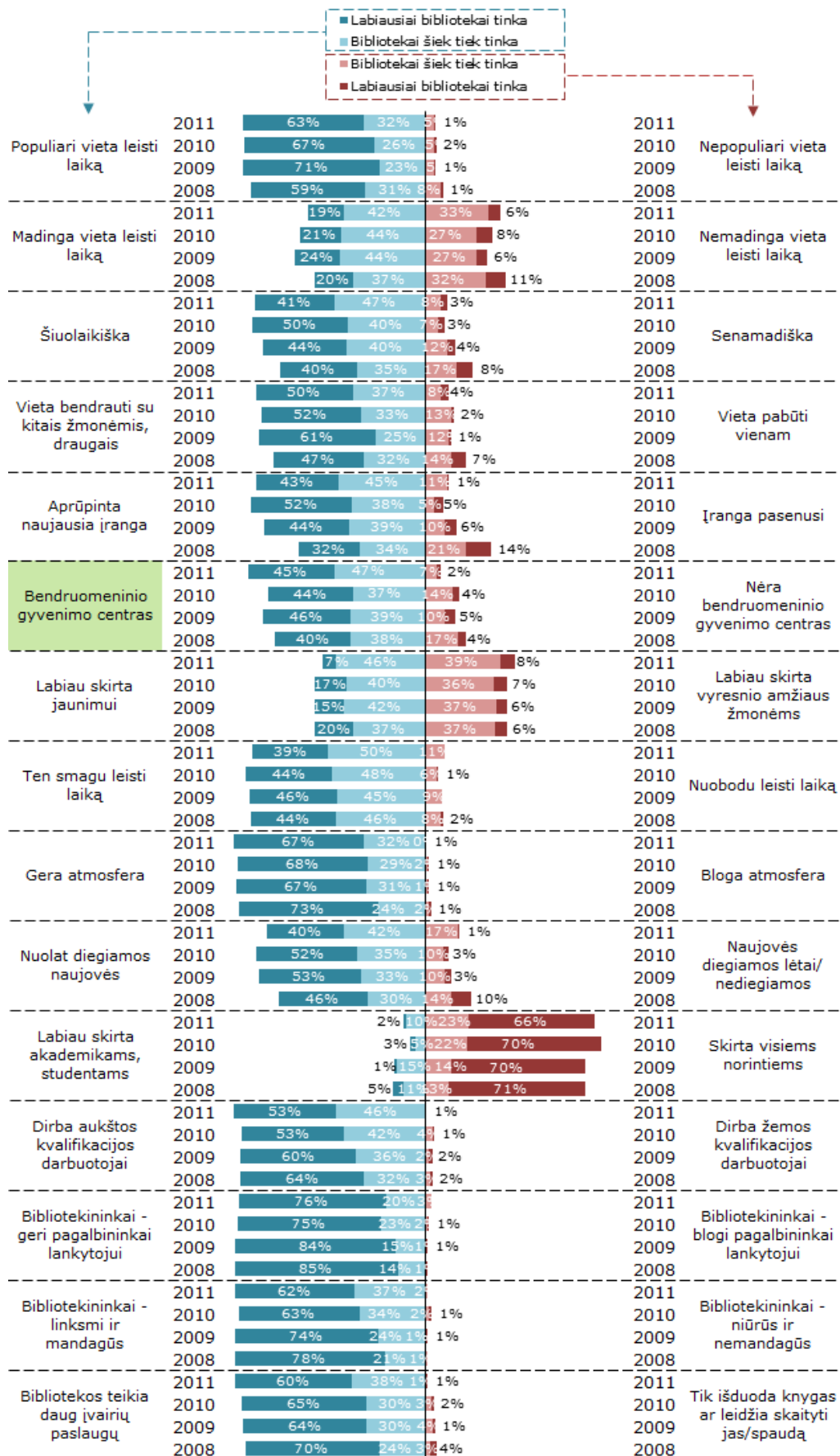
Per pastaruosius metus bibliotekininkų savo darbovietės suvokimas dar šiek tiek pagerėjo. Pozityvūs suvokimo pokyčiai visų pirma siejami su technologiniais pokyčiais: dar daugiau darbuotojų biblioteką mato kaip šiuolaikišką, naujausia įranga aprūpintą, nuolat naujoves diegiančią instituciją, kurioje dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai. Pati biblioteka neapsiriboja tradicinėmis paslaugomis, teikia daug naujų paslaugų. Analogiškos bibliotekos suvokimo pozityviosios tendencijos stebimos ir tarp kaimo bibliotekininkų. Tarp miesto bibliotekininkų per pastaruosius metus sustiprėjo bibliotekos kaip bendruomenės centro suvokimas.

Visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu augo dalis bibliotekininkų, pritariančių, kad biblioteka yra šiuolaikiška, aprūpinta naujausia įranga, labiau jaunimui skirta vieta, kurioje teikiamos įvairios paslaugos.

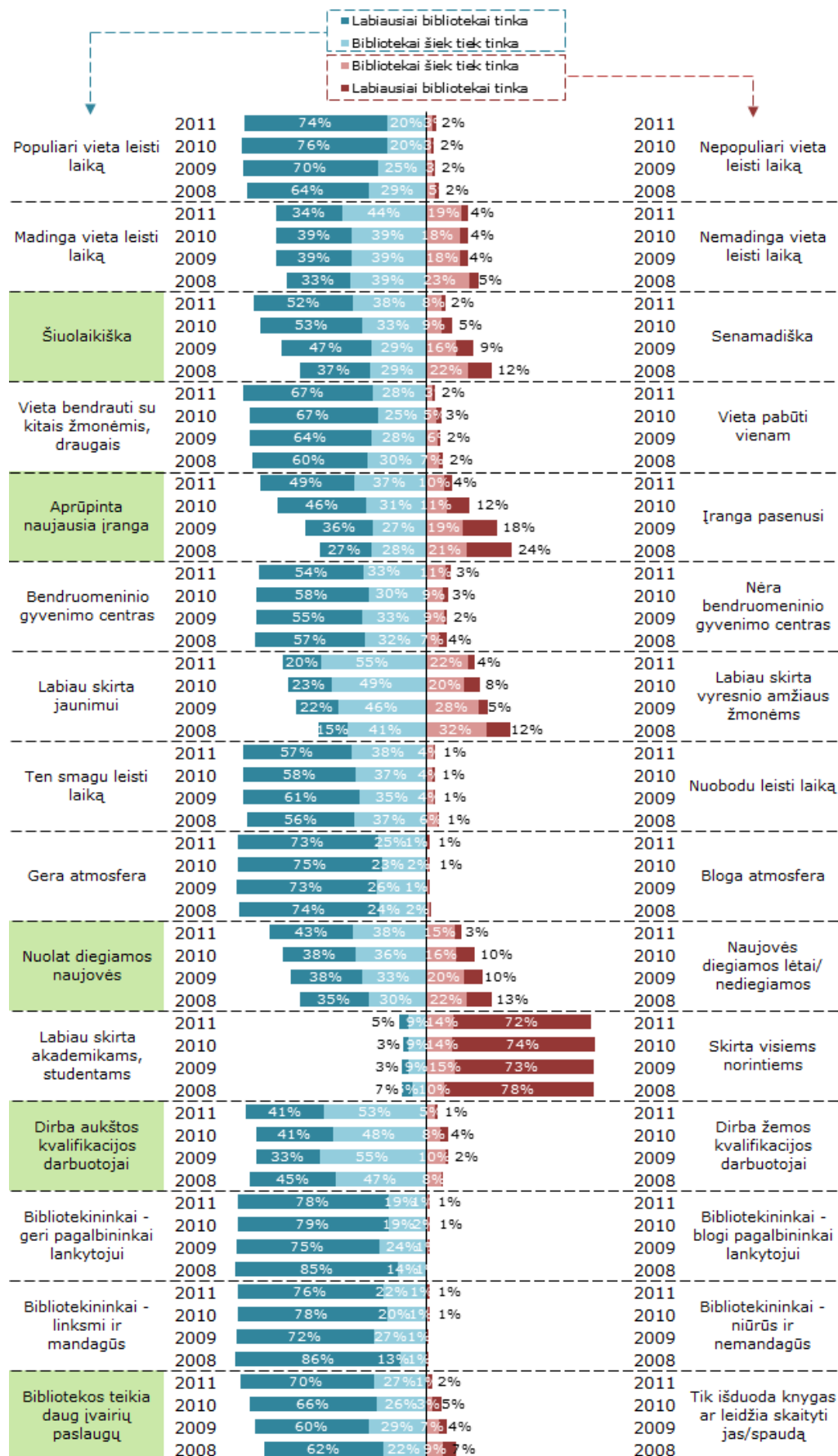
**Įvaizdinės bibliotekos savybės**  
% skaičiuojamas nuo atsakiusių bibliotekininkų



**Ivaizdinės bibliotekos savybės: MIESTAS**  
% skaičiuojamas nuo atsakiusių miesto bibliotekininkų



**Įvaizdinės bibliotekos savybės: KAIMAS**  
% skaičiuojamas nuo atsakiusių kaimo bibliotekininkų



## 11. Išvados ir apibendrinimai

### ***Viešos interneto prieigos skvarba ir jos poreikio patenkinimas***

Tyrimo duomenys patvirtina, kad Projekto "Bibliotekos pažangai" užsibrėžti viešos interneto prieigos planai yra pasiekti. Visos (beveik visos) bibliotekos, kuriose planuota viešos interneto prieigos plėtra, prieigą jau turi. Paskutiniaisiais Projekto įgyvendinimo metais stebima intensyvi viešos interneto prieigos vietų plėtra kaime.

Nežiūrint į tai, kad viešos interneto prieigos vietos jau įkurtos beveik visose numatytose bibliotekose ir viešos interneto prieigos vietų skaičius, lyginant su ankstesniais metais, yra išaugęs, lankytojų, norinčių naudotis viešos interneto prieigos paslauga, nemažėja. Eilės prie viešos interneto prieigos vietų iš esmės išlieka tokios pačios tiek mieste, tiek kaime; tiek darbo dienomis, tiek savaitgaliais. Vienintelė prielaida, kuri galėtų paaiškinti lankytojų eilių nemažėjimą yra tai, kad lankytojai mato objektyvią naudojimosi vieša interneto prieiga naudą, todėl poreikis naudotis šia galimybe nemažėja. Nemažą įtaką, matyt, turėjo ir tai, kad per pastaruosius metus bibliotekose buvo organizuota itin daug įvairių naudojimosi vieša interneto prieiga skatinimo akcijų, mokymų, ir išaugę vartotojų gebėjimai bei kompetencija skatina juos dar labiau naudotis viešos interneto prieigos teikiamais privalumais. Neatmestina ir tai, kad viešos interneto prieigos vartotojai šia gerąja patirtimi dalijasi su artimaisiais, pažįstamais ir taip plečia norinčių naudotis vieša interneto prieiga ratą.



poreikis naudotis vieša interneto prieiga yra didesnis nei esamos galimybės (net ir baigus viešos interneto prieigos plėtrą)

### ***Techninė ir metodinė pagalba teikiant viešos interneto prieigos paslaugas***

Po truputį pereinama prie centralizuotos viešos interneto prieigos techninės priežiūros visose bibliotekose. Daugumą miesto viešos interneto prieigos vietų jau praėjusiais metais prižiūrėjo centrinės bibliotekos IT specialistai, o per pastaruosius metus techninės priežiūros krūvis sumažintas ir kaimo bibliotekininkams. Esama centrinės bibliotekos IT specialistų užtikrinama techninė viešos interneto prieigos priežiūra tenkina daugumą bibliotekininkų.

Interneto greitis per pastaruosius metus iš esmės nebuvo pagerintas. Spartesnio interneto greičio, kuris geriau atitiktų bibliotekos ir jos lankytojų poreikius, norėtų kas ketvirta biblioteka.

Metodinės informacijos apie tai, kaip teikti viešos interneto prieigos paslaugą, trūkumo bibliotekininkai nejaučia. Dažniausiai, esant poreikiui, konsultuojamasi su centrinės bibliotekos kolegomis arba remiamasi medžiaga vartotojų mokymui ir konsultavimui.



dauguma bibliotekininkų patenkinti centralizuota technine viešos interneto prieigos priežiūra; nejaučiama ir metodinės pagalbos, teikiant šią paslaugą, trūkumo

### ***Viešos interneto prieigos nauda***

Jei įmanomas viešos interneto prieigos teikiamas naudas padalintume į dvi naudų grupes – socialines ir ekonomines - stebima tendencija, kad patys viešos interneto prieigos vartotojai dažniau naudojami socialinę nei ekonominę naudą teikiančiais interneto ištekliais. Kita vertus, naudojimosi interneto galimybėmis gali būti modeliuojamas, informuojant apie naujas, nematytas interneto galimybes, aktualizuojant jų naudą vartotojui ir apmokant jomis naudotis savarankiškai. Kalbant apie minėtą naudos krypties modeliavimą, norėtųsi pasidžiaugti, kad bibliotekininkai šią naudos kryptį modeliuoja labai pragmatiškai ir teisingai. Naudojimosi socialinėmis naudomis yra skatinamas mažiau, kai, tuo tarpu, skatinimas naudotis ekonominėmis naudomis - vykdomas intensyviau. Apskritai galima teigti, kad bibliotekose vykstančio skatinimo naudotis viešos interneto prieigos galimybėmis prioritetai plačiuoju mastu atitinka valstybės strateginius prioritetus, pvz. siekiama pritraukti kuo daugiau piliečių naudotis elektroninės valdžios paslaugomis.



Naudojimosi viešos interneto prieigos ištekliais skatinimo prioritetai – gerai subalansuoti ir strategiškai teisingi. Vartotojai ypač skatinami naudotis ekonominėmis viešos interneto prieigos naudomis

### **Bibliotekininkų žinios ir įgūdžiai**

Jei apibendrintai žiūrėsime į tai, kaip bibliotekininkai vertina visus savo įgūdžius, matysime, kad geriausiai vertinami tie įgūdžiai, kurie arba yra reikalaujantys mažiau specialių žinių ir gali būti kompensuojami iš „bendro išsilavinimo“, arba tie, kurie iš pirmo žvilgsnio (ypač neturint atitinkamos patirties) atrodo nesunkiai įgyvendinami. Ir atvirkščiai, prasčiau yra vertinami tie įgūdžiai, kuriuos naudojant žinių „iš bendro išsilavinimo“ nepakanka.

Taigi, beveik visi bibliotekininkai teigia turintys pakankamus bendruosius naudojimosi kompiuteriais ir interneto ištekliais įgūdžius; beveik visi bibliotekininkai taip pat mano, kad jie turi pakankamus įgūdžius konsultuoti ir lankytojus apie naudojimąsi vieša interneto prieiga. Didžioji dauguma bibliotekininkų gerai vertina turimus bibliotekos paslaugų viešinimo visuomenei įgūdžius, tačiau tik du iš trijų bibliotekininkų mano, kad jie turi pakankamus bendravimo su žiniasklaida, politikais įgūdžius. Prasčiausiai vertinami įgūdžiai – gebėjimas naudotis interneto naujovėmis ir aptarnauti žmones su specifiniais poreikiais.

Bibliotekininkų įgūdžių „grandinė“ atrodo taip (skliausteliuose pateikiamas % bibliotekininkų, manančių, kad jų įgūdžiai yra daugiau ar mažiau pakankami):

NAUDOJIMASIS KOMPIUTERIU (96%) → PAGALBOS NORINTIEMS NAUDOTIS VIEŠĄ INTERNETO PRIEIGA TEIKIMO ĮGŪDŽIAI (96%) → NAUDOJIMASIS INTERNETO IŠTEKLIAIS (95%) → VIEŠINIMAS VISUOMENEI (87%) → BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA, POLITIKAIS (66%) → GĖBĖJIMAS NAUDOTIS INTERNETO NAUJOVĖMIS (44%) → VARTOTOJŲ SU SPEC. POREIKIAIS APTARNAVIMAS (24%)

Paskutiniaisiais Projekto įgyvendinimo metais stebima pažanga tobulinant daugumos bibliotekos darbuotojų įgūdžių lavinimą: reikšmingai pagerėjo naudojimosi kompiuteriu, internetu, pagalbos teikimo, norintiems naudotis vieša interneto prieiga, naudojimosi interneto naujovėmis ir gebėjimo apie jas konsultuoti kitus įgūdžių pakankamumo vertinimas. Tačiau taip pat atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad bibliotekininkų viešinimo įgūdžių vertinimas (bibliotekos paslaugų atstovavimo visuomenei, bendravimo su žiniasklaida ir politikais) įgūdžių vertinimas nepagerėjo, o bibliotekos atstovavimo įgūdžių vertinimas apskritai pablogėjo (daugiau bibliotekininkų šiais metais pradėjo abejoti savo gebėjimais kreiptis paramos į valstybės institucijas ar verslo įmones, gebėjimais užmegzti ir palaikyti su jais ryšius bei daryti įtaką žmonėms, siekiant naudoti bibliotekai). Per pastaruosius metus nebuvo pagerinti ir bibliotekininkų gebėjimai aptarnauti specifinių poreikių turinčius lankytojus.

Taip pat stebima ir kita bendroji bibliotekininkų įgūdžių vertinimo tendencija: beveik visus tiriamus įgūdžius miesto bibliotekininkai vertina geriau nei kaimo bibliotekininkai. Tik vertinant bibliotekų atstovavimo įgūdžius miesto bibliotekininkai pranašumo prieš kaimo bibliotekininkus neturi.

Ir po kelias pastabas apie kiekvieną iš įgūdžių:

*Naudojimosi kompiuteriu:* kompiuteris tampa neatsiejamu bibliotekininko kasdienio darbo įrankiu. Juo naudojasi visi bibliotekininkai, kurių bibliotekose yra teikiama viešos interneto prieigos paslauga. Baziniai naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai yra gerai įvaldyti, tačiau pagrindinė su naudojimosi kompiuteriu siejama problema – nepakankami darbo su programomis įgūdžiai (Word, Excel, PowerPoint) ir gebėjimas išspręsti pagrindines technines problemas. Šių įgūdžių pakankamumas yra prasčiau vertinamas, tačiau jie daro įtaką bendram bibliotekininko naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimui.

*Interneto išteklių naudojimo įgūdžiai:* beveik visi bibliotekininkai interneto išteklių valdymo įgūdžius vertina kaip pakankamus, tačiau ištikrųjų gerai jie yra įvaldę interneto naudojimą bendraisiais tikslais ir paieškų sistemų naudojimą (kadangi tai atlieka dažniausiai, bendruosius naudojimosi internetu gebėjimus vertina gerai). Visi kiti interneto ištekliai – dalyvavimas forumuose, telefoniniai pokalbiai, bylų apsikeitimo programos, svetainių kūrimas – yra įvaldyti nepakankamai.

Bibliotekininkai turi daug žinių apie interneto išteklius, tačiau ne visi bibliotekininkai ne apie visus išteklius galėtų konsultuoti lankytojus. Daugiausiai bibliotekininkų turi tvirtus įgūdžius lankytojus konsultuoti apie bendravimą elektroninėmis priemonėmis, darbo paiešką, laisvalaikio ar sveikatos informacijos paiešką, tačiau tik kas antras bibliotekininkas mano galintis konsultuoti apie interneto išteklių naudojimą ekonominei veiklai, švietimo informacijos paiešką ar naudojimąsi elektroninės valdžios paslaugomis.

*Naudojimosi internetu naujovėmis įgūdžiai:* per pastaruosius kelis metus bibliotekininkai reikšmingai padidino žinių bagažą apie įvairias interneto naujoves, tačiau tik nedaugelis galėtų pamokyti naudotis šiomis naujovėmis bibliotekų lankytojus. Geriausiai įvaldytos interneto naujovės – Wikipedia, Youtube, blogai. Apie šias programas bibliotekininkai ir žino daugiausiai ir geriausiai gali apie jas konsultuoti. Kaip naudotis visomis kitomis interneto naujovėmis (WEB 2.0, Library 2.0, RSS, Flickr, Del.icio.us ir kt.) galėtų pakonsultuoti tik ~12%-20% bibliotekininkų.



bibliotekininkams gerai vertinant bendruosius naudojimosi kompiuteriais ir internetu įgūdžius, reikėtų didesnę dėmesį skirti specifinių žinių reikalaujančių įgūdžių lavinimui. Ypač didelis dėmesys turėtų būti skirtas bibliotekininkų atstovavimo įgūdžių (esant tinkamai motyvacijai) ir (pagal poreikį) specifinių poreikių turinčių vartotojų aptarnavimo įgūdžių lavinimui. Lavinant minėtus įgūdžius didesnę dėmesį skirti kaimo bibliotekų darbuotojams

### **Viešos interneto prieigos vartotojų pritraukimas**

Siekiant pritraukti daugiau viešos interneto prieigos vartotojų beveik visose bibliotekose organizuojamos skatinimo naudotis vieša interneto prieiga akcijos ir IT mokymai. IT mokymų skaičius pastaraisiais metais reikšmingai išaugo ir ypač kaimo bibliotekose.

Bibliotekų lankytojai naudotis vieša interneto prieiga dažniausiai skatinami žodžiu, betarpiškai bendraujant, tačiau daugelyje bibliotekų kabinami ir paslaugą populiarinantys plakatai ar skelbimai apie organizuojamas akcijas, mokymus.

Dauguma bibliotekininkų ir asmeniškai prisideda prie raginimo naudotis vieša interneto prieiga. Dažniausiai tai daroma prisidedant prie naudojimosi vieša interneto prieiga organizavimo ar pravedant mokymus (ar jų dalį). Tokio pobūdžio asmeninis bibliotekininkų indėlis, raginant naudotis vieša interneto prieiga, dar labiau suintensyvėjo. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tarp miesto bibliotekininkų yra daugiau rengiančiųjų mokymų programą ar medžiagą.



iniciatyvos, raginančios naudotis vieša interneto prieiga per pastaruosius metus gerokai suintensyvėjo tiek bibliotekų, tiek asmeniniame bibliotekininkų lygmenyje

### **Specifinių grupių aptarnavimas**

Viena iš problemų, renkant informaciją apie šias grupes iš bibliotekininkų, - grupių atstovų identifikavimo problema. Sunkiausia bibliotekininkams yra identifikuoti vaikus, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį. Lankytojų identifikavimo problema taip pat aktualesnė miesto bibliotekose, kuriose bibliotekininko ryšys su lankytoju nėra toks betarpiškas kaip kaimo bibliotekose.

Bibliotekininkams dažniausiai tenka aptarnauti gausiausias socialinei atskirčiai priskiriamas lankytojų grupes – kaimo gyventojus, pensininkus, bedarbius, vaikus iš socialinės rizikos šeimų. Neįgaliųjų aptarnavimas yra retesnis dėl identifikavimo problemos ir sveikatos apribojimų; vaikai, kurių tėvai išvykę uždarbiauti į užsienį, rečiau aptarnaujami, nes, viena vertus, ši grupė nėra tokia gausi, kita vertus, dėl jų identifikavimo sudėtingumo. Bibliotekininkai pastebi, kad per pastaruosius metus sumažėjo socialinės rizikos grupių atstovų lankymosi bibliotekose srautai.

Dažniausiai šios gyventojų grupės naudojasi „tradicinėmis“ bibliotekų paslaugomis (knygų išdavimu ir periodinės spaudos skaitymu). Ypač dažnai periodinę spaudą skaito dažniausiai bibliotekose besilankantys kaimo gyventojai, pensininkai ir bedarbiai. Trečioji „populiariausia“ bibliotekų paslauga – vieša interneto prieiga, kuria dažniausiai naudojasi tos pačios dažnai bibliotekose besilankančios gyventojų grupės. Beveik visos socialinei atskirčiai priskiriamos suaugusių lankytojų grupės per pastaruosius metus dažniau dalyvavo kompiuterinio raštingumo mokymuose, o vaikai bibliotekose dar dažniau žaidžia kompiuterinius žaidimus. Bibliotekos paslaugų pasirinkimas miesto ir kaimo bibliotekose iš esmės nesiskiria.

Daugiausiai pritraukimo priemonių per tiriamuosius metus buvo skirta gausiausiai kaimo gyventojų grupei, mažiausiai renginių – neįgaliesiems ir vaikams, kurių tėvai dirba užsienyje.



esamos tikslinės „socialinės atskirties“ grupės (išskyrus neįgaliuosius) – per plačios, todėl pakankamai sudėtinga nustatyti jų lankymosi dažnio ar naudojamų paslaugų ypatumus (beveik visi dabartiniai bibliotekų lankytojai galėtų būti priskirti šioms grupėms). Kita vertus, neįgaliųjų, vaikų grupės – pakankamai konkrečiai apibrėžtos, tačiau informacijos apie juos bibliotekininkai turi nedaug, jiems nėra skiriamas išskirtinis dėmesys.

### ***Bibliotekų teikiamų paslaugų vertinimas***

Per pastaruosius metus, bibliotekininkų nuomone, pagerėjo renginių gausa ir organizavimas, galimybė gauti patarimą ar pagalbą iš darbuotojų bei bendra atmosfera bibliotekose, tačiau vis dar prastai vertinamas bibliotekų fondų (knygų, leidinių, periodinės spaudos) pasirinkimas ir atnaujinimas. IT ir programinės įrangos gausa ir kokybė pagerėjo kas ketvirto bibliotekininko nuomone.

Miesto bibliotekininkai IT ir programinės įrangos gausą ir kokybę kaip „pagerėjusią“ šiais metais vertina kur kas rečiau nei 2010 metais. Tai galėtų būti siejama su tuo, kad pastaraisiais metais miestų bibliotekose naujų viešos interneto prieigos vietų plėtra ar jų atnaujinimo darbai nevyko (arba nevyko intensyviai). Kaimo bibliotekose didelių pokyčių, vertinant IT ir programinės įrangos gausą ir įvairovę, nestebima.



teigiamai vertinami renginių organizavimo, bibliotekų personalo ir bendros atmosferos pokyčiai, tačiau materialinė bazė, aprūpinimas vis dar vertinami prastai

### ***Bibliotekos įvaizdis***

Vieša interneto prieiga ir kartu su ja ateinančios naujos bibliotekų galimybės – neabejotinai labai pozityviai bibliotekų įvaizdį jos darbuotojų akyse veikiantis veiksnys. Per pastaruosius metus dar daugiau darbuotojų biblioteką mato dar labiau kaip šiuolaikišką, naujausia įranga aprūpintą, nuolat naujoves diegiančią instituciją, kurioje dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai. Apskritai, biblioteką darbuotojai labai pozityviai suvokia pagal visas tiriamas įvaizdines savybes.



vieša interneto prieiga ir su ja susijusios paslaugos – veiksnys, teigiamai veikiantis bibliotekų įvaizdį