



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS  
NACIONALINĖ  
MARTYNO  
MAŽVYDO  
BIBLIOTEKA



## PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“

# BIBLIOTEKŲ DARBUOTOJŲ IR KITŲ SUIINTERESUOTŲ GRUPIŲ ATSTOVŲ TYRIMAS 2011

*(5,6,7 instrumentai)*

**PERKANČIOJI  
ORGANIZACIJA:**

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

**PERKANČIOSIOS  
ORGANIZACIJOS  
KONTAKTINIAI ASMENYS:**

Ugnė Lipeikaitė, Renata Sadunišvili

**ATLIKĖJAS:**

UAB "SIC"

**PROJEKTO VADOVAS:**

Jurgita Verikienė

**ATASKAITĄ RENGĖ:**

Sigita Šumskienė, Sandra Gaidelė

**TYRIMO VYKDYMO  
KOMANDA:**

Tyrimų ekspertizės vadovė Rūta Gaudiešienė  
Kokybinių tyrimų projektų atrankų koordinatore Ugnė  
Staišiūnienė

**KONTAKTAI:**

SIC, Upės g. 21, LT-08128 Vilnius, Lietuva  
tel. (5) 205 45 05, faks. (5) 205 45 01, e-mail:  
[sigita.sumskiene@sic.lt](mailto:sigita.sumskiene@sic.lt)

# Turinys

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | Tyrimo metodologija .....   | 3  |
| 1.1.  | Tikslinės grupės imtis ir atranka .....   | 3  |
| 1.2.  | Tyrimo instrumentas .....   | 3  |
| 1.3.  | Apklaustos atlikimo techninė ataskaita .....  | 3  |
| 2.    | Tyrimo rezultatų santrauka .....  | 4  |
| 3.    | Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose .....  | 8  |
| 3.1.  | <i>Rodiklis 8B.</i> Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje.....   | 8  |
| 3.2.  | <i>Rodiklis 9A.</i> Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai atsiradę projekto pagalba .....   | 9  |
| 3.3.  | <i>Rodiklis 8C.</i> [Išaugusi] vietos turinio apimtis internete .....   | 11 |
| 4.    | Bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis .....   | 13 |
| 4.1.  | <i>Rodiklis 2A.</i> [Pagerėję] bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai .....   | 15 |
| 4.2.  | <i>Rodiklis 2C.</i> [Pagerėję] bibliotekininkų internetinių išteklių ir el. paslaugų žinios ir įgūdžiai.....  | 16 |
| 4.3.  | <i>Rodiklis 2H.</i> [Pagerėję] bibliotekininkų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu.....   | 17 |
| 5.    | Pagalba bibliotekoms dirbant su VIP.....  | 19 |
| 5.1.  | <i>Rodiklis 10A.</i> [Pagerėjusi] techninė priežiūra bibliotekose .....   | 19 |
| 5.2.  | <i>Rodiklis 10B.</i> [Pagerėjusi] metodinė pagalba bibliotekininkams.....   | 20 |
| 6.    | Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai ir praktika .....   | 21 |
| 6.1.  | <i>Rodikliai 3A ir 3B.</i> [Pagerėję] viešosios interneto prieigos vartotojų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai/[pakitusi] VIP vartojimo praktika ..... | 21 |
| 6.2.  | <i>Rodiklis 3E.</i> [Pagerėję] vartotojų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu.....   | 23 |
| 7.    | Specifinės, sunkiai pasiekiamos socialinės grupės bei VIP naudojimo patirtis.....   | 23 |
| 7.1.  | <i>Rodikliai 4B ir 4C.</i> Sunkiai pasiekiamų grupių patirtis/ veiklos, kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią viešąją prieigą naudoja dažniausiai .....           | 23 |
| 7.2.  | <i>Rodiklis 4D.</i> Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti  | 26 |
| 7.3.  | <i>Rodiklis 2D.</i> [Pagerėję] bibliotekininkų specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios ir įgūdžiai  | 27 |
| 8.    | Individų ir bendruomenės gaunama socialinė nauda per IT .....   | 28 |
| 8.1.  | <i>Rodiklis 7B.</i> Bibliotekininkų suvokimas apie bendruomenei viešosios interneto prieigos teikiamą naudą .....   | 28 |
| 8.2.  | <i>Rodiklis 7C.</i> Kitų suinteresuotų grupių suvokimas apie viešosios interneto prieigos naudą .....   | 29 |
| 9.    | Biblioteka viešojoje erdvėje .....  | 31 |
| 9.1.  | <i>Rodiklis 5A.</i> Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis .....  | 31 |
| 9.2.  | <i>Rodiklis 5B.</i> [Išplėsta] bibliotekų misija ir kompetencijos sritys.....   | 34 |
| 9.3.  | <i>Rodiklis 2B.</i> Bibliotekininkų atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai .....   | 35 |
| 10.   | Vietinis, regioninis ir nacionalinis bibliotekų finansavimas .....  | 39 |
| 10.1. | <i>Rodiklis 6A.</i> Bibliotekoms skirtas finansavimas .....   | 39 |
| 10.2. | <i>Rodiklis 6B.</i> Viešajai interneto prieigai skirtas finansavimas .....  | 40 |
| 11.   | Projekto „Bibliotekos pažangai“ iniciatyvos.....  | 41 |
| 12.   | Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis 2008-2011 m. tyrimų duomenimis) .....   | 43 |

# 1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metu buvo naudotos dvi kokybinių tyrimo metodikos:

- Struktūruoti giluminiai interviu;
- Fokusuotos grupinės diskusijos.

## 1.1. Tikslinės grupės imtis ir atranka

Tikslinė šio tyrimo grupė buvo:

- Ekspertai, susiję su viešosiomis bibliotekomis ar projektu „Bibliotekos pažangai“;
- Viešųjų bibliotekų vadovai;
- Centrinę viešųjų bibliotekų ir jų miesto bei kaimo filialų bibliotekininkai, jau dirbantys, ar ketinantys dirbti su viešąja interneto prieiga.

Ekspertų sąrašą bei teikiamus prioritetus pateikė perkančioji organizacija. Bibliotekos vadovų ir bibliotekininkų atrankai Perkančioji organizacija pateikė kontaktinius sąrašus, kurie buvo naudojami vykdant atranką.

Atliekant bibliotekininkų apklausą buvo apklausti 8 Lietuvos apskrityse (Marijampolės, Alytaus, Kauno, Utenos, Panevėžio, Šiaulių, Telšių, Tauragės) dirbantys bibliotekininkai.

## 1.2. Tyrimo instrumentas

Atliekant apklausą buvo naudojami Perkančiosios organizacijos pateikti standartizuoti diskusijų scenarijai (instrumentas Nr.5, instrumentas Nr. 6 ir instrumentas Nr. 7).

Lyginant su 2010 m. atliktų tyrimų instrumentais, besiruošiant šių metų tyrimui, diskusijų scenarijai buvo koreguoti derinant su Perkančiąja organizacija bei atsižvelgiant į tai, jog siekta įvertinti projekto poveikį per vienerius metus.

## 1.3. Apklauskos atlikimo techninė ataskaita

Viso atlikta:

- ✓ 8 struktūruoti pagilinti interviu su ekspertais (atlikti Vilniuje);
- ✓ 2 fokusuotos grupinės diskusijos su bibliotekininkais (viso dalyvavo 20 bibliotekininkų) Vilniuje ir Šiauliuose;
- ✓ 2 fokusuotos grupinės diskusijos su bibliotekų vadovais (viso dalyvavo 20 bibliotekų vadovų) Palangoje.

## 2. Tyrimo rezultatų santrauka

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

Šiais metais viešųjų bibliotekų teikiamų paslaugų pokyčiai buvo nežymūs, labiau siejami su modernių paslaugų teikimu, tačiau nežymiai „palietė“ ir tradicines paslaugas. Kaip ir praėjusiais metais, modernių paslaugų pokyčiai išliko tokie patys, kaip ir išryškėję 2008, 2009 m., tad suvokiami kaip **tęstinio pobūdžio mikro pokyčiai vykstantys atskirose bibliotekose skirtingais etapais viso projekto „Bibliotekos pažangai“ metu**. Tradicinės paslaugos šiais metais nežymiai keitėsi: skyrus bibliotekoms didesnę finansavimą, šiek tiek atnaujintas bibliotekų knygų fondas.

**Projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka bibliotekos šiais metais įgyvendino daugiau naujovių:** pakoregavo lankytojams skirtų mokymų turinį, aktyviau organizavo naudojimosi internetiniais išteklių skatinimo akcijas, bendradarbiavo su viešojo sektoriaus įstaigomis skatinant e-paslaugų vartojimą, taipogi organizavo labdaringo pobūdžio akcijas ir toliau plėtojo Projekto metu organizuotų transliacijų metu susibūrusių lankytojų klubų veiklą.

Daugumos bibliotekų internetinės svetainės šiais metais buvo atnaujintos pasitelkus vidinius bibliotekų resursus. Praėjusiais metais atsiradusi bendra didėjančio bibliotekininkų internetinių svetainių svarbos suvokimo tendencija šiais metais yra dar ryškesnė – **bibliotekininkai ir vadovai supranta internetinių svetainių svarbą: patys inicijavo, stengėsi atnaujinti savo internetinių svetainių turinį, išvaizdą bei padaryti jas interaktyvesnėmis lankytojams.**

**Vertinant pokyčius, įvykusius Projekto metu per ketverius metus<sup>1</sup>** galima pastebėti, kad Projekto metu keitėsi bibliotekos teikiamų paslaugų samprata: skirtingai nei Projekto pradžioje bibliotekininkai modernias paslaugas pradėjo suvokti, kaip neatsiejamas nuo bibliotekos veiklos, o pats paslaugų skirstymas *modernu/tradiciška* pamažu tapo antraplaniu, kas savo ruožtu rodo Projekto metu įvykusią modernių paslaugų asimiliaciją.

Vertinant pokyčius, įvykusius bibliotekų internetinėse svetainėse galime pastebėti sekančią tendenciją – keitėsi bibliotekininkų ir vadovų suvokimas apie bibliotekos internetinės svetainės svarbą: jeigu 2008 m. tik mažesnė dalis tyrimo dalyvių pritarė, kad internetinė bibliotekos svetainė yra svarbi bibliotekos išlikimui ir raidai, tai 2011 m. tyrimo dalyviai internetinę svetainę suvokė, kaip svarbų komunikacijos kanalą, galintį pritraukti naujų lankytojų.

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

Tyrimo dalyvių vertinimu, bibliotekininkų gebėjimai naudotis IT per šiuos metus sustiprėjo ir šiuo metu yra vieni stipriausių bibliotekininkų gebėjimų, lyginant su kitais gebėjimais. **Šiais metais savo gebėjimus naudotis IT tvirtiau vertino miesto bibliotekų darbuotojai, tuo tarpu kaimo filialų bibliotekininkai dažniau išreiškė abejonę dėl savo IT naudojimo žinių.** Bibliotekos darbuotojų motyvacija mokytis naudotis naujomis IT per šiuos metus taip pat išaugo: **bibliotekininkai dar aktyviau dalyvavo projekto „Bibliotekos pažangai“ organizuojuose mokymuose, kursuose.** Pagrindiniai motyvaciją skatinantys veiksniai šiais metais buvo: pačių bibliotekininkų noras tobulėti, besikeičiantys bibliotekų lankytojų poreikiai, vadovų iniciatyva ir baimė netekti darbo. Kaip ir praėjusiais metais, bibliotekininkai nurodė, kad mokytis naudotis naujomis IT, internetiniais išteklių labiausiai trukdo ribotas anglų kalbos žinojimas. Atsižvelgiant į ankstesnių tyrimų duomenis, galima teigti, kad **poreikis mokytis anglų kalbos išliko aktualus viso projekto „Bibliotekos pažangai“ metu, o besikeičiant bibliotekų paslaugoms bei bibliotekininko kompetencijoms ir funkcijoms, šis poreikis tik didėjo.**

Lyginant bibliotekininkų ir lankytojų įgūdžius pastebima, kad vis dar pasitaiko lankytojų, kurių įgūdžiams bibliotekininkų žinios neprilygsta, tačiau bendra tendencija pamažu keičiasi: **bibliotekininkų įgūdžiai tampa stipresni ir šiai dienai jų pakanka konsultuojant vidutinių įgūdžių turinčius lankytojus.**

Kaip ir praėjusiais metais, aptariant saugų elgesį internete, išryškėjo, kad **bibliotekininkai ir vadovai žino įvairias grėsmes naudojantis internetu ir moka nuo jų apsisaugoti,** o daugiausiai informacijos apie tai įgijo projekto „Bibliotekos pažangai“ mokymų metu. **Daugiau problemų, tyrimo dalyviu nuomone, kyla siekiant užtikrinti saugų lankytojų elgesį internete.** Lankytojams ir visuomenei

---

<sup>1</sup> Pokyčiai identifikuojami atliekant 2008, 2009, 2010 ir 2011 metų kokybinių tyrimų ataskaitų antrinių duomenų palyginamąją analizę.

bibliotekininkai apie grėsmes internete daugiausiai **aiškina įvairių pristatymų, renginių metu** pasitelkdami ir Projekto teikiamas priemones, taip pat **organizuoja įvairius mokymus šia tema**.

**Vertinant pokyčius, įvykusius 2008-2011 m. projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu**, galima pastebėti sekančias tendencijas:

Projekto eigoje pasikeitė IT, kaip darbo priemonės, samprata. Jei 2008 m. tyrimas atskleidė, kad bibliotekininkai prisibijo informacinių technologijų, nedrįsta jomis naudotis ir IT labiau sieja su paslauga, nei su darbo priemone, tai Projekto eigoje ši samprata keitėsi ir 2011 m. IT jau suvokiamos, kaip neatsiejama bibliotekininkų darbo priemonė.

Projekto metu taip pat keitėsi bibliotekininkų motyvaciją naudotis ir mokytis naudotis IT skatinantys veiksniai. Jei 2008-2009 m. tyrimo duomenimis, bibliotekininkų motyvacija buvo siejama su stresu netekti darbo, tai 2010-2011 m. tyrimų duomenimis, tendencingai augo bibliotekininkų vidinis noras tobulėti ir mokytis, kurį, anot tyrimo dalyvių, paskatino Projekto edukacinė veikla ir programos.

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

Kaip ir praėjusiais metais, **techninė kompiuterinės įrangos priežiūra vertinama kaip nepakankama, ypatingai kaimo vietovėse ir filialuose**, kuriuose bibliotekininkai, dėl itin mažo aptarnaujančių IT specialistų skaičiaus **ne visada gali sulaukti pagalbos**.

Anot tyrimo dalyvių, šiais metais projekto „Bibliotekos pažangai“ **suteikta metodinė medžiaga buvo naudinga ir atitiko tiek bibliotekininkų, tiek vadovų poreikius**. Ypač pozityviai buvo vertinti Projekto organizuoti viešųjų ryšių, atstovavimo, andragogikos, kompiuterinio raštingumo ir anglų kalbos mokymai. Kalbant apie įvairių kursų ir mokymų poreikį, tyrimo dalyviai nurodė, kad šiuo metu jiems dar reikalingos psichologijos žinios apie darbą su žmonėmis, konfliktų valdymą, savikontrolę.

**Lyginant 2008 m. ir 2009-2011 m. tyrimų duomenis**, galima pastebėti, kad prasidėjus Projektui kardinaliai pasikeitė bibliotekų gautos metodinė medžiagos vertinimas: iki projekto „Bibliotekos pažangai“ gauta metodinė medžiaga buvo vertinama, kaip formalī, savo turiniu nutolusi nuo kasdienio darbo ir sunkiai pritaikoma praktikoje, tuo tarpu Projekto metu bibliotekoms suteikta metodinė medžiaga buvo vertinama pozityviai – kaip savalaikė, aukštos kokybės ir naudinga ilgalaikiam vartojimui.

Tuo tarpu techninė priežiūra bibliotekose išliko nepakitusi ir vertinama, kaip nepakankama viso Projekto metu, labiausiai dėl per mažo IT specialistų, aptarnaujančių bibliotekų kompiuterius, skaičiaus.

### ***Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai ir praktika (3A, 3B ir 3E)***

**Praėjusiais metais išryškėjusios tendencijos išliko ir šiais metais**: bibliotekininkai ir vadovai pastebi, kad **lankytojai vis labiau pasitiki savimi, o VIP naudoja įvairesniais tikslams**. Bibliotekų lankytojų **įgūdžiai naudotis VIP** per vienerius metus **dar labiau sustiprėjo**: lankytojai patobulino bendruosius VIP naudojimo įgūdžius, pradėjo aktyviau naudotis internetiniais ištekliais ir e-paslaugomis, bendrauti ir dalyvauti socialiniuose tinkluose. **Šiems lankytojų įgūdžių pokyčiams daug įtakos turėjo pačių bibliotekininkų indėlis** mokant bibliotekų lankytojus ir juos konsultuojant. Prie gerėjančių įgūdžių prisidėjo ir kitų viešojo sektoriaus institucijų atstovai, kurie bendradarbiavo su bibliotekininkais siekdami populiarinti savo e-paslaugas, taip pat lankytojus **skatino ir nuolat besikeičiančios naujovės, šiuolaikinių technologijų tendencijos**.

Tyrimo dalyvių teigimu, **bibliotekų lankytojai žino apie įvairias grėsmes internete**. Per šiuos metus bibliotekų lankytojų gebėjimai apsaugoti nuo grėsmių internete gerėjo ir šiuo metu varijuoja tarp silpnų ir vidutinių. Vis dėlto dauguma bibliotekų lankytojų naudodamiesi internetu vis dar **stokoja atsakomybės jausmo**, o kalbant apie virusų grėsmę, anot bibliotekininkų ir vadovų, lankytojai dažnu atveju **nesijaučia suinteresuoti saugoti viešosios bibliotekos kompiuterius**.

**Vertinant pokyčius Projekto eigoje** galima pastebėti, kad dauguma 2011 m. nurodytų tendencijų išliko akivaizdžios viso Projekto metu: vartotojų gebėjimai naudotis IT Projekto metu stiprėjo, lankytojai įgijo daugiau praktinių žinių, augo jų pasitikėjimas savimi; lankytojų gebėjimus įtakojantys veiksniai išliko tendencingi viso Projekto metu: lankytojus tobulėti skatino nuolat besikeičiančios šiuolaikinių technologijų tendencijos, gerėjančios galimybės naudotis IT. Taip pat galima pastebėti, kad Projekto eigoje tyrimų dalyviai vis labiau akcentavo bibliotekininkų indėlį lankytojų gebėjimų gerėjimui.

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

Kalbant apie specifines, sunkiai pasiekiamas socialines grupes, išryškėjo, kad **vaikai** iš socialinės rizikos šeimų, tiek kurių tėvai išvykę į užsienį, **bei senjorai šiuo metu yra vieni aktyviausių bibliotekos lankytojų, todėl skirtingai nei praėjusiais metais jie nebuvo priskiriami prie specifinių sunkiai pasiekiamų grupių.** Taipogi, skirtingai nei praėjusiais metais, senjorai **nebėra vertinami kaip ypač jautri grupė šiuolaikinių technologijų naudojimo aspektu.** Atvirkščiai, ši grupė apibūdinama **kaip aktyvi ir motyvuota mokytis** naudotis informacinėmis technologijomis. Bibliotekos, kaip **palankios socialinė erdvės funkcija ypač stiprėja ir tokiu būdu užtikrina daugumos specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių socialinius poreikius.** Vis dėlto, kalbant apie neįgalių asmenų poreikių tenkinimą sutariama, kad šiuo metu bibliotekos nėra pasirengusios tinkamai aptarnauti šią socialinę grupę. Bibliotekininkų **specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinių ir įgūdžių vertinimas per pastaruosius vienerius metus nepasikeitė.** Kaip ir ankstesnių tyrimų metu, bendrai šios bibliotekininkų žinios buvo vertinamos kaip **vienos silpniausių bibliotekininkų žinių ir įgūdžių.**

**Vertinant pokyčius, įvykusius projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu,** galima pastebėti sekančias tendencijas:

Projekto metu keitėsi senjorų VIP naudojimo praktika: jei Projekto pradžioje senjorai nedrąsiai naudojo VIP ir buvo vertinami, kaip viena jautriausių grupių IT atžvilgiu, tai Projektui baigiantis senjorai buvo vertinami, kaip aktyvūs VIP vartotojai, kurie noriai naudojasi ir mokosi naudotis tiek IT, tiek VIP.

Projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu, Projekto veiklą, iniciatyvų dėka, bibliotekų dėmesys specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms didėjo. Vis dėlto bibliotekų veiklos, iniciatyvos pritraukti specifines, sunkiai pasiekiamas grupes bei tenkinti šių grupių poreikius išliko fragmentiškos viso Projekto metu ir stokojo strategijos, tikslingumo.

Viso projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu, prasčiausiai bibliotekos tenkino neįgalių asmenų poreikius. Nors Projekto eigoje buvo įgyvendintos tam tikros naujovės skirtos neįgalių asmenų specifiniams poreikiams tenkinti, tačiau šios priemonės tyrimų metu tendencingai buvo vertinamos, kaip nepakankamai užtikrinančios neįgalių asmenų poreikių tenkinimą.

Bibliotekininkų specialių poreikių lankytojų aptarnavimo įgūdžių vertinimas išliko panašus viso Projekto eigoje: nors Projekto iniciatyva bibliotekininkams buvo organizuojami mokymai apie specialių poreikių turinčių lankytojų aptarnavimą, tačiau, tyrimų dalyvių vertinimu, šie įgūdžiai gerėjo tik teoriniame lygmenyje, o laikui bėgant, nenaudojami praktikoje, pasimiršo.

## ***Individų ir bendruomenės gaunama nauda per IT (rodikliai 7B ir 7C)***

Šiais metais išryškėjo suvokimas, kad viešosios interneto prieigos nauda bendruomenei ir individams pasireiškia dviem tarpusavyje tarpiai susijusiais pagrindiniais būdais: per **gyvenimo kokybės gerinimą ir socialinės atskirties mažinimą.**

Bibliotekininkų suvokimas apie konkrečias VIP teikiamas socialines ir ekonomines naudas per šiuos metus nepakito. Kaip ir praėjusiais metais bibliotekininkai **labiausiai akcentavo socialines VIP naudas:** šiuolaikinių technologijų pagalba visiems individams sudaromos galimybės gauti ir naudotis informacija, bendrauti ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime nepriklausomai nuo amžiaus, išsilavinimo, gyvenamosios vietos ar kitų savybių.

Suinteresuotų asmenų grupės išreikštas požiūris į viešosios interneto prieigos teikiamą naudą bendruomenei šiais metais buvo labiau **holistinis, apimantis tiek socialines, tiek ekonomines VIP naudas.**

**Projekto metu per ketverius metus** bibliotekininkų ir ekspertų suvokimas apie VIP teikiamą naudą bendruomenei keitėsi nežymiai – tyrimų dalyviai vis labiau akcentavo socialinę VIP naudą. Skirtingų tyrimų metu tyrimų dalyviai įvardijo įvairias socialines VIP naudas, tačiau vertinant tendencijas galima pastebėti, kad bendrai visos šios naudos siejasi su socialinės atskirties mažinimu (ir didėjančią to reikšmę ypatingai kaimo vietovėse) bei gyvenimo kokybės gerinimu. Tuo tarpu ekonominės VIP naudos suvokimas išliko toks pat viso Projekto metu – ši nauda tyrimų dalyvių laikoma savaime suprantama, pasireiškianti dviem pagrindiniais būdais – per pinigų ir laiko taupymą.

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

Šiais metais bibliotekos misijos pokyčiai labiausiai buvo siejami su išplėtotomis **edukacine-švietimo ir socialine-visuomenine bibliotekos misijomis.** Pagrindinė bibliotekos misija šiuo metu suvokiama esanti kompleksinio pobūdžio: apimanti informacinę, kultūrinę, šviečiamąją, edukacinę, socialinę-

visuomeninę misiją. Diskusijos apie bibliotekos misiją metu taip pat išryškėjo nuomonė, kad **bibliotekos misija yra ir teikti naujoves. Tai svarbus postūmis, „slenkstis“, parodantis, kad bibliotekos priėmė jose įgyvendinamas naujoves, o jų teikimą visuomenei pradeda suvokti kaip bibliotekos misijos dalį. Pastebima, kad dėl sumažėjusio kultūros centrų skaičiaus bibliotekos vaidmens svarba per vienerius metus kaimo vietovėse išaugo labiau, nei mieste.** Emocinio bibliotekos įvaizdžio pokyčių tendencijos išlieka tokios pačios, kaip ir ankstesniuose tyrimuose: **biblioteka suvokiama, kaip dar labiau pajaunėjusi, atviresnė, įgijusi daugiau bendravimo su aplinkiniais gebėjimų, drąsos bei pasitikėjimo savimi.**

Bibliotekos atstovavimą bibliotekininkai suvokia kaip **išskirtinai vadovų pareigą**, tuo tarpu bibliotekininkų atstovavimas suprantamas kaip **kasdieninio darbo su bibliotekos lankytojai metu atliekama veikla.** Tyrimo metu išryškėjo nuomonė, kad **bibliotekininkai neturi pakankamai atstovavimo gebėjimų**, ir nors bibliotekininkų atstovavimo gebėjimai per pastaruosius vienerius metus pagerėjo **šiuo metu jiems vis dar trūksta praktinių ir psichologinių žinių, įgūdžių.**

**Analizuojant bibliotekų viešojoje erdvėje vertinimą viso Projekto metu**, galima išskirti sekančius pokyčius ir tendencijas:

Projekto metu iš esmės pasikeitė bibliotekos vaidmens suvokimas: jei 2008 m. tyrimo duomenimis biblioteka atliko tarpininko ar informacijos šaltinių administratoriaus vaidmenį, tai Projekto eigoje šis vaidmuo keitėsi ir 2011 m. tyrimo duomenimis biblioteka suvokiama jau kaip daugialypių paslaugų teikėjas, informacijos, kultūros, švietimo ir bendruomenės traukos centras.

Projekto eigoje pasikeitė bibliotekos misijos samprata. 2008 m. pagrindinė bibliotekos misija buvo siejama su „skaitymo skatinimu“, tačiau Projekto eigoje bibliotekos misija pradėta suvokti, kaip kompleksinio pobūdžio t.y. apimanti daugiau nei vieną misiją, kurios Projekto eigoje nuosekliai stiprėjo. Lyginant bibliotekos misijos suvokimą Projekto pradžioje ir jam baigiantis išryškėjo dar vienas svarbus niuansas – bibliotekos misija pamažu pradeda sieti su naujovėmis.

Projekto eigoje keitėsi viešinimo samprata – jei 2008 m. viešinimas buvo suprantamas, kaip vienkartinė veikla, o ne veiksmų ar veiklų seka, bei siejamas tik su naujų paslaugų pristatymu, tai Projekto eigoje tokia viešinimo samprata keitėsi – bibliotekininkai viešinimą pradėjo suvokti kaip kompleksinę veiklą, apimančią visas bibliotekos paslaugas.

Keitėsi ir bibliotekininkų viešinimo *svarbos* suvokimas – jei Projekto pradžioje vyravo nuomonė, kad biblioteka visuomenėje yra savaiame vertybė, kurios viešinti ir reklamuoti nereikia, tai Projekto eigoje toks požiūris pamažu keitėsi, ir 2011 m. tyrimo duomenimis, viešinimas jau suvokiamas, ir pripažįstamas, kaip svarbi bibliotekoms veikla.

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

Šiais metais bibliotekoms skirtas finansavimas buvo vertinamas **kaip nepakankamas, o viešai interneto prieigai skirtas finansavimas ir dėmesys buvo pagrindinė priežastis, kuri lėmė išlikusį bibliotekų populiarumą tarp lankytojų ir tokiu būdu kompensavo ribotą tradicinių paslaugų finansavimą.** Bibliotekininkai ir vadovai bibliotekų finansavimo užtikrinimą suvokia, kaip **išimtinai valstybės atsakomybę.** Tuo tarpu pačių bibliotekų atsakomybę suvokiama gana ribotai: anot bibliotekininkų ir vadovų, bibliotekos atsakingos už finansavimo gavimą iš savivaldybės bei papildomų lėšų pritraukimą rašant pasiūlymus įvairiems projektams. Vis dėlto toks suvokimas pamažu keičiasi ir šiuo metu galima pastebėti **vis daugiau bibliotekininkų ir vadovų bandymų gauti finansavimą ir iš verslo institucijų, įmonių.** Tokie bandymai kol kas dar yra **pavieniai, fragmentiški**, tačiau kartu rodo **augantį bibliotekininkų suinteresuotumą, sąmoningumą ir iniciatyvumą.**

**Analizuojant bibliotekų finansavimo vertinimą viso Projekto metu**, galima pastebėti, kad bibliotekoms skirtas finansavimas viso Projekto metu buvo vertinamas, kaip probleminis, nepakankamas. Tuo tarpu VIP finansavimas, tyrimų dalyvių vertinimu, prasidėjus Projektui išaugo ir išliko stabilus viso Projekto metu.

Projekto metu keitėsi bibliotekų požiūris į alternatyvaus finansavimo paieškas: bibliotekos pradėjo aktyviau ieškoti alternatyvių finansavimo šaltinių ir bendradarbiavimo su verslo sektoriumi galimybių.

Kalbant apie VIP finansavimo galimybes ateityje, viso Projekto metu buvo pastebimas tyrimų dalyvių nerimas, tačiau 2011 m., artėjant Projekto pabaigai, galima pastebėti ir besikeičiančią tyrimo dalyvių nuostatą – ankstesnių tyrimų metu dominavusį pasyvų tyrimo dalyvių nerimą dėl bibliotekos ateities Projektui pasibaigus, 2011 m. tyrimo duomenimis pamažu keičia konkretesnės idėjos, planai.

### 3. Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose

#### 3.1. Rodiklis 8B. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje

- *Modernias paslaugas bibliotekininkai ir vadovai pradeda vertinti kaip tradicines, neatsiejamas nuo bibliotekos paslaugas -*

Kaip ir praėjusiais metais, diskutuodami apie viešąją biblioteką ir jos teikiamas paslaugas, tyrimo dalyviai dažniausiai jas apibendrindavo išskirdami į dvi pagrindines grupes: **tradicines paslaugas** (knygų išdavimas, prenumeruojama spauda, renginiai) bei **modernias paslaugas** (viešojo interneto prieiga, mokymai, kopijavimas, skenavimas). Vis dėlto tikslingai paprašyti įvardinti bibliotekoje teikiamas paslaugas, vadovai ir bibliotekininkai spontaniškai jas išskyrė į **mokamas** (kopijavimas, spausdinimas, patalpų nuoma, knygų pardavimas) ir **nemokamas** (knygų skolinimas, periodinė spauda, viešojo interneto prieiga, mokymai), tokiu būdu į kiekvieną grupę apjungdami ir tradicines ir modernias paslaugas. **Galima daryti prielaidą, kad toks spontaniškas paslaugų skirstymas rodo besikeičiantį bibliotekininkų ir vadovų požiūrį į bibliotekos paslaugas: modernios paslaugos bibliotekininkams ir vadovams tampa įprastomis, neatskiriamomis bibliotekos paslaugomis, tad ir bibliotekos paslaugų skirstymas į tradicines ir modernias pamažu tampa antraplaniu, užleisdamas vietą naujoms aktualijoms.**

Kalbant apie lankytojų labiausiai vertinamas viešosios bibliotekos paslaugas, tyrimo dalyvių nuomonės išsiskyrė. Skirtingai nei praėjusiais metais, **bibliotekininkų ir vadovų nuomone, lankytojai labiausiai vertina** modernias bibliotekos paslaugas: **mokymus, viešąją interneto prieigą**. Tuo tarpu daugumos **ekspertų nuomone**, šiai dienai lankytojai labiausiai vertina **tradicines paslaugas, knygų išdavimą**. Diskutuojant šia tema **išryškėjo dvi, viena kitą papildančios nuomonės**, kurios sudaro pagrindą manyti, kad bibliotekos paslaugų vertinimas skiriasi priklausomai nuo bendros modernių paslaugų pasiūlos ir prieinamumo gyvenvietėje. Anot bibliotekininkų, kaimo vietovių gyventojai labiausiai vertina modernias bibliotekos paslaugas, nes šių paslaugų pasiūla kaime yra ribota (*„vertina kopijavimą, nes aplinkui nėra kitos vietos, kur tai galima padaryti“ – bibliotekininkai*). Tuo tarpu dalies ekspertų teigimu, miesto vietovėse galimybių pasinaudoti moderniomis paslaugomis yra gerokai daugiau, tad atitinkamai miesto bibliotekų lankytojai vis dar labiausiai vertina tradicines jos paslaugas, knygų išdavimą (*„jei miestelėnai, tai suinteresuoti daugiau konservatyviaja paslauga, knygų įgijimu“ – ekspertas Seimas*).

Anot tyrimo dalyvių, ypač ekspertų, bibliotekos paslaugų pokytį, įvykusį per šiuos vienerius metus vertinti gana sudėtinga, mat jie yra labiau tęstinio pobūdžio, skirtingais etapais bibliotekose vykstantys viso projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu (*„vienų metų terminas per trumpas pokyčių vertinimui“*, ekspertas Seimas; *„per vienerius metus gal man būtų sunku taip apibrėžti. Aš tai sakytiau kelerių pastarųjų metų tas pokytis, kaip mes tą tradicinę biblioteką įsivaizduojam iš tikrųjų...“ – ekspertas IVPK*). Tyrimo dalyvių įvardinti modernių paslaugų pokyčiai, išlieka panašūs, kaip ir praėjusiais metais:

- ✓ sustiprinta **bibliotekų techninė bazė**:
  - įvesti nauji VIP taškai kaimo bibliotekose (*„visose kaimo filialuose įdiegtas internetas“ – bibliotekininkai, „šiais metais, kai paskutinis etapas, tai visur įrengiamas nemokamas internetas bibliotekos pažangai“ – vadovai*),
  - (minėta fragmentiškai) bibliotekos aprūpintos naujomis informacinėmis technologijomis (*„gavome fotoaparata ir video kamera“, „padaugėjo kompiuterių“, naujausi kompiuteriai kaimo bibliotekose, visas dėmesys paskutiniaisiais metais skirtas kompiuterizuoti kaimo bibliotekos – bibliotekininkai; „gavom daugiau kompiuterių“ – vadovai*),
- ✓ pagerintas **internetu greitis** (*„šviesolaidį atvedė, spartesnis interneto ryšys“ – bibliotekininkai; „į bibliotekas atėjo plačiajuostis internetas“ – vadovai; „keitėsi per interneto ryšį, greitį, kokybę. Žinau, kad toj vietoj stipriai vystosi, nes iš principo būtent mūsų toks siekis yra, kad tas ryšio paslaugas teikti gerai“ – ekspertas Susisiekimo ministerija*),
- ✓ visose bibliotekose pradėta organizuoti ir vykdyti **virtuotojų mokymus** (*„visos kaimo bibliotekėlės pradėjo mokinti virtuotojus“ – vadovai*),
- ✓ atsirado **specializuoti, konkrečioms virtuotojų grupėms skirti mokymai** (*„man stigo vaikų ir aš pradėjau vesti užsiėmimus mamoms su mažais vaikais. Organizuoju lėlių teatrą, vaidinimus darau ir taip juos pritraukiu“ – bibliotekininkai; „grupiniai mokymai būtent tai amžiaus grupei“ – vadovai*).

Tuo tarpu **tradicinės paslaugos, anot vadovų, šiais metais nežymiai gerėjo**: valstybei ir savivaldybėms neženkliai padidinus bibliotekoms skirtą finansavimą, bibliotekos gavo truputį daugiau knygų, nei praėjusiais metais<sup>2</sup> („šiek tiek gavom daugiau knygų negu pernai...“ – vadovai).

Diskusijos metu bibliotekininkai taip pat nurodė paslaugas, kurių **bibliotekoje šiuo metu dar trūksta**:

- ✓ galimybės organizuoti kino vakarus („mes turime idėją, kad pas mus nors nėra kino teatro, tai bibliotekoje norime tai padaryti. Aišku trūksta patalpų, nežinome dėl autorinių teisių, bet norime tai padaryti“, „literatūrinių įrašų video. Ekranizacijų... Pas mus labai jie populiarūs. Mūsų renginiams,“ – bibliotekininkai),
- ✓ elektroninių knygų teikimo paslaugos („elektroninių knygų pasigendam, „užsienyje dirbantys lietuviai neturi galimybės atsisiųst elektroninių knygų“, „nėra kad galėtų prisijungti ir skaityti“ – bibliotekininkai),
- ✓ galimybės teikti spalvoto spausdinimo paslaugą („spalvotas spausdinimas, mes jo neteikiame, nes brangu. „Bibliotekos pažangai“ neskiria pinigų, o šiaip... Biblioteka turi tokį spausdintuvą, kuris galėtų spalvotai spausdinti, bet juodai baltai spausdina, spalvų neperka“ – bibliotekininkai),
- ✓ galimybės privačiai bendrauti internetu („nėra vietos, kur užsidaryt, nori kalbėtis, nėra kur“, „taip nėra vietos su skype bendrauti“ – bibliotekininkai),
- ✓ (minėta fragmentiškai) galimybės atsiskaityti už paslaugas mokėjimo kortele ir naudotis kitomis skaitmeninėmis paslaugomis („bankinės paslaugos, lustinių kortelių nenuskaito“, „paso duomenų nenuskaito, elektroninių parašų, yra poreikis, vienas kitas pasitaiko“ – bibliotekininkai)
- ✓ (minėta fragmentiškai) specializuotų, mokymuisi skirtų knygų („gerų knygų mokymui, specifinių knygų trūksta“ – bibliotekininkai)
- ✓ (minėta fragmentiškai) galimybės atsisiųsti didesnius failus („duomenų siuntimas – ne filmus, didesnius failus, dabar tik atsiranda galimybės“ – bibliotekininkai)
- ✓ (minėta fragmentiškai) vidutinio amžiaus dirbantiems skaitytojams nepatogus bibliotekos darbo laikas.

Taip pat bibliotekininkų teigimu, biblioteka šiuo metu neturi galimybės pristatyti knygų ar spaudą į namus visiems to norintiems bibliotekų lankytojams („pas mus yra noras žmonių, kad būtų nešamos į namus“, „paklausa didesnė nei galim suteikt – nešam knygas, bet nespėjam“ – bibliotekininkai).

### 3.2. **Rodiklis 9A. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai atsiradę projekto pagalba**

*- Projektas „Bibliotekos pažangai“ paskatino bibliotekas naujai pažvelgti į savo teikiamas paslaugas, ieškoti naujų formų, veiklų, iniciatyvų -*

Diskutuojant apie naujoves, įdiegtas bibliotekose projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka per pastaruosius vienerius metus, bibliotekininkai spontaniškai minėjo esmines viso Projekto laikotarpiu įgyvendintas naujoves: bibliotekų kompiuterizaciją, viešosios interneto prieigos diegimą ir kompiuterinio raštingumo mokymus („naujausi kompiuteriai kaimo bibliotekose, visas dėmesys paskutiniaisiais metais skirtas kompiuterizuoti kaimo bibliotekas. Visose kaimo bibliotekose įdiegtas internetas“, „jau treči metai, kaip mokymai atsirado. Šiais metais jie tęsėsi“ – bibliotekininkai).

Klausiant tikslingai apie konkrečias veiklos sritis/sferas, bibliotekininkai ir vadovai nurodė sekančias naujoves, atsiradusias bibliotekose Projekto dėka per pastaruosius vienerius metus:

- ✓ **atnaujintas** bibliotekose organizuojamų **mokymų turinys** („atsirado mokymai apie saugų internetą“, „mes tai tęsiame ir plečiame tą turinį, iš pradžių tuos pradmenis, o dabar mokom kitų gudrybių, elektroninė bankininkystė ir panašiai“, „vienas naujausių – mokyti filmuoti, fotografuoti ir įkelti į puslapį, mes mokėmės pavasarį, dabar patys to mokom“ – bibliotekininkai)
- ✓ buvo organizuojamos **naudojimosi internetiniais ištekliais skatinimo akcijos** („mes skatinom savo kaime kurti tinklaraščius, darėme tokią akciją, bet senjorai nelabai susidomėjo“, „mes

<sup>2</sup> Tradicinių paslaugų finansavimas nėra Projekto veiklos sritis.

vedėme pamokas vyresniems mokiniams, nes norime jiems parodyti EBSCO, kitas duomenų bazes" – bibliotekininkai)

- ✓ Projekto transliacijų dėka **susiformavę lankytojų klubai, būreliai bibliotekos dėka ir toliau tęsia, plėtoja savo užsiėmimus** („pas mus dėka transliacijų atsirado senjorų klubas. Transliacijos baigėsi, bet mes vis tiek dar susitinkame kartą į mėnesį – biblioteka pratęsė šią veiklą" – bibliotekininkai)
- ✓ bibliotekos **aktyviau prisidėjo prie kitų viešojo sektoriaus e-paslaugų viešinimo, plėtojimo:** elektroninio gyventojų surašymo, Sodros ir mokesčių inspekcijos el. paslaugų naudojimas („dalyvavom elektroninio surašymo veikloj – tai buvo ypač populiariu – žmonės patys nedrįsta, prašo užregistruoti", „ateina iš mokesčių inspekcijos, visas savo naujoves parodo, tai jau moka bibliotekininkės" – bibliotekininkai; „nauja yra tai, kad ne vien bibliotekininkai moko, bet ir aplinkiniai pastebėjo, kad moko: buvo Sodros darbuotojai atvykę ir supažindino su savo sistema, parodė, supažindino kaip jų programa naudotis, nes žinojo, kad mes po to gyventojams plėsim/pasakosim apie tas paslaugas" – vadovai)
- ✓ bibliotekose buvo aktyviau organizuojamos **labdaringo pobūdžio iniciatyvos** („pas mus yra mainų lentynos su užrašu <skaitytojas skaitytojui> - kiekvienas gali atnešti ar pasiimti" – bibliotekininkai)
- ✓ bibliotekos aktyviau iniciavo **susitikimus su vietos valdžia, politikais** („mes organizavome seminarą, kuriame dalyvavo bibliotekininkai, miesto politikai, bendruomenių pirmininkai, kuriame sprendėme bibliotekos problemas", „pas mus irgi buvo, ir verslininkai buvo sukviesti. Čia naujas renginys" – bibliotekininkai)
- ✓ (miesto bibliotekose) atsirado galimybė grąžinti knygas bet kuriuo dienos metu paliekant jas specialiose **knygų grąžinimo dėžėse** („yra tokia dėžė, kurioje bet kuriuo metu gali palikti knygas. Yra miestuose, o kaimuose dar nėra", „tas dėžes labai gerai vertina, nors dar nedrąsiai neša...", „kitus labai stebina, kaip čia taip gali būti", „labai patogu" – bibliotekininkai). Diskusijos metu bibliotekininkai nurodė ir patys pasinaudojantys šia paslauga („aš maniau, kad nesąmonė, bet kai pati pasinaudojau tai supratau, kad naudinga" – bibliotekininkai)
- ✓ (kaimo bibliotekose) **įdiegtas bevielis internetas** („pas mus atsirado bevielis internetas", „jeigu kaimo tai taip...", „privažiuoji kaimo prie bele kokios trobos, gali prisijungti..." – vadovai)
- ✓ (minėta fragmentiškai vadovų FGD) Projekto transliacijų dėka bibliotekininkai įgijo daugiau žinių ir įgūdžių, kuriuos pritaikė **atnaujinant savo bibliotekų internetines svetaines** (daugiau informacijos žr. Rodiklį 8C)

Diskutuoti apie naujoves, inovacijas, atsiradusias bibliotekose per pastaruosius vienerius metus Projekto dėka, ekspertams buvo sudėtinga dėl pernelyg trumpo vienerių metų laikotarpio („iš tikrųjų, na tas projektas yra kaip sakyti, tęstinės tam tikros veiklos, nori nenori jos persikelia iš metų į metus" – ekspertas Susisiekimo ministerija) bei santykinai specifinio klausimo turinio. Per šiuos vienerius metus, ekspertų nuomone, bibliotekose ir toliau buvo įgyvendinami tęstiniai projektai ir naujovės, vykdomos viso Projekto metu.

Bibliotekininkai ir vadovai vieningai sutarė, kad **bibliotekoje įgyvendintos naujovės iš esmės yra skirtos visiems bibliotekos lankytojams, tačiau dauguma jų ypač aktualios senjorams ir vyresnio amžiaus žmonėms**. Kalbant apie konkrečias naujoves, šių TG atstovų nuomone, informacija apie saugų elgesį internete ir gebėjimai naudotis e-paslaugomis ir kitais internetiniais ištekliais ypač aktualūs vyresnio amžiaus žmonėms ir kaimo gyventojams („pagyvenusiems, kai uždarė pašta, jiems reikia važiuoti susimokėti mokesčius", „kaime nieko nėra, liko tik viena biblioteka" – bibliotekininkai). Mokymai, bibliotekininkų ir vadovų nuomone, labiausiai skirti senjorams (fragmentiškai minėta – aktualūs ir namų šeimininkėms), tuo tarpu vaikams ir jaunimui tai neaktualios paslaugos („jaunimo ir vaikų net nereikia mokyti" – bibliotekininkai). Bevielis internetas, šių TG atstovų nuomone, labiausiai aktualus studentams, turintiems nuosavus nešiojamus kompiuterius.

Šios naujovės, bibliotekininkų ir vadovų nuomone, yra naudingos tiek bibliotekai, tiek lankytojams. Kalbant apie naujovių teikiamą naudą bibliotekai, bibliotekininkai ir vadovai išskyrė jų keletą:

- ✓ šitos naujovės, šių TG atstovų nuomone, pačios savaime veikia, kaip reklama, ir tokiu būdu **populiarina biblioteką bei gerina jos įvaizdį** visuomenėje („reklamuoja mūsų buvimą, bibliotekos įvaizdis pagerėjo", „tampame matomi" – vadovai)
- ✓ naujovių dėka **didėja bibliotekos autoritetas ir svarba** bendruomenėje („jaučiamės reikalingos", „bendruomenė daugiau vertina", „tarkime, kaimo uždaryk tą vieną biblioteką, kuri, mano galva, reikalinga tik kokiems trim diedokam ir bibliotekininkei, tai misija – neįmanoma. Negali uždaryti bibliotekos, nes išdaužys langus", „palyginus su kitomis kultūros įstaigomis... pavyzdžiui, lankytojų pas mus per dieną apsilanko 700, kur kitoj salėj gal tik per mėnesį tiek – tai bibliotekų prestižas" – vadovai)

- ✓ įgyvendinamos naujovės naudojamos kaip **argumentai siekiant gauti reikiamą bibliotekos finansavimą** („mes, kaip įstaigų vadovai, susiduriame su tuo, kad turim ginti savo įstaigą, nes viskas ant uždarymo ribos – pradinės mokyklos, kultūrinės įstaigos, o mūsų [paslaugų] spektras didelis, žmonių susidomėjimas didelis, tai dėl to gerai ginantis“, „tarkime, jei ir nepridės tų pinigėlių, kaip žadėjo, tai bent jau nenurėš taip smarkiai“ – vadovai; „kai bibliotekos modernesnės, jie [vietos politikai, valdžia] pagarbiau žiūri“- bibliotekininkai)

Kalbant apie naujovių, inovacijų poveikį lankytojams, bibliotekininkai ir vadovų nuomone, šios naujovės, **mažina socialinę atskirtį ir gerina gyvenimo kokybę**. Bibliotekose organizuojamų lankytojų klubų, būrelių dėka biblioteka tampa lankytojams **patrauklia socialine erdve** („psichologinis klimatas geras bibliotekoje, susitinka tie žmonės, su panašiais dalykais ir supranta vieni kitus“ - bibliotekininkai, „mes esame ta institucija, kur žmogus atėjęs nebijo paklausti, jis nebijo pasirodyti kvailu“ – vadovai), tuo tarpu bibliotekose organizuojami mokymai ir naudojimosi internetiniais ištekliais skatinimo akcijos **suteikia galimybę** lankytojams **įgyti, tobulinti įvairias kompetencijas** („mes esame tie tarpininkai, kurie įveda juos į tą modernėjimą“, „ [lankytojai] neiškrenta iš realijų“, „padeda tobulėti“ – vadovai) bei elementariai sutaupyti laiko ir pinigų („gerina gyvenimo kokybę: pas gydytoją registruotis, bilietus užsisakyti“, „leidžia sutaupyti pinigų“ – bibliotekininkai) (daugiau žr. Rodiklį 7B).

### 3.3. Rodiklis 8C. [Išaugusi] vietos turinio apimtis internete

#### - Bibliotekos skiria vis daugiau dėmesio internetinių svetainių interaktyvumui didinti -

Internetinių svetainių svarba, vadovų nuomone, neginčijama: tai reklamos, bibliotekos viešinimo kanalas, galintis pritraukti naujų lankytojų ir ypač aktualus, svarbus kaimo bibliotekoms, kurioms kiti viešinimo kanalai sunkiau prieinami. Vadovai pripažino, kad bibliotekų internetines svetaines šiai dienai reikia keisti ir atnaujinti, tačiau diskutuojant apie tai, kokie pokyčiai bibliotekų internetinės svetainės buvo įgyvendinti per pastaruosius vienerius metus, dalis vadovų ir bibliotekininkų nurodė, kad pokyčių nevyko („niekaip nepasikeitė“ – vadovai, „pas mus nusistovėję viskas“ - bibliotekininkai). Taip pat, fragmentiškai minėta, kad pokyčiai internetinėse svetainėse pristabdyti sąmoningai laukiant pagalbos iš projekto „Bibliotekos pažangai“ („turim viltį, kad pasikeis“, „laukiame iš projekto“, „pristabdėm truputį“ – vadovai). Nepaisant to, dauguma šios TG atstovų nurodė, kad per šiuos vienerius metus, pasitelkę vidinius resursus, savo internetines svetaines vienaip ar kitaip atnaujino ir keitė.

Analizuojant bibliotekininkų ir vadovų įvardintus pokyčius, atsiradusius bibliotekų internetinėse svetainėse per pastaruosius vienerius metus, galima pastebėti šias tendencijas:

- ✓ daugumoje internetinių svetainių **keitėsi turinys ir informacija**:
  - atnaujinta bei išsamiau pateikta informacija apie pačias bibliotekas, jose ir jų filialuose teikiamas paslaugas („apie padalinius atskira informacija dedama“ – bibliotekininkai; „yra apie kiekvieną filialą – galima pasižiūrėti paslaugas“ – vadovai);
  - keitėsi rubrikos, atsirado naujų, specializuotų, pavyzdžiui, kraštotyrai arba vaikams skirtų rubrikų („daugiau rubrikų, išskyrėm apie bazes, naujienas ir paslaugas“, „mes padarėm atskirą puslapį vaikams“, „daugiau dėmesio skiriam kraštotyrai, pateikiame informacijos apie kraštiečius, leidžiam žurnalą „Radviliškio kraštui“ ir talpinam pdf formatu“ – vadovai; „mūsų vedėjas rašo recenzijas apie rašytojus, knygas...“, „apie kraštiečius rašom“ - bibliotekininkai);
  - informacija apie akcijas, renginius, naujienas internetinėse svetainėse atnaujinama dažniau, operatyviau ir gausiau („daugiau informacijos pradėjom talpinti“, „rašom apie naujas knygas, parodas, kviečiam į kursus“, „dedam visokias akcijas“ – bibliotekininkai; „laiku, operatyviai sudedam naujausią informaciją“ – vadovai)
- ✓ dalis internetinių svetainių **tapo interaktyvesnės**:
  - bibliotekų internetinėse svetainėse pradėti talpinti specialūs mokomieji, informaciniai bibliotekų filmukai („pradėjom kurti tokius reportažus apie mūsų vykusių renginius, įdedam“, „sukūrėm tokį filmuką, kaip naudotis savitarnos sistema <...>, moko skaitytoją, kaip vartoti: kaip ateiti, kaip sudėti knygą, kaip padėti ant savitarnos aparato...“ – vadovai)
  - bibliotekininkai aktyviau reaguoja į lankytojų prašymus, pasiūlymus, atitinkamai koreguoja, pildo internetinės svetainės turinį bei atsakinėja į gaunamas užklausas („būtinai reaguojam, stengiamės atsakyti į tą laiškėlį, padėkojam“- vadovai)

- atsirado galimybė užsisakyti bibliotekos naujienlaiškį, administruojant puslapį naudoti *youtube* platformą, kurti bibliotekos tinklaraščius („po „Bibliotekos pažangai“ kursų, kurie buvo skirti *web.2.0* platformai mokintis, atsirado blog'ai, *youtube* paskyros, RSS, prenumerata naujienlaiškiams...“ – vadovai)
- ir toliau plėtojamas bibliotekų pristatymas socialiniuose tinklapiuose, pavyzdžiui, [www.facebook.com](http://www.facebook.com) („taip, facebook irgi turim“ – vadovai)

✓ *Taip pat, minėta fragmentiškai:*

- projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka sukurtos naujos internetinės svetainės („Projekto dėka ir sukūrėm svetainę, nes neturėjom iki šiol“ – bibliotekininkai)
- pakeistas, atnaujintas internetinių svetainių dizainas („dizainą sutvarkėm, patys inicijavom“ – bibliotekininkai)

Akivaizdu, kad praėjusiais metais atsiradusi bendra didėjančio bibliotekininkų internetinių svetainių svarbos suvokimo tendencija šiais metais yra dar ryškesnė – **bibliotekininkai ir vadovai supranta internetinių svetainių svarbą, patys inicijuoja, stengiasi atnaujinti savo internetines svetaines** tiek turiniu, tiek išvaizda bei padaryti jas interaktyvesnėmis lankytojams.

Pasak bibliotekininkų ir vadovų, **bibliotekos internetinių svetainių lygmenyje bendradarbiauja su įvairiom įstaigom ir institucijom**. Dažniausiai tai viešojo sektoriaus institucijos: savivaldybės, seniūnijos, mokyklos, asociacijos, muziejai, darbo inspekcija, mokesčių birža arba ne pelno siekiančios organizacijos, pavyzdžiui, klubai, festivaliai. Taipogi internetinių svetainių lygmenyje bendradarbiaujama ir su privataus sektoriaus įmonėmis bei vietinės žiniasklaidos atstovais: laikraščiais, televizija. Tiesa, **bendradarbiavimas** internetinių svetainių lygmenyje **dažniausiai apsiriboja informaciniais mainais**: keičiamasi naujienomis, nuorodomis, informacija apie renginius („mes dedam į savo svetainę svarbiausias savivaldybės žinias, o jie įdeda svarbiausias mūsų naujienas“ – bibliotekininkai). **Tačiau svarbu pažymėti, kad pasitaiko ir pavienių įvairesnių bendradarbiavimo praktikų: pasikeitimas reklaminiais baneriais, barteriniai mainai, reklaminio ploto nuoma** („su televizija – jie prašė kad jų baneruką įdėtume į puslapį, o jie reklamuoja mūsų renginukus“ – vadovai).

Bibliotekininkų teigimu, kaip ir praėjusiais metais, **internetinių svetainių administravimui** bibliotekoje dažniausiai skiriamas atskiras žmogus, bibliotekininkas arba IT specialistas. Anot bibliotekininkų, medžiagą internetinei svetainei dažniausiai parengia jie patys, tuo tarpu svetainę administruojančio asmens atsakomybė apsiriboja informacijos sukėlimu („pas mus yra bibliotekininkas, kuris turinį atnaujina, jam viską atiduodam, jis atsakingas už turinio pateikimą, kad būtų estetiškai, tvarkingai“ – bibliotekininkai).

Diskutuoti ir vertinti konkrečias inovacijas, naujoves bibliotekų internetinėse svetainėse bei konkrečius bibliotekų bendradarbiavimo su kitomis institucijomis internetinių svetainių lygmenyje pavyzdžius, ekspertams buvo sudėtinga dėl pernelyg specifinio klausimo turinio, tačiau iš esmės bibliotekų **bendradarbiavimo su kitomis institucijomis internetinių svetainių lygmenyje iniciatyvą ekspertai vertino teigiamai, o tokį bendradarbiavimą, jų nuomone, būtina plėtoti**, ypač kalbant apie **viešųjų paslaugų sektorių**. Toks bendradarbiavimas, ekspertų nuomone, **naudingas visapusiškai**: tokiu būdu **kuriama pridėtinė vertė** bibliotekos lankytojams bei **skatinama naudotis viešojo sektoriaus institucijų paslaugomis** („jeigu bibliotekos turi nuostabų puslapį, tai kam tą gyventoją varginti ir sakyti, kad prisijunk prie mūsų valdžios kažkokio tai portalo. Tam bibliotekos portale turi būt nuoroda į visas bendrąsias valdžios paslaugas... Visa tai turi būt suintegruota“ – ekspertas Susisiekimo ministerija).

*- Tyrimų dalyvių įvardinti pokyčiai išliko panašūs viso projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu ir labiausiai apėmė modernių paslaugų plėtojimą bibliotekose –*

**Lyginant 2008 m. atlikto tyrimo duomenis su 2009 ir 2010 m. tyrimo duomenimis, galime pastebėti ryškia tendencija, Projekto metu keitėsi bibliotekos teikiamų paslaugų samprata:** 2008 m. tyrimo duomenimis tyrimo dalyviai, kalbėdami apie bibliotekos paslaugas, akcentavo tradicines paslaugas, tuo tarpu 2009-2010 m. tyrimų duomenimis, dalyviai modernias paslaugas suvokė ir nurodė, kaip neatsiejamas nuo bibliotekos veiklos. Šią tendenciją papildė 2011 m. tyrimas, kurio duomenimis pats paslaugų skirstymas *modernu/tradiciška* tampa antraplaniu, kas savo ruožtu rodo Projekto metu įvykusią modernių paslaugų asimiliaciją: modernios paslaugos įsiliejo į bibliotekos teikiamų paslaugų spektrą ir tapo jau nebeatsiejamomis nuo šiuolaikinės bibliotekos.

**Ketverių metų eigoje bibliotekose atsiradusį naują turinį ir paslaugas, 2009-2011 m. tyrimų dalyviai tendencingai siejo su modernių paslaugų atsiradimu ir projekto „Bibliotekos pažangai“ veikla.** Tyrimų dalyvių įvardinti pokyčiai išliko panašūs viso projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu ir labiausiai apėmė modernių paslaugų plėtojimą bibliotekose: bibliotekų techninės bazės atnaujinimą, VIP taškų bibliotekose diegimą, bibliotekininkų ir lankytojų mokymus. Atitinkamai per 4 Projekto įgyvendinimo metus bibliotekose atsirado naujų, modernių paslaugų (skenavimas, švietimas ir pan.), pradėtas kurti naujas turinys pasiekiamas internetu (knygos, straipsniai), taip pat pradėtos teikti paslaugos (konsultacijos, mokymai) susijusios su internetinių išteklių ir e-paslaugų naudojimu. Inovacijos, atsiradusios bibliotekose projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka per ketverius metus, iš esmės neatsiejamoms nuo naujo turinio ir paslaugų bibliotekose. Apibendrinant 2008-2011 m. tyrimų duomenis, galima išskirti sekančius pokyčius: **Projekto dėka bibliotekininkai įgijo žinių ir įgūdžių, susijusių su informacinių technologijų naudojimu, ir pradėjo mokinti bei kitaip skatinti lankytojus naudotis informacinėmis technologijomis.**

**Vertinant pokyčius, įvykusius Projekto metu per ketverius metus bibliotekų internetinėse svetainėse galime pastebėti sekančią tendenciją – keitėsi bibliotekininkų ir vadovų suvokimas apie bibliotekos internetinės svetainės svarbą:** jeigu 2008 m. tik mažesnė dalis tyrimo dalyvių pritarė, kad internetinė bibliotekos svetainė yra svarbi bibliotekos išlikimui ir raidai, tai 2011 m. tyrimo dalyviai internetinę svetainę suvokė, kaip svarbų komunikacijos kanalą, galintį pritraukti naujų lankytojų. Pagrindiniai, tendencingi Projekto metu bibliotekų internetinėse svetainėse įgyvendinti pokyčiai apima internetinių svetainių turinio atnaujinimą, naujų rubrikų ir didesnio svetainių interaktyvumo kūrimą. Taip pat galima pastebėti tendenciją – **Projekto metu suaktyvėjo bibliotekų bendradarbiavimas internetinių svetainių lygmenyje su viešojo sektoriaus paslaugų teikėjais, institucijomis:** 2008 m. ekspertų tikslinėje grupėje nuskambėjusi idėja apie galimybę bibliotekoms bendradarbiauti ir keistis informacija su savivaldybių ir kitų institucijų internetinėmis svetainėmis, 2010 m. tyrimo metu aptariama jau kaip *de facto* egzistuojanti bendradarbiavimo forma.

## **4. Bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis**

- *Informacinės technologijos tapo neatsiejamu bibliotekininkų darbo įrankiu, o praėjusiais metais pastebėtas stiprėjantis modernių IT siejimas su viešosiomis bibliotekomis išlieka akivaizdus ir šiais metais -*

Dauguma bibliotekininkų teigia **informacines technologijas naudojantys kasdien atlikdami didžiąją dalį savo darbų ir savo darbo be informacinių technologijų jau neišsivaizduojantys.** Tad praėjusiais metais pastebėtas stiprėjantis modernių informacinių technologijų siejimas su viešosiomis bibliotekomis, išlieka akivaizdus ir šiais metais, bei, kaip pamatysime vėliau, pamažu koreguoja suvokiamą bibliotekos misiją (*daugiau žr. Rodiklį 5B*).

Tyrimo dalyviai nurodė sekančias IT naudas bibliotekininkams ir jų darbui:

- ✓ **bibliotekininkai pagerino savo kvalifikaciją** („kvalifikaciją pakelia darbuotojų“ – vadovai)
- ✓ **bibliotekininkų įvaizdis tapo patrauklesnis, modernesnis**, tokiu būdu pamažu keičiamas iš anksčiau esantis stereotipinis bibliotekininko įvaizdis („prestižas – ypač kaime“, „išsivaizduokit, bibliotekininkas moka deklaruoti, tuoj socialinį statusą turi“, „pasikeitė nuomonė: nuo bibliotekininkės su akiniais ant nosies ir mezginiu rankose iki šviesaus žmogaus, dirbančio su kompiuteriu, kurio galima paklausti“ – vadovai)
- ✓ IT pagalba **bibliotekos sumažino savo kaštus** („mes tarpusavyje bendraujame tik internetu“, „taip daug pigiau“, „laikraščius ir žurnalus skenuojam, nes pritrūkstam medžiagos, be to daug greičiau į filialą nusiųsti skenuotą“ – vadovai)

Diskutuojant apie bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo įgūdžius, kaip ir praėjusiais metais, bibliotekininkai, vadovai ir ekspertai vieningai sutarė, kad šie **bibliotekininkų įgūdžiai per pastaruosius vienerius metus gerėjo**, o pati bibliotekininkų gebėjimų naudotis IT stiprėjimo tendencija išlieka pastebima ir šiais metais („tobulėja ir toliau dar tobulėja“, „atsirado pasitikėjimas savo jėgomis, ypač kaimo darbuotojams“ – vadovai). Taipogi, lyginant įvairių bibliotekininkų gebėjimų vertinimą, galima

pastebėti, kad **bibliotekininkų įgūdžiai naudotis IT visų tyrimo dalyvių buvo vertinami, kaip vieni stipriausių bibliotekininkų gebėjimų.**

Kaip ir praėjusiais metais, vadovai ir patys bibliotekininkai nurodė, kad atskiri bibliotekininkų gebėjimai ir įgūdžiai yra skirtingi bei priklauso nuo asmeninių paties bibliotekininko savybių. Tačiau skirtingai, nei praėjusiais metais, tyrimo dalyvių nuomone, gebėjimus taip pat įtakoja ir darbuotojo amžius („nuo amžiaus priklauso“ – vadovai), bei miesto/kaimo faktorius: **savo gebėjimus naudotis IT tvirčiau vertino miesto bibliotekų darbuotojai**, tuo tarpu **kaimo filialų bibliotekininkai dažniau išreiškė abejonę dėl savo IT naudojimo žinių.** Viena vertus, fragmentiškai minėta, kad centrinėse miesto bibliotekose naudojamos įvairesnės IT, kurių filialai, kaimo bibliotekos dar neturi („pas mus yra jau kamera, ...“, „pas mus nėra – norėčiau išmokti...“ – bibliotekininkai), tuo tarpu vaikų filialų darbuotojai labiausiai abejoja savo gebėjimais naudotis IT aptarnaujant suaugusius lankytojus („aš su vaikais susitvarkau, bet jei reikėtų aptarnauti suaugusius, nežinau, kaip būtų“ – bibliotekininkai).

Diskutuojant apie faktorius, kurie šiai dienai skatina, motyvuoja bibliotekininkus mokytis naudotis naujomis IT, bibliotekininkai ir vadovai nurodė keletą veiksnių. Tyrimo dalyvių nuomone, bibliotekininkus **motyvuoja:**

- ✓ **pačių bibliotekininkų noras tobulėti** („nesinori būti žioplui“, „iš savęs“, „visai nenorim atsilikti“ – bibliotekininkai; „poreikis yra, net nereikia skatinti, ateina ir prašo...“ – vadovai). Galima pastebėti, kad bibliotekininkai ir vadovai yra labai suinteresuoti savo kvalifikacijos kėlimu. Vadovų teigimu, šis suinteresuotumas ypač akivaizdus tarp jų darbuotojų – bibliotekininkai aktyviai dalyvauja projekto „Bibliotekos pažangai“ organizuojamuose mokymuose, vis dažniau mokosi savarankiškai ar konsultuodamiesi tarpusavyje („nesutikau nė vieno bibliotekininko, net kaime, kuris nenorėtų mokytis“ – vadovai; „anksčiau vos prikviesdavom į mokymus, dabar jau visi užsirašinėja“ – vadovai);
- ✓ daugumos **lankytojų poreikiai** („ateina lankytojas ir paklausia“, „jie [lankytojai] vis prašo, ką nors padėti“ – bibliotekininkai);
- ✓ taip pat stipriu motyvuojančiu faktorium išlieka **nesaugumas, baimė netekti darbo** („mokosi dėl to, kad gali darbo neturėti“, „nekelsi kvalifikacijos, negalėsi aptarnauti, tada – ačiū labai – neturėsi darbo“ – vadovai);
- ✓ (minėta fragmentiškai vadovų TG) darbuotojus tobulėti **skatina ir bibliotekų vadovai** („mes skatinam patys“, „apmokom savo kaimų darbuotojas patys – susikviečiam grupeles ir mokom“ – vadovai).

Išmokti naudotis naujomis informacinėmis technologijomis, anot bibliotekininkų ir vadovų, dėl padidėjusio darbo krūvio dažnai pritrūksta laiko, ypač kaimo vietovėse („kaime vienas žmogus ir turi visur kur dalyvauti, būdamas vienas žmogus nespėja...“ – vadovai). Taip pat mokytis trukdo ir anglų kalbos žinių stoka („ypač su užsienio kalbom problema...“, „bibliotekininkams labai reikalinga anglų ir kita užsienio kalba“ – vadovai). Anot vadovų, mokytis bibliotekininkus ypač motyvuotų materialus atlygis bei naujesnės technologijos („pagrindinis motyvatorius būtų pinigai“, „dabar sumažinti atlyginimai, padidėjęs krūvis“, „nauja technika, nes lankytojai turi gerokai galingesnius kompiuterius, na o pas mus labai sena technika...“ – vadovai).

Dauguma bibliotekininkų ir vadovų nurodė, kad **situacijų, kai bibliotekininkas negali pagelbėti lankytojui, pasitaiko vis rečiau** („seniai taip buvo“ – bibliotekininkai), o tais atvejais, kai pasitaiko – jos dažniausiai būna specifinės, t.y. susijusios su specifinių žinių stoka („ateina ir prašo, kad išmokintume Autocad'u dirbti“, „man irgi teko į tokią situaciją papulti – norėjo pirkti kompiuterį, klausinėjo apie techninius dalykus: kokios ten galios... aš nesu kompetentinga tokiais klausimais...“ – bibliotekininkai) arba techniniais nesklandumais („nėra programos, negali atidaryti failų lankytojui“ – bibliotekininkai, „su nešiojamu kompiuteriu ateina, sako <pajunk, man nepavyksta>... čia jau labiau techniniai dalykai“ – vadovai).

Dažniausiai tokias situacijas bibliotekininkai bando spręsti savo jėgomis ar pasikonsultuodami su kolegomis („instaliavom demo versiją...“, „ieškau informacijos internete“, „pasiklausiu kolegės“ – bibliotekininkai), tačiau nepajėgiant to padaryti pačiam, anot vadovų, bibliotekininkai pagalbos ieško visur: tiek konsultuodamiesi ar nukreipdami į IT specialistą (jei toks yra), tiek tarp pačių skaitytojų, tiek kreipdamiesi į kitas institucijas („į Sodrą kreipiamės, jei kas būna susiję...“ – vadovai). Taip pat, anot vadovų, pagalba kaimo bibliotekininkams yra dažnai sunkiau pasiekiamą, nei miesto („kaime vienas žmogus paliktas – kviečiasi mokyklos informatikos mokytoją“, „centro bibliotekininkėms lengviau, kadangi šalia ir kompiuteristą gali pasikviesti. Blogiau kaimo bibliotekom – jos yra vienos“ – vadovai). Tokią situaciją, anot vadovų, sušvelnina galimybė kaimo bibliotekininkams konsultuotis su miesto bibliotekų atstovais („mano metodininkė su kaimo bibliotekininkėm dirba, jei kas nors atsitinka“, „skambina į viešąją“ – vadovai) bei **projekto „Bibliotekos pažangai“ sukurtas specialus forumas, kuriame bibliotekų darbuotojai gali konsultuotis vieni su kitais** („Bibliotekos pažangai yra sukurta tokia atskira svetainė, kur tik darbuotojai su slaptažodžiu gali prisijungti, jie ten vieni su kitais tarpusavyje kalbasi“ – vadovai).

Kalbant apie tai, kaip jaučiasi tokiose situacijose, bibliotekininkai pripažįsta – nemalonai („*gaila, nesmagu...*“, „*gėda prieš lankytoją, kuris ėjo, norėjo...*“ – bibliotekininkai), tačiau kartu ir racionaliai vertina savo galimybių ribas („*mes ne saliamonai...*“, „*pelę instaliuot, kompiuterį išrinkti – aš nesutinku, čia jau kompiuteristui – gana bibliotekininkui krauti pareigybių*“, „*viską žinoti neįmanoma*“ – bibliotekininkai).

Lyginant bibliotekininkų ir lankytojų įgūdžius, tyrimo dalyviai nurodė, kad priklausomai nuo situacijos pasitaiko įvairių atvejų („*visokių būna*“ – bibliotekininkai). Anot bibliotekininkų ir vadovų, vis dar yra lankytojų, kurių įgūdžiams bibliotekininkų žinios neprilygsta, tačiau bendra tendencija pamažu keičiasi: **bibliotekininkų įgūdžiai tampa stipresni ir šiai dienai jų pakanka konsultuojant vidutinių įgūdžių turinčius lankytojus** („*kuriems reikia pagalbos, tai su vidutiniu galime padėti*“, „*vidurkį imant, mūsų įgūdžiai tolygūs*“, „*aš žinau daugiau negu mano skaitytojai*“ – bibliotekininkai). Vadovų teigimu, **bibliotekininkų įgūdžiai yra geresni nei senjorų ir daugumos vidutinio amžiaus lankytojų, tačiau nusileidžia jaunesnių lankytojų, ypač studentų įgūdžiams** („*jei pensininkai tai bibliotekininkai geresni, aplenkiam*“, „*studentams nusileidžiam*“, „*yra vidurinę baigę, kam virš 30 m., tai jie žemiau mūsų bibliotekininkų, jei daugiau niekur nestudijuoja*“, „*pritarčiau kolegoms, gudresni studentai*“, „*vyresni moksleiviai irgi, jie paįso, viską gali...*“ – vadovai). Vis dėlto, anot bibliotekininkų, lankytojai, turintys tvirtų įgūdžių vienoje srityje, gali jų stokoti kitoje, tad šiuo atžvilgiu, **bibliotekininkai turi pranašumą, mat jų žinių ir įgūdžių spektras yra platesnis, nei lankytojų** („*jų nėra tokie įvairiapusiai įgūdžiai. Jei jie moka naršyti internete ar dar kažką, bet tai nereiškia, kad jie moka Word'ą ar Excel*“, „*bibliotekinėje programoje bibliotekininkai geriau orientuojasi*“ – bibliotekininkai). Taipogi, minėta fragmentiškai vadovų TG, kaimo ir miesto vietovių bibliotekininkų įgūdžiai skiriasi: kaimo bibliotekininkų įgūdžiai yra silpnesni, nei miesto, tačiau atitinkamai, anot vadovų, silpnesni ir kaimo lankytojų įgūdžiai, tad **tokiu būdu bibliotekininkų įgūdžiai atitinka aptarnaujamų lankytojų poreikius tiek mieste, tiek kaime** („*kaime mažesnis žinių bagažas, jų apimtys didelės, turi turėti daugiau žinių, bet kaimo bibliotekose mažiau pačių užklausų, poreikiai žmonių mažesni ir filialo žinios mažesnės*“ – vadovai).

#### 4.1. **Rodiklis 2A. [Pagerėję] bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai**

*- Bibliotekininkų gebėjimais naudotis kompiuteriu – nebeabejojama, tuo tarpu kompiuterinių programų naudojimo įgūdžiai vertinami prasčiau -*

Bibliotekininkų gebėjimai naudotis kompiuteriu, kompiuterinėmis programomis bibliotekininkų ir vadovų buvo vieningai vertinami, kaip **stiprios, tačiau vis dar tobulintinos žinios**, tuo tarpu daugumos ekspertų vertinimu, šie bibliotekininkų įgūdžiai yra tvirti („*naudotis kompiuteriu, kompiuterinėmis programomis, tai šitą jie tikrai moka*“ – ekspertas Savivaldybių asociacija). Galima daryti prielaidą, kad tokį, kiek skirtingą vertinimą, viena vertus, lemia tai, kad dauguma ekspertų, vertindami šiuos bibliotekininkų įgūdžius, rėmėsi savo intuicija, o ne konkrečia patirtimi. Kita vertus, tyrimo metu išryškėjo tendencija: bibliotekininkai ir vadovai **kritiškiau vertino įgūdžius ir žinias naudotis kompiuterinėmis programomis, tuo tarpu gebėjimus, žinias naudotis kompiuteriu**, bibliotekininkai ir vadovai vertino, kaip **tvirtas žinias**. Tokią nuomonę išsakė ir dalis ekspertų („*kompiuterinėm programom naudotis iš principo yra sudėtinga, jeigu nori naudotis pilna apimtimi, o ne standartiniu 10 proc.*“ – ekspertas Seimas).

Pagrindinė priežastis dėl ko bibliotekininkai ir vadovai įgūdžius naudotis kompiuterinėmis programomis vertina, kaip silpnesnes žinias, nei įgūdžius naudotis kompiuteriu, anot TG atstovų, yra **kompiuterinių programų įvairovė ir dažnas jų naujinimas** („*jei keičiasi programa*“, „*naujos versijos atsiranda ir vėl reikia mokintis, sudėtinga pačiam*“ – vadovai, „*nebūtina visos programos yra bibliotekininkui žinomos. Ir galbūt kažkoks dvyliktokas... Jis nori kažkokių sudėtingesnių. Kadangi naudotis kompiuteriu yra vienas dalykas, o programomis gali būti truputį problemiška*“ – ekspertas Savivaldybių asociacija). Taipogi, anot vadovų, ne visas kursų metu įgytas žinias apie kompiuterines programas bibliotekininkams pasitaiko pritaikyti praktikoje, tad **nenaudojamos žinios ir įgūdžiai savaime pasimiršta** („*būna išėjo, nereikėjo, nėra kas šalia pagelbėtų ir primintų*“, „*reikia kartojimo, atnaujinimo, pastoviai, kad pagilinti žinias, galų gale skiriasi ir Word'ai...*“, „*taip ir pakartojimai galėtų būti, reikia praktinių žinių*“ – vadovai).

Kaip ir praėjusiais metais, dauguma bibliotekininkų teigė per šiuos metus atnaujinę savo kompiuterinių programų žinias įvairių kursų, mokymų metu („*taip, keitėsi, vyko mokymai, patys intensyviausi mokymai buvo*“, „*patobulėjo visose: word, excel, pasikartojimas toks buvo...*“ – vadovai; „*išmokom skype, ppt skaidres daryti... excel*“ – bibliotekininkai). Taip pat, anot vadovų, darbuotojai mokosi ne tik kursų metu, bet ir patys mokydami pasikartoja, atnaujina savo žinias („*darbuotojas pasakoja žmonėms ir pats*

*kartojasi*" – vadovai). Vis dėlto, anot vadovų, šiais metais didesnis dėmesys buvo skirtas bibliotekininkų gebėjimų naudoti internetiniais ištekliais tobulinimui, dėl to mažiau dėmesio buvo skirta, kad šiai dienai bibliotekininkų žinioms naudoti kompiuterinėmis programomis („mes daugiausia metėmės į internetą, daug kas liko nuošalyje" – vadovai). Vadovų nuomone, bibliotekininkams šiuo metu dar trūksta tiek Excel, Power Point, tiek atnaujintos Word programos žinių, tuo tarpu bibliotekininkai nurodo stokojantys ir žinių naudotis Picasa programa („trūksta žinių, kaip tvarkyt nuotraukas... ne tik Picasa", „Picasa daug kas laiko nuotraukas, trūksta žinių...", „power point", „excel" – vadovai; „aš asmeniškai Picasa programa nedirbu..." – bibliotekininkai).

Daugumos tyrimo dalyvių nuomone, **bibliotekininkų gebėjimai mokyti ir konsultuoti per šiuos metus pagerėjo**. Anot bibliotekininkų, ypač naudingi mokymui ir konsultavimui buvo projekto „Bibliotekos pažangai" organizuoti kursai, kuriuose bibliotekininkai įgijo praktinių psichologinių žinių. Diskutuojant apie bibliotekininkų gebėjimus mokyti ir konsultuoti, visose TG **išryškėjo dvi skirtingos nuomonės**:

- ✓ dalies tyrimo dalyvių nuomone, **mokyti yra sudėtingiau nei konsultuoti, nes mokymo procesas pats savaime reikalauja iš bibliotekininkų daug daugiau pasiruošimo, papildomų žinių, gebėjimų iš pedagogikos, andragogikos sričių** („kaip informaciją pateikti, kad būtų suprantama ir aišku", „mokyti yra sunku, ne kiekvienas sugeba", „mokyti yra sunkiau nei konsultuoti" – bibliotekininkai; „konsultuoti, šiek tiek padėti sugeba, bet apie jų gebėjimus mokyti, aš esu... manau, kad ne. Retas, kuris..." – ekspertas Prezidentūra). Taipogi, minėta bibliotekininkų TG, į mokymus susirenka skirtingo profilio lankytojai ir atitinkamai skiriasi jų mokymosi greitis bei imlumas, o tai papildomai apsunkina mokymo procesą („jų lygis skirtingas būna..." – bibliotekininkai). Anot bibliotekininkų mokydami jie jaudinasi daug labiau nei konsultuodami, o mokymui **taip pat reikalingos psichologijos žinios** tiek darbui su besimokančiais lankytojais, tiek bibliotekininko savikontrolei („reikia psichologo pagalbos, ne tik kaip prieiti prie žmogaus, bet ir kaip pačiam save valdyti", „skaudžiausia būna, kai pradėdi aiškinti, o kas nors supanikuoja, kad nesugebės ir pabėga. Reikia psichologo..." – bibliotekininkai). Taip pat, minėta fragmentiškai vadovų TG, šiai dienai **mažiau gebėjimų mokyti turi kaimo bibliotekų darbuotojai** („konsultuoti ir aptarnauti gali visi, bet mokyti, aš galvoju, kad dar mažosiose kaimo bibliotekose – ne" – vadovai).
- ✓ kita vertus, dalies tyrimo dalyvių nuomone, **konsultuoti yra sudėtingiau, nei mokyti dėl galimai netikėto klausimo pobūdžio**: konsultuojant susiduriama su įvairiausiais klausimais iš įvairiausių sričių, todėl galimų klausimų pobūdį konsultuojant sunku prognozuoti, ir atitinkamai tam reikalingas pasiruošimas ir įgūdžiai iš įvairių sričių („konsultuoti yra sunkiau, būna tokių klausimų, kurių nežinau" – bibliotekininkai, „tikriausiai konsultuoti yra sudėtingiausias dalykas. Mokinti, tai kas... Tu turi savo programą, tu ją išmokai ir mokini. Yra kvailiau kai pas tave ateina su klausimais. Tie klausimai yra patys įvairiausi ir patys keisčiausi" – ekspertas Susisiekimo ministerija).

**Atitinkamai šių gebėjimų vertinimas skirtingose TG buvo nevieningas**: gebėjimą konsultuoti bibliotekų lankytojus naudoti kompiuteriu, internetu, dauguma bibliotekininkų ir dalis vadovų priskyrė prie tvirtų žinių, įgūdžių, tuo tarpu, daugumos ekspertų ir dalies vadovų nuomone, šias žinias bibliotekininkams dar reikalinga tobulinti. Gebėjimai mokyti bibliotekų lankytojus naudoti kompiuteriu, internetu, bibliotekininkų vertinimu, svyruoja tarp tvirtų ir tobulintinų žinių, įgūdžių, o vadovai ir ekspertai šiuos gebėjimus priskyrė prie tobulintinų žinių ir įgūdžių (*galbūt pakonsultavimas, parodymas yra viena, yra lengvesnis dalykas, o mokymas yra truputį sudėtingesnis...* – ekspertas Savivaldybių asociacija).

## 4.2. **Rodiklis 2C. [Pagerėję] bibliotekininkų internetinių išteklių ir el. paslaugų žinios ir įgūdžiai**

- *Bibliotekininkų internetinių išteklių ir elektroninių paslaugų naudojimo žinios stiprėja, tačiau tobulėjimą stabdo menkos anglų kalbos žinios* -

**Bibliotekininkų gebėjimai naudoti internetu**, visų tyrimo dalyvių vienbalsiai buvo vertinami, kaip tvirtos bibliotekininkų žinios, gebėjimai, kurie per šiuos vienerius metus taip pat gerėjo. Be to, įgūdžiai naudoti internetu, visų tyrimo dalyvių buvo vertinami, kaip **stipriausios bibliotekininkų žinios** lyginant su kitais bibliotekininkų IT naudojimo gebėjimais.

Vertinant bendrai, tyrimo dalyvių nuomone, **bibliotekininkų gebėjimai naudoti internetiniais ištekliais ir el. paslaugomis per šiuos vienerius metus pagerėjo** („žiniatinklį kurti buvo mokoma",

„atnaujintos žinios apie paiešką internete“, „žinios naudotis skype, el. paštai, bendravimas – visa tai įėjo į mokymus“). Bibliotekininkų **gebėjimai naudotis internetiniais ištekliais ir el. paslaugomis**, anot bibliotekininkų, šiai dienai yra tvirtos jų žinios („mokam ir deklaruoti, ir internetine bankininkyste naudotis, mus apmokino“ – bibliotekininkai), tuo tarpu vadovų ir **ekspertų nuomone, šias žinias dar reikalinga tobulinti, ypač kalbant apie viešojo sektoriaus e-paslaugas** („elektroninė valdžia – tik spėk juos pasivyti, pakeitė savivaldybės ir turi jau aiškinti kitaip, nei moki...“, „elektroninė valdžia yra bendrai sudėtinga...“ – vadovai). Anot vadovų, internetiniais ištekliais bibliotekininkai pradėjo mokytis dar ne per seniausiai („apie elektroninę bankininkystę apmokė minimaliai ir našta paliko bibliotekininkams“ – vadovai), o ir e-paslaugų įvairovė yra didelė bei nuolat atnaujinama, todėl atitinkamai ir bibliotekininkų žinias šioje srityje reikalinga nuolat atnaujinti („užsimiršta darbuotojams“, „savivaldybės programos keičiasi, langelius keičia... nespėja sužiūrėti darbuotojai“ – vadovai).

Kaip ir praėjusiais metais, bibliotekininkai ir vadovai nurodė, kad **naudojimąsi įvairiais internetiniais ištekliais apsunkina ribotos bibliotekininkų anglų ir kitų užsienio kalbų žinios** („trūksta anglų kalbos dar“, „duombazėmis sunkoka naudotis, jos angliškai...“ – bibliotekininkai). Poreikį išmokti anglų kalbą išsakė tiek bibliotekininkai, tiek vadovai visų grupių metu. Anot bibliotekininkų, šių žinių stoka trukdo ne tik naudojantis internetiniais ištekliais, bet ir aptarnaujant užsienio šalių lankytojus („nemalonu, jei ateina užsienietis ir negali susišnekėti“ – bibliotekininkai). Atsižvelgiant į ankstesnių tyrimų duomenis, galima teigti, kad **poreikis mokytis anglų kalbos išliko aktualus viso projekto „Bibliotekos pažangai“ metu, o besikeičiant bibliotekų paslaugoms bei bibliotekininko kompetencijoms ir funkcijoms, šis poreikis tik didėja.**

Bibliotekininkų **gebėjimai konsultuoti ir mokytį bibliotekų lankytojus naudotis internetiniais ištekliais ir el. paslaugomis buvo vertinti kontraversiškai**: anot bibliotekininkų, konsultuoti naudotis internetiniais ištekliais ir el. paslaugomis jie turi tvirtus gebėjimus, tuo tarpu gebėjimai mokytį naudotis internetiniais ištekliais ir el. paslaugomis, anot bibliotekininkų, svyruoja tarp tvirtų ir tobulintinių žinių, ypač dėl jau anksčiau aptartos gebėjimų mokytį specifikos (žr. Rodiklį 2A). Vadovų nuomone, bibliotekininkų gebėjimus konsultuoti, šiai dienai būtina tobulinti, kadangi pačių bibliotekininkų gebėjimai naudotis šiais internetiniais ištekliais šiai dienai dar nėra tvirti, na, ir atitinkamai bibliotekininkų gebėjimai mokytį bibliotekų lankytojus naudotis internetiniais ištekliais, anot vadovų, svyruoja tarp silpnų ir tobulintinių žinių. Tuo tarpu **prasčiausiai šiuos bibliotekininkų gebėjimus įvertino ekspertai**, anot jų, bibliotekininkų gebėjimai konsultuoti ir mokytį bibliotekininkų lankytojus naudotis internetiniais ištekliais ir el. paslaugomis šiai dienai yra silpni, ir jų reikia mokytį iš pagrindų („na, mes patys matom, kad konsultavimas internetiniais ištekliais... programomis... Nu, jie tik pradėjo tai daryti... Manychiau, kad priskirčiau prie silpnų, nes ir pačios paslaugos besivystančios jos. Nes ir pats kai pradedi žiūrėti kokios ten paslaugos, nelabai sąveikaujančios vienos su kitomis...“ – ekspertas Kultūros ministerija).

Kita vertus, tyrimo dalyvių nuomone, **bendrai gebėjimai konsultuoti ir mokytį naudotis internetiniais ištekliais per šiuos vienerius metus nors ir nežymiai, tačiau gerėjo**, o bibliotekininkų gebėjimai susiję su internetinių išteklių naudojimu, konsultavimu, anot vadovų, kelia bendruomenės ir lankytojų pagarbą bibliotekininkui, bei **kuria patrauklų bibliotekininko įvaizdį**, ypač kaimo vietovėse („prestizas – ypač kaime“, „įsivaizduokit, bibliotekininkas moka deklaruoti, tuoj socialinį statusą turi“ – vadovai).

Kalbant apie įvairių internetinių išteklių naudojimą, kaip ir praėjusiais metais, **bibliotekininkai išreiškė pasitikėjimą savimi ir savo gebėjimais**. Padidėjusį darbuotojų pasitikėjimą savimi pastebėjo ir vadovai („aš turiu daug darbuotojų vyresnių, nesitikėjau, kad 60 metų moteris naudotųsi aktyviai facebook'u“ – vadovai). Vis dėlto, anot bibliotekininkų, **neigiamų patirčių, susijusių su internetinių išteklių naudojimu, šiais metais pasitaikė daugiau** (daugiau žr. Rodiklį 2H). Tačiau nepaisant padaugėjusių probleminių atvejų, galima pastebėti, kad šios **neigiamos patirtys neatbaido bibliotekininkų, o galimų pavojų žinojimas tik stiprina jų pasitikėjimą savimi.**

### **4.3. Rodiklis 2H. [Pagerėję] bibliotekininkų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu**

- *Bibliotekininkai žino ir moka apsisaugoti nuo įvairių grėsmių internete. Šiai dienai bibliotekininkams daugiausia problemų kyla siekiant užtikrinti saugų lankytojų elgesį internete -*

Diskutuojant apie internetinius išteklius ir e-paslaugas, bibliotekininkai ir vadovai (su ekspertais ši tema nebuvo aptariama) jau spontaniškai užsiminė ir apie įvairiausias grėsmes susijusias su nesaugiu naudojimu internetu. Tyrimo dalyvių nuomone, **bibliotekininkai žino apie įvairias grėsmes**

**internete** ir moka kaip nuo jų apsaugoti („bibliotekininkai, aš manau, visi moka“ - vadovai), o daugiausia informacijos apie tai gavo projekto „Bibliotekos pažangai“ organizuotų mokymų metu („buvo mokymai“, „daug labai buvo mokymų“ - vadovai).

Kalbant apie konkrečias grėsmes, **sudėtingiausia, anot bibliotekininkų, patiems apsaugoti nuo įvairių grėsmių kompiuteriui, virusų**, ir nors bibliotekininkai naudojami antivirusinėmis programomis bei žino apie įvairius virusinius el. laiškus („antivirusinės yra“, „jaučiam kur gali būti virusas – tų laiškų neskaitome“ - bibliotekininkai), tačiau pripažino, kad ne visada sėkmingai pavyksta apsaugoti nuo šios grėsmės ir ją laiku atpažinti („gali būti ir šitokių dalykų, kai su laišku ar programa gali ateiti tas virusas ir aš galiu nesugebėt apsaugoti“, „visų virusų nepagausi...“ - bibliotekininkai; „ir išvengia, ir būna, kad neišvengia“ - vadovai). Tuo tarpu kaip patiems apsaugoti nuo tokių grėsmių, kaip asmens ar turto saugumui grėsmę keliančių duomenų atskleidimo, psichologinės priklausomybės, virtualiose pažintyse slypinčių pavojų, anot bibliotekininkų ir vadovų, jie žino.

**Daugiau problemų, tyrimo dalyvių nuomone, kyla siekiant užtikrinti saugų lankytojų elgesį internete.** Lankytojams ir visuomenei bibliotekininkai apie grėsmes internete daugiausiai aiškina įvairių **pristatymų, renginių metu** pasitelkdami ir Projekto teikiamas priemones („per bibliotekų savaitę darėm pristatymą“, „viktoriaus vedė“, „aš tą diskelį pristačiau mokykloje per bibliotekų savaitę, paskui išdalinom lankstinukus“, „turim knygas, kompaktą“ - bibliotekininkai), taip pat **organizuoja įvairius mokymus šia tema** („sukviečiam žmonių į mokymus“, „pas mus, pavyzdžiui, būna 20 valandų mokymai, 5 savaites. Po 2 valandas iš tų 20 būna skirtos mokymui <Saugus internete>“ - bibliotekininkai). Tuo tarpu kasdieniame darbe aptarnaujant bibliotekų lankytojus, pasak tyrimo dalyvių, **bibliotekininkai apie saugų elgesį internete pasakoja naujiems lankytojams arba tiems, kurie tikslingai dėl to kreipiasi** („išaiškinam naujiems lankytojams“, „tą, kuris kreipias, tą mokinam“ - bibliotekininkai). Taip pat informacija apie saugų elgesį internete bibliotekose iškabinama viešose vietose („sienas iškabiname, kaip elgtis“ - bibliotekininkai).

Diskutuojant apie konkrečius būdus, kuriais bibliotekininkai stengiasi užtikrinti saugų lankytojų elgesį internete, tyrimo dalyviai įvardijo keletą priemonių:

- ✓ **asmens ir/ar turto saugumui grėsmę keliantis asmens duomenų ir tapatybės atskleidimas:** kaip ir praėjusiais metais, pagrindinė priemonė, kurią įvardijo bibliotekininkai ir vadovai, aiškinimas bibliotekų lankytojams, kad neatskleistų savo asmens duomenų ir taisyklingai atsijunginėtų nuo sistemų ar e-programų. Anot tyrimo dalyvių, **bibliotekininkų budrumas ypatingai išaugo konsultuojant lankytojus, kaip naudotis internetine bankininkyste.** Tokias konsultacijas, pasak vadovų, bibliotekininkai teikia bendrais bruožais paaiškindami, ką reikėtų daryti, tačiau atsisako konsultuoti prisijungus prie lankytojų internetinės bankininkystės motyvuodami lankytojų asmeninių duomenų ir turto saugumo grėsmė („prašo pagalbos asmeninėm finansinėm operacijom, bet bibliotekininkės žino, kad negali padėti, tiesiog susako, kur kaip turėtų būti“, „žmonėm dėl internetinės bankininkystės bandom paaiškinti, kodėl negaliu asmeniškai tau padėti, nes gi pavojinga – paaiškina taip žmonėms“, „to jie tiesiog nedaro – nelenda į žmonių bankininkystes“ - vadovai).
- ✓ anot tyrimo dalyvių, **ypač sudėtinga apsaugoti lankytojus nuo virtualiose pažintyse slypinčių pavojų bei nepilnamečių seksualinio priekabiavimo ir išnaudojimo grėsmės.** Nors bibliotekininkai ir aiškina lankytojams (ypatingai vaikams) apie šiuos pavojus, tačiau pasak jų, situacijose, kai įtaria esant panašius atvejus, bibliotekininkai jaučiasi neužtikrintai ir nežino, kaip turėtų elgtis („va čia, mano nuomone, reikia filtrų bibliotekose“, „mačiau kaip mergaitė su vyresniu šneka. Klausiu, kas, o sako, kad dėdė. Ir nežinau, ką daryti“, „ypač vaikai, o jei galvelės dar silpnos...“ - bibliotekininkai). Taip pat, anot vadovų, bibliotekininkai stengiasi apsaugoti vaikus ir nuo smurto turinio internete („su smurtiniais žaidimais bandom kovoti, vaikai būna randa naujus puslapius – kontroliuojam“ - vadovai).
- ✓ su **įžeidžiančiais komentarais, priekabiavimu ir patyčiomis internete**, bibliotekininkai kovoja lankytojams pasakodami apie konkrečius atvejus, kai tokius pažeidimus darė asmenys buvo išaiškinti („įspėjame, kad taip nedarytų“, „pas mus jau mieste nukentėjo, kai merą įžeidinėjo“ - bibliotekininkai). Taip pat, anot vadovų, bibliotekininkai primena lankytojams, kad jų veikla internete yra kontroliuojama ir naudotojas gali būti paprastai identifikuotas, o esant būtinybei užblokuoja netinkamai besielgiančius vartotojus („aiškinam lankytojams dėl IP, dėl to, kad tai viešas dalykas, sakom kokie pavyzdžiai ir pasakojam istorijas“, „sėdi žmonės, jiems galima pasakyti, kad aš sėdžiu prie centrinio kompiuterio ir galiu viską užblokuoti, ir užblokuojam kartais...“, „sakom, kad Vilnius viską mato, nes jie žino, kad turi prisijungimo slaptažodžius, mes sakom, kad visi žmonės sekami ir „Bibliotekos pažangai“ žiūri“ - vadovai). Sudėtingiau, anot vadovų, suvaldyti psichinę negalią turinčių lankytojų elgesį internete („turim vieną nedraugą su psichine negalia, kur rašo komentarus ir į teismą buvo paduotas...“ - vadovai).
- ✓ **psichologinė priklausomybė**, pasak tyrimo dalyvių, ypač dažnai pasitaiko tarp vaikų, tačiau yra aktuali ir kalbant apie suaugusius bibliotekų lankytojus („mes turim tokius kelis žmones...“, „yra tokių, kurių neįmanoma nuvaryt, nuo pat ryto laukia“). Pagrindinės bibliotekininkų ir vadovų

nurodytos priemonės kovojant su psichologine priklausomybe – laiko praleidžiamo prie VIP ribojimas bei vartotojų blokavimas. Vis dėlto, nepaisant to, anot tyrimo dalyvių, lankytojai randa būdų, kaip apeiti šiuos ribojimus, tad kova su psichologinę priklausomybę turinčiais lankytojais yra sudėtinga ir vyksta nuolat („*prasėdi visą [skirtą] laiką, po to palaukia, paskaito laikraštį, atsineša ir arbatos ir sumuštinį, ir vėl eina prie kompiuterio*“, „*nuvarom, pabūna ir vėl grįžta*“ – vadovai; „*nusiperka laiką iš kito vartotojo, o kai jų daug, tai ir nesužiūrėsi*“ – bibliotekininkai).

Tyrimo dalyviai nurodė, kad **per pastaruosius metus padaugėjo atvejų kai bandoma sukčiauti naudojantis viešąja interneto prieiga bibliotekoje** („*su kriminaliniais niuansais neišvengiam...*“ – vadovai, „*pas mus buvo atvejis, kai skambino iš policijos ir sakė, kad nori pasižiūrėti, nes buvo kažkas su pinigais daryta ir bibliotekos*“, „*mūsų rajone irgi kažkas panašaus buvo...*“ - bibliotekininkai). Pasak bibliotekininkų ir vadovų dažniausiai šie atvejai būna susiję su bandymu gauti greitąjį kreditą („*pavojingiausia neregistruoti vartotojai, nes vienas IP skirtas 17-ai bibliotekų ir vienoje paimtas greitis kreditas. Policija visas 17-a bibliotekų apklausė...*“, „*neseniai padavėm interneto skaitykloj skelbimą, kad parduoda automobilį, kuris, pasirodo, pavogtas Prancūzijoje. Atvažiavo tuoj policija, klausinėjo...*“, „*stengiamės pristabdyti bandymus paimti greitąjį kreditą...*“ – vadovai). Kaip išvengti tokių atvejų, anot vadovų, bibliotekininkai šiuo metu neturi pakankamai žinių, o užkirsti kelią tokiems bandymams sudėtingiau miesto bibliotekose, kuriose didesni lankytojų srautai apsunkina jų registravimo kontrolę („*būna, kad lankytojai parduoda savo vietas, kai daug vartotojų ir negalim sužiūrėti, kas sėdi prie kompiuterio – turim jau keletą tokių atvejų*“ – vadovai, „*mums lengviau kaimuose, nedideliuose miesteliuose, nes tie patys lankytojai*“ – bibliotekininkai).

## *- Projekto „Bibliotekos pažangai“ metu iš esmės pasikeitė bibliotekininkų IT suvokimas, tendencingai gerėjo IT naudojimo įgūdžiai bei stiprėjo vidinė motyvacija mokytis naudotis IT –*

**Vertinant pokyčius, įvykusius 2008-2011 m. projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu, galima pastebėti sekančias tendencijas:**

- ryškus pokytis įvykęs Projekto eigoje – **pasikeitusi IT, kaip darbo priemonės, samprata**. Jei 2008 m. tyrimas atskleidė, kad bibliotekininkai prisibijo informacinių technologijų, nedrįsta jomis naudotis ir IT labiau sieja su paslauga, nei su darbo priemone, tai **Projekto eigoje ši samprata keitėsi ir 2011 m. IT jau suvokiamos, kaip neatsiejama bibliotekininkų darbo priemonė**.
- bibliotekininkų įgūdžių naudojantis IT ir internetiniais išteklių vertinimas išliko tendencingas viso Projekto metu – bibliotekininkų įgūdžiai buvo vertinami, kaip gerėjantys, stiprėjantys. Taip pat pastebimas pokytis: **jeigu Projekto pradžioje (2008 m. tyrimo duomenimis) šių įgūdžių gerėjimas buvo siejamas su paties bibliotekininko savarankišku mokymusi, tai Projekto eigoje, kaip pagrindinis bibliotekininkų gebėjimų augimą apsprendžiantis veiksnys išryškėja Projekto organizuojami kompiuterinio raštingumo mokymai**.
- **Projekto metu keitėsi bibliotekininkų motyvaciją naudotis ir mokytis naudotis IT skatinantys veiksniai**. Jei 2008-2009 m. tyrimo duomenimis, bibliotekininkų motyvacija buvo siejama su stresu netekti darbo, tai 2010-2011 m. tyrimų duomenimis, **tendencingai augo bibliotekininkų vidinis noras tobulėti ir mokytis, kurį, anot tyrimo dalyvių, paskatino Projekto edukacinė veikla ir programos**.

## **5. Pagalba bibliotekoms dirbant su VIP**

### **5.1. Rodiklis 10A. [Pagerėjusi] techninė priežiūra bibliotekose**

- *Techninė priežiūra bibliotekose išliko nepakitusi ir šiuo metu neatitinka bibliotekų poreikio -*

Diskutuojant apie tai, kaip keitėsi **techninė priežiūra bibliotekose**, kaip ir praėjusiais metais bibliotekininkai ir vadovai nurodė, kad ši priežiūra **išliko nepakitusi**. Anot tyrimo dalyvių, nepriklausomai

nuo padaugėjusių VIP taškų, dėl riboto finansavimo, IT specialistų kiekis nesikeitė („po penkis... Kitam šeši, gal dešimt kompiuterių prisidėjo, o juk paprastai problemų visada išskyla...” – vadovai).

Vadovų nuomone, šiuo metu **bibliotekas aptarnaujančių IT specialistų kiekis yra nepakankamas**. Kaip ir praėjusiais metais daugumoje miesto bibliotekų dirba tik vienas IT specialistas (pusę etato), kuris kartu aptarnauja ir bibliotekos filialus kaimo vietovėse („yra virš šimto kompiuterių ir tik vienas žmogus...” – vadovai). Tokiu būdu, anot vadovų, bibliotekininkai, **ypatingai kaimo vietovėse, ne visada gali sulaukti IT specialisto pagalbos, ir, to pasėkoje, nukenčia bibliotekos lankytojai**. Taip pat, vadovų teigimu, **vis aktualesnis tampa darbo užmokesčio klausimas, mat augant darbo krūviui, didėja ir IT specialistų nepasitenkinimas dėl nesikeičiančio darbo užmokesčio**<sup>3</sup> („vienas vienintelis darbuotojas kuris prižiūri, viskas auga auga, jis jau mane pradeda kalbinti, krūvis prisidėjo, bet apie atlyginimą niekas nekalba...”, „tai gali būti vienas iš paskutinių lašelių, nes prieš tai kiek metų viskas dėjosi...”, „mums aiškina, kad nuotoliniu būdu reikia, bet darbuotojas man sako nuotoliniu būdu gali tik į debesis pažiūrėti ir aš jam nepakėliau nė vienu litu algos ir čia yra problema” – vadovai).

## 5.2. **Rodiklis 10B. [Pagerėjusi] metodinė pagalba bibliotekininkams**

- Šiais metais bibliotekininkai ypač akcentavo projekto „Bibliotekos pažangai“ organizuotų kursų ir mokymų naudą -

Kalbėdami apie projekto „Bibliotekos pažangai“ šiais metais suteiktą metodinę pagalbą, bibliotekininkai ir vadovai ją vertino ypač palankiai ir, kaip praėjusiais metais, dažniausiai minėjo:

- ✓ **kursus, mokymus**, skirtus bibliotekų darbuotojų kvalifikacijos kėlimui;
- ✓ **mokymo priemonės**, skirtas bibliotekų lankytojams.

Anot tyrimo dalyvių, šiais metais projekto „Bibliotekos pažangai“ suteikta metodinė medžiaga buvo naudinga ir atitiko tiek bibliotekininkų, tiek vadovų poreikius. Skirtingai, nei praėjusiais metais, pasak bibliotekininkų ir vadovų, šiais metais bibliotekų darbuotojams buvo organizuoti įvairesnių sričių mokymai:

- ✓ **viešųjų ryšių kursai**, vadovų teigimu, buvo labai stiprūs, o jų metu išdėstyta medžiaga buvo aktuali ir naudinga ne tik vadovams, bet ir filialų darbuotojams („čia buvo labai stiprus dalykas ir, žinokit, ne tik, kad vadovams, bet ir tiems žmonėms, kurie netgi filialo lygmenyje. Šitie kursai davė labai didelę naudą”, „viešųjų ryšių žinias pritaikė bendraujant su skaitytojais, su bendruomenių pirmininkais...” – vadovai).
- ✓ **atstovavimo mokymai**, pasak vadovų, padėjo bibliotekininkams suprasti bendrai atstovavimo svarbą bibliotekai, suteikė bazinių žinių apie atstovavimo būdus, sistemą („esmė yra ta, kad, žinokit, žmonėms dabar faktiškai aišku, kokius dalykus reikia daryti ir jau žinot jau visoj sistemoj, visiems viskas aišku ir žmonės supranta būtinumą to – vadovai), bei paskatino bibliotekininkų pasitikėjimą savimi („darbuotojai drąsos įgavo, kvalifikaciją pakėlė, pasitikėjimas savimi didėjo” – vadovai). Vadovai taip pat nurodė, kad atstovavimo žinių bibliotekininkams šiuo metu dar trūksta, tad poreikis šiems kursams išlieka aktualus („norėtume pakartoti atstovavimo kursus, geri buvo” – vadovai).
- ✓ **andragogikos žinios**, gautos kursų metu, anot bibliotekininkų, buvo labai naudingos organizuojant įvairius mokymus suaugusiems bibliotekų lankytojams („labai geri buvo kursai, kaip mokyti žmones, prieš pradėdant mums patiems vesti kursus. Aš labai pasinaudojau visa ta medžiaga, kur vedė. Parodė ta dėstytoja, kad kas vienam paprasta, kitam gali būti sudėtinga”, „Matai iš šalies, gauni ir gerų žinių ir praktiškų ir išmoksti dirbti” – bibliotekininkai). Vis dėlto, kalbant apie bibliotekininkų gebėjimus mokyti, dauguma tyrimo dalyvių pripažino, kad šiuo metu bibliotekininkams dar trūksta žinių šioje srityje (žr. Rodiklius 2A ir 2C).
- ✓ anot vadovų, **kompiuterinio raštingumo kursai** šiais metais taip pat buvo stipresni – bibliotekininkai buvo mokomi jau sudėtingesnio turinio dalykų („kompiuterinio raštingumo kursai buvo dabar stiprus”, „temos dabar kitokios, tobulėjom”, „patys mokymai kitokie visiškai, seniau buvo pagrindas, o dabar daugiau visko...” – vadovai). Tuo tarpu **žinias, įgytas mokymų metu, bibliotekininkų teigimu, jie sėkmingai pritaikė praktikoje, tiek aptarnaujant bibliotekos**

<sup>3</sup> Bibliotekos darbuotojų darbo užmokesčio finansavimas nėra Projekto veiklos sritis.

**lankytojus, tiek atnaujinant jiems skirtų mokymų turinį** („žinias apie žiniatinklius pritaikė mokinant interneto mokymuose..." – bibliotekininkai).

- ✓ taip pat, anot bibliotekininkų, šiais metais buvo pradėta mokyti **anglų kalbos** pagrindų. Vis dėlto, kaip parodė tyrimas, ribotos bibliotekininkų anglų kalbos žinios išlieka aktuali problema ir šiais metais (žr. *Rodiklį 2C*), tad bibliotekininkų poreikis anglų kalbos kursams vis dar didelis.

Vadovų teigimu, ypač palankiai buvo vertinamos transliacijos, **kursai organizuoti nuotoliniu būdu** („tiesioginės transliacijos buvo ypatingai gerai, bendrai sujungdavo. Bendraudavom tarpusavyje, ten atskirai klausimai, mes tarpusavyje diskutavom" – vadovai). Taip pat anot vadovų, bibliotekos darbuotojų susidomėjimas organizuojamais mokymais šiais metais labai išaugo, tai rodo, kad bibliotekininkai yra vis labiau motyvuoti mokytis ir kelti savo kvalifikaciją („susidomėjimas buvo didelis, žmonės kurie pradžioj nesirašė, po to žiūrėm vietų nebėra, paskiau praplėtė padidino vėl galėjom", „pasimatė ir žmonių skaičiumi, jie patys suprato, kad reikia mokytis, pirmas grupes buvo sunkiau surinkti", „faktiškai anksčiau man reikėdavo įkalbinėti, o dabar visi patys nori, kartais net trūksta vietų" – vadovai). Kalbant apie įvairių kursų ir mokymų poreikį, bibliotekininkai ir vadovai nurodė, kad be jau minėtų atstovavimo, anglų kalbos žinių, bibliotekininkams taip pat reikalingos psichologinės žinios apie darbą su žmonėmis, konfliktų valdymą, savikontrolę („buvo tokie mokymai, per švietimo centrą, buvo geras dalykas – dirbti su savim. Buvo daug praktiškų pavyzdžių. Reikėtų kursų visiems, jie brangūs, bet labai geri" – vadovai).

Aptariant mokymų medžiagą, bibliotekininkai ir vadovai nurodė šiais metais gavę įvairios medžiagos: filmukų, įvairių seminarų medžiagą elektroniniu formatu, taip pat plakatų, brošiūrų ir pan. **Bibliotekininkų ir vadovų teigimu, projekto „Bibliotekos pažangai" suteikta mokymų medžiaga yra naudinga ne tik mokinant lankytojus, bet ir bibliotekininkams kartojantis, atnaujinant savo žinias.** Kalbant apie esamus poreikius, dauguma tyrimo dalyvių nurodė, kad šios medžiagos pakanka, nors bibliotekininkų TG fragmentiškai minėjo, kad bibliotekose, kuriose lankosi daug rusakalbių, reikalinga metodinė medžiaga ir rusų kalba, kurios šiuo metu, anot bibliotekininkų nėra („pas mus yra kalbos barjeras, nes daug rusakalbių, o visa medžiaga, paslaugos lietuvių kalba" – bibliotekininkai).

**Apibendrinant 2008-2011 m. tyrimų duomenis, galima išskirti sekančias tendencijas:**

- **techninė priežiūra bibliotekose išliko nepakitusi ir vertinama, kaip nepakankama viso Projekto metu**, labiausiai dėl per mažo IT specialistų, aptarnaujančių bibliotekų kompiuterius, skaičiaus;
- lyginant 2008 m. ir 2009-2011 m. tyrimų duomenis, galima pastebėti, kad **prasadėjus Projektui kardinaliai pasikeitė bibliotekų gautos metodinė medžiagos vertinimas:** iki projekto „Bibliotekos pažangai" gauta metodinė medžiaga 2008 m. tyrimo dalyvių buvo vertinama, kaip formali, savo turiniu nutolusi nuo kasdienio darbo ir sunkiai pritaikoma praktikoje, tuo tarpu **Projekto metu bibliotekoms suteikta metodinė medžiaga 2009-2011 m. tyrimų dalyvių buvo vertinama pozityviai – kaip savalaikė, aukštos kokybės ir naudinga ilgalaikiam vartojimui.** Pozityvus Projekto metodinės medžiagos vertinimas išliko viso Projekto metu. Taip pat lyginant 2008-2011 m. tyrimų duomenis galima pastebėti padažnėjusio metodinės medžiagos pritaikymo praktikoje tendenciją.

## **6. Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai ir praktika**

### **6.1. Rodikliai 3A ir 3B. [Pagerėję] viešosios interneto prieigos vartotojų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai/[pakitusi] VIP vartojimo praktika**

- *Bibliotekų lankytojai šiais metais patobulino savo informacinių technologijų naudojimo žinias ir pritaiko jas vis įvairesnėse srityse -*

Diskutuojant apie bibliotekų lankytojų gebėjimus naudotis viešąja interneto prieiga, tyrimo dalyviai vieningai nurodė, kad šie **lankytojų įgūdžiai per vienerius metus dar labiau sustiprėjo.** Kaip ir praėjusiais metais, **ekspertų vertinimas buvo labiau hipotetinis,** remiantis bendrąja logika, kad esant šiuolaikinių technologijų plėtros tendencijai ir sudarius palankias sąlygas mokymuisi ir tobulėjimui,

lankytojų įgūdžiai taip pat turėjo gerėti („manau bet kuriuo atveju gerėja, nes yra objektyvi informacinės visuomenės brandos tendencija, Lietuvoje objektyvi, kiekvienais metais gerėja rodikliai, kiekvienais metais daugiau žmonių moka, daugiau naudoja“ – ekspertas Seimas).

Aptariant įgūdžius, kurių lankytojai įgijo per šiuos vienerius metus, **išryškėjo sekančios pagrindinės tendencijos:**

- ✓ lankytojai **įgijo ir patobulino internetinių išteklių ir e-paslaugų naudojimosi įgūdžius** („išmoko naudotis elektronine bankininkyste“, „mūsų vartotojai mokėsi, kaip Sodroj pasižymėti, kad į pensiją išėjęs, kiek gaus“ – bibliotekininkai)
- ✓ lankytojai **vis daugiau veiklų atlieka internetinėje erdvėje** („išmoko spaudą internete skaityt“, „išmoko užsiregistruoti pas gydytojus“, „išmoko bilietus užsisakyti, į koncertą“ – bibliotekininkai; „žinios, kas yra internetas apskritai, ką galima savo naudai padaryti naudojantis internetu“ – vadovai)
- ✓ vis daugiau lankytojų įgijo **naudojimosi socialiniais tinklais ir kitomis bendravimo priemonėmis įgūdžius** („susikūrė pašta, išmoko naudotis skype, web kameromis“, „Skype'u išmoko naudotis Facebook išmoko pasijungt“ – bibliotekininkai, „žmonės išmoko skype'u bendrauti su giminaičiais užsienyje. Tokie dalykai daliai žmonių buvo labai svarbūs“ – vadovai)
- ✓ taip pat, anot bibliotekininkų, lankytojai **per šiuos metus patobulino ir kitus bendruosius VIP naudojimosi įgūdžius**, kurių buvo įgiję anksčiau („jau ir priedus prisega, nuotraukas siunčia“ – bibliotekininkai)
- ✓ anot tyrimo dalyvių, per šiuos metus patobulėjo visų bibliotekų lankytojų įgūdžiai, tačiau labiausiai bibliotekininkai ir vadovai **akcentavo vyresnio amžiaus bibliotekų lankytojų įgūdžių tobulėjimą** („labai daug vyresnio amžiaus žmonių džiaugėsi, kad gali kalbėti internetu“, „vienas sakė „Ką aš darysiu, kai į pensiją išėsiu“. Dabar, kai išmoko Skype naudotis, sėdi namuose su ausinėm ir rėkia, kad visi girdėtų. Susirado draugų Rusijoje visokių“, „viena ponija, mūsų padedama, užsiregistravo, sužinojo, kas yra Facebook'as“, „vyresnio amžiaus žmonės daug ko išmoko, nors ir tie bambliai irgi išmoko“ – bibliotekininkai)

Taipogi, anot tyrimo dalyvių, **praėjusiais metais išryškėjusios tendencijos išliko ir šiais metais:** bibliotekininkai ir vadovai pastebi, kad **lankytojai vis labiau pasitiki savimi, o VIP naudoja įvairesniais tikslams** („viena mergaitė turėjo didelę problemą, nes gavo dovanų pliką šuniuką, tai internete ieškojo, kaip jį prižiūrėti“, „susirado darbą internetu, viena nedrąsiai atėjo mokytis, o dabar siunčiasi prekes internetu, forume rankdarbiu užsiregistravo, deda savo darbų nuotraukas“ – bibliotekininkai)

Tyrimo dalyviai sutaria, kad **šiems pokyčiams daug įtakos turėjo pačių bibliotekininkų indėlis** mokant bibliotekų lankytojus ir juos konsultuojant („lėmė turbūt mokymai, kurie vyksta, konsultacijos, kurios vyksta bibliotekoje. Yra iš tikrųjų sudarytos sąlygos, jeigu žmogus nori išmokti, jis tai gali padaryti bibliotekoje...“ – ekspertas Prezidentūra). Taip pat, anot bibliotekininkų, prie gerėjančių įgūdžių **prisidėjo ir kitų viešojo sektoriaus institucijų atstovai**, kurie bendradarbiavo su bibliotekininkais **siekdami populiarinti savo e-paslaugas** („mūsų rajono bibliotekose kas metai balandžio-kovo mėnesį suvažiuoja VMI specialistai, vyksta seminarai ir mokina deklaruoti pajamas“, „iš pradžių pasikvietėm darbuotoją iš SODROS, mus apmokė. Buvo toks poreikis, mes nežinojom, kaip tai daryt“ – bibliotekininkai). Tobulėti, anot tyrimo dalyvių, lankytojus **skatina ir nuolat besikeičiančios naujovės, šiuolaikinių technologijų tendencijos**. Pasak vadovų, būtent dėl nuolat vykstančių pokyčių lankytojų įgūdžius ir toliau reikia tobulinti („žinias visada reikia gilinti, viskas keičiasi ir tai nuolat reikalauja žinių atnaujinimo“ – vadovai).

**Vertinant 2009-2011 m.<sup>4</sup> tyrimų duomenis, galima pastebėti, kad dauguma 2011 m. nurodytų tendencijų išryškėjo 2009 m. ir išliko akivaizdžios viso Projekto metu:**

- ✓ **tyrimų dalyvių vertinimu vartotojų gebėjimai naudotis IT Projekto metu stiprėjo**, lankytojai įgijo daugiau praktinių žinių, augo jų pasitikėjimas savimi;
- ✓ **tyrimų dalyvių įvardinti lankytojų gebėjimus įtakojantys veiksniai išliko tendencingi viso Projekto metu:** lankytojus tobulėti skatino nuolat besikeičiančios šiuolaikinių technologijų tendencijos, gerėjančios galimybės naudotis IT. Taip pat galima pastebėti, kad Projekto eigoje tyrimų dalyviai vis labiau akcentavo bibliotekininkų indėlį lankytojų gebėjimų gerėjimui.
- ✓ Projekto eigoje lankytojai **vis įvairiapusiškiau išnaudojo interneto teikiamas galimybes**.

<sup>4</sup> 2008 m. ataskaitoje duomenų apie viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžius nėra.

## 6.2. **Rodiklis 3E. [Pagerėję] vartotojų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu**

- *Bibliotekininkų lankytojams dar trūksta žinių, kaip saugiai elgtis internete, o dažnu atveju jie nemotyvuoti saugoti bibliotekos kompiuterius -*

Diskutuojant apie lankytojų elgesį internete, bibliotekininkai (su vadovais ir ekspertais šia tema nebuvo diskutuojama, tačiau vadovai FGD metu spontaniškai pasisakė šia tema) nurodė, kad šiuo metu **lankytojų įgūdžiai saugiai naudotis internetu varijuoja tarp silpnų ir vidutinių**, („pas mus labai patiklūs žmonės“, „nelabai geri tie jų įgūdžiai“, „būna ir kur žino“ – bibliotekininkai). Bibliotekininkai pabrėžė, kad net ir turėdami žinių, kaip saugiai naudotis internetu, dauguma lankytojų vis dar **stokoja atsakomybės jausmo** („jei kas atsitinka, tai tyliai išeina“ – bibliotekininkai, „buvo paskutinis toks atvejis, kai atėjo subrendę vyrai su kvapeliu, norėjo pasiimti greitąjį kreditą“ – vadovai), o dažnu atveju, ir **nesijaučia suinteresuoti saugoti viešosios bibliotekos turta, t.y. kompiuterius** („žmogus nesuinteresuotas svetimo turto tausoti...“, „trūksta atsakomybės jausmo“, „gal jie ir žino, bet nelabai to ir laikosi“ – bibliotekininkai).

Kalbėdami apie lankytojų gebėjimus saugiai naudotis internetu, bibliotekininkai ir vadovai spontaniškai nurodė, kad bibliotekų lankytojams šiai dienai **labiausiai trūksta žinių**, kaip apsisaugoti nuo **virusų** („nemanau, kad moka, atneša atminite, o mano antivirusinė programa rodo, kad ten virusų pilna, vadinasi, namie neturi tam tikrų programų, neapsisaugo“ – bibliotekininkai), taip pat, kaip užtikrinti savo **asmens ir turto duomenų saugumą** („mano darbuotojai pasakoja, kad labai dažnai būdami internete žmonės neuždaro savo paskyrų. Tada sėda kas nors prie jų ir jei tai būna internetinė bankininkystė tada atsitinka visokie dalykai“ – vadovai). Lankytojų gebėjimus apsisaugoti nuo kitų internete slypinčių grėsmių, anot bibliotekininkų, vertinti sudėtingiau („ką jie ten šneka, aš nematau...“ – bibliotekininkai).

Vis dėlto, bibliotekininkų nuomone, **lankytojų gebėjimai apsisaugoti nuo įvairių grėsmių internete per šiuos metus gerėjo** („jau rečiau būna visokių dalykų...“ – bibliotekininkai). Anot bibliotekininkų tam įtakos turėjo keletas faktorių:

- ✓ bibliotekininkų organizuoti **mokymai ir individualios konsultacijos** apie saugų elgesį internete („aš dabar išpėju, o anksčiau man nerūpėjo“, „mūsų pačių dėka gerėjo“ – bibliotekininkai),
- ✓ projekto „Bibliotekos pažangai“ inicijuota **reklama ir akcijos** („na, ir akcija buvo, ir reklama. Kažkur turėjo girdėt, atkreipt dėmesį“, „reklama per televizorių“ – bibliotekininkai),
- ✓ **žiniasklaidoje** rodomas dėmesys („ir žiniasklaida apie tai kalba“ – bibliotekininkai),
- ✓ **neigiamą patirtis** („kitų patirtis“, „kai kompiuteris sugedo dėl virusų“ – bibliotekininkai).

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

### 7.1. **Rodikliai 4B ir 4C. Sunkiai pasiekiamų grupių patirtis/ veiklos, kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią viešąją prieigą naudoja dažniausiai**

- *Šiai dienai ne visų specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikius biblioteka gali patenkinti -*

Specifinėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms **bibliotekininkai spontaniškai priskyrė sekančias socialines grupes:**

- ✓ **neįgaliuosius,**
- ✓ **asocialius žmones,**
- ✓ **ilgalaikius bedarbius,**
- ✓ **atokių kaimų gyventojus.**

**Vaikai** iš socialinės rizikos šeimų, tiek kurių tėvai išvykę į užsienį, **bei senjorai**, anot bibliotekininkų ir vadovų, **šiuo metu yra vieni aktyviausių bibliotekos lankytojų, todėl skirtingai nei praėjusiais metais jie nebuvo priskiriami prie specifinių sunkiai pasiekiamų grupių** („jie [pensininkai] patys aktyvūs, patys ateina“, „jie nori burtis į klubus“, „mes juos išsimokom ir jie ateina“ - bibliotekininkai, „vaikai visą vasarą prasėdėjo“, „jie [vaikai] neišvejami“, „daug jų [vaikų]“ - bibliotekininkai).

Aptariant Projekto rémuose apibrėžtų specifinių, **sunkiai pasiekiamų socialinių grupių** (vaikai iš socialinės rizikos šeimų, vaikai, kurių tėvai yra išvažiavę į užsienį, kaimo gyventojai, bedarbiai ir senjorai) **išskirtinius poreikius**, tyrimo dalyviai nurodė, kad tendencijų esama tiek kalbant apie specifinius šių grupių poreikius viešajai interneto prieigai, tiek bibliotekos paslaugoms bei bibliotekai, kaip institucijai:

- ✓ **vaikus iš socialinės rizikos šeimų ir vaikus, kurių tėvai išvykę į užsienį**, bibliotekininkų ir vadovų teigimu, ne visada bibliotekininkams pavyksta atskirti ir identifikuoti, ypatingai miesto bibliotekose, tad dažniausiai bibliotekininkai juos vertina, kaip bendrą vaikų grupę („vaikai yra vaikai, mes dažniausiai net nežinom, neidentifikuojam jų, nebent šnekesni kurie pasisako...“ - bibliotekininkai; „mes jų nežinom, nebent iš pletkų, ten darbuotojas kuris nors išgirsta...“ - vadovai). Kalbant apie viešosios interneto prieigos svarbą šioms dviem grupėms tyrimo dalyviai sutarė, kad bendrai viešojo interneto prieiga šioms grupėms yra labai svarbi laisvalaikio praleidimo, užimtumo forma, kuri motyvuoja lankyti viešosiose bibliotekose („jie tik dėl interneto ir ateina, sėdi per dienas“ - bibliotekininkai). Vis dėlto, bibliotekininkai ir vadovai išreiškė susirūpinimą dėl, jų nuomone, neturiningo VIP naudojimo šiose grupėse („jiems tik žaisti įdomu“, „nori, kad jų nejudintų“ - bibliotekininkai). Kalbant apie šių grupių poreikius bibliotekai, kaip institucijai, kaip ir praėjusiais metais, tyrimo dalyvių nuomone, šios grupės turi bendravimo ir saugios socialinės erdvės poreikį („jie būna drovūs, nedrąsūs“, „jiems reikia to bendravimo, pačios aplinkos“ - bibliotekininkai).
- ✓ **senjorai**, tyrimo dalyvių teigimu, yra vieni aktyviausių bibliotekos lankytojų. Pasak bibliotekininkų, per šiuos vienerius metus pensininkai pradėjo dažniau naudotis viešąja interneto prieiga, o ir viešosios interneto prieigos svarba šiai grupei per pastaruosius metus išaugo („mes skeptiškai žiūrėjom į senjorų mokymą internetu, manėm nesusidomės, bet yra toks susidomėjimas, kad netelpam, nes tik 10 galim“ - vadovai). Svarbu pastebėti, kad senjorai, skirtingai nei praėjusiais metais, **nebėra vertinami kaip ypač jautri grupė šiuolaikinių technologijų naudojimo aspektu**. Atvirkščiai, **tyrimo dalyviai šią grupę apibūdino kaip aktyvią ir motyvuotą mokyti** naudotis informacinėmis technologijomis („pas mus pensininkai labai aktyvūs, viena senjorė net savo svetainę sukūrė“, „mūsų pensininkai jau truputį kitokie - apmokyti“, „pensininkai yra paaktyvėję“ - bibliotekininkai). Taip pat, bibliotekininkų teigimu, vis daugiau senjorų įsigyja kompiuterius ir viešąja interneto prieiga naudojami namuose („mes apmokom juos, jie tada nusiperka“, „sakom, ateikit pas mus, naudokitės, bet jie sako, ne, namie patogiau“ - bibliotekininkai). Šios grupės išskirtiniai poreikiai viešajai interneto prieigai, pasak bibliotekininkų ir vadovų, dažnai susiję su regėjimo sutrikimais ir lėtesniu mokymosi tempu: senjorai dažnai pageidauja, kad internetinių svetainių turinys ir mokymų medžiaga būtų pateikiami didesnėmis raidėmis, o mokymų metu daugiau dėmesio būtų skirta kartojimui ir žinių įsisavinimui („jiems reikia tekstą padidinti“, „sako, kad nenori gadinti akių“, „jiems medžiaga turi būti pateikiama didesnėmis raidėmis“, „ir mokant juos, [jų] reakcija nebe tokia...“, „jie ilgiau užtrunka, kol įsisavina“, „mes jiems kartojam, kartojam, kartojam, tada įsimena“ - bibliotekininkai). Ekspertų nuomone, taip pat svarbu atsižvelgti į ribotą senjorų fizinį pajėgumą, tad jų poreikiai, pasak ekspertų, susiję ir su patogiu bibliotekos pasiekiamumu bei patalpų išdėstymu („vis tiek tam žmogui, jei jau taip pradėdį galvot, yra pakankamai sunku, kaip jam atvažiuot iki lifto, kaip jam pasikelti į tą trečią aukštą...“ - ekspertas Prezidentūra). Na, o kalbant apie senjorų poreikius bibliotekai, kaip institucijai, tyrimo dalyviai kaip ir praėjusiais metais nurodė, kad ši grupė turi išskirtinį poreikį bendrauti, burtis į klubus ar kitais būdais socializuotis („jie nori bendrauti, buriasi į klubus“ - vadovai).
- ✓ **neįgalieji**, kaip ir praėjusiais metais, bibliotekininkų ir vadovų teigimu, nėra dažni bibliotekų lankytojai. Anot bibliotekininkų ir vadovų, **neįgalieji dažniausiai lankosi specialiuose neįgaliųjų centruose, kurie geriau pritaikyti neįgalių asmenų poreikiams** („pas mus yra neįgaliųjų centras, tai jie ten lankosi, nes tai yra specialistai, kurie padeda“, „jie į savo organizacijas eina“ - bibliotekininkai). Vis dėlto, tyrimo dalyvių nuomone, **viešojo interneto prieiga šiai grupei yra labai svarbi, nes suteikia galimybę bendrauti ir, tokiu būdu, mažina jų socialinę atskirtį** („jiems reikia dėmesio, jie nori draugauti, bendrauti“ - bibliotekininkai). Pasak bibliotekininkų ir vadovų, neįgaliųjų poreikiai viešajai interneto prieigai, priklauso nuo konkrečios negalios, ir yra susiję su specialių, neįgaliesiems skirtų priemonių naudojimu bibliotekose bei internetinių svetainių turinio adaptavimu. Taipogi, kaip ir praėjusiais metais, tyrimo dalyvių nuomone, šios grupės poreikiai yra susiję su bibliotekų ir pačios gyvenvietės infrastruktūros pritaikymu judėjimo negalia turintiems asmenims (keltai, liftai, įėjimai, šaligatviai, šviesoforai ir pan.) („jiems reikia patogaus priėjimo prie kompiuterio, jei su vežimėliu“

– bibliotekininkai; „pritaikyti patalpas reikia pirmiausiai, ir ne tik miestuose, bet ir kaimuose. Dar šaligatvius...“, „aplinkos struktūrą reikia sukurti taip, kad žmogus galėtų ateiti“ – vadovai).

- ✓ **bedarbiai**, bibliotekininkų ir vadovų nuomone, taip pat aktyviai lanko biblioteką ir naudojami viešąja interneto prieiga („pas mus bedarbiai lankosi dažnai, kaip ir senjorai, vaikai“ – bibliotekininkai). Tačiau kartu bibliotekininkai nurodė, kad ilgalaikiai bedarbiai vis dar išlieka sunkiai pasiekiamą grupę („bedarbiai yra gana kompleksuoti, jie į viešumą nelabai linksta. Ilgalaikiai bedarbiai yra neprišaukiami į bibliotekas...“ – bibliotekininkai). Viešosios interneto prieigos svarba bedarbiams, anot tyrimo dalyvių, yra didelė, o pagrindiniai bedarbių poreikiai viešajai interneto prieigai ir bibliotekos paslaugoms yra susiję su kvalifikacijos kėlimu ir darbo paieška („Jei nebaigę kursų, stengiasi baigti kursą bibliotekose, nes jos suteikia pažymėjimą kursų“, „žmonės ieško kur kvalifikaciją galima pakelti, susiranda kur“ – vadovai). Tyrimo dalyvių nuomone, bedarbiai taip pat turi poreikį bendrauti, dalintis patirtimi su bendraminčiais („bedarbiai jaučiasi ne tokie nuskriausti, jie bendraminčių susiranda...“ – bibliotekininkai).
- ✓ **kaimo gyventojų** viešosios interneto prieigos naudojimas per pastaruosius metus kito nežymiai – ši grupė, anot bibliotekininkų ir vadovų, nors ir dažniau užsuka į biblioteką, tačiau bendrame kontekste, lyginant su kitomis grupėmis, išlieka pasyvoka, ypač kalbant apie atokių vietovių gyventojus, kurie, kaip minėta anksčiau, tyrimo dalyvių nuomone, yra sunkiai pasiekiamą grupę („iš atokesnių taip, jei atstumas yra, neiš kelis kilometrus“ – bibliotekininkai). Kalbant apie viešosios interneto prieigos svarbą kaimo gyventojams, tyrimo dalyviai nebuvo vieningos nuomonės. Dalies tyrimo dalyvių nuomone, kaimo gyventojai yra pripratę gyventi be interneto, tad viešoji interneto prieiga šiai grupei vis dar nėra tokia svarbi („jie pripratę, gali apsieiti be to interneto“ – bibliotekininkai; „Bibliotekos pažangai dar tik treči metai į kaimą atėjus, dar ne miesto įdarbis, reikia įpratinimo“, „kaimo žmogų sunkiau įtikinti, prisikalbinti nei miesto žmogų – vadovai). Kita vertus, anot tyrimo dalyvių, kaimo gyventojai turi mažiau galimybių naudotis įvairiomis paslaugomis, tad viešoji interneto prieiga šiai grupei yra ypač svarbi, nes mažina jų socialinę atskirtį ir kompensuoja įvairių viešųjų paslaugų teikėjų (pašto, kultūros centrų ir t.t.) skaičiaus optimizavimą ir mažinimą kaimo vietovėse. Atitinkamai šios grupės poreikiai viešajai interneto prieigai, tyrimo dalyvių teigimu, yra susiję su galimybe naudotis e-paslaugomis bei internetiniais ištekliais, pavyzdžiui, užsirašyti pas gydytoją, susimokėti mokesčius („jie ateina turėdami konkretų tikslą“ – bibliotekininkai) bei apskritai su pačios bibliotekos pasiekiamumu („jei atstumas yra, tai jis neiš kelis kilometrus“ – bibliotekininkai).

Kalbant apie šių specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikių tenkinimą, tyrimo dalyviai nurodė, kad bibliotekoje šiuo metu **prasčiausiai tenkinami neįgalųjų poreikiai**. Kaip ir praėjusiais metais pastebima, kad nepaisant bibliotekose gausiai diegiamų informacinių technologijų, **neįgaliesiems asmenims pritaikytų IT bibliotekose vis dar trūksta** („mes turime specialų kompiuterį, bet naudojame retai“, „pas mus nėra, tik centrinėse bibliotekose ta įranga“ – bibliotekininkai), taip pat, anot tyrimo dalyvių, **dauguma bibliotekų šiai dienai dar nepritaikytos judėjimo negalią turintiems asmenims**. Bene geriausiai, anot tyrimo dalyvių, šiuo metu tenkinami senjorų ir bedarbių poreikiai, tuo tarpu vaikams, anot bibliotekininkų, vis dar trūksta programų, priemonių užtikrinančių turiningą jų laisvalaikį.

Kalbant apie specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių VIP naudojimo tikslus, tyrimo dalyviai nurodė, kad **bendrai šioms grupėms aktualūs tikslai yra tokie, kaip ir kitų bibliotekos lankytojų: informacijos paieška, bendravimas, laisvalaikis**. Vis dėlto, kalbant apie veiklas, kurioms šios grupės naudoja VIP dažniausiai, tyrimo dalyvių nuomone, galima pastebėti šias tendencijas:

- ✓ abi vaikų grupės bene išimtinai VIP naudoja laisvalaikiui, žaidimams, o **vaikai, kurių tėvai išvykę į užsienį, pasak tyrimo dalyvių, VIP aktyviau naudoja ir bendravimui;**
- ✓ senjorai dažniausiai VIP naudoja elektroninės spaudos skaitymui, viešojo sektoriaus el. paslaugų naudojimui (deklaracijos, el. bankininkystė) bei bendravimui;
- ✓ kaimo gyventojams aktualiausi internetiniai ištekliai ir el. paslaugos: deklaravimas, mokesčių mokėjimas, paštas, informacijos paieška;
- ✓ bedarbiai, anot bibliotekininkų ir vadovų, dažniausiai VIP naudoja informacijos apie darbą paieškai bei bendravimui;
- ✓ neįgalieji dažniausiai VIP naudoja bendravimui, informacijos paieškai.

Per pastaruosius metus, anot tyrimo dalyvių, šie naudojimo tikslai beveik nesikeitė, pastebima, kad senjorai ir kaimo gyventojai pradėjo drąsiau ir aktyviau naudotis internetiniais ištekliais ir el. paslaugomis.

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

- *Veiksmai, skirti sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti yra labiau pavieniai, nenuoseklūs, tačiau apima visas Projekto rėmuose išskirtas specifines, sunkiai pasiekiamas grupes -*

Kaip ir praėjusiais metais, **išskirtinio dėmesio specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti bibliotekose nebuvo**, anot bibliotekininkų ir vadovų, bibliotekose organizuojami renginiai dažniausiai **skirti visiems bibliotekos lankytojams**, tačiau retkarčiais, anot bibliotekininkų ir vadovų, organizuojami ir atskiri renginiai ar veiklos, skirtos specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms. Kalbant apie Projekto rėmuose išskirtas specifines, sunkiai pasiekiamas grupes, bibliotekininkai ir vadovai nurodė sekančias veiklas:

- ✓ **vaikų pritraukimui** skiriama bene daugiausia dėmesio, tačiau, pasak tyrimo dalyvių, renginiai būna skirti bendrai visiems vaikams, neišskiriant vaikų iš socialinės rizikos šeimų ar vaikų, kurių tėvai išvykę į užsienį. Šiais metais tyrimo dalyvių nurodytos vaikų pritraukimo priemonės, išlieka tokios pačios, kaip ir praėjusiais metais:
  - **vaikus siekiama įtraukti bendradarbiaujant su darželiais, mokyklomis**, organizuojant bendrus renginius, specialias pamokėles (*„mes labai gerai bendradarbiaujame su darželiu. Jie kas mėnesį ateina į biblioteką, supažindiname su knygomis, kaip rasti informaciją“, „ar jūs bandėte daryti pamoką bibliotekoje? Mes inicijavome su mokykla. Atėjo mokytoja su mokiniais, parodė biblioteką, pravedė pamoką skaitykloje apie knygas. Vaikam buvo gyva pamoka. Parodė audio, brailio knygas“, „mes irgi vedame pamokas vyresniems mokiniams, nes norime jiems parodyti. EBSCO, kitas duomenų bazes“, „Pamokos tai vyksta bibliotekoje. Dabar vyksta paroda tremties metams, atsiveda mokinius ir veda istorines pamokas“ – bibliotekininkai).*
  - **vaikų užimtumui užtikrinti, organizuojami įvairūs užsiėmimai**, vasaros stovyklos, pasakų skaitymas ir pan. (*„vaikai mielai lankosi skaitymo skatinimo programose. Pavyzdžiui, vasaros skaitymas. Tai yra jų užimtumas vasarą.“, „Vasaros stovyklos. Mes vaikų labai daug sulaukiame, kurie bibliotekoj neskaitytė, bet kadangi vaikas lanko, ten įdomu vasaros stovyklose“, „mes darom vaikams renginius, darom skaitymus, sėdi klauso pasakų“ – vadovai).*
  - vaikai iš socialinės rizikos šeimų **skatinami tapti bibliotekų savanoriais** (*„vaikai iš rizikos šeimų, pradėjo dirbti savanoriais pas mus, dirba daro...“, „taip taip, viską padės, ir malkas sunėš kaimo bibliotekoj žiemą“ – vadovai*)
  - (*minėta fragmentiškai*) vaikus iš socialinės rizikos šeimų ir vaikus, kurių tėvai išvykę į užsienį siekiama pritraukti ir **netiesioginiu būdu, bibliotekoje užtikrinant jiems saugią socialinę erdvę**: anot vadovų, darbuotojai stengiasi kalbėti su vaikais kalbėti apie jų problemas, elgesį, patarti, mokinti ir tokiu būdu padaryti biblioteką jiems artimesne (*„jiems trūksta dėmesio ir nuo to tampa blogi, net socialinė aplinka mano supratimu nėra pats labiausiai lemiamas faktorius, kad ateina bibliotekininkei ir iškrečia šunybę, tai aš juos pasikviečiu į kabinetą ir išverdu arbatos ir pakalbam vyriškai. Po kiek laiko, atėjo vieną dieną su smėlio juosta, sako, išvirk arbatos, išviriau ir kartu suvalgėm tą smėlio juostą“ – vadovai).*
- ✓ **senjorai**, kaip ir praėjusiais metais, bibliotekininkų ir vadovų nuomone, šiai diena yra aktyvi grupė, kurios pritraukimui į biblioteką ypatingo atskiro dėmesio nereikia. Vis dėlto, atsižvelgiant į tai, kad iš pradžių ši grupė vangiai naudojosi VIP ir informacinėmis technologijomis, anot bibliotekininkų, senjorų mokymui buvo skirtas atskiras laikas (*„iš pradžių vaikai labai aktyvūs buvo, o senjorai nedrąsesni. Tai mes skyrėme vieną valandą tik senjorams“ – bibliotekininkai*). Vadovų teigimu, senjorai šiuo metu jau yra aktyvūs ir dalyvauja įvairiuose bibliotekos organizuojamuose mokymuose, kursuose apie VIP, informacines technologijas (*„pradžiamokslį išmokom, dabar jau gali fotografuoti, filmuoti, dabar jie jau klausia, kas dar bus“ – vadovai*). Tyrimo dalyviai taip pat nurodė, kad šiais metais projekto „Bibliotekos pažangai“ organizuotos akcijos ir renginiai, skirti vyresnio amžiaus lankytojams, taip pat sulaukė senjorų dėmesio (*„pensininkai nori ir gauna dabar informacijos, jie dabar nori sužinot, Bibliotekos pažangai vykdomos akcijos, kur konservavimas, jie klausia, kas bus toliau“ – vadovai*), o jų metu susibūrę senjorų klubai ir toliau pratęsė savo susitikimus, veiklą bibliotekoje.

- ✓ **neįgaliems asmenims** pritraukti, kaip ir praėjusiais metais, anot bibliotekininkų ir vadovų, specialių renginių nebuvo organizuojama, o renginiuose, skirtuose visiems bibliotekos lankytojams neįgalūs asmenys dalyvauja retai („nežinau, kaip pas jus kitur, jie ateina ten kur jiems renginys, koks neįgalus išleidžia kokią knygelę, ateina, bet taip tai nelabai“ – vadovai). Kaip ir praėjusiais metais, bibliotekininkai neįgaliuosius aptarnauja į namus pristatydami knygas, spaudą („tu, kurie negali pasinaudoti ateidami – į namus einam“ – vadovai). Taip pat, šiais metais jau daugiau bibliotekininkų ir vadovų teigia turintys neįgaliems asmenims pritaikytas informacines technologijas („kompiuteriai yra specialūs“, „kursus mes praklausėme ir padedame“ – bibliotekininkai) bei bibliotekoje įrengę ar planuojantys įrengti judėjimo negalią turintiems asmenims skirtus praėjimus, lifthus/keltus („kitais metais atidarom naują biblioteką, tai jau bus įvažiavimai neįgaliesiems. Paskui prekybos centre sukūrėm savo filialą, iš karto pagalvojom apie neįgaliuosius, yra keltuvai, jie gali tiesiai važiuot“, „pas mus irgi bus pritaikyta – bibliotekininkai). Vis dėlto, šie pokyčiai, anot tyrimo dalyvių yra labiau fragmentiški, vykstantys dar nedideliu mastu, o šiai dienai neįgalūs asmenys bibliotekose lankosi retai.
- ✓ specialiai **kaimo gyventojams** pritraukti skirtų renginių, pasak tyrimo dalyvių nebuvo organizuojama, tačiau bibliotekininkai fragmentiškai minėjo, kad atokių kaimo vietovių gyventojams ir vaikams pritraukti ir pasiekti, organizuoja specialias išvažiuojamąsias bibliotekos keliones autobusu, kurių metu aplanko atokias kaimo vietas („mes turime bibliobusą – keliaujančią biblioteką. Aptarnauja nutolusius kaimus. Jis taip pat važiuoja ir į darželius. Bibliotekininkas tai Karlsonu apsirengia...“ – bibliotekininkai).
- ✓ anot bibliotekininkų ir vadovų, **dauguma bedarbių** šiuo metu yra patys motyvuoti lankytis bibliotekoje, mat bedarbių poreikiams tenkinti čia skiriama nemažai dėmesio, dauguma bibliotekose teikiamų paslaugų yra nemokamos, o patys bedarbiai turi užtektinai laiko. Tyrimo dalyvių teigimu, bibliotekos bendradarbiauja su darbo biržom, tad bedarbiai tam tikras procedūras gali atlikti atėję į biblioteką („bedarbiai bendradarbiauja su darbo biržom, mes irgi bendradarbiaujam, jie pas mus atsižymi, beveik visas socialines paslaugas teikiam – vadovai). Taipogi bedarbiai suinteresuoti savo kvalifikacijos kėlimu, tad ypač aktyviai dalyvauja bibliotekose organizuojamuose mokymuose ir kursuose („mes dabar turim mokymus, praktiškai bedarbiai dažniausiai užsiregistruoja į mokymus“, „jei nebaigę kursų, stengiasi baigti kursą bibliotekose, nes jos suteikia pažymėjimą“, „žmonės ieško, kur kvalifikaciją galima pakelti, susiranda“ – bibliotekininkai).

### 7.3. **Rodiklis 2D. [Pagerėję] bibliotekininkų specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios ir įgūdžiai**

#### - *Bibliotekininkams šiai dienai vis dar trūksta specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinių -*

Bibliotekininkų **specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinių ir įgūdžių vertinimas per pastaruosius vienerius metus nepasikeitė**. Kaip ir ankstesnių tyrimu metu, bendrai šios bibliotekininkų žinios buvo vertinamos, kaip **vienos silpniausių bibliotekininkų žinių ir įgūdžių**.

Kritiškiausiai šias žinias vertino patys bibliotekininkai: jų nuomone, šiuo metu turimos **specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios yra silpnos, jų reikia mokintis iš pagrindų**. Tuo tarpu dauguma vadovų ir ekspertų, šias bibliotekininkų žinias vertino kiek optimistiškiau – kaip pakankamas, tačiau būtinas tobulinti.

Anot bibliotekininkų, jų specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios ir įgūdžiai yra **retai taikomi praktikoje**, ypač kaimo vietovėse („mes nesusiduriam su jais...“ – bibliotekininkai). Kalbant apie tai, kokių žinių ir įgūdžių šioje srityje jiems trūksta, dauguma bibliotekininkų nurodė nežinantys, kaip susikalbėti su psichinę ar klausos negalią turinčiais asmenimis, kaip konsultuoti ar mokinti negalią turinčius asmenis, taip pat, kaip naudotis neįgaliems asmenims skirta įranga („tą programą skirtą neregiams mums tik parodė...“, „buvo nekokybiški mokymai...“, „įdiegė programą, bet nepaaiškino mums“ – bibliotekininkai). Dalis bibliotekininkų nurodė jau **turintys blogos patirties su neįgaliais asmenimis ir dėl to dar mažiau pasitikintys savo jėgomis** („aš susidūriau ir turiu liūdnos patirties su psichinės sveikatos sutrikimų turinčiais žmonėmis. Norėjo mokytis, ir aš nesugebėjau mokinti, nes buvo jam kažkokie isterijos priepuoliai ir jam buvo blogai ir aš pati labai blogai jaučiausi...“ – bibliotekininkai). Tad apibendrinant galima teigti, kad šiuo metu bibliotekininkai nepasitiki savo žiniomis ir įgūdžiais aptarnaujant specialių poreikių vartotojus.

## *- Ryškiausias pokytis įvykęs Projekto įgyvendinimo metu – pakitusi senjorų VIP naudojimo praktika -*

**Vertinant pokyčius, įvykusius 2008-2011 m. projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu, galima pastebėti sekančias tendencijas:**

- ✓ Ryškiausias pokytis įvykęs Projekto metu per ketverius metus – **pakitusi senjorų VIP naudojimo praktika:** jei 2008-2010 m. tyrimų dalyviai senjorus apibūdino, kaip nedrašiai naudojančius VIP ir vieną jautriausių grupių IT atžvilgiu, bei priskyrė juos specifinėms sunkiai pasiekiamoms grupėms, tai **2011 m. tyrimų dalyviai senjorus jau vertino kaip aktyvius VIP vartotojus, kurie noriai naudojami ir mokosi naudotis tiek IT, tiek VIP.**
- ✓ Tyrimų dalyviai galėjo įvardinti specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių pritraukimui organizuojamas veiklas tiek 2008 m., tiek vėliau, Projekto įgyvendinimo metu. Taip pat galima pastebėti, kad **projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu, Projekto veiklų, iniciatyvų dėka, bibliotekų dėmesys specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms didėjo.** Vis dėlto vertinant 2008-2011 m. tyrimų duomenis, galima pastebėti tendenciją – **bibliotekų veiklos, iniciatyvos pritraukti specifines, sunkiai pasiekiamas grupes bei tenkinti šių grupių poreikius išliko fragmentiškos viso Projekto metu ir stokojo strategijos, tikslingumo.**
- ✓ Tyrimų dalyvių vertinimu, **geriausiai specifinių sunkiai pasiekiamų grupių poreikius biblioteka tenkino per palankios socialinės erdvės kūrimą** – vertinant 2008-2011 m. tyrimų duomenis, galima teigti, kad ši bibliotekos funkcija Projekto eigoje tendencingai stiprėjo, o tam įtakos turėjo pačių bibliotekų pastangos (organizuojami renginiai, parodos ir kitos veiklos), projekto „Bibliotekos pažangai“ organizuotos veiklos bei kultūros centrų skaičiaus mažinimas ypatingai kaimo vietovėse.
- ✓ **Viso projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu, tyrimų dalyvių vertinimu, prasčiausiai bibliotekos tenkino neįgalių asmenų poreikius.** Nors Projekto eigoje buvo įgyvendintos tam tikros naujovės skirtos neįgalių asmenų specifiniams poreikiams tenkinti, tačiau šios priemonės tyrimų metu tendencingai buvo vertinamos, kaip nepakankamai užtikrinančios neįgalių asmenų poreikių tenkinimą.
- ✓ **Bibliotekininkų specialių poreikių lankytojų aptarnavimo įgūdžių vertinimas išliko panašus viso Projekto eigoje – tyrimų dalyviai šiuos bibliotekininkų įgūdžius vertino, kaip nepakankamus:** nors Projekto iniciatyva bibliotekininkams buvo organizuojami mokymai apie specialių poreikių turinčių lankytojų aptarnavimą, tačiau, tyrimų dalyvių vertinimu, šie įgūdžiai gerėjo tik teoriniame lygmenyje, o laikui bėgant, nenaudojami praktikoje, pasimiršo.

## **8. Individų ir bendruomenės gaunama socialinė nauda per IT**

### **8.1. Rodiklis 7B. Bibliotekininkų suvokimas apie bendruomenei viešosios interneto prieigos teikiamą naudą**

#### *- Bibliotekininkai vis daugiau dėmesio kreipia į socialines VIP naudas individui ir visuomenei -*

Ankstesnių tyrimų metu bibliotekininkų ir vadovų nurodytos **viešosios interneto prieigos teikiamos naudos bendruomenei tendencijos išlieka tokios pačios** ir šiais metais: tyrimo dalyvių suvokimas apie VIP teikiamą naudą atskiriems individams ir bendruomenei nesiskiria, o **praėjusiais metais pastebėta išaugusios socialinės naudos ir svarbos suvokimo tendencija šiais metais taip pat akivaizdi.** Taip pat galima pastebėti tendenciją, kad tyrimo dalyviai **viešosios interneto prieigos teikiamas naudas šiais metais aktyviai sieja su bibliotekos lankytojų gyvenimo kokybės gerinimu ir socialinės atskirties mažinimu, ypatingai kaimo vietovėse, kur VIP suteikia galimybę lankytojams susipažinti su naujomis technologijomis ir užtikrinti vienodą informacijos pasiekiamumą kaimo ir miesto vietovių gyventojams** („naujos technologijos, tas pats

paštas, skype, facebook išbando bibliotekose", „tai mažina socialinę atskirtį...", „dabar gali pasiekti tas paslaugas, kurių negalėjo anksčiau" – vadovai)

Bibliotekininkų ir vadovų nurodytos **socialinės VIP naudos išlieka tokios pačios:**

- ✓ **įvairios informacijos paieškos ir gavimo galimybė** („jie gauna daug informacijos" – vadovai, „vasarą, turizmo sezono metu, daugiausia užsieniečiai keliauja pas mus į platumas, tai visur bibliotekos junta, kad jei žmonės dviračiu pravažiuoja, jiems labai malonu užsukti, gauti informacijos", labai daug užsieniečių važiuoja Panemune, užsuka pasinaudoti nemokamu internetu" – bibliotekininkai)
- ✓ **laisvalaikio praleidimo galimybė** („turim mokymo centrą, ten 6 VIP, ir tuos įjungiam, nuo 10 dirba, tai kur tie vaikai dingtų tam kaime, tie orai blogi ne kiekvieną nuveža ir tėvai patenkinti, nes žino, kad vaikai bibliotekoje" – vadovai)
- ✓ **palanki erdvė bendravimui** („žmonės išmoko skype'u bendrauti su giminaičiais užsienyje. Tokie dalykai daliai žmonių buvo labai svarbūs" – vadovai; „iš mūsų miestelio daug jaunimo išvyko į užsienį, tai ateina mamos bendrauti su jais per nuotolį, Skype" – bibliotekininkai)

Bibliotekininkai ir vadovai taip pat minėjo ir **netiesioginę VIP teikiamą naudą** individams: **naudojantis VIP lankytojai mokosi ir tobulėja** praktikos ir konsultacijų dėka („čia juk nėra užrašyta mokymas, bet iš esmės tokių individualių konsultacijų metu, bibliotekininkai vis tiek mokina tuos žmones. Ir jie tokių vienkartinį procedūrų metu kažką įvaldo, jie mokosi", „yra galimybė pasitart, sužinot" – vadovai).

Taipogi, kaip ir ankstesnių tyrimų metu, bibliotekininkai ir vadovai, kaip savaime suprantamą nurodo **ekonominę VIP naudą:**

- ✓ sutaupo **pinigų:** tiek tiesiogiai, nemokamai naudojantis internetu, tiek netiesiogiai išvengiant papildomų, pvz. transporto kaštų („nekainuoja, jie jau įpratę", „[nauda] per kišenę", „nereikia jam niekur važiuoti", – vadovai; „nes nemokamai – kaime žmonės neturi pinigų namie turėti internetą", Tai yra ir ekonominė nauda, žmonėms tai yra nemokama – bibliotekininkai)
- ✓ sutaupo **laiko:** internetu įvairias operacijas galima atlikti greitai, niekur neišeinant iš bibliotekos („operatyvumas, greitis" – vadovai; „sakau, kaime nėra kitos vietos, kur susimokėti. Tai vienintelė vieta, kur gali padaryti šitą paslaugą", „tai yra patogų, vietoje" – bibliotekininkai)
- ✓ taip pat, minėta fragmentiškai, naudojantis VIP bibliotekose lankytojai turi galimybę **pagerinti savo ekonominę padėtį** („viena mano lankytoja atėjo visai nemokėdama naudotis internetu. Ji net susirado darbą internetu Vokietijoje", „pas mus viena nedrąsiai atėjo mokytis, o dabar siunčiasi prekes internetu, forume rankdarbių užsiregistravo, deda savo darbų nuotraukas, būna norinčių nusipirkti", „pas mus viena moteris ieškojo darbo. Ji gavo pažymėjimą, kad išmoko dirbti kompiuterį. Rado darbą čeburėkus kepti. Darbdavys pamatęs pažymėjimą, kad yra motyvuotas žmogus, nusprendė priimti" – bibliotekininkai)

## 8.2. **Rodiklis 7C. Kitų suinteresuotų grupių suvokimas apie viešosios interneto prieigos naudą**

- *Suinteresuotų asmenų grupių požiūris į viešosios interneto prieigos naudą tampa holistinis, apimantis tiek socialinės atskirties, tiek gyvenimo kokybės aspektus -*

Kalbant apie viešosios interneto prieigos teikiamą naudą, **suinteresuotų asmenų grupė išreiškė globalesnį požiūrį** nei bibliotekininkai, kuris, kaip ir praėjusiais metais, **apima tiek socialines, tiek ekonomines VIP naudas.** Kaip ir bibliotekininkų bei vadovų, ekspertų įvardintos VIP naudos pasireiškia dviem tarpusavyje tarpiai susijusiais pagrindiniais būdais: per **gyvenimo kokybės gerinimą** ir **socialinės atskirties mažinimą.**

- ✓ **VIP mažina socialinę atskirtį ir diskriminaciją:**
  - **užtikrinant vienodas informacijos pasiekiamumo ir paslaugų prieinamumo galimybes,** nepriklausomai nuo gyvenvietės (kaimas/miestas), pajamų, amžiaus ir kitų faktorių („socialiai nediskriminuojama prieiga prie interneto, t.y. nemokama prieiga, neįpareigojanti turėti kažkokias pajamas" – ekspertas Seimas, „ir apskritai... gali neturėti laikraščio, gali neturėti kito informacijos kanalo, bet bibliotekoje nemokama prieiga prie interneto praktiškai viską tą suteikia nemokamai" – ekspertas Prezidentūra),

- **suteikiant vienodas galimybes aktyviai dalyvauti visuomeniniame gyvenime** („tai yra apskritai, apšvietos projektas. Valstybės žmonių – visuomenės apšvietos projektas. Nemokamai naudotis, ypač jeigu tu neturi namuos, žinoma, jeigu turi prieigą namuose yra vienaip, o tie, kurie neturi – o daug kurių periferijų neturi žmonės dar vis – tai jiems ypatingai reikšminga, jiems čia kaip langas ir į Lietuvą, ir į pasaulį – ekspertas Prezidentūra; „internetas dabar yra jau, kaip pasakyti, jau nebeatsiejama viso gyvenimo dalis. Tai žmogus, kuris nežino, kas tai yra, nemoka juo naudotis, turėtų, mano akim, patirt didžiulę... atskirtį. Ne tai, kad būtinai socialinę, bet ir mentalinę atskirtį, todėl kad, tada iki galo negali dalyvaut šiuolaikiniam gyvenime, manau, ta prasme, tai turi didelę, labai, labai didelę reikšmę“ – ekspertas Prezidentūra),
- ✓ **VIP gerina gyvenimo kokybę:**
  - **per ekonominę naudą**, kuri pasireiškia **laiko ir pinigų taupymu** („pradedant nuo to, kad išvengti eilių, išvengti grūščių, išvengti bereikalingų kelionių“, „minimaliu laiko sugaišimu“ – ekspertas IVPK; „žmonės labai taupo... Jie tiesiog neturi pinigų. Jie turi jų patiems svarbiausiems poreikiams, arba jeigu net ir turi, tai juos taupo, galvodami apie tai, kad jeigu kas nors atsitiks man tie pinigėliai bus reikalingi. O čia atsiranda galimybė. Iš vienos pusės atrodytų visai nemokama paslauga nėra pakankamai vertinama, bet kas keisčiausia, šią paslaugą žmonės labai gerai vertina, nes jeigu elementarų lapuką reikia atsišviesti ir tai jis ten moka jau 20ct, o čia tu gali parašyti laišką, gaut atsakymą, arba netgi pamatyti savo ten kažką tai ir nieko tas nekainuoja, nu tai yra begalinė vertybė“ – ekspertas Savivaldybių asociacija; „nes išlieka nemaža visuomenės dalis, kuri neturi interneto namuose. Tai kaip paslauga, kuri namuose yra mokama, o tų finansinių sunkumų asmenims, tai yra išties naudinga, kalbant apie bedarbius, kalbant apie senjorus“ – ekspertas Kultūros ministerija).
  - suteikia **galimybę bendrauti virtualioje erdvėje** („galimybės parašyti kam nors laišką, pabendrauti su užsieny esančiu, sakykim, giminaičiu“ – ekspertas Seimas; „pagaliau, gali bendrauti su kuo nori – su namais, su draugais, bendravimo centras toks, nes mūsų gi visas dabar bendravimas praktiškai jeigu ne gyvai, tai per internetą, kurio netgi vis daugiau ir daugiau“ – ekspertas Prezidentūra)
  - (minėta fragmentiškai) suteikia galimybę **pasinaudoti įvairiomis paslaugomis internetu, atlikti įvairias operacijas greičiau ir paprasčiau** („suteikia galimybę atlikti visokių dalykų, kad ir, sakysim, elektroninių paslaugų pasinaudojimo galimybę“ – ekspertas Seimas)
  - (minėta fragmentiškai) suteikia galimybę gauti **įvairiapusišką, objektyvesnę informaciją** („kiekvienas laikraštis turi savo kažkokią nuomonę, požiūrį ir manipuluojama tavimi ta informacija. Internetas suteikia, na, tokį staburą informacijos reflektyvumo gal, kritinio požiūrio į informaciją. Tai tas yra pliusas“ – ekspertas Prezidentūra)
  - (minėta fragmentiškai) suteikia **galimybę pasiekti ir naudotis fiziškai sunkiai prieinamais, vertingais informacijos šaltiniais** („mes galime pačiuoipinėti virtualiame pasaulyje tai ką realiai sunku pasiekti... Aš nežinau, pavyzdžiui, Mažvydo Katekizmą skaityti ir vartyti“ – ekspertas IVPK)
  - (minėta fragmentiškai) **palengvina darbo paiešką** (kalbant apie buvimą aktyviu darbo rinkoje, tu gali išnaudoti įvairias paslaugas, siuntinėjimo savo CV ir panašiai – ekspertas, Kultūros ministerija)

Apibendrinant galima teigti, kad per šiuos metus, suinteresuotų asmenų grupės požiūris į VIP teikiamą naudą tapo platesnis, ekspertai labiau akcentavo VIP teikiamas naudas per socialinės atskirties mažinimo ir gyvenimo kokybės gerinimo prizmę bei galėjo įvardinti daug daugiau tiek visuomenei, tiek atskiriems individams VIP teikiamų naudų: galimybę pasiekti ir naudotis fiziškai sunkiai prieinamais, vertingais informacijos šaltiniais, vienodų galimybių aktyviai dalyvauti visuomeniniame gyvenime užtikrinimą, galimybę internetu pasinaudoti įvairiomis paslaugomis, operacijomis greičiau ir paprasčiau.

**Projekto metu per ketverius metus bibliotekinių ir ekspertų suvokimas apie VIP teikiamą naudą bendruomenei keitėsi nežymiai** – tyrimų dalyviai vis labiau akcentavo socialinę VIP naudą. Skirtingų tyrimų metu tyrimų dalyviai įvardijo įvairias socialines VIP naudas, tačiau **vertinant tendencijas galima pastebėti, kad bendrai visos šios naudos siejasi su socialinės atskirties mažinimu** (ir didėjančia to reikšme ypatingai kaimo vietovėse) **bei gyvenimo kokybės gerinimu**. Tuo tarpu ekonominės VIP naudos suvokimas išliko toks pat viso Projekto metu – ši nauda tyrimų dalyvių laikoma savaime suprantama, pasireiškianti dviem pagrindiniais būdais – per pinigų ir laiko taupymą.

## 9. Biblioteka viešojoje erdvėje

### 9.1. Rodiklis 5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis

#### BIBLIOTEKOS VERTINIMAS VISUOMENĖJE

- *Projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka bendruomenės vertinimas bibliotekos atžvilgiu gerėjo: biblioteka tampa lygiaverčiu bendruomenės nariu -*

Bibliotekininkų ir vadovų nuomone, bendruomenė biblioteką vertina pozityviai. Lyginant bibliotekos vertinimą **miesto ir kaimo** bendruomenėse, pastarojoje biblioteka vertinama ypač teigiamai dėl ypatingai sumažėjusio kultūros centrų skaičiaus („[bibliotekos yra] neatsiejamos kaime – vienintelis ir liko kultūros židinys; „biblioteka lieka vienintelė – mokyklyčių nebėra, kultūros centrų skyrių nebėra...“- bibliotekininkai).

Kalbant apie bibliotekų vertinimo pokyčius per pastaruosius vienerius metus, bibliotekininkų ir vadovų nuomone, **bendruomenės vertinimas bibliotekos atžvilgiu gerėjo** („labiau vertina“ - bibliotekininkai), ir tai pirmiausia siejama su Projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka vykstančiu bibliotekų modernėjimo procesu:

- ✓ **informacinių technologijų naudojimu** bibliotekose („savaimė suprantama technika daug ką reiškia“, „bevielis internetas atsirado“ - vadovai; „biblioteka modernėjo, kas liečia technologijas“ - bibliotekininkai);
- ✓ teikiamomis **mokymo paslaugomis** („labai dėkinga bendruomenė už mokymus“- bibliotekininkai);
- ✓ **pagerėjusia teikiamų paslaugų kokybe** („[bendruomenė] ėmė pasitikėti biblioteka – jos teikiamomis paslaugomis“, „renginiai geri, greitas internetas“ – vadovai; „teikiamų paslaugų lygis kyla“ - bibliotekininkai);
- ✓ teikiamomis **nemokamomis paslaugomis** („žmonės vertina nemokamus renginius“ – vadovai);
- ✓ kuriama **palankia socialine erdve** („padiskutuoti gali, pasimatymą skirti...“ - vadovai);
- ✓ vykdoma bibliotekų **renovacija** („dar renovacija padėjo, nes kai nešildoma buvo, tai nelabai...“; „aplinka labai daug ką reiškia“- vadovai);
- ✓ komunikuojama **reklama viešojoje erdvėje** („projektas labai padėjo, taip pat reklama per televiziją“- bibliotekininkai);
- ✓ besikeičiančiu **bibliotekos ir bibliotekininko įvaizdžiu** („bibliotekininkė pasikeitė – ji pradėjo labiau savimi pasitikėti, pasijuto bendruomenės dalimi“).

Kita vertus, nepakankamas knygų fondo finansavimas ir atnaujinimas, bibliotekininkų nuomone, galėjo turėti ir neigiamos įtakos bibliotekos vertinimui<sup>5</sup> („kas liečia knygas tai tragedija“ – bibliotekininkai).

Kalbėdami apie bibliotekos vertinimą bendruomenėje, bibliotekininkai, vadovai ir ekspertai pastebi, kad santykis tarp bibliotekos, bibliotekininko ir bendruomenės keitėsi: jei anksčiau biblioteka buvo matoma tartum esanti bendruomenės nuošalyje, tai dabar ji tampa lygiaverčiu bendruomenės nariu tiek bendruomenės narių, tiek institucijų akyse („anksčiau turėdavom įrodinėti savo vertę... kuklus nematomas darbas – dabar jau niekas taip nepasakytų“, „mūsų direktorė sako, kad labai ... netgi nekalbama apie bibliotekų uždarymą“ – bibliotekininkai; „jeigu vietos valdžia bando biblioteką uždaryti, tai visuomenės vietos sukyla į gynybą. Na, tai rodo, vadinasi, pripažinimą bibliotekos“ – ekspertas Seimas). Vis dėlto, nors ir keičiantis bibliotekos vertinimui bendruomenėje, bibliotekininko, kaip profesijos patrauklumą tyrimo dalyviai vertino kontraversiškai, viena vertus, pastebima, kad bibliotekininko profesija tampa

<sup>5</sup> Knygų fondo finansavimas nėra Projekto sritis.

patrauklesne („pas mus dabar žvaigždžių valanda...“, „bendruomenė bibliotekininką priima kaip pilnavertį narį“), tačiau kartu pastebimas ir išlikęs stereotipinis bibliotekininko įvaizdis („nugirstu kokių pasakojimų, kad <eik tu, kaip neįdomu, tavo sesuo bibliotekininke dirba>...“ – bibliotekininkai, „man tas bibliotekininkų luomas yra tam tikra prasme šiek tiek pastūmėtas į šoną...“ – ekspertas Seimas).

Kalbant apie bibliotekos vertinimą atskirose socialinėse grupėse, bibliotekininkai ir vadovai teigia, kad **palankiausiai biblioteką vertina senjorai**, ir nurodo sekančias, pagrindines tokio vertinimo priežastis:

- ✓ biblioteka šiai TG yra nepakeičiama mokymosi, žinių gavimo vieta („jei vaikai žinias gauna dar ir mokykloje, tai pensininkai tik čia, bibliotekoje“ - vadovai; „vyresni patys [išmokti] nesugeba, o artimieji nepadeda, sako: <seneli, tu – kvailas>“ - bibliotekininkai);
- ✓ senjorams ypač aktuali bibliotekos, kaip socialinės erdvės, susibūrimo ir bendravimo vietos, funkcija („jiems yra gera būti bibliotekoje“ – vadovai).

Taip pat, bibliotekininkų ir vadovų nuomone, biblioteką teigiamai vertina išsilavinę žmonės ir vaikai („vaikai ypač vasarą“; „vaikai, kurie pabėga iš pamokų, ateina pas mus – biblioteka tapo populiareesnė už mokyklas“ – vadovai), tuo tarpu **nepalankiausiai**:

- ✓ **verslininkai, valdžios atstovai**, kuriems, tyrimo dalyvių nuomone, bibliotekos paslaugos yra neaktualios („verslininkų požiūris materialus, jiems nereikia to, ką siūlo biblioteka“, „nusiperka [knygą] ir jiems rami galva“ – bibliotekininkai);
- ✓ **studentai**, (minėta fragmentiškai ekspertų – žmonės su negalia), kurių poreikius biblioteka ne visada gali užtikrinti („jie [studentai] daugiausiai reikalauja, o pas mus trūksta literatūros, knygų – jie tada pyksta“ - vadovai; „gali būti, kad ir studentai ją vertina pakankamai neigiamai, nes jų akimis tai vis dar sustabarėjusi ir nepakankamai lanksti institucija“ – ekspertas Prezidentūra; „nemanau, kad jiems [neįgaliesiems] sudarytos labai geros sąlygos“ – ekspertas Susisiekimo ministerija);
- ✓ bei **vidutinio amžiaus žmonės, kurie nesilanko bibliotekose** dėl išlikusio stereotipinio, nepatrauklaus bibliotekos/bibliotekininko įvaizdžio ir, anot ekspertų, jų poreikių „neatliepiančių“ paslaugų („tai vidutinio amžiaus žmonės, kurie buvo bibliotekoje paskutinį kartą prieš 20-30 metų, kai mokėsi universitete, ir juos aprėkdavo boba“, „ant jo lojo sena negera teta“ - vadovai; „30-50 m. žmonių akimis, manyčiau, biblioteka nepasiūlo tai, ko jiems reikėtų, todėl, manyčiau, jų vertinimas yra nepalankus – ekspertas Prezidentūra).

## BIBLIOTEKOS VAIDMUO IR JO POKYČIAI

### - Bibliotekos vaidmuo per šiuos metus keitėsi ne tiek turiniu, kiek išaugusia svarba, ypač kaimo vietovėse -

Bibliotekininkai, vadovai ir ekspertai vieningai sutaria, kad jei anksčiau biblioteka atliko knygų saugyklos vaidmenį („tradiciškai bibliotekos buvo tam tikros knygų saugyklos, vos ne muziejai...“ - ekspertas Seimas), tai šiai dienai **biblioteka atlieka daugialypių paslaugų teikėjo, informacijos, kultūros, švietimo ir bendruomenės traukos centro vaidmenį**. Kalbant apie tai, kaip šis vaidmuo keitėsi per vienerius metus, TG atstovai pirmiausiai akcentavo, kad šie pokyčiai vyko ilgame laikotarpyje ir buvo ne kardinalūs, bet tendencingi, nuoseklūs, ypač sustiprėję Projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo metu („daug metų ta linkme eita – dabar sparčiau“ - vadovai). Per pastaruosius vienerius metus, TG atstovų nuomone, šis **vaidmuo keitėsi ne tiek savo turiniu, kiek išaugusia svarba** ne tik bibliotekų lankytojams ir institucijoms („stiprėjo vartotojų ir kitų institucijų akyse: kreipėsi mokymo įstaigų atstovai prašydami paslaugų, įrangos...“ – vadovai).

Visgi lyginant bibliotekos vaidmens svarbą kaime ir mieste, bibliotekininkai, vadovai ir ekspertai vieningai nurodė, kad **bibliotekos vaidmens svarba** per vienerius metus **kaimo vietovėse išaugo labiau, nei mieste**. Tai siejama su sekančiais faktoriais:

- ✓ sumažėjus kultūros centrų kiekiui kaimo vietovėse, TG atstovų nuomone, vyko dvejopa kaita: viena vertus, bendruomenė pradėjo labiau vertinti biblioteką, kaip svarbų kultūros centrą, kita

vertus, padidėjo ir pačių bibliotekininkų, bibliotekos įsitraukimas į bendruomenių veiklą („bibliotekos daugiausia dalyvauja bendruomenėse – rašo projektus, tarybose dalyvauja“, „mūsų bendruomenėje kelios bibliotekininkės yra bendruomenių pirmininkės“ – bibliotekininkai, „atsiranda bendruomenių, kurios pačios išlaiko biblioteką ir nebeturi etatinių bibliotekininkų. Bendruomenė, seniūnija pati – žmonės eina apsikeisdami ir būna ten. Jie stengiasi išlaikyti tą savo kultūros židinį“ – ekspertas savivaldybių asociacija). Tokiu būdu atitinkamai pasikeitė ir bibliotekos vaidmuo – ji tapo pagrindiniu kaimo bendruomenės traukos centru ir atitinkamai jos svarba išaugo („ir pramogai, ir laisvalaikiui, ir darbui – viskam“; „net nekalbama apie bibliotekų uždarymą“ – bibliotekininkai).

- ✓ mieste, kita vertus, kultūrinių centrų išlieka santykinai daug, tad biblioteka čia yra suvokiama, kaip viena iš daugelio alternatyvų, atitinkamai ir bibliotekos vaidmuo miesto bendruomenėje nėra toks svarbus kaip kaimo bendruomenėse.
- ✓ pokyčiai ir bibliotekos vaidmens svarba, TG atstovų nuomone, akivaizdesni *glaudesnėse* bendruomenėse, atitinkamai miesto bendruomenei esant ne tokiai glaudžiai informacija, vykstantys pokyčiai bibliotekose ne tokie akivaizdūs („didmiestyje žmonės galbūt net nežino apie besikeičiantį bibliotekos... labiau tą tapimą tos visuomenės dalimi. Išskyrus tuos, kurie yra tiesiogiai su tuos susiję. Pavyzdžiui, aš manau, kad tokiose mažesnėse bendruomenėse labai turėtų tas vaidmuo metai iš metų didėti ir tas turėtų džiuginti bendruomenės narius, kad yra galimybė pateikti ir tas naujas paslaugas“ – ekspertas IVPK).

## BIBLIOTEKOS ĮVAIZDŽIO POKYTIS – EMOCINIS VERTINIMAS

*- Kaip ir praėjusiais metais biblioteka suvokiama, kaip pajaunėjusi, atviresnė, įgijusi daugiau drąsos ir pasitikėjimo savimi -*

Kokybinių tyrimų su bibliotekininkais, vadovais ir ekspertais metu buvo naudojama projekcinė trečio asmens technika, kurios metu tyrimo dalyvių buvo prašoma apibūdinti, kokia būtų šiandieninė biblioteka, jeigu pavirstų į žmogų. Analizuojant tyrimo duomenis, galima pastebėti sekančias tendencijas:

- ✓ daugumai tyrimo dalyvių **biblioteka spontaniškai asocijavosi su moterimi**. Galima daryti prielaidą, kad, viena vertus, tokia asociacija kyla dėl daiktavardžio „biblioteka“ moteriškosios giminės, kita vertus, tokią asociaciją gali sąlygoti ir bibliotekininko, kaip profesijos, moteriškas įvaizdis („šioje vietoje vadovaujosi patirtimi įgyta su bibliotekininkėmis...“ – ekspertas Seimas). Vis dėlto dalis TG atstovų tarp bibliotekininkų ir ekspertų biblioteką siejo ir su vyro asmeniu. Tokią asociaciją, jų nuomone, įtakoja IT naudojimas bibliotekose („jei su technologijomis, tai vyras...“ – bibliotekininkai).
- ✓ kalbant apie bibliotekos, kaip žmogaus, charakterio savybes, išryškėjo **dvi prieštaringos bibliotekos asmenybės** bei fragmentiškai pasitaikantys šių asmenybių „deriniai“:
  - vidutinio – vyresnio amžiaus (40-50 m. ir daugiau) moteris, turinti neabejotiną žinių ir patirties bagažą, išmintinga, bendraujanti, besišypsanti, tačiau ramaus, kartais flegmatiško, uždaro būdo, intravertė.
  - jauna (25-35 m.) moteris, energinga, aktyvi ekstravertė, mėgstanti bendrauti, atstovaujanti kartai, kuri užaugo kartu su informacinėmis technologijomis.

Pagrindinės savybės, dėl kurių išsiskyrė TG atstovų nuomonės buvo *intravertas vs ekstravertas*, bei *amžius*, tačiau šiame kontekste atsirado ir abiem asmenybėms bendrų bruožų: atvirumas naujovėms ir informacinėms technologijoms, žingeidumas, organizuotumas, paprastumas, šiltumas, geranoriškumas ir dėmesingumas. Galima daryti prielaidą, kad šios skirtingos asmenybės atspindi besikeičiantį bibliotekos įvaizdį bei vykstantį bibliotekos modernėjimo procesą. Tai patvirtina ir pagrindiniai pokyčiai, kurie, tyrimo dalyvių nuomone, įvyko per vienerius metus: **biblioteka pajaunėjo, tapo atviresnė, įgijo daugiau bendravimo su aplinkiniais gebėjimų, drąsos bei pasitikėjimo savimi**.

- ✓ minėta fragmentiškai, tačiau vis dėlto biblioteka šiai dienai vis dar suvokiama, kaip **santykinai uždaro būdo**: „daug žino, bet savo žinių neišduoda, reikia klausti, judinti, kad duotų“, „ne visuomet priimantis ir bendraujantis. Kai nėra nuotaikos nebendrauja“, „pats nelendantis, bet atsišaukiantis“ - bibliotekininkai.

## 9.2. **Rodiklis 5B. [Išplėsta] bibliotekų misija ir kompetencijos sritys**

### *- Naujovių teikimas bendruomenei ir individams pamažu pradedamas suvokti, kaip bibliotekos misijos dalis -*

Kaip ir praėjusiais metais, pagrindinė bibliotekos misija, bibliotekininkų, vadovų ir ekspertų nuomone, yra kompleksinio pobūdžio:

- ✓ **informacinė** visų tyrimo dalyvių spontaniškai įvardinta misija užtikrinti informacijos prieinamumą visuomenei tiek tradiciniais (spausdintinė informacija), tiek šiuolaikiniais informaciniais kanalais (viešoji interneto prieiga, duomenų bazės),
- ✓ **kultūrinė**, taipogi spontaniškai siejama su bibliotekų veikla, ir pasireiškianti tiek per kultūros saugojimą, plėtojimą ir puoselėjimą tradiciniu būdu (knygos, renginiai), tiek šiuolaikišku, interaktyviu būdu (elektroninės knygos, tinklaraščiai skirti kultūrai ir pan.)
- ✓ **šviečiamoji, edukacinė**. Tyrimo dalyvių nuomone, būtent ši misija ir su ja susijusios kompetencijos (pedagogika, andragogika) buvo ryškiausias pastarųjų vienerių metų pokytis („bibliotekininkai tapo pedagogais, andragogais, čia didelis pokytis. Daliai bibliotekininkų, neturinčių to pedagoginio sugebėjimo, reikėjo peržengti per save ir pradėti mokytį"- bibliotekininkai; „organizuojami bibliotekose mokymai, ir truputį įvairesni, ne tik kompiuterinio raštingumo... per šią paslaugą misija turėjo plėstis" – ekspertas).
- ✓ **socialinė – visuomeninė** misija, ypač akcentuota vadovų ir ekspertų tarpe, ir suvokiama, kaip palankios socialinės erdvės kūrimas ir užtikrinimas („mes labai akcentuojam socialinę misiją", „bendruomenės įvairių poreikių susibūrimo vieta", „padiskutuoti gali, pasimatymą skirti – mažina socialinę atskirtį" – vadovai).

Taip pat, minėta fragmentiškai vadovų FGD, **bibliotekos misija yra ir teikti naujoves**. Tai svarbus postūmis, „slenkstis", parodantis, kad bibliotekos priėmė jose įgyvendinamas naujoves, o jų teikimą visuomenei pradeda suvokti, kaip bibliotekos misijos dalį („teikti informaciją, naujoves, švietimą, kultūrą" – vadovai).

Kalbant apie tai, kaip bibliotekos misija keitėsi per pastaruosius vienerius metus, bibliotekininkų, vadovų ir dalies ekspertų nuomone, pagrindiniai pokyčiai buvo **stiprėjanti edukacinė, švietimo ir socialinė – visuomeninė bibliotekos misijos**. Dalies ekspertų nuomone, bibliotekos misija per vienerius metus nesikeitė, tačiau keitėsi jos įgyvendinimo priemonės („misija yra nešti, skleisti švietimą ir informaciją – tai nesikeitė, tačiau keitėsi formos" – ekspertas IVPK).

### *- Projekto eigoje iš esmės pasikeitė bibliotekos vaidmens suvokimas: iš pasyvaus paslaugų tarpininko ji tapo aktyviu paslaugų teikėju -*

**Analizuojant bibliotekų reputacijos, viešo suvokimo ir profilio vertinimą viso Projekto metu, galima išskirti sekančius pokyčius ir tendencijas:**

- ✓ **Projekto metu iš esmės pasikeitė bibliotekos vaidmens suvokimas:** jei 2008 m. tyrimo duomenimis biblioteka atliko tarpininko ar informacijos šaltinių administratoriaus vaidmenį, tai Projekto eigoje šis vaidmuo keitėsi ir 2011 m. tyrimo duomenimis **biblioteka suvokiama jau kaip daugialypių paslaugų teikėjas, informacijos, kultūros, švietimo ir bendruomenės traukos centras**.
- ✓ Kitas svarbus pokytis – **Projekto eigoje pasikeitusi bibliotekos misijos samprata**. Analizuojant 2008-2011 m. tyrimų duomenis, galima pastebėti, kad **bibliotekos misija per ketverius metus keitėsi nuosekliai:** Projekto pradžioje pagrindinė bibliotekos misija buvo siejama su „skaitymo skatinimu". Pradedant 2009 m. bibliotekos misija jau buvo suvokiama, kaip kompleksinio pobūdžio t.y. apimanti daugiau nei vieną misiją, kurios Projekto eigoje stiprėjo atitinkamai: 2009 m. – plėtėsi, stiprėjo bibliotekų informacinė ir socialinė-visuomeninė misijos, 2010-2011 m. – socialinė-visuomeninė ir šviečiamoji-edukacinė misijos. **Lyginant bibliotekos misijos suvokimą Projekto pradžioje ir jam baigiantis išryškėjo dar vienas svarbus niuansas – 2011 m. bibliotekos misija pamažu pradedama sieti su naujovėmis.**

- ✓ Remiantis 2008 m. tyrimo duomenimis, galima daryti prielaidą, kad pozityvus bibliotekos vertinimas visuomenėje yra susiklostęs istoriškai, tad ir Projekto eigoje reikšmingų akivaizdžių pokyčių visuomenės vertinime nebuvo – jis išliko pozityvus. **Geriausiai visuomenės vertinimo pokytį iliustruoja Projekto eigoje pasikeitęs bibliotekininko įvaizdžio suvokimas:** jei 2008 m. tyrimo duomenimis visuomenėje vyravo nuomonė, kad bibliotekininkai iš esmės nieko neveikia, tai 2011 m. tyrimo dalyviai nurodė, kad su tokia visuomenės nuostata nebesusiduria, o pats bibliotekininkas jau suvokiamas, kaip modernus, patrauklus.
- ✓ **Projekto eigoje keitėsi suvokiamas emocinis bibliotekos įvaizdis.** Pradedant 2009 m.<sup>6</sup> pokyčiai išliko tendencingi: tyrimo dalyvių vertinimu, Projekto eigoje didėjo bibliotekos pasitikėjimas savimi, biblioteka įgijo daugiau bendravimo gebėjimų, jaunėjo, tapo modernesne, šiuolaikiškesne.

### 9.3. **Rodiklis 2B. Bibliotekininkų atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai**

*- Bibliotekininkų atstovavimo gebėjimai yra nepakankami, jiems trūksta tiek teorinių, tiek praktinių, tiek psichologinių žinių-*

#### **BENDRAS ATSTOVAVIMO GEBĖJIMŲ VERTINIMAS**

Bibliotekininkai bibliotekos atstovavimą sieja su bibliotekos darbo ir rezultatų pristatymu įvairioms auditorijoms (visuomenei, žiniasklaidai, politikams, verslininkams) bei finansavimo prašymu. Bibliotekininkai nurodė, kad dažniausiai biblioteką atstovauti tenka jų vadovams (*„pas mus tai direktorius atstovauja, pas jį žurnalistai atvažiuoja. Nežinau, ar kas eitų pas mane“, „mes atstovaujame retai – dažniau direktoriai“ – bibliotekininkai*), tuo tarpu **bibliotekininkų atstovavimas suprantamas, kaip kasdieninio darbo su bibliotekos lankytojais metu atliekama veikla** (*„kad ir [bendraujant] su tais pačiais senjorais...“ – bibliotekininkai; „kasdien [kontaktuojant] su skaitytojais, lankytojais“ – vadovai*). Taip pat, minėta fragmentiškai, situacijų, kuriose tenka atstovauti patiems bibliotekininkams dažniau pasitaiko kaimo bibliotekų, filialų darbuotojams (*„mes esame filialai, tai tas direktorius visada mūsų nepaatsitovauja, pas mus atvažiuoja svečiai ir tos pačios bendruomenės – tenka dažnai patiems atstovauti“ – bibliotekininkai*).

Kalbant bendrai apie bibliotekininkų atstovavimo gebėjimus, daugumos tyrimo dalyvių, tame tarpe ir pačių bibliotekininkų, nuomone, **bibliotekininkai šiuo metu turi nepakankamai atstovavimo gebėjimų** (*„dar daug reikia tobulintis“ – vadovai; „ne, visais klausimais mes net negalim...“, „niekada nepakenkia tos žinios“, „aš atstovauti nenorėčiau, aš nežinau tiek visko. Galiu atstovauti apie savo darbą, bet apie visą biblioteką – ne. Nežinočiau, ką ir kaip sakyti“ – bibliotekininkai*), ir nors, vadovų nuomone, bibliotekininkų atstovavimo gebėjimai per pastaruosius vienerius metus pagerėjo (*„kursų dėka drąsos įgavo, pasitikėjimo savimi“ – vadovai*), **šiai dienai jiems vis dar trūksta praktinių ir psichologinių žinių** (*„trūksta dar žinių: ir bendravimo su įvairiom socialinėm grupėm, ir su seniūnija, valdžia, bendruomene...“ – vadovai*). Situacijose, kai tenka atstovauti biblioteką žiniasklaidai, politikams ar verslininkams, pasak pačių bibliotekininkų, jie **jaučiasi blogai, nejaukiai**, ypač kai tai susiję su prašymo finansuoti klausimais (*„[jaučiamės] blogai, nejaukiai, vien tas, kad turi eit prašyt...“, „sunkiausia prašyti pinigų – mes esame kuklūs“ – bibliotekininkai*).

Aptariant detaliau, konkretūs bibliotekininkų atstovavimo gebėjimai buvo vertinami skirtingai tiek lyginant šiuos gebėjimus tarpusavyje, tiek analizuojant jų vertinimą skirtingose TG. Toliau pateikiama detali bibliotekininkų atstovavimo gebėjimų analizė.

#### **BIBLIOTEKOS IR JOS PASLAUGŲ VIEŠINIMAS**

*- bibliotekininkų vykdomas viešinimas ir organizuojamos akcijos yra „atgyvenusios“ savo forma ir turiniu -*

Bibliotekininkai savo gebėjimus viešinti bibliotekose teikiamas paslaugas visuomenei, pavyzdžiui, vykdant teikiamų paslaugų pristatymą, bendravimą su partneriais, bei organizuoti teikiamų paslaugų ir veiklų viešinimo akcijas abiejose grupėse vieningai vertino, kaip vienas tvirčiausių savo žinių, paremtų ilgamete

<sup>6</sup> 2008 m. tyrimo ataskaitoje duomenų apie emocinį bibliotekos įvaizdį nėra.

praktika ir patirtimi („čia tik duok pakalbėti bibliotekininkui“, „yra patirtis, žinom, ką papasakoti apie biblioteką“, „dažnai tas akcijas organizuojam“ - bibliotekininkai). Kita vertus, bibliotekininkai pripažino, kad jų vykdoma veikla viešinimo ir akcijų organizavimo srityse stokoja idėjų, novatoriškumo ir išreikškė poreikį tobulinti šias žinias („norėtusi labiau išmokti paviešinti. Nesugalvojame būdų. Norėtusi originaliau“ - bibliotekininkai).

Vadovų TG atstovai šiuos gebėjimus taip pat priskyrė prie tvirtų bibliotekininkų žinių, motyvuodami tuo, kad tai nuolat bibliotekininkų vykdoma veikla („tai nuolat vyksta, nuolat“, „per betarpišką bendravimą, per įvairius renginius, akcijas, bendrus projektus“ - vadovai). Tuo tarpu ekspertų manymu, bibliotekininkai šių gebėjimų turi („daugmaž viešina“ - ekspertas Susisiekimo ministerija), tačiau juos reikalinga tobulinti, dėl sekančių su bibliotekų viešinimu susijusių problemų:

- ✓ bibliotekininkų šiai dienai **vykdomas viešinimas ir akcijos yra „atgyvenusios“ savo forma bei turiniu** („nespėja bibliotekininkų retorika ir komunikacija su plačiąja visuomene, žiniasklaida, galų gale, su pasikeitusiom pačios bibliotekos funkcijom. Komunikacija labai silpna kol kas“ - ekspertas Prezidentūra; „akcijas organizuoti organizuoja, tačiau jų kokybė... na, čia jau kita kalba“ - ekspertas Prezidentūra)
- ✓ **komunikacijos ir viešinimo žinios yra specifinės**, o joms įgyti reikalingas nuoseklus pasirengimas, kurio bibliotekininkai neturi („tam reikia žinių ir specifinės kompetencijos. Šiandien bibliotekininkai to mokomi, tačiau žmonės tų dalykų mokosi ketverius metus“ - ekspertas Seimas; „pateikimas reikalauja ir suvokimo, ir pasirengimo“ - ekspertas IVPK)
- ✓ sėkmingai viešinimo veiklai **būtinis specifinės asmeninės savybės** („viešųjų ryšių dalykai yra labai subtilūs ir vieni gali tai labai sėkmingai įgyvendinti, kitiems gali būti problemų, nors jie patys puikiai moka“ - ekspertas Susisiekimo ministerija).
- ✓ **trūksta nuoseklios bibliotekos politikos viešinimo atžvilgiu**, o dėmesys, skiriamas viešinimui, šiai dienai dažniau priklauso nuo paties darbuotojo požiūrio ir iniciatyvos („darbuotojo poezijos reikalas - ar jis laiko tai svarbiu dalyku, ar nelaiko“ - ekspertas Susisiekimo ministerija)

Kalbant apie šiai dienai bibliotekininkų naudojamus viešinimo kanalus, bibliotekininkai ir vadovai nurodė viešinimui naudojantys bibliotekos internetinę svetainę, socialinius tinklapius (facebook), elektroninį paštą, bibliotekos skelbimų lentą, lankstinukų platinimą, pavyzdžiui, su spauda po pašto dėžutes. Pagrindinė riboto bibliotekos paslaugų ir akcijų viešinimo priežastis, bibliotekininkų nuomone, mažas finansavimas („akcijoms ribotas finansavimas“ - bibliotekininkai).

## KONKREČIŲ BIBLIOTEKININKŲ IR VADOVŲ ATSTOVAVIMO GEBĖJIMŲ VERTINIMAS

- atstovavimas bibliotekininkams yra nauja sritis, kurią šiai dienai jie suvokia kaip vadovo atsakomybę ir pareigą -

**Gebėjimą parodyti/pabrėžti bibliotekų naudą visuomenei**, bibliotekininkai ir vadovai vertino, kaip **stiprų bibliotekininkų atstovavimo įgūdį**. TG atstovų nuomone, bibliotekininkai iš savo darbo patirties ir praktikos gerai žino bibliotekos teikiamas naudas ir geba jas komunikuoti visuomenei („patirtis - viską žinai, esi pratęs apie tai šnekėti...“, „jau vien jums kiek pripasakojom apie tai, kiek kompiuteriai naudos duoda, tai jei dar apie knygas pradėtume kalbėti...“, „tenka rašyt patiems straipsnius...“ - bibliotekininkai). Tačiau **ekspertai pastebi, kad vykstant įvairiems pokyčiams bibliotekoje, atitinkamai keičiasi ir bibliotekų teikiama nauda visuomenei, bei abejoja, ar bibliotekininkai įsisąmonino ir perprato pasikeitusią naudą**, o bibliotekininkų gebėjimą komunikuoti, parodyti naudą visuomenei vertina, kaip tobulintiną („pirmiausia patys iki galo nesuvokia tos naudos ir nelabai tada moka ir artikuliuoti, pristatyti kitiems“ - ekspertas Prezidentūra, „atrasti tą bibliotekos naudą ir tai, ką ji gali sukurti, kokią pridėtinę vertę galima gauti investuojant į jas, skiriant tam lėšas. O ne tai, kiek mes čia turim dirbančių darbuotojų, jie visi vidutinio amžiaus, sumokėkim jiems atlyginimą“ - ekspertas Kultūros ministerija).

Kalbant apie **gebėjimus įtaigiai pristatyti savo biblioteką arba įtaigiai perteikti žinutę**, bibliotekininkai, vadovai ir ekspertai buvo vieningos nuomonės - šiai dienai minėti bibliotekininkų gebėjimai yra nepakankami, juos reikalinga tobulinti mokinant retorikos, įtaigumo („sunkiausia perteikti taip, kad patiktų“ - vadovai; „parodyti mokame, bet ar įtikinti mokame?“ - ekspertas Seimas; „retorikos ir rašymo reikia, kalbėjimo įtaigumo, elementarią paskaitėlę. Jie turi žinoti ir sistemą: įžanga, dėstymas, pabaiga...“ - vadovai)

**Su lyderyste susijusius bibliotekininkų gebėjimus**, t.y. gebėjimą suburti komandą ar jai lyderiauti, įtakoti kitus žmones siekiant naudos savo bibliotekai, vadovų ir bibliotekininkų nuomone, **bibliotekininkams taip pat būtina tobulinti, ar net mokytis jų iš pagrindų** („reikia lyderystės

gebėjimo", „jaučiu, kad man čia dar reikėtų pasitobulinti, kaip su suaugusiais dirbti..." – bibliotekininkai; „pačiam perimti vadžias į rankas sudėtinga" – vadovai).

Vertinant šiuos bibliotekininkų atstovavimo gebėjimus, išryškėjo keletas tendencijų:

- ✓ vadovų nuomone, **atstovavimo gebėjimai priklauso nuo tam tikrų įgimtų asmeninių savybių**, kurių šiai dienai dauguma bibliotekininkų stokoja („bibliotekininkai yra kuklūs žmonės, jiems sudėtinga...", „jie nedrąsūs", „čia ne kiekvienas gali", „nekiekvienam duota", „lyderiauti – čia arba dievo duota arba ne. Ir paprastai tie žmonės stoja į vadybą" – vadovai)
- ✓ atstovavimui reikalingos ir **praktinės žinios** („informacijos turi, bet nėra įgūdžių praktikoje", „viena yra įgimtos savybės, antra, žmogus tik per ilgąmetę praktiką jau savyje yra suformavęs vienokių argumentų" – vadovai)
- ✓ **atstovavimas bibliotekininkams yra nauja sritis**, kurią šiai dienai jie suvokia, kaip išskirtinai vadovo kompetencijos sritį („čia yra pakankamai naujas dalykas ir dauguma darbuotojų neprisiima sau šitos naštos, nes tai gali puikiai padaryti tarkim vadovas", „darėm pas save tokią apklausą bibliotekoje, kas turėtų atstovauti bibliotekai, tai buvo variantai, tai dauguma apie 80 proc. pasakė, kad viešųjų ryšių specialistas, antrą vietą direktorius, trečią vietą skyrių vedėjai, ketvirtą vietą – kas daugiausiai uždirba. Žodžiu, va toks va yra supratimas" – vadovai)

Vadovai savo atstovavimo gebėjimus vertino palankiau ir tvirčiau nei bibliotekininkų, tačiau taip pat pripažino, norintys ir bandantys tobulėti ir mokytis šioje srityje („žinių turim pakankamai, bet patinka mokytis ir tobulėti", „ne visai tobuli tie lyderystės gebėjimai...", „trūksta konfliktų valdymo žinių... tai nuolatinis darbas su savimi", „nugalėti tą kitų žmonių abejingumo buvimą", „kaip vadovas turėtų perteikti darbuotojui kažką nepermetant savo nuomonės...", „yra speciali literatūra, skaitom, domimės, kokios naujovės" – vadovai).

## BENDRAVIMAS SU POLITIKAIS, VIETOS VALDŽIA, VERSLO INSTITUCIJOMIS

*- Bendravimas su politikais, vietos valdžia bibliotekininkams kelia stresą ir nepasitikėjimą savimi, tuo tarpu partnerystės su verslu idėja daugumai bibliotekininkų vis dar svetima -*

Bendravimą su politikais, vietos valdžia bibliotekininkai ir vadovai spontaniškai siejo su finansavimo prašymu ir stresu. Atitinkamai **gebėjimą kreiptis paramos į valdžios, verslo ar kitas institucijas**, bibliotekininkai, vadovai ir ekspertai **vertino kaip vieną silpniausių atstovavimo gebėjimų, kuri bibliotekininkams reikia ypatingai tobulinti ir mokintis iš pagrindų** („čia pats sunkiausias..." – bibliotekininkai). Tyrimo dalyviai nurodė sekančias tokios vertinimo priežastis:

- ✓ bibliotekininkams pats **prašymo procesas yra nemalonus ir kelia stresą** („jei būtų tik šiaip prašymas, tai viena, bet mūsų visi prašymai susiję su pinigais – tai nemaloni situacija nei mums, nei jiems [politikams, verslo atstovams]", „prašyt yra baisus dalykas", „pats tas procesas, eit prašyt: <duok man...>" – bibliotekininkai)
- ✓ bibliotekininkai **nesijaučia turintys pakankamo statuso, autoriteto** („turi pareigas turėt, norėdamas prašyti", „kažin ar verslas domėsis paprastu bibliotekininku" – bibliotekininkai)
- ✓ bibliotekininkams **trūksta asmeninių savybių ir psichologinių žinių** („čia reikia labai stiprybės ir mokėjimo" – bibliotekininkai; „sunku išeiti negavus, ir grįžti vėl po to..." – vadovai, „bibliotekininkams išankstinė nuostata yra: <vis tiek nieko neduos...>" – vadovai)
- ✓ (minėta ekspertų TG) bibliotekininkams **sunku sugalvoti įtikinamų argumentų finansavimui pagrįsti** („tragiška situacija – netgi sakyčiau elementarus gebėjimas parašyti elementarų projektą valstybei, jeigu mes kalbam apie valdžios institucijas, jų gebėjimai tikrai labai žemi, todėl, kad trūksta kūrybiškumo, elementarios išmonės..." – ekspertas Prezidentūra)
- ✓ (ypač akcentuota ekspertų TG) **bibliotekininkams trūksta verslumo įgūdžių** siekiant partnerystės su verslo institucijom, o pati **partnerystės su verslu idėja dar svetima** („biblioteka yra biblioteka, o nori iš jos padaryti kažin ką" – bibliotekininkai; „biblioteka irgi turi sugebėti nueiti pas tą patį verslininką, netgi prašyti vos ne labdaros. Ji turi mokėti pasakyti, kad yra kažkokia tai nauda – jei esi su mumis dirbti, tai mes galim tave pristatyt. Turėt verslumo pojūtį – ekspertas Kultūros ministerija; „visiškai nėra jokio supratimo apie tai, kokia kalba turi kalbėti su verslu. Tu juk jam turi kažką pasiūlyt, o ne būti gėris savyje – to reikia mokytis iš pagrindų, nes jie tų žinių ir tų įgūdžių tikrai neturi" – ekspertas Prezidentūra) (Daugiau žr. Rodiklį 6A).

Kalbant apie paramos, finansavimo prašymą, bibliotekininkai ir vadovai vieningai nurodė jaučiantys skirtumą, ar kreiptis į verslo, ar į valdžios institucijas, tačiau diskutuojant apie šį skirtumą, respondentų nuomonės grupėse išsiskyrė. Dalies tyrimo dalyvių atstovų nuomone, finansavimo klausimais paprasčiau kalbėti su politikais, valdžia, nes valdžios institucijos įpareigotos skirti tam tikrą finansavimą. Tuo tarpu kalbant su verslo atstovais bibliotekininkams ir vadovams sudėtinga rasti įtikinamų argumentų, t.y. verslui įdomių bibliotekos pasiūlymų („su valdžia lengviau kalbėti, kadangi jie mūsų pinigus turi, tai nėra privatus pinigas“, „mes nemokame pabrėžti [naudos] iš psichologinės pusės. Buvo kursai, bet sudėtinga rasti tas vietas, ką būtų galima jiems [verslininkams] pasiūlyti“ – bibliotekininkai; „kai eini į valdžią, jautiesi lyg jie ir privalo tau padėti“, „nemato lygiaverčio partnerio verslininkai tavyje“ – vadovai). Kita vertus, dalis bibliotekininkų nurodė, kad su verslininkais kalbėti yra paprasčiau dėl **kitokio**, palankesnio jų požiūrio į bibliotekininkus („mažiau problemų su verslu, verslas žmogiškiau žiūri“ – bibliotekininkai).

## BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

### - Bendravimas su žiniasklaida reikalauja tiek specifinių įgūdžių, tiek gebėjimų sudominti žiniasklaidos atstovus -

Bibliotekininkų gebėjimai atstovauti biblioteką bendraujant su žiniasklaidos atstovais, pačių bibliotekininkų vertinimu, šiuo metu svyruoja tarp tobulintinių ir silpnų žinių, kurias reikėtų mokinti iš pagrindų, tuo tarpu vadovų ir ekspertų nuomone, šie bibliotekininkų gebėjimai yra silpni, jų būtina mokinti iš pagrindų.

Diskutuojant apie tokio vertinimo priežastis, išryškėjo tendencija: tyrimo dalyvių nepasitikėjimą bibliotekininkų gebėjimais atstovauti bibliotekai bendraujant su žiniasklaida įtakoja **visuomenėje vyraujantis neigiamas žiniasklaidos įvaizdis** („ateina su priešišku nusistatymu ir ką tu nori, tą sakyk, vis tiek parašys priešingai“, „pas mane tai nuostatose yra – žurnalistas priešas“, „jeigu jiems patiems norisi ką gražaus parašyt, tai jie tada švelnūs, malonūs“, „žiniasklaida tik iškraipo žodžius“ – bibliotekininkai). Anot tyrimo dalyvių, žiniasklaida dažnai būna neobjektyvi ir atstovauja trečiųjų šalių interesams, tad bendravimas su žiniasklaida savaime reikalauja papildomų žinių įgūdžių bei tam tikrų vidinių savybių, kurių bibliotekininkai, anot tyrimo dalyvių, dažniausiai neturi („bibliotekininkai yra per geri žmonės ir per daug naivūs, kad galėtų pasakyti tą tiesą ir apginti interesą. Gali pasakyti, ką nori, viskas vis tiek bus iškreipta. Nebūtų čia naudos.“ – ekspertas Susisiekimio ministerija). Kaip ir praėjusiais metais, tyrimo dalyvių teigimu, bibliotekininkai ir vadovai daugiausia bendradarbiauja su vietine žiniasklaida, tuo tarpu nacionalinė žiniasklaida, kaip informacijos kanalas, nėra naudojama. Taipogi, ekspertų nuomone, bibliotekininkai šiuo metu vis dar nemoka sudominti žiniasklaidos, tad ši bibliotekos viešinimo priemonė nėra tinkamai ir pakankamai išnaudojama („reikia labai specifiskai mokėti pateikti informaciją, kad žiniasklaida susidomėtų ir kad tai atrodytų šiuolaikiška, įdomu ir patrauklu. Čia reikia specifinių žinių“ – ekspertas Prezidentūra).

### - Projekto metu pasikeitė tiek viešinio samprata, tiek jos svarbos suvokimas, tačiau bibliotekų naudojamos viešinio priemonės išliko tradicinės, pavienės ir padrikos -

**Analizuojant bibliotekininkų atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžių vertinimą Projekto metu, galima išskirti sekančius pokyčius ir tendencijas:**

- ✓ **keitėsi viešinio samprata** – jei 2008 m. viešinimas buvo suprantamas, kaip vienkartinė veikla, o ne veiksmų ar veiklų seka, bei siejamas tik su naujų paslaugų pristatymu, tai Projekto eigoje tokia viešinio samprata keitėsi – bibliotekininkai viešinimą pradėjo suvokti kaip kompleksinę veiklą, apimančią visas bibliotekos paslaugas.
- ✓ per ketverius metus **keitėsi ir bibliotekininkų viešinio svarbos suvokimas** – jei Projekto pradžioje vyravo nuomonė, kad biblioteka visuomenėje yra savaime vertybė, kurios viešinti ir reklamuoti nereikia, tai Projekto eigoje toks požiūris pamažu keitėsi, ir 2011 m. tyrimo duomenimis, viešinimas jau suvokiamas, ir pripažįstamas, kaip svarbi bibliotekoms veikla.
- ✓ kita vertus, **viso Projekto metu bibliotekų viešinio veiklos buvo tendencingai vertinamos, kaip nepakankamos, pavienės, padrikos, stokojančios vientisumo ir strategijos, o bibliotekų naudojami viešinio metodai – tradiciniai, „atgyvenę“.**

## 10. Vietinis, regioninis ir nacionalinis bibliotekų finansavimas

### 10.1. Rodiklis 6A. Bibliotekoms skirtas finansavimas

#### - *Dėl riboto bibliotekų finansavimo šiais metais labiausiai nukentėjo tradicinės bibliotekų paslaugos -*

Visų tyrimo dalyvių vertinimu, šiais metais **bibliotekoms skirtas finansavimas buvo nepakankamas**. Vis dėlto, kalbant apie tai, kaip konkrečiai keitėsi finansavimas per šiuos metus, tyrimo dalyvių nuomonės išsiskyrė: anot bibliotekininkų ir dalies vadovų, šiais metais bibliotekoms skirtas finansavimas mažėjo („*šiaip visos Lietuvos mastu, kiek žinau, finansavimas sumažėjo*“ – vadovai), tuo tarpu dalies vadovų ir ekspertų teigimu, finansavimas šiais metais buvo didesnis nei praėjusiais, tačiau šis pokytis buvo nežymus. Apibendrinant galima teigti, kad **finansavimas bendrai vis dar suvokiamas, kaip sumažėjęs, t.y. nepasiekęs pradinio lygio prieš biudžeto sumažinimą** („*bendrai vos vos padidėjo*“, „*nepasiekėm to, kas buvo prieš 4-5 metus*“ – vadovai).

Anot tyrimo dalyvių, kaip ir praėjusiais metais, **labiausiai dėl riboto valstybės finansavimo nukentėjo tradicinės bibliotekų paslaugos:**

- ✓ **knygų fondas**, kuris nors, anot tyrimo dalyvių, šiais metais ir buvo atnaujintas, tačiau šiai dienai, bibliotekininkų ir vadovų vertinimu, vis dar išlieka menkas („*šiek tiek gavom daugiau knygų negu pernai...*“, „*jis [finansavimas] – nepakankamas, knygos pabrango*“ – vadovai),
- ✓ **prenumeruojama spauda** („*mažiau leidinių prenumeruojam*“ – vadovai),
- ✓ bibliotekų **organizuojami renginiai** („*renginius iš savo kišenės organizuojame*“, „*akcijoms ribotas finansavimas*“ – bibliotekininkai).

Kita aktuali ir, anot tyrimo dalyvių, ypač skaudi problema, susijusi su ribotu finansavimu – **nepakankamas bibliotekininkų darbo užmokestis**. Nors bibliotekininkai ir vadovai ypač palankiai vertino projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendintas naujoves, tačiau kartu išreiškė ir nepasitenkinimą išaugusiu darbo krūviu bei nepakitusiu darbo užmokesčiu („*mes tiek daug mokame visokių funkcijų ir tiek daug darome, o atlyginimas viskas mažas*“ – bibliotekininkai). Anot bibliotekininkų ir vadovų, šiuo metu **bibliotekininkams mokamas darbo užmokestis yra per mažas, kad skatintų ir motyvuotų bibliotekininkus**. Be kita ko, anot vadovų, **vis dažniau pasitaiko atveju, kai bibliotekininkai, projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka pagerinę savo kompetenciją ir žinias, susiranda geriau apmokamus darbus** („*mūsų darbuotojams tai labai padėjo tie mokymai – jie susirado žymiai geriau apmokamus darbus*“, „*čia žala labai didelė bibliotekai*“ – vadovai).

Diskutuojant apie kitus galimus finansavimo šaltinius, bibliotekininkai ir vadovai laikėsi pozicijos, kad **bibliotekų finansavimas yra išimtinai valstybės atsakomybė** („*tegu valstybė rūpinasi*“ – bibliotekininkai; „*nu, kokie gi kiti šaltiniai. Nu, tai kas ir priklauso, tik valstybė. Valstybės požiūris. Savivaldybė ir ta priklauso nuo valstybės. Jai neduoda, tai ir mums neduoda*“ – vadovai). Vis dėlto, nepaisant šios tvirtos nuostatos, vadovai nurodė, kad, bibliotekos papildomo finansavimo siekia ir savarankiškai, dažniausiai rašant pasiūlymus įvairiems projektams („*mes projektus rašom ir kasmet gaunam finansavimą*“ – vadovai). **Taipogi galima pastebėti vis daugiau bibliotekininkų ir vadovų bandymų gauti finansavimo ir iš verslo institucijų, įmonių**. Tokie bandymai kol kas dar yra pavieniai, fragmentiški, tačiau kartu rodo augantį bibliotekininkų suinteresuotumą, sąmoningumą ir iniciatyvumą. Nagrinėjant bibliotekininkų ir vadovų nurodytus bendradarbiavimo su verslu pavyzdžius, galima pastebėti, kad bendradarbiavimas su verslu vyksta įvairiomis formomis: dažniausiai barteriniais mainais, kai už paslaugas ar reklamą bibliotekoje atsilyginama įranga ar produkcija („*mes su Biovela bendradarbiaujam, Pas mus gi čia yra tas mėsos fabrikėlis, tai kai mes darom vaikams renginius, tai kaulinam iš jų ten dešrų šlapių ir dedam jų reklamą. Mes darom skaitymus ir sumuštinis darom tenai, vaikų 300, jie vis tiek išalksta, valgo tuos sumuštinis, klauso pasakų*“ – vadovai, „*Aš iš Topo centro išprašiau ausinių ir mikrofono, nes pažadėjau juos reklamuoti lankytojams. Davė pačias pigiausias, bet tuo momentu aš nei vienų neturėjau. Pas mane buvo problema dėl Skype*“ – bibliotekininkai), tačiau pasitaiko ir tokių atvejų, kai bibliotekininkai „parduoda“ savo paslaugas, pvz. patalpų nuomos, reklamos paslaugas. Taip pat galima pastebėti, kad **bibliotekininkai, kuriems pavyko gauti papildomą finansavimą iš verslo, teigė jautę pasitenkinimą ir pasitikėjimą savimi** („*laiminga jaučiaus, ne tik dėl savęs, bet ir dėl pagyvenusių žmonių, kurie galės bendrauti su savo vaikais*“ – bibliotekininkai).

## 10.2. Rodiklis 6B. Viešajai interneto prieigai skirtas finansavimas

### - Išlikęs stabilus VIP finansavimas užtikrino išlikusį bibliotekų populiarumą lankytojų -

Aptariant viešajai interneto prieigai skirtą finansavimą, tyrimo dalyviai nurodė, kad **VIP skirtas finansavimas per šiuos metus nepakito**: kaip ir praėjusiais metais tiek projekto rengėjai, tiek savivaldybės vykdė savo įsipareigojimus ir tokiu būdu užtikrino bibliotekų veiklos stabilumą. Bibliotekininkai ir vadovai pabrėžė, kad **viešajai interneto prieigai skirtas finansavimas ir dėmesys buvo pagrindinė priežastis lėmusi išlikusį bibliotekų populiarumą tarp lankytojų ir taip kompensavo ribotą tradicinių paslaugų finansavimą**.

Šiais metais diskutuojant apie VIP finansavimą **bibliotekininkų, vadovų ir net ekspertų susirūpinimas dėl bibliotekų ateities pasibaigus projektui buvo ypač akivaizdus**. Anot bibliotekininkų ir vadovų, atsižvelgiant į nuolatinio informacinių technologijų tobulėjimo tendenciją, projekto metu bibliotekose įgyvendintos naujovės be nuolatinio atnaujinimo ilgai netrukus taps morališkai atgyvenusios, o biblioteka pamažu regresuos į ankstesnę padėtį. Kalbant su bibliotekininkais ir vadovais buvo akivaizdu – **bibliotekos darbuotojai jau susigyveno ir nuoširdžiai priėmė inovatyvios bibliotekos idėją: toks įvaizdis patiems bibliotekininkams ir vadovams yra patrauklus, o baimė ir nuogąstavimai šito netekti – nuoširdūs** („dabar pasikeitė požiūris į biblioteką: anksčiau būdavo biblioteka tik laikraštis ir knyga, dabar visiškai pakeistas bibliotekos įvaizdis, jis suformuotas, ir jei nebus nuolatinio viešinimo, gali atsitikti taip, kad biblioteka grįš į ankstesnę padėtį, atrodo ten knygų nėra, įvaizdis gali kristi... - vadovai)

Tyrimo dalyviai vieningai sutarė, kad **VIP finansavimą būtina užtikrinti ir ateityje** („reikalinga rasti galimybę toliau finansuoti tą infrastruktūros palaikymą, nes yra padarytas labai didelis indėlis ir porą metų mes galime tikėtis, kad infrastruktūrinė dalis laikysis, paskui ją vis tiek reikės atnaujinti, o kita dalis yra minkštoji, tai yra mokymai, kompetencijos ir skatinimas tų bibliotekininkų, tai tam irgi reikalingos lėšos...“ – ekspertas, IVPK). Anot ekspertų, labiausiai **tuo turėtų būti suinteresuota valstybė**, kadangi bibliotekose įdiegta IT sistema yra unikali, turi didelį potencialą ir gali būti sėkmingai pritaikyta bendradarbiaujant su viešojo sektoriaus institucijomis, kaip pagrindinis informacijos sklaidos ir viešojo sektoriaus e-paslaugų populiarinimo kanalas.

Tuo tarpu vadovų nurodė, kad **pasibaigus projektui „Bibliotekos pažangai“ planuoja ir toliau dėmesį skirti bibliotekininkų kvalifikacijos kėlimui ir jau šiuo metu ieško tam galimybių** („yra planų išlaikyti patiems mokymų centrą, norim, kad imtų šefuot Mažvydo biblioteka, mes taip svajojam, ryšiai ir su Kauno universitetu turim pažyستamus ir dėstytojus, napanikuojam, kad nutrūks visi mokymai, yra dar tų lėšų, kur dar nemažina“, „mes irgi galvojam, kad pirmas dėmesys, kad nenutrūktų kvalifikacija, turim projektų“, „laukiame atsakymų iš kelių projektų, turim numatę kreiptis į kraštiečius, nes turim šviesių žmonių, kodėl negali pagelbėt...“, „mes toliau palaikysim ryšius su švietimo centru, kuris apima ir kultūros darbuotojus ne tik mokytojus, mes tęsim projektus“ – vadovai).

### - Ryškus pokytis Projekto eigoje – bibliotekos pradėjo savarankiškai ieškoti kitų, alternatyvių finansavimo šaltinių, bendradarbiavimo su verslo sektoriumi galimybių -

Analizuojant bibliotekų finansavimo vertinimą viso Projekto metu, galima išskirti šias tendencijas:

- ✓ **bibliotekoms skirtas finansavimas viso Projekto metu buvo vertinamas, kaip problemiškas, nepakankamas**. Tuo tarpu VIP finansavimas, tyrimų dalyvių vertinimu, prasidėjus Projektui išaugo ir išliko stabilus viso Projekto metu.
- ✓ kalbant apie alternatyvių finansavimo šaltinių paiešką, galima pastebėti ryškų pokytį, įvykusį Projekto metu: jei 2008 m. tyrimo dalyviai bibliotekų finansavimą siejo išimtinai su valstybe (tokia samprata išliko nepasikeitusi viso Projekto metu), o bendradarbiavimo su verslo sektoriumi idėja nuskambėjo tik kaip galimybė ekspertų tikslinėje grupėje, tai 2011 m. dalis tyrimo dalyvių jau galėjo įvardinti konkrečias sėkmingo bendradarbiavimo su verslo sektoriumi patirtis. Tokiu būdu

galima teigti, kad išryškėjo tendencija – **bibliotekos pradėjo aktyviau ieškoti ir alternatyvių finansavimo šaltinių.**

- ✓ kalbant apie VIP finansavimo galimybes ateityje, viso Projekto metu buvo pastebimas tyrimų dalyvių nerimas, tačiau 2011 m., **artėjant Projekto pabaigai, galima pastebėti ir besikeičiančią tyrimo dalyvių nuostatą – ankstesnių tyrimų metu dominavusį pasyvų tyrimo dalyvių nerimą dėl bibliotekos ateities Projektui pasibaigus, 2011 m. tyrimo duomenimis pamažu keičia konkretesnės idėjos, planai.**

## 11. Projekto „Bibliotekos pažangai“ iniciatyvos

### - *Didžiausio pasisekimo ir lankytojų susidomėjimo sulaukė vaikams skirtos projekto „Bibliotekos pažangai“ akcijos, iniciatyvos -*

Aptariant šiais metais projekto „Bibliotekos pažangai“ organizuotas akcijas, iniciatyvas, skirtas bibliotekų lankytojams, bibliotekininkai nurodė, kad **bendrai šias akcijas bibliotekų lankytojai vertino ypač palankiai.**

Anot bibliotekininkų, didžiausią susidomėjimą lankytojų tarpe turėjo Projekto organizuotos „Gustavo Proto kovos“ vaikams („mūsų bibliotekoje mokiniai ypač susidomėjo Gustavo bibliotekos konkursu. Labai didelė konkurencija buvo – mažiukai pyko, kad jiems nėra. Labiausiai patiko apie kompiuteriją ir saugų internetą, o geografija ir istorija nelabai“, „tokie žaidimai jiems patinka“, „labai vertino Gustavo enciklopedijos akcijas ir tėvams, ir vaikams“, „protų mūšiai buvo organizuojami“ – bibliotekininkai). Taip pat tyrimo dalyviai teigiamai atsiliepė apie miestų švenčių metu projekto „Bibliotekos pažangai“ interaktyvias palapines („mes labai džiaugėmės miesto šventės metu – interaktyvi biblioteka pritraukė [lankytojų]“ – bibliotekininkai; „sakykim miesto švenčių metu veikia tos palapinės. Tikrai labai, labai gerai vertinamos. Tiesiog išauga prestižas, reklama. Ir valdžios atstovai atėjo pasižiūrėti. Sako nu va, kokia biblioteka taip gražiai. Tai labai ką daug duoda bibliotekai“ – vadovai).

Vis dėlto, bibliotekininkai pastebėjo, kad **ne visos akcijos susilaukė didelio lankytojų susidomėjimo** („paskutinėse akcijose dalyvavo beveik vien tik bibliotekininkės“, „iš pradžių ėjo ėjo, paskui nustojo, senų nebeprisikviesi“, „pabaigoj likom mes vienos bibliotekininkės“ - bibliotekininkai), ir nurodė, jų manymu, galimas to priežastis:

- ✓ organizuotų akcijų **temos buvo specializuotos, todėl aktualios tik nedidelei daliai bibliotekos lankytojų** („ką ten išmokys apie rudens gėrybių darymą – žmonės sako, aš kitaip darau ir tiek“, „temos gal buvo ne visai aktualios“ – bibliotekininkai),
- ✓ kai kurios akcijos buvo **organizuojamos pavėluotai** („Rudens gėrybės buvo pavėluotos“, „žmonės jau buvo prisigaminę, kita akcija irgi“ – bibliotekininkai),
- ✓ transliacijoms **trūko interaktyvumo**, jos buvo **per ilgos** („nuobodu. Sėdėt 2h prie to kompiuterio...“ – bibliotekininkai),
- ✓ (minėta fragmentiškai) dalis transliacijų buvo organizuojamos **lankytojams nepatogiu metu** („laikas ne tas. Pensininkams reikia organizuoti iš ryto, o ne po pietų“, „ne visos bibliotekos dirbo per išėigines“ - bibliotekininkai).

Anot bibliotekininkų, kai kurios akcijos **pritraukė į bibliotekas naujų lankytojų**, ypač vaikų („iš pradžių buvo 8, po to jau 15“ – bibliotekininkai), taip pat **akcijos pagerino bibliotekos įvaizdį** („reklama bibliotekai“, „mato žmonės, kad neišpūstas burbulas, tikrai yra veiklą“ – bibliotekininkai).

### - *Informacijos apie projektą „Bibliotekos pažangai“ užtenka visiems tyrimo dalyviams, o dalis jų teigia panaudoję Projekto vertinimo tyrimų duomenis savo darbe -*

Visi tyrimo dalyviai teigė **šiuo metu gaunantys pakankamai informacijos apie projektą „Bibliotekos pažangai“**. Dauguma tyrimo dalyvių nurodė prenumeruojantys ir gaunantys Projekto

**naujienlaiškius**, tuo tarpu ekspertai dažniau nurodė informaciją apie projektą gaunantys tiesiogiai kontaktuojant su Projekto vykdytojais, taip pat iš reklamos transliuojamos per TV. Aptariant projekto „Bibliotekos pažangai“ komunikacijai naudojamus informacinius kanalus, tyrimo dalyviai vieningai nurodė, kad šių kanalų ir jais gaunamos informacijos pakanka („dažniausiai naudojam elektoriniu paštu, svetainėm“ – vadovai).

Diskutuojant apie projekto „Bibliotekos pažangai“ poveikio vertinimo tyrimus, tyrimo dalyviai nurodė, kad informacija gaunama tyrimų metu yra naudinga. **Dalis vadovų teigė panaudoję šių ataskaitų duomenis darbe: atstovaujant, prašant finansavimo, rašant pranešimus spaudai** („naudojam, kai pristatinėjame biblioteką“, „kai seminarai organizuojami“, „reiškia, jeigu reikia paimti pinigėlių iš vietinio biudžeto, ir jeigu skaičiai [duomenys] yra naudingi mums, mes jais operuojam“, „kviečiant žiniasklaidos atstovus taip pat ir mūsų ryšiai yra...“, „ataskaitose, pranešimuose su valdžia labai gerai“, „su žiniasklaida“, „visuomenei pačiai ir savo darbuotojams informuoti“ – vadovai), tuo tarpu dalis **ekspertų nurodė šiuos duomenis naudojantys įvairiai, priklausomai nuo darbo specifikos**, dažniausiai rengiant ataskaitas („taip, nes panaudojam mes iš tikrųjų ir ataskaitose kažkokiose, kai kalbam apie sektorių. Taip. Bet tokius labiau apibendrintus, nesigilinant labai į specifiką“ – ekspertas IVPK).

Anot bibliotekininkų ir vadovų, jiems naudingiausi duomenys apie pasikeitusius lankytojų srautus („kiek lankytojų padidėjo, kiek pinigų įdėta į tą reikalą“, „vartotojų atsiliepimai“, „apie skaitytojus, jų nuomonės tyrimas, apie internetą“ – vadovai). Kalbant apie tai, kokių duomenų reikėtų ateityje, ekspertai nurodė, kad **labiausiai reikalinga statistinė informacija apie pokyčius** („statistiką reikia kaupti kiekvienais metais, bet ar tokios gilesnės analizės reikia, abejočiau, kas kokius 3-5 metus tą būtų verta padaryti, norint iš viso įvardinti, ar mes teisinga kryptim einam, manyčiau būtina“ – ekspertas Prezidentūra; „tos ataskaitos, kurias mes gaunam, kurias pristato projekto žmonės, iš tikrųjų yra labai informatyvios, tie pjūviai tarkim, paslaugų spektras, procentuotės, kiek kas naudojosi“ – ekspertas Seimas; „mums aktualiausia bus kad ir skaičiai einamieji, koks yra srautas, tiesiog įsivaizduoti tas apimtis, pavyzdžiui, kiek dabar yra tų viešųjų prieigų interneto, kiek yra lankomumas, kokie yra srautai. Kiek į taškų, kiek į kompiuterių, lankytojų, kažkokiais parametrais nustatyta, ar tai valandomis... Nes vis tiek ten tas užimtumas yra valandomis skaičiuojamas. Pavyzdžiui, kas yra dažniausiai, ko žmonės ieško, ko dažniausiai pasigenda, ko dažniausiai, sakyčiau, mokosi, kad tokius įsivaizduoti tą išnaudojimą tos infrastruktūros daugiau iš kliento pusės“ – ekspertas IVPK; „tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Kiek naudojasi įvairios žinybos bibliotekomis skleisti informaciją, daryti ją prieinama, prieinamesne žmonėms, bendruomenėms“ – ekspertas Prezidentūra).

## 12. Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis 2008-2011 m. tyrimų duomenimis)

Apibendrinant kokybinio tyrimo metu gautą informaciją galima padaryti šias **pagrindines išvadas**:

- ✓ Projekto „Bibliotekos pažangai“ metu bibliotekose įgyvendintos naujos **kompensavo sumažėjusią tradicinių paslaugų pasiūlą ir „amortizavo“ galimas neigiamas to pasekmes**. Tokiu būdu, Projektas ne tik išsaugojo bibliotekas nuo galimo bibliotekų skaičiaus optimizavimo, bet **ir sustiprino jų svarbą, vaidmenį ir teikiamą naudą visuomenei, bei užtikrino bibliotekų patrauklumą viešojo sektoriaus institucijoms**.
- ✓ Projekto pradžioje išryškėjusios bibliotekose įgyvendinamų naujovių ir inovacijų tendencijos išliko akivaizdžios viso Projekto metu, tad ir **šiais metais nurodyti pokyčiai buvo vertinami, kaip vykstantys ilguoju laikotarpiu, ne kardinalūs, o tendencingi, nuoseklūs**.
- ✓ Svarbus 2011 metų postūmis – **akivaizdi modernių technologijų „asimiliacija“ į bibliotekų veiklą**: modernios paslaugos pamažu suvokiamos, kaip tradicinės, neatskiriamos bibliotekos paslaugos, informacinės technologijos tampa nepakeičiamu bibliotekininkų darbo įrankiu, o naujovių teikimas visuomenei pamažu pradedamas suvokti, kaip bibliotekos misijos dalis. Visa tai rodo, kad **bibliotekų darbuotojai priėmė ir „susigyveno“ su projekto „Bibliotekos pažangai“ metu įgyvendintomis naujovėmis**.
- ✓ Bibliotekininkų **įgūdžiai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis šiais metais sustiprėjo**. Išlieka akivaizdi 2010 m. pastebėta augančio bibliotekininkų sąmoningumo siekiant profesionalumo savo darbe tendencija: bibliotekininkai noriai dalyvauja projekto „Bibliotekos pažangai“ organizuojamuose mokymuose, vis labiau motyvuoti mokytis naudotis naujomis informacinėmis technologijomis, tobulėti, kelti savo kvalifikaciją.
- ✓ Šiais metais labiausiai **išplėsta bibliotekos švietimo-educacijos misija**: bibliotekininkai pradėjo aktyviai mokytį lankytojus, įgijo tam būtinų andragogikos, psichologijos žinių. Taip pat sustiprėjo **socialinė-visuomeninė bibliotekos misija**: bibliotekoje kuriama patraukli socialinė erdvė, kurioje bendravimo, saugumo poreikius gali tenkinti įvairios specifinės sunkiai pasiekiamos socialinės grupės. Kartu su įgyvendinama VIP taškų plėtra kaimo vietovėse, šie veiksniai mažina įvairių socialinių grupių atskirtį ir gerina gyvenimo kokybę.
- ✓ Nors bendras bibliotekininkų požiūris, kad už bibliotekų finansavimo užtikrinimą atsakinga tik valstybė, vis dėlto **šiais metais pastebima vis daugiau bibliotekininkų iniciatyvų, bandymų gauti finansavimą ir iš verslo sektoriaus**. Tokie bandymai šiuo metu vis dar pavieniai, tačiau rodo **augantį bibliotekininkų suinteresuotumą, sąmoningumą**.
- ✓ Projekto eigoje įvykusios bibliotekų **modernizacijos dėka bibliotekose buvo sukurta papildoma vertė**, kas, savo ruožtu, **palengvina bibliotekų atstovavimą** ir vertinama, kaip pagrindas, užtikrinantis tam tikrą finansavimą ateityje.
- ✓ Kaip ir viso Projekto metu, nerimas dėl bibliotekų ateities pasibaigus projektui „Bibliotekos pažangai“ išlieka stiprus ir 2011 m. Vis dėlto šiais metais bibliotekų **vadovai teigia šiuo metu jau ieškantys konkrečių būdų ir bendradarbiavimo galimybių, kurių dėka galėtų palaikyti ir kelti bibliotekininkų kompetenciją Projektui pasibaigus**.

**Tačiau...**

- ✓ Bibliotekininkų darbo užmokestis ir išaugęs krūvis kelia didelį bibliotekos darbuotojų nepasitenkinimą. **Pastebima tendencija, kad Projekto dėka pagerinę savo kompetenciją bibliotekų darbuotojai susiranda kitus, geriau apmokamus darbus**.
- ✓ **Bibliotekos šiuo metu vis dar nepajėgios patenkinti neigiamų asmenų poreikius**: dauguma bibliotekų patalpos vis dar nepritaikytos asmenims turintiems judėjimo negalią, bibliotekose trūksta neigiamoms asmenims pritaikytų informacinių technologijų, o bibliotekininkai nežino, kaip jomis naudotis bei stokoja bendrų žinių, kaip aptarnauti neigiamus asmenims.
- ✓ Kaip ir praėjusiais metais, vis dar **trūksta strateginio, nuoseklaus bibliotekų viešinimo**, o bibliotekininkų atstovavimo gebėjimai šiuo metu yra nepakankami.
- ✓ **Kaimo vietovių bibliotekininkų gebėjimai naudotis IT išlieka santykinai mažesni, nei miesto bibliotekininkų**.