



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS  
NACIONALINĖ  
MARTYNO  
MAŽVYDO  
BIBLIOTEKA



## PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“

# BIBLIOTEKŲ VIEŠOS INTERNETO PRIEIGOS VARTOTOJŲ, ĮSKAITANT VAIKUS IR SUNKIAI PASIEKIAMŲ GRUPIŲ ATSTOVUS TYRIMAS 2011-2012

*(8,9,10 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, el. paštas:  
[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.	Apklauskos atlikimo techninė ataskaita .....	3
2.	Tyrimo rezultatų santrauka .....	4
3.	Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose .....	8
3.1.	<i>Rodikliai 8B ir 9A.</i> Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje/ Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai atsiradę projekto pagalba.....	8
3.2.	<i>Rodiklis 8C.</i> [Išaugusi] vietos turinio apimtis internete.....	10
4.	Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai ir praktika .....	11
4.1.	<i>Rodikliai 3A ir 3B.</i> [Pagerėję] viešosios interneto prieigos vartotojų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai/[pakitusi] VIP vartojimo praktika .....	11
4.2.	<i>Rodiklis 3E.</i> [Pagerėję] vartotojų žinios ir įgūdžiai saugiai naudotis internetu .....	14
5.	Bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis .....	17
5.1.	<i>Rodiklis 2A.</i> [Pagerėję] bibliotekininkų informacinių technologijų naudojimo žinios ir įgūdžiai .....	17
6.	Specifinės, sunkiai pasiekiamos socialinės grupės bei VIP naudojimo patirtis.....	19
6.1.	<i>Rodikliai 4B ir 4C.</i> Sunkiai pasiekiamų grupių patirtis/ veiklos, kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią viešąją prieigą naudoja dažniausiai .....	19
6.2.	<i>Rodiklis 4D.</i> Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti	23
7.	Individuų ir bendruomenės gaunama socialinė nauda per IT .....	25
7.1.	<i>Rodiklis 7A.</i> Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas.....	25
8.	Biblioteka viešojoje erdvėje.....	28
8.1.	<i>Rodiklis 5A.</i> Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis .....	28
8.2.	<i>Rodiklis 5B.</i> [Išplėsta] bibliotekų misija ir kompetencijos sritys .....	32
8.3.	<i>Rodiklis 2B.</i> Bibliotekininkų atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai.....	33
9.	Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis 2008-2012 m. tyrimų duomenimis) .....	36

# 1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metu buvo naudotos dvi kokybinių tyrimo metodikos:

- ✓ Struktūruoti giluminiai interviu (toliau ID).
- ✓ Fokusuotos grupinės diskusijos (toliau FGD).

## 1.1. Tikslinės grupės imtis ir atranka

Tikslinė kokybinio tyrimo grupė – viešosios interneto prieigos (toliau VIP) bibliotekoje vartotojai:

- ✓ senjorai;
- ✓ kaimo gyventojai;
- ✓ bedarbiai;
- ✓ 12-14 m. vaikai iš socialinės rizikos šeimų arba vaikai, kurių vienas arba abu tėvai išvykę dirbti į užsienį;
- ✓ asmenys turintys negalią.

Tyrimas apėmė VIP vartotojų apklausą 8-iose Lietuvos apskrityse (Marijampolės, Alytaus, Kauno, Utenos, Panevėžio, Šiaulių, Telšių, Tauragės), išlaikant pasiskirstymą kaimas/miestas 50/50.

Tyrimo metu įgyvendinta:

- ✓ 8 struktūruoti giluminiai interviu (ID) su negalią turinčiais VIP vartotojais;
- ✓ 10 fokusuotų grupinių diskusijų (FGD).

## 1.2. Tyrimo instrumentas

Atliekant apklausą buvo naudojami Perkančiosios organizacijos pateikti standartizuoti diskusijų scenarijai (instrumentas Nr.8, instrumentas Nr. 9 ir instrumentas Nr. 10).

Lyginant su 2010-2011 m. atliktų tyrimų instrumentais, besiruošiant šių metų tyrimui, diskusijų scenarijai buvo koreguoti derinant su Perkančiąja organizacija.

## 1.3. Apklauskos atlikimo techninė ataskaita

Viso atlikta:

- ✓ 8 struktūruoti pagilinti interviu su neįgaliaisiais (atlikti Marijampolėje, Varėnoje, Kaune, Jurbarkė, Panevėžyje, Utenoje, Radviliškyje, Telšiuose);
- ✓ 2 fokusuotos grupinės diskusijos su senjorais (viso dalyvavo 16 respondentų) Telšiuose ir Marijampolėje;
- ✓ 2 fokusuotos grupinės diskusijos su bedarbiais (viso dalyvavo 15 respondentų) Panevėžyje ir Utenoje.
- ✓ 2 fokusuotos grupinės diskusijos su kaimo gyventojais (viso dalyvavo 15 respondentų) Kaune ir Šiauliuose.
- ✓ 2 fokusuotos grupinės diskusijos su vaikais iš socialinės rizikos šeimų (viso dalyvavo 16 respondentų) Varėnoje ir Radviliškyje.
- ✓ 2 fokusuotos grupinės diskusijos su vaikais, kurių tėvai išvykę dirbti į užsienį (viso dalyvavo 16 respondentų) Marijampolėje ir Jurbarkė.

## 2. Tyrimo rezultatų santrauka

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

Lyginant su 2010 metų tyrimo duomenimis galima teigti, kad pokyčiai įgyvendinti bibliotekose per pastaruosius metus išliko tendencingi, ir apėmė tiek tradicines, tiek modernias bibliotekos paslaugas. Tyrimo dalyvių teigimu bibliotekoje įvykę pokyčiai, įgyvendintos naujovės turi teigiamą poveikį tiek bibliotekos lankytojams, tiek pačiai bibliotekai: šių naujovių dėka bibliotekose ženkliai padaugėjo lankytojų, jos skatina bendravimą, stiprina bendruomeniškumą, o modernios paslaugos kartu skatina ir tradicinių bibliotekos paslaugų vartojimą.

Kalbant apie bibliotekų internetines svetaines dauguma tyrimo dalyvių nurodė nebuvę savo bibliotekos internetinėje svetainėje, arba joje apsilankantys tik retkarčiais. Dažniausiai bibliotekos internetinėje svetainėje ieškoma informacijos apie renginius, taip pat, minėta fragmentiškai, siekiant sužinoti informaciją apie knygas, ar prasitęsti jų laikymo terminą. Diskutuojant apie bibliotekų svetainių trūkumus, tyrimo dalyviai nurodė, kad bibliotekų internetinės svetainės yra retai atnaujinamos, jose teikiama per mažai informacijos. Nepaisant to, tyrimo dalyvių nuomone, bibliotekoms turėti internetines svetaines yra svarbu: tai naudingas komunikacijos kanalas, kuris tinkamai išplėtojus turi potencialo pritraukti naujų lankytojų bei formuoti pozityvų bibliotekos įvaizdį.

**Vertinant pokyčius, įvykusius bibliotekose ketverių metų laikotarpiu<sup>1</sup>**, galima pastebėti, kad prasidėjus projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimui pagrindinės naujovės ir pokyčiai atsiradę bibliotekose yra susiję su modernių paslaugų plėtojimu: atnaujintos techninės bazės (nauji kompiuteriai, kitos IT), įdiegta VIP, pagerėjo internetinio ryšio kokybė, pradėti organizuoti kompiuterinio raštingumo kursai bibliotekos lankytojams. Taip pat ketverių metų laikotarpiu renovuotos dalies bibliotekų patalpos, kas, savo ruožtu, sustiprino besiformuojantį modernios bibliotekos įvaizdį. Šios naujovės išryškėjo 2009 m. ir išliko tendencingos viso Projekto įgyvendinimo laikotarpiu, įgyvendinamos palaipsniui: iš pradžių mieste, po to ir kaimo vietovėse, kas, savo ruožtu, yra susiję su Projekto veiklos prioritetais (nuo 2009 m. Projekto veiklos buvo labiau orientuotos į mieste, o nuo 2010 m. – į kaimo bibliotekas).

Lyginant 2009<sup>2</sup>-2012 m. tyrimų duomenis galima pastebėti, kad ryškesnių pokyčių, susijusių su bibliotekų internetinėmis svetainėmis, nėra, o realijos išlieka tokios pačios. Nors potenciali bibliotekų internetinių svetainių nauda yra matoma (jos vertinamos, kaip reikalingas komunikacijos kanalas, formuojantis bibliotekos įvaizdį ir turintis potencialo pritraukti naujų lankytojų), tačiau dauguma tyrimo dalyvių nesilanko arba retai lankosi bibliotekos internetinėse svetainėse. Tokiu būdu patvirtinama 2010 m. tyrimo prielaida, teigianti, kad internetinė svetainė yra suvokiama, kaip „higieninis“ veiksnys, t.y. savaime suprantamas, privalomas atributas. Tuo tarpu mažas bibliotekos svetainės lankomumas kartu indikuoja, kad bibliotekos, Projekto įgyvendinimo metu, savo internetinėse svetainėse visgi nesukūrė išskirtinės pridėtinės vertės, kuri paskatintų didesnę svetainių lankomumą.

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

VIP vartotojų gebėjimai naudotis kompiuteriu, internetu per pastaruosius metus patobulėjo ir šiai dienai atitinka jų poreikius. Dauguma tyrimo dalyvių nurodė, kad per šiuos metus patobulino darbo kompiuterinėmis programomis, naudojimosi internetiniais išteklių (e-bankininkyste, e-parduotuvėmis, e-paštu) įgūdžius. Lyginant skirtingų tikslinių grupių (toliau TG) atstovų įgūdžių vertinimą galima pastebėti, kad vaikų TG atstovai išreiškė didesnę pasitikėjimą, tvirtiau vertino savo IT naudojimo žinias bei galėjo įvardinti daugiau programų, kuriomis moka naudotis. Nors tyrimo dalyvių teigimu, per šiuos metus jų įgūdžiai dirbant kompiuteriu gerėjo ir šiai dienai atitinka jų esamus poreikius, tačiau kalbant apie poreikį tobulėti, dauguma tyrimo dalyvių išreiškė norą ir toliau tobulinti savo gebėjimus. Anot tyrimo dalyvių, jų norą tobulėti įtakoja besikeičiančios šiuolaikinių technologijų tendencijos, IT raida bei vidinis smalsumas, noras neatsilikti nuo naujovių.

Skirtingai nei praėjusiais metais, diskutuojant apie saugų elgesį internete, dauguma tyrimo dalyvių žinojo ir galėjo įvardinti įvairias grėsmes, pavojus slypinčius internete. Apie galimas grėsmes internete vaikų TG

<sup>1</sup> Pokyčiai identifikuojami atliekant 2008, 2009, 2010 ir 2011-2012 metų kokybinių tyrimų ataskaitų antrinių duomenų palyginamąją analizę.

<sup>2</sup> 2008 m. tyrimo ataskaitoje duomenų apie pasikeitusį turinį bibliotekų internetinėse svetainėse nėra.

atstovai nurodė dažniausiai girdintys, sužinantys iš bibliotekininkės, mokykloje, taip pat iš informacijos viešojoje erdvėje: TV, interneto, spaudos. Kalbant apie asmenines patirtis dauguma tyrimo dalyvių nurodė asmeniškai dažniausiai susiduriantys su grėsme kompiuteriams – virusais. Pasak tyrimo dalyvių, dažniausiai su grėsmėmis jie susiduria naudodamiesi internetu namuose, tuo tarpu bibliotekoje tai nutinka retai. Taip pat galima pastebėti, kad biblioteka bendrai suvokiama, kaip santykinai saugesnė vieta naudotis internetu, kompiuteriu.

**Remiantis 2008-2012 m. tyrimų duomenimis**, viešųjų bibliotekų lankytojų IT naudojimo įgūdžiai kiekvienais metais buvo vertinami, kaip gerėjantys. Ši tendencija būdinga visoms tyrimo tikslinėms grupėms, tačiau ryškiausias pokytis pastebimas senjorų TG: jų IT naudojimo įgūdžiai ir žinios per ketverius metus sustiprėjo labiausiai.

Taipogi galima pastebėti, kad Projekto įgyvendinimo metu, per ketverius metus pasikeitė vartotojų mokymosi motyvai: jei 2008 m. tyrimo duomenimis, pagrindiniai mokymosi motyvai buvo priverstinio pobūdžio ir tik mažuma tyrimo dalyvių nurodė, kad mokytis juos skatina vidinis noras, smalsumas, tai 2012 m. šis motyvas tampa pagrindiniu. Atitinkamai keitėsi ir su mokymusi susijusios emocijos: jei 2008 m. tyrimo duomenimis, mokymasis buvo siejamas su neigiamomis emocijomis, streso kontekstu, tai 2012 m. pastebima visai kitokia mokymosi atmosfera, ji siejama su pozityviomis emocijomis (smagu, linksma, įdomu, saugu).

### ***Bibliotekų darbuotojų gebėjimai ir motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis (rodiklis 2A)***

Bibliotekininkų gebėjimai naudotis kompiuteriu, kompiuterinėmis programomis, tyrimo dalyvių buvo vieningai vertinami kaip stiprūs: bibliotekininkai daugeliu atveju išsprendžia lankytojų kilusius sunkumus, lanko jiems skirtus kompiuterinio raštingumo kursus, kelia savo kvalifikaciją, tobulinasi. Lygindami savo ir bibliotekininkų IT naudojimo žinias ir įgūdžius, bedarbių ir kaimo gyventojų TG atstovai nurodė, kad bibliotekininkų gebėjimai geresni arba tolygūs jų žinioms, įgūdžiams bei nusileidžia lankytojų įgūdžiams nebent tam tikrose, specifinėse srityse. Anot vaikų TG atstovų, jų ir bibliotekininkų IT naudojimo įgūdžiai skiriasi priklausomai nuo veiklos srities: vaikai geriau nei bibliotekininkai moka naudotis socialiniais tinklalapiais, žaisti žaidimus, tuo tarpu bibliotekininkės geriau moka apsaugoti nuo virusų, naudotis tam tikromis kompiuterinėmis programomis (pavyzdžiui, Excel, Word, antivirusinėmis programomis), ieškoti informacijos internete bei mokinti kitus. Tuo tarpu senjorų ir neįgalųjų TG atstovų nuomone, bibliotekininkų gebėjimai naudotis IT yra geresni nei jų, tačiau nusileidžia jaunesnių bibliotekos lankytojų, ypač studentų gebėjimams.

Kalbant apie bibliotekininkų gebėjimą mokyti kompiuterinio raštingumo dauguma tyrimo dalyvių, kurie dalyvavo kursuose, nurodė, kad šios bibliotekininkų žinios taip pat yra tvirtos: bibliotekininkai geba aiškiai išdėstyti mokymo medžiagą, prisitaikyti prie skirtingų mokymosi tempų, noriai konsultuoja ir mokina ne tik kursų metu, bet ir jiems pasibaigus.

Nors reikšmingų bibliotekininkų IT naudojimo gebėjimų vertinimo pokyčių **lyginant 2009<sup>3</sup>-2012 m. tyrimų duomenis** nėra (t.y. viso Projekto įgyvendinimo metu įgūdžių vertinamas išliko pozityvus), tačiau galima pastebėti, kad Projekto eigoje šie bibliotekininkų įgūdžiai buvo matomi, kaip stiprėjantys (ryškesnis bibliotekininkų kompetencijos pagerėjimas pastebimas 2010 m.). Kadangi viso Projekto metu bibliotekininkų IT naudojimo gebėjimai buvo vertinami, kaip atitinkantys daugumos lankytojų poreikius, o pastarųjų gebėjimai taipogi vertinami, kaip gerėjantys, tad galima teigti, kad bibliotekininkų gebėjimai naudotis IT viso Projekto įgyvendinimo metu gerėjo, neatsiliko nuo bibliotekoje įdiegiamų naujovių bei išliko pakankami aptarnaujant daugumą bibliotekos lankytojų.

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

Diskutuojant apie Projekto rėmuose apibrėžtų specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių patirtį tyrimo dalyviai nurodė, kad šios grupės turi tam tikrus išskirtinius poreikius viešajai interneto prieigai bei bibliotekai. Kalbant apie šių išskirtinių poreikių tenkinimą, galima teigti, kad biblioteka daugumos specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikius tenkina per socialinę funkciją, palankios bendravimui erdvės kūrimą. Daugiausiai dėmesio bibliotekos skiria vaikų ir senjorų TG poreikių tenkinimui, tuo tarpu

---

<sup>3</sup> 2008 m. tyrimo ataskaitoje duomenų apie bibliotekų darbuotojų gebėjimus ir motyvaciją naudotis IT nėra.

prasčiausiai bibliotekos tenkina neįgalių asmenų poreikius: tik nedaugelis bibliotekų turi neįgaliems asmenims pritaikytus įvažiavimus, lifthus, specialius kompiuterius.

Aptariant dažniausius VIP naudojimo bibliotekoje tikslus, galima pastebėti, kad specifinės, sunkiai pasiekiamos grupės internetą naudoja tokiais pat tikslais, kaip ir kiti bibliotekos lankytojai: įvairios informacijos paieškai, bendravimui ir laisvalaikio tikslams. Lyginant su praėjusių metų tyrimo duomenimis, galima pastebėti, kad šie tikslai per šiuos metus nesikeitė, tačiau tyrimo dalyviai galėjo nurodyti įvairesnių pavyzdžių, situacijų, kuriose pasinaudoja VIP. Taipogi, praėjusiais metais išryškėjusi auganti elektroninių išteklių (e-prekyba, e-bankininkystė) naudojimo tendencija išliko pastebima ir šiais metais: perkantys/darantys užsakymus internetu ar besinaudojantys e-bankininkystės paslaugomis nurodė dalis senjorų, kaimo gyventojų ir neįgaliųjų TG atstovų.

Kalbant apie bibliotekose egzistuojančias programas/mechanizmus, skirtus specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti, galima teigti, kad ir 2010 m., pagrindinis dėmesys ir veiklos bibliotekose orientuojami bendrai į visus bibliotekos lankytojus, tuo tarpu specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių pritraukimas priklauso nuo pačių grupių aktyvumo dalyvaujant šiose bibliotekos veiklose. Išskirti galima vaikų ir senjorų TG, kurioms pritraukti ir kurių poreikiams tenkinti bibliotekos skiria daugiausiai dėmesio. Tuo tarpu veiklos, skirtos kitoms specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti yra labiau pavieniai, fragmentiški veiksmi, o ne programos/mechanizmai.

**Vertinant pokyčius įvykusius ketverių metų laikotarpiu galima** pastebėti, kad reikšmingų pokyčių, susijusių su programų/mechanizmų, skirtų specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti, nėra, tendencijos išliko tokios pačios viso Projekto įgyvendinimo metu.

Tuo tarpu išskirtiniai specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikiai viešajai interneto prieigai ketverių metų laikotarpiu susiformavo pamažu: jei remiantis 2008 m. tyrimo ataskaita, dauguma tyrimo dalyvių negalėjo nurodyti išskirtinių specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių poreikių VIP (išimtis neįgaliųjų asmenų poreikiai), tai 2012 m. tyrimo duomenimis, tyrimo dalyviai galėjo nurodyti konkrečius atskirų specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikius VIP (pavyzdžiui, senjorams reikia daugiau dėmesio, pagalbos iš bibliotekininko, reikalingos ir „sulietuvintos“ programos; kaimo gyventojų poreikiai viešajai interneto prieigai yra susiję su e-paslaugų vartojimu: e-bankininkyste, el. paštu, e-parduotuvėmis, deklaracijomis internetu ir pan.; neįgaliems asmenims taip pat reikalingas didesnis dėmesys, pagalba iš bibliotekininko, o jų išskirtiniai poreikiai VIP yra susiję su turima negalia). Tokiu būdu galima daryti prielaidą, kad specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių išskirtiniai poreikiai VIP susiformavo atitinkamai kartu su dažnesne VIP naudojimo praktika ir Projekto veiklų dėka.

## ***Individų ir bendruomenės gaunama nauda per IT (rodiklis 7A)***

Diskutuojant apie informacines technologijas tyrimo dalyviai nurodė daug IT teikiamų naudų tiek individams, tiek bendruomenei. Analizuojant tyrimo duomenis galima pastebėti, kad tyrimo dalyvių įvardintas naudas galima apibendrinti į dvi pagrindines gyvenimo kokybės gerinimo ir socialinės atskirties mažinimo naudas. Gyvenimo kokybės gerinimo nauda pasireiškia per galimybę bendrauti, susipažinti nepriklausomai nuo gyvenamosios vietos, atstumo; įvairios informacijos (tame tarpe ir specifinės, sunkiai pasiekiamos informacijos) paieškos ir gavimo galimybes; galimybę pasinaudoti įvairiomis e-paslaugomis, atlikti įvairias operacijas internetu; įvairesnes su laisvalaikiu susijusias galimybes; galimybę dalintis praktine patirtimi, konsultuotis įvairiais klausimais; naujas galimybes darbui bei ekonominę naudą. Tuo tarpu socialinės atskirties mažinimo nauda pasireiškia per vienodų informacijos pasiekiamumo ir paslaugų prieinamumo galimybių užtikrinimą, nepriklausomai nuo gyvenamosios vietos (miestas/kaimas), pajamų ir kitų faktorių; specifinių socialinių grupių pasitikėjimo savimi, savivertės didinimą. Vertinant šių dviejų naudų turinį galima daryti prielaidą, kad gyvenimo kokybės gerinimo nauda yra labiau susijusi su socialinėmis ir ekonominėmis IT naudomis individams, tuo tarpu socialinės atskirties mažinimo nauda yra labiau susijusi su socialinėmis naudomis, teikiamomis bendruomenei, socialinėms grupėms, tačiau išlieka aktuali ir kalbant apie atskirus bendruomenės individus.

Lyginant 2008-2012 m. tyrimų duomenis galima stebėti vartotojų sampratos apie VIP, IT naudą individams ir bendruomenei dinamiką, įvykusią per ketverius metus: jei Projektui prasidėjus tyrimo dalyviai labiausiai akcentavo ekonominę IT ir VIP naudą, tai 2009 m. ši samprata keitėsi: ekonominė nauda tapo antraplane, o tyrimo dalyviai labiausiai akcentavo socialines IT ir VIP naudas – galimybę bendrauti, informacijos prieinamumą. Projekto eigoje vartotojų samprata apie ekonomines ir socialines IT, VIP naudas individams ir bendruomenei palaipsniui plėtėsi, tyrimo dalyviai nurodė vis įvairesnes formas, kuriomis pasireiškia šios naudos. Tai geriausiai iliustruoja sampratos apie ekonominės naudos formas pokytis: jei Projekto įgyvendinimo pradžioje 2008-2009 m. ekonominė nauda buvo suvokiama per pinigų ir laiko taupymą, tai 2012 m. be šių pagrindinių formų ekonominė nauda matoma ir per galimybę susirasti darbą, galimybę užsidirbti bei kitaip gerinti ekonominę padėtį, galimybę asmeniniam tobulėjimui ir kvalifikacijos kėlimui.

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

Biblioteka bendruomenėje yra vertinama pozityviai, o pats vertinimas per pastaruosius metus tendencingai gerėjo. Aptariant bibliotekos vertinimą tarp atskirų bendruomenės narių visų tyrimo tikslinių grupių atstovai nurodė, kad palankiausiai biblioteką bendruomenėje vertina vaikai/jaunimas ir senjorai. Kalbant apie pozityviausiai biblioteką vertinančius žmones tyrimo dalyviai spontaniškai jiems priskyrė tokias savybes, kaip brandumas, pomėgis skaityti knygas, naudotis kompiuteriu, internetu. Tuo tarpu aptariant nepalankiausiai biblioteką vertinančius žmones, tyrimo dalyviai vieningai juos apibūdino, kaip niekuo nesidominčius, nemėgstančius bendrauti, konservatyvius IT atžvilgiu asmenis bei spontaniškai juos siejo su asocialiais asmenimis.

Bibliotekos vaidmuo naujovių dėka keitėsi, šiandien ji suvokiama, kaip daugialypių, modernių paslaugų teikėjas bei bendruomenės traukos centras. Taipogi kalbant apie bibliotekos vaidmens pokytį tyrimo dalyviai nurodė, kad bibliotekos vaidmuo stiprėjo (ypatingai kaimo vietovėse). Taip pat minėta fragmentiškai, su pasikeitusiu moderniu bibliotekos įvaizdžiu kartu keitėsi ir bibliotekininko įvaizdis – šiai dienai jis suvokiamas, kaip modernus, šiuolaikiškas, veiklus.

Kalbėdami apie biblioteką tyrimo dalyviai išskyrė dvi pagrindines bibliotekos misijas. Kaip ir praėjusiais metais tai šviečiamoji misija ir socialinė – visuomeninė misija. Vis dėlto, lyginant su praėjusių metų duomenimis, galima pastebėti, kad skirtingai nei praėjusiais metais, šiais metais tyrimo dalyviai labiau akcentavo šviečiamąją bibliotekos misiją. Kaip ir praėjusiais metais, socialinės-visuomeninės misijos svarbą labiau akcentavo kaimuose ar mažuose miesteliuose gyvenantys TG atstovai, motyvuojant sumažėjusiu kultūros centrų skaičiumi. Diskutuojant apie bibliotekos misijos pokytį dauguma tyrimo dalyvių nurodė, kad bibliotekos misija išliko tokia pati, tačiau įvairių naujų technologijų dėka keitėsi bei atsirado naujų jos įgyvendinimo priemonių.

Kalbant apie bibliotekos paslaugų viešinimą tyrimo dalyvių nuomonė buvo prieštaringa: nors dauguma tyrimo dalyvių teigė matę savo lankomos bibliotekos reklamą bei teigiamai vertino bibliotekininkų pastangas viešinti biblioteką, tačiau kartu nurodė, kad jų lankomos bibliotekos per mažai save reklamuoja bei spontaniškai tai siejo su ribotu bibliotekų finansavimu. Analizuojant bibliotekininkų naudojamus viešinimo kanalus, galima pastebėti, kad bibliotekininkai bibliotekos paslaugų viešinimui naudoja ne tik vidinius komunikacijos kanalus, kuriais pasiektų tik esamus bibliotekų lankytojus, bet ieško ir išorinių komunikacijos kanalų, kurie galėtų pritraukti naujų bibliotekos lankytojų: bendradarbiauja su vietine spauda, komunikacijai naudoja viešuosius informacinius stendus. Vis dėlto pagrindinis bibliotekos paslaugų viešinimo kanalas (ypatingai kaimo vietovėse) šiai dienai išlieka „word of mouth“ komunikacija tarp bibliotekininko ir bibliotekos lankytojų, o televizija ir radijas, turintys potencialo pasiekti didesnę auditoriją, naudojami tik pavieniais atvejais.

**Apibendrinant 2008-2012 m. tyrimų duomenis** galima pastebėti, kad nors bibliotekos vertinimas bendruomenėje išliko pozityvus viso Projekto įgyvendinimo metu, tačiau remiantis tyrimų duomenimis, bibliotekose įgyvendinamų naujovių dėka pozityvus bibliotekos vertinimas bendruomenėje tendencingai stiprėjo.

Projekto metu reikšmingai pasikeitė bibliotekos vaidmens bendruomenėje suvokimas: jei 2008 m. biblioteka buvo suvokiama pirmiausia, kaip erdvė skaitymui, tam tikra informacijos talpykla, tai 2012 m. biblioteka matoma, kaip modernių paslaugų teikėjas ir bendruomenės traukos centras.

Projekto įgyvendinimo metu šviečiamoji bibliotekos misija keitėsi dvejopai: iš pasyvaus švietimo (talpinant informaciją) tapo aktyviu švietimu (mokinant, skatinant) bei prasplėtė savo turiniu apimdama ir naujovių teikimą bendruomenei. Kitas su bibliotekos misija susijęs pokytis: Projekto metu išaugo ir sustiprėjo socialinė-visuomeninė bibliotekos misija.

Ryškių pokyčių susijusių su bibliotekininkų atstovavimo gebėjimais nėra: pagrindiniai bibliotekų naudojami komunikacijos kanalai viso Projekto įgyvendinimo metu buvo „word of mouth“ komunikacija (bibliotekininkas lankytojams, lankytojai kitiems lankytojams), taip pat informacija, skelbimai bibliotekoje bei viešuosiuose miesto stenduose. Vertinant aktyvesnį tyrimo dalyvių pasisakymą 2012 m., galima teigti, kad bibliotekininkai pradėjo aktyviau bendradarbiauti su vietos spauda ir radijumi viešinant bibliotekoje organizuojamus renginius.

### 3. Inovacijos ir naujas turinys viešosiose bibliotekose

#### 3.1. Rodikliai 8B ir 9A. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje/ Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai atsiradę projekto pagalba

- *pokyčiai įgyvendinti bibliotekose per pastaruosius metus išliko kryptingi ir apėmė tiek tradicines, tiek modernias bibliotekos paslaugas -*

Diskutuojant apie bibliotekas dauguma tyrimo dalyvių nurodė, kad jų bibliotekose per pastaruosius metus įvyko nemažai pokyčių. Lyginant su praėjusių metų tyrimo duomenimis galima teigti, kad **pokyčiai įgyvendinti bibliotekose per pastaruosius metus išliko tendencingi, ir apėmė tiek tradicines, tiek modernias bibliotekos paslaugas**. Apibendrinant galima išskirti sekančius, tyrimo dalyvių nurodytus pokyčius:

- ✓ susijusius su **moderniomis** bibliotekos paslaugomis:
  - **atnaujinta kompiuterių ir IT bazė:** „super keitėsi, mes neturėjom kompiuterių, interneto“, „kompiuterių daugiau dabar“, „pas mus ausinės buvo sulūžusios ir šią savaitę atvežė naujas“ – kaimo gyventojai; „visus kompiuterius pakeitė“, „buvo didžiuliai, dabar mobilūs“ – senjorai, kaimas; „vyksta kompiuterizavimas bibliotekų – nuostabus dalykas“ – senjorai, miestas; „trys kompiuteriai ir nauji modemai, monitoriai nauji“, „ploni kompiuteriai, seniau tokie maži ekраниukai buvo, mirga, vos matosi“ – bedarbiai, kaimas; „atsirado nauja kompiuterinė įranga, atsinaujino, patys kompiuteriai su plokščiais monitoriais ir dėžės biški pasikeitė“ – bedarbiai, miestas; „naujų kompiuterių atsirado pas mus“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „buvo vienas kabinetas kompiuterių, o dabar atsirado antras jau“ – neįgalusis, miestas; „daugiau kompiuterių“ – neįgalieji, kaimas; „pasikeitė kad gavom tris naujus kompiuterius“ – neįgalieji, miestas;
  - **organizuojami kompiuterinio raštingumo mokymai:** „kursai atsirado“, „atsirado kompiuteriai, buvo mokymai, parodė, kaip naudotis e bankininkyste“ – kaimo gyventojai; „jie [bibliotekininkai] nuo pradžios metų jau moko žmones, po penkis grupėj apmoko“ – senjorai, kaimas; „dabar atsirado mokymai, apmoko naudotis kompiuteriu, net mano žmona ėjo į kursus“ – bedarbiai, kaimas; „vyko tie kompiuterinio raštingumo kursai, tai kas norėjo, tas galėjo mokytis, tarkim senjorai“ – bedarbiai, miestas; „šiemet atsirado mokymai, kaip pildyti deklaracijas“ – senjorai, kaimas; „išmokina su kompiuteriu dirbt“ – neįgalieji, miestas; „mokymai prie kompiuterių senesnių žmonių“, „kurie žmonės nemoka elgtis su kompiuteriais nuo 16 val. valandą laiko juos moko“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas;
  - **pagerėjo internetinio ryšio kokybė:** „pagreitėjo internetas“, „nebesiskiria ar kaime, ar mieste, labai geras greitis“, „ateini į biblioteką, pasižiūri kokį filmuką, nori ir namuose tą patį parodyt ir lauki kol ta linijytė užsipildys, kartais ir dvi valandas reikia laukti, greitis bibliotekoj dvigubai geresnis“ – bedarbiai, kaimas; „geresnis internetas“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „geriau internetas pradėjo veikti“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „va internetas pagreitėjo...“ – neįgalieji, kaimas;
  - (minėta fragmentiškai kaimo gyventojų TG) **atsirado bevielis internetas:** „dabar yra bevielis internetas“ – kaimo gyventojai.
- ✓ susijusius su **tradicinėmis** bibliotekos paslaugomis:
  - **atnaujintos bibliotekos patalpos:** „naujos gražios patalpos“, „persikėlė į naujas patalpas“, „iš mūsų kultūros namų pasiėmė patalpų, prasiplatino biblioteką. Atsinaujino. Iš pagrindų viską padarė“, „būdavo nešildomose patalpose bibliotekos, ir niekas ten neidavo, ten pelėsio kvapas, nebuvo nei baldų. O dabar gražios patalpos, baldai gražūs“ – kaimo gyventojai; „nauji baldai“, „išsikėlė mūsų biblioteka į naujesnes patalpas...“ – senjorai, miestas; „iš pradžių buvo sugriuvus, bet paskui persikėlė į kitą šoną ir yra fantastiška“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas;

- **pradėta organizuoti daugiau renginių:** „renginių daugiau, galima parodas rengti“, „pas mus padaugėjo renginių“ – kaimo gyventojai; „padaugėjo konkursų, daugiau visokių renginių“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas;
- **atsirado naujų knygų<sup>4</sup>:** „knygos naujos“ – kaimo gyventojai; „naujų knygų atsirado“, „padaugėjo knygų, apie žvejybą, specializuotų. Užsiminiau bibliotekininkei, kad noriu tam tikros knygos ir ji sakė, kad atveš, gal dar kas skaitys“ – bedarbiai, miestas; „naujesnių knygų atvežė“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „daugiau knygų“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „knygų būna daugiau“ – neįgalieji, kaimas;
- **atsirado galimybė užsisakyti knygas iš kitų bibliotekų:** „galiu užsisakyt iš kitų bibliotekų, kad atsiųstų“ – neįgalusis, kaimas; „paprastai bibliotekininkės ir ji užsakė, atsiuntė knygą iš kitos bibliotekos“ – bedarbiai, miestas;
- **pagerėjo bibliotekininkų kvalifikacija:** „bibliotekininkės pasikėlė kvalifikaciją“ – kaimo gyventojai; „bibliotekininkė lanko tobulinimosi kursus, kad jeigu ką reikėtų, kad galėtų paaiškinti“ – neįgalieji, kaimas
- (minėta fragmentiškai kaimo gyventojų TG) **biblioteką pradėjo geriau šildyti<sup>5</sup>:** „šilta dabar bibliotekoj, seniau drebėdavom“ – kaimo gyventojai.

Tyrimo dalyvių teigimu šie bibliotekoje įvykę pokyčiai, **įgyvendintos naujovės turi teigiamą poveikį tiek bibliotekos lankytojams, tiek pačiai bibliotekai.** Visų pirma, anot tyrimo dalyvių, **šių naujovių dėka bibliotekose ženkliai padaugėjo lankytojų** („daugėja lankytojų“, „padaugėjo lankytojų ir skaitytojų ir pas mus“, „pritraukė senus žmones, jie sėdi prie kompiuterio, jiems įdomu“, „pritraukia labai daug vaikų kompiuteriai ir žaisloteka“ – kaimo gyventojai; „pritraukia daugiau žmonių“, „sėdėtų [bibliotekininkė] viena, o dabar toks judėjimas vyksta ištisą dieną. Tai vienas ateina pakalbėti, kitas knygą pasikeisti, kitas mokesčius sumokėti“ – senjorai, kaimas; „žymiai daugiau žmonių, judėjimas didesnis“ – bedarbiai; „atsirado daugiau vaikų bibliotekoje“, „pilnesnės bibliotekos, populiarsnės tapo“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas). Taipogi, tyrimo dalyvių teigimu, **bibliotekoje įgyvendintos naujovės skatina bendravimą, stiprina bendruomeniškumą** („skatina bendrauti, jei patalpa anksčiau, kaip į urvą atėjus – tamsu, šalta, tai kas ten norės užsibūti, dabar jau kitaip“ – kaimo gyventojai; „bendravimas, žinios iš kaimo ateina“, „aptariame visus bendruomenės reikalus“ – senjorai, kaimas; „kaip laisvalaikis, išeini, vis tiek pabendrauji“ – neįgalusis, kaimas; „vis neužsidarai namuose, su žmonėm labiau susipažįsti, prasiblaškai“ – neįgalusis, miestas), **o modernios paslaugos kartu skatina ir tradicinių bibliotekos paslaugų vartojimą** („ateina prie kompiuterio ir tada prie knygų galvoja gal užsukti ir žurnalą, ir spaudą, ten nueini pavartai“ – senjorai, miestas; „kiti kai laukia kompiuterio tai ir knygas pradeda skaityti“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas) (Daugiau apie IT socialinę naudą individams ir bendruomenei žr. rodiklį 7A).

Kalbant apie šių naujovių įtaką patiems bibliotekininkams, dalies tyrimo dalyvių teigimu, bibliotekoje **įdiegtos informacinės technologijos savaime palengvino bibliotekininkų darbą** („palengvėjo joms darba technologijos: susiveda jos dokumentus į kompiuterį“ – kaimo gyventojai). Vis dėlto dauguma tyrimo dalyvių taip pat nurodė, kad išaugus lankytojų skaičiui kartu **padidėjo bibliotekininkų darbo krūvis** („krūvis padidėjo, ištisai dirba dirba“, „jei anksčiau žinai, kad bibliotekininkė mezga, tai šiuolaikinė bibliotekininkė nebemezga, nes nebėr kada“ – kaimo gyventojai; „darbo joms padaugėjo“, „daugiau darbo bibliotekininkėms, didesnis apkrovimas – man to reikia, man to, nemoku...“ – senjorai, miestas), o **atlyginimas išliko nepakitęs, bei vertinamas, kaip nepakankamas<sup>6</sup>** („atlyginimus reikėtų pakelti joms“, „girdime iš bibliotekininkų, spaudos, radijo apie mažus atlyginimus“ – senjorai, kaimas; „alga maža darbuotojams, o darbo krūvis didėja“ – senjorai, miestas).

Diskutuojant bendrai apie bibliotekos teikiamas paslaugas, dauguma **vaikų TG atstovų nurodė labiausiai vertinantys modernias bibliotekos paslaugas: kompiuterį ir internetą.** Tuo tarpu **suaugusieji<sup>7</sup> tyrimo dalyviai nurodė labiausiai vertinantys tiek tradicines (knyga, spauda), tiek modernias (kompiuteris, internetas, spausdinimas) bibliotekos paslaugas** („laikraščius, žinias, knygas daug kas skaito“ – senjorai, kaimas; „kopijavimo paslaugos...“, „internetą tikriausiai“ – senjorai, miestas; „dabar laikraščių mažai kas nebeužsisakinėja, tai ateina pačiupinėt, paskaityt, ar žurnalą kokį paskaityt“ – bedarbiai, kaimas; „ir internetą ir knyga vertinu, tiesiog negaliu apsirinkti. Internetas tada, kai man jo reikia, bet jis labai reikalingas. O knyga yra knyga“ – bedarbiai, miestas; „kompiuterį. Labiau traukia. Dabar ir pats ieškau, kad gal atiduoda ar dovanoja kokį kompiuterį per visur. Vat tokius dalykus. Namuose kol kas nėra galimybės, nors ir turim internetą, bet neturim kompiuterio“ – neįgalusis, miestas; „pasitikrini elektroninį paštą ir knygos“ – neįgalusis, kaimas). Tarp labiausiai suaugusių tyrimo dalyvių vertinamų paslaugų taip pat minėti **renginiai** („aš vertinu apie medelius renginius, senjorams, dalyvavau“, „apie vaistažoles buvo... renginius labiausiai vertinu“, „plius bendravimas prie renginių“ – senjorai, miestas; „ir renginius vertinam, ypač pagyvenę“ – bedarbiai, kaimas; „aš irgi renginius vertinu,

<sup>4</sup> Knygų fondo finansavimas nėra Projekto veiklos sritis.

<sup>5</sup> Ne Projekto veiklos sritis.

<sup>6</sup> Bibliotekininkų atlyginimų fondo finansavimas nėra Projekto veiklos sritis.

<sup>7</sup> Turima omenyje bedarbių, senjorų, kaimo gyventojų ir neįgalių asmenų TG atstovus.

įvairių būna, patinka poezijos pavasarėliai, kiekvienais metais nueinam, daugiau renginių, susitikimų organizuoja", „susitinki miestelio gyventojus, kitas dalykas tai labai ir įdomu", „dalyvavau, sužinojau daugybę naujovių" – kaimo gyventojai) bei **kompiuterinio raštingumo mokymai** („kursus dar labai vertina" – senjorai, miestas; „mokymus", „pritariu – mokymus", „excel word labai gerai, nemokami apmokymai", „suaugę žmonės vertina, kad tai nemokamas internetas, bet jie yra linkę link knygų ir spaudos – kaimo gyventojai).

Diskutuojant apie bibliotekos paslaugas tyrimo dalyviai nurodė, kad **šiai dienai bibliotekose vis dėlto dar trūksta naujų knygų, spaudos** („nėra dominančių žurnalų, trūksta specializuotos literatūros", „ypač moterys skundžiasi, kad meilės romanų trūksta", „spaudos nėra" – senjorai, miestas; „senukams trūksta naujų laikraščių, būna seni, perskaityti" – vaikai iš socialinės rizikos šeimos, kaimas; „trūksta laikraščių, knygų", „laikraščių [trūksta], šiais metais Lietuvos Ryto biblioteka jau nebeužsakė" – neįgalieji, kaimas), taipogi **kai kurioms bibliotekoms trūksta patalpų, reikalinga renovacija, jos nepakankamai šildomos** („ankštoka pas mus, vieną kambarį pasidarė savais pinigais, bet tik tiek", „šaltoka, elektra šildoma, tai bibliotekininkė sėdi prie vieno šildytuvo, o šiaip neleidžia labai jungti" – senjorai, kaimas; „didelių pokyčių nėra, manęs netenkina aplinka, tos pačios užuolaidos, grindys sovietinės, aišku estetinio vaizdo reikėtų geresnio" – senjorai, miestas; „patalpa per maža truputį", „galėtų būt didesnės patalpos, bet tai, kad galimybių tokių nėra" – neįgalieji, kaimas). Taip pat, minėta fragmentiškai, ne visos bibliotekos pakankamai aprūpintos IT („ausinių nebėra, nes sulaužė" – kaimo gyventojai; „kai kur galėtų būti daugiau kompiuterių" – senjorai, miestas; „galėtų būti faksas bibliotekoje" – bedarbiai, miestas; „tik vat čia trūkumas ausinių – bendravimui skype'u" – neįgalieji, kaimas) bei pritaikytos neįgaliesiems asmenims („galėtų pastatyt, kad neįgaliesiems būtų pritaikytos bibliotekos", „pas mus nėra pritaikytos neįgaliesiems" – senjorai, miestas).

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

*- bibliotekos internetinė svetainė suvokiama, kaip komunikacijos kanalas galintis pritraukti naujų lankytojų bei formuoti bibliotekos įvaizdį -*

Kalbant apie bibliotekų internetines svetaines dauguma tyrimo dalyvių nurodė nebuve savo bibliotekos internetinėje svetainėje, arba joje apsilankantys tik retkarčiais („ne neteko apsilankyti" – bedarbiai, miestas; „aš net nežinau ar yra" – bedarbiai, kaimas; „jeinu bet retokai", „retkarčiais lankausi" – senjorai, miestas; „ne, ką ten veikt?" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „ne, nežinau... gal ir yra, bet abejoju" – neįgalieji, kaimas; „neteko, nežinau. Kažkaip neužėjo toks noras aplankyti" – neįgalieji, miestas). Tuo tarpu dauguma kaimo gyventojų TG atstovų bei kitų TG atstovų gyvenančių kaime nurodė, kad jų bibliotekos neturi atskiros internetinės svetainės, o informacija apie biblioteką talpinama miesto bendruomenės ar seniūnijos internetinėse svetainėse („pas mus nėra, glaudžiasi prie bendruomenės tinklapiu", „na man rodė, bet ten yra kaimo sukurtas tinklapis, o ne bibliotekos. Ją ten reklamuoja, bet kaimo tai yra kaimo" – kaimo gyventojai; „savivaldybės yra, o atskirai nežinau ar yra" – bedarbiai, kaimas).

Reguliariai apsilankantys savo bibliotekos internetinėje svetainėje nurodė tik nedidelė dalis tyrimo dalyvių („aš lankausi, dažnai pasižiūriu" – senjorai, miestas; „lankausi vieną kartą į savaitę" – neįgalieji, miestas). **Dažniausiai**, anot jų, bibliotekos internetinėje svetainėje **ieškoma informacijos apie renginius** („pasižiūrėt renginukai kokie vyksta, informaciją", „aš irgi dėl renginių einu, pažiūrėt, kas aprašyta, kas įvyko, kas bus" – bedarbiai, miestas; „miestelio jubiliejus buvo, tai daug medžiagos buvo, nuotraukų", „aš irgi taip pat, apsižiūrėt naujienas, renginius" – senjorai, kaimas; „kokie buvo renginiai, būna nuotraukos..." – senjorai, miestas), taip pat, minėta fragmentiškai, **siekiant sužinoti informaciją apie knygas**, ar **prasitęsti jų laikymo terminą** („susižinot ar yra tokia knyga ar ne, knygų paieškot" – senjorai, miestas; „knygą prasitęsti gali internetu" – bedarbiai, kaimas).

Aptariant **bibliotekų internetines svetaines**, tyrimo dalyviai nurodė **sekančius trūkumus**:

- ✓ bibliotekų internetinės svetainės **retai atnaujinamos** („jau geriau einu į „kultūrą" Utenoje ten yra skiltis naujienos ir ten pasižiūriu, ką man reikia. Bibliotekos svetainėj labai ko naujo nėra, nelabai naujinama ji" – bedarbiai, miestas)
- ✓ bibliotekų internetinėse svetainėse **per mažai informacijos** („galėtų būti turtingesnės, daugiau informacijos", „daugiau informacijos reikia", „daugiau apie renginius, pagalbą, savanorystę" – senjorai, miestas).

Vis dėl to, tyrimo dalyvių nuomone, **bibliotekų internetinės svetainės yra naudingos**: tai **komunikacijos kanalas, galintis pritraukti naujų lankytojų** („šiais laikais reikia. Juk kaip sako, jei tavęs nėra internete, tavęs iš vis nėra" – bedarbiai, kaimas; „kuo labiau bus išpompastinta ta svetainė,

tuo labiau pritrauks lankytojų" – bedarbiai, miestas; „komunikacijos kanalas, tai jos reklama. Žmonėms reklama" – senjorai, kaimas; „svetainė svarbu, daugiau pritrauktų skaitytojų ir internautų" – neįgalieji, miestas) bei **formuojantis bibliotekos įvaizdį** („tai bibliotekos vizitinė kortelė", „įvaizdžiui svarbu", „mes žinom, kad mūsų biblioteka nemiega, matom, kad gyva" – senjorai, miestas; „visos įmonės turi turėt puslapius. Tai kaip ir Topo centras, prekiauja telefonais, kompiuteriais, tai jiems jos labai reikia. Taip ir bibliotekai, parodo kokios naujos knygos, kokie renginiai, vadinasi reikalinga" – neįgalieji, miestas).

## - pokyčiai, įvykę bibliotekose ketverių metų laikotarpiu, išlieka kryptingi ir yra susiję su modernių paslaugų plėtojimu -

**Vertinant pokyčius, įvykusius bibliotekose ketverių metų laikotarpiu**, galima pastebėti, kad prasidėjus projekto „Bibliotekos pažangai" įgyvendinimui **pagrindinės naujovės ir pokyčiai atsiradę bibliotekose yra susiję su modernių paslaugų plėtojimu**: atnaujintos techninės bazės (nauji kompiuteriai, kitos IT), įdiegta VIP, pagerėjo internetinio ryšio kokybė, pradėti organizuoti kompiuterinio raštingumo kursai bibliotekos lankytojams. Taip pat ketverių metų laikotarpiu renovuotos dalies bibliotekų patalpos, kas, savo ruožtu, sustiprino besiformuojantį modernios bibliotekos įvaizdį. Šios naujovės **išryškėjo 2009 m. ir išliko tendencijos viso Projekto įgyvendinimo laikotarpiu**: įgyvendinamos palaipsniui, iš pradžių miesto, po to ir kaimo vietovėse, kas, savo ruožtu, yra susiję su Projekto veiklos prioritetais (nuo 2009 m. Projekto veiklos buvo labiau orientuotos į miesto, o nuo 2010 m. – į kaimo bibliotekas).

Lyginant 2009<sup>8</sup>-2012 m. tyrimų duomenis galima pastebėti, kad **ryškesnių pokyčių, susijusių su bibliotekų internetinėmis svetainėmis, nėra, o realijos išlieka tokios pačios**: nors bibliotekų internetinės svetainės vertinamos, kaip reikalingas komunikacijos kanalas, formuojantis bibliotekos įvaizdį ir turintis potencialo pritraukti naujų lankytojų, tačiau **dauguma tyrimo dalyvių nesilanko arba retai lankosi bibliotekos internetinėse svetainėse**. Tokiu būdu patvirtinama 2010 m. tyrimo prielaida, teigianti, kad internetinė svetainė yra suvokiama, kaip „higieninis" veiksnys, t.y. savaime suprantamas, privalomas atributas. Tuo tarpu mažas bibliotekos svetainės lankomumas kartu indikuoja, kad bibliotekos, Projekto įgyvendinimo metu, savo internetinėse svetainėse visgi nesukūrė išskirtinės pridėtinės vertės, kuri paskatintų didesnę svetainių lankomumą.

## 4. Viešųjų bibliotekų lankytojų informacinių technologijų naudojimo įgūdžiai ir praktika

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

#### - bibliotekų lankytojų gebėjimai naudotis kompiuteriu per pastaruosius metus gerėjo ir šiai dienai atitinka jų poreikius -

Nors ne visose bibliotekose yra galimybė naudotis tokiais IT, kaip web kamera, mikrofonas, faksas, skenavimo aparatas („pas bibliotekininką yra, bet jis naudotis juo neduoda, nebent jei sutari, tai atskenuoja..." – bedarbiai, kaimas), tačiau, tyrimo dalyvių teigimu, dauguma bibliotekų yra aprūpintos įvairiomis informacinėmis technologijomis<sup>9</sup> ir gali suteikti galimybę jomis naudotis bibliotekos lankytojams.

Kalbant apie IT prieinamumą tyrimo dalyviai nurodė, kad **dauguma jų gali naudotis informacinėmis technologijomis ne tik bibliotekoje**, bet ir kitur, dažniausiai namuose, mokykloje, darbe. Vis dėlto **dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad biblioteka yra vienintelė vieta, kurioje jie turi galimybę naudotis tam tikromis IT** (dažniausiai kompiuteriu, spausdintuvu). Aptariant bibliotekoje esančias informacines technologijas, tyrimo dalyviai vieningai nurodė, kad svarbiausias jų yra kompiuteris (nepriklausomai nuo to, gali juo naudotis kitur, ar ne), tuo tarpu kaime gyvenantys tyrimo dalyviai akcentavo ir spausdintuvo svarbą, mat galimybė pasinaudoti juo kitur kaimo vietovėse yra ribota („spausdintuvu naudojuos tik bibliotekoje, nes tai vienintelė vieta, kur galiu atsispausdinti..." – kaimo

<sup>8</sup> 2008 m. tyrimo ataskaitoje duomenų apie pasikeitusį turinį bibliotekų internetinėse svetainėse nėra.

<sup>9</sup> FGD su tyrimo dalyviais metu tikslingai aptartos pagrindinės bibliotekoje naudojamos IT: kompiuteris, spausdintuvas, skenavimo aparatas, faksas, mikrofonas, web kamera.

gyventojai; „nu net nežinau, gal ir yra apylinkėj spausdintuvas, bet abejoju. O daugiau tai niekur nėra, tiktai bibliotekoje” – neįgalieji, kaimas). Web kamera ir mikrofonas bibliotekoje, anot tyrimo dalyvių, nėra tokie svarbūs, nes naudojami išimtinai bendravimui internetu („čia ne būtinybė” – kaimo gyventojai), o bibliotekoje tai daryti sudėtinga dėl privatumo stokos (plačiau apie bendravimą internetu žr. rodiklius 4B ir 4C).

Analizuojant tyrimo duomenis pasakojimus, galima išskirti sekančius veiksnius, kurie paskatino tyrimo dalyvius naudotis kompiuteriu bibliotekoje:

- paskatino **kompiuterinio raštingumo kursai** („aš nuėjau į biblioteką knygų pasikeisti, buvo pakeisti kompiuteriai. Bibliotekininkė sako turėsi pradėti mokytis. Ir taip pradėjau, paskui ir pačiai įdomu pasidarė” – senjorai, kaimas; „išgirdom informaciją kad yra organizuojami kursai... tai be kalbų, galvojau bus eilė, kad tik galėčiau pakliūti” – senjorai, miestas; „aš tai kai kursai buvo, tada ir nuėjau. Pasidomėjau, kodėl nepabandžius. Gal kažkoks potraukis atsiras. Pradėjau lankyti kursus ir pradėjau naudotis po kursų” – bedarbiai, kaimas; „kai tik sužinojau, kad pradės mokyti bibliotekininkė – iš karto užsirašiau”, „sakydavau vedėjai, kaip pavydžiu, kad tie vaikai moka. Sako palaukit, bus. Tai pirma pradėjau mokytis” – senjorai, kaimas);
- paskatino **bibliotekininkė** („man įkyrėjo mokesčius eilėj stovėt, tai taip ir bibliotekininke davė mintį, kad bibliotekoje galima susimokėti” – kaimo gyventojai; „mane prikalbino bibliotekos vedėja” – senjorai, kaimas; „bibliotekininkas mane pirma karta pasodino mane prie kompiuterio, sako perskaityk straipsnį ir paskui parašyk savo komentarą, taip pirmą kartą ir pradėjau” – bedarbiai, kaimas; „su bibliotekininke pakalbėjom, kai ji ėjo į darbą ir pasiūlė ateiti prie interneto” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas);
- paskatino **konkretus poreikis, tikslas** („tai reikėjo informacijos, jau žinojau kaip pajungti kompiuterį, kaip elgtis biški”, „norėjau pabendrauti su giminaičiais” – kaimo gyventojai; „būtinybė su savais susirišti. Tik būtinybė, kito nieko nebuvo. Paskui ir laikraščius skaityti internete, žinios pasaulinės. Bevalgant atsiranda apetitas” – senjorai, kaimas; „nuėjau į biblioteką knygos, gvildenom temą, pritrūkom informacijos, nuėjom tada prie kompiuterio” – kaimo gyventojai; „aš labai dažnai imu knygas, ir buvo vienas toks kartas, kai neradau tam tikros knygos ir man pasiūlė atsisėst prie kompiuterio ir susirasti ją per Google” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas);
- paskatino **ribotos galimybės naudotis kompiuteriu/internetu namuose** („išėjau iš darbo, o namuose kompiuterio neturėjom. Visgi jau buvau įpratus juo dirbti, tai ir nuėjau. O paskui ir namuose įsivedėm” – kaimo gyventojai; „namuose neturiu interneto” – senjorai, kaimas; „sugedo pas mus namuose, nuėjau į biblioteką”, „sūnus išsikraustė išsivežė kompiuterį”, „buvo sugedęs kompiuteris, po to į biblioteką nuėjau”, „aš namuose neturiu kompiuterio, darbe būna daug darbo, būna pasižiūri, bet nespėji kartais, tai tada internete informaciją žiūri, taip ir pradėjau bibliotekoje” – kaimo gyventojai);
- paskatino **vidinis noras tobulėti, pažinti naujoves** („man tai norėjos išmokti, aš žinojau, kad pas mus bus įdiegta sistema ir norėjos apsilankyti. Mes buvom vieni pirmųjų. Ir tada kiti pradėjo sakyti, kad <ir man reikia, ir man reikia>”, „ėjau ir prašiau kad įjunkit ir parodykit, vyras dirba Kaune, o aš nemoku naudotis, tai kaip čia taip, galvoju, reikia” – kaimo gyventojai; „įdomumas. Pamatėm pirmą kartą, aš labai norėjau išmokti naudotis”, „aš pats norėjau labai” – senjorai, kaimas);
- paskatino **konkreči nauda** („aš atėjau ir sakau, ką čia ta dėžutė gali? Ar galima buvusius bendraklasius surast? Paspaudė, surado. Pamačiau net nuotrauką, tai nuo to sykio sakau kiekvieną kartą po klasioką parodo”, „mane paskatino greitas interneto ryšys. Mes gyvenam miestelio gale, tai pas mus lėtas” – kaimo gyventojai).

Kalbant apie šiuos veiksnius derėtų pastebėti, kad daugeliu atveju tyrimo dalyvius paskatino ne vienas kuris atskiras veiksnys, o grupė veiksnių (pvz. bibliotekininkė + noras tobulėti + konkreči nauda). Taipogi, svarbu pažymėti, kad dalis suaugusių tyrimo dalyvių kalbėdami apie tai, kaip pradėjo naudotis kompiuteriu bibliotekoje, nurodė, kad būtent **kompiuterinio raštingumo kursų paskatinti pradėjo aktyviau naudotis kompiuteriu bibliotekoje**. Atsižvelgiant į tai, bei turint omenyje, kad tyrimo dalyviai kompiuterinio raštingumo kursus nurodė, kaip vieną labiausiai vertinamų bibliotekos paslaugų, galima teigti, kad **bibliotekose įgyvendinamų naujovių kontekste nemokami kompiuterinio raštingumo mokymai turėjo neabejotiną įtaką šių naujovių asimiliacijai tarp bibliotekos lankytojų**.

Diskutuojant apie IT naudojimo žinias, dauguma tyrimo dalyvių nurodė, kad, **jų gebėjimai naudotis kompiuteriu šiai dienai atitinka jų poreikius** („kiek poreikio yra, tiek ir užtenka” – kaimo gyventojai; „kiek reikia tiek mokam”, „jei kur ir pagrybauji, bet vis tiek randi, reikia tik geras akis turėti” – senjorai, kaimas), o **per pastaruosius metus šie įgūdžiai patobulėjo**. Lyginant skirtingų TG atstovų įgūdžių vertinimą galima pastebėti, kad **vaikų TG atstovai išreiškė didesnę pasitikėjimą, tvirčiau vertino savo IT naudojimo žinias** („kompu labai gerai mokam”, „mokame labai gerai naudotis” – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „aišku, kad mokam” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas).

Apibendrinant galima išskirti sekančius įgūdžius, žinias, kuriuos tyrimo dalyviai **patobulino per pastaruosius metus**:

- ✓ **igūdžiai dirbant kompiuterinėmis programomis** („oi ir skaidres sukurti, ir skenuoti, ir pasakoti, įkelti paveikslėlius, parašyt įdomias mintis, knygą sukurti, puslapiuoti, antraštes poraštes rašyti mokam...“, „skelbimus reikia daryti, norisi paveikslėlių įdėti, tai išmokau...“ – kaimo gyventojai; „aš kopijuoti išmokau, nors atrodo seniai turėjau žinoti, bet nesuveikė galva“, „moku ir word'u ir Power Point'ą pasidaryti“, „buvau darbo biržos kursuose išmokau su Word'u, paveikslukus įkelti ir panašiai“ – bedarbiai, kaimas; „tekstą suvedinėti išmokom“, „nuotraukas siųsti per skype“ – senjorai, miestas; „bibliotekoje išmokau, patobulinau su Word'u, su Excel'iu...“, „išmokau kurti puslapius“ – neįgalieji, miestas);
- ✓ **igūdžiai naudojantis internetiniais ištekliais, e-bankininkyste, e-parduotuvėmis, e-paštu** („bankininkyste, teko kreditine kortele naudotis, reikėjo pirkti bilietus, tai teko išmokti“, „patobulinau, išdrįsau pirkti internetu – ir nieko ten baisaus ir ne kartą“ – kaimo gyventojai; „daugiau naršyt, internetiniais puslapiais naudotis išmokau“, „filmų parsisiųsti išmokau“ – bedarbiai, kaimas; „genealoginį medį susikurti išmokau“, „el. pašta susikurti, skype kaip susikurti“ – senjorai, miestas; „išmokau kaip susirasti informacijos“, „bankininkyste išmokau kaip naudotis“ – senjorai, kaimas). Kita vertus, galima pastebėti, kad e-bankininkyste vis dar bijoma naudotis („man dar keletas baimių yra, man baisu pinigai internetu...“, „ne ten bijau nusiųsti“ – kaimo gyventojai; „kompiuteryje vaikšto tų virusų, o jei nuskaičiuos pinigus, nurašys duomenis, man kažkaip nesaugu...“ – bedarbiai, kaimas);
- ✓ (minėta fragmentiškai kaimo gyventojų TG) specifinės **su darbu susijusios programos, igūdžiai** („aš daugiau darbe susijusių programėlių išmokau, su apskaita, darbinės ten programos...“ – kaimo gyventojai);
- ✓ (minėta fragmentiškai) **igūdžiai dirbant su įvairiomis IT** („naudotis skeneriu išmokau, daryti dokumentų elektronines versijas“ – bedarbiai, kaimas).

Lyginant skirtingų TG atstovų IT naudojimo gebėjimus, galima pastebėti, kad vaikų TG atstovai **galėjo įvardinti daugiau programų, kuriomis moka naudotis** („Pascal programa, Photoshop'u“, „Sony Vegas“, „Word'u, Excel'iu, Power Point'u, Opera“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „Power Point'u, Zemule, Torrent'ais, Excel'iu“, „išmokom kurti klipus“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „Paint'u, Anglonu“, „Word'u“, „normaliai mokame naudotis Photoshop'u“, „Power Point'u“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas). Pagrindinės vietos, kuriose tyrimo dalyviai išmoko naudotis IT buvo tendencingai: biblioteka, darbas, namai, mokykla („mane tai bibliotekininkė išmokino, pasodino prie kompiuterio, išmokė skaityti internetinius laikraščius, rašyti komentarus...“ – bedarbiai, kaimas; „mokykloje buvo pradžiamokslis, o po to darbe prisireikė labiau“ – bedarbiai, miestas; „aš namuose“ – kaimo gyventojai; „anūkas, namuose parodė kaip“ – senjorai, kaimas).

Nors tyrimo dalyvių teigimu, per šiuos metus jų igūdžiai dirbant kompiuteriu gerėjo ir šiai dienai atitinka jų esamus poreikius, tačiau kalbant apie poreikį tobulėti, **dauguma tyrimo dalyvių nepriklausomai nuo šiai dienai turimų žinių lygio išreiškė norą ir toliau tobulinti savo gebėjimus**. Anot tyrimo dalyvių, jų norą tobulėti įtakoja **besikeičiančios šiuolaikinių technologijų tendencijos, IT raida bei vidinis smalsumas, noras neatsilikti nuo naujovių** („įdomu, visokių technologijų yra pasaulyje“, „visur visko nemokam, neįmanoma juk...“, „programos keičiasi, aš pirmą kartą išmokau 2002, tai jau praėjo beveik 10 metų, reikia atnaujinti žinias“, „tobulėt išlieka noras“ – kaimo gyventojai; „aš norėčiau ko nors išmokti“ – bedarbiai, miestas; „žmogui žinių visada norisi“ – senjorai, miestas). Taip pat, minėta fragmentiškai, poreikį tobulėti skatina ir noras neatsilikti nuo vaikų („nenoriu atsilikti nuo vaikų, nes jie pažengę, mano mažiukas buvo, kad jau pasakė <mamyte, tu ką, visai durna?> tai nenoriu taip...“ – kaimo gyventojai)

Nors **norą tobulėti IT naudojimo srityje išreiškė dauguma respondentų** vis dėlto jiems buvo sudėtinga įvardinti konkrečias IT naudojimo žinias, igūdžius, kuriuos norėtų patobulinti/išmokti („kol nesusiduri tol ir nežinai ką dar norėtum mokėti“ – kaimo gyventojai; „pats nežinai, ko trūksta, kartais naršai, pasiklysti informacijoj ir supranti, kad dar nemoki, jauti, kad kažko nežinai...“ – senjorai, miestas; „pasitobulint norisi, bet tai išsireikšt ką tokio, tai man neišeina“ – neįgalieji, kaimas). Dauguma tyrimo dalyvių nurodė norintys **pasikartoti bendrines darbo kompiuteriu žinias** („pasikartoti pagrindus norėčiau“ – kaimo gyventojai), tuo tarpu nedidelė dalis tyrimo dalyvių nurodė ir konkrečias žinias, igūdžius, kuriuos norėtų patobulinti:

- ✓ **igūdžius dirbant kompiuterinėmis programomis** („aš norėčiau Excel programa, nes jau pamiršta“ – kaimo gyventojai; „aš nepakankamai moku su Word'u – man dabar to reikia“, „Excel'io norėčiau jis man labai reikalingas“, „su photoshop'u gal norėčiau išmokti“ – bedarbiai, miestas; „daugiau vis tiek su programom ką nors dirbt“ – neįgalieji, kaimas);
- ✓ **igūdžius dirbant internetiniais ištekliais, el. paštu** („kaip dokumentus persiųsti, parašytus referatus...“ – kaimo gyventojai);
- ✓ **anglų kalbos žinias** („mane riboja, kai naršau internete, kad nemoku anglų kalbos, norėčiau išmokti“ – bedarbiai, miestas; „kartais kalba riboja, tada dedu į vertėją ir verčiu...“, „būtų nuostabu, kad būtų anglų kalbos kursai“ – senjorai, miestas);
- ✓ konkrečius **specifinius igūdžius** („aš programuoti norėčiau išmokti“, „noriu į iPod'ą išmokt viską susikelti, nemoku, pačiai nusibosta anūkų prašyti“ – bedarbiai, miestas).

Taipogi, lyginant skirtingų TG atstovų norimas tobulinti žinias, galima pastebėti, kad vaikų TG atstovų norai tobulėti apima **sudėtingesnius įgūdžius, žinias** („noriu programavimo daugiau išmolti, kodavimo“, „sukurti ką nors panašaus į žaidimą“, „gražiai išmolti piešti Paint'u, Photoshop'u" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „Excel'iu norėtume pasitobulinti“, „noriu išmolti tinklalapį kurti“, „išmolti tiklaraščius, blog'us kurti" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas).

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

- bibliotekos lankytojų žinios apie saugų elgesį internete per šiuos metus gerėjo: tyrimo dalyviai galėjo nurodyti daugiau, įvairesnių grėsmių, susijusių su veiklomis internete, bei įvardijo įvairias priemones, kaip nuo jų apsisaugoti -

Skirtingai nei praėjusiais metais, diskutuojant apie saugų elgesį internete, **dauguma tyrimo dalyvių žinojo ir galėjo įvardinti įvairias grėsmes, pavojus slypinčius internete** („jūs esate laimingasis ir pan. - tai čia virusas“, „jeigu eina kokia reklama, tai gali būti apgavystė“, „per one.lt gali susirašinėti su suaugusiu ir gali pasiūlyti kokių dalykų“, „žinom apie nusiuntimą pinigų – sąskaitą iššluoja“, „jaunas mergaites išdūrinėja, susikuria netikras anketas“, „virusai, priklausomybė, pedofilai, hakeriai...". – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „būna facebook'e susirašinėji, o žmonės apsimeta ne tu, kas yra iš tikrųjų" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „negalima duoti nei asmens kodo, nei telefono, nei banko duomenų, nei kortelių, internetinėse svetainėse reikia labai atsargiai registruotis" – neįgalieji, miestas). **Apie galimas grėsmes internete vaikų TG atstovai nurodė dažniausiai girdintys, sužinantys iš bibliotekininkės, mokykloje, taip pat iš informacijos viešojoje erdvėje: TV, interneto, spaudos** („bibliotekininkė liepė surašyti 10 grėsmių ant lapo kiekvienam", „girdime per TV, internetą, iš laikraščių", „bibliotekininkės pasakoja", „bibliotekoje ant lapo surašyta ko negalima daryti (šalia kompiuterio)", „iškabinta informacija bibliotekoje" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „bibliotekoj girdėjau", „aš irgi", „buvo ir mokykloj" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas).

Kalbant apie asmenines patirtis dauguma tyrimo dalyvių nurodė **asmeniškai dažniausiai susiduriantys su grėsme kompiuteriams – virusais** („susidūriau su virusais, trojan'ais", „namuose kompiuterio ekranas visas pajuodavo ir viskas dingo, taisėm visą kompiuterį, perrašė programą", „vaikai kažkada atsinešė virusą" – kaimo gyventojai; „virusą parsisiunčiau, laiškas buvo... virusas" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas). **Vaikų TG atstovai nurodė, kad dar jiems teko susidurti ir su seksualiniu priekabiavimu, įžeidžiančiais komentarais internete** („man teko susidurti... su erotinėm foto – sako atsiųsk foto, atsiųšiu 50 lt papildymą", „tipo ar atvažiuotum į Kauną ir pan.", „mane įžeidė, tai pagrasinau" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas), taip pat dalis vaikų nurodė jaučiantys **psichologinę priklausomybę kompiuteriui, internetui** („būna sėdi, dar žaidi, dar šviesu. Pažiūri, temsta. Dar pažaisiu. Atsisuki – tamsu jau", „žaidžiam tiek, kiek išeina", „ne, neribojam", „mano močiutė ateina tada užraukia" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „aš turiu priklausomybę, kovoju, kad nenuvytų nuo kompo", „auklėtoja neleido pusę metų prie kompo sėdėti, tai buvai atpratęs, bet vėl atsisėdau ir nebenulipau" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas).

Aptariant **konkrečius būdus, kuriais galima apsisaugoti nuo internete slypinčių pavojų tyrimo dalyviai nurodė sekančias priemones:**

- ✓ **asmens ir/ar turto saugumui grėsmę keliančių duomenų ir tapatybės atskleidimas:** anot tyrimo dalyvių, pagrindinė priemonė siekiant apsisaugoti nuo šios grėsmės – atsargus, atsakingas elgesys su asmens duomenimis. Taip pat, tyrimo dalyvių teigimu, nuo šios grėsmės gali apsaugoti teisingas slaptažodžio pasirinkimas bei taisyklingas atsijungimas nuo įvairių asmeninių paskyrų. Senjorų TG atstovai kaip papildomą apsaugos priemonę nurodė ir patikimo asmens priežiūrą atliekant sudėtingesnes operacijas („svarbu neatskleisti duomenų", „nesiųsti banko kodų el. paštu", „slaptažodžiai turi būti skaičiai, ne gimtadieniai, kuo ilgesnis tuo geriau, nemenantis tavo darbo" – kaimo gyventojai; „ne vieniems daryti, o su patikimais prižiūrėtojais, su savais", „slaptažodžius reikia saugoti, niekam neduoti" – senjorai, kaimas; „slaptažodžius reikia keisti – raidės, skaičiai, nereikia naudoti gimimo metų, mėnesio", „negalima per daug sudėtingų, nes paskui gali neprisiminti" – senjorai, miestas; „reikia visą laiką atsijungti, kad su veikiančiu elektroniniu paštu nepakeistų slaptažodžio", „išeinant visada paspausti mygtuką <išėiti>", „reikia specialią sąskaitą atsidaryti, ten persivesti pinigų tiek, kiek kainuoja daiktas, kad nenuskaitytų daugiau – nes tu duodi duomenis" – bedarbiai, kaimas; „negalima atskleisti sąskaitos kodų, slaptažodžių", „negali palikti neišjungto kompiuterio [log off], nes kiti gali prisėsti ir prisijungti prie duomenų tavo" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „slaptažodis turi būti su skaičiais,

*ilgas, sunkus, nesusijęs su niekuo" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „pasirašyt duomenis taip, kad žinotum tikrai vienas, kiti nežinotų" – neįgalieji, miestas);*

- ✓ **virtualiose pažintyse slypintys pavojai bei nepilnamečių seksualinio išnaudojimo grėsmė**, anot suaugusių<sup>10</sup> tyrimo dalyvių, tarpusavyje susijusios ir ypač aktualios kalbant apie vaikus, o siekiant apsaugoti nuo šių grėsmių būtina tiek viešai, tiek individualiai kalbėti, informuoti vaikus apie galimus pavojus, mokyti nebendrauti ir nepasitikėti nepažįstamais asmenimis bei kiek įmanoma kontroliuoti, stebėti su kuo vaikai bendrauja internete bei (minėta fragmentiškai) riboti veiklas internete (*„mes tai pastatėm kompiuterį tame kambaryje, kuriame visi pastoviai būnam, tad galim stebėti, ką vaikas veikia“, „mokyti, kalbėti su vaikais reikia“, „galima ir aptarti – ne pamokslauti, o kai atsitinka koks atvejis, tiesiog šnekėti“, „kaip paauglei mes susėdam, šnekam, kad iki 18 m. atsakom už tave, bet kada turi teisę pažiūrėti draugus, jei kas nepažįstamo, tikrinam kas kur ir trinam“, „reikia kontroliuoti, bet neparodyti, kad kontroliuoji, kad pasitikėtų“ – kaimo gyventojai; „reikia šnekėti su vaikais, jiems patiems pasakoti, daugiau kalbėti namuose, kokie pavojai slypi“, „viešai šnekėti, šnekėti, šnekėti“, „reikia ne drausti, o paaiškinti“ – senjorai, miestas; „reikia kontroliuoti, kur vaikas landžioja, jei tai vyksta namie“, „savo dukrai neduodu jokių nuotraukų savo dėti į internetą“ – bedarbiai, kaimas). Tuo tarpu, vaikų TG atstovai nurodė, kad siekiant apsaugoti nuo šių grėsmių, reikia riboti informaciją apie save, nebendrauti ir nesusitikinėti su nepažįstamais (*„neiti į susitikimus, neiti į netinkamus puslapius“, „jei nepažįstami rašo ištrinti ir neatsakyti“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „nesakyti kur tu gyveni, neduoti numerio“, „negalima atskleisti savo gyvenamosios vietos, savo e-mail’o, draugų vardų“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „nerašyti informacijos apie save, nedėti nuotraukų“, „neiti susitikti neviešose vietose“, „nepasitikėti žmonėmis, kurių tu nepažįsti“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas). Nepaisant to dalis vaikų TG atstovų prisipažino kartais bendraujantys su nepažįstamais žmonėmis internete (*„kartais bendraujame su nepažįstamais: žiūri kaip tas žmogus bendrauja, jeigu paprastai, tai nėra baisu“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas);***
- ✓ **įžeidžiantys komentarai, priekabiavimas ir patyčios internete**, suaugusiųjų tyrimo dalyvių teigimu, aktualūs tiek suaugusiesiems, tiek vaikams. Geriausias būdas patiems apsaugoti nuo šios grėsmės, anot suaugusiųjų tyrimo dalyvių, nereaguoti ir blokuoti įžeidinėjančius asmenis (*„užblokuoti žmones, kurie įžeidinėja, nes jei pradėsi atrašinėti, gaunasi diskusijos, įsiveli į tą pačią terpę“ – kaimo gyventojai; „paprasciausiai nerašai jam ir viskas. Užblokuoji jį ir visio“ – neįgalieji, miestas). Tuo tarpu vaikus apsaugoti nuo šios grėsmės, pasak suaugusiųjų tyrimo dalyvių, yra sudėtingiau: tam reikalinga tiek cenzūruoti, riboti priėjimą prie tam tikro turinio internete, tiek kalbėti su vaikais, mokyti nereaguoti į patyčias, įžeidžiančius komentarus (*„mano vaikas prieš du metus parodė nufilmavęs mokykloje, kaip mušasi ir norėjo jau kelti į internetą, <...> sakiau, kad negalima, o jis sako, kad daug ir taip pridėta, čia nieko tokio, jei kraujo nėra. Man nepatinka, kad bet kas bet ką gali įdėti į internetą, kad būtų kažkoks filtras ar cenzūra...“, „man teko matyt, kad yra kažkoks meškiukas ir yra ribojamas internetas, tėvai gali įsidięgti ir tada riboja“, „vaikai susiduria su patyčiomis, ten populiariu – niekaip čia neapsaugosi“, „sakai, kad nereaguotų skaudžiai, kad mažiau į širdį imtų“ – kaimo gyventojai). Tuo tarpu vaikų TG atstovų nuomone į įžeidžiančius komentarus reikia nereaguoti arba atsakyti tuo pačiu (*„nekreipti dėmesio ar skaudžiai atsikirst“, „mane įžeidė, pagrasinau“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „atsisakau bendrauti, sakau eik į šoną“, „būna, kad priekabiauja, bet retai“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „užblokuoju per one.lt ir viskas“, „būna Facebook’e nesveiki žmonės rašinėja, neatrašai ir viskas“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas);***
- ✓ nors dauguma tyrimo dalyvių teigė neįmanoma **psichologinės priklausomybės** kompiuteriui, internetui, tačiau kartu nurodė, kad tai potenciali grėsmė, aktuali tiek suaugusiesiems, tiek vaikams (*„sudėtinga, atsisėdi pusvalandžiui ir prasėdi dvi valandas“, „jei manęs neribotų ūkio darbai, tvarkymasis, gal ta priklausomybė būtų didesnė...“, „būtų laiko, gal ir tris valandas prasėdėčiau“ – kaimo gyventojai, „seniau žaidžiau Counter Strike, tai net parom sėdėdavau“ – bedarbiai, kaimas). Sąmoningas tikslingas kompiuterio, interneto naudojimas tik konkrečioms tikslams, anot tyrimo dalyvių, viena pagrindinių priemonių siekiant apsaugoti nuo šios grėsmės (*„aš kompiuterį naudoju arba darbui, arba informacijai, daugiau niekam“, „aš stengiuosi tik darbe dirbti – išsijungiu ir negaištu laiko, nebežiūriu“ – kaimo gyventojai; „ribot tą nuolatumą, mažiau būt, tik darbo reikalais“ – neįgalieji, kaimas; „yra pagrindinis dalykas, ko man reikia. Pasžiūriu ir viskas, ir išjungiu tą internetą“ – neįgalieji, miestas), tuo tarpu apsaugoti vaikus nuo šios grėsmės, anot suaugusių tyrimo dalyvių, galima ribojant naudojimosi kompiuteriu, internetu laiką bei prieinamumą (*„vaikams griežtai pasakei, kad baigėsi laikas ir viskas“, „tik riboti“, „aš specialiai neperku kompiuterio, kad mano vaikas prie jo nesėdėtų“ – kaimo gyventojai; „vaikus reikia leisti prie kompiuterio tik tada, kai jis žino ko jam reikia, tarkim medžiagos referatui“ – bedarbiai, miestas);***
- ✓ siekiant apsaugoti nuo **grėsmių kompiuteriui, virusų**, pasak tyrimo dalyvių, būtina turėti antivirusinę programą, atsargiai naršyti internete ir riboti internetu siunčiamą turinį (*„antivirusinė*

<sup>10</sup> Turima omenyje bedarbių, senjorų, kaimo gyventojų ir neįgalių asmenų TG atstovus.

būtina", „kiek įmanoma mažiau siųstis visko", „vengti neaiškių [internetinių] puslapių" – kaimo gyventojai; „antivirusinių reikia", „susitvarkyti antivirusines reikia" – senjorai; „[ gmail'ą ateina visokių žinučių iš kažkur, tai tokias iš karto ištriname, net neskaitome", „geriausia neatidaryti neaiškių laiškų" – bedarbiai, miestas; „atsisiųst antivirusinę", „nespausti reklamų, neskaityti įtartinų laiškų", „antivirusine praskanuoti kompiuterius", „nesisiųsti žaidimų", „neiti į nepažįstamas vietas, nesinaudoti eMule" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „nepriimti failų siunčiamų per Facebook'o ir Skype programas, tik iš patikimų žmonių, kurie siunčia" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „elektroniniam pašte gauni, nežinai kas tenais tau siunčia, tu geriau ištrink tą laišką, bet jau neskaityk, nes nežinia ką tu atsidarysi ir kas po to bus" – neįgalieji, miestas).

Pasak tyrimo dalyvių, **dažniausiai su grėsmėmis jie susiduria naudojantis internetu namuose, tuo tarpu bibliotekoje tai nutinka retai**. Kalbant apie įvairias grėsmes susijusias su kompiuteriu, internetu išryškėjo, kad **biblioteka bendrai suvokiama, kaip santykinai saugesnė vieta naudotis internetu, kompiuteriu**: anot tyrimo dalyvių, bibliotekose naudojamos antivirusinės programos, blokuojamas tam tikras internetinis turinys ir veiklos, bibliotekininkai prižiūri lankytojų veiklą internete ir gali riboti priėjimą prie internetinio turinio („bibliotekoje viskas užblokuota" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „bibliotekininkė sakė, kad kažkiek mato ir riboja, kas ką veikia" – kaimo gyventojai).

Diskutuojant apie veiksmus, kai bibliotekoje susiduriama su kokia nors grėsme, **dauguma vaikų TG atstovų nurodė, kad susidūrus su grėsme kompiuteriui (virusais) nesikreipiantys į bibliotekininką dėl tikėtinos nemalonios bibliotekininko reakcijos** („aš niekada niekam nieko nesakau" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „išjungiu ir nesakau, nejauku pasidaro" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas), tačiau, minėta fragmentiškai, į bibliotekininką **kreipiamasi pastebėjus, kad naudojamas kompiuteris buvo pažeistas kitų bibliotekos lankytojų** („ateini į biblioteką ir tas kompiuteris neveikia – kai nepasakai, jog neveikia kompiuteris – kaltina tave, nes būna surašyta kas sėdėjo prieš tai" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas).

Apibendrinant bei atsizvelgiant į praėjusių metų tyrimo duomenis, galima teigti, kad **bibliotekos lankytojų žinios apie saugų elgesį internete per šiuos metus reikšmingai pagerėjo: tyrimo dalyviai galėjo nurodyti daug, įvairių grėsmių, susijusių su veiklomis internete, bei žinojo įvairias priemones, kaip nuo jų apsisaugoti**.

*- pokyčiai, įvykę ketverių metų laikotarpiu, apima ne tik pagerėjusias bibliotekų lankytojų IT naudojimo žinias, bet ir pasikeitusius mokymosi motyvus, ženkliai stipresnes saugaus elgesio internete žinias -*

Remiantis 2008-2012 m. tyrimų duomenimis, **viešųjų bibliotekų lankytojų IT naudojimo įgūdžiai kiekvienais metais buvo vertinami, kaip gerėjantys**. Ši tendencija būdinga visoms tyrimo tikslinėms grupėms, tačiau **ryškiausias pokytis pastebimas senjorų TG: jų IT naudojimo įgūdžiai ir žinios per ketverius metus labiausiai sustiprėjo**. Jei 2008-2009 m. tyrimų duomenimis senjorų IT naudojimo įgūdžiai vertinami, kaip labai silpni, tai pradedant 2010 m. senjorų įgūdžiai vertinami, kaip sustiprėję: senjorai vis daugiau veiklų gali atlikti savarankiškai, jų gebėjimai vertinami, kaip atitinkantys jų poreikius.

Vertinant pokyčius, susijusius su viešųjų bibliotekų lankytojų IT naudojimo gebėjimais, svarbu atkreipti dėmesį, kad **per ketverius metus įvykę pokyčiai apėmė ir pačius mokymus, jų organizavimą**. Jei 2008 m. tyrimo duomenimis, mokymo procesas bibliotekose buvo **stichiškas, nenuoseklus** bei daugeliu atveju priklausė nuo asmeninio santykio tarp mokinčio ir besimokinančio (t.y. bibliotekininko malonės), tai Projekto eigoje tokia situacija iš esmės pasikeičia: 2012 m. **mokymai bibliotekoje vertinami, kaip nuoseklūs, suplanuoti** (trukmė, laikas, metodinė medžiaga) bei **prieinami visiems norintiems bibliotekos lankytojams**.

Taipogi galima pastebėti, kad **Projekto įgyvendinimo metu, per ketverius metus pasikeitė vartotojų mokymosi motyvai**: jei 2008 m. tyrimo duomenimis, pagrindiniai mokymosi motyvai buvo priverstinio pobūdžio ir tik mažuma tyrimo dalyvių nurodė, kad mokytis juos skatina vidinis noras, smalsumas, tai 2012 m. šis motyvas tampa pagrindiniu. **Atitinkamai keitėsi ir su mokymusi susijusios emocijos**: jei 2008 m. tyrimo duomenimis, mokymasis buvo siejamas su neigiamomis emocijom, streso kontekstu, tai 2012 m. pastebima visai kitokia mokymosi atmosfera, siejama su pozityviomis emocijom (smagu, linksma, įdomu, saugu).

Lyginant 2010<sup>11</sup>-2012 m. tyrimų duomenis, pastebimas ryškus pokytis: **VIP vartotojų žinios saugiai naudotis internetu ženkliai sustiprėjo**. Jei 2010 m. tyrimo duomenimis šios VIP vartotojų žinios buvo

<sup>11</sup> 2008 ir 2009 m. tyrimų ataskaitose duomenų apie vartotojų žinias ir įgūdžius saugiai naudotis internetu nėra.

pakankamai žemos, o tyrimo dalyviai žinojo tik mažumą internete slypinčių grėsmių, tai 2012 m. tyrimo duomenimis, **VIP vartotojai galėjo ne tik įvardinti daug įvairių grėsmių, bet ir žinojo būdus, kaip nuo jų apsisaugoti.**

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

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

*- tyrimo dalyvių vertinimu bibliotekininkų gebėjimai naudotis kompiuteriu yra stiprūs: bibliotekininkai daugeliu atveju išsprendžia lankytojams kilusius sunkumus, lanko bibliotekininkams skirtus kvalifikacijos kėlimo kursus, tobulėja -*

**Bibliotekininkų įgūdžiai naudotis kompiuteriu, kompiuterinėmis programomis**, tyrimo dalyvių buvo **vieningai vertinami, kaip stiprūs gebėjimai** („labai gerai jie moka“, „mano vaikui anksčiau skambindavo, prašydavo, kad kompiuterio pelę išvalytų, o dabar jau pati moteris moka, susitvarko“, „jos pas mus kompiuteringos, viskas tvarkoj“ – bedarbiai, kaimas; „nėra buvę, kad nepagelbėtų“, „neteko pastebėti, kad mūsiškės bibliotekininkės ko nors nežinotų“ – senjorai, kaimas; „bibliotekininkė jau kaip dėstytoja“, „labai stiprios, pasikaustė“, „tikrai taip – viską ką reikia pasakys“ – senjorai, miestas; „daro plakatus, skelbimus, didina, šriftus, įkelia paveikslėlius – viską jos moka“ – kaimo gyventojai).

**Pagrindiniai rodikliai, nurodantys, kad bibliotekininkų žinios dirbant kompiuteriu, VIP yra tvirtos**, anot tyrimo dalyvių, yra sekantys:

- ✓ **bibliotekininkai daugeliu atveju išsprendžia lankytojams kilusius sunkumus:** geba patys atsakyti į įvairius bibliotekos lankytojų klausimus, susijusius su VIP, kompiuteriu, o esant sunkumams konsultuojasi ir visais būdais stengiasi pagelbėti lankytojui („ko reikia, tai viską padeda, į mano klausimus atsako“, „man tai vieną kartą reikėjo, tai ir bibliotekininkė pati ieškojo, kaip paaiškinti, net skambino savivaldybes darbuotojai. Ji pati lakstė, aiškinosi, bet visgi rado ir padėjo“ – bedarbiai, kaimas; „pas mus buvo iš Vilniaus specialistė atvažiavus, kilo ten techninių kliūčių, tai žinokit mūsų bibliotekininkė atrado, kaip sutaisyti...“, „dar organizavom transliaciją bibliotekoj su Šiaurės Ašigaliu per skype, ko paprašai – viską padaro: reikėjo multimedijos, viską idealiai suruošė... „oi norėtume“ ir šast, prašau... – kaimo gyventojai; „tiek tai tą, tai tą, ką paklausai tai padeda“ – neįgalieji, kaimas);
- ✓ **bibliotekininkai lanko jiems skirtus kompiuterinio raštingumo kursus**, kelia savo kvalifikaciją, tobulinasi („buvo problemų pradžioj, o dabar jau pasitobulino. Juk važinėja į kursus ir tobulinas“, „tai jie juk ir į kursus važiuoja“ – bedarbiai, kaimas; „viską moka“, „ir kursus praėjo, tai kas joms ten“ – senjorai, kaimas; „net kelis etapus jos praėjo, o be to juk kažkiek ir taip mokėjo“, „kai įgyvendinta kokį nors naują projektą, tai patys bibliotekininkai lanko kursus, kad paskui galėtų mokytį kitus“ – senjorai, miestas; „kvalifikaciją jos pasikėlė“, „jos pačios praėjo ilgus kursus, išmoko ir tikrai moka“ – kaimo gyventojai; „bibliotekininkė lanko tobulinimosi kursus, kad jeigu ką reikėtų, kad galėtų paaiškinti“ – neįgalieji, kaimas; „jos irgi gi kėlė kvalifikaciją, kursus praėjo“ – neįgalieji, miestas).

Tais atvejais, kai negali pagelbėti, pasak tyrimo dalyvių, bibliotekininkai kreipiasi pagalbos į aplinkinius („bibliotekininkė kartais paprašo vaikų ateiti, pagelbėti“ – bedarbiai, kaimas; „būna, kai virusas įsimeta ar kai kompiuteris užsiblokuoja, tai ji pati negali įeiti, tai skambina kompiuteristui ir klausia ką daryti. Išsprendžia tą problemą“ – senjorai, kaimas).

**Lyginant savo ir bibliotekininkų IT naudojimo žinias ir įgūdžius, bedarbių ir kaimo gyventojų TG atstovai nurodė, kad bibliotekininkų gebėjimai tendencingai geresni arba tolygūs jų žinioms, įgūdžiams** („jie žino daugiau nei mes, jie dirba daugiau prie to“, „bendrinę informaciją žino“ – bedarbiai, kaimas; „kai kuriais atvejais ji žino geriau, bet aš greičiau susisukčiau“ – bedarbiai, miestas; „bibliotekininkė moka geriau nei aš“, „Worde jos jau įvaldžiusios, ten viską gali“, „žinau kad bibliotekininkė žino tokias subtilybes, kurios man gal neaktualu“ – kaimo gyventojai) **bei nusileidžia lankytojų įgūdžiams nebent tam tikrose, specifinėse srityse** („na jaunimas kai savo žaidimus žaidžia, tai gal ten ir nelabai žino ji“ – bedarbiai, miestas; „na ne viską žino ir patys bibliotekininkai jei reikia kažką atsisiųst. Ji sako, aš to nedariau, nežinau“ – bedarbiai, kaimas; „aš moku tokių programų kurias bibliotekininkė nebuvo atsivertus, autcado, photoshopo nelaba moka“, „specifinės programos, darbinės

programos, kuriomis jos nesinaudoja", „aš excel daug darau dėl to gal geriau žinau" – kaimo gyventojai). **Vaikų iš socialinės rizikos šeimų bei vaikų, kurių tėvai dirba užsienyje TG atstovų vertinimas buvo nevieningas:** dalis šių TG atstovų nurodė, kad jų gebėjimai naudotis kompiuteriu yra geresni, nei bibliotekininkų, kita dalis teigė priešingai, kad bibliotekininkų igūdžiai viršija jų gebėjimus. Analizuojant konkrečias sritis, kuriose šie gebėjimai skiriasi, galima pastebėti sekančią tendenciją: **anot vaikų TG atstovų, jie geriau nei bibliotekininkai moka naudotis socialiniais tinklalapiais, žaisti žaidimus, tuo tarpu bibliotekininkės geriau moka apsisaugoti nuo virusų, naudotis tam tikromis kompiuterinėmis programomis, ieškoti informacijos internete bei mokinti kitus** („mes mokam geriau socialiniuose tinklalapiuose, greičiau rašyti mokam, žaist žaidimais, bet bibliotekininkė geriau ieško informacijos, programomis geriau naudoja Word, Excel" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „kai kompas virusų prileidžia tai bibliotekininkai moka atsikratyt jais ir geriau apsisaugot", „per facebooka mes geriau mokam" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „žaidimukus žaist geriau mokam", „jū geresni igūdžiai, kai reikia mokinti kitus" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas). Tuo tarpu **senjorų ir neįgaliųjų TG atstovų nuomone, bibliotekininkų gebėjimai naudotis IT yra geresni nei jų, tačiau nusileidžia jaunesnių bibliotekos lankytojų, ypač studentų gebėjimams** („mūsų igūdžiai labai nusileidžia bibliotekininkėms", „mūsų labai nusileidžia, nėra kalbos", „jauni studentai moka gal ir geriau" – senjorai, kaimas; „gal studentai ir viršina, jiems net nereikia bibliotekininkų" – senjorai, miestas; „bibliotekininkė geriau moka. Na nebent koks studentas iš technologijų ir daugiau nei ji, bet šiaip nemanau" – neįgalieji, kaimas; „studentai gal geriau moka..." – neįgalieji, miestas).

Tyrimo dalyviai taip pat nurodė, kad **atskirų bibliotekininkų gebėjimai skiriasi** („juk ne visi bibliotekininkai yra vienodo lygio, ne visi viską gali žinot. Jei vienas žino, kaip atsispausdint, o man reikia kažkokios programos, tai ji nežinos..." – bedarbiai, miestas; „bibliotekininkai kai kurie yra jaunesni ir senesni. Senesnės nelabai moka, jaunesnės – moka daugiau" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas). Taipogi, minėta fragmentiškai bedarbių ir vaikų TG atstovų, **bibliotekininkai stokoja anglų kalbos žinių** („jos gal nelabai ir pačios anglų kalbą žino. Tai gal kartais jei reikia parašyti ar padaryti anglų kalba, jos nelabai ir padės. Nes ji pati nemoka" – bedarbiai, miestas; „bibliotekininkės nelabai moka angliškai" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas).

Kalbant apie **bibliotekininkų gebėjimą mokyti kompiuterinio raštingumo** dauguma tyrimo dalyvių, kurie dalyvavo kursuose, nurodė, kad **šios bibliotekininkų žinios taip pat yra tvirtos: bibliotekininkai geba aiškiai išdėstyti mokymo medžiagą, prisitaikyti prie skirtingų mokymosi tempų, noriai konsultuoja ir mokina ne tik kursų metu, bet ir jiems pasibaigus** („lėtai, neskubant, man patiko", „prie kiekvieno priėjo", „kasdien vis kažką įsimeni", „na jie moko, parodo, ir net po tu kursu gali nueiti bet kada ir paklausti. Ar net iš namų paskambinti, visada padės", „reikia ir praktikos, ne vien tik knygos. Mokino kaip ir užsiregistruoti, man labai patiko", „pradžią duoda, medžiagą duoda, knygutes, pamatai gyvai viską" – bedarbiai, kaimas; „mūsų tai bibliotekininkė daug kantrybės turi, kiekvienam individualiai prisitaiko" – senjorai, kaimas; „bibliotekininkės ko tik paklausi – ji pasiliks ir po kursų ir paaškins, o lektorius tai atstovi valandas ir išvažiuoja", „bibliotekininkė ir po laiko daro savo darbą, kol visiems aišku", „pas mus žino kas lėčiau [mokosi], kas ilgiau..." – kaimo gyventojai). Vis dėlto, anot kaimo gyventojų TG atstovų, **bibliotekininkų žinių pakanka mokinant pradinio lygio ir vidutiniškai pažengusius vartotojus**, tuo tarpu labiau pažengusiems vartotojams bibliotekininko kompetencijos nepakanka, reikalingas lektorius („mūsų bibliotekininkė mokina senjorus, ir pradžiamokslis – o rimtesnius mokinti jau reikia rimtesnio lektoriaus" – kaimo gyventojai). Aptariant mokymų trukmę dauguma **senjorų TG atstovų nurodė, kad mokymams skirta per mažai laiko** („aš sakyčiau per mažai valandų. Jei nuo nulio pradėti, per mažai", „mokymams buvo skirtas laikas... du tris mėnesius... galėjo būti ilgiau", „į savaitę vieną kartą tai kas čia yra... Į savaitę daugiau kartų galėtų būti", „pratęsti laiką reikėtų" – senjorai, miestas)

Kalbant bendrai apie kompiuterinio raštingumo mokymus, dauguma tyrimo dalyvių akcentavo, kad **mokymų metu jiems ypač patiko neformalus bendravimas, mokymai skatino bendruomeniškumą**, dalis kursų metu suburtų grupių pasibaigus mokymams ir toliau susitikinėja, jų pagrindu susikūrė bendraminčių būreliai, klubai („mes visi buvom pažįstami, tai draugiškai, labai gerai buvo, jokio streso", „tarkim mūsų bibliotekininkas mūsų buvęs literatūros mokytojas, tai kai su pažįstamu, tai labai lengva mokytis", „buvo pagalbos stalas, gėrėm kavą" – bedarbiai, kaimas; „pas mus mokymuose grupė buvo tokia šauni, kad ir pasibaigus mes stengiamės susivienyti ir bent kartą per savaitę susitikti bibliotekoje porai valandų pabūti" – senjorai, miestas; „būna kursai, po to labai gražus užbaigimas, bendravimas" – kaimo gyventojai).

- **bibliotekininkų gebėjimai naudotis IT viso Projekto įgyvendinimo metu gerėjo, neatsiliko nuo bibliotekoje įdiegiamų naujovių bei išliko pakankami aptarnaujant daugumą bibliotekos lankytojų -**

Galima pastebėti, kad **Projekto eigoje bibliotekininkų IT naudojimo įgūdžiai buvo matomi, kaip stiprėjantys**, (ryškesnis bibliotekininkų kompetencijos pagerėjimas pastebimas 2010 m.). Kadangi viso Projekto metu bibliotekininkų IT naudojimo gebėjimai buvo vertinami, kaip atitinkantys daugumos lankytojų poreikius, o pastarųjų gebėjimai taipogi vertinami, kaip gerėjantys, tad galima teigti, kad **bibliotekininkų gebėjimai naudotis IT viso Projekto įgyvendinimo metu gerėjo, neatsiliko nuo bibliotekoje įdiegiamų naujovių bei išliko pakankami aptarnaujant daugumą bibliotekos lankytojų**.

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

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

*- biblioteka daugumos specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikius tenkina per socialinę funkciją, palankios bendravimui erdvės kūrimą. Daugiausiai dėmesio bibliotekos skiria vaikų ir senjorų TG poreikių tenkinimui, tuo tarpu Prasčiausiai biblioteka tenkina neįgalių asmenų poreikius -*

Diskutuojant apie Projekto rėmuose apibrėžtų specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių (vaikai iš socialinės rizikos šeimų, vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, senjorai, bedarbiai, kaimo gyventojai ir neįgalieji) patirtį tyrimo dalyviai nurodė sekančius **išskirtinius šių grupių poreikius** viešajai interneto prieigai bei bibliotekai:

✓ **vaikai iš socialinės rizikos šeimų ir vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje:**

- viešoji interneto prieiga ir bendrai biblioteka, anot vaikų TG atstovų, tenkina jų **užimtumo po pamokų poreikį** („nebūtų ką veikti, kol lauki autobuso...” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas”, „nebebūtų susibūrimų, veiklos po pamokų” – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas);
- vaikų TG **turi išskirtinį poreikį IT naujovėms** („galėtų būti bibliotekoje plačiaekraniai monitoriai, jau pripratome prie jų, o čia tokie mažiukai”, „pas mus buvo ausinės bet nulupo, nebėra”, „mano pati geriausia biblioteka, nes ten kompai išmanūs, labai geri, plokščiakraniai” – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „galėtų būti daugiau kompiuterių” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas);
- taip pat **privatumo poreikį naudojantis kompiuteriu ir viešąja interneto prieiga bibliotekoje** tiek nuo kitų vaikų, tiek nuo vyresnių bibliotekos lankytojų: nors dalis vaikų TG atstovų fragmentiškai nurodė, kad bibliotekos ėmėsi tam tikrų priemonių privatumui užtikrinti („būdavo leisdavo visiems krūvomis sėdėti prie interneto, dabar atskyrė puses, daugiau privatumo prie kompiuterio” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas), tačiau šiai dienai, anot vaikų TG atstovų, biblioteka šį poreikį tenkina tik iš dalies („nebūtų senukų tai atsipalaiduotume labiau”, „pradedu vadovauti kokiai lankytoja, kabinėjasi prie žmonių, varo mus namo” – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „būna, kad rėkia kartais, negalima susikaupti, nes triukšmas” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas);
- kalbant bendrai apie bibliotekos paslaugas, vaikų TG atstovai išreiškė **poreikį renginiams skirtiems vaikams** („daugiau renginių skirtų paaugliams ir vaikams”, „užduočių kokių nors, kas internete greičiau ką suras ir gauti prizus”, „kokiais ketvirtadieniais trečią valandą parodyti filmą įdomesnį”, „norėčiau, kad visi vaikai susiburtų ir ką nors veiktų, kad būtų renginiai” – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas);
- anot kaimo gyventojų TG atstovų, **vaikams iš socialinės rizikos šeimų svarbi bibliotekos, kaip socialinės erdvės funkcija, kuri mažintų jų socialinę atskirtį, palengvintų jų integraciją į visuomenę** („tokie renginiai vaikams, ar šiaurietišku pasakų savaitė, ateina vaikų iš asocialių šeimų, tai integracija, jie pamato kad yra ir kitoks bendravimas... pamato ir bibliotekininkė išpeša ir iš jų žodį”, „yra vaikų, kurie neturi kompiuterių, iš sunkesnių šeimų, jie lanko biblioteką, būna prie kompiuterių, taip vyksta vaikų ištraukimas iš tos aplinkos” – kaimo gyventojai).

✓ **senjorai:**

- kalbant apie išskirtinius senjorų poreikius viešajai interneto prieigai ir kompiuteriui, dauguma TG atstovų, tame tarpe ir patys senjorai, nurodė, kad būtent **senjorams, reikia daugiau dėmesio, pagalbos iš bibliotekininko**, ypač atliekant sudėtingesnes operacijas, pavyzdžiui, naudojantis e-bankininkyste („daugiausia pagalbos reikia senjorams be abejo“ – senjorai, kaimas; „nedažiūrime kartais“ – senjorai, miestas; „[daugiausia pagalbos reikia] senjorams, nes vaikai greičiau išmoksta, mokina ir mokykloje, o štai senjorams reikia ką nors konkrečiau pamokinti“ – kaimo gyventojai);
- senjorų TG atstovai fragmentiškai minėjo turintys **poreikį anglų kalbos kursams** („mane riboja anglų kalba“, „būtų nuostabu, kad būtų anglų kalbos kursai“ – senjorai, miestas);
- bedarbių TG atstovų teigimu, **vyresnio amžiaus bibliotekos lankytojams atitinkamai reikalingos ir „sulietuvintos“ programos** („šiaip vyresniems žmonėms reikėtų sulietuvinti windowsus. Aš dar šiek tiek gaudaus, o kitiems žino ko reikia, bet nesupranta, sako, kad nors rusiškai būtų“ – bedarbiai, kaimas);
- kalbant apie šios TG poreikius bibliotekai, tiek senjorai, tiek kitų TG atstovai nurodė, kad **senjorams ypač svarbi bibliotekos, kaip palankios socialinės erdvės**, kurioje jie gali susitikti, bendrauti **funkcija** („mes per Bočių Sąjungą darėm renginius tokius, glaudėmės prie bibliotekos, mes netikėjo, kad gali būti toks didelis sujudimas... renkasi žmonių daugybė – senjorams labai reikia veiklos, renginių“ – senjorai, miestas; „pas mus kiekvieną vakarą susirenka senučių klubas, aptarinėja, ką žurnaluose rado“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas).

✓ **bedarbiai:**

- pagrindinis šios TG atstovų poreikis viešai interneto prieigai – **jos prieinamumas** („man aktualiausia tai, kad nemokamas internetas“, „visada aktualus klausimas yra pinigai, o čia nemokamai“ – bedarbiai, miestas; „bedarbiams, turintiems mažas pajamas ir neturintiems galimybės yra svarbu, kad nemokamai“ – bedarbiai, kaimas);
- anot kaimo gyventojų TG atstovų, bedarbiams reikalingas papildomas **bibliotekininko dėmesys, pagalba ieškant darbo** („kad ir tiems bedarbiams, CV pasirašyt pagelbėt“, „CV rašymo reikalavimai keičiasi kas keli metai“ – kaimo gyventojai);
- bedarbių TG atstovai taip pat nurodė, kad naudojantis kompiuteriu ir VIP juos riboja anglų kalbos žinių trūkumas ir **išreiškė poreikį anglų kalbos kursams** („na aš norėčiau pasitobulinti. Pasigerint žinias“, „kai ieškai kokio daikto, dažniausiai jis anglų kalba aprašytas, tai reikia biški žinot“ – bedarbiai, miestas);
- kalbant apie **specifinius renginius, skirtus ieškantiems darbo – bedarbiai nurodė neturintys tokio poreikio** („vargu ar padėtų“, „nieko naujo nepasakytu, nereikalinga“, „patys susižinom“ – bedarbiai, kaimas).

✓ **kaimo gyventojai:**

- senjorų TG atstovų teigimu, kaimo gyventojams **reikia daugiau dėmesio iš bibliotekininkų**, nes jie turi mažiau galimybių mokintis ir naudotis kompiuteriais, VIP („kaimo gyventojai mažiau žino, kompiuterių neturi...“ – senjorai, miestas; „kaimus labai skriaudžia, viską išnaikino, tai mes beturime tik biblioteką“ – senjorai, kaimas);
- **išskirtiniai kaimo gyventojų TG poreikiai viešajai interneto prieigai yra susiję su e-paslaugų vartojimu**: e-bankininkyste, el. paštu, e-parduotuvėmis, deklaracijomis internetu ir pan. („už butą, už šildymą mokam“, „mokam mokam ir bibliotekoje, internetinius pirkimus darom, mašinas perkam“, „nereikia važiuoti laiką gaišti“ – kaimo gyventojai);
- kalbant bendrai apie poreikius bibliotekai, šios TG poreikiai susiję su **bibliotekos, kaip socialinės erdvės funkcija**: kaimo gyventojams ypač svarbūs bendruomeniniai projektai, įvairūs renginiai („aplamai pas mus su bibliotekininke bendradarbiavimas, mes kuriam renginius, galvojam iš kur įdomesnių žmonių pasikviesti... dabar kviečiam žmones apie greitą skaitymą ir atminties lavinimą“ – kaimo gyventojai).

✓ **neįgalieji:**

- kaimo gyventojų TG atstovų nuomone, **neįgaliesiems asmenims taip pat reikalingas didesnis dėmesys, pagalba iš bibliotekininko** („neįgaliesiems turi skirti daugiausia dėmesio, tie kurie negali dirbti ateina į biblioteką“ – kaimo gyventojai);
- šios specifinės, sunkiai pasiekiamos grupės **išskirtiniai poreikiai yra susiję su turima negalia** („privažiavimai, liftai tie...“ – kaimo gyventojai).

Kalbant apie šių išskirtinių poreikių tenkinimą, galima teigti, kad **biblioteka daugumos specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikius tenkina per socialinę funkciją, palankios bendravimui erdvės kūrimą**. Daugiausiai dėmesio bibliotekos skiria vaikų ir senjorų TG poreikių tenkinimui, tuo tarpu **prasčiausiai bibliotekos tenkina neįgalių asmenų poreikius**: tik nedaugelis bibliotekų turi neįgaliems asmenims pritaikytus įvažiavimus, lifthus, specialius kompiuterius (*Daugiau apie veiksmus, skirtus specifinėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms pritraukti žr. rodiklį 4D*).

Aptariant dažniausius VIP naudojimo bibliotekoje tikslus, galima pastebėti, kad **specifinės, sunkiai pasiekiamos grupės internetą naudoja tokiais pat tikslais, kaip ir kiti bibliotekos lankytojai: įvairios informacijos paieškai, bendravimui ir laisvalaikio tikslams** (pvz.: hobiui, žaidimams). Kalbant apie konkrečių specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių VIP naudojimo tikslus galima išskirti sekančias tendencijas:

- ✓ **vaikai iš socialinės rizikos šeimų bei vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje** vieningai nurodė dažniausiai VIP bibliotekoje naudojamą:
  - laisvalaikui (žaidimai) („žaidžiam“, „vaikiniai žaidžia“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „mano draugai ateina ir mes žaidžiam CounterStrike“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas);
  - bendravimui (socialiniuose tinklalapiuose) („socialiniuose tinklalapiuose bendrauju“, „paštas, socialiniai tinklalapiai, facebook“, „parašau pusbroliui laišką į Ameriką“, „bendrauju“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas);
  - informacijos paieškai (mokslams) („ieškau informacijos“, „pas mane tarp užsiėmimų yra Lietuvos šaulių sąjunga, esu savanorė – yra rinktinės puslapis, tai ieškau informacijos ten apie žygius, renginius“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „mokausi“, „kai referatams medžiagos reikia“, „pasižiūriu į mokyklos interneto tinklalapį, pasižiūriu kokie konkursai buvo, kas ką laimėjo“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas).

Vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje taip pat nurodė bibliotekoje internetu su tėvais nebendruojantys, nes bibliotekoje jiems trūksta privatumo („*prie visų nešnekėsi – visi žiūri, mato žinutes. Trūksta privatumo šnekant*“, „*erzina kai už nugaros yra žmonių*“, „*galėtų būti, kad niekas negalėtų žiūrėti į mano ekraną*“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas)

- ✓ **senjorai** VIP dažniausiai naudoja:
  - spaudos skaitymui internete („*dauguma spaudą paskaitau*“, „*skaitau žinias, visas*“, „*skaitau dažniausiai periodiką*“ – senjorai, miestas);
  - bendravimui/susirašinėjimui („*bendravimui, pašta pasižiūriu*“, „*su sūnumi pabendrauju*“ – senjorai, miestas);
  - laisvalaikui (žaidimams) („*aš žaidimus žaidžiu, Sudoku*“, „*pokerį žaidžiu*“, „*žaidimus labai mėgstu žaisti. Daugiausiai vaikiškus, vištas šeriu*“, „*aš kortomis – jau iššina, tai laimiu*“ – senjorai, miestas);
  - perka/daro užsakymus internetu („*užsisakau bilietus į renginius*“, „*Avon užsakymus darau*“ – senjorai, miestas);
  - ieško informacijos laisvalaikui (hobiui) („*renkuosi knygas internete: nueinu į knygyną jau žinau kokios ieškoti*“, „*aš iš interneto telefoną išsirinkau*“, „*vaistus žiūriu kokie tinka, kur kas kiek kainuoja, kur pigesni*“, „*receptų paieškau*“, „*ieškau informacijos*“ – senjorai, kaimas);
  - žiūri TV laidas/klauso radijo internetu („*laidas žiūriu*“, „*klausau radijo laidas: kartais išgirstu paskutinį žodį, pasidaro įdomu, užsirašau dieną, valandą ir perklausau internete*“ „*patinka, koncertus pasižiūriu*“, „*ėjau apie gyvūnus žiūrėjau...*“ – senjorai, kaimas).

Internetu *skype* programa bibliotekoje senjorų TG atstovai nurodė taip pat nebendruojantys dėl privatumo stokos („*ten [bibliotekoje] gi nepatogu nedrašu ir negražu*“, „*viešai nesinaudojame*“ – senjorai, miestas).

- ✓ **bedarbiai** nurodė dažniausiai VIP bibliotekoje naudojamą:
  - darbo skelbimų peržiūrai (miesto gyvenvietėse) („*skelbimai darbo*“, „*pastoviai tikrinu darbo biržos puslapį*“ – bedarbiai, miestas);
  - spaudos skaitymui („*visada lrytas, bernardinai internetinius puslapius perverčiu*“, „*dedu skelbimus automobilių*“, „*skelbimai kas ką parduoda*“ – bedarbiai, kaimas; „*naujienas visokias žiūriu ir ieškau informacijos*“, „*laikraščių pravertimui*“, „*informacijos ieškau, ar kokio daikto noriu, skelbimai*“ – bedarbiai, miestas);
  - informacijos paieškai (gydymosi tikslams, hobiui) („*prie vaiko dienyne prisijungiu*“, „*medicininius klausimus ieškau atsakymų: kai užpuola liga, ieškai simptomų ir ligos gydymo būdų*“, „*prieš metus susirgau, ieškau šios ligos gydymo būdų, įvairių straipsnių*“,

*vos netampi tos srities specialistu", „aš susirgau, pažiūrėjau į žmogaus anatomiją, daugmaž susiradau ką skauda ir nuėjau į vaistinę, sakau, man nuo kepenų skausmo kažką" – bedarbiai, kaimas; „seku nekilojamo turto kainas" – bedarbiai, miestas);*

- *bendravimui („socialinis tinklas netloger", „elektroninis paštas" – bedarbiai, kaimas; „pagrindė socialiniai tinklai, nes teko gyventi Skandinavijoje, tai ten daug draugų turiu" – bedarbiai, miestas);*
- *laisvalaikui („filmai ir muzika, youtube" – bedarbiai, miestas; „filmus ir žiūriu" – bedarbiai, kaimas; „kartais pažaidžiu" – bedarbiai, miestas).*

Skirtingai nei bedarbiai gyvenantys miesto vietovėse, kaimo vietovėse gyvenantys bedarbiai nurodė, kad informaciją apie darbo galimybes dažniausiai gauna per pažįstamus, tuo tarpu internetu darbo ieškosi rečiau, mat apie dominančią ar laisvą darbo poziciją greičiau sužinantys iš kitų šaltinių nei internetu (*„aš norėčiau darbo Raguvoj, o žinau, kad nėra. O ten žino žmonės, kad aš noriu tos vietos. Tai kai bus kas man tikrai paskambins. O kitur nelabai žiūriu, nes nenoriu važinėti", „neieškau internetu – kitais šaltiniais bandau – per pažįstamus, kaimynus, visi juk viską žino, pasidalina", „iš draugų išgirstu" – bedarbiai, kaimas).*

✓ **kaimo gyventojai** VIP dažniausiai naudoja:

- *įvairios informacijos paieškai (naujienos, renginiai, medicina, orai) („informacija daugiausiai – naujienos mažiau", „prisireikia kokių žinių, mama pagyvenus, tai medicininės informacijos prisireikia", „informacijos ieškai, įdomu, orą pasižiūriu, nes tenka daug vaikščioti, kaip apsirengti", „informacija savaime aišku, naujienas susižinoti kažkokias...", „mes irgi apie renginius žiūrim, kur kas, informacijos" – kaimo gyventojai);*
- *bendravimui (daugiausiai el. paštu) „šiaip tinklapiai forumai, skype retkarčiais su draugais, giminaičiais Maskvoje", „bendravimas, su pažįstamais susirašai", „elektroninis paštas, susirašau su senais draugais, facebook'e naujų draugų, nuotraukų siuntimas" – kaimo gyventojai);*
- *su darbu susijusi veiklai, „darbiniai reikalai, paštas darbinis, atsakai...", „jei skubiai reikia atsakyti, nueinu į savo mail'ą, tokia dailininkė atsiuntė paveikslus, galėjau pažiūrėt ir atsakiau, man nereikėjo į Vilnių pas ją galėjau pasižiūrėt ką ji siūlo", „dėstau žmogaus saugą, man nėra vadovėlių ieškau internete informacijos ir siunčiuosi" – kaimo gyventojai);*
- *naudojasi internetiniais ištekliais, pvz. moka mokesčius („moku už sąskaitas", „mokam mokam – už butą, už elektrą už viską" – kaimo gyventojai).*

✓ **neįgalieji** VIP bibliotekoje dažniausiai naudoja:

- *bendravimui („skype'u naudojuos. Vat kai ir su broliu kalbamės – jis kitam Lietuvos gale, Radviliškyje, telefonu nelabai atsiliepia, užimtas, tai mes jau pusantrų metų kaip su skype susisiekiame. Jis man paleidžia muzikos, jei patinka – prašau atsiųsti failą, paprašau muzikos atsiųsti" – neįgalieji, kaimas; „į pažinčių portalus nueinu, pasišnekėti", „palaikau ryšį su giminaičiais, su draugais", „elektroninis paštas", „bendravimui. Facebook'e naudojiesi, elektroninį paštą, rašai laiškus" – neįgalieji, miestas);*
- *laisvalaikui „per kompiuterį pasižiūriu kaip su vašeliu nert formelių," – neįgalieji, kaimas; „orus sužinai, one pabūni, su draugais", „žaidžiu žaidimus visokius, su rutuliukais ten, su gyvatėm, namelius statyti" , „parsisiunčiu muzikos kūrimo programas iš interneto" – neįgalieji, miestas);*
- *informacijos paieškai (naujienos, su medicina susijusi informacija) „informacija ar šiaip spauda. Aš žingeidus žmogus, tai informacijai surast, įsijungi google ir randi" – neįgalieji, kaimas; „informacijos", „naujienos kokios nors, informacija", „informacijos paieškai, tarkim, receptai..." – neįgalieji, miestas);*
- *internetinių išteklių naudojimui: registracijai pas gydytojus, e-bankininkystės operacijoms atlikti („bankininkystė", „su sveikata yra bėdų, patinka, kad įeina į tą santa lt ir išsirenki savo gydytoją. Ten iš karto pamatai kiek dirba, nuo kada galima pas juos užsirašyt, pasižiūri penktadienį, yra tos rezervuotos vietos, pirmadienį rezervuotis nėra..." – neįgalieji, miestas; „ir vakar internetu registravausi pas gydytoją" – neįgalieji, kaimas).*

Lyginant su praėjusių metų tyrimo duomenimis, galima pastebėti, kad nors specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių **pagrindiniai VIP naudojimo tikslai per metus išliko panašūs**, kaip ir praėjusiais metais (dominuoja bendravimas, informacijos paieška, laisvalaikio leidimo tikslai), tačiau **tyrimo dalyviai galėjo nurodyti įvairesnių pavyzdžių, situacijų, kuriose pasinaudoja VIP**. Tuo tarpu praėjusiais metais **išryškėjusi auganti elektroninių išteklių (e-prekyba, e-bankininkystė) naudojimo tendencija išliko pastebima ir šiais metais**: perkantys/darantys užsakymus internetu ar besinaudojantys e-bankininkystės paslaugomis nurodė dalis senjorų, kaimo gyventojų ir neįgaliųjų TG atstovų.

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

*- nors bibliotekose yra organizuojamos tam tikros veiklos, skirtos specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti, tačiau jos yra labiau pavieniai, fragmentiški veiksmai, nei nuoseklios programos/mechanizmai -*

Diskutuojant apie specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikius, tyrimo dalyviai nurodė sekančias, jiems žinomas veiklas, skirtas specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti:

- ✓ **Vaikai iš socialinės rizikos šeimų ir vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje.** Priemonių skirtų šioms grupėms tyrimo dalyviai neidentifikavo: anot tyrimo dalyvių, priemonių, pabrėžtinai išskiriančių būtent šias vaikų TG, nėra, o bibliotekoje naudojamos priemonės, veiksmai yra skirti bendrai vaikams. Vis dėlto, tyrimo dalyvių teigimu, būtent vaikų TG pritraukti bibliotekoje yra skiriama daugiausiai dėmesio (*„pas mus renginių yra daugiausia vaikams, nes jie didžiausi lankytojai“ – kaimo gyventojai*). Apibendrinant galima išskirti sekančias vaikų TG pritraukti skirtas priemones:
  - **organizuojami renginiai, konkursai, vaikų piešinių, darbelių parodos** (*„buvo piešinių konkursas, atvirutes reikėjo daryti“, „daro konkursus, skaitymo dienas“, „greitosios ieškos konkursas buvo, man patiko“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „mano brolis dar dalyvavo, ten reikėjo perskaityt knygą ir nupieši piešinį, už kiekvieną duodavo saldinių“, „ateidavo bibliotekininkės į mokyklą pasakydavo kad konkursas“, „pas mus bibliotekoje kviečia mažiukus klausytis pasakėlių“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „buvo angelų diena, subūrė vaikus“, „renginiai vaikams, ar šiaurietišku pasakų savaitė“, „pasakėlių skaitymas būna vaikams“ – kaimo gyventojai; „man tai labai gražu vaikų piešiniai, dabar bibliotekoj išdemonstruoja, mačiau pilis iškirpinėjo, kalniukus ir dažė paskui“ – bedarbiai, kaimas; „kartais būna tokių pasiskaitymų, pasakas paskaito bibliotekininkė mažesniems būna, kad vat nutaria, kad, pavyzdžiui, porą penktadienių skaitys ką nors“ – neįgalieji, kaimas);*
  - **specialiai vaikams įrengtos erdvės, žaislotekos** (*„mūsų žaisloteka, kur vaikai gali žaisti“, „galima žaisti stalo žaidimus“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „yra ir vaikams skirtų kambarių“ – bedarbiai, miestas; „pas mus yra vaikų kambarys, žaislų, knygučių“ – senjorai, kaimas*).

Visgi dalis vaikų TG atstovų nurodė, kad šiai dienai jiems dar trūksta renginių, veiklos, skirtos vaikams (*„trūksta daugiau užsiėmimų su vaikais“, „kad būtų užsiėmimų, gal ką iš popieriaus“, „reikėtų renginių su prizais“, „rungtynės turėtų būti kaip internete ką nors surasti, viktorinos, quiz'ai“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas*).

- ✓ **senjorų TG pritraukti, tyrimo duomenimis, bibliotekose organizuojami senjorams skirti renginiai** (*„iki Kalėdų organizavo sušildymą sielas senjorams, labai daug žmonių buvo, dalyvavom ėjom patenkinti prie kultūros centro“, „aš vertinu apie medelius renginius, buvo senjorams, dalyvavau“ – senjorai, miestas*), taip pat **kompiuterinio raštingumo kursai senjorams** (*„mes kartu kursus mokėmės kompiuterių, po to susirenkam“ – senjorai, miestas; „mūsų visi senjorai išmoko, domėjosi, ėjo“, „mūsų bibliotekininkė mokina senjorus“ – kaimo gyventojai*). Remiantis tyrimo duomenimis šią TG galima vertinti, kaip aktyvią bibliotekos lankytojų grupę: anot tyrimo dalyvių, senjorai aktyviai dalyvauja bibliotekos organizuojamuose renginiuose, skirtuose visiems bibliotekos lankytojams, taip pat buriasi į klubus, būrelius (*„pas mus daro susitikimus ir su aktoriais, daro renginius, įdomu, dalyvauju“, „susitikimas su Dolorosa Kazragyte neseniai vyko, net buvo suvalkiečių redaktorai atvažiavę“, „buvo atvažiavęs Selemonas Paltanavičius, buvo labai įdomus renginys“, „plius bendravimas prie renginių“ – senjorai, kaimas; „senjorai kartu su kitais dirba tokius darbus... buvau Italijoje ir mačiau kaip tenyščius rankdarbius, tai mūsų Kačerginės moterų darbai fantastiški, net nepalyginsi“ – kaimo gyventojai*).
- ✓ **bedarbių TG pritraukti, bibliotekose taipogi organizuojami specialūs, bedarbiams skirti renginiai**, kuriuose pagrindinis dėmesys skiriamas pagalbai, konsultacijoms ieškant darbo (*„girdėti teko, kažkokios dienos ir valandos būna“ – bedarbiai, kaimas; „mokino rašyt CV žinau, bibliotekininkė turėjo pavyzdį ir mokino parašyt“ – kaimo gyventojai*). Vis dėlto, anot bedarbių TG atstovų, tokie renginiai organizuojami labiau miesto bibliotekose, tuo tarpu kaimo bibliotekose bedarbiams skirtų renginių nėra (*„čia gal mieste labiau“ – bedarbiai, kaimas*). Kalbant bendrai apie tokių renginių poreikį, bedarbių TG atstovai gyvenantys kaime nurodė, abejojantys tokių renginių

populiarumu ir efektyvumu („vargu ar padėtu“, „jei nori, gali rasti visur to darbo“, „nieko naujo ten nepasako, nereikalinga“, „patys viską susižiūrėm“, „pas mus yra Upytės bendruomenė, būna ūkis ir ten gali rasti sezoninio darbo“ – bedarbiai, kaimas).

- ✓ **kaimo gyventojams** pritraukti skirtų priemonių tyrimo dalyviai nenurodė. Remiantis tyrimo duomenimis ši TG aktyviai lanko bibliotekose organizuojamus renginius, prisideda prie jų organizavimo.
- ✓ **neigaliems asmenims** pritraukti skirtų veiklų dauguma tyrimo dalyvių negalėjo nurodyti. („negirdėjau, kad būtų buvę kas nors neigaliems... bet būtų labai malonu“, „negirdėjau. Gal kas ir vyksta...“ – neigalieji, kaimas). Remiantis tyrimo duomenimis, **dauguma bibliotekų nėra pritaikytos fizinę judėjimo negalią turintiems asmenims** (įrengti liftai, spec. įvažiavimai) („pas mus yra tik patekimas į pastatą, įvažiavimas padarytas“ – senjorai, kaimas; „galėtų padaryt, kad neigaliesiems būtų pritaikytos bibliotekos“, „pas mus nėra pritaikytos“, „jei gali patys užlipti laiptais tai gerai, o jei ne, tai niekaip“ – senjorai, miestas; „vienas yra jaunas su vežimėliu, bet į biblioteką yra laiptukai, jis neįvažiuotų“, „neigaliesiems galėtų bendruomenė įvažiavimą padaryti, juk tik du laiptukai tėra“ – neigalieji, kaimas), bei neturi **kompiuterių, skirtų regėjimo negalią turintiems asmenims** („pas mus nieko panašaus nėra“, „pas mus silpnaregiams yra kompiuteris...“ – senjorai, miestas). Fragmentiškai minėta, bibliotekoje kartais organizuojami renginiai negalią turintiems asmenims („renginys vadinosi „neigaliesiems“ kažkaip ten, kažkaip tai... Neigaliųjų bendruomenei. Kad kovotų su savo tuo neigaliu dalyku, kad nenuleistų rankų. Tokie vat renginiai būna... Bet aš į jį nėjau, aš tos negalios neiškeliu į paviršių, kad visi matytų“ – neigalieji, miestas).

Apibendrinant galima teigti, kaip ir 2010 m., **pagrindinis dėmesys ir veiklos bibliotekose orientuojamos bendrai į visus bibliotekos lankytojus**, tuo tarpu **specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių pritraukimas priklauso nuo pačių grupių aktyvumo** dalyvaujant šiose bibliotekos veiklose. Išskirti galima vaikų ir senjorų TG, kurioms pritraukti ir kurių poreikiams tenkinti bibliotekos skiria daugiausiai dėmesio. Tuo tarpu veiklos, skirtos kitoms specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti yra **labiau pavieniai, fragmentiški veiksmai, o ne programos/mechanizmai**.

Aptariant **projekto „Bibliotekos pažangai“ organizuotas akcijas**<sup>12</sup> dauguma tyrimo dalyvių nurodė girdėję/dalyvavę renginiuose "Atsargus elgesys internete", Gustavo „Protų kovos“, „Rudens gėrybės“, „Sveikatos paslaptys“. Šias akcijas tyrimo dalyviai vertino ypač pozityviai:

- ✓ **Gustavo „Protų kovos“**: vertinant tyrimo dalyvių reakcijas galima teigti, kad ši Projekto akcija susilaukė daugiausiai dėmesio, ypač iš jaunų bibliotekos lankytojų, ir atitinkamai buvo vertinama labai pozityviai („patiko labai, buvo klausimai, reikėjo komandų pavadinimus susigalvoti...“, „patiko į klausimus atsakinėt, ir man ir draugams“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „patiko labai taškus rinkti laimėjom prizų“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „o čia tai apgultis buvo, dalyvavo vaikai, patiko labai: klausimai vienas per kitą atsakinėjo, azartas“ – kaimo gyventojai; „pavasarij buvo Gustavo kovos, susirinko žmonės tiesiogiai bendravo, visa Lietuva buvo prisijungus, buvo visiems pasakyta“ – neigalieji, miestas);
- ✓ **„Atsargus elgesys internete“**: pozityviai vertino tiek vaikai, tiek suaugę tyrimo dalyviai. Anot jų, renginio metu suteikta informacija buvo naudinga bei įdomiai pateikta („patiko labai, gavau ir dovanų“, „patiko, kad į klausimus reikėjo atsakinėti“, „man visai įdomu buvo, naudinga informacija, nebuvo per ilgai“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „daug sužinojom“, „sėdėjom prie kompiuterių reikėjo atsakinėti, labai patiko“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „girdėjau, buvo, pilna žmonių, jaunimui čia labiausiai patiko“, „turint paauglę dukrą, tie visi Saugus internete, persiskaičiau daug kur man padėjo bendravime su ja, apie ką kalbėt, ką pasakyt“ – kaimo gyventojai; „dalyvavom, buvom: labai gerai vertinam, naudinga informacija“ – senjorai, miestas);
- ✓ **„Sveikatos paslaptys“** sulaukė daugiausiai suaugusių bibliotekos lankytojų dėmesio. Šią transliaciją ypač palankiai vertino bedarbių, senjorų ir neigaliųjų TG atstovai, anot jų, renginio metu gauta informacija jiems buvo aktuali, įdomi ir naudinga („apie vaistažoles buvo, man labai patiko...“ – senjorai, miestas; „buvau, labai patiko ir labai vertinga“ – kaimo gyventojai; „ten vaistininkas kalbėjo ir dietologė kalbėjo moteris. Ten kai kuriuos receptus norėčiau užsirašyt, sakė, kad kažkur patalpinta yra“, „labai patiko, labai daug informacijos gavau“ – bedarbiai, miestas; „sužinai apie vaistažoles, tu net nepagalvoji, kad ten tokia žolelė gali būti vaistažolė. Nu buvo tokios va, vis tiek sužinai. Sužinai daugiau, negu taip nieko nežinai“, „man labai patinka dar apie vaistažoles kalbėjo bibliotekoje“, „labai gerai, reikia pasikartoti. Ypač apie paskutinę tą, apie vaistažoles“ – neigalieji, kaimas);

<sup>12</sup> Tyrimo metu tikslingai aptarti sekantys Projekto organizuoti renginiai: „Atvirukai iš gimtinės“, „Atsargus elgesys internete“, Gustavo „Protų kovos“, „Šeimų kovos“, „Biblioteka ir partneriai“, „Kuriame naujovišką biblioteką“, „Išmokime piešti kompiuteriu“, „Karjeros kelias - bibliotekininko profesija“, „Savanoris bibliotekoje“, „Internetas Tau pataria“, „Rudens gėrybės“, „Sveikatos paslaptys“.

- ✓ „**Rudens gėrybės**“ ir receptų konkursas sulaukė didesnio suaugusių, vyresnio amžiaus bibliotekos lankytojų dėmesio. Tyrimo dalyviai šį renginį vertino pozityviai: anot jų, renginio metu gauta informacija buvo įdomi ir naudinga („buvo, labai patiko, naudinga informacija taip, labai“ – senjorai, miestas; „receptukų prisirašiau ir man labai patiko“, „buvo konservavimas, buvau, man labai patiko“ – kaimo gyventojai). Vis dėlto dalis senjorų TG atstovų fragmentiškai minėjo, kad ši transliacija stokojo interaktyvumo („man ten nepatiko, kad jie tarpusavyje kalbėjo, kalbėjo ir nieko nepasakė. Daugiau bendrautų su auditorija, galėtų labiau įtraukti“ – senjorai, kaimas).

Nors apie kitus Projekto renginius dauguma tyrimo dalyvių teigė girdėję tik fragmentiškai ir tik vienas kitas nurodė dalyvavęs juose, bendrai tokios **Projekto iniciatyvos vertinamos teigiamai tiek vaikų, tiek suaugusių TG atstovų** („dalyvauju aš visuose, man patinka. Bendri renginiai gerai“ – neįgalieji, kaimas).

*- Projekto eigoje organizuotos iniciatyvos paskatino bibliotekas skirti daugiau dėmesio specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms, tačiau šios bibliotekų veiklos išliko pavienės, fragmentiškos, neišaugo į nuoseklius veiksmus, programas -*

**Apibendrinant 2008-2012 m. tyrimų duomenis**, galima pastebėti, kad:

- ✓ reikšmingų pokyčių, susijusių su programų/mechanizmų, skirtų specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti, nėra: nors ketverių metų laikotarpiu projekto „Bibliotekos pažangai“ iniciatyva bibliotekose buvo įgyvendinti įvairūs renginiai, veiklos, skirtos specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms, ir tai paskatino bibliotekas organizuoti tam tikras pavienes šioms grupėms skirtas veiklas, tačiau **programų, tęstinių veiklų, skirtų specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti bibliotekos savarankiškai nesukūrė, jų veiksmai išliko orientuoti bendrai į visus bibliotekos lankytojus**, dažniausiai skiriant juos į suaugusius vs vaikus.

**išskirtiniai specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikiai viešajai interneto prieigai ketverių metų laikotarpiu susiformavo pamažu**: jei remiantis 2008 m. tyrimo ataskaita, dauguma tyrimo dalyvių negalėjo nurodyti išskirtinių specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių poreikių VIP (išimtis neįgaliųjų asmenų poreikiai), tai 2012 m. tyrimo duomenimis, tyrimo dalyviai galėjo nurodyti konkrečius atskirų specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikius VIP. Tokiu būdu galima daryti prielaidą, kad **specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių išskirtiniai poreikiai VIP susiformavo atitinkamai kartu su dažnesne VIP naudojimo praktika bei projekto „Bibliotekos pažangai“ pagalba**.

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

### **7.1. Rodiklis 7A. Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas**

*- pagrindinės IT teikiamos naudos bendruomenei ir individams pasireiškia per gyvenimo kokybės gerinimą ir socialinės atskirties mažinimą -*

Diskutuojant apie informacinės technologijas tyrimo dalyviai nurodė daug IT teikiamų naudų tiek individams, tiek bendruomenei. Analizuojant tyrimo duomenis galima pastebėti, kad tyrimo dalyvių įvardintas naudas galima apibendrinti į **dvi pagrindines gyvenimo kokybės gerinimo ir socialinės atskirties mažinimo naudas**. Vertinant šių dviejų naudų turinį galima daryti prielaidą, kad **gyvenimo kokybės gerinimo nauda yra labiau susijusi su socialinėmis ir ekonominėmis IT naudomis individams**, tuo tarpu **socialinės atskirties mažinimo nauda yra labiau susijusi su socialinėmis naudomis, teikiamomis bendruomenei, socialinėms grupėms**, nors išlieka aktuali ir kalbant apie atskirus bendruomenės individus.

Toliau pateikiamos apibendrintos tyrimo dalyvių nurodytos **naudos, kurias teikia informacinės technologijos**:

✓ **IT gerina atskirų individų gyvenimo kokybę, suteikia:**

- **galimybę bendrauti**, susipažinti **nepriklausomai nuo gyvenamosios vietos, atstumo**: „susipažįsta, aistros veda... žinau tokių, vyrą susirado...“, „aš Ukrainoj baigus mokyklą ir jaunystės draugus pradėdus susirast“, „bendraujam per skype, per el. paštus, vienas vienam pasaulio gale kitas kitam pasaulio gale“, „klasiokus randam, skelbiam klasės susitikimus“, „bendrauju su broliu kuris 5 metai Airijoje, galiu pamatyti, pakalbėti, pasijuokti“; „ateinu į biblioteką, matau, kai kokių 50 metų žmonės ateina, bendrauja su išvykusiais vaikais“; „vienam gime anūkas ir sakė, kad šiandien jau tarėsi, kad galės pamatyti per skype“, „to veido pasiilgsta žmonės, ypač kas toliau išvažiuo“ – kaimo gyventojai; „šnekamės su šeima, prieš du metus pas dukrą buvom, anūkė buvo Prancūzijoje. Per vakarienę pakalbėjom, tėtukas net ašarą išspaudė“ – senjorai, kaimas; „šeima buvo išvažiavusi, tai močiutė per skype bendraudavo su anūke, ji ir eilėraščius jai deklamuodavo“ – bedarbiai, miestas; „per kamerą seniai matytą draugą gali pamatyti“, „galima kalbėti per mikrofoną ir vaizdo kamerą su draugais kurie užsienyje“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „žmonės susipažįsta, mano mama susirado tėtį per one.lt“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „draugė išvažiavo į užsienį gyvent, tai susisiekt su ja galiu iš užsienio“, „su broliu kalbamės – jis kitam Lietuvos gale, Radviliškyje, telefonu nelabai atsiliepia, užimtas, tai mes jau pusantų metų kaip su skype susisiekiame“ – neįgalieji, kaimas;
- **įvairios informacijos** (tame tarpe ir specifinės, sunkiai pasiekiamos informacijos) **paieškos ir gavimo galimybes**: „būna knygų kurių bibliotekoj nėra, nuėjau iki Oksfordo universiteto, gerai kai gali skaityt knygas, kurios brangios ir prie kurių niekaip neprieisi“, „ir aplamai medžiaga mokomoji, kas liečia medicinos, kur niekur nerasi, specializuotos literatūros, nėra... neprieisi – tą gali rasti internete“; „pagreitina pačią informacijos paiešką“ – kaimo gyventojai; „medžioklė buvo ir dingo šuo. Veislinis, Lietuvos skalikas. Už pusės metų rado internete, kad žmonės rado prie Jurbarko, prie Nemuno. Nuvažiavo atsiimti ir tikrai jų šuo“ – senjorai, kaimas; „mes kasdien žiūrim orus, nes vyras yra ūkininkas, tai jam labai to reikia“ – bedarbiai, kaimas;
- **galimybę pasinaudoti įvairiomis e-paslaugomis, atlikti įvairias operacijas internetu** (labiau akcentuota TG atstovų gyvenančių kaime): „mokesčių mokėjimui, sąskaitas pasižiūrėt“, „nebėra pažymiu knygučių. Dabar internetu viskas vyksta. Ir pastabos, ir ką veikia per pamokas kasdien – žinai, kas užduota, ar padaryta“, „mokėt mokesčius taip fainai“, „senjorai mokesčius susimoka“, „deklaraciją pildyti, bibliotekininkė išaiškina, nes kiekvienais metais pamiršti, čia tas taškas kuriame paaiškina“, mokamės už butą, už šildymą, darom internetinius pirkimus, mašinas perkam – kaimo gyventojai; „už kolektyvinę anteną, turiu sąskaitą, o nėra kur sumokėti. Nurodyta pora bankų, o paštas Daukšių nepriima, tai aš susimokėjau internetu ir esu patenkinta“ – senjorai, kaimas; „galima internetu užsiregistruoti į polikliniką“ – bedarbiai, kaimas; „nusipirkti bilietus internetu“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas;
- **įvairesnes su laisvalaikiu susijusias galimybes**: „mėgstu ieškoti adresus, žemėlapius vartyti, reikia važiuoti kur nors, susidarau maršrutus; Filmus galima žiūrėt gerus filmus, kur gavę premijas Kanuose“; „moterytė 60 metų, mėgsta siūti, megzti, nubėga prie kompiuterių pasižiūrėti raštų ir tokį ir tokį ir visus mezga“ – kaimo gyventojai; „aš esu pašto ženklų kolekcionierius ir susirašinėju su 15 valstybių ir tada keičiamės pašto ženklais... voką siunti su pašto ženklais į kapitalistines šalis... tada susibendraujam internetu, kad jau gavau pašta. Internetu randu ir tuos žmones kurie nori keistis pašto ženklais“ – senjorai, miestas; „aš užsiimu skiautiniais, tai ten tiek informacijos, fantastiška“ – bedarbiai, miestas; „senovinius filmus galima pažiūrėti“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas;
- **galimybę dalintis praktine patirtimi, konsultuotis įvairiais klausimais**: „nusipirkau daikčiuką ir turiu problemą ir pasižiūri klube, sužinai nuomonę ir pasitvirtina, daryk taip, daryk anaip, kaip techniškai padaryt, gedimus pašalinti, forumai labai naudingi dalykai“ – kaimo gyventojai; „kažkas atsitinka namie, tada paieškau, kaip galima daryt, kokią dėmę išnaikinti. Jei pavyko, tada pasidalinu patirtimi“, „gali ir pasigydyti. Nes jauti kur skauda, pasiskaitai ir pasveiksti. Tarkim kaip išgydyti kosulį – vaistų išgėriau, nepadeda. O pasiskaičiau, kad reikia kopūsto lapą ištepti medumi ir užsidėti ant krūtinės. Tai kai grįšiu namo išbandysiu“ – bedarbiai, kaimas;
- (minėta fragmentiškai) **naujas galimybes darbui**: „mano anūkės vyras dirbo tarptautinėje muitinėje, Vilniuje. Jis išvažiavo į Daniją, ir toliau tebedirba toje pačioje vietoje, tik per kompiuterį. Taip išeina vežiojasi darbą su savimi...“ – senjorai, kaimas;
- apima ir **ekonominę naudą**, kuri pasireiškia per:
  - **pinigų taupymą**: „skaityti knygas, žurnalus, nes pakankamai brangiai kainuoja knygynuose, žmonėm labai gerai“; „piniginiu atžvilgiu vien skambučiai jei pradėtum skambinti, kiek sueitų – vietoj to el paštas, skype...“ – kaimo gyventojai; „prateitą vasarą sūnus pakvietė į Ameriką atvažiuoti. Sakau siaubingos kainos tose agentūrose.

*Sakau nevažiuosi. Nepraėjo nei pusvalandis, sūnus man skambina, rado bilietus dvigubai pigiau Amerikoje, atsiuntė, aš atsispausdinau ir viskas", „aš labai sprendžiu kryžiažodžius, tai internetu siunčiu atsakymus, nes vokas brangiai kainuoja, o čia nemokamai" – senjorai, kaimas;*

- **laiko taupymą:** „pas gydytojus registruotis, mokesčius susimokėti... daug greičiau", „trumpina laiką, taupo laiką; „galima daug nuveikti, ką kitu atveju užtruktum" – kaimo gyventojai; „parašyti greitai gali, laiškai taip ilgai eina...", „anksčiau aš važiuodavau į miestą mokesčius mokėti, dabar nereikia, namie susimoku", „į miestą atvažiavus tiek daug žmonių prieš šventes, kelias valandas turėtum laukti banke" – senjorai, kaimas; „sutaupomas laikas, internete nėra tokios informacijos, kurios nesurastum knygose, bet internete gali rasti per dvi minutes, tai privalumas" – bedarbiai, miestas; „tuo atveju, jei ne vienoj bibliotekoj, tai kažkur į kitą turi važiuot ieškot" – neįgalieji, kaimas;
- **galimybę susirasti darbą:** „įsidarbinant užsienyje, įsivedi informaciją ir tikrini darbdavį, ar patikima; bedarbiams – jie ten ateina ir jiems ten padeda surast skelbimus, skambinasi, ne vienas prie manęs susiranda darbą – kaimo gyventojai; „buvo atranka į meninį filmą, pagyvenusius aktorius rinko, nusiunčiau savo nuotrauką" – senjorai, kaimas; „galima rimtą darbą susirasti, siųsti CV" – bedarbiai, miestas; „mama susirado darbą per kompiuterį" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „ieškoti darbo gali prie kompiuterio" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas;
- **galimybę užsidirbti, ar kitaip gerinti ekonominę padėtį:** „mano vaikas ir biznį daro kompiuteriu. Po darbo parvažiuoja namo (Anglijoje jis), skelbimus duoda, pardavinėja", „internetu yra pagalba daiktams, labdaros tiklalapis, tai parašiau, ko man reikia ir gavau jau atsakymą <ačiū, kad parašėte>. Laukiu dabar atsakymo" – senjorai, kaimas;
- (minėta fragmentiškai) **galimybė asmeniniam tobulėjimui ir kvalifikacijos kėlimui:** „mokėmės tuos kursus acdl baigėm, darbe kiek ten reikėjo padėt aš dabar ataskaitas puikiai rašau, tai labai naudinga, reikėjo"; „asmeniškai anglų lavinu, šiaip mokytis kalbą labai gerai" – kaimo gyventojai; „dar anksčiau turi turėti enciklopedijų, kas pagal specialybę reikalinga, o dabar nueini prie interneto ir tuoj greit susirandi visko, ko reikia, tokiu būdu mano žinios plečiasi..." – senjorai, miestas;

✓ **IT mažina socialinę atskirtį bendruomenėje:**

- **užtikrina vienodas informacijos pasiekiamumo ir paslaugų prieinamumo galimybes,** nepriklausomai nuo gyvenamosios vietos (miestas/kaimas), pajamų ir kitų faktorių: „vaikai neturi interneto namuose, padaro darbelius mokyklai, mokytis gali – užduotys būna, jei neturi interneto o reikalauja, tai negerai" – kaimo gyventojai; „mano sūnėnas sirgo 25 išsėtine skleroze, tai jis turi aukštąjį, tai jis dirba namuose. Kompiuteris suteikia tokią galimybę" – senjorai, kaimas; „langas į pasaulį, ypač tiems, kurie toliau gyvena", „viešai prieinamas, ypač tiems kurie neturi namuose" – senjorai, miestas; „pažinti daug dalykų, pažinti pasaulį", „nusipirkti galima internetu, ko nėra miestelyje" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „visiems prieinama, vaikai ateina, sėdi prie kompiuterio. Ir atsispausdinti gali, nebereikia į miestą lėkti. Kai kurie juk ir projektus čia rašo. Gali apie kaimą rašyti. Juk yra ir kaime neatsilikusių" – neįgalieji, kaimas;
- **didina specifinių socialinių grupių pasitikėjimą savimi, savivertę:** „viena moteris jau 50 metų išmoko naudotis kompiuteriu, bet kad matytumėt jos džiaugsmą, kaip pasitikėjimas savimi išaugo" – kaimo gyventojai; „parašai CV, atsispausdini ir neši jau, kaip tikrą dokumentą, atrodai rimčiau" – bedarbiai, kaimas.

Apibendrinant galima teigti, kad IT teikiamos naudos bendruomenei yra įvairios, o **galimybė naudotis šiomis informacinėmis technologijomis, ypač kompiuteriu, viešąja interneto prieiga bibliotekoje prisideda tiek prie atskirų bendruomenės individų gyvenimo kokybės gerinimo, tiek prie socialinės atskirties mažinimo bendruomenėse** ypač kaimo gyvenvietėse, kur galimybės naudotis įvairiomis IT vis dar yra ribotos („mažina atskirtį, sėdi sau ir kalbi su visu pasauliu" – kaimo gyventojai).

*- Projekto eigoje IT ir VIP naudų samprata palaipsniui plėtėsi apimdama vis įvairesnes formas, kuriomis pasireiškia šios naudos -*

Lyginant 2008-2012 m. tyrimų duomenis **galima stebėti vartotojų sampratos apie VIP, IT naudą individams ir bendruomenei dinamiką, įvykusią per ketverius metus:** jei Projektui prasidėjus tyrimo dalyviai labiausiai akcentavo ekonominę IT ir VIP naudą, tai 2009 m. ši samprata keitėsi: ekonominė nauda tapo antraplane, o tyrimo dalyviai labiausiai akcentavo socialines IT ir VIP naudas –

galimybę bendrauti, informacijos prieinamumą. Projekto eigoje vartotojų samprata apie ekonomines ir socialines IT ir VIP naudas individams ir bendruomenei palaipsniui plėtėsi, tyrimo dalyviai nurodė vis įvairesnes formas, kuriomis pasireiškia šios naudos. Tai geriausiai iliustruoja sampratos apie ekonominės naudos formas pokytis: jei Projekto įgyvendinimo pradžioje 2008-2009 m. ekonominės nauda buvo suvokiama per pinigų ir laiko taupymą, tai 2012 m. be šių pagrindinių formų ekonominė nauda matoma ir per galimybę susirasti darbą, galimybę užsidirbti bei kitaip gerinti ekonominę padėtį, galimybę asmeniniam tobulėjimui ir kvalifikacijos kėlimui.

## 8. Biblioteka viešojoje erdvėje

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

#### BIBLIOTEKOS VERTINIMAS BENDRUOMENĖJE

*- pozityvus bibliotekos vertinimas ypač akivaizdus kaimo bendruomenėse, o vertinimo gerėjimo tendencija siejama su projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendintomis naujovėmis -*

Visų tyrimo dalyvių teigimu, **biblioteka bendruomenėje** yra **vertinama pozityviai**, o per pastaruosius metus šis vertinimas **tendencingai gerėjo** („bendruomenės vertinimas keitėsi į gerą pusę“ – senjorai, miestas; „kuo naujesnės patalpos, kompiuteriai, tai ir vertinimas geresnis“ – kaimo gyventojai). Tyrimo dalyvių teigimu, pozityvus bibliotekos vertinimas bendruomenėje yra susiklostęs jau istoriškai („kai bibliotekos filialą norėjo uždaryti, bendruomenė rinko parašus ir neuždarė jos“ – bedarbiai, miestas; „tas vertinimas visada buvo geras...“ – kaimo gyventojai), tačiau gerėjantį bendruomenės vertinimą, tyrimo dalyvių nuomone, taip pat **įtakojo sekantys veiksniai**:

- ✓ bibliotekose įdiegti **kompiuteriai ir internetas** („kai kompiuterius įdiegė, tada labai keitėsi požiūris“ – senjorai, miestas; „be abejo gerėjo, nes internetas aktualus“ – bedarbiai, kaimas; „pas mus yra „kultūrnamiškas“, bet jis tuščias, niekas neina, nes ten nėra interneto“, „kai tik atsirado kompiuteriai iš karto pagerėjo [vertinimas]“ – kaimo gyventojai);
- ✓ **pagerėjęs aptarnavimas** bibliotekoje („gerėja aptarnavimas – žino, kuri knyga kam paduota, kada grįš“ – senjorai, kaimas; „bibliotekininkės draugiškos“ – kaimo gyventojai);
- ✓ **platesnis teikiamų paslaugų spektras** („visas knygas galima užsakyti, jei kurios neturi greitai susisiekiama su kita biblioteka ir gauni“ – senjorai, kaimas; „seniau atsispausdinti ar kopijuoti tekdavo važiuoti į Panevėžį: mokykloje nedarydavo, o bibliotekoje dar nebuvo“ – bedarbiai, kaimas; „visa technika traukia jaunimą, jei būtų vien tik knygos, jie ateitų tik tada, kai kas lieptų“ – kaimo gyventojai);
- ✓ dažniau bibliotekose organizuojami **renginiai** („anksčiau nebuvo tiek renginių, kai atsirado pradėjo geriau vertinti“ – senjorai, miestas; „biblioteka tapo patrauklesne – aš stebiu ir matau, kad ir tie susiję, renginiai – susipažįsta žmonės ten“, „čia kažką sugalvoja, tai uogienės ten, tai dar kas nors...“, „vertinam nes renginių labai daug kur vyksta“ – bedarbiai, kaimas);
- ✓ bibliotekos **patalpų renovacija** („seniau atbėgdavai greitai, būdavo šalta, tai tik greičiau pasikeiti knygą ir vėl išbėgi. O dabar ateini sau patogiai, yra minkštasuoliai, šilta, gali atsisėsti ir paskaityti, apšvietimas geras, stalai patogūs“ – kaimo gyventojai).

Taip pat, minėta fragmentiškai, bibliotekos vertinimas bendruomenėje **priklauso nuo bibliotekos darbuotojų iniciatyvumo** („prieš keturis metus buvo iš viso prastai – buvo sena bibliotekininkė ir net dulkių nenuvalydavo...“ – bedarbiai, kaimas; „viskas labai priklauso nuo bibliotekininkės – o jos tobulėja, yra draugiškos“ – kaimo gyventojai).

Kabant apie bibliotekos vertinimą kaimo ir miesto bendruomenėse pastebima tendencija, kad **teigiamas bibliotekos vertinimas kaimo bendruomenėse yra intensyvesnis** lyginant su vertinimu miesto bendruomenėse. Tyrimo dalyvių teigimu, tai lemia sumažėjęs kultūros centrų ir kitų viešojo sektoriaus paslaugų teikėjų skaičius („bendruomenės renginiai vyksta kartu su biblioteka. Bendruomenė ir biblioteka dirba kartu. Joks renginys nevyksta be bibliotekos“, „kai pas mus nėra kultūros namų, tai didžiausia kultūrinė vieta. Vertinam labai gerai – yra kur susitikti, „jei bibliotekos pas mus nebūtų, ir mokyklos, tai Šiluose nieko nebebūtų. Biblioteka priešpaskutinis kas dar yra: darželio nebėra, pašto nebėra – vos ne

vienintelė vieta" – bedarbiai, kaimas; „[biblioteka] vienintelė vieta, kur vis renkasi, daugiau nieko nėra, „nėra kur eiti, vaikams ypatingai. Nors ne tik vaikams, ir kitiems" – kaimo gyventojai).

Aptariant bibliotekos vertinimą tarp atskirų bendruomenės narių visų tyrimo tikslinių grupių atstovai tendencingai nurodė, kad **palankiausiai biblioteką bendruomenėje vertina vaikai/jaunimas ir senjorai**. Tokią nuomonę išreiškė ir vaikų bei senjorų TG atstovai („jaunimas ir senjorai", „mūsų amžiaus žmonės" – senjorai, kaimas; „senjorai ir paaugliai vertina geriausiai" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas). Kalbant apie pozityviausiai biblioteką vertinančius žmones tyrimo dalyviai spontaniškai jiems priskyre tokias savybes, kaip brandumas, pomėgis skaityti knygas, naudotis kompiuteriu, internetu („žmonės, kurie brandūs, kurie suvokia, ko jiems reikia" – bedarbiai, miestas; „kas mėgsta skaityti, knygas, mėgsta kompiuterį, internetą" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas). Tuo tarpu aptariant **nepalankiausiai biblioteką vertinančius žmones**, tyrimo dalyviai vieningai juos apibūdino, kaip **niekuo nesidominčius, nemėgstančius bendrauti**, konservatyvius IT atžvilgiu asmenis („konservatyvūs žmonės, kurie nepripažįsta interneto" – bedarbiai, miestas; „tiems kam nepatinka skaityti, kurie nemėgsta susibūrimų" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas), bei spontaniškai juos siejo su asocialiais asmenimis. Vis dėlto, kalbant apie asocialius asmenis, tyrimo dalyvių nuomonė buvo prieštaringa („asocialiems asmenims niekas neįdomu, už kampo stovi..." – senjorai, miestas; „net gerai pagert mėgstantys paskaito tų knygų", „pas mus [bibliotekos] vedėjas kviečia žmones iš baru – net ir tie sugeba suderinti knygas su baru" – bedarbiai; „o aš žinau vieną pijokėlį, kuris ateina po „pachmielo" ir žinokit, kokia vertybė jam yra knygos – ateina pasiima, vėl atneša..." – kaimo gyventojai), tad galima daryti prielaidą, kad asocialumas suvokiamas, kaip priešprieša bibliotekos vertybėms, todėl asocialūs asmenys spontaniškai priskiriami prie biblioteką nepalankiai vertinančių žmonių.

## BIBLIOTEKOS VAIDMUO IR JO POKYČIAI

*- Biblioteka tapo daugialypių, modernių paslaugų teikėju, bendruomenės traukos centru, o jos vaidmens svarba per vienerius metus išliko stiprėjanti-*

Bibliotekos vaidmuo naujovių dėka keitėsi, šiandien ji suvokiama, kaip **daugialypių, modernių paslaugų teikėjas** („na biblioteka tapo modernistine, nebebėgioja pelės..." – bedarbiai, kaimas „eina koja kojon su gyvenimu ir kitus pritraukia", „tampa modernesne" – kaimo gyventojai; „daugiau paslaugų teikia", „daugiau multifunkcionalumo atsirado" – bedarbiai, miestas; „yra daug galimybių ką čia veikti, visko yra" – neįgalieji, miestas) bei **bendruomenės traukos centras** („branduolys", „joks renginys nevyksta be bibliotekos", „kaip centras tapo" – senjorai, miestas; „mano kaime tai vargšė bibliotekininkė skųsdavosi, kad pas ją amžiais niekas neužeidavo, o dabar ten gyvenimas verda" – bedarbiai, kaimas; „bendravimo, traukos centras", „traukos centriukas" – kaimo gyventojai; „biblioteka, kaip centras, nes nėra daugiau kur eiti", „nu tai toks traukos centras, į kurį ateini" – neįgalieji, kaimas).

Kalbant apie **bibliotekos vaidmens pokytį** tyrimo dalyviai nurodė, kad **bibliotekos vaidmuo stiprėjo** („anksčiau [vaidmuo] silpnesnis buvo, kai nebuvo kompiuterių" – kaimo gyventojai; „tapo svarbesnė" – neįgalieji, kaimas; „tapo matoma", „tapo svarbesnė: yra daug galimybių ką čia veikti, visko yra" – neįgalieji, miestas; „tapo svarbesnė" – neįgalieji, kaimas), **ypatingai kaimo vietovėse**, kur, pasak tyrimo dalyvių, sumažinus viešųjų paslaugų teikėjų skaičių biblioteka tampa paskutiniu, vieninteliu bendruomenės traukos, kultūros centru („visas centras bibliotekoje ir yra, mokyklas panaikino, tai liko tik bibliotekos", „kaimus labai skriaudžia, viską išnaikino, tai mes beturime tik biblioteką. Biblioteka paskutinis centras, kuris liko ir į kurį žmonės susiburia", „joks renginys nevyksta be bibliotekos" – senjorai, miestas). Tyrimo dalyvių teigimu, šie pokyčiai vyko nuosekliai, apima ilgesnį nei vienerių metų laikotarpį bei yra susiję su projekto „Bibliotekos pažangai" veikla, iniciatyvomis („čia kai atsirado šita Bibliotekos pažangai" – neįgalieji, kaimas; „kai Bibliotekos pažangai prasidėjo, atvežė kompiuterius" – neįgalieji, miestas; „iš seniau keitėsi, kai atsirado kompiuteris internetas" – kaimo gyventojai). Taip pat, minėta fragmentiškai, bibliotekos vaidmens svarba bendruomenėje išaugo ir dėl **pablogėjusios ekonominės situacijos** („[bibliotekos] vaidmuo stipresnis, žmonės eina labiau nes nebėgali nusipirkti knygų" – senjorai, miestas).

Taip pat minėta fragmentiškai, su pasikeitusiu moderniu bibliotekos įvaizdžiu kartu **keitėsi ir bibliotekininko įvaizdis** – šiai dienai jis suvokiamas, kaip modermus, šiuolaikiškas, veiklus („jei anksčiau žinai, kad bibliotekininkė mezga, tai šiuolaikinė bibliotekininkė nebemezga, nes nebėr kada" – kaimo gyventojai).

## BIBLIOTEKOS EMOCINIO ĮVAIZDŽIO VERTINIMAS IR POKYTIS

### - suvokiami bibliotekos pokyčiai išlieka tendencingi ir apima modernėjimą, augantį pasitikėjimą savimi, jaunėjimą ir didesni atvirumą -

Siekiant užtikrinti tyrimo tęstinumą ir rezultatų palyginamumą, kokybinių tyrimų su sunkiai pasiekiamų viešos interneto prieigos vartotojų grupėmis metu buvo naudojama projekcinė trečio asmens technika, kurios metu tyrimo dalyvių buvo prašoma apibūdinti, kokia būtų šiandieninė biblioteka, jeigu pavirstų į žmogų. Apibendrinant tyrimo duomenis (senjorų, kaimo gyventojų, bedarbių FGD ir neįgaliųjų ID), galima išskirti sekančias suaugusiųjų tyrimo dalyvių **bibliotekos personalijos suvokimo tendencijas**:

- ✓ **bibliotekos personalija tendencingai siejama su moterimi**, tačiau tyrimo dalyviai fragmentiškai minėjo ir vyro asociacijas („kadangi bibliotekininko profesija labai sena, pirmi buvo vienuolynuose, tai dėl to atrodo, kad vyras" – kaimo gyventojai). Aptariant šį klausimą, tyrimo dalyviai nurodė, kad bibliotekos moters/vyro **įvaizdį įtakoja konkretus** TG atstovams žinomas, pažįstamas **bibliotekininkas** („man iš karto mano bibliotekininkė stovi", „aš įsivaizdavau vyrą, nes pas mus vyras bibliotekininkas" – bedarbiai, kaimas). Tokiu būdu, galima daryti prielaidą, kad moterišką bibliotekos įvaizdį apsprendžia tai, kad dauguma bibliotekininkų yra moterys. Tuo tarpu informacinių technologijų naudojimą bibliotekoje tyrimo dalyviai buvo labiau linkę sieti su vyro asmeniu („pasaulyje nėra nė vienos moters, kuri būtų saitą kokį sukūrus" – bedarbiai, miestas).
- ✓ kalbant apie bibliotekos amžių išryškėjo dvi pagrindinės tendencijos: biblioteka buvo suvokiama kaip **vidutinio** (35-40-50 m.) arba **labai senyvo amžiaus** (daugiau nei 100 m.) žmogus.

Tuo tarpu **vaikų** TG atstovų įsivaizduojama biblioteka-žmogus buvo **vienodai siejama tiek su vyro, tiek su moters** asmeniu, o suvokiamas **amžius – jaunesnis** – svyravo tarp 20-40 metų.

Kalbant apie **bibliotekos charakterio savybes**, suaugusieji tyrimo dalyviai nurodė, kad biblioteka-žmogus yra:

- ✓ **intelektuali, išmintinga, įdomi** („mokanti kažką daugiau, sudėtingesnio", „labai dvasinga, įdomi neišsemiama, tokia išmintis, svoris", „žiniuonė" – kaimo gyventojai; „galima pabendrauti ne tik apie knygas, bet ir kitais klausimais, galėtų daug ką papasakoti ir tave išklausti, padėti" – bedarbiai, kaimas)
- ✓ **santūri, rami**, tyli, dvasinga („ji rami, daug žino, gali tuo dalintis, bet nelenda be reikalo į akis" – kaimo gyventojai; „išlaikyta, rami, santūri, tokia ramybė" – bedarbiai, kaimas)
- ✓ **dosni, paslaugi, geraširdė** („gebėjimas bendrauti, apglėbti tokia šiluma, tokia, kaip mama", „šviesių ilgų plaukų, kaip saulė, mūsų mažam pasaulyje kamuolėlis, prie kurio gali glaustis, liestis" – kaimo gyventojai; „dosni, tokia imkit mane ir skaitykit" – bedarbiai, kaimas)
- ✓ siejama su **tradicijomis, lietuviškumu** („ten turi būti lietuvaite pintom kasom, storom kasom. Su lietuviškom tradicijom, tautiniais rūbais, nes knygos neturi blizgėti, jos turi būti truputį apsitrynusiais paviršiais" – bedarbiai, „lietuviško kaimo moteris..." – kaimo gyventojai)
- ✓ **charizmatiška, draugiška**, linksmas, gebanti bendrauti, atvira („trauktų žmones savo buvimu" – bedarbiai, miestas; „su šypsena, taktiška, su šypsena... tolerantiška", „atvira, draugiška, sociali, bendraujanti..." – neįgalieji, miestas; „mėgstanti bendrauti, atvira" – neįgalieji, kaimas)
- ✓ **pažangi, dalykiška** („naujoves įsisavina", „nesivaikytų blizgučių, bet išsilaikytų konkurencingoj aplinkoj ir tuo pačiu išlaikytų tradicijas, būtų pažangus" – bedarbiai, miestas)

Tuo tarpu vaikų TG atstovai, kalbėdami apie bibliotekos personalijos charakterio savybes labiausiai akcentavo **draugiškumą, malonų bendravimą** („maloni, gera", „draugiška, padeda", „galima drąsiai pasišnekėti" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „mėgsta vaikus", „linksmas" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas) bei, skirtingai nei kiti TG atstovai, biblioteką apibūdino, kaip **aktyvia, veiklią, judrią** asmenybę („labai aktyvus", „judrus" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „labai aktyvus, linksmas" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „judrus ir laimingas" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas) bei akcentavo jos **įvairiapusiškumą** („daug knygų, daug visko internete" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „visoks - knygų daug, pasakojimų, visokių internetų ir pan." – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas)

Kalbant apie tai, **kaip biblioteka/žmogus keitėsi per pastaruosius metus**, suaugusieji tyrimo dalyviai nurodė **sekančius pokyčius**:

- ✓ biblioteka **įgijo daugiau žinių, modernėjo** („moka dirbti su Windows 7 dabar jau" – senjorai, miestas; „ji priėmė naujas žinias prie tų, kurias turėjo, žinios gilėjo, ji priėmė tą modernumą ir jai

patiko", „daugiau tokios išminties turinti" – kaimo gyventojai; „dabar keitėsi, patobulėjo", „žmogus būtų toks pats, bet pakėlęs savo kvalifikaciją" – neįgalieji, miestas; „modernėjo daugiau naujausių žinių daugiau sričių naujesnių", „dabar jis tapo žymiai modernesnis" – bedarbiai, miestas);

- ✓ **išaugo pasitikėjimas savimi**, padidėjo statusas, vertė („labiau pasitikinti savimi" – kaimo gyventojai; „didesnę turi vertę", „statusą, vertę, autoritetą susiformavo, pakylėjimas" – bedarbiai, kaimas);
- ✓ **jaunėjo** (ar bent jau neseno), tačiau kartu tapo brandesnė („galiu pasakyti kad biškį pajaunėjo" – neįgalieji, miestas; „subrendo, bet nepaseno", „nepaseno, bet žiniom padidėjo. Ji neseno, tik brendo" – bedarbiai, kaimas);
- ✓ tapo **labiau bendraujanti, atviresnė**, turinti daugiau energijos („seniau lankytojai tarpusavyje bendravo, o ji [biblioteka/bibliotekininkė] atskirai nuo jų būdavo" – kaimo gyventojai; „dar labiau atviresnis" – neįgalieji, kaimas; „na uždara buvo anksčiau, dabar jau atviresnė, svetingesnė" – neįgalieji, miestas);
- ✓ (minėta fragmentiškai) **pagerėjo buitį** („buitis pagerėjo" – senjorai, kaimas).

Kalbant apie bibliotekos pokyčius vaikų TG atstovai, kaip ir kiti TG atstovai, pagrindinius pokyčius siejo su bibliotekos **modernėjimu ir jaunėjimu** („prieš metus atrodė senesnė", „buvo sukleręs, senas", „man pajaunėjo, graži pasidarė" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „patobulėjo ant kompiuterių, modernesnis" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „man pajaunėjo, graži pasidarė", „ir man jaunėjo" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas).

Apibendrinant galima teigti, kad pagrindiniai pokyčiai, susiję su biblioteka, yra pozityvūs ir atitinkamai visų tyrimo dalyvių vertinami teigiamai. Kita vertus, fragmentiškai minėta ir tai, kad **bibliotekos modernėjimas** siejamas su Vakarų kultūros asimiliacija ir dėl to **vertinamas, kaip potenciali grėsmė lietuviškumui, tradicijoms** („aš matau tik grėsmę, kalbu apie asimiliaciją, visgi mūsų tauta nyksta. Atrodo pas ją daugiau vakarietiško savybių atsirado, mano nuomone, tai negatyvus atspalvis, patys žinote, kas per filmus darosi..." – bedarbiai, miestas).

## **BIBLIOTEKOS EMOCINIO ĮVAIZDŽIO VERTINIMAS – koliažo „Ideali biblioteka" kūrimo užduotis**

FGD su vaikais metu buvo taikoma projekcinė technika – **koliažo kūrimas**, kuriuo vaikai turėjo pavaizduoti idealią biblioteką. Aptariant sukurtus koliažus išryškėjo sekantys ryškiausi **vaikų lūkesčiai idealiai bibliotekai**:

- ✓ **moderni biblioteka**: naujos technologijos, programos („bibliotekos turi teikti naujoves kitiems", „moderni biblioteka turi būti", „čia pastatas... universali, atnaujinta, moderni biblioteka", „daugiau kompiuterių – jų turi užtekti visiems", „greitas internetas", „naujausia įranga turi būti", „bibliotekos – vieta naujovėms" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „čia vaikai išbando naujus windows'us, turi būt naujos programos bibliotekose", „yra ausinės, laptopai, žaidimo kompai 3D", „turi būti internetas", „superiniai kompai turi būti, ir jų daug, kiekvienam" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „naujų technologijų turi būti", „ar taip ar anaip naujesnės technologijos yra svarbu" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas);
- ✓ **biblioteka populiari ir mėgstama įvairaus amžiaus žmonių**: nuo mažų vaikų iki senjorų („ten viskas nauja, dėl to susirinko daug žmonių", „idealių bibliotekoj žmonės dovanoja bibliotekai knygas", „skaityti ne tik suaugę, maži irgi knygas varto", – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „vyresni irgi lankosi bibliotekoje", „net ir maži vaikai jau domisi", „šitas kompiuteris linksmas, nes juo naudojami" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas);
- ✓ **didelis knygų pasirinkimas** („labai daug knygų", „daug knygų, didelis pasirinkimas", „turi būti labai daug knygų, kokios užsimanai tokios, o jei ką iš interneto užsakyti galima", „knygų ir vaikams ir suaugusiems", „yra ir senų knygų, eksponatai, enciklopedijos čia...", „yra pati seniausia knyga", „istorinės, senesnės knygos... sunkesnės – vyresniems knygos čia" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „gražios, įdomios knygos kietais viršeliais", „odinės, spalvotos knygos", „turi būti ir senų knygų", „knygų turi būti daug, nuo A iki Z", „galima visokių senų raštų atrasti, kurių kitur nėra" – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas);
- ✓ **sudarytos sąlygos mokymuisi** – tiek savarankiškam, tiek su bibliotekininko pagalba („pavyzdžiui vaikas ateina, nemoka elgtis, padeda susipažinti", „čia pamoka bibliotekoje", „berniukas mokosi žodžių – labai daug ką išmoko", „ateina į biblioteką mokyti, ruošti testams ir pan.", „jei kažkam reikia paaiškinti, tai pamokina" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „bibliotekininkė moko vaiką", „turi būti vieta kur ramu, tylu, jei žmogus nori pasitobulinti...", „yra gera vieta mokyti", „yra suolai padaryti tiems, kad pamokas nori ruošti, kol laukia autobuso", „kad vaikai galėtų mokyti atskirai ir žaisti atskirai" – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas);

*„čia vyresnis žmogus... nori būti kaip ir jaunesnis – tobulinasi“, „idealoj bibliotekoj pagalba turi būti“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas);*

- ✓ **bibliotekininkės malonios, „pasitempusios“,** tačiau kartu **griežtos, užtikrinančios tvarką** („prie kompiuterių nauja pasitempusi bibliotekininkė“, „vienos linksmos, kitos piktos bibliotekininkės“, „reikia ir piktos bibliotekininkės, jei kas nusizėngia, ateina ir sudrausmina“, „turi būti viena piktoji, viena geroji“, „jei neklauso vaikai, reikia griežtesnės „jei skaitykloj triukšmauja, tai turi sudrausminti tokius“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „šia bibliotekininkė vaikų – ji elgiasi su vaikais gerai, o šita suaugusių – ji prie kompiuterių dar, griežtesnė“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas);
- ✓ **jauki ir maloni atmosfera, aplinka** („viskas gerai, linksma, malonu“, „ten nerūkoma“, „negali būti tokių vaizdų ant sienos – nubraukėm... negeros emocijos, nesąmonės“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „turi būti gėlių“, „čia vaikai atsigulė... geroj bibliotekoj atskira patalpa turi būti, kur galima įsitaisyti ir pailsėti“, „tik vienas žmogus laukia prie kompiuterių, ir taip patogiai“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „čia galima kurti“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas);
- ✓ **įvairios laisvalaikio galimybės:** filmai, stalo žaidimai, piešimo priemonės, laikraščiai, žurnalai („turi būti žurnalai... vyresni skaito“, „vaikai gali piešti“, „turi būti mažiems vaikams ką skaityti“, „Monopolį galima žaisti“, „yra vaikų kambarys“, „patalpa atskira, kur galima muzikos klausytis“, „žaidimų kambarys turi būti“, „mes mokykloj žiūrime filmus, galėtų ir bibliotekoj būti“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „vaikam daugiau užsiėmimų“, „skirtingų spalvų pieštukų yra, lavina meną“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas);
- ✓ **parodos, renginiai** („čia būna susirinkimas, piešinius piešia ir vyksta parodos“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „idealoj bibliotekoj turi būti daugiau užsiėmimų, parodos visokios, kurias vaikai padarė“, „yra parodos ką gražaus vaikai nupiešė“, „čia konkursą rengia bibliotekininkė“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas);
- ✓ užtikrinamas **privatumas ir saugumas** dirbant kompiuteriu („bibliotekoje galima naudotis skype – privatu, gali bendrauti“, „prie kompiuterių daug negalima būriuotis, turi būti privatumo bibliotekoje“, „užkrėstų kompiuterių bibliotekoje nėra“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „draugai ateina klausinėti ką čia veiki, taip neturėtų būti, čia yra blogai, kai ateina ir žiūri, ką veiki“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas);
- ✓ (minėta fragmentiškai) bibliotekoje skatinama **anglų kalba** („būtų gerai, kad dauguma mokėtų anglų kalbą ir būtų knygų angliškų“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas).

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

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

Kalbėdami apie biblioteką tyrimo dalyviai išskyrė **dvi pagrindines bibliotekos misijas**. Kaip ir praėjusiais metais tai **šviečiamoji** misija ir **socialinė – visuomeninė misija**. Vis dėlto, lyginant su praėjusių metų duomenimis, galima pastebėti, kad skirtingai nei praėjusiais metais, šiais metais tyrimo dalyviai labiau **akcentavo šviečiamąją bibliotekos misiją** („švietimas, tobulėjimas“, „šviesti, mokinti“ – kaimo gyventojai; „šviesti žmones visapusiškai“ – senjorai, miestas; „švietėjiška misija“ – senjorai, kaimas; „švietimo“ – bedarbiai; „kad žmogus daugiau įgūdžių įgautų, informacijos, kad būtų labiau išsimokslinęs“ – neįgalieji, miestas; „mokyti vaikus“, „perduoti žinias“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „lavinti visus norinčius“, „biblioteka moko visus“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „kuo daugiau žmonių, kad naudotųsi internetu, kuo daugiau skaitytų, šviestųsi“, „bibliotekos misija – švietimas, tai kad žmogus daugiau įgūdžių įgautų. Kad įgūdžių gautų, informacijos įgautų, labiau išsimokslinęs būtų žmogus“ – neįgalieji, miestas).

Analizuojant tyrimo duomenis, galima išskirti **keletą švietimo misijos „formų“**, kurias nurodė tyrimo dalyviai:

- ✓ švietimas per **skaitymo skatinimą** („skatinti, kad žmonės skaitytų“ – neįgalieji miestas; „kuo įvairesnės knygos skirtingiems žmonėms“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „išmokyti vaikus skaityti, suteikti žmonėms žinių“, „sudominti knygomis“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „pažindinti žmones su literatūra“, „kai kuriuos net ir skaityti išmokyti“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „skleisti Petkevičaitės idėjas“ – bedarbiai, kaimas);

- ✓ švietimas per **naujų mokymą ir jų įsisavinimo skatinimą** („skatinti, kad kuo daugiau žmonių naudotųsi internetu, šviestųsi...” – neįgalieji, kaimas; „galima progresuoti” – bedarbiai, miestas; „išmokyti elgtis internete”, „išmokyti susikurti el. paštą” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „išmokinti naudotis kompiuteriais”, „išmokyti naudotis internetu”, „pas seniau buvo tokia konsultacija mokė senus žmones naudotis internetu” – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas; „bibliotekos misija yra ne tik knygos ir žurnalai bet ir kompiuteriai” – neįgalieji, miestas). Diskutuojant apie mokymą bibliotekoje ir mokykloje, vaikų TG atstovai, kaip pagrindinį skirtumą nurodė bibliotekoje mokomo turinio praktiškumą („mokykloj nemokina kaip prie facebook prisijungti, o bibliotekoj išmokina po vieną, kaip tą ir aną daryti, praktiškų dalykų moko” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas);
- ✓ švietimas per **informacijos teikimą** („teikti informaciją”, „kad žmonės sužinotų daugiau pasaulio naujienų” – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „teikti informaciją ir šviesti” – bedarbiai, miestas; „sukaupti informaciją ir dalintis su žmonėm” – senjorai, kaimas; „informacijos sklaidimas” – neįgalieji, miestas).

Apibendrinant galima teigti, kad **šviečiamoji bibliotekos misija yra kompleksinio pobūdžio ir apima informacinę misiją bei siejama su naujų teikimu, skatinimu.**

Tuo tarpu **socialinė-visuomeninė** bibliotekos misija, tyrimo dalyvių teigimu, pasireiškia per:

- ✓ **bendravimo skatinimą, palankios socialinės erdvės kūrimą** („bendravimo, traukos centras”, „žmonių pritraukimas vyksta...”, „skatinti žmonių bendravimą” – kaimo gyventojai; „bibliotekos visą laiką buvo šviesulys, traukos centras”, „kuria gera, palankią erdvę” – senjorai, miestas; „bendravimo centras”, „socialinė erdvė” – bedarbiai, kaimas; „praleisti laiką” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „su žmogum pabendrauti, jam pagalbą suteikti, jei kažko nežino, nesupranta” – neįgalieji, kaimas; „su žmogum pabendraut, jam pagalbą suteikt, jei kažko nežino, nesupranta” – neįgalieji, miestas);
- ✓ **socialinės atskirties mažinimą** („žmonės užsidarę, daug žino, supranta, bet sėdi namie, liūdi, jei tarkim vienas iš sutuoktinių miršta... o dabar gali nueiti į biblioteką, susirasti bendraminčių”, „atskirties mažinimo misija... tokie renginiai vaikams ar šiaurietišku pasakų savaitė – ateina vaikų iš asocialių šeimų, vyksta integracija, jie pamato, kad yra ir kitoks bendravimas... pamato ir bibliotekininkė išpeša ir iš jų žodį...”, „tobulėja ko negauna kitur”, „pritraukia kokioms nors veiklom, ar papiešti ar pakarpyti...” – kaimo gyventojai; „padėti kitiems, kad būtų patogiau tiems, kurie neturi interneto, knygų, kuriems yra sunkiau” – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas).

Kaip ir praėjusiais metais, **socialinės-visuomeninės misijos svarbą labiau akcentavo kaimuose ar mažuose miesteliuose gyvenantys TG atstovai**, motyvuojant sumažėjusiu kultūros centrų skaičiumi („biblioteka yra socialinė erdvė, nes nebėra bendruomenės namų” – kaimo gyventojai).

Diskutuojant apie bibliotekos misijos pokytį dauguma tyrimo dalyvių nurodė, kad **bibliotekos misija išliko tokia pati**, tačiau įvairių naujų technologijų dėka **keitėsi bei atsirado naujų jos įgyvendinimo priemonių** („[misija] liko ta pati, tik biblioteka šiek tiek transformuojasi, dera prie laikmečio” – bedarbiai, miestas; „misija ta pati, bet dabar geriau ją vykdo”, „tikslas tas pats, žmones šviesti, bet va internetas pagreitėjo...” – neįgalieji, kaimas; „nemokino anksčiau su kompais dirbti” – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas; „nesikeitė per metus” – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „internetas daug padėjo bibliotekoms, ir kompiuteriai. Išsiplėtė ta misija, anksčiau taip nebūdavo, per paskutinius penkerius metus išsiplėtė...” – senjorai, miestas).

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

*- pagrindinis bibliotekos paslaugų viešinimo kanalas (ypatingai kaimo vietovėse) šiai dienai išlieka „word of mouth” komunikacija tarp bibliotekininko ir bibliotekos lankytojų -*

Kalbant apie bibliotekos paslaugų viešinimą tyrimo dalyvių **nuomonė buvo prieštaringa**: nors dauguma tyrimo dalyvių teigė matę savo lankomos bibliotekos reklamą bei **teigiamai vertino bibliotekininkų pastangas viešinti biblioteką**, tačiau kartu nurodė, kad **jų lankomos bibliotekos per mažai save reklamuoja** („mažai reklamos apie biblioteką”, „informacijos trūksta ir nemažai” – senjorai, miestas) bei **spontaniškai tai siejo su ribotu bibliotekų finansavimu**<sup>13</sup> („neturi jos lėšų” – senjorai, miestas; „galimybių kartais nėra bibliotekai, su finansais ne kaip”, „tų galimybių ne kažką, daug kas iš bibliotekos

<sup>13</sup> Bibliotekos finansavimas nėra Projekto veiklos sritis.

kišenės – *juk pasikvietę turi ir pavaišinti žmones, iš savo kišenių bibliotekininkės tų finansų ieško*, „būna paremia savivaldybė ar kažkas, bet ribotai labai...“ – kaimo gyventojai). Nuomonę, kad bibliotekos per mažai save reklamuoja, **ypač stipriai išreiškė vaikų TG atstovai** („labai užsidariusios atrodo“, „blogai [sekasi save reklamuoti], mažai reklamos“, „aš irgi manau kad blogai... tiesiog reikėtų daugiau pareklamuot, kad žmonės daugiau ateitų“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas, „nemačiau bibliotekos reklamų“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, kaimas). Taipogi dauguma šios TG atstovų nurodė, kad **jų lankomos bibliotekos reklama dažnai yra neįdomi, nuobodi** („nuobodoka“, „per viduriuką“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, miestas; „nelabai sekasi reklamuoti save, informacija būna nuobodoka“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „reklama nuobodi, trumpa“, „nelabai įdomios, trūksta linksmumo“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje).

Aptariant bibliotekų vykdomo paslaugų viešinimo turinį tyrimo dalyviai vieningai nurodė, kad **dažniausiai bibliotekos reklamuoja renginius**, taip pat, minėta fragmentiškai, reklamuojamas nemokamas internetas bibliotekose bei naujos knygos („skelbia kokie renginiai vyksta“ – bedarbiai, kaimas; „apie renginius dažniausiai“, „apie knygas naujausias“; „kad galima prieiti prie interneto“ – kaimo gyventojai).

Kalbant apie bibliotekos paslaugų viešinimą tyrimo dalyviai įvardijo sekančius **komunikacijos kanalus, būdus, kuriais girdi, sužino apie savo lankomą biblioteką**:

- ✓ **bibliotekininkas**: tyrimo dalyvių teigimu, bibliotekininkai aktyviai reklamuoja bibliotekos paslaugas, asmeniškai kviečia į renginius, perduoda informaciją lankytojams („pati bibliotekininkė pakviečia“ – bedarbiai, kaimas; „reklamuoja pačios bibliotekininkės, jos šneka su žmonėmis“ – senjorai, miestas; „mokykloje, ateidavo bibliotekininkės pasakydavo kad konkursas“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „daug kam telefonu paskambina, pasako bus toks ir toks renginys...“ – neįgalieji, miestas);
- ✓ **informacija „word of mouth“**: informaciją, naujienas apie biblioteką ir renginius bibliotekos lankytojai perduoda vieni kitiems („vieni per kitus susižino“, „žmonės iš lūpų į lūpas susižino“, „žmonės patys greičiau sužino“ – bedarbiai, kaimas; „žmonės sužino iš žmonių, iš lūpų į lūpas, ta reklama labiau per žmones“ – kaimo gyventojai; „vienas per kitą sužino ko nors, ko reikia, tai vis tiek kam reikia, tas sužino juk“ – neįgalieji, kaimas);
- ✓ **skelbimai stenduose**: dažniausiai naudojami mieste (prie seniūnijos, mokykloje) esantys viešieji stendai informuoti bendruomenę apie bibliotekoje vykstančius renginius („renginiai, kviečia dalyvauti – skelbimai prie parduotuvės“, „pas mus yra prie parduotuvės ir prie savivaldybės“, „pas mus yra trys lentos gatvėje“ – bedarbiai, kaimas; „skelbimo lentoje miesto centre“ – senjorai, miestas; „būna skelbimai skelbimų lentose apie renginius“, „parduotuvė rašo skelbimus dalina“, „mačiau ne kartą, skelbimų lentoj prikabinta, mieste prie seniūnijos“ – kaimo gyventojai; „yra, stenduose būna reklamos“ – neįgalieji, miestas);
- ✓ **vietinė spauda**: taip pat, anot tyrimo dalyvių, dažniausiai naudojama viešinti informaciją apie bibliotekoje vykstančius renginius („pas mus Zarasų krašte buvo atspausdinta informacija“, „pas mus laikraščiuose aprašo renginius ir manau, kad tai pakankama informacija – bedarbiai, miestas; „būna laikraščiuose straipsnis koks...“ – senjorai, kaimas; „laikraščiuose būna, pas mus buvo apie bibliotekininkę įdėtas straipsnis – ji tapo metų bibliotekininke ir buvo Radviliškyje apdovanota“, „į laikraščius deda, kai renginiai būna, apie juos“, „laikraščiuose, <Tėviškės žiniose> būna informacijos apie renginius“ – kaimo gyventojai; „laikraštyje skaičiau – atsidarė biblioteka, „Bibliotekos pažangai“ supažindina su internetu ir buvo įdėta laikraštyje“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „vietiniuose laikraščiuose, renginys toks ir toks, ateikit“, „esu matęs laikraštyje, <Sviesa> berods“ – neįgalieji, miestas);
- ✓ **bibliotekos ar bendruomenės tinklalapis**: naudojamas informacijai apie biblioteką ir jos teikiamas paslaugas publikuoti, taip pat informacijai apie vykusius ir vykstančius renginius viešinti („pas mus yra bibliotekos tinklalapis, tai ten galima pasiskaityti“ – bedarbiai, miestas; „internete, kai tik įeini gražiausios nuotraukos“, „Plungė sukūrė filmuką, patalpino bibliotekos internetinėj svetainėj“ – senjorai, miestas; „bendruomenės internetinėje svetainėje yra informacija, nuotraukos skelbiamos apie renginius“ – kaimo gyventojai);
- ✓ **reklama bibliotekoje**: dažniausiai skelbimai bibliotekos stenduose, ant durų ir pan. („pačioje bibliotekoje“ – senjorai, kaimas; „apie kompiuterius reklamavo, ant lango buvo priklijuota“, „kai eini į biblioteką, tai yra uždėtas plakatas <nemokamas internetas čia>“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas);
- ✓ (minėta fragmentiškai) reklama **įvairių renginių metu** („pas mus buvo bendruomenės metų aptarimas, tai bibliotekininkė apdovanojo geriausius skaitytojus. Bibliotekos bendrauja su žmonėmis, čia ir yra reklamavimas“ – senjorai, miestas; „buvo tokia reklama, mano klasiokas vaidina lėlių teatre, tai per jį buvo skelbimas – kvietimas, kad į biblioteką ateitų“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „susirinkimai bendruomenės būna, pasako apie knygas, gali užsisakyti pageidaujamą knygą“ – neįgalieji, kaimas);

- ✓ (minėta fragmentiškai) **vietinis radijas** („buvo radijo laida, kalbėjo rajono bibliotekininkas apie internetą“, „buvo interviu su bibliotekininke per radiją“ – kaimo gyventojai);
- ✓ (minėta fragmentiškai) **vietinė televizija** („buvo bibliotekos atidarymas, filmavo ir rodė per televizorių tą atidarymą“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas);
- ✓ (minėta fragmentiškai) reklama **socialiniuose tinklalapiuose** („Šilalės bibliotekos reklamą mačiau per savo facebook'ą“ – vaikai, kurių tėvai dirba užsienyje, miestas).

Apibendrinant galima teigti, kad **bibliotekininkai bibliotekos paslaugų viešinimui naudoja ne tik vidinius komunikacijos kanalus**, kuriais pasiektų tik esamus bibliotekų lankytojus (pvz. reklama bibliotekoje ar bibliotekos tinklalapyje), **bet ieško ir išorinių komunikacijos kanalų**, kurie galėtų pritraukti naujų bibliotekos lankytojų: bendradarbiauja su vietine spauda, komunikacijai naudoja viešuosius informacinius stendus. Vis dėlto, anot tyrimo dalyvių, **pagrindinis bibliotekos paslaugų viešinimo kanalas** (ypatingai kaimo vietovėse) **šiai dienai išlieka „word of mouth“ komunikacija tarp bibliotekininko ir bibliotekos lankytojų**, o televizija ir radijas, turintys potencialo pasiekti didesnę auditoriją, naudojami tik pavieniais atvejais.

Kita vertus, kalbant apie bibliotekos paslaugų ir naudų viešinimą **išryškėjo nuomonė, kad biblioteka yra savaime vertybė**, o reklama siejama su komercine veikla, privačiu sektoriumi, kuris tartum nedera bibliotekai, **tad bibliotekoms reklamuotis ir viešinti savo paslaugas nereikia** („žodis biblioteka pats pasako, ką ten rasi, kaip ir žodis bažnyčia“ – senjorai, miestas; „aš nemanau, kad biblioteką reikia reklamuoti“ – vaikai iš socialinės rizikos šeimų, kaimas; „bet juk biblioteka yra viešo pobūdžio bendruomenės, ne jau joms taip striuka, kad joms reikėtų reklamuotis? Ar jau taip neria į privatų sektorių“, „nemanau, kad taip jau reikia skelbti, patys žmonės žino, kur ją galima rasti“, „52 metus ji funkcionuoja, net nereikia jai reklamos“, „biblioteka ne firma, čia vieną dieną yra, o kitą nebebus“ – bedarbiai, miestas).

## - Projekto įgyvendinimo metu stiprėjo pozityvus bibliotekos vertinimas bendruomenėje, o įvykę pokyčiai apėmė bibliotekos vaidmens suvokimą, bibliotekos emocinį įvaizdį bei misiją -

Apibendrinant 2008-2012 m. tyrimų duomenis galima pastebėti, sekančius pokyčius, tendencijas, susijusius su biblioteka viešojoje erdvėje:

- ✓ nors bibliotekos vertinimas bendruomenėje išliko pozityvus viso Projekto įgyvendinimo metu, tačiau remiantis tyrimų duomenimis, **bibliotekose įgyvendinamų naujovių dėka pozityvus bibliotekos vertinimas bendruomenėje tendencingai stiprėjo.**
- ✓ **Projekto metu reikšmingai pasikeitė bibliotekos vaidmens bendruomenėje suvokimas:** jei 2008 m. biblioteka buvo suvokiama pirmiausia, kaip erdvė skaitymui, tam tikra informacijos talpykla, tai 2012 m. biblioteka matoma, kaip modernių paslaugų teikėjas ir bendruomenės traukos centras.
- ✓ vertinant emocinio bibliotekos įvaizdžio pokyčius galima pastebėti, kad Projekto metu jie išliko tendencingi: **bibliotekos personalija viso Projekto metu buvo suvokiama, kaip jaunėjanti, įdomesnė, tobulėjanti, pasikėlusį kvalifikaciją.**
- ✓ nors šviečiamoji-informacinė bibliotekos misija viso Projekto įgyvendinimo metu buvo vertinama, kaip pagrindinė bibliotekos misija, tačiau Projekto metu keitėsi šios misijos turinys, jos įgyvendinimo priemonės: jei 2008 m. švietimo misijos turinys buvo pasyvus, t.y. švietimas suvokiamas, kaip palankių sąlygų skaitymui sudarymas (knygų, spaudos ir erdvės jų skaitymui suteikimas), tai 2012 m. šviečiamoji misija savo turiniu yra aktyvi ir apima ne tik skaitymo skatinimą bet, kas svarbiausia, naujovių mokymą, jų teikimą ir įsivavinimo skatinimą. Tokiu būdu galima teigti, kad **Projekto įgyvendinimo metu šviečiamoji bibliotekos misija keitėsi dvejopai: iš pasyvios tapo aktyvia** (švietimas mokinant) **bei prasiplėtė savo turiniu apimdama ir naujovių teikimą bendruomenei.** Kitas su bibliotekos misija susijęs pokytis: Projekto metu išaugo ir sustiprėjo socialinė-visualinė bibliotekos misija.
- ✓ analizuojant 2008-2012 m. tyrimų duomenis, **ryškių pokyčių susijusių su bibliotekininkų atstovavimo gebėjimais nėra:** pagrindiniai bibliotekų naudojami komunikacijos kanalai viso Projekto įgyvendinimo metu buvo „word of mouth“ komunikacija (bibliotekininkas lankytojams, lankytojai kitiems lankytojams), taip pat informacija, skelbimai bibliotekoje bei viešuosiuose miesto stenduose. **Vertinant aktyvesnį tyrimo dalyvių pasisakymą 2012 m., galima teigti, kad bibliotekininkai pradėjo aktyviau bendradarbiauti su vietos spauda ir radijumi viešinant bibliotekoje organizuojamus renginius.**

## 9. Išvados ir apibendrinimai (formuluojami remiantis 2008-2012 m. tyrimų duomenimis)

**Projekto „Bibliotekos pažangai“ metu, per pastaruosius ketverius metus bibliotekoje įgyvendintų naujovių dėka bibliotekoje įvyko reikšmingų pokyčių:** bibliotekoje pradėtos teikti modernios paslaugos, išaugo bibliotekos lankytojų, ypač vaikų, srautas, bibliotekose organizuojamų kompiuterinio raštingumo kursų dėka paskatintas įvairaus, ypač vyresnio, amžiaus bibliotekos lankytojų naudojimas bibliotekos moderniomis paslaugomis, sustiprėjo pozityvus bibliotekos vertinimas bendruomenėje, keitėsi suvokiamas bibliotekos įvaizdis bei bibliotekos misijos samprata. Visa tai leidžia daryti išvadą, kad **projektas „Bibliotekos pažangai“ padarė didžiulį indėlį bibliotekininkystės sektoriaus atgaivinimui ir uždavė toną bei kryptį tolesniam bibliotekų veiklos plėtojimui.**

Apibendrinant 2008-2009 m. tyrimų duomenis galima daryti sekančius apibendrinimus, išvadas:

- ✓ Projekto „Bibliotekos pažangai“ įgyvendinimo laikotarpiu atsiradusios pagrindinės naujovės ir pokyčiai buvo įgyvendinami palaipsniui, iš pradžių mieste, po to ir kaimo vietovėse, **išliko kryptingi viso Projekto įgyvendinimo laikotarpiu ir yra susiję su modernių paslaugų plėtojimu: techninės bazės atnaujinimu, naujų VIP taškų atsiradimu, kompiuterinio raštingumo kursais.**
- ✓ Vertinant tiek 2012 m. tyrimo duomenis, tiek ankstesnių Projekto poveikio tyrimo duomenis, galima teigti, kad **bibliotekose įgyvendinamų naujovių kontekste neabejotiną įtaką šių naujovių asimiliacijai tarp bibliotekos lankytojų turėjo bibliotekose pradėti organizuoti nemokami kompiuterinio raštingumo mokymai:** dauguma 2012 m. tyrimo dalyvių nurodė, kad būtent bibliotekose organizuojami kompiuterinio raštingumo mokymai paskatino juos pradėti naudotis kompiuteriu bibliotekoje. Atitinkamai Projekto eigoje galima stebėti ir pokyčius, susijusius su stiprėjančiais VIP vartotojų IT naudojimo įgūdžiais.
- ✓ Projekto „Bibliotekos pažangai“ dėka, gerėjo bibliotekų lankytojų (ypač senjorų) IT naudojimo įgūdžiai, tuo tarpu VIP naudojimo praktika tapo intensyvesnė ir įvairesnė. Atsižvelgiant į tai galima teigti, kad **Projektas aktyviai prisidėjo prie IT sklaidos ir įsisavinimo idėjos skatindamas ir sudarydamas sąlygas bibliotekų lankytojams naudotis IT.** Atitinkamai **galimybė naudotis įvairiomis IT, ypač kompiuteriu, VIP bibliotekoje prisidėjo tiek prie atskirų bendruomenės individų gyvenimo kokybės gerinimo, tiek prie socialinės atskirties mažinimo bendruomenėse** ypač kaimo gyvenvietes, kur galimybės naudotis įvairiomis IT šiai dienai išlieka vis dar ribotos.
- ✓ Projekto įgyvendinimo metu **bibliotekininkų IT naudojimo įgūdžiai gerėjo, neatsiliko nuo bibliotekoje įdiegiamų naujovių bei išliko pakankami aptarnaujant daugumą bibliotekos lankytojų.** Atitinkamai Projekto įgyvendinimo metu pasikeitė ir suvokiamas bibliotekininko įvaizdis: jis tapo šiuolaikiškesnis, patrauklesnis, modernesnis. Tokiu būdu, galima teigti, kad **Projektas prisidėjo ir prie bibliotekininko, kaip profesijos įvaizdžio kūrimo/atnaujinimo visuomenėje.**
- ✓ Kalbant apie išskirtinius specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių poreikius pastebima, kad nors biblioteka šiai dienai turi galimybę tenkinti daugumos specifinių, sunkiai pasiekiamų socialinių grupių poreikius (išimtis – neįgalieji), tačiau bibliotekose organizuojamos veiklos dažniausiai orientuotos į visus bibliotekos lankytojus. Išskirti galima vaikų ir senjorų TG, kurioms pritraukti ir kurių poreikiams tenkinti bibliotekos skiria daugiausiai dėmesio. Ir **nors Projekto įgyvendinimo metu specifinėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms pradėta skirti daugiau dėmesio, tačiau kryptingų programų/mechanizmų, skirtų šioms grupėms pritraukti pačios bibliotekos Projekto įgyvendinimo metu nesukūrė, o jų taikomi veiksmai išliko pavieniai, fragmentiški.**
- ✓ Apibendrinant galima teigti, kaip ir 2010 m., **pagrindinis dėmesys ir veiklos bibliotekose orientuojamos bendrai į visus bibliotekos lankytojus, tuo tarpu specifinių, sunkiai pasiekiamų grupių pritraukimas priklauso nuo pačių grupių aktyvumo** dalyvaujant šiose bibliotekos veiklose. Tuo tarpu veiklos, skirtos kitoms specifinėms, sunkiai pasiekiamoms grupėms pritraukti yra **labiau pavieniai, fragmentiški veiksmai, o ne programos/mechanizmai.**
- ✓ **Projekto dėka iš esmės pasikeitė bibliotekos įvaizdis – iš pasyvaus paslaugų administratoriaus ji tapo daugialypių, modernių paslaugų teikėju, bendruomenės traukos centru.** Atitinkamai pasikeitė ir bibliotekos misijos suvokimas: nors pagrindinė bibliotekos misija nesikeitė ir viso Projekto įgyvendinimo metu labiausiai buvo siejama su švietimu, tačiau keitėsi šios misijos turinys, švietimas pradėtas suvokti ir per **naujovių mokymą ir jų įsisavinimo skatinimą.** Tokiu būdu, galima teigti, kad **Projekto dėka naujovės, jų teikimas ir skatinimas**

**pradėtas suvokti, kaip bibliotekos misijos dalis, kas savo ruožtu gali indikuoti, tam tikrą atsirandantį bibliotekos lankytojų lūkestį bibliotekai.**

- ✓ Bibliotekininkų atstovavimo ir viešinimo gebėjimai Projekto įgyvendinimo metu kito nežymiai: nors pastarųjų metų tyrimo duomenimis, bibliotekos pradėjo aktyviau bendradarbiauti su TV ir radijumi, vis dėlto pagrindiniai bibliotekų naudojami komunikacijos kanalai viso Projekto įgyvendinimo metu išliko „word of mouth“ komunikacija, taip pat informacijos platinimas bibliotekoje bei viešuosiuose miesto stenduose. Tuo tarpu bibliotekų internetinės svetainės, nors ir vertinamos, kaip reikalingas komunikacijos kanalas, vis dėlto išlieka nepopuliarios net tarp esamų bibliotekos lankytojų. Tokiu būdu galima teigti, kad **bibliotekos šiai dienai nėra pajėgios savarankiškai užtikrinti efektyvų savo paslaugų viešinimą bendruomenėje: bibliotekininkų naudojamos komunikacijos priemonės, kanalai yra skirti esamiems bibliotekos lankytojams informuoti, tačiau nepakankami siekiant pritraukti naujų bibliotekos lankytojų.**