



Bibliotekos pažangai



LIETUVOS  
NACIONALINĖ  
MARTYNO  
MAŽVYDO  
BIBLIOTEKA



# PROJEKTO „BIBLIOTEKOS PAŽANGAI“ VIEŠOS INTERNETO PRIEIGOS VARTOTOJŲ APKLAUSA 2012

*(4 instrumentas)*

**PERKANČIOJI  
ORGANIZACIJA:**

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

**PERKANČIOSIOS  
ORGANIZACIJOS  
KONTAKTINIAI ASMENYS:**

Renata Sadunišvili, Ugnė Lipeikaitė

**ATLIKĖJAS:**

UAB "Socialinės informacijos centras"

**PROJEKTO VADOVAS:**

Jurgita Verikienė

**ATASKAITĄ RENGĖ:**

Viktorija Jonikova, Nikė Kiškytė, Kristijonas Vaicekauskas

**TYRIMO VYKDYMO  
KOMANDA:**

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

**KONTAKTAI:**

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

# Turinys

1. Viešos interneto prieigos vartotojų apklausa Projekto kontekste .....	4
2. Tyrimo metodologija .....	5
2.1. Apklauso metodas .....	5
2.2. Tyrimo tikslinė grupė .....	5
2.3. Tikslinės grupės imtis ir atranka .....	5
2.4. Apklauso atlikimo techninė ataskaita .....	6
2.5. Tyrimo instrumentas .....	11
2.6. Kokybės kontrolės užtikrinimas .....	12
2.7. Duomenų analizė .....	12
2.8. Statistinė duomenų paklaida .....	12
3. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka .....	14
4. Tipinių interneto vartotojų profiliai visuomenėje ir bibliotekoje .....	25
4.1. Tipinis interneto vartotojo poveikslas: bibliotekoje ir visuomenėje .....	25
4.2. Tipinis VIP vartotojo poveikslas: miesto ir kaimo bibliotekose .....	27
5. Naudojimas kompiuteriais .....	29
5.1. Naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai .....	29
5.2. Konkrečių įgūdžių naudojantis IT vertinimas .....	30
5.3. Kur išmokstama dirbti kompiuteriu? .....	34
6. Naudojimas internetu .....	37
6.1. Galimybės naudotis internetu .....	37
6.2. Galimybės naudotis belaidžio interneto ryšiu .....	39
6.3. Naudojimosi internetu vietos .....	40
6.3.1. Vietos, kuriose naudojamosi internetu .....	40
6.3.2. Vieta, kurioje internetu naudojamosi dažniausiai .....	41
6.4. Naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys .....	42
6.5. Kada pirmą kartą pasinaudojo VIP bibliotekoje? .....	44
6.6. Naudojimosi internetu dažnis .....	44
6.6.1. Naudojimosi internetu dažnis apskritai .....	44
6.6.2. Naudojimosi internetu dažnis bibliotekoje .....	45
6.7. Naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių vertinimas .....	47
6.8. Žinios apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą .....	50
7. Naudojimosi internetu tikslai .....	55
7.1. Laisvalaikis ir kultūra .....	59
7.2. Darbo ir komerciniai tikslai .....	61
7.3. Bendravimas ir ryšių palaikymas .....	62
7.4. Mokslas ir švietimas .....	64
7.5. Sveikata .....	66
7.6. E-valdžios paslaugos .....	68
7.7. Naudojimosi viešosiomis paslaugomis .....	71
7.8. Naudojimosi internetu bibliotekoje tikslai .....	72

8. Vieša interneto prieiga .....	73
8.1. Viešos interneto prieigos kokybės vertinimas.....	73
8.2. VIP bibliotekoje teikiama nauda .....	75
8.3. Bendradarbiavimas su bibliotekininkais .....	78
8.4. Potenciali VIP bibliotekoje kaina.....	79
9. Bibliotekų teikiamos paslaugos.....	81
9.1. Bibliotekos paslaugos, kuriomis naudojasi VIP vartotojai .....	81
9.2. Naudojamos programos ir paslaugos „šiandien“.....	83
9.3. Paslaugų teikimo ar materialinės bazės pokyčio vertinimas.....	85
10. Informuotumas apie projektus, skirtus diegti viešą interneto prieigą.....	88
10.1. Projektų žinomumas .....	88
10.2. Informacijos apie projektus šaltiniai.....	90
10.3. Projekto „Bibliotekos pažanga!“ vertinimas .....	93
10.4. Naudojimasis projektų teikiamomis paslaugomis .....	94
11. Bibliotekos įvaizdis.....	94
12. Išvados ir apibendrinimai.....	101

# 1. Viešos interneto prieigos vartotojų<sup>1</sup> apklausa Projekto kontekste

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

- ✓ suteikti Lietuvos gyventojams prieigą nemokamai naudotis kompiuteriais ir internetu bet kurioje viešojoje šalies bibliotekoje;
- ✓ užtikrinti visų gyventojų grupių prieigą prie informacijos išteklių.

Pagrindiniai tyrimo tikslai, siejami su techniniu viešųjų bibliotekų aprūpinimu ir visų socialinių grupių gyventojų prieigos prie jų užtikrinimu, turi ir išvestinius, netiesioginius, tačiau ne mažiau svarbius tikslus:

- ✓ Lietuvos gyventojų bendravimo ribų praplėtimas;
- ✓ vietos bendruomenių socialinio ir kultūrinio kapitalo plėtra;
- ✓ socialinės kaimo gyventojų, vyresnio amžiaus žmonių, socialinės rizikos grupių ir neįgaliųjų atskirties mažinimas;
- ✓ Lietuvos gyventojų informacinių gebėjimų ugdymas;
- ✓ bibliotekininkų kompetencijų, teikiant profesionalią technologijų įsisavinimo pagalbą bibliotekų lankytojams, ugdymas organizuojant specialias mokymo programas;
- ✓ viešosios bibliotekos, kaip kultūros, informacijos ir technologijų centro, suvokimo stiprinimas.

Viešos interneto prieigos bibliotekose vartotojų apklausos metu buvo renkami duomenys apie naudojimosi kompiuteriu ir internetu ypatumus: naudojimosi vietas, dažnį, tikslus. Tyrimo metu taip pat buvo renkama informacija apie tai, kokiomis bibliotekų paslaugomis naudojasi viešos interneto prieigos vartotojai ir kaip jie vertina bibliotekos teikiamų paslaugų kokybę; kokiais tikslais naudojasi vieša interneto prieiga bibliotekose; ką žino ir kaip vertina projektus, skirtus diegti viešą interneto prieigą.

Tyrimo duomenys siejami su tokiais Projekto priežiūros rodikliais (priežiūros rodikliai, kuriems informacija bent iš dalies renkama viešos interneto prieigos bibliotekose vartotojų tyrimo metu, pažymėti mėlyna):

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

- 1A. Bibliotekininkų/filialų/padalinių, teikiančių VIP<sup>2</sup>, skaičius
- 1B. VIP skirtų kompiuterių skaičius
- 1C. VIP valandų vartotojams skaičius
- 1D. Kompiuterizuotų darbo vietų, skirtų VIP, naudojimosi koeficientas
- 1E. VIP vartotojų skaičius
- 1F. 1000-čiai gyventojų tenkantis VIP darbo vietų skaičius
- 1G. Bibliotekų, teikiančių nemokamą interneto prieigą bevieliu ryšiu, skaičius

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

- 2A. Pagerėję bibliotekininkų IT naudojimo žinios ir įgūdžiai
- 2B. Pagerėję bibliotekininkų atstovavimo ir viešųjų ryšių įgūdžiai
- 2C. Pagerėję bibliotekininkų internetinių išteklių ir el. paslaugų žinios ir įgūdžiai
- 2D. Pagerėję bibliotekininkų specialių poreikių vartotojų aptarnavimo žinios ir įgūdžiai
- 2E. Bibliotekininkų, turinčių vartotojų mokymo ar konsultavimo patirties, skaičius
- 2F. Apmokytų bibliotekininkų skaičius
- 2G. Bibliotekininkų IT mokymui skirtų valandų skaičius

## 3. Pagerėję viešų bibliotekų lankytojų IT įgūdžiai

- 3A. Pagerėję VIP vartotojų IT žinios ir įgūdžiai**
- 3B. Pakitusi VIP vartojimo praktika**
- 3C. Apmokytų IT gyventojų skaičius

<sup>1</sup> VIP vartotojai (čia ir toliau ataskaitoje) – viešos interneto prieigos vartotojai

<sup>2</sup> VIP (čia ir toliau ataskaitoje) – vieša interneto prieiga

- 3D. Gyventojų IT mokymui skirtų valandų skaičius
- 4. Pagerėjusi prieiga specifinėms grupėms, sunkiai pasiekiamoms socialinėms grupėms**
- 4A. % vartotojų, kurie neturi alternatyvios interneto prieigos**
- 4B. Sunkiai pasiekiamų grupių patirtis**
- 4C. Veiklos, kurioms atlikti vartotojai bibliotekose esančią VIP naudoja dažniausiai**
- 4D. Egzistavimas programų ar kitų mechanizmų sunkiai pasiekiamoms grupėms įtraukti
- 5. Pagerėjęs bibliotekų atstovavimas**
- 5A. Bibliotekos reputacija, viešas suvokimas ir profilis**
- 5B. Dalinai išplėsta bibliotekų misija ir kompetencijos sritys**
- 5C. Išaugęs bibliotekų lankytojų (apsilankymų) skaičius
- 6. Išaugęs bibliotekų vietinis, regioninis ir nacionalinis finansavimas**
- 6A. Bibliotekoms skirtas finansavimas
- 6B. Finansavimas, skirtas VIP
- 7. Išaugusi socialinė nauda individams ir bendruomenėms per IT**
- 7A. Vartotojų gaunama nauda ir jos suvokimas**
- 7B. Bibliotekininkų suvokimas apie bendruomenei VIP teikiamą naudą
- 7C. Kitų suinteresuotų grupių suvokimas apie VIP naudą
- 8. Išaugusi aktualaus turinio pasiūla ir naudojimas**
- 8A. Bibliotekų, turinčių interneto svetaines, skaičius
- 8B. Naujas turinys ir paslaugos bibliotekoje**
- 8C. Išaugusi vietos turinio apimtis internete
- 9. Atsiradę bibliotekų tinkle inovacijos**
- 9A. Inovacijų bibliotekose pavyzdžiai, atsiradę projekto pagalba
- 10. Sustiprėjusi pagalba bibliotekininkams**
- 10A. Pagerėjusi techninė priežiūra bibliotekose
- 10B. Pagerėjusi metodinė pagalba bibliotekininkams

## 2. Tyrimo metodologija

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

### 2.1. Apklausos metodas

VIP vartotojų apklausa buvo atliekama apklausos internetu būdu, respondentą apklausiant bibliotekoje. Bibliotekų lankytojams, atėjusiems į biblioteką naudotis VIP, buvo pasiūloma, prisijungus prie interneto, atsakyti į tyrimo klausimus. Tyrimo metu bibliotekoje nuolat buvo Paslaugų teikėjo apklausėjas, kuris ragindavo VIP vartotojus dalyvauti apklausoje ir, esant poreikiui, padėdavo atsakyti į tyrimo klausimus.

### 2.2. Tyrimo tikslinė grupė

Tyrimo tikslinė grupė: 15-74 metų amžiaus VIP bibliotekose vartotojai.

### 2.3. Tikslinės grupės imtis ir atranka

Tyrimo metu buvo numatyta apklausti 2000 VIP vartotojų, apklausti 2024 VIP vartotojai.

VIP vartotojų atranka apklausai buvo vykdoma dviem etapais:

1. bibliotekų, kurių VIP vartotojai bus apklausiami, atranka;
2. VIP vartotojų bibliotekoje atranka.

Atrenkant tyrimui bibliotekas buvo imtasi tokių žingsnių:

- iš Perkančiosios organizacijos pateiktos Lietuvos viešųjų bibliotekų duomenų bazės atrinktos bibliotekos, kuriose teikiama viešos interneto prieigos paslauga;
- remiantis anksčiau vykdyto analogiško tyrimo metodologija ir Perkančiosios organizacijos rekomendacijomis, pasirinktas pradinis atrankos punktų skaičius, t.y. bibliotekų skaičius visoje šalyje, kuriose bus vykdoma apklausa. Pradinių atrankos punktų skaičius buvo pasirinktas remiantis reprezentatyvių apklausų visoje šalyje atlikimo praktika;
- bibliotekų skaičius ir respondentų skaičius bibliotekose atskiruose šalies regionuose, remiantis anksčiau vykdyto analogiško tyrimo metodologija ir Perkančiosios organizacijos rekomendacijomis, apskaičiuotas remiantis 15-74 metų amžiaus gyventojų pasiskirstymu šalyje;
- konkrečiame teritoriniame vienetė numatytos bibliotekos buvo atrenkamos iš duomenų bazės naudojant atsitiktinių skaičių generatorių;
- mieste ir kaime esančių viešųjų bibliotekų proporcija nurodyta Perkančiosios organizacijos (50% kaimo bibliotekų; 50% miesto bibliotekų), t.y. taikyta atsitiktinė kvotinė bibliotekų atrankos schema.

VIP vartotojai apklausai buvo pasirenkami tokia tvarka: miesto bibliotekose apklausiamas kas antras VIP vartotojas, kaimo bibliotekose – kiekvienas.

Atliekant apklausą, esant objektyvioms priežastims, kai kurios iš anksto atrinktos bibliotekos buvo keičiamos naujomis. Bibliotekų keitimas vykdavo tokiais atvejais:

- a) atrinktų bibliotekų darbuotojams ar konsultantams informavus, kad atrinktoje bibliotekoje apklausos metu dėl techninių nesklaidumų nebus interneto ryšio;
- b) konsultantams arba centrinių bibliotekų darbuotojams informavus, kad atrinktų bibliotekų darbuotojai apklausos metu serga/ atostogauja, todėl bibliotekos filialas nedirbs;
- c) konsultantams arba centrinių bibliotekų darbuotojams informavus, kad tyrimo metu atrinktose bibliotekose vyksta/vyks remontas;
- d) apklausėjams informavus apie nepakankamą apklausai VIP vartotojų srautą (VIP vartotojų yra nedaug ir tie patys – nesikartojantys);
- e) apklausėjams informavus, kad atrinktoje bibliotekoje vieša interneto prieiga naudojasi tik vaikai, arba informavus, kad atrinkta biblioteka yra vaikų biblioteka.

## 2.4. Apklausos atlikimo techninė ataskaita

Apklausą atliko 75 apklausėjai.

Apklausa pradėta vykdyti 2011 metų gruodžio 9 dieną, planuota baigti – 2012 metų sausio 9 dieną, baigta 2012 metų sausio 13 dieną.

- atrinktoje bibliotekoje apklausa nebuvo vykdoma, nes nepavyko susisiekti su bibliotekos darbuotoja (niekas nekėlė ragelio).....1
- atrinktoje bibliotekoje apklausa nebuvo vykdoma, nes bibliotekos darbuotoja apklausos metu sirgo/atostogavo.....3
- atrinktoje bibliotekoje apklausa nebuvo vykdoma, nes bibliotekoje tyrimo metu buvo atliekamas remontas.....3
- atrinktoje bibliotekoje apklausa buvo vykdoma iš dalies, nes bibliotekoje labai mažas VIP vartotojų srautas.....4
- atrinktoje bibliotekoje apklausa nebuvo vykdoma, nes bibliotekoje labai mažas lankytojų srautas.....8
- atrinktoje bibliotekoje apklausa nebuvo vykdoma, nes tai - vaikų biblioteka.....4
- atrinktoje bibliotekoje apklausa nebuvo vykdoma, nes tyrimo metu bibliotekoje nebuvo interneto ryšio.7

- bibliotekos, kuriose apklausa buvo atliekama.....208
- apklausos metu iš viso aplankytų bibliotekų.....238
- iš viso apklausta VIP vartotojų.....2024

Bibliotekos, kuriose buvo vykdoma VIP vartotojų apklausa (nurodant ir bibliotekoje apklaustų VIP vartotojų skaičių („N“)) :

<b>Nr.</b>	<b>Bibliotekos pavadinimas</b>	<b>Filialo pavadinimas</b>	<b>N</b>
1	Akmenės r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	5
2	Alytaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
3	Alytaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Alovės filialas	4
4	Alytaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Daugų filialas	2
5	Alytaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Genių filialas	8
6	Alytaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Pivašiūnų filialas	11
7	Alytaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Simno filialas	7
8	Ankščių rajono savivaldybės Liudvikos ir Stanislovo Didžiulių viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	16
9	Ankščių rajono savivaldybės Liudvikos ir Stanislovo Didžiulių viešoji b-ka	Ažuožerių filialas	14
10	Ankščių rajono savivaldybės Liudvikos ir Stanislovo Didžiulių viešoji b-ka	Svėdasų filialas	10
11	Ankščių rajono savivaldybės Liudvikos ir Stanislovo Didžiulių viešoji b-ka	Troškūnų filialas	6
12	Ankščių rajono savivaldybės Liudvikos ir Stanislovo Didžiulių viešoji b-ka	Viešintų filialas	8
13	Biržų r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	9
14	Biržų r. savivaldybės viešoji b-ka	Vabalninko miesto filialas	11
15	Ignalinos r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
16	Jonavos r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	16
17	Jonavos r. savivaldybės viešoji b-ka	Vaikų literatūros skyrius	8
18	Joniškio r. savivaldybės J. Avyžiaus viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
19	Joniškio r. savivaldybės J. Avyžiaus viešoji b-ka	Žagarės filialas	14
20	Joniškio r. savivaldybės J. Avyžiaus viešoji b-ka	Skaistgirio filialas	10
21	Jurbarko r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
22	Jurbarko r. savivaldybės viešoji b-ka	Šimkaičių filialas	9
23	Jurbarko r. savivaldybės viešoji b-ka	Girdžių filialas	5
24	Kaišiadorių r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
25	Kaišiadorių r. savivaldybės viešoji b-ka	Antakalnio filialas	9
26	Kaišiadorių r. savivaldybės viešoji b-ka	Pravieniškų filialas	15
27	Kaišiadorių r. savivaldybės viešoji b-ka	Stasiūnų filialas	10
28	Kaišiadorių r. savivaldybės viešoji b-ka	Žiežmarių filialas	4
29	Kauno r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	6
30	Kauno r. savivaldybės viešoji b-ka	Rokų filialas	9
31	Kauno r. savivaldybės viešoji b-ka	Zapyškio filialas	8
32	Kauno r. savivaldybės viešoji b-ka	Ežerėlio filialas	10
33	Kauno r. savivaldybės viešoji b-ka	Raudondvario filialas	27
34	Kauno r. savivaldybės viešoji b-ka	Lapių biblioteka	14
35	Kauno r. savivaldybės viešoji b-ka	Piliunos biblioteka	8
36	Kėdainių r. savivaldybės M. Daukšos viešoji b-ka	Filialas "Jaunystė"	8
37	Kėdainių r. savivaldybės M. Daukšos viešoji b-ka	Labūnavos filialas	10

38	Kėdainių r. savivaldybės M. Daukšos viešoji b-ka	Nociūnų filialas	6
39	Kėdainių r. savivaldybės M. Daukšos viešoji b-ka	Vilainių filialas	6
40	Kelmės r. savivaldybės Žemaitės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	8
41	Kelmės r. savivaldybės Žemaitės viešoji b-ka	Tytuvėnų miesto filialas	8
42	Kelmės r. savivaldybės Žemaitės viešoji b-ka	Užvenčio miesto filialas	8
43	Kelmės r. savivaldybės Žemaitės viešoji b-ka	Šaukėnų kaimo filialas	10
44	Klaipėdos r. savivaldybės J. Lankučio viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
45	Klaipėdos r. savivaldybės J. Lankučio viešoji b-ka	Agluonėnų filialas	10
46	Klaipėdos r. savivaldybės J. Lankučio viešoji b-ka	Dovilų filialas	10
47	Klaipėdos r. savivaldybės J. Lankučio viešoji b-ka	Priekulės filialas	14
48	Klaipėdos r. savivaldybės J. Lankučio viešoji b-ka	Slengių filialas	10
49	Kretingos r. savivaldybės M. Valančiaus viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	13
50	Kretingos r. savivaldybės M. Valančiaus viešoji b-ka	Budrių filialas	11
51	Kretingos r. savivaldybės M. Valančiaus viešoji b-ka	Jokūbavo filialas	4
52	Kretingos r. savivaldybės M. Valančiaus viešoji b-ka	Kartenos filialas	18
53	Kretingos r. savivaldybės M. Valančiaus viešoji b-ka	Rūdaičių filialas	10
54	Kretingos r. savivaldybės M. Valančiaus viešoji b-ka	Vydmantų filialas	4
55	Kupiškio r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	12
56	Kupiškio r. savivaldybės viešoji b-ka	Noriūnų kaimo filialas	9
57	Kupiškio r. savivaldybės viešoji b-ka	Skapiškio kaimo filialas	9
58	Lazdijų r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	16
59	Lazdijų r. savivaldybės viešoji b-ka	Seirijų padalinys	8
60	Lazdijų r. savivaldybės viešoji b-ka	Veisiejų m. padalinys	12
61	Marijampolės P. Kriaučiūno viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
62	Marijampolės P. Kriaučiūno viešoji b-ka	Igliaukos filialas	8
63	Marijampolės P. Kriaučiūno viešoji b-ka	Liudvinavo filialas	8
64	Marijampolės P. Kriaučiūno viešoji b-ka	Mokolų filialas	8
65	Mažeikių r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	12
66	Mažeikių r. savivaldybės viešoji b-ka	Auksūdžio filialas	9
67	Mažeikių r. savivaldybės viešoji b-ka	Naftininkų filialas	8
68	Molėtų r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	16
69	Molėtų r. savivaldybės viešoji b-ka	Inturkės filialas	8
70	Pakruojo r. savivaldybės J. Paukštelio viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	8
71	Pakruojo r. savivaldybės J. Paukštelio viešoji b-ka	Linkuvos miesto filialas	9
72	Pakruojo r. savivaldybės J. Paukštelio viešoji b-ka	Pašvitinio kaimo filialas	7
73	Panevėžio r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	13
74	Panevėžio r. savivaldybės viešoji b-ka	Dembavos filialas	6
75	Panevėžio r. savivaldybės viešoji b-ka	Liūdynės filialas	8
76	Panevėžio r. savivaldybės viešoji b-ka	Miežiškių filialas	9
77	Panevėžio r. savivaldybės viešoji b-ka	Ramygalos filialas	14
78	Panevėžio r. savivaldybės viešoji b-ka	Velžio filialas	6
79	Pasvalio M. Katiliškio viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	12
80	Pasvalio M. Katiliškio viešoji b-ka	Joniškėlio filialas	14
81	Pasvalio M. Katiliškio viešoji b-ka	Pumpėnų filialas	6

82	Plungės r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	12
83	Plungės r. savivaldybės viešoji b-ka	Alsėdžių kaimo filialas	8
84	Prienų r. savivaldybės viešoji b-ka	Balbieriškio filialas	8
85	Prienų r. savivaldybės viešoji b-ka	Jiezno kaimo filialas	7
86	Prienų r. savivaldybės viešoji b-ka	Stakliškių kaimo filialas	6
87	Radviliškio r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
88	Radviliškio r. savivaldybės viešoji b-ka	Baisogalos biblioteka	8
89	Radviliškio r. savivaldybės viešoji b-ka	Sidabravo kaimo biblioteka	8
90	Raseinių r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	12
91	Raseinių r. savivaldybės viešoji b-ka	Nemakščių biblioteka	10
92	Raseinių r. savivaldybės viešoji b-ka	Viduklės biblioteka	8
93	Rokiškio r. savivaldybės Juozo Keliuočio viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	12
94	Rokiškio r. savivaldybės Juozo Keliuočio viešoji b-ka	Juodupės miestelio filialas	8
95	Rokiškio r. savivaldybės Juozo Keliuočio viešoji b-ka	Obelių miesto filialas	6
96	Rokiškio r. savivaldybės Juozo Keliuočio viešoji b-ka	Pandėlio miesto filialas	9
97	Rokiškio r. savivaldybės Juozo Keliuočio viešoji b-ka	Panemunėlio filialas	9
98	Šakių r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
99	Šiaulių r. savivaldybės viešoji b-ka	Gruzdžių filialas	12
100	Šiaulių r. savivaldybės viešoji b-ka	Kuršėnų miesto biblioteka	6
101	Šiaulių r. savivaldybės viešoji b-ka	Meškuičių filialas	10
102	Šilalės r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
103	Šilalės r. savivaldybės viešoji b-ka	Laukuvos kaimo filialas	9
104	Šilutės r. savivaldybės F. Bajoraičio viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	8
105	Šilutės r. savivaldybės F. Bajoraičio viešoji b-ka	Rusnės filialas	12
106	Šilutės r. savivaldybės F. Bajoraičio viešoji b-ka	Kintų filialas	10
107	Šilutės r. savivaldybės F. Bajoraičio viešoji b-ka	Žemaičių Naumiesčio fil.	10
108	Šilutės r. savivaldybės F. Bajoraičio viešoji b-ka	Saugų filialas	10
109	Šilutės r. savivaldybės F. Bajoraičio viešoji b-ka	Traksėdžių filialas	10
110	Švenčionių r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	8
111	Švenčionių r. savivaldybės viešoji b-ka	Mėžionėlių kaimo filialas	6
112	Švenčionių r. savivaldybės viešoji b-ka	Švenčionėlių miesto filialas	8
113	Tauragės r. savivaldybės Birutės Baltrušaitytės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	9
114	Tauragės r. savivaldybės Birutės Baltrušaitytės viešoji b-ka	Mažonų kaimo filialas	8
115	Telšių r. savivaldybės Karolinos Praniauskaitės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	11
116	Telšių r. savivaldybės Karolinos Praniauskaitės viešoji b-ka	Degaičių kaimo filialas	8
117	Telšių r. savivaldybės Karolinos Praniauskaitės viešoji b-ka	Rainių kaimo filialas	2
118	Telšių r. savivaldybės Karolinos Praniauskaitės viešoji b-ka	Telšių miesto filialas Nr. 2	11
119	Telšių r. savivaldybės Karolinos Praniauskaitės viešoji b-ka	Luokės kaimo filialas	10
120	Trakų r. savivaldybės viešoji b-ka	Lentvario miesto filialas	24
121	Ukmergės r. savivaldybės V. Šlaito viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	19
122	Ukmergės r. savivaldybės V. Šlaito viešoji b-ka	Balelių kaimo filialas	7
123	Ukmergės r. savivaldybės V. Šlaito viešoji b-ka	Dainavos kaimo filialas	10
124	Ukmergės r. savivaldybės V. Šlaito viešoji b-ka	Deltuvos kaimo filialas	7
125	Utenos A. ir M. Miškinių viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	32

126	Utenos A. ir M. Miškinių viešoji b-ka	Daugailių filialas	11
127	Utenos A. ir M. Miškinių viešoji b-ka	Leliūnų filialas	15
128	Utenos A. ir M. Miškinių viešoji b-ka	Radeikių filialas	3
129	Utenos A. ir M. Miškinių viešoji b-ka	Užpalių filialas	8
130	Utenos A. ir M. Miškinių viešoji b-ka	Vaikutėnų biblioteka	5
131	Utenos A. ir M. Miškinių viešoji b-ka	Miesto Smėlio filialas	4
132	Varėnos r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
133	Varėnos r. savivaldybės viešoji b-ka	Matuizų filialas	8
134	Varėnos r. savivaldybės viešoji b-ka	Merkinės filialas	2
135	Varėnos r. savivaldybės viešoji b-ka	Valkininkų filialas	8
136	Vilkaviškio r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
137	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	8
138	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Marijampolio kaimo filialas	6
139	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Glitiškių kaimo filialas	4
140	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Lavoriškių kaimo filialas	10
141	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Parudaminos kaimo filialas	8
142	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Pikeliškių kaimo filialas	5
143	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Skaidiškių kaimo filialas	2
144	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Vaidotų kaimo filialas	10
145	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Zujūnų kaimo filialas	17
146	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Nemenčinės biblioteka	14
147	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Ažulaukės kaimo filialas	6
148	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Kabiškių kaimo filialas	5
149	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Kalvelių kaimo filialas	24
150	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Medininkų kaimo filialas	10
151	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Paberžės kaimo filialas	5
152	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Sužionių kaimo filialas	7
153	Vilniaus r. savivaldybės viešoji b-ka	Valčiūnų kaimo filialas	7
154	Zarasų r. savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	17
155	Zarasų r. savivaldybės viešoji b-ka	Imbrado filialas	8
156	Zarasų r. savivaldybės viešoji b-ka	Ligoninės filialas	5
157	Druskininkų savivaldybės viešoji b-ka	Miesto filialas	6
158	Kalvarijos savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	9
159	Kalvarijos savivaldybės viešoji b-ka	Jungėnų filialas	12
160	Kalvarijos savivaldybės viešoji b-ka	Jusevičių filialas	10
161	Kazlų Rūdos savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	6
162	Pagėgių savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	8
163	Pagėgių savivaldybės viešoji b-ka	Vilkyškių filialas	8
164	Palangos miesto savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	38
165	Palangos miesto savivaldybės viešoji b-ka	"Gintaras"	13
166	Palangos miesto savivaldybės viešoji b-ka	Šventosios biblioteka	11
167	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Muzikos ir meno biblioteka	12
168	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Antakalnio biblioteka	24
169	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Gerosios Vilties biblioteka	14

170	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Justiniškių biblioteka	9
171	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Karoliniškių biblioteka	11
172	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Kalvarijų biblioteka	13
173	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Lazdynų biblioteka	17
174	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Biblioteka „Saulutė“	10
175	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Tomo Zano biblioteka	13
176	Vilniaus miesto savivaldybės centrinė b-ka	Biblioteka „Papartis“	3
177	Alytaus J. Kunčino viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	14
178	Alytaus J. Kunčino viešoji b-ka	Vidzgirio filialas	11
179	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	14
180	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	6
181	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	10
182	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Aleksoto padalinys	10
183	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Girstupio padalinys	15
184	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Kalniečių padalinys	4
185	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Neries padalinys	9
186	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Panemunės padalinys	3
187	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Saulėtekio padalinys	7
188	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Šilainių padalinys	10
189	Kauno miesto savivaldybės V. Kudirkos viešoji b-ka	Žaliakalnio padalinys	8
190	Klaipėdos miesto savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	12
191	Klaipėdos miesto savivaldybės viešoji b-ka	„Kauno atžalyno“ filialas	8
192	Klaipėdos miesto savivaldybės viešoji b-ka	Ruoniuko filialas	10
193	Klaipėdos miesto savivaldybės viešoji b-ka	Pempininkų filialas	10
194	Klaipėdos miesto savivaldybės viešoji b-ka	Šiaulių filialas	8
195	Panevėžio miesto savivaldybės viešoji b-ka	Filialas „Šaltinėlis“	15
196	Panevėžio miesto savivaldybės viešoji b-ka	Filialas „Židinys“	12
197	Panevėžio miesto savivaldybės viešoji b-ka	Šiaurinė biblioteka	3
198	Šiaulių miesto savivaldybės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	9
199	Šiaulių miesto savivaldybės viešoji b-ka	Varsos filialas	2
200	Šiaulių miesto savivaldybės viešoji b-ka	Aido filialas	10
201	Šiaulių miesto savivaldybės viešoji b-ka	Lieporių filialas	9
202	Šiaulių miesto savivaldybės viešoji b-ka	Rėkyvos filialas	6
203	Šiaulių miesto savivaldybės viešoji b-ka	Saulės filialas	6
204	Vilniaus apskrities A. Mickevičiaus viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	7
205	Kauno apskrities viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	15
206	Panevėžio apskrities G. Petkevičaitės - Bitės viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	14
207	Šiaulių apskrities P. Višinskio viešoji b-ka	Pagrindinė biblioteka	14
		Viso	2024

## 2.5. Tyrimo instrumentas

Atliekant apklausą buvo naudojamas Perkančiosios organizacijos pateiktas standartizuotas klausimynas (instrumentas nr.4).

## 2.6. Kokybės kontrolės užtikrinimas

Apklauskos vykdymo ir duomenų kokybei užtikrinti buvo skirtos tokios priemonės:

- ✓ apklausėjams parengta tyrimo atmintinė, kurioje buvo pristatytas Projektas, tyrimų svarba bendrame kontekste, metodologiniai apklausos atlikimo principai, sudėtingesnių sąvokų paaiškinimas, kontaktiniai asmenys kylantiems neaiškumams išsiaiškinti;
- ✓ prieš apklausos vykdymą buvo surengtas apklausėjų apmokymas;
- ✓ apklausos vykdymo metu buvo teikiamos nuolatinės konsultacijos atrankos ir klausimyno pildymo klausimais nemokama apklausos Vykdytojo telefono linija;
- ✓ duomenų analitikai surinktų duomenų kokybę patikrino naudodamiesi SPSS programos teikiamomis galimybėmis.

## 2.7. Duomenų analizė

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

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

Pateikiamose grafinėse iliustracijose statistiškai reikšmingi pokyčiai žymimi tik 2012 metų tyrimo rezultatams. Žaliu apskritimu žymimi reikšmingi pozityvūs (reikšmės padidėjimas) pokyčiai, įvykę per metus, raudona (arba geltona) – negatyvūs (reikšmės sumažėjimas).

## 2.8. Statistinė duomenų paklaida

Vertinant rezultatus, būtina kreipti dėmesį į statistinę paklaidą, kuri atsiranda dėl to, jog yra daroma respondentų atranka. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai. Tolesnėje lentelėje yra pateikiamos paklaidos, esant įvairiam respondentų skaičiui bei atsakymų pasiskirstymui. Didžiausia statistinė paklaida vertinant visų respondentų (2000 žmonių) atsakymus yra lygi  $\pm 2,2\%$  (esant 95% patikimumo lygmeniui).

Atrankos dydis	Atsakymų pasiskirstymas									
	50	45/55	40/60	35/65	30/70	25/75	20/80	15/85	10/90	5/95
<b>50</b>	13.9	13.8	13.6	13.2	12.7	12	11.1	9.9	8.3	6
<b>75</b>	11.3	11.3	11.1	10.8	10.4	9.8	9.1	8.1	6.8	4.9
<b>100</b>	9.8	9.8	9.6	9.3	9	8.5	7.8	7	5.9	4.3
<b>150</b>	8	8	7.8	7.6	7.3	6.9	6.4	5.7	4.8	3.5
<b>200</b>	6.9	6.9	6.8	6.6	6.4	6	5.5	4.9	4.2	3
<b>300</b>	5.7	5.6	5.5	5.4	5.2	4.9	4.5	4	3.4	2.5
<b>400</b>	4.9	4.9	4.8	4.7	4.5	4.2	3.9	3.5	2.9	2.1
<b>500</b>	4.4	4.4	4.3	4.2	4	3.8	3.5	3.1	2.6	1.9
<b>600</b>	4	4	3.9	3.8	3.7	3.5	3.2	2.9	2.4	1.7
<b>700</b>	3.7	3.7	3.6	3.5	3.4	3.2	3	2.6	2.2	1.6
<b>800</b>	3.5	3.4	3.4	3.3	3.2	3	2.8	2.5	2.1	1.5
<b>900</b>	3.3	3.2	3.2	3.1	3	2.8	2.6	2.3	2	1.4
<b>1000</b>	3.1	3.1	3	3	2.8	2.7	2.5	2.2	1.9	1.4
<b>1100</b>	3.0	2.9	2.9	2.8	2.7	2.6	2.4	2.1	1.8	1.3
<b>1500</b>	2.5	2.5	2.5	2.4	2.3	2.2	2.0	1.8	1.5	1.1
<b>2000</b>	2.2	2.2	2.2	2.1	2.0	1.9	1.8	1.6	1.3	1.0

*Pavyzdys:* Tarkime, kad 2000 VIP vartotojų atsakė į klausimą, ar turi galimybę naudotis internetu ne viešojoje bibliotekose. Tarkime, kad 36% jų pasakė, kad tokios galimybės neturi. Tai reiškia, kad su 95% tikimybe galima teigti, jog galimybės naudotis internetu ne viešojoje bibliotekoje neturi 36% ± 2,1% VIP vartotojų.

### 3. Pagrindinių tyrimo rezultatų santrauka

#### *Naudojimasis kompiuteriais*

##### **Mokėjimas naudotis kompiuteriu**

Daugumos (82%) VIP vartotojų naudojimosi kompiuteriais įgūdžiai yra pakankami.

**2011 vs. 2010:** VIP vartotojų, manančių, jog turi pakankamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius, dalis išaugo (2011:82%, 2010:74%).

**2008 - 2011:** kompiuteriu mokančių dirbti VIP vartotojų dalis šalyje išliko nepakitusi.

**Miestas vs. kaimas:** VIP vartotojų mieste ir kaime naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai nesiskiria („pakankami“: M:81%; K:83%). Per 2011 metus kiek išaugo suaugusiųjų VIP vartotojų, savo kompiuterinio raštingumo įgūdžius vertinančių kaip pakankamus, dalis tiek mieste („pakankami“ 2011:71%, 2010:63%), tiek kaime („pakankami“ 2011:77%, 2010:62%). Jaunimo gebėjimai reikšmingai nekinta.

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai<sup>3</sup>:** geriausiai naudojimosi kompiuteriais įgūdžius vertina jauniausi VIP vartotojai, prasčiausiai - vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai (vertinančių įgūdžius „pakankamais“ dalis: J:93%, S:79%, V:59%).

**Socialinės atskirties grupės:** prasčiausiai savo gebėjimus naudotis kompiuteriais vertina pensininkai ir neįgalieji; bedarbių naudojimosi kompiuteriais gebėjimų vertinimas nuo kitų VIP vartotojų skiriasi nedaug (P:53%, N:58%, B:75%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** VIP vartotojų ir internetu besinaudojančių gyventojų gebėjimų naudotis kompiuteriu vertinimas nesiskiria („pakankami“: VIP:82%, G:80%).

##### **Naudojimosi informacinėmis technologijomis įgūdžių vertinimas**

VIP vartotojai turi pakankamus naudojimosi IT įgūdžius. Geriausiai tarp visų analizuojamų kompiuterinio raštingumo įgūdžių yra vertinami bendri kompiuterio naudojimo įgūdžiai (pvz. pelės naudojimas, teksto rinkimas ar pan.). Juos pakankamais įvardijo 91% VIP vartotojų. 75% apklaustųjų turi pakankamus gebėjimus siųsti laiškus su prisegtu dokumentu, o 72% vartotojų geba naudotis pagrindinėmis kompiuterinėmis programomis. Kiek sunkiau VIP vartotojams sekasi spręsti pagrindines technikos problemas (68%).

**2011 vs. 2010:** 2011 metais VIP vartotojų visų IT naudojimo įgūdžių vertinimas pagerėjo (didesnė vartotojų dalis juos įvardijo visiškai pakankamais).

**2008 - 2011:** reikšmingų naudojimosi kompiuteriais įgūdžių vertinimo pokyčių nestebima.

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** jaunimas dažniau IT naudojimo įgūdžius vertina gerai ir labai gerai, tuo tarpu prastai naudojimosi IT įgūdžius dažniau linkę vertinti vyresni nei 55 metų amžiaus VIP vartotojai.

**Socialinės atskirties grupės:** pensininkai ir neįgalieji turi prastesnius naudojimosi IT įgūdžius.

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** gyventojai kiek dažniau nei VIP vartotojai visus IT įgūdžius vertina kaip visiškai pakankamus.

##### **Konkrečių naudojimosi IT įgūdžių vertinimas**

Paprasčiausias kompiuterines funkcijas, tokias kaip dokumentų ar tekstų kopijavimas ar perkėlimas, savarankiškai geba atlikti dauguma VIP vartotojų (atitinkamai 77% ir 62%). Gana dažnai vartotojai teigė savarankiškai suspaudę (sumažinę) dokumentus (50%), dokumentuose naudoję aritmetines formules

<sup>3</sup> Čia ir toliau ataskaitoje „jaunimu“ vadinami jaunesni nei 25 metų VIP vartotojai, „suaugusiais“ vadinami 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai, „vyresnio ir pensinio amžiaus“ vadinami vyresni nei 55 metų VIP vartotojai.

(49%) ar prijungę ir instaliavę naujus įrenginius (38%). Kompiuterio problemų sprendimas, kompiuterių sujungimas į vieną tinklą ar programų rašymas yra sudėtingesni veiksmai, tad juos savarankiškai yra atlikę mažiausiai VIP vartotojų.

**2011 vs. 2010:** VIP vartotojų, savarankiškai atlikusių įvairius su kompiuterio naudojimu susijusius tikslus, dalis padidėjo.

**2008 - 2011:** žvelgiant į 2011 metų duomenis 2008-2011 metų kontekste, labiausiai išaugo VIP vartotojų, savarankiškai mokančių naudoti pagrindines aritmetines formules, dalis (2011:49%, 2008:32%). Tuo tarpu mokėjimas savarankiškai atlikti kitus su naudojimosi kompiuteriu susijusius veiksmus nepakito.

**Miestas vs. kaimas:** VIP vartotojų gebėjimai savarankiškai naudotis kompiuteriu mieste yra kiek geresni nei kaime.

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** dažniau daugumą funkcijų savarankiškai moka atlikti VIP vartotojai iki 25 metų amžiaus, kiek rečiau minėtas funkcijas gali savarankiškai atlikti suaugę 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai, o vyriausieji asmenys dažniau teigia nemokantys savarankiškai atlikti nė vienos iš paminėtų funkcijų (nė vieno veiksmo nemoka atlikti savarankiškai: J:7%, S:19%, V:40%).

**Socialinės atskirties grupės:** pensininkai, neįgalieji ir bedarbiai dažniau nurodo, kad daugelio veiksmų savarankiškai jie nėra atlikę (P:47%, N:39%, B:22%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** internetu besinaudojantys gyventojai savarankiškai naudotis kompiuteriu yra įgudę labiau nei VIP vartotojai.

## **Kur išmokstama dirbti kompiuteriu?**

Dažniausiai VIP vartotojai kompiuteriais išmoko dirbti savarankiškai (51%), vidurinio lavinimo mokyklose (42%) ar su draugų, pažįstamų pagalba (37%). Specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose kompiuteriais išmoko dirbti 29% VIP vartotojų.

**2011 vs. 2010:** tarp 2011 metais bibliotekose apklaustų VIP vartotojų daugiau yra tokių, kurie dirbti kompiuteriu išmoko specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose (2011:29%, 2010:24%).

**Miestas vs. kaimas:** kompiuterinio raštingumo kursuose išmokusių dirbti kompiuteriais kiek daugiau yra tarp kaimo VIP vartotojų (M:21%; K:37%). Per 2011 metus VIP vartotojų, išmokusių dirbti kompiuteriais specializuotuose kursuose, kaimo bibliotekose padaugėjo (2011:37%, 2010:27%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** jauni VIP vartotojai naudotis kompiuteriais dažniau išmoko bendrojo lavinimo mokymo įstaigose (J:77%, S:19%, V:1%) arba savarankiškai (J:57%, S:50%, V:34%). Su draugų ar giminių pagalba naudotis kompiuteriu panašiai dažnai išmoko ir jaunimas, ir suaugę VIP vartotojai (J:40%, S:37%, V:27%). Specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose naudotis kompiuteriu dažniau išmoko vyresni nei 25 metų VIP vartotojai (J:6%, S:42%, V:58%). 25-74 metų amžiaus VIP vartotojai kompiuteriu naudotis dažniau nurodo išmokę ir darbe (J:3%, S:19%, V:20%).

**Socialinės atskirties grupės:** kompiuterinio raštingumo kursuose kompiuteriu dirbti išmoko didesnė dalis pensininkų ir kas antras neįgalusis; bedarbiai šiais kursais naudojami rečiau nei kitomis socialinėmis – demografinėmis charakteristikomis pasižymintios gyventojų grupės (P:66%; N:55%; B:29%).

Dažniausiai VIP vartotojai nurodė lankę bibliotekos (60%) ar darbovietės (25%) organizuotus kompiuterinio raštingumo kursus.

**2011 vs. 2010:** bibliotekų organizuotų kompiuterinio raštingumo kursus baigusią VIP vartotojų reikšmingai nepadaugėjo (2011:60%, 2010:55%).

**Miestas vs. kaimas:** VIP vartotojų, kompiuterinio raštingumo kursus baigusią bibliotekose, dalis kaime yra žymiai didesnė nei mieste (M:44%, K:68%). **Socialinės atskirties grupės:** lyginant su visais VIP vartotojais, daugiau kompiuterinio raštingumo kursus bibliotekose yra baigusią tarp pensininkų; bedarbiai šiais kursais naudojami rečiau, o neįgalieji – panašiai kaip ir kiti VIP vartotojai (P:74%, N:69%, B:48%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** tarp VIP vartotojų yra gerokai daugiau asmenų, baigusių kompiuterinio raštingumo kursus bibliotekose (VIP:60%, G:14%).

## **Naudojimasis internetu**

### **Galimybės naudotis internetu namuose ar darbe**

Beveik kas antras VIP vartotojas turi galimybę internetu naudotis ir kitose vietose: 55% VIP vartotojų turi internetą namuose, kas penktas (19%) – darbe. Nei namuose, nei darbe galimybės naudotis internetu neturi 40% VIP vartotojų.

**2011 vs. 2010:** 2011 metais sumažėjo VIP vartotojų, interneto prieigą turinčių darbo vietoje, dalis (2011:19%, 2010:23%).

**2008-2011:** per visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį mažėjo VIP vartotojų, turinčių galimybę naudotis internetu darbovietėje (2011:19%, 2008:31%).

**Miestas vs. kaimas:** miestų bibliotekose daugiau nei kaimo bibliotekose yra tokių VIP vartotojų, kurie neturi galimybės naudotis internetu nei namuose, nei darbe (M:47%, K:33%). Atitinkamai, kaimo VIP vartotojai dažniau turi galimybes internetu naudotis darbe (M:15%, K:24%) arba namuose (M:48%, K:62%). 2011 metais sumažėjo VIP vartotojų miestuose, turinčių galimybę internetu naudotis darbo vietoje (2011:15%, 2010:20%), tuo tarpu kaime VIP vartotojai, 2011 metų tyrimo duomenimis, turi daugiau galimybių internetu naudotis namuose (2011:62%, 2010:57%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** jaunimas dažniau nurodo turintis prie interneto prijungtą kompiuterį namuose (J:59%, S:55%, V:38%), 25-54 metų amžiaus VIP vartotojai dažniau turi galimybę internetu naudotis darbe (J:8%, S:32%, V:17%) arba namuose, o kiek daugiau nei pusė vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojų neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe (J:38%, S:37%, V:54%).

**Socialinės atskirties grupės:** visos analizuojamos socialinės atskirties grupės – pensininkai, neįgalieji, bedarbiai – gerokai dažniau nei kiti VIP vartotojai neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe (P:66%, N:64%, B:69%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** gyventojai turi geresnes galimybes internetu naudotis tiek namuose (VIP:55%, G:92%), tiek darbe (VIP:19%, G:34%).

### **Galimybės naudotis internetu TIK bibliotekoje**

22% VIP vartotojų galimybę naudotis internetu turi tik bibliotekoje.

**2011 vs. 2010:** 2011 metais VIP vartotojų, internetu galinčių naudotis ne tik bibliotekoje, dalis kiek padidėjo (2011:78%, 2010:75%).

**2008 - 2011:** viso Projekto vykdymo laikotarpio kontekste VIP vartotojų, turinčių galimybę internetu naudotis tik bibliotekoje, dalis išaugo (2011:22%, 2008:16%).

**Miestas vs. kaimas:** internetu galinčių naudotis tik bibliotekoje yra kiek daugiau mieste nei kaime (M:25%, K:19%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** vyresni nei 55 metų amžiaus VIP vartotojai dažniau nei jaunesni VIP vartotojai turi galimybę naudotis internetu tik bibliotekoje (J:12%, S:26%, V:42%).

**Socialinės atskirties grupės:** gerokai dažniau nei kitos VIP vartotojų grupės galimybes internetu naudotis tik bibliotekoje turi pensininkai, neįgalieji ir bedarbiai (P:48%, N:47%, B:47%).

### **Galimybės naudotis belaidžiu interneto ryšiu**

Galimybę naudotis belaidžiu interneto ryšiu turi 44% VIP vartotojų. Daugiau nei ketvirtadalis vartotojų (27%) tokią galimybę turi namuose, vienas iš šešių (17%) tokią galimybę turi kitose vietose (viešosiose erdvėse).

**2011 vs. 2010:** per pastaruosius metus VIP vartotojų, neturinčių galimybės naudotis belaidžio interneto ryšiu, dalis išaugo (2011:53%, 2010:49%). Kalbant apie tuos, kurie tokią galimybę turi, sumažėjo galinčių belaidžiu internetu naudotis darbo vietoje (2011:8%, 2010:12%), tačiau išaugo turinčių galimybę belaidžio internetu ryšiu pasinaudoti viešosiose erdvėse (2011:17%, 2010:14%).

**2008 - 2011:** VIP vartotojų, turinčių galimybę naudotis belaidžio internetu ryšiu, dalis reikšmingai nekito (2011:52%, 2008:49%).

**Miestas vs. kaimas:** kaimo VIP vartotojai, lyginant su miesto VIP vartotojais, kiek dažniau turi galimybę belaidžio interneto ryšiu naudotis tiek darbo vietoje (M:6%, K:10%), tiek namuose (M:24%, K:31%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** jaunimas kiek dažniau turi galimybę belaidžio interneto ryšiu pasinaudoti namie (J:31%, S:27%, V:15%) arba kitose vietose (J:21%, S:15%, V:14%), tuo tarpu vyresni nei 55 metų VIP vartotojai dažniau neturi galimybės naudotis bevieliu internetu (J:49%, S:54%, V:60%) arba nežino, kas tai yra (J:1%, S:3%, V:9%). Suaugę VIP vartotojai dažniau teigė turintys bevielio interneto prieigą darbe (J:5%, S:13%, V:6%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** VIP vartotojų galimybės naudotis bevieliu interneto ryšiu yra kiek geresnės nei gyventojų (VIP:52%, G:41%).

### **Naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys**

Dauguma (67%) VIP vartotojų nurodo, kad internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad ši paslauga yra nemokama. Trečdalis (35%) VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad į biblioteką ateina naudotis kitomis bibliotekos paslaugomis. 27% VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad biblioteka yra patogi vieta. Maždaug penktadalis VIP vartotojų į biblioteką internetu naudotis ateina ir todėl, kad gauna pagalbą iš bibliotekos darbuotojų (23%), yra galimybė pasinaudoti kopijuokliu ar spausdintuvu (22%) arba todėl, kad neturi prieigos prie interneto namuose (20%).

**2011 vs. 2010:** per 2011 metus VIP vartotojams kiek aktualesne priežastimi pasinaudoti internetu bibliotekoje tapo galimybės naudotis internetu namie neturėjimas (2011:20%, 2010:17%), patogi bibliotekos vieta (2011:27%, 2010:23%).

**2008 - 2011:** VIP vartotojai ėmė rečiau nurodyti, kad internetu bibliotekoje naudojasi tik todėl, kad ateina pasinaudoti kitomis bibliotekos paslaugomis (2011:35%, 2008:49%), ar todėl, kad nėra interneto prieigos namuose (2011:20%, 2008:29%).

**Miestas vs. kaimas:** miesto bibliotekose internetu besinaudojantiems VIP vartotojams aktualiau yra tai, kad internetas yra nemokamas, ir, kad taip jie gali kompensuoti interneto namuose neturėjimą. VIP vartotojams kaime svarbesnė galimybė gauti pagalbą iš bibliotekos darbuotojų ar kitų lankytojų, greitesnis interneto ryšys ir strategiškai patogi bibliotekos vieta.

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** jaunimas kiek dažniau nurodo internetu bibliotekoje besinaudojantis dėl to, kad internetas čia yra nemokamas (J:72%, S:65%, V:56%), dėl galimybės į biblioteką užbėgti „lango“ metu (J:16%, S:9%, V:4%), ar todėl, kad neturi galimybės prie interneto prisijungti namuose (J:25%, S:14%, V:21%). Vyresni VIP vartotojai dažniau bibliotekoje naudojasi ne tik VIP, bet ir kitomis paslaugomis (J:26%, S:40%, V:54%); taip pat jie labiau vertina galimybę gauti patarimų iš bibliotekos darbuotojų (J:9%, S:33%, V:46%).

**Socialinės atskirties grupės:** pensininkams ir neįgaliesiems kiek labiau nei kitoms VIP vartotojų grupėms sviri priežastis naudotis internetu bibliotekoje yra bibliotekos darbuotojų pagalba ar patarimai (P:52%, N:64%, B:21%).

### **Naudojimas vieša interneto prieiga bibliotekoje**

Didžiausią dalį (47%) dabartinių VIP vartotojų sudaro vartotojai, VIP pradėję naudotis 2009 metais ir anksčiau (iš jų 30% - 2008 metais ar anksčiau). Nauji VIP vartotojai, t.y. VIP pradėję naudotis tik 2011 metais, sudaro apie penktadalį visų vartotojų (18%). 20% dabartinių VIP vartotojų pirmą kartą VIP pradėjo naudotis 2010 metais.

**2008 - 2011:** daugiausiai naujų viešos interneto prieigos lankytojų buvo pavykę pritraukti 2009 ir 2010 metais (atitinkamai 29% ir 28%).

**Miestas vs. kaimas:** naujieji VIP vartotojai papildė tiek miesto, tiek kaimo bibliotekų VIP vartotojų gretas, tačiau daugiau jų atėjo į miestų bibliotekas (M:21%, K:14%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** jaunesni ir suaugę VIP vartotojai kiek dažniau teigia pirmą kartą VIP bibliotekoje pasinaudoję 2008 metais ar anksčiau (J:33%, S:30%, V:23%), tuo tarpu vyresni nei 55 metų VIP vartotojai dažniau teigia VIP pradėję naudotis 2011 metais (J:15%, S:18%, V:27%).

**Socialinės atskirties grupės:** kas trečias apklaustas pensininkas pirmą kartą VIP bibliotekose pasinaudojo 2011 metais (P:33%, N:25%, B:15%).

### **Naudojimosi internetu apskritai dažnis**

Dauguma (86%) VIP vartotojų internetu naudojasi kasdien arba keletą kartų per savaitę. Rečiau internetu naudojasi tik 14% VIP vartotojų.

**2011 vs. 2010:** 2011 metais kiek sumažėjo pasyvių<sup>4</sup> interneto vartotojų (2011:14%, 2010:18%).

**2008 - 2011:** esminių VIP vartotojų naudojimosi internetu pokyčių per 2008-2011 metus neįvyko (naudojasi internetu aktyviai: 2011:52%, 2008:51%).

**Miestas vs. kaimas:** kaimo VIP vartotojai internetu naudojasi kiek aktyviau nei miesto VIP vartotojai (naudojasi internetu aktyviai: M:49%, K:55%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** didesnė dalis jaunimo yra aktyvūs interneto vartotojai (J:61, S:48%, V:36%), o pasyviųjų interneto vartotojų dalis yra didžiausia tarp vyresnių nei 55 metų amžiaus VIP vartotojų (J:7%, S:17%, V:27%).

**Socialinės atskirties grupės:** daugiausiai pasyviai internetu besinaudojančių yra tarp pensininkų; neigalieji ir bedarbiai dažniau internetu naudojasi vidutiniškai aktyviai (naudojasi pasyviai: P:35%, N:26%, B:20%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** naudojimosi internetu apskritai dažnis tarp VIP vartotojų ir gyventojų nesiskiria (naudojasi pasyviai: VIP:14%, G:13%), tačiau gyventojai internetu naudojasi kiek aktyviau (naudojasi aktyviai: VIP:52%, G:72%).

### **Naudojimosi internetu bibliotekoje dažnis**

Internetu bibliotekoje naudojama rečiau: 42% VIP vartotojų juo naudojasi vidutiniškai aktyviai (keletą kartų per savaitę), 45% vartotojų – pasyviai (kartą per savaitę ar rečiau).

**2011 vs. 2010:** per pastaruosius metus interneto naudojimas bibliotekoje suintensyvėjo: daugiau VIP vartotojų internetu bibliotekoje pradėjo naudotis bent keletą kartų per savaitę (2011:55%, 2010:48%).

**Miestas vs. kaimas:** pasyviai internetu bibliotekoje besinaudojančių VIP vartotojų kiek daugiau yra kaimo bibliotekose (M:41%, K:48%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** jaunesni VIP vartotojai internetu bibliotekoje naudojasi kiek aktyviau nei vyresni VIP vartotojai (internetu bibliotekoje naudojasi aktyviai: J:15%, S:12%, V:7%).

**Socialinės atskirties grupės:** kas antras pensininkas ir kiek mažesnė dalis neįgaliųjų internetu bibliotekoje naudojasi pasyviai; bedarbių naudojimosi internetu bibliotekose dažnis yra kiek didesnis nei bendrai visų VIP vartotojų (naudojasi pasyviai: P:56%, N:42%, B:36%).

### **Naudojimosi internetiniais ištekliais vertinimas**

Tarp naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių geriausiai yra vertinami interneto naudojimo bendraisiais tikslais (87%) bei naudojimosi interneto paieškos sistemomis (93%) įgūdžiai. Daugiau nei pusė VIP vartotojų turi pakankamus gebėjimus bendrauti internetu telefonu (70%), dalyvauti pokalbiuose internetinėse svetainėse ar forumuose (63%), naudotis bylų apsikeitimo programomis (61%) ar naudotis internetinėmis duomenų bazėmis (46%). Mažiausiai VIP vartotojų moka kurti interneto svetainės turinį (32%).

---

<sup>4</sup> VIP vartotojai apibendrintai buvo apjungti į kelias grupes pagal jų naudojimosi internetu dažnį: aktyvūs vartotojai (internetu besinaudojantys kasdien), vidutiniškai aktyvūs vartotojai (internetu besinaudojantys kelis kartus per savaitę) ir pasyvūs vartotojai (internetu besinaudojantys kartą per savaitę ir rečiau).

**2010 vs. 2011:** pagerėjo visų VIP vartotojų gebėjimų naudotis interneto ištekliais vertinimas, išskyrus vartotojų įgūdžius kurti interneto svetainės turinį (kurių vertinimas pablogėjo).

**2008 - 2011:** keturių Projekto vykdymo metų kontekste reikšmingų pokyčių, vertinant VIP vartotojų naudojimosi interneto ištekliais įgūdžius, nestebima.

**Miestas vs. kaimas:** esminių skirtumų tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių vertinimų nėra, tik miesto VIP vartotojai kiek geriau vertina savo interneto naudojimo bendraisiais tikslais įgūdžius („pakankami“ įgūdžiai: M:88%, K:85%), o kaimo VIP vartotojai – savo įgūdžius internetą naudoti telefoniniams pokalbiams (M:67%, K:72%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** jaunimas turi geresnius naudojimosi interneto ištekliais įgūdžius nei vyresnioji karta.

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** lyginant VIP vartotojų ir internetu besinaudojančios „visuomenės“ gebėjimus naudotis internetu, pastebima, kad VIP vartotojai mano turintys kiek geresnius gebėjimus kurti interneto svetainės turinį („pakankami“ įgūdžiai: VIP:32%, G:23%). Gyventojai, savo ruožtu, geriau vertina savo įgūdžius naudotis visais kitais interneto ištekliais.

## Saugus darbas kompiuteriu ir internetu

### Žinios apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą

Apie įvairius su saugiu kompiuterio ir interneto naudojimu susijusius aspektus pakankamai žino ir mokėtų apsisaugoti kiek daugiau nei pusė VIP vartotojų (49% - 57%).

Geriausiai vartotojai informuoti apie interneto keliamas grėsmes privatumui ir kompiuterio įtaką sveikatai (po 57% žino ir mokėtų apsisaugoti). Prasciausias žinios – apie nelegalaus turinio apribojimus. Apie šią sritį pakankamai daug išmano 49% apklaustųjų, tuo tarpu nieko nežino – 15% apklaustųjų.

**2011 vs. 2010:** nuo 2010 metų VIP vartotojų informuotumas apie interneto keliamas grėsmes ir gebėjimas jų išvengti padidėjo visose srityse.

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą geriau yra informuoti jaunesni nei vyresni VIP vartotojai.

**Miestas vs. kaimas:** mieste ir kaime gyvenančių VIP vartotojų informuotumas apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą yra panašus.

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** VIP vartotojai kiek dažniau nei gyventojai turi pakankamų žinių nelegalaus turinio apribojimo (VIP:49%, G:35%) ir privatumo internete srityse (VIP:57%, G:52%). Tačiau mažiau gyventojų nei VIP vartotojų nieko nežino apie kompiuterių įtaką sveikatai (VIP:8%, G:5%) ir kitas galimas grėsmes internete (VIP:10%, G:7%).

### Informacijos apie saugų kompiuterio naudojimą šaltiniai

Pagrindiniai informacijos apie saugų naudojimąsi kompiuteriu ir internetu šaltiniai – internetas (45%), kolegos, draugai (44%) ar bibliotekos darbuotojai (42%). Rečiausiai minėti šaltiniai - IT specialistai (12%), knygos (9%), vaikai (7%).

**2011 vs. 2010:** lyginant su 2010 metais, kaip informacijos apie saugų interneto naudojimą šaltinis 2011 metais dažniau minėta žiniasklaida (2011:36%, 2010:31%). Rečiau kaip informacijos šaltiniai minėti pažįstami (2011:44%, 2010:51%), vaikai (2011:7%, 2010:9%), knygos (2011:9%, 2010:12%), IT specialistai (2011:12%, 2010:17%) bei asmeninė patirtis (2011:23%, 2010:27%).

**Miestas vs. kaimas:** kaimo VIP vartotojų informacijos apie saugų interneto naudojimą šaltinis dažniau nei miesto vartotojų yra bibliotekų darbuotojai (M:26%, K:59%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** apie saugų interneto naudojimą jaunesni vartotojai dažniau sužino iš pažįstamų (J:51%, S:41%, V:29%), interneto (J:53%, S:43%, V:26%) ar remiasi asmenine patirtimi (J:25%, S:23%, V:16%). Vyresnių vartotojų informacijos šaltinis dažniau yra bibliotekininkai (J:31%, D:47%, V:65%), kompiuterinio raštingumo kursai (J:7%, S:23%, V:36%), žiniasklaida (J:33%, S:39%, V:36%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** VIP vartotojai dažniau nei gyventojai apie saugų naudojimąsi internetu sužino iš bibliotekos darbuotojų (VIP:42%, G:4%), kompiuterinio raštingumo kursų (VIP:17%, G:9%),

knygų (VIP:9%, G:4%). Gyventojai kiek dažniau nei VIP vartotojai apie saugų naudojimąsi kompiuteriu sužino iš pažįstamų (VIP:44%, G:48%), vaikų (VIP:7%, G:9%) ir asmeninės patirties (VIP:23%, G:28%).

### **Asmenys, į kuriuos kreipiamasi pagalbos susidūrus su interneto grėsmėmis**

Su nesaugiu naudojimu internetu susidūrė dauguma (70%) VIP vartotojų. Susidūrę su naudojimu internetu grėsmėmis VIP vartotojai pagalbos dažniausiai kreipiasi į bibliotekos darbuotojus (20%), kolegas, draugus, pažįstamus (14%), IT specialistus (11%) ar šeimos narius (8%).

**2011 vs. 2010:** per 2011 metus išaugo VIP vartotojų, kurie su interneto grėsmėmis niekada nesidūrė, dalis (2011:30%, 2010:17%); tačiau sumažėjo vartotojų, kurie pagalbos kreipiasi į pažįstamus (2011:19%, 2010:14%) ar specialistus (2011:14%, 2010:11%).

**Miestas vs. kaimas:** kaimo VIP vartotojai kiek dažniau nei mieste gyvenantys VIP vartotojai, susidūrę su interneto grėsmėmis, pagalbos kreipiasi į bibliotekos darbuotojus (M:15%, K:25%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** vyresni nei 25 metų amžiaus VIP vartotojai, susidūrę su interneto grėsmėmis, pagalbos dažniau nei jaunimas kreipiasi į bibliotekos darbuotojus (J:11%, S:23%, V:37%) ir rečiau – į pažįstamus (J:21%, S:11%, V:3%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** VIP vartotojai dažniau nei gyventojai, susidūrę su interneto pavojais, pagalbos dažniau kreipiasi į bibliotekos darbuotojus (VIP:20%, G:1%), rečiau – į pažįstamus (VIP:14%, G:26%), šeimos narius (VIP:8%, G:14%), vaikus (VIP:2%, G:4%) ar IT specialistus (VIP:11%, G:19%).

### **Naudojimosi internetu tikslai**

Dažniausiai VIP vartotojai internetu naudojasi su laisvalaikiu ir kultūra („naudojasi nuolat“:74%) ar darbu susijusiais tikslais (60%) bei interneto pagalba praturtina bendravimą (77%). Mokslo ir švietimo bei sveikatos tikslais internetas pasitelkiamas kiek rečiau (atitinkamai „naudojasi nuolat“: 33% ir 32%); rečiausiai internetu naudojama e-valdžios tikslais (19%).

Dažniausiai, naudojantis internetu, yra susirašinėjama elektroniniais laiškais, naršoma naujienų portaluose, domimasi su laisvalaikiu ar kultūra susijusia informacija, skelbiama arba ieškoma informacija apie renginius, dalyvaujama socialiniuose interneto tinkluose, ieškoma informacijos apie prekes ir paslaugas.

**2011 vs. 2010:** lyginant su 2010 metais, 2011 metais augo VIP vartotojų, nuolat besinaudojančių internetu visais išvardintais tikslais, dalis. Tačiau tuo pat metu padaugėjo VIP vartotojų, nesinaudojančių internetu mokslo ir švietimo tikslais („nesinaudoja“ 2011:35%, 2010:30%) bei e-valdžios (siaurąja ir plačiąja prasme) paslaugomis (atitinkamai 2011:55% ir 26%, 2010:48% ir 20%).

**2008 - 2011:** per paskutinius tris Projekto įgyvendinimo metus (2009-2011 m.) augo VIP vartotojų, nesinaudojančių internetu mokslo ir švietimo tikslais („nesinaudoja“ 2011:35%, 2009:21%) bei e-valdžios (siaurąja ir plačiąja prasmėmis) paslaugomis (atitinkamai 2011: 55% ir 26%, 2009:44% ir 16%), dalis.

**Miestas vs. kaimas:** mieste ir kaime gyvenančių VIP vartotojų naudojimosi internetu tikslai nesiskiria.

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** daugiau jaunimo interneto pagalba bendrauja („naudojasi nuolat“ J:85%, S:73%, V:62%) arba mokosi (J:40%, S:28%, V:18%). Daugiau 25-55 metų amžiaus VIP vartotojų internetu naudojasi su darbu („naudojasi nuolat“ J:50%, S:73%, V:52%) ir e-valdžia susijusiais tikslais (J:15%, S:25%, V:15%). Senjorai dažniau nei kitų amžiaus grupių atstovai internetu naudojasi su sveikata susijusiais tikslais (J:19%, S:41%, V:48%). Panašiai aktyviai internetu visų amžiaus grupių atstovai naudojami tik ieškodami kultūrinės informacijos ar leisdami laisvalaikį („naudojasi nuolat“ J:75%, S:74%, V:72%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** VIP vartotojų ir gyventojų naudojimosi internetu tikslų tendencijos iš esmės nesiskiria; skiriasi tik naudojimosi internetu aktyvumas. VIP vartotojai internetu dažniau nuolat naudojasi su darbo ir komerciniais (VIP:60%, G:55%) bei mokslo (VIP:33%, G:22%) tikslais, taip pat tikslais, susijusiais su laisvalaikiu (VIP:74%, G:70%) bei sveikata (VIP:32%, G:28%). Gyventojai aktyviau interneto išteklius naudoja bendravimui ir ryšių palaikymui („naudojasi nuolat“ VIP:77%, G:82%) bei naudojimuisi e-valdžios paslaugomis („nesinaudoja“ VIP:55%, G:46%).

## VIP bibliotekoje teikiama nauda

Naudojimas VIP bibliotekoje VIP vartotojams dažniausiai (77%<sup>5</sup> visų atsakymų) teikia socialinę naudą: daugumai praturtina laisvalaikį (70%) bei pagerina bendravimą su draugais ir artimaisiais (46%). Dar trečdaliui internetas padeda atlikti reikiamus darbus (33%) ar atlikti su studijomis susijusias užduotis (27%).

Ekonominė VIP nauda minėta 23% atsakymų: 29% VIP vartotojų naudodamiesi internetu sutalpė pinigų, 13% galėjo nusipirkti daiktų/paslaugų, 9% susirado darbą, 5% vartotojų interneto pagalba užsidirbo pinigų bei tiek pat apklaustųjų pasididino savo pajamas.

Kalbant konkrečiai apie interneto pagalbą taupant pinigus, dažniausiai VIP vartotojai teigė, jog VIP naudinga visų pirma todėl, kad ji – nemokama (16%).

**2011 vs. 2010:** per pastaruosius metus visas naudas VIP vartotojai minėjo rečiau.

**2008 – 2010:** pastebima, kad 2011 metais daugumos naudų paminėjimo dažnis grįžo į 2009 metų lygį. Ilgalaikės tendencijos neišryškėja.

**Miestas vs. kaimas:** kaimo gyventojai dažniau pastebi, kad internetas praturtino jų laisvalaikį (M:65%, K:75%), pagerino bendravimą (M:43%, K:48%), bei padėjo rūpintis sveikata (M:20%, K:27%). Tuo tarpu mieste gyvenantys VIP vartotojai interneto pagalba dažniau susirado darbą (M:13%, K:6%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** vyresni nei 55 metų VIP vartotojai kiek dažniau teigė, kad internetas praturtino jų laisvalaikį (J:64%, S:72%, V:81%) ir padėjo rūpintis sveikata (J:10%, S:30%, V:47%). Jaunimui kiek aktualesnė yra interneto pagalba mokantis ar studijuojant (J:45%, S:15%, V:7%), o 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai kiek dažniau interneto pagalba teigia susiradę darbą (J:7%, S:13%, V:3%).

## Bibliotekų teikiamos paslaugos

### Paslaugos, kuriomis naudojasi VIP vartotojai

Be naudojimosi internetu ir kitomis su informacinėmis technologijomis susijusiomis paslaugomis, VIP vartotojai bibliotekoje dažnai skaito knygas (74%), periodinę spaudą (56%), naudojami informacijos duomenų bazėmis (30%), peržiūri video medžiagą ar klausosi garso įrašų (po 29%).

**Miestas vs. kaimas:** kaimo bibliotekose dažniau naudojama knygų ir kitokių leidinių išdavimo paslauga (atitinkamai M:62% ir 13%, K:81% ir 18%), skaitoma periodinė spauda (M:50%, K:63%), lankomi kompiuterinio raštingumo kursai (M:13%, K:32%), peržiūrima video medžiaga (M:27%, K:32%), žaidžiami kompiuteriniai žaidimai (M:20%, K:26%). Tuo tarpu miesto VIP vartotojai kiek dažniau naudojami nemokamu internetu (M:92%, K:88%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** populiariausios bibliotekoje teikiamos paslaugos yra tos pačios tarp skirtingo amžiaus VIP vartotojų ir atspindi bendras šalies tendencijas, tačiau jauni VIP vartotojai dažniau nei vyresnio amžiaus VIP vartotojai bibliotekoje klausosi garso įrašų (J:37%, S:23%, V:22%) ir žaidžia kompiuterinius žaidimus (J:35%, S:14%, V:11%). 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai dažniau nei kiti naudojami informacijos duomenų bazėmis internete (J:26%, S:34%, V:29%), o vyresni nei 55 metų amžiaus asmenys dažniau naudojami knygų išdavimo paslauga (J:66%, S:73%, V:83%), galimybe skaityti periodinę spaudą (J:30%, S:73%, V:87%) bei lankyti kompiuterinio raštingumo kursus (J:10%, S:28%, V:43%).

**Socialinės atskirties grupės:** VIP besinaudojantys pensininkai ir neįgalieji dažniau nei kitos grupės lanko kompiuterinio raštingumo kursus bibliotekoje (P:50%, N:38%, B:19%), skaito periodinę spaudą (P:89%, N:75%, B:64%). Dauguma pensininkų taip pat naudojami knygų išdavimo paslauga (P:84%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** lyginant su gyventojais, VIP vartotojai rečiau naudojami knygų išdavimu (VIP:71% G:93%), tačiau yra aktyvesni visų kitų bibliotekos teikiamų paslaugų vartotojai.

### Viešos interneto prieigos kokybės vertinimas

<sup>5</sup> **Skaičiavimo seka:** 1) socialinei ir ekonominei naudai randamas suminis jas sudarančių smulkesnių naudų pasirinkimų skaičius; 2) apskaičiuojamas šių sumų procentinė dalis nuo bendro pasirinkimų skaičiaus (5551).

Absoliuti dauguma VIP vartotojų VIP paslaugos kokybę vertina gerai. Geriausiai yra vertinamas darbuotojų paslaugumas bei kompiuterinė technika („gerai“ arba „labai gerai“ vertina atitinkamai 96% ir 95%). Darbuotojų kvalifikacijos, darbo laiko (po 93%), galimybės dirbti niekieno netrukdomiems (91%) vertinimai taip pat geri. Kiek prasčiau, tačiau vis dar gerai vertinamas interneto greitis (89%) ir programinė įranga (88%).

Jei vieša interneto prieiga būtų apmokestinta, ja ir toliau naudotųsi tik kas trečias (37%) dabartinis VIP vartotojas. Kiek mažiau nei pusė (21%) sutinkančių mokėti už naudojimąsi VIP, mokėtų iki 1Lt už valandą.

**2011 vs. 2010:** per pastaruosius metus beveik visų su VIP paslaugos teikimu susijusių aspektų vertinimas pagerėjo. Labiausiai pagerėjo bibliotekos darbo laiko (2011:41%, 2010:29%), galimybės dirbti niekieno netrukdomam (2011:38%, 2010:30%), darbuotojų paslaugumo (2011:56%, 2010:49%), interneto greičio (2011:32%, 2010:26%) kokybės vertinimai.

**2008 – 2011:** Projekto įgyvendinimo laikotarpiu nuolat gerėjo informacinių technologijų - kompiuterinės technikos („labai gera kokybė“: 2011:36%, 2008:18%), programinės įrangos (2011:28%, 2008:14%) ir interneto greičio vertinimas (2011:32%, 2008:18%).

**Miestas vs. kaimas:** kaimo VIP vartotojai geriau nei miesto VIP vartotojai vertina visų paslaugų kokybę, išskyrus galimybę dirbti niekieno netrukdomam ir naudotis savo skaitmeninėmis priemonėmis.

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** jauni VIP vartotojai linkę daugumos VIP teikiamų paslaugų kokybę vertinti prasčiau nei vyresni VIP vartotojai („bloga ir labai bloga kokybė“: J:4%-11%, S:1%-7%, V:0%-5%).

## **Bendradarbiavimas su bibliotekininkais**

### **Naudojimasis bibliotekininkų pagalba**

Į bibliotekininkus pagalbos ar konsultacijų yra kreipęsi dauguma (82%) VIP vartotojų. Kas penktas VIP vartotojas su bibliotekos darbuotojais konsultuojasi nuolatos arba dažnai (22%); 18% VIP vartotojų pagalbos į bibliotekininkus nesikreipė niekada.

**2011 vs. 2010:** 2011 metais išaugo dalis vartotojų, kurie pagalbos į bibliotekininkus kreipėsi retai arba niekada (atitinkamai, 2011:26% ir 18%, 2010:18% ir 12%).

**2008 – 2011:** 2009-2010 metais buvo stebimas bibliotekų konsultacijomis besinaudojusių VIP vartotojų dalies augimas, tačiau 2011 metais besikonsultuojančių vartotojų sumažėjo.

**Miestas vs. kaimas:** dažniau bibliotekininkų pagalbos prireikia VIP vartotojams kaime („dažnai“ M:11%, K:23%; „niekada“ M:23%, K:13%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** pagalbos į bibliotekininkus gerokai dažniau kreipiasi vyresni nei 25 metų amžiaus VIP vartotojai; jaunimas pagalbos arba visai nesikreipia, arba kreipiasi „retai“ („niekada“ J:28%, S:13%, V:3%; „dažnai“ J:6%, S:23%, V:32%).

**Socialinės atskirties grupės:** pensininkai ir neįgalieji pagalbos į bibliotekininkus kreipiasi gerokai dažniau nei kitos VIP vartotojų grupės; bedarbiai iš visų vartotojų šiuo aspektu neišsiskiria („dažnai“ P:40%, N:33%, B:12%; „nuolatos“ P:19%, N:17%, B:4%).

### **Pasitenkinimas bibliotekininkų pagalba**

Absoliuti dauguma (96%) VIP vartotojų yra patenkinti bibliotekininkų teikiama pagalba ir konsultacijomis.

**2011 vs. 2010:** per metus padaugėjo VIP vartotojų, „visiškai patenkintų“ bibliotekininkų teikiama pagalba (2011:59%, 2010:49%), tačiau sumažėjo „patenkintų“ pagalba (2011:37%, 2010:43%).

**2008 – 2011:** per pastaruosius metus stebima tendencija, kuomet auga bendra „patenkintų“ ir „visiškai patenkintų“ bibliotekininkų pagalba VIP vartotojų dalis (2011:96%, 2010:92%, 2009:91%, 2008:91%).

**Miestas vs. kaimas:** panašios tendencijos stebimos ir lyginant miesto ir kaimo VIP vartotojų pasitenkinimą bibliotekininkų teikiama pagalba: kaimo VIP vartotojai pagalba dažniau yra „visiškai patenkinti“ (M:52%, K:65%), miesto – „patenkinti“ (M:44%, K:32%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** vyriausio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai yra labiausiai patenkinti bibliotekinių teikiamos pagalbos kokybe („visiškai patenkinti“: J:47%, S:62%, V:79%).

## „Bibliotekos pažangai“ žinomumas ir vertinimas

### Projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas

VIP vartotojų spontaniškai paklausus, kokius projektus, skirtus diegti VIP, jie žino, projektą „Bibliotekos pažangai“ paminėjo 21% VIP vartotojų. Tačiau, užklausus tiesiogiai, ar žino projektą „Bibliotekos pažangai“, didžioji dauguma VIP vartotojų (78%) nurodė, kad tokį Projektą žino.

**2011 vs. 2010:** per metus projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas tarp VIP vartotojų nepakito.

**2008 – 2011:** per pirmus tris metus projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas sparčiai augo, o 2011 metais Projekto žinomumo augimas sustojo (2011:78%, 2010:80%, 2009:64%, 2008:35%).

**Miestas vs. kaimas:** Projekto žinomumas tarp kaime gyvenančių VIP vartotojų didesnis nei mieste (M:73%; K:83%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** VIP vartotojai projektą žino geriau nei gyventojai (VIP:78%, G:30%).

### Projekto „Bibliotekos pažangai“ vertinimas

Dauguma (88%) apie Projektą girdėjusių VIP vartotojų jį vertina palankiai.

**Miestas vs. kaimas:** Projektas palankiai vertinamas tiek tarp miesto, tiek tarp kaimo VIP vartotojų (M:86%; K:90%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** vyresni nei 25 metų VIP vartotojai „Bibliotekos pažangai“ projektą vertina kiek palankiau nei jaunimas („palankiai“: J:84%, S:91%, v:91%).

**Socialinės atskirties grupės:** pensininkai ir neįgalieji dažniau nei bedarbiai ar visi VIP vartotojai Projektą vertina palankiai (P:93%; N:93%; B:88%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** VIP vartotojų ir gyventojų Projekto vertinimas iš esmės nesiskiria (tik mažesnė dalis gyventojų Projektą apskritai galėjo įvertinti).

## Bibliotekos įvaizdis

Spontaniškai biblioteka VIP vartotojams dažniausiai asocijuojasi su knygomis, literatūra, įvairiais leidiniais (70%), informacijos, žinių, mokslo ir švietimo šaltiniu (50%), kompiuteriais internetu, elektroniniu paštu (46%).

Vertindami bibliotekai priskiriamas savybes, VIP vartotojai dažniausiai biblioteką taip pat suvokia kaip šiuolaikišką, gera atmosfera bei dideliu įvairių paslaugų spektru pasižyminčią vietą, kurioje smagu leisti laiką. Joje, VIP vartotojų nuomone, dirba aukštos kvalifikacijos, paslaugūs ir visuomet pagelbstintys darbuotojai.

**2011 vs. 2010:** per pastaruosius metus išaugo bibliotekos asocijavimas su madinga, šiuolaikiška, naujais įranga aprūpinta vieta. Be to, vis daugiau vartotojų mano, jog bibliotekoje dirba linksmi ir mandagūs, aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kurie yra geri pagalbininkai lankytojui. Sustiprėjo ir bibliotekos, kaip vietos, skirtos visiems norintiems bei teikiančios daug įvairių paslaugų, suvokimas.

**2008 – 2011:** Projekto įgyvendinimo metu nuosekliai didėjo bibliotekos, kaip madingos ir šiuolaikiškos vietos, kurioje smagu leisti laiką, suvokimas. Taip pat biblioteka vis dažniau siejama su naujais įranga aprūpinta vieta, kurioje nuolat diegiamos naujovės ir teikiamos įvairios paslaugos. Bibliotekos darbuotojų vertinimas reikšmingai nepakito, tačiau absoliuti dauguma darbuotojus vertina labai teigiamai.

**Miestas vs. kaimas:** kaime apklausti VIP vartotojai biblioteką suvokia daug pozityviau nei mieste pagal visus kriterijus, išskyrus darbuotojų kvalifikacijos vertinimą, kuris vienodai teigiamai vertinamas tiek kaime, tiek mieste.

Apibendrinus bibliotekos įvaizdžio vertinimą, matyti, kad bibliotekos suvokimas VIP vartotojų akyse yra pozityvus (89% VIP vartotojų 9-13 bibliotekos savybių vertina teigiamai). Dažniau negatyviai apie biblioteką atsiliepia tik 3% VIP vartotojų.

**2011 vs. 2010:** bibliotekos įvaizdis VIP vartotojų akyse per metus dar labiau pagerėjo (2011:89%, 2010:86%).

2008 – 2011: bibliotekos įvaizdis nuo Projekto įgyvendinimo pradžios nuosekliai gerėja (2011:89%, 2010:86%, 2009:85%, 2008:78%).

**Jaunimas vs. suaugę VIP vartotojai:** suaugusių VIP vartotojų nuomonė apie biblioteką yra pozityvesnė nei jaunimo (J:83%; S:95%).

**Miestas vs. kaimas:** nors bibliotekos įvaizdis yra pozityvus tarp visų VIP vartotojų grupių, kaime gyvenančių VIP vartotojų požiūris į bibliotekas yra kiek palankesnis (M:86%; K:93%).

**Jaunimas/suaugę/vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai:** vyresnių nei 25 metų VIP vartotojų nuomonė apie biblioteką yra pozityvesnė nei jaunimo (J:83%; S:94%, V:97%).

**VIP vartotojai vs. gyventojai:** lyginant su gyventojais, VIP vartotojai bibliotekos atžvilgiu nusiteikę gerokai pozityviau (VIP:89%; G:64%).

## 4. Tipinių interneto vartotojų profiliai visuomenėje ir bibliotekoje

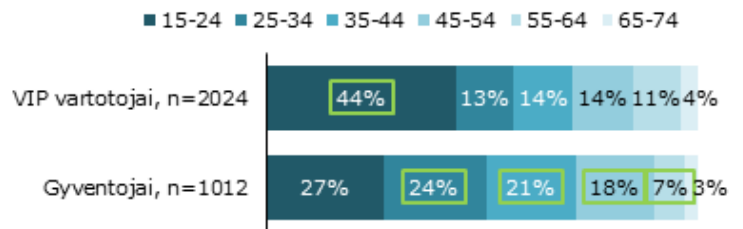
### 4.1. Tipinis interneto vartotojo paveikslas: bibliotekoje ir visuomenėje

VIP vartotojų naudojimosi kompiuteriais ir internetu ypatumų ataskaita pradedama nuo tipinių interneto vartotojų visuomenėje ir bibliotekoje profilių palyginimo.

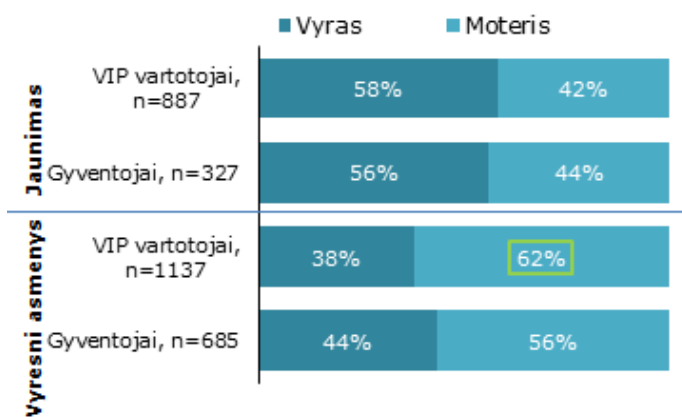
**Amžius:** analizuojant surinktus duomenis, pastebima, kad tik kiek mažiau nei kas antras VIP vartotojas (44%) – 15-24 metų jaunimas. Tuo tarpu reprezentatyviai apklaustų gyventojų imtyje jaunimo dalis yra proporcinga bendram gyventojų pasiskirstymui pagal amžių, t.y. nėra tokia didelė (27%).

Vyresnio amžiaus gyventojai yra pasyviausiai internetu tiek bibliotekoje, tiek kitose vietose besinaudojanti grupė.

**Tipinis interneto vartotojo paveikslas: amžius**  
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



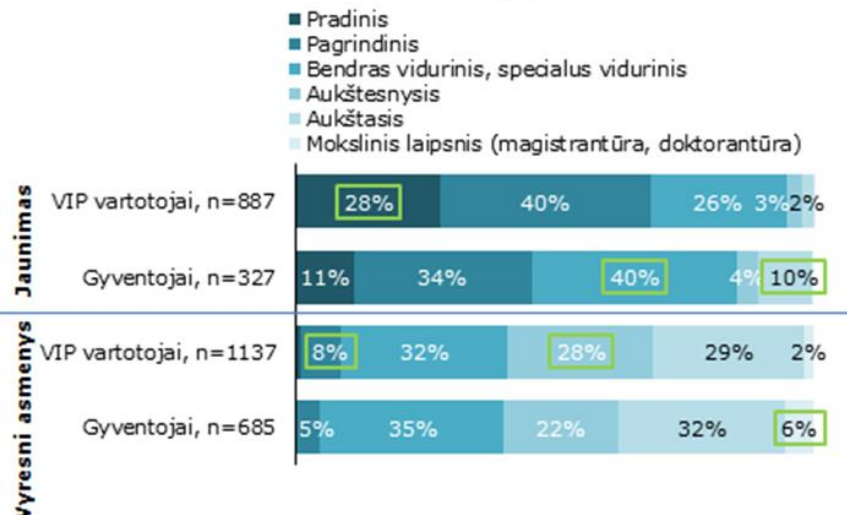
**Tipinis interneto vartotojo paveikslas: lytis**  
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



**Lytis:** skirtumų pagal lytį tarp jaunimo, internetu besinaudojančio bibliotekoje ir kitose vietose (namuose, darbe ir pan.), nėra. Tačiau, pastebima, kad tarp bibliotekose internetu besinaudojančių vyresnių VIP vartotojų moterų yra kiek daugiau nei tarp vyresnio amžiaus internetu kitose vietose besinaudojančių gyventojų (moterų dalis: tarp vyresnio amžiaus VIP vartotojų - 62%, tarp vyresnio amžiaus gyventojų - 56%).

**Išsimokslinimas:** bibliotekose internetu besinaudojantys asmenys yra kiek žemesnio išsimokslinimo nei internetu besinaudojantys kitur. Bibliotekose internetu besinaudojančio jaunimo didesnė dalis turi pradinį ar pagrindinį išsimokslinimą (jauni VIP vartotojai: 68%, jauni gyventojai: 45%), o mažesnę dalis – vidurinį ir aukštesnį nei vidurinį išsimokslinimą (jauni VIP vartotojai: 32%, jauni gyventojai: 55%). Internetu bibliotekoje besinaudojantys vyresni asmenys kiek dažniau turi pradinį (vyresni VIP vartotojai: 8%, vyresni gyventojai: 5%), aukštesnį išsimokslinimą (vyresni VIP vartotojai: 28%, vyresni gyventojai: 22%) ir rečiau - magistro ar daktaro laipsnį (vyresni VIP vartotojai: 2%, vyresni gyventojai: 6%).

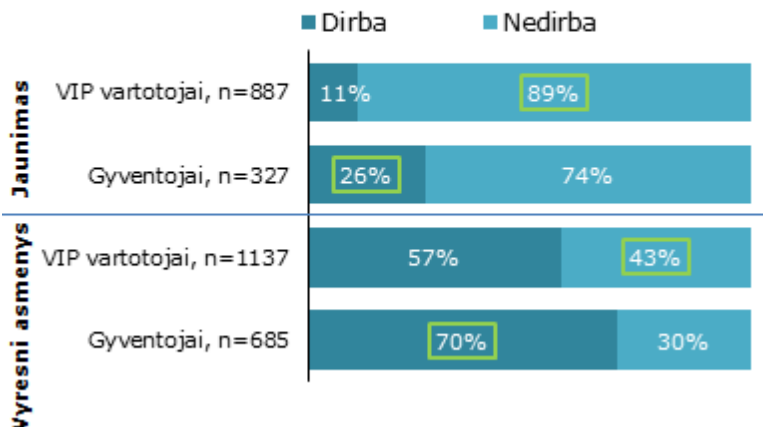
**Tipinis interneto vartotojo paveikslas: išsimokslinimas**  
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



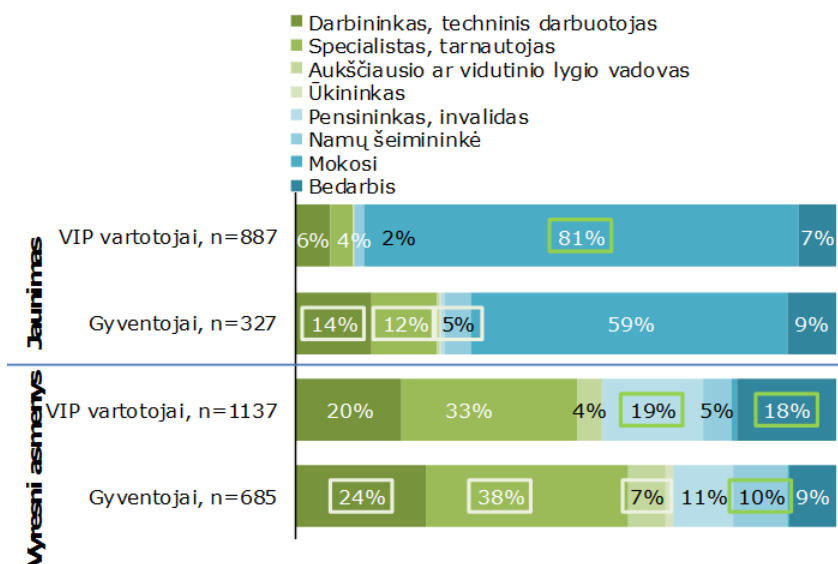
6%). Tačiau apskritai išsilavinimo skirtumai vyresnio amžiaus asmenų grupėje mažesni nei jaunesnių interneto vartotojų grupėje.

**Darbas:** vieša interneto prieiga bibliotekose dažniau naudojasi nedirbantys tiek jaunesni, tiek vyresni šalies gyventojai.

**Tipinis interneto vartotojo paveikslas: darbas**  
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



**Tipinis interneto vartotojo paveikslas: užimtumas**  
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



**Užimtumo profilis:** jaunimo pagrindinis užimtumas – mokymasis, todėl užimtumo profiliu internetu bibliotekose ar kitose vietose besinaudojantis jaunimas skiriasi tik tuo, kad kitose vietose internetu besinaudojantis jaunimas taip pat dažniau ir dirba (jauni VIP vartotojai: 10%, jauni gyventojai: 27%). Vertinant internetu besinaudojančių suaugusių užimtumo profilį, pastebima, kad bibliotekose vieša interneto prieiga dažniau naudojasi bedarbiai (vyresni VIP vartotojai: 18%, vyresni gyventojai: 9%) ir pensininkai (vyresni VIP vartotojai: 19%, vyresni gyventojai: 11%). Tarp internetu kitose vietose besinaudojančių gyventojų daugiau yra darbininkų, techninių darbuotojų (vyresni VIP vartotojai: 20%, vyresni gyventojai: 24%), specialistų, tarnautojų (vyresni VIP vartotojai: 33%, vyresni gyventojai: 38%), aukščiausio ar vidutinio lygio vadovų (vyresni VIP vartotojai: 4%, vyresni gyventojai: 7%).

**Pajamos:** internetu bibliotekose dažniau naudojasi mažesnes pajamas (iki 500Lt per mėnesį vienam šeimos nariui) turintys gyventojai (tiek jauni, tiek vyresnio amžiaus). Tarp besinaudojančių vieša interneto prieiga bibliotekose yra mažiau didžiausias pajamas (daugiau nei 1000Lt vienam šeimos nariui per mėnesį) turinčių šalies gyventojų<sup>6</sup>.

**Tipinis interneto vartotojo paveikslas: pajamos**  
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



**APIBENDRINIMAS:** vieša interneto prieiga bibliotekose aktyviai naudojasi jaunesnio (15-24) amžiaus šalies gyventojai, o kitoms amžiaus grupėms priskiriamų gyventojų aktyvumas naudojantis internetu bibliotekose nėra didesnis nei apskritai šalyje.

Socialinių-demografinių internetu bibliotekose ir kitose vietose besinaudojančių charakteristikų analizė rodo, kad labai didelių skirtumų tarp šių gyventojų grupių nėra. Didesnė dalis jaunimo, besinaudojančio internetu kitose vietose, yra įgijusi aukštąjį išsilavinimą, turi darbą. Suaugusiųjų grupėje akivaizdu tai, kad bibliotekose internetu dažniau naudojasi socialinės rizikos grupėms priskiriami gyventojai: bedarbiai, pensininkai, turintieji mažesnes pajamas, kiek žemesnį išsimokslinimą.

## 4.2. Tipinis VIP vartotojo paveikslas: miesto ir kaimo bibliotekose

Lyginant tipinius VIP vartotojus miesto ir kaimo bibliotekose pastebimos tokios tendencijos:

- VIP vartotojas miesto bibliotekose gali visus su kompiuterio ar interneto naudojimu susijusius veiksmus atlikti savarankiškai; tarp VIP vartotojų kaime daugiau yra tokių, kurie nė vieno su kompiuterio ar interneto naudojimu susijusio veiksmo savarankiškai atlikti negali;
- VIP vartotojas miesto bibliotekoje dirbti kompiuteriu dažniau išmoko mokslo įstaigose arba savarankiškai; kaimo bibliotekos VIP vartotojas dirbti kompiuteriu dažniau išmoko specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose;
- VIP vartotojas miesto bibliotekoje dažniau neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe; kaimo VIP vartotojas turi galimybę naudotis internetu namuose arba darbe;
- VIP vartotojas miesto bibliotekoje dažniau nurodo turintis galimybę naudotis internetu tik bibliotekoje; kaimo VIP vartotojas dažniau nurodo turintis galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekoje;
- miesto bibliotekų VIP vartotojai dažniau internetu bibliotekoje naudojasi dėl nemokamo interneto ir dėl to, kad neturi galimybės prisijungti prie interneto namuose; kaimo VIP vartotojai internetu bibliotekoje dažniau naudojasi dėl galimybės sulaukti pagalbos ir patarimų iš bibliotekos darbuotojų, greitesnio interneto ryšio;
- miesto VIP vartotojui pagrindinis informacijos apie saugų interneto ir kompiuterio naudojimą šaltinis dažniau yra draugai, giminės, pažįstami, kaimo VIP vartotojui - bibliotekos darbuotojai;

<sup>6</sup> Toliau ataskaitoje, analizuojant tyrimo metu surinktus duomenis pagal respondentų turimas vidutines vieno šeimos nario pajamas per mėnesį, vartojamos tokios sąvokos: "mažomis" pajamomis vadinamos pajamos, kuomet vienam šeimos nariui per mėnesį tenka iki 500Lt; "vidutinėmis" pajamomis vadinamos pajamos, kuomet vienam šeimos nariui per mėnesį tenka nuo 501 iki 1000Lt; "didžiausiomis" pajamomis vadinamos pajamos, kuomet vienam šeimos nariui per mėnesį tenka 1001Lt ir daugiau.

- miesto VIP vartotojas dažniau interneto pagalba susirado darbą, kaimo VIP vartotojas kiek dažniau pastebi, kad internetas praturtino jo laisvalaikį, pagerino bendravimą bei padėjo rūpintis sveikata;
- miesto VIP vartotojas kiek prasčiau nei kaimo VIP vartotojas vertina visus su VIP paslaugos teikimu susijusius aspektus;
- miesto VIP vartotojas rečiau kreipiasi pagalbos į bibliotekos darbuotojus; dažniausiai yra patenkintas bibliotekininkų darbu, tačiau jo pasitenkinimo lygis nėra toks aukštas kaip tipinio kaimo VIP vartotojo. Kaimo VIP vartotojas dažniau konsultuojasi su bibliotekos darbuotojais ir yra visiškai patenkintas bibliotekininkų pagalba;
- miesto VIP vartotojas yra kiek prasčiau informuotas apie „Bibliotekos pažangai“ projektą ir, atitinkamai, kiek prasčiau jį vertina; kaimo VIP vartotojas dažniau žino apie „Bibliotekos pažangai“ projektą ir vertina jį geriau nei tipinis miesto VIP vartotojas;
- miesto VIP vartotojas biblioteką suvokia pozityviai, tačiau ne taip pozityviai kaip tipinis kaimo VIP vartotojas.

## 5. Naudojimas kompiuteriais

### 5.1. Naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai

- Dauguma VIP vartotojų turi pakankamus naudojimosi kompiuteriais įgūdžius -

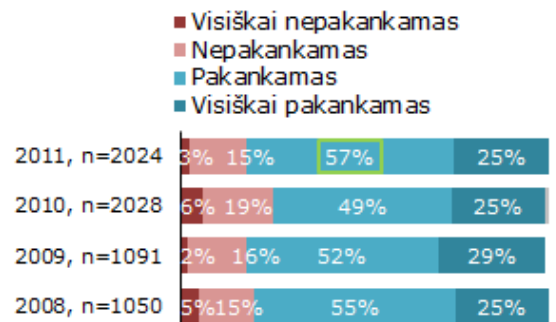
Dauguma 15-74 metų amžiaus VIP vartotojų turi pakankamus įgūdžius naudotis kompiuteriu. Tik mažiau nei kas penktas VIP vartotojas (18%) mano, jog gebėjimai dirbti kompiuteriu yra nepakankami.

VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo įgūdžiai labiausiai priklauso nuo jų amžiaus ir interneto prieigos namie turėjimo/ neturėjimo: jaunimas dažniau turi geriausius kompiuterinio raštingumo įgūdžius, tuo tarpu vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai savo gebėjimus dirbti kompiuteriu dažniau vertina kaip nepakankamus<sup>7</sup>; prastesnius gebėjimus dirbti kompiuteriu taip pat turi ir tie VIP vartotojai, kurie neturi interneto prieigos namuose. Socialinės atskirties grupėms priskiriami VIP vartotojai (pensininkai, neįgalieji, bedarbiai) dažniau teigia turintys nepakankamus gebėjimus naudotis kompiuteriais.

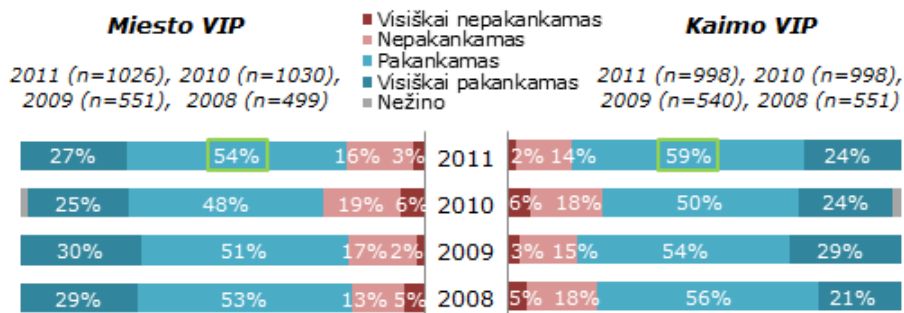
Per 2011 metais padaugėjo VIP vartotojų, manančių, jog turi pakankamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius.

2011 metais VIP vartotojų gebėjimas naudotis kompiuteriu paaugo tiek mieste, tiek kaime.

**Kompiuterio raštingumo vertinimas**  
% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų



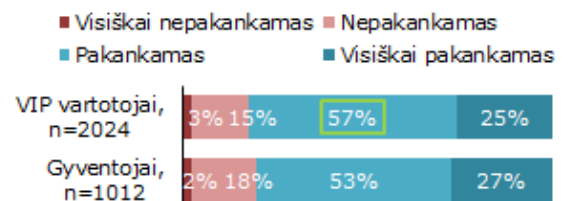
**Kompiuterio raštingumo vertinimas**  
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



VIP vartotojų apklausos rezultatus lyginant su Lietuvos gyventojų apklausos duomenimis, reikėtų atkreipti dėmesį į tai, jog daugiau nei ketvirtadalis Lietuvos gyventojų apskritai nesinaudoja kompiuteriu, prijungtu prie interneto. Internetu nesinaudojančių gyventojų dalis palyginime labai iškreiptų informaciją, todėl čia ir tolimesniuose palyginimuose bus pateikiami tik internetu besinaudojančių gyventojų duomenys.

Lyginant internetu besinaudojančių gyventojų ir VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo vertinimą, fiksuojama tai, kad bendrasis VIP vartotojų ir gyventojų kompiuterinis raštingumas reikšmingai nesiskiria.

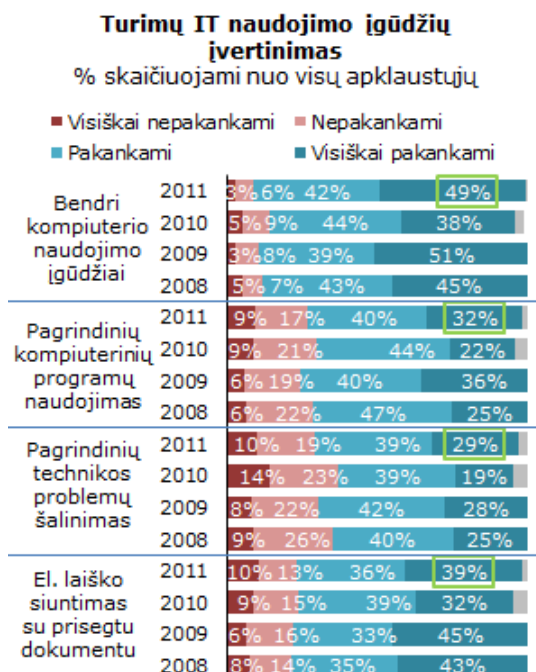
**Kompiuterio raštingumo vertinimas**  
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



<sup>7</sup> Toliau ataskaitoje VIP vartotojų amžius, analizuojant tyrimo metu surinktus duomenis bus analizuojamas visus VIP vartotojus skirstant į tris grupes: jaunimą/ jauno amžiaus (15-24 metų) VIP vartotojus, suaugusius (25-54 metų amžiaus) VIP vartotojus, vyresnio ir pensinio amžiaus (55 metų ir vyresnius) VIP vartotojus.

## 5.2. Konkrečių įgūdžių naudojantis IT vertinimas

- Nors dauguma VIP vartotojų naudojimosi IT įgūdžius vertina kaip pakankamus, internetu kitose vietose besinaudojantys gyventojai savo įgūdžius naudotis IT vertina geriau -



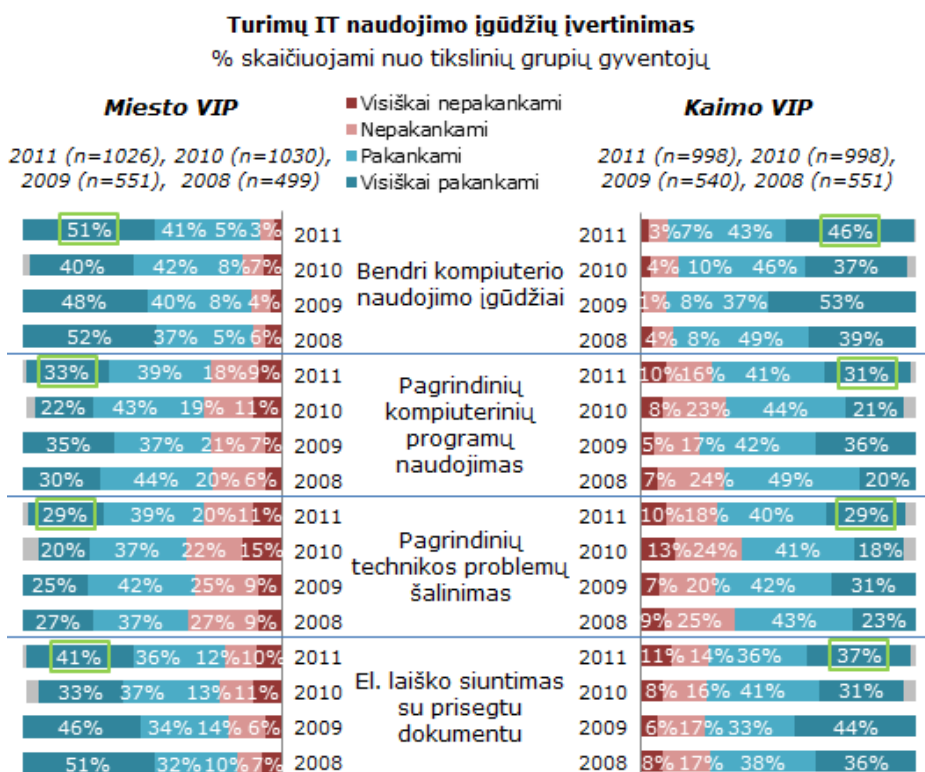
\* 2011 (n=2024), 2010 (n=2028), 2009 (n=1091), 2008 (n=1050)

Dauguma VIP vartotojų turi pakankamus naudojimosi IT įgūdžius. Geriausi tarp visų analizuojamų kompiuterinio raštingumo įgūdžių yra vertinami bendrieji naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai (pavyzdžiui, pelės naudojimas, teksto rinkimas ar pan.). Juos pakankamai įvardijo 91% VIP vartotojų. 75% apklaustųjų turi pakankamus gebėjimus siųsti laiškus su prisegtų dokumentu, o 72% vartotojų geba naudotis pagrindinėmis kompiuterinėmis programomis. Kiek sunkiau VIP vartotojams sekasi spręsti pagrindines technikos problemas (68%).

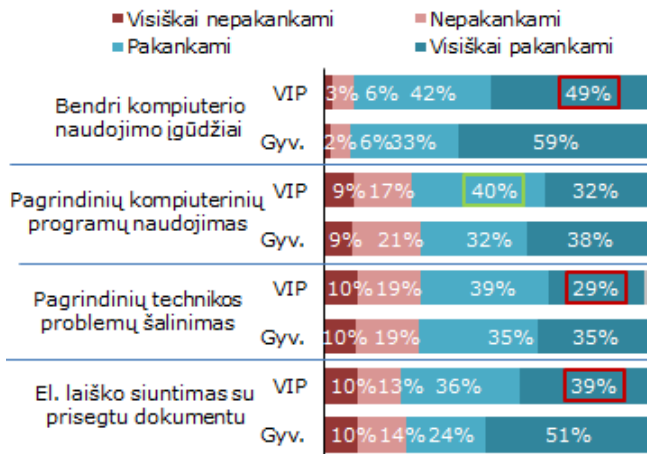
Lyginant jaunimo, suaugusių ir vyriausio bei pensinio amžiaus VIP vartotojų naudojimosi IT įgūdžius, pastebima, kad jaunimas dažniau turi gerus IT naudojimo įgūdžius; tuo tarpu prastesnius naudojimosi IT įgūdžius dažniau turi vyresni nei 55m. amžiaus VIP vartotojai. Geresnius naudojimosi IT įgūdžius taip pat turi tarnautojai, specialistai, turintieji galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekoje; prastesnius – neįgalieji.

2011 metais visi VIP vartotojų IT naudojimo įgūdžiai pagerėjo (didesnė vartotojų dalis juos įvardijo visiškai pakankamai). Tačiau, kalbant apie IT naudojimo įgūdžių pokytį per 2008-2011 metų laikotarpį, reikšmingų naudojimosi kompiuteriais įgūdžių vertinimo pokyčių nestebima.

Tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų esminių IT naudojimo įgūdžių vertinimo skirtumų nestebima. Tiek mieste, tiek kaime daugiau vartotojų naudojimosi kompiuteriais įgūdžius 2011 metais vertina kaip pakankamus.



**Turimų IT naudojimo įgūdžių įvertinimas**  
% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



\* VIP vartotojai (n=2024),  
gyventojai (n=1012)

Lyginant visų Lietuvos interneto vartotojų ir VIP vartotojų naudojimosi IT įgūdžių vertinimą, pastebima, kad gyventojai dažniau visus IT įgūdžius vertina kaip visiškai pakankamus.

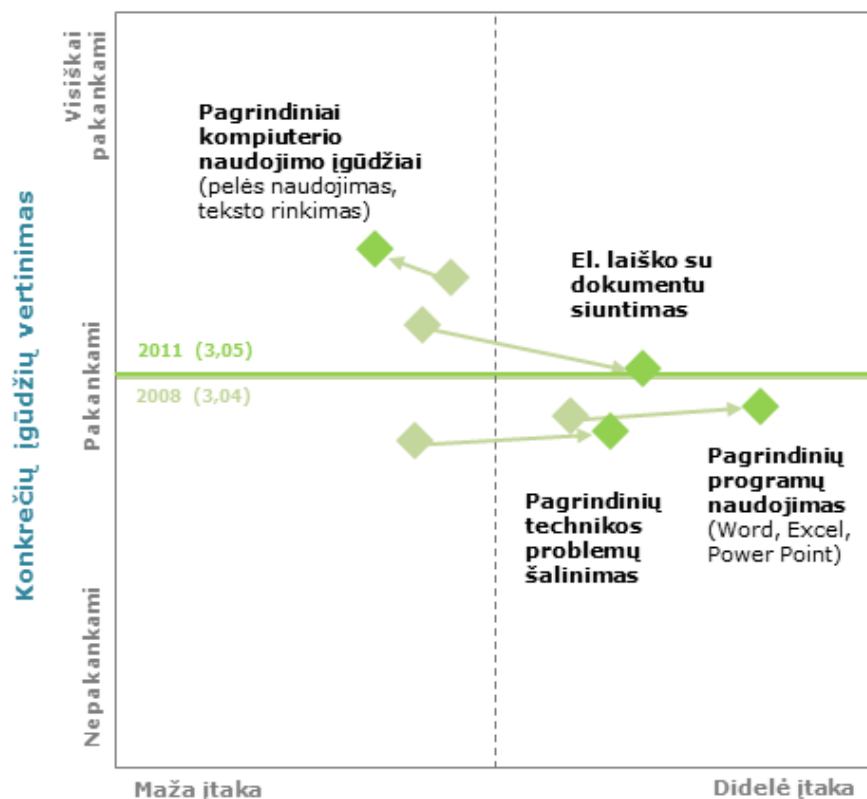
Siekiant įvertinti tai, kokią įtaką konkrečių naudojimosi IT įgūdžių vertinimas daro VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo vertinimui, toliau ataskaitoje pateikiame kompiuterinių įgūdžių vertinimo matricą<sup>8</sup>.

Bendrą VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo vertinimą labiausiai lemia kompiuterinių programų naudojimo bei pagrindinių technikos problemų šalinimo įgūdžių vertinimas. Tačiau, lyginant su kitų naudojimosi IT įgūdžių vertinimu, šie įgūdžiai dažniau vertinami kaip nepakankami ir, tikėtina, labiausiai nulemia prastesnį bendrojo kompiuterinio raštingumo vertinimą. Elektroninio laiško su prisegtu dokumentu siuntimas yra pakankamai

gerai įvaldytas ir turi reikšmingos teigiamos įtakos bendram naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimui. Bendri naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai yra pakankami, tačiau neturi pridėtinės vertės bendram naudojimosi kompiuteriu įgūdžių vertinimui.

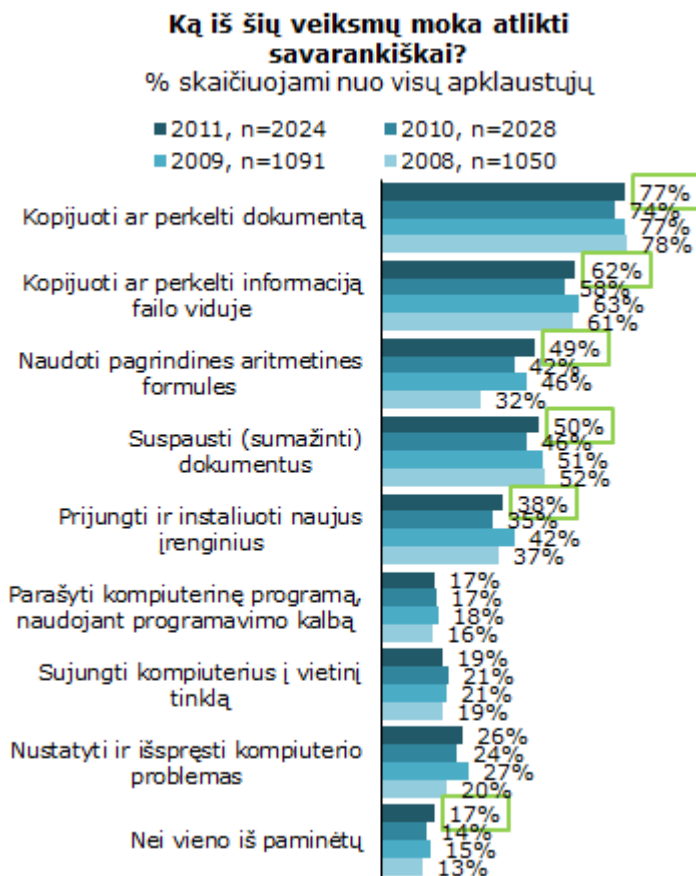
Lyginant konkrečių naudojimosi IT įgūdžių vertinimo įtaką VIP vartotojų kompiuterinio raštingumo vertinimui Projekto pradžioje ir Projekto pabaigoje, elektroninio laiško su dokumentu siuntimo ir pagrindinių technikos problemų šalinimo įgūdžiai iš mažai reikšmingų bendram kompiuterinio raštingumo vertinimui tapo labai reikšmingais. Tuo tarpu ir taip maža pagrindinių kompiuterio naudojimo įgūdžių įtaka bendriems kompiuterinio raštingumo įgūdžiams dar labiau sumažėjo, o ir anksčiau buvusi reikšminga pagrindinių programų naudojimo įtaka – dar labiau padidėjo. Bendrasis kompiuterinio raštingumo vertinimo vidurkis metų bėgyje nekito (2008: 3,04; 2011: 3,05, kur 1- visiškai nepakankami įgūdžiai, 4- visiškai pakankami įgūdžiai).

<sup>8</sup> Dviejų kintamųjų priklausomybei skaičiuoti naudojamas Spearman koreliacijos koeficientas. Koreliacijos koeficiento reikšmė gali kisti nuo 0 iki 1. Koreliacijos koeficientas parodo, kiek tarpusavyje siejasi du kintamieji. 1 rodo didžiausią priklausomybę (abi savybės vertinamos identišškai), o 0 – savybės nepriklausomos (vienos savybės vertinimas neturi jokios įtakos kitos savybės vertinimui).



**Įtaka bendriems kompiuterinio raštingumo įgūdžiams**

- Geriausiai VIP vartotojai įvaldę „copy-paste“ funkcijas, prasčiausiai - programavimą ir techninių sprendimų įgyvendinimą -



Paprasčiausias kompiuterines funkcijas, tokias kaip dokumentų ar tekstų kopijavimas ar perkėlimas, savarankiškai geba atlikti dauguma VIP vartotojų (atitinkamai 77% ir 62%). Kas antras VIP vartotojas teigė savarankiškai suspaudęs (sumažinęs) dokumentus (50%), dokumentuose naudojęs pagrindines aritmetines formules (49%). 38% vartotojų savarankiškai prijungė ar instaliavo naujus įrenginius. Kompiuterio problemų sprendimas, kompiuterių sujungimas į vieną tinklą ar programų rašymas yra sudėtingesni veiksmai, tad juos savarankiškai yra atlikę mažiausiai VIP vartotojų.

Apskritai bent vieną iš analizuojamų veiksmų, susijusių su naudojimusi kompiuteriu, yra atlikę 83% VIP vartotojų.

Mokėjimas savarankiškai atlikti daugelį nurodytų veiksmų labai priklauso nuo VIP vartotojų amžiaus: dažniau daugumą funkcijų savarankiškai moka atlikti VIP vartotojai iki 25 metų amžiaus, kiek rečiau minėtas funkcijas gali savarankiškai atlikti 25-54 metų amžiaus VIP vartotojai, o vyriausieji (55 metų ir vyresni) asmenys dažniau teigia nemokantys savarankiškai atlikti nė vienos iš paminėtų funkcijų. Pensininkai ir neįgalieji dažniau nurodo, kad daugelio veiksmų savarankiškai jie nebuvo atlikę. Darbininkų, namų

šeimininkų bei bedarbių savarankiško darbo kompiuteriu įgūdžiai taip pat yra kiek prastesni nei kitų VIP vartotojų.

Lyginant 2011 metų tyrimo duomenis su 2010 metų tyrimo rezultatais, pastebima, kad statistiškai reikšmingai padaugėjo VIP vartotojų, savarankiškai atlikusių įvairius veiksmus, susijusius su kompiuterio naudojimu: kopijavusių ar perkėlusių dokumentą ar informaciją dokumento viduje, pasinaudojusių pagrindinėmis aritmetinėmis formulėmis, suspaudusių dokumentus, prijungusių ir instaliavusių naujus įrenginius.

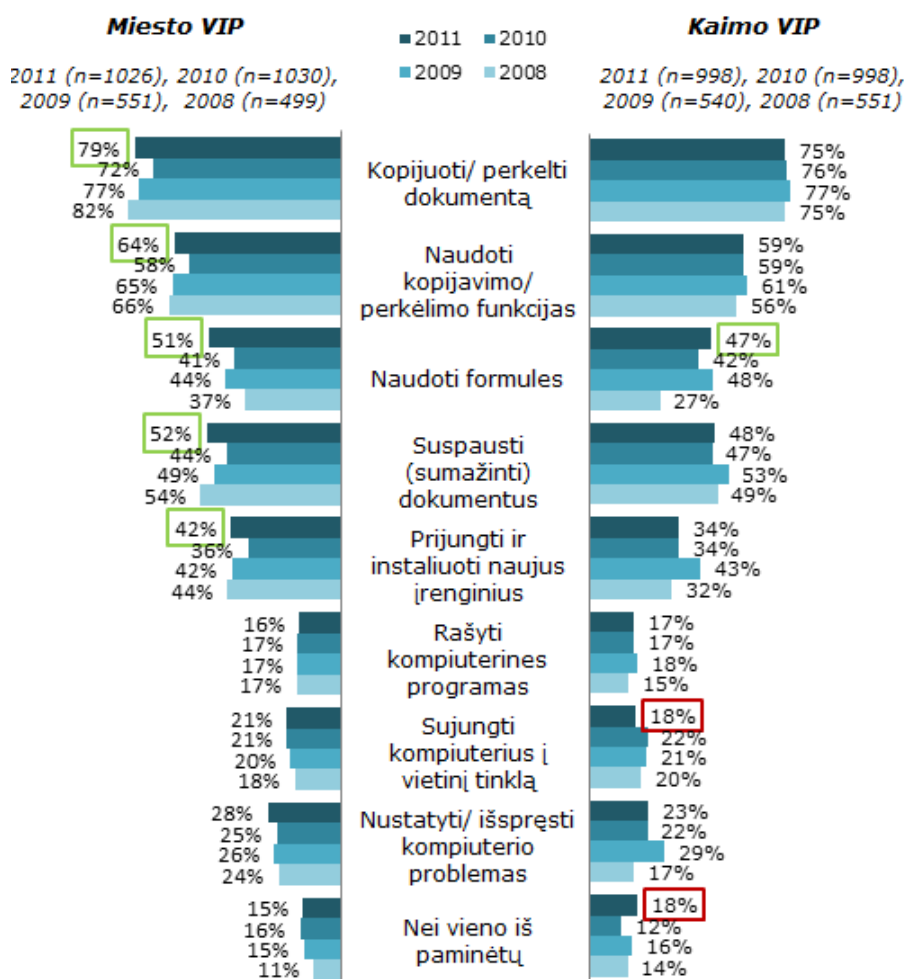
Šiuos pokyčius iš esmės lėmė augantys VIP vartotojų mieste gebėjimai savarankiškai atlikti minėtus veiksmus. Kaimo VIP vartotojai 2011 metais dažniau nei 2010 metais savarankiškai naudojami aritmetinėmis formulėmis (2011: 47%, 2010: 42%). Iš kitos pusės, kaime išaugo dalis VIP vartotojų, teigiančių, kad nei vieno iš šių veiksmų savarankiškai atlikti nemokėtų (2011: 18%, 2010: 12%). Apibendrintai galime teigti, kad šiuo metu VIP vartotojų gebėjimai naudotis kompiuteriu mieste yra kiek geresni nei kaime.

- Nuo Projekto įgyvendinimo pradžios VIP vartotojų gebėjimas savarankiškai atlikti beveik visus su naudojimu kompiuteriu susijusius veiksmus nepakito -

Žvelgiant į 2011 metų duomenis 2008-2011 metų kontekste, labiausiai išaugo VIP vartotojų, savarankiškai mokančių naudoti pagrindines aritmetines formules, dalis. Tuo tarpu mokėjimas savarankiškai atlikti kitus su naudojimu kompiuteriu susijusius veiksmus nepakito.

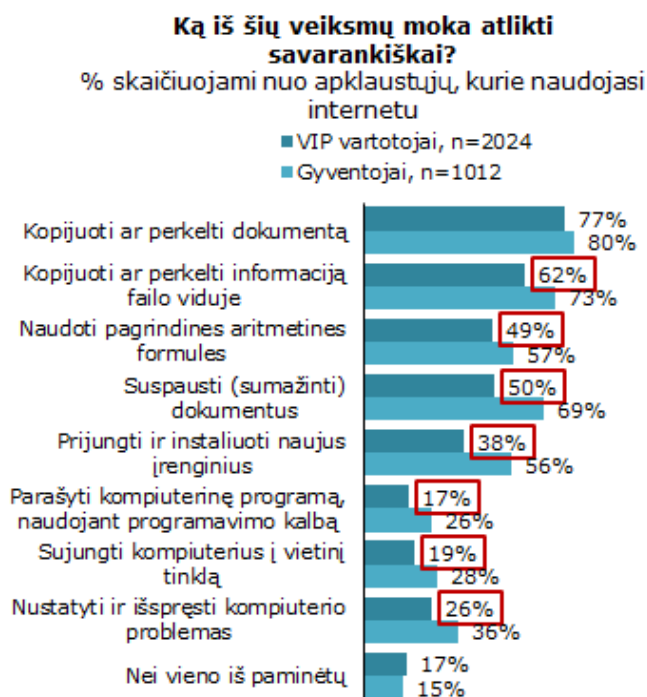
### Ką iš šių veiksmų moka atlikti savarankiškai?

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



- Internetu besinaudojantys gyventojai savarankiškai naudotis kompiuteriu yra įgudę labiau nei VIP vartotojai -

Kiek mažiau VIP vartotojų moka savarankiškai atlikti įvairius su naudojimu internetu susijusius veiksmus nei internetu besinaudojantys gyventojai.



### 5.3. Kur išmokstama dirbti kompiuteriu?

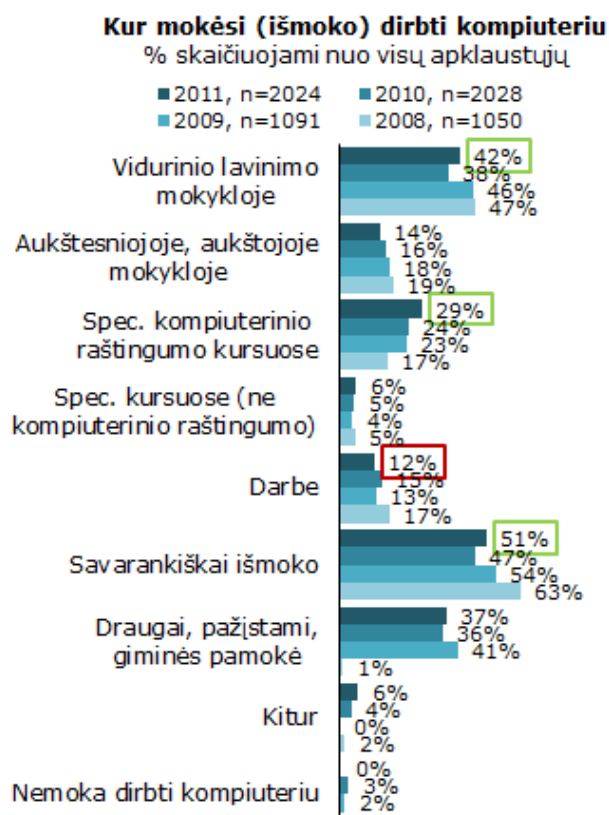
- VIP vartotojų, kompiuteriu išmokusių dirbti specializuotuose kompiuterinio raštingumo kursuose, dalis nuo Projekto įgyvendinimo pradžios nuolat auga (ypač kaime) -

Kompiuteriu dirbti VIP vartotojai dažniau nurodo išmokę savarankiškai (51%), vidurinio lavinimo mokykloje (42%) ar su draugų, pažįstamų, giminių pagalba (37%).

Specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose kompiuteriu dirbti yra mokęsis beveik kas trečias VIP vartotojas (29%). 14% vartotojų kompiuteriu dirbti mokėsi aukštesniojoje ar aukštojoje mokykloje, o dar 12% vartotojų šiuos įgūdžius lavino darbe.

Jauni VIP vartotojai naudotis kompiuteriais dažniau išmoko mokymo įstaigose, savarankiškai arba su draugų ar giminių pagalba. Specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose naudotis kompiuteriu dažniau išmoko vyresni nei 25 metų VIP vartotojai, neįgalieji.

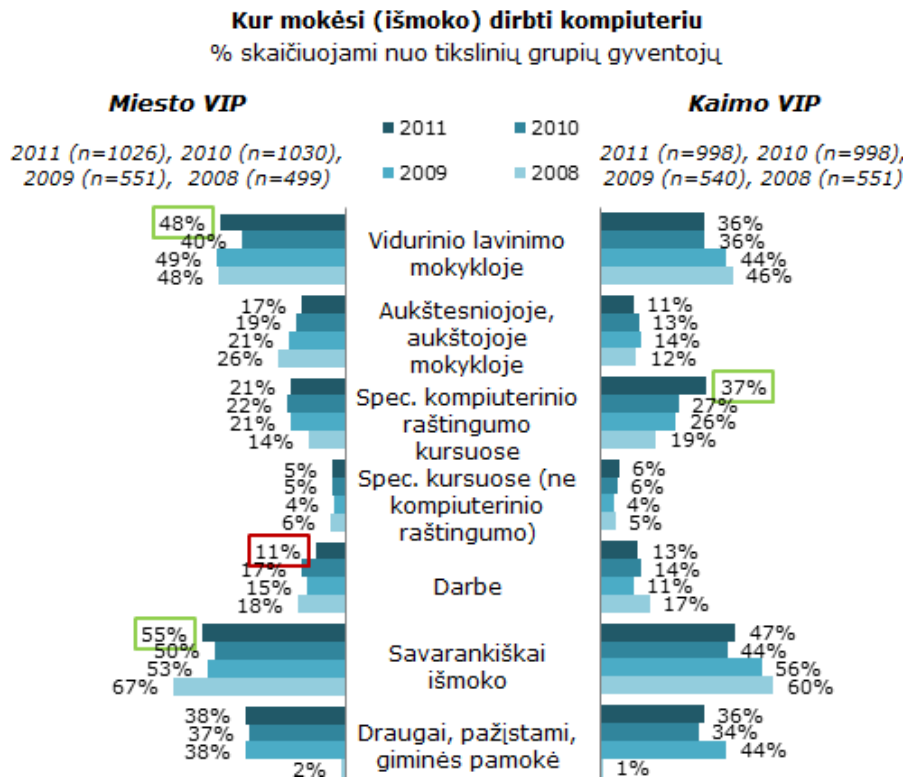
VIP vartotojai, turintys internetą namie ir aktyviai juo besinaudojantys, kompiuteriu naudotis dažniau išmoko savarankiškai, darbe arba besimokydami aukštesniojoje/aukštojoje mokykloje.



Darbo kompiuteriu įgūdžius lavinusių specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose VIP vartotojų per keturis Projekto metus padaugėjo. Tuo tarpu kompiuterinio raštingumo besimokančių savarankiškai ar darbe sumažėjo, taip pat sumažėjo ir išmokusių dirbti kompiuteriu mokslo įstaigose dalis.

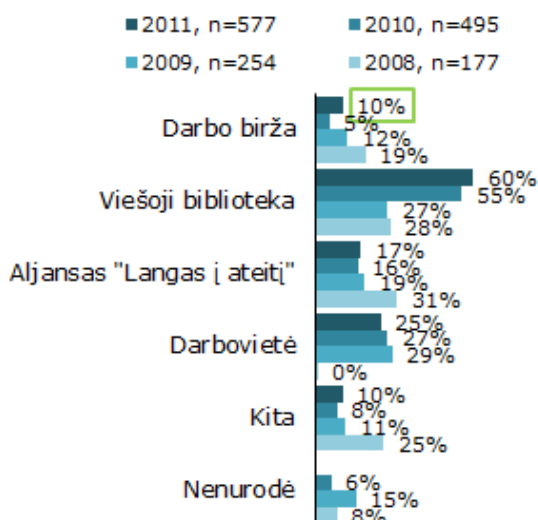
Specialūs kompiuterinio raštingumo kursai ypač populiarėja tarp kaimo VIP vartotojų. Tuo tarpu mieste, palyginus su 2010 metų duomenimis, išaugo savarankiškai ir vidurinio lavinimo mokyklose kompiuteriu dirbti besimokančių žmonių dalis, tačiau vis rečiau minėtus įgūdžius vartotojai lavina darbe (galima kelti prielaidą, kad šiuos pokyčius lėmė didesnė jauno amžiaus VIP vartotojų dalis 2011 metų tyrimo imtyje: 2010 metų tyrime jaunimas sudarė 22% visų vartotojų, o 2011 metais – 27% visų vartotojų).

VIP vartotojai mieste dažniau nei kaime gyvenantys VIP vartotojai dirbti kompiuteriu yra mokęsi savarankiškai arba vidurinėje, aukštesniojoje ar aukštojoje mokykloje. Tuo tarpu kaimo gyventojai kompiuterinio raštingumo įgūdžius dažniau lavina specialiuose kompiuterinio raštingumo kursuose.



- Nuo Projekto pradžios VIP vartotojų dalis dirbti kompiuteriu išmokusių bibliotekų organizuojamuose specializuotuose kursuose išaugo dvigubai -

**Kompiuterinio raštingumo kursų organizavo:**  
% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie kompiuteriu mokėsi dirbti kompiuterinio raštingumo kursuose



Dauguma VIP vartotojų, kompiuteriu naudotis išmokusių specializuotuose kursuose, lankė viešųjų bibliotekų organizuotus kompiuterinio raštingumo kursus (60%). 25% šių vartotojų kompiuterinio raštingumo mokėsi darbovietės organizuotuose kursuose, o kas šeštas (17%) - pasinaudojo Aljanso „Langas į ateitį“ kursais. 10% tokią patirtį turinčių vartotojų dirbti kompiuteriu išmoko Darbo biržoje.

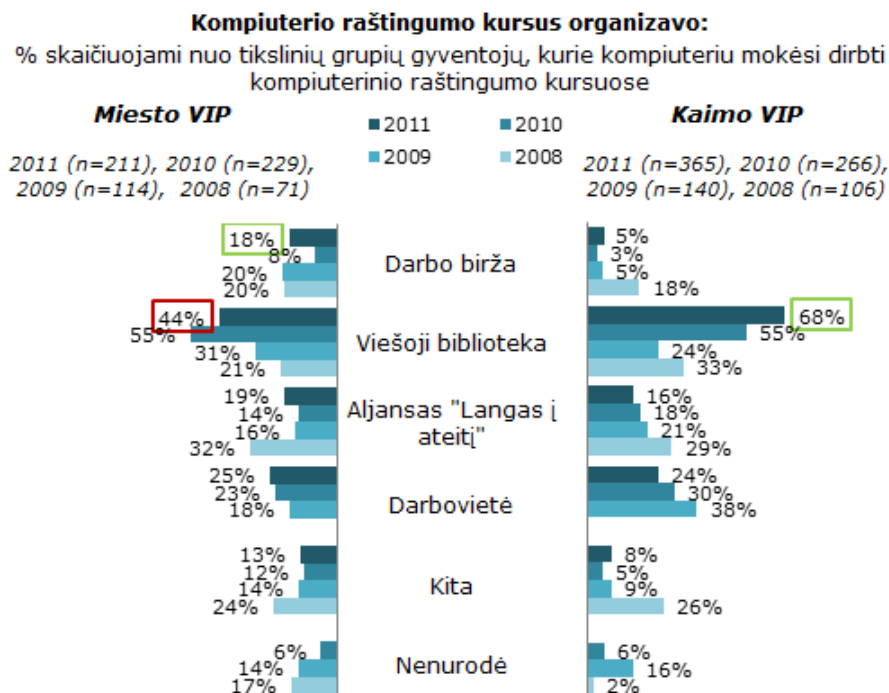
10% vartotojų nurodė kitas vietas, kuriose jie mokėsi dirbti kompiuteriu. Tai - įvairūs kursai, kuriuos organizavo bendruomenės centrai, seniūnijos, Neįgaliųjų organizacija, psichologinės paramos ir konsultavimo centrai, Europos Sąjunga, „Bibliotekos pažangai“, VIPT, specialūs būreliai, pamokos mokymo įstaigose.

Lyginant su 2010 metais, 2011 metais padaugėjo VIP vartotojų, lankusių Darbo biržos organizuotus kompiuterinio raštingumo kursus. Tuo tarpu per visą Projekto vykdymo laikotarpį

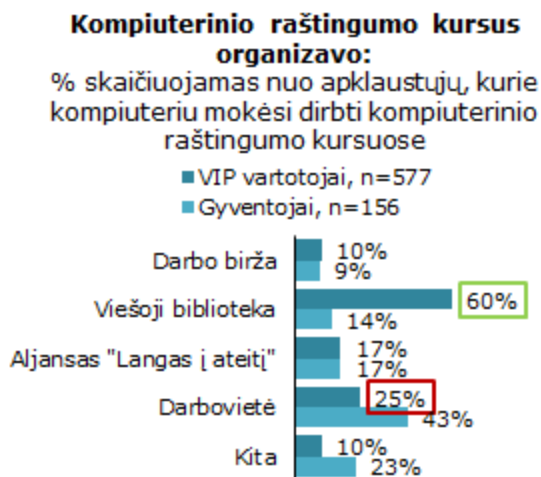
reikšmingai išaugo besilankiusiųjų bibliotekų organizuojamuose kompiuterinio raštingumo kursuose dalis, tačiau vis mažiau VIP vartotojų nurodo lanke Aljanso „Langas į ateitį“, darbovietės organizuojamus kursus.

Miestų gyventojai dažniau nurodo dirbti kompiuteriu išmokę Darbo biržos organizuoetuose kursuose (miestas: 18%, kaimas: 5%), tuo tarpu kaime gyvenantys VIP vartotojai dažniau dalyvavo viešosios bibliotekos organizuoetuose kompiuterinio raštingumo kursuose (miestas: 44%, kaimas: 68%).

Palyginus su 2010 metais, 2011 metais miesto VIP vartotojai dažniau nurodo kompiuterinio raštingumo mokęsi Darbo biržos organizuoetuose kursuose. Besilankiusių bibliotekos organizuoetuose kompiuterinio raštingumo kursuose VIP vartotojų dalis mieste sumažėjo, o kaime – padidėjo.



Lyginant su visais internetu besinaudojančiais Lietuvos gyventojais, VIP vartotojai dažniau kompiuteriu išmoko dirbti bibliotekoje (VIP vartotojai: 60%, gyventojai: 14%), ir rečiau – darbovietėje (VIP vartotojai: 25%, gyventojai: 43%).



## 6. Naudojimasis internetu

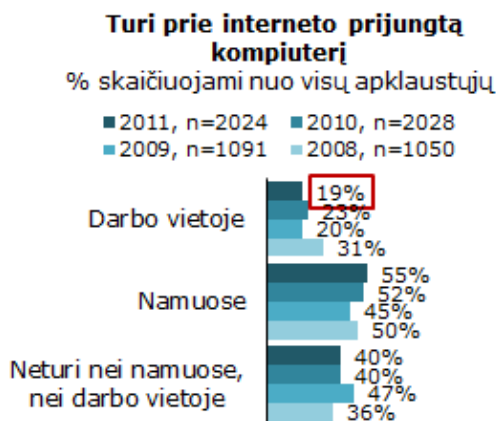
### 6.1. Galimybės naudotis internetu

- Daugiau nei pusė VIP vartotojų internetu naudotis turi galimybę ir kitose vietose -

Daugiau nei pusė VIP vartotojų turi galimybę internetu naudotis ir kitose vietose: 55% VIP vartotojų turi internetą namuose, kas penktas (19%) – darbe. Nei namuose, nei darbe galimybės naudotis internetu neturi 40% VIP vartotojų.

Analizuojant VIP vartotojų galimybes naudotis internetu pagal jų socialines-demografines charakteristikas, pastebima, kad:

- galimybę internetu naudotis ir kitose vietose dažniau turi VIP vartotojos. Vyrų, besinaudojantys VIP bibliotekose, dažniau kitos galimybės internetu naudotis neturi;
- galimybės naudotis internetu turėjimas darbe ar namuose priklauso ir nuo VIP vartotojo padėties darbo rinkoje. Natūralu, kad dirbantieji, ypač turintieji aukštąjį išsimokslinimą, dažniau turi galimybes internetu naudotis darbe. Nedirbantys (ypač pensininkai ir neįgalieji) neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbo vietoje.
- jaunimas dažniau nurodo turintis prie interneto prijungtą kompiuterį namuose, 25-54 metų amžiaus VIP vartotojai dažniau turi galimybę internetu naudotis darbe arba namuose, o kiek daugiau nei pusė vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojų neturi galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe.



2011 metais sumažėjo VIP vartotojų dalis, turinčių prie interneto prijungtą kompiuterį darbo vietoje (2011: 19%, 2010: 23%).

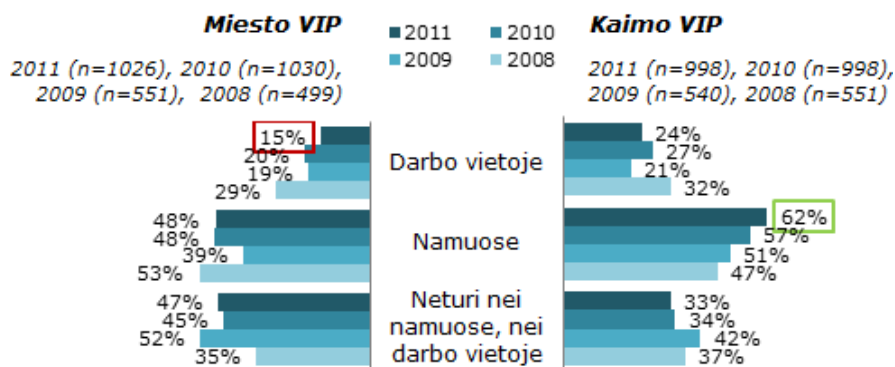
- VIP mieste labiau naudojama, nes neturima interneto namuose, o kaime (galime kelti prielaidą), biblioteka vartotojus pritraukia ne tik galimybe naudotis VIP, bet ir kaip bendruomenės traukos centras –

Stebima pakankamai įdomi situacija, kuomet didesnes galimybes naudotis internetu namuose turi ne miesto (kur apskritai yra didesnė interneto sklaida), o kaimo VIP vartotojai. Miestų bibliotekose taip pat daugiau nei kaime yra ir tokių VIP vartotojų, kurie neturi galimybės naudotis internetu nei namuose, nei darbe.

Per Projekto vykdymo metus sumažėjo miesto VIP vartotojų, kurie turėtų prie interneto prijungtą kompiuterį darbo vietoje. Tuo tarpu kaime padaugėjo VIP vartotojų, turinčių galimybę naudotis internetu namuose.

### Turi prie interneto prijungtą kompiuterį

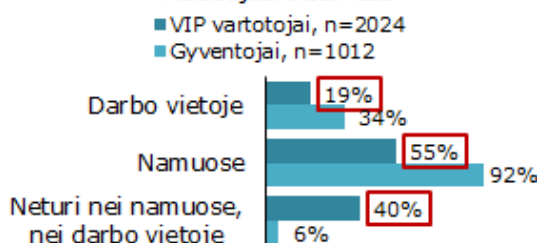
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



- Gyventojai gerokai dažniau nei VIP vartotojai turi galimybes internetu naudotis namuose ar darbe -

### Turi prie interneto prijungtą kompiuterį

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu

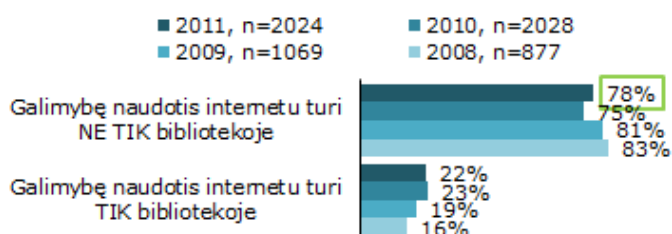


Kitas akivaizdus dėsningumas atsiskleidžia ir lyginant gyventojų bei VIP vartotojų galimybes naudotis internetu namuose ar darbe: internetu besinaudojantys gyventojai gerokai dažniau nei VIP vartotojai turi galimybes internetu naudotis tiek darbovietėse, tiek namuose. Šie duomenys patvirtina „Bibliotekos pažangai“ projekto siekiamybę mažinti socialiai ir ekonomiškai labiau pažeidžiamų gyventojų grupių socialinę atskirtį.

- Biblioteka – vienintelė galimybė naudotis internetu kas penktam VIP vartotojui. Sąlyginai kiek daugiau tokių vartotojų yra tarp vyresnio amžiaus VIP vartotojų miestuose -

### Galimybės naudotis internetu

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu bibliotekoje



Dauguma (78%) VIP vartotojų turi arba turėtų galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekoje. 40% VIP vartotojų neturi galimybės naudotis internetu nei darbe, nei namuose, tačiau galimybė internetu pasinaudoti bibliotekoje – ne vienintelė išeitis. Šie VIP vartotojai, tikėtina, turi galimybę internetu naudotis pas draugus, pažįstamus, bendruomenės ar kultūros centruose, mokymosi įstaigose, kavinėse ar Wifi prieigose.

Maždaug kas penktas (22%) VIP vartotojas galimybę naudotis internetu turi tik bibliotekoje.

Didesnes galimybes internetu naudotis ne tik bibliotekose turi 15-24 amžiaus VIP vartotojai, mažesnes – vyriausio amžiaus VIP vartotojai. Galimybes internetu naudotis tik bibliotekose dažniau turi ir žemesnes pajamas turintys VIP vartotojai, pensininkai, neįgalieji, bedarbiai.

2011 metais padaugėjo VIP vartotojų internetu turinčių galimybę naudotis ne tik bibliotekoje. Viso Projekto vykdymo laikotarpio kontekste VIP vartotojų, turinčių galimybę internetu naudotis tik bibliotekoje, dalis kiek išaugo.

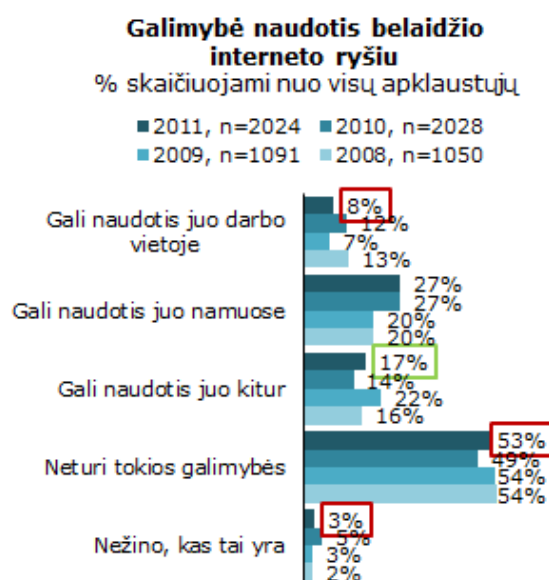
Per keturis Projekto vykdymo metus išaugo VIP vartotojų, turinčių galimybę internetu naudotis tik bibliotekoje, dalis miesto bibliotekose. Kaimo bibliotekose galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekose turi kiek didesnę dalis VIP vartotojų nei mieste ir ši tendencija 2008-2011 metų laikotarpyje yra gana stabili.

## Galimybės naudotis internetu

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



## 6.2. Galimybės naudotis belaidžio interneto ryšiu



Galimybę naudotis belaidžiu interneto ryšiu turi 44% VIP vartotojų. Daugiau nei ketvirtadalis vartotojų (27%) tokią galimybę turi namuose, vienas iš šešių (17%) tokią galimybę turi kitose vietose (viešosiose erdvėse).

2011 metais sumažėjo VIP vartotojų turinčių galimybę naudotis belaidžiu interneto ryšiu. Kalbant apie tuos, kurie tokią galimybę turi, sumažėjo galinčių belaidžiu internetu naudotis darbo vietoje, tačiau išaugo turinčių galimybę belaidžiu internetu ryšiu pasinaudoti viešosiose erdvėse.

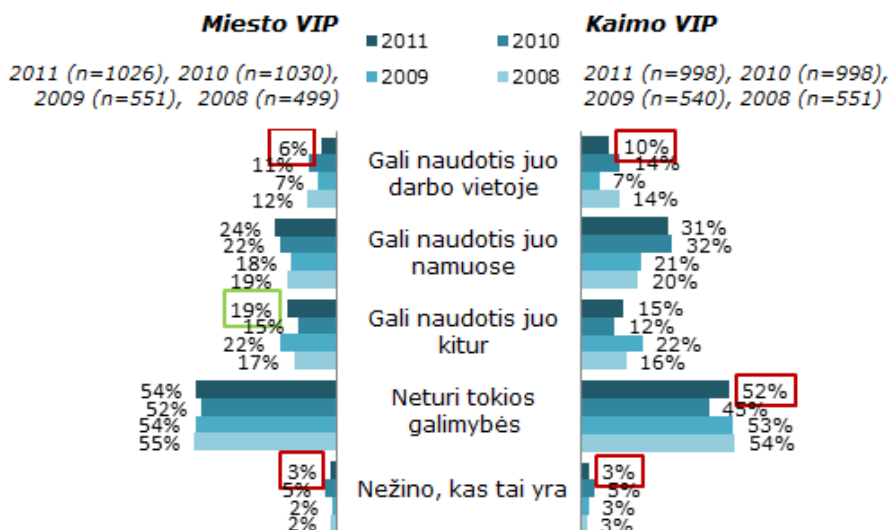
Galimybės naudotis bevieliu ryšiu labiausiai susijusios su VIP vartotojų pajamomis. Didžiausias pajamas turintieji VIP vartotojai dažniausiai tokią galimybę turi tiek namuose, tiek darbe. Darbe bevieliu ryšiu dažniau turi galimybę naudotis 45-54 metų amžiaus VIP vartotojai, turintieji aukštąjį išsimokslinimą, vadovai, specialistai, tarnautojai.

Lyginant galimybę naudotis belaidžio interneto ryšiu skirtingo amžiaus VIP vartotojų grupėse, pastebima, kad jaunimas dažniau turi galimybę pasinaudoti belaidžiu interneto ryšiu namie arba kitose vietose, tuo tarpu vyresni nei 55 metų VIP vartotojai dažniau neturi galimybės naudotis bevieliu internetu arba nežino, kas tai yra. Suaugę VIP vartotojai dažniau teigė turintys bevielio interneto prieigą darbe.

Kaimo VIP vartotojai, lyginant su miesto gyventojais, kiek dažniau turi galimybę belaidžio interneto ryšiu naudotis tiek darbo vietoje, tiek namuose, tačiau 2011 metais kaime padaugėjo visai tokios galimybės neturinčių VIP vartotojų dalis. Miesto bibliotekų VIP vartotojai, tuo tarpu, dažniau gali belaidžiu internetu naudotis „kitur“ ir tokių vartotojų dalis, lyginant su 2010 metais, išaugo. Kita vertus, stebimas galimybės naudotis bevieliu ryšiu darbe sumažėjimas tiek mieste, tiek kaime.

### Galimybė naudotis belaidžio interneto ryšiu

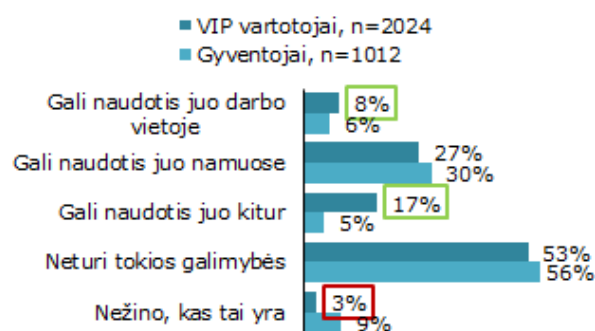
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



Lyginant gyventojų ir VIP vartotojų galimybes naudotis bevieliu interneto ryšiu, pastebima, kad VIP vartotojai turi kiek geresnes galimybes naudotis bevieliu ryšiu. Didesnes VIP vartotojų galimybes naudotis bevieliu ryšiu kitose vietose lemia tai, kad kas maždaug kas antras VIP vartotojas yra 15-24 metų amžiaus ir tarp jų yra nemažai moksleivių ir studentų, belaidžiu internetu galinčių naudotis mokymosi įstaigose.

### Galimybė naudotis belaidžio interneto ryšiu

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



## 6.3. Naudojimosi internetu vietos

### 6.3.1. Vietos, kuriose naudojamas internetu

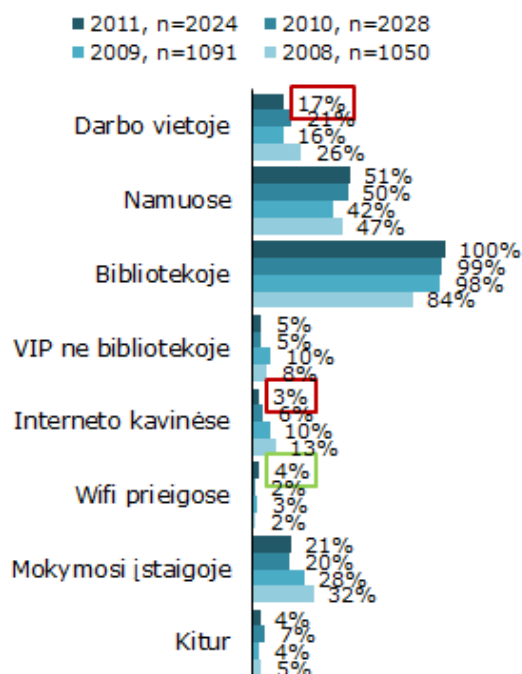
Be bibliotekos internetu kas antras VIP vartotojas naudojami namuose (51%). Penktadalis apklaustųjų internetu naudojami mokymosi įstaigoje (21%), 17% - darbovietėse. Nedidelė dalis VIP vartotojų internetu naudojami ir VIP priegose ne bibliotekoje (5%), WiFi priegose (4%), ar interneto kavinėse (3%). 4% VIP vartotojų nurodė, kad internetu naudojami pas draugus, pažįstamus, gimines.

Lyginant 2011 ir 2010 metų tyrimo duomenis, pastebima, kad sumažėjo VIP vartotojų, internetu besinaudojančių darbo vietoje ir interneto kavinėse, tačiau kiek padaugėjo VIP vartotojų besinaudojančių internetu WiFi priegose.

Lyginant vietas, kuriose internetu naudojami VIP vartotojai mieste ir kaime, pastebima, kad miestiečiai VIP vartotojai kiek rečiau nei gyvenantieji kaime turi galimybę internetu naudotis darbovietėse ir namuose, tačiau kiek dažniau nei kaimo VIP vartotojai jie lankosi interneto kavinėse ar VIP ne bibliotekoje.

### Vietos, kuriose naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto

% skaičiuojamas nuo visų apklaustųjų



### 6.3.2. Vieta, kurioje internetu naudojama dažniausiai

- Daugiau nei pusė VIP vartotojų – nuolatiniai interneto bibliotekoje vartotojai -

54% VIP vartotojų internetu dažniausiai naudojami bibliotekoje. Šiuos VIP vartotojus galėtume vadinti nuolatiniais interneto bibliotekoje vartotojais. Kas trečias (36%) VIP vartotojas – atsitiktinis VIP vartotojas, kuris internetu dažniausiai naudojami namuose, tačiau kartais juo pasinaudoti ateina ir į biblioteką. 7% VIP vartotojų internetu dažniausiai naudojami darbe.

Internetu darbe dažniausiai naudojami ekonomiškai aktyviausio amžiaus (25-55m.) VIP vartotojai, dirbantieji ir turintieji aukščiausias pajamas. Namuose internetu dažniau naudojami jaunimas. Biblioteka, kaip pagrindinė naudojimosi internetu vieta, dažniau yra VIP vartotojams vyrams, vyresniems nei 55 metų amžiaus asmenims, darbininkams, pensininkams, neįgaliesiems, bedarbiams, namų šeimininkėms.

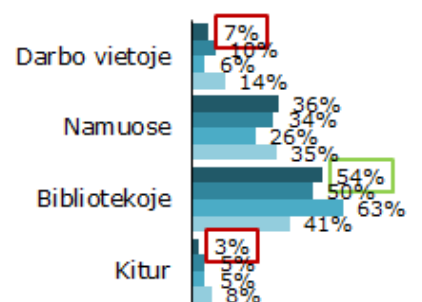
Analizuojant vietų, kurias VIP vartotojai nurodo, kaip pagrindines naudojimosi internetu vietas, pokytį per 2011 metus, pastebima, kad šiais metais kiek daugiau VIP vartotojų pagrindine naudojimosi internetu vieta nurodo biblioteką, tačiau sumažėjo teigiančiųjų, kad dažniausiai internetu naudojami darbe.

Lyginant VIP vartotojų dalis, nurodžiusių biblioteką kaip pagrindinę naudojimosi internetu vietą pirmais (2008 m.) ir paskutiniais (2011m.) Projekto įgyvendinimo metais, pastebima, kad VIP vartotojų, laikančių biblioteką pagrindine naudojimosi internetu vieta, padaugėjo (nuo 41% iki 54%). Biblioteką nurodant pagrindine naudojimosi internetu vieta jokia socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių vartotojų grupė (pagal lytį, amžių ir pan.) neišsiskiria.

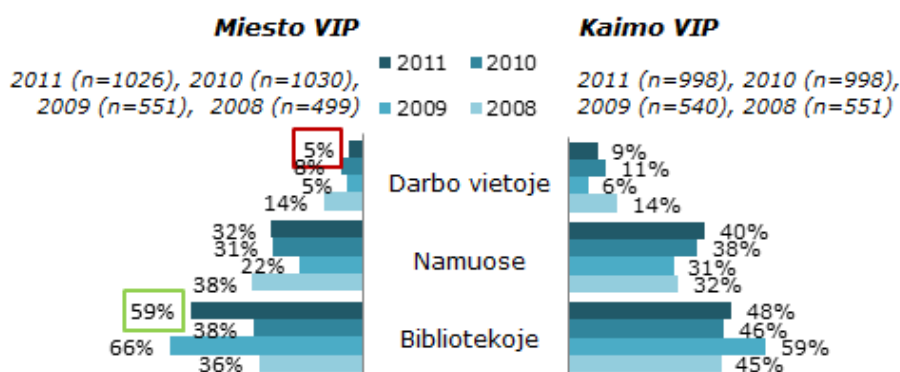
- VIP vartotojai mieste biblioteką dažniau nei VIP vartotojai kaime nurodo kaip pagrindinę naudojimosi internetu vietą -

VIP vartotojai miesto bibliotekose kiek dažniau nei kaime gyvenantys VIP vartotojai pagrindine naudojimosi internetu vieta nurodo biblioteką, rečiau – namus ar darbą. Palyginti su situacija 2010 metais, mieste išaugo bibliotekos, kaip pagrindinės vietos, kurioje VIP vartotojai naudojami internetu, išskyrimas, tačiau sumažėjo VIP vartotojų, kurie internetu dažniausiai naudojami darbe, dalis. Kaime 2009-2011 metais augo VIP vartotojų, namus nurodančių kaip pagrindinę naudojimosi internetu vietą, dalis.

**Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

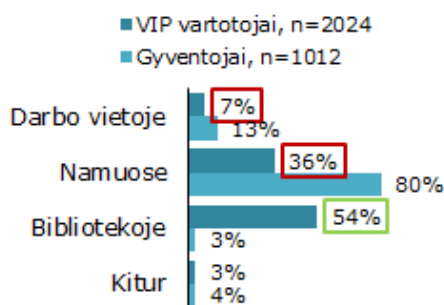


**Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi kompiuteriu, prijungtu prie interneto**  
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



Lyginant vietas, kuriose internetu dažniausiai naudojami gyventojai ir VIP vartotojai, akivaizdu, kad VIP vartotojai reikšmingai dažniau pagrindine vieta nurodo biblioteką. Gyventojai, atitinkamai, gerokai dažniau teigia, kad namai yra ta vieta, kur jie dažniausiai naudojami internetu.

**Vieta, kurioje dažniausiai naudojami kompiuteriu, prijungtu prie interneto**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



## 6.4. Naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys

- Pagrindinis traukos prie interneto bibliotekose veiksnys – paslauga yra nemokama. Šio veiksnio patrauklumas nekinta -

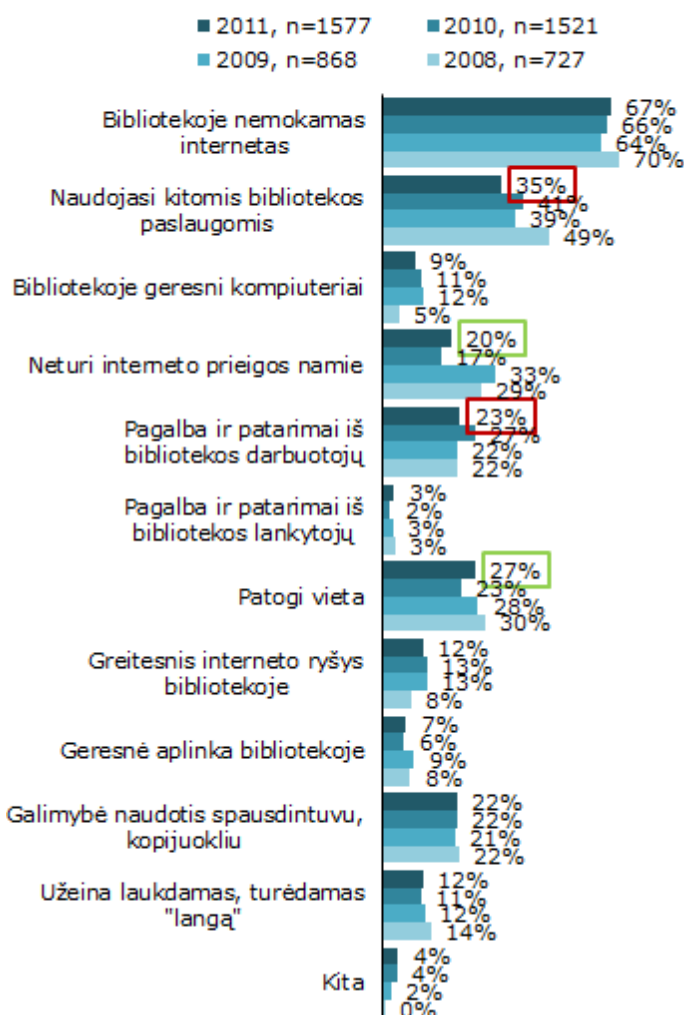
Daugiausiai VIP vartotojų, turinčių priėjimą prie interneto už bibliotekos ribų, nurodo, kad internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad ši paslauga yra nemokama (67%). 35% VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad į biblioteką ateina naudotis kitomis bibliotekos paslaugomis. Maždaug kas ketvirtam (27%) VIP vartotojų biblioteka yra patogi vieta naudotis internetu. Panaši dalis VIP vartotojų į biblioteką naudotis ateina ir todėl, kad gauna pagalbą iš bibliotekos darbuotojų (23%), yra galimybė pasinaudoti kopijuokliu ar spausdintuvu (22%) arba todėl, kad neturi prieigos prie interneto namuose (20%).

Pensininkai, tarnautojai ir vadovai kiek dažniau nei kiti internetu bibliotekose pasinaudoja tuomet, kai ateina į biblioteką naudotis kitomis paslaugomis. Pensininkams ir tarnautojams taip pat svarbi yra bibliotekų darbuotojų pagalba. Dėl jos į biblioteką dažniau užsuka ir neįgalieji bei darbininkai, o bedarbiai dažniau nurodo, kad internetu bibliotekoje naudojasi todėl, kad neturi interneto prieigos namuose.

Per 2011 metus VIP vartotojams kiek aktualesne priežastimi pasinaudoti internetu bibliotekoje tapo galimybės naudotis internetu namie neturėjimas ir patogi bibliotekos vieta. O, analizuojant naudojimosi internetu bibliotekoje priežastis viso Projekto įgyvendinimo kontekste, pastebima, kad rečiau internetu naudojasi tik todėl, kad ateinama pasinaudoti kitomis bibliotekos paslaugomis ar todėl, kad nėra interneto prieigos namuose.

Lyginant jaunimo, suaugusių ir vyriausių VIP vartotojų nurodytas priežastis, kodėl internetu jie naudojasi bibliotekoje, pastebima, kad jaunimui kiek svarbiau yra tai, kad internetas bibliotekoje – nemokamas, kad juo galima kompensuoti interneto namuose neturėjimą, ir, kad bibliotekoje labai patogiu naudotis kompiuteriu turint „langą“. Šie jaunimo išskirtinimai leidžia kelti prielaidą, kad jaunoji karta – laikini VIP vartotojai, internetu bibliotekoje besinaudosiantys tol, kol mokysis, studijuos, naudosis bibliotekose prieinama literatūra, kol neturės interneto ryšio namuose ar darbe. Kiek kitokiais poreikiais išsiskiria vyresni

**Pagrindinės naudojimosi internetu bibliotekoje priežastys**  
% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie internetu gali naudotis ne tik bibliotekoje

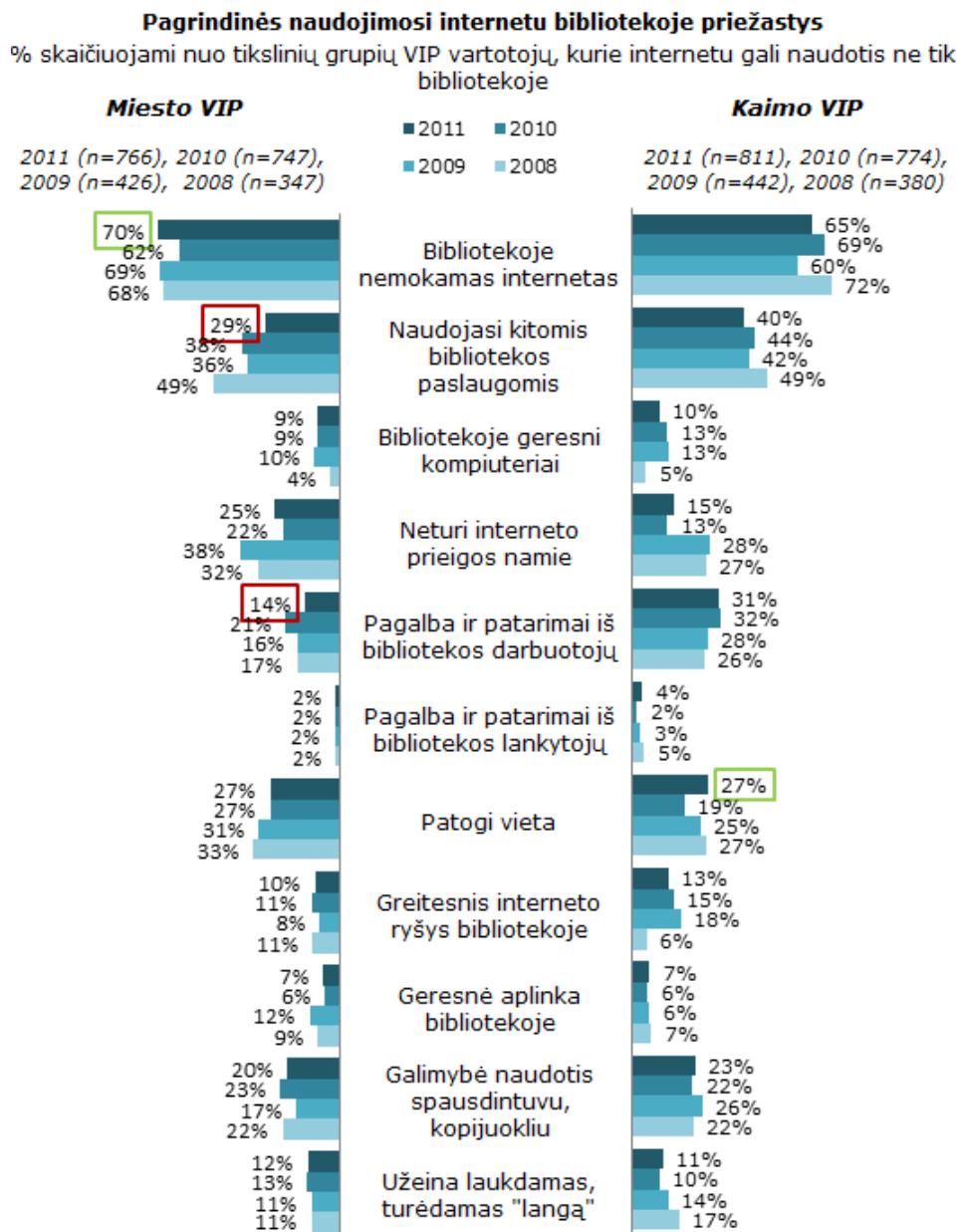


VIP vartotojai (tiek 25-55 metų, tiek vyresni nei 55 metų asmenys): šie vartotojai dažniau naudojami ne tik bibliotekoje teikiamu internetu, bet ir kitomis paslaugomis. Jie taip pat labiau nei jaunimas vertina galimybę gauti patarimų iš bibliotekos darbuotojų.

Analizuojant naudojimosi internetu bibliotekoje priežastis pagal tai, kur – mieste ar kaime – gyvena VIP vartotojas, stebimi tokie išskirtinimai:

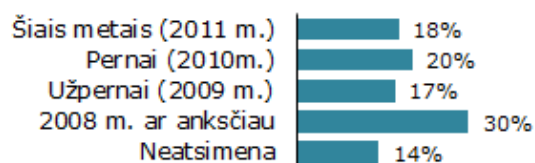
- miesto bibliotekose internetu besinaudojantiems VIP vartotojams aktualiau yra tai, kad internetas yra nemokamas ir kad taip jie gali kompensuoti interneto namuose neturėjimą;
- VIP vartotojams kaime svarbesnė galimybė gauti pagalbą iš bibliotekos darbuotojų ar kitų lankytojų, greitesnis interneto ryšys ir strategiškai patogi bibliotekos vieta.

Palyginus su 2010 metais, 2011 metais miesto VIP vartotojams aktualiau yra tai, kad internetas yra nemokamas, tačiau sumažėjo miestiečių, kuriuos pritrauktų galimybė gauti bibliotekos darbuotojo patarimą, ar, kurie bibliotekoje naudojami ne tik internetu, bet ir kitomis paslaugomis. Kaimo VIP vartotojai, palyginus su 2010 metų tyrimo duomenimis, kiek dažniau nurodė, kad patogi bibliotekos vieta yra viena iš priežasčių, kodėl jie naudojami internetu bibliotekoje.



## 6.5. Kada pirmą kartą pasinaudojo VIP bibliotekoje?

**Kada pirmą kartą pasinaudojo VIP bibliotekoje?**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=2024



ir kurių kompiuterinis raštingumas yra nepakankamas.

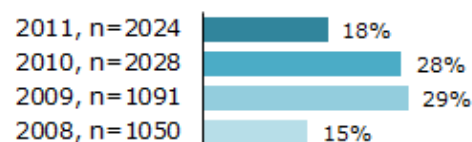
Jaunesni VIP vartotojai dažniau teigia pirmą kartą VIP bibliotekoje pasinaudoję 2008 metais ar anksčiau, tuo tarpu vyresni nei 55 metų VIP vartotojai dažniau teigia VIP pradėję naudotis 2011 metais.

Daugiausiai naujų viešos interneto prieigos lankytojų (vertinant laikotarpį nuo Projekto „Bibliotekos pažangai“ pradžios) buvo pavykę pritraukti 2009 ir 2010 metais (atitinkamai 29% ir 28%).

### - Naujų VIP vartotojų pritraukimo tempai lėtėja -

Kiek daugiau naujų VIP vartotojų 2011 metais sulaukė miestų bibliotekos. Ši tendencija stebima nuo 2009 metų. Tačiau 2011 metais tiek miesto, tiek kaimo bibliotekos pritraukė mažiau vartotojų nei 2010 metais. Apskritai pastebima, kad, 2009-2011 Projekto vykdymo metais naujų VIP vartotojų prieaugis lėtėjo ir ši tendencija stebima tiek mieste, tiek kaime.

**Pirmą kartą pasinaudojo VIP bibliotekoje einamaisiais tyrimo metais**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



**Pirmą kartą pasinaudojo VIP bibliotekoje einamaisiais tyrimo metais**  
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



\*2011 (n=1026), 2010 (n=1030), 2009 (n=551), 2008 (n=499)

\*2011 (n=998), 2010 (n=998), 2009 (n=540), 2008 (n=551)

## 6.6. Naudojimosi internetu dažnis

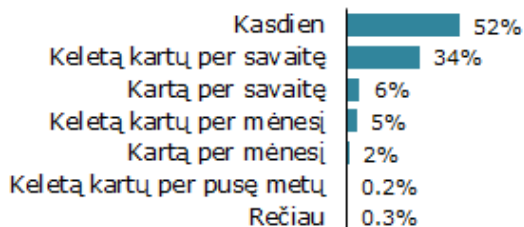
### 6.6.1. Naudojimosi internetu dažnis apskritai

Apskritai internetu VIP vartotojai naudojasi pakankamai aktyviai: didžioji dauguma jų internetu naudojasi kasdien arba keletą kartų per savaitę. Rečiau internetu naudojasi tik 14% VIP vartotojų.

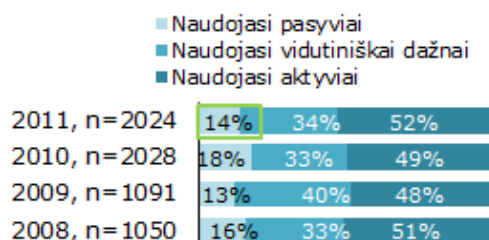
Apjungę VIP vartotojus į kelias grupes pagal jų naudojimosi internetu dažnį, galime konstatuoti, kad pusė VIP vartotojų – aktyvūs interneto vartotojai (naudojasi internetu kasdien), 34% VIP vartotojų internetu apskritai naudojasi vidutiniškai dažnai ir tik 14% VIP vartotojų internetu naudojasi pasyviai, t.y. kartą per savaitę ar rečiau. Palyginus su 2010 metų tyrimo duomenimis, 2011 metais kiek sumažėjo pasyvių interneto vartotojų. Tačiau, vertinant pokytį per visus keturis Projekto vykdymo metus, reikšmingų pokyčių nestebima.

VIP vartotojų naudojimosi internetu dažnis labiausiai priklauso nuo vartotojų amžiaus ir užimtumo. Kuo jaunesnis vartotojas, tuo aktyviau naudojasi internetu. Didesnė dalis jaunimo yra aktyvūs interneto vartotojai, o pasyviųjų interneto vartotojų dalis yra didžiausia tarp vyresnių nei 55 metų amžiaus VIP vartotojų. Aktyviau internetu naudojasi ir dirbantys arba besimokantys asmenys.

**Naudojimosi internetu dažnis**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=2024

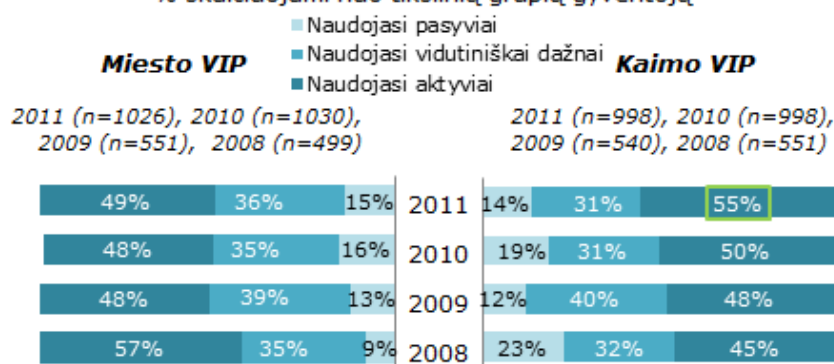


**Naudojimosi internetu dažnis**  
% skaičiuojami nuo besinaudojančių internetu



2011 metais VIP vartotojai kaime internetu naudojami kiek aktyviau nei miesto VIP vartotojai. Tai lėmė aktyviai internetu besinaudojančių VIP vartotojų dalies kaimo bibliotekose augimas, stebimas nuo 2008 metų. Tuo tarpu mieste per visus Projekto vykdymo metus kiek padaugėjo pasyvių VIP vartotojų.

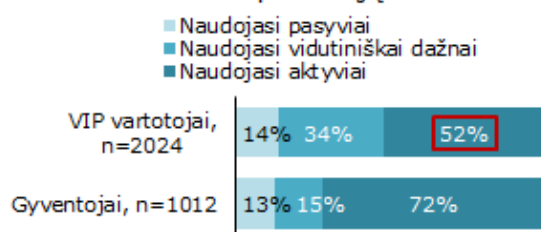
**Naudojimosi internetu dažnis**  
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



## - Internetu intensyviau naudojasi gyventojai -

VIP vartotojai internetu naudojami ne taip intensyviai kaip internetu besinaudojantys gyventojai. Internetu aktyviai naudojami 72% internetu besinaudojančių gyventojų (lyginant su 52% VIP vartotojų). Tarp VIP vartotojų, lyginant su gyventojais, daugiau yra vidutiniškai dažnai internetu besinaudojančių vartotojų.

**Naudojimosi internetu dažnis**  
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



### 6.6.2. Naudojimosi internetu dažnis bibliotekoje

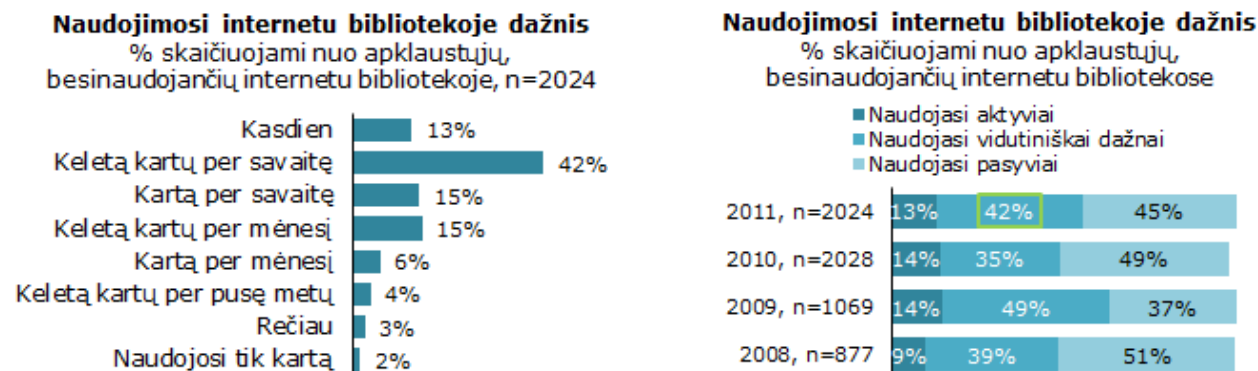
#### - Bibliotekoje VIP vartotojai internetu naudojami pasyviau -

Tik 13% VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojami kasdien. Du iš penkių (42%) VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojami keletą kartų per savaitę. Vienoda dalis VIP vartotojų internetu bibliotekoje naudojami kartą per savaitę ir keletą kartų per mėnesį (po 15%). Maždaug šeštadalis (15%) VIP vartotojų internetu naudojami dar rečiau.

VIP vartotojus apjungę į stambesnes grupes galime konstatuoti, kad VIP vartotojams labiau būdingas vidutiniškai dažnas (42%) (keletą kartų per savaitę) arba pasyvus (45%) (kartą per savaitę ar rečiau) interneto vartojimas. 2011 metais naudojimas internetu bibliotekoje kiek suintensyvėjo: daugiau VIP vartotojų internetą pradėjo naudoti kartą per savaitę.

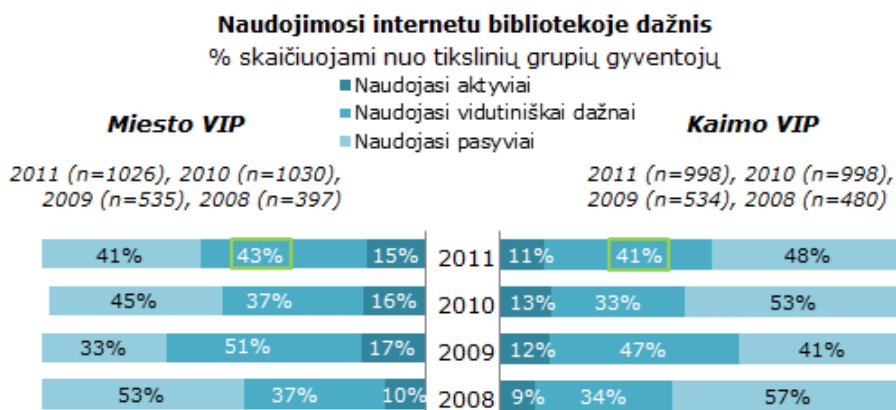
Bibliotekose internetu pasyviau naudojami dvi skirtingos VIP vartotojų grupės: asmenys, disponuojantys aukštomis pajamomis, arba vyriausi VIP vartotojai, t.y. pensininkai. Norime atkreipti dėmesį ir į tai, kad

kiek aktyviau internetu bibliotekose naudojasi vyrai, jaunimas (15-24 metų amžiaus), besimokantys ir bedarbiai.

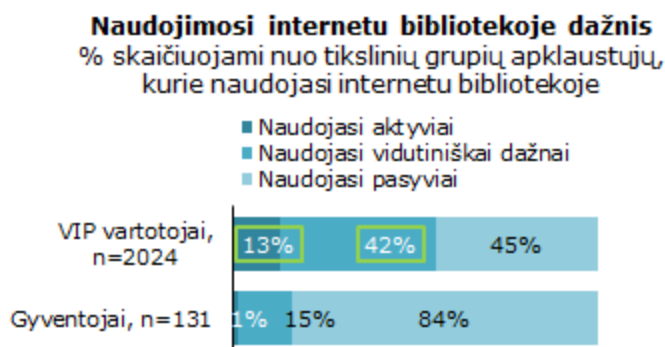


- Interneto naudojimas bibliotekose per metus kiek suintensyvėjo tiek mieste, tiek kaime -

Interneto naudojimo intensyvumas kaimo ir miesto bibliotekose iš esmės nesiskiria, tačiau tiek vienoje, tiek kitose bibliotekose, palyginus su 2010 metais, interneto naudojimas suintensyvėjo augančios vidutiniškai dažnai internetą naudojančios VIP vartotojų dalies dėka. Bet kuriuo atveju kalbėti apie tolygias naudojimosi internetu aktyvumo augimo tendencijas Projekto vykdymo metu negalime.

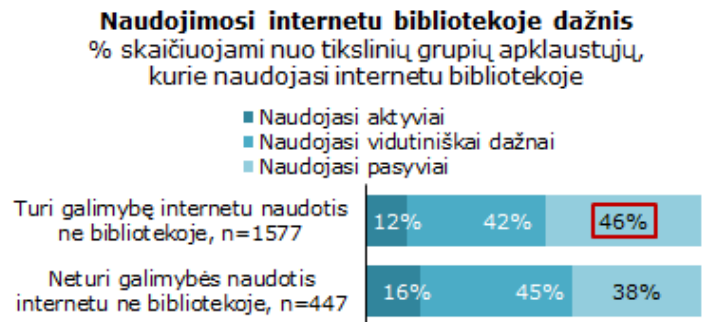


Kaip ir galima buvo tikėtis, VIP vartotojai internetu bibliotekoje naudojasi gerokai dažniau nei gyventojai. Kiek aktyviau internetu bibliotekoje naudojasi jaunesni VIP vartotojai (tarp jų yra mažiau internetu besinaudojančiųjų pasyviai).



- Turintieji galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekoje yra pasyvesni interneto bibliotekoje vartotojai -

Tikrinant prielaidą, ar VIP vartotojai, turintys galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekoje, internetu bibliotekoje nesinaudoja pasyviau, galima konstatuoti, kad iškelta prielaida pasitvirtino: turintieji galimybę internetu naudotis ne tik bibliotekoje, rečiau užsuka į biblioteką pasinaudoti internetu nei tokios galimybės neturintys.



## 6.7. Naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių vertinimas

- Geriausiai VIP vartotojai internetu geba naudotis bendraisiais tikslais ir paieškų sistemomis -

Tarp naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių geriausiai yra vertinami interneto naudojimo bendraisiais tikslais (87%) bei naudojimosi interneto paieškos sistemomis (93%) įgūdžiai. Daugiau nei pusė VIP vartotojų turi pakankamus gebėjimus bendrauti internetu telefonu (70%), dalyvauti pokalbiuose internetinėse svetainėse ar forumuose (63%), naudotis bylų apsikeitimo programomis (61%) ar naudotis internetinėmis duomenų bazėmis (46%). Mažiausiai VIP vartotojų moka kurti interneto svetainės turinį (32%).

Palyginus su 2010 metais, 2011 metais pagerėjo visų VIP vartotojų gebėjimų naudotis interneto ištekliais, vertinimas, išskyrus vartotojų įgūdžius kurti interneto svetainės turinį (kurių vertinimas pablogėjo).

Keturių Projekto vykdymo metų kontekste reikšmingų pokyčių, vertinant VIP vartotojų naudojimosi interneto ištekliais įgūdžius, nestebima.

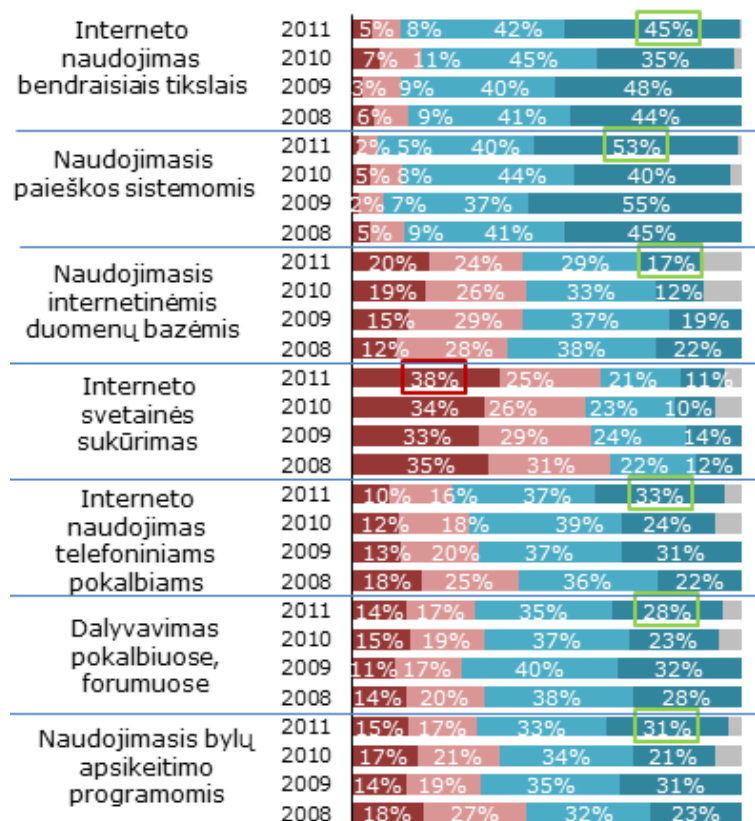
- Gyventojai savo naudojimosi interneto ištekliais įgūdžius vertina geriau nei VIP vartotojai -

Lyginant VIP vartotojų ir internetu besinaudojančios „visuomenės“ gebėjimus naudotis internetu, pastebima, kad VIP vartotojai mano turintys kiek geresnius gebėjimus kurti interneto svetainės turinį. Gyventojai, savo ruožtu, geriau vertina savo įgūdžius naudotis visais kitais interneto ištekliais.

### Naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių įvertinimas

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

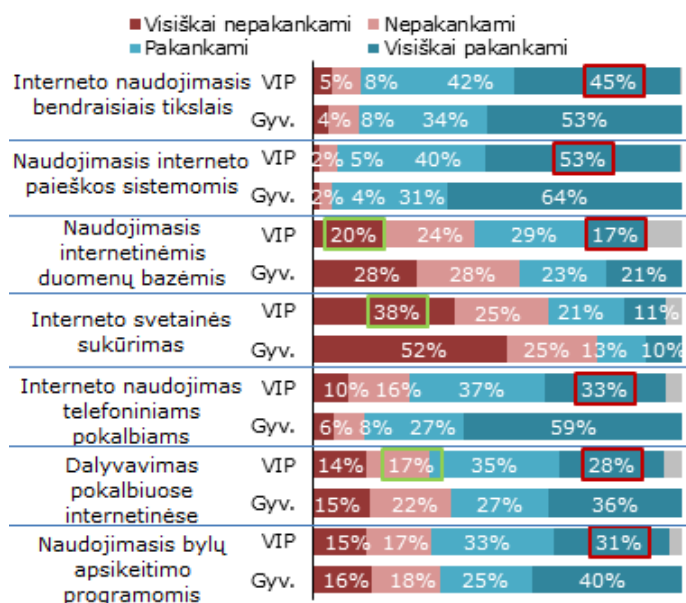
- Visiškai nepakankami
- Nepakankami
- Pakankami
- Visiškai pakankami



\* 2011 (n=2024), 2010 (n=2028), 2009 (n=1091), 2008 (n=1050)

### Naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių įvertinimas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



\* VIP vartotojai (n=2024), gyventojai (n=1012)

Esminių skirtumų tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių vertinimų nėra. Lyginant su 2010 metų tyrimo duomenimis, 2011 metais tiek mieste, tiek kaime pagerėjo beveik visų VIP vartotojų gebėjimų naudotis interneto ištekliais vertinimas, nekito tik įgūdžių, reikalingų interneto svetainės sukūrimui, vertinimas (kaime jis šiek tiek pablogėjo).

### Naudojimosi interneto ištekliais įgūdžių įvertinimas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų, kurie moka dirbti kompiuteriu

<b>Miesto VIP</b>				<b>Kaimo VIP</b>					
2011 (n=1026), 2010 (n=1030), 2009 (n=551), 2008 (n=499)				2011 (n=998), 2010 (n=998), 2009 (n=540), 2008 (n=551)					
<span style="color: red;">■</span> Visiškai nepakankami <span style="color: red;">■</span> Nepakankami <span style="color: blue;">■</span> Pakankami <span style="color: blue;">■</span> Visiškai pakankami									
48%	40%	7%	4%	Interneto naudojimasis bendraisiais tikslais	2011	6%	8%	43%	42%
38%	43%	9%	8%		2010	6%	12%	48%	31%
48%	40%	9%	3%		2009	3%	10%	40%	47%
51%	35%	8%	6%		2008	5%	10%	47%	37%
54%	39%	4%	2%	Naudojimasis interneto paieškos sistemomis	2011	2%	5%	41%	51%
42%	41%	7%	7%		2010	4%	10%	46%	37%
55%	35%	7%	2%		2009	6%	3%	39%	54%
51%	35%	8%	6%		2008	4%	10%	47%	40%
17%	29%	22%	21%	Naudojimasis internetinėmis duomenų bazėmis	2011	19%	26%	30%	17%
11%	34%	25%	19%		2010	18%	27%	31%	13%
19%	38%	29%	14%		2009	15%	30%	37%	19%
26%	37%	26%	11%		2008	12%	30%	39%	18%
12%	20%	26%	38%	Interneto svetainės sukūrimas	2011	38%	25%	21%	11%
10%	23%	23%	37%		2010	30%	28%	24%	10%
14%	23%	30%	33%		2009	33%	27%	25%	15%
2%	22%	27%	39%		2008	31%	35%	23%	11%
31%	36%	16%	11%	Interneto naudojimas telefoniniais pokalbiams	2011	8%	16%	37%	35%
24%	36%	17%	15%		2010	8%	19%	42%	25%
30%	35%	21%	14%		2009	11%	19%	39%	32%
23%	35%	22%	20%		2008	17%	27%	36%	20%
29%	34%	18%	14%	Dalyvavimas pokalbiuose, forumuose	2011	14%	17%	36%	28%
24%	35%	16%	18%		2010	12%	21%	38%	21%
33%	38%	16%	13%		2009	9%	18%	42%	30%
32%	37%	17%	14%		2008	14%	22%	39%	24%
32%	33%	17%	15%	Naudojimasis bylų apsikeitimo programomis	2011	15%	18%	34%	30%
21%	32%	20%	20%		2010	14%	23%	37%	20%
31%	33%	21%	15%		2009	13%	17%	38%	32%
28%	30%	23%	19%		2008	18%	29%	33%	19%

## 6.8. Žinios apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą

- Apie saugų naudojimąsi internetu žino dauguma VIP vartotojų, tačiau saugiai naudotis mokėtų tik kiek daugiau nei pusė -

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, kad apie saugų naudojimąsi kompiuteriu ir internetu daug žino ir mokėtų, esant poreikiui, apsaugoti šiek tiek daugiau nei kas antras VIP vartotojas. Geriausiai vartotojai informuoti apie interneto keliamas grėsmes privatumui ir kompiuterio įtaką sveikatai (po 57% žino ir mokėtų apsaugoti). Sąlyginai prasčiausios žinios – apie nelegalaus turinio apribojimus. Apie šią sritį pakankamai daug išmano 49% apklaustųjų, tuo tarpu nieko nežino – 15%.

Apie saugų naudojimąsi kompiuteriu ir internetu geriau informuoti yra vyrai, 15-34 metų amžiaus VIP vartotojai, turintieji aukštesnį išsimokslinimą, vadovai, specialistai, moksleiviai bei studentai, aktyvūs interneto vartotojai. Nieko apie saugų naudojimąsi internetu dažniau nežino vyresnio amžiaus (vyresni nei 55 metų) gyventojai, pasyvūs interneto vartotojai.

Lyginant VIP vartotojų informuotumą apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą bei gebėjimą apsaugoti skirtingose amžiaus grupėse, pastebima, kad visose srityse jaunesni vartotojai turi daugiau žinių, nei vyresni vartotojai; atitinkamai, nieko apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą nežinančių apklaustųjų dalis 25-55 metų amžiaus VIP vartotojų grupėje yra mažesnė nei vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojų grupėje.

Interneto vartotojų žinios apie saugų naudojimąsi kompiuteriais ir internetu nuo 2010 metų paaugo visose srityse. Padaugėjo vartotojų, turinčių pakankamai žinių, kad galėtų saugiai naudotis kompiuteriu ir internetu; tuo pačiu sumažėjo nieko apie interneto grėsmes nežinančių VIP vartotojų.

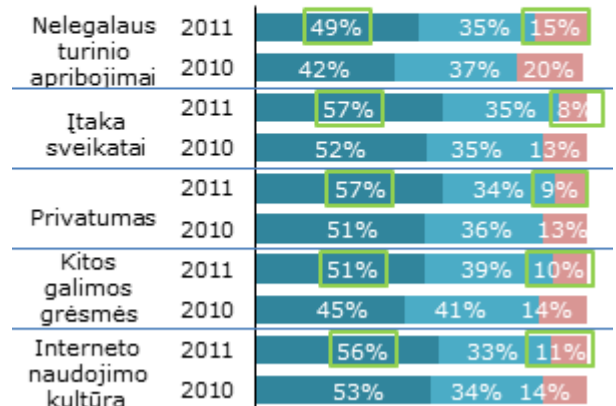
Interneto vartotojų informuotumas apie saugų naudojimąsi kompiuteriais ir internetu nepriklauso nuo to, kur jie gyvena: tiek mieste, tiek kaime gyvenančių interneto vartotojų žinios yra panašios.

Tačiau, lyginant informuotumo pokytį 2011 metais tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų, stebimi reikšmingi skirtumai. 2011 metais miesto VIP vartotojų žinios reikšmingai išaugo visose srityse. Tuo tarpu kaime padaugėjo tik VIP vartotojų, kurie pakankamai informuoti apie privatumo internete problemą, bei sumažėjo apie privatumą ir įtaką sveikatai nieko nežinančių respondentų.

### Žinios apie SAUGŲ kompiuterio ir interneto NAUDOJIMĄ

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

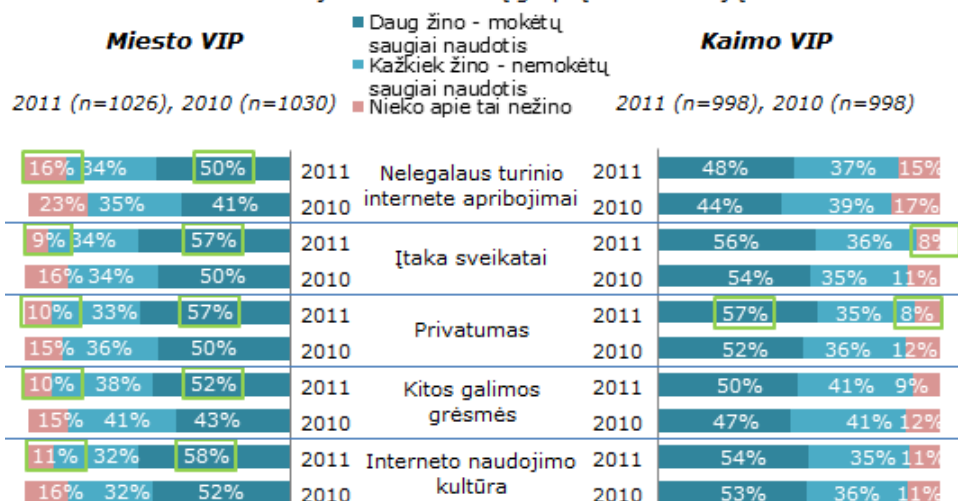
- Daug žino - mokėtų saugiai naudotis
- Kažkiek žino - nemokėtų saugiai naudotis
- Nieko apie tai nežino



\*2011 (n=2024), 2010 (n=2028)

### Žinios apie SAUGŲ kompiuterio ir interneto NAUDOJIMĄ

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų

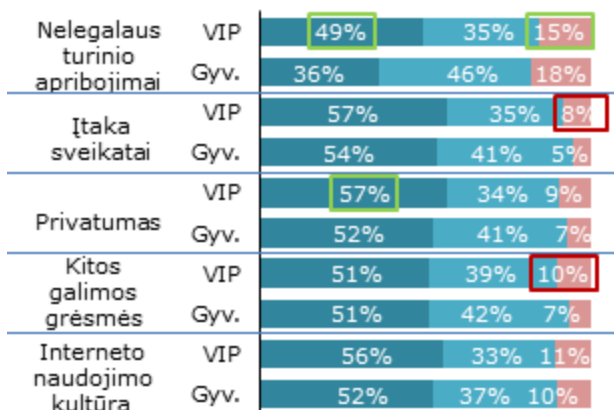


Lyginant VIP vartotojų ir visų Lietuvos gyventojų žinias apie saugų elgesį internetinėje erdvėje, pastebima, kad kiek daugiau VIP vartotojų turi pakankamų žinių nelegalaus turinio apribojimo ir privatumo srityse nei gyventojai. Tačiau kiek daugiau VIP vartotojų nei gyventojų nieko negirdėję apie kompiuterių įtaką sveikatai ir kitas galimas grėsmes internete.

### Žinios apie SAUGŲ kompiuterio ir interneto NAUDOJIMĄ

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

■ Daug žino - mokėtų saugiai naudotis  
 ■ Kažkiek žino - nemokėtų saugiai naudotis  
 ■ Nieko apie tai nežino



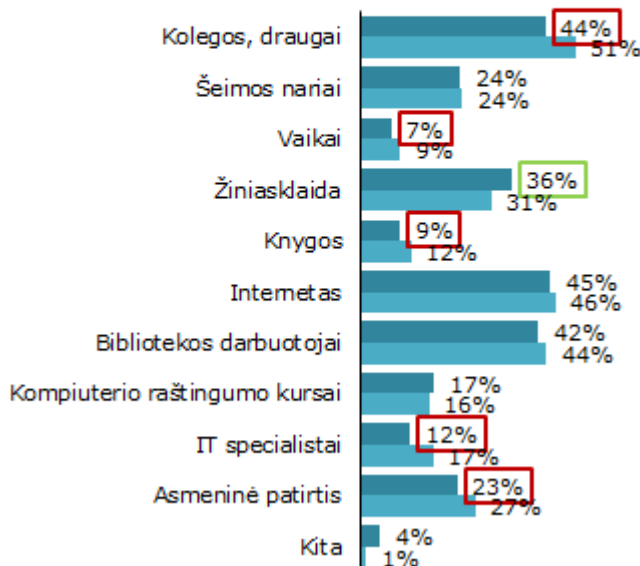
\*VIP (n=2024), gyventojai (n=1012)

- Pagrindiniai informacijos apie saugų kompiuterio naudojimą šaltiniai – draugai, internetas ir bibliotekos darbuotojai –

### Informacijos apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą šaltiniai

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie ką nors žino apie saugų naudojimą

■ 2011, n=1927 ■ 2010, n=1852



Pagrindiniai informacijos apie saugų naudojimąsi kompiuteriu ir internetu šaltiniai – internetas (45%), kolegos, draugai (44%), bibliotekos darbuotojai (42%). Kas trečias vartotojas (36%) apie šias grėsmes teigia sužinojęs iš žiniasklaidos. 24% VIP vartotojų teigia, kad pagrindinis jų informacijos apie saugų naudojimąsi internetu šaltinis – šeima, 23% - asmeninė patirtis.

Mažiausiai VIP vartotojų apie šias grėsmes informaciją gavo iš IT specialistų (12%), knygų (9%) ar vaikų (7%).

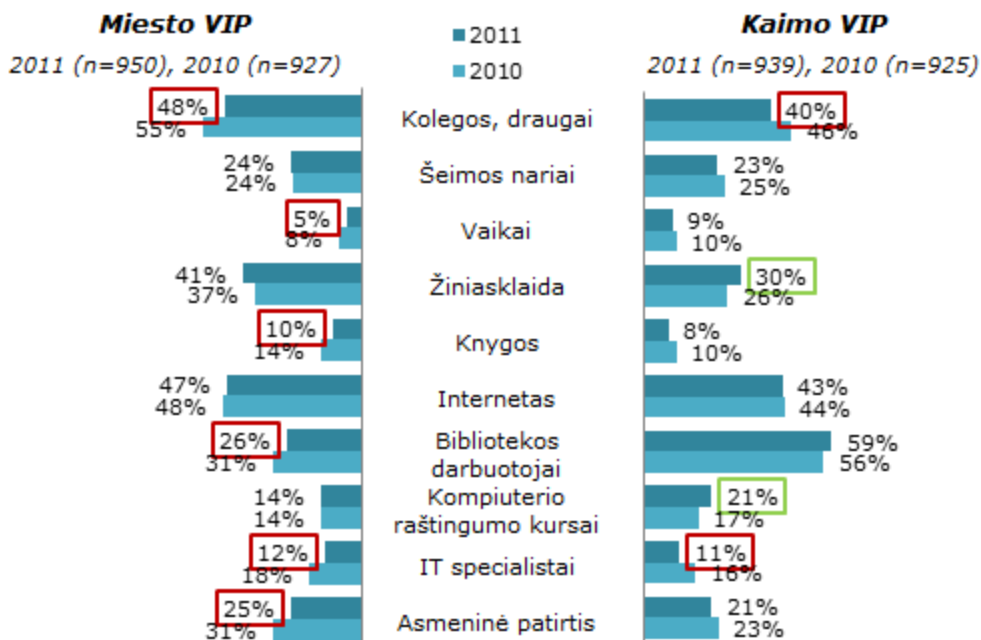
Vyrai kiek dažniau informaciją apie saugų naudojimąsi kompiuteriais ir internetu gauna iš interneto, asmeninės patirties, moterys – iš žiniasklaidos, šeimos, kompiuterinio raštingumo kursų. Jaunimas dažniau tokią informaciją nurodo gavę iš draugų, interneto ir asmeninės patirties, 25-55 metų amžiaus vartotojai – iš vaikų, žiniasklaidos, bibliotekos darbuotojų ir kompiuterinio raštingumo kursų; senjorai – iš vaikų, bibliotekos darbuotojų ir kompiuterinio raštingumo kursų. VIP vartotojai, neturintys namie interneto ir besilankantys bibliotekose, informacijos šaltiniais dažniau nurodo bibliotekininkus.

Lyginant 2011 ir 2010 metų tyrimų duomenis, pastebima, kad išaugo žiniasklaidos, kaip informacijos šaltinio, vaidmuo. Tuo pačiu mažiau vartotojų nurodo informaciją apie saugų vartojimą gavę iš pažįstamų vaikų, knygų, IT specialistų ar asmeninės patirties.

Pagrindiniai miesto ir kaimo gyventojų informacijos apie saugų naudojimąsi kompiuteriais ir internetu šaltiniai iš esmės nesiskiria. Pagrindinis skirtumas – kaimo gyventojams pagrindinis šaltinis yra bibliotekos darbuotojai.

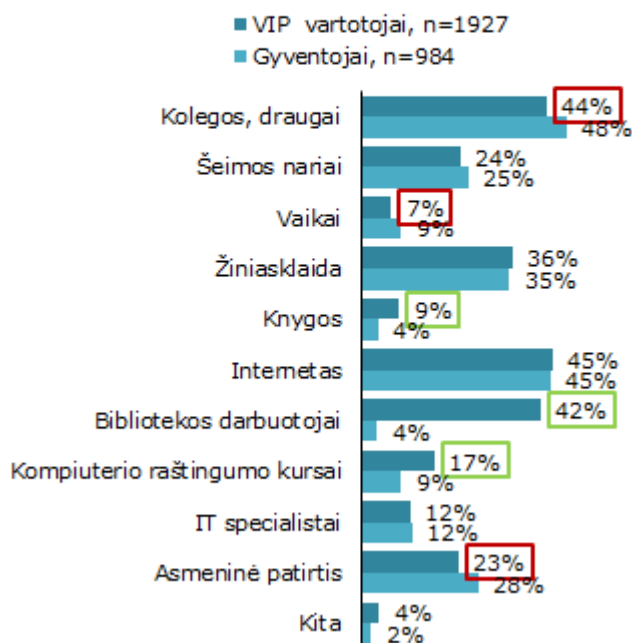
Informacijos apie saugų naudojimąsi kompiuteriais ir internetu šaltinių pokyčių tarp miesto ir kaimo interneto vartotojų tendencijos atitinka šalies tendencijas. Tačiau kaime 2011 metais išaugo žiniasklaidos ir kompiuterinio raštingumo kursų reikšmė kaip informacijos apie saugų naudojimąsi kompiuteriais ir internetu šaltinio.

### Informacijos apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą šaltiniai % skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Informacijos šaltiniai, iš kurių žinias apie saugų naudojimąsi kompiuteriais ir internetu, gauna VIP vartotojai ir internetu besinaudojantys gyventojai, skiriasi. Vienas iš pagrindinių tokio pobūdžio informacijos šaltinių VIP vartotojams yra bibliotekininkai. VIP vartotojai dažniau nei gyventojai informaciją apie saugų naudojimąsi internetu taip pat gauna kompiuterinio raštingumo kursuose ar knygose. Tuo tarpu gyventojai kiek dažniau apie saugų naudojimąsi kompiuteriu ir internetu sužino iš pažįstamų, vaikų ir asmeninės patirties.

### Informacijos apie saugų kompiuterio ir interneto naudojimą šaltiniai % skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų, kurie ką nors žino apie saugų naudojimą



- Dauguma VIP vartotojų yra susidūrę su interneto grėsmėmis. Tokiais atvejais dažniau kreipiamasi į bibliotekos darbuotojus, draugus ar IT specialistus –

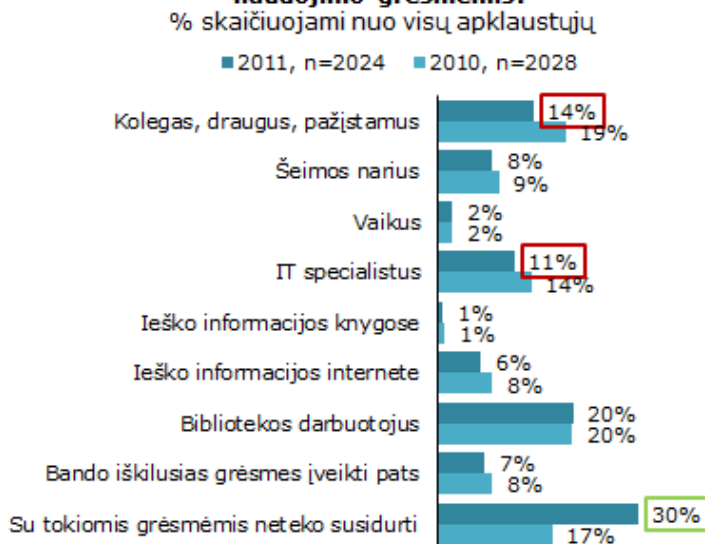
Su nesaugiu naudojimu internetu teko susidurti daugumai (70%) interneto vartotojų. Susidūrus su naudojimu internetu grėsmėmis didžiausia dalis VIP vartotojų kreipiasi pagalvos į bibliotekos darbuotojus. Dar 14% interneto vartotojų pagalbos pirmiausiai kreipiasi į kolegas, draugus, pažįstamus. 11% interneto vartotojų kreipiasi į IT specialistus, 8% - į šeimos narius, o 7% - bando grėsmes įveikti patys. Beveik niekas tokiu atveju neieško informacijos knygoje (1%), labai retai tokiais atvejais kreipiamasi (1%) ir į vaikus (2%).

2011 metais reikšmingai sumažėjo VIP vartotojų, susidūrusių su saugaus naudojimo kompiuteriu ir internetu grėsmėmis, dalis.

Nepaisant to, kad informacijos apie grėsmes šaltiniai tarp skirtingo amžiaus VIP vartotojų skiriasi, vietas, kur ieškoma pagalbos susidūrus su grėsmėmis, beveik nesiskiria. Pastebima tik tai, kad jaunimas kiek dažniau kreipiasi į draugus ar pažįstamus, šeimos narius ar ieško informacijos internete, 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai kiek dažniau kreipiasi pagalbos į bibliotekos darbuotojus ar IT specialistus, o senjorams pagrindinis pagalbos šaltinis, susidūrus su saugaus interneto naudojimo grėsmėmis, yra bibliotekos darbuotojai.

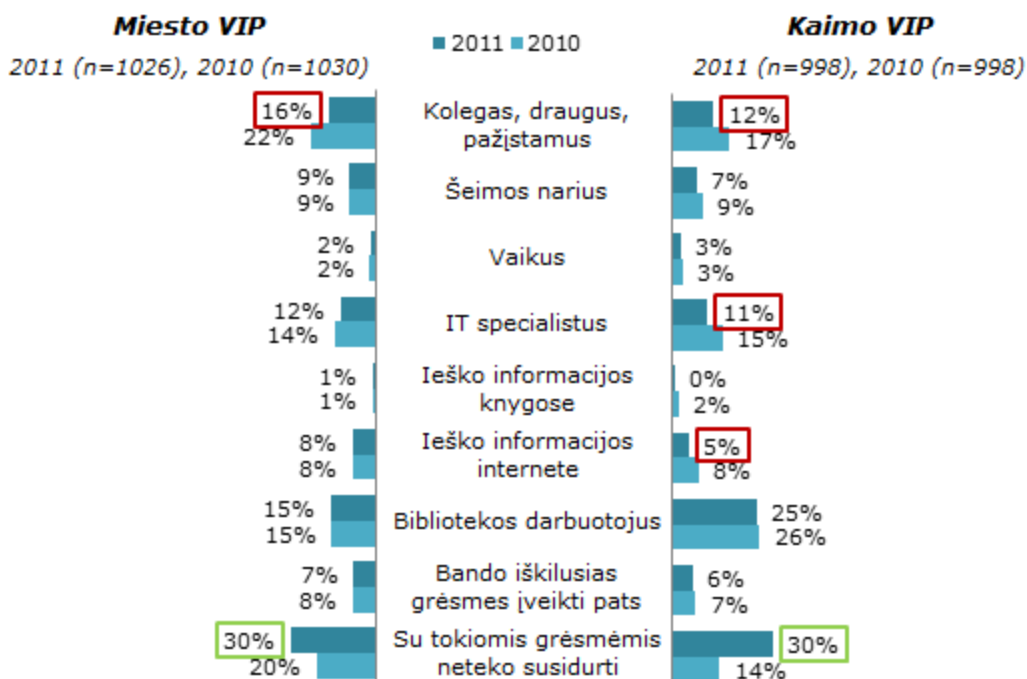
Miesto ir kaimo interneto vartotojų elgesys nesiskiria nuo bendrų šalies tendencijų: dauguma vartotojų yra susidūrę su saugaus interneto naudojimo grėsmėmis ir didžioji dalis tokiu atveju pirmiausia kreipiasi į bibliotekos darbuotojus ar pažįstamus. Per 2010-2011 metus tiek mieste, tiek kaime sumažėjo VIP vartotojų, susidūrusių su saugaus interneto ir kompiuterio naudojimo grėsmėmis, dalis ir VIP vartotojų, kurie, susidūrus su tokiomis grėsmėmis, pirmiausiai kreipiasi į draugus ar pažįstamus, dalis. Kaime taip pat sumažėjo dalis vartotojų, pirmiausia dėl saugaus interneto naudojimo grėsmių besikreipiančių į IT specialistus ar informacijos apie saugų naudojimą internetu ir kompiuteriu ieškančių internete.

### Į ką pirmiausiai kreipiamasi susidūrus su saugaus naudojimo grėsmėmis?



### Į ką pirmiausiai kreipiamasi susidūrus su saugaus naudojimo grėsmėmis?

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų



Lyginant tai, į ką, susidūrus su saugaus naudojimosi internetu ir kompiuteriu grėsmėmis, pirmiausiai pagalbos kreipiasi VIP vartotojai ir internetu besinaudojantys gyventojai, pastebima, kad VIP vartotojai dažniau nei gyventojai nurodė besikreipiantys pagalbos į bibliotekos darbuotojus, rečiau – į pažįstamus, šeimos narius, vaikus ar IT specialistus. Gyventojai, susidūrę su tokiomis problemomis, pirmiausiai jas bando spręsti su draugais, kolegomis, šeimos nariais, IT specialistais.

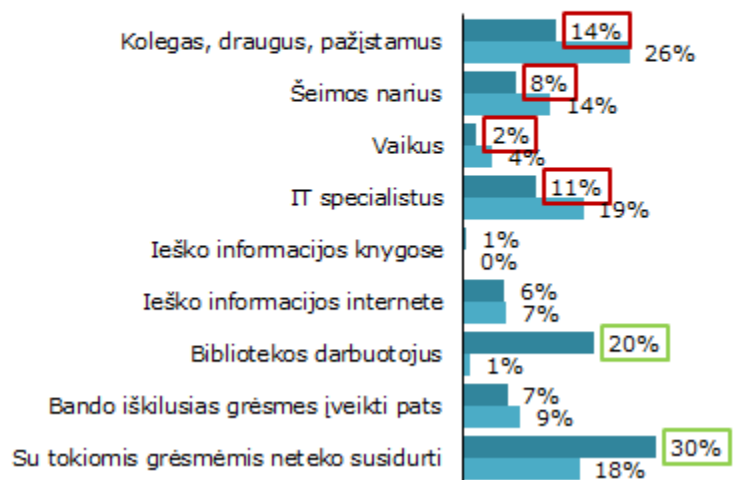
Tuo pačiu galima atkreipti dėmesį į tai, kad žymiai didesnė VIP vartotojų dalis, lyginant su internetu besinaudojančiais gyventojais, nurodė nesusidurianti su grėsmėmis naudojantis kompiuteriu ir internetu.

### Į ką pirmiausiai kreipiamasi susidūrus su saugaus naudojimo grėsmėmis?

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

■ VIP, n=2024

■ Gyventojai, n=1012



## 7. Naudojimosi internetu tikslai

Internetu VIP vartotojai gali naudotis įvairiais tikslais, tačiau tyrimo metu dėmesys buvo kreipiamas į šešias pagrindines naudojimosi internetu sritis: (1) darbas ir komerciniai tikslai, (2) bendravimas, (3) laisvalaikis ir kultūra, (4) mokslas ir švietimas, (5) sveikata bei (6) e-valdžia. Buvo tiriamos trys naudojimosi įvairiais minėtų sričių tikslais intensyvumo kategorijos – nuolatinis naudojimas (naudojasi nuolat), naudojimas „kartais“ (yra naudojęsi kartą ar keletą kartų) bei nesinaudojimas apskritai.

- Naudojimas internetu beveik visais tikslais po truputį įgauna nuolatinį pobūdį -

Analizuojant duomenis apie naudojimosi internetu visų apibendrintų sričių tikslais<sup>9</sup>, buvo skaičiuojamas nuolatinis naudojimas, naudojimas „kartais“ arba visiškai nesinaudojimas.

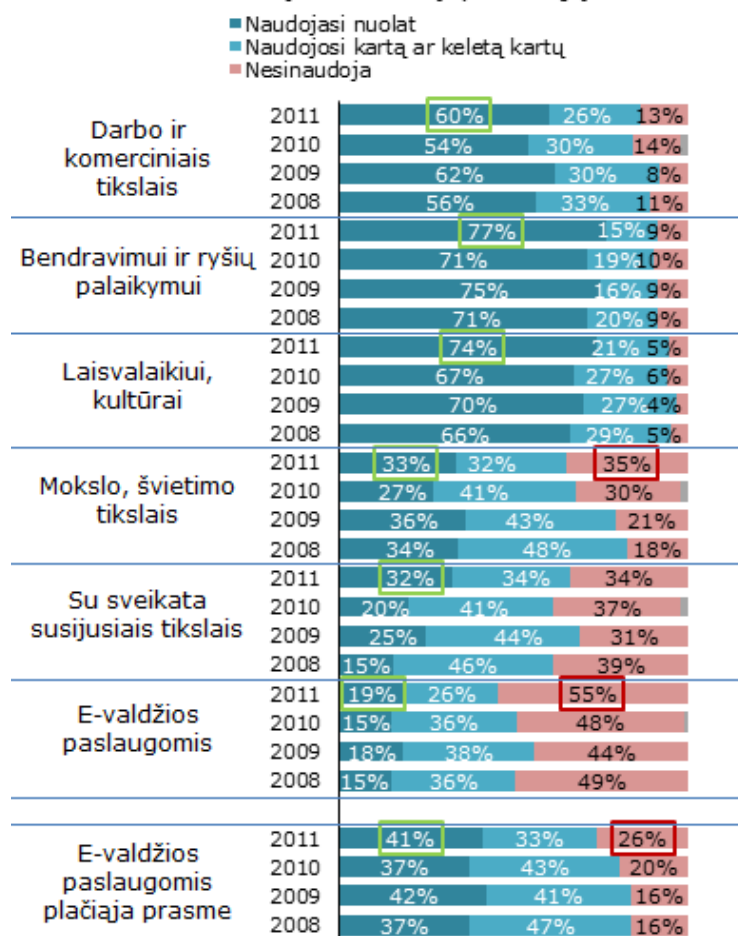
Dažniausiai VIP vartotojai internetu naudojami su laisvalaikiu ir kultūra ar darbu susijusiais tikslais bei interneto pagalba praturtina savo bendravimą. Šiais tikslais bent kartą internetu yra naudojęsi apie 9 iš 10 vartotojų. Naudojimas internetu bendravimo bei su laisvalaikiu ar kultūra susijusiais tikslais yra reguliariesnis, t.y. šiais tikslais internetu nuolat naudojasi didesnė dalis vartotojų (nuolat naudojasi: darbo ir komerciniais tikslais – 60% vartotojų, bendravimui ir ryšių palaikymui – 77%, laisvalaikui, kultūrai – 74%).

Tuo tarpu mokslo ir švietimo bei su sveikata susijusiais tikslais internetas pasitelkiamas kiek rečiau: šiais tikslais internetu yra naudojęsi du trečdaliai vartotojų (atitinkamai 65% ir 66%) vartotojų, o kas trečias vartotojas šiais tikslais VIP naudojami nuolat (atitinkamai 33% ir 32%). Rečiausiai naudojami e-valdžios paslaugomis internetu.

Naudojimas internetu e-valdžios tikslais buvo analizuojamas ir kiek platesniu spektru: prie bendravimo su viešosiomis institucijomis pridėjus darbo ar darbuotojų paiešką, registravimą sveikatos priežiūros įstaigose, informacijos apie studijas paiešką ir registravimą studijuoti bei naudojimąsi bibliotekos katalogais. Tokiomis jungtinėmis naudojimosi e-valdžios paslaugomis bent vienu iš tikslų yra naudojęsi 74% VIP vartotojų, iš kurių kiek daugiau nei pusė šiais tikslais naudojami nuolat.

Apskritai internetu daugeliu analizuojamų tikslų dažniau naudojami interneto prieigą ne vien bibliotekoje turintys respondentai, aktyvesni (internetu besinaudojantys kiekvieną dieną) interneto vartotojai bei geresnius kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys VIP vartotojai. Tai rodo, jog aktyvesni interneto vartotojai savo internetinio raštingumo patirtį pritaiko ir naudodamiesi VIP, todėl jie, kaip VIP vartotojai, dažniau naudojami internetu įvairiais tikslais.

**Naudojimas įvairiais interneto išteklių**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



\* 2011 (n=2024), 2010 (n=2028), 2009 (n=1091), 2008 (n=1050)

<sup>9</sup> Asmuo, pastoviai besinaudojantis bent vienu iš, pavyzdžiui, laisvalaikio bloko tikslų, buvo priskiriamas laisvalaikio tikslais internetu nuolat besinaudojančiųjų grupei. Atitinkamai, jei nesinaudojama nei vienu iš tikslų, asmuo priskiriamas nesinaudojantiems atitinkamais tikslais. Tuo tarpu besinaudojantiems „tik kartais“ buvo priskiriami asmenys, kurie naudojami internetu bent vienu iš bloko tikslų, tačiau nei vienu nuolat

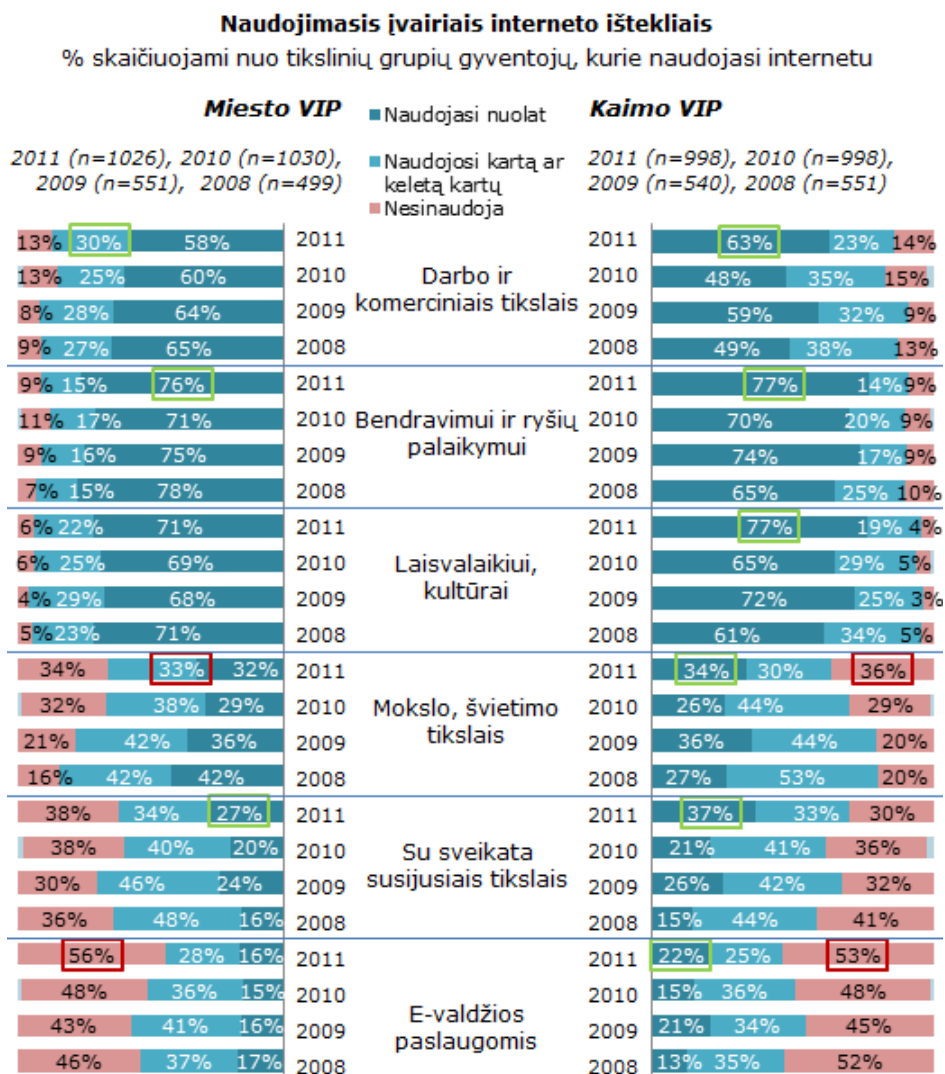
Lyginant su 2010 metais, auga VIP vartotojų, nuolat besinaudojančių internetu visais išvardintais tikslais, dalis. Tačiau tuo pat metu padaugėjo ir VIP vartotojų, kurie nesinaudoja internetu mokslo ir švietimo tikslais bei e-valdžios (siaurąja ir plačiąja prasme) paslaugomis. Vartotojų, kurie nesinaudoja pastaraisiais interneto ištekliais, dalies augimas stebimas ir 2009-2011 metų Projekto įgyvendinimo laikotarpiu.

Naudojimąsi internetu įvairiais tikslais analizuojant skirtingose amžiaus grupėse pastebima, jog jaunimo, suaugusių ir vyresnio bei pensinio amžiaus VIP vartotojų naudojimosi internetu poreikiai skiriasi. Jaunimas dažniau interneto pagalba bendrauja arba mokosi; 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai internetu dažniau naudojami su darbu, sveikata ar e-valdžia susijusiais tikslais; senjorai dažniau nei kitų amžiaus grupių atstovai internetu naudojami su sveikata susijusiais tikslais. Panašiai dažnai internetu visų amžiaus grupių atstovai naudojami tik ieškodami kultūrinės informacijos ar leisdami laisvalaikį.

## - Kaime naudojimąsi internetu įvairiais tikslais vis labiau įgauna nuolatinės veiklos pobūdį -

Didžiausios įtakos pokyčiams turėjo tai, jog kaime imta intensyviau naudotis internetu visais tikslais, t.y. išaugo internetu visais tikslais nuolat besinaudojančių VIP vartotojų dalys. Mieste išaugo tik sveikatos ir bendravimo tikslais internetu nuolat besinaudojančių vartotojų dalis, tuo tarpu retkarčiais internetu mokslo ir švietimo tikslais bei e-valdžios paslaugomis besinaudojančiųjų dalis sumažėjo. Pastaroji tendencija taip pat stebima ir tarp kaimo VIP vartotojų.

Dėl minėtų pokyčių nebeliko atotrūkio tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų naudojimosi internetu įvairiais tikslais. Kaime kiek dažniau yra nuolat naudojama darbo, laisvalaikio, su sveikata susijusiais tikslais bei e-valdžios paslaugomis.



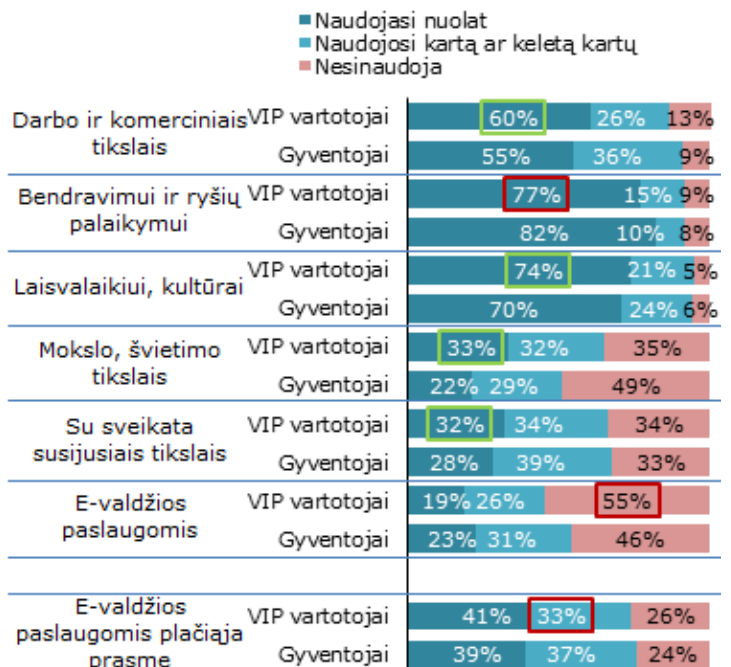
- Lyginant su gyventojais, VIP vartotojų naudojimas įvairiais interneto ištekliais turi daugiau nuolatinės veiklos pobūdžio -

VIP vartotojų bei internetu besinaudojančių gyventojų naudojimosi internetu tendencijos yra panašios: dažniausiai internetu abi apklaustųjų grupės naudojasi darbo, bendravimo ar su laisvalaikiu susijusiais tikslais. Rečiausiai internetu analizuojamų grupių atstovai naudojasi mokymdamiesi, rūpindamiesi sveikata ar naudodamiesi e-valdžios paslaugomis.

Tačiau VIP vartotojai internetu dažniau nuolat naudojasi su darbo ir komerciniais bei mokslo tikslais, taip pat tikslais, susijusiais su laisvalaikiu bei sveikata. Gyventojai intensyviau interneto išteklius naudoja bendravimui ir ryšių palaikymui bei naudojimuisi e-valdžios paslaugomis.

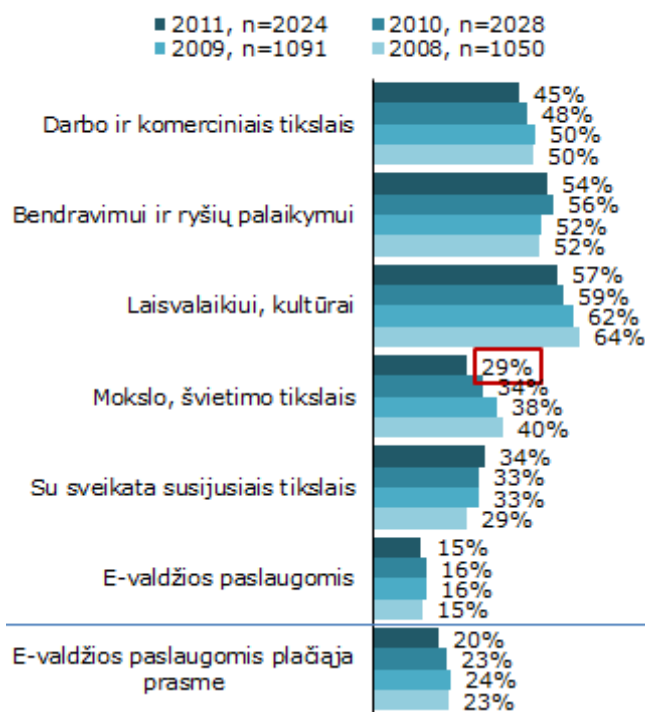
Apibendrinant naudojimosi internetu įvairiais tikslais tendencijas buvo skaičiuojamas ir vidutinis<sup>10</sup> naudojimosi internetu įvairiais tikslais procentas. Turint omenyje, jog apibendrinti interneto išteklių sektoriai apima keletą konkrečių tikslų, apibendrinto vidurkio skaičiavimas leidžia įvertinti kiekvieno iš tikslų įtaką visam sektoriui.

**Naudojimas įvairiais interneto ištekliais**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



\* VIP vartotojai (n=2024), gyventojai (n=1012)

**Naudojimas įvairiais interneto tikslais**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



Duomenis analizuojant šiuo principu, dažnesniu naudojimu išsiskiria naudojimas internetu laisvalaikio/ kultūros (57%), bendravimo (54%) bei darbo/ komerciniais tikslais (45%). Mažiausiai tarp VIP vartotojų paplitęs naudojimas internetu mokslo (29%), sveikatos (34%) ar e-valdžios paslaugomis (15%).

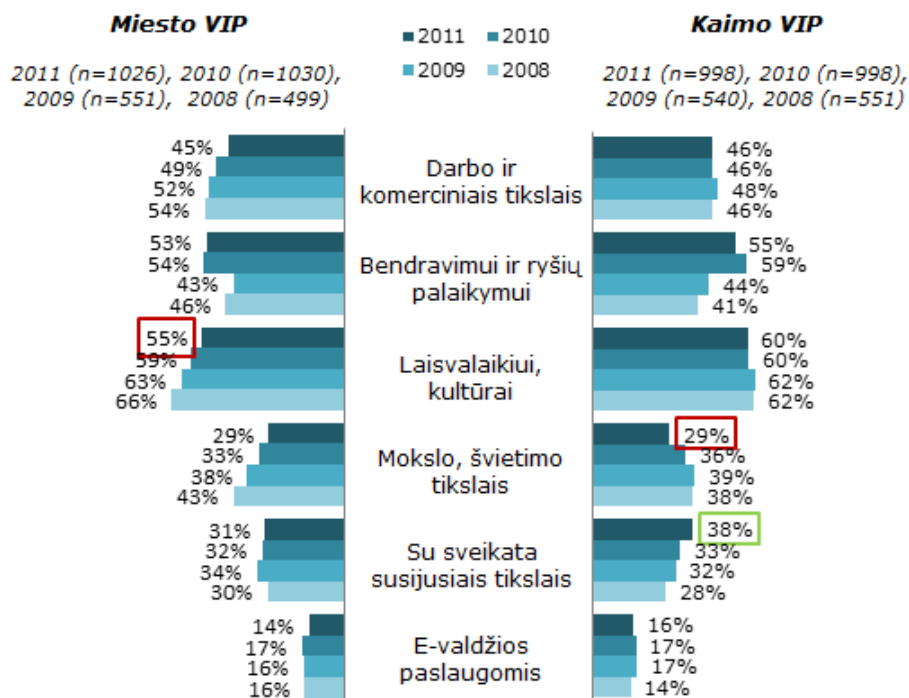
2008-2011 metų perspektyvoje matome, kad kiek sumažėjo naudojimas internetu darbo/ komerciniais (2011:45%, 2008:50%), mokslo tikslais (2011:29%, 2008:40%) ar siekiant praturtinti laisvalaikį (2011:57%, 2008:64%), tačiau po truputį auga besinaudojančių internetu su sveikata susijusiais tikslais dalis (2011:34%, 2008:29%).

Duomenis lyginant tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų, pastebima, kad kaimo VIP vartotojai kiek dažniau internetu naudojami su laisvalaikiu ir sveikata susijusiais tikslais. Mieste, palyginti su praeitais metais, kiek sumažėjo interneto išteklius naudojančių siekiant praturtinti laisvalaikį. Tuo tarpu kaime padaugėjo VIP vartotojų, kurie internetu naudojami su sveikata susijusiais tikslais, tačiau sumažėjo mokslo ir švietimo tikslais besinaudojančių dalis.

<sup>10</sup> Vidutinis naudojimas tam tikrais bloko tikslais buvo skaičiuojamas sumuojant naudojimąsi (nuolat arba kartais) kiekvienu iš bloko tikslų bei gautą skaičių dalijant iš tikslų skaičiaus

### Naudojimasis įvairiais interneto tikslais

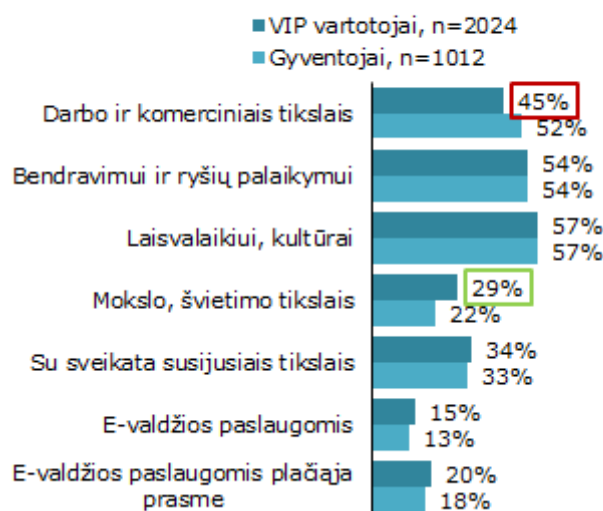
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



Tuo tarpu lyginant VIP vartotojų ir gyventojų apibendrintą naudojimąsi internetu įvairiais tikslais skirtumų nestebima: tiek VIP vartotojų, tiek gyventojų apibendrintas naudojimas internetu įvairiais tikslais yra panašus. Tik VIP vartotojai kiek rečiau nei gyventojai naudojami internetu darbo ir komerciniais tikslais, kiek dažniau – mokslo ir švietimo tikslais.

### Naudojimasis įvairiais interneto tikslais

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie naudojami internetu



Toliau ataskaitoje naudojimosi internetu tikslai yra analizuojami išskaidžius juos į smulkesnes kategorijas.

## 7.1. Laisvalaikis ir kultūra

### - Naudojimosi internetu laisvalaikiui pajvairinti pobūdis 2008-2011 metais iš esmės nekito -

Kalbant apie naudojamąsi internetu laisvalaikio ar kultūros tikslais, populiariausia tarp VIP vartotojų veikla internete – laikraščių, naujienų portalų ar žurnalų skaitymas (78%).

Nemaža apklaustųjų dalis interneto pagalba žaidžia žaidimus, siunčiasi filmus, paveikslėlius ar muziką (62%), ieško su kultūra ar laisvalaikiu susijusios informacijos (58%), ieško arba skelbia informaciją apie renginius, užsiima bendruomenine veikla (58%) ar klausosi radijo bei žiūri televiziją (53%). Mažiausiai VIP vartotojų interneto pagalba naudojami suskaitmenintu kultūros paveldu (virtualiomis parodomis, muziejais, dailės kūrinių, skaitmenine bibliotekų kolekcija ir pan.) (33%).

Moterys, vyresnio amžiaus vartotojai, dirbantys, didžiausiomis pajamomis disponuojantys asmenys dažniau internete skaito naujienas, ieško su kultūra ar laisvalaikiu susijusios informacijos, naudojami suskaitmenintu kultūros paveldu bei internetą pasitelkia bendruomeniniams tikslams. Tuo tarpu vyrai bei jauniausio amžiaus vartotojai dažniau interneto pagalba klausosi radijo, žiūri televiziją, žaidžia žaidimus, siunčiasi filmus,

#### Naudojimosi internetu laisvalaikiui, kultūrai

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojasi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo

Veikla	Vartotojai	Nuolat	Kartą ar keletą kartų	Niekada nesinaudojo
Skaityti laikraščius, VIP vartotojai naujienų portalus, žurnalus internete	Gyventojai	50%	28%	21%
	VIP vartotojai	62%	21%	17%
Klausytis interneto radijo ar žiūrėti interneto televiziją	VIP vartotojai	23%	30%	47%
	Gyventojai	25%	29%	45%
Žaisti ar parsisiųsti žaidimus, paveikslėlius, filmus ar muziką	VIP vartotojai	37%	25%	38%
	Gyventojai	44%	23%	32%
Bendruomeninei veiklai, informacijai apie renginius skelbti ir ieškoti	VIP vartotojai	24%	34%	42%
	Gyventojai	20%	32%	49%
Ieškoti kitos su kultūra ar laisvalaikiu susijusios informacijos	VIP vartotojai	24%	34%	42%
	Gyventojai	27%	37%	36%
Naudotis suskaitmenintu kultūros paveldu	VIP vartotojai	12%	21%	68%
	Gyventojai	5%	17%	78%

\* VIP vartotojai (n=2024)  
gyventojai (n=1012)

#### Naudojimosi internetu laisvalaikiui, kultūrai

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojasi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo

Veikla	2011	2010	2009	2008
Skaityti laikraščius, naujienų portalus, žurnalus internete	2011	50%	28%	21%
	2010	49%	32%	17%
	2009	47%	34%	19%
	2008	42%	42%	16%
Klausytis interneto radijo ar žiūrėti interneto televiziją	2011	23%	30%	47%
	2010	22%	36%	40%
	2009	19%	35%	46%
	2008	19%	36%	45%
Žaisti ar parsisiųsti žaidimus, paveikslėlius, filmus ar muziką	2011	37%	25%	38%
	2010	29%	31%	37%
	2009	35%	29%	36%
	2008	30%	36%	34%
Bendruomeninei veiklai, informacijai apie renginius skelbti ir ieškoti	2011	24%	34%	42%
	2010	20%	37%	39%
	2009	23%	42%	35%
	2008	25%	42%	32%
Ieškoti kitos su kultūra ar laisvalaikiu susijusios informacijos	2011	24%	34%	42%
	2010	23%	42%	32%
	2009	25%	45%	30%
	2008	25%	45%	30%
Naudotis suskaitmenintu iros paveldu	2011	12%	21%	68%
	2010	11%	24%	59%
	2009	10%	31%	59%
	2008	12%	30%	58%

2011 (n=2024), 2010 (n=2028),  
2009 (n=1091), 2008 (n=1050)  
nuotraukas ar muziką.

Palyginus su 2010 metų tyrimo duomenimis, sumažėjo VIP vartotojų, kurie internete skaito naujienas, klausosi radijo ar žiūri internetinę televiziją, ieško su kultūra ar laisvalaikiu susijusios informacijos, naudojami suskaitmenintu kultūros paveldu. Tačiau išaugo VIP vartotojų, kurie nuolat žaidžia ar parsisiunčia žaidimus, paveikslėlius, filmus ar muziką bei nuolat skelbia ar ieško informacijos apie renginius, dalis.

Gyventojai dažniau nei VIP vartotojai internete skaito laikraščius, naujienų portalus, žurnalus internete, žaidžia žaidimus ar siunčiasi filmus, muziką, paveikslėlius, ieško su kultūra ar laisvalaikiu susijusios informacijos. VIP vartotojai, savo ruožtu, dažniau nei gyventojai internete skelbia ar ieško informacijos apie renginius, naudojami suskaitmenintu kultūros paveldu.

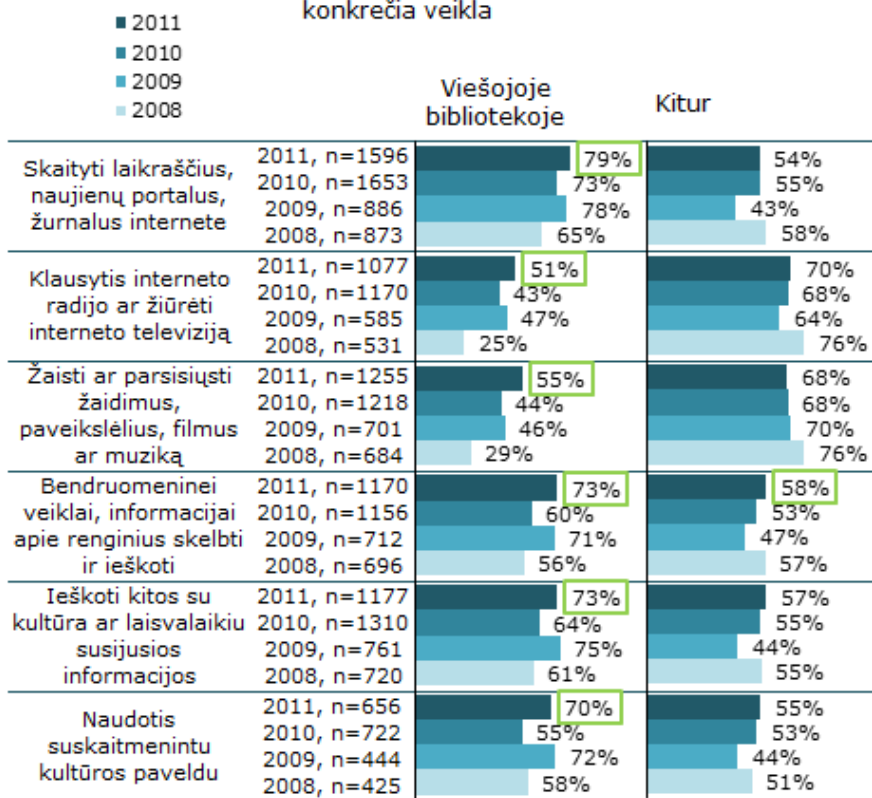
Internetu su laisvalaikiu susijusiais tikslais VIP vartotojai dažniau naudojami

bibliotekoje, tačiau išimtis yra televizijos žiūrėjimas ar radijo klausymas interneto pagalba bei įvairios informacijos parsisiuntimas. Tai VIP vartotojai dažniau daro internetu naudodamiesi kitose vietose.

Palyginus su 2010 metų tyrimo duomenimis, padaugėjo internetu visais su laisvalaikio ir kultūra susijusiais tikslais besinaudojančių viešojoje bibliotekoje VIP vartotojų. Laisvalaikį prie interneto bibliotekoje leidžiančių VIP vartotojų dalis išaugo ir viso Projekto įgyvendinimo metu.

### **Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu su laisvalaikio ir kultūra susijusiais tikslais**

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie bent kartą naudojami konkrečia veikla



## 7.2. Darbo ir komerciniai tikslai

- 2011 metais VIP vartotojų naudojimais internetu darbo ir komerciniais tikslais kiek sumažėjo -

VIP vartotojai, naudodamiesi internetu darbo ir komerciniais tikslais, dažniausiai ieško informacijos apie prekes ir paslaugas. Minėtos informacijos internete yra bent kartą ieškoję 66% VIP vartotojų.

Kas antras VIP vartotojas internetu yra naudojėsis su darbu ar pagrindine veikla susijusioms užduotims atlikti ir naudojosi elektroninės bankininkystės paslaugomis (po 50%), ieškojo darbo ar darbuotojų (46%). Beje, elektronine bankininkyste besinaudojantys VIP vartotojai šia paslauga paprastai naudojami nuolat.

Mažiausiai tarp VIP vartotojų paplitusi prekyba savo prekėmis ar paslaugomis (26%) arba jų pirkimas (35%).

Darbo ir komerciniais tikslais internetu paprastai kiek dažniau naudojami 25-54 metų amžiaus asmenys.

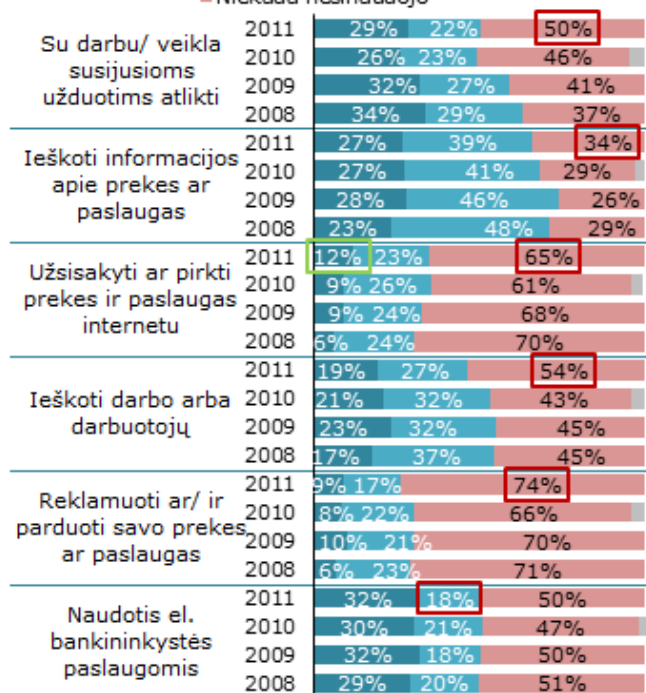
Palyginus su 2010 metų duomenimis, 2011 metais kiek sumažėjo besinaudojančių internetu beveik visais darbo ir komerciniais tikslais.

Lyginant VIP vartotojų ir gyventojų naudojamą internetu darbo ir komerciniais tikslais pastebėta, jog gyventojai visomis veiklomis, išskyrus su darbu susijusių užduočių atlikimą, naudojami dažniau nei VIP vartotojai.

### Naudojimasis internetu darbo ir komerciniais tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojosi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo

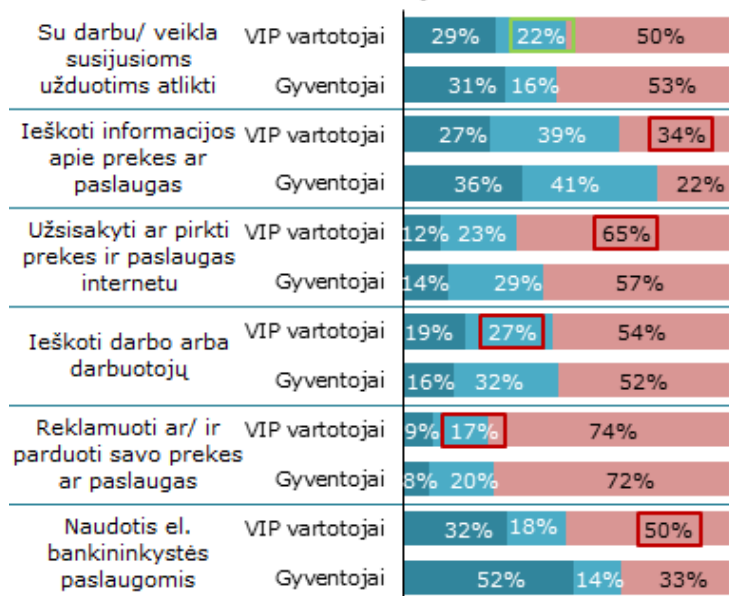


\* 2011 (n=2024), 2010 (n=2028), 2009 (n=1091), 2008 (n=1050)

### Naudojimasis internetu darbo ir komerciniais tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojosi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo

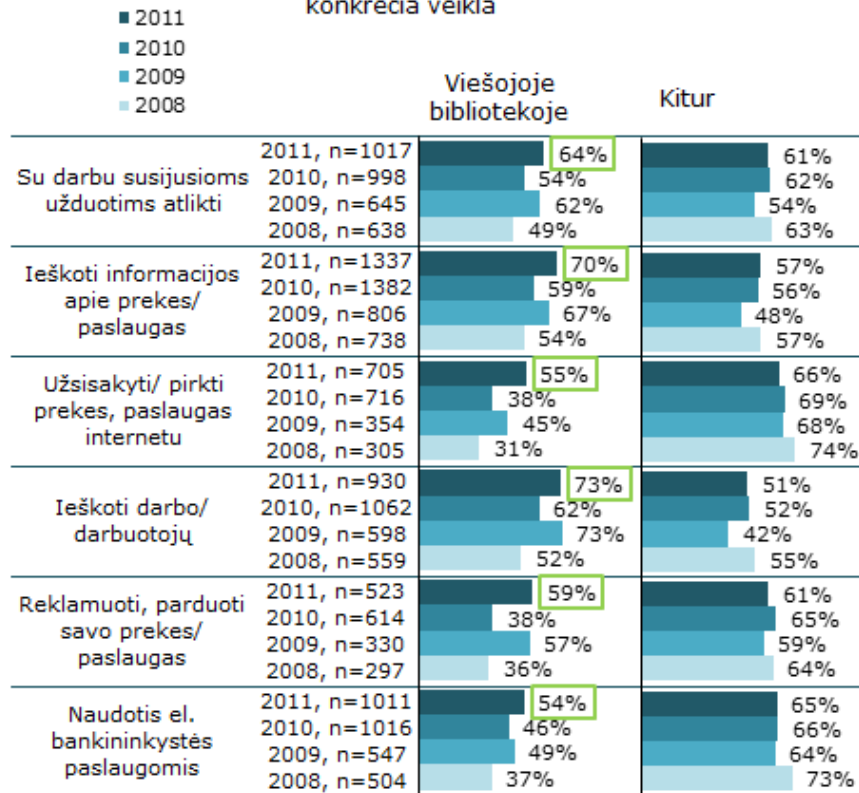


\* VIP vartotojai (n=2024)  
gyventojai (n=1012)

Nors internetu darbo ir komerciniais tikslais gana dažnai naudojamosi kitose vietose, visgi kiek didesnė VIP vartotojų dalis internetu analizuojamais tikslais naudojasi bibliotekoje, ir, lyginant su 2010 metais, ši dalis turi tendenciją augti. Išimtimi galima įvardinti tik naudojimąsi elektroninės bankininkystės paslaugomis bei prekių ar paslaugų užsisakymą, tačiau ir šiais tikslais vis daugiau VIP vartotojų internetu naudojasi bibliotekoje.

### Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu darbo ir komerciniais tikslais

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie bent kartą naudojami konkrečia veikla



### 7.3. Bendravimas ir ryšių palaikymas

- Bendraudami VIP vartotojai dažniau dalyvauja socialiniuose tinkluose, tačiau kiek rečiau - forumuose -

Bendraudami internetu dauguma VIP vartotojų dažniausiai susirašinėja elektroniniais laiškais (83%).

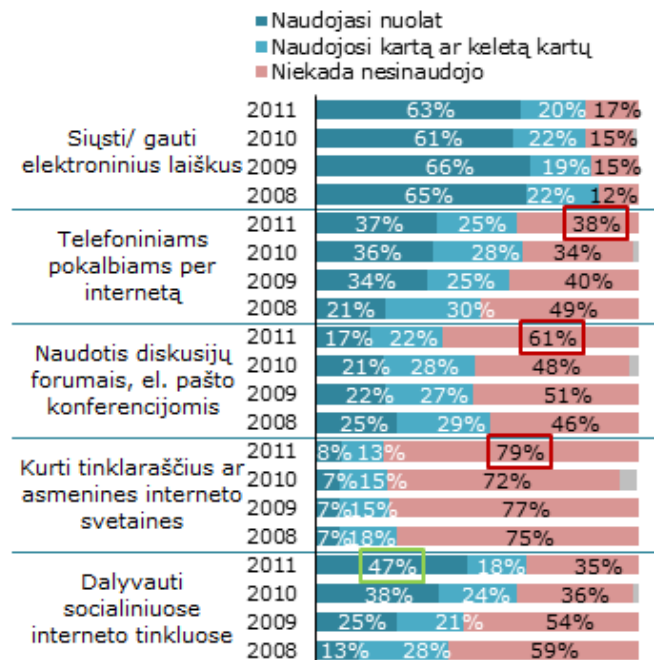
Beveik du iš trijų vartotojų yra naudojęsi internetine telefonija bei dalyvavę socialiniuose interneto tinkluose (atitinkamai 62% ir 65%). 39% VIP vartotojų yra bendravę diskusijų forumuose ar el. pašto konferencijose.

Mažiausiai VIP vartotojai internete užsiima didesnių įgūdžių reikalaujančia veikla - tinklaraščių ar internetinių svetainių kūrimu.

Apskritai bendravimo ir ryšių palaikymo tikslais internetu dažniau naudojasi jaunesnio amžiaus vartotojai, moksleiviai.

### Naudojimas internetu bendravimui ir ryšių palaikymui

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

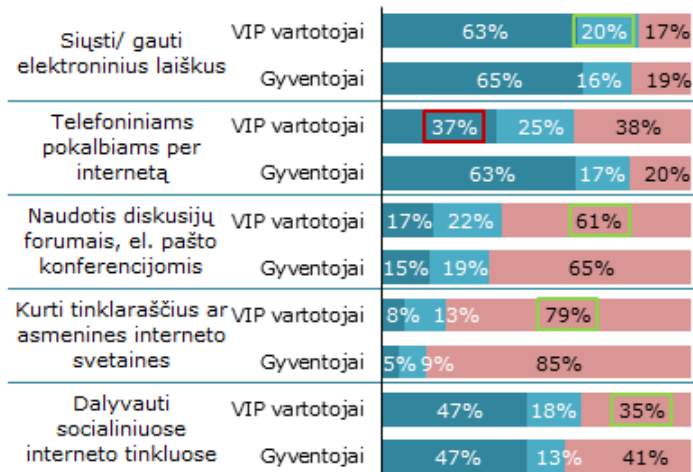


\* 2011 (n=2024), 2010 (n=2028), 2009 (n=1091), 2008 (n=1050)

### **Naudojimas internetu bendravimui ir ryšių palaikymui**

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojosi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo



\* VIP vartotojai (n=2024)  
gyventojai (n=1012)

didesnis VIP vartotojų aktyvumas naudojantis visais kitais bendravimo interneto pagalba būdais.

Palyginus su 2010 metais, kiek sumažėjo VIP vartotojų, besinaudojančių internetine telefonija, dalyvaujančių diskusijų forumuose bei kuriančių tinklaraščius ar interneto svetaines. Tuo tarpu vis labiau populiarėja aktyvus dalyvavimas socialiniuose tinkluose. Žvelgiant į pokyčius įvykusius nuo Projekto įgyvendinimo pradžios, stebimas intensyvesnis bendravimas internetine telefonija bei dalyvavimas socialiniuose tinkluose.

Kiek dažniau internetine telefonija naudojasi turintieji aukštesnį nei vidurinį išsilavinimą, disponuojantieji didesnėmis nei 500 Lt vienam šeimos nariui per mėnesį pajamomis, specialistai ir tarnautojai bei kaimų gyventojai. Tuo tarpu socialiniuose interneto tinkluose kiek aktyviau dalyvauja moksleiviai.

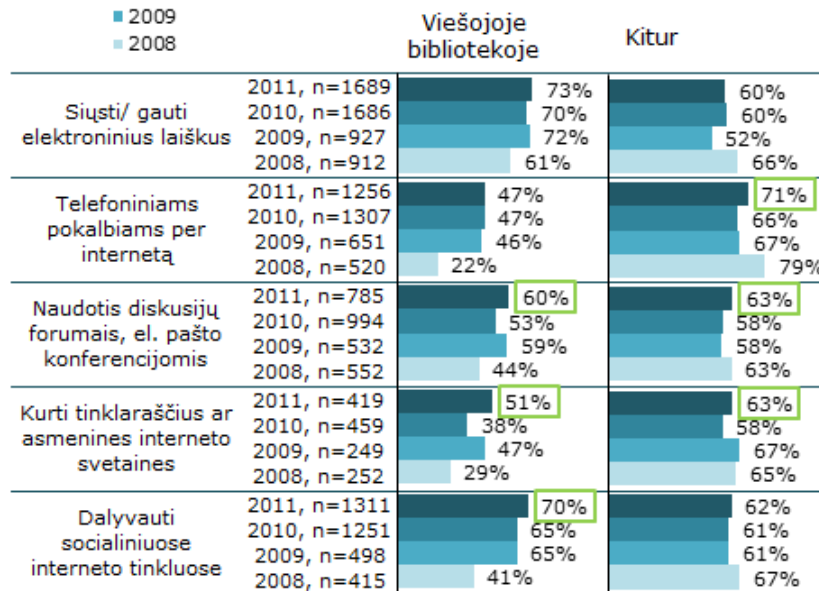
Lyginant VIP vartotojų bei gyventojų bendravimo internetu įpročius, tendencijos iš esmės nesiskiria, išskyrus tai, jog stebimas reikšmingai didesnis gyventojų aktyvumas naudojantis internetine telefonija ir kiek

Naudodamiesi internetu bibliotekoje VIP vartotojai dažniau nei kitose vietose susirašinėja e-laiškais ir dalyvauja socialiniuose tinkluose. Bendraujant internetu kitose vietose dažniau naudojama internetine telefonija, dalyvaujama forumuose ar kuriami tinklaraščiai. Analizuojant per metus įvykusius pokyčius, bibliotekose vartotojai dažniau bendrauja forumuose ar socialiniuose tinkluose, kuria tinklaraščius. Per ketverius Projekto įgyvendinimo metus stebima auganti, nors ir netolygi, interneto naudojimo bendravimui bibliotekoje tendencija.

### **Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu bendravimui ir ryšių palaikymui**

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie bent kartą naudojosi konkrečia veikla

- 2011
- 2010
- 2009
- 2008



## 7.4. Mokslas ir švietimas

- Naudojimas internetu mokslu ir švietimo tikslais bibliotekoje mažėja -

Kalbant apie naudojamąsi internetu mokymosi bei lavinimosi tikslais, dažniausiai VIP vartotojai interneto pagalba siunčiasi reikalingą programinę įrangą (42%), ieško mokymosi, lavinimosi kursų programų (36%), žiūri mokomąsias video transliacijas (32%) arba ieško informacijos ir registruojasi studijuoti į aukštąsias mokyklas (31%).

Kitais mokymosi ir švietimo tikslais yra naudojamosi kiek rečiau. 26% VIP vartotojų mokosi ar bandė mokytis nuotoliniu būdu, o maždaug penktadalis apklaustųjų naudoja bibliotekos katalogais (24%), profesinio orientavimo (22%) ar elektroninėmis duomenų bazėmis (22%).

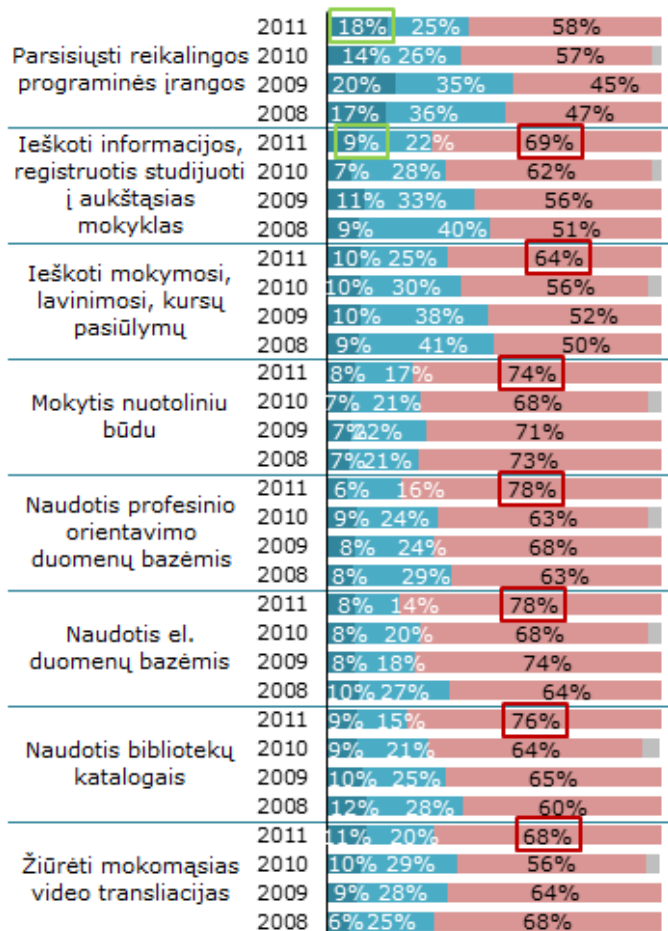
Skirtingais tikslais besinaudojančių vartotojų socialinės-demografinės charakteristikos išsiskiria:

- jauniausio amžiaus (iki 24 metų) VIP vartotojai dažniau internetu parsisiunčia mokymuisi reikalingos programinės įrangos, registruojasi studijuoti bei ieško apie tai informacijos, mokosi nuotoliniu būdu;
- bibliotekų katalogais naudojami, interneto pagalba kelia savo kvalifikaciją (naudojami profesinio orientavimo duomenų bazėmis), internete ieško pasiūlymų apie neformalaus mokymosi, lavinimosi galimybes ar kursus, naudojami el. duomenų bazėmis, žiūri mokomąsias vaizdo transliacijas dažniau specialistai ar tarnautojai.

### Naudojimas internetu mokslu, švietimo tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojosi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo



\* 2011 (n=2024), 2010 (n=2028), 2009 (n=1091), 2008 (n=1050)

Lyginant 2011 metų tyrimo duomenis su 2010 metų duomenimis, matome, kad sumažėjo VIP vartotojų naudojimas internetu visais mokslu ir švietimo tikslais. Interneto bibliotekoje naudojimo suintensyvėjimas stebimas tik kalbant apie mokymuisi reikalingos programinės įrangos parsisiuntimą.

Interneto bibliotekoje naudojimas mokymosi tikslais po truputį ir tolygiai mažėjo visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu.

## Naudojimasis internetu mokslo, švietimo tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojosi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo

Parsisiųsti reikalingos programinės įrangos	VIP vartotojai	18%	25%	58%
	Gyventojai	11%	22%	67%
Ieškoti informacijos, registruotis studijuoti į aukštąsias mokyklas	VIP vartotojai	9%	22%	69%
	Gyventojai	4%	20%	76%
Ieškoti mokymosi, lavinimosi, kursų pasiūlymų	VIP vartotojai	10%	25%	64%
	Gyventojai	6%	21%	72%
Mokytis nuotoliniu būdu	VIP vartotojai	8%	17%	74%
	Gyventojai	4%	10%	87%
Naudotis profesinio orientavimo duomenų bazėmis	VIP vartotojai	6%	16%	78%
	Gyventojai	6%	14%	80%
Naudotis el. duomenų bazėmis	VIP vartotojai	8%	14%	78%
	Gyventojai	5%	12%	83%
Naudotis bibliotekų katalogais	VIP vartotojai	9%	15%	76%
	Gyventojai	5%	11%	84%
Žiūrėti mokomąsias video transliacijas	VIP vartotojai	11%	20%	68%
	Gyventojai	6%	18%	77%

\* VIP vartotojai (n=2024)  
gyventojai (n=1012)

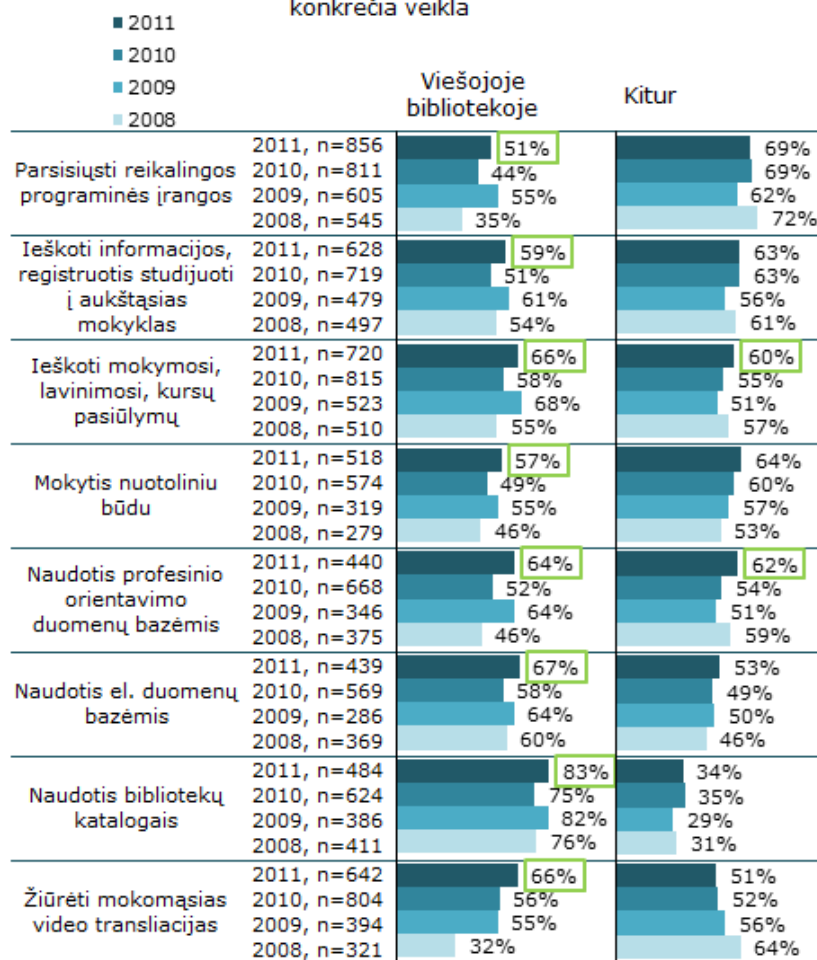
Lyginant gyventojų ir VIP vartotojų naudojimąsi internetu mokslo ir švietimo tikslais, VIP vartotojai minėtais tikslais naudojami dažniau. Kaip buvo minėta apibendrintoje tikslų analizėje, šį skirtumą lemia aktyvesnis naudojimasis internetu analizuojamais tikslais vyresnio amžiaus grupėje, t.y. būtent vyresni VIP vartotojai internetu mokslo ir švietimo tikslais naudojami dažniau nei vyresnio amžiaus gyventojai.

Už bibliotekos ribų VIP vartotojai kiek dažniau interneto pagalba siunčiasi programinę įrangą, mokosi nuotoliniu būdu. Tiek bibliotekoje, tiek kitose vietose panašiai dažnai ieškoma informacijos apie aukštąsias mokyklas, registruojamasi studijuoti, naudojamosi profesinio orientavimo duomenų bazėmis. Tuo tarpu bibliotekoje, dažniau nei kitose vietose, ieškoma mokymosi, lavinimosi kursų pasiūlymų, žiūrimos mokomosios vaizdo transliacijos arba naudojamosi bibliotekų katalogais.

Lyginant su 2010 metais, bibliotekoje mokslo ir švietimo tikslais internetu besinaudojančiųjų dalys išaugo (naudojimasis visais mokslo ir švietimo tikslais vidutiniškai išaugo 8%).

### Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu mokslo ir švietimo tikslais

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie bent kartą naudojosi konkrečia veikla



## 7.5. Sveikata

- VIP vartotojai internete informacijos apie sveikatą ieško vis dažniau -

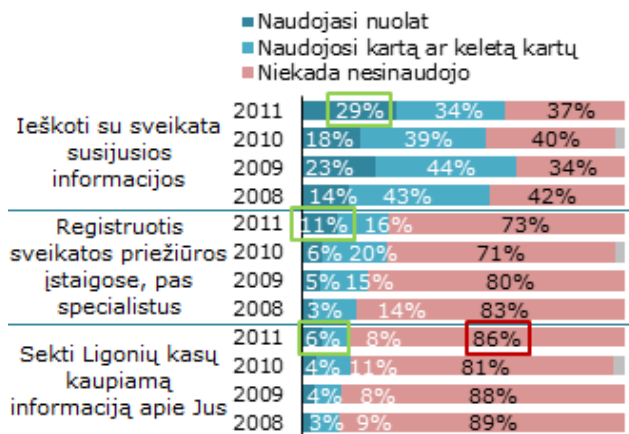
Kalbant apie naudojimąsi internetu su sveikata susijusiais tikslais, dažniausiai VIP vartotojai internete ieško su sveikata susijusios informacijos (63%). Kiek rečiau internetu registruojamasi į sveikatos priežiūros įstaigas (27%) arba sekama Ligonių kasų kaupiama informacija (14%).

Analizuojant skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių vartotojų atsakymus, pastebėta, jog: internetu su sveikata susijusiais tikslais dažniau naudojasi moterys, vyresni nei 35 metų amžiaus vartotojai bei specialistai, tarnautojai.

Per 2010-2011 metus padaugėjo VIP vartotojų, internetu nuolat ieškančių su sveikata susijusios informacijos (2011:29%, 2010:18%) ar besiregistruojančių sveikatos priežiūros įstaigose bei pas specialistus (2011:11%, 2010:6%), tačiau kiek sumažėjo nors kartą pasinaudojusių galimybe sekti Ligonių kasų kaupiamą informaciją (nuolat naudojasi galimybe sekti Ligonių kasų kaupiamą informaciją apie

### Naudojimas internetu su sveikata susijusiais tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



\* 2011 (n=224), 2010 (n=2028), 2009 (n=1091), 2008 (n=1050)

save: 2011:6%, 2010:4%; niekada nesinaudojo tokia galimybe: 2011:86%, 2010:81%).

Per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios labiausiai pastebima išaugusi VIP vartotojų dalis, kurie su sveikata susijusios informacijos naudodamiesi internetu bibliotekoje ieško nuolat.

Gyventojų ir VIP vartotojų naudojimas internetu su sveikata susijusiais tikslais yra panašus, tik VIP vartotojai kiek dažniau ieško su sveikata susijusios informacijos, tačiau kiek rečiau seka Ligonių kasų kaupiamą informaciją.

### Naudojimasis internetu su sveikata susijusiais tikslais

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojasi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo

Ieškoti su sveikata susijusios informacijos	VIP vartotojai	29%	34%	37%
	Gyventojai	25%	38%	37%
Registruotis sveikatos priežiūros įstaigose, pas specialistus	VIP vartotojai	11%	16%	73%
	Gyventojai	10%	18%	72%
Sekti Ligonių kasų kaupiamą informaciją apie Jus	VIP vartotojai	6%	8%	86%
	Gyventojai	2%	5%	93%

\* VIP vartotojai (n=2024)  
gyventojai (n=1012)

Tiek viešojoje bibliotekoje, tiek kitose vietose VIP vartotojai vienodai aktyviai registruojasi į sveikatos priežiūros įstaigas (bibliotekoje: 59%, kitur: 61%) ir seka Ligonių kasų kaupiamą informaciją (bibliotekoje: 60%, kitur: 58%). Naudodamiesi internetu bibliotekoje VIP vartotojai kiek dažniau nei naudodamiesi internetu kitose vietose ieško su sveikata susijusios informacijos (bibliotekoje: 67%, kitur: 59%). Palyginus su 2010 metais, išaugo visais su sveikata susijusiais tikslais internetu bibliotekoje besinaudojančių VIP vartotojų dalis (ieškoti su sveikata susijusios informacijos: 2011:67%, 2010:59%; registruotis sveikatos priežiūros įstaigose, pas specialistus: 2011:59%, 2010:43%; sekti Ligonių kasų kaupiamą informaciją: 2011:60%, 2010:44%). Ši dalis nuosekliai augo visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu (ieškoti su sveikata susijusios informacijos: 2011:67%, 2008:53%; registruotis sveikatos priežiūros įstaigose, pas specialistus: 2011:59%, 2008:32%; sekti Ligonių kasų kaupiamą informaciją: 2011:60%, 2008:40%).

### Vieta, kurioje dažniausiai naudojasi internetu su sveikata susijusiais tikslais

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie bent kartą naudojami konkrečia veikla

- 2011
- 2010
- 2009
- 2008

		Viešojoje bibliotekoje	Kitur
Ieškoti su sveikata susijusios informacijos	2011, n=1171	67%	59%
	2010, n=1164	59%	61%
	2009, n=724	68%	49%
	2008, n=595	53%	65%
Registruotis sveikatos priežiūros įstaigose, pas specialistus	2011, n=542	59%	61%
	2010, n=523	43%	66%
	2009, n=222	46%	65%
	2008, n=173	32%	64%
Sekti Ligonių kasų kaupiamą informaciją apie Jus	2011, n= 278	60%	58%
	2010, n=293	44%	59%
	2009, n=127	59%	50%
	2008, n=117	40%	58%

## 7.6. E-valdžios paslaugos

### - Naudojimasis e-valdžios paslaugomis išlieka minimalus -

E-valdžios paslaugomis yra naudojamasi rečiausiai iš visų analizuojamų interneto teikiamų galimybių. Kiek daugiau VIP vartotojų yra ieškoję informacijos apie transporto priemones, registravę jas (26%), teikę pajamų, turto deklaracijas elektroniniu būdu (24%) arba teikę prašymus socialinėms išmokoms ir kompensacijoms gauti, ieškoję su tuo susijusios informacijos (19%).

Maždaug vienas iš šešių VIP vartotojų internetu yra užsisakęs asmens dokumentus (14%) bei pateikęs gyvenamosios vietos deklaraciją (16%).

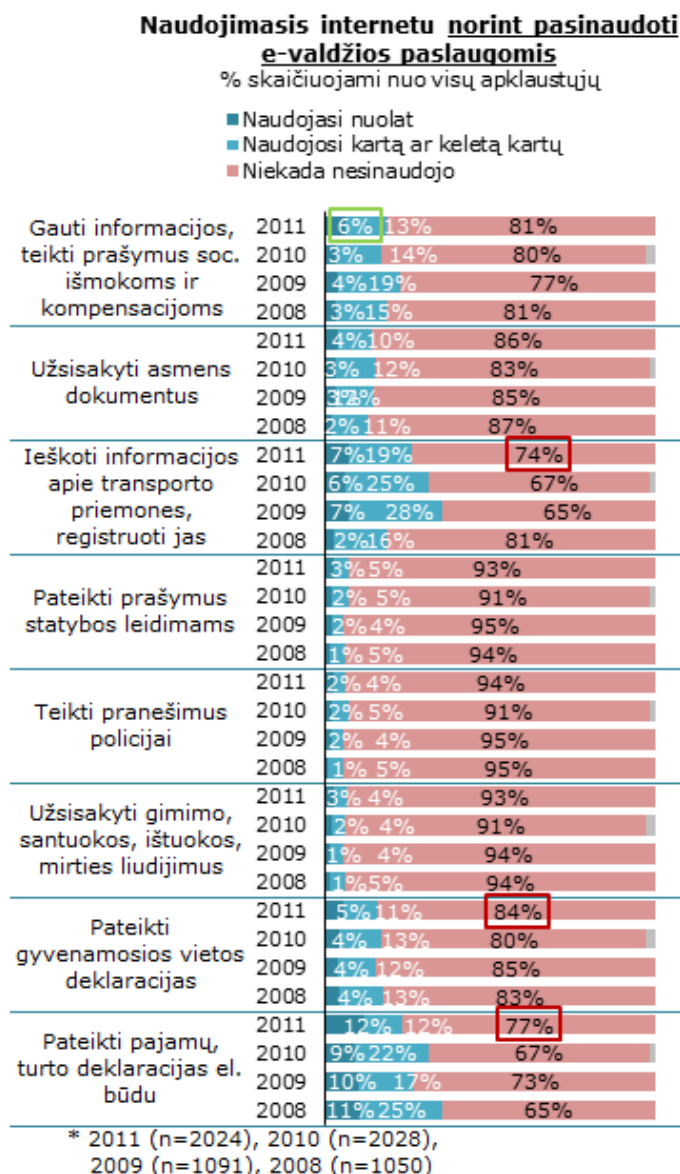
Apie 8%-6% VIP vartotojų yra užsisakę gimimo, santuokos, ištuokos ir kitokius liudijimus, teikę pranešimus policijai arba prašymus statyboms.

Skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių VIP vartotojų naudojimosi internetu e-valdžios tikslais dažniau skiriasi:

- ➔ prašymus socialinėms išmokoms ir kompensacijoms gauti dažniau internetu teikia 25-34 metų amžiaus VIP vartotojai bei bedarbiai;
- ➔ asmens dokumentus internetu dažniau užsisako didžiausiomis pajamomis disponuojantys asmenys;
- ➔ vyrai dažniau ieško informacijos apie transporto priemones arba jas registruoja, teikia prašymus statyboms arba siunčia pranešimus policijai;
- ➔ gyvenamosios vietos deklaracijas dažniau teikia specialistai ir tarnautojai;
- ➔ elektronines turto deklaracijas dažniau teikia 25-54 metų amžiaus VIP vartotojai, asmenys su aukščiau išsimokslinimu, didžiausiomis pajamomis disponuojantys VIP vartotojai, specialistai, tarnautojai ir vadovai.

Lyginant su 2010 metais sumažėjo VIP vartotojų, kurie interneto pagalba ieško informacijos apie transporto priemones arba registruoja jas, pateikia gyvenamosios vietos ar pajamų/turto deklaracijas.

Naudojimasis e-valdžios paslaugomis Projekto įgyvendinimo laikotarpiu iš esmės nekito. Dėmesį galima atkreipti tik į tai, kad kiek mažiau VIP vartotojų per šį laikotarpį nurodė teikę pajamų, turto deklaracijas elektroniniu būdu, ieškoję informacijos arba deklaravę transporto priemones.



- Gyventojai e-valdžios paslaugomis naudojami dar rečiau -

Nors e-valdžios paslaugomis internetu VIP vartotojai palyginti su internetu naudojimu kitais tikslais naudojami rečiau, internetu besinaudojantys gyventojai dauguma šių paslaugų naudojami dar rečiau. Išimtiniai atvejai yra transporto priemonių registravimas ir gyvenamosios vietos deklaracijų teikimas – šiomis paslaugomis tiek VIP vartotojai, tiek gyventojai naudojami vienodai retai.

**Naudojimas internetu norint pasinaudoti e-valdžios paslaugomis**

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojasi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo

Paslauga	Vartotojai	% naudojimo		
		Naudojasi nuolat	Naudojasi kartą ar keletą kartų	Niekada nesinaudojo
Gauti informacijos, teikti prašymus soc. išmokoms ir kompensacijoms	VIP vartotojai	6%	13%	81%
	Gyventojai	2%	8%	90%
Užsisakyti asmens dokumentus	VIP vartotojai	4%	10%	86%
	Gyventojai	1%	8%	91%
Ieškoti informacijos apie transporto priemones, registruoti jas	VIP vartotojai	7%	19%	74%
	Gyventojai	7%	21%	72%
Pateikti prašymus statybos leidimams	VIP vartotojai	3%	5%	93%
	Gyventojai	1%	1%	99%
Teikti pranešimus policijai	VIP vartotojai	2%	4%	94%
	Gyventojai	1%		99%
Užsisakyti gimimo, santuokos, ištuokos, mirties liudijimus	VIP vartotojai	3%	4%	93%
	Gyventojai	2%		98%
Pateikti gyvenamosios vietos deklaracijas	VIP vartotojai	5%	11%	84%
	Gyventojai	4%	14%	81%
Pateikti pajamų, turto deklaracijas el. būdu	VIP vartotojai	12%	12%	77%
	Gyventojai	16%	16%	68%

\* VIP vartotojai (n=2024)  
gyventojai (n=1012)

**Vieta, kurioje dažniausiai naudojami internetu norėdami pasinaudoti e-valdžios paslaugomis**

% skaičiuojami nuo apklaustųjų, kurie bent kartą naudojami konkrečia veikla

- 2011
- 2010
- 2009
- 2008

Veikla	Metai (n)	Vietoje	
		Viešojoje bibliotekoje	Kitur
Gauti informacijos, teikti prašymus soc. išmokoms ir kompensacijoms	2011, n=381	61%	59%
	2010, n=349	49%	61%
	2009, n=247	56%	59%
	2008, n=190	40%	67%
Užsisakyti asmens dokumentus	2011, n=284	58%	61%
	2010, n=290	31%	69%
	2009, n=160	48%	62%
	2008, n=130	32%	65%
Ieškoti informacijos apie transporto priemones, registruoti jas	2011, n=531	61%	62%
	2010, n=618	46%	67%
	2009, n=384	51%	61%
	2008, n=192	40%	65%
Pateikti prašymus statybos leidimams	2011, n=148	55%	59%
	2010, n=135	35%	59%
	2009, n=60	42%	62%
	2008, n=61	44%	49%
Teikti pranešimus policijai	2011, n=124	51%	65%
	2010, n=125	38%	50%
	2009, n=60	43%	62%
	2008, n=56	34%	52%
Užsisakyti gimimo, santuokos, ištuokos, mirties liudijimus	2011, n=132	55%	63%
	2010, n=127	38%	58%
	2009, n=61	46%	66%
	2008, n=61	43%	48%
Pateikti gyvenamosios vietos deklaracijas	2011, n=323	57%	58%
	2010, n=350	41%	67%
	2009, n=167	51%	59%
	2008, n=177	27%	72%
Pateikti pajamų, turto deklaracijas el. būdu	2011, n=472	53%	64%
	2010, n=626	42%	69%
	2009, n=292	43%	66%
	2008, n=363	36%	71%

Internetu e-valdžios paslaugomis VIP vartotojai panašiu dažnumu naudojami tiek bibliotekoje, tiek kitose vietose. Kitose vietose tik kiek dažniau teikiami pranešimai policijai ir teikiamos pajamų, turto deklaracijos el. būdu. Palyginus su situacija 2010 metais, 2011 metais padažnėjo VIP vartotojų naudojimas visomis e-valdžios paslaugomis viešojoje bibliotekoje.

Analizuojant naudojimąsi internetu e-valdžios paslaugomis plačiaja prasme situacija kiek kitokia. Naudojimosi internetu e-valdžios tikslų sąrašą papildžius darbo ar darbuotojų paieška, registravimusi sveikatos priežiūros įstaigose, informacijos apie studijas paieška ar registravimusi studijuoti bei naudojimusi bibliotekos katalogais, e-valdžios plačiaja prasme tikslais besinaudojančių VIP vartotojų dalis išauga iki 74%. Dažniausiai e-valdžios plačiaja prasme tikslais internetas pasitelkiamas darbo paieškai (46%) arba registruojamasi studijuoti aukštosiose mokyklose (31%). Gana dažnai VIP vartotojai ieško informacijos apie transporto priemones, registruoja jas (26%), teikia pajamų, turto deklaracijas (24%), naudojami bibliotekų katalogais (22%). Rečiausiai iš e-valdžios plačiaja prasme tikslų teikiami pranešimai policijai, siunčiami prašymus statybos leidimams ar užsisakomi įvairūs liudijimai.

### Naudojimasis internetu norint pasinaudoti e-valdžios paslaugomis

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

- Naudojasi nuolat
- Naudojosi kartą ar keletą kartų
- Niekada nesinaudojo

Ieškoti darbo arba darbuotojų	2011	19%	27%	54%
	2010	21%	32%	43%
	2009	23%	32%	45%
	2008	17%	37%	45%
Ieškoti informacijos, registruotis studijuoti į aukštąsias mokyklas	2011	9%	22%	69%
	2010	7%	28%	62%
	2009	11%	33%	56%
	2008	9%	40%	51%
Naudotis bibliotekų katalogais	2011	8%	14%	78%
	2010	8%	20%	68%
	2009	8%	18%	74%
	2008	10%	27%	64%
Registruotis sveikatos priežiūros įstaigose, pas specialistus	2011	11%	16%	73%
	2010	6%	20%	71%
	2009	5%	15%	80%
	2008	3%	14%	83%
Gauti informacijos, teikti prašymus soc. išmokoms ir kompensacijoms	2011	6%	13%	81%
	2010	3%	14%	80%
	2009	4%	19%	77%
	2008	3%	15%	81%
Užsisakyti asmens dokumentus	2011	4%	10%	86%
	2010	3%	12%	83%
	2009	3%	12%	85%
	2008	2%	11%	87%
Ieškoti informacijos apie transporto priemones, registruoti jas	2011	7%	19%	74%
	2010	6%	25%	67%
	2009	7%	28%	65%
	2008	2%	16%	81%
Pateikti prašymus statybos leidimams	2011	3%	5%	93%
	2010	2%	5%	91%
	2009	2%	4%	95%
	2008	1%	5%	94%
Teikti pranešimus policijai	2011	2%	4%	94%
	2010	2%	5%	91%
	2009	2%	4%	95%
	2008	1%	5%	95%
Užsisakyti gimimo, santuokos, ištuokos, mirties liudijimus	2011	3%	4%	93%
	2010	2%	4%	91%
	2009	1%	4%	94%
	2008	1%	5%	94%
Pateikti gyvenamosios vietos deklaracijas	2011	5%	11%	84%
	2010	4%	13%	80%
	2009	4%	12%	85%
	2008	4%	13%	83%
Pateikti pajamų, turto deklaracijas el. būdu	2011	2%	12%	77%
	2010	9%	22%	67%
	2009	10%	17%	73%
	2008	11%	25%	65%

\* 2011 (n=2024), 2010 (n=2028), 2009 (n=1091), 2008 (n=1050)

## 7.7. Naudojimas viešosiomis paslaugomis

- Viešosiomis paslaugomis per paskutinius 3 mėnesius pasinaudojo kas trečias VIP vartotojas, o per metus – du iš penkių VIP vartotojų-

Per pastaruosius 3 mėnesius maždaug trečdalis VIP vartotojų (31%) pasinaudojo viešosiomis paslaugomis: dažniausiai (22%) buvo ieškoma informacijos valstybės institucijų tinklalapiuose, 13% vartotojų persiuntė dokumentų formas, o dar 12% - jas užpildė ir išsiuntė.

Viešosiomis paslaugomis dažniau naudojasi didžiausias pajamas turintys VIP vartotojai, vadovai, specialistai bei tarnautojai, namuose arba darbe interneto prieigą turintys asmenys, aktyvūs interneto vartotojai bei geresnius kompiuterinius įgūdžius turintys asmenys.

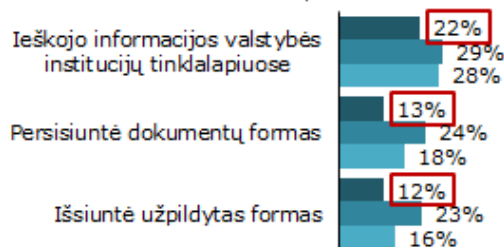
Lyginant naudojimąsi viešosiomis paslaugomis pastarųjų 3 mėnesių laikotarpyje skirtingo amžiaus VIP vartotojų grupėse, pastebima, kad 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai dažniau nei jaunesni ar vyresni VIP vartotojai naudojami visomis viešosiomis paslaugomis. Jaunimas, tuo tarpu, šiomis paslaugomis naudojosi rečiau.

Mieste ir kaime gyvenančių VIP vartotojų naudojimas viešosiomis paslaugomis nesiskiria.

### Naudojimas viešosiomis paslaugomis pastarųjų 3 mėn. laikotarpyje

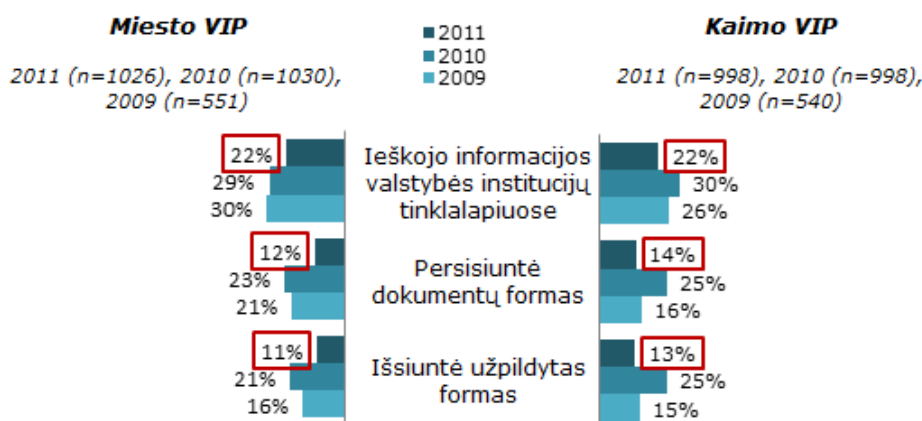
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

■ 2011, n=2024  
■ 2010, n=2028  
■ 2009, n=1091



### Naudojimas viešosiomis paslaugomis pastarųjų 3 mėn. laikotarpyje

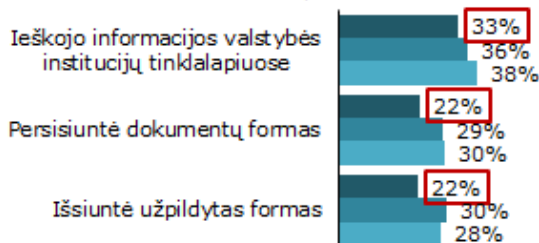
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



### Naudojimas viešosiomis paslaugomis pastarųjų 12 mėn. laikotarpyje

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

■ 2011, n=2024  
■ 2010, n=2028  
■ 2009, n=1091



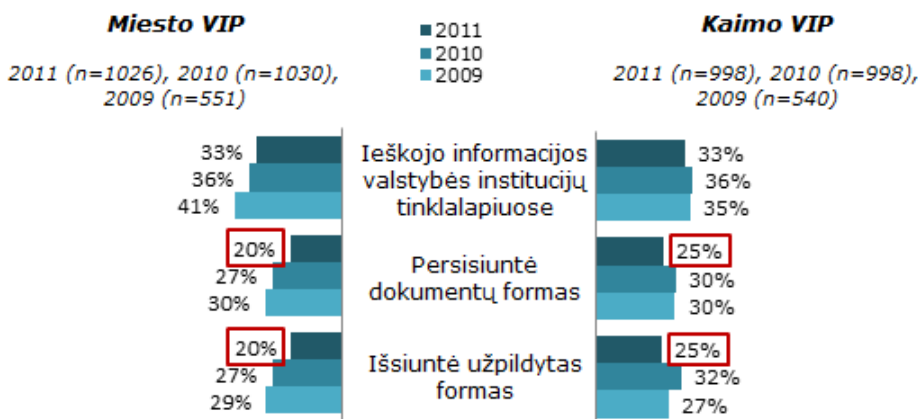
Per pastaruosius metus viešosiomis paslaugomis pasinaudojusių VIP vartotojų yra daugiau: bent viena iš analizuojamų paslaugų yra pasinaudoję bent du iš penkių VIP vartotojų. Dažniausiai buvo ieškoma informacijos valstybės institucijų portaluose (33%). 22% VIP vartotojų persiuntė dokumentų formas, tiek pat jas užpildė ir išsiuntė.

Pastaraisiais metais viešosiomis paslaugomis dažniau yra pasinaudoję 25-54 metų amžiaus vartotojai, didžiausiomis pajamomis disponuojantys VIP vartotojai, vadovai, specialistai bei tarnautojai, interneto prieigą ne vien bibliotekoje turintys asmenys bei aktyvūs interneto vartotojai. Dokumentų formas dažniau parsisiuntė ir jas užpildė kaimuose gyvenantys

VIP vartotojai.

Palyginus su 2009 ir 2010 metų tyrimo duomenimis, 2011 metais sumažėjo naudojimas visomis viešosiomis paslaugomis tiek paskutinių 3 mėnesių, tiek metų laikotarpyje. Šis sumažėjimas atsispindi tiek kalbant apie kaimo (per pastaruosius 12 mėnesių persiuntė dokumentų formas: 2011:25%, 2010:30%; išsiuntė užpildytas formas: 2011:25%, 2010:32%), tiek apie miesto VIP vartotojų elgesį (per pastaruosius 12 mėnesių. persiuntė dokumentų formas: 2011:20%, 2010:27%; išsiuntė užpildytas formas: 2011:20%, 2010:27%).

#### Naudojimas viešosiomis paslaugomis pastarųjų 12 mėn. laikotarpyje % skaičiuojami nuo tikslinių grupių gyventojų



## 7.8. Naudojimosi internetu bibliotekoje tikslai

Lyginant VIP vartotojų bei gyventojų naudojamąsi internetu, pastarieji internetu visais tikslais dažniausiai naudojami ne bibliotekoje, o kitose vietose (namuose, darbe ar panašiai). Bibliotekoje internetu įvairiais tikslais naudojami tik maža gyventojų dalis. VIP vartotojų naudojimas internetu bibliotekoje gerokai intensyvesnis (jie internetu bibliotekoje naudojami dauguma tikslų).

- Naudojimosi internetu tikslai tarp skirtingo amžiaus VIP vartotojų yra panašūs -

Tiek vyresni VIP vartotojai, tiek jaunimas internetu bibliotekoje dažniausiai naudojami tais pačiais tikslais: susirašinėja elektroniniais laiškais, skaito laikraščius ar naujienų portalus, ieško informacijos apie prekes ar paslaugas bei ieško ar skelbia informaciją apie renginius. Tačiau tarp naudojimosi internetu bibliotekoje tikslų, kuriais dažniausiai naudojami jaunimas bei vyresni VIP vartotojai, yra ir skirtumų: vienas iš dažniausių vyresnio amžiaus VIP vartotojų naudojimosi internetu tikslų yra su sveikata susijusios informacijos paieška, tuo tarp jaunimo vienas iš dažniausių naudojimosi internetu bibliotekoje tikslų yra filmų, muzikos ar žaidimų parsisiuntimas.

Analizuojant skirtingo amžiaus VIP vartotojų naudojimosi internetu bibliotekoje tikslus, galima išskirti šiuos esminius skirtumus:

- ➔ jaunesni VIP vartotojai internetu bibliotekoje dažniau naudojami mokslo ir švietimo tikslais. Be to, jie dažniau nei vyresni VIP vartotojai bibliotekoje internetu žaidžia žaidimus, siunčiasi reikiamą informaciją (filmus muziką ir pan.), programinę įrangą, dalyvauja socialiniuose internetiniuose tinkluose ir diskusijų forumuose, žiūri TV ar klausosi radijo internete;
- ➔ 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai dažniau nei kitų amžiaus grupių atstovai naudojami internetu darbo ir komerciniais tikslais bei e-valdžios paslaugomis. Taip pat jie kiek dažniau nei už juos jaunesni ar vyresni VIP vartotojai ieško ar skelbia informaciją apie renginius, naudojami elektroninėmis duomenų ar profesinio orientavimo duomenų bazėmis;
- ➔ vyresni nei 55 metų VIP vartotojai dažniau nei jaunesni už juos VIP vartotojai internetu naudojami su sveikata susijusiais tikslais.

## 8. Vieša interneto prieiga

### 8.1. Viešos interneto prieigos kokybės vertinimas

- VIP paslaugų kokybės vertinimas gerėja -

Absoliuti dauguma VIP vartotojų VIP paslaugų kokybę vertina gerai. Geriausiai yra vertinamas darbuotojų paslaugumas bei kompiuterinė technika („gerai“ arba „labai gerai“ vertina atitinkamai 96% ir 95%). Darbuotojų kvalifikacijos, darbo laiko (po 93%), galimybės dirbti niekieno netrukdomiems (91%) vertinimai taip pat geri. Kiek prasčiau, tačiau vis dar gerai vertinamas interneto greitis (89%) ir programinė įranga (88%). Rečiau teigiamai atsiliepiama apie galimybę kartu naudotis ir savo skaitmeninėmis priemonėmis (60%), tačiau tai, greičiausiai, lemia ne neigiamas šios paslaugos vertinimas, bet didelė šios paslaugos negalėjusių įvertinti dalis VIP vartotojų dalis (36%). 94% šią paslaugą galėjusių įvertinti VIP vartotojų ją vertina „gerai“ arba „labai gerai“.

Moterys, vyresni nei 45 metų amžiaus, aukštesnio išsimokslinimo VIP vartotojai, specialistai, tarnautojai ar pensininkai beveik visas bibliotekoje teikiamas VIP paslaugas vertina geriau nei kiti.

Analizuojant skirtumus tarp skirtingo amžiaus VIP vartotojų pasitenkinimo bibliotekose teikiamų VIP paslaugų kokybe, pastebima, kad jauni VIP vartotojai (15-24 metų) linkę daugumos VIP teikiamų paslaugų kokybę vertinti prasčiau nei vyresni VIP vartotojai.

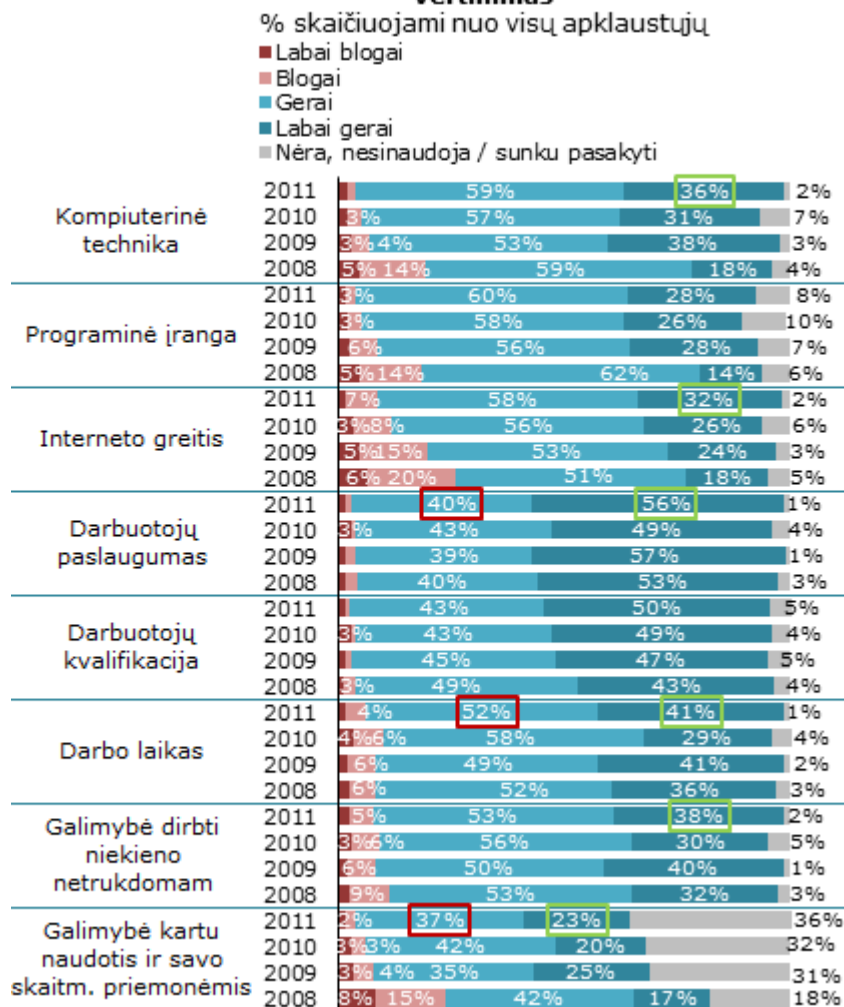
Lyginant su 2010 metais, kiek pagerėjo beveik visų su VIP susijusių paslaugų vertinimas. 2011 metais dažniau teigiamai vertinama kompiuterinė technika, interneto greitis, darbuotojų paslaugumas, bibliotekos darbo laikas, bei galimybė dirbti niekieno netrukdomiems, kartu naudotis ir savo skaitmeninėmis priemonėmis.

Projekto įgyvendinimo laikotarpiu nuolat gerėjo informacinių technologijų - kompiuterinės technikos, programinės įrangos ir interneto greičio - vertinimas.

Kaime gyvenantys VIP vartotojai geriau nei miestiečiai vertino visas VIP paslaugas, išskyrus galimybę dirbti niekieno netrukdomam ir naudotis savo skaitmeninėmis priemonėmis.

Tiek kaime, tiek mieste 2011 metais padaugėjo interneto greitį, darbuotojų paslaugumą ir kvalifikaciją, bibliotekos darbo laiką ir galimybę dirbti niekieno netrukdomam labai gerai vertinančių vartotojų dalis. Tačiau, vertinant apskritai, mieste pozityvių pokyčių fiksuojama daugiau. Čia augo visus veiksnius „labai gerai“ vertinančių VIP vartotojų dalis (kompiuterinę techniką: 2011:31%, 2010:24%; programinę įrangą: 2011:24%, 2010:20%; interneto greitį: 2011:27%, 2010:24%; darbuotojų paslaugumą: 49%, 2010:43%; darbuotojų kvalifikaciją: 2011:43%, 2010:35%; darbo laiką: 2011:35%, 2010:26%;

#### Bibliotekose teikiamų VIP paslaugų kokybės vertinimas

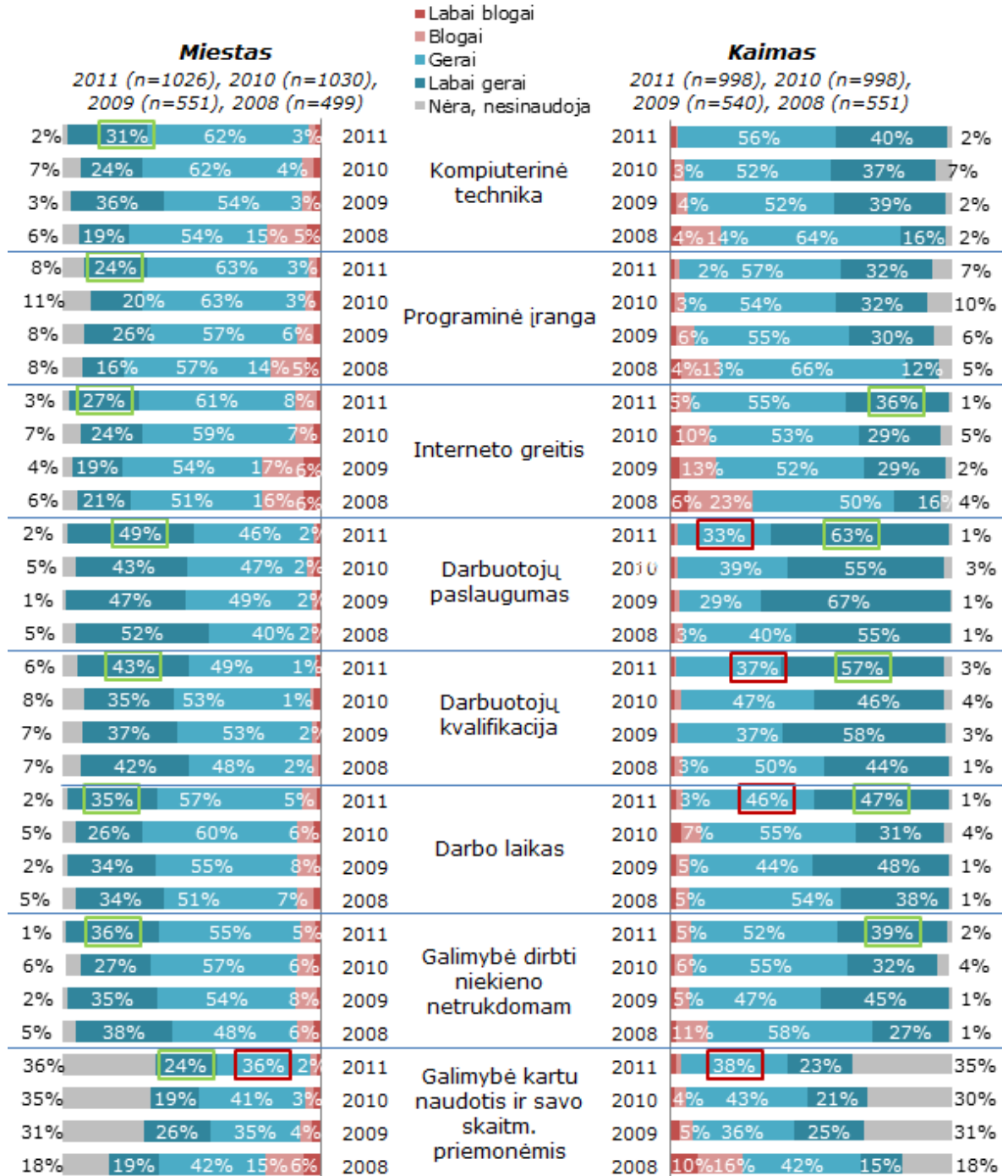


\*2011, n=2024, 2010, n=2028, 2009, n=1091, 2008, n=1050

galimybę dirbti niekieno netrukdomam: 2011:36%, 2010:27%; galimybę kartu naudotis ir savo skaitmeninėmis priemonėmis: 2011:24%, 2010:19%).

### Bibliotekose teikiamų VIP paslaugų kokybės vertinimas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų



## 8.2. VIP bibliotekoje teikiama nauda

Viešos interneto prieigos naudas, teikiamas vietos bendruomenei, galima suskirstyti į dvi apibendrintas naudos kategorijas – socialinę ir ekonominę.

- Pagrindinė VIP bibliotekoje nauda – socialinė. Ir tai nekito visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu -

Viešos interneto prieigos teikiama socialinė nauda sudaro 77%, o ekonominė nauda – 23% visų atsakymų. Taigi, viešosios interneto prieigos teikiama socialinė nauda minėta 3,4 karto dažniau nei ekonominė<sup>11</sup>. Detalizuojant galima išskirti tai, jog dažniausiai naudojimas VIP bibliotekoje praturtina laisvalaikį (70%) bei pagerina bendravimą su draugais ir artimaisiais (46%).

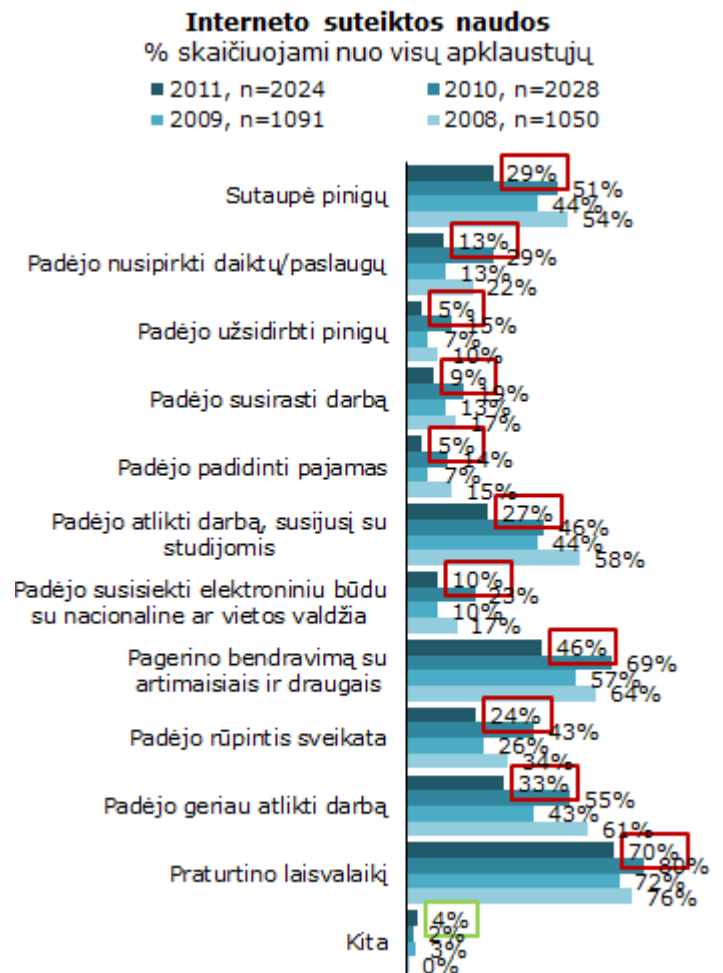
33% vartotojų VIP padėjo geriau atlikti darbą, o 27% vartotojų interneto prieiga padėjo atlikti darbą, susijusį su studijomis. Pinigų viešoji interneto prieiga sutaupė 29% vartotojų. Ketvirtadaliui vartotojų naudojimas VIP buvo naudingas rūpinantis sveikata (24%). 13% VIP vartotojų internetas bibliotekoje padėjo nusipirkti daiktų, paslaugų. Dar apie dešimtadalis vartotojų teigė, jog naudojimas VIP jiems padėjo susisiekti su nacionaline valdžia (10%), padėjo susirasti darbą (9%). Užsidirbti pinigų VIP padėjo tik 5% vartotojų.

Tarp „kitų“ VIP vartotojų įvardintų naudojimosi VIP teikiamų naudų buvo minėtas reikiamos informacijos radimas, laiko taupymas, galimybė naudotis kompiuteriu ne namie, spręsti kitas problemas.

Tik 8 VIP vartotojai (0,4%) nurodė, jog VIP bibliotekoje jiems nesuteikė jokios naudos.

Skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižymintys VIP vartotojų grupės patiria skirtingas interneto bibliotekoje naudas:

- ➔ kad internetas praturtino laisvalaikį dažniau teigė vyriausi (55 – 74 metų) vartotojai;
- ➔ pagerėjusi bendravimą su artimaisiais ir draugais dažniau jaučia aktyviai ar vidutiniškai aktyviai internetu bibliotekoje besinaudojantys vartotojai, gyvenantieji kaimo vietovėse;
- ➔ aukštesnį ir aukštąjį išsimokslinimą turintys, aktyviai internetu besinaudojantys asmenys dažniau minėjo, jog internetas jiems sutaupė pinigų;
- ➔ interneto pagalba dažniau pinigų užsidirbo arba padidino savo pajamas vyrai bei geriausiai kompiuteriu mokantys naudotis VIP vartotojai;



<sup>11</sup> **Socialinė nauda** – elektroninės bendravimo priemonės; kultūrinė, bendruomeninė ir laisvalaikio informacija, švietimo informacija ir mokslai, sveikatos informacija, el. valdžios paslaugos.

**Ekonominė nauda** – pagalba atliekant reikiamus darbus, darbo paieška, pinigų taupymas, galimybė nusipirkti/ užsidirbti internetu.

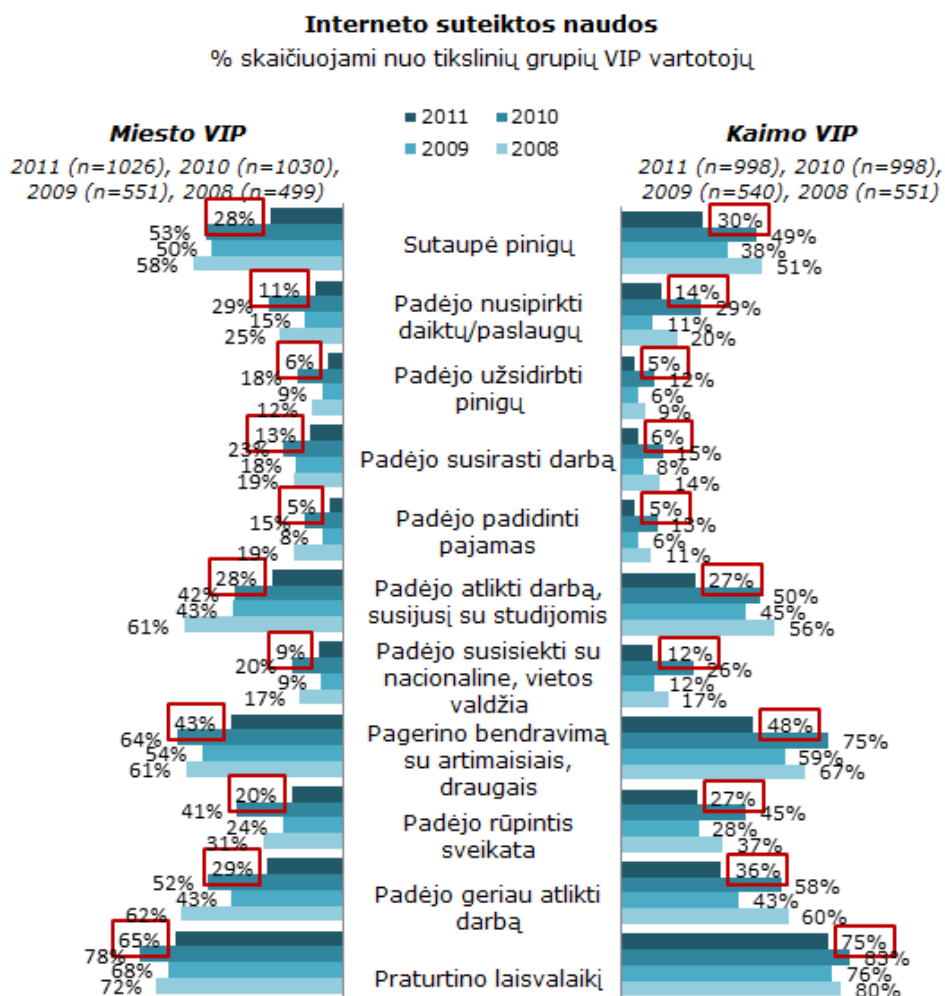
Naudų santykis/procentinė dalis randami atlikus tokius skaičiavimus: 1) kiekvienai naudai randamas suminis jas sudarančių smulkesnių naudų pasirinkimų skaičius; 2) apskaičiuojamas šių sumų tarpusavio santykis/procentinė dalis nuo bendro pasirinkimų skaičiaus (5551).

- ➔ 15-24 metų amžiaus vartotojai (o ypač besimokantys), internetu ne vien bibliotekoje galintys pasinaudoti asmenys, aktyvūs interneto vartotojai bei pakankamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys asmenys dažniau teigė, jog internetas jiems pagelbėjo mokantis ar studijuojant;
- ➔ moterys, vadovai, specialistai, tarnautojai, aukštąjį išsimokslinimą ir didesnes pajamas gaunantys vartotojai, aktyvūs interneto naudotojai bei gerus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys VIP vartotojai dažniau teigė, jog internetas pagelbėjo geriau atlikti darbą;
- ➔ rūpintis sveikata internetas dažniau pagelbėjo moterims, vyresniems nei 35 metų amžiaus VIP vartotojams, asmenims su aukštesniu ar aukštesniu išsimokslinimu, specialistams ir tarnautojams, pensininkams, neįgaliesiems, namų šeimininkėms ir asmenims, internetu galintiems pasinaudoti tik bibliotekoje, pasyviems interneto vartotojams, stokojantiems kompiuterinio raštingumo įgūdžių;
- ➔ daiktų ar paslaugų internetu dažniau įsigijo 25-34 metų amžiaus, dirbantys, aktyviai internetu besinaudojantys asmenys;
- ➔ vyrai, 25-34 metų amžiaus asmenys, vartotojai su aukštesniu išsimokslinimu, gyvenantys miestuose, internetu aktyviai besinaudojantys asmenys, tačiau galintys juo naudotis tik bibliotekoje, dažniau teigė, jog internetas jiems padėjo rasti darbą;
- ➔ su nacionaline ar vietos valdžia interneto pagalba dažniau susisiekė vyrai, aukštąjį išsimokslinimą turintys, didžiausiomis pajamomis disponuojantys asmenys bei specialistai ir tarnautojai.

Lyginant pokytį per 2011 – 2008 metus, pastebima, kad vartotojai visas naudas minėjo rečiau nei 2010 metais. Daugumos naudų paminėjimo dažnis atitinka 2009 metų lygį, ilgalaikės tendencijos neišryškėja.

Lyginant miesto ir kaimo gyventojų įvardintas naudojimosi internetu bibliotekoje teikiamas naudas, verta atkreipti dėmesį į tai, jog kaimo gyventojai dažniau pastebi, kad internetas praturtino jų laisvalaikį, pagerino bendravimą bei padėjo rūpintis sveikata. Tuo tarpu mieste gyvenantys VIP vartotojai interneto pagalba dažniau susirado darbą.

Pokyčiai Projekto įgyvendinimo laikotarpiu mieste ir kaime yra panašūs: tiek socialinės, tiek ekonominės naudos 2011 metais, palyginti su 2008 metų duomenimis, yra minimos rečiau.



## - Dažniausiai suvokiama VIP nauda – finansinė (galimybė nemokamai naudotis paslauga) -

Kalbant konkrečiai apie interneto pagalbą taupant pinigus, VIP vartotojų buvo prašoma spontaniškai nurodyti situacijas, kuomet naudojimasis internetu bibliotekoje jiems leido sutaupyti pinigų ar išvengti išlaidų.

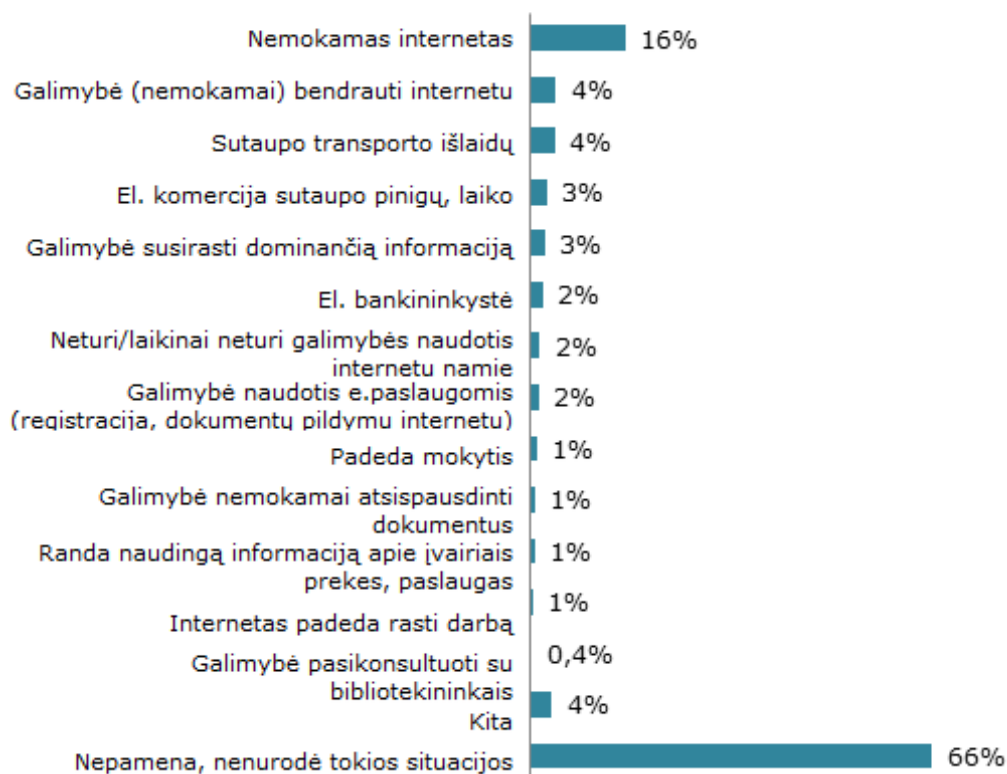
Dažniausiai VIP vartotojai VIP nauda įvardijo nemokamą internetą (16%). Taupyti žmonėms taip pat padeda galimybė internetu nemokamai bendrauti, sutaupyti transporto išlaidų (po 4%), pasinaudoti e. prekybos paslaugomis, sužinoti informaciją (po 3%). Visas kitas veiklas nurodė mažiau nei 2% vartotojų.

Be to, kai kurie VIP vartotojai galėjo įvardinti konkrečias sritis, kuriose sutaupomi pinigai: galimybė gauti reikiamą informaciją, dokumentų pateikimas vienoje vietoje padeda sutaupyti laiko, bendravimas internetu taupo telefono išlaidas, naudojimasis internetu bibliotekoje taupo namuose elektrą bei tai, kad apskritai nereikia turėti kompiuterio ar interneto namie.

Apskritai įvairias situacijas, kuomet naudojimasis internetu bibliotekoje jiems leido sutaupyti pinigų ar išvengti išlaidų nurodė trečdalis (34%) vartotojų. Du trečdaliai (66%) vartotojų tokios situacijos neprisiminė ar negalėjo nurodyti.

### **Kaip naudojimasis internetu bibliotekoje padėjo sutaupyti pinigų ar išvengti išlaidų?**

atsakymų %, skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=2024



### 8.3. Bendradarbiavimas su bibliotekininkais

- VIP vartotojai 2011 metais su bibliotekininkais konsultuojasi rečiau nei 2010 metais -

Dauguma (82%) VIP vartotojų yra kreipęsi pagalbos ar konsultavęsi su bibliotekininkais. Kiek daugiau nei kas penktas VIP vartotojas su bibliotekos darbuotojais konsultuojasi nuolatos arba dažnai (22%).

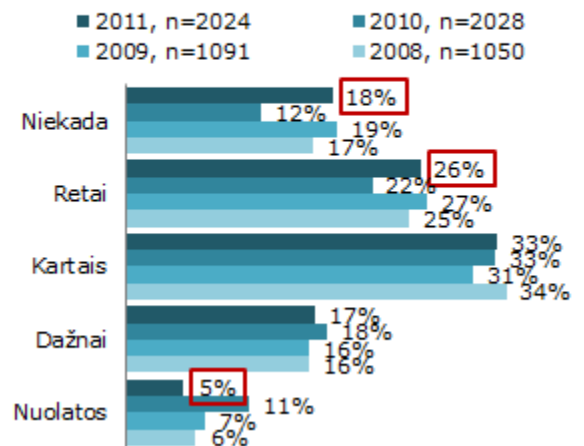
Su bibliotekos darbuotojais dažniau bendrauja moterys, vyresni nei 35 metų amžiaus VIP vartotojai, asmenys su aukštesniu išsimokslinimu, vidutinėmis pajamomis disponuojantys vartotojai, specialistai arba tarnautojai, pensininkai, neįgalieji, kaimo gyventojai, internetu tik bibliotekoje galintys naudotis apklaustieji bei nepakankamas kompiuterinio raštingumo žinias turintys asmenys.

Analizuojant tai, kaip dažnai pagalbos į bibliotekos darbuotojus kreipiasi skirtingo amžiaus VIP vartotojai, pastebima, kad jauni VIP vartotojai rečiau nei kitų amžiaus grupių atstovai konsultuojasi su bibliotekininkais, tuo tarpu senjorai kreipiasi į bibliotekų darbuotojus dažniausiai (dažniau nurodė besikonsultuojantys su bibliotekininkais dažnai ar nuolatos).

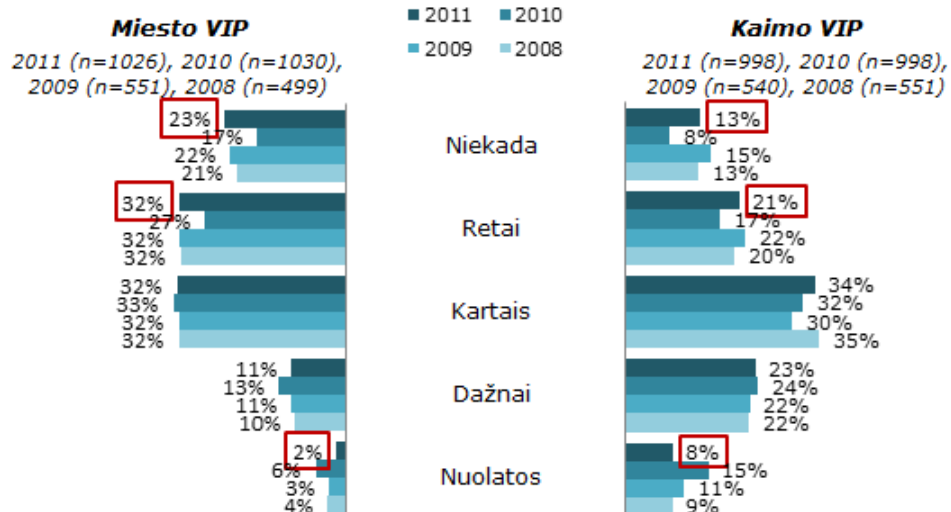
Nors 2008-2010 metais didėjo VIP vartotojų, besikonsultuojančių su bibliotekininkais dažnai ar nuolatos, dalis, 2011 metais bibliotekininkų pagalba besinaudojančių VIP vartotojų dalis sumažėjo (2011:5%, 2010:11%), o retai arba niekada į bibliotekininkus pagalbos besikreipiančių VIP vartotojų dalis padidėjo (2011:44%, 2010:34%).

Mieste gyvenantys VIP vartotojai rečiau konsultuojasi su bibliotekos darbuotojais. Tam įtakos gali turėti gausnesni lankytojų srautai, didesniu anonimiškumu pasižymintis miesto gyvenimo būdas ir to nulemtas ne toks glaudus asmeninis santykis su bibliotekininku. Tuo tarpu kaime ne tik didesnė VIP vartotojų dalis konsultuojasi su bibliotekininkais, bet ir daro tai dažniau. Lyginant su 2010 metais, tiek mieste, tiek kaime mažėjo gyventojų, kurie su bibliotekos darbuotojais konsultuojasi nuolatos ir padaugėjo į bibliotekininkus pagalbos nesikreipusių niekada. Kaime aktyviai su bibliotekininkais besikonsultuojančių VIP vartotojų dalis sumažėjo ženkliau nei mieste.

**Kaip dažnai kreipiasi pagalbos, patarimo, konsultuojasi su bibliotekininkais**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų



**Kaip dažnai kreipiasi pagalbos, patarimo, konsultuojasi su bibliotekininkais**  
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų

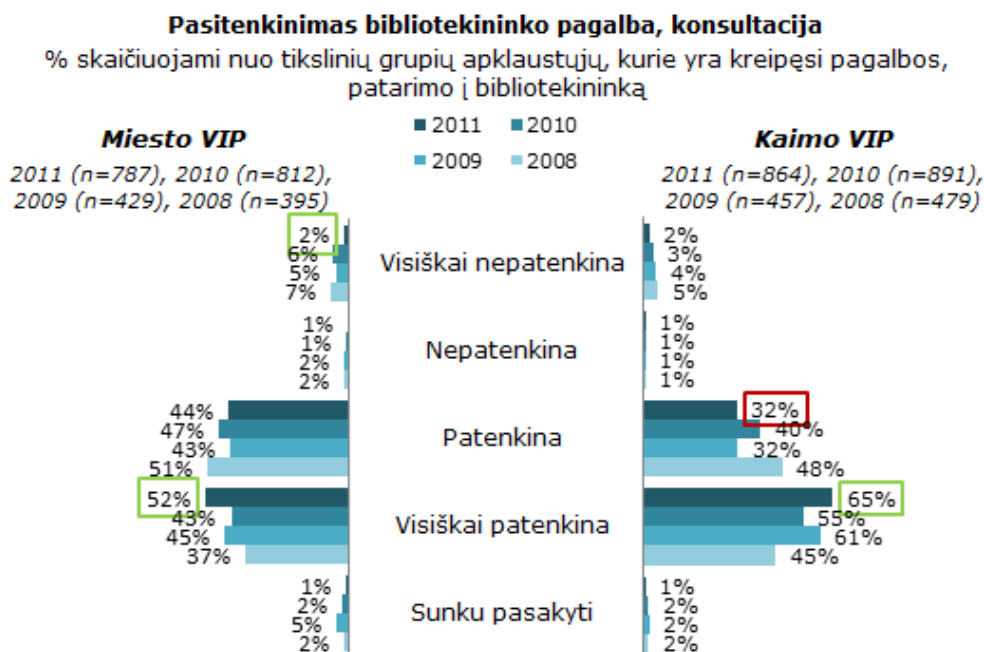


Analizuojant kaimo ir miesto VIP vartotojų konsultavimosi su bibliotekininkais dažnį skirtingose amžiaus kategorijose matome, jog tiek jaunimas, tiek vyresni VIP vartotojai mieste rečiau kreipiasi pagalbos į bibliotekos darbuotojus.

## - Pasitenkinimas bibliotekininkų pagalba per 2010-2011 metus dar paaugo -

Absoliuti dauguma (96%) VIP vartotojų yra patenkinti bibliotekininkų pagalba, o per 2010-2011 metus padaugėjo jų pagalba įvardijusių „visiškai patenkina“.

Jaunimas bei pakankamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys VIP vartotojai bibliotekos darbuotojų pagalbą dažniau įvardija patenkina. Tuo tarpu vyriausio amžiaus VIP vartotojai (45 metų ir vyresni), specialistai, tarnautojai arba pensininkai, neįgalieji ir nepakankamas kompiuterinio raštingumo žinias turintys VIP vartotojai bibliotekininkų pagalbą dažniau įvardijo „visiškai patenkina“.



Lyginant miesto ir kaimo VIP vartotojų pasitenkinimą bibliotekos darbuotojų teikiama pagalba naudojantis VIP, kaimo VIP vartotojai dažniau mano, jog darbuotojų konsultacijos juos visiškai patenkina. Mieste gyvenantys VIP vartotojai taip pat dažniausiai yra patenkinti bibliotekininkų darbu, tačiau jų pasitenkinimo lygmuo nėra toks aukštas kaip kaimo VIP vartotojų.

Projekto įgyvendinimo laikotarpiu visiškai patenkintų bibliotekininkų darbu VIP vartotojų daugėjo tiek kaime, tiek mieste.

## 8.4. Potenciali VIP bibliotekoje kaina

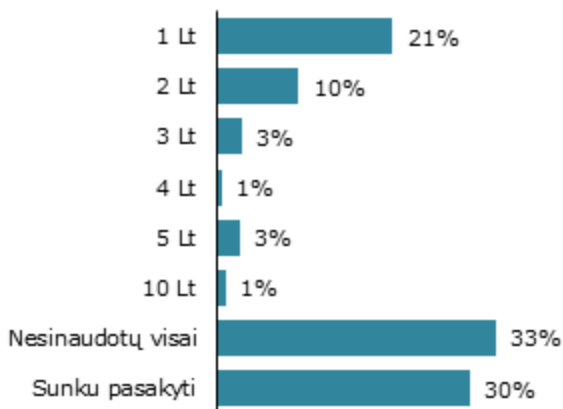
- Tik kas trečias VIP vartotojas sutiktų mokėti už internetą bibliotekoje -

Jei vieša interneto prieiga bibliotekose būtų apmokestinta, trečdalis VIP vartotojų (33%) nebesinaudotų ja visiškai. Dar beveik trečdalis (30%) VIP vartotojų negalėjo įvardinti sumos, kurią sutiktų mokėti už internetą bibliotekoje.

Penktadalis dabartinių VIP vartotojų (21%) už valandą naudojimosi šia paslauga sutiktų mokėti ne daugiau 1Lt. 10% vartotojų skirtų tam 2Lt. 3Lt ir daugiau sutiktų mokėti 8% VIP vartotojų.

**Suma, kurią sutiktų mokėti už naudojimąsi VIP bibliotekoje vieną valandą**

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=2024



Analizuojant rezultatus pagal skirtingomis socialinėmis demografinėmis charakteristikomis pasižyminčias VIP vartotojų grupes, esminių skirtumų nestebima; tik kiek daugiau 25-34m. vartotojų, gyvenančių didmiesčiuose, sutiktų mokėti 1-2Lt už valandą. VIP apmokestinimas vienodai sumažintų VIP vartojimą visose socialinėse grupėse.

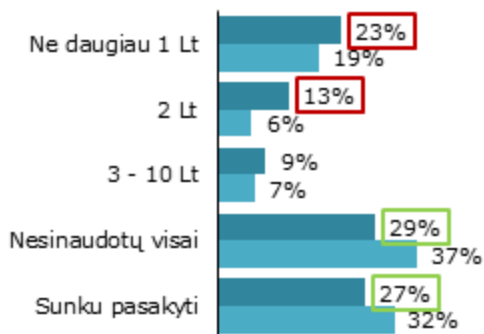
Lyginant tai, kiek skirtingo amžiaus VIP vartotojai sutiktų sumokėti už naudojimąsi VIP bibliotekoje vieną valandą, pastebima, kad vyresnio ir pensinio amžiaus VIP vartotojai dažniau nei jaunesni VIP vartotojai, apmokestinus VIP, nustotų šia paslauga naudotis, tuo tarpu VIP vartotojai iki 25 metų kiek dažniau sutiktų mokėti daugiau nei 2 Lt už valandos trukmės pasinaudojimą VIP paslauga bibliotekoje.

Apmokestinus VIP, 36% miesto VIP vartotojų sutiktų mokėti 1-2Lt už naudojimąsi internetu vieną valandą. Kaime tokią sumą sutiktų mokėti mažiau – 25% vartotojų, o didesnė dalis vartotojų nesinaudotų VIP visai.

**Suma, kurią sutiktų mokėti už naudojimąsi VIP bibliotekoje vieną valandą**

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų

■ Miesto VIP, n=1026    ■ Kaimo VIP, n=998



## 9. Bibliotekų teikiamos paslaugos

### 9.1. Bibliotekos paslaugos, kuriomis naudojasi VIP vartotojai

- Didžioji dauguma VIP vartotojų be interneto naudojami ir kitomis bibliotekos paslaugomis -

Dauguma VIP vartotojų bibliotekoje naudojami nemokamu internetu. Tačiau paprastai bibliotekoje yra naudojamos ne viena, bet kelios paslaugomis. Vien tik dėl nemokamo interneto bibliotekoje lankosi 8% VIP vartotojų.

Be nemokamo interneto populiarios ir tradicinės bibliotekos teikiamos paslaugos: knygų išdavimu naudojami 71% VIP vartotojų, 56% skaito periodinę spaudą, o dar 15% naudojami kitokių leidinių išdavimo paslauga. Trečdalis VIP vartotojų bibliotekoje naudojami informacijos duomenų bazėmis (30%), peržiūri vaizdo medžiagą ar klausosi garso įrašų (po 29%). Penktadalis VIP vartotojų bibliotekoje žaidžia kompiuterinius žaidimus (23%) bei mokosi kompiuterinio raštingumo kursuose (22%).

Tarp kitų bibliotekos teikiamų paslaugų, kuriomis yra naudojami VIP vartotojai, buvo minimas naudojimas kopijavimo ir skanavimo paslaugomis, dalyvavimas bibliotekos rengiamose parodose, kitokuose renginiuose, knygų mainai.

Tyrimo duomenys rodo, kad 2011 metais reikšmingai sumažėjo naudojimas visomis bibliotekos paslaugomis, išskyrus naudojimąsi nemokama interneto prieiga.

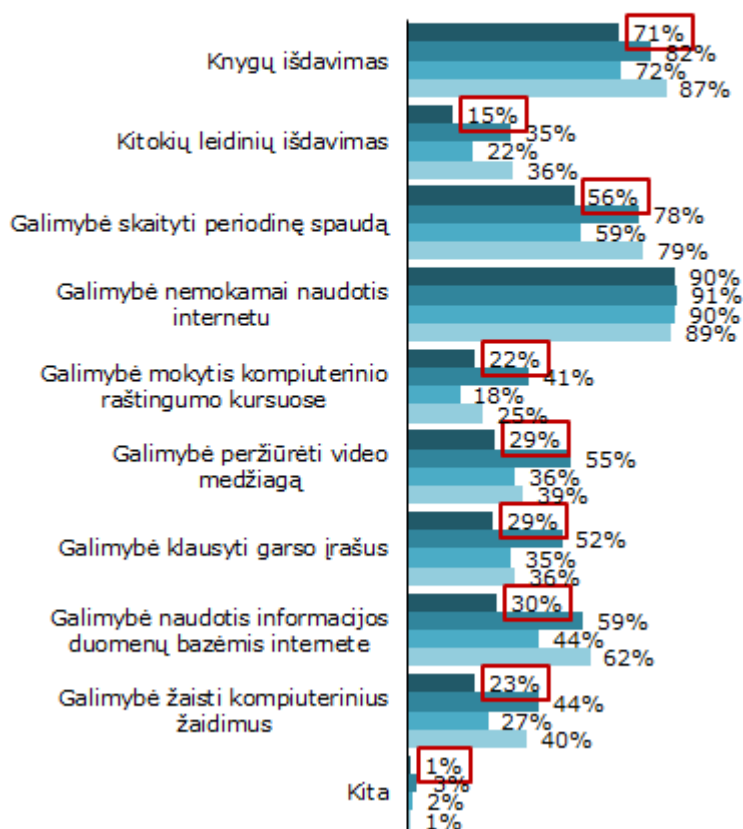
Naudojimąsi bibliotekos teikiamomis paslaugomis analizuojant tarp skirtingomis charakteristikomis pasižyminčių VIP vartotojų stebimos tokios tendencijos:

- ➔ jauniausio amžiaus vartotojai, aktyvūs ar vidutiniškai aktyvūs interneto vartotojai bei gerus kompiuterinio raštingumo įgūdžius turintys VIP vartotojai dažniau nei kiti bibliotekoje klausosi garso įrašų, žiūri video medžiagą, žaidžia kompiuterinius žaidimus;
- ➔ galimybė mokytis kompiuterinio raštingumo kursuose, kaip ir skaityti periodinę spaudą, dažniau pasinaudoja moterys, pensininkai, asmenys su aukštuoju išsimokslinimu, nepakankamas kompiuterinio raštingumo žinias turintys asmenys;
- ➔ knygų bei kitokių leidinių išdavimu dažniau naudojami moterys, asmenys su aukštuoju išsimokslinimu, specialistai ir tarnautojai, interneto prieigą namuose arba darbe turintys bei aktyviai juo besinaudojantys VIP vartotojai;
- ➔ informacijos duomenų bazėmis dažniau naudojami dirbantys, specialistai ir tarnautojai.

Nors, apibendrintai žvelgiant, populiariausios bibliotekoje teikiamos paslaugos yra vienodos tarp skirtingo amžiaus VIP vartotojų ir atspindi bendras šalies tendencijas, tačiau pastebima, kad jauni VIP vartotojai dažniau nei vyresnio amžiaus VIP vartotojai bibliotekoje klausosi garso įrašų ir žaidžia kompiuterinius žaidimus, 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai dažniau nei kiti naudojami informacijos duomenų bazėmis internete, o vyresni nei 55 metų amžiaus asmenys dažniau naudojami knygų išdavimo paslauga. Vyresni

**Paslaugos, kuriomis naudojasi bibliotekoje**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

■ 2011, n=2024      ■ 2010, n=2028  
■ 2009, n=1091      ■ 2008, n=1050

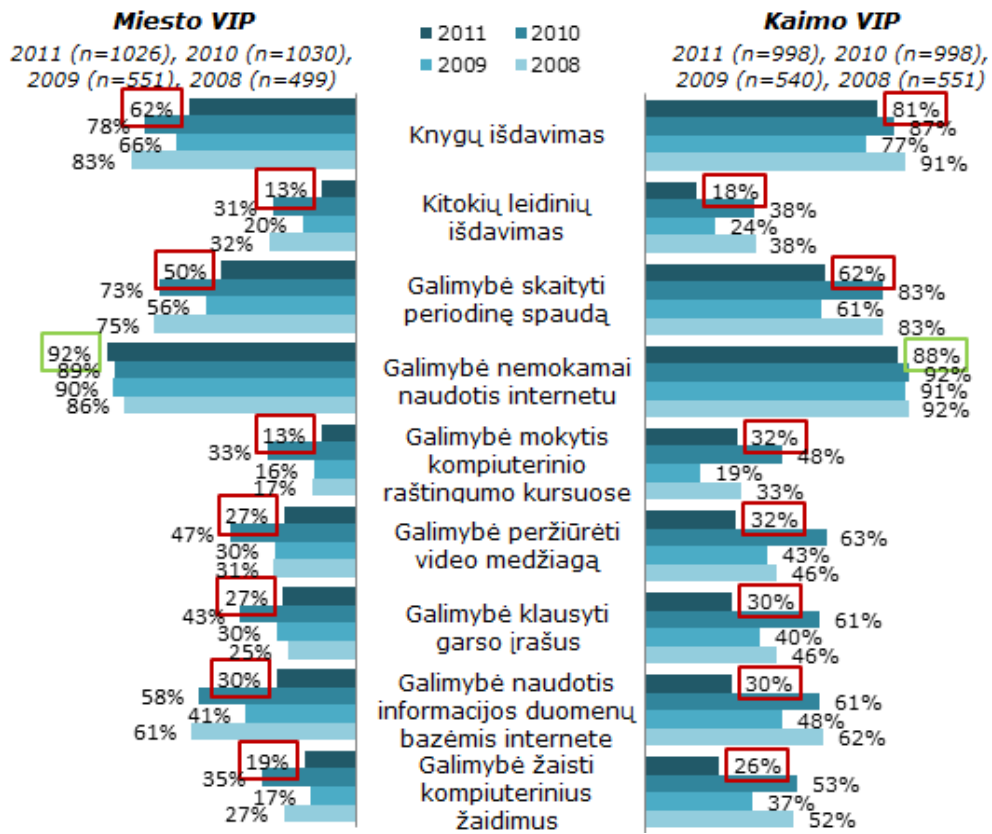


nei 25 metų VIP vartotojai dažniau nei jaunimas naudojami bibliotekoje teikiamomis periodinės spaudos ir kitokių leidinių išdavimo paslaugomis bei galimybe mokytis kompiuterinio raštingumo kursuose.

Kaimo gyventojai daugeliu bibliotekos teikiamų paslaugų naudojami dažniau, nei mieste gyvenantys VIP vartotojai. Kaime dažniau naudojama knygų išdavimu, peržiūrima video medžiaga, klausomasi muzikos įrašų, naudojama informacinėmis duomenų bazėmis internete, žaidžiami kompiuteriniai žaidimai.

### Paslaugos, kuriomis naudojasi bibliotekoje

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų



## 9.2. Naudojamos programos ir paslaugos „šiandien“

- Sumažėjo naudojimas visomis paslaugomis išskyrus internetą, elektroninį paštą -

Tyrimo metu buvo analizuojama ir tai kokiomis VIP paslaugomis vartotojai naudojami apklausos dieną.

Apklausos metu absoliuti VIP vartotojų dauguma bibliotekoje naudojosi arba ketino naudotis internetu (94%). 65% vartotojų į biblioteką atėjo pasinaudoti konkrečiai elektroniniu paštu.

25% VIP vartotojų ketino pasikonsultuoti su bibliotekininku, o 6% - su kitais bibliotekos lankytojais.

Be tiesiogiai su internetu susijusių paslaugų tarp VIP vartotojų gana paklausu naudotis spausdintuvu (31%), skeneriu (12%). Penktadalis kalbintų VIP vartotojų į biblioteką atėjo ketindami pasinaudoti internetiniais žinynais ar žodynais (18%). 15% vartotojų - rinkti informacijos, 9% - pasinaudoti bibliotekos katalogais. Biuro programas naudojo ar ketino panaudoti 12% vartotojų. Dar 8% VIP vartotojų pasitelkė kompiuterines mokymosi priemones.

Neigaliesiems skirtomis priemonėmis ketino pasinaudoti tik 1% vartotojų.

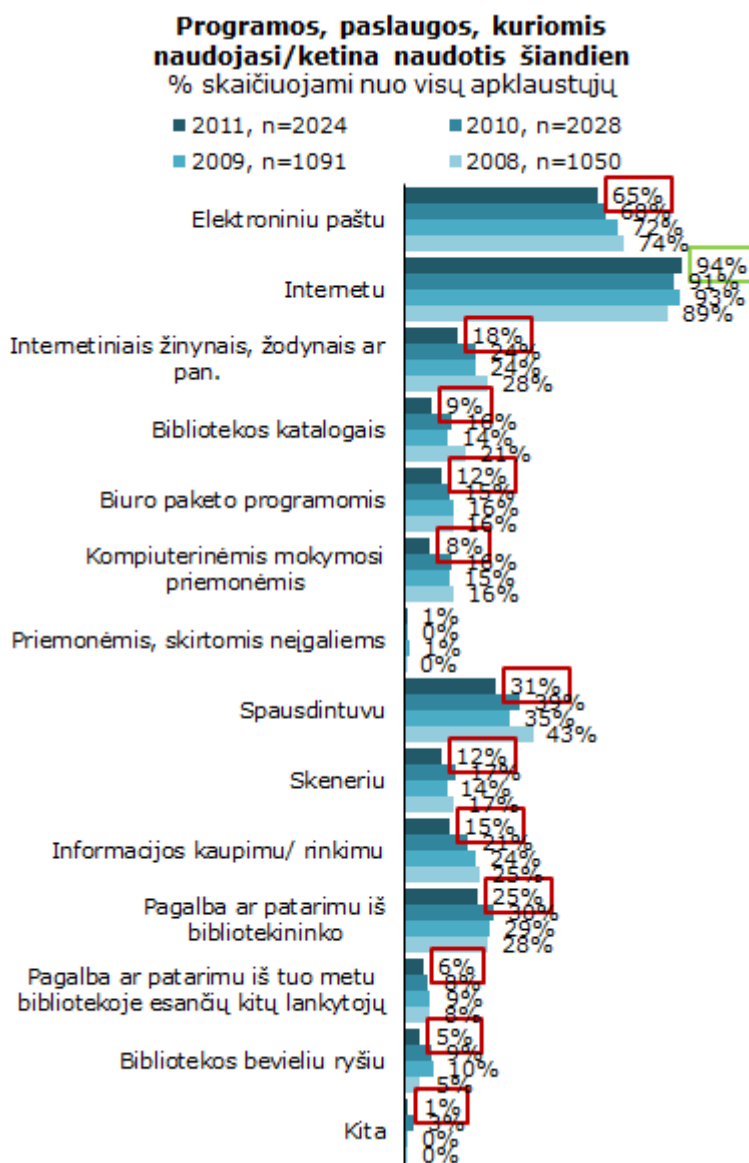
Tarp „kitų“ paslaugų buvo paminėti kompiuteriniai žaidimai, naudojimas Skype ar internetine bankininkyste.

Darbuotojų ar kitų lankytojų pagalba bibliotekoje dažniau ketino pasinaudoti vyresnio amžiaus VIP vartotojai (vyresni nei 45 metų amžiaus), turintieji vidutines pajamas, pensininkai, neįgalieji. Tuo tarpu elektroniniu paštu, bibliotekos katalogais, įvairiomis programomis, spausdintuvu ar skeneriu ir informacijos kaupimu dažniau naudojosi arba ketino pasinaudoti turintieji didžiausias pajamas VIP vartotojai, specialistai arba tarnautojai, aktyvūs interneto vartotojai, turintys galimybę internetu naudotis namuose arba darbe, asmenys, turintys gerus naudojimosi kompiuteriu įgūdžius.

Analizuojant ketinimąsi naudotis įvairiomis VIP paslaugomis skirtingose amžiaus grupėse, pastebima, jog jaunimas kiek dažniau nei vyresni VIP vartotojai ketina naudotis internetiniais žinynais ar žodynais, 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai kiek dažniau nurodo planuojantys naudotis bibliotekos katalogų, biuro paketų programų, spausdinimo ar skenavimo paslaugomis. Tuo tarpu vyriausieji VIP vartotojai kiek dažniau nei jaunesni asmenys ketino pasinaudoti bibliotekos darbuotojo ar kito bibliotekos lankytojo patarimu ar pagalba.

Lyginant su 2010 metais, 2011 metais kiek mažiau vartotojų ketino naudotis visomis paslaugomis, išskyrus internetu. Internetu ketinusių naudotis vartotojų dalis šiek tiek paaugo.

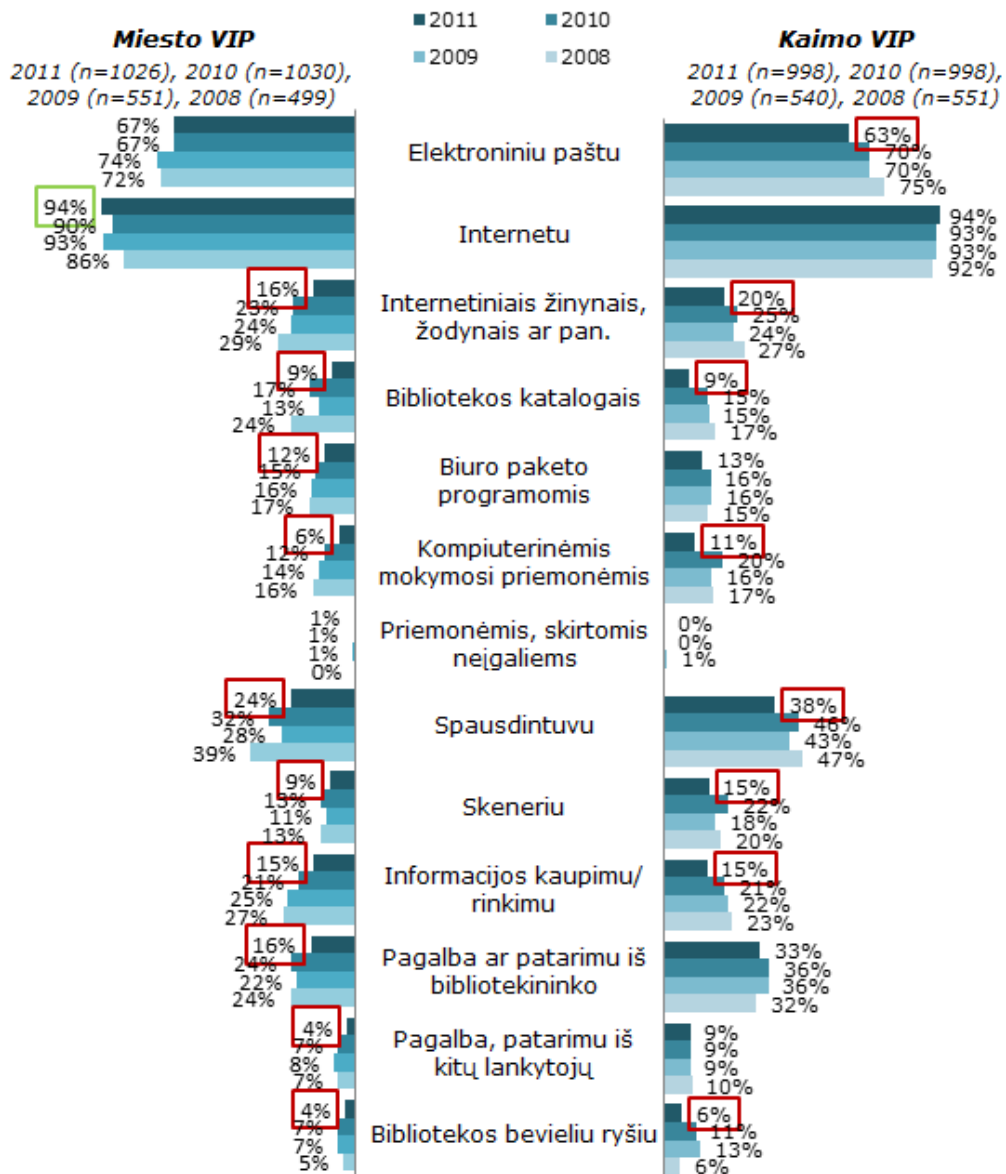
Per ketverius Projekto įgyvendinimo metus kasmet po truputį mažėjo ketinusių pasinaudoti elektroniniu paštu, internetiniais žinynais ar žodynais bei informacijos rinkimu, bibliotekos katalogais ar spausdintuvu VIP vartotojų. Nesumažėjo tik internetu apklausos vykdymo dieną ketinusių pasinaudoti vartotojų dalis.



Mieste bei kaime kalbintų VIP vartotojų naudojimas VIP paslaugomis apklausos metu kiek skiriasi. Kaimo VIP vartotojai dažniau nei miestiečiai naudojami spausdintuvais, skeneriais, pasitelkia bevielį internetą, naudojami internetiniais žinytais ir žodynais arba kreipiasi pagalbos į darbuotojus. Tiek kaime, tiek mieste per 2010-2011 metus sumažėjo naudojimas beveik visomis paslaugomis. Kaime nepakito tik naudojimas internetu ar pagalba, patarimu iš bibliotekininkų bei kitų lankytojų. Mieste nepakito naudojimas elektroniniu paštu, paaugo naudojimas internetu.

### Programos, paslaugos, kuriomis naudojasi/ketina naudotis šiandien

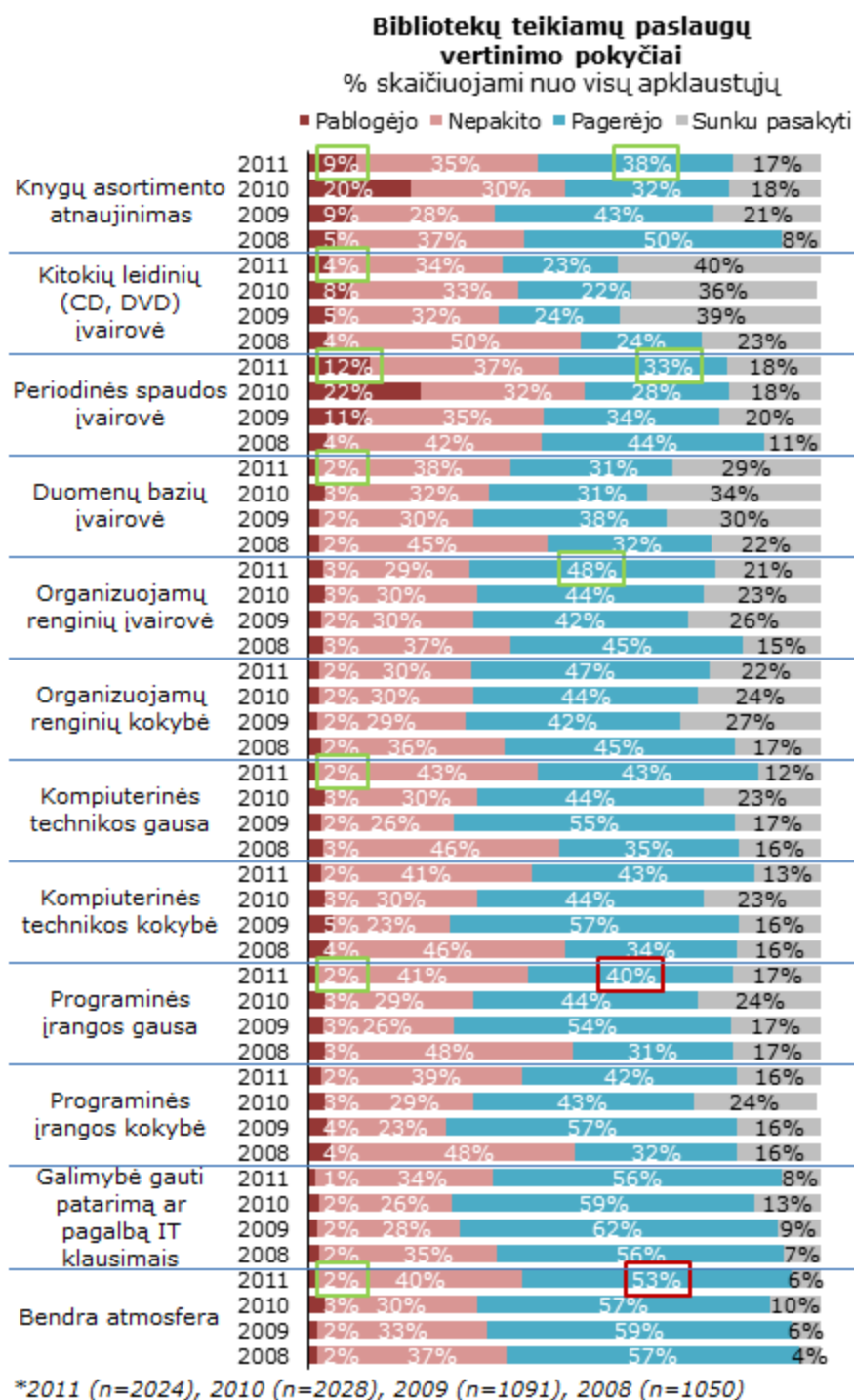
% skaičiuojami nuo tikslinių grupių VIP vartotojų



### 9.3. Paslaugų teikimo ar materialinės bazės pokyčio vertinimas

- Neigiamus bibliotekos teikiamų paslaugų pokyčius įžvelgia tik pavieniai VIP vartotojai –

Neigiamų bibliotekos teikiamų paslaugų ar materialinės bazės pokyčių įžvelgia tik nedaugelis apklaustųjų ir ši dalis per 2011 metais dar sumažėjo.



Dažniausiai VIP vartotojai išvelgia aptarnaujančio personalo kompetencijos (galima gauti darbuotojų patarimą) (56%), bendros atmosferos (53%) bei organizuojamų renginių įvairovės (48%) ir kokybės (47%) pagerėjimą.

43% VIP vartotojų mano, jog pastaraisiais metais pagerėjo kompiuterinės technikos gausa ir kokybė. Panaši dalis apklaustųjų išvelgia teigiamus programinės įrangos kokybės (42%) ir gausos (40%) pokyčius.

38% VIP vartotojų mano, kad pagerėjo knygų asortimento atnaujinimas, 33% - periodinės spaudos įvairovė.

Mažiausiai teigiamų pokyčių išvelgiama duomenų bazių įvairovėje (31%) ir kitokių leidinių pasirinkime (23%). Tačiau didelė dalis vartotojų šių paslaugų apskritai negalėjo įvertinti.

Skirtingomis charakteristikos pasižyminčių VIP vartotojų nuomonė vertinant bibliotekos teikiamų paslaugų kokybės pokytį, kiek skiriasi:

- ➔ pagerėjusią kitokių leidinių įvairovę dažniau įvardijo 45-54 metų amžiaus, turintys aukštąjį išsimokslinimą, specialistai ar tarnautojai;
- ➔ organizuojamų renginių įvairovę ir kokybę pagerėjusia dažniau įvardijo 45-54 metų amžiaus VIP vartotojai;
- ➔ galimybę gauti darbuotojų patarimą ar pagalbą pagerėjusia dažniau nurodė vyriausio amžiaus vartotojai;
- ➔ programinės įrangos gausą pagerėjusia dažniau įvardijo jauniausio amžiaus VIP vartotojai;
- ➔ bendrą atmosferą pagerėjusia dažniau įvardijo vyriausio amžiaus asmenys, turintys aukštąjį išsimokslinimą, specialistai ir tarnautojai, vadovai ar pensininkai.
- ➔ bibliotekų teikiamų paslaugų pablogėjimą kiek dažniau įvardijo jaunimas, tuo tarpu 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai kiek dažniau teigė, kad duomenų bazių įvairovė, IT technikos bei programinės įrangos gausa ir kokybė per pastaruosius metus nepakito. VIP vartotojai senjorai kiek dažniau nei jaunesni VIP vartotojai minėjo pablogėjusią periodinės spaudos įvairovę, tačiau pozityviai vertino pokyčius, susijusius su bibliotekoje organizuojamų renginių įvairove bei kokybe, galimybę gauti patarimą iš bibliotekos darbuotojo bei bendrą bibliotekoje vyraujančią atmosferą.

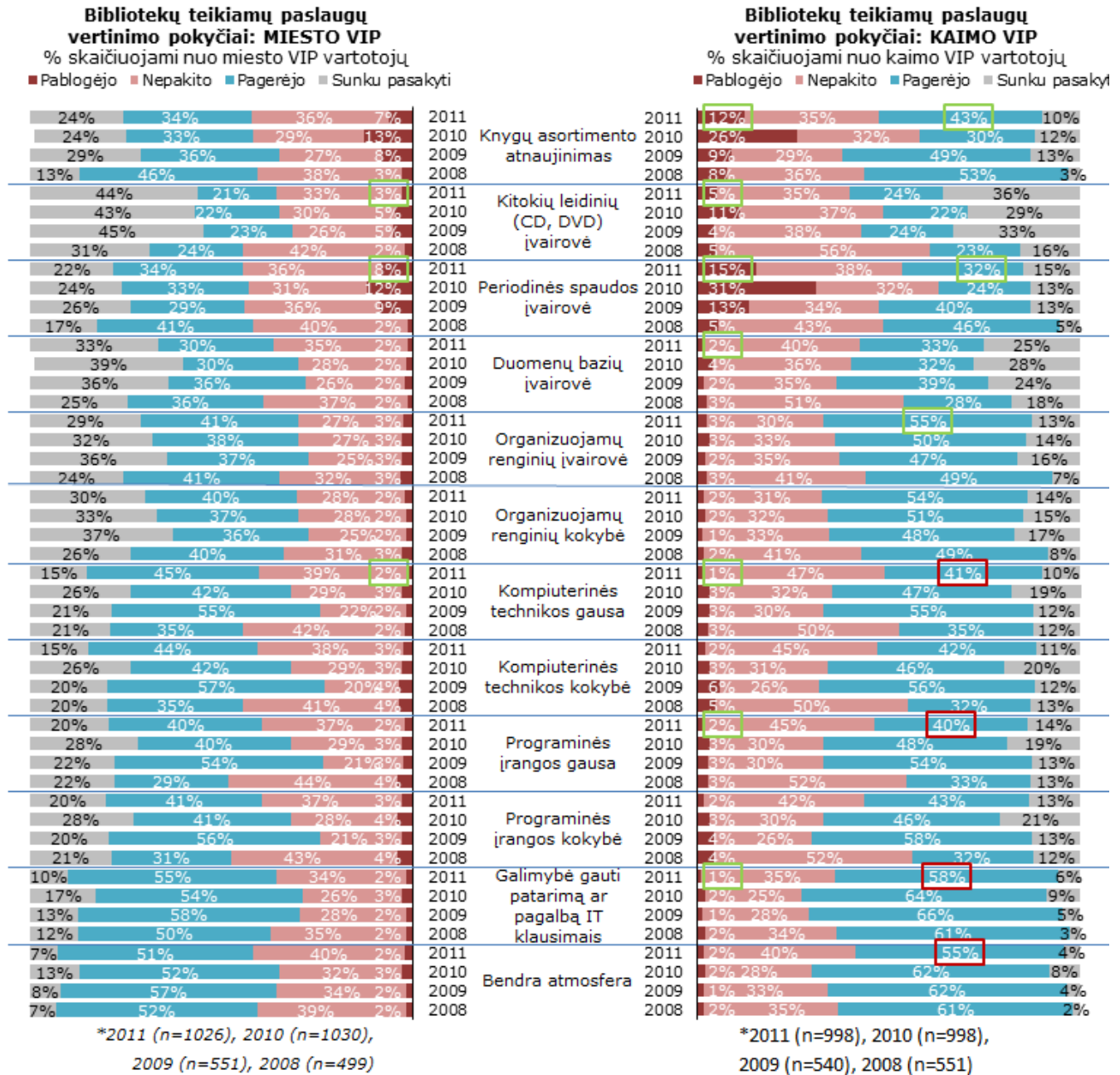
Lyginant su 2010 metais, 2011 metais padidėjo knygų asortimento atnaujinimą, periodinės spaudos įvairovę, organizuojamų renginių įvairovę pagerėjusiais įvardiusių vartotojų dalis. Taip pat sumažėjo manančių, kad knygų asortimento atnaujinimas, kitokių leidinių įvairovė, duomenų bazių įvairovė, kompiuterinės technikos gausa pablogėjo. Sumažėjo ir manančių, kad per metus pablogėjo programinės įrangos gausa ar bendra atmosfera.

2009-2011 metų laikotarpiu kasmet mažėjo VIP vartotojų, išvelgiančių teigiamus pokyčius VIP materialinėje bazėje (kompiuterinės technikos, programinės įrangos, duomenų bazių kokybėje ir įvairovėje). Tačiau, kita vertus, nepadaugėjo ir manančių, kad šie VIP paslaugų teikimo aspektai pablogėjo.

Tiek kaime, tiek mieste vienodai dažnai išvelgiami pozityvūs pokyčiai su VIP susijusių paslaugų teikime ir periodinės spaudos įvairovėje. Tačiau pagal kitus aspektus skirtumai tarp kaimo ir miesto VIP vartotojų bibliotekų teikiamų paslaugų ir materialinės bazės pokyčių vertinimo stebimi: kaime daugiau VIP vartotojų nurodė, jog pagerėjo bendra atmosfera bibliotekoje, knygų asortimento atnaujinimas, periodinės spaudos įvairovė, organizuojamų renginių kokybė ir įvairovė bei galimybė gauti patarimą iš bibliotekos darbuotojų; tuo tarpu mieste vartotojai dažniau negalėjo išreikšti savo nuomonės apie visų analizuojamų bibliotekos teikiamų paslaugų pokytį per pastaruosius metus, todėl bendras pozityvus paslaugų ar materialinės bazės kokybės pokyčio vertinimas mieste yra gerokai mažesnis.

Lyginant su 2010 metais, 2011 metais pagrindiniai pokyčiai stebimi kaime. Kaimo VIP vartotojai dažniau nurodė, kad pagerėjo knygų asortimento atnaujinimas, periodinės spaudos įvairovė, organizuojamų renginių įvairovė, tačiau rečiau išvelgė kompiuterinės technikos ir programinės įrangos gausos, galimybės gauti patarimą ar pagalbą IT klausimais, bendros atmosferos pagerėjimą.

Tiek kaime, tiek mieste 2011 metais mažiau vartotojų nei 2010 metais nurodė pablogėjusią kitokių leidinių, periodinės spaudos, kompiuterinės technikos įvairovę. Taip pat sumažėjo kaimo VIP vartotojų, kurie mano, kad pablogėjo knygų asortimento atnaujinimas ir duomenų bazių įvairovė, bei programinės įrangos gausa ir galimybė gauti patarimą ar pagalbą IT klausimais iš darbuotojų.



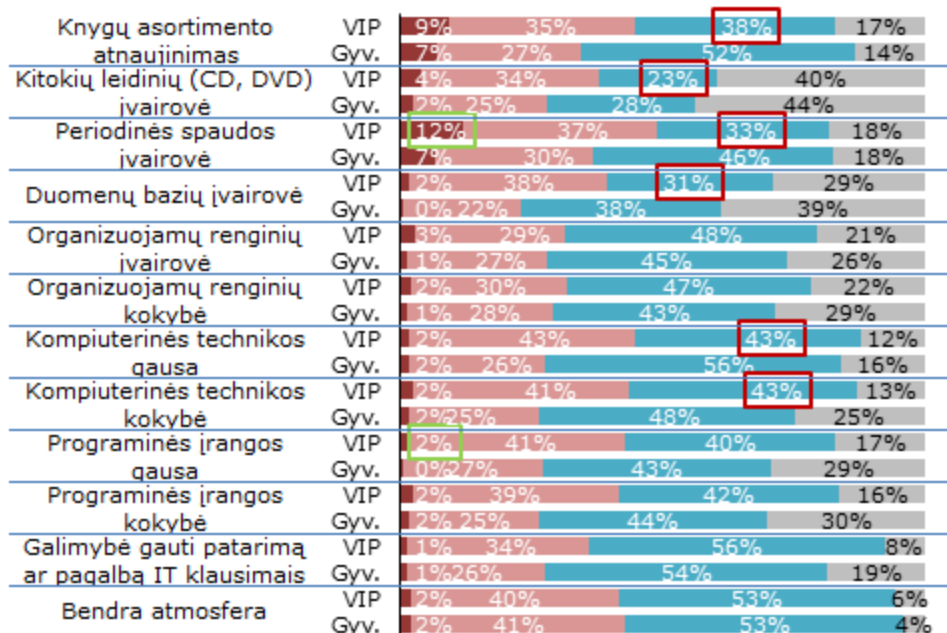
Lyginant bibliotekos teikiamų paslaugų ar materialinės bazės pokytį tarp VIP vartotojų ir per pastaruosius metus bibliotekoje besilankiusių gyventojų, pastebima, jog gyventojų nuomonė apie tradicines bibliotekos teikiamas paslaugas, duomenų bazių įvairovę, organizuojamų renginių kokybę ir įvairovę bei kompiuterinės technikos gausą ir kokybę yra geresnė (dažniau įvardijo pagerėjusiomis).

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, jog VIP vartotojai apskritai rečiau išreiškė nuomonę apie tradicines bibliotekos teikiamas paslaugas, duomenų bazes ar organizuojamus renginius. Labai tikėtina, jog šiomis paslaugomis jie bibliotekoje tiesiog rečiau naudojami, todėl ir negali įvertinti jų pokyčio. Galima kelti prielaidą, jog šių paslaugų pokyčio vertinimo skirtumas tarp gyventojų ir VIP vartotojų yra nulemtas vartojimo ypatumų. Analizuojant tik atsakymus pateikusių vartotojų vertinimus, esminių skirtumų tarp VIP vartotojų ir gyventojų nuomonės, vertinant kitokių leidinių įvairovę, organizuojamų renginių kokybę, bendrą atmosferą, nestebima.

### Bibliotekų teikiamų paslaugų vertinimo pokyčiai

% skaičiuojami nuo VIP vartotojų ir gyventojų, besilankiusių bibliotekoje per pastaruosius 12 mėn.

■ Pablogėjo ■ Nepakito ■ Pagerėjo ■ Sunku pasakyti



\*VIP vartotojai (n=2024), gyventojai (n=491)

## 10. Informuotumas apie projektus, skirtus diegti viešą interneto prieigą

### 10.1. Projektų žinomumas

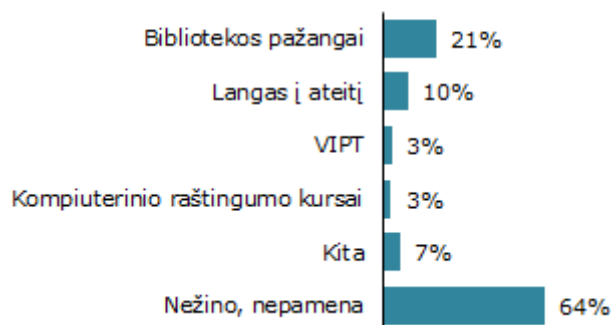
Didesnė dalis VIP vartotojų, paklausti, kokius projektus, programas, skirtus diegti VIP ir ugdyti visuomenės kompiuterinį raštingumą, jie žino, dažniausiai negalėjo įvardinti nei vieno (64%) projekto.

21% VIP vartotojų paminėjo girdėję apie projektą „Bibliotekos pažangai“. Kiek mažiau VIP vartotojams yra žinomas projektas „Langas į ateitį“ (10%). 3% apklaustųjų prisiminė girdėję apie programą „Nemokami viešos interneto prieigos taškai (VIPT)“, o dar 5% vartotojų nurodė girdėję apie vykstančius kompiuterinio raštingumo kursus.

Vardindami „kitus“ projektus, VIP vartotojai minėjo girdėję tokius programų pavadinimus: „e-pilietis“, „e-akademija“, „Rain“, „Draugiškas internetas“. Be to, buvo paminėti ECDL kursai, Darbo biržos organizuojami kursai, kompiuterinio raštingumo kursai senjorams, nuotolinis mokymasis, viešosios bibliotekos skatinimo programos, kompiuterinės technikos atnaujinimas ir pan.

- Projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas tarp VIP vartotojų bibliotekose - aukštas-

**Projektų, skirtų diegti VIP ir ugdyti visuomenės kompiuterinį raštingumą, žinomumas**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=2024



Pateikus trijų projektų, skirtų diegti VIP ir ugdyti visuomenės kompiuterinį raštingumą, pavadinimus ir paklausus, ar vartotojai yra girdėję apie tokius projektus, apie projektą „Bibliotekos pažangai“ teigė girdėję 78% VIP vartotojų.

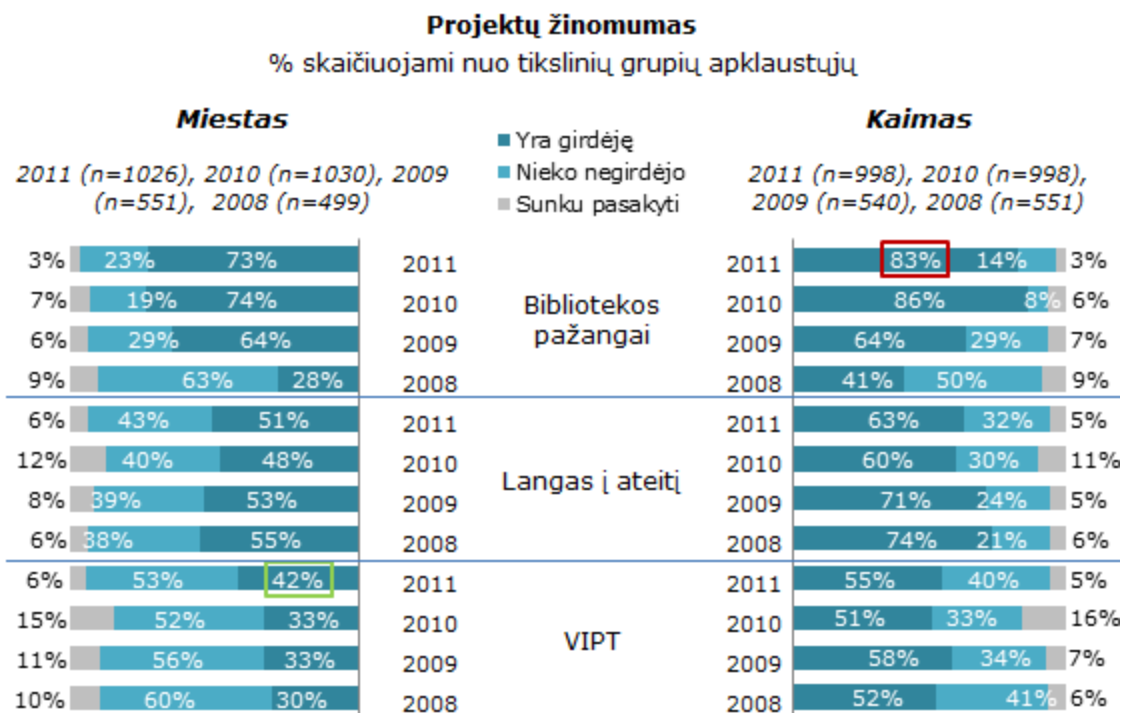
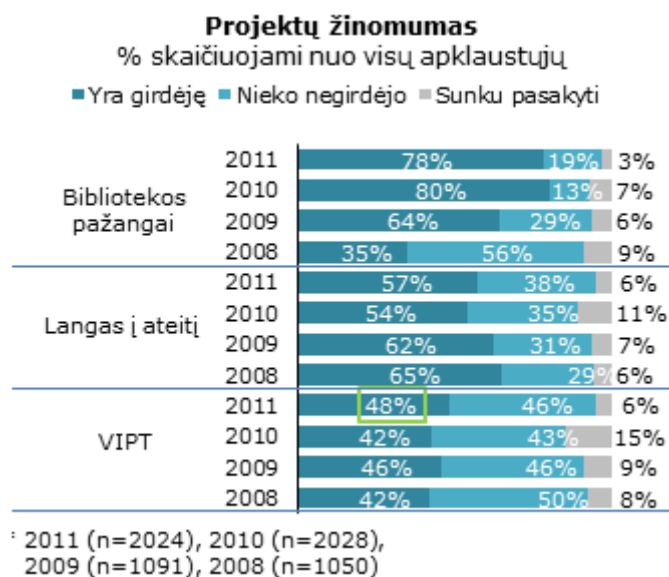
Projekto įgyvendinimo metu jo žinomumas išaugo dvigubai ir šiuo metu „Bibliotekos pažangai“ yra geriausiai VIP bibliotekose vartotojams žinomas projektas. Tačiau per paskutinius metus apie Projektą girdėjusių vartotojų dalis nebekito.

Apie projektą „Langas į ateitį“ girdėjo kiek mažiau nei du trečdaliai (57%) vartotojų. Apie VIPT yra girdėję pusė (48%) VIP vartotojų. Šių dviejų projektų žinomumas laikui bėgant kito nedaug.

Apie projektus, skirtus diegti VIP ir ugdyti visuomenės kompiuterinį raštingumą, dažniau yra girdėję interneto prieigą namuose arba darbe turintys VIP vartotojai, aktyviai besinaudojantys internetu ir turintys geresnius darbo su kompiuteriu įgūdžius.

Apie projektus „Langas į ateitį“ ir VIPT kiek dažniau nei jaunimas ar senjorai yra girdėję 25-55 metų amžiaus VIP vartotojai. Projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas tarp skirtingų amžiaus grupių VIP vartotojų yra panašus.

Lyginant projektų žinomumą tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų matyti, jog visi trys projektai geriau žinomi kaime. 2011 metais mieste išaugo projekto „VIPT“ žinomumas; kaime kiek sumažėjo projekto „Bibliotekos pažangai“ žinomumas.

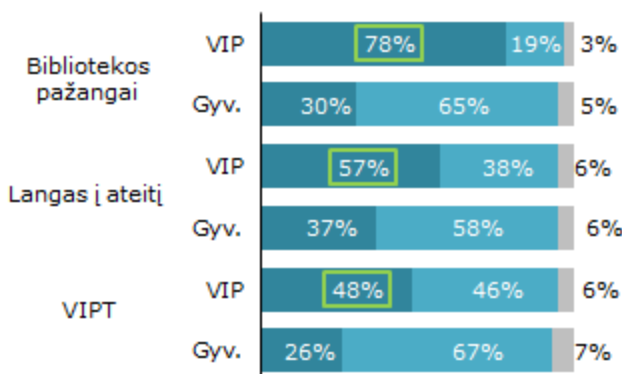


VIP vartotojai apie visus projektus, skirtus diegti VIP, žino geriau nei gyventojai. Gyventojų grupėje visų projektų žinomumo skirtumai nėra tokie žymūs kaip VIP vartotojų grupėje. VIP vartotojai ypač išsiskiria projekto „Bibliotekos pažangai“ žinojimu.

## Projektų žinomumas

% skaičiuojami nuo tikslinių grupių apklaustųjų

■ Yra girdėję ■ Nieko negirdėję ■ Sunku pasakyti



\* VIP vartotojai (n=2024), gyventojai(n=1536)

## 10.2. Informacijos apie projektus šaltiniai

- Skelbimai bibliotekoje išlieka pagrindiniu informacijos apie projektą „Bibliotekos pažangai“ šaltiniu -

Daugiausiai vartotojų apie visus analizuojamus projektus sužinojo iš skelbimų bibliotekoje (nuo 61% iki 74%).

Apie trečdalis VIP vartotojų informaciją apie projektus pastebėjo televizijoje (nuo 24% iki 35%).

Iš spaudos arba draugų, giminų, pažįstamų, interneto apie viešos interneto prieigos projektus sužinojo maždaug penktadalis VIP vartotojų (nuo 16% iki 24%).

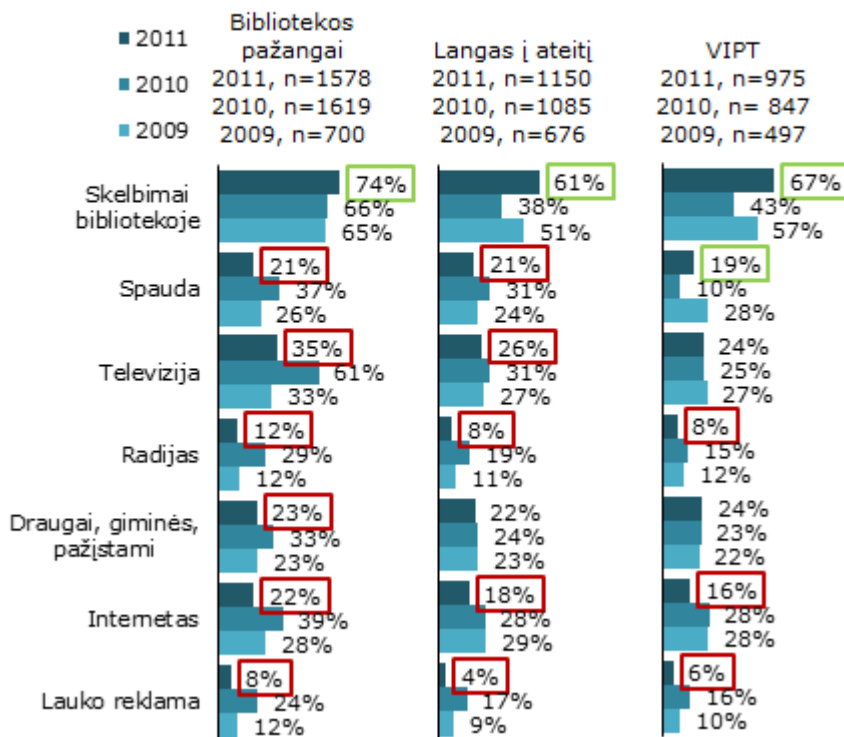
Rečiausiai informacijos apie analizuojamus projektus VIP vartotojai gavo iš radijo ar lauko reklamų (ne daugiau 12%).

„Kitais“ informacijos šaltiniais buvo įvardinti: darbas, mokykla, seniūnija, bibliotekos darbuotojai, reklaminiai rašikliai.

Skelbimų bibliotekoje bei televizijos pagalba apie projektą „Bibliotekos pažangai“ sužinojo didesnė vartotojų dalis nei apie kitus projektus.

### Šaltiniai, iš kurių sužinojo apie projektus

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie žino konkrečius projektus



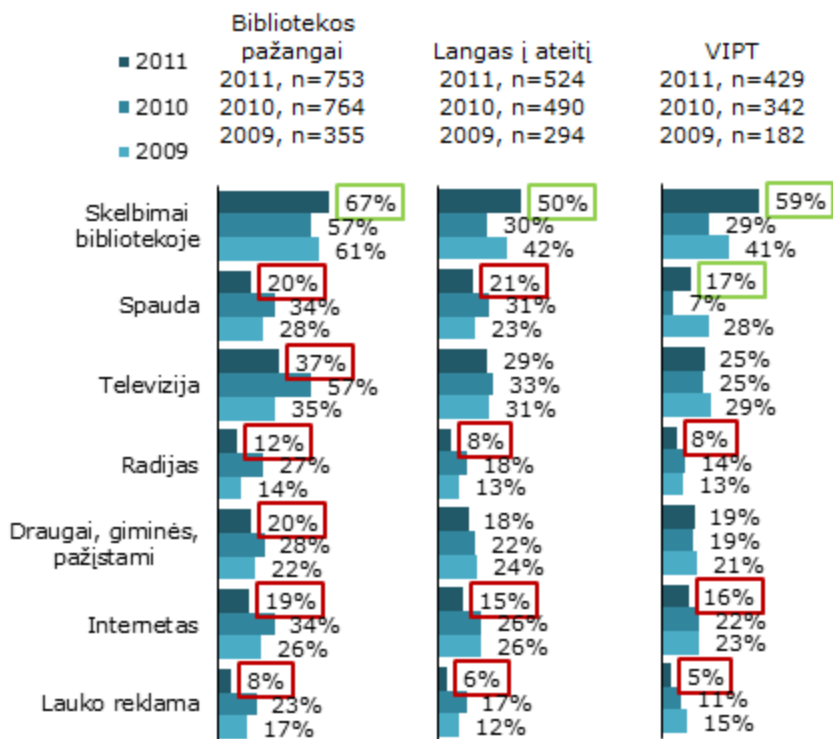
2011 metais dar daugiau vartotojų apie projektus nurodė sužinoję iš skelbimų bibliotekoje, tuo tarpu visų kitų informavimo priemonių dalis sumažėjo.

Skirtingomis socialinėmis-demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių vartotojų informacijos apie projektą „Bibliotekos pažangai“ šaltiniai yra skirtingi:

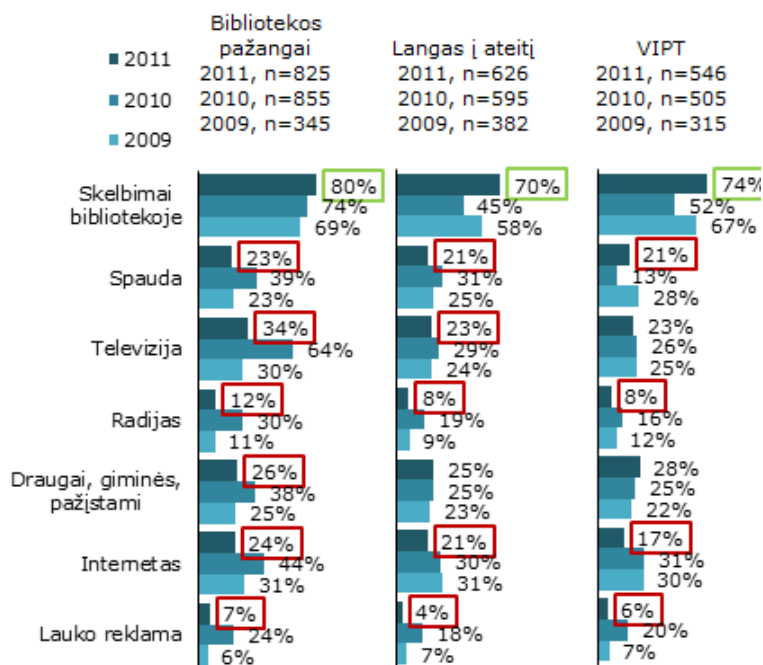
- iš skelbimų bibliotekoje apie Projektą dažniau sužinojo moterys, 55–74 metų amžiaus gyventojai, dirbantys asmenys;
- per televiziją apie Projektą dažniau sužinojo asmenys su aukštoju išsimokslinimu, specialistai ir tarnautojai;
- spaudoje apie Projektą dažniau perskaitė moterys, 25-34 metų amžiaus VIP vartotojai, turintys aukštąjį išsimokslinimą, specialistai arba tarnautojai, pensininkai;
- per draugus ar giminaičius informacijos apie Projektą dažniau teigia gavę jauniausio amžiaus respondentai (iki 24 metų amžiaus);
- radijo pagalba su Projektu dažniau susipažino 35-74 metų amžiaus apklaustieji, specialistai ar tarnautojai, pensininkai.

Kaime gyvenantys VIP vartotojai kiek dažniau apie visus projektus sužinojo iš skelbimų bibliotekoje, draugų ir pažįstamų, interneto. Tuo tarpu mieste kaip informacijos apie projektus šaltinis kiek efektyvesnė televizija. Per metus įvykę pokyčiai tiek mieste, tiek kaime, atitinka bendras tendencijas.

**Šaltiniai, iš kurių sužinojo apie projektus: MIESTO VIP**  
 % skaičiuojamas nuo miesto VIP vartotojų kurie žino konkrečius projektus

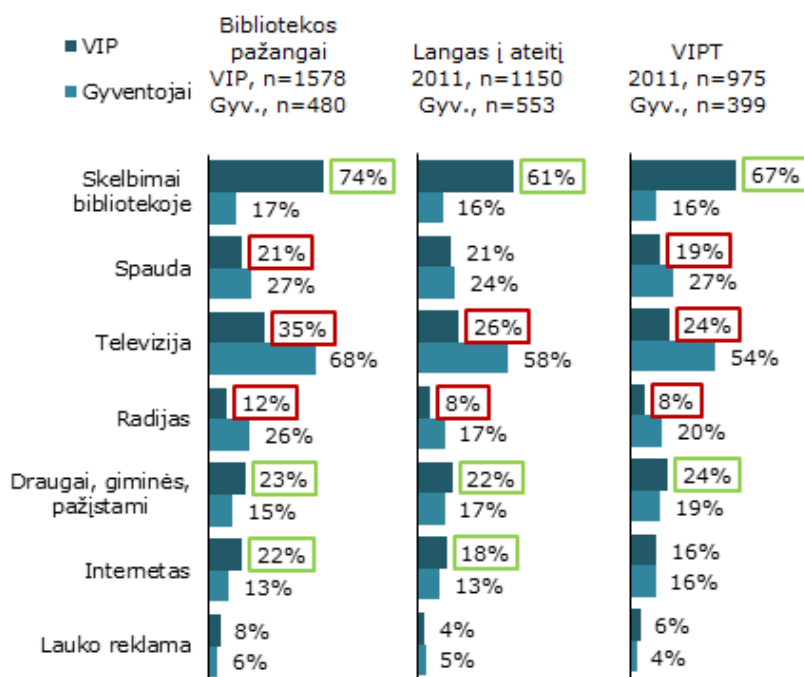


**Šaltiniai, iš kurių sužinojo apie projektus: KAIMO VIP**  
% skaičiuojamas nuo miesto VIP vartotojų, kurie žino konkrečius projektus



Lyginant su internetu besinaudojančiais gyventojais, VIP vartotojai gerokai dažniau apie projektus sužinojo iš skelbimų bibliotekose, interneto ar draugų, gimiinių ir pažįstamų. Tuo tarpu gyventojai apie analizuojamus projektus dažniau sužinojo tradicinių masinio informavimo priemonių - televizijos, radijo ar spaudos. Taigi, galima daryti prielaidą, jog VIP vartotojais dažnai tampa esami bibliotekos lankytojai. Tuo tarpu plačiąją visuomenę informacija apie projektus, skirtus diegti VIP ir ugdyti visuomenės kompiuterinį raštingumą, geriausiai pasiekia masinio informavimo priemonių pagalba (ypač televizijos).

**Šaltiniai, iš kurių sužinojo apie projektus**  
% skaičiuojamas nuo tikslinių grupių respondentų, kurie žino konkrečius projektus



## 10.3. Projekto „Bibliotekos pažangai“ vertinimas

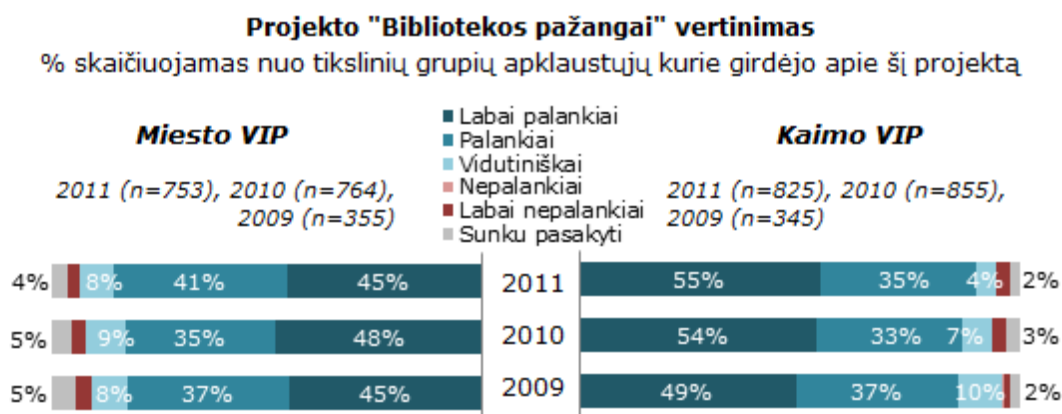
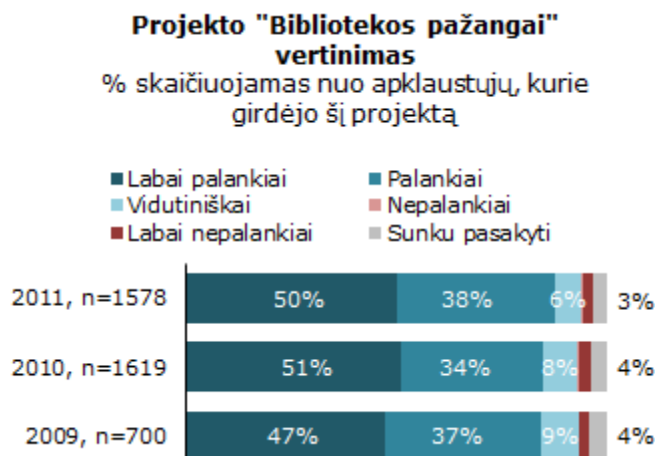
- Projektas „Bibliotekos pažangai“ vartotojų vertinamas palankiai -

Dauguma (88%) apie projektą „Bibliotekos pažangai“ girdėjusių VIP vartotojų jį vertina palankiai. Pozityviai šio projekto atžvilgiu kiek dažniau nusiteikę turintys aukštąjį išsimokslinimą VIP vartotojai. „Bibliotekos pažangai“ projektą negatyviai ar neutraliai kiek dažniau nei vyresni VIP vartotojai vertina jaunimas.

2009-2011 metais reikšmingų Projekto vertinimo pokyčių nestebima.

Lyginant Projekto vertinimą tarp miesto ir kaimo VIP vartotojų, pastebima, kad kaimo gyventojai Projektą vertina šiek tiek geriau.

Gyventojų, girdėjusių apie Projektą, ir VIP vartotojų Projekto vertinimas iš esmės nesiskiria (pastebima tik tai, kad mažesnė dalis gyventojų projektą apskritai galėjo įvertinti).



## 10.4. Naudojimas projektų teikiamomis paslaugomis

- Didžioji dauguma VIP vartotojų žino, kad naudojasi projekto „Bibliotekos pažangai“ teikiamu internetu -

Daugiau nei pusė projektus „Bibliotekos pažangai“, „Langas į ateitį“ ir VIPT žinančių VIP vartotojų siūlomomis šių projektų paslaugomis naudojosi patys.

77% vartotojų žino, jog jų naudojamas internetas bibliotekoje – projekto „Bibliotekos pažangai“ teikiama paslauga. Projektų „Langas į ateitį“ ir „VIPT“ teikiamu internetu nurodė naudojęsi atitinkamai 45% ir 65% VIP vartotojų.

Trečdalis VIP vartotojų turi pažįstamų, kurie naudojasi projektų teikiamomis nemokamo interneto paslaugomis.

Projekto „Bibliotekos pažangai“ paslaugomis taip pat naudojosi penktadalio vartotojų šeimos nariai.

13% - 27% vartotojų įsitikinę, jog nei jie patys, nei jų šeimos nariai ar pažįstami nesinaudojo projektų siūlomomis nemokamo interneto paslaugomis.

2011 metais VIP vartotojų dalis, nurodžiusių, kad projektais teko naudotis patiems, kiek padidėjo. Tačiau sumažėjo VIP vartotojų, kurių šeimos nariai ar pažįstami naudojosi projektų „Langas į ateitį“ ir „VIPT“ teikiamomis nemokamo interneto paslaugomis. Taip pat kiek padaugėjo vartotojų, manančių, kad projekto „Langas į ateitį“ paslaugomis nesinaudojo nei patys, nei jų šeimos nariai ar pažįstami.

## 11. Bibliotekos įvaizdis

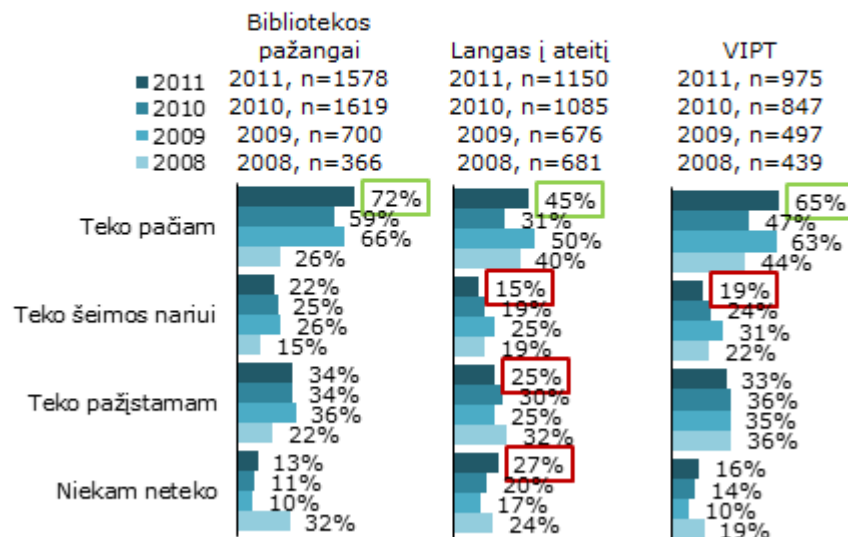
- VIP vartotojams biblioteka dažniausiai asocijuojasi su knygomis, informacija bei vieta laisvalaikiui praleisti -

Spontaniškai biblioteka VIP vartotojams dažniausiai asocijuojasi su knygomis, literatūra, įvairiais leidiniais (70%), informacijos, žinių, mokslo ir švietimo šaltiniu (50%), kompiuteriais internetu, elektroniniu paštu (46%). Ketvirtadaliui vartotojų biblioteka siejasi su gera, jaukia, ramia aplinka.

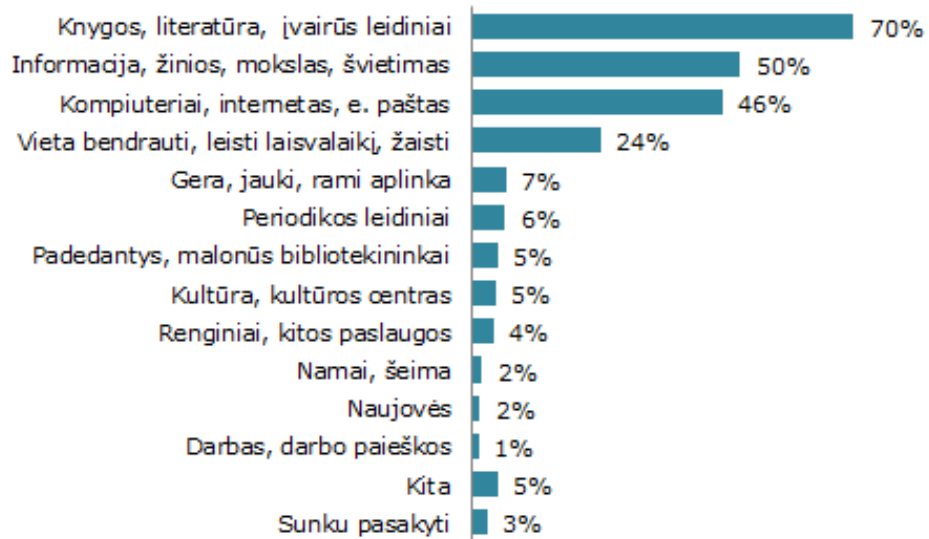
Dažnam VIP vartotojui biblioteka asocijuojasi su dar platesniu savybių spektru. Su biblioteka siejamos asociacijos varijuoja nuo griežto su darbu susijusios vietos įvaizdžio, knygų saugyklos ir „žinių šventovės“ iki jaukių „antrų namų“, vaikystės ir jaunystės asociacijų.

### Ar teko naudotis projektų teikiamomis nemokamomis interneto paslaugomis?

% skaičiuojamas nuo apklaustųjų, kurie žino konkrečius projektus



### Bibliotekos keliamos asociacijos % skaičiuojami nuo visų apklaustųjų, n=2024



VIP vartotojams pateikus teiginių poras ir paprašius nurodyti, kurie teiginiai labiau tinka apibūdinti bibliotekai, pastebėta, kad VIP vartotojų bibliotekos suvokimas yra labai pozityvus.

Dažniausiai biblioteką VIP vartotojai suvokia kaip šiuolaikišką, gera atmosfera bei dideliu įvairių paslaugų spektru pasižymintį vietą, kurioje smagu leisti laiką. Joje, VIP vartotojų nuomone, dirba aukštos kvalifikacijos, paslaugūs ir visuomet pagelbstintys darbuotojai.

Labiausiai vartotojų nuomonės išsiskiria vertinant tai, ar biblioteka yra greičiau vieta bendrauti su kitais, ar pabūti vienam; ar skirta labiau jaunimui ar vyresnio amžiaus žmonėms; ar biblioteka labiau skirta akademikams, ar visiems norintiems.

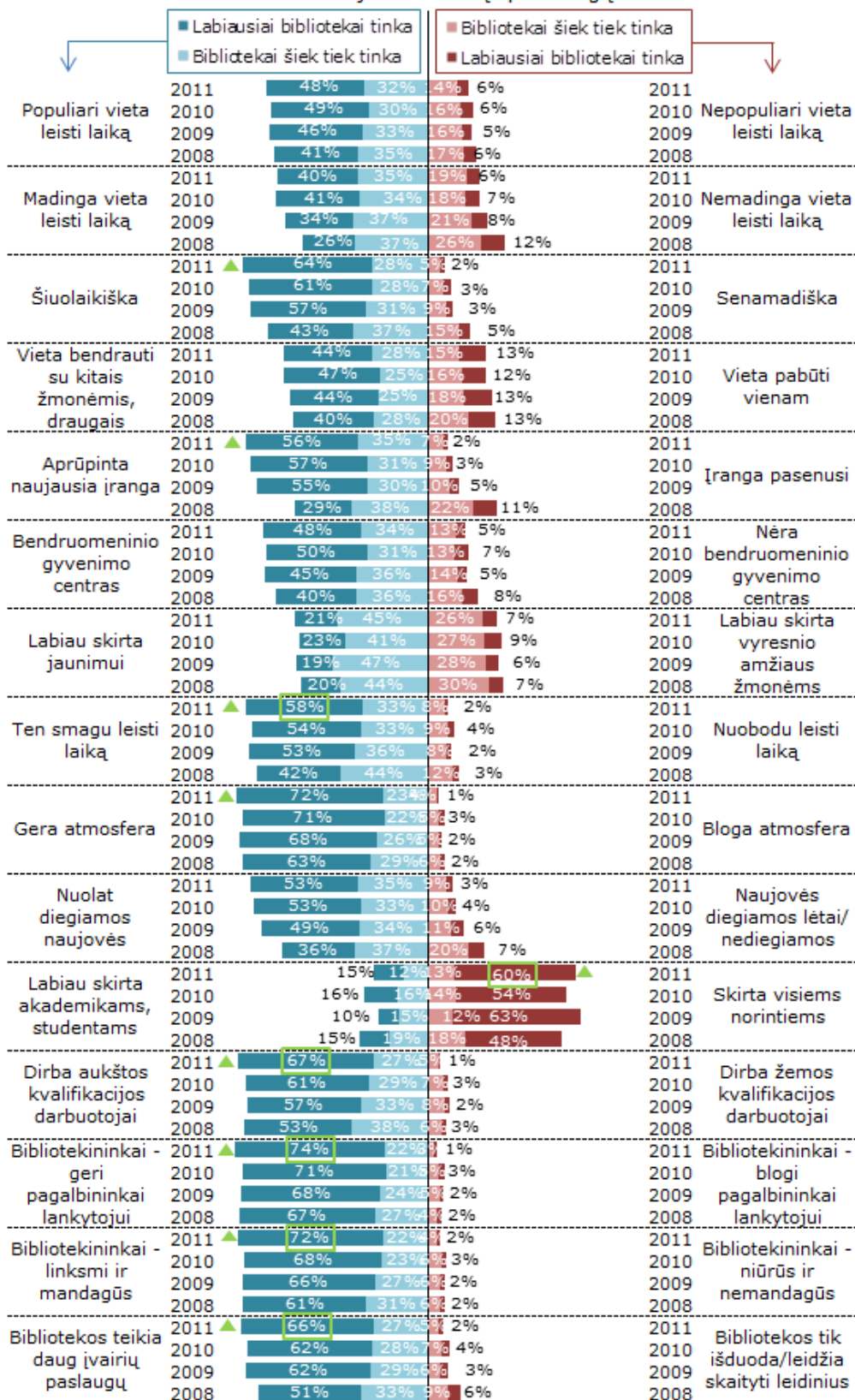
### - Bibliotekos įvaizdis - teigiamas ir nuolat gerėja -

2011 metais biblioteka vis dažniau suvokiama kaip šiuolaikiška, naujausia įranga aprūpinta vieta. Be to, vis daugiau žmonių mano, jog bibliotekoje dirba linksmi ir mandagūs, aukštos kvalifikacijos darbuotojai, kurie yra geri pagalbininkai lankytojui. Sustiprėjo ir bibliotekos, kaip vietos, skirtos visiems norintiems bei teikiančios daug įvairių paslaugų, suvokimas.

Projekto įgyvendinimo metu nuosekliai augo bibliotekos, kaip madingos ir šiuolaikiškos vietos, kurioje smagu leisti laiką, suvokimas. Biblioteka vis dažniau siejama su naujausia įranga aprūpinta vieta, kurioje nuolat diegiamos naujovės ir teikiamos įvairios paslaugos. Kiek išaugo ir bibliotekos, kaip populiarios vietos, kurioje gera atmosfera, suvokimas.

## Īvaizdinēs bibliotēkas savybēs

% skaičiuojami nuo visų apklaustųjų

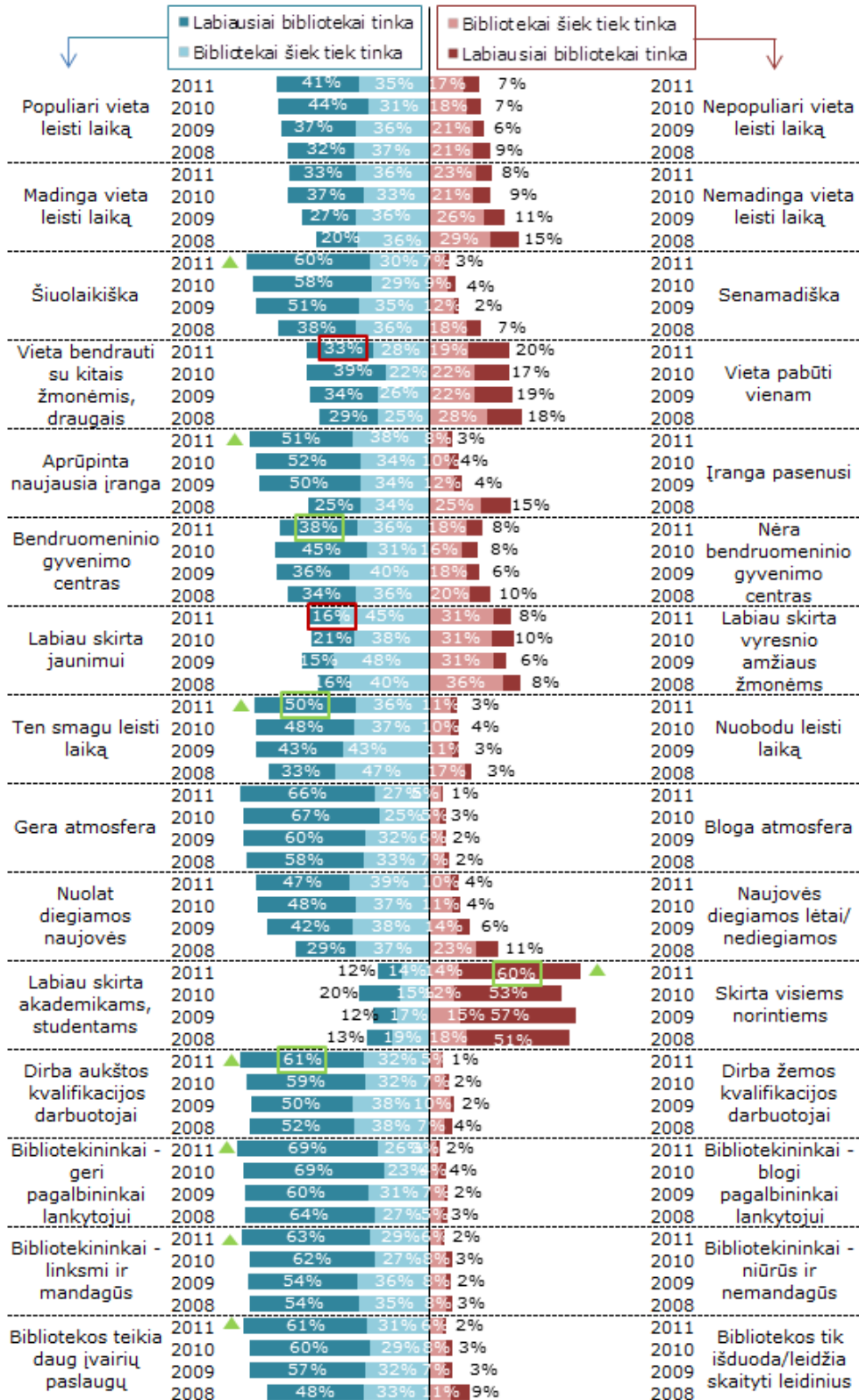


\*2011 (n=2024), 2010 (n=2028), 2009 (n=1191), 2008 (n=1050)

2011 metais tiek kaime, tiek mieste padaugėjo VIP vartotojų, manančių, jog biblioteka yra daug įvairių paslaugų teikianti, šiuolaikiška vieta, kurioje smagu leisti laiką, kurioje dirba aukštos kvalifikacijos darbuotojai, linksmi ir mandagūs, pasiruošę pagelbėti lankytojui. Mieste taip pat padaugėjo manančių, kad biblioteka yra vieta, aprūpinta naujausia įranga bei skirta visiems norintiems. Tačiau kiek sumažėjo manančių, kad biblioteka yra vieta bendrauti su kitais.

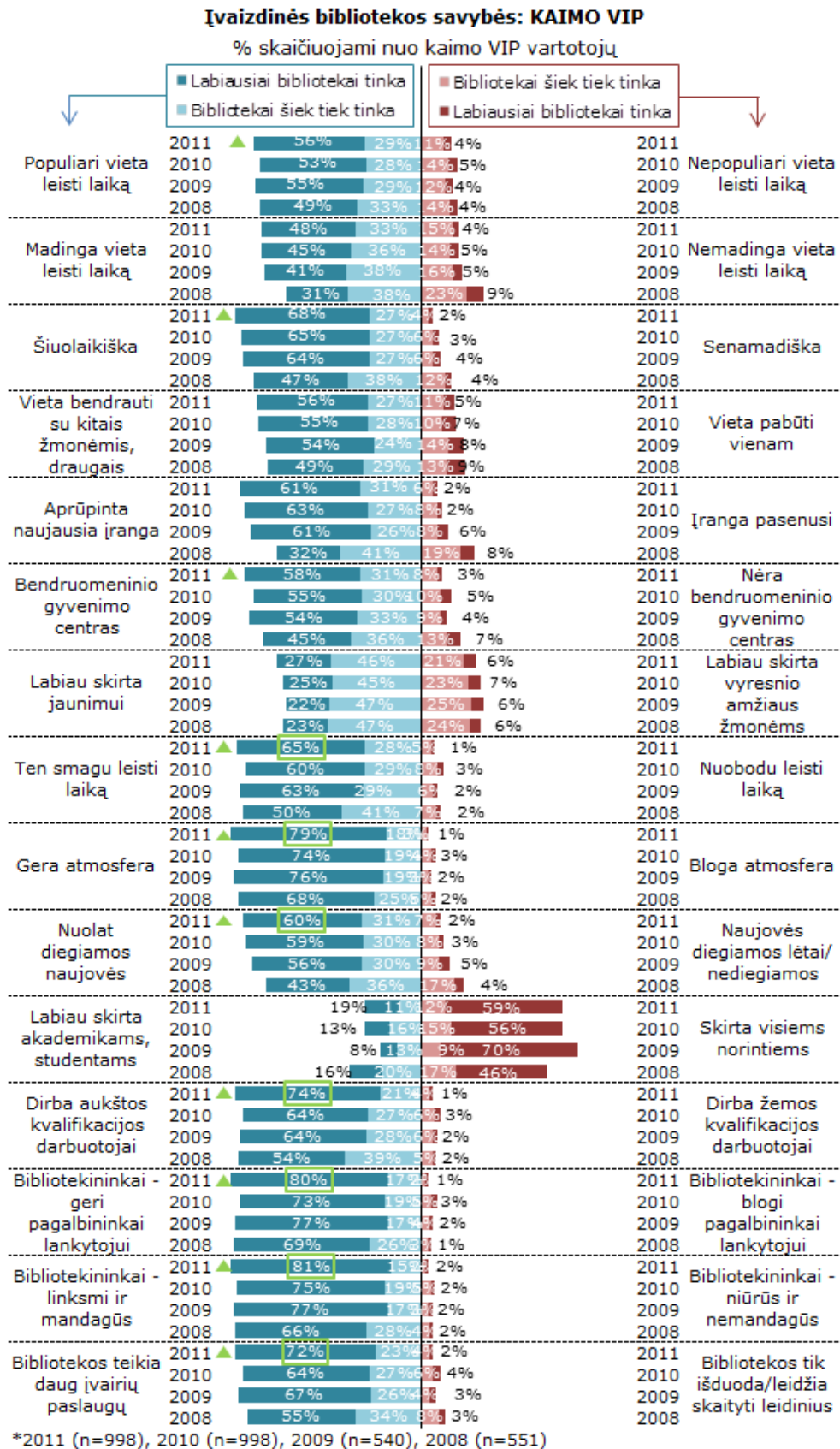
### Įvaizdinės bibliotekos savybės: MIESTO VIP

% skaičiuojami nuo miesto VIP vartotojų

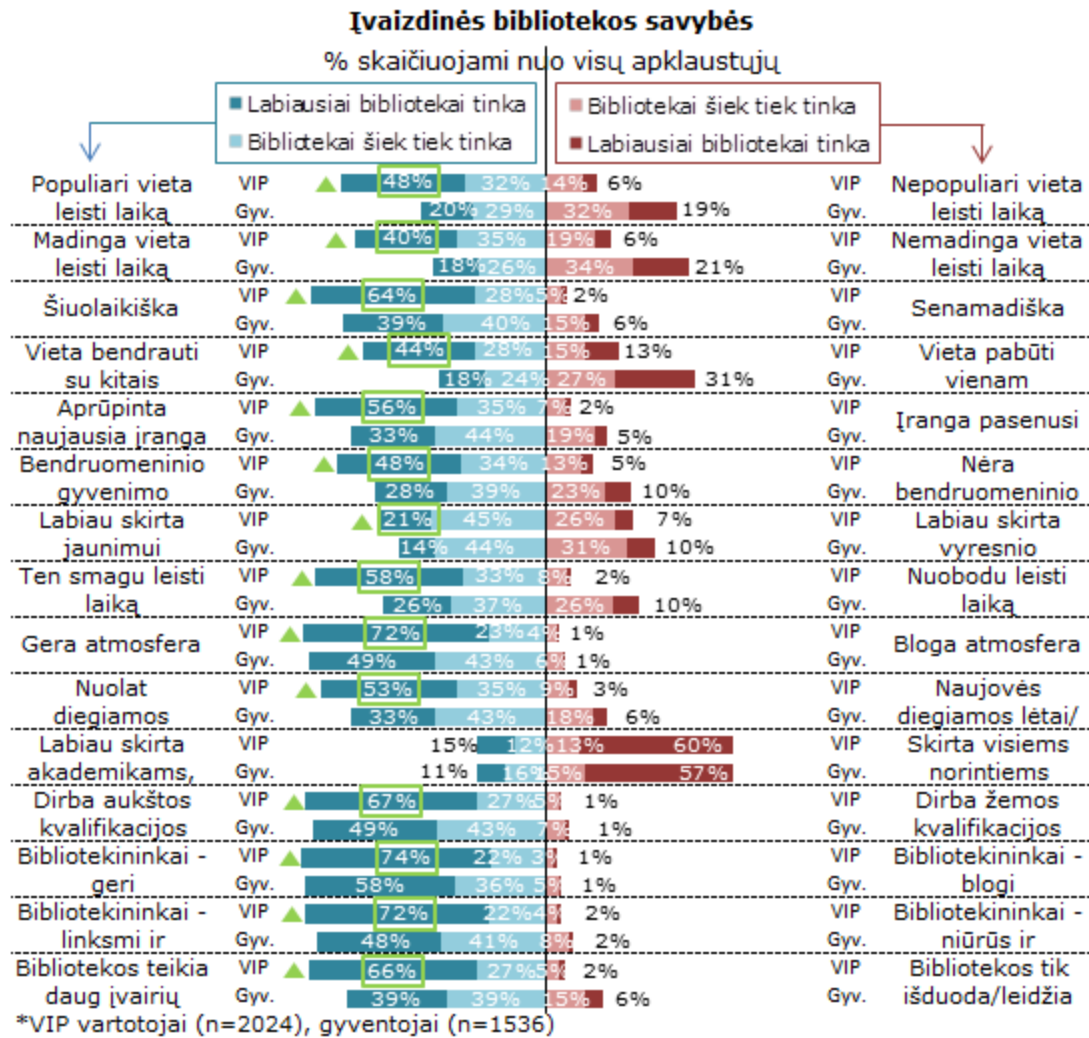


\*2011 (n=1026), 2010 (n=1030), 2009 (n=551), 2008 (n=499)

Kaime apklausti VIP vartotojai biblioteką suvokia daug pozityviau nei mieste pagal visus kriterijus, išskyrus darbuotojų kvalifikacijos vertinimą, kuris vienodai gerai vertinamas tiek kaime, tiek mieste. 2011 metais kaime, skirtingai nei mieste, sustiprėjo ir bibliotekos, kaip populiarios ir smagios vietos leisti laiką, bendruomeninio gyvenimo centro, vietos, kurioje gera atmosfera ir nuolat diegiamos naujovės, suvokimas.



Lyginant gyventojų ir VIP vartotojų bibliotekai priskiriamas savybes, pastebima, jog VIP vartotojų bibliotekos suvokimas yra kiek geresnis nei gyventojų. Reikšmingai nesiskiria tik bibliotekos, kaip vietos, skirtos visiems norintiems, vertinimas.



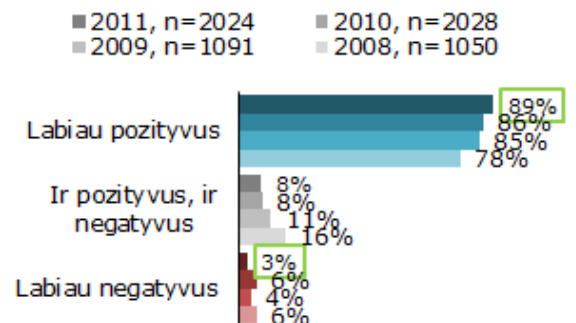
Pagal tai, kaip dažnai VIP vartotojai bibliotekoms priskyrė pozityvias savybes, galime išskirti tokias grupes<sup>12</sup>:

- ➔ labiau pozityviai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę VIP vartotojai;
- ➔ neutraliai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę VIP vartotojai (būdingas tiek pozityvus, tiek negatyvus požiūris);
- ➔ labiau negatyviai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę VIP vartotojai.

Pozityviai bibliotekos atžvilgiu yra nusiteikusi absoliuti VIP vartotojų dauguma (89%). Be to, teigiamai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių vartotojų dalis nuo 2008 metų auga.

Analizuojant duomenis skirtingo amžiaus VIP vartotojų

**Požiūrio į bibliotekas pasiskirstymas**  
% skaičiuojami nuo visų apklaustų VIP vartotojų



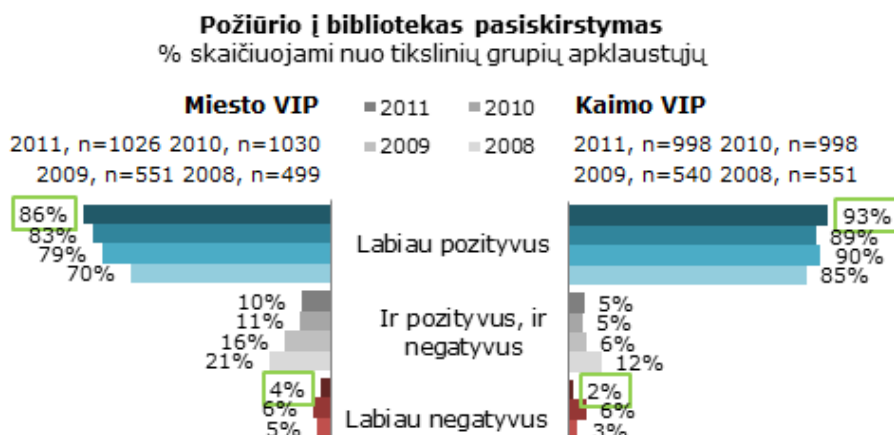
<sup>12</sup> Grupės buvo išskirtos skaičiuojant, kiek kartų (iš 13 galimų – neskačiuoti teiginių „biblioteka yra labiau skirta jaunimui“ ir „biblioteka labiau skirta akademikams, studentams“ vertinimai), apibūdinamas biblioteką, VIP vartotojas pasirinko pozityviają įvaizdinės savybės pusę. „Labiau pozityviai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę“ VIP vartotojai bibliotekoms priskyrė 13-9 pozityvių savybių, „labiau neutraliai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę“ – 6-8 pozityvias savybes, „labiau negatyviai bibliotekų atžvilgiu nusiteikę“ VIP vartotojai bibliotekoms priskyrė 5-0 pozityvių savybių.

grupėse pastebima tai, jog vyresnio amžiaus (vyresni nei 25 metų) vartotojai bibliotekos atžvilgiu nusiteikę daug pozityviau nei jaunimas.

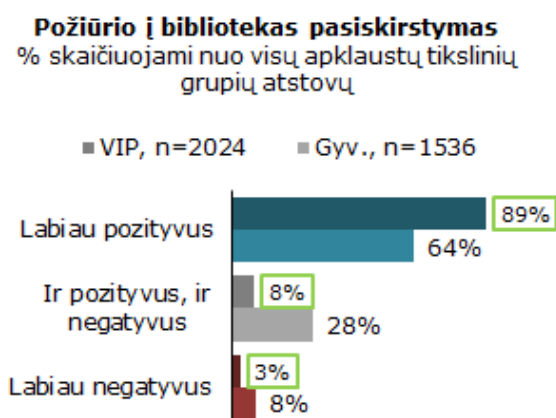
Tuo tarpu neutraliai arba negatyviai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių gyventojų yra mažiau nei dešimtadalis (atitinkamai 8% ir 3%) ir ryškėja taip manančiųjų mažėjimo tendencija.

Kaimo VIP vartotojai dažniau nei mieste gyvenantys vartotojai biblioteką suvokia pozityviai. Tuo tarpu tarp miesto gyventojų daugiau yra neutraliai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių vartotojų. Labiau negatyviai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių VIP vartotojų dalis tiek tarp miestiečių, tiek tarp kaimo gyventojų yra panaši.

Lyginant su 2010 metais, 2011 metais tiek kaime, tiek mieste stebimi teigiami bibliotekos suvokimo pokyčiai. Pozityvūs vertinimo pokyčiai tiek mieste, tiek kaime vyko visu Projekto įgyvendinimo laikotarpiu.



Lyginant su gyventojais, VIP vartotojai gerokai dažniau bibliotekos atžvilgiu nusiteikę pozityviai. O tarp gyventojų yra daugiau bibliotekos atžvilgiu labiau negatyviomis arba tiek pozityviomis, tiek negatyviomis nuostatomis pasižyminčių respondentų. Tai gali būti lemta VIP vartotojų glaudesnio santykio su biblioteka (naudojimosi jos paslaugomis), arba konkrečiai VIP paslaugos teigiamos įtakos bendram bibliotekos įvaizdžiui.



## 12. Išvados ir apibendrinimai

### *Interneto vartotojų bibliotekoje ir visuomenėje socialiniai-demografiniai skirtumai*

Didelių socialinių demografinių skirtumų tarp VIP vartotojų ir internetu besinaudojančių gyventojų nėra. Galima atkreipti dėmesį nebet į tai, kad tarp VIP vartotojų kiek didesnės yra 15-24 metų jaunimo ir nedirbančių asmenų dalys.

Tai, kas šias grupes skiria - jų naudojimosi internetu praktikos ir gebėjimai juo naudotis. Tarp VIP vartotojų yra daugiau asmenų, neturinčių galimybės internetu naudotis nei namuose, nei darbe. Tarp VIP vartotojų taip pat daugiau yra ir tokių asmenų, kurie kompiuteriu ir internetu išmoko naudotis viešųjų bibliotekų organizuotuose kompiuterinio raštingumo kursuose (gyventojai tokių žinių dažniau išmoksta savarankiškai ar iš artimos aplinkos). Didesnės dalies VIP vartotojų pagrindinė naudojimosi kompiuteriu ir internetu vieta – biblioteka, apie kurią jie turi geresnę nei gyventojai nuomonę, ir apskritai yra geriau informuoti apie projektus, skirtus diegti viešą interneto prieigą.

Gyventojai, savo ruožtu, yra linkę geriau vertinti savo naudojimosi kompiuteriais ir internetu įgūdžius. Tarp jų aktyvių interneto vartotojų (internetu besinaudojančių itin dažnai) yra gerokai daugiau nei tarp VIP vartotojų.

### *Galimybės naudotis kompiuteriu ir internetu*

Beveik kas antras VIP vartotojas internetu bibliotekoje naudojasi ne todėl, kad neturi galimybės naudotis juo kitur (namuose ar darbe), o todėl, kad tuo pačiu gali naudotis ir kitomis bibliotekos paslaugomis, ar, atėjęs į biblioteką, įdomiai praleisti laiką, pabendrauti.

Įdomios tendencijos atsiskleidžia analizuojant mieste ir kaime gyvenančių VIP vartotojų galimybes naudotis kompiuteriu, prijungtu prie interneto, namuose: didesnes galimybes naudotis kompiuteriu namuose turi kaimo, ne miesto, VIP vartotojai. Remiantis tuo, galime kelti prielaidą, kad miesto VIP vartotojai internetu bibliotekoje dažniau naudojasi todėl, kad neturi galimybės juo naudotis namuose, o kaimo VIP vartotojus į bibliotekas pritraukia ne tik ir ne tiek galimybė naudotis internetu, kiek galimybė pabendrauti su darbuotojais, pažįstamais, bendraminčiais.

Apskritai, tik kas penktas VIP vartotojas galimybę naudotis internetu teigia turintis tik bibliotekoje. Galimybės naudotis internetu ne tik bibliotekoje iš esmės labiausiai susijusios su VIP vartotojų amžiumi ir gyvenamąja vieta (miestas/kaimas): kuo jaunesnis VIP vartotojas, tuo jo vietų pasirinkimas, kuriose jis galėtų naudotis internetu, yra platesnis (biblioteka – vienintelė naudojimosi internetu vieta yra tik kas dešimtam „jaunajam“ ir kas trečias vyresnio amžiaus VIP vartotojui). Kita vertus, dar mažesnes galimybes naudotis internetu kitose vietose turi mieste gyvenantys vyresnio amžiaus VIP vartotojai (mieste vyresnio amžiaus VIP vartotojų, turinčių galimybes internetu naudotis tik bibliotekoje, yra beveik dvigubai daugiau nei kaime).

Aptartos tendencijos iš esmės per visus Projekto įgyvendinimo metus nekito. Galima atkreipti dėmesį į tai, kad po truputį nuosekliai auga kaimo VIP vartotojų galimybės internetu naudotis namuose (miesto VIP vartotojų galimybės beveik nesikeičia).

### *Vietos, kuriose mokomasi kompiuterinio raštingumo*

Nors dauguma VIP vartotojų naudotis kompiuteriais ir internetu išmoko patys arba švietimo įstaigose, kas trečias VIP vartotojas pradinius naudojimosi kompiuteriais ir internetu įgūdžius gavo kompiuterinio raštingumo kursuose. VIP vartotojų, išmokusių kompiuteriais ir internetu naudotis šiuose kursuose, dalis nuo Projekto įgyvendinimo pradžios tolygiai augo. Tuo pačiu reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad kompiuterinio raštingumo kursuose naudotis kompiuteriais ir internetu išmoko beveik dvigubai daugiau kaimo nei miesto VIP vartotojų. Kompiuterinio raštingumo kursuose dalyvaujančių kaimo VIP vartotojų dalis nuolat augo, o mieste didžiausias vartotojų aktyvumas lankantis šiuose kursuose buvo stebimas pirmais Projekto įgyvendinimo metais.

Didžiąją dalį VIP vartotojų lankytų kompiuterinio raštingumo kursų organizavo viešosios bibliotekos. Trečiais ir ketvirtais Projekto įgyvendinimo metais viešųjų bibliotekų kursų lankytojų dalis labai išaugo (ypač tai

pastebima kaime, kur kursų lankytojų dalis vėlesniais Projekto įgyvendinimo metais padidėjo beveik tris kartus).

### ***Naudojimosi internetu dažnumas***

Pusė interneto VIP vartotojų – aktyvūs interneto vartotojai, juo besinaudojantys kasdien arba keletą kartų per savaitę. Ir tai nuo Projekto įgyvendinimo pradžios nekinta. Naudojimosi internetu apskritai intensyvumas mieste ir kaime nesiskiria, nors, galima atkreipti dėmesį į tai, kad naudojimosi internetu aktyvumas kaime per pastaruosius ketverius metus po truputį, tačiau nuosekliai augo; mieste naudojimosi internetu aktyvumas per šį laikotarpį nekito. Tyrimo metu taip pat buvo patvirtinta ir nesunkiai nuspėjama tendencija, kad jaunesnio amžiaus VIP vartotojai yra aktyvesni interneto vartotojai nei vyresnio amžiaus VIP vartotojai.

Internetu bibliotekose VIP vartotojai naudojami ne taip aktyviai kaip kitose vietose. Aktyviai (kasdien arba keletą kartų per savaitę) internetu bibliotekoje naudojami tik kiek daugiau nei kas dešimtas VIP vartotojas. Ši tendencija taip pat iš esmės nekinta. Kaimo ir miesto, jaunesnio ir vyresnio amžiaus VIP vartotojų aktyvumas naudojantis internetu bibliotekoje nesiskiria.

### ***Naudojimosi kompiuteriu ar internetu įgūdžiai***

Dauguma VIP vartotojų mano turintys pakankamus naudojimosi kompiuteriais įgūdžius. Geriausiai vertinami elementarūs naudojimo kompiuteriais įgūdžiai, kiek prasčiau – techninių problemų šalinimas. Per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios VIP vartotojų naudojimosi kompiuteriais įgūdžių vertinimas nekito.

Iš esmės galima sakyti, kad dauguma VIP vartotojų pakankamai gerai vertina ir naudojimosi internetu įgūdžius: dauguma moka naudotis internetu bendraisiais tikslais ar paieškos sistemomis, tačiau gerokai mažiau VIP vartotojų gebėtų sukurti interneto svetainę, naudotis elektroninėmis duomenų bazėmis ar naudotis bylų apsikeitimo programomis. Labiausiai per laikotarpį nuo Projekto įgyvendinimo pradžios VIP vartotojai patobulino naudojimosi internetine telefonija įgūdžius. Miesto ir kaimo VIP vartotojų naudojimosi internetu įgūdžiai nesiskiria, tačiau jaunesnio amžiaus VIP vartotojai savo gebėjimus naudotis internetu vertina geriau nei vyresni VIP vartotojai.

### ***VIP vartotojų pritraukimas***

Beveik kas penktas 2011 metais apklaustas VIP vartotojas vieša interneto prieiga bibliotekose pradėjo naudotis 2011 metais. Tačiau daugiausiai naujų VIP vartotojų Projekto įgyvendinimo kontekste pavyko pritraukti antraisiais ir trečiaisiais Projekto įgyvendinimo metais. Daugiausiai naujų jaunesnio amžiaus VIP vartotojų į bibliotekas atėjo antraisiais Projekto įgyvendinimo metais, o vyresnių – antraisiais ir trečiaisiais Projekto įgyvendinimo metais. Iš viso, sprendžiant iš naujų vartotojų pritraukimo kiekvienais metais duomenų, vyresnių naujų VIP vartotojų į bibliotekas buvo pritraukta daugiau nei jaunesnių.

Analizuojant tai, kad naujus VIP vartotojus sekėsi į bibliotekas pritraukti miesto ir kaimo bibliotekoms, pastebima, kad tiek mieste, tiek kaime daugiausiai naujų VIP vartotojų buvo pritraukta antraisiais ir trečiaisiais Projekto įgyvendinimo metais. Į miestų bibliotekas pavyko pritraukti daugiau naujų VIP vartotojų (tiek jaunesnio, tiek vyresnio amžiaus) nei į kaimų bibliotekas.

### ***Naudojimosi internetu tikslai***

Daugiausiai VIP vartotojų internetu bibliotekose naudojami bendravimo ir laisvalaikio tikslais. Nemažai VIP vartotojų, naudodamiesi internetu bibliotekoje tvarkosi ir darbo ar komercinius reikalus. Gerokai mažiau VIP vartotojų vieša interneto prieiga naudojasi mokslo, sveikatos tikslais ar naudojami e-valdžios paslaugomis. Per visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį naudojimas vieša interneto prieiga darbo, bendravimo ar laisvalaikio tikslais nekito; viešos interneto prieigos naudojimas mokslo ar e-valdžios tikslais kiek sumažėjo, o naudojimas vieša interneto prieiga sveikatos tikslais įgavo daugiau nuolatinės veiklos pobūdžio.

Tiek vyresni VIP vartotojai, tiek jaunimas internetu bibliotekoje dažniausiai naudojami tais pačiais tikslais: susirašinėja elektroniniais laiškais, skaito laikraščius ar naujienų portalus, ieško ar skelbia informaciją apie renginius bei domisi su kultūra ir laisvalaikiu susijusia informacija. Tačiau tarp naudojimosi internetu bibliotekoje tikslų, kuriais dažniausiai naudojami jaunimas bei vyresni VIP vartotojai, yra ir skirtumų: vienas iš dažniausių vyresnio amžiaus VIP vartotojų naudojimosi internetu tikslų yra su sveikata susijusios informacijos

paieška, tuo tarp jaunimas vieša interneto prieiga bibliotekose kiek dažniau naudojami bendravimo bei mokslų tikslais.

### ***VIP teikiama nauda***

Naudojimas internetu VIP vartotojams teikia labiau socialinę naudą (laisvalaikio ir bendravimo pagerinimas), nei finansinę (pinigų taupymas, užsidirbimas, didinimas). Suaugę VIP vartotojai naudodamiesi internetu dažniau leidžia laisvalaikį ar ieško su sveikata susijusios informacijos; jaunimas internetą naudoja mokslams ar studijoms. VIP teikiama nauda miesto ir kaimo vartotojams iš esmės nesiskiria.

### ***Bibliotekos įvaizdis***

Projekto įgyvendinimo metu nuosekliai didėjo bibliotekos, kaip madingos ir šiuolaikiškos vietos, kurioje smagu leisti laiką, suvokimas. Biblioteka vis dažniau siejama su naujausia įranga aprūpinta vieta, kurioje nuolat diegiamos naujovės ir teikiamos įvairios paslaugos. Kiek išaugo ir bibliotekos, kaip populiarios vietos, kurioje gera atmosfera, suvokimas.

Kaime apklausti VIP vartotojai biblioteką suvokia daug pozityviau nei mieste pagal visus kriterijus, išskyrus darbuotojų kvalifikacijos vertinimą, kuris vienodai gerai vertinamas tiek kaime, tiek mieste. 2011 metais kaime, skirtingai nei mieste, sustiprėjo ir bibliotekos, kaip populiarios ir smagios vietos leisti laiką, bendruomeninio gyvenimo centro, vietos, kurioje gera atmosfera ir nuolat diegiamos naujovės, suvokimas.

Apibendrinant galima teigti, kad absoliuti VIP vartotojų dauguma yra biblioteką suvokia pozityviai. Be to, teigiamai bibliotekos atžvilgiu nusiteikusių vartotojų dalis nuo 2008 metų auga. Nors vyresni VIP vartotojai biblioteką suvokia daug pozityviau nei jaunimas, per 2008-2011 metus kiek padaugėjo pozityviai bibliotekas vertinančio jaunimo.