



Bibliotekos pažangai

# Naujoviškos viešosios bibliotekos gairės





Bibliotekos pažangai

# Naujoviškos viešosios bibliotekos gairės



# TURINYS

Įvadas	5
<b>I Kur mes esame</b>	9
<b>Viešosios bibliotekos veiklos plėtros kryptys</b>	9
1. Kas yra viešoji biblioteka?	9
2. Dėl kokių priežasčių turime nuolat keistis?	11
3. Nauji pokyčiai – naujos galimybės	21
<b>II Kur mes einame</b>	25
<b>Naujoviškos viešosios bibliotekos elementai</b>	25
1. Kokia yra naujoviška biblioteka?	25
2. Naujoviškos viešosios bibliotekos skiriamieji bruožai	33
<b>III Kaip aš galiu įgyvendinti naujoviškos bibliotekos idėjas</b>	45
1. Personos: esami ir potencialūs bibliotekos lankytojai	
2. Kaip pritraukti potencialius lankytojus ir skatinti jų lojalumą?	50
3. Bibliotekos paslaugos	55
4. Bibliotekos patalpos ir įranga	64
5. Informacijos apie biblioteką sklaida	67
6. Atstovavimas - naujosios viešosios bibliotekos vertės demonstravimas	69
7. Bibliotekos personalas	73
<b>IV Kaip įtikinti save ir kitus imtis pokyčių</b>	77
<b>V Priedai</b>	81
Rengėjai	114
Literatūra	115





Šiame leidinyje pristatomos naujoviškos viešosios bibliotekos Lietuvoje gairės. Jis skirtas visų viešųjų bibliotekų vadovams, darbuotojams, rėmėjams, partneriams bei finansuojančių institucijų atstovams, suinteresuotiems efektyvia bibliotekų veikla bei išskirtų tikslų pasiekimu.

Pirma dalis („Kur mes esame“) yra skirta esamai situacijai apibūdinti. Joje pristatomos pagrindinės viešosios bibliotekos veiklos plėtros kryptys, diskutuojama, kodėl turime keistis. Čia taip pat įvardijami pagrindiniai išorinės aplinkos veiksniai, lemiantys pokyčius, bei naujos galimybės, kurias jie atveria.

Antroje dalyje („Kur mes einame“) atskleidžiama, kuo viešosios bibliotekos turi tapti, siekdamos sėkmingai augti bei plėtoti veiklą, pritraukti daugiau bendruomenės narių dėmesio. Joje pristatomi naujoviškos viešosios bibliotekos elementai bei skiriamieji bruožai, įvardyti sėkmingi Lietuvos ir užsienio bibliotekų pavyzdžiai.

Trečioje dalyje diskutuojama, kaip kiekvienas bibliotekininkas galėtų prisidėti prie naujoviškos viešosios bibliotekos kūrimo („Kaip aš galiu įgyvendinti naujoviškos bibliotekos idėjas“). Ko reikia, kad vykdomi pokyčiai būtų sėkmingi? Ką keisime ir kokie veiksmai padės tai padaryti? Atsakymų į šiuos klausimus ieškosime nagrinėdami pagrindinius naujoviškos viešosios bibliotekos elementus (paslaugas, bibliotekos personalą, patalpas ir įrangą), esamų ir potencialių bibliotekos lankytojų poreikius bei informacijos sklaidos ir atstovavimo veiklas.

Leidinyš baigiamas konkrečiomis rekomendacijomis, „Kaip

įtikinti save ir kitus imtis pokyčių“ bei juos sėkmingai įgyvendinti. Daug dėmesio skiriama vyraujančioms bibliotekininkų nuostatoms, jų požiūrio keitimui.

Šiame leidinyje itin reikšmingas vaidmuo tenka esamiems ir potencialiems bibliotekos lankytojams. Jų poreikiai tampa tuo atspirties tašku, kuriuo remiantis yra planuojamos bibliotekos paslaugos, formuojama personalo kompetencija bei kuriama bibliotekos aplinka. Todėl labai svarbu, kad kiekviena biblioteka suvoktų, kas yra jos dabartinis lankytojas ir kokias naujas bendruomenės grupes ji norėtų pritraukti, bei aktyviai imtųsi veiksmų šiems tikslams įgyvendinti. Tik ryžtingai inicijuodama permainas, realizuodama personų lūkesčius ir entuziastingai demonstruodama savo vertę aplinkai, biblioteka taps šiuolaikiška ir svarbia bendruomenės gyvenimo dalimi.

Svarbu paminėti, jog leidinio turinys, pagrindinė jame pateikiama informacija yra parengta remiantis pačių bibliotekos darbuotojų išvalgomis ir idėjomis, kurios buvo sugeneruotos 2010 m. mokymų ir konsultacijų bendrovės „TMD partners“ vesto bibliotekų atstovų seminaro bei toliau vykusių atstovavimo mokymų metu. Todėl nuoširdžiai dėkojame visiems bibliotekų vadovams, darbuotojams ir ekspertams, aktyviai dalyvavusiems rengiamuose mokymuose, skaičiusiems pirmąsias leidinio versijas bei savo vertingomis išvalgomis ir patarimais padėjusiems parengti šias naujoviškos viešosios bibliotekos gaires. Tai – visų mūsų bendrų pastangų ir intensyvaus darbo rezultatas.

Tikimės, jog šis leidinys padės suprasti pastaruosiu metu



vykstančių pokyčių esmę, suteiks naujų išvalgų bei paskatins jas įgyvendinti kasdienėje veikloje. Taigi, kviečiame kartu rasti atsakymą į klausimą, koks turi būti naujoviškų viešųjų bibliotekų tinklas!

Rengėjai



# Kur mes esame



## VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VEIKLOS PLĖTROS KRYPTYS

### 1. Kas yra viešoji biblioteka?

Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas apibrėžia, jog „Viešoji biblioteka – tai visiems vartotojams prieinama biblioteka, kaupianti ir sauganti universalų teritorijos (apskritis, savivaldybės), kurioje ji yra, bendruomenės poreikius tenkinantį dokumentų fondą“. Šį apibrėžimą papildė Lietuvos kultūros politikos kaitos gairėse plačiau apibrėžta bibliotekos paskirtis: „Viešosios bibliotekos sudaro sąlygas žmogui plėtoti prasmingo ir laimingesnio gyvenimo perspektyvas – atnaujinti žinias, mėgautis literatūra, domėtis istorija ir naujovėmis, siekti geresnės karjeros, integruotis į bendruomenę, priimti savarankiškus sprendimus ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Biblioteka yra bazinė išsilavinusios ir kūrybingos visuomenės institucija, suteikianti visuomenės nariams nemokamą prieigą prie mokslo ir meno kūrybinių įvairovės bei naujų informacinių technologijų ir veikianti kaip atsvara komercinei pasiūlai ir vartotojiškos visuomenės vertybių propagandai. Bibliotekos išplečia ir papildo mokyklų ir švietimo sistemos veiklą.“ (Lietuvos kultūros politikos kaitos gairės, 2010).

Jei kiekvieno Lietuvos žmogaus paklaustume, kas yra biblioteka, tikriausiai gautume daugiau nei 3 mln. skirtingų apibrėžimų. Šiltų, atvirų ir pagarbių, nes būtent tokie jausmai apima daugelį,

bent kartą pravėrusį bibliotekos duris:

„Biblioteka – tai įstaiga, kur galima gauti informaciją apie viską“. Natalija Šapkina, pedagogė, studentė neakivaizdininkė, Magučių kaimas.

„Biblioteka – tai vaikų kamputis, kur gali ateiti pasiimti knygų, pasėdėti, paskaityti... Kur gali šaltomis žiemos dienomis po pamokų ateiti sušilti... Vaikams reikalinga biblioteka“. Audra Laurinkevičiūtė, 8 kl., Dusetų miestelis.

„Biblioteka yra vienas iš pagrindinių kultūros židinių. Nors pats pavadinimas reiškia „knygų išdavimas“, tačiau bibliotekose – ne vien knygos. Jose galima paskaityti periodinę spaudą, čia organizuojami įvairūs renginiai: knygų aptarimai, viktorinos, įvairūs konkursai, teminės popietės. Visose bibliotekose galima nemokamai naudotis internetu. Tai atveria dar didesnes galimybes pažinti pasaulį.“ E. Stankevičius, Imbrado miestelis.

Kiekvienas mūsų biblioteką suvokia ir priima individualiai, išryškindamas tas savybes, kurios yra asmeniškai priimtinos ir pagrįstos bibliotekos naudojimosi patirtimi. Kita vertus, jei pabandytume šiuos apibrėžimus apibendrinti, nesunkiai atrastume pagrindinius raktinius žodžius: informacija, tobulėjimas, laisvalaikis, žinios, knygos, internetas. Tai visiškai atitinka pagrindinį deklaruojamą viešosios bibliotekos tikslą bei funkcijas: teikti informacijos, kultūros, švietimo, socialines ir laisvalaikio paslaugas siekiant kokybiškai patenkinti bendruomenės individų bei jų grupių poreikius. Biblioteka gali tai daryti, nes, skirtingai nuo kitų įstaigų, yra politiškai, komerciškai ar religiškai nepriklausoma,



lygiateisiška ir atvira viešoji erdvė skirtingų pažiūrų, tautybių, lyčių ar išsilavinimo žmonėms.

Saugodama informaciją ir suteikdama žmonėms galimybę ją pasinaudoti, biblioteka taip pat realizuoja savo misiją – lavinti bendruomenę atveriant jos nariams žinių, informacijos ir kultūros pasaulį, todėl bibliotekos, kaip viešos ir visiems vienodai prieinamos erdvės, vaidmuo buvo ir lieka labai svarbus. Nežiūrint į jau susiformavusią bibliotekos veiklą, dėl pastaruoju metu vykstančių intensyvių aplinkos pokyčių vėl turime atsakyti į kylančius klausimus: kokia turi būti viešoji biblioteka XXI a. visuomenėje? Kas iš tiesų yra jos lankytojai ir kodėl žmonės turėtų eiti į bibliotekas? Ko jiems reikia? Kaip užtikrinti bendruomenės nariams prieigas prie naujausių informacijos šaltinių, aktyviai dalyvauti jų tobulėjimo procese? Ką gali ir turi padaryti pačios bibliotekos, kaip ir ką jos gali keisti? Atsakymų į šiuos klausimus suradimas, naujų viešosios bibliotekos plėtros krypties identifikavimas ir įvykdymas leis joms sėkmingai įgyvendinti deklaruojamą viziją – būti patrauklia, patogia vieta darbui, saviraiškai ir poilsiui, bei visą gyvenimą tobulėti skatinančia bendruomeniška įstaiga.

**Naujoviška viešoji biblioteka turi skatinti socialinę ir skaitmeninę integraciją bendruomenėje.**

## 2. Dėl kokių priežasčių turime nuolat keistis?

Istoriniai šaltiniai skelbia, kad pirmosios bibliotekos Lietuvoje

pradėtos steigti XV a. pabaigoje. Tarp seniausiųjų – Vilniaus universiteto biblioteka, kuri buvo įkurta 1570 m. Tuo remdamiesi galime teigti, jog bibliotekos jau išgyveno išstisias pokyčių epochas prisitaikydamos prie kintančių aplinkos sąlygų bei sėkmingai derindamos istorinėmis vertybėmis tapusių ir neįkainuojamų leidinių dvasią su šiuolaikinėmis naujovėmis. Vien tik pastarųjų dešimtmečių tendencijos atskleidžia svarbius ir radikalius pokyčius pasaulio bibliotekose (Freeman, Watson, 2009):

- 1998 m. atsirado pirmosios e.knygos.
- 1999 m. startavo garsinės mokymo programos ir nuotoliniai mokymai.
- 2000 m. bibliotekos pradėjo masiškai kurti savo interneto svetaines.
- 2002 m. bibliotekose pradėjo steigtiis kavinės.
- 2006 m. bibliotekose atsirado kompiuteriniai žaidimai.
- 2007 m. paplito bevielės ryšys, bibliotekos erdvės pritaikomos nešiojamiems kompiuteriams.

Šios tendencijos patvirtina, jog bibliotekos, kaip ir kitos organizacijos, privalo sekti išorinėje aplinkoje vykstančius pokyčius bei adaptuotis prie būsimų iššūkių. Organizacijos išorinė aplinka – tai visuma veiksnių, esančių už jos ribų ir galinčių vienokiu ar kitokiu būdu paveikti jos veiklą, siekiant savo tikslų. Tai gali būti technologijų pažanga, politinė struktūra ir teisinis reguliavimas, kultūrinės tradicijos, ekonominiai veiksniai, ekologinės ir demografinės charakteristikos. Kitaip tariant, bibliotekų veiklai įtakos turi visi politiniai ir teisiniai, ekonominiai, gamtos, technologiniai, konkurenciniai, socialiniai ir kultūriniai aplinkos



veiksniai. Išorinės aplinkos veiksmų organizacija pakeisti negali, tačiau privalo juos įvertinti ir atsižvelgti. Tai sąlygoja jos prisitaikymą, geresnį vartotojų poreikių tenkinimą ar netgi išlikimą, todėl šios tendencijos jokių būdu negali būti ignoruojamos.

Neverta pradėti diskusijų apie tai, ar bibliotekos turi keistis – tai daryti jos privalo, jei siekia išlikti ir tapti svarbiu bendruomenės traukos centru. Kitaip tariant, gyvenimas keičiasi, todėl ir bibliotekos negali išlikti tokios pat visą laiką, nes praranda informacines paslaugų teikimo galias (Petuchovaitė, 2009). Dėl to šiame pokyčių kontekste reikia pabrėžti svarbų dalyką: pagrindinė bibliotekų misija iš esmės nekinta, bet turi keistis metodai ir būdai, kaip šią misiją įgyvendinti (Font, 2010).

**Bibliotekos misija nekinta,  
bet turi keistis metodai  
ir būdai, kaip šią misiją  
įgyvendinti.**

Galime teigti, jog viešųjų bibliotekų pokyčius Lietuvoje labiausiai sąlygoja šios tendencijos (1 pav.)

## **1. Stiprėjanti būtinybė mokytis, lavintis ir tobulėti visą gyvenimą**

Tiek pasaulyje, tiek Lietuvoje pastebimas aktyvus nuolatinis mokymasis, ypač tarp vyresnio amžiaus žmonių. Pavyzdžiui, 2010 m. Klaipėdos universitete pradėtos skaityti paskaitos senjorams. Studijuoti panoro net 350 žmonių, kurių amžius – nuo 40 iki 82 metų. „Trečiojo amžiaus“ universiteto studentai galės naudotis panašiomis privilegijomis, kaip ir akademinis jaunimas – jiems

bus išduoti specialūs studentų pažymėjimai, senjorai galės naudotis bibliotekos paslaugomis, taip pat internetu. Nors studijos yra orientuotos į sveikatos mokslus, tačiau pirmojoje paskaitoje bus mokoma darbo kompiuteriu pagrindų – susikurti elektroninio pašto dėžutę, prisiregistruoti socialiniuose tinklalapiuose – visa tai padės senjorams bendrauti ir dalytis informacija. Taip pat galime pažymėti, kad visuomenės senėjimo tendencija gali skatinti peržiūrėti bibliotekos paslaugų pasiūlą, teikimo būdus ir taisykles.

## LIETUVOJE BIBLIOTEKAS SĄLYGOJA KEISTIS



1 pav. Lietuvos viešųjų bibliotekų kaitos priežastys

## 2. Emigracija

Lietuva tapo viena iš šalių, pirmaujančių Europoje pagal išvykstančių gyventojų skaičių. Per pastaruosius 18 metų (1990–2008) iš Lietuvos emigravo beveik pusė milijono žmonių, apie 20



proc. darbingo amžiaus gyventojų. Per dešimt pastarųjų metų mėnesių savo išvykimą iš Lietuvos deklaravo 74,1 tūkst. žmonių, tai 4 kartus daugiau negu per tą patį praėjusių metų laikotarpį. Patikslinti emigracijos mastus ir gyventojų skaičių 2001–2010 m. leis Lietuvos Respublikos 2011 m. visuotinis gyventojų ir būstų surašymas. Kadangi šis procesas yra labiausiai paveikęs regionus bei kaimo vietas, o beveik 83 % viešųjų bibliotekų būtent yra šiose vietose, tai suteikia pagrindą joms labiau įsigilinti į emigrantų ir jų šeimų poreikius (rengti užimtumo ar socialinės pagalbos programas vaikams, organizuoti tiesioginio ryšio linijas ir pan.)

### **3. Nedarbas**

Europos Sąjungos statistikos agentūros „Eurostat“ duomenimis, oficialus nedarbo lygis Lietuvoje 2011 m. kovo mėn. buvo 13,62%, ir tai yra vienas didžiausių rodiklių ES. Artimiausiu metu šis rodiklis mažės menkai. Kaip biblioteka gali būti naudinga darbo ieškantiems žmonėms? Nors rūpintis bedarbiais yra pagrindinis darbo biržos tikslas, tačiau ekonominės krizės ištiktiems žmonėms labai svarbu bendruomenės palaikymas, bendravimas ar pozityvi socialinė aplinka, kuri gali būti kuriama ir viešosios bibliotekos erdvėse.

### **4. Moters užimtumo bei vaidmens visuomenėje didėjimas**

Nors ši tendencija stebima jau kelis dešimtmečius, Lietuvoje ji tapo aktuali pastaruoju metu. Siekiančioms karjeros moterims dažnai pritrūksta laiko buitiniams reikalams. Kita vertus, statistika

rodo, kad Lietuva iš kitų Europos šalių išsiskiria ir dideliu skyrybų skaičiumi – tūkstančiui gyventojų Lietuvoje tenka 3,3 skyrybos, o tai dažniausiai reiškia, jog vaikais rūpinasi vienas iš tėvų, ir tai gana dažnai būna moteris. Viešosios bibliotekos galėtų reaguoti į šią situaciją – parūpindamos reikiamos literatūros, rengdamos paskaitas ar susitikimus, padėdamos kokybiškai užimti vaikus.

## **5. Sveikos gyvensenos būdo populiarėjimas**

Sveikos gyvensenos įgūdžių mokoma mokyklose bei darželiuose, skatinamas atsakingas vartojimas. Pirkėjams tampa svarbi sveika mityba, vertinama maisto bei kitų produktų sudėtis, akcentuojamas konservantų mažinimas maiste. Steigiasi sveiko maisto parduotuvės, populiarėja rankdarbiai, o ekologija skverbiasi ne tik į vaikų auginimo (mediniai žaislai, natūralaus audinio sauskelnės), bet ir į mados (drabužiai tik iš natūralių medžiagų) bei verslo pasaulį (pvz., ergonomiški baldai ar popierius, perdirbtas iš atliekų). Šios tendencijos svarbios viešosioms bibliotekoms kuriant savo aplinką, renkantis gaminius ar daiktus, naudojamus darbe su lankytojais, planuojant pastatų rekonstrukciją ar statybą.

## **6. Vietos bendruomenės narių nuostatos, vertybės, įsitikinimai**

Remiantis atliktais tyrimais, knygų skolinimasis išlieka pagrindinė priežastis, dėl kurios žmonės lanko viešąsias bibliotekas. Galime daryti prielaidą, jog daugelis potencialių lankytojų būtent taip įsivaizduoja biblioteką, ir toks jos įvaizdis riboja šių



lankytojų galimus kontaktus su biblioteka šiandien. Įgyvendinant naujoviškos viešosios bibliotekos gaires labai svarbu ne tik įvertinti esamų ir potencialių bibliotekos lankytojų poreikius bei sukurti juos tenkinančias paslaugas, bet ir pasirūpinti tinkama informacijos sklaida, rūpintis bibliotekos įvaizdžio formavimu bei keisti nusistovėjusias nuostatas, susijusias tiek su pačia biblioteka, tiek su bibliotekininko profesija.

## **7. Sparti informacinių technologijų plėtotė**

Bene didžiausi aplinkos pokyčiai, ypač palietę bibliotekų veiklą, yra susiję su greita informacinių technologijų plėtra. Pastarųjų metų pokyčiai technologinėje aplinkoje ypač akivaizdūs: plečiasi el. bankininkystė, vystosi elektroninė prekyba, internetu jau galima ne tik mokėti mokesčius, bet ir užsiregistruoti pas gydytoją, deklaruoti pajamas ar net surašyti savo namų ūkį. Didėjanti mobiliojo ryšio skverbtis taip pat didina vartotojų pasiekiamumą, socialinių tinklų plėtotė skatina neformalų vartotojų bendravimą bei atveria naujas komunikacijos galimybes, pvz.:

- *Naujos paslaugos*: vienas pirmųjų žingsnių, kuriuos sėkmingai įgyvendina Lietuvos viešosios bibliotekos – kompiuterinio raštingumo mokymo kursai, vietos bendruomenės supažindinimas su naujausiomis informacinėmis technologijomis bei interneto ištekliais, informacijos paieška ir kitos interaktyvios paslaugos.
- *Naujos informacijos pateikimo formos*: informacija taip pat kinta, vis daugiau jos galima gauti elektronine forma. Populiarėja e. knygos, atsiranda įrenginiai joms skaityti, literatūros

šaltiniai kaupiami e. duomenų bazėse ir daugelyje bibliotekų jau nebereikia ieškoti informacijos popieriniuose kataloguose. Pavyzdžiui, Pasvalio Mariaus Katiliškio viešosios bibliotekos ([www.psvb.lt](http://www.psvb.lt)) skaitmeninėje bibliotekoje „Pasvalia“, kurioje kiekvienas interneto naršytojas gali pasinaudoti skaitmeniniais ne tik bibliotekos, bet ir kitų krašto kultūros ir švietimo įstaigų, bažnyčių kultūros paveldo ištekliais, surinktais iš Lietuvoje ir užsienyje gyvenančių kraštiečių. Įvairių formų informacija turėtų tapti įprasta kiekvienos viešosios bibliotekos, nepriklausomai nuo dydžio ir veiklos teritorijos, paslaugų paketo dalimi.

- *Naujos komunikacijos formos*: didelė mobilioji skverbtis Lietuvoje leidžia galvoti apie įvairius priminimus ir bendravimą su bibliotekos lankytojais SMS, išmaniųjų telefonų pirkimo bumas skatina kurti jiems pritaikytas bibliotekos aplikacijas, taikomas programas, o bibliotekų naujienas platinti ne tik interneto svetainėse, bet ir kuriant specialius pranešimus Facebook ar Twitter socialiniuose tinkluose. Pvz., Britų Kolumbijos universiteto Koernerio biblioteka naudoja Twitter'į bibliografiniam aptarnavimui ([www.twitter.com/KoernerRef](http://www.twitter.com/KoernerRef)). Budintys bibliografai skelbia užklausas, į kurias jie atsakinėja darbo metu, o jų stebėjimas rodo, kad biblioteka – tai vieta, kurioje galima gauti atsakymus į netikėčiausius klausimus.

## **8. Vartotojo komunikacinis išprusimas ir pasikeitusi elgsena**

Negalima ignoruoti ir to fakto, kad keičiasi ir pats bibliotekų



lankytojas, jo mąstymas bei elgsena. Turėdamas plataus pasirinkimo galimybes bei ribotus laiko išteklius, jis įgauna vis didesnę įtaką sprendimų priėmimo procese, tuo keldamas organizacijoms aukštesnius reikalavimus prisitaikyti prie jo poreikių. Tai reiškia, jog vartotojas pats nori spręsti, kokia forma, kokio turinio informacija jį turėtų pasiekti, kada ir kur tai turėtų atsitikti. Todėl nenuostabu, jog Amsterdame viešoji biblioteka buvo įkurta oro uoste ([www.airportlibrary.nl](http://www.airportlibrary.nl)). Tai yra puikus bibliotekos, kuri eina savo skaitytojų link, laužo stereotipus ir puikiai atspindi prisitaikymą prie besikeičiančių aplinkos sąlygų, pavyzdys. Taip pat svarbu pažymėti, kad bibliotekos turėtų įvertinti savo vykdomą komunikacijos politiką bei padaryti pakeitimus, atitinkančius bibliotekos lankytojo išprusimą bei jo diktuojamas sąlygas.

## **9. Socialinis virsmas kaimo vietovėse**

Pastarųjų metų pokyčiai stipriai palietė visos šalies kaimo gyvenvietes. Jose veikęs viešųjų institucijų tinklas stipriai susiaurėjo, o kai kur ir visai sunyko. Kultūros centrai – uždaromi, mažinamas pašto skyrių, pradinė mokyklų, ambulatorijų skaičius. Dėl šių priežasčių bibliotekos erdvė tampa bene vienintele vieša vieta, kurioje bendruomenės nariai gali aktyviai bendrauti, susipažinti su aplinkos naujovėmis, įgyti reikalingų įgūdžių ir informacijos. Geru bibliotekos transformacijos pavyzdžiu galėtų būti Dusetų Kazimiero Būgos biblioteka, kuri 2010 m. pradžioje vietos valdžios pastangomis duris atvėrė naujose patalpose. Erdvi biblioteka atlieka bendruomenės daugiafunkcės erdvės vaidmenį – čia yra

didelė skaitykla, atviri knygų fondai, jaukios patalpos vaikams su žaisloteka, atskira interneto skaitykla, nedidelė galerija su vitrinomis eksponuoti meno, kūrybinius darbus, literatūros parodas.

Kūrybingas šių naujausių kaitos tendencijų interpretavimas bei naujų veiklos metodų paieška bibliotekose užtikrintų joms tinkamą savo misijos atlikimą – tarnauti vietos bendruomenei kaupiant ir perteikiant informacijos išteklius, atliepiančius bendruomenės narių poreikius.



Dusetų K. Būgos viešosios bibliotekos erdvės



### 3. Nauji pokyčiai – naujos galimybės

Lietuvoje viešosios bibliotekos per pastaruosius dvidešimt metų labai pasikeitė, tačiau dėl įvairių aplinkos sąlygų kiekviena jų yra skirtingame transformacijos taške. Pavyzdžiui, vienos veikia jau naujoviškos bibliotekos veiklai pritaikytuose pastatuose, kitose – įdiegtos vartotojų savitarnos sistemos, trečios – pradeda teikti viešas kompiuterių ir interneto prieigos paslaugas ir t. t. Įvertinus situaciją, galima pateikti šiandieninės viešosios bibliotekos Lietuvoje stipriųjų pusių (privalumų), silpnųjų pusių (trūkumų), galimybių bei grėsmių matricą („SSGG“), nusakančią vykstančius pokyčius bei naujas jų teikiamas galimybes. Analizuojant ar pildant matricą yra svarbu suprasti, kad silpnosios ir stipriosios pusės – tai informacija apie analizuojamą organizaciją (biblioteką), o galimybės ir grėsmės – apie išorinę analizuojamos organizacijos aplinką.

Atlikus tokią analizę bei susisteminius gautą informaciją, kiekviena biblioteka gali daryti konkrečias išvadas apie tas veiklos sritis, kuriose jai yra reikalingi didžiausi pokyčiai ir kuriose būtų galima kelti tolesnius bibliotekos plėtros tikslus.

1 lentelėje pateikti duomenys patvirtina, jog šiandien biblioteka yra svarbi, atvira ir nepriklausoma švietimo, bendravimo ir laisvalaikio praleidimo vieta, turtinga savo turimais informacijos fondais ir patirtimi. Tačiau, kita vertus, visuomenei trūksta informacijos apie tai, ką galima veikti bibliotekose, naujų vartotojų skaičius auga silpnai, o lėšų stygius bei bibliotekos darbuotojų konservatyvios nuostatos lemia tai, jog kai kurios

PRIVALUMAI	TRŪKUMAI
Atvira ir prieinama, nepriklausoma nuo socialinės padėties, tautybės, rasės, religinių įsitikinimų ir kt.	Pastatai ir patalpos yra nepritaikytos įvairiapusei bibliotekų veiklai
Nepriklausoma švietimo, bendravimo ir laisvalaikio praleidimo vieta	Per mažas dėmesys socialiai pažeidžiamoms grupėms ir neįgaliesiems, potencialiems lankytojams
Arti gyventojų gyvenamosios vietos	Nepatogus gyventojams ir nelankstus bibliotekos darbo laikas
Dirba kvalifikuoti ir patyrę bibliotekininkai	Nepakankamas knygų, periodikos atnaujinimas
Vieša ir nemokama interneto prieiga, greitas interneto ryšys	Bibliotekos darbuotojų konservatyvios nuostatos, naujų iniciatyvų trūkumas
Nauja kompiuterinė ir programinė įranga	Silpni bendravimo su gyventojais įgūdžiai ir valdymo gebėjimai
Didėjantis apsilankymų skaičius	Per mažai jaunų/naujų specialistų ir vyrų
Daug įvairių ir kokybiškų renginių	Unikalių vartotojų skaičius nedidėja
Lietuvos ir užsienio e. duomenų bazių prieigos galimybės	Trūksta lėšų darbo priemonėms įsigyti
	Bibliotekos paslaugos viešinamos per mažai ir neplaningai
GRĖSMĖS	GALIMYBĖS
Mažėjantis valstybinis/savivaldybių finansavimas pagrindinei veiklai	Naujų finansavimo šaltinių, fondų, programų paieška
Savivaldybės uždaro bibliotekų kaimo filialus	Partnerystė su verslu naujų veiklų rėmimui
Visuomenė konservatyviai supranta bibliotekas	Partnerystė su NVO ir viešuoju sektoriumi
Jaunimui nepatraukli bibliotekininko profesija, todėl kyla grėsmė išnykti bibliotekininkystės specializacijai universitetinėse studijose	Darbas su potencialiais lankytojais
	Veiklų su daugiafunkciais bendruomenės centrais integravimas
Naujų technologijų kaita ir poreikis spartesnis nei bibliotekų galimybės integruoti jas į savo veiklą bei patenkinti su technologijomis susijusių poreikius	E. paslaugų integravimas (e.pilietis+skaittytojo bilietas)
	Bibliotekoje vykdomų veiklų (e.įterptis, mokymasis visą gyvenimą) įtraukimas į valstybės strateginius planus
Silpnėja skaitymo kultūra	Naujų bendradarbiavimo kanalų radimas

1 lentelė. Šiandieninės viešosios bibliotekos Lietuvoje SSGG.



socialinės grupės čia užsuka gana retai. Problemiška ir tai, jog krizės laikotarpiu mažėja finansavimas pagrindinei bibliotekų veiklai, teigiama, jog keičiasi skaitytojų elgsena, o demografiniai veiksniai savivaldybes skatina nuolat grįžti prie kaimo bibliotekų tinklo mažinimo klausimo. Kita vertus, visi minėti pokyčiai atveria ir naujas galimybes pritraukti lėšų iš kitų finansavimo šaltinių, integruoti į bibliotekos veiklą naujas paslaugas, kartais galbūt atsisakyti mažiau paklausių.

Remdamosi 1 lentelėje pateikta SSGG matrica ir siekdamos realizuoti identifikuotas galimybes bei tapti naujoviškomis ir aplinkai palankiomis institucijomis, Lietuvos viešosios bibliotekos turėtų koncentruotis į šių probleminių sričių sprendimą:

- Rūpintis bibliotekos įvaizdžio sklaida tikslinėms grupėms;
- Aktyviau, įtaigiau, teigiamai pateikti aplinkai apie savo teikiamas paslaugas bei galimybes;
- Ugdyti bibliotekų darbuotojų kompetenciją bei stiprinti vadybos žinias;
- Keisti stereotipinį darbuotojų mąstymą, susijusį su bibliotekos misijos realizavimo būdais;
- Ieškoti papildomų finansavimo šaltinių aktyviau bendraujant su verslo bendruomene.





## NAUJOVIŠKOS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS ELEMENTAI

### 1. Kokia yra naujoviška biblioteka?

Demokratiška  
Šilta  
Renovuota  
Atvira  
Patraukli  
Inovatyvi  
Graži  
Turtinga  
Bendruomeniška  
Lyderė  
Artima  
Gerbiama  
Paslaugi  
Naudinga  
Patogi  
Linksmas  
Informatyvi  
Nepasotinama  
Veržli  
Visiems lygi...

Kalbant apie viešųjų bibliotekų ateitį ir laukiamus pokyčius, būtina suprasti ir sutarti, kas vis dėlto yra naujoviška viešoji

biblioteka Lietuvoje, kaip ji apibūdinama, kokiomis savybėmis pasižymi? Juo labiau, kad viešojoje erdvėje taip pat netyla diskusijos apie tai, kas šiandien yra biblioteka. Ar tai yra vieta, kurioje „galima paskaityti ar pasiskolinti knygą? Gal tai vieta, kur ateinama panaršyti internete? O gal čia vyksta knygų pristatymai, susitikimai su žinomais žmonėmis, filmų peržiūros, deku-pažo, informacinio raštingumo pamokos?“ (projekto „Biblioteka veža“ dalyvių mintys). Pavyzdžiui, bibliotekos lankytojos Žydrūnės nuomone, naujoviška biblioteka turėtų būti (VU bibliotekos tinklaraštis, 2010):

- turinti ir nuolat papildanti išsamų dokumentų fondą;
- padedanti formuoti kūrybiškam, lanksčiam mąstymui;
- vieta, kurioje ne tik dirbama, bet ir galima praleisti laisvalaikį;
- institucija, organizuojanti renginius, kartu įtraukdama savo skaitytojus;
- vieta, kurią galima pasiekti nebūtinai joje apsilankant;
- teikianti paslaugas 24/7.

Šiuolaikiškumu pasižymi Klaipėdos miesto savivaldybės viešoji biblioteka, kuri viena iš pirmųjų Lietuvoje pradėjo plėtoti internetu grįstas paslaugas įvairiems vartotojų segmentams. Bibliotekos svetainėje [www.biblioteka.lt](http://www.biblioteka.lt) yra paskyros vaikams, jaunimui, pagyvenusiems žmonėms. „Virtualioje Klaipėdos krašto galerijoje“ pristatomi vietos dailininkų darbai. Taigi, kuriamas unikalus kultūrinis turinys ir paslaugos interneto vartotojams yra prieinamos nuolat, nepriklausomai nuo bibliotekos darbo laiko. Biblioteka subalansuotai ir skatina skaitymą, ir ugdo informacinės visuomenės piliečių gebėjimus – vykdo tradicines



vasaros skaitymų ir informacinio raštingumo programas.



Klaipėdos miesto savivaldybės viešoji biblioteka

Apibendrinami bibliotekų vadovų per mokymus išgirstas mintis, diskusijų metu atrastas įžvalgas ir bibliotekų atstovų nuomonę, galime pateikti tokį naujoviškos viešosios bibliotekos Lietuvoje apibrėžimą:

Kitaip tariant, esminis naujoviškos bibliotekos ypatumas – **NAUJOVIŠKA VIEŠOJI BIBLIOTEKA** YRA DAUGIAU NEI „DOKUMENTŲ FONDAS“ IR NEMOKAMO INTERNETO PASLAUGOS.

TAI YRA VIETA, KURIOJE BENDRUOMENĖS NARIAI GALI SUSITIKTI, TENKINTI SAVO KULTŪRINIUS, SOCIALINIUS, MOKYMOSI AR LAVINIMOSI, INFORMACINIUS POREIKIUS IR BENDRAUTI TARPUSAVYJE.

NAUJOVIŠKA VIEŠOJI BIBLIOTEKA **YRA VIETOS BENDRUOMENĖS AŠIS.**

savo veikloje maksimaliai orientuotis į lankytojus ir jų poreikius, o ne į dokumentų fondus, t. y. perkelti dėmesio centrą nuo knygų į žmones (Font, 2010).

Naujoviška biblioteka yra kuriama, atnaujinama, palaikoma ir planingai pertvarkoma atsižvelgiant į tris pagrindinius elementus (2 pav.):

<b>VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS ELEMENTAI (3P). KAS BŪDINGA NAUJOVIŠKAI BIBLIOTEKAI</b>		
<b>PASLAUGOS</b>	<b>PERSONALAS</b>	<b>PATALPOS IR ĮRANGA</b>
<p>-<b>paslaugos</b>, tenkinančios esamų ir potencialių bibliotekos lankytojų <b>poreikius</b>;</p> <p>-<b>paslaugos, prieinamos</b> visoms bendruomenės grupėms;</p> <p>-<b>paslaugų</b> naudojimo <b>patogumas</b> lankytojams;</p> <p>-<b>paslaugų naujoviškumas</b>: naujų technologijų taikymas ir kūrybiškas požiūris į bibliotekos paslaugų apimtį</p>	<p>bibliotekininkų ir bibliotekų vadovų žinios, įgūdžiai, nuostatos bei <b>pastangos</b>, skatinančios keistis patiems ir keisti savo bibliotekas, reaguojant į visuomenėje vykstančius <b>pokyčius</b></p>	<p>esamų ir potencialių bibliotekos lankytojų <b>poreikius</b> atitinkanti ir jiems <b>patraukli</b> aplinka:</p> <p>-interjeras,</p> <p>-eksterjeras,</p> <p>-paslaugų teikiamai reikalinga įranga ir infrastruktūra,</p> <p>-baldai</p>

2 pav. Viešosios bibliotekos elementai. Kas būdinga naujoviškai bibliotekai.

Visų pirma, verta pabrėžti, jog naujoviška viešoji biblioteka teikia tokias paslaugas (1-asis elementas), kurios tenkina jos esamų ir potencialių lankytojų (personų) poreikius.

Tokioje įstaigoje dirbantis personalas (2-asis elementas) yra



nuoširdus, paslaugus, atviras, šiltas bei malonus lankytojams. Jis nuolat tobulina savo kvalifikaciją, geba savarankiškai inicijuoti ir įgyvendinti įvairias idėjas, suburti bendruomenę, užmegzti ilgalaikius ryšius ir palaikyti santykius ne tik su bibliotekos lankytojais, bet ir su partneriais, rėmėjais, valdžios atstovais.

Visa tai vyksta ergonomiškoje aplinkoje (3-iasis elementas), maksimaliai pritaikytoje viešosios bibliotekos lankytojams ir leidžia jiems jaustis patogiai, jaukiai, išskirtinai. Bibliotekos patalpose įrengiamas atskiroms lankytojų grupėms patrauklus interjeras, jos turi viešųjų renginių organizavimui reikalingą įrangą ir infrastruktūrą (pvz., seminarų / konferencijų įranga, patalpa susitikimams ir kt.). Šis elementas taip pat apima ir kitas priemones, kurios bibliotekos aplinką daro patrauklią ir jaukią esamiems lankytojams bei padeda pritraukti potencialius lankytojus (pvz., vaikų kampelis, kavos aparatas, minkštasuoliai skaitykloje ir t. t.).

Lietuvoje šiuos elementus akivaizdžiai išreiškia Utenos A. ir M. Miškinių viešosios bibliotekos pastato ir patalpų bei atvirumo bendruomenei pavyzdys. Bibliotekos naujas pastatas yra išskirtinis, jis pelnė 2007 metais **Naujoviška viešoji biblioteka** Lietuvos architektų sąjungos **perkelia savo dėmesio centrą nuo knygų į žmones.** „Auksinio metro“ prizą, 2009 metais – Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos prizą, apie jį informacija patalpinta ir Europos bibliotekų architektūros duomenų bazėje ( [www.librarybuildings.info](http://www.librarybuildings.info)), ir Pietų Korėjos leidyklos išleistame pasaulio architektūros atlase „Švietimo galimybės“. Biblioteka išsiskiria ir novatoriškais projektais, ypač

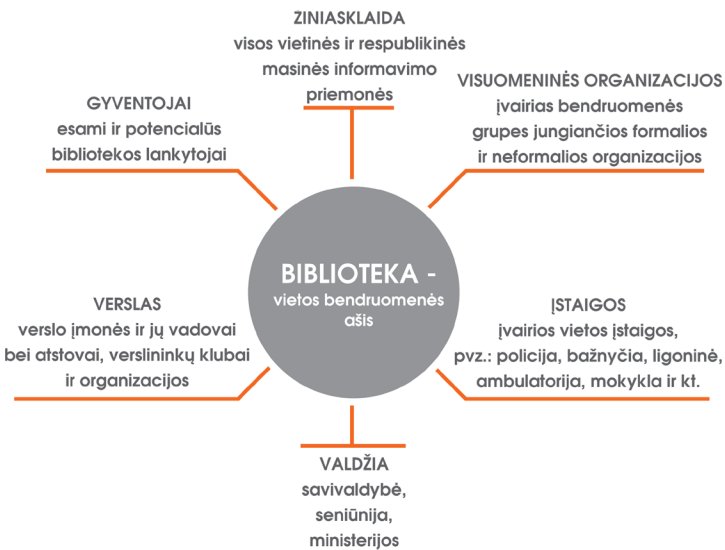


Utenos A. ir M. Miškinių viešoji biblioteka



informacinių technologijų taikymo srityje, pavyzdžiui, ji viena pirmųjų sukūrė krašto informacijos portalą ([www.utena-on.lt](http://www.utena-on.lt)), kūrybinės Aukštaitijos socialinį tinklą ([www.kurybineaukštaitija.lt](http://www.kurybineaukštaitija.lt)), 2010 metais bendradarbiaudama su švietimo specialistais sukūrė naujovišką kompiuterinį mokomąjį žaidimą vaikams ir paaugliams „Iššūkis“.

Kurdama ir palaikydama įvairius ryšius bei santykius biblioteka tampa vietos bendruomenės ašimi (3 pav.):



3 pav. Naujoviškos viešosios bibliotekos ryšiai ir santykiai

Labai svarbu, kad plėtodami naujoviškos bibliotekos veiklą, bibliotekininkai būtų aktyvūs padėties šeimininkai, norin-

tys ir galintys savo bibliotekos trūkumus paversti privalumais. Komunikuojant dabartinėje augančioje greito bendravimo aplinkoje, labai svarbu atsigręžti į vertybes, kurti ilgalaikius santykius ir suprasti, kad turime reikalų su žmonėmis, o ne „masėmis“, kur kiekviena grupė turi savo interesų ir tikslų. Jei galime padėti suinteresuotiesiems juos pasiekti, jie bus suinteresuoti padėti ir mums, todėl svarbu atrasti, ko savivaldybės, bibliotekos lankytojai, bendruomenė ar verslas galėtų gauti bibliotekoje bei susisteminti, ko biblioteka norėtų iš jų. Šių abipusiai naudingų mainų erdvėje ir kuriami partnerystės ryšiai, galintys kiekvienai bibliotekai palengvinti savo tikslų siekimą.



## 2. Naujoviškos viešosios bibliotekos skiriamieji bruožai

Apibendrindami galime teigi, jog naujoviška viešoji biblioteka yra ta vieta, kurioje tenkinami jos lankytojų informaciniai, edukaciniai, socialiniai bei kultūriniai poreikiai bei egzistuoja žemiau nurodyti pagrindiniai bruožai. Taigi, naujoviška viešoji biblioteka yra (4 pav.):

### NAUJOVIŠKOS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS SKIRIAMIEJI BRUOŽAI



4 pav. Naujoviškos viešosios bibliotekos skiriamieji bruožai

### 1. Orientuota į vartotoją

Orientacija į vartotoją – tai nuostata, kad organizacijos veikla turi būti grindžiama esamų ir potencialių vartotojų poreikių bei norų išaiškinimu bei jų tenkinimui reikalingų paslaugų ar produktų

teikimu. Ar biblioteka orientuojasi į vartotoją, galima nustatyti vertinant šiuos požymius:

- bibliotekos teikiama paslauga (pasiūla) yra traktuojama kaip tam tikras vartotojo poreikių ir norų atspindys,
- nuolat atliekami rinkodaros tyrimai, siekiant neatitrūkti nuo vartotojo poreikių,
- visų rūšių veiklos ir sistemų integracija, personalo valdymas pradedant aukščiausiu lygiu,
- visi darbuotojai skleidžia informaciją ir dalijasi ja tarpusavyje bei laikosi tos pačios į vartotoją orientuotos pozicijos,
- biblioteka, įgyvendindama savo ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus, taiko rinkodaros priemones (yra naudojami visi „rinkodaros komplekso“ elementai).

## **2. Lavinanti bendruomenę ir kurianti jos narių poreikius atitinkančias paslaugas**

Pritaikant bibliotekos paslaugas prie esamų ir potencialių lankytojų poreikių, lūkesčių bei pageidavimų, orientacija į vartotoją neturėtų būti suvokiama vienpusiškai. Tikėtina, kad dalis vartotojų liks konservatyvūs – norės jiems įprastų paslaugų, nepaisant to, kad aplinka ir priemonės pasikeitė (pavyzdžiui, San Francisko viešojoje bibliotekoje gana ilgai susibūrusi aktyvių gyventojų grupė neleido iš įprastos vietos išnešti kortelinio katalogo, nors visų knygų aprašai jau buvo perkelti į elektroninį katalogą). Todėl poreikių tenkinimas turi būti skiriamas nuo aklo pataikavimo vartotojui, tvirtinančiam, pavyzdžiui, jog bib-



Olsztyn (Lenkija) viešoji biblioteka

liotekoje reikia tik menkavertės grožinės literatūros ar lengvo turinio filmų demonstravimo, arba atvirkščiai - tarnauti išlavintam skoniui ir subtiliam kultūros suvokimui. Todėl vienas iš svarbių naujoviškos bibliotekos iššūkių – rasti tinkamą balansą tarp paslaugų, tenkinančių lankytojų poreikius bei pritraukiančių juos lankytis bibliotekose bei kitų formų, skatinančių žingeidumą bei kūrybiškumą. Pavyzdžiui, Olsztyn (Lenkija) miesto biblioteka „Planeta 11“, įkurta 2004 m. bendradarbiaujant „Bertelsmann“ fondui ir vietos valdžiai, orientuojasi į jaunimą ir jo poreikius. Šios bibliotekos lankytojai gali naudotis 22 kompiuteriais, aprūpintais aukštųjų mokyklų ir universitetų studentams mokslui ir laisvalaikiui reikalinga programine įranga, kopijavimo aparatais

bei skeneriais. Bibliotekoje taip pat vyksta tikslinei grupei pritaikyti renginiai, tarp kurių įdomiausi – SOFFA, kūrybinis filmų festivalis, „Planeta Fest“ konkursas jauniesiems muzikams, „Play Station“ virtualusis čempionatas, snieglentininkų kursai žiemą, kalbų kursai, įsidarbinimo programos. Vienas iš pagrindinių renginių sėkmės garantų – nuo pat pradžių juose dalyvaujantis jaunimas. Daugiau apie biblioteką – [www.planeta11.pl](http://www.planeta11.pl)

### **3. Aktyvi, ieškanti fondų ir papildomo finansavimo papildomai veiklai**

Kiekvienos naujoviškos viešosios bibliotekos siekiamybė – užsitikrinti papildomų finansavimo šaltinių, kartu su valstybės skiriamomis lėšomis leidžiančių jai komfortabiliai funkcionuoti. Tuo tikslu bibliotekos turi užmegzti ir palaikyti patvarius bendradarbiavimo ryšius su potencialiais rėmėjais bei partneriais, tinkamai atstovauti bendruomenės interesams ir rūpintis, kad jie išsipildytų. Pavyzdžiui, Cedar Mills (Vašingtono apygarda, Oregono valstija) bendruomenės biblioteka buvo įkurta 1976 metais aktyvių šeimų, auginančių vaikus, grupelės iniciatyva ir lėšomis, nes bendruomenė be bibliotekos negali išlikti stipri. Šiandien biblioteka gauna dalinį finansavimą iš Vašingtono apygardos surenkamų nekilnojamojo turto mokesčių, tačiau apie 20 proc. lėšų yra gautos iš 1200 gyventojų ir šeimų aktyvios fondoieškos ir paramos paieškos veiksmais. Biblioteką galima remti lėšomis, knygomis, dovanoti akcijų ar vertingų daiktų, be to, kasmet rengiami keli dideli labdariniai renginiai, skirti paremti biblioteką. Biblioteka dirba beveik 60 val. per savaitę, beveik pusė



Cedar Mills (JAV) bendruomenės biblioteka

aptarnaujamos teritorijos gyventojų turi skaitytojo pažymėjimą. Kitas bibliotekos sėkmės garantas – stipri savanorių programa. Per 2010 metus 700 savanorių bibliotekoje dirbtos valandos atitinka 26 darbuotojų etatus. Tokiu būdu bendruomenės lojalumas ir parama yra bibliotekos veiklos tęstinumo pagrindas. Daugiau apie biblioteką – [www.cedarmill.org/library](http://www.cedarmill.org/library). Papildomas finansavimas suteikia bibliotekai laisvę plėsti paslaugas, suteikti bibliotekos veiklai išskirtinumą, Mažiau populiarūs ir sunkesni būdai turėti lėšų plėtrai – taupymas, ieškant pigesnių priemonių organizuoti paslaugoms, pavyzdžiui, pasitelkiant savanorius ar susitariant dėl jungtinių paslaugų su netoliese veikiančia biblioteka ar tiesiog revizuojant teikiamas paslaugas ir atsisakant tų, kurios yra mažiau svarbios visuomenei.

#### 4. Virtuali

Šiuo metu pasaulyje vis labiau plinta virtualios bibliotekos, kuriose talpinamos įvairios knygos, žurnalai, straipsniai, kiti informaciniai išteklių, rengiamos virtualios parodos. Tai svarbus žingsnis kuriant naujas bibliotekų paslaugas, automatizuojant jų darbą, unifikuojant paiešką ir priėjimą prie elektroninės informacijos išteklių.

Šiuolaikinė virtuali biblioteka – ne tik rinkinys, bet ir aibė paslaugų, teikiamų nuotoliniu būdu. Neišeidamas iš namų vartotojas gali pasinaudoti informacijos ištekliais, virtualiai pasikonsultuoti su bibliotekininku per „Skype’ą“ ar kitomis bendravimo internetu priemonėmis, peržiūrėti bibliotekų rekomenduojamus interneto išteklius Del.icio.us ar kitose socialinėse nuorodų sistemose, perskaityti ir komentuoti naujienas bibliotekos tinklaraštyje, virtualiai bendradarbiauti su kitais vartotojais ir t. t. Aktyvus ryšio su skaitytojais palaikymais virtualiais būdais bei populiarių „Žiniatinklio 2.0“ paslaugų (vaizdo ir nuotraukų dalijimosi svetainių, tinklaraščių, socialinių tinklų, RSS naujienų seklių ir t. t.) taikymas bibliotekų veikloje leidžia kalbėti apie naują bibliotekų paslaugų teikimo modelį, vadinamąjį „Biblioteką 2.0“. Ji pasižymi tuo, jog informacijos teikimui ir bendravimui su lankytojais pasitelkia tinklaraščius ir wiki svetaines, apie naujus fondus ar renginius informuoja pasitelkę RSS naujienų srautus, turi savo profilius socialiniuose tinkluose (pvz., Facebook), rekomenduojamas nuorodas pateikia naudodamiesi socialinio žymėjimo įrankiais (pvz., del.icio.us), vartotojams leidžia pridėti raktažodžius ar rašyti komentarus savo e. kataloguose.



## **5. Nuolat besikeičianti ir pertvarkanti savo veiklą**

Naujoviška viešoji biblioteka yra besimokanti organizacija. Ji ne tik turi nuolat kurti ir palaikyti partnerystės bei mokymosi santykius organizacijos išorėje bei viduje, bet ir nuolat apmąstyti ir tirti savo perspektyvas bei patirtį, gautą informaciją transformuoti į žinias, reikšmingas savo tikslams pasiekti. Būtina, jog visi jos nariai (administracijos personalas, vadovai, lankytojai, partneriai) nuolat tobulintų savo kompetenciją, gebėtų gauti informaciją ir mokėtų ja tikslingai keistis. Pavyzdžiui, Graikijoje esanti Veria viešoji biblioteka, kuri aptarnauja apie 180 000 narių bendruomenę, aktyviai dalyvauja Europos Sąjungos programų remiamuose projektuose, ypač susijusiuose su IT diegimu. Nuo 1994 metų bibliotekos sąrašė – 14 tarptautinių projektų. Todėl šiandien biblioteka turi skaitmeninę saugyklą ir mokomąją nuotolinę programą, skirtą tokios informacijos kaupimui ir duomenų bazių kūrimui, padeda vietinėms bibliotekoms, muziejams parengti skaitmeninius ir audiovizualinius archyvus, ir šią milžiniškos apimties medžiagą patalpinti Europos skaitmeniam portale Europeana ([www.europeana.eu/portal/](http://www.europeana.eu/portal/)). Palyginti nedidelė viešoji biblioteka, turinti ribotas finansines galimybes bei kitų išteklių, yra pripažinta novatoriškų projektų partnere tarptautiniuose tinkluose ir bendruomenėje. Daugiau apie biblioteką – <http://blog.libver.gr/en/>.

## **6. Bendraujanti ir bendradarbiaujanti**

Naujoviška biblioteka – vietos bendruomenės žinių ir informacijos centras. Ji nėra pasyvi vykstančių įvykių stebėtoja,

bet aktyvi dalyvė, savo pavyzdžiu įtikinamai rodanti aplinkai, kaip galima pasiekti nustatytus tikslus. Naujoviška biblioteka aktyviai bendrauja su savo skaitytojais, rūpinasi savo įvaizdžiu ir informacijos sklaida, dalyvauja įvairiose bendruomeninėse akcijose ir pati jas inicijuoja, palaiko skirtingas idėjas ir prisideda prie jų įgyvendinimo. Ji padeda savo tikslinėms grupėms suvokti tikrąją bibliotekos paskirtį ir atsikratyti stereotipų, jog viešojoje bibliotekoje galima tik skaityti knygas ar jas skolintis. Tik būdama įvairiapusiška ir demokratiška, ji geba derinti skirtingų grupių interesus ir visapusiškai jiems atstovauti. Pavyzdžiui, Latvijoje esanti Saulkrasti viešoji biblioteka, kuri aptarnauja apie 4000 gyventojų bendruomenę ir į kurortą prie Baltijos jūros atvykstančius poilsiautojus, bendradarbiaudama su vietos valdžia ir verslu išsprendė nepatogaus įėjimo į biblioteką problemą. Pirmame aukšte suteikus patalpas kavinei, padarytas į biblioteką tiesioginis įėjimas, pritaikytas ir neįgaliesiems. Dabar bibliotekos lankytojai gali mėgautis kvapnia kava ne tik kavinėje, bet ir bibliotekoje, skaitydami spaudą ar tiesiog tvarkydami darbo reikalus bevieliu interneto ryšiu. Be to, kavinėje lankytojai, o ypač poilsiautojai, gali dalytis savo privačiomis knygomis, kurios dedamos į specialią lentyną. Šis pavyzdys rodo, kad glaudus bendravimas ir geranoriškumas padeda problemas išspręsti greičiau bei veiksmingiau. Daugiau apie biblioteką – [www.saulkrasti.lv](http://www.saulkrasti.lv).



## 7. Paslaugi ir konsultuojanti

Naujoviška viešoji biblioteka išlieka žinių ir informacijos šventove, tačiau yra maksimaliai visiems prieinama. Joje dirbantys žmonės yra paslaugūs ir patariantys įvairiais klausimais, netgi padedantys spręsti bendruomenės narių problemas. Tai tokia vieta, į kurią malonu užėiti, gera pabūti ir pasisemti naujų idėjų. Naujoviška viešoji biblioteka atvira kiekvienam, norinčiam tobulėti, susipažinti su dabartinio pasaulio naujovėmis. Ji ekologiška, tausojanti ir protingai naudojanti savo turimus išteklius bei mokanti tai daryti visus savo lankytojus.



Knygos „Gugeliukai“ pristatymas Birštono viešojoje bibliotekoje



Senjorų popietė Birštono viešojoje bibliotekoje

Birštono viešoji biblioteka galėtų būti paslaugios ir konsultuojančios bibliotekos pavyzdžiu Lietuvoje. Sėkmingai rekonstruotas, bibliotekos veiklai pritaikytas pastatas nėra labai didelis, tačiau talpina visas paslaugas, reikalingas Birštono gyventojams ir svečiams. Bendradarbiaudama su VŠĮ „Tulpės“ sanatorija biblioteka dalyvauja biblioterapijos programoje, vykdo tradicines skaitymo skatinimo ir kūrybinės veiklos bendruomenėje iniciatyvas. 2010 metais biblioteka įgijo Europos savanorių tarnybos (EST) priimančios savanorius organizacijos statusą ir įsijungė į Europos Sąjungos programos „Veiklus jaunimas“ programos veiklą. 2011 metais padirbėti bibliotekoje atvyko savanoris iš Didžiosios Britanijos. Daugiau apie biblioteką – [www.birstonas.mvb.lt](http://www.birstonas.mvb.lt).







# Kaip aš galiu įgyvendinti naujoviškos bibliotekos idėjas



## 1. Personos: esami ir potencialūs bibliotekos lankytojai

Skirtingai nuo kitų bibliotekų (nacionalinių ar akademinų), griežčiau ribojančių savo kontingentą, viešosios bibliotekos aptarnauja visus lankytojus be išimties, kurie nori naudotis jų paslaugomis. Kitaip tariant, juo gali tapti kiekvienas vietos bendruomenės narys. Tokiu būdu viešųjų bibliotekų tikslinė auditorija yra labai plati ir įvairiapusė, turinti skirtingus skonius, įpročius bei finansines galimybes. Tačiau prisiminkime, jog naujoviška biblioteka yra maksimaliai orientuota į savo lankytojų poreikius, todėl visų pirma ji turi sėkmingai įveikti pirmąjį iššūkį – apibrėžti ir įvertinti, kas yra esami lankytojai, ir kas galėtų būti potencialūs bibliotekos lankytojai. Šis apibrėžimas yra svarbus tam, kad, įvardijus esamų bei potencialių klientų poreikius, galėtume įvertinti, kiek šių paslaugų mūsų biblioteka teikia dabar (ar yra patenkinti visi mūsų esamų lankytojų poreikiai) ir kiek jų reikėtų sukurti (kokiomis paslaugomis mes galime pritraukti naujus lankytojus).

Svarbu suprasti, kad bendruomenėse veikia skirtingos asmenų grupės su skirtingais interesais. Paauglius domina visai kiti dalykai, nei penkiasdešimtmečius, o verslininko interesai skirsis nuo menininko interesų. Jei kaimo bibliotekoje daugiausia lankosi pensininkai, galbūt verta turėti daugiau laisvalaikio ar pažintinės

literatūros, jei vietovėje gausu bedarbių – bus labai vertinga profesinio tobulinimosi literatūra. Jei vietos bendruomenė yra stipriai paliesta emigracijos, verta kreipti didesnę dėmesį į vaikų užimtumą, o aktyvioje kaimo bendruomenėje bibliotekai būtų tikslinga tapti renginių ir susibūrimų, bendrų problemų sprendimo vieta.

Bibliotekos paslaugų plėtimas ir lankytojų srautas tiesiogiai priklausys nuo to, kaip tiksliai išanalizuosime savo bendruomenės gyventojų struktūrą, įvertinsime jų savybes, į kurias grupes nukreipsime savo pastangas, kokius lankytojų pritraukimo veiksmus inicijuosime.

Visus esamus ir potencialius bibliotekos lankytojus galima skirstyti į grupes pagal tam tikrus kriterijus, pvz., amžių ir užsiėmimą ar kt. Nustačius lankytojų grupes (klientų segmentai), kad būtų lengviau suvokti ir apibrėžti jų poreikius, yra išskiriamas „tipinis“ tos grupės atstovas – todėl jį suasmeninus yra lengviau nustatyti, kuo biblioteka jam būtų naudinga, kokius savo asmeninius poreikius tas grupės atstovas galėtų joje tenkinti.

Bibliotekų klientus galima pavadinti personomis, kurių kiekvienas pasižymi tam tikru „asmeniniu portretu“ ir skirtingais poreikiais bibliotekos aplinkai, infrastruktūrai ir paslaugoms. Bibliotekų personas – tai vaikai, pensininkai, studentai, bedarbiai, valdžios atstovai, tautinės mažumos, tėvai, tarnautojai, verslininkai, neįgalieji, menininkai bei ūkininkai (5 pav.).



## PERSONOS - ESAMI IR POTENCIALŪS LANKYTOJAI



5 pav. Naujoviškos viešosios bibliotekos esami ir potencialūs lankytojai – personas.

Nagrinėjant kiekvieną asmenį svarbu suvokti jos charakterį, būdo bruožus, pomėgius, o svarbiausia – atrasti tai, kas ją sudomintų bibliotekoje. Toks ryškus bibliotekos lankytojo paslaugų poveiklis ypač naudingas ne tik kuriant jam tinkamą paslaugų asortimentą, bet ir ieškant komunikacijos būdų, kuriant su juo ilgalaikius santykius bei atrandant bendrus, kelioms grupėms būdingus interesus. Detalus ir žaismingai pateiktas kiekvienos asmenies profilis yra pridėtas priede Nr. 1. Rekomenduojame kiek galima išsamiau įsigilinti į kiekvieno jų poreikius bei pagalvoti, kuris iš jų yra pagrindinis jūsų bibliotekos lankytojas, kurios grupės atstovų norėtumėte pritraukti daugiau.

Dar kartą norėtume pabrėžti, jog čia pateikiamas bendras personų sąrašas, pagal kurį kiekviena biblioteka gali sudaryti savo esamų bei potencialių lankytojų portretus, atsižvelgdama į vietos gyventojų struktūros ir elgsenos ypatumus. Taip pat skatiname šį sąrašą papildyti naujomis bibliotekos lankytojų, rėmėjų ar partnerių grupėmis – pvz., emigrantas, mokytojas, namų šeimininkė, žurnalistas, sportininkas, buvęs parlamentaras, užsienietis ir kt., priskirti tik jiems būdingas savybes ar būdo bruožus, apibrėžti jų poreikius ir galimus lūkesčius bibliotekai. Svarbiausia, jog identifikuotos tikslinės grupės taptų pagrindiniu kelrodžiu kuriant naujovišką biblioteką (paslaugos, bibliotekos interjeras ir infrastruktūra, bendravimo stilius ir kt.), aptarnaujant jos lankytojus bei formuojant stiprų bendruomenės identitetą.

Apibrėždami naują „personą“ pirmiausia atsakykite į šiuos klausimus:

1. Kas yra priskiriami tikslinei grupei?
2. Kokius poreikius, norus ar problemas turi mano tikslinės grupės nariai?
3. Kaip man pasiekti šią tikslinę grupę?
4. Kaip tikslinė grupė vertina bibliotekos teikiamas paslaugas?
5. Kokiomis komunikacijos priemonėmis tikslinė grupė yra pasiekama?
6. Kaip šios tikslinės grupės vartotojai elgsis ateityje?

Giliau apibūdindami tikslinės grupės tipinį atstovą naudokite personas aprašymo lentelę (žr. 2 lentelę). Ją bibliotekos vadovas gali užpildyti pats arba padedamas savo bibliotekos darbuotojų, turinčių tiesioginį kontaktą su lankytojais, taip pat galima netgi



atlikti vieną ar keletą interviu su konkrečiais tikslinės grupės atstovais.

NR.	KRITERIJAI
1	<b>Lytis</b>
2	<b>Vardas</b>
3	<b>Amžius</b>
4	<b>Kur gyvena</b> (didmiestis / miestas / miestelis/ gyvenvietė / kaimas)
5	<b>Socialinis / šeimyninis statusas, vaikai</b> (jei turi)
6	<b>Išsilavinimas, profesija</b>
7	<b>Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis</b>
8	<b>Asmeniniai bruožai</b>
9	<b>Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu</b>
10	<b>Mėgstamiausia knyga / interneto svetainė</b>
11	<b>Poreikiai:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką</li><li>• ko tikisi iš bibliotekos, arba dėl ko mielai į ją eitų</li></ul>

2 lentelė. Tikslinės grupės (personos) apibūdinimo kriterijai

Tuo tarpu kituose skyriuose detaliau įvardysime, kokios konkrečios paslaugos būtų įdomios kiekvienai iš personų, kokioje aplinkoje ji jaustųsi geriausiai.

## 2. Kaip pritraukti potencialius lankytojus ir skatinti jų lojalumą?

Bibliotekų lankytojus sąlyginai galima skirstyti į dvi dideles grupes: esami lankytojai, kuriems biblioteka skiria visą savo dėmesį ir paslaugas, ateinantys čia skaityti, ieškoti informacijos ar bendrauti; potencialūs lankytojai – žmonės, per pastaruosius 12 mėn. nesilankę bibliotekoje ir / arba nesinaudoję jos paslaugomis (6 pav.). Ši grupė paprastai sulaukia kur kas mažiau bibliotekinių bendruomenės dėmesio.

Išsiaiškinti potencialių lankytojų norus ar nuomonę apie bibliotekos siūlomas paslaugas yra daug sudėtingiau, todėl dažnai apie visą bendruomenę, jos poreikius sprendžiama iš gerokai mažesnės lankytojų grupės elgsenos, požiūrio ir nuostatų. Tačiau norint pritraukti naujas bendruomenės grupes ir užsitikrinti jų

### BIBLIOTEKOS LANKYTOJAI



Ateina į biblioteką ir/arba naudojami jos paslaugomis; sulaukia daug bibliotekos darbuotojų dėmesio



Nesilankė bibliotekoje per pastaruosius 12 mėn., ir /arba nesinaudojo jos paslaugomis; sulaukia mažai bibliotekos darbuotojų dėmesio

6 pav. Naujoviškos viešosios bibliotekos lankytojai.



palaikymą, būtina žinoti, kuo jos gyvena, kodėl niekada neužėjo ar nustojo lankytis savo bendruomenės bibliotekoje.

Ieškodami atsakymų į šiuos klausimus, pirmiausia turime žinoti, kokie tai žmonės. Projekto „Bibliotekos pažangai“ tyrimai rodo, kad aktyviausiai bibliotekų paslaugomis naudojasi vaikai ir jaunimas, tačiau su amžiumi aktyvumas mažėja: amžiaus grupėje nuo 25 iki 54 metų viešosiose bibliotekose nesilanko beveik 70 proc., o amžiaus grupėje nuo 55 iki 74 m. – beveik 80 proc. gyventojų. Mažiausiai bibliotekų paslaugomis naudojasi darbininkai, techniniai darbuotojai, ūkininkai, pensininkai (nesinaudoja beveik 80 proc.), nedaug juos lenkia ir vaiko priežiūros atostogose esančios mamos bei namų šeimininkės, bedarbiai (nesinaudoja beveik 70 proc.). Dažniausiomis nesilankymo bibliotekose priežastimis šie gyventojai nurodo poreikio nebuvimą – 50 proc., laiko trūkumą ar kitus užsiėmimus – 33 proc., nenorą skaityti – 20 proc. (daugiau apie tyrimus: [www.bibliotekospazangai.lt/tyrimai](http://www.bibliotekospazangai.lt/tyrimai)).

Tyrimai patvirtina, kad labiausiai žmonių norą lankytis bibliotekoje lemia jų požiūris į biblioteką, todėl bibliotekininkai turėtų tikslingai jį formuoti, atskleisdami bibliotekos vertę. Siekdami pritraukti potencialius lankytojus, galime pasitelkti 4 žingsnių klasikinį rinkodaros modelį:

- *Žinomumas*: potencialūs lankytojai yra informuojami apie biblioteką ir jos paslaugas.
- *Sudominimas*: potencialiems lankytojams parodomas konkrečios bibliotekos galimybės ir paslaugų nauda.
- *Poreikio sužadimas*: potencialiems lankytojams paaiški-

nama, kaip jiems asmeniškai būtų naudingos bibliotekos paslaugos.

- *Veiksmas*: potencialūs lankytojai pasinaudoja paslauga ir taip keičiasi jų požiūris bibliotekos atžvilgiu.

Kad tokią rinkodaros veiklą vykdytume kryptingai ir tikslingai, kiekvienos bibliotekos darbuotojai turi apgalvoti, kas yra jų potencialūs lankytojai ir nusistatyti, kurias grupes jie labiausiai nori pritraukti.

O kuomet nauji jūsų bendruomenės nariai praveria bibliotekos duris, labai svarbu pasirūpinti, kad jie nenusiviltų ir lankymąsis bibliotekoje jiems taptų nuolatiniu įpročiu. Lojalus lankytojas bus tas, kuris ne tik dažnai lankosi bibliotekoje, bet ir išbando įvairias jos paslaugas, siūlomas naujoves, o svarbiausia – kalba, rekomenduoja, sklaidžia žinią apie savo biblioteką kitiems bendruomenės nariams. Lojalus lankytojas tampa prisirišęs prie jūsų institucijos ir laiko ją pačia geriausia vieta lavintis, bendrauti ar praleisti savo laisvalaikį.

Tiesa, norint kurti tokio lygio santykius, neužtenka žinoti, kaip jūsų potencialūs lankytojai elgiasi, reikia suprasti, kaip jie jaučiasi. Todėl lojaliu lankytoju tikrai tampama ne iš karto. Ugdant savo lankytojų lojalumą, verta nuosekliai dirbti ir laikytis tam tikro proceso etapų eiliškumo.

1. Viskas prasideda nuo paprastų įžvalgų, kokiems potencialiems bendruomenės nariams, jūsų nuomone, biblioteka galėtų būti naudinga, kas čia galėtų lankytis. Kitaip tariant, reikia pagalvoti apie tų grupių poreikis, norus, ir



tai daryti galite pasinaudodami leidinyje pateiktų personų aprašymais, jų identifiкуotais poreikiais. Taigi, šiame etape svarbiausia du dalykai – išsiaiškinti, kas yra jūsų potencialus lankytojas, kurį norėsite paraginti ateiti į biblioteką, bei kokios jūsų siūlomos paslaugos galėtų būti jam naudingos, ką verta išbandyti pirmiausia. Pavyzdžiui, jei tai bus bedarbiai, tikriausiai verta jiems pranešti apie bibliotekos pagalbą ieškant darbo, jei paaugliai – galbūt sudominti juos nauju projektu ar galimybe panaršyti internete, o gal tiesiog su draugais pasislėpti nuo lietaus.

2. Vėliau reikia pasistengti, kad potencialūs lankytojai sužinotų apie jūsų ketinimus, bibliotekos paslaugas. Jei komunikacinė žinutė buvo parengta tinkamai ir išplatinta veiksmingais kanalais, tuomet atsiranda labai didelė galimybė, kad žmogus į ją atsižvelgs. Tas, kuris domisi sodininkyste, su malonumu pabendraus su specialistais ar panašių interesų kaimynais, o šeimos su vaikais neatsispirs pagundai išbandyti naują žaidimą.

3. Ir tuomet artėja didelės atsakomybės momentas – jūsų potencialus lankytojas pravers bibliotekos duris. Tai kritinis taškas, nes labai svarbu, kad situacija atitiktų jo lūkesčius, jis nenusiviltų savo bandymu, apsilankymas bibliotekoje suteiktų pozityvias emocijas ir norą apsilankyti vėl. Todėl šiame etape labai svarbu užmegzti abipusį ryšį – ne stebėti lankytojo veiksmus, bet būti jų dalimi. Paklausti, ar žmogus rado tai, ko tikėjosi, sužinoti, ko jis pasigedo. Pakviesti užsukti vėl, o ideliausiu atveju – būtinai išsaugoti jo kontaktus ir praėjusius

kelioms savaitėms, maloniai priminti apie tai, jog biblioteka jo tikrai laukia. Taip kuriama lojalumo, pasitikėjimo atmosfera, kuri mus pririša prie konkrečios vietos.

4. Ir jei pirmojo apsilankymo metu lankytojo lūkesčiai buvo patenkinti ar netgi viršyti, tuomet jis tikrai dar kartą apsilankys. Palaipsniui jis išbandys naujas paslaugas, o laikui bėgant taps jūsų bibliotekos ambasadoriumi – skleis informaciją kitiems, ragins ateiti kartu. Tai aukščiausia lojalumo pakopa, jūsų darbo meistriškumo įrodymas.

Taigi, prisiminkite, kad kuriant bibliotekos lankytojų lojalumą labai svarbu:

- identifikuoti tuos, kuriuos norite pakviesti, ir būtinai atsižvelgti į jų poreikius;
- pasistengti, kad jie sužinotų apie bibliotekos galimybes jų poreikiams patenkinti;
- potencialiems lankytojams pravėrus bibliotekos duris – skirti jiems dėmesio, kurti malonaus bendravimo atmosferą;
- nepamiršti pasiūlyti išbandyti kitas paslaugas, atskleisti daugiau bendravimo galimybių – nuosekliai dirbti, kad siekiamas rezultatas būtų tikrai sėkmingas.

**Vienas pagrindinių naujoviškos viešosios bibliotekos tikslų - pritraukti ir išlaikyti naujus bendruomenės narius, kurie taptų nuolatiniais jos lankytojais.**



### 3. Bibliotekos paslaugos

Viešoji biblioteka teikia edukacines bei informacines paslaugas ir moko bendruomenę naudotis informacija bei interaktyvomis technologijomis. Taip vykdomos įvairios socialinės, edukacinės, kultūros ir kt. programos bei sudaromos sąlygos ir galimybės jos nariams plėsti akiratį bei tobulėti. Taigi, viešosios bibliotekos veikla labai plati – nuo dalykinės ir informacinės literatūros iki grožinės literatūros, viešos interneto prieigos, duomenų bazių, ir erdvės, kurioje vyksta bibliotekos ir bendruomenės inicijuojami renginiai.

Thorhauge (2010), kalbėdamas apie viešosios bibliotekos paslaugų pokyčius Danijoje, teigė, jog knygų skolinimasis vis dar yra pagrindinė priežastis, kodėl danai eina į biblioteką. Tiesa, sparčiai auga skaitmeninio turinio informacijos naudojimas (knygų, muzikos įrašų, failų parsisiuntimas per bibliotekos sukurtas sistemas). Specialistai teigia, jog panašias tendencijas galima stebėti ir Lietuvoje ([www.bukbibliotekininku.blogspot.com](http://www.bukbibliotekininku.blogspot.com)).

Kita vertus, pasaulyje ir Lietuvoje jau apstu bibliotekų, kuriose tradicinės paslaugos stipriai evoliucionavo ir išsiplėtė. Kavinės, teatrų vaidinimai, koncertai, paskaitos, garsinis pasakų skaitymas, meno parodos, klubai, bevielis internetas, kalbų kursai imigrantams, kompiuterinio raštingumo kursai, darbo paieškos paslaugos, susitikimų ar repeticijų kambariai, konsultacijos mokesčių klausimais, filmų demonstravimas, jogos užsiėmimai,

susitikimai su rašytojais, teisiniai patarimai, ir, žinoma, duomenų bazės, knygos... Visa tai – po šiuolaikinės viešosios bibliotekos stogu, ir beje – nemokamai. Pavyzdžiui, Musserio viešojoje bibliotekoje (JAV, Ajos valstijoje) jau galima skolintis ir elektronines knygas. Skaitytojai gali jas įkelti į savo kompiuterius arba į e. knygų skaitykles tiesiog iš bibliotekos svetainės. Skatindama naudotis nauja paslauga, biblioteka rengė loteriją, kurios metu dovanojo vienam laimingajam skaitytojui e. knygų skaityklę. Skaitytojas iš karto gali įsikelti iš bibliotekos svetainės tris knygas. Knygų skaitymui skiriama 14 dienų, šiam laikotarpiui pasibaigus e. knygų failai dingsta iš skaitytojo kompiuterio ar skaityklės. Vienas iš paslaugos privalumų – skolintis knygas dabar galima visą parą. Bibliotekos svetainėje prieinama 800 e. knygų kolekcija ([www.bukbibliotekininku.blogspot.com](http://www.bukbibliotekininku.blogspot.com)).



Klaipėdos miesto viešojoje bibliotekoje vyksta įvairūs renginiai



Klaipėdos miesto viešojoje bibliotekoje smagu ir vaikams

Tačiau norint sėkmingai plėsti paslaugų asortimentą negalima atitrūkti nuo savo identifikuotų esamų ir potencialių lankytojų (personų) poreikių. Būtent jos diktuoja, kokios paslaugos turėtų būti pagrindinės konkrečioje bibliotekoje, o įstaigos vadovai turėtų nuspręsti, kokius papildomus dalykus būtų vertinga siūlyti savo skaitytojams plečiant jų akiratį. Tokio sėkmingo balanso suradimas darytų teigiamą įtaką lankytojų srautams bei leistų pritraukti naujus potencialius partnerius.

Taigi, žemiau rasite potencialius mūsų jau pristatytų personų poreikius, išreikštus konkrečių paslaugų forma (3 lentelė).

3 lentelė. Bibliotekos paslaugų poreikis personoms (esamiems ir potencialiems lankytojams)

PERSONA	KOKIŲ BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ REIKIA
<p><b>TAUTINIŲ MAŽUMŲ ATSTOVAS / -Ė</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rusų periodika ir naujausios knygos rusų kalba.</li> <li>2. Lietuvių periodika ir knygos: didžioji „tautinių mažumų“ dalis bando „integruotis“ – Lietuvos rusų vaikai tarpusavy jau bendrauja lietuviškai, tik su tėvais ar seneliais rusiškai.</li> <li>3. Internetas ir kompiuteris.</li> <li>4. Tautiečių klubas, moterų klubas.</li> <li>5. Renginiai.</li> <li>6. Vieta jų veiklai.</li> <li>7. Skaitytojų klubas.</li> <li>8. Konsultacijos apie literatūrą.</li> <li>9. Rusiška klaviatūra.</li> <li>10. Dalyvavimas mokymuose, suaugusiųjų švietimo programose.</li> <li>11. Pažintys.</li> <li>12. Darbo pasiūlymai.</li> </ol>
<p><b>MOKSLEIVIS</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pokalbių / debatų / pomėgių klubai.</li> <li>2. Įvairiūs turnyrai / konkursai.</li> <li>3. Edukaciniai / lavinamieji interaktyvūs žaidimai (su kompiuteriu arba be jo).</li> <li>4. Sukurti bibliotekos tinklaraštį / socialinį tinklą, socialinio katalogavimo sistemą.</li> <li>5. Alternatyvios tikrovės žaidimai bibliotekoje (angl. edutainment).</li> <li>6. Susitikimai / popietės su herojais / autoritetais.</li> <li>7. Organizuoti meninės saviraiškos būrelį / -ius. (vaidyba, piešimas, fotografija, žurnalistika, tradiciniai amatai ir t. t.).</li> <li>8. Filmai / dienos centras.</li> <li>9. Zoologijos sodas / gyvasis kampelis, kurį vaikai prižiūrėtų.</li> </ol>



PERSONA	KOKIŲ BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ REIKIA
<b>VISUOMENININKAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Knygos, periodika.</li><li>2. Pagalba ieškant informacijos.</li><li>3. Susirinkimo vieta (patalpos, susirinkimo organizavimas).</li><li>4. Bendruomenės susirinkimai.</li><li>5. Susitikimai su kviestiniais svečiais.</li><li>6. Kopijavimas, spausdinimas, skenavimo paslaugos.</li><li>7. Reklamos vieta visuomenininko paslaugoms / veiklai.</li><li>8. Patalpos, organizacinė pagalba.</li><li>9. Vieta visuomenininko veiklai / būreliams / kursams / užsiėmimams.</li><li>10. Aktualūs mokymai, kuriuos organizuoja biblioteka (verslo pradžiamokslis, fotografijos kursai, pilvo šokis).</li><li>11. Gražūs, brangūs užsienietiški žurnalai.</li><li>12. Galimybė naudotis programomis, kurių pats neturi („Photoshop“, apskaitos sistemos ir pan.), maketuoti savo kvietimus / lankstinukus.</li><li>13. Informacija apie interneto tvarkymą, dizainą, aplinką.</li><li>14. Vieniųjų / bendraminčių klubas.</li></ol>
<b>ŪKININKAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Renginiai.</li><li>2. Susitikimai su svarbiais asmenimis (pvz., politikais).</li><li>3. Jo trofėjų, nuotraukų paroda.</li><li>4. Jo vaikų (ar klasės) paroda (piešinių, literatūros).</li><li>5. Ūkininko gaminamų produktų degustacija.</li><li>6. Bendravimas su žiniasklaida.</li><li>7. Jo gaminamos produkcijos reklama.</li><li>8. Pagalba ieškant informacijos internete ir dirbant su kompiuteriu.</li><li>9. Pagalba, skatinanti produkcijos pardavimą.</li><li>10. Informacija apie bendruomenės renginius, projektus.</li></ol>

PERSONA	KOKIŲ BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ REIKIA
<b>BEDARBIS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laikraščiai.</li> <li>2. Knygos.</li> <li>3. Internetas (susirašinėti, skaityti naujienas, žiūrėti mašinas, rašyti komentarus, kt.).</li> <li>4. Darbo skelbimų paieška.</li> <li>5. Reikia mokymų! (išdrįstu, jei priprastų prie bibliotekos).</li> <li>6. Bibliotekininkas gali padėti susirasti informaciją, užpildyti formas, CV, kt.</li> <li>7. Motyvacija gyventi geriau.</li> <li>8. Psichoterapija (gali būti biblioterapija).</li> <li>9. Bendravimo grupės.</li> <li>10. Gyvenimas, svajonės.</li> </ol>
<b>DIRBANTIS ŽMOGUS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grožinė literatūra, nauji romanai.</li> <li>2. Specializuoti renginiai: sveikas maistas, medicina, sveikata, kt.</li> <li>3. Vienmečių klubai – bendravimas.</li> <li>4. IT raštingumo didinimas.</li> <li>5. Kava.</li> <li>6. Periodiniai leidiniai išsinešti.</li> <li>7. Specifinės konsultacijos: psichologo, mankštos, teisinės, finansinės.</li> <li>8. Mokymai: profesijos keitimas, rankdarbiai (dekupažas ir t. t).</li> <li>9. Literatūros šaltinių sudarymas (idealiu atveju nemokamai).</li> <li>10. Poilsio „kambariai“ / erdvė.</li> <li>11. Video, muzika į namus.</li> <li>12. Specialistų / bibliotekininkų rekomendacijos renkant literatūrą.</li> </ol>



PERSONA	KOKIŲ BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ REIKIA
<b>PENSININKAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bendravimas su bendraminčiais prie arbatos ir užkandžių.</li><li>2. Erdvė gamtoje, pavėsinė.</li><li>3. Turgelis, mugė, parodos.</li><li>4. Senelių / anūkų šventė, kad galėtų dalytis patirtimi.</li><li>5. Smulkių ūkio darbų skelbimo lenta / nuorodų katalogas.</li><li>6. Teminiai kursai, mokymai ir pan.</li><li>7. Leisti jam padėti bibliotekai.</li><li>8. Kompiuterių išbandymas ir remontas.</li><li>9. Įrankių nuoma.</li><li>10. Skaitymai.</li><li>11. Pomėgių / saviraiškos klubai, kelionės / ekskursijos po žymias vietas.</li><li>12. Mokymai naudotis kompiuteriu.</li></ol>
<b>VERSLININKAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mokamas literatūros sąrašo sudarymas.</li><li>2. Reklaminiai plotai.</li><li>3. Erdvės / plotai susitikimams.</li><li>4. Salių nuoma.</li><li>5. Teminių seminarų organizavimas: automobilininkai, motociklininkai.</li><li>6. Renginių paketai: maistas, gėrimai.</li><li>7. Virtualios paslaugos: žemėlapiai, aktai, straipsniai.</li><li>8. Skenavimas.</li><li>9. Informacinių technologijų priežiūra.</li><li>10. „Atrankinė“ informacija, naujienlaiškiai.</li><li>11. Ekskursijos / pristatymai jų svečiams, partneriams.</li><li>12. Leidiniai pagal profesinį, techninį poreikį.</li></ol>

PERSONA	KOKIŲ BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ REIKIA
<b>TĖVAI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Knygos ir periodika pagal interesus (programinė literatūra vaikams).</li> <li>2. Konsultacijos apie interneto turinį.</li> <li>3. Vaikų kampelis susitikimams.</li> <li>4. Mokymai, žinios (dekupažas, šilkas, kosmetika).</li> <li>5. Renginiai.</li> <li>6. Prezentacijos.</li> <li>7. Šeimos renginiai.</li> <li>8. Vaikų renginiai.</li> <li>9. Parodos.</li> </ol>
<b>VALDŽIOS ATSTOVAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erdvė susitikimams.</li> <li>2. Reprezentaciniai renginiai.</li> <li>3. Labdaros akcijos.</li> <li>4. Leidiniai.</li> <li>5. Susitikimai su savivaldybių skyrių darbuotojais ir gyventojais (organizavimas).</li> <li>6. Konsultacijos.</li> <li>7. Naujos knygos.</li> <li>8. Kultūriniai skirtumai.</li> <li>9. Užsienio kalbos (vertėjavimas).</li> <li>10. E. valdžios paslaugos.</li> <li>11. Miestų partnerių delegacijų priėmimas.</li> <li>12. Viešinimas (Lietuvoje, užsienyje) virtualiai ir gyvai.</li> </ol>
<b>STUDENTAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bevielės ryšys.</li> <li>2. Atsipalaidavimo kampas (žurnalai / muzika per ausines).</li> <li>3. Maksimalus priėjimas prie studijoms reikalingų dalykų (DB, audioknygos ir pan.).</li> <li>4. Atrankinis informavimas.</li> <li>5. Sporto erdvė.</li> <li>6. „Biblioteka tavo telefone“ ir kt. (IT naujienos).</li> <li>7. Lankstus darbo grafikas (pvz., naktinis).</li> </ol>



PERSONA	KOKIŲ BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ REIKIA
<b>MENININKAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Naujausios knygos, spauda.</li><li>2. Pristatomieji renginiai / kompiuterinis raštingumas (individualūs užsiėmimai).</li><li>3. „Atrakink save“: kūrybinės popietėlės.</li><li>4. Užsiėmimai menininko namuose.</li><li>5. Erdvė filmų / įrašų peržiūrai.</li><li>6. E. paslaugos.</li><li>7. Nuolatinis mokymasis (pvz.: archeologija, keramika)</li><li>8. „Patark studentui / kolegai“.</li><li>9. Pasiūlyti bibliotekos poilsio aplinką gamtoje rekreacijai ir kūrybai.</li><li>10. Kartais taip pat nori išsikalbėti apie šių laikų meno reikšmę ir pan.</li></ol>
<b>RELIGIJOS ATSTOVAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bažnyčios informacijos sklaida.</li><li>2. Bendri projektai.</li><li>3. Spausdinimas, kopijavimas.</li><li>4. Konsultacijos, pagalba renginiuose.</li><li>5. Jei biblioteka teikia paslaugas dvasinės stiprybės ieškantiems bendruomenės grupių atstovams, tai verta pakviesti kunigą tiesiog su jais pabendrauti.</li></ol>
<b>POILSIAUTOJAS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Spauda, internetas, el. paštas, informacijos paieška.</li><li>2. Konsultacijos (kultūra).</li><li>3. Renginiai.</li><li>4. Turistinė informacija, archyvinė, istorinė medžiaga.</li></ol>
<b>VAIKAS (IKI 7 M.)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kompiuteriniai žaidimai.</li><li>2. Žaisloteka, spalvotos knygelės ir žurnalai.</li><li>3. Teminiai renginiai su prizais.</li><li>4. Filmai DVD.</li><li>5. Ekstensyvios paslaugos.</li><li>6. Biblioteka darželyje.</li></ol>

Kaip matote, kiek skirtingų norų gali turėti toje pačioje bendruomenėje gyvenantys žmonės! Todėl, norint turėti stiprų paslaugų krepšelį, kiekvienai bibliotekai reikia įsivertinti ne tik savo esamų ir potencialių lankytojų profilį („personos“ portretas ir jai aktualių paslaugų sąrašas), bet ir fizines, žmogiškųjų išteklių galimybes bei gebėjimus jas realizuoti. Be abejo, šis paslaugų sąrašas nėra baigtinis, jis turėtų būti papildytas ir adaptuotas kiekvienos konkrečios bibliotekos lankytojų, rėmėjų ir partnerių poreikiams.

#### 4. Bibliotekos patalpos ir įranga

„Biblioteka yra viešoji erdvė. Erdvė, kurioje galima susiburti, skaityti, leisti laisvalaikį, susipažinti, bendrauti, sužinoti, mokytis, tobulėti, patirti, atrasti... “

Julija Šepetovskaja, Imbrado miestelis.

Labai svarbu, kad viešosiose bibliotekose būtų sukurtos reikiamos erdvės, kurioje kiekviena jos tikslinės grupės persona jaustųsi komfortiškai ir jaukiai. Be abejo, tai susiję su investicijomis, tačiau kartais užtenka tik pažvelgti kūrybiškai į siekiamą tikslą, ir problema išsprendžiama. Kitame skyriuje mes taip pat įvardysime, kaip paprasčiau imtis iniciatyvos bei į jaukios aplinkos kūrimą įtraukti pačią bendruomenę, vietos ir valdžios atstovus. O tuo tarpu susistemintai pateiksime (7 pav.), kokios aplinkos labiausiai pageidautų pačios personas:



<b>KOKIOJE APLINKOJE NORI BŪTI PERSONA?</b>	
<b>TAUTINĖS MAŽUMOS:</b> jaukumo, kampelio kavai, automobilių aikštelės	<b>BEDARBIS:</b> privatumo, saikingo dėmesio, geranoriškos pagalbos
<b>VERSLININKAS:</b> profesionalumo, derybų ir pokalbių kambarių, kavinės, vietos automobiliui	<b>VAIKAI:</b> pritaikytų baldų, žaislų, namų kino, atskiros patalpos ir įdomaus bibliotekininko
<b>PENSININKAS:</b> stalo žaidimų, vietos pokalbiams ir politinėms diskusijoms, galimybės žiūrėti TV, erdvės garsiai kalbėti, būti su vaikais	<b>MOKSLEIVIAI:</b> šviesos ir šilumos, funkcionalių baldų, erdvės su vaikų darbais, akvariumo/terariumo, vaisių ir užkandžių
<b>MENININKAS:</b> uždarumo, jaukumo, patarimo, vietos užkandžiams, dviračio parkavimui	<b>VISUOMENININKAS:</b> tvarkos ir švaros, erdvės renginiams, geros technikos, ilgo darbo laiko, konferencijų įrangos
<b>STUDENTAS:</b> modernumo, kavos, užkandžių aparato, patogių krėslų, erdvės būti su draugais, konsultavimo	<b>ŪKININKAS:</b> modernumo ir naujumo, naujos įrangos, kompetetingo bibliotekininko
<b>RELIGIJOS ATSTOVAS:</b> jaukumo, kamerinės aplinkos, kavos, malonaus bendravimo	<b>TĖVAI:</b> modernumo, jaukumo, vaikų kampelio, vietos vežimėliui ar dviratukui, įvažiavimo į biblioteką
<b>POILSIAUTOJAS:</b> modernumo, kompiuterio be slaptažodžio, kavos, kultūringumo, užsienio kalba kalbančio bibliotekininko	<b>VALDŽIOS ATSTOVAS:</b> reprezentatyvumo, kavos/arbatos kampelio, paslaugumo, informacijos apie jo veiklą
<b>DIRBANTIS:</b> patogumo ir informatyvumo, relaksacinių krėslų, erdvės būti su mažesniais vaikais, automobilių aikštelės	

7 pav. Bibliotekų aplinka pagal personas

Kaip matote iš pateiktų aprašymų, dažnas norėtų biblioteką matyti jaukią, modernią, šviesią, turinčią atskiras erdves, galimybę išgerti kavos bei pabendrauti tarpusavyje. Mūsų pateikiami pavyzdžiai tik patvirtina, jog kartais sukurti tokią aplinką tereikia tinkamos iniciatyvos, kūrybiškumo ir gero būrio bendraminčių.



Spaudos kampelis Birštono viešojoje bibliotekoje



## 5. Informacijos apie biblioteką sklaida

Identifikavus savo bibliotekos esamus ir potencialius lankytojus, parengus jiems patrauklų paslaugų krepšelį, sukūrus komfortabilią aplinką, labai svarbu pasirūpinti tinkama informacijos sklaida – kad kiekvienas bendruomenės narys žinotų, kokie pokyčiai pas jus vyksta, ką galima veikti bibliotekoje. Jei komunikacija bus vangi, gali atsitikti taip, jog jūsų keliami tikslai taip ir liks neįgyvendinti. Jūs, be abejoj, žinote daugybę būdų, kaip tinkamai bendrauti su savo bendruomenės nariais – panaudojant tam vietinę žiniasklaidą, skelbimų lentas ar kitas jų susibūrimo vietas. Tačiau labai svarbu, jog jūsų siunčiama komunikacinė žinutė būtų individualizuota, tinkamai pritaikyta kiekvienai iš personų ir pasiektų ją būtent jos naudojamais kanalais. Straipsnis laikraštyje – puiku, bet ar tikrai jį perskaitys moksleiviai? Žinutė interneto svetainėje – pagirtina, bet ar ją išvys darbo neturintis žmogus? O kaip pritrauksime vaikus? Tuo tikslu jums ir vėl pateikiame kolegų sugeneruotas idėjas, kurias, tikimės, praplės jūsų akiratį bei parodys, kokius kitus kūrybiškus būdus galima taikyti kviečiant bendruomenės narius naudotis bibliotekos paslaugomis:

- pasveikinti su šventėmis siunčiant atviruką,
- paskambinti ir pakviesti apsilankyti,
- parašyti el. laišką,
- išdalyti skrajutes mokyklose,
- paskelbti informaciją socialiniuose tinkluose: FACEBOOK, TWITTER,

- parašyti SMS,
- pakviesti per SKYPE'Ą,
- nusiųsti laišką į namus,
- informuoti asmeniškai,
- surengti susipažinimo vakarėlį ir susirinkti visų kontaktus,
- per darbo biržą,
- surengti pristatymus darbuotojams savo teritorijoje esančiose įstaigose,
- per vaikų lavinimo institucijų bendrus projektus,
- per renginius, neoficialius susitikimus,
- informuoti per šeimą, bičiulius, draugus,
- per specialius studentiškus ar moksleiviškus leidinius,
- per parodas, kitus bendruomenės narių susibūrimus,
- per seniūnijas, pašto skyrius,
- paskelbti informaciją parduotuvės skelbimų lentoje,
- palikti informaciją medicinos įstaigose,
- siųsti oficialius kvietimus ir t. t.

**Labai svarbu, jog bibliotekininkas pats imtųsi iniciatyvos pritraukti naujų lankytojų, gebėtų užmegzti bei puoselėti su jais abipusiai naudingus santykius.**

Taigi, svarbiausia, kad bibliotekininkai patys imtųsi iniciatyvos pritraukti savo personas, gebėtų užmegzti su jomis ilgalaikį ryšį bei palaikyti abipusiai naudingą dialogą. Komunikacija labai svarbi ir

ieškant naujų partnerių bei rėmėjų, bendraujant su vietos ir centrinės valdžios atstovais. Šiam procesui apibūdinti naudosime atstovavimo terminą ir trumpai pateiksime jo pagrindinius prin-



cipus bei atsakymus į dažniausiai iškylančius klausimus.

## 6. Atstovavimas – naujosios viešosios bibliotekos vertės demonstravimas

ATSTOVAVIMAS – tai entuziastingas naujoviškos viešosios bibliotekos naudos ir vertės pristatymas visuomenei, verslui, valdžiai, žiniasklaidai, vietos bendruomenei ir įstaigoms, siekiant rėmimo ir / arba abipusiai naudingos partnerystės.

Rėmėjai – tai organizacijos ir asmenys, suteikiantys bibliotekai finansinę ir kitokią paramą. Partneriai – tai organizacijos ir asmenys, bendradarbiaujantys su biblioteka siekiant bendrų tikslų kartu. Partneriai ir rėmėjai nori bendradarbiauti su biblioteka, kadangi supranta ją kaip įstaigą, kuri teikia naudą tiek vietos bendruomenei, tiek jam pačiam kaip tos bendruomenės nariui ar jos gerbūviu suinteresuotam asmeniui. Partneriai ir rėmėjai gali prisidėti prie bibliotekos veiklos ar gerbūvio tiek finansais, tiek kitais būdais: daiktais, įranga ir medžiagomis, paslaugomis, savo asmeniniu laiku ir savo organizacijos narių laiku, skleiddami teigiamą požiūrį į biblioteką ir pan.

Geras atstovavimas yra toks, kai biblioteka rėmėjui tampa ilgalaikiu partneriu, padedančiu tenkinti jo tiesioginius poreikius, kurios išlikimu ir ekonominiu gerbūviu rūpinasi ne tik patys bibliotekininkai, bet ir visa

**Gero atstovavimo  
rezultatas: biblioteka ir  
rėmėjas tampa ilgalaikiais  
partneriais**

bendruomenė (valdžia, verslas, bendruomenės atstovai). 8 paveiksle pateikiame atstovavimo reikšmę kuriant naujovišką biblioteką.

Bibliotekos rėmėjai bei partneriai gali būti tiek privatūs asmenys iš Lietuvos ar užsienio valstybių, tiek valdžios atstovai ar institucijos, verslo ir bendruomenės atstovai arba tiesiog bibliotekos lankytojai. Kiekvienas iš jų gali turėti labai skirtingą bibliotekos supratimą, skirtingus įsitikinimus ir nuostatas jos atžvilgiu. Todėl dar kartą akcentuojame, jog labai svarbu žinoti, kas yra aktualu mūsų bibliotekos potencialiems rėmėjams ir partneriams, bendrauti, rodyti jiems bibliotekos papildomas vertes, arba, kitaip tariant, sėkmingai jai atstovauti viešojoje erdvėje.

Atstovaujant Jūsų biblioteka bus matoma, todėl rėmimas arba finansavimas bus skirtas būtent Jūsų bibliotekai. Bendruomenės atstovai supras bibliotekos vertę, todėl jie rūpinsis jos išlikimu

**Atstovaujant Jūsų biblioteka bus matoma, todėl rėmimas arba finansavimas bus skirtas būtent Jūsų bibliotekai** ir gerbūviu. Atstovauti mes galime patys arba atrasti žmonių, kurie tiesiogiai nėra susiję su biblioteka, tačiau, mūsų įtakoti, gali skleisti teigiamą žinutę apie ją, taip formuodami kitų nuomonę ir bibliotekos vaidmens visuomenėje suvokimą. Jie gali patys kreiptis dėl paramos darydami įtaką kitiems rėmėjams ir visais kitais įmanomais būdais remti biblioteką, būdami jos ambasadoriais. Atstovauti mes galime ne tik individualiai, bet ir sukurti reikiamą žmonių komandą.



## ATSTOVAVIMO VAIDMUO KURIANT NAUJOVIŠKĄ BIBLIOTEKĄ

### KOKIA BUS MANO BIBLIOTEKA?

PASLAUGOS	PERSONALAS	PATALPOS IR ĮRANGA
paslaugos, tenkinančios esamų ir potencialių bibliotekos lankytojų poreikius	bibliotekininkų ir bibliotekų vadovų žinios ir įgūdžiai bei nuostatos, skatinančios keistis patiems ir keisti savo bibliotekas, reaguojant į visuomenėje vykstančius pokyčius	esamų ir potencialių bibliotekos lankytojų poreikius atitinkanti ir jiems patraukli aplinka

### SANTYKIAI IR RYŠIAI

padeda mums:

- pritraukti potencialius ir išlaikyti esamus lankytojus teikiant jiems aktualias paslaugas ir sukuriant patrauklią aplinką
- rasti pagalbą ir paramą konkrečios bibliotekos suplanuotų pokyčių (naujų paslaugų diegimas, interjero atnaujinimas ir t.t.) įgyvendinimui

KĄ DARYSIU SAVO BIBLIOTEKOJE KITAIP?	KAIP GAUSIU REIKALINGUS IŠTEKLIUS SUPLANUOTIEMS POKYČIAMS ĮGYVENDINTI?
<b>kokias paslaugas teiksiu, kokių įgūdžių reikia man ir kitiems bibliotekininkams, kokių patalpų ir įrangos reikia paslaugų teikimui bei lankytojams?</b>	<b>sistemiinga atstovavimo veikla, paremta atstovavimo veiklos planu</b>

8 pav. Atstovavimo vaidmuo kuriant naujovišką biblioteką

Atstovauti mums padeda atstovavimo veiklos planas ir strategija, kurioje mes tiksliai apsibrėžiame atstovavimo tikslus ir gaires, pagal kurias mes suprasime, ar išskelti tikslai bus pasiekti. Taip pat mes įvardijame konkrečias institucijas arba žmones, į kuriuos galime kreiptis paramos, bei įvardijame, kokio veiksmo iš jų tikimės. Pavyzdžiui:

Kas remia bibliotekas ŠIANDIEN? Tai gali būti įvairiausios grupės ar pavieniai asmenys: Seimo nariai, savivaldybė, seniūnija, patys skaitytojai, Kultūros ministerija, klubai ir asociacijos, paramos fondai, fiziniai asmenys, verslas (verslininkai), VMI, „Sodra“, draugijos, visuomeninės organizacijos (neįgalieji), žiniasklaida, profesinė sąjunga, projektų dalyviai, darbo birža, draudikai, įvairios kultūros ir švietimo institucijos, kraštiečiai, ambasados (ambasadoriai), bažnyčia, bendruomenė, bankai, ūkininkai, užsienio lietuviai, menininkai, ministerijos, leidyklos, švietimo organizacijos (mokyklos, vaikų darželiai), Lietuvos piliečiai, tremtiniai...

Kas galėtų remti bibliotekas RYTOJ? Senjorai, saugos tarnybos, savanoriai, sportininkai, skaitytojai, policija, partijos, pedagoginės psichologinės tarnybos, politikai, transporto tarnybos, Tarybos nariai, turtingi žmonės (testamentai), tarptautinės organizacijos, tėvai, vaikai, moksleivių ir studentų tarnybos, mokslininkai, moksleivių namai, muzikinės, videoįstaigos, švietimo centrai, namų šeimininkės, NATO misijos, knygynai, kaimo turizmas, kitos bibliotekos užsienyje ir Lietuvoje, karinės struktūros, kultūros namai, aktoriai, gydytojai, rašytojai, užsienio svečiai, maitinimo įstaigos, ligoninės, ūkininkai, medžiotojai...



Kaip surasti rėmėjų ir partnerių? Visų pirma, reikia kurti tikslingus santykius ir ilgalaikes partnerystes, rinkti informaciją apie juos, dalyvauti renginiuose, rodyti rėmėjams rėmimo naudą, daryti viešus pranešimus, būti kūrybingiems, plėsti paslaugų krepšelį. Taip pat labai svarbu viešai dėkoti už paramą, sukurti gerą atstovavimo komandą, patiems organizuoti renginius, vykdyti šviečiamąją veiklą, reklamuotis, viešintis per Lietuvos bibliotekų draugiją, vykdyti akcijas ar kurti bendrą duomenų bazę apie rėmėjus.

Nepamirškite, jog atstovauti mes galime visur ir visada: miesto kavinėje, mašinų aikštelėje, oficialiuose renginiuose, privačiuose vakarėliuose ir kt. – formuodami kitų nuomonę apie biblioteką ir kurdami ilgalaikę partnerystę. Tik tuomet, kai mes patys suvoksime naujoviškos bibliotekos vertes ir atstovavimo naudą, mes galėsime tapti entuziastingais ir sėkmingais bibliotekos ambasadoriais, kurie skatina bendruomenę visais įmanomais būdais remti biblioteką.

## 7. Bibliotekos personalas

Paslaugūs, šilti, kompetentingi, nuoširdūs, lankstūs, iniciatyvūs, ambicingi, patariantys, puoselėjantys, savarankiški... Šį sąrašą būtų galima tęsti ir kiekviena iš šių savybių tikrai tiktų šiuolaikiniam bibliotekininkui. Tačiau, norint išsiaiškinti svarbiausias kompetencijas, prisiminkime mūsų pagrindinį ats-

pirties tašką – tikslinių grupių (personų) ir jų suvokimo, kokio bibliotekininko jiems reikia. Štai tik keletas pavyzdžių:

- Menininkui – bibliotekininko „psichologo“, sugebančio išklausti;
- Vaikui – draugiško bibliotekininko;
- Studentui – bibliotekininko konsultanto;
- Valdžios atstovui – kompetentingo bibliotekininko;
- Tėvams – patariančio ir paskatinančio bibliotekininko;
- Verslininkui – profesionalaus bibliotekininko;
- Pensininkui – iniciatyvaus bibliotekininko ir t. t.

Taigi, sudarydami puoselėjamų savybių sąrašą, remkitės savo bendruomenės atstovų segmentais, išsiaiškinkite, kokių lankytojų pas jus yra daugiausia. Tuo tarpu mes norėtume akcentuoti tai, kad šiuolaikinis bibliotekininkas, kuriantis naujovišką biblioteką, visų pirma yra pakeitęs savo paties nuostatas, požiūrį ir suvokimą apie tai, kas šiandien yra biblioteka, bei pasiryžęs imtis aktyvių veiksmų.

Ypatingas vaidmuo šiuo atveju tenka bibliotekos vadovams, kurie turėtų ne tik rodyti pavyzdį savo darbuotojams, bet ir

**Naujoviškas bibliotekininkas visų pirma yra pakeitęs savo paties nuostatas apie tai, kas šiandien yra biblioteka.**

juos sutelkti, skatinti, pa-dėti realizuoti planuojamą naujoviškos bibliotekos pokytį bei tinkamai atstovauti bendruomenės interesams. Taigi,

bibliotekos vadovai visų pirma turi:

- Turėti asmeniškai teigiamas nuostatas atstovavimo atžvilgiu;



- Turėti aiškų veiksmų planą, kaip bus formuojamos teigiamos darbuotojų nuostatos (atstovavimo, personų, kolegų, partnerių ir kt. atžvilgiu).
- Rodyti pavyzdį, kaip reikia atstovauti, padėti darbuotojams išskirti atstovavimo tikslus, padrašinti ir įvertinti viešai pasiektus rezultatus.
- Rūpintis, kad bibliotekos vertybės būtų panaudojamos atstovaujant (entuziastingas bibliotekos vertės formavimas ir rodymas).
- Nuolat bendrauti su darbuotojais ir skleisti jiems papildomas bibliotekos vertes.
- Skatinti darbuotojus kurti santykius su personomis, pažinti jų poreikius, viršyti jų lūkesčius.
- Atrenkant naujus darbuotojus, daug dėmesio skirti darbuotojų emocinei kompetencijai ir požiūriui į atstovavimą bei darbą su personomis.



# IV Kaip įtikinti save ir kitus imtis pokyčių



Vienas turtingiausių pasaulio žmonių, „Microsoft“ korporacijos valdybos pirmininkas, filantropas Bilas Geitsas 1997 m. kaip vieną iš pirmųjų savo rėmimo sričių pasirinko bibliotekas. Jis tikėjo, kad bibliotekos yra kiekvienos bendruomenės centrinė ašis, ta vieta, kur žmonės gali lavintis, kultūringai praleisti laisvalaikį, sutikti bendraminčių. Motyvuodamas savo pasirinkimą, milijardierius tvirtai nurodė, jog tiki, kad biblioteka KEIČIA ŽMONIŲ GYVENIMĄ į gerąją pusę.

Ar tuo tikime MES, patys BIBLIOTEKŲ DARBUOTOJAI? Kodėl mes nusprendėme dirbti bibliotekoje? Kodėl pasirinkome dirbti toje organizacijoje, kuri daro stiprų poveikį kiekvieno bendruomenės nario gyvenimui? Tikriausiai todėl, jog puikiai suprantame šio darbo PRASMĘ. Suvokiame, jog pasirinkome vieną iš svarbiausių profesijų, kuri gali mums padėti daryti įtaką žmonių gerovei, pagalbėti jiems siekiant savo tikslų.

Nepamirškime, jog kiekvienas bibliotekos lankytojas arba rėmėjas mato ir jaučia iš mūsų sklindantį ENTUZIAZMĄ. Iš kur jis atsiranda? Visų pirma, mūsų teigiamas požiūris į SAVE formuoja teigiamą požiūrį į LANKYTOJĄ, pačią BIBLIOTEKĄ ir jos PASLAUGAS. Jeigu visos šios nuostatos yra teigiamos, tuomet automatiškai formuojama teigiama nuostata į PROFESIJĄ. Juk tik bibliotekos darbuotojas gali papasakoti, kaip jo bibliotekoje

emigrantų šeima internetu bendrauja su giminėmis, esančiais už 1000 km, arba koks džiaugsmas trykšta iš knygomis besidžiaugiančių vaikų akių.

Dažnai mes patys nesuvokiame, kokia VERTĘ kitiems kuriamo kiekvieną dieną. Juk biblioteka žmonėms gali asocijuotis su:

knygomis,  
informacija,  
konferencijomis,  
renginiais,  
konsultacijomis,  
kopijavimo paslaugomis,  
kinu,  
klubais,  
spauda,  
tobulėjimu,  
žiniomis,  
mokymu,  
bendravimu,  
internetu,  
pažinties vieta,  
patalpų nuoma,  
laisvalaikiu,  
darbo vieta,  
dvasiniu pasitenkinimu,  
saugumu,  
vaikų užimtumu,  
reklamos vieta,



pasaulėžiūros plėtra,  
nuolatiniu lavinimusi...

Atėjo laikas PATIEMS suvokti šias vertes ir jas tinkamai demonstruoti kitiems. Juk viskas prasideda nuo MŪSŲ PAČIŲ. Ir pirmas pokytis turi įvykti mūsų požiūryje, mintyse ir jausmuose. Taip formosis toks elgesys, kuris atitinka naujoviškos bibliotekos supratimą. Didžiausia dalis pasitenkinimo, kurį lankytojas gauna bibliotekoje, ateina iš bendravimo su bibliotekininku ir priklauso nuo jo elgesio. Tik mes patys, pakeitę savo požiūrį, galime pakeisti savo aplinką.

Ir mes sprendžiame, kaip norime atstovauti bibliotekai. Tai darydami, mes galėsime gauti įrankius, kurie keičia žmonių suvokimą, galėsime parodyti kitiems, kokią svarbą vaidmenį bendruomenės gyvenime lemia biblioteka. Tik atstovaudami bibliotekai mes galėsime sukurti tokią vietą, kurioje jauku, patogu ir tiesiog gera. Viskas yra MŪSŲ PAČIŲ rankose.

**PASITIKĖJIMO, ENTUZIAZMO IR VEIKSMINGŲ PERMAINŲ NORIME LINKĖTI VISIEMS, VYSTANTIEMS NAUJOVIŠKĄ VIEŠĄJĄ BIBLIOTEKĄ LIETUVOJE – NUOLAT DALIJAMĄ IR NIEKAD NESIBAIGIANTĮ MŪSŲ VISŲ TURTA.**





**PERSONŲ  
(esamų ir potencialių bibliotekos lankytojų)  
PROFILIŲ PAVYZDŽIAI**

KRITERIJAI		PERSONA – TĖVAI (darželinukų ir moksleivių iki 18 m.)
1	Lytis	Moteris
2	Vardas	Violeta
3	Amžius	35 m
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Miestelyje, prie kelio. Turi sodybą.
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Ištekėjusi, turi 3 vaikus, (Pranas – vyras, mechanikas)
6	Išsilavinimas, profesija	Utenos kolegija
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Slaugytoja
8	Asmeniniai bruožai	Darbšti, kantri, rūpestinga, linksma
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Knygos, dekupažas, sodininkystė ir daržininkystė, mezgimas, išmano vyriškus darbus, daug dėmesio skiria vaikų lavinimui
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	„Vėjo nublokšti“; supermama.lt., mamosdienorastis.lt, mama.lt, e-vaistinė. lt, www.veltinis.lt, www.tindirindi.lt, gyvybe.lt; tavovaikas. lt; pampers.lt
11	Poreikiai: • dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką, • ko tikisi iš bibliotekos, ARBA • dėl ko mielai į ją eitų	Poilsis, kelionės (kelionių ilgesys), knygos apie sveiką gyvenimą ir buitį, ekologiškas gyvenimo būdas, serialai ir kitos TV laidos, mėgstanti puoštis, vairuoja mašiną. Lūkesčiai bibliotekai – kontaktai su panašių interesų žmonėmis



**TÉVAI**

KRITERIJAI		PERSONA – VALDŽIOS ATSTOVAS
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Aloyzas
3	Amžius	40–45 m
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Namas priemiestyje
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Vedęs, turi du vaikus
6	Išsilavinimas, profesija	Aukštasis (statybininko profesija)
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Valstybės tarnautojas
8	Asmeniniai bruožai	Mylintis save, manantis, jog viską žino
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Medžioklė, kalnų slidinėjimas, kelionės po egzotiškas šalis, pirties mėgėjas, krepšinis ir lauko tenisas, SPA, šunys (medžiokliniai), automobiliai
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	Turistinės knygos, anekdotai, valdžios pomėgių knygos, lyderių biografijos, politikos veikėjų monografijos, periodika; epaslaugos.lt, Irs.lt, aukcionas.com, verslobanga.lt, krepšinis.lt, Facebook, autoplius.lt, Irytas.lt, delfi.lt, balsas.lt, 15min.lt, respublika.lt, medziokle.info.lt, toptravel.lt, politika.lt, visasverslas.lt, verslosavaite.lt, protestas.lt, lietuviais.lt, civis.lt, tiesa.com
11	Poreikiai: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką,</li> <li>• ko tikisi iš bibliotekos, ARBA</li> <li>• dėl ko mielai į ją eitu</li> </ul>	Įvaizdžio, reklamos, įdomių renginių, kontaktų su potencialiais rinkėjais, dėmesio, finansinių galimybių demonstravimas, renginių rėmimas, vaikų studijų užtikrinimas, vieta ir paslaugos asmeninei ir darbinei veiklai



**VALDŽIOS ATSTOVAS**

KRITERIJAI		PERSONA – PENSININKAS
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Juozas
3	Amžius	75 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Elektrėnai
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Vedęs, 3 vaikai, 4 anūkai, 1 proanūkis
6	Išsilavinimas, profesija	Aukštesnysis (buvęs technikumus)
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Elektrikas
8	Asmeniniai bruožai	Kultūringas, ramus, santūrus, kaprizingas, ambicingas, biblioteka nesidomi (išskyrus specialios periodikos naujienos), domisi Lietuvos istorija, inteligentiškas
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Sodas, daržas, kryžiažodžiai, „Pasidaryk pats“, lošia teleloto, pirtis, alus
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	Rajoniniai laikraščiai, detektyvai, istorinės knygos; delfi.lt, google.lt, pažintys.lt, olifeja.lt, sodininkyste.lt, sportas.lt, ndt.lt, mususeima.lt, autoplius.lt, anarchija.lt, kainos.lt, kurpirkti.lt
11	Poreikiai: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką,</li> <li>• ko tikisi iš bibliotekos, ARBA</li> <li>• dėl ko mielai į ją eitų</li> </ul>	Naujienos, informacija, politinės naujienos, išmokti naudotis IT, bendravimas, saviveikla. Laisvalaikis



**PENSININKAS**

KRITERIJAI		PERSONA – VERSLININKAS
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Vytautas
3	Amžius	40 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Marijampolė
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Vedęs, turi du vaikus (15 m. berniukas, 8 m. mergaitė)
6	Išsilavinimas, profesija	Aukštesnysis, techninis
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Automobilių aikštelė, servisas
8	Asmeniniai bruožai	Siekiantis tikslo, ryžtingas, azartiškas, komunikabilus, turintis humoro jausmą, judrus, reiklus, organizuotas, valdingas, bibliotekai neturi laiko
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Sportas, žūklė, medžioklė, kelionės, politinė veikla (dalyvavimas politikoje, partinis), lauko tenisas
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	„За рулем“, „Meškeriotojas“, „Tik vyrams“, „Kareivio Šveiko nuotykių“, detektyvai, E. Hemingvejaus romanai, M. Bulgakovo „Meisteris ir Margarita“, žurnalai: FHM, „Spo“); delfi.lt, epaslaugos.lt; autoplius.lt, autogidas.lt, sportas.lt, lrytas.lt, lypa.lt, invega.lt, ukmin.lt, verslas.banga.lt, lda.lt, sportas.lt, verslosavaite.lt, verslobanga.lt, visasverslas.lt, verslozinios.lt
11	Poreikiai: <ul style="list-style-type: none"> <li>dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką,</li> <li>ko tikisi iš bibliotekos, ARBA</li> <li>dėl ko mielai į ją eitų</li> </ul>	Reklama savo paslaugoms, knygos vaikų mokslams, parodyti save, vieta susitikti, bendrauti, bendruomenės rinkos tyrimai



**VERSLININKAS**

KRITERIJAI		PERSONA – TAUTINĖS MAŽUMOS ATSTOVAS
1	Lytis	Moteris
2	Vardas	Natalija (Nadia, Nadežda), rusė
3	Amžius	50–60 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Ukmergėje, daugiabutyje
5	Socialinis /šeiminis statu- sas, vaikai (jei turi)	Išsiskyrusi, vaikai užaugę (2)
6	Išsilavinimas, profesija	Aukštasis (pedagogė)
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Valdiška tarnyba
8	Asmeniniai bruožai	Daug kalbanti, drąsi, irzli, reikalaujanti, šiltas žmogus, žingeidi, apsiskaičiusi, visuomeniška, mėgsta ruošti valgi, žingeidi, mokosi visur ir visada
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Dainuoja chore, rūpinasi gėlėmis balkone, rankdarbiai, serialai.
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	Meilės romanai, rusų literatūros klasika, L. Tolstojaus „Ana Karenina“, Achmatova, Cvetajeva, ezoterinė literatūra; yandex.ru, facebook.com, youtube.com, <a href="http://ru.delfi.lt">http://ru.delfi.lt</a> ; svetainės lietuvių kalba apie kultūrinius reišinius, geopoliti- tika.lt; manoteises.lt; tbn.lt
11	Poreikiai: • dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką, • ko tikisi iš bibliotekos, ARBA • dėl ko mielai į ją eitų	Bendravimas (išklausyti, pasakoti), vertinimas, meilė šaliai (Rusija), švęsti, bendravimas ir informacija iš Rusijos, ieško rusiškos literatūros, susirašinėjimas, bendravimas el. paštu, pažintys internetu



**TAUTINĒS MAŽUMOS  
ATSTOVAS**

KRITERIJAI		PERSONA –STUDENTAS
1	Lytis	Moteris
2	Vardas	Rasa
3	Amžius	20 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Atvyko iš Palangos, nuomoja butą su drauge
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Turi jaunesnį brolių, šeima – darni
6	Išsilavinimas, profesija	Vidurinis, studijuoja teisę Vilniaus universitete (stojo dėl prestižo)
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Išlaikoma tėvų (turi NT, nuomoja; smulkus verslas)
8	Asmeniniai bruožai	Žinanti savo vertę, ambicinga, „pasipūtusi“, stilinga, eina į klubą, stropi, daug studijuoja, eina į filharmoniją / parodas / filmus, labai patinka filmas „Jaunatis“
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Domisi mada, užsienio žurnalais, lanko naktinius klubus, koncertus, žaidžia pokerį
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	„Jaunatis“; Facebook, šperos.lt, mokslas.lt, wikipedia.lt., yahoo.com, youtube.com, Twitter, įvairios „lengvo pobūdžio“ interneto svetainės, jurgita.lt, einam.lt, studijos.lt; barake.lt; studabir.lt; zoom.lt; mokslas.lt; patinka, kai tos svetainės yra pasiekiamos ir mobiliuoju telefonu.
11	Poreikiai: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką,</li> <li>• ko tikisi iš bibliotekos, ARBA</li> <li>• dėl ko mielai į ją eitų</li> </ul>	Dirba skaitykloje (kai draugė su draugu būna bute), atsineša savo kompiuterį (naudojasi bevieliniu internetu), ieško literatūros studijoms, domisi salonine, „gliancine“ periodika, naudojami duomenų bazėmis, skolinasi knygas, reikalingas studijoms, bei populiariąją grožinę literatūrą.



**STUDENTAS**

KRITERIJAI		PERSONA –MOKSLEIVIS
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Rokas
3	Amžius	10 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Vilkaviškis
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Gyvena su mama (išsiskyrusi šeima), mamai – 29 m., ji labai daug dirba
6	Išsilavinimas, profesija	Pradinukas
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	-
8	Asmeniniai bruožai	Žingeidus, judrus, bendraujantis, svajotojas
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Kiemo ir klasės draugai, mėgsta futbolą, kompiuterinius žaidimus, laisvalaikis prie kompiuterio (su draugais), šiek tiek skaityto
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	„Kompiuterininku noriu būti“, nuotykinės knygos; one.lt, youtube.com, draugas.lt, friendsclub.lt, superzaidimai.lt, vaikam.eu, flash.linksmai.lt/, one.lt, Facebook, ore.lt, draugas.lt, music.lt, mur.lt, jaunimui.com, paaugliai.lt, point.lt
11	Poreikiai: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką,</li> <li>• ko tikisi iš bibliotekos, ARBA</li> <li>• dėl ko mielai į ją eitų</li> </ul>	Bendrauti, aptarti naujausius / populiariausius kompiuterinius žaidimus, jaustis saugiai (nebūti vienišam), tiesiog gerai praleisti laiką, dažnai būna vienas namuose, namuose naudojami kompiuteriu, tačiau bent 2 val. dar atbėga į biblioteką



**MOKSLEIVIS**

KRITERIJAI		PERSONA –VISUOMENININKAS
1	Lytis	Moteris
2	Vardas	Aldona
3	Amžius	55 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Užpaliai (miestelis iki 5000 gyventojų)
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Našlė, 3 vaikai (2 vaikai emigravę, 1 gyvena Vilniuje), 4 anūikai.
6	Išsilavinimas, profesija	Aukštasis, agronomė
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Turi kaimo turizmo sodybą
8	Asmeniniai bruožai	Komunikabili, emociinga, kovinga (kovotoja), valdinga, praktiška, moteriška, tvarkinga, lyderė, kompanijos siela, visur dalyvauja, „šeima nebetrukdo“, turi savo kompiuterį, internetą
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Plaukioja ežere, sveikas gyvenimo būdas, apsiskaičiusi apie jogą, renka vaistažoles, domisi kulinariniu paveldu, ekologiškais produktais
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	Romantiškos meilės istorijos (viena iš jų – „Erškėčių paukščiai“), sveiko gyvenimo būdą propaguojančios knygos; delfi.lt, zebra.lt, facebook.com, www.sveikata.info, www.e-vaistine.lt, balsas.lt; alfa.lt; laikas.lt; lrytas.lt; vakarai.lt; mėgsta skaityti internete moterų žurnalus, diskutuoti jų svetainėse apie problemas su vyrais ir pan.; labai patenkinta bibliotekininkės rekomenduotomis laisvalaikio interneto svetainėmis
11	Poreikiai: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką,</li> <li>• ko tikisi iš bibliotekos, ARBA</li> <li>• dėl ko mielai į ją eitų</li> </ul>	Biblioteka: susitikimo vieta dėl projektų, naudojasi bibliotekininkės paslaugomis savo reikalams tvarkyti



**VISUOMENININKAS**

KRITERIJAI		PERSONA –DIRBANTIS ŽMOGUS
1	Lytis	Moteris
2	Vardas	Aldona
3	Amžius	50 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Alytus
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Ištekėjusi, turi 2 vaikus
6	Išsilavinimas, profesija	Profesinis
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Pardavėja, kasininkė
8	Asmeniniai bruožai	Irzli, rūpestinga, šeimyniška, kaprizinga
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Sodas, daržas, mėgsta ruošti valgi, retkarčiais mezga, televizija, serialai
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	Sveikatos leidiniai, svajonių romanai, „Psichologija Tau“, „Stilius“, „Žmonės“; supermama.lt, delfi.lt, visireceptai.lt, eli.lt, laikas.lt; politika.lt; bernardinai.lt; kai bibliotekininkė parodo – ezoterinės interneto svetainės, diskusijos apie paslaptinius reiškinius, visokius stebuklingai gydančius žmones ir pan.
11	Poreikiai: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką,</li> <li>• ko tikisi iš bibliotekos, ARBA</li> <li>• dėl ko mielai į ją eitų</li> </ul>	Pailsėti, aprūpinti vaikus knygomis, bendrauti, periodikos naujienų apie viešą gyvenimą, bestselerių



**DIRBANTIS ŽMOGUS**

KRITERIJAI		PERSONA –MENININKAS
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Kostas
3	Amžius	53 m
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Vienkiemyje prie Šiaulių
5	Socialinis /šeiminis statu- sas, vaikai (jei turi)	Žmona kartu negyvena, bet kartais grįžta; 2 suaugę vaikai
6	Išsilavinimas, profesija	Technikumus (meno)
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Tautodailininkas, žinomas keramikas (individualūs užsakymai), gauna invalidumo pašalpą (II grupė).
8	Asmeniniai bruožai	Sunkaus charakterio, individualistas, užsispyręs, nedrąsus, nemėgsta tempo, daug dirba
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Gamtos žmogus, domisi pagonybe, laisvalaikio neturi, jo gyvenimas ir yra laisvalaikis, skaito knygas, kai nekuria – skaito viską. Gal daugiau domisi menine literatūra
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	Kelionių knygos, knygos apie menininkus, žurnalai; google.lt; mano, kad internetas „žudo“ asmenybę, todėl neturi mėgstamos interneto svetainės. Jei ne prieš internetą: fotosodas.lt; efoto.lt; deviantart.com; savasmenas.lt; teatrasmenas.lt; menoklubas.lt; menassau.lt;
11	Poreikiai: • dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką, • ko tikisi iš bibliotekos, ARBA • dėl ko mielai į ją eitų	1.Pabendrauti, nes biblioteka „rado kelią į jo širdį“. 2.Knygų, spaudos, profesinių meno žurnalų. 3.Kompiuterio bijo, bet persona yra kviečiama, viskas paaiškinama, įkalbinėjama išmokti. 4.Siūlo savo darbų parodas



**MENININKAS**

KRITERIJAI		PERSONA –ŪKININKAS
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Gintaras
3	Amžius	45 m
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Vilkaviškio raj., Gižai
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Turi namą, žmoną, 3 vaikai (1 studentas, 2 moksleiviai)
6	Išsilavinimas, profesija	Aukštasis, ŽŪA, specialybė – melioratorius
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Stambus ūkis
8	Asmeniniai bruožai	Linksmas, stačiokas, landus, dalykiškas, moka susitarti, suvalkietišškai dosnus
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Mėgsta medžioti (būrelio pirmininkas), žvejoti, daro serbentų vyną, turi daug draugų (platus socialinis tinklas), pažįsta merą, nepartinis, bet prie socdemų, muzika: „Rondo“, „Vairas“, Donskovas, „Bitlai“, domisi technikos naujovėmis bei užsienio patirtimi
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	V. Petkevičiaus „Durnių laivas“, E. Malūkas; <a href="http://www.valstietis.lt">www.valstietis.lt</a> , <a href="http://www.lus.lt">www.lus.lt</a> , <a href="http://zemesukis.com">zemesukis.com</a> , <a href="http://ukininkas.lt">ukininkas.lt</a> , <a href="http://delfi.lt">delfi.lt</a>
11	Poreikiai: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką,</li> <li>• ko tikisi iš bibliotekos, ARBA</li> <li>• dėl ko mielai į ją eitų</li> </ul>	Jei biblioteka paprašo – paremia, ateina į biblioteką paskaityti, plečia savo socialinį tinklą, kartais naudojasi kompiuteriu – e. bankininkyste, <a href="http://google.lt">google.lt</a> , <a href="http://vic.lt">vic.lt</a> , <a href="http://vmi.lt">vmi.lt</a>



**ŪKININKAS**

KRITERIJAI		PERSONA –BEDARBIS
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Rimas
3	Amžius	43 m
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Alytus, gyvena daugiabutyje (2 kambariai), turi automobilį, garažą, uošviai turi žemės
5	Socialinis /šeiminis statu- sas, vaikai (jei turi)	Vedęs, 2 vaikai
6	Išsilavinimas, profesija	Baigęs technikumą
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Bedarbis, buvo statybininkas
8	Asmeniniai bruožai	Uždaras, lėtas, pastovus, bijo ir nemėgsta pokyčių, mažai iniciatyvos, jautrus sau (giliai)
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Žvejyba, savo automobilį krapšto, alus bambaliais (strong)
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	„Drausiųjų keliai“, rusiški detektyvai, knygos apie muštynes, fantastika, E. Malūkas, A. Marinina; vis bando ieškoti darbo www.alioreklama.lt, nors iš tiesų nesitiki, kad „per internetą“ galima jį rasti; delfi.lt, alio.lt, autogidas.lt/, cvonline.lt, alfa. lt; uzsidirbkpats.lt; darbo.lt; 123darbas.lt; dirbu.lt.
11	Poreikiai: • dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką, • ko tikisi iš bibliotekos, ARBA • dėl ko mielai į ją eitų	Ateina į biblioteką laikraščių paskaityti, tarsi ieško darbo („Alio reklamoje“), šiek tiek domisi IT, bet šiaip kompiuterių prisibijo.



**BEDARBIS**

KRITERIJAI		PERSONA –KUNIGAS (religijos atstovas)
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Petras
3	Amžius	~50 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Miestelis, iki 3 000 gyventojų
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Nevedęs
6	Išsilavinimas, profesija	Aukštasis
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Dvasinė tarnystė, bendruomenė
8	Asmeniniai bruožai	Lyderis, komunikabilus, intelektualas, nuolat sekantis informacija, empatiškas, eruditas, parodo ir žino savo vertę
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Knygų skaitymas, kulinarija, kolekcionavimas, menas, automobiliai, poezija
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	Filosofinė, pažintinė literatūra; Bernardinai.lt, katalikai.lt, tikiu.lt, religija.lt, biblija.org, romuva.lt; lrytas.lt, skrynia.lt, delfi.lt; sportas.lt; politika.lt; e. valdžios ir pan. paslaugos
11	Poreikiai: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką,</li> <li>• ko tikisi iš bibliotekos, ARBA</li> <li>• dėl ko mielai į ją eitų</li> </ul>	Pripažinimas, informacija, konsultacijos, saviraiška, kurti teigiamą įvaizdį, užmegzti kontaktus, skleisti Dievo žodį, ryšių su bendruomene stiprinimas, pabendrauti, pasirodymas renginiuose, įvaizdis, patarimai, kad būtų įdomu, dovanos bibliotekai (knygos)



**KUNIGAS**

KRITERIJAI		PERSONA –POILSIAUTOJAS („sezoninis“ lankytojas)
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Benjamins, lenkas, manantis, kad turi šaknų Lietuvoje
3	Amžius	45 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Gyvena Varšuvoje, 4 kambarių bute, turi vilą, privačią kliniką, džipą, „kilmingą“ šunį – japonų buldogą
5	Socialinis /šeiminis statu- sas, vaikai (jei turi)	Vedęs, 2 vaikai: sūnus studijuoja verslo vadybą, dukra – gimnazistė
6	Išsilavinimas, profesija	Baigęs universitetą. Plastikos chirurgas
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	Dirba privačioje klinikoje
8	Asmeniniai bruožai	Komunikabilus, pastabus, valdingas, namuose autoritetas, domisi istorija, savo giminės šaknimis.
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Daug laiko praleidžia savo klinikoje, atlieka daug operacijų, darboholikas, todėl reikalingas geras poilsis. Mėgsta medžioklę, atitinkamų draugų vakarėlius, žaidžia golfą, domisi politika, istorija, savo šeimos praeitimi, sudarinėja giminės genealoginį medį, kiekvieną vasarą važiuoja į Lietuvą ieškoti savo giminės šaknų. Lietuvoje lankosi muziejuose, archyvuose
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	A.Mickevičius „Ponas Tadas“; genealogia, heraldyka, cauntrycide.lt, facebook.com, google. lt, e. paveldo svetainės, Lietuvos archyvų svetainės, kultūros portalai ir kultūrinių renginių anonasai (jei prastas oras), taip pat naujienu portalai. politika.lt; sportas.lt; auto.plius.lt; kopos.lt; poilsiautojas. lt; lrytas.lt; lietuviais.lt; istorija.lt; balsas.lt; muziejai.lt; istorikas.lt; youtube.com
11	Poreikiai: • dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką, • ko tikisi iš bibliotekos, ARBA • dėl ko mielai į ją eitų	Bibliotekoje ieško savo giminės istorijos, senų rankraščių, bendrauja su artimaisiais el. paštu, per skaipa, ateitų į biblioteką pasitikrinti savo el. pašto. Informacija: savo kalbos literatūros, turistinė informacija, supratimas, gidas, ryšiai



**POILSIAUTOJAS**

KRITERIJAI		PERSONA –VAIKAS (iki 7 m.)
1	Lytis	Vyras
2	Vardas	Nojus
3	Amžius	5 m.
4	Kur gyvena (didmiestis / miestas / miestelis / gyvenvietė / kaimas)	Molėtai
5	Socialinis /šeiminis statusas, vaikai (jei turi)	Gyvena su tėvais, iš kurių vienas bedarbis, turi 10 m. brolių
6	Išsilavinimas, profesija	Darželinukas
7	Darbas / užsiėmimas / pajamų šaltinis	-
8	Asmeniniai bruožai	Žaidimai, kompiuteris, filmai, spalvinimas, dviratis
9	Pomėgiai / hobis, ką veikia laisvalaikiu	Vaikiški komiksai; 123zaidimai.lt. ir kitos kompiuterinių žaidimų svetainės (naršo prižiūrimas bibliotekos darbuotojų arba tėvų); vaikam.lt; vaikam.eu; esuvaikas.lt; bitute.lt; flintas.lt; barbie.com; miniclip.com; funnygames.nl; renginiaivaikams.lt; pjaikams.lt
10	Mėgstamiausia knyga / mėgstamiausia interneto svetainė	Vaikiški komiksai; 123zaidimai.lt. ir kitos kompiuterinių žaidimų svetainės (naršo prižiūrimas bibliotekos darbuotojų arba tėvų); vaikam.lt; vaikam.eu; esuvaikas.lt; bitute.lt; flintas.lt; barbie.com; miniclip.com; funnygames.nl; renginiaivaikams.lt; pjaikams.lt
11	Poreikiai: • dėl ko dabar ateina (neateina) į biblioteką, • ko tikisi iš bibliotekos, ARBA • dėl ko mielai į ją eiti	Pagarba, vertinimas, jaustis kaip namie, jaukiai. Linksmi praleisti laiką. Žaisti. Atrasti, sužinoti ir patirti naujų dalykų. Pabūti su draugais ir surasti naujų



**VAIKAS**





# RENGĖJAI



Dėkojame atstovavimo veiklų ekspertų grupei už jų indėlį rengiant naujoviškos viešosios bibliotekos gaires.



## LIETUVOS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS



## LIETUVOS NACIONALINĖ MARTYNO MAŽVYDO BIBLIOTEKA



LIETUVOS RESPUBLIKOS  
KULTŪROS MINISTERIJA

Tautvilė Baltakytė  
Nomeda Domeikienė  
Vida Garunkštytė  
Rasa Griškevičienė  
Edita Gručenė  
Vida Juškienė  
Sigitas Kancevyčius  
Danutė Karlienė  
Daiva Klimienė  
Eugenija Koveckienė  
Aurimas Labinas  
Rima Maselytė  
Rasa Merkevičiūtė  
Danutė Meškaitė  
Sigita Palionienė  
Kristina Partikienė  
Jolita Pipynienė  
Dalia Pupšytė  
Virginija Raišienė  
Virginija Zaragosa  
Skaistė Venckutė  
Simona Žilienė  
Irena Žilinskienė  
Rūta Žirgulytė

## LITERATŪRA



1. Barrow, C., Brown, R., Clarke, L. Verslininko kelias į sėkmę. Vilnius, UAB „Verslo Žinios“, 2010.
2. Carnegie, D. Kaip įsigyti draugų ir daryti įtaką žmonėms. Vilnius, „Eugrimas“, 2009.
3. Font, P. A city with a great library is a great city. Prieiga per internetą [www.businessreport.com](http://www.businessreport.com), 2010-12-21.
4. Freeman, O., Watson, R. A reasearch project of the Library Council of New South Wales in association with the Neville Freeman Agency. 2009.
5. Griffin, J. Cutomer Loyalty. How to earn it and how to keep it. San Francisco, Jossey-Bass. 2002.
6. Goulding, A. The rise, fall and rise of the British Public Library Building. Loughborough University, UK, 2009.
7. Jucevičienė, P., Tautkevičienė, G. Universiteto bibliotekos mokymosi aplinkos samprata // „Pedagogika“. 2004, Nr. 71, p. 101–105.
8. Juodienė, D. Bibliotekos paslaugos. Kauno apskrities viešosios bibliotekos tinklaraštis. Prieiga per internetą [www.blogas.kvb.lt](http://www.blogas.kvb.lt), 2010-12-15.
9. Lietuvos mokslinės bibliotekos: mokslo šventovės ar informacijos greitkeliai? // „Mokslo Lietuva“, 2009, Nr. 17.
10. Lietuvos respublikos bibliotekų įstatymas. 2004 m. liepos 15 d. Nr. IX-2378. Prieiga per internetą <http://www3.lrs.lt>, 2010-12-15.
11. Neale, S. et al. Emocinis intelektas ir ugdymas. Vilnius, UAB „Verslo Žinios“, 2008.
12. Petuchovaitė, R. Viešųjų bibliotekų paslaugų bendruomenei

plėtra. Sėkmingos praktikos ir tarptautinių veiksnių studija. Prieiga per internetą [www.kf.vu.lt](http://www.kf.vu.lt), 2010-12-21.

13. Robbins, S. P. Organizacinės elgsenos pagrindai. Kaunas, „Poligrafija ir informatika“, 2003.

14. Rudžionienė, J. Paslaugų rinkodaros vystymas, paslaugos teikėjo bei paslaugos gavėjo tarpusavio ryšys kultūros įstaigoje. Prieiga per internetą [www.lkdct.lt](http://www.lkdct.lt), 2010-12-21.

15. Sawaya, J., et al. Building library staff capacity to advocate successfully leads to sustainable libraries. World Library and Information Congress, 2009.

16. Šiuolaikinė akademinė biblioteka. VU bibliotekos tinklaraštis. Prieiga per internetą <http://vubiblioteka.wordpress.com>, 2010-12-15.

17. The 25 Most Modern Libraries in the World. Prieiga per internetą [www.bestcollegesonline.com](http://www.bestcollegesonline.com), 2010-05-21.

18. The Public Library Service. IFLA/UNESCO Guidelines for Development. Munchen, 2001.

19. „TMD partners“ mokymų bibliotekų darbuotojams metu gauta informacija bei metodinė medžiaga.

20. Viešosios bibliotekos žinių visuomenėje: danų įžvalgos ir lietuviškos interpretacijos. Prieiga per internetą <http://bukbibliotekininku.blogspot.com>, 2010-12-21.







