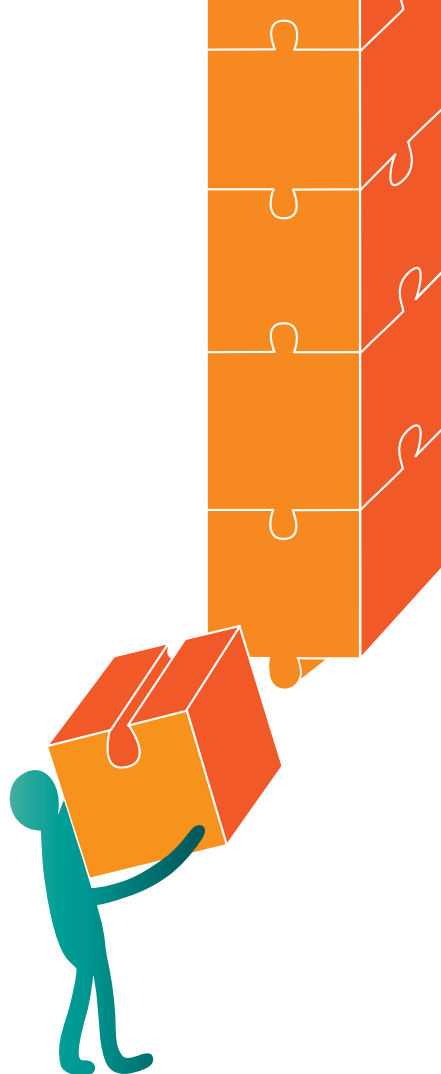




VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE INFORMACINIŲ IR KOMUNIKACINIŲ TECHNOLOGIJŲ NAUDĄ LIETUVOS VIEŠOSIOSE BIBLIOTEKOSE

2013 m. tyrimo ataskaita



LIETUVOS
NACIONALINĖ
MARTYNO MAŽVYDO
BIBLIOTEKA

UDK 316.654:027.5 (474.5)

Va312

Ši ataskaita pagrįsta moksliniu tyrimu, kurį finansavo „Bill & Melinda Gates foundation“ (Bilo ir Melindos Geitsų fondas). Nepriklausomos mokslinių tyrimų bendrovės TNS atstovai joje pateikia duomenis ir išvadas, kurios nebūtinai atspindi Bilo ir Melindos Geitsų fondo požiūrius arba politiką.

Parengė:

Susannah Quick

Gillian Prior

Ben Toombs

Luke Taylor

Rosanna Currenti

Redaktorės:

Giedrė Čistovienė

dr. Ineta Krauls

Dailininkė

Vanda Padimanskaitė

Kalbos redaktorės:

Virginija Aputienė

Aurelija Tebelškienė

Maketuotojas

Kostas Stankevičius

2013 10 24. 3 leidyb. apsk. l. 200 egz. Užsakymo nr. 1340.

Išleido Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, Gedimino pr. 51, LT-01504 Vilnius,
tel. (8 5) 249 7023, faks. (8 5) 249 6129, e. paštas biblio@lnb.lt, interneto svetainė www.lnb.lt.

Spausdino UAB „Petro ofsetas“, Savanorių pr. 174D, LT-03153 Vilnius.

ISBN 978-609-405-084-8

© Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, 2013

TURINYS

SANTRAUKA.....	4
1. TYRIMO METODOLOGIJA	5
1.1. Mokslinio tyrimo kontekstas	5
1.2. Mokslinio tyrimo metodologija	6
2. VIEŠŲJŲ BIBLIOTEKŲ PANORAMA IR APRŪPINIMAS INTERNETU	8
3. BIBLIOTEKŲ IR VIEŠOS INTERNETO PRIEIGOS NAUDOJIMAS.....	9
3.1. Bibliotekų ir viešos interneto prieigos prieinamumas	9
3.2. Priežastys naudotis vieša interneto prieiga.....	12
4. NUOMONĖ APIE VIEŠĄSIAS BIBLIOTEKAS	15
4.1. Bibliotekų paslaugų svarba	15
4.2. Viešųjų bibliotekų veiksmingumas ir finansavimas.....	15
4.3. Nuomonės apie viešąsias bibliotekas.....	16
5. SAVIŠVIETA IR NEFORMALUS UGDYMAS	18
6. VIEŠOS INTERNETO PRIEIGOS NAUDOJIMAS DARBUI IR VERSLUI.....	20
7. ELEKTRONINĖ VALDŽIA IR AKTYVUS PILIETIŠKUMAS.....	22
TYRIMO REZULTATAI	23

Tyrimo metodologija

„Bill & Melinda Gates foundation“ (Bilo ir Melindos Geitsų fondas) užsakė visame pasaulyje veikiančiai nepriklausomai mokslinių tyrimų bendrovei TNS atlikti mokslinį tyrimą 17-oje Europos Sąjungos (ES) šalių, siekiant nustatyti, kaip suvokiamos viešosios bibliotekos, ir naudojimosi jomis tipus. Tyrimo tikslas buvo išsiaiškinti poveikį, kurį ES viešosios bibliotekos daro vartotojų gyvenimui.

Mokslinį tyrimą sudarė:

- seminaras mokslinio tyrimo prioritetams aptarti, skirtas šioje studijoje dalyvaujantiems suinteresuotiems asmenims;
- antrinis (vadinamasis „kabinetinis“) tyrimas, skirtas pagrindiniams duomenims apie bibliotekas sugretinti;
- 15-os metų ir vyresnių gyventojų reprezentatyvios imties apklausa kiekvienoje iš 17-os šalių;
- bibliotekose atlikta 15-os metų ir vyresnių bibliotekų vartotojų bei viešos interneto prieigos (VIP) vartotojų apklausa kiekvienoje iš 17-os šalių;
- kokybinis bibliotekų vartotojų ir bibliotekų darbuotojų tyrimas.

Šioje ataskaitoje pateikiama trumpa Lietuvos rezultatų apžvalga, lyginant juos su visos ES rezultatais.

Bibliotekų ir viešos interneto prieigos naudojimas

- Viešą interneto prieigą siūlo 96 % Lietuvos viešųjų bibliotekų.
- Apytikriais skaičiavimais, Lietuvoje per pastaruosius 12 mėnesių viešąją biblioteką naudojo apie 0,6 mln. suaugusiųjų, maždaug ketvirtadalis (24 %) suaugusių šalies gyventojų. Šis skaičius labai artimas Europos vidurkiui – 23 % suaugusių gyventojų.
- Apytikriais skaičiavimais, Lietuvoje per pastaruosius 12 mėnesių VIP naudojo 0,2 mln. suaugusių šalies gyventojų. Šis skaičius gerokai didesnis už ES vidurkį – 4 % suaugusių gyventojų.
- Lietuvoje labiau negu pagal ES vidurkį tikėtini

VIP vartotojai buvo moterys, 15–24 metų amžiaus asmenys, kaimo vietovių gyventojai ir moksleiviai bei studentai.

- ES, o ypač Lietuvoje, pagrindinis VIP vartotojų motyvas buvo nemokamas paslaugos pobūdis. Taip pat buvo svarbu, kad nėra kitų galimybių pasirinkti prieigą prie kompiuterio arba interneto. Palyginti su vartotojais ES, VIP vartotojai Lietuvoje labiau tikėtinai paminėdavo šias priežastis naudotis kompiuteriais viešosiose bibliotekose: gaunamą bibliotekos darbuotojų pagalbą, darbą su draugais arba kitais žmonėmis ir prieigą prie geresnės programinės bei techninės įrangos.
- Apytikriais skaičiavimais, apie 0,1 mln. Lietuvos VIP vartotojų niekur kitur iš viso neturėjo interneto prieigos arba nemokamos interneto prieigos.
- VIP paslaugai Lietuvos vartotojai suteikė šiek tiek didesnę vertę negu vidutiniškai ES. Lietuvoje 99 % VIP vartotojų sakė, kad bibliotekos kompiuterių ir interneto ryšio paslaugos yra vertingos, palyginti su 92 % visų ES VIP vartotojų. Du penktadaliai (39 %) Lietuvos VIP vartotojų sakė, kad ši paslauga yra nepaprastai vertinga. Tai iš esmės atitiko ES 36 % vidurkį.
- Daugelį viešųjų bibliotekų vartotojų labai tenkino kompiuteriai ir internetas jose – Lietuvoje buvo patenkinti 93 % vartotojų.

Nuomonė apie viešąsias bibliotekas ir bibliotekų poveikis vartotojams

- „Nemokamai prieinamus kompiuterius“ ir „nemokamą interneto prieigą“ svarbia bibliotekų teikiama paslauga pripažino vos daugiau nei pusė Lietuvos bibliotekų vartotojų, tuo tarpu Europoje – apie septynis iš dešimties.
- Trys penktadaliai (61 %) Lietuvos visuomenės (įskaitant bibliotekų vartotojus ir jomis nesinaudojančiuosius) manė, kad bibliotekos yra labai veiksmingos, veiksmingos arba gana veiksmingos tenkinant jų vietos bendruomenės poreikius. Tai atitiko ES 64 % vidurkį.
- Maždaug du penktadaliai (43 %) Lietuvos visuomenės manė, kad viešosios bibliotekos nusipelnė didesnės finansinės paramos negu dabar. Šis skaičius yra didesnis nei ES vidurkis (40 %).
- Iš viso 98 % Lietuvos VIP vartotojų, atstovaujančių 0,2 mln. Lietuvos žmonių, sakė, kad VIP

naudojimas padarė jiems kokią nors poveikį. Šis skaičius yra didesnis nei ES vidurkis (83 %).

- Lietuvos bibliotekų vartotojai dažniau nei vidutiniškai ES visiškai sutiko, kad viešosiose bibliotekose „dirba itin kvalifikuoti bibliotekininkai“ (69 % Lietuvoje, palyginti su 43 % ES), viešosios bibliotekos „suteikia politiškai neutralią aplinką“ (73 % Lietuvoje, palyginti su 50 % ES) bei „yra draugiškos ir svetingos“ (75 % Lietuvoje, palyginti su 58 % ES).

Savišvieta ir neformalus ugdymas

- Lietuvoje per pastaruosius 12 mėnesių švietėjiškoje veikloje bibliotekose dalyvavo trys ketvirtadaliai (75 %) bibliotekų vartotojų. Tai gerokai daugiau nei vidutiniškai ES (25 %).

Užimtumas ir viešos interneto prieigos naudojimas darbui

- Maždaug pusė (49 %) Lietuvos VIP vartotojų per pastaruosius 12 mėnesių pasinaudojo bibliotekos kompiuteriais, kad palaikytų kokią nors su užimtumu susijusią veiklą. Tai daugiau nei ES vidurkis (30 %). Ši dalis atstovauja apytikriai 0,1 mln. Lietuvos VIP vartotojų, kurie naudojo VIP veiklai, susijusiai su užimtumu.
- Apytikriais skaičiavimais, per pastaruosius 12 mėnesių 12 000 Lietuvos VIP vartotojų pasinaudojo šiais kompiuteriais, kad pateiktų prašymus pri-

imti į darbą, o maždaug 4 000 suaugusiųjų šiuo būdu sėkmingai užsitikrino darbo vietas.

Elektroninė valdžia ir aktyvus pilietiškumas

- Bibliotekų apklausa nustatė, kad per pastaruosius 12 mėnesių maždaug vienas iš keturių (24 %) Lietuvos VIP vartotojų pasinaudojo VIP sąveikai su valdžios institucijomis. Toks pat yra ir ES vidurkis (24 %). Lietuvos VIP vartotojai daug dažniau nei ES naudojo VIP, kad pasiųstų ir (arba) užpildytų savo mokesčių deklaracijas (9 % ir atitinkamai 2 %), tačiau rečiau, – kad gautų informacijos iš valdžios institucijų interneto svetainėse (12 % ir atitinkamai 17 %).
- Iš viso per pastaruosius 3 mėnesius naudodami VIP pilietinėje veikloje dalyvavo 42 % Lietuvos VIP vartotojų. Tai daugiau nei ES vidurkis (26 %). Trys labiausiai paplitusios dalyvavimo bendruomenės gyvenime veiklos, kurias paminėjo maždaug vienas iš penkių Lietuvos VIP vartotojų, buvo komentarų pilietiniais arba politiniais klausimais skaitymas ir rašymas interneto svetainėse (22 % Lietuvoje, palyginti su 14 % ES), informacijos apie vartotojų ir (arba) įstatymines teises paieška (20 % Lietuvoje, palyginti su 11 % ES) ir informacijos apie vietos, nacionalinių arba ES valdžios institucijų veiklą arba politiką paieška (18 % Lietuvoje, palyginti su 10 % ES).

1. TYRIMO METODOLOGIJA

1.1 Mokslinio tyrimo kontekstas

Europos Sąjungoje (ES) viešosios bibliotekos atlieka svarbų vaidmenį bendruomenėse, nes teikia nemokamą interneto prieigą, kvalifikuotų bibliotekininkų patarimus ir yra viešoji susitikimų erdvė. Kadangi, norint prasmingai dalyvauti visuomenėje, vis labiau reikia prieigos prie skaitmeninės informacijos bei išteklių, daugelis ES bibliotekų išplėtė savo pasiūlą, įtraukdamos prieigą prie informacinių ir komunikacinių technologijų (IKT), kaip kompiuteriai ir internetas.

Daugėja įrodymų, jog viešoji prieiga prie IKT padeda ekonomikai, sveikatos apsaugai, švie-

timui ir socialinei raidai¹. Pavyzdžiui, tyrimas „The Global Impact Study on Public Access to ICTs“ (Globali viešosios prieigos prie IKT poveikio studija), apimantis penkias besivystančias šalis, nustatė, kad besinaudojantieji vieša interneto prieiga patyrė teigiamą poveikį, susijusį su komunikacijomis (79 %), švietimu (78 %), prieiga prie valdžios institucijų informacijos (40 %) ir sveikata (37 %). Dabar ES per 80 % viešųjų

¹ Žr. „The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology“ apie viešosios prieigos prie informacinių bei komunikacinių technologijų mastą, pobūdį ir poveikį. Šiame moksliniame tyrime žvelgiant į bibliotekas, telekomunikacijų centrus bei interneto kavinę nagrinėjamas poveikis kelyje srityse, įtraukiant ryšius ir laisvalaikį, kultūrą ir kalbą, švietimą, užimtumą ir pajamas, valdymą ir sveikatą. Šis Vašingtono universiteto Technologijų ir socialinės kaitos grupės („Technology & Social Change Group“ - TASCHA) įgyvendintas tyrimas buvo dalis platesnės mokslinės studijos, kurią vykdė Kanados Tarptautinio vystymo mokslinių tyrimo centras („International Development Research Centre“ - IDRC), pasinaudojus dotacija, suteikta Bilo ir Melindos Geitsų fondo („Bill & Melinda Gates Foundation“).

paslaugų yra visiškai prieinamos internetu², tačiau 2011 m. tik 41 % ES gyventojų naudojo si valdžios institucijų paslaugomis elektroniniu būdu³. Šiandien kai kurie europiečiai pirmąsyk išbando kompiuterius arba internetą viešojoje bibliotekoje, o kai kuriems asmenims biblioteka gali išlikti vienintelė vieta, teikianti galimybę naudotis IKT (arba turėti šią prieigą nemokėdami nepakeliamų mokesčių)⁴.

Pažangaus, palaikančio ir integruojančio augimo strategijoje „Europa 2020“ ES nustatė ambicingus siekinius daugelyje vystymo krypčių, kurioms itin svarbios pastangos užtikrinti informacijos prieigą, ypač užimtumo, inovacijų, švietimo ir socialinės įtraukties srityse. Tikimasi, kad iki 2020 m. ES valstybės narės įvykdys suplanuotas šių sričių užduotis. Esama duomenų, kad IKT prieiga per viešąsias bibliotekas gali palaikyti su strategija „ES 2020“ susijusios konkrečios augimo, švietimo ir sanglaudos politikos įgyvendinimą, pavyzdžiui, skaitmeninių įgūdžių ir įtraukties gaires, kurias apibūdina „Europos skaitmeninė darbotvarkė“ (viena iš septynių svarbiausių strategijos iniciatyvų), arba savišvietą ir neformalųjį ugdymą, kuriuos mini trys iš septynių svarbiausių strategijos iniciatyvų. Kitose politikos srityse, kaip kvalifikuotos darbo jėgos palaikymas ir žmonių susiejimas su užimtumo galimybėmis, viešųjų bibliotekų vaidmuo gali būti mažiau akivaizdus, todėl, norint atskleisti viešųjų bibliotekų įnašą ir padėti joms užsitikrinti ES paramą savo darbui, reikia papildomų duomenų.

Šį mokslinį tyrimą, apimančią visos ES ir konkrečių šalių ataskaitas, užsakė Bilo ir Melindos Geitsų fondas, siekdamas išryškinti viešųjų bibliotekų vaidmenį palaikant strategijos „ES 2020“ socialinę bei ekonominę politiką.

Bilo ir Melindos Geitsų fondo Globalių bibliotekų programa šiuo metu veikia penkiose ES šalyse: Bulgarijoje, Latvijoje, Lietuvoje, Lenkijoje ir Rumunijoje.

² Eurostat, 2010.

³ Eurostat, 2011.

⁴ Sciadas, G.; Lyons, H.; Rothschild, C. ir Sey, A. *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School, 2012.

Lietuvoje Bilo ir Melindos Geitsų fondas rėmė projektą „Bibliotekos pažangai“, kuris buvo įgyvendinamas vadovaujantis trišale sutartimi tarp Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos, Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos bei Bilo ir Melindos Geitsų fondo. Projektas „Bibliotekos pažangai“ tęsė ir papildė 2003–2013 metų „Bibliotekų renovacijos ir modernizavimo“ programos, kurią 2002 m. patvirtino Lietuvos Respublika, siekinius, susijusius su programos uždaviniu „pašalinti skirtumus tarp miesto ir kaimo informacinių komunikacijų infrastruktūros bei suteikti visiems gyventojams lygias galimybes naudotis informacinėmis technologijomis siekiant socialinių ir bendruomeninių tikslų“.

1.2 Mokslinio tyrimo metodologija

Pagrindinis mokslinio tyrimo tikslas buvo suprasti poveikį, kurį ES viešosios bibliotekos daro vartotojų gyvenimui.

Mokslinis tyrimas vykdytas šiose septyniolikoje šalių: Belgijoje, Bulgarijoje, Čekijoje, Vokietijoje, Danijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Suomijoje, Prancūzijoje, Italijoje, Lietuvoje, Latvijoje, Nyderlanduose, Lenkijoje, Portugalijoje, Rumunijoje ir Jungtinėje Karalystėje.

Tyrimą sudarė keli etapai. Pirma atliktas antrinis tyrimas, siekiant sugretinti esamą informaciją, atskleidžiančią viešųjų bibliotekų situaciją tiriamose šalyse. Tyrime panaudoti tokie šaltiniai, kaip IFLA (Tarpautinės bibliotekų asociacijų ir institucijų federacijos), nacionalinių bei vietos bibliotekų statistika, vietos bibliotekų asociacijų, nacionalinių statistikos įstaigų, „Eurostato“, „Eurobarometro“ ir kiti duomenys. Apklausos atliktos 2012 m. spalio–lapkričio mėnesiais.

- Lietuvoje apklausta reprezentatyvioji imtis, kurią sudarė 1 106 15-os metų ir vyresnio amžiaus visuomenės nariai (visose 17-oje šalių – 17 816 asmenų), neatsižvelgiant į jų naudojimąsi bibliotekomis, ten esančiais kompiuteriais ir požiūrį į bibliotekas.
- Interviu buvo atliekami bibliotekose. Lietuvoje

buvo apklausta 700 asmenų, kurie bibliotekose nesinaudojo VIP (12 537 asmenys 17-oje šalių) ir 700 asmenų, kurie naudojo (11 716 asmenys 17-oje šalių). Interviu atlikti 53 Lietuvos bibliotekose, kurias parinkti ir su kuriomis susisiekti padėjo Nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos atstovas. Interviu su respondentais vyko tiesioginių apklausų būdu.

- Buvo atliktos ir kokybinės apklausos vietose. Kiekvienoje šalyje jas sudarė penki 60 minučių trukmės giluminiai interviu su bibliotekų vadovais ir keturi 90 minučių trukmės grupiniai pokalbiai su VIP vartotojais. Kiekvienai šaliai atstovavo mažiausiai trys bibliotekos, esančios tiek miestuose, tiek kaimo vietovėse.

Apklausos rezultatai įvertinti, siekiant užtikrinti, kad kiekvienoje šalyje galutiniai rezultatai reprezentuotų jos gyventojus. Vertinimas taip pat taikytas siekiant bendrose Europos suvestinėse pakartotinai subalansuoti kiekvienos šalies atstovavimą proporcingai jos gyventojų skaičiui.

Ši ataskaita pateikia trumpą Lietuvos rezultatų apžvalgą ir lygina juos su visos ES rezultatais. ES rezultatai yra pagrįsti 17-os šalių, kurias apėmė šis tyrimas, gautaisiais duomenimis. Buvo

parengtos atskiros kiekvienos šalies, kurioje vyko apklausa, ataskaitos, taip pat bendroji ataskaita.⁵

Sąvokos, vartojamos šioje ataskaitoje:

- „Biblioteka“ reiškia viešąją biblioteką, kuri visiems prieinama, tad neapima mokyklų, kolegijų arba akademinių bibliotekų.
- „VIP vartotojai“ – viešos interneto prieigos viešojoje bibliotekoje vartotojai, t.y. asmenys, tyrimo metu teigiamai į klausimą: *„ar per pastaruosius 12 mėnesių naudojotės kompiuteriu, esančiu viešojoje bibliotekoje, kad prisijungtumėte prie interneto? Neįtraukite bibliotekoje naudoto asmeninio kompiuterio arba išmaniojo telefono“*.

Ataskaitoje gautieji Lietuvos duomenys yra lyginami su visos ES vidurkiu. ES vidurkis apskaičiuotas remiantis 17-os šalių atsakymais. Lietuvos duomenys yra įtraukti į ES vidurkį, ir ši aplinkybė mažina ES ir Lietuvos skaičių palyginimų statistinę vertę.

Nors dauguma duomenų pateikta procentine išraiška, kai kuriais atvejais šioje ataskaitoje duomenys buvo apibendrinti, kad reprezentuotų Lietuvos gyventojus, ir yra pateikti apytikrių skaičių išraiška.

⁵ Quick, S.; Prior, G.; Toombs, B.; Taylor, L.; Currenti, R. Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries [interaktyvus]. JAV: Bill & Melinda Gates Foundation, 2013. [žiūrėta 2013 m. rugsėjo 9 d.]. Prieiga per in-

ternetą: <https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/22718/Final%20Report%20-%20Cross-European%20Library%20Impact.pdf?sequence=1>

2. VIEŠŲJŲ BIBLIOTEKŲ PANORAMA IR APRŪPINIMAS INTERNETU

Lietuvos viešųjų biblioteka sistemą sudaro 65 viešosios bibliotekos ir jų filialų tinklas:

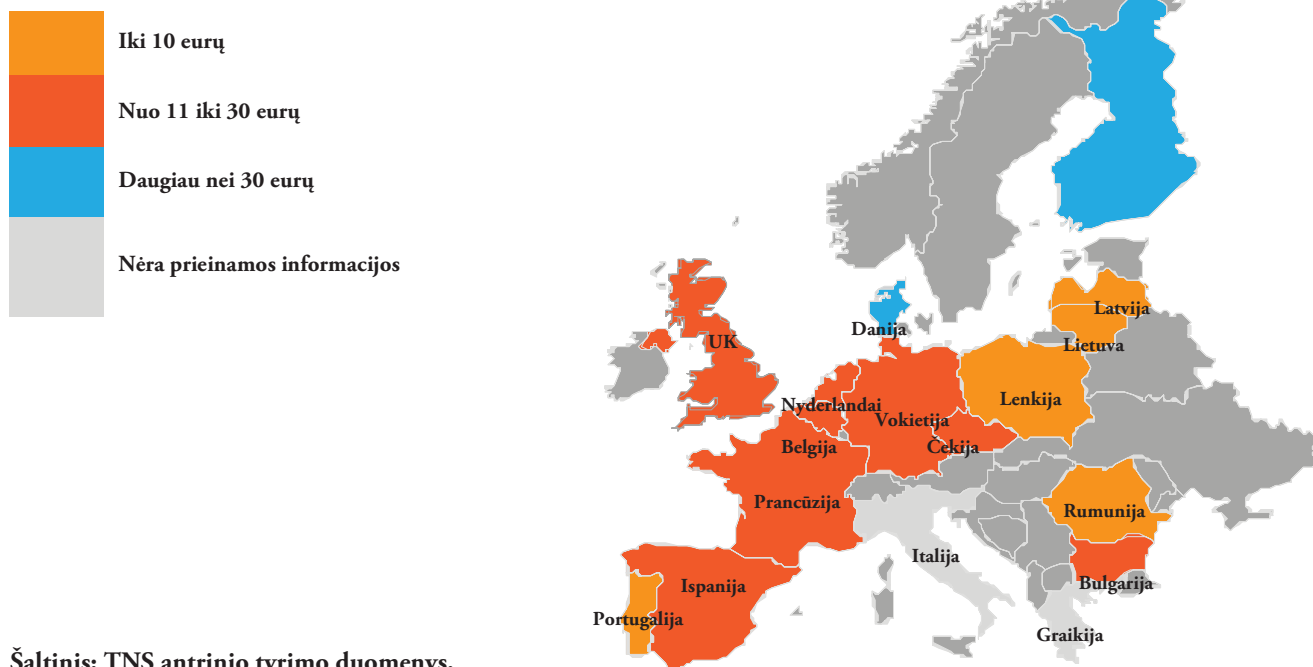
- 142 miestų filialai,
- 1 085 kaimo filialai,
- 14 specializuotų filialų vaikams⁶.

Finansavimo požiūriu 2011 m. didžiąją dalį viso viešųjų bibliotekų biudžeto (89 %) sudarė valstybės ir savivaldybių skiriamos lėšos, o likusios dalies šaltinis buvo papildomos mokamos bibliotekų paslaugos, fizinių bei juridinių asme-

nų parama ir kitos lėšos, gaunamos iš projektų bei programų. Tik šiek tiek daugiau nei pusė biudžeto (57 %) buvo skirta darbuotojų atlyginimams. 2011 m. bibliotekose dirbo 3 200 samdomų darbuotojų, iš jų 2 545 specialistai bibliotekininkai.

Lietuvoje valstybės išlaidos bibliotekoms vienam asmeniui 8,5 euro (29,2 litų), gerokai mažiau negu daugumoje kitų Europos Sąjungos šalių, kaip parodyta šioje scheme:

1 schema. Metinės išlaidos bibliotekoms vienam gyventojui



⁶ Lietuvos bibliotekų statistika: [interaktyvus]. Vilnius: Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, 2012. [žiūrėta 2012 m. spalio 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.lnb.lt/bibliotekininkui/lietuvas-biblioteku-statistika>

Vienas iš politinių strateginių Lietuvos sieki- nių – pašalinti skirtumus tarp miestų ir kaimo vie- tovių informacinių komunikacijų infrastruktūrų bei suteikti visiems gyventojams lygias galimybes naudotis informacinėmis technologijomis, sie- kiant socialinės ir visuomeninės pažangos. Dau- gelis valstybės socialinių veiklų bei savivaldybės suteiktų subsidijų pagerino kompiuterių ir inter- neto prieigą. Nuo 2006 m. pradžios tiek viena, tiek kita Lietuvos viešosiose bibliotekose teikiama nemokamai.

Kompiuterių prieigą siūlo 96 % Lietuvos vie- šųjų bibliotekų. Interneto prieigą turinčių viešųjų bibliotekų taip pat yra 96 %.

„Eurostato“ duomenys (2011 m.) apie inter- neto prieigą namuose rodo, kad Lietuvos lygis yra santykinai žemas, palyginti su Europos, – inter- neto prieigą turi 62 % namų ūkių, tuo tarpu ES vidurkis 73 %. Todėl Lietuvos viešosiose biblio- tekose teikiama interneto prieiga turi didesnę pa- klausą tarp gyventojų ir potencialų aukštesnį šios paslaugos vartojimo lygį negu kitose ES šalyse.

3. BIBLIOTEKŲ IR VIEŠOS INTERNETO PRIEIGOS NAUDOJIMAS

3.1 Bibliotekų ir viešos interneto prieigos prieinamumas

Atlikta apklausa nustatė, kad naudojimasis bibliotekomis Lietuvoje panašus į ES vidurkį.

- Apytikriais skaičiavimais, Lietuvoje per pastaruosius 12 mėnesių viešąją biblioteką naudojos apie 0,6 mln. suaugusiųjų, t. y. maždaug ketvirtadalis (24 %) suaugusių šalies gyventojų, panašiai buvo ir Europoje – apie 23 % suaugusių gyventojų.
- Apytiksliai 0,5 mln. suaugusiųjų, beveik penkta- dalis (19 %) suaugusių Lietuvos gyventojų, nau- dojos biblioteką bent kartą per mėnesį – šiek tiek dažniau nei vidutiniškai ES (14 %).

Naudojimosi biblioteka paplitimas skirtin- gose Lietuvos ir ES grupėse per pastaruosius 12 mėnesių parodytas 2 schemeje.

- Lietuvoje moterys (30 %) buvo dažnesnės biblio- tekų lankytojos negu vyrai (18 %). Tai atitinka ES duomenis.
- Daugiausia Lietuvos bibliotekų vartotojai buvo 15–24 metų amžiaus asmenys (53 %). Tai gero- kai viršija ES 38 % vidurkį. Iš kitų amžiaus gru- pių Lietuvoje bibliotekoje lankėsi apie penktadalį žmonių. Vyresnių nei 65 metų amžiaus asmenų grupėje bibliotekomis naudotasi šiek tiek daugiau negu vidutiniškai ES (18 %, palyginti su 14 %), o 25–39 metų amžiaus grupėje – mažiau (19 %, palyginti su 25 %).
- Lietuvoje tarp bibliotekų vartotojų buvo kur kas

daugiau besimokančiųjų asmenų – iš šios grupės per pastaruosius 12 mėnesių viešąją biblioteką naudojos beveik trys penktadaliai (57 %). Šis skaičius viršija ES vidurkį (48 %).

- Bibliotekomis daugiau naudotasi mažuose mies- teliuose bei vidutinio dydžio miestuose (28 %) ir kaimo vietovėse (26 %), abiem atvejais daugiau nei vidutiniškai ES. Tarp didelių miestų bei di- dmiesčių gyventojų bibliotekų vartotojai buvo vos daugiau negu vienas iš penkių (22 %) – ma- žiau nei vidutiniškai ES (27 %).

Lietuvos bibliotekų vartotojų charakteristikos, palyginti su ES:

- Lietuvoje 37 % bibliotekų vartotojų buvo vyrai, o 63 % – moterys. Palyginti su 17-os ES šalių vidurkiu (42 % – vyrai, 58 % – moterys), Lietu- voje moterys buvo šiek tiek dažnesnės bibliotekų vartotojos;
- Lietuvoje buvo šiek tiek labiau tikėtina rasti bi- bliotekų vartotojų jauniausioje (15–24) ir vyriausioje (65+) amžiaus grupėse – 37 % buvo 15–24 metų amžiaus, 16 % – 25–39, 16 % – 40–54, 12 % – 55–64, o 18 % – 65+ (vyresni nei 65 metų); palyginti su ES vidurkiu, kur 25 % buvo 15–24 metų amžiaus, 26 % – 25–39, 25% – 40–54, 12 % – 55–64 ir 12 % – 65+ (vyresni nei 65 metų).

VIP Lietuvoje naudojosi beveik du penktada- liai (37 %) asmenų, per pastaruosius 12 mėne-

sių apsilankiusių bibliotekoje, – gerokai daugiau nei vidutiniškai ES 14 %. Nesinaudojusiųjų VIP dauguma (63 %) teigė, jog jiems nereikėjo, nes kompiuterį ir (arba) internetą jie turi namie. **Tačiau dalis (16 %) nesinaudojusiųjų atsakė, jog nežinojo, kaip naudotis kompiuteriais arba internetu, todėl galima prielaida, kad bibliotekos turi potencialą toliau didinti savo vartotojų auditoriją.**

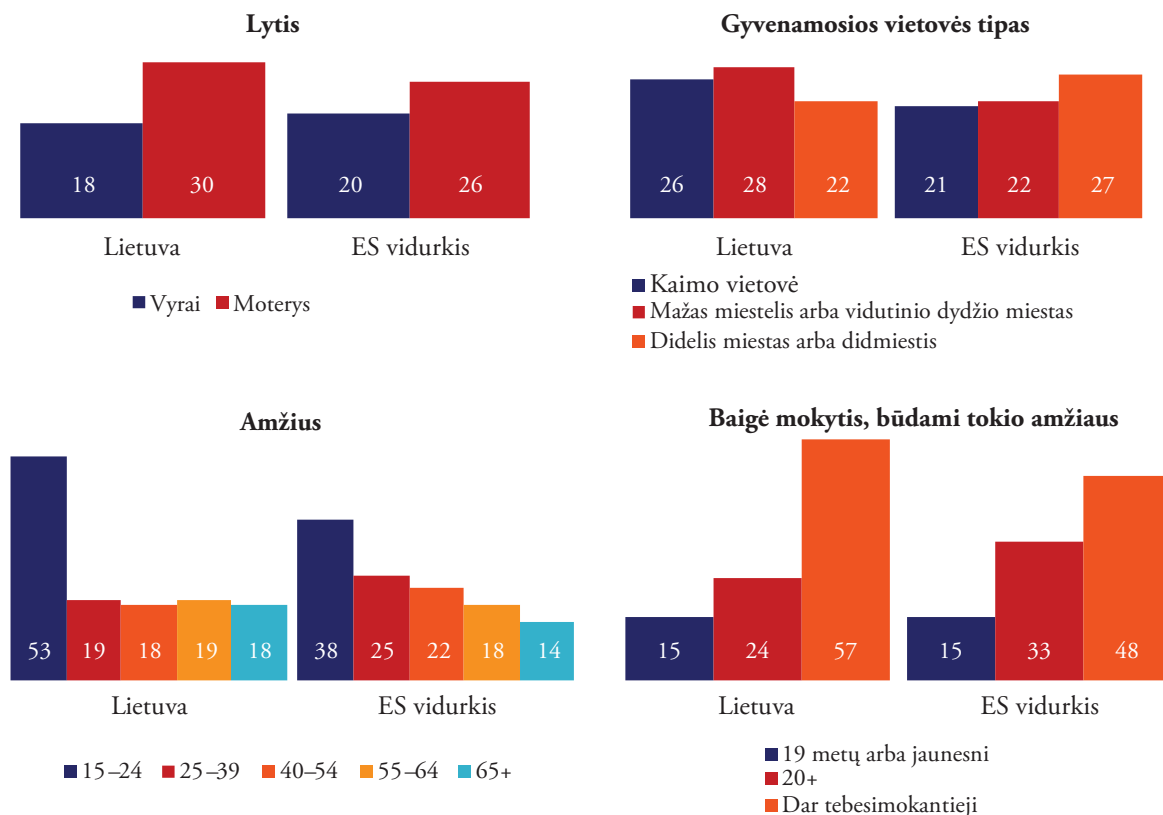
Apklaustos duomenimis, Lietuvoje per pastaruosius 12 mėnesių VIP iš viso naudojos 9 % suaugusiųjų. Šis skaičius gerokai didesnis už ES vidurkį – 4 % visų suaugusiųjų. Apytikriais skaičiavimais, Lietuvoje jis sudaro apie 0,2 mln. suaugusiųjų.

Lietuvoje labiau negu pagal ES vidurkį tikėtini VIP vartotojai buvo moterys, 15–24 metų amžiaus asmenys, kaimo vietovių gyventojai ir besimokantieji, kaip parodyta 3 schemoje.

Lietuvoje vienas trečdalis (33 %) VIP vartotojų šiais kompiuteriais pasinaudojo bent kartą per savaitę, palyginti su 23 % ES, o 38 % tą darė nuo vieno iki trijų kartų per mėnesį (palyginti su 29 % ES). Apie ketvirtį (27 %) VIP naudojos kartą per tris mėnesius arba rečiau, tuo tarpu ES – 47 %.

Kokybiniame tyrime bibliotekų vadovai paaiškino, jog pirmaisiais projekto „Bibliotekos pažangai“ metais bendruomenė IKT bibliotekose labai domėjosi, todėl mažiau reikėjo ieškoti kitų priemonių, kurios pritrauktų vartotojus. Projektas buvo reklamuojamas įvairiuose renginiuose, TV laidose, išorės ir vidaus skelbimuose pačiose bibliotekose. Bibliotekos savo interneto svetainėse, vietos laikraščiuose ir bendruomenių centruose skelbdavo informaciją apie rengiamus mokymus bei teikiamas bibliotekinių konsultacijas. Bibliotekos ak-

2 schema. Per pastaruosius 12 mėnesių naudojosi viešąja biblioteka



Šaltinis: „Omnibus“ apklausa (atsakiusieji į klausimą: „ar per pastaruosius 12 mėnesių Jūs lankėtės viešojoje bibliotekoje?“). Pagrindas: Lietuvoje – visi suaugusieji (1 106), vyrai (542), moterys (564), 15–24 (189), 25–39 (228), 40–54 (234), 55–64 (175), 65+ (280), didelis miestas arba didmiestis (439), mažas miestas (356), kaimo vietovė (296), baigė mokyti 19 metų arba anksčiau (508), 20 metų arba vėliau (392), dar tebesimoko (158). ES – visi suaugusieji (17 816), vyrai (8 521), moterys (9 295), 15–24 (2 636), 25–39 (4 152), 40–54 (4 592), 55–64 (2 937), 65+ (3 496), didelis miestas arba didmiestis (5 352), mažas miestas (6 653), kaimo vietovė (5 633), baigė mokyti 19 metų arba anksčiau (9 943), 20 metų arba vėliau (5 500), dar tebesimoko (1 801).

tyviai bendradarbiavo su centrais, skirtais specialių poreikių turintiems žmonėms, įskaitant socialiai pažeidžiamas gyventojų grupes ir neįgalius asmenis, siekdamas informuoti apie jiems organizuojamus mokymus.

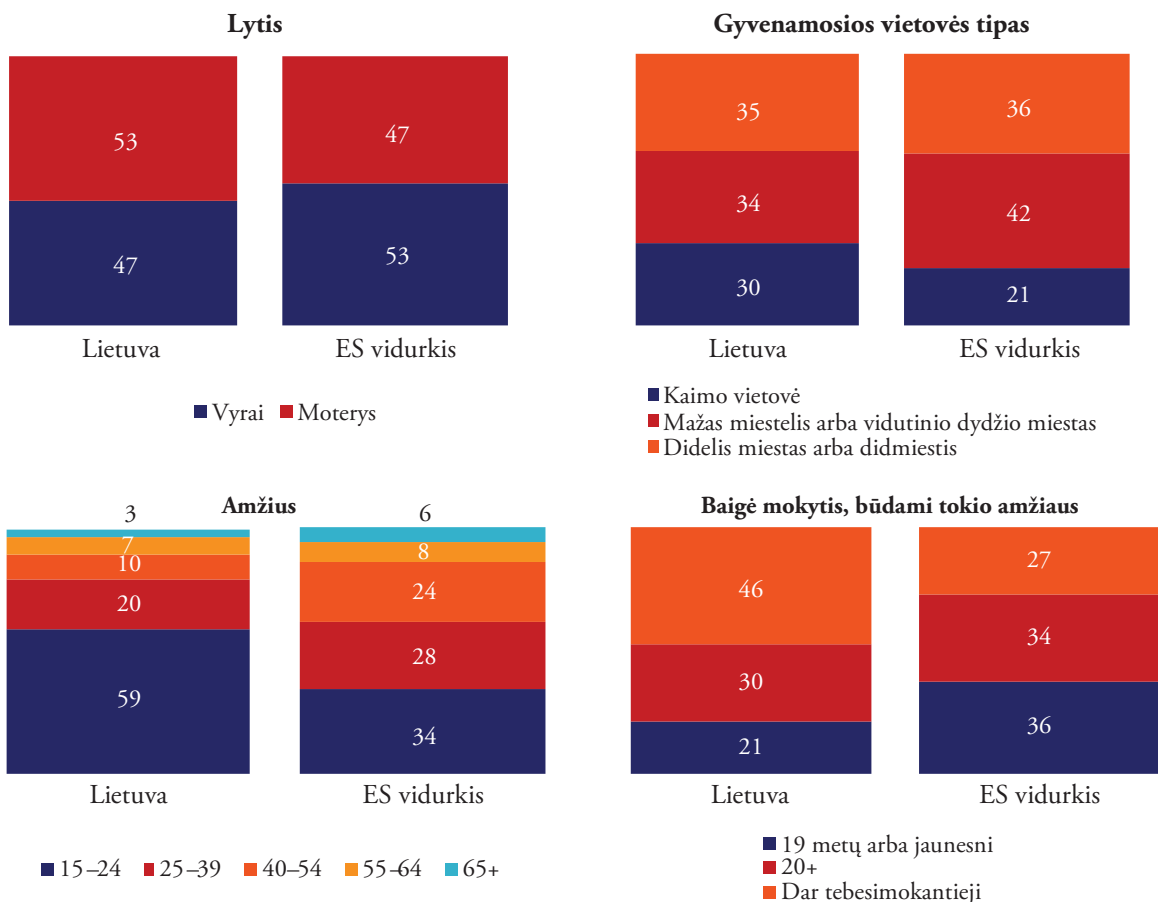
„Nereikia įtikinėti žmonių, jie patys ateina. Bet mes paskelbiame šią informaciją savo tinklapyje, vietos laikraščiuose, stovuose reklamai, pristatome ją mūsų bendruomenės centre. Ir greitai suburiame 12 žmonių grupę.“ (Vyriausiasis bibliotekininkas, rajono vietovė.)⁷

Manyta, jog lengva pritraukti žmones į mokymo kursus, ypač pasitelkus neformalią žodinę informaciją, kurią perduodavo mokymuose jau dalyvavę asmenys.

„Turėtumėte žinoti, jog norintieji suranda. Jie sužino vieni iš kitų. Jie skambina ir sako: „Mano kaimynas pasakojo, kad teikiate mokymo paslaugas, ar galėčiau ateiti?“ (Bibliotekos vadovas, miestas.)

Buvo nustatyta, kad aktyviausi bibliotekų IKT paslaugų vartotojai ir rengiamų mokymų dalyviai yra vyresnio amžiaus ir turintieji mažesnes pajamas žmonės, bedarbiai ir ieškantys darbo. Todėl manyta, jog nereikia specialių priemonių, kurios pritrauktų šias grupes. Tačiau laikytasi nuomonės, jog šiems vartotojams pritraukti reikia konkrečios, jų poreikius atitinkančios paramos, pavyzdžiui, padėti darbo neturintiems asmenims parengti savo gyvenimo aprašymą, o pagyvenusius vartotojus išmokyti naudotis elektroninio pašto ir pokalbių internetu paslaugomis.

3 schema. Asmenų, kurie per pastaruosius 12 mėnesių naudojo VIP, profilis



Šaltinis: bibliotekų apklausos duomenys (atsakiusieji į klausimą: „ar per pastaruosius 12 mėnesių naudojotės kompiuteriu viešojoje bibliotekoje, kad prisijungtumėte prie interneto?“ Pagrindas: visi VIP vartotojai (Lietuvoje – 700, ES – 11 716).

⁷ Čia ir toliau ataskaitoje cituojamų tyrimo dalyvių atsakymai yra neredaguoti.

Vis dėlto bibliotekos teigė, jog kebliau buvo pritraukti neįgalius vartotojus, o 3 iš 5 bibliotekų nurodė, kad neįgaliesiems sudėtinga patekti į biblioteką, nes vienintelis įėjimas į ją – užlipti laiptais.

„Neįgalieji čia neateina. Patys matėte laiptus, neįgaliesiems jie visiškai neįveikiami.“ (Bibliotekos vadovas, miestas.)

Viena biblioteka padėjo neįgaliesiems vartotojams lankydama namie, jeigu pastarieji patys negalėdavo į ją patekti.

Norėdami pritraukti tautines mažumas, dviejų bibliotekų vadovai suorganizavo vyresniojo amžiaus kitakalbiams grupinius mokymus, kuriuose mokyta jų gimtąja kalba (rusų ir lenkų). Itin aktyvūs viešos interneto prieigos vartotojai buvo romai, tais atvejais, jeigu gyveno bibliotekos aptarnaujamoje vietovėje.

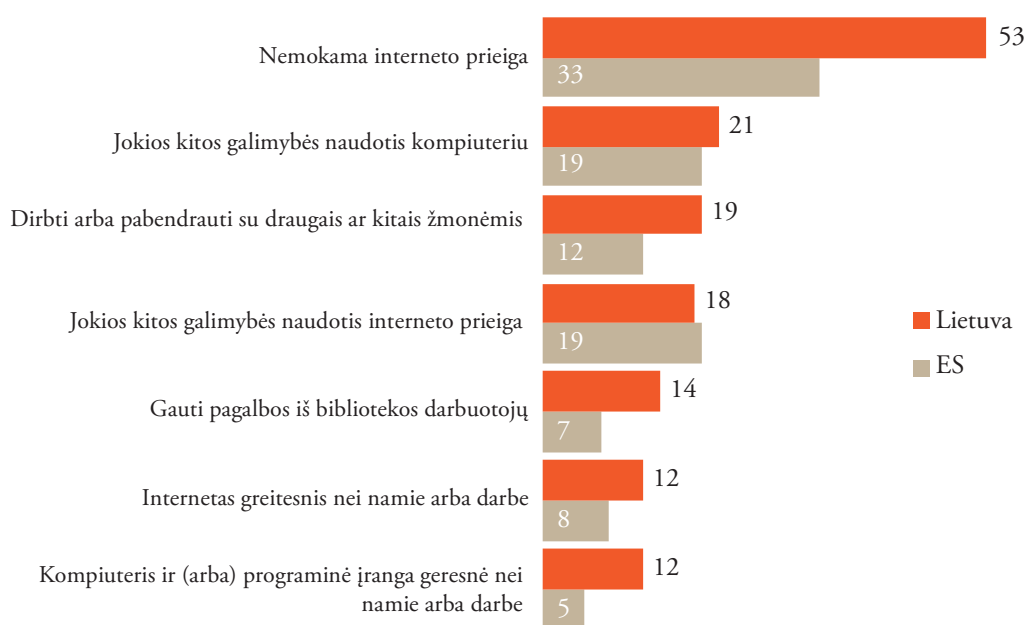
„O, romai labai aktyvūs. Neįmanoma jų atitraukti nuo kompiuterio.“ (Vyriausiasis bibliotekininkas, rajono vietovė.)

Vartotojų klausta, dėl kokių pagrindinių priežasčių jie naudoja VIP paslaugomis bibliotekoje. Tarp atsakymų nurodyta emociškai saugi aplinka, kurioje vartotojai gali gauti asmeninę bibliotekos darbuotojo pagalbą, pritaikytą jų individualioms reikmėms ir gebėjimams; nemokamas naudojimas internetu ir nemokami mokymai; galimybė naudotis ne tik vieša internetu prieiga, bet ir kitais bibliotekų ištekliais, pavyzdžiui, knygomis; geresnės kokybės ir įvairesnė IKT įranga negu prieinama namie.

3.2 Priežastys naudotis vieša interneto prieiga

Vykdam apklauką bibliotekose, interviu davusių VIP vartotojų klausta, dėl kokių pagrindinių priežasčių per pastaruosius 12 mėnesių jie naudoja kompiuteriais, internetu ir programine įranga viešosiose bibliotekose. Aišku, kad ES, o dar labiau Lietuvoje, pagrindinis VIP vartotojų motyvas buvo tai, jog ši paslauga yra teikiama nemokamai. Tarp įprastinių priežasčių tiek Lietuvoje, tiek ES taip pat buvo nurodoma, kad nėra kitų galimybių gauti prieigą prie kompiuterio arba interneto. Tačiau Lietuvoje,

4 schema. Pagrindinės priežastys naudotis kompiuteriais bibliotekose



Šaltinis: bibliotekų apklausos duomenys (atsakiusieji į klausimą: „dėl kokių pagrindinių priežasčių per pastaruosius 12 mėnesių naudojotės kompiuteriais, internetu ir programine įranga viešosiose bibliotekose?“). Pagrindas: visi VIP vartotojai (Lietuvoje – 700, ES – 11 716).

daug labiau tikėtina nei kitose šalyse, VIP vartotojai galėjo paminėti tokias priežastis naudotis kompiuteriais viešosiose bibliotekose, kaip darbas ar bendravimas su draugais arba kitais žmonėmis (19 % Lietuvoje, palyginti su 12 % ES), gaunama bibliotekos darbuotojų pagalba (14 % Lietuvoje, palyginti su 7 % ES) ir prieiga prie geresnės programinės bei techninės įrangos (12 %, palyginti su 5 %). Taip pat Lietuvos vartotojai labiau tikėtina galėjo paminėti, kad naudotis kompiuteriais viešosiose bibliotekose yra naudinga, nes ten prieinamas internetas yra spartesnis negu namie arba darbe (12 %, palyginti su 8 %).

VIP vartotojams taip pat buvo pateikti dar du tiesioginiai klausimai apie kitas jų turėtas pasirinktis – pirma, apie kitas jų prieigos prie interneto galimybes, antra, apie tai, kur jie dar galėjo *nemokamai* prisijungti prie interneto. **Lietuvoje 10 % VIP vartotojų pasakė, kad jie neturėjo jokių kitų prieigos prie interneto galimybių (palyginti su 11 % ES), o kiti 33 % nurodė, kad neturėjo jokio kito nemokamo interneto šaltinio (palyginti su 14 %**

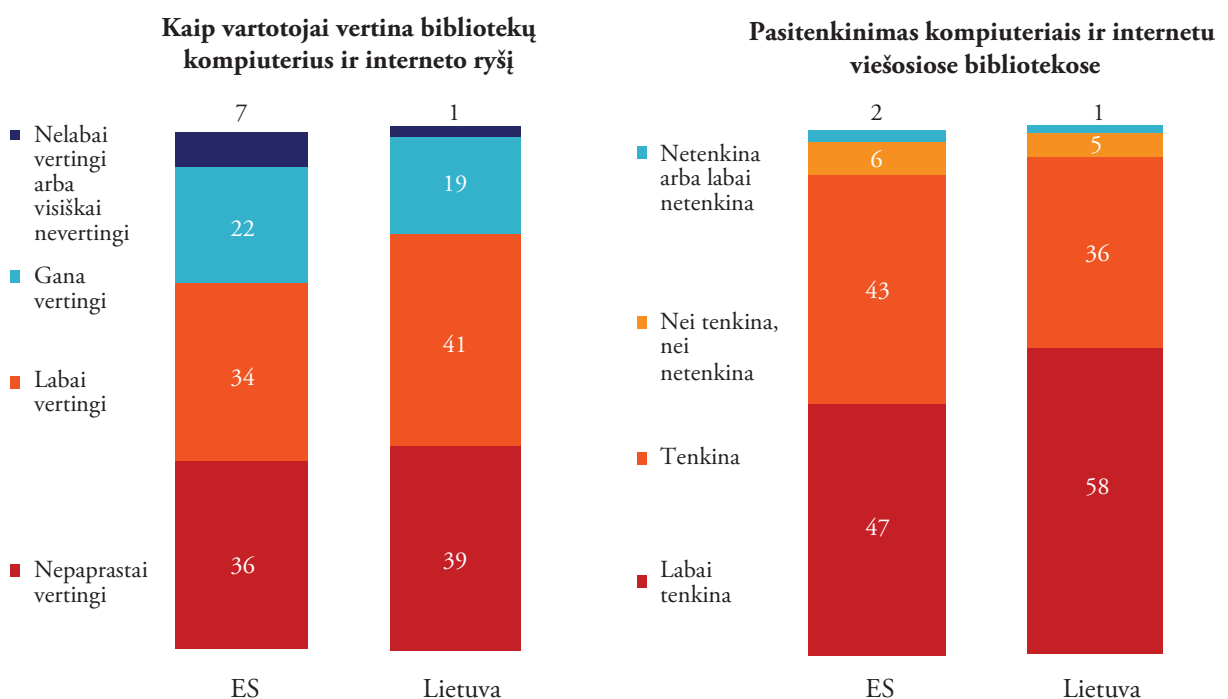
ES). Apskritai, apytikriais skaičiavimais, apie 0,1 mln. (43 %) Lietuvos VIP vartotojų niekur kitur neturėjo interneto prieigos arba nemokamos interneto prieigos.

Asmenys, nurodę, jog neturėjo jokių kitų prieigos prie interneto galimybių, buvo „skaitmeninės atskirties“ (dažnai ir „socialinės atskirties“) grupių atstovai. Ši tendencija aiškiai atskleidžia VIP svarbą įgyvendinant „Europa 2020“ strategijos tikslus. Tikslinės grupės, kurios neturi jokių kitų galimybių naudotis internetu:

- Vyresnio amžiaus žmonės – 46 % vyresnių nei 65 metų amžiaus (65+) VIP vartotojų neturėjo jokios alternatyvios interneto prieigos, tuo tarpu jos neturėjo tik 7 % 15–24 metų amžiaus ir 6 % 25–39 metų amžiaus asmenų.
- 28 % neįgalių žmonių neturėjo jokios alternatyvios interneto prieigos.

VIP paslaugai Lietuvos vartotojai suteikia šiek tiek didesnę vertę, palyginti su ES vidurkiu, kaip parodyta 5 schemeje. Apskritai Lietuvoje 99 % VIP vartotojų sakė, kad bibliotekos kompiuterių ir interneto ryšio paslaugos

5 schema. Vertė, kurią VIP suteikė vartotojai, ir pasitenkinimas VIP



Šaltinis: bibliotekų apklausos duomenys (atsakiusieji į klausimus: „kaip vertinate bibliotekų kompiuterius ir interneto ryšį?“, „kiek Jūs esate patenkinti galimybe naudotis kompiuteriais ir internetu viešosiose bibliotekose?“).
Pagrindas: visi VIP vartotojai (Lietuvoje – 700, ES – 11 716).

yra vertingos, palyginti su 92 % visos ES VIP vartotojų. Du penktadaliai (39 %) Lietuvos VIP vartotojų sakė, jog ši paslauga yra itin vertinga. Tai atitinka ES 36 % skaičių.

Ypač gerai bibliotekų kompiuterius ir interneto ryšį Lietuvoje vertino neįgalieji (61 % procentas įvertino šias paslaugas kaip itin vertingas).

Daugelį vartotojų labai tenkino kompiuteriai ir internetas viešosiose bibliotekose, kaip parodyta 5 schemeje: Lietuvoje buvo patenkinti 93 % vartotojų – šis skaičius panašus į ES 91 % vidurkį. Lietuvoje labiau tikėtina nei visose 17-oje ES šalių VIP vartotojai galėjo pasakyti, jog buvo labai patenkinti kompiuteriais bei internetu bibliotekose; 58 % teigė, kad buvo labai patenkinti, palyginti su mažiau negu puse (47 %) ES.

Lietuvoje vos daugiau nei pusė VIP vartotojų (54 %) pasakė, jog, atėję į biblioteką pasinaudoti kompiuteriu, išsyk randa bent vieną laisvą. Šis skaičius gerokai mažesnis nei ES vidurkis 72 %. Dar ketvirtis (26 %) sakė, kad tenka palaukti ne ilgiau nei 10 minučių, palyginti su ES 16 % vidurkiu. Maždaug vienas iš septynių (15 %) vartotojų sakė, jog tenka laukti bent 10 minučių (palyginti su vidutiniškai 7 % ES), o mažuma (5 %), – kad norėdami pasinaudoti kompiuteriu turi užsisakyti jį iš anksto (palyginti su vidutiniškai 3 % ES).

Prieinamų kompiuterių skaičius skyrėsi priklausomai nuo bibliotekos dydžio ir jos vartotojų skaičiaus, tačiau dažniausiai kiekviena biblioteka turėjo apie 4–8 asmeninius kompiuterius. Taip pat kiekviena biblioteka turėjo kopijavimo ir dokumentų nuskaitymo aparatus, kelias poras ausinių, interneto kameras, o 3 iš 5 šių bibliotekų turėjo neįgaliesiems pritaikytus kompiuterius. Visi kompiuteriai taip pat turėjo „Microsoft Office“ bei „Skype“ programinę įrangą ir interneto ryšį.

Bibliotekų vadovai teigiamai vertino techninės ir programinės įrangos būklę tiek jos

patikimumo, tiek galimybės tenkinti vartotojų poreikius požiūriu. Tačiau jie baiminosi, kad ateityje įranga pasens ir nusidėvės, ypač pasibaigus projektui „Bibliotekos pažangai“. Vadovai nurodė, jog kartais kyla interneto ryšio problemų, tačiau taip atsitinka nedažnai, o sutrikimai sparčiai pašalinami.

Vartotojai buvo linkę vertinti bibliotekų viešos interneto prieigos techninę ir programinę įrangą mažiau teigiamai negu vadovai, vadinami standartą „minimaliu“ ir atitinkančiu veikiau pagrindinius, bet ne pažangesnius poreikius. Sakytą, jog kai kuriais atžvilgiais interneto greitis yra labai menkas, tenka laukti apie 3 minutes, kad atsivertų nuotrauka, o vaizdo įrašai rodomi uždelsiant.

„Bendras greitis yra menkas. „YouTube“ tenka laukti 5 minutes. Po to akimirka pažiūrėte ir vėl laukiate, o vienintelis matomas daiktas yra tas besisukantis kamuolys.“ (Bibliotekos vartotojas, vyras, 40–64 metų amžiaus.)

Vartotojus, kurie išmoko naudotis IKT ne bibliotekoje, erzino lietuviškoji programinės įrangos versija, nes jie paprastai dirbdavo su angliškąja „Microsoft Office“ versija.

„Dėl įrangos viskas gerai. Tik lietuviška „Windows“ mane erzina. Išmokau naudotis angliškąja, o dabar, kai noriu kur nors patekti, ką nors spragtelėti, ką nors padaryti, prieš atliekant veiksmą tenka gerai pagalvoti.“ (Bibliotekos vartotojas, vyras, 25–39 metų amžiaus.)

Atkreiptas dėmesys, jog smulkesnioji įranga, kaip ausinės ir kameros, genda arba laipsniškai dingsta, užuot ją pataisius arba pakeitus.

„Pasitaiko, kad neveikia ausinės, neveikia ir kai kurie „Flash“ grotuvai. Pataisyti – 5 minučių darbas, bet niekas jo nedirba.“ (Bibliotekos vartotojas, vyras, 25–39 metų amžiaus.)

Taip pat buvo atkreiptas dėmesys į tai, jog kompiuteriuose nustatyti saugumo lygmenys neleido parsisiųsti visų norimų dalykų.

Tačiau buvo ir vartotojų, kurie manė, kad bibliotekos IKT pajėgė vykdyti visas funkcijas, kurių galima laukti iš bibliotekos teikiamų paslaugų, ir nesitikėjo, kad šios technologijos gali būti panaudotos sudėtingesnėms paskirtims, pavyzdžiui, filmams žiūrėti.

„Programinė įranga tokia, kokios mums reikia. Nėra jokių specialių taikomųjų programų. Biblioteka – ne namų kompiuteris, kur galite žaisti žaidimus arba užsiimti panašiais dalykais. Žmogus turi apsiriboti tik tuo, kas svarbiausia.“ (Bibliotekos vartotoja, moteris, 65 metų ir vyresnio amžiaus.)

Pradedantiesiems ir labiau pagyvenusiems vartotojams ypač tikėtinai atrodė, jog bibliotekos IKT standartų pakanka jų poreikiams tenkinti.

„Viskas gerai. Kompiuteriai ir spausdintuvai tikrai normalūs. Yra ausinių, kamerų. Niekuo nesiskundžiu. Ir internetas nepakimba.“ (Pradedančioji bibliotekos vartotoja, moteris, 25–39 metų amžiaus.)

Informuotumo apie bevielio interneto ryšį bibliotekoje lygis buvo žemas, o tyrime dalyvavę vartotojai interneto ryšiui naudojo tik bibliotekos kompiuterius.

4. NUOMONĖ APIE VIEŠĄSIAS BIBLIOTEKAS

4.1 Bibliotekų paslaugų svarba

Bibliotekų vartotojų (tiek VIP vartotojų, tiek ja nesinaudojančiųjų) tyrimo metu buvo paprašyta įvertinti kiekvieną iš sąraše pateiktų paslaugų, kurias galėtų pasiūlyti bibliotekos. Vertinta pagal 5 balų skalę nuo „nepaprastai svarbios“ iki „visai nesvarbios“. Lietuvos ir ES vertinimo dydis procentais, skalėje vertinant kiekvieną paslaugą 4 arba 5, parodytas 6 schemeje.

Apskritai Lietuvos bibliotekų vartotojai mažiau tikėtinais nei ES vartotojai paslaugas skalėje vertino 4 arba 5. Svarbiausia pripažinta pagrindinė paslauga „skaityti ir (arba) skolintis knygas“. Šią paslaugą nepaprastai svarbia laikė 84 % Lietuvos vartotojų (ir 95 % ES), kiek žemiau vertintos paslaugos – „mokomoji medžiaga ir mokomosios knygos suaugusiems“ (58 %) ir „laikraščiai bei žurnalai“ (54 %).

„Nemokamą interneto prieigą“ ir „nemokamai prieinamus kompiuterius“ svarbiais pripa-

žino vos daugiau nei pusė Lietuvos bibliotekų vartotojų, tuo tarpu Europoje – apie septynis iš dešimties vartotojų.

Daugumą kitų paslaugų Lietuvos bibliotekų vartotojai svarbiomis pripažindavo daug mažiau nei visų 17-os ES šalių vartotojai.

Kokybiniame tyrime vartotojai labai teigiamai atsiliepė apie bibliotekos aplinką, apibūdindami ją šiais ir panašiais žodžiais: jauki, patogi ir rami, leidžianti susikaupti. Bibliotekų darbuotojai buvo vadinami padedančiais, puikiais, kantriais ir pagarbiais, o biblioteka vartotojams buvo vieta, kur galėjo vykti jų socialinė sąveika su kitais vartotojais ir darbuotojais.

„Kartais ateinu pabendrauti. Namie neturiu su kuo pasikalbėti.“ (Pradedantysis bibliotekos vartotojas, vyras, 65 metų ir vyresnio amžiaus.)

4.2 Viešųjų bibliotekų veiksmingumas ir finansavimas

Trys penktadaliai (61 %) Lietuvos visuomenės (įskaitant bibliotekų vartotojus ir jomis nesinaudojančiuosius) manė, kad bibliotekos yra labai veiksmingos, veiksmingos arba gana veiksmingos tenkinant jų vietos bendruomenės poreikius. Tai atitinka 17-os ES šalių bibliotekų vartotojų 64 % vidurkį.

Lietuvos bibliotekų vartotojai beveik vieningai laikėsi nuomonės, kad bibliotekos efektyviai tenkina jų vietos bendruomenės poreikius – veiksmingomis bibliotekas laikė 95 % bibliotekų vartotojų ir 97 % VIP vartotojų.

Maždaug du penktadaliai (43 %) Lietuvos visuomenės manė, kad viešosios bibliotekos nusipelno didesnės finansinės paramos negu dabar. Šis skaičius labai panašus į visų 17-os ES šalių vidurkį (40 %). Vienas ketvirtis (24 %)

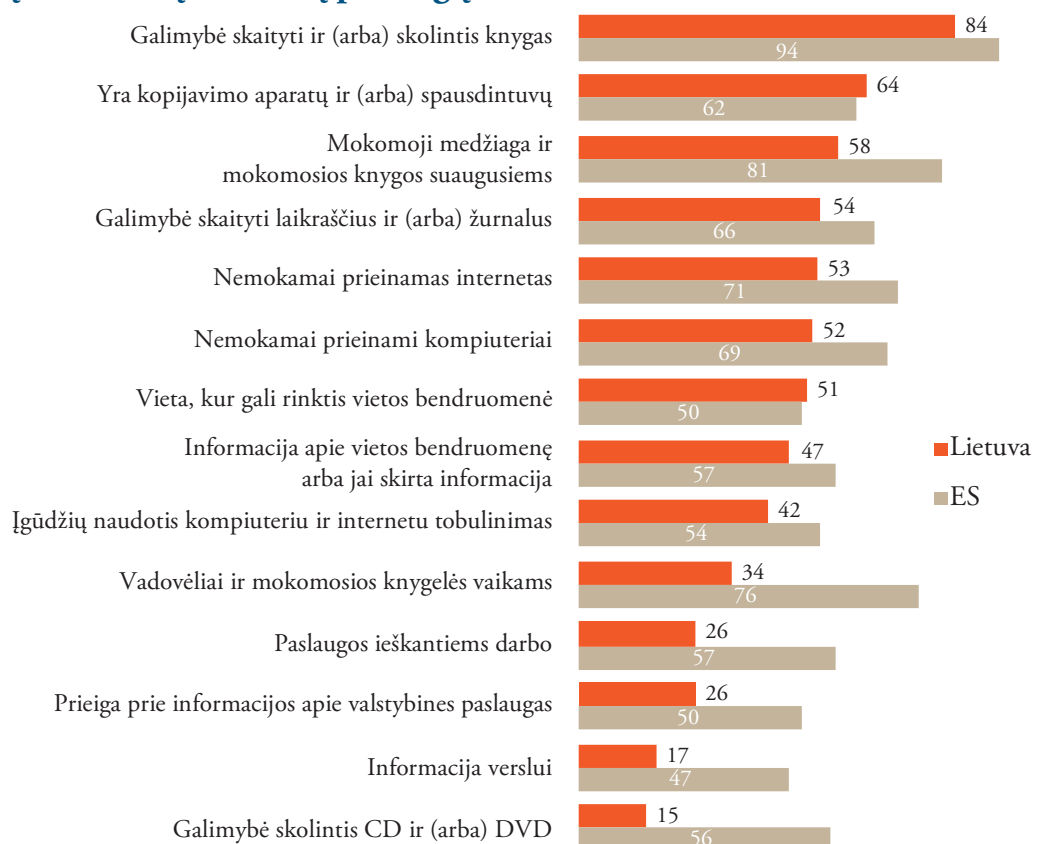
manė, kad finansavimas turėtų tęstis kaip dabar. Šis skaičius yra mažesnis už ES vidurkį (34 %). Maždaug trys iš dešimties (29 %) nepajėgė pareikšti kokios nors nuomonės, o ES vidutiniškai 21 %. Tik 3 % Lietuvos visuomenės manė, kad viešosios bibliotekos nusipelno mažesnės finansinės paramos.

Nenuostabu, kad bibliotekų vartotojai daug labiau tikėtina nei nesinaudojantieji atsakė, jog bibliotekos nusipelno didesnės finansinės paramos – už ją pasisakė 76 % visų bibliotekų vartotojų.

4.3 Nuomonės apie viešąsias bibliotekas

Visų bibliotekų vartotojų klausta nuomonės apie viešąsias bibliotekas, pateikiant keletą teiginių, su kuriais jie turėjo sutikti arba nesutikti. 8 scheme rodoma, kokia proporcinė dalis Lietuvoje ir ES visiškai sutiko su kiekvienu šių teiginių. Lietuvos bibliotekų vartotojai labiau nei ES sutiko su visais šiais teiginiais, o nuo ES nuomonių vidurkio

6 schema. Viešųjų bibliotekų teikiamų paslaugų svarba

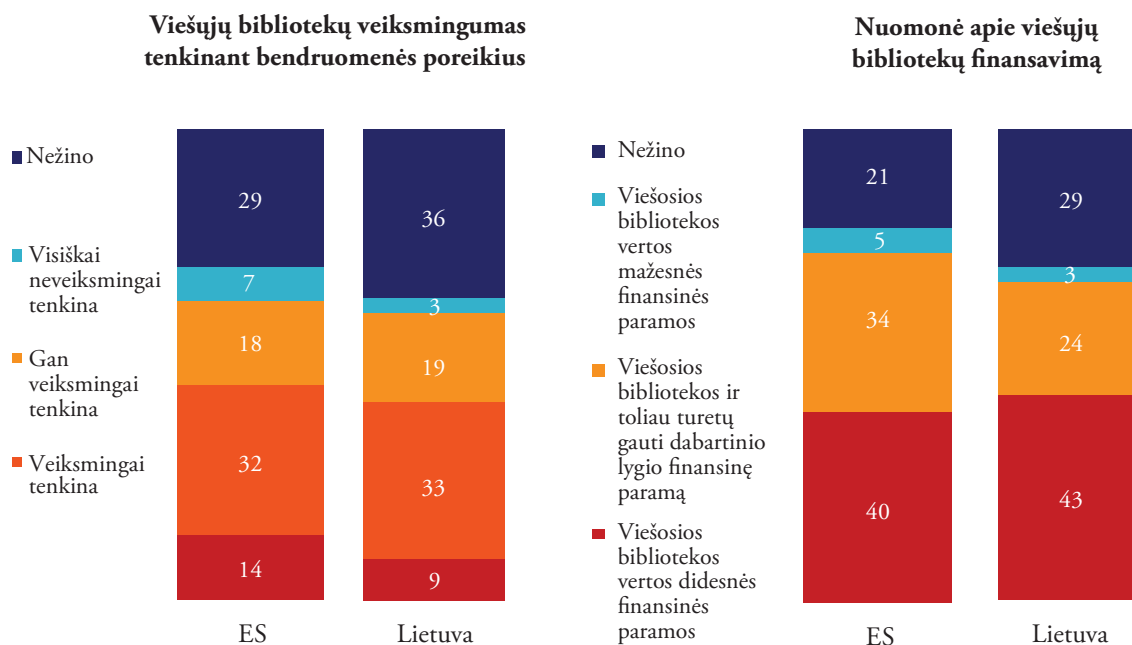


Šaltinis: bibliotekų apklausos duomenys (atsakiusieji į klausimą: „kiek svarbi ši paslauga, kurią gali teikti viešosios bibliotekos?“). Pagrindas: visi bibliotekų vartotojai (Lietuvoje – 1 400, ES – 24 253).

labiausiai skyrėsi teiginiai, kad bibliotekose „dirba itin kvalifikuoti bibliotekininkai“ (69 % Lietuvoje, palyginti su 43 % ES), bibliotekos „suteikia politiškai

neutralią aplinką“ (73 % Lietuvoje, palyginti su 50 % ES) bei „yra draugiškos ir svetingos“ (75 % Lietuvoje, palyginti su 58 % ES).

7 schema. Viešųjų bibliotekų veiksmingumas tenkinant bendruomenės poreikius ir nuomonė apie viešųjų bibliotekų finansavimą



Šaltinis: „Omnibus“ apklausa (atsakiusieji į klausimus: „kaip Jūs manote, kaip veiksmingai vietos viešoji biblioteka tenkina Jūsų bendruomenės poreikius?“, „kuris iš šių teiginių labiausiai atitinka Jūsų nuomonę apie dabartinį viešųjų bibliotekų finansavimą?“). Pagrindas: visi suaugusieji – Lietuvoje (1 106), ES (17 816).

8 schema. Nuomonė apie viešąsias bibliotekas



Šaltinis: bibliotekų apklausos duomenys (atsakiusieji į klausimą: „kiek sutinkate arba nesutinkate su toliau pateiktais teiginiais...?“). Pagrindas: visi bibliotekų vartotojai (Lietuvoje – 1 400, ES – 24 253).

5. SAVIŠVIETA IR NEFORMALUS UGDYMAS

Viešosios bibliotekos yra labai reikšmingos ES mokymosi visą gyvenimą politikos vykdytojos neformaliojo ugdymo srityje, ypač gyventojų įtraukimo į mokymosi procesus atžvilgiu. Bibliotekų vaidmuo vartotojų ugdyme buvo tiriamas klausiant visų bibliotekų vartotojų, ar per pastaruosius 12 mėnesių viešojoje bibliotekoje jie dalyvavo arba nedalyvavo kurioje nors ugdymo veikloje.

Apskritai Lietuvoje per pastaruosius 12 mėnesių bibliotekose trys ketvirtadaliai (75 %) vartotojų dalyvavo vienoje iš edukacinių veiklų, apie kurias buvo klausiama. Ši santykinė dalis yra ypač didelė, palyginti su vidutiniškai ES (25 %). Tai rodo, jog Lietuvoje bibliotekų vartotojai yra jaunesni, palyginti su ES vidurkiu.

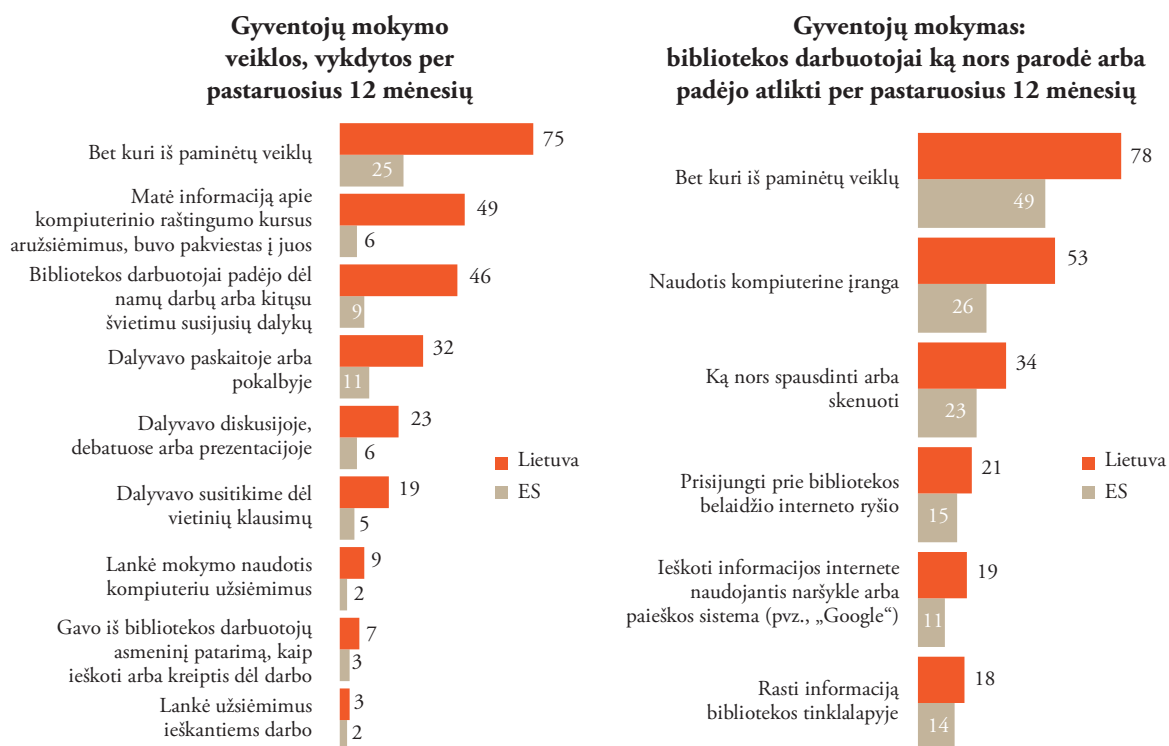
Matyt, dėl to, jog Lietuvos bibliotekos skiria labai daug dėmesio mokymui ir rengi-

niams, dalyvavimo visose bibliotekose vykstančiose veiklose lygis buvo aukštesnis nei 17-oje ES šalių (9 schema):

- **Matė informaciją apie kompiuterinio raštingumo kursus arba buvo pakviestas(-a) juos lankyti (49 %, o ES vidurkis 6 %).**
- **Gavo pagalbą dėl namų darbų arba kitų su švietimu susijusių dalykų (46 %, o ES vidurkis 9 %).**
- **Dalyvavo paskaitoje arba pokalbyje (32 %, o ES vidurkis 11 %).**
- **Dalyvavo diskusijoje, debatuose arba pristatyme (23 %, o ES vidurkis 6 %).**
- **Dalyvavo susitikime dėl aktualių vietinių klausimų (19 %, o ES vidurkis 5 %).**

Devyni procentai Lietuvos bibliotekų vartotojų teigė, jog per pastaruosius 12 mėnesių lankė kompiuterinio raštingumo mokymus, palyginti

9 schema. Savišvietos veiklos, kurias vartotojai vykdė arba kurios buvo jiems parodytos per pastaruosius 12 mėnesių



Šaltinis: bibliotekų apklausos duomenys (atsakiusieji į klausimus: „ar per pastaruosius 12 mėnesių viešojoje bibliotekoje veikėte kurį nors iš šių dalykų?“, „ar per pastaruosius 12 mėnesių viešosios bibliotekos darbuotojai Jums parodė, kaip arba padėjo atlikti bet kurį iš toliau nurodytų dalykų...“). Pagrindas: pirmojo klausimo atveju – visi bibliotekų vartotojai (Lietuvoje (1 400), ES (24 253)); antrojo klausimo atveju – visi VIP vartotojai (Lietuvoje – 700, ES – 11 716).

su vidutiniškai 2 % ES. Vadinasi, per pastaruosius 12 mėnesių Lietuvoje kompiuterinio raštingumo mokymus bibliotekoje lankė apie 56 000 suaugusiųjų.

9 schemeje matyti, kad **viešųjų bibliotekų darbuotojams tenka svarbus vaidmuo mokant bibliotekų vartotojus. Tai ypač būdinga Lietuvai, kur per pastaruosius 12 mėnesių net 78 % bibliotekų vartotojų kreipėsi į bibliotekininkus asmeninės konsultacijos ieškodami informacijos ir leidinių kompiuteriu bei internetu. Tai gerokai daugiau nei ES vidurkis (49 %).**

Lietuvoje bibliotekų darbuotojai dažniausiai padėdavo vartotojams šiais būdais – talkino naudojant kompiuterinę įrangą ir ką nors spausdinant arba skaitmeninant popierinius dokumentus. Maždaug vienam iš penkių Lietuvos vartotojų padėta saugiai naudotis internetu, prisijungti prie bibliotekos belaidžio interneto ryšio paslaugos, rasti informaciją internete naudojantis naršykle arba paieškos sistema, taip pat rasti informaciją bibliotekos interneto svetainėje.

Kokybiniame tyrime vartotojai labai teigiamai atsiliepė apie pagalbą, kurią jie gavo iš bibliotekos darbuotojų. Tarp neformalios pagalbos pavydžių buvo talkinimas internetu užsiregistruoti į priėmimą pas gydytoją, ieškoti informacijos internete, naudotis elektroniniu paštu, „Skype“ programa, internetu pildyti dokumentų formas ir užsisakyti bilietus.

Labiau specializuotas mokymas vykdytas grupėse arba individualiai. Jis apėmė kompiuterinio raštingumo pagrindus, elektroninės komunikacijos priemones (elektroninį paštą, „Skype“ programą), elektroninę bankininkystę, teksto redaktorius ir panašias sritis. Vaikams buvo surengti saugaus naudojimosi internetu mokymai.

Vartotojų nuomone, bibliotekų darbuotojai yra pakankamai kvalifikuoti, kad suteiktų pagalbą ir mokytų IKT pagrindų, pavyzdžiui, naudotis internetine bankininkyste, suvokti pagrindinius

kompiuterio veikimo principus, naudotis „MS Office“ ir „Skype“ programa, elektroniniu paštu. Tačiau jie nemanė, jog darbuotojai pajėgtų padėti, pateikus labiau specializuotas užklaudas tokių sričių, kaip grafinio dizaino taikomosios programos. Vis dėlto nė vienam vartotojui niekada neprireikė pagalbos sprendžiant sudėtingesnes užduotis. Taip pat manyta, jog iš bibliotekos darbuotojų negalima tikėtis išsamių žinių, nes šį vaidmenį turėtų atlikti formalus ugdymo įstaigos.

Kai kurie vartotojai lankė bibliotekų organizuojamus teminius mokymo kursus, skirtus darbo su kompiuteriu ir „MS Office“ programos naudojimo pagrindams, elektroninio pašto paslaugų kūrimui, naudojimuisi „Skype“, taip pat elektroninei bankininkystei. Vartotojų nuomone, mokymai buvo naudingi, padėjo jiems labiau pasitikėti IKT. Mokymus vedančių darbuotojų teigiamos asmeninės savybės, kantrybė ir geranoriškumas leido mokymų dalyviams saugiai jaustis naudojantis IKT, padėjo jiems išsaugoti orumą ir pasitikėjimą savimi žengiant į naujas, tuomet jiems nežinomas mokymosi sritis.

„Pristigtų ryžto nueiti kur nors kitur, nes visuomet jaustumėtės nejaukiai dėl savo žio-plumo. O čia niekas niekada iš jūsų nesijuoks ir nenustebs, jog ko nors nežinote. Bibliotekos misija labai šviesi – padėti žmonėms ir juos gerbti.“ (Bibliotekos vartotoja, moteris, 40–64 metų amžiaus.)

Nors bibliotekų vartotojai pasinaudodavo ne visais savo bibliotekos rengiamais mokymais, jie buvo gerai informuoti apie tokius kursus. Išimtis buvo tik nauji pradedantieji vartotojai, kurie turėjo mažiau informacijos apie mokymo kursus ir teikiamas konsultacijas.

Vartotojai teigė, jog žinojimas, kad šalia yra žmonių, galinčių padėti, mažina įtampą ir baimę, kurią jie kitu atveju patirtų atsidūrę situacijoje, kuomet ko nors nežino.

„Pradedi pasitikėti. Jeigu blogai seksis, visuomet atsiras, kas tau padeda. O jei ko nors nesuprasi namie, liksi be atsakymo ir nežinosi, ką daryti.“ (Pradedančioji bibliotekos vartotoja, moteris, 25–39 metų amžiaus.)

Neformalios bibliotekų darbuotojų konsultacijos taip pat sutaupydavo vartotojų laiko, kuri jie kitu atveju būtų sugaišę, patys bandydami išspręsti kilusią problemą.

„Vienąsyk paklausi ir visuomet žinosi. Nereikia leisti laiko pačiam bandant rasti atsakymą, dėl jo nerimauti.“ (Bibliotekos vartotojas, vyras, 16–24 metų amžiaus.)

Manyta, jog bibliotekos darbuotojų pagalba yra ypač naudinga, nes ją suteikia nepažįstami asmenys, o ne vartotojų artimos aplinkos žmonės.

„Iš tiesų gerai, kai tave moko kas nors nepažįstamas. Kai aiškina artimas žmogus, labiau nerviniesi, pradedi pykti. O kuomet moko nepažįstamas asmuo, kažkaip daug ramiau jautiesi. Atidžiau klausai, greičiau supranti.“ (Bibliotekos vartotoja, moteris, 25–39 metų amžiaus.)

6. VIEŠOS INTERNETO PRIEIGOS NAUDOJIMAS DARBUI IR VERSLUI

Viešosios bibliotekos ne tik ugdo vietos bendruomenes, bet skatina užimtumą, todėl viena pagrindinių mokslinio tyrimo temų buvo viešųjų bibliotekų vaidmuo padedant europiečiams realizuoti didesnes užimtumo galimybes.

Maždaug pusė (49 %) Lietuvos VIP vartotojų per pastaruosius 12 mėnesių pasinaudojo bibliotekos kompiuteriais, kad palaikytų kokią nors su darbu susijusią veiklą. Tai daugiau nei ES 30 % vidurkis. Ši dalis reprezentuoja apytikriai 0,1 mln. Lietuvos VIP vartotojų, kurie VIP naudojo veiklai, susijusiai su darbu.

Apskritai per pastaruosius 12 mėnesių 5 % Lietuvos VIP vartotojų, ieškodami darbo (Lietuvoje arba kitoje ES šalyje), pasinaudojo VIP. Ši dalis reprezentuoja apytikriai 20 000 suaugusiųjų Lietuvos gyventojų. Šiek tiek daugiau nei trečdalis (32 %) šių žmonių, kurie darbo ieškojo naudodami VIP, pasakė, kad jiems pasisekė. Vadinasi, **per pastaruosius 12 mėnesių Lietuvoje iš viso 2 % VIP vartotojų, arba apytikriai 4 000 suaugusiųjų, kreipėsi dėl darbo ir gavo jį naudodamiesi VIP.**

Viešųjų bibliotekų darbuotojams teko svarbus vaidmuo padedant naudotis VIP veiklai, susijusiai su darbu. Kaip parodyta 10 schemeje, Lietuvoje trys iš dešimties (31 %) VIP vartotojų nurodė, jog jiems buvo parodyta kaip arba padėta pasinaudoti VIP atliekant tam tikrus su darbu susijusius veiksmus (tai gerokai daugiau nei vidutiniškai ES (11 %)). Lietuvoje labiausiai paplitęs bibliotekų darbuotojų pagalbos VIP vartotojams būdas buvo talkinimas gerinant jų dabartiniam darbui reikalingus įgūdžius (19 %, palyginti su ES 4 % vidurkiu).

VIP vartotojų klausta, ar per pastaruosius 3 mėnesius jie naudojos VIP įvairiai su darbu susijusiai veiklai. Maždaug vienas iš septynių (15 %) naudojos VIP, kad surastų informacijos, susijusios su savo dabartiniu darbu. Tai mažiau nei ES vidurkis (20 %). Maždaug vienas iš devynių naudojos VIP, kad dalyvautų profesiniuose tinkluose (11 %, palyginti su ES 6 % vidurkiu), ir beveik tokia pat dalis – ieškodama būdų arba vietų savo pačių produktams arba prekėms parduoti (11 %, palyginti su ES 4 % vidurkiu).

Tyrimu nustatyta, kad bibliotekos teikė pagalbą tiek darbą turintiems, tiek jo neturintiems vartotojams. Nurodant pagalbos turintiems darbą asmenims pavyzdžius, buvo paminėta moteris, kuriai, pasikeitus darbo sąlygoms, prireikė išmokti naudotis kompiuteriu. Todėl ji atėjo į biblioteką, kad įgytų tam reikalingų įgūdžių.

„Mokymo kursuose buvo viena 56 metų amžiaus moteris, dirbusi pašto skyriuje. Reikalavimai pašto skyriuje pasikeitė, ir ji atėjo, kad išmokytų dirbti kompiuteriu.“ (Bibliotekos vadovas, rajono vietovė.)

Darbo neturintiems asmenims buvo organizuojami mokymo kursai įvairiomis užimtumo temomis, o neformali pagalba buvo teikiama padedant žmonėms parengti gyvenimo aprašymą (CV), viskas vyko gana sėkmingai.

„Buvo nemažai žmonių, kurie rado darbą mūsų padedami. Visai neseniai įsidarbino dvi 30 ir 40 metų amžiaus moterys. Jos ilgai pas mus lankėsi, netgi gavo pažymėjimus. Be to, drauge pasiuntėme jų gyvenimo aprašymus (CV). Dabar abi laimingos, tiesiog spindi džiaugsmu.“ (Bibliotekos vadovas, miestas.)

Kitas vartotojas manė, jog bibliotekoje įgytieji įgūdžiai galėtų reikšti, kad ateityje jis, kaip samdomas darbuotojas, gebėtų daugiau pasiūlyti.

„Žinios – visada geras dalykas. Galų gale pajėgsiu padėti savo kaimynui arba draugui. Be to, vis daugiau sugebu. Galėsiu daugiau pasiūlyti darbe. Ir man gali daugiau pasiūlyti.“ (Bibliotekos vartotojas, vyras, 40–64 metų amžiaus.)

10 schema. Su darbu susijusi VIP vartotojų veikla, vykdyta per pastaruosius 12 mėnesių

Su darbu susijusi veikla – per pastaruosius 12 mėnesių naudojosi kompiuteriais, norėdamas (-a)...

%	Lietuva	ES
Bet kuri toliau įrašyta veikla	49	30
Rasti informacijos apie darbo paieškas ir (arba) pateikti prašymus priimti į darbą	18	14
Ieškoti darbo	11	13
Parengti gyvenimo aprašymą arba motyvacinį laišką	13	12
Pagerinti įgūdžius, kurie reikalingi asmens dabartiniame darbe	26	11
Pateikti prašymus priimti į darbą šioje šalyje	5	10
Ieškoti informacijos apie darbdavį	10	8
Rasti įdarbinimo paslaugas teikiančią įstaigą	5	5
Naudotis skaičiuoklėmis ir (arba) duomenimis	4	3
Ieškoti darbo kitose ES šalyse	5	2
Pateikti prašymus priimti į darbą kitose ES šalyse	1	1

Su darbu susijusi veikla – per pastaruosius 12 mėnesių bibliotekos darbuotojai parodė kaip arba padėjo...

%	Lietuva	ES
Bet kuri toliau įrašyta veikla	31	11
Pagerinti įgūdžius, kurie reikalingi asmens dabartiniame darbe	19	4
Parengti gyvenimo aprašymą	7	5
Suformuoti įgūdžius, kurių reikia darbui gauti	6	2
Internete ieškoti darbo (pavyzdžiui, rasti įdarbinimo paslaugas teikiančią įstaigą, ieškoti informacijos apie darbdavį)	8	3
Internete pateikti prašymą priimti į darbą	3	2
Internete ieškoti darbo kitose ES šalyse arba pateikti ten prašymą priimti į darbą	1	1

Šaltinis: bibliotekų apklausos duomenys (atsakiusieji į klausimus: „ar per pastaruosius 12 mėnesių Jūs naudojotės viešosiose bibliotekose esančiais kompiuteriais, norėdamas (-a)....?“; „ar per pastaruosius 12 mėnesių viešosios bibliotekos darbuotojai Jums parodė kaip arba padėjo atlikti bet kurį iš toliau nurodytų dalykų....?“). Pagrindas: visi VIP vartotojai (Lietuvoje – 700, ES – 11 716).

7. ELEKTRONINĖ VALDŽIA IR AKTYVUS PILIETIŠKUMAS

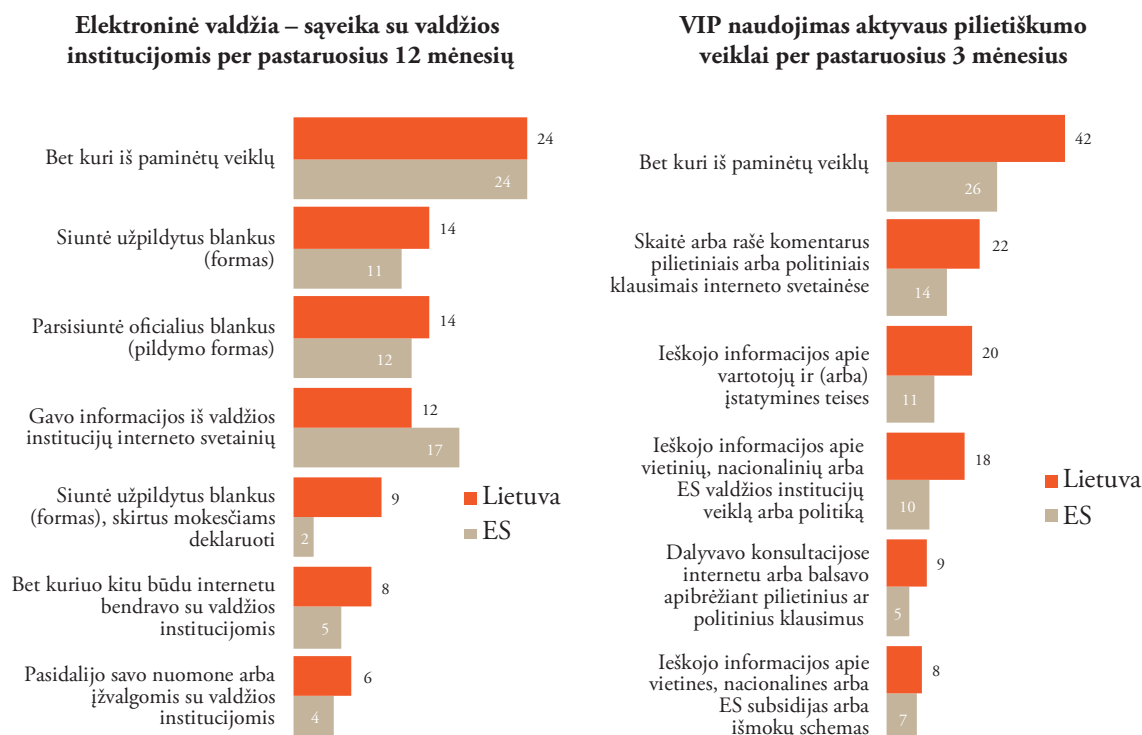
Viešosios bibliotekos, kaip viešos interneto prieigos tinklas, suteikiantis prieigą prie elektroninės valdžios paslaugų, aktyviai prisideda prie „Europos transporto, energetikos ir IRT infrastruktūra“ (angl. „Connecting Europe“) darbotvarkės įgyvendinimo. Viešos interneto prieigos vartotojų klausta apie VIP naudojimą sąveikai su valdžios institucijomis, pavyzdžiui, informacijos gavimą iš valdžios institucijų interneto svetainių, oficialių dokumentų formų parsisiuntimą, užpildytų dokumentų formų siuntimą ir bet kuriuos kitus būdus, kuriais jie internetu sąveikavo su valdžios institucijomis.

„Eurostato“ duomenimis, Lietuvoje fiziniai asmenys naudoja elektronine valdžia mažiau nei vidutiniškai ES – per pastaruosius 12 mėnesių Lietuvoje sąveikai su valdžios institucijomis internetu pasinaudojo 30 % suaugusiųjų, o ES vidutiniškai

41 %. Lietuvos piliečių naudojimas internetu, siekiant gauti informacijos iš valdžios institucijų interneto svetainių, yra šiek tiek mažiau tikėtinas negu vidutiniškai ES (27 %, o ES 35 %).

Bibliotekų apklausos duomenimis, per pastaruosius 12 mėnesių maždaug vienas iš keturių (24 %) Lietuvos VIP vartotojų pasinaudojo VIP sąveikai su valdžios institucijomis. Šis skaičius yra toks kaip ES vidurkis (24 %), tačiau mažesnis negu „Eurostato“ gautieji duomenys apie visus suaugusius Lietuvos gyventojus. Lietuvoje VIP vartotojai daug labiau tikėtina nei visose 17-oje ES šalių naudojosi VIP, kad išsiųstų ir (arba) užpildytų savo mokesčių deklaracijas (9 % ir atitinkamai 2 %), tačiau mažiau tikėtina, – kad gautų informacijos iš valdžios institucijų interneto svetainių (12 % ir atitinkamai 17 %).

11 schema. Elektroninė valdžia – sąveika su valdžios institucijomis per pastaruosius 12 mėnesių



Šaltinis: bibliotekų apklausos duomenys (atsakiusieji į klausimus: „ar per pastaruosius 12 mėnesių bendravote su valdžios institucijomis internetu, asmeniniais tikslais naudodami viešojoje bibliotekoje esantį kompiuterį šioms veikloms atlikti?“, „kurioms iš šių veiklų naudojotės internetu per kompiuterius viešosiose bibliotekose per pastaruosius 3 mėnesius...?“). Pagrindas: visi VIP vartotojai (Lietuvoje – 700, ES – 11 716).

Viešos interneto prieigos vartotojų taip pat klausta, kaip jie naudojami VIP veiksmams, susijusiems su dalyvavimu pilietinėje veikloje ir aktyviu pilietiškumu (11 schema). Buvo apimtos tokios sritys, kaip pilietinis dalyvavimas (komentarų skaitymas arba rašymas, dalyvavimas internetinėse konsultacijose, peticijų pasirašymas internetu ir pan.) bei informacijos apie vartotojų arba įstatymines teises, valdžios institucijų veiklą arba politiką, subsidijų arba išmokų schemas paieškos. Iš viso per pastaruosius 3 mėnesius dalyvavimo veiklai VIP pasinaudojo 42 % Lietuvos VIP vartotojų. Tai gerokai daugiau nei ES vartotojų vidurkis (26 %). Trys labiausiai paplitusios bendruomeninio dalyvavimo veiklos, kurias paminėjo maždaug vienas iš penkių Lietuvos vartotojų, buvo komentarų pilietiniais arba politiniais klausimais skaitymas ir rašymas interneto svetainėse (22 % Lietuvos, palyginti su 14 % ES), informacijos apie vartotojų ir (arba) įstatymines teises paieška (20 % Lietuvos, palyginti su 11 % ES) ir informacijos apie vietos, nacionalinių arba ES valdžios institucijų veiklą arba politiką (18 % Lietuvos, palyginti su 10 % ES) paieška.

Bibliotekų vadovai nurodė, jog rengia mokymo kursus konkrečiai apie elektroninės valdžios sritį, bet nėra gavę jokių vartotojų prašymų padėti dėl pilietinio dalyvavimo.

TYRIMO REZULTATAI

Esminis šio mokslinio tyrimo tikslas buvo įvertinti poveikį, kurį bibliotekų vartotojams daro didėjantis skaitmeninis dalyvavimas naudojant VIP. Vertinamas buvo vykdomas klausiant VIP vartotojų, kaip per pastaruosius 12 mėnesių naudojimas vieša interneto prieiga bibliotekose padėjo jiems gauti akivaizdžią naudą, pavyzdžiui, sutaupyti laiką ir pinigus, rasti informaciją, reikalingą darbui, mokymuisi, laisvalaikiui ir kt.

Iš viso 98 % Lietuvos VIP vartotojų nurodė, kad VIP buvo jiems naudinga bent vienoje iš sričių, apie kurias klausta. Šis skaičius yra didesnis nei ES vidurkis (83 %) ir reprezentuoja maždaug 225 000 Lietuvos gyventojų.

Vartotojų, Lietuvoje ir ES sakiusių, jog VIP buvo naudinga tam tikroje srityje, santykinės dalys parodytos 12 schemeje.

Lietuvos VIP vartotojai daug labiau tikėtina nei ES vartotojai manė, kad VIP naudinga visose srityse, apie kurias klausta, išskyrus pagerintą prieigą prie vietinių ir centrinių valdžios institucijų teikiamos informacijos bei paslaugų (25 % Lietuvos, palyginti su 30 % ES). Jie minėdavo, jog VIP buvo naudinga įgyvendinant interesus ir pomėgius (87 % Lietuvos, palyginti su vidutiniškai 48 % ES), palaikant ryšius su šeima ir draugais (84 %, palyginti su 43 %), užsiimant kita laisvalaikio veikla (83 %, palyginti su 42 %) ir apskritai keliant savo gerovę (77 %, palyginti su 39 %), taip pat taupant laiką (75 %, palyginti su 61 %). **Tik šiek tiek mažiau nei trys ketvirtadaliai Lietuvos VIP vartotojų (73 %) paminėjo, kad VIP buvo naudinga taupant pinigus. Šis skaičius yra gerokai didesnis nei visų 17-os ES šalių vidurkis (50 %). Jis reprezentuoja apytikriai 165 000 Lietuvos VIP vartotojų.**

Apytikriais skaičiavimais, Lietuvoje per pastaruosius 12 mėnesių VIP naudojimas padėjo:

- 145 000 žmonių pagerinti savo išsilavinimą,
- 105 000 žmonių pagerinti savo užimtumo arba verslo perspektyvas,
- 75 000 žmonių pagerinti savo prieigą prie išteklių, kurių reikia darbui rasti,
- 60 000 žmonių padidinti savo pajamas,
- 55 000 žmonių pagerinti savo prieigą prie valdžios institucijų teikiamų informacijos paslaugų.

Kokybiniame tyrime VIP vartotojai pabrėžė padidėjusį pasitikėjimą savimi ir pasididžiavimą, bibliotekoje patobulinus savo IKT įgūdžius. Išnyko ankstesnė technologijų baimė, ir dabar jie laisvai jautėsi naudodamiesi kompiuteriu. Taip pat vartotojai nurodė, kad jiems buvo smagu mokytis.

„Dabar prie kompiuterio esu atsipalaidavusi. Jis manęs nebegąsdina, yra tiesiog įrankis.“ (Bibliotekos vartotoja, moteris, 25–39 metų amžiaus.)

„Esu laimingas, kad padidėjo sparta. Jautiesi užtikrintas, nėra jokios baimės. Dar nepaprastai malonu išmokyti, kaip naudotis nauju prietaisu.“ (Bibliotekos vartotojas, vyras, 40–64 metų amžiaus.)

„Jaučiu, kad valdau informaciją. Galiu bet ką rasti internete, sutvarkyti labai daug reikalų. Galiu sužinoti apie savo teises.“ (Bibliotekos vartotoja, moteris, 16–24 metų amžiaus.)

Vartotojai taip pat nurodė, kad, žengus pirmuosius žingsnius IKT įgūdžiams įgyti, padėjo motyvacija tuos įgūdžius toliau tobulinti.

„Dabar jaučiu, kad atsiranda naujų poreikių ir klausimų. Norisi žengti toliau. Vadinasi, tobulėjame.“ (Bibliotekos vartotojas, vyras, 40–64 metų amžiaus.)

Įgyti įgūdžiai leido vartotojams lengviau bendrauti ir palaikyti ryšius su draugais bei giminėmis užsienyje. Taip pat vartotojai jautė, jog geriau geba prieiti prie informacijos, kurios jiems reikia tvarkant savo asmeninius reikalus.

Vartotojai išmoko pasinaudoti internete prieinamomis gyvenimo kokybės gerinimo galimybėmis, o tai reiškia, kad jie galėjo sutaupyti laiko ir pinigų, nes sutvarkydavo savo reikalus, pavyzdžiui, pirkdavo prekių ir užpildydavo mokesčių deklaracijas, pasinaudodami spartesnėmis interneto procedūromis. Vyresnio amžiaus vartotojai vertino, kad, išmokę naudotis internetu kaip jų vaikaičiai, jie geba neatsilikti nuo jaunesniosios kartos atstovų.

„Visada pavydėjau savo vaikaičiams, kad jie gauna viską pasitelkę kompiuterį. Aš irgi noriu įsijungti koncertą, pažiūrėti filmą. Stengiuosi būti jiems lygi, neatsilikti.“ (Pradedančioji bibliotekos vartotoja, moteris, 65 metų ir vyresnio amžiaus.)

12 schema.VIP poveikis vartotojams

Procentai asmenų, kuriems labai padėjo arba šiek tiek padėjo



Šaltinis: bibliotekų apklausos duomenys (atsakiusieji į klausimą: „ar per pastaruosius 12 mėnesių naudojimąsi kompiuteriais viešosiose bibliotekose Jums padėjo toliau nurodytose srityse?“). Pagrindas: visi VIP vartotojai (Lietuvoje – 700, ES – 11 716).

