

Vilniaus universitetas
Komunikacijos fakultetas
Bibliotekininkystės ir informacijos mokslų
institutas

Loreta Pakalkienė,

Bibliotekų ir informacijos centrų vadybos studijų programos
studentė

VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS KAIP VISUOMENINĖ ERDVĖ

MAGISTRO DARBAS

Tikrino: lekt. R. Petuchovaitė

Vilnius, 2007

Magistro darbo lydraštis

<i>Pildo magistro baigiamojo darbo autorius</i>	

(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)	

(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)	

(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo pavadinimas anglų kalba)	
<p>Patvirtinu, kad bakalauro/ magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas baigiamasis bakalauro/ magistro darbas ar jo dalis nebuvo panaudotas kitose aukštosiose mokyklose.</p>	

(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)	
<p>Sutinku, kad bakalauro/ magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 metus Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto studijų procese.</p>	

(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)	
<i>Pildo magistro baigiamojo darbo vadovas</i>	
<p>Bakalauro/ magistro baigiamąjį darbą ginti _____</p>	
(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)	
_____	_____
(data)	(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo vadovo parašas)
<i>Pildo instituto/ katedros, kuriojančios studijų programą, reikalų tvarkytoja</i>	
<p>Bakalauro/ magistro baigiamasis darbas įregistruotas</p>	

(instituto/ katedros, kuriojančios studijų programą, pavadinimas)	
_____	_____
(data)	(instituto/ katedros reikalų tvarkytojos parašas)
<i>Pildo instituto/ katedros, kuriojančios studijų programą, vadovas</i>	
<p>Recenzentu skiriu _____</p>	
(recenzento vardas, pavardė)	
_____	_____
(data)	(instituto/ katedros vadovo parašas)
<i>Pildo recenzentas</i>	
<p>Darbą recenzuoti gavau _____</p>	
(data)	(recenzento parašas)

Referato lapas

Pakalkienė, Loreta

Pa91 Viešosios bibliotekos kaip visuomeninė erdvė: magistro darbas / Loreta Pakalnienė ; mokslinė vadovė lekt. R. Petuchovaitė ; Vilniaus universitetas. Komunikacijos Fakultetas. Bibliotekininkystės ir informacijos mokslų institutas. – Vilnius, 2006. 42, [3] lap.: graf., lent. – Mašinr. – Santr. angl. – Bibliogr.: lap. 39 – 42.

UDK 027.022 (474.5)(1)

Reikšminiai žodžiai: *viešosios bibliotekos, viešoji erdvė, bibliotekų prieinamumas, bibliotekų įvaizdis.*

Magistro darbo *objektas* - viešosios bibliotekos, kurios pateikiamos per visuomeninės erdvės kontekstą. Darbo *tikslas* - apibrėžti viešosios erdvės sampratą, išnagrinėti viešųjų bibliotekų vaidmenų raišką viešosios erdvės kontekste ir anketinio tyrimo pagalba iširti viešųjų bibliotekų kaip visuomeninės erdvės situaciją bei perspektyvas Lietuvoje. Pagrindiniai darbo *uždaviniai*: apibrėžti viešosios erdvės sampratą; apibūdinti pagrindinius viešosios bibliotekos veiklos principus ir jų teikiamų paslaugų ideologinį pagrindą bei išanalizuoti jų prieinamumą tiek fiziniu, tiek socialiniu atžvilgiais; išsiaiškinti Lietuvos viešųjų bibliotekų veiklos situaciją ir perspektyvas viešosios erdvės požiūriu.

Naudojantis lyginamuoju, aprašomuoju *metodais*, literatūros analize bei atlikto tyrimo pagalba prieita prie *išvadų*, kad visuomenines erdves apibūdinantys principai ir ypatybės tinka ir viešosioms bibliotekoms, kadangi jos yra skirtos visuomenei. Galima teigti, kad viešosios erdvės sėkmė priklauso nuo šių jos elementų: prieinamumo ir pripažinimo; atvirumo; patogumo ir patrauklumo; universalumo bei bendruomeniškumo. Šiame kontekste svarbus viešosios bibliotekos pripažinimo visuomenine erdve aspektas yra jos įvaizdis. Šiuo metu bibliotekos įvaizdžio gerinimui akivaizdžiai skiria daugiau dėmesio: atnaujina patalpas, steigia rinkodaras ar ryšių su visuomene skyrius, rengiama reprezentacinė medžiaga ir kt.

Viešųjų bibliotekų veiklai ir įvaizdžiui didelę įtaką daro prieinamumas ir fiziniu, ir socialiniu požiūriu. Priėjimas prie bibliotekos yra opi problema, kadangi fizinė prieiga kai kuriais atvejais yra negalima, arba ribojama. Ne mažiau svarbūs yra bibliotekos vietos, jų eksterjero ir interjero klausimai. Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas neįgaliųjų žmonių prieigai, kadangi šie vartotojai, kartais dėl fizinių negalių negali patekti į biblioteką, todėl apribojama jų teisė į informaciją.

Socialine prasme viešųjų bibliotekų prieinamumas glaudžiai susijęs su jose teikiamomis mokamomis paslaugomis. Kadangi tai kliūtis prieiti ar įsigyti norimą informaciją, kuri yra teikiama tik už tam tikrą mokestį.

Daugelyje užsienio šalių viešosios bibliotekos jau yra daug kur tapatinamos su viešosioms erdvėmis, tačiau Lietuvos profesinėje literatūroje šis reiškinys beveik nenagrinėtas. Šis tyrimas atskleidžia, kad viešosios bibliotekos Lietuvoje daugiau pripažįstamos ir suvokiamos kaip mokymosi, dažniausiai formalaus, vietos. Tyrimas pateikia gana pozityvų apskričių viešųjų bibliotekų įvaizdį, tačiau tenka pripažinti, kad jos dar neišnaudoja savo potencialo skatinti bendravimą, dalijamasi nuomone ir patirtimi, kurti galimybes naujiems socialiniams ryšiams bei ugdyti toleranciją ir pasitikėjimą. t.y. tik iš dalies atlieka visuomeninės erdvės funkcijas.

TURINYS

Ivadas.....	6
1. Viešosios bibliotekos ir viešosios erdvės sampratų sąsajos.....	9
1. 1. Viešosios erdvės samprata.....	9
1. 2. Viešųjų bibliotekų veikla viešosios erdvės kontekste.....	12
1. 3. Viešųjų bibliotekų įvaizdis visuomenėje.....	17
2. Viešųjų bibliotekų prieinamumas.....	20
2. 1. Fizinis prieinamumas.....	21
2. 2. Socialinis prieinamumas.....	26
3. Viešųjų bibliotekų kaip visuomeninės erdvės raiška Lietuvoje.....	29
3. 1. Anketinio tyrimo metodika.....	29
3. 2. Rezultatų analizė ir interpretacija.....	31
Išvados.....	47
Bibliografinių nuorodų sąrašas.....	49
Public libraries as public space (summary).....	54
Priedai	
<i>1 priedas.</i> Anketos pavyzdys.....	56

ĮVADAS

Viešosios bibliotekos yra laikomos atviromis organizacijomis, kurios turi būti visiems ir kiekvienam prieinamos. Tai demokratinės institucijos, teikiančios prieigą prie kultūros, švietimo ir informacijos

Viešosios bibliotekos sukuria pagrindines sąlygas visiems asmenims, įvairioms visuomenės grupėms ir visai bendruomenei nevaržomai naudotis jos patalpomis, ištekliais, žiniomis, technologijomis. Taip pat suteikia galimybes norintiems mokytis visą gyvenimą, savarankiškai ieškoti informacijos tenkinat savo individualius poreikius ir priimti sprendimus bei tokiu būdu kelti kultūros lygį.

Įvairiose pasaulio šalyse veikiančias viešąsias bibliotekas vienija nusistovėjęsios tradicinės vertybinės nuostatos ir pagrindiniai veiklos pagrindai – viešumas ir prieinamumas. Moderni viešoji biblioteka atveria duris kiekvienam žmogui nepriklausomai nuo jo amžiaus, rasės, lyties, tautybės, kalbos ar padėties visuomenėje, suteikia jai ar jam būtiną spausdintą, garsinę, vaizdinę ar skaitmeninę informaciją asmeninėms, profesinėms, pilietinėms problemoms spręsti ir individualiems poreikiams tenkinti.

Šiandien viešosios bibliotekos visuomenėje išgyvena savo vaidmens kaitą, tapdamos daugiau nei informacijos prieigos institucijomis. Tuo pačiu metu jos turi išlikti viešomis erdvėmis, kuriose bendruomenės nariai ieško kultūrinių ar pilietinių vertybių, tradicinių informacijos paslaugų, iš kitos pusės, moderniomis, neatsiliekančiomis nuo greitai besikeičiančių informacinių ir komunikacinių technologijų ir pasiruošusiomis sutikti kiekvieną.

Viešųjų bibliotekų tema tuo ir aktuali, jog jų vaidmuo visuomeniniame gyvenime nepaprastai greitai keičiasi, įgauna vis kitokių paslaugų spektrą, aktualesniais tampa vis nauji dalykai. Svarbu pabrėžti, jog viešosios bibliotekos siekdamos išlikti reikalingomis turi būti prieinamos, patrauklios, atviros, jausios, lanksčios bei imlios naujovėms.

Atvirumas ir prieinamumas yra pagrindinė viešosios bibliotekos ir viešosios erdvės sąsaja. Viešoji erdvė gali būti apibūdinta kaip visuomenės sritis ir komunikacijos erdvė, kurioje formuojasi visuomenės nuomonė ir valia. Tinkamai veikianti viešoji erdvė yra būtina pilietinės visuomenės ir demokratijos sąlyga, nes joje pateikiama informacija ir vykstančios diskusijos padeda piliečiams priimti argumentuotus ir pagrįstus sprendimus. Viešoji erdvė egzistuoja kiekviename pokalbyje ar susirinkime, kai piliečiai diskutuoja bendrais, visai visuomenei ar bendruomenei svarbiais klausimais.

Iš esmės viešųjų bibliotekų tema yra plačiai tyrinėta ir aprašyta lietuviškuose ir užsienio šaltiniuose.. Tačiau viešųjų bibliotekų kaip visuomeninės erdvės sampratos istoriografija nėra tokia gausi. Šios temos aktualumas labiausiai pastebimas pastarųjų metų Didžiosios Britanijos, JAV bei

Skandinavijos šalių socialinių mokslų literatūroje. Viešųjų bibliotekų vaidmenį, ypatybes ir potencialą visuomeninės erdvės ar vietos kontekste daugiausiai tyrinėjo Anne Goulding, Rachel Spacey, Evelyn Kerslake, Liz Greenhalgh, Gloria J. Leckie, sociologas Ray Oldenburg ir kiti.

Nepaisant to viešosios erdvės reiškinio sąvoka turi ilgą istoriją. Tačiau nagrinėjant šios sąvokos vartojimą šiuolaikinėje sociologijos teorijoje, ypač komunikacijos studijose, paprastai pradedama nuo J. Habermaso darbų, ypač jo veikalo „Struktūrinė viešosios erdvės transformacija“. Būtent šis autorius naujai ir aktualiai atkreipė dėmesį į šią sąvoką, taip padarydamas didelę įtaką jos tolesniam suvokimui ir vartojimui. „Struktūrinė viešosios erdvės transformacija“ sulaukė daug kritikos ir komentarų. Nemažai kritinių straipsnių buvo išspausdinta Craigo Calhouno sudarytame straipsnių rinkinyje *Habermas and the Public Sphere* (1992), jame pateikiama nemažai svarbių kritikos kryptių, radusių atgarsį ir kitų autorių komentaruose.

Viešosios erdvės teorija minima, kritikuojama ir plėtojama ir gausybėje literatūros šaltinių įvairiuose socialinės, filosofinės ir politologinės teorijos, literatūros teorijos, komunikacijos ir žiniasklaidos teorijos kontekstuose. Vyraujančioje komunikacijos ir žiniasklaidos teorijoje viešosios erdvės sąvoka buvo taikyta nagrinėjant žiniasklaidos funkcijas visuomenėje.

Pasirinkta magistrinio darbo tema yra „Viešosios bibliotekos kaip visuomeninė erdvė“ yra aktuali ir pakankamai nauja bibliotekininkystės mokslo ir praktikos problema. Darbo objektas yra viešosios bibliotekos, kurios pateikiamos per visuomeninės erdvės kontekstą.

Šio darbo tikslas – apibrėžti viešosios erdvės sampratą, išnagrinėti viešųjų bibliotekų vaidmenų raišką viešosios erdvės kontekste ir anketinio tyrimo pagalba iširti viešųjų bibliotekų kaip visuomeninės erdvės situaciją bei perspektyvas Lietuvoje.

Atsižvelgiant į šio darbo tikslus nustatyti tokie uždaviniai:

- apibrėžti viešosios erdvės sampratą;
- apibūdinti pagrindinius viešosios bibliotekos veiklos principus ir jų teikiamų paslaugų ideologinį pagrindą bei išanalizuoti jų prieinamumą tiek fiziniu, tiek socialiniu atžvilgiais;
- išsiaiškinti Lietuvos viešųjų bibliotekų veiklos situaciją ir perspektyvas viešosios erdvės požiūriu.

Tikslų ir uždavinių įgyvendinimui atlikta literatūros analizė. Daugiausia remtasi užsienio autorių šaltiniais apie viešąsias bibliotekas, kaip paslaugų organizacijas, taip pat ir viešąją erdvę. Apžvelgti užsienio šalyse atlikti tyrimai bei sėkmingos praktikos pavyzdžiai.

Darbas susideda iš įvado, trijų pagrindinių dalių, išvadų, literatūros sąrašo ir priedų.

Pirmojoje dalyje yra apibrėžiama viešosios erdvės sąvoka, jos samprata viešųjų bibliotekų kontekste bei jų įvaizdis šiandieninėje visuomenėje.

Antrojoje dalyje pateikiama viešųjų bibliotekų kaip visuomeninės erdvės pagrindinis aspektas – prieinamumas. Jis analizuojamas tiek socialiniu, tiek fiziniu atžvilgiais.

Remiantis viešosios erdvės teorinėmis išvalgomis, atlikta viešųjų bibliotekų vartotojų apklausa, siekiant įvertinti viešųjų bibliotekų prieinamumą, paslaugas, įvaizdį ir kitas jų veiklos sritis. Apklausos, atliktos Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Panevėžio bei Šiaulių apskričių bibliotekose rezultatai pristatomi trečioje dalyje.

1. VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS IR VIEŠOSIOS ERDVĖS SAMPRATŲ SAŠAJOS

Šiame skyriuje bus aptarta viešosios erdvės ir viešųjų bibliotekų sampratos. Kadangi daugumoje literatūros viešosios bibliotekos yra siejamos su viešąja erdve, tai bus apibūdintos jų tarpusavio sąsajos.

Neatsiejamas nuo įvairių organizacijų ir visuomeninių vietų yra jų įvaizdis. Pasirinkimą apibūdinti viešųjų bibliotekų įvaizdį lėmė, jog tai vienas iš svarbiausių prieinamumo elementų, lemiančių organizacijos sėkmę.

1. 1. Viešosios erdvės samprata

Viešosios erdvės sąvoka ir viešosios erdvės teorija pirmiausia kilo Vokietijoje. Vokiškai viešąją erdvę žymi žodis „Öffentlichkeit“, kuris reiškia „bendra erdvė“.

Tačiau šiame darbe naudojamas „artimesnis savo turiniu anglų kalboje naudojamam vertimui (public space, public sphere) terminas „viešoji erdvė“, kaip labiausiai tinkantis lietuviškas šio termino vertimas. Tam įtakos turėjo gretimų žodžių „viešas“, „publika“ reikšmės ir vartoseną vokiečių, anglų ir lietuvių kalbose, susiklostę viešosios erdvės terminų vartojimo įpročiai lietuvių kalboje bei praktikos žodžių vartojimo aplinkybės“ [32; p. 56].

Darbe pasirinktas anglų kalbos šios srities mokslinės literatūros pramintas kelias ir naudojamas „viešosios erdvės“ terminas, šį pasirinkimą pirmiausiai lemia patogumas, nes panašus terminas paplitęs anglakalbėje literatūroje, bei leidžia lanksčią kaitybą. Taigi pasirinkimo sprendimą labiausiai lemia „viešosios erdvės“ alternatyvų vartojimo bei turinio skirtumai.

Pasirinktas žodžių derinys „viešoji erdvė“ leidžia lankstesnę darybą, jis geriau leis perteikti įvairius teorijos aspektus. Jis yra moksliskai tiksliausias.

Darbe bus naudojamos dar ir tokios viešosios erdvės sinonimiškos sąvokos, kaip „visuomeninė erdvė“, „bendruomeninė erdvė“.

Kalbant apie viešosios erdvės sampratą, tai visų pirma, kartu su priešinga „privataus“ sąvoka, „viešas“ naudojamas socialinės veiklos ir atsakomybės sričių apibrėžimui ir atskyrimui, kuriuo remiasi modernios politinės ir teisinės santvarkos. Čia privatus ir viešas gali reikšti veiksmus, institucinę aplinką (vaidmenis, kompetencijas), ir materialines veiksmų sąlygas (prieiga prie resursų). Privatus žymi veiksmų erdvę, kurioje visuomenės nariai gali siekti savo tikslų, nepriklausomai nuo kolektyvinių sprendimų ir neturėdami pasiaiškinti kolektyvui. Viešosios erdvės priimti sprendimai yra vieši, nes jie yra visiems privalomi, daromi bendram labui ir priimti bendru nutarimu.

Antra, „viešas“ yra susijęs su sąvokomis „privatus“ ir „slaptas“, atitinkamai, jos žymi socialinių ribų nustatymą komunikacijos ir žinojimo srityje. Vieši yra įvykiai, veiksmai ir aplinkybės, kuriuos gali stebėti visi ir apie kuriuos visi gali žinoti. Viešos yra žinios, kurios yra laisvai prieinamos ir komunikacija, kurią gali visi stebėti ir joje dalyvauti. Taigi vieša erdvė yra tokia, kuri yra visiems prieinama ir kurioje socialiniai veikėjai kreipiasi į neapibrėžtą publiką ar bent jau gali būti stebimi tokios publikos [32].

Taigi viešoji erdvė apibrėžiama kaip toji socialinio gyvenimo sritis, kurioje formuojasi visuomenės nuomonė. Tiksliau, tai yra tos komunikacijos sąlygos, kuriomis vyksta viešasis diskursas ir formuojasi visuomenės nuomonė bei valia.

Viešoji erdvė yra tarpinė sritis tarp valstybės ir visuomenės. Efektyviai veikianti viešoji erdvė yra būtina demokratijos sąlyga, nes joje formuojasi piliečių nuomonė ir valia, kuriomis yra grindžiami politiniai sprendimai.

Remdamasi atliktais tyrinėjimais ir diskusijomis A. Goulding teigia, kad sėkminga viešoji erdvė apibūdinama šiais aspektais:

- *„Prieinama ir pripažįstama“*: erdvė lengvai pasiekama, aiškiai matoma ir turi nusistovėjusį įvaizdį;
- *Atvira*: neturi būti jokių kliūčių arba barjerų jos naudojimui fiziškai (pavyzdžiui seniems ir neįgaliems žmonėms), psichologiškai (statusas arba įvaizdis) arba finansiškai (įėjimo arba nario mokestis);
- *Patogi ir patraukli*: žmonės jaučiasi saugiais ir nori pasilikti dėl pateikiamų paslaugų įvairovės, kurios paskatina ir fizinį ir psichologinį komfortą;
- *Universali*: vieta palaiko įvairios veiklos akiratį, panaudojimą ir todėl traukia žmones iš įvairių visuomenės sluoksnių, kurie turi įvairius interesus tam, kad būtų joje;
- *Bendraujanti*: lengvai linkusi bendrauti ir su draugais ir su žmonėmis, su kuriais reguliariai susitinka šioje vietoje, taip pat nepažįstamais, kurie turi skirtingus išsilavinimus savo socialiniame rate“ [20].

Viešosios erdvės turi būti prieinamos ir pasiekiamos žmonėms, norintiems jomis pasinaudoti. Viešosios erdvės dažniausiai pabrėžia savo patogią padėtį, kuri įtakoja maksimalaus prieinamumo pasiekimą. Kai vartotojai turi važiuoti, kad pasiektų biblioteką ar kitą viešąją erdvę, jos patrauklumas nublanksta ir kartais tiesiog yra išvengiamas.

Atvirumas viešosioms erdvėms taip pat svarbus rodiklis. Žmonės turi pamatyti, kad jie yra laukiami, jaustis jose saugiais ir neturi būti suvaržyti erdvės aplinkos, ar jaustis jose nejaukiai, todėl ji turi būti neutrali ar draugiška.

Šiuo metu yra susiduriama kai kuriose valstybėse su problema, jog yra naikinamos viešosios erdvės, jos yra privatizuojamos. Viešųjų erdvių naikinimas pasireiškė visuomenei priklausančių įvairių kultūrinių institucijų privatizavimu, statuso pakeitimu, pastatų nugriovimu, aikščių ir skverų užstatymu. Viešųjų erdvių statuso keitimas buvo pateisinamas tuo, esą visuomenė negeba tinkamai argumentuoti savo interesų šiuo klausimu ir pasirūpinti turtu, nors tai turėtų daryti politikos atstovai.

Viešoji erdvė yra politinio įvairovės bendradarbiavimo vieta, koncentruota viešosios nuomonės raiška. Politiškumas šiame apibrėžime siejamas su viešąja politika, kuri padeda suderinti interesų įvairovę dėl socialinių, kultūros, sveikatos, saugumo, ūkio reikalų, tiesiogiai susijusių su bendruomenės nariais. Viešojoje erdvėje vyksta socialinė komunikacija, įvairovės dialogas, kuris gali būti kritinis, religinis, emocinis. Viešojoje erdvėje formuojasi ir kinta viešoji nuomonė.

Viešosios erdvės praradimas ir nesaugojimas mums suteikia daugybę neigiamų pasekmių. Visų pirma sumažėja visuomenės kritiškumas ir gebėjimas dalyvauti socialiniuose, kultūros, sveikatos, saugumo reikaluose. Antra, viešųjų erdvių vietą užima komercinė žiniasklaida, viešąją nuomonę ėmė labiau veikti propagandinės priemonės, dangstomos viešųjų ryšių vardu.

Viešųjų erdvių klausimas aktualus stiprėjant bendruomenėms ir vis garsiau joms reiškiant savo nuomones, kovojant dėl savo interesų. Bendruomenės, sąjungos, klubai, organizacijos norėdami išsakyti savo požiūrį vienu ar kitu klausimu, yra priversti ieškoti kokybiškų viešųjų erdvių, kurios geriausiai tinka išsakyti viešąją nuomonę.

Kiekviena viešoji erdvė skiriasi nuo kitos savo kokybiniais rodikliais. Kokybiškumas priklauso nuo viešosios erdvės prieinamumo piliečiams, nuo diskusijų įvairovės, nuo auditorijos įgudimo, nuo techninės įrangos, būtinos diskusijai užtikrinti, nuo administravimo lankstumo.

Viešosios erdvės dažnai būna pelno nesiekiančios organizacijos. Todėl viešoji erdvė nuo senovės iki šiandienos derinama su kitomis veiklomis. Šiandien kultūrinės viešosios erdvės geriausiai papildo susijusios su menu visuomeninės vietos: kinas, galerija, koncertinės salės ir pan. Socialinės viešosios erdvės dažniausiai savo viešąją veiklą derina su patalpų nuoma.

Viešosios erdvės pagrindas laikomas svarbiu dėl:

- aprūpinto žmonių gyvenimo per erdvės prisirišimą;
- susitikimų su emociniais ir socialiniais asmenų reikalavimais, kurie padeda bendruomenėms išlikti sveikoms;
- pagrindų formavimo asociatyviam elgesiui ir dalyvavimui platesniame sprendimų priėmime;
- sudedamųjų bendruomenės grupių interesų ir vertybių suderinimo;
- palengvinimo savitarpio pagalbai ir saviugdai;
- komunikacijos palengvinimo tarp bendruomenės narių ir tarp visuomeninių įstaigų, grupių ir žmonių.

Bendruomenėms reikia viešųjų erdvių, kad šiose susitikimų ar bendravimo vietose vyktų komunikacija, kuri yra gyvybiškai svarbi visuomeniniams pastatams. Gerai valdoma viešoji erdvė gali suteikti bendruomenėms socialinių, bendrumo ir ekonominių pranašumų, įskaitant bendravimo skatinimą tarp jų vartotojų, atsiskyrimo sumažinimo, stiprėjančią erdvės prasmę, geresnį įvaizdį ir priežastis pilietiniam įsipareigojimui.

Bendruomeninė erdvė, kur žmonės gali susitikti ir turėdami tikslų bendrauti su kaimynais. Visuomeninis pastatas turi būti aktyvesnis nei tiesiog fizinės erdvės užtikrinimas vietiniams gyventojams.

Viešoji erdvė yra ta vieta, kurioje žmonės jaučiasi gerai, įgyvendina jose savo tikslus, lankydami joje didžiutęsi, jog tai daro. Tai yra unikali ir išsiskirianti erdvė iš kitų, kurioje bendruomenė jaučiasi saugiai, nevaržomai ir laisvai.

Visuomeninės vietos dažniausiai susitelkusios ties didesnėmis žmonių gyvenamosiomis vietomis, lengvesniam pasiekiamumui užtikrinti, o taip pat didelį dėmesį teikia būtent personalo santykiams ir paslaugų vystymui.

Tai speciali erdvė visuomenėje, kuriai yra keliami panašūs reikalavimai kaip ir viešosioms bibliotekoms, būti svarbioms ir aktyvioms visuomeninėmis erdvėmis, atviroms visiems be išimties ir visada laukiančioms naujų žmonių apsilankymo.

1. 2. Viešųjų bibliotekų veikla viešosios erdvės kontekste

„Viešoji biblioteka – visiems vartotojams prieinama biblioteka, kaupianti ir sauganti universalų teritorijos (apskritis, savivaldybės), kurioje ji yra, bendruomenės poreikius tenkinantį dokumentų fondą“ [6].

Daugelyje šalių viešosios bibliotekos suskirstytos pagal teritorinius vienetus. Kiekviename iš jų veikia pagrindinė viešoji biblioteka, kuri užtikrina valstybinių bibliotekininkystės plėtojimo programų vykdymą, aptarnauja vartotojus, yra tos teritorijos veikiančių viešųjų bibliotekų veiklos tyrimo, koordinavimo, metodinės pagalbos, tarpbibliotekinio abonemento, bibliografijos, kraštotyros ir informacijos centras. Viešoji biblioteka kaupia ir saugo tam tikros teritorijos šalies poreikius tenkinantį universalų dokumentų fondą, dalyvauja formuojant valstybės bibliotekų fondą ir kuriant bibliotekų informacijos sistemą.

Pagrindinės teritorinių vienetų viešosios bibliotekos steigia filialus miesto mikrorajonuose, miesteliuose ir (arba) kaimuose. Šios viešosios bibliotekos kaupia ir saugo jos poreikius tenkinantį universalų dokumentų fondą, aptarnauja vartotojus, dalyvauja formuojant valstybės bibliotekų fondą ir kuriant bibliotekų informacijos sistemą. Kad būtų užtikrintas bibliotekos paslaugų prieinamumas tos teritorijos gyventojams, steigiami viešosios bibliotekos filialai.

„Taigi viešoji biblioteka yra organizacija, kurią steigia palaiko ir finansuoja bendruomenė per vietas, regiono ar valstybės valdžios institucijas ar kitas bendruomenės organizacijas. Ji teikia prieigą prie žinių, informacijos ir kūrybinių, siūlydama įvairias paslaugas bei išteklius. Viešoji biblioteka yra vienodai ir lygiai prieinama visiems bendruomenės nariams, nepaisant rasės, tautybės, amžiaus, lyties, religijos, kalbos, sveikatos būklės, ekonominės padėties, išsilavinimo ir profesinių skirtumų“ [46].

Biblioteka yra vieša, atvira, lengvai prieinama ir patraukli visiems institucija. Biblioteka pasirengusi pasiūlyti naujas paslaugas, imtis veiklos, įgalinančios piliečius sėkmingai mokytis visą gyvenimą. Bibliotekininkai, kurie tampa vis geresniais informacinių-komunikacinių technologijų žinovais, moko vartotojus ir padeda jiems naudotis technologijomis.

Biblioteka svarbi kaip vieša erdvė, susitikimų bei susibūrimų vieta. Biblioteka atsakinga už vietos kultūros paveldo įvairovės rinkimą, saugojimą ir populiarinimą. Ji turi būti aprūpinta nuolat papildomu ir atnaujinamu dokumentų fondu įvairiose laikmenose ir įvairiais formatais, tinkamo išsilavinimo ir kvalifikacijos personalu, lėšomis.

Viešosios bibliotekos stengiasi atspindėti ir ištirti, kaip paslaugos ir jos pačios atrodo besikeičiančioje aplinkoje, kaip keičiasi jų santykiai ir politiniai prioritetai. Viena iš pagrindinių temų, tai viešųjų bibliotekų paslaugų didėjantis vaidmuo bendruomenės vystymėsi ir viešųjų bibliotekų pastatų reprezentavimas kaip visuomeninio išteklius.

„Viešosios bibliotekos yra modernios visuomenės kūrinys, atsiradęs atlikti visuomenės suformuotiems uždaviniams – skleisti ir išsaugoti žmonijos raidoje užfiksuotą kultūros ir mokslo žinią. Įvairiose pasaulio šalyse veikiančias viešąsias bibliotekas vienija tradicinės vertybinės nuostatos ir veiklos pagrindas – viešumas ir prieinamumas bei vietos ir valstybės finansinė parama“ [47].

Bibliotekos lankytojams labai svarbu, kaip juos sutinka čia dirbantys specialistai, nes nuo to priklauso, ar norės čia lankytis ir ateityje. Maloni aptarnavimo kultūra, profesionali bibliotekininkų, bibliografų pagalba labai padeda jiems studijuojant, rašant referatus, ieškant įvairios informacijos. O jei trūksta reikalingų leidinių, šitą diskomfortą kompensuoja malonūs bibliotekos personalo sukurti santykiai, bendravimo kultūra. Dažnam skaitytojui biblioteka – tai ta vieta, kurią jie renkasi po namų ir darbo, kur galima gauti ne tik visą naujausią informaciją ir naudotis interneto paslaugomis, bet ir maloniai, jaukiai, patogiai, saugiai leisti laiką, bendrauti su bičiuliais ar net kartu išgerti puodelį arbatos.

Viešųjų bibliotekų socialinių funkcijų samprata yra susiformavusi tradicijos ir modernių koncepcijų sandūroje. Tai demokratinė institucija, suteikianti visuomenei ir kiekvienam individui galimybę naudotis žiniomis, būtinomis asmenybei ugdyti ir laisviems sprendimams priimti, suteikianti įkvėpimą ir postūmį savirealizacijai. Tai stabilias ir tvirtas pozicijas turinti institucija. Tačiau jai būdinga dinamiškumo, atvirumo profesiniams bei socialiniams pokyčiams nuostata, suteikianti perspektyvos galimybes. Orientacija į vartotoją, įvairovė, kiekvienos bibliotekos savito

profilio ieškojimas, kartu išlaikant bibliotekų tinklo vienovę, neužsisklendimas profesinių problemų rate yra laikomi esminėmis sąvokomis, nusakančiomis viešųjų bibliotekų veiklos suvokiamąjį pagrindą.

Kad viešosios bibliotekos atliktų deramą vaidmenį valstybėje, jos turi teikti paslaugas, kurios skatintų piliečius mokytis visą gyvenimą, taip padėdamos padidinti kvalifikuotų ir savo galimybes pajėgių realizuoti žmonių skaičių. Viešosios bibliotekos vaidina lemiamą vaidmenį suteikdamos gyventojams galimybių naudotis technologijomis, visų pirma, internetu visiems, o svarbiausia tiems, kurie neturi tokių galimybių namuose ar darbe.

Pirminis viešosios bibliotekos tikslas yra teikti paslaugas ir išteklius visose laikmenose, kad būtų tenkinami individų ir grupių švietimo, informacijos bei asmenybės raidos, taip pat laisvalaikio ir rekreacijos poreikiai, padėtų studijoms bei savišvietai, domėjimuisi literatūra ir menais. Viešoji biblioteka yra svarbi demokratinės visuomenės plėtrai ir palaikymui, nes teikia individams prieigą prie žinių, idėjų ir nuomonių įvairovės.

Bibliotekos turi padaryti prieinamomis knygas ir kitą medžiagą visuomenei jomis naudotis. Jos taip pat turi sudaryti galimybes naudotis ir kitais informacijos šaltiniais. Viešosios bibliotekos padeda ieškoti informacijos bei apmoko, kaip ja naudotis.

Šiuo metu viešosios bibliotekos išgyvena dvejopo egzistavimo laikotarpį. Kadangi vienos bibliotekomis yra laikomos tradicinėmis, kurių pagrindas yra vieta ir fondai, o kitos skaitmeninėmis, virtualiomis, kurios gali būti apibūdinamos kaip sistema, įgalinanti priėjimą prie didelės ir organizuotos informacijos saugyklos. Skaitmeninės bibliotekos saugo medžiagą elektronine forma ir efektyviai manipuliuoja dideliais jų fondais.

Tradicinis viešosios bibliotekos kaip piliečių susibūrimų, susitikimų, prasmingo laisvalaikio praleidimo, skaitymo, kultūrinių pažinčių ir bendravimo vietos vaidmuo išliks nemažiau svarbus ir informacinių paslaugų, technologijų diegimo, prieigos prie internete esančių išteklių užtikrinimo būtinybė.

Viešosios bibliotekos yra prieigos taškai visiems ir kiekvienam, kam reikalinga informacija, kad įveiktų gyvenimo iššūkius. Gindamos ir skatindamos demokratinį dalyvavimą, viešosios bibliotekos visų pirma atliepia gyventojų grupių, turinčių ypatingų poreikių, interesus. Jos skatina socialinę ir kultūrinę sanglaudą bendradarbiaudamos su muziejais ir archyvais ir taip sudarydamos sąlygas pažinti kultūrinį paveldą ir šeimos istoriją.

Kadangi viešosios bibliotekos vaidina svarbų vaidmenį žmonių gyvenimuose ir bendruomenėse, todėl viešųjų bibliotekų didžiausias dėmesio centras ugdant vartotojų pilnavertiškumą turi būti nukreiptas į šiuos dalykus:

- knygas, skaitymą ir mokymąsi;
- skaitmeninį piliečių ugdymą;

- bendruomenę ir pilietines vertybes.

Užsiimdamos šia veikla, šios organizacijos turi pasitelkti vadybą, lobizmą, darbo jėgos vystymą ir mokymą bei marketingą. Svarbu atsižvelgti į viešąją biblioteką kaip specialią erdvę visuomenėje, kuriai yra keliami specifiniai reikalavimai, kad žmonės jose lankytųsi ir jaustųsi gerai. Viešoji biblioteka turi tapti kaip svarbi ir aktyvi visuomeninė vieta bei atvira visiems be išimties.

Dažniausiai viešosios bibliotekos sau kelia tokius veiklos uždavinius kaip „pastatų modernizavimas, naujų informacinių technologijų diegimas ir įtvirtinimas, prieigos prie informacijos išteklių plėtra; vartotojų darbo sąlygų gerinimas, paslaugų plėtra ir diferencijavimas, atsižvelgiant į tam tikrų socialinių grupių poreikius: vaikų, jaunimo, senjorų, neįgaliųjų, bedarbių ir pan.; vartotojų, ypač vaikų ir jaunimo, informacinių ir bibliografinių įgūdžių ugdymas, informacijos poreikių tenkinimas; kraštotyros veiklos aktyvinimas ir plėtra; paklausaus fondo formavimas, atsižvelgiant į vartotojų poreikius; kultūrinės veiklos tobulinimas, vartotojų kultūrinių interesų plėtra, skirtingų socialinių grupių laisvalaikio organizavimas; teigiamo bibliotekų įvaizdžio formavimas, ryšių su visuomene ir žiniasklaidos stiprinimas, bendradarbiavimas su bendruomene, mokyklomis, visuomeninėmis organizacijomis; darbuotojų profesionalumo ugdymas, jų mokymas dirbti su naujomis informacinėmis ir komunikacinėmis technologijomis ir kt.“ [40; p. 33].

Viešųjų bibliotekų kultūra turi būti unikali: joms būtinas prieinamumas, pilietiškumas, vietos patrauklumas. Bibliotekoms reikia teikti išteklių ir paslaugų rinkinį ir atstovauti toms vertybėms, kurios būtinos socialiai glaudžios visuomenės kūrimui. Bibliotekoje žmonės turėtų jaustis ne tik saugiai, bet ir geranoriškos socialinės institucijos, kurios priima visus lygiomis teisėmis, jos taip pat yra vietiniai vartai į žinių ir įvairovės pasaulį, skatinantys pažinti ir keistis.

Viešosios bibliotekos tai vieša erdvė, kuri tinka ir yra naudojama įvairiems poreikiams. Bedarbiams reikalinga informacija apie išsidarbinimo galimybes; jaunimui reikia patrauklių ir įkvepiančių susitikimo vietų; vaikams reikalingos lavinimo ir ugdymo programos, praturtinančios jų asmenybes ir gilinančios mokykloje įgytas žinias; senjorams reikia vietos, kur jie galėtų paskaityti laikraščius; neįgaliesiems žmonėms reikalinga institucija, kurioje jie būtų maloniai sutinkami, o patalpos pritaikytos jų poreikiams.

Viešoji biblioteka yra įstaiga į kurią žmonės eina savo noru, todėl ji privalo būti patraukli ir įdomi. Jos paskirtis yra sudominti žmones knygomis, informacija ir neišsemiamomis žiniomis. Taip pat skatinti jų ieškoti, rinktis ir atrasti. Bibliotekos patrauklumas turėtų būti formuojamas sąmoningai ir kryptingai. Bibliotekos patrauklumas gali pasižymėti įvairiais dalykais, visų pirma jos fondas, pastatas, interjeras, aptarnavimo kultūra, darbuotojų profesionalumas ar jos jaukumas. Kviečianti, atvira ir turtinga biblioteka savo kultūrinėmis vertybėmis yra visada matoma ir paklausi.

„Moderni viešoji biblioteka atveria duris kiekvienam nepriklausomai nuo amžiaus, rasės, lyties, tautybės, kalbos ir padėties visuomenėje, suteikia jai ar jam būtiną spausdintą, garsinę, vaizdinę ir skaitmeninę informaciją asmeninėms, profesinėms ir pilietinėms problemoms spręsti. Informacijos ir komunikacijos technologijos įgalins vietinę – kaimo, miesto, rajono ar apskrities biblioteką tapti vartais į regiono, pasaulio žinią. Taigi, pro viešosios bibliotekos duris kiekvienas pilietis galės patekti į informacijos visuomenę“ [10].

Šiandieninį viešųjų bibliotekų lygį labai sąlygojo istorijos tėkmėje susiformavusios tokios idėjos: biblioteka kaip švietimo institucija, suteikianti visiems gyventojams lygias galimybes ją naudotis, biblioteka kaip kultūros institucija bei biblioteka kaip tautinio identiteto ir visuomenės demokratijos garantas. Istoriskai susiformavusios sąvokos įgauna nepertraukiamos tradicijos, tęstinumo garantą. Jis reikšmingai įtakoja pozityvų visuomenės požiūrį į biblioteką ir kaip į tradiciškai gerbtiną instituciją, ir kaip į įprastinį kasdienio gyvenimo elementą.

Viešųjų bibliotekų bei kitų institucijų yra atliekami įvairūs tyrimai, stengiantis sužinoti vartotojų bei piliečių nuomonę apie šias įstaigas, jų užimama vietą visuomenėje, požiūrį ar susidariusį įvaizdį. J. McGuigan (1996) Didžiojoje Britanijoje atliktame tyrime buvo domėtasi ar vartotojai viešąsias bibliotekas laiko visuomeninėmis erdvėmis. Apibendrinti duomenys parodė, jog jos charakterizuojamos kaip viešoji erdvė, skirta visiems žmonėms iš įvairių visuomenės sluoksnių, bei kaip bendruomenės gyvenimo širdis. Taigi iš šio tyrimo seka, kad Didžiojoje Britanijoje viešąsias bibliotekas galima vadinti visuomeninėmis erdvėmis.

Tradicinė biblioteka, teikianti prieigą prie spausdintos medžiagos ateityje sieks sukurti atvirą ir intensyvią informacijos erdvę, paremtą moderniomis technologijomis ir kokybiškais paslaugomis. Viešoji biblioteka gali tapti socialinio kapitalo rėmėja, vieša erdvė, bendruomenės socializacijos organizatore, užpildyti tuštumą šiandien esančią tarp individo ir visuomenės.

Seminare „Biblioteka Europos kultūros regione“ (2006) buvo teigiama, kad pastaraisiais metais bibliotekos įvaizdis keičiasi iš esmės visame pasaulyje. Biblioteka tampa bendruomenės gyvenimo centru, širdimi ir siela. Tai – viešoji erdvė, kurioje gerai, patogiai ir saugiai jautiesi, kur patraukli aplinka, pagrįsta bibliotekos personalo sukurtais santykiais. Kur kiekvienas sutinkamas kaip savas, gerai pažįstamas ir laukiamas. Čia pabuvus žmogui vėl norisi sugrįžti. Ne tik dėl bibliotekos teikiamų paslaugų, bet ir dėl malonaus pabendravimo, jaukios poilsio valandėlės, gerų išpūdžių, dėl čia vykstančių renginių.

Viešosios bibliotekos samprata yra apaugusi įvairiais stereotipais, todėl su neigiamais yra labai sunku kovoti, kartais norint nebeįmanoma jų pakeisti. Lengviau yra keisti pačią biblioteką – plečiant jos paslaugas, sudarant malonią, jaukią ir patrauklią aplinką. Negalima tik dejuojant pakeisti visuomenės nuomonę apie biblioteką. Tą nuomonę pozityviai pakeisti gali konkreti pasiūla konkrečiam vartotojui. Išaugusi bibliotekos paslaugų įvairovė – internetas, CD, įvairūs mokymai ir

seminarai, nevyriausybinių organizacijų susibūrimo vieta. Kita vertus, reikia mokytis ir keistis patiems bibliotekininkams.

XXI amžius, informacijos amžius, yra palankus bibliotekų darbuotojams, tik reikia mokėti tuo pasinaudoti. Dalyvavimas įvairiuose projektuose pažadino bibliotekininkų iniciatyvą. Mokytis visą gyvenimą bibliotekininkams ypač aktualu: dirbant informacijos įstaigoje, tai turi būti ne tik prestižo reikalas, o būtinybė. Auga personalo kvalifikacija ir savęs vertinimas, o tai labai svarbu. Sustiprėjo darbo bibliotekoje motyvacija.

1. 3. Viešųjų bibliotekų įvaizdis visuomenėje

Organizacijos įvaizdis - tai suvokimų, jausmų, įsivaizdavimų ir nuomonės, kurią asmuo ar asmenų grupė turi apie produktus, paslaugas ar pačią organizaciją, visuma. Vartotojai formuojasi įspūdį ir nuomonę bendraudami tiek su organizacija, tiek su jos darbuotojais.

Bendraudami telefono skambučiais, elektroniniu paštu, apsilankymu interneto svetainėje, ar susitikdami "akis į akį". Dažnai pasitaiko, kad įvaizdis nėra visiškai toks, kokio organizacija nusipelno, o juo labiau - kokio pageidauja. Teigiamas organizacijos įvaizdis nėra atsitiktinis, jis yra sukuriamas, pasiekiamas, o kartu ir valdomas.

Kompanijos įvaizdis yra paprasta ir tuo pačiu sudėtinga sąvoka. Paprasta, nes sėkmingos kompanijos turi susikūrusios paprastą, bet tikslinės auditorijos gerai žinomą ir lengvai atpažįstamą įvaizdį. Sudėtinga, nes įvaizdį kuria daugybė elementų, kurie vienas kitą veikdami sudaro įvaizdžio elementų kompleksą. Tie elementai gali būti reklama, rinkodara, viešumas, vieta, kainos, prekių ar paslaugų asortimentas, kokybė ir pan.

Viena iš tokių organizacijų, kuriai būtinas geras įvaizdis ir yra viešosios bibliotekos, nes jos aptarnauja labai skirtingus žmones ir visiems patikti ir įtikti labai sudėtinga. Geras įvaizdis padeda išlaikyti jau esamus vartotojus bei pritraukti naujus. Todėl svarbu išsiaiškinti koks yra paplitęs bibliotekų ar viešųjų erdvių įvaizdis.

Viešosios bibliotekos šiuo metu stengiasi formuoti paslaugios, atviros visuomenei įstaigos įvaizdį. Dabar plečiasi kultūrinė ir informacinė veikla, paslaugų kokybė, auga darbuotojų profesionalumas. Įvaizdį padeda kurti bibliotekos pastato išorė bei vidus, fondo išdėstymas, darbuotojų elgesys, kultūringas aptarnavimas, renginiai. Bibliotekos stengiasi reklamuoti savo veiklą ir paslaugas spaudoje ir per vietos radiją ar televiziją. Kiekviena biblioteka stengiasi turėti savo ekslibrisus, lipdukus, vokus, firminus blankus, lankstinukus, reprezentacinius leidinius apie biblioteką ir kt.

Bibliotekoms svarbu palaikyti ryšį su visuomene, darbuotojai turi mokėti kovoti už savo bibliotekos gerą įvaizdį, kad tas įvaizdis sietųsi su jos kultūrine, informacine ir šviečiamąja veikla, teikiamų paslaugų įvairove ir kokybe, darbuotojų profesionalumu.

Tačiau pastaruoju metu bibliotekos įvaizdis visuomenėje ir pačių bibliotekininkų mąstysenoje ima radikaliai keistis. Bibliotekos prestižas smarkiai padidėjo joje ėmus naudoti kompiuterius. JAV jau 8-ajame dešimtmetyje jie atsirado bibliotekose pirmiausia kaip darbo priemonė patiems bibliotekininkams, o jau vėliau – kaip komunikacijos bei informacijos priemonė tiek bibliotekos darbuotojams, tiek ir jos klientams. Drauge su kompiuterių atsiradimu labai padidėjo ir informacijos kiekis, pasiekiantis bibliotekas.

„Sėkmingos viešosios erdvės turi jau nusistovėjusį įvaizdį. Todėl labai svarbu koks jis yra, kadangi neigiamą vartotojų požiūrį labai sunku pakeisti ar atstatyti sugriautą. Kalbant apie viešųjų bibliotekų įvaizdį, jis yra beveik nusistovėjęs, ir norint jį pakeisti, tai labai sunku padaryti.

Didžiojoje Britanijoje kai kurios bibliotekų paslaugos turėjo atkreipti vartotojų, ir ne tik, dėmesį, kad viešojoje bibliotekoje vykstantys pokyčiai skirti „etiketės atsisakymui“, kurie praktiškai dažnai reikšdavo net ir atsisakymą „bibliotekos“ vardo, kad būtų susidomėta tų žmonių, kurie, mažai tikėtina, ateidavo į biblioteką. Daugelio britų nuomonė buvo dvejopa, vieniems nepatiko vardas „biblioteka“ ir jie buvo už šio pavadinimo atsisakymą, kiti sakė, kad pastato vardo pakeitimas nepakeičia aptarnavimo pobūdžio.

„Visos bendruomenės dažniausiai turi savo nuomonę ir skirtingas pažiūras, todėl dažnai kitaip reaguoja į naujas sąlygas ir įvairių modelių pakeitimus. Viešosioms bibliotekoms, tam, kad pritrauktų tuos žmones, kurie nesinaudoja jomis, dažnai reikia nuodugnaus įvaizdžio atnaujinimo, ir kad vienas iš pagrindinių būdų pasiekti to, tik per vardo atnaujintą ir su nauju žvilgsniu. Tam yra pasitelkiamos rinkodaros ir reklamos priemonės, kurios yra svarbios bendravimui su esamais ir potencialiais vartotojais apie įvykusius pasikeitimus, įdiegtas naujoves ir paslaugas viešosiose bibliotekose. Jų paskirtis išlaikyti senus ir pritraukti naujus vartotojus“ [20].

Bibliotekos tobulina naujas paslaugas ir naujus darbo būdus, kuriuos siūlo visų visuomenės sluoksnių žmonėms, tačiau bibliotekų stereotipas kaip knygų institucijos, skirtos intelektualiams ir vidutinės klasės žmonėms buvo, faktiškai, labai realus daugelyje vietų.

Kaip minėjo vienas iš Didžiosios Britanijos bibliotekos vadovų, bibliotekos įvaizdis nekyla iš niekur. Jis sukuriamas iš aptarnavimo kokybės, kuris išbandomas daugybe kontaktų su vartotojais. Esminė bibliotekos idėja yra apyvarta, o bibliotekos paskirtis padaryti savo kolekcijas ir kitus išteklius patraukliais.

Bibliotekos gerą įvaizdį reikia kurti ir nuolat tobulinti, kad tas įvaizdis sietųsi su bibliotekos kultūrine, informacine ir šviečiamąja veikla, teikiamų paslaugų įvairove ir kokybe, darbuotojų profesionalumu.

Į klausimą „ar viešosios bibliotekos įvaizdis gali paveikti jos viešosios erdvės imlumui, atvirumui, efektyviai ribojant jos prieinamumą?“ galima atsakyti teigiamai, kadangi nė vienas žmogus nenori eiti į viešąsias vietas, kurių įvaizdis jiems yra neigiamas, ir jose lankosi tik esant

neišvengiamam būtinumui, tačiau turėdamos teigiamą įvaizdį, bibliotekos sulauktų daugiau vartotojų, o susidaręs geras įspūdis plistų.

Ne mažiau svarbus yra bibliotekos darbuotojų įvaizdis. Bibliotekininko įvaizdis labai dažnai priklauso, ar jis dirba tikrai jam tinkamą darbą. Tai lemia ir daugelį etinių veiksmų, gebėjimą bendradarbiauti. Bibliotekos prestižo visuomenėje ir tarp kitų socialinių įstaigų nestabilumą lemia ir pačių bibliotekininkų įvaizdis, jų vieta tarp kitų socialinių darbuotojų.

Bibliotekininko įvaizdis – tai suma įvairių faktorių, su kuriais skaitytojai susiduria įvairiais atvejais bibliotekoje. Skaitytojas, nežinantis bibliotekininko profesinės etikos normų, bibliotekos vidaus taisyklių, gavę neigiamą atsakymą į užklausą neretai susikuria sau neigiamą bibliotekininko įvaizdį, kuris išsiplečia visos organizacijos mastu. Neigiamo įvaizdžio veikiamas jis susiformuoja neigiamą nuostatą ir bibliotekos atžvilgiu.

Reikia formuoti paslaugios ir visada pasiruošusios padėti, atviros ir visada laukiančios įstaigos įvaizdį. Jis yra kuriamas visais atžvilgiais, pradedant nuo pastato išorės ir baigiant darbuotojų elgesiu. Kuriant bibliotekų įvaizdį gali padėti marketingas ar ryšiai su visuomene.

2. VIEŠŪJŲ BIBLIOTEKŲ PRIEINAMUMAS

Viešųjų bibliotekų prieinamumas yra vienas iš svarbiausių veiksnių, į kurį įeina bibliotekos pastatas, jos padėtis, darbo laikas, teikiamų paslaugų apmokestinimas ir dar daug kitų dalykų, kurie gali arba privilioti potencialius vartotojus, išlaikyti jau esamus, o taipogi ir atbaidyti, tuos, kurie norėtų pasinaudoti viešąja biblioteka.

Šiame skyriuje buvo pasirinktas aptarti bibliotekų tiek fizinis, tiek socialinis prieinamumas, kadangi tai vienas iš aktualiausių ir svarbiausių sėkmingos viešosios erdvės elementų. Buvo siekiama parodyti koks svarbus yra prieinamumas viešosioms bibliotekoms kaip visuomeninėms erdvėms.

Ruošdamasi teikti paslaugas, organizacija turi atsakyti į klausimus, kur ir kaip jos bus teikiamos. Vadinasi turi būti numatyti ne tik paslaugos teikimo būdai, bet ir apibrėžta teikimo vieta bei kanalai.

Vietos pasirinkimas – sudėtingas ir atsakingas strateginis sprendimas, dažnai lemiantis veiklos rezultatus. Jis priimamas steigiant organizaciją ir plėtojant tinklus.

Vietą paslaugas teikiančioms įmonėms tikslinga analizuoti prieinamumo vartotojams aspektu. Prieinamumas vartotojų požiūriu – tai paslaugų teikimo vietos pasiekiamumas ir patogūs kontaktai su tiekėjais. Tačiau vieta, ne vienintelis paslaugos prieinamumą sąlygojantis veiksnys. Čia svarbus dar ir personalas (darbuotojų skaičius, jų įgūdžiai), darbo režimas (darbo dienos ir darbo valandos), paslaugų teikimo trukmė, naudojama įranga ir paslaugų užsakymas, atsiskaitymas, funkcionavimas.

Pastaraisiais metais rinkodaros bei vadybos specialistai prieinamumą nagrinėja ne tik geografiniu, arba vietos bet ir informacinių technologijų aspektu. Paslaugos prieinamos vartotojui, jei jie turi galimybę susisiekti su įmone ryšio priemonėmis. Tokiu būdu vartotojas gali gauti informaciją, užsisakyti paslaugą ir pan. Tai aktualu ir bibliotekoms.

Paslaugų prieinamumą lemia ir pėsčiųjų srautai, viešasis transportas (tipai, kainos, potencialas), nuosavo transporto turėjimas, kelių tinklas (važiavimo sąlygos, judėjimo apribojimai), parkavimas (aikštelės didumas, patogumas, kaina), paslaugų įmonės matomumas.

Siekiant geresnio paslaugų prieinamumo, dar būtina įvertinti paslaugų ypatumus, vartotojo dalyvavimą paslaugos teikimo procese, bendrąjį konkurencinį pranašumą, paslaugos ir kitų pasirinktoje teritorijoje teikiamų paslaugų asortimentą.

Viešosioms bibliotekoms labai svarbi yra buvimo vieta, kadangi vartotojas turi ateiti į biblioteką ir pasiimti užsisakytas knygas ar kitą literatūrą, jei joje yra užsakymo galimybė internetu. Vykdamas gali patirti piniginių, laiko sąnaudų, be to, kai kada ir kai kam kelionė pareikalauja nemažų fizinių pastangų. Žinoma, kad jei nuotolio įveikimo sąnaudos didesnės už paslaugos naudą, vartotojas paprastai jos atsisako. Tačiau būtina pabrėžti, kad vietos svarba mažėja, jeigu vartotojas paslaugos kokybę vertina labiau nei sąnaudas, susijusias su nuvykimu į biblioteką.

Daugelyje šalių žmonių aktyvumas didėja, tačiau dirbantys asmenys beveik neturi galimybių naudotis bibliotekų teikiamomis paslaugomis darbo metu. Tai aktuali problema, kurios nebandoma spręsti arba ieškoti abipusio sprendimo būdų.

2. 1. Fizinis prieinamumas

Mokslininkai išskiria šiuos fizinės aplinkos elementus:

- eksterjeras (pastato fasadas, gamtovaizdis, automobilių stovėjimo aikštelės įrengimas);
- interjero (vidaus dizainas, dekoracijos) elementus.

„Daugelio viešųjų bibliotekų architektūra neatitinka šiandieninės atviros, informacinės visuomenės ir kokybiškai pakitusių informacinių aprūpinimo poreikių. Tokią situaciją lemia bibliotekų architektūros, kaip integruotos veiklos ir teorijos srities, neapibrėžtumas, nesuformuluoti integruoti veiksniai, nepakankami šios srities tyrimai, šiuolaikinės bibliotekos veiklos ir architektūros koncepcijos nebuvimas“ [2].

Ne mažiau svarbūs ir kiti fizinės aplinkos veiksniai: patalpų temperatūra, garsai ir kvapai, kurie sukelia palankią atmosferą paslaugos teikimo metu, kai susitinka paslaugos teikėjas ir vartotojas. Aplinka, kurioje teikiamos paslaugos vartotojui, gali būti esminė paslaugų teikimo procese ir gyvybinga, norint sukurti tam tikrus lūkesčius ir pasitikėjimą organizacija. Fiziniai elementai ne tik sudaro paslaugų teikimo aplinką, bet ir kuria tam tikrą atmosferą.

Daugelis fizinės aplinkos elementų, eksterjeras, interjeras, įrengimai, komunikacijos priemonės, kurios lengvina paslaugos teikimą, sąlygoja paslaugų organizacijos išorines ir vidines teikimo aplinkos savybes.

Yra dvi pagrindinės fizinės aplinkos elementų grupės:

- paslaugų teikimo aplinkos veiksniai,
- kitos priemonės ir neapčiuopiami elementai.

Fizinės aplinkos elementai

1 lentelė

Paslaugos teikimo aplinka	Kiti požymiai ir priemonės
Išorinės priemonės <ul style="list-style-type: none"> • išorinis dizainas (eksterjeras) • organizacijos ženklas (pavadinimas) • automobilių stovėjimo aikštelė • gamtovaizdis • aplinka 	Firminio stiliaus elementai <ul style="list-style-type: none"> • raštinės reikmenys • ataskaitos (pranešimai) • darbuotojų apranga • bukletai (lankstinukai) • vizitinės kortelės

<p>Vidinės priemonės</p> <ul style="list-style-type: none"> • vidinis dizainas (interjeras) • įranga • firminio stiliaus elementai • oro kokybė (temperatūra) • apšvietimas 	<p>Atmosfera ir jausmai</p> <ul style="list-style-type: none"> • profesionalumas • malonus priėmimas • niūrumas • atstūmimas (nepatrauklumas) • šiluma
--	---

„Paslaugų teikimo fizinės aplinkos sukūrimą ir svarbą sąlygoja viena iš pagrindinių paslaugų savybių – neapčiuopiamumas. Paslaugų vartotojai tikisi apčiuopiamų ženklų, kitaip tariant, tam tikrų fizinės aplinkos elementų, kurie leistų paslaugą įvertinti dar prieš jos išsigijimą. Todėl paslaugų tiekėjai, norėdami sustiprinti vartotojų pasitikėjimą teikiamomis paslaugomis, turi naudoti įvairius fizinius elementus, kurie palengvintų paslaugos teikėjo ir vartotojų bendravimą, leistų sustiprinti vartotojų pasitikėjimą būsimos paslaugos kokybę“ [2].

Paslaugų teikimo fizinė aplinka, kurioje vartotojas ir teikėjas bendrauja ir šios sąveikos metu kuriama paslauga, privalo būti ypač gerai suprojektuota, apgalvoti visi fizinės aplinkos elementų privalumai.

Norint nustatyti fizinės aplinkos elementų įtaką vartotojui, būtina apibrėžti paslaugų teikimo aplinkos funkcijas. Fizinės paslaugų teikimo aplinkos sukūrimas veikia paslaugų vartotojo elgesį trimis būdais:

- kaip dėmesio pritraukimo priemonė. Fizinė aplinka padeda išsiskirti iš konkurentų ir pritraukti tikslinio segmento vartotojus;
- kaip informacijos perdavimo priemonė. Paslaugos teikimo aplinka siejasi su potencialiais vartotojais, o naudojami įvairūs simboliai pabrėžia laukiamos paslaugos kokybę;
- kaip reikiamos naudos kūrimo priemonė. Spalvomis, muzika, garsais ir kvapais, tinkamu erdviu įrengimu išdėstymu sužadinas prekių, paslaugų poreikis ir sukiamas pasitenkinimas įgauta patirtimi.

Fizinės aplinkos elementai, vartotojams formuoja išorinį vaizdą apie tai, ko vartotojas gali tikėtis organizacijos viduje, ir veikia vartotojo paslaugų kokybės lūkesčius.

Planuojant ir kuriant fizinę aplinką, būtina atsižvelgti į tai, kokį poveikį ji sukelia vartotojams ir kaip jį valdyti. Aplinka turėtų sustiprinti paslaugą, sukurti malonią vartojimo atmosferą ir patogias darbo sąlygas.

Fizinė aplinka svarbi nustatant vartotojų paslaugų kokybės lūkesčius. Organizacijos, kurios pripažįsta fizinės aplinkos įtaką ir tai planuoja, pasiekia geresnių rezultatų nei tos, kurios atsainiai žiūri į šį paslaugų marketingo komplekso elementą.

Rengiant fizinės aplinkos kūrimo strategiją, būtina atsižvelgti į organizacijos viziją, tikslus bei pasirinktą tikslią rinką. Kadangi daugelis fizinės aplinkos sprendimų yra ilgalaikiai ir reikalauja nemažų investicijų, tai, siekiant pageidaujamo jos poveikio, paslaugų organizacija privalo:

- 1) apibrėžti veiklos strategiją,
- 2) nustatyti fizinius paslaugos teikimo elementus, atitinkančius organizacijos veiklos strategiją,
- 3) numatyti pageidaujamą elgseną, kurią galėtų veikti fizinės aplinkos elementai,
- 4) įvertinti paslaugų fizinės aplinkos elementus, skatinančius pageidaujamą elgesį [2].

Skirtinga paslaugų organizacijos veiklos orientacija turi būti sutvirtinta išoriniais ir vidiniais fizinės aplinkos elementais, kitaip tariant, interjeru ir eksterjeru. Vidinės aplinkos sudedamosios dalys – tai interjeras, patalpų, baldų ir įrengimų išsidėstymas, darantis didelį poveikį paslaugos teikimo dalyviams. Potencialių vartotojų apsisprendimui naudotis paslauga didžiausią įtaką daro eksterjeras. Tapus pastoviu vartotoju, išorinių elementų svarba ženkliai sumažėja, sąlygos jam tampa mažiau reikšmingos, o akcentuojami skirtingi organizacijų kontaktų užmezgimo būdai.

Bibliotekų prieinamumas yra sudėtinė sąvoka. Ir ją galima susieti su bibliotekos fondų prieinamumu. Dokumento ar fondo dalies prieinamumą ištikrųjų lemia paprasti veiksniai. Tai:

- Paklausos dydis, dokumento arba fondo dalies patrauklumas ar populiarumas;
- Dokumento grąžinimo terminas;
- Egzempliorių skaičius.

„Dokumento ar fondo dalies prieinamumą galima padidinti tokias būdais:

- Įsigyti daugiau egzempliorių, bet tai dažnai reiškia išteklių perskirstymą bibliotekos viduje, o tai gali būti sunkiai pasiekama;
- Sutrumpinti dokumento grąžinimo terminą, taip sumažinant patogumą vartotojams;
- Įvesti apribojimus. Tačiau tai taip pat nei geras. Nei priimtinas sprendimas“ [25].

Atsiradus daugybei skaitmeninių paslaugų, akcentuojamas priėjimas, ypač elektroninis priėjimas. Bibliotekų personalo dėmesys paskutiniu metu nukrypęs nuo bibliotekų fondų ir jų sudėties prie naujų dalykų.

Erdvė neabejotinai yra labai svarbi paslaugų kokybės dalis. Ją taip pat reikia keisti, keičiantis vartotojų elgesiui ir atsirandant naujoms paslaugoms.

Besimokantieji pageidautų naudotis bibliotekomis kaip vieta, kur galima ramiai ir netrukdomai mokytis. Bibliotekos fizinė erdvė ir sąlygos ateityje turėtų išlikti tokios pat svarbios kaip bibliotekos galimybė suteikti informacijos ir prieinamumą.

Planuojant bibliotekos fizinę erdvę, reikia atsižvelgti į besiklostančią tuo metu situaciją. Daugelio nuomone, mokymuisi ir išsimokslinimui ateityje vis labiau taps būdingas bendradarbiavimas. Tai reiškia, kad bibliotekoms reikės vis didesnių galimybių pasiūlyti patalpas grupėms ir bendrą priėjimą prie technologinių išteklių. Tačiau visai atvirkščiai su siekiančiais išsilavinimo, jie tampa vis individualesni, taigi erdvės reikmės irgi tampa vis ne tokios standartinės. Kyla poreikis kurti tokią erdvę, kurioje būtų ramios zonos ir vietos poilsiui.

„Įvairūs svarstymai apie viešųjų bibliotekų pastatus, vaidmenis, funkcijas, sąlygas ir kitus aspektus literatūroje, spaudoje bei diskusijose, leido pastebimai išskirti vyraujančius du bibliotekų pastatų tipus:

- Įsitvirtinę, potencialūs viešosioms bibliotekoms tapti bendruomenės centrais, pasitelkiant rekonstrukcijas, modernizavimą ar pastatų perkėlimą;
- Potencialūs pastatai tapti dinamiška bendruomenine erdve, kuri niekada nebus naudojama, kol bus viskas pasenę ir nutriušę“ [20].

Šiuolaikiška perspektyvi biblioteka turi atitikti daug reikalavimų. Ji turi sugebėti lanksčiai prisitaikyti. Būtina numatyti galimybę į biblioteką patekti neįgaliesiems, reikia, kad ji didintų darbo valandas. Taigi viešoji biblioteka turi būti įvairi ir atsižvelgti į tai, kad jos uždaviniai sparčiai kinta.

Neįgaliųjų žmonių prieiga: Viešosios bibliotekos turi siūlyti ar numatyti prieigą prie informacijos žmonėms, ištiktiems negalios, kuri riboja jų galimybes naudotis priemonėmis, skirtomis daugumai, taip pat tiems, kurie turi laikinas neįgalumo traumas ar senatvės negalę.

Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis 7% Lietuvos visuomenės sudaro neįgalieji. Informacijos laisvė – viena pagrindinių žmogaus teisių, tačiau žmonėms su negalia informacija yra sunkiau prieinama. Bibliotekos dažnai yra vienintelis informacijos bei mokymosi šaltinis neįgaliesiems. Nors Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatyme yra nurodoma, kad visos viešos įstaigos turi būti pritaikytos neįgaliesiems, tik nedidelė Lietuvos bibliotekų dalis gali priimti judėjimo negalią turinčiuosius. Dėl sutrikusios komunikacijos ir mobilumo neįgaliųjų dalyvavimas viešajame gyvenime yra ribotas. Todėl jos turi būti ypatingai sudomintos ir pasiruošusios priimti šiuos žmones.

Viešųjų bibliotekų veikla yra iš esmės susijusi su jų socialine atsakomybe, todėl bibliotekos optimaliai veiks tik tuomet, kai neįgaliųjų žmonių gyvenime jos taps varomąja jėga, palengvinančia visavertį jų dalyvavimą visuomenės veikloje.

„Viešųjų bibliotekų teikiamos paslaugos, jų prieinamumas ir tinkamumas neįgaliesiems gali būti suskirstytas į tris pagrindines grupes, kurios nuolat turėtų būti tobulinamos:

- fizinė prieiga (prie pastatų, paslaugų punktų, kompiuterizuotų darbo vietų, skaityklų, lentynų ir pan.) turi tapti įmanoma kiekvienam bet kurios bendruomenės nariui, tiek su priverstine negalia vaikščioti, tiek ir besinaudojantiems invalido vežimėliu;
- intelektinė prieiga (prie informacijos turinio, užfiksuotose skirtingose laikmenose, turint omenyje ir prieinamus alternatyvius informacijos laikmenų formatus, prie pritaikytų kompiuterizuotų darbo vietų ir specialiosios programinės įrangos). Bibliotekos turi parūpinti alternatyvių formatų informacijos laikmenas arba specialią techninę įrangą, kad spausdintos publikacijos taptų prieinamos asmenims, turintiems regos arba skaitymo negalią ar sunkiai besimokantiems;
- bibliotekos darbuotojų mokymas aptarnauti neįgaliuosius žmones pagal jų poreikius. Personalas turi būti mokomas suprasti neįgalumo kultūrą, geriau pažinti neįgaliųjų žmonių poreikius. Mokymas suprasti neįgalumą turi tapti integralia ir pradinio bibliotekininkų mokymo dalimi, ir tęstinio profesinio ugdymo elementu“ [37].

Fizinė prieiga turi pasižymėti patogiais įėjimais, su lengvai atsiveriančiomis arba automatinėmis durimis. Privažiavimų nuolydžiai pastato išorėje ir viduje, laiptuose neturėtų būti neapsaugotų pakopų, todėl idealiausia išeitis būtų liftas. Būtinai tinkamas apšvietimas prie pasiekiamų stalų, kompiuterizuotų darbo ir aptarnavimo vietų. Turi būti pasiekiamos lentynos, ne per žemos ir ne per aukštos, matomi ir aiškūs įvairūs ženklai, lengvai pasiekiamos automobilių stovėjimo aikštelės ir kiti dalykai.

Palengvinant intelektinę prieigą turi būti paprastesnis tiek techninis, tiek ir žmogiškasis prieigos lygmuo. Daliniu sprendimu gali būti alternatyvių formatų dokumentai, tarp jų – išspausdinti Brailio raštu, didesniu šriftu, garso kasetės ir skaitmeninės laikmenos.

Akliesiems, sutrikusios regos asmenims, sergantiems disleksija ir turintiems mokymosi sutrikimų reikalinga speciali įranga ir priemonės, tai: garso juostose įrašyta medžiaga; nuo atšvaitų apsaugoti ekranai ir ryškesnio vaizdo didesnio ekrano monitoriai; sistemos galimybės, leidžiančios vartotojui keisti vaizdo ekrane kontrastą, raidžių dydį ir spalvas; vaizdo didintuvai; programinė įranga vaizdui ekrane skaityti; įranga tekstui skaityti (spausdinto teksto garsinis skaitymas); optinių ženklų atpažinimo sistema; Brailio rašto vertimo programinė įranga ir rašymas Brailio raštu tiesiogiai kompiuteryje [46].

Personalo mokymas tai dar viena sritis, labai svarbi neįgaliųjų žmonių aptarnavimui. Visi darbuotojai, nepaisant, kuriame skyriuje dirba, turi būti jautrūs ir žinoti apie įvairias neįgalumo formas bei būdus, kurie įvairiomis sąlygomis leidžia naudotis paslaugomis ir esama architektūrine, fizine aplinkomis, pritaikytomis didžiajai visuomenės daliai.

Bibliotekininkų rengimo ir kvalifikacijos kėlimo programos turi apimti bendravimo su neįgaliaisiais žmonėmis būdus, etiketą, tinkamos kalbos ir apibūdinimų vartojimą bendraujant su regos negalę turinčiais vartotojais. Daug naudos duotų ir alternatyvaus bendravimo gebėjimai, kaip ženklų kalba.

Todėl neįgaliųjų žmonių įtraukimas į bibliotekų teikiamas paslaugas yra vienas iš svarbesnių šių dienų uždavinių. Informacinės technologijos ypač daug žada neįgaliesiems, nes gali padėti jiems nugalėti savo negalę. Tačiau yra būtina panaikinti technines kliūtis naudotis informacinių technologijų įranga, pagalbinėmis technologijomis, programine įranga, internetu, viešąja erdve, spausdinta medžiaga ir kitomis paslaugomis.

Daugumoje viešųjų bibliotekų dabartinės prieigos garantijos ir paslaugos neįgaliesiems žmonėms yra nepakankamos. Dažniausiai tokiais atvejais teisinamasi mažu neįgaliųjų žmonių, besinaudojančių bibliotekos paslaugomis, skaičiumi. Bet neįgalieji asmenys ir nesinaudos viešųjų bibliotekų paslaugomis, kol nebus organizuota tinkama fizinė ir intelektualinė prieiga.

1. 2. Socialinis prieinamumas

Žmonės nesinaudojantys bibliotekomis gali jausti, kad viešosios bibliotekos nėra suinteresuotos jais, kaip potencialiais vartotojais, todėl jie neturi jokios priežasties įeiti į bibliotekos pastatą. Kiti potencialūs vartotojai gali būti sulaikyti viešųjų bibliotekų įvaizdžio.

Bibliotekų pastatų sąlygos, greičiausiai jų architektūra, atstumia potencialius vartotojus įžengti į jas. Bibliotekininkai stengiasi pagerinti bibliotekų paslaugas, tvirtindami, jog bibliotekų eksterjeras kartais traukia žmones, bet ir dažnai atstumia. Net ir pati palankiausia bibliotekos padėtis neduos jokios naudos, jeigu ji nebus patraukli.

Didžiojoje Britanijoje atlikto tyrimo metu daugelio buvo pabrėžta, jog „bibliotekos pastatas svarbus bendruomeninės erdvės jausmui. Tačiau viešosios bibliotekos pirmąją prieš kitas viešas erdves, jų pranašumas sietinas su didžiausiu prieinamumu vietiniams žmonėms. Viešųjų bibliotekų draugiška ir nekritiška aplinka vartotojams kelia pasitikėjimą, jie atsisakydavo kitur lankyti interneto naudojimosi kursus, tačiau tuo tikslu sutiko ateiti į biblioteką“ [20].

Personalo elgsena ir prieinamumas turi įtakos žmonių požiūriui į biblioteką, kaip į svetingą vietą, į kurią jie gali nueiti be baimės būti sukritikuotais arba apkaltintais nežinojimu ar išjuoktais. Nors biblioteka siūlo tokias sąlygas, kaip viešąjį pastatą į kurį žmonės gali eiti nemokamai, gana patogiomis darbo valandomis, jaustis saugiai ir turėti teigiamos patirties, tačiau bibliotekos funkcijos dažnai visuomenės neįvertinamos. Atvira ir neutrali viešosios bibliotekos aplinka skatina platų vartotojų kontingentą, kurie įeina pro jos duris ir tai, svarbu ir naudinga bendruomenei bei visuomenei.

Bibliotekų renginiai, tokie kaip skaitymo grupės, šeimų ir vietinių organizacijų būreliai, namų ruošos, pagalbos klubai bei programos vaikams ir įvairios kitos naudoja biblioteką kaip susitikimų vietą. Naujosios paslaugos ir išteklių pritraukė į bibliotekas tuos žmones, kurie anksčiau nesinaudojo viešosiomis bibliotekomis. Nauja techninė, programinė įranga ar prieinamumo galimybė prie interneto suteikė žmonėms naujas galimybes. Informacinių ir komunikacinių technologijų priėjimas dabar pasiekiamas viešosiose bibliotekose, kuris pritraukė žmones ir žmonių grupes negalinčius įveikti atstumo iki jos.

Dabar atėjo viešųjų bibliotekų augimo ir įvairiapusiškumo laikotarpis, kuris buvo labai laukiamas, siekiama įrodyti jų svarbumą ir vertingumą vietiniams ir šalies politikams, taip pat ir vietos gyventojams, kad viešosios bibliotekos erdvė gali tarnauti vartotojams, ieškantiems skirtingos patirties iš jų panaudojimo turint skirtingus požiūrius į prieinamumą.

Biblioteka gali tapti lauku konfliktui bendruomenėje tarp jaunų žmonių ir kitų grupių, tokiu atveju galėtų būti ribojamas jų prieinamumas ir universalumas vietiniams gyventojams. Konfliktas gali būti numalšintas tik tuomet, jeigu viena iš žmonių grupių atsisakys įeiti į erdvę. Tačiau vienas iš bibliotekos tikslų ir buvo pritraukti naujus vartotojus į biblioteką, ypač jaunus žmones, informacinių ir komunikacinių technologijų suteikiamų galimybių naudojimui, tiek poilsio, tiek mokymosi tikslais. Jaunų žmonių padrašinimas naudotis viešųjų bibliotekų paslaugomis padėjo išaugti jų naudojimui, todėl malonus personalo aptarnavimas, valdymas, vartotojų poreikiai ir lūkesčiai skirtingoms grupėms tapo prioritetu.

„Tradiciniais vartotojais“ vadinami tie, kurie naudojami viešąja biblioteka reguliariai jos tradicinėmis paslaugomis, tokiomis kaip knygų skolinimas, skirtingai nuo „naujųjų vartotojų“, kurie yra priviliojami į biblioteką dėl informacinių ir komunikacinių technologijų ir kitų naujų bibliotekų aptarnavimo galimybių. Viešųjų bibliotekų erdvė ir atmosfera jose turėjo poveikio atvesti naujus vartotojus į viešąją biblioteką, jos siekė įterpti save į bendruomenę, dažnai tapdavo centru daugeliui įvairioms bendruomenės veikloms.

Didžiojoje Britanijoje atliktame tyrime vienas bibliotekininkas pasakė, „kad „tradicinius bibliotekų vartotojus reikia laikyti laimingais“, šie pagrindiniai vartotojai dauguma priklauso vyresnio amžiaus žmonių grupei ir, jeigu viešosios bibliotekos nebūtų persilaužusios tapti sutinkančiomis jaunus žmones ir būti jiems patraukliomis, tai jų aptarnavimas prarastų savo tikslą ir prasmę, o taip pat ir daugumą vartotojų keliasdešimt metų į priekį“ [20].

Mokamos paslaugos: Viešosios bibliotekos, jų teikiamos paslaugos privalo būti nemokamos, tam, kad kiekvienas norintis galėtų joje apsilankyti. Tačiau paskutiniu metu nesistebime, kad bibliotekų įėjimas ir jų kai kurios teikiamos paslaugos yra mokamos. Todėl šis bibliotekų žingsnis užkerta kelią laisvai prieigai ir pažeidžia principą – viešosios bibliotekos yra pasiekiamos kiekvienam.

Bibliotekos yra ne tik informacijos ir knygų, kaip prekių, tiekimo centrai, jos formuoja kultūrinės, socialinės, politinės, ekonominės visuomenės pažiūras, todėl yra visuomenės tvarkos simbolis, visuomenės intelekto ir informacijos centrai, saugantys demokratiją.

Viešosios bibliotekos ilgą laiką buvo laikomos laisvai prieinamomis dėl savo nemokamų paslaugų. Tačiau pastaruoju metu nemokamo naudojimosi biblioteka principu vis dažniau suabejojama. Idealistinis nemokamos bibliotekos mitas jau žlugęs. Tai susiję su naujos informacijos ir komunikacijos technikos atsiradimu. Lėšų stygius neleidžia įsigyti naujos technikos ir brangių informacinių dokumentų. Bibliotekoms tenka vis daugiau mokėti už duomenų bazines, informacines technologijas, darbuotojų kvalifikacijos kėlimą ir kt. Jos priverstos ieškoti naujų finansavimo šaltinių, iš kurių pats realiausias – mokamos paslaugos. Bibliotekose teikiamų paslaugų spektras ir kokybė priklauso nuo lėšų.

Daugelyje bibliotekų mokamos paslaugos yra papildomos bibliografinės, informacinės ar kitos veiklos rezultatas, skirtas vartotojų netradiciniams poreikiams ar interesams tenkinti. Mokamos paslaugos neapima pagrindinių bibliotekinių aptarnavimo formų (spaudinių ar kitų dokumentų skolinimasis į namus ir skaitykloje, aptarnaujant neįgaliuosius, senjorus ir kt., konsultacijų prie katalogų, spaudinių paieškos kataloguose ir bibliografiniuose informacijos šaltiniuose ir t.t.), tik tas bibliotekos veiklos rūšis, kurios yra papildomos ar nebibliotekinės.

Nors bibliotekoms nėra paprasta teikti mokamas paslaugas ir kartu išlaikyti skaitytojus, tačiau turint tokią galimybę jas apmokestina. Mokamos paslaugos, nebūdamos visiems prieinamos, nedidina pasitikėjimo biblioteka. Per didelis susižavėjimas mokamomis paslaugomis, įvairūs mokesčiai neišvengiamai riboja priėjimą prie informacijos, todėl prieš pradėdant teikti mokamas paslaugas reikia labai apgalvoti, kaip tai suderinti su visuotiniu viešosios bibliotekos prieinamumu. Mokamų paslaugų įsigalėjimas bibliotekoje gali tapti stabdžiu kai kurioms visuomenės grupėms. Kita vertus, mokamos paslaugos padeda gerinti gyventojų bibliotekinį aptarnavimą ir kelti bibliotekos įvaizdį bendruomenės akyse. Tam tikro mokesčio buvimas verčia labiau gerbti biblioteką, o pajamos papildo jos biudžetą.

Mokamų paslaugų diegimas visą laiką bus aktuali tema. Šiandien viešosios bibliotekos turi labai meistriškai laviruoti tarp būtinybės plėsti tradicinių bei modernių paslaugų spektrą ir tarp savo pagrindinės misijos – nevaržomo ir nemokamo priėjimo kiekvienam ir visiems.

3. VIEŠŪJŲ BIBLIOTEKŲ KAIP VISUOMENINĖS ERDVĖS RAIŠKA LIETUVOJE

Remiantis apžvelgta užsienio literatūra nuspręsta atlikti tyrimą Lietuvoje, siekiant išsiaiškinti ar bibliotekos yra prieinamos, ar veikia kaip viešoji erdvė, ar jų veiklos principai yra panašūs, ar pateisina bibliotekų vartotojų lūkesčius ir ar jie yra patenkinti bibliotekų teikiamomis paslaugomis ir patalpomis.

3.1. Anketinio tyrimo metodika

Anketinis tyrimas – tai duomenų rinkimo metodas, kai respondentas pats savarankiškai pildo pateiktą klausimyną. Tai sudaro sąlygas respondentui pildyti klausimyną jam patogiu laiku, išsaugoti informacijos privatumą, išvengiama interviuotojo įtakos.

Anketavimas yra kiekybinis tyrimas, kuris dažniausiai atliekamas kai norima apibendrinti duomenis statistiškai (skaičiais).

„Šis metodas yra dažniausiai bibliotekose taikomas duomenų rinkimo metodas“ [26]. Todėl, kad galima surinkti daug duomenų, kuriuos nesunku apdoroti, ypač formuluojant uždarus klausimus. Anketa yra aiški, nedviprasmiška, patikima. Kartu ji turi skatinti respondento norą bendradarbiauti, kuo teisingiau atsakinėti.

Tyrimo tikslas yra įvertinti Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų prieinamumą, paslaugas, įvaizdį ir kitas jų veiklos sritis, remiantis vartotojų nuomone visuomeninės erdvės kontekste.

Remiantis teorine medžiaga ir kitais tyrimais suformuluotos tokios hipotezės:

- Lietuvos viešųjų bibliotekų vartotojus tenkina bibliotekų tiek fizinis, tiek socialinis prieinamumas ir kiti faktoriai, kurie susiję su prieiga.
- Susiformavęs viešųjų bibliotekų įvaizdis nėra patrauklus. Didesnė dalis vartotojų nėra patenkinti bibliotekos interjeru bei vidine jų atmosfera.

Kadangi tokio pobūdžio tyrimas – pirmasis, pasirinktas gana platus geografinis kontekstas, kurį geriausiai įkūnija apskričių bibliotekų lygmuo. Iš kitos pusės, tai yra didžiausios viešosios bibliotekos, ne mažiau svarbus buvo ir bibliotekų kiekis, susijęs su galimybe apdoroti duomenis bei magistro darbo apimtimi.

Taigi buvo tirtos 5 bibliotekos:

- Kauno apskrities viešoji biblioteka;
- Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešoji biblioteka;
- Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešoji biblioteka;

- Šiaulių apskrities Povilo Višinskio viešoji biblioteka;
- Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešoji biblioteka.

Pirmiausia – trumpas tirtųjų bibliotekų apibūdinimas. Iš pradžių trumpai apibūdinsiu tas viešąsias bibliotekas, kuriose buvo dalinamos anketos. Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešoji biblioteka įkurta 1950 m. Šiuo metu bibliotekai priklauso kelių pastatų kompleksas ir didelis kiemas Vilniaus senamiestyje. Abu pastatai yra vertingi architektūriniu požiūriu ir saugotini. Šiais, 2006 metais, pradėtas bibliotekos pastatų rekonstrukcijos projektavimas. Pastatų rekonstrukcijos darbus numatoma pradėti 2007 m. Bibliotekoje yra 11 struktūrinių padalinių. Biblioteka teikia informacijos ir kultūros paslaugas Vilniaus miesto ir Vilniaus regiono gyventojams. 2005 m. biblioteka aptarnavo 17,3 % Vilniaus regiono gyventojų, kurių tikslus skaičius yra 21 620 vartotojai, turintys skaitytojo bilietą.

Kauno apskrities viešoji biblioteka veikia nuo 1950 m. Joje yra 15 struktūrinių skyrių. Bibliotekos pastatai nėra rekonstruoti, tačiau manoma, jog tokie planai artimiausiu metu bus įgyvendinami. Ši biblioteka aptarnauja 17 742 vartotojų.

Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešoji biblioteka, kaip ir kitų apskrities viešųjų bibliotekų, istorija prasidėjo 1950 metais, kai Lietuvoje buvo įsteigtos sritinės bibliotekos. 2006 metų sausio 23 d. persikėlė į greta pastatytas naujas patalpas. Erdviuose holuose organizuojamos meno kūrinių parodos, vyksta literatūriniai renginiai. Nemažai minkštasuolių, kur su knyga rankose gali įsitaisyti mėgstantys vienatvę skaitytojai. Ji aptarnauja 15 017 žmones, tai mažiausiai iš visų apskričių viešųjų bibliotekų..

Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešoji biblioteka – pagrindinė didžiausią universalų fondą Lietuvos Šiaurės rytų regione sukaupusi moderni, įvairią kultūrinę veiklą plėtojanti biblioteka. Bibliotekos vartotojų skaičius siekia 16 562.

Šiaulių apskrities Povilo Višinskio biblioteka įsteigta 1950 m. spalio 1 d. Bibliotekoje yra 12 skyrių. Šiuo metu biblioteka yra 1977 metais gautose patalpose, tačiau aptarnauja ne mažiausiai vartotojų iš visų, net 15 884.

Anketinėje apklausoje tikslinė grupė yra šių viešųjų bibliotekų vartotojai, turintys skaitytojo bilietus. Tokiu būdu galima teigti, kad rezultatai atspindės visos Lietuvos vartotojų nuomonę ir kartu skirtingą situaciją kiekvienoje bibliotekoje, dar labiau patikslinant – situaciją didžiuosiuose Lietuvos miestuose.

Pasirinkau šį kiekybinį tyrimo metodą, kadangi sužinoti bibliotekos vartotojų bei nuomonę, tai tinkamiausias ir geriausias būdas. Gautų duomenų dėka galima bus pateikti Lietuvos viešųjų bibliotekų problemines puses bei jų susidarymo priežastis. Rezultatai suteiks galimybę sužinoti koks šiuo metu vyraujantis bibliotekų įvaizdis iš vartotojų pusės bei kokie veiksniai galėtų jį pagerinti. Kokią svarbą

užima bibliotekų tiek fizinis, tiek socialinis prieinamumas vartotojams. Kokią įtaką daro bibliotekų kaip viešosios erdvės pastatai, interjeras bei eksterjeras, darbo valandos ar specifinės paslaugos. Ar biblioteka yra siejama su bendravimo bei pažinčių užmezgimo vieta.

Tyrimo imtis buvo apskaičiuota remiantis K. Kardelio knyga „Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai“ (2002), kad būtų padarytos statistiškai reikšmingos išvados. Iš viso visose apskričių viešosiose bibliotekose yra 86 825 vartotojai. Apskaičiavus imtį, kiekis, kurį reikia apklausti yra 265 vartotojai.

Tyrimas vyko 2006 metų lapkričio – gruodžio mėnesiais. Vartotojų imtis, kuri turėjo būti apklausta buvo 265, tiek ir išdalinta anketų. Anketos, kurios buvo gražintos ir tinkamos tyrimo duomenims apskaičiuoti buvo 234, daugiau nebuvo išplatinta dėl per didelio atstumo. Taigi 31 anketa buvo negražinta arba kaip kitaip sugadinta ir netinkama tyrimui panaudoti. Todėl 234 anketos bus skaičiuojamos kaip 100 procentų visų anketų tiksliais duomenims apskaičiuoti.

Palyginus kaip vyko anketų dalinimas ir vartotojų požiūris į siūlymą užpildyti anketas kiekviename mieste buvo labai skirtingas. Bibliotekose žmonės dažniausiai mokosi, ateina čia tik turėdami konkrečių tikslų, todėl stengiasi juos įvykdyti kuo greičiau ir todėl atsisako užpildyti anketą, nes tai užima laiko.

Mažiausiai noro ir entuziazmo rodė Kauno apskrities viešosios bibliotekos vartotojai, o likusiuose miestuose situacija buvo žymiai geresnė, ir atsakinėti į anketos klausimus ėmėsi palyginti noriai, nors ir buvo užimti.

Kiekviename mieste anketų buvo išdalinta beveik po lygiai, tik Vilniaus bibliotekoje jų buvo išdalinta daugiau. Visose bibliotekose, koks turėjo būti išdalintas anketų skaičius, buvo apskaičiuotas pagal bibliotekose aptarnaujamą vartotojų skaičių.

Anketa vartotojų apklausai sudaryta iš dvylikos klausimų (žr. *1 priedas*). Daugelis joje esančių klausimai yra uždari ir pateiktas variantas norintiems papildyti savo atsakymą. Anketa yra anoniminė, tačiau reikėjo pateikti lyties, amžiaus bei išsilavinimo duomenis.

3. 2. Rezultatų analizė ir interpretacija

Apžvelgiant rezultatus, pirmiausia pateikiami atskirai kiekvienos apskrities vartotojų apklausos duomenys, po to jie palyginami. Rezultatai pateikiami atsižvelgiant į miestų dydžius.

Vilnius: Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos vartotojai į pirmąjį klausimą: „ar viešoji biblioteka, kurioje lankotės yra laisvai prieinama“, teigiamai atsakė 97 % respondentų, ir tik 3 % atsakė, jog ne, pagrįsdami savo atsakymus taip:

- „Nepatogus susisiekimą su ja“;

- „Studentai iš kitų miestų privalo palikti 30 litų užstatą, kad galėtų pasiskolinti knygą į namus“.

Respondentų komentarai gali atkreipti dėmesį į problemines sritis, kurias bibliotekose reikia tobulinti ar keisti.

Kiti likusieji atsakė teigiamai, tačiau pateikė tokias pastabas:

- „Nors prieinama ir laisvai, tačiau ne visada yra tos informacijos, kurios reikia, be to dažna darbuotoja nėra maloni“.

Antrame klausime vartotojai turėjo pasirinkti iš išvardintų prieinamumo aspektų labiausiai tenkinančius juos. Jie buvo tokie: pastatas, vieta, darbo laikas, paslaugų kaina, personalo įgūdžiai, elektroninis katalogas ir galima buvo įrašyti savo variantą.

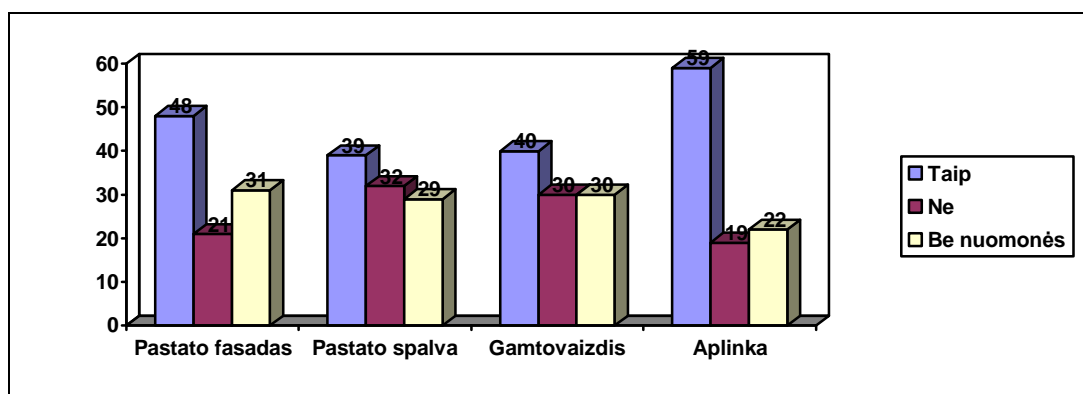
Net 91 % vartotojų tenkina bibliotekos vieta, darbo laiku patenkinti 67 proc. respondentų. Po lygiai (50 %) vartotojus tenkina bibliotekos pastatas bei personalo įgūdžiai. Paslaugų kainomis patenkinti tik 40 % ir tik 31 % elektroniniu katalogu.

Trečiojo klausimo apie bibliotekos eksterjerą duomenys rodo, jog 48 % vartotojų patenkinti bibliotekos pastato išore, 25 % vartotojų nepatinka bibliotekos eksterjeras, o likę 27 % buvo tiesiog be nuomonės.

Jeigu skaičiuojant atskirai kiekvieną eksterjero elementą, tai pastato fasadu yra patenkinti 48 procentai vartotojų, pastato spalva – 39 %, gamtovaizdžiu – 40 %, o bibliotekos aplinka, į kurią įeina jos kiemas, aplink biblioteką esantys elementai – 59 procentai vartotojų. Neigiamai atsakiusių vartotojų pastato fasadui buvo 21 procentas, pastato spalva nepatinka – 32 %, gamtovaizdis – 30 %, o viešosios bibliotekos aplinka nepatenkintų buvo 19 % vartotojų.

Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos eksterjeras

1 grafikas



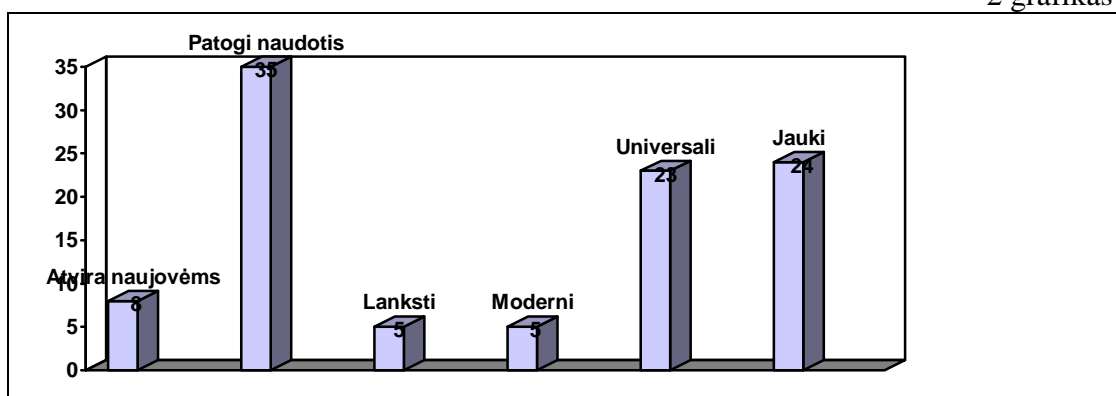
Į ketvirtą klausimą – kaip vertina bibliotekos interjerą, vartotojai dažniausiai visų išvardintų aspektų atžvilgiu pažymėjo teigiamus variantus. Išvardinti interjero elementai buvo šie: vidaus dizainas, spalvos, dekoracijos, baldai, įrengimai, lentynų išsidėstymas ir apšvietimas. Visus aspektus bendrai vartotojai 55 procentus įvertino teigiamai, neigiamai – 24 %, be nuomonės buvo – 21 % apklaustų bibliotekos vartotojų.

Apie vidaus dizainą vartotojų nuomonė pasiskirstė taip: teigiamai – 57 %, neigiamai – 20 %, o be nuomonės buvo 23 procentai. Spalvomis patenkinti yra 51 % bibliotekų skaitytojai, nepatenkinti – 25 %, be nuomonės – 24 procentai. Dekoracijas daugiau vartotojų vertina teigiamai. Baldais ir įrengimais žmonės patenkinti apie 35 procentus, neigiamą požiūrį pareiškė trečdalis procentų, o nuomonės neturėjo kiti likusieji. Panašūs duomenys gauti apie lentynų išsidėstymą ir bibliotekos apšvietimą. Teigiamai vertina 80 % visų žmonių, neigiamai ir neutraliai atsakymai sudaro po 10 procentų visų atsakymų.

Penktas klausimas, kuo patraukli viešoji biblioteka, vartotojai pateikė tokius atsakymus:

Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos patrauklumas

2 grafikas



Žmonės pateikia savo variantus, kuo jiems biblioteka taipogi patraukli: „aktuali, pigi bei yra patogioje vietoje“.

Į šeštąjį klausimą, kokie Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos privalumai, vartotojai daugiausiai (30 %) pažymėjo patogią bibliotekos vietą, patyrę, kvalifikuoti darbuotojai surinko 18 %, maloniam aptarnavimui skirta 17 %, 15 % skyrė jaukiai aplinkai ir beveik po lygiai surinko unikali architektūra (11 %) bei senos bibliotekos tradicijos (9 %). Vartotojai nepateikė nė vieno komentaro.

Septintasis klausimas susijęs su vartotojų veikla bibliotekoje, ką jie dažniausiai joje veikia. Atsakymai rodo, jog pagrindiniai jų motyvai yra mokslai, tai reiškia, kad skolinasi knygas mokymuisi 35 %, antroje vietoje knygas skolinasi laisvalaikiui (28 %), po to nurodomas knygų skaitymas pačioje bibliotekoje (17 %). 9 % vartotojų bibliotekoje mokosi, 6 procentai lanko vykstančius renginius, o 4 procentai paskutinėmis vietomis dalijasi bendrauja su žmonėmis bei naudojami kompiuteriais.

Didžiausią dėmesį (69 %) vartotojai bibliotekoje teikia skaitymui, kiek mažiau (52 %) jo sulaukia informacinės paslaugos, trečioje vietoje žmonės teikia pirmenybę kultūrinėms reikmėms (19 %), o likusiems aspektams – bendruomenės susibūrimams, laisvalaikio praleidimui, bibliotekai kaip bendravimo vietai, technologijų pažinimui bei prieigai prie interneto skiriama nedaug dėmesio.

Į klausimą kaip vertina pateiktas bibliotekos paslaugas vartotojai atsakė taip:

- turi modernią įrangą ir priemones (teigiamai – 40%; neigiamai – 26%; be nuomonės – 34%);
- yra naujausia ir aktualiausia literatūra (teigiamai – 63%; neigiamai – 24%; be nuomonės – 13%);
- bibliotekos tinklalapis informatyvus (teigiamai – 32%; neigiamai – 19%; be nuomonės – 49%);
- darbuotojai yra mandagūs (teigiamai – 72%; neigiamai – 9%; be nuomonės – 19%);
- geranoriškai konsultuoja lankytojus (teigiamai – 78%; neigiamai – 7%; be nuomonės – 15%);
- kokybiškai teikiamos paslaugos (teigiamai – 76%; neigiamai – 6%; be nuomonės – 30%).

Į dešimtą klausimą, ar vartotojai naudojami mokamomis paslaugomis, teigiamai atsakė 16 % respondentų, kartais jomis naudojami – 33 %, visai jomis nesinaudoja 51 % vartotojų. Į klausimą kokiomis mokamomis paslaugomis jie naudojami, vartotojai atsakė taip: „kopijavimas, prieiga prie interneto, kavos aparatas, bibliotekos skaitytojo bilietas bei renginiai.

Į klausimą kokie yra bibliotekos trūkumai, 8 procentai respondentų atsakė, jog biblioteka neturi trūkumų. Daugelis (24 %) mano, jog didžiausias bibliotekos minusas yra reklamos trūkumas, ar visai reklamos nebuvimas, taipogi senos knygos ir leidiniai, kurie surinko 21 %, pasenusios technologijos (14 %), novatoriškumo stokai buvo skirta 12 procentų, nepatogiam darbo laikui 10 %, neįvairioms patalpoms – 8 %, o mažiausiai neigiamų vartotojų balų surinko prasta reputacija (2 %). Todėl galima teigti, kad bibliotekos reputacija yra gera.

Paskutiniajame anketos klausime „koks bibliotekos įvaizdis“ daugelis (73 %) respondentų pažymėjo, kad bibliotekos, kurioje jie lankosi įvaizdis yra tradicinis, senovinį išpūdį sukelia – 22 procentams, o modernų tik 5 %. Paaiškinant šių sąvokų skirtumus, galima pasakyti, kad tradicinės bibliotekos įvaizdis siejamas su bibliotekos teikiama prieiga prie spausdintos literatūros ir kompiuterių bei piktomis bibliotekininkėmis, senovinis bibliotekos įvaizdis siejamas su senu pastatu, kurioje ji įsikūrusi ir pasenusiomis technologijomis, o jau apibūdinant modernų bibliotekos įvaizdį, įtraukiamas modernus jos pastatas, modernūs baldai, naujos ir įvairios technologijos ir t.t.

Žmonių pateikti pasiūlymai bibliotekos įvaizdžiui gerinti buvo tokie:

- „reikėtų daugiau naujų leidinių ir informacijos apie naujų technologijų teikiamas galimybes, elektroninį katalogą ir kt.“;
- „atnaujinti kompiuterių bazę, skaityklą“;
- „atnaujinti patalpas, suteikti jaukumo bei lengvesnės knygu paieškos“;
- „diegti šiuolaikines technologijas“;

- „turtinti bibliotekos fondus, kelti darbuotojų kvalifikaciją“;
- „atnaujinti patalpas“;
- „šiltesnio bendravimo, nes kartais vėluojant gražinti knygą, net nesinori eiti į biblioteką“;
- „darbuotojų noras dirbti, nes dažnai tenka susidurti su prastu aptarnavimu“;
- „išdažyti grindis, pakeisti lempas“;
- „naujos lentynos, daugiau naujų knygų“;
- „eksponuoti senus leidinius“;
- „daugiau laisvės ir mažiau susiraukusių darbuotojų“;
- „modernizuoti biblioteką, daugiau renginių“;
- „akcentuoti visus teigiamus aspektus“;
- „organizuoti knygų (naujų) pristatymus, parodas, knygų reklama bibliotekoje“;
- „gerinti personalą, jo paslaugumą, diegti naujesnes technologijas visų patogumui“;
- „daugiau reklamuotis ir daugiau renginių skaitytojams“;
- „reikia naujovių, reklamos, rengti įvairius renginius, ne tik naujų knygų pristatymams, bet ir įvairiems konkursams ir kt.“;
- „visapusiškas modernizavimas“;
- „parūpinti naujų knygų, leidinių; patalpas padaryti nors kiek jaukesnes, įdiegti novatoriškumo“;
- „renovuoti interjerą“;

Kaunas: Kauno apskrities viešosios bibliotekos apklaustieji vartotojai į pirmąjį klausimą, ar viešoji biblioteka, kurioje lankosi yra laisvai prieinama, atsakė teigiamai, todėl visi (100 %) atsakymai yra teigiami.

Antrajame klausime, kurie prieinamumo aspektai tenkina vartotojus, 82 % respondentų tenkina bibliotekos darbo laikas, vieta – 76 procentus, personalo įgūdžiai – 65 %. Žmonėms mažiau (53 %) patinka bibliotekos elektroninis katalogas, 41 procentui – pastatas, o mažiausiai (29 %) – paslaugų kainos. Komentaruose įrašė, kad patinka profesionalių darbuotojų darbas bei vykstantys renginiai.

Bibliotekos eksterjeras vartotojams patinka, nes daug atsakymų (69 %) buvo teigiami, neigiamų 19 %, o nuomonės neturėjo 12 procentų respondentų.

Apibendrinant kiekvieną eksterjero aspektą, gauti tokie duomenys:

- Pastato fasadas (teigiamai – 53 %; neigiamai – 25 %; be nuomonės – 22 %);
- Pastato spalva (teigiamai – 45 %; neigiamai – 36 %; be nuomonės – 18 %);
- Gamtovaizdis (teigiamai – 91 %; neigiamai – 3 %; be nuomonės – 6 %);
- Aplinka (teigiamai – 85 %; neigiamai – 12 %; be nuomonės – 3 %);

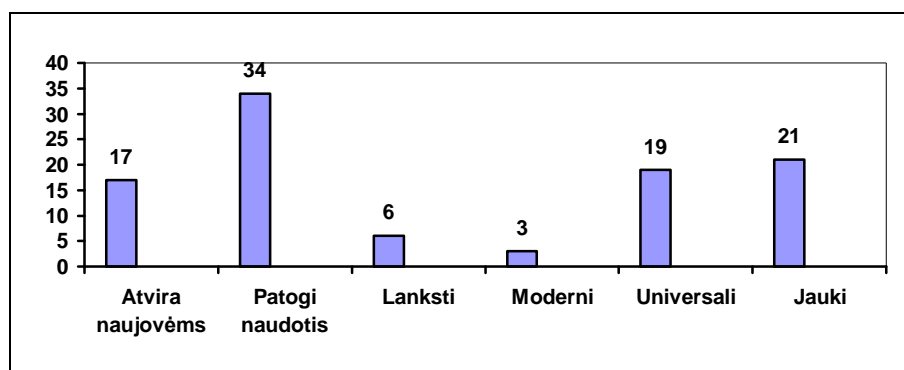
Klausimą, kaip vertina viešosios bibliotekos interjerą, buvo pateikti tokie atsakymai:

- vidaus dizainas (teigiamai – 55 %; neigiamai – 42 %; be nuomonės – 3 %);
- spalvos (teigiamai – 45 %; neigiamai – 36 %; be nuomonės – 19 %);
- dekoracijos (teigiamai – 40 %; neigiamai – 37 %; be nuomonės – 23 %);
- baldai (teigiamai – 30 %; neigiamai – 45 %; be nuomonės – 25 %);
- įrenginiai (teigiamai – 24 %; neigiamai – 41 %; be nuomonės – 35 %);
- lentynų išsidėstymas (teigiamai – 50 %; neigiamai – 29 %; be nuomonės – 21 %);
- apšvietimas (teigiamai – 38 %; neigiamai – 56 %; be nuomonės – 6 %).

Penkto klausimo, kuo patraukli Kauno apskrities viešoji biblioteka, duomenis atspindi 3 grafikas:

Kauno apskrities viešosios bibliotekos patrauklumas

3 grafikas



Papildomai vartotojai paminėjo, jog jiems patrauklūs darbuotojai taip pat galima rasti pageidaujama literatūrą bei knygų gausa.

Į šeštąjį klausimą, kokie viešosios bibliotekos privalumai, vartotojai daugiausiai (27 %) pažymėjo patogią bibliotekos vietą, patyrę, kvalifikuoti darbuotojai surinko 22 %, senoms tradicijoms skirta 20 %, 19 % skyrė maloniam patarnavimui. Nedaugelis mano, kad bibliotekos aplinka – jauki – 9 %, o mažiausiai (2 %) mano, kad bibliotekos privalumas yra unikali architektūra.

Bibliotekoje vartotojai dažniausiai skolinasi knygas mokymuisi (25 %), skolinasi knygas laisvalaikiui (17 %), naudojami kompiuteriu (14 %), po lygiai (13 %) skaito vietoje bei lanko vykstančius renginius. 11 proc. jose mokosi. Mažiausiai (7 %) Kauno apskrities viešojoje bibliotekoje žmonės bendrauja su kitais asmenimis.

Didžiausią dėmesį (82 %) šioje bibliotekoje vartotojai teikia informacinėms paslaugoms, skaito joje – 53 procentai, o 32 % ji reikalinga kaip prieigai prie interneto, nedaug (15 %) teikia pirmenybę kultūrinėms reikmėms, ir tik nedaugelis joje praleidžia laisvalaikį (9 %), dalyvauja bendruomenės susibūrimuose (6 %), bendrauja (3 %) bei susipažįsta su technologijomis (3 %).

Į klausimą kaip vertina pateiktas bibliotekos paslaugas vartotojai atsakė taip:

- turi modernią įrangą ir priemones (teigiamai – 41%; neigiamai – 44%; be nuomonės – 15%);
- yra naujausia ir aktualiausia literatūra (teigiamai – 63%; neigiamai – 26%; be nuomonės -11%);
- bibliotekos tinklalapis informatyvus (teigiamai – 71%; neigiamai – 19 %; be nuomonės – 10%);
- darbuotojai yra mandagūs (teigiamai – 91%; neigiamai – 3%; be nuomonės – 6%);
- geranoriškai konsultuoja lankytojus (teigiamai – 85%; neigiamai – 9%; be nuomonės – 6%);
- kokybiškai teikiamos paslaugos (teigiamai – 68%; neigiamai – 3%; be nuomonės – 29%).

Teigiamai atsakusių vartotojų į klausimą, ar naudojasi mokamomis paslaugomis buvo 29 %, kartais jomis naudojasi daugiau nei trečdalis apklaustųjų vartotojų – 38 procentai, o visai šiomis paslaugomis nesinaudoja 32 %. Dažniausiai naudojamos kopijavimo, skenavimo, informacijos įrašymu į kompaktinius diskus bei kavos aparatais.

Daugelis (27 %) bibliotekos trūkumais pažymėjo pasenusias technologijas, kiek mažiau (21 %) mano, jog jai trūksta novatoriškumo, 19 procentų pasisakė už daugiau reklamos, 11 % paminėjo, jog bibliotekos patalpos yra neįdomios, pasenusius leidinius kritiškai vertina 10 procentų respondentų, 8 % mano, jog bibliotekos darbo laikas yra nepatogus, o likusieji (4 %) mano, kad ji turi prastą reputaciją.

63 % procentai vartotojų mano, kad bibliotekos įvaizdis yra tradicinis, 34 % įsitikinę, kad jis yra senovinis ir tik 3 galvoja, kad jis yra modernus.

Gerinti įvaizdžiui vartotojai siūlo:

- „reikėtų suremontuoti biblioteką, įdėti naujus langus, geresnio apšvietimo, daugiau vietų elektroninės informacijos skaitykloje, kompiuterių kitose skaityklose“;
- „renovuoti biblioteką“;
- „naujai suremontuoti patalpas, tuo pačiu patobulinti interjerą“;
- „labiau šviesti ir kviesti visuomenę į kultūrinius renginius, reklamuoti, kad tai yra nemokami renginiai ir laisvas priėjimas“;
- „pastatyti daugiau naujų kompiuterių“;
- „daugiau naujų informacinių technologijų“;
- „kapitalinio remonto“;
- „organizuoti socialinius, kultūrinius renginius, atvirų durų dienas“;
- „aktyvesnių ryšių su visuomene“;
- „naujos techninės įrangos“;
- „platinti reklamą ir informaciją apie įstaigą“;
- „kreipti daugiau dėmesio į modernias technologijas“;
- „patogesnis naudojimasis informacija“;
- „didinti knygų skaičių, kurios galimos išsinešimui namo“.

Klaipėda: Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos 96 % vartotojų į klausimą ar biblioteka yra laisvai prieinama, atsakė teigiamai, kiti neigiamai ir pagrindė savo atsakymus, jog mokėstis už skaitytojo bilieta, šiek tiek riboja priėjimą.

83 % vartotojų labiausiai tenkina bibliotekos vieta, kiek mažiau (69 %) vartotojų patenkinti darbo laiku, personalo įgūdžiais (56 %), vienodai 52 % vartotojų palankiai vertina pastatą ir elektroninį katalogą, tik trečdalis žmonių patenkinti paslaugų kainomis.

Daugelis vartotojų yra patenkinti bibliotekos eksterjeru (60 proc.). Bibliotekos interjeru yra patenkinti 80 % ir daugiau žmonių.

Bibliotekos atvirumas naujovėms ir modernumas teikia jai patrauklumo, todėl vartotojų nuomonė pasiskirstė po lygiai 22 %. Nedaug skiriasi ir patogumo ja naudotis rezultatai (20 %), kiek mažiau (17 %) patraukli biblioteka universalumu, ir mažiausiai (14 %) apklaustiems vartotojams ji atrodo jauki.

Į šeštąjį klausimą apie didžiausius bibliotekos privalumus, respondentai atsakė taip: 28 % pasisakė, kad vieta – patogi, 23 % gerai vertino patyrusius, kvalifikuotus darbuotojus, ir malonų aptarnavimą ir jaukią bibliotekos aplinką vertina 16 % vartotojų.

Klaipėdos bibliotekoje vartotojai dažniausiai skolinasi knygas mokymuisi (21 %), naudojami kompiuteriais (20 %), skolinasi knygas laisvalaikiui (17 %), nemažai vartotojų (14 %) lanko bibliotekos renginius, skaito vietoje (12 %). Tik 9 proc. vartotojų bendrauja su kitais žmonėmis ir tik 8 % joje mokosi.

71 procentas respondentų bibliotekoje didžiausią dėmesį skiria skaitymui, 63 % - informacinėms paslaugoms, prieigai prie interneto. Kultūrinėms pažintims pirmenybę teikia 25 % vartotojų, ir nedidelė dalis visų vartotojų (12 %), jose praleidžia laisvalaikį, mokosi naudotis technologijomis, susiburia su bendruomene bei jose bendrauja.

Į klausimą kaip vertina pateiktas bibliotekos paslaugas vartotojai atsakė:

- turi modernią įrangą ir priemones (teigiamai – 95 %; neigiamai – - ; be nuomonės – 5 %);
- yra naujausia ir aktualiusia literatūra (teigiamai – 95 %; neigiamai – -; be nuomonės -5 %);
- bibliotekos tinklalapis informatyvus (teigiamai – 84%; neigiamai – 3%; be nuomonės – 13%);
- darbuotojai yra mandagūs (teigiamai – 89 %; neigiamai – 3 %; be nuomonės – 8 %);
- geranoriškai konsultuoja lankytojus (teigiamai – 92 %; neigiamai – 3 %; be nuomonės – 5 %);
- kokybiškai teikiamos paslaugos (teigiamai – 77 %; neigiamai – -; be nuomonės – 23 %).

Mokamomis bibliotekos paslaugomis nuolat naudojasi 38 proc. respondentų, tiek pat jomis naudojasi kartais, o visai nesinaudoja 24 %. Kaip ir kitose bibliotekose, populiariausia paslauga yra

kopijavimas, kitos, – tai spausdinimas, skenavimas, informacijos įrašymas į kompaktinius diskus, įrašymas, laminavimas, naudojimas internetu.

33 proc. respondentų mano, jos Klaipėdos biblioteka neturi jokių trūkumų, 35 % vartotojų trūksta reklamos, 13 % galvoja, kad joje yra per senos knygos ir kiti leidiniai, mažuma (8 proc.) mano, kad jai trūksta novatoriškumo bei nepatogus jos darbo laikas.

Apklaustieji apibūdino bibliotekos įvaizdį kaip modernų, tokią nuomonę pareiškė net 89 % respondentų, ir tik 11 procentų, mano, kad jis tradicinis. Įvaizdžio gerinimui vartotojai teikia tokius pasiūlymus:

- „plėsti paslaugas, sudaryti sąlygas profesūros darbui, organizuoti mokymus, daugiau kaupti užsienio literatūros“;
- „sustiprinti patraukliąsias bibliotekų vietas, įveikti trūkumus“;
- „neapleisti, ką nelengvai pasiekė“;
- „daugiau spalvų“.

Panevėžys: 98 % respondentų sutinka, jog Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešoji biblioteka yra laisvai prieinama, tik 2 proc. tam prieštarauja. Argumentuodami:

- „biblioteka nedirba sekmadieniais, o yra žmonių, kurie tik sekmadienį gali ateiti, geriau būtų, kad pirmadienį nedirbtų“.

Iš rezultatų pastebima, kad daugelis iš išvardintų bibliotekos prieinamumo aspektų vartotojus visai tenkina, labiausiai (96 proc.) tenkina bibliotekos vieta, 75 % yra patenkinti personalo įgūdžiais, 67 % – pastatu, darbo laiku – 63 % visų apklaustųjų. Elektroninis bibliotekos katalogas tenkina 60 %, o paslaugų kaina – tik 54 % vartotojų.

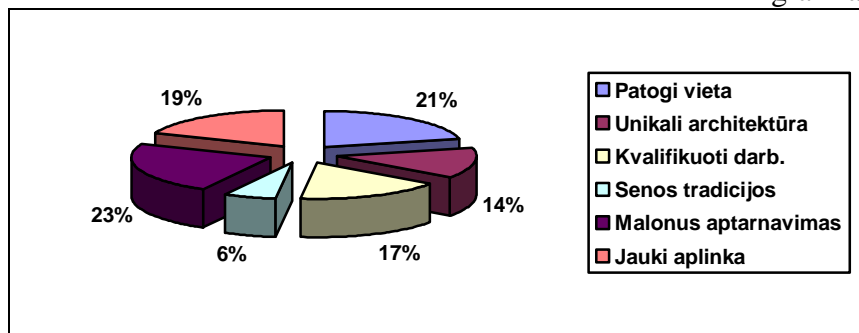
Panevėžio bibliotekos eksterjeras yra vertinamas labai teigiamai, beveik visi aspektai įvertinti aukščiau kaip 75 %. Bibliotekos interjeras vertinamas virš 80 %. Tai galima daryti išvadas, kad bibliotekos fizinė aplinka vartotojus pilnai tenkina.

Ši įstaiga vartotojams – patraukli, nes yra patogi naudotis (22 %), moderni (19 %) ir jauki (19 %). Kitus žavi savo unikalumu (17 %) ir atvirumu naujovėms (16 %). Buvo paminėta, kaip „puiki šviesos, savišvietos ir mokymosi vieta, „šviesiausia“ vieta mieste“.

Didžiausi bibliotekos privalumai:

Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos privalumai

4 grafikas



Taipogi vartotojai paminėjo „galimybę laisvai naudotis internetu bei pažangias technologijas“.

Dažniausiai vartotojai bibliotekoje skolinasi knygas laisvalaikiui (22 %), 21 proc. naudojami kompiuteriais, kiek mažiau (17 %) skolinasi knygas mokymuisi, skaito pačioje bibliotekoje 15 % visų skaitytojų, mokosi (9 %) ir lanko vykstančius renginius (7 %).

Vartotojai bibliotekoje pirmenybę teikia skaitymui – 60 %, ir informacinėms paslaugoms (58 %). 44 proc. jose naudojami internetu, laisvalaikį mėgsta praleisti net 25 % visų vartotojų.

Bibliotekos teikiamas paslaugas respondentai vertino labai teigiamai, daugiau nei 85 % tenkino įranga ir priemonės, darbuotojų mandagumas, geranoriška skaitytojų konsultacija bei kokybiškai teikiamos paslaugos. Daugiausiai neigiamų balsų skirta (29 %) bibliotekos tinklapio informatyvumui ir naujausiai literatūrai (15 %).

Panevėžio apskrities viešojoje bibliotekoje beveik po lygiai pasiskirstė vartotojai besinaudojantys ir nesinaudojantys mokamomis paslaugomis. Kopijavimu, užstato bei spausdinimo paslaugomis naudojami 27 % vartotojų, nesinaudoja – 31 proc., retkarčiais jų prireikia net 42 % vartotojų.

Nematančių jokių bibliotekoje trūkumų respondentų buvo 40 %, ketvirtadaliui visų atrodo, jog bibliotekai trūksta reklamos, 15 proc. – nepriimtinos senos knygos ir leidiniai, 13 % – nepatogus darbo laikas. Kai kurių nuomone, kiti trūkumai yra „novatoriškumo stoka, žinių pateikimo formos galėtų būti įvairesnės, naujesnės. Galima imtis organizuoti daugiau susitikimų su kultūros, mokslo ir kitais „šviesiais“ žmonėmis. Vertėtų rengti diskusijas įvairiomis temomis lavinant visuomenę. Trūko automobilių aikštelės bei netinkamas darbo laikas“.

Respondentų nuomone, bibliotekos įvaizdis yra modernus, tai patvirtino net 83 %, o kitiems jis yra tradicinis. Įvaizdžio gerinimui buvo pateikti tokie pasiūlymai:

- „daugiau reklamos ir žinoma knygų, nes dažnai, kurių reikia ir nėra“;
- „neblokuoti internetinių svetainių, nes negalima prieiti prie kai kurios reikalingos informacijos“;

- „daugiau renginių, o žiniasklaidos atstovai galėtų daugiau skirti dėmesio kultūros ir švietimo puoselėjimui“;
- „reikalinga nemokama automobilių aikštelė“;
- „biblioteka atrodo moderni, tačiau to nepakanka, ji vis tiek yra pilka“;
- „ryškesnių spalvų jaukumui“;
- „trūksta šiek tiek ryškesnių spalvų, jaukumo“;
- „daugiau gėlių“;
- „trūksta žalumos, gėlių interjero pagražinimui“.

Šiauliai: Šiaulių apskrities Povilo Višinskio viešosios bibliotekos 98 % vartotojų į klausimą, ar viešoji biblioteka yra laisvai prieinama, atsakė teigiamai. Tačiau buvo paminėtas trūkumas, jog bibliotekos fondai nėra atviri ir per brangus skaitytojo bilietas.

Į klausimą, kurie prieinamumo aspektai respondentus tenkina, vartotojai atsakė taip: bibliotekos darbo laikas priimtinas 91 % vartotojų, 89 % tinka bibliotekos vieta, 87 % tenkina personalo įgūdžiai. Paslaugų kainos prieinamos 80 % žmonių, elektroniniu katalogu yra patenkinti 78 proc. respondentų ir tik 59 % tenkina bibliotekos pastatas.

Viešosios bibliotekos pastato fasadas bei pastato spalva vertinami labiau neigiamai, pastato išorė nepatinka daugiau nei pusei visų vartotojų, o spalva net 77 procentams, gamtovaizdis (74 %) ir aplinka (62 %) vertinami teigiamai.

Bibliotekos interjero vertinimai:

- vidaus dizainas (teigiamai – 21 %; neigiamai – 64 %; be nuomonės – 15 %);
- spalvos (teigiamai – 12 %; neigiamai – 77 %; be nuomonės – 11 %);
- dekoracijos (teigiamai – 41 %; neigiamai – 45 %; be nuomonės – 14 %);
- baldai (teigiamai – 14 %; neigiamai – 79 %; be nuomonės – 7 %);
- įrenginiai (teigiamai – 44 %; neigiamai – 37 %; be nuomonės – 19 %);
- lentynų išsidėstymas (teigiamai – 67 %; neigiamai – 30 %; be nuomonės – 3 %);
- apšvietimas (teigiamai – 39 %; neigiamai – 57 %; be nuomonės – 4 %).

20 % Šiaulių bibliotekos vartotojų mano, kad biblioteka patraukli patogumu naudotis, tiek pat (20 %) mano, kad ji yra universali. Mažiausiai (po 13 %) respondentai įvertino bibliotekos lankstumą ir modernumą.

Didžiausias viešosios bibliotekos privalumas, pasak vartotojų, yra patogi bibliotekos vieta (32 %), kiti jos privalumai, kurie nedaug atsilieka nuo pirmojo, yra patyrę, kvalifikuoti darbuotojai (19 %) bei malonus aptarnavimas (19 %).

Septintojo klausimo „Ką dažniausiai veikia bibliotekoje“ atsakymai parodo, kad 30 % jose skolinasi knygas mokymuisi, beveik tiek pat (28 %) naudojami kompiuteriais. Mažiausiai (2 %) vartotojai bibliotekoje bendrauja.

Daugelis lankytojų bibliotekoje pirmiausiai lankosi dėl informacinių paslaugų (83 %) ar prieigos prie interneto (78 %). Žymiai mažiau joje apsilanko praleisti laisvalaikį (47 %).

Bibliotekos teikiamos paslaugos vertinamos taip:

- turi modernią įrangą ir priemones (teigiamai – 65 %; neigiamai – 20 %; be nuomonės – 15 %);
- yra naujausia ir aktualiausia literatūra (teigiamai – 68 %; neigiamai – 30%; be nuomonės -2%);
- bibliotekos tinklalapis informatyvus (teigiamai – 81 %; neigiamai – -; be nuomonės – 19 %);
- darbuotojai yra mandagūs (teigiamai – 95 %; neigiamai – 2 %; be nuomonės – 3 %);
- geranoriškai konsultuoja lankytojus (teigiamai – 91 %; neigiamai – 7 %; be nuomonės – 2 %);
- kokybiškai teikiamos paslaugos (teigiamai – 90 %; neigiamai – 3; be nuomonės – 7 %).

Bibliotekos mokamomis paslaugomis naudojasi 37 procentai vartotojų, tiek pat jų ir nesinaudoja šiomis paslaugomis. 26 % jomis naudojasi tik kartais. Dažniausiai vartotojai kopijuoja, spausdina, skenuoja, naudojami internetu ar bibliografinių užklausų paslauga.

Didžiausias viešosios bibliotekos trūkumas vartotojų nuomone yra neįdomios jos patalpos (38 %), antrasis trūkumas yra senos knygos, leidiniai (25 %). Kiti nebuvo taip akcentuoti.

Vartotojų nuomonė apie bibliotekos įvaizdį pasiskirstė taip: už tradicinį pasisakė – 52 %, už senovinį – 43 proc., o už modernų tik 5 %. Įvaizdžio gerinimui respondentai siūlo:

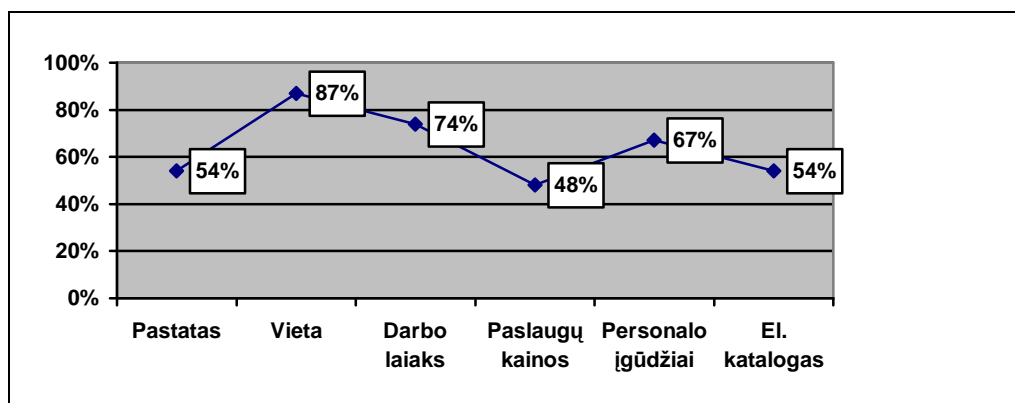
- „renovuoti pastatą bei patalpas“;
- „viską keisti – nuo požiūrio iki baldų“;
- „kelti darbuotojams atlyginimus, tada ir nuomonė ir įvaizdis apie juos pagerės“;
- „atnaujinti viską“;
- „modernizuoti aplinką, daugiau reklamos“;
- „modernus remontas naujomis apdailos medžiagomis, žalumos daugiau“;
- „reikia remonto“;
- „įrengti modernesnes patalpas, kad būtų jauki aplinka skaitytojams, daugiau spalvų“;
- „reikalingas pastato ir interjero remontas“;
- „būtina pastato renovacija, paslaugesni darbuotojai, įdomesnė, patrauklesnė reklama“;
- „daugiau reklamuotis“;
- „renovuoti biblioteką, bibliotekininkams laikytis etikos, mokytis kalbos kultūros“;
- „modernizuoti pastatą, tiek iš išorės, tiek iš vidaus“;
- „įdomesnių renginių“.

Visų bibliotekų vartotojų anketinės apklausos duomenų palyginimas: 98 % Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų vartotojų mano, jog bibliotekos yra prieinamos. Mažiausiai tokią nuomonę susidarė apie Kauno viešąją biblioteką (96 %), o Panevėžio bibliotekoje nebuvo nė vieno atsakiusio neigiamai.

Iš išskirtų prieinamumo aspektų labiausiai viešųjų bibliotekų vartotojus tenkina bibliotekų vieta, o mažiausiai paslaugų kainos.

Viešųjų bibliotekų prieinamumas

5 grafikas



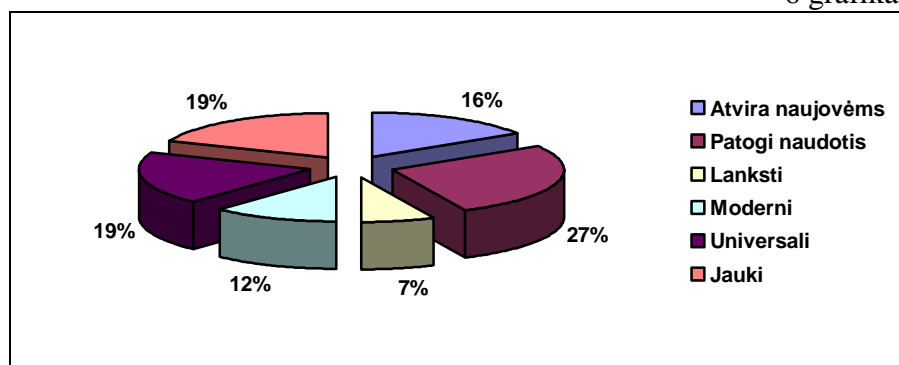
Anketinių klausimų apie bibliotekų eksterjerą ir interjerą duomenys priklauso nuo bibliotekos pastato būklės. Panevėžio ir Klaipėdos bibliotekos yra atnaujintos, todėl iš karto pastebimi labai teigiami vertinimai. Šiaulių, Kauno bei Vilniaus apskričių viešųjų bibliotekų interjeras ir eksterjeras vertinami kitaip, kadangi bibliotekos nėra visiškai atnaujintos ar tam dar tik ruošiasi.

Todėl galima teigti, jog vartotojams yra labai svarbi aplinka, o ne tik poreikiai, kuriuos patenkina bibliotekoje. Naujose, moderniose ar jaukiose patalpose bei gražiame pastate žmonės jaučia didesnę pasitenkinimą naudodami bibliotekos paslaugas.

Lietuvos viešosios bibliotekos, vartotojų nuomone, yra patraukliausios patogumu naudotis ir nėra lanksčios. Turėdami galimybę parašyti savo individualią nuomonę, vartotojai negailėjo pagyrų Panevėžio bibliotekai, teigdami, jog tai „puiki savišvietos ir mokymosi vieta“. Vilniaus biblioteka apibūdinta kaip aktuali ir yra patogioje vietoje.

Viešųjų bibliotekų patrauklumas

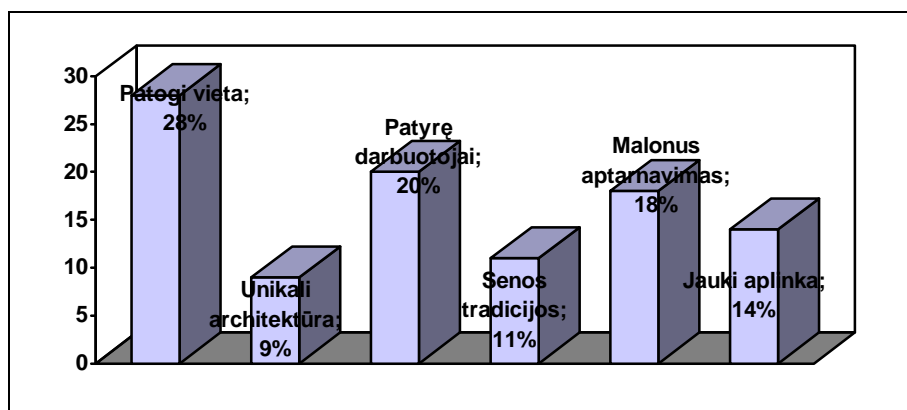
6 grafikas



Atsakymai į šeštąjį klausimą: „Kokie yra lankomos bibliotekos privalumai?“ rezultatai visose bibliotekose labai panašūs. Nė vienas aspektas nėra labai aukštai vertinamas, tačiau vartotojai labiausiai išryškino bibliotekos vietos patogumą:

Viešųjų bibliotekų privalumai

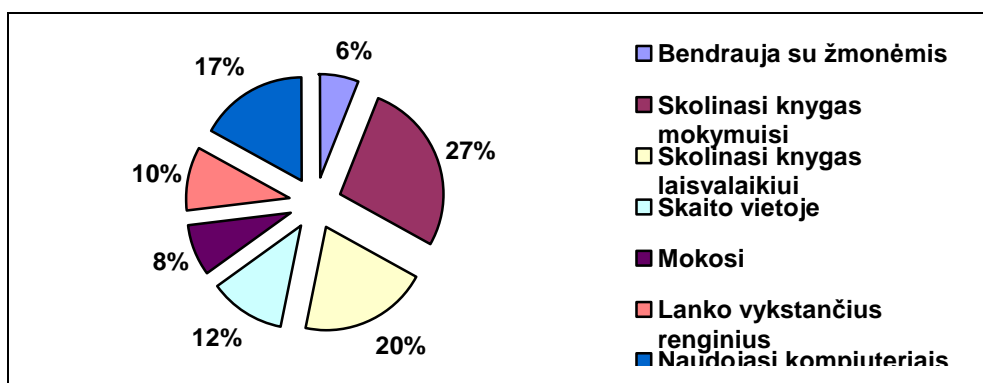
7 grafikas



Septintasis klausimas susijęs su vartotojų veikla bibliotekoje. Iš atsakymų matosi, jog žmonės bibliotekoje daugiausia skolinasi knygas mokymuisi. Mažiausiai bibliotekose laiko skiriama bendravimui su kitais:

Populiariausia veikla viešosiose bibliotekose

8 grafikas



Septintojo klausimo rezultatai parodo, kad didžiausią dėmesį Vilniaus bibliotekos vartotojai teikia skaitymui (69 %), mažiausiai technologijų pažinimui (2 proc.). Tačiau Kauno apskrities bibliotekoje didžiausią dėmesį (82 %) vartotojai teikia informacinėms paslaugoms, mažiausiai (3 %) jose bendrauja bei susipažįsta su technologijomis (3 %). Klaipėdos viešojoje bibliotekoje 71 procentas respondentų didžiausią dėmesį skiria skaitymui (kaip ir Vilniuje), kai kurie jose susiburia su bendruomene (5 %) ir laisvalaikį praleidžia (5 %). Panevėžio bibliotekoje vartotojai didžiausią pirmenybę teikia skaitymui – 60 %, ir tik 8 procentus bendruomenės susibūrimams. Šiaulių bibliotekoje daugelis lankytojų pirmiausiai lankosi dėl informacinių paslaugų (83 %) ir renkasi jose bendravimui net (46 %).

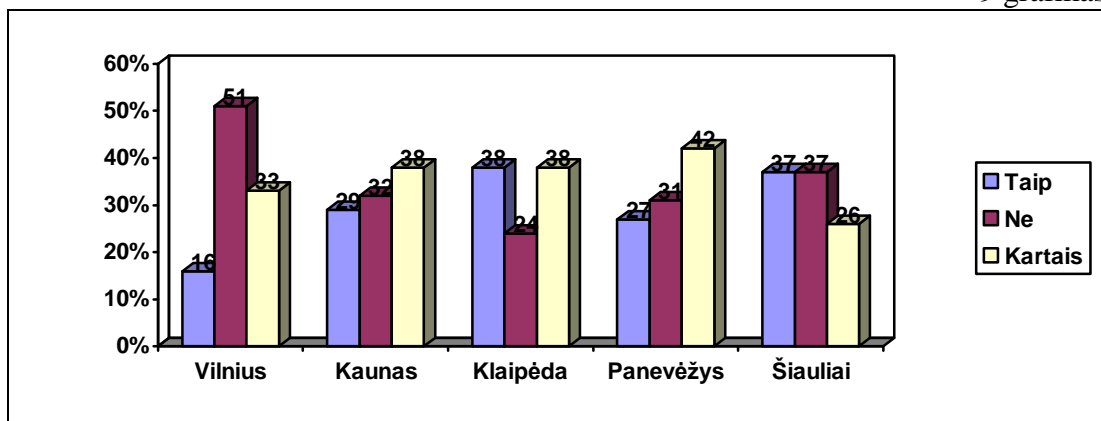
Visų Lietuvos viešųjų bibliotekų paslaugas vartotojai vertina teigiamai:

- turi modernią įrangą ir priemones (teigiamai – 65 %; neigiamai – 20 %; be nuomonės – 15 %);
- yra naujausia ir aktualiusia literatūra (teigiamai – 72 %; neigiamai – 19%; be nuomonės -9 %);
- bibliotekos tinklalapis informatyvus (teigiamai – 66%; neigiamai – 14%; be nuomonės – 20%);
- darbuotojai yra mandagūs (teigiamai – 86 %; neigiamai – 5 %; be nuomonės – 9 %);
- geranoriškai konsultuoja lankytojus (teigiamai – 86 %; neigiamai – 7 %; be nuomonės – 7 %);
- kokybiškai teikiamos paslaugos (teigiamai – 79 %; neigiamai – 4 %; be nuomonės – 17 %).

Statistiškai daugiau nei pusė visų respondentų naudojami mokamomis paslaugomis:

Mokamų paslaugų naudojimas viešosiose bibliotekose

9 grafikas



Pati populiariausia bibliotekose mokama paslauga yra kopijavimas. Tarp kitų paminėtų buvo skenavimas, spausdinimas, informacijos įrašymas į kompaktinius diskus, internetas, užstatas, kavos aparatas ir kt.

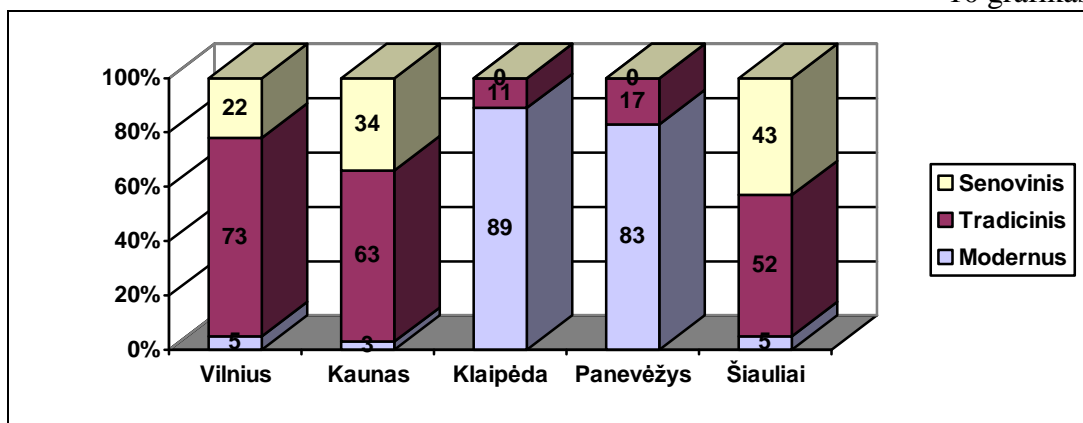
Nemažai vartotojų bibliotekose nepastebėdavo jokių trūkumų. Tokių respondentų visoje Lietuvoje buvo 17 %, o „tobuliasia“ yra Panevėžio apskrities viešoji biblioteka, kurioje tokių buvo net 40 % vartotojų. Kaip didžiausią bibliotekų trūkumą apklaustieji išskyrė reklamos trūkumą

(25 proc.). 18 procentų buvo skirta senoms knygoms ir leidiniams, kiek mažiau apskaičiuota nejaukioms patalpoms – 11 %, pasenusioms technologijoms – 10 % ir t.t.

Bibliotekų įvaizdžio vertinimą atspindi 10 grafikas. Klaipėdos bei Panevėžio apskričių bibliotekos, respondentų nuomone, yra pačios moderniausios iš visų. Apibendrinus visų apklaustųjų rezultatus, 37 % turi susidarę modernų bibliotekos įvaizdį, 43 % - tradicinį, o 20 proc. – senovinį.

Viešųjų bibliotekų įvaizdis

10 grafikas



Anketinė Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų vartotojų apklausa parodė, kad bibliotekose yra daug trūkumų, į kuriuos reiktų atkreipti dėmesį, nes gal tai yra viena iš priežasčių, kodėl bibliotekose nedaugėja vartotojų.

Tačiau yra pastebimos ir didelės permainos tokiose bibliotekose kaip Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės ar Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosiose bibliotekose, kurios yra įsikūrusios naujose ir moderniose patalpose. Respondentų atsakymuose pastebimas didelis rezultatų skirtumas, nes šiose bibliotekose vartotojai nemato beveik jokių trūkumų. Jaukiose, gražiose ir tvarkingose bibliotekos patalpose puikiai jaučiasi ir vartotojai.

IŠVADOS

Viešosios bibliotekos permainų, tobulėjimo ir atsinaujinimo laikotarpyje, siejamame su informacinės visuomenės raida, savo vidumi visuomet išliks tradicinėmis informacijos saugojimo, kaupimo, sklaidimo, kultūros ir mokslo paveldo organizacijomis. Informacinėje visuomenėje viešosios bibliotekos išliko aktualiomis ir nepakeičiamomis teisės į informaciją ir intelektualinės laisvės garantais. Ją visuomet supa socialinės, pilietiškumo, ekonominės raidos, demokratijos, švietimo ir kultūrinės savybės.

Tačiau konkrečiu laikotarpiu vienas ar kitas vaidmuo yra akcentuojamas bei aiškinamas moderniais ir tuo metu „paklausiais“ terminais. Šiandien užsienio autorių literatūros apžvalga skatina atkreipti dėmesį į viešąją biblioteką kaip visuomeninės erdvės dalį.

Viešosios bibliotekos visuomenėje yra reikšmingos, tai įrodo viso pasaulio mokslininkų, tyrinėtojų literatūros gausa, atlikti tyrimai, įvairios vartotojų, darbuotojų, politikos veikėjų ir kitų bendruomenės narių apklausos, kurių rezultatai bibliotekų atžvilgiu yra teigiami. Jie įrodo, kad viešosios bibliotekos yra svarbios visuomeniniame gyvenime, tačiau jų veiklos analizė atkreipia dėmesį į trūkumus, kurie gali būti bibliotekų prieinamumo barjerai.

Visuomenines erdves apibūdinantys principai ir ypatybės tinka ir viešosioms bibliotekoms, kadangi jos yra skirtos visuomenei. Galima teigti, kad viešosios erdvės sėkmė priklauso nuo šių jos elementų: prieinamumo ir pripažinimo; atvirumo; patogumo ir patrauklumo; universalumo bei bendruomeniškumo. Šiame kontekste svarbus viešosios bibliotekos pripažinimo visuomenine erdve aspektas yra jos įvaizdis. Šiuo metu bibliotekos įvaizdžio gerinimui akivaizdžiai skiria daugiau dėmesio: atnaujinama patalpa, steigia rinkodaros ar ryšių su visuomene skyrius, rengiama reprezentacinė medžiaga ir kt.

Viešųjų bibliotekų veiklai ir įvaizdžiui didelę įtaką daro prieinamumas ir fiziniu, ir socialiniu požiūriu. Priėjimas prie bibliotekos yra opi problema, kadangi fizinė prieiga kai kuriais atvejais yra negalima, arba ribojama. Ne mažiau svarbūs yra bibliotekos vietos, jų eksterjero ir interjero klausimai. Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas neįgaliųjų žmonių prieigai, kadangi šie vartotojai, kartais dėl fizinių negalių negali patekti į biblioteką, todėl apribojama jų teisė į informaciją.

Socialine prasme viešųjų bibliotekų prieinamumas glaudžiai susijęs su jose teikiamomis mokamomis paslaugomis. Kadangi tai kliūtis prieiti ar įsigyti norimą informaciją, kuri yra teikiama tik už tam tikrą mokestį.

Lietuvos apskričių viešosiose bibliotekose atlikus tyrimą „Viešųjų bibliotekų kaip visuomeninės erdvės raiška Lietuvoje“ galima teigti, kad:

- 98 % vartotojų mano, kad minėtos bibliotekos yra prieinamos;

- 87 % respondentų tenkina bibliotekų vieta;
- Bibliotekų eksterjeras ir interjeras turi vartotojams turi didelę reikšmę;
- 27 % apklaustųjų mano, kad bibliotekos yra patogios naudotis;
- 28 % vartotojų teigia, kad bibliotekos yra patogioje vietoje;
- 27 % vartotojų dažniausiai skolinasi knygas mokymuisi;
- 76 % respondentų bibliotekų paslaugas vertina teigiamai;
- 25 % apklaustųjų mano, kad didžiausias bibliotekos trūkumas yra reklamos stoka;
- 43 % vartotojų teigia, kad bibliotekos įvaizdis yra tradicinis.

Daugelyje užsienio šalių viešosios bibliotekos jau yra daug kur tapatinamos su viešosioms erdvėmis, tačiau Lietuvos profesinėje literatūroje šis reiškinys beveik nenagrinėtas. Šis tyrimas atskleidžia, kad viešosios bibliotekos Lietuvoje daugiau pripažįstamos ir suvokiamos kaip mokymosi, dažniausiai formalaus, vietos. Tyrimas pateikia gana pozityvų apskričių viešųjų bibliotekų įvaizdį, tačiau tenka pripažinti, kad jos dar neišnaudoja savo potencialo skatinti bendravimą, dalijamasi nuomone ir patirtimi, kurti galimybes naujiems socialiniams ryšiams bei ugdyti toleranciją ir pasitikėjimą. t.y. tik iš dalies atlieka visuomeninės erdvės funkcijas.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. *A Public Space* [interaktyvus]. Couch, C.A. *Library Journal*, January 2006 – [žiūrėta 2006 m. lapkričio 28 d.] Prieiga per: Ebsco

2. BAGDONIENĖ, L., HOPENIENĖ, R. *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas, 2004. – 468 p.

3. *Better public libraries* [interaktyvus]. The Council for Museums, Archives and Libraries, [2004] [Žiūrėta 2006 m. gruodžio 9 d.]. Prieiga per internetą:
<http://www.mla.gov.uk/resources/assets/I/id874rep_pdf_5334.pdf>.

4. *Biblioteka ir skaitytojas: teminis straipsnių rinkinys*. Vilnius, 2001. – 146 p.

5. *Bibliotekų įstatymas*: 2004 m. [interaktyvus]. 2004. [Žiūrėta 2005 sausio 17 d.]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_1?p_id=238727&p_query=&p_tr2=>.

6. *Bibliotekų renovacijos ir modernizavimo programa 2003-2013 m.* [interaktyvus]. 2002. [Žiūrėta 2006 birželio 22 d.]. Prieiga per internetą:
<<http://www.lrkm.lt/EasyAdmin/sys/files/Biblioteku%20modernizavimo%20programa.doc>>.

7. CICĖNIENĖ, V. *Bibliotekų paslaugos ir įvaizdis// Tarp knygų*. – 2006, Nr. 2, p. 1 – 10.

8. CICĖNIENĖ, V. *Bibliotekų paslaugos ir įvaizdis (tęsinys)// Tarp knygų*. – 2006, Nr. 2, p. 4 - 11.

9. *Change in store? An investigation into the impact of the book superstore environment on use, perceptions and expectations of the public library as a space, place and experience* [interaktyvus]. CARTWRIGHT, H. *Cartwright* September 2001 – [žiūrėta 2006 m. lapkričio 29 d.]. Prieiga per internetą: <http://eprints.rclis.org/archive/00003423/01/88_cartwright.pdf>

10. *Į atvirą visuomenę pro viešosios bibliotekos duris/ Ramunė Petuchovaitė* [interaktyvus]. *Sociumas: internetinis žurnalas*. 2005. [Žiūrėta 2005 sausio 17 d.]. Prieiga per internetą
<http://www.sociumas.lt/Li/Nr10/bibliotekos.asp>>.

11. Europos viešųjų bibliotekų politika/ A. Glosienė// *Tarp knygu.* – 1999, Nr. 12, p. 14.
12. GARUNKŠTYTĖ, V. Ar taps viešoji biblioteka bendruomenės centru? // *Tarp knygu.* – 2005, Nr. 5, p. 12-14.
13. GARUNKŠTYTĖ, V. Nustekentas bibliotekos vardas // *Veidas.* – 2005, Nr. 42, p. 36-38.
14. GLOSIENĖ, A. Europos viešosios bibliotekos informacinėje visuomenėje: plėtros strategijos ir iniciatyvos// *Tarp knygu.* – 1998, Nr. 12, p. 15 – 19.
15. GLOSIENĖ A., PETUCHOVAITĖ R. Helsinkio viešosios bibliotekos fenomenas. - Iliustr. – Bibliogr.: 22 pavad. // *Tarp knygu.* - 1998, Nr. 9, p. 13-19.
16. GLOSIENĖ A. Skandinavijos bibliotekų kraštovaizdis III-jo tūkstantmečio išvakarėse // *Tarp knygu.* 1999, Nr. 12, p. 16-20
17. GLOSIENĖ A. Socialinių viešosios bibliotekos funkcijų samprata Suomijoje // *Informacijos mokslai.* 1994, nr. 2, p. 22–36.
18. GLOSIENĖ, A., PETUCHOVAITĖ, R. Viešųjų bibliotekų paslaugos negalios žmonėms// *Tarp knygu.* – 1995, Nr. 5, p. 7 – 10.
19. GLOSIENĖ, A. Viešosios bibliotekos: tarp tradicijos ir modernumo// *Mokslo Lietuva.* – 1999, vas. 4. – 17 (Nr. 3), p. 9.
20. GOULDING, A. „Heart of the community“: British public libraries as accessible public spaces, 2005. – [atiduotas recenzuoti].
21. GOULDING, A., McCASKILL. K. English public library services and the disability discrimination act// *New library world.* – 2001, vol. 102, No 1165, p. 192 – 206.
22. HARRIS, K., DUDLEY M. Public Libraries and Community Cohesion: developing indicators [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2006 m. gruodžio 11 d.]. Prieiga per internetą:<
http://www.mla.gov.uk/resources/assets/I/id1410rep_doc_6656.doc>.
23. JASKONIENĖ D. Savivaldybių viešosios bibliotekos 2004 metais/ // *Tarp knygu.* – 2005, Nr.

- 8, p. 1 – 12.
24. JASKONIENĖ, Dalia. Viešoji biblioteka informacinėje visuomenėje// *Šiandien aktualu*. – 2001, Nr. 2, p. 25 – 29.
25. JOHANNSEN, C.G., NIELS, O.P. Pokyčių ir kokybės valdymas bibliotekose : vadovėlis aukštosioms mokykloms. Klaipėda, 2005. – 203 p.
26. KARDELIS, K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai : (edukologija ir kiti socialiniai mokslai) : vadovėlis. Kaunas, 2002. – 398 p.
27. KINDURYYS, V. Paslaugų marketingas. Vilnius, 2002. – 193 p.
28. KOSTINAITĖ, Lina. Šiuolaikinės viešosios bibliotekos architektūra: raidos tendencijos, jai turintys įtakos veiksniai, kai kurios projektavimo nuostatos// *Urbanistika ir architektūra*. – 2005, t. 26, Nr. 1, p. 37 – 48.
29. LAPINIENĖ, L. Viešųjų bibliotekų informacinių paslaugų plėtra// *knygu*. – 2005, Nr. 9, p. 18 – 21.
30. *Library building's survey: final report* [interaktyvus]. The Council for Museums, Archives and Libraries, 2006 [Žiūrėta 2006 m. gruodžio 12 d.]. Prieiga per internetą: http://www.mla.gov.uk/resources/assets//L/librarybuildings_10218.pdf.
31. *Library services for visually impaired people: a manual of best practice*. [interaktyvus]. 2002. [Žiūrėta 2006 gruodžio 9 d.]. Prieiga per internetą:< <http://bpm.nlb-online.org/contents.html>>.
32. LUOBIKIENĖ, I. Sociologinių tyrimų metodika : mokomoji knyga. Kaunas, 2006. – 121 p.
33. NEVINSKAITĖ, L. Viešosios erdvės transformacija Lietuvoje 1988-2000 m.: laikraščių atvejis : daktaro disertacija. Vilnius, 2006. – 152 lap.
33. MERKYS, G. Pedagoginio tyrimo metodologijos pradmenys : (paskaitų konspektas). Šiauliai, 1995. – 63 p.
34. Paslaugų bendruomenei perspektyva viešojoje bibliotekoje/ R. Žirgulytė// *Tarp knygu*. – 2002, Nr. 11, p. 4 – 6.

35. PETUCHOVAITĖ, R. Bibliotekų ir informacijos paslaugų kaitos valdymas: teorinių išvalgų ir sėkmingo atvejo analizė// *Informacijos mokslai*. – 2003, t. 27, p. 89 – 104.
36. PETUCHOVAITĖ, R. Viešųjų bibliotekų paslaugų bendruomenei plėtra: sėkmingos praktikos Lietuvoje ir tarptautinių veiksmų studija. Vilnius, 2004. – 133 p.
37. Project for public spaces [interaktyvus]. *Good places*, 2006 – [žiūrėta 2006 m. lapkričio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.pps.org/info/placemakingtools/casesforplaces/goodplaces>>
38. *Public libraries in a multicultural space: a case study of integration processes in local communities* [interaktyvus]. Elbeshausen, H., Skov, P. *New Library World*, May 2005 – [žiūrėta 2006 m. lapkričio 16 d.]. Prieiga per: Emerald
39. RACEVIČIŪTĖ R. Šiaurės kraštų viešosios bibliotekos modelis// *Tarp knygų*. - 1998, Nr. 1, p. 10-12.
40. *Savivaldybių viešosios bibliotekos 2002 metais*. Vilnius, 2004. – 108 p.
41. TAMOŠIŪNAS, T. Socialinių tyrimų kvalifikacinis darbas: įvado struktūra : mokomoji knyga. Šiauliai, 2003. – 80 p.
42. The public space [interaktyvus]. Eder, K. *Theory, Culture & Society*; Mar-May 2006 – [žiūrėta 2006 m. lapkričio 29 d.]. Prieiga per: Ebsco
43. VALACKIENĖ, A. Sociologinis tyrimas : vadovėlis. Kaunas, 2006. – 147 p.
44. *Viešoji biblioteka: tradicija ir modernumas/* A. Glosienė, R. Petuchovaitė, R. Racevičiūtė. Vilnius, 1998. – 138 p.
45. *Viešosios bibliotekos skaitmeninės eros sankryžose: Europos Sąjungos projekto PULMAN gairės*. Vilnius, 2002. – 141 p.
46. *Viešųjų bibliotekų paslaugų plėtra: IFLA ir UNESCO gairės*. Vilnius, 2002. – 120 p.

47. *Viešųjų bibliotekų paslaugų bendruomenei plėtra: sėkmingos praktikos Lietuvoje ir tarptautinių veiksmų studija*. Vilnius, 2004, p. 5.
48. *Viešųjų bibliotekų plėtra: PHARE/OSI seminarų medžiaga = Public library development: the materials of PHARE/OSI seminars*. Vilnius, 1998. – 69 p.
49. *Why families values libraries?* The Council for Museums, Archives and Libraries, [2004] [Žiūrėta 2006 m. gruodžio 9 d.]. Prieiga per internetą:
http://www.mla.gov.uk/resources/assets/F/families_value_libraries_10317.pdf.
50. ŽILIENĖ, Simona. Viešoji biblioteka: gyva ir prisitaikanti: IFLA 71 – oji generalinė konferencija [Oslos]// *Tarp knygų*. – 2005, Nr. 10, p. 16 – 18.

PUBLIC LIBRARIES AS PUBLIC SPACE

LORETA PAKALKIENĖ

SUMMARY

Public libraries are open organizations which are accessible to each and everyone. They are institutions of democratic culture, education and information.

Public libraries provide basic conditions for individuals, public groups and all the community to have an unrestricted access to their premises, resources, knowledge and technologies as well as possibility of life long learning and individual quest in pursuit of personal achievements and self development.

Public libraries all over the world share the same traditional values and the basis for activities, which is openness and accessibility. A modern public library opens its doors to everyone irrespective of their age, race, gender, nationality, language and status, and provides them with printed, video and digital information needed to address personal, professional and public problems.

Public libraries have been lately experiencing the transformation of their role. They must continue as a public space, where people look for cultural values and traditional information services, however, at the same time they have to go hand in hand with rapidly changing information and communications (ICT) technologies to be equipped to meet the requirements of anyone and everyone.

A public space as the public domain and its communication sector help to develop public opinion and raise awareness. A properly functioning public space is a prerequisite for a civic society and democracy, since the circulating information and discussions happening in this space help people to take relevant and justified decisions. A public space is in every dialogue or gathering when people discuss issues of public interest.

The subject of public libraries has been studied extensively and covered in various sources. The public library has been subject for attention by scientists, researchers, practitioners, policy-makers and others since the early days of its establishment. The historiography of the public library as a public space is not numerous, however. The topic seems to have been of greater relevance to the British, American and Scandinavian literature.

The subject of the master's thesis "Public Library as a Public Space" is topical for every citizen who is concerned about the future of their society, its development, education, culture, traditions, and other matters related to a human being and its existence in the cultural and social context of the society.

The object of the thesis is the public library as presented in the context of a public space.

The aim of the paper is to examine the role of public libraries in terms of public space and analyse the situation and prospects of public libraries as a public space in Lithuania through the method of questionnairng.

The thesis consists of an introduction, tree main parts, conclusions, bibliography, references and annexes.

First part elaborates on the concept of public space, its interpretation in the context of public libraries as well as the current public attitude towards public libraries. Part two focuses on accessibility of the public library as public space. It is analysed from both social as well as physical point of view. Part tree dedicated to the description of the study of the problems related to the public library as public space and the analysis of the results as well as their interpretation supplemented by visuals.

The public space theory is mentioned, criticized and development in numerous sources of literature in different context of social, philosophical, political, literary, and communicative and media theories.

1 priedas. Anketos pavyzdys

**ANKETA
VIEŠOJI BIBLIOTEKA KAIP VISUOMENINĖ ERDVĖ**

Gerb. respondente,

Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto Bibliotekų ir informacijos centrų vadybos programos II k. magistrantūros studentė Loreta Pakalkienė atlieka tyrimą tema „Viešųjų bibliotekų kaip visuomeninės erdvės problematika Lietuvoje“, kurio tikslas - įvertinti viešųjų bibliotekų prieinamumą, paslaugas, įvaizdį ir kitas jų veiklos sritis, remiantis vartotojų ir darbuotojų požiūriu. Maloniai prašome atsakyti į pateiktus klausimus.

Anketa yra anoniminė, pavardės rašyti nereikia. Tyrimo rezultatai bus panaudoti rengiant magistrinį darbą „Viešoji biblioteka kaip visuomeninė erdvė“.

1. Kaip manote, ar viešoji biblioteka, kurioje lankotės yra laisvai prieinama?

- Taip
- Ne

Jeigu atsakėte neigiamai, paaiškinkite kodėl

.....
.....

2. Kurie iš išvardintų viešosios bibliotekos prieinamumo aspektų Jus tenkina?

- pastatas;
- vieta;
- darbo laikas;
- paslaugų kaina;
- personalo įgūdžiai;
- elektroninis katalogas;
- kita.....

3. Ar Jums patinka bibliotekos eksterjeras?

- | | Taip | Ne | Neturiu nuomonės |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> pastato fasadas; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pastato spalva; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> gamtovaizdis; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> aplinka. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Kaip vertinate bibliotekos interjerą?

- | | Teigiamai | Neigiamai | Neturiu nuomonės |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> vidaus dizainas; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> spalvos; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> dekoracijos; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> baldai; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> įrenginiai; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> lentynų išsidėstymas; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> apšvietimas; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Kuo patraukli viešoji biblioteka? (*Pažymėti vieną atsakymo variantą*).

- atvira naujovėms;
- patogi naudotis;
- lanksti;
- moderni;
- universali;
- jauki;
- kita.....

6. Jūsų manymu šios bibliotekos privalumai yra: (*Pažymėti vieną atsakymo variantą*).

- patogi vieta;
- unikali architektūra;
- patyrę, kvalifikuoti darbuotojai;
- senos tradicijos;
- malonus aptarnavimas;
- jauki aplinka;
- kita.....

7. Ką dažniausiai veikiate bibliotekoje? (*Pažymėti vieną atsakymo variantą*).

- bendraujate su žmonėmis;
- skolinatės knygas mokymuisi;
- skolinatės knygas laisvalaikiui
- skaitote vietoje;
- mokotės;
- lankote vykstančius renginius;
- naudojate kompiuteriu;
- kita.....

8. Kam labiausiai teikiate pirmenybę bibliotekoje? Pažymėkite tris atsakymo variantus).

- bendruomenės susibūrimams;
- laisvalaikio praleidimui;
- skaitymui;
- kultūrinėms reikmėms;
- bendravimo vietai;
- informacinėms paslaugoms;
- technologijų pažinimui;
- prieigai prie interneto.

9. Kaip vertinate bibliotekos teikiamas paslaugas?

	Teigiamai	Neigiamai	Neturiu nuomonės
<input type="checkbox"/> turi modernią įrangą ir priemones;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> yra naujausia ir aktualiausia literatūra;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bibliotekos tinklalapis informatyvus;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> darbuotojai yra mandagūs;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> geranoriškai konsultuoja lankytojus;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> kokybiškai teikiamos paslaugos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Ar naudojate bibliotekos teikiamomis mokamomis paslaugomis?

- Taip
- Kartais
- Ne

Jeigu atsakėte teigiamai, parašykite kokiomis

.....

11. Jūsų manymu šios bibliotekos trūkumai yra: *(Pažymėti vieną atsakymo variantą).*

- pasenusios technologijos;
- senos knygos, leidiniai;
- prasta reputacija;
- novatoriškumo stoka;
- neįdomios patalpos;
- mažai reklamos;
- nepatogus darbo laikas.
- neturi trūkumų.

12. Koks Jūsų manymu yra bibliotekos įvaizdis? *(Pažymėti vieną atsakymo variantą).*

- modernus;
- tradiciškas;
- senovinis;
- kita.....

Ką pasiūlytumėte daryti įvaizdžio gerinimui

.....

Duomenys apie Jus:

Jūsų lytis: vyr.
 mot.

Amžius: ... – 25 m.
 25 – 40 m.
 40 – 55 m.
 55 - ...

Išsilavinimas: vidurinis;
 aukštesnysis;
 aukštasis;
 be išsilavinimo.

Kuria biblioteka naudojate:

- Kauno apskrities viešoji biblioteka;
- Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešoji biblioteka;
- Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešoji biblioteka;
- Šiaulių apskrities P. Višinskio viešoji biblioteka;
- Vilniaus apskrities A. Mickevičiaus viešoji biblioteka.

Dėkoju už atsakymus!