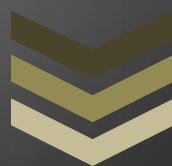


Elektroninės paslaugos Alytaus ir Vilniaus apskričių savivaldybių viešosiose bibliotekose: tyrimo apžvalga



Rita Paliukaitė-Medeckienė

Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus
biblioteka

Turinys

Įvadas	2
Bibliotekų interneto svetainių struktūros ir turinio analizė	3
Bibliotekų interneto svetainių struktūra.....	3
Įvadinio puslapio informacija.....	4
Struktūra ir kontaktai.....	4
Teisinė informacija.....	6
Veikla.	7
Paslaugos.	9
Nuorodos.	9
Kiti kriterijai.	10
Interneto svetainių privalumai ir trūkumai.	14
Darbuotojų apklausa	15
Vartotojų apklausa	17
Tyrimo išvados	25
Šaltiniai	27

Įvadas

Sparčiai besivystanti informacinė visuomenė, tobulėjančios ir plintančios informacinės ir ryšių technologijos, jų naudojimas visuomenės socialiniame, kultūriniame, ekonominiame bei politiniame gyvenime lemia tai, kad elektroninės paslaugos tampa vienos iš perspektyviausių visose viešąsias paslaugas teikiančiose institucijose ir jų populiarumas nuolat didėja. Lietuvos statistikos departamento duomenimis 2015 m. I ketvirtyje interneto prieigą turėjo 68,3 % namų ūkių (2010 m. – 59,1 %, o nuo 2005 m. šis rodiklis išaugo du kartus), internetu naudojosi 71,0 % Lietuvos gyventojų (2010 m. – 61,4 %). Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos užsakymu reguliariai atliekami naudojimosi viešojo sektoriaus institucijų elektroninėmis paslaugomis tyrimai, kuriuose vertinamas ir gyventojų naudojimas bibliotekų elektroniniais katalogais (www.libis.lt, www.ibiblioteka.lt). 2014 m. tyrimo duomenimis, šia paslauga naudojosi 11 % gyventojų, t. y. 4 % daugiau, negu 2013 m. [2].

Elektroninis katalogas yra tik viena iš bibliotekų teikiamų elektroninių paslaugų, kurios apibrėžtos standarte *LST ISO 2789:2013 Informacija ir dokumentavimas. Tarptautinė bibliotekų statistika* [3]; be elektroninio katalogo, tai yra bibliotekos svetainė, elektroninis fondas, elektroninių dokumentų išdavimas, elektroninis dokumentų pristatymas, elektroninės bibliografinės paslaugos, vartotojų mokymai elektroninėmis priemonėmis, mobiliisiais įtaisais teikiamos paslaugos, interaktyviosios paslaugos (įskaitant socialinių tinklų paslaugas) ir bibliotekos teikiama interneto prieiga. Kai kurie duomenys apie elektronines paslaugas ir naudojimąsi jomis pateikiami bibliotekų statistinėse ir tekstinėse ataskaitose, tačiau šie duomenys išsamiai neatskleidžia esamos situacijos ir problemų, susijusių su šių paslaugų kūrimu, tobulinimu bei plėtros galimybėmis tenkinant bendruomenių poreikius. Siekiant detaliau išsiaiškinti elektroninių paslaugų pasiūlą ir panaudojimą, bibliotekose atliekami įvairūs šių paslaugų tyrimai: *Prenumeruojamų duomenų bazių panauda Lietuvos viešosiose bibliotekose* (Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, 2013), *Elektroninės paslaugos Kauno regiono viešosiose bibliotekose* (Kauno apskrities viešoji biblioteka, 2014), *Socialinio tinklo Facebook naudojimas Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešojoje bibliotekoje kuriant ir stiprinant santykius su vartotojais* (Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešoji biblioteka, 2014), *Interaktyviosios komunikacijos su lankytojais palaikymas socialiniuose tinkluose ir tinklaraščiuose* (Kauno apskrities viešoji biblioteka, 2014) ir kt.

Tyrimas *Elektroninės paslaugos Alytaus ir Vilniaus apskričių savivaldybių viešosiose bibliotekose* atliktas siekiant paskatinti elektroninių paslaugų plėtrą ir naudojimąsi jomis Vilniaus regiono bibliotekose. Tyrimą atliko Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešoji biblioteka kartu su Regiono SVB. Šio tyrimo uždaviniai – išanalizuoti Alytaus ir Vilniaus apskričių savivaldybių viešųjų bibliotekų teikiamų elektroninių paslaugų pasiūlą, išsiaiškinti vartotojų poreikius bei nuomonę apie šias paslaugas ir paslaugų kūrimo, teikimo bei plėtros problemas. Tyrimo objektas – Alytaus ir Vilniaus apskričių savivaldybių viešosios bibliotekos (toliau – Regiono SVB), bibliotekų darbuotojai, kuriantys, teikiantys bei administruojantys elektronines paslaugas ir šių paslaugų

virtotojai. Tyrimo dalykas – Alytaus ir Vilniaus apskričių SVB teikiamos elektroninės paslaugos, virtotojų naudojimas šiomis paslaugomis, jų poreikiai ir lūkesčiai, darbuotojų, kuriančių ir teikiančių elektronines paslaugas, nuomonė. Tyrimo metodai: bibliotekų interneto svetainių struktūros ir turinio analizė, virtotojų ir bibliotekų darbuotojų anketinės apklausos.

Tyrimo *Elektroninės paslaugos Alytaus ir Vilniaus apskričių savivaldybių viešosiose bibliotekose* metodika buvo rengiama bendradarbiaujant su Šiaulių apskrities Povilo Višinskio viešąją biblioteką, kuri atliko analogišką tyrimą Šiaulių ir Telšių apskričių savivaldybių viešosiose bibliotekose. Sudarant anketą bibliotekų darbuotojams, buvo panaudota didelė dalis Kauno apskrities viešosios bibliotekos parengto klausimyno, kuris buvo naudojamas atliekant tyrimą *Elektroninės paslaugos Kauno regiono viešosiose bibliotekose* (2014 m.). Interneto svetainių struktūros ir turinio analizė atlikta remiantis *Bendrujų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašu* [1] (toliau – *Aprašas*), Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos parengtomis *Metodinėmis rekomendacijomis dėl valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams* [5] (toliau – *Metodinės rekomendacijos*) bei papildomais kriterijais, užtikrinančiais svetainės kokybę ir naudojimosi ja patogumą.

Tyrimo duomenys bus panaudoti nustatant Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos ir Regiono savivaldybių viešųjų bibliotekų bendradarbiavimo bei veiklos kryptis elektroninių paslaugų tobulinimo ir plėtros srityje.

Bibliotekų interneto svetainių struktūros ir turinio analizė

Bibliotekos interneto svetainė yra ne tik viena iš svarbiausių bibliotekos teikiamų elektroninių paslaugų, užtikrinanti prieigą prie informacijos bei išteklių, bet ir svarbi bibliotekos atstovavimo priemonė: svetainėje biblioteka pristato visuomenei savo veiklą, pasiekimus, paslaugas, informuoja apie naujai gautas knygas, kviečia lankytojus į renginius ir t.t. Pirmosios dvi Regiono SVB svetainės buvo sukurtos 1999 m., o 2012 m. jas jau turėjo visos Regiono bibliotekos. 2010–2013 metais buvo atnaujinta beveik visų svetainių, sukurtų iki 2012 m., turinio valdymo sistema (TVS); šiuo metu 10 bibliotekų naudoja TVS *Joomla*, 3 bibliotekos – *WordPress*.

Svetainės kokybę lemia daugelis faktorių, pradedant joje pateikiamos informacijos aktualumu, paieškos patogumu, ir baigiant dizaino patrauklumu. Atliekant Regiono bibliotekų interneto svetainių struktūros ir turinio analizę buvo siekiama nustatyti svarbiausius svetainių privalumus ir išsiaiškinti pagrindinius trūkumus bei taisytinus dalykus. Svetainių analizei buvo naudojami 48 kriterijai.

Bibliotekų interneto svetainių struktūra.

Aprašas nustato pagrindinius interneto svetainių skyrius ir jų sritis, kuriuose turi būti pateikta atitinkama informacija. Pagal *Aprašo* reikalavimus, įstaigos interneto svetainėje turi būti 5 pagrindiniai skyriai: struktūra ir kontaktai, teisinė informacija, veikla, paslaugos ir nuorodos. Visi

šie skyriai yra 6 (46 %) Regiono SVB svetainėse, o visos privalomos pagrindinių meniu skyrių sritys yra tik dviejų bibliotekų svetainėse. Dažniausiai svetainėse nėra skyriaus *Nuorodos*. Neretai pasitaiko, kad tam tikri skyriai, kurie turi būti nurodyti pagrindiniame meniu, yra pateikti kaip kitų skyrių sritys, pvz., *Nuorodos* – skyriaus *Veikla* sritis, *Paslaugos* – skyriaus *Skaitytojams* sritis, *Struktūra* – skyriaus *Apie mus* sritis ir pan.

Pagal *Aprašo* reikalavimus, meniu skyriai ir jų sritys turi būti pavadinti būtent taip, kaip jie vadinami *Apraše*. Šio reikalavimo visiškai laikosi dvi bibliotekos, nors jų svetainėse ir nėra visų privalomų sričių. Dažniausiai neatitinka skyriaus *Struktūra ir kontaktai* pavadinimas, kuris paprastai vadinamas *Kontaktai* (4 bibliotekos) arba yra du atskiri skyriai *Struktūra* ir *Kontaktai* (1 biblioteka) ir srities *Biudžeto vykdymo ataskaitų rinkiniai* pavadinimas, kuris vadinamas *Biudžeto suvestinė* (6 bibliotekos).

Įvadinio puslapio informacija.

Aprašo nuostatos reikalauja, kad įstaigos interneto svetainės įvadiniam puslapyje būtų nurodyti įstaigos kontaktiniai duomenys (adresas, įstaigos telefono, fakso numeriai ir elektroninio pašto adresas) bei kiti juridinio asmens duomenys (įstaigos teisinė forma, juridinio asmens kodas, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą įstaigą). Šiuos duomenis rekomenduojama skelbti vienoje vietoje, viršutinėje arba apatinėje puslapio dalyje.

Kontaktiniai duomenys nurodomi beveik visų Regiono bibliotekų įvadinuose puslapiuose, išskyrus tik dvi bibliotekas, o dar dvi bibliotekos nurodo tik adresus, bet nepateikia telefono ir fakso numerių bei elektroninio pašto adresų. Žymiai rečiau bibliotekos pateikia juridinio asmens duomenis: juridinio asmens kodą nurodo 8 bibliotekos (62 %), registrą, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie įstaigą – 5 bibliotekos (38 %), o įstaigos teisinę formą – tik dvi bibliotekos (15 %). Kaip teigiama *Metodinėse rekomendacijose*, juridinio asmens duomenų nepateikimas įstaigų interneto svetainėse yra vienas iš dažniausiai pasitaikančių neatitikimų *Aprašo* nuostatoms. Be šios oficialios informacijos, įvadiniam puslapyje rekomenduojama pateikti savo veiklos srities aktualijas, naujienas, renginių, svarbiausių įvykių suvestinę ir užtikrinti, kad ši informacija būtų periodiškai atnaujinama. Šios rekomendacijos laikosi visos Regiono bibliotekos. Dažniausiai čia pateikiama informacija apie bibliotekoje vykšančius arba jau įvykusius renginius, įgyvendinamus projektus, naujas knygas. Beveik visos bibliotekos periodiškai atnaujina informaciją. Žymiai rečiau laikomasi reikalavimo skelbti įrašo datą – ją skelbia 8 bibliotekos (62 %).

Struktūra ir kontaktai.

Įstaigos interneto svetainės skyriuje *Struktūra ir kontaktai* turi būti pateikiama įstaigos valdymo struktūros schema, vadovo nuotrauka ir gyvenimo aprašymas bei darbuotojų sąrašas su kontaktine informacija. Šis skyrius neturi *Aprašu* nustatytų privalomų sričių, todėl įstaigos pačios pasirenka, kaip pateikti kontaktinę informaciją. Skyrius *Struktūra ir kontaktai* yra beveik visų Regiono bibliotekų interneto svetainėse, išskyrus vieną, kurioje kontaktinė informacija

pateikta atitinkamoje srityje, esančioje skyriuje *Apie mus*. Keturių bibliotekų svetainėse šis skyrius pavadintas *Kontaktai*, o vienoje svetainėje yra du atskiri skyriai – *Struktūra* ir *Kontaktai*.

Bibliotekos valdymo struktūros schemą pateikia tik 4 (31 %) Regiono bibliotekos, vadovų nuotraukas skelbia trys bibliotekos, o vadovo gyvenimo aprašymą – viena biblioteka. Trumpą informaciją apie vadovą pateikia dar trys bibliotekos, kurios nurodo vadovo įgytą išsilavinimą, jo gautus apdovanojimus ir nominacijas, nuo kada užima vadovo pareigas.

Metodinėse rekomendacijose atkreipiamas dėmesys į tai, kad darbuotojų sąrašas su kontaktine informacija (vardas ir pavardė, pareigos, telefono numeris, elektroninio pašto adresas ar jo sudarymo tvarka) turi būti skelbiamas viename interneto svetainės puslapyje. Šios rekomendacijos laikosi tik dvi Regiono bibliotekos. Kitų Regiono bibliotekų kontaktinė informacija pateikiama per kelis puslapius ir grupuojama įvairiais būdais. Dažniausiai atskiruose puslapiuose nurodomi SVB administracijos, viešosios bibliotekos skyrių ir teritorinių padalinių kontaktai (4 bibliotekos). Neretai viename puslapyje pateikiamas tik teritorinių padalinių sąrašas (3 bibliotekos) su aktyviomis nuorodomis į atskirus puslapius, kuriuose nurodomi kontaktai, o kartais ir platesnė informacija apie kiekvieną padalinį. Daugiau kaip pusė Regiono bibliotekų (7 arba 54 %) interneto svetainėse nepateikia išsamios informacijos apie darbuotojus ir nurodo tik viešosios bibliotekos struktūrinių padalinių vadovų bei teritorinių padalinių darbuotojų pavardes, o vienos bibliotekos svetainėje nenurodytos ir teritorinių padalinių darbuotojų pavardės.

Aprašas reglamentuoja darbuotojų elektroninio pašto adreso sudarymo tvarką: vardas.pavardė@įstaigos interneto svetainės adresų sritis. Regiono bibliotekų darbuotojų elektroninio pašto adresai sudaromi labai įvairiai. Penkios (38 %) bibliotekos elektroninio pašto adresus sudaro naudojamos vien tik bibliotekos domeną (viena iš jų papildomai pateikia antruosius darbuotojų adresus, sudarytus su domenu *vipt*), 7 (54 %) bibliotekos adresams sudaryti naudoja ir bibliotekos domeną, ir kitų pašto serverių vardus, dažniausiai *gmail* ir *vipt*, o viena biblioteka – tik *gmail* pašto serverį. *Aprašo* reikalavimus visiškai atitinka tik vienos bibliotekos darbuotojų elektroninio pašto adresai. Elektroninio pašto adresuose naudojamos įvairiausios darbuotojų vardų ir pavardžių kombinacijos, pvz.: vardo pirmoji raidė ir pavardė, vardas ir pirmoji pavardės raidė, vardas ir pirmas pavardės skienuo arba du skiemenys, vardas ir pirmosios dvi pavardės raidės, sutrumpinta ir iškraipyta pavardė, vardas ir skaičius, iškraipytas vardas, vardo mažybinė forma ir t. t. Kontaktinėje informacijoje pasitaiko ir tokių atvejų, kai nurodomi ne bibliotekų darbuotojų, o jų artimųjų ar šeimos narių elektroninio pašto adresai, pvz.: vardo (ne darbuotojos) pirmoji raidė ir vyriška darbuotojos pavardės forma, vardas (ne darbuotojos) ir darbuotojos pavardė ir pan. Tokių adresų pateikimas svetainėje ne tik netinkamai reprezentuoja biblioteką ir yra nekorektiškas, bet ir praranda savo prasmę, nes vargu, ar galima tikėtis, kad vartotojai kreiptųsi į bibliotekos darbuotoją elektroniniu paštu per trečiąjį asmenį.

Daugumoje bibliotekų elektroninio pašto adresai sudaromi nesilaikant vieningo principo, t. y., dalis adresų sudaryti iš darbuotojų vardų ir pavardžių, o kita dalis – iš struktūrinių padalinių pavadinimų (4 bibliotekos arba 31 %); tiek pat bibliotekų šiuos derinius papildo dar ir sąlyginiais pareigybių pavadinimais, o viena biblioteka – paslaugų pavadinimais. Kai kurios

bibliotekos elektroninio pašto adresams sudaryti iš viso nenaudoja darbuotojų vardų ir pavardžių, o vien tik pareigybių, viešosios bibliotekos skyrių ir teritorinių padalinių pavadinimus. Šiuo atveju išlaikomas vieningas adresų sudarymo principas, tačiau bendravimas elektroniniu paštu yra nepatogus dėl to, kad tą patį adresą turi keletas darbuotojų, o viena biblioteka nurodo iš viso tik tris adresus, kuriais naudojasi visi viešosios bibliotekos darbuotojai. Bibliotekos padalinių pavadinimai elektroninio pašto adresuose neretai yra trumpinami nesilaikant vieningo principo, pvz.: *kompl* (komplektavimo skyrius), *periodika* (periodikos skaitykla), *it* (interneto skaitykla) ir t.t. Bibliotekos elektroninio pašto adresų sudarymo tvarkos įvairovė sukelia tam tikrus nepatogumus interneto vartotojams, nes tokius adresus sunku prisiminti.

Interneto svetainės skyriuje *Struktūra ir kontaktai* turi būti nurodytas įstaigos darbo grafikas. Darbo laikas yra skelbiamas visose Regiono bibliotekų svetainėse, iš jų 6 (46 %) bibliotekos informaciją apie darbo laiką pateikia skyriuje *Struktūra ir kontaktai*, 5 (38 %) bibliotekos – įžanginiame puslapyje, 4 (31 %) bibliotekos darbo laiką nurodo atskirame meniu punkte *Darbo laikas* (dvi iš jų šią informaciją pakartoja ir skyriuje *Struktūra ir kontaktai*). Bibliotekų interneto svetainėse paprastai nurodomas lankytojų aptarnavimo laikas, informuojama apie aptarnavimo laiką prieššventinėmis dienomis, vasaros metu, primenama apie švaros dienas, kuriomis lankytojai neaptarnaujami, tačiau beveik pusė Regiono bibliotekų nepateikia informacijos apie administracijos ir bibliotekos padalinių, kurie neaptarnauja lankytojų, darbo laiką. Kai kuriais atvejais meniu punkte *Darbo laikas* nurodomas tik viešosios (pagrindinės) bibliotekos darbo laikas, bet nėra informacijos apie teritorinių padalinių darbo laiką, kuris nurodytas kitoje vietoje, t. y. srityje *Padaliniai*, o viena Regiono biblioteka iš viso nenurodo teritorinių padalinių darbo laiko. Dar viena Regiono biblioteka įžanginiame puslapyje nurodo visas viešosios bibliotekos darbo valandas, bet nenurodo lankytojų aptarnavimo laiko. Toks informacijos pateikimo būdas arba jos išskaidymas klaidina svetainės lankytojus ir apsunkina jiems svarbios informacijos paiešką.

Teisinė informacija.

Interneto svetainės skyriuje *Teisinė informacija* vartotojui pateikiama susisteminta teisinė informacija pagal įstaigos veiklos pobūdį. Čia skelbiami įstaigos reguliavimo sričiai priskiriamų galiojančių teisės aktų pavadinimai su atitinkamomis nuorodomis į aktualias redakcijas. Nors įstaigoms, kurios teikia viešąsias paslaugas, šio punkto reikalavimai netaikomi, skyrius *Teisinė informacija* yra beveik visose (92 %) Regiono bibliotekų interneto svetainėse. Dauguma bibliotekų šiame skyriuje pateikia sugrupuotą teisės aktų sąrašą, kaip ir siūloma *Metodinėse rekomendacijose*, kuriame yra nuo 8 iki 30 pozicijų. Dažniausiai skelbiami teisės aktai, tiesiogiai reglamentuojantys bibliotekų veiklą: LR bibliotekų įstatymas, pagrindiniai Vyriausybės nutarimai, kultūros ministro įsakymai. Kai kurios bibliotekos šį sąrašą papildė teisės aktais, kurie yra svarbūs bibliotekoms, bet nėra tiesiogiai susiję su jų veikla (LR vietos savivaldos įstatymas, LR biudžetinių įstaigų įstatymas, LR savanoriškos veiklos įstatymas, LR asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas ir pan.) ir savivaldybės tarybos sprendimais, tiesiogiai susijusiais su bibliotekomis. Pasitaiko, kad tarp šių teisės aktų yra ir nebegaliojančių (LR Vyriausybės nutarimai „Dėl regionų

kultūros plėtros 2008–2012 metų programos patvirtinimo“ (Žin., 2008-01-10, Nr. 4-134), „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo“ (Žin., 2005-06-11, Nr. 73-2649)). Kartais teisės aktų sąraše pateikiami ir bibliotekos vidaus dokumentai (bibliotekos nuostatai, naudojimosi biblioteka taisyklės, bibliotekos teikiamų paslaugų kainos ir pan.), kurie, pagal *Aprašo* rekomendacijas, turi būti skelbiami skyriuje *Veikla*.

Veikla.

Įstaigos interneto svetainės skyrių *Veikla* sudaro 8 sritys: nuostatai, planavimo dokumentai, veiklos sritys, darbo užmokestis, viešieji pirkimai, biudžeto vykdymo ataskaitų rinkiniai, finansinių ataskaitų rinkiniai ir vadovų darbotvarkės.

Skyrius *Veikla* yra visose Regiono bibliotekų svetainėse, tačiau daugeliu atvejų nėra visų šio skyriaus sričių. Vienoje svetainėje skyriuje *Veikla* išskirta sritis *Taisyklės*, kur skelbiamos supaprastintų viešųjų mažos vertės pirkimų taisyklės, kurios turėtų būti skelbiamos srityje *Viešieji pirkimai*. Kai kuriose svetainėse visa šio skyriaus informacija patalpinta viename puslapyje, atitinkamai ją sugrupuojant, bet neišskiriant *Apraše* nustatytų sričių. Toks informacijos pateikimo būdas nėra patogus ir patrauklus interneto vartotojams, nes dokumentų gausa viename puslapyje apsunkina paiešką.

Srityje *Nuostatai* rekomenduojama publikuoti ne tik nuostatus, bet ir visą įstaigos veiklą reglamentuojančią informaciją. Ši sritis išskirta 9 (69 %) Regiono bibliotekų svetainėse, o nuostatus skelbia 12 (92 %) bibliotekų. Kai kurios bibliotekos srityje *Nuostatai* pateikia ir daugiau vidaus dokumentų: naudojimosi bibliotekos paslaugomis taisyklės, naudojimosi tarpbibliotekiniu abonementu taisyklės, bibliotekos vidaus tvarkos taisyklės, naudojimosi kompiuterizuotomis darbo vietomis ir vieša interneto prieiga tvarkos aprašą ir pan. Pasitaiko, kad dalis bibliotekos vidaus dokumentų yra skelbiama srityje *Nuostatai*, o kita dalis – skyriuje *Teisinė informacija*. Toks vienerūšės informacijos išskaidymas ne tik neatitinka *Aprašo* reikalavimų, bet ir apsunkina bibliotekos veiklos dokumentų paiešką.

Srityje *Planavimo dokumentai* skelbiami įstaigos strateginiai arba metiniai veiklos planai ir veiklos ataskaitos. Įstaigoms, kurios teikia viešąsias paslaugas, reikalavimai dėl šios srities netaikomi, bet daugelyje Regiono bibliotekų svetainių tokia sritis yra: planus skelbia 8 bibliotekos (62 %), ataskaitas – 9 bibliotekos (69 %). Kartais, priešingai negu reglamentuoja *Aprašas*, ši sritis būna pavadinta *Planavimas*, *Planai ir ataskaitos*, *Tekstinė veiklos ataskaita*. Pasitaiko, kad bibliotekos veiklos ataskaitos skelbiamos srityje *Veiklos sritys* (2 bibliotekos), o srityje *Planavimo dokumentai* paskelbtos vidaus darbo tvarkos taisyklės (1 biblioteka).

Srityje *Veiklos sritys* turi būti skelbiama įstaigos informacija apie jos veiklos sritis, kurios dažniausiai būna suformuluotos nuostatuose; jeigu nėra aiškiai suformuluotų veiklos sričių, įstaiga tai turi padaryti savo nuožiūra. Sritis *Veiklos sritys* yra 6-iose (46 %) Regiono bibliotekų svetainėse, tačiau tik dvi bibliotekos apibūdina savo veiklos sritis (pagal Ekonominės veiklos rūšių klasifikatorių); dvi bibliotekos, kai jau minėta, čia skelbia savo veiklos ataskaitas, viena biblioteka šioje svetainės dalyje apibūdina svarbiausius 2011 m. bibliotekos veiklos prioritetus ir pasiekimus,

o vienoje svetainėje šioje srityje nėra jokios informacijos. Dar viena biblioteka, nors ir neturi savo svetainėje šios srities, bet skyriuje *Veikla* pristato svarbiausias veiklos kryptis.

Srityje *Darbo užmokestis* įstaigos turi skelbti informaciją apie darbuotojų darbo užmokestį, nurodant visų įstaigos darbuotojų pareigybių pavadinimus, šias pareigas einančių darbuotojų skaičių, jų vidutinį mėnesinį darbo užmokestį praėjusiais metais ir einamųjų metų praėjusį ketvirtį. Darbuotojo, kuris vienintelis įstaigoje eina atitinkamas pareigas, darbo užmokestis nurodomas tik gavus jo sutikimą. *Aprašas* reglamentuoja, kad einamųjų metų praėjusio ketvirčio vidutinis mėnesinis darbo užmokestis turi būti paskelbtas per 10 darbo dienų nuo naujo ketvirčio pradžios, o praėjusių metų vidutinis mėnesinis darbo užmokestis – per 10 darbo dienų nuo kalendorinių metų pabaigos.

Sritis *Darbo užmokestis* yra 10-yje (77 %) Regiono bibliotekų svetainių, bet šią informaciją skyriuje *Veikla* skelbia visos Regiono bibliotekos, tik kartais ji būna sunkiai randama (pvz., paskelbta srityje *Planavimas*). Deja, nė vienos bibliotekos skelbiama informacija apie darbo užmokestį neatitinka *Aprašo* reikalavimų. Dažniausiai nepateikiama naujausia informacija (12 bibliotekų arba 92 %), kai kuriose svetainėse pateikti tik 2011 m. duomenys, o viena biblioteka iš viso nenurodo, kokio laikotarpio duomenys skelbiami. Be to, dažnai nėra duomenų apie praėjusių metų vidutinį mėnesinį atlyginimą (10 bibliotekų), nenurodomas kiekvienos pareigybės darbuotojų skaičius (7 bibliotekos), nurodomos ne visos pareigybės (2 bibliotekos), vidutinis darbo užmokestis nurodomas ne pinigų sumomis, o koeficientais (2 bibliotekos).

Srityje *Viešieji pirkimai* turi būti skelbiama planuojamų vykdyti einamaisiais metais viešųjų pirkimų suvestinė, pirkimų ataskaitos, supaprastintų pirkimų taisyklės, kita su pirkimais susijusi informacija. Ši sritis yra 11-os (85 %) bibliotekų svetainėse (t. y. visose, išskyrus dvi bibliotekas, kurios skyriaus *Veikla* neskirsto į atskiras sritis), o informaciją apie viešuosius pirkimus pateikia visos Regiono bibliotekos. Visose svetainėse skelbiamos supaprastintų viešųjų pirkimų taisyklės, pirkimų planus skelbia 10 bibliotekų (77 %), informaciją apie vykdomus pirkimus – 6 bibliotekos (46 %), o viena biblioteka, išskyrus pirkimų taisykles, daugiau nepateikia jokios informacijos. Dviejose svetainėse nėra naujos informacijos, o pateikti 2012–2013 metų pirkimų planai.

Sritis *Biudžeto vykdymo ataskaitų rinkiniai* yra 9 (69 %) Regiono bibliotekų svetainėse (7-iose svetainėse ji vadinama *Biudžeto suvestinė*), bet biudžeto ataskaitas skelbia tik 7 (54 %) bibliotekos. Šioje srityje neretai pateikiamos ir finansinės ataskaitos (3 bibliotekos) arba tik finansinės ataskaitos (2 bibliotekos), o viena biblioteka čia pateikia statistinės ataskaitos *1 biblioteka metinė VIII dalies Bibliotekų lėšos ir išlaidos* kopiją. Labai dažnai šioje svetainių srityje trūksta aktualios informacijos; tyrimo metu naujausią informaciją buvo pateikusios tik dvi bibliotekos (15 %), o kai kuriose svetainėse buvo skelbiamos praėjusių metų I ketvirčio ataskaitos (2 bibliotekos).

Sritis *Finansinių ataskaitų rinkiniai* yra tik trijų (23 %) bibliotekų svetainėse (vienoje svetainėje ji vadinama *Finansinės ataskaitos*), bet finansines ataskaitas pateikia 10 (77 %) bibliotekų: 5 iš jų, šias ataskaitas skelbia srityje *Biudžeto suvestinė*, viena biblioteka – srityje

Ataskaitos, dar viena – skyriuje *Veikla*, kuriame šio skyriaus informacija neskirstoma į atskiras sritis. Ši Regiono bibliotekų interneto svetainių sritis taip pat ne visada atnaujinama reguliariai ir laiku: tyrimo metu naujausią informaciją buvo paskelbusios 3 bibliotekos (23 %), o kai kuriose svetainėse buvo pateiktos tik praėjusių metų I, II arba III ketvirčio ataskaitas (3 bibliotekos).

Paslaugos.

Aprašas reglamentuoja, kad įstaigos savo interneto svetainės skyriuje *Paslaugos* arba atitinkamose šio skyriaus srityse būtų nurodyti teikiamų viešųjų paslaugų pavadinimai, sugrupuoti pagal pačios įstaigos pasirinktus kriterijus, pateikiama kita su paslaugomis susijusi informacija. Skyrius *Paslaugos* yra beveik visose Regiono bibliotekų interneto svetainėse, išskyrus vieną, kurioje yra atitinkama sritis skyriuje *Skaitytėjams*. Tik viena Regiono biblioteka, nors ir turi savo interneto svetainėje skyrių *Paslaugos*, nepateikia jame jokios informacijos. Dauguma bibliotekų (10 arba 77 %) sugrupuoja paslaugas į nemokamas ir mokamas, nurodant jų įkainius, ir pateikia atskiruose sąrašuose viename puslapyje arba atskirose šio skyriaus srityse. Tik retais atvejais bibliotekos pristato savo paslaugas išsamiau, pvz., pateikiamos naudojimosi biblioteka, kompiuterine technika ir interneto paslaugomis taisyklės, bibliotekos prenumeruojamų periodinių leidinių sąrašas, trumpai apibūdinamos prenumeruojamos ir laisvai prieinamos duomenų bazės, paaiškinama, kokias paslaugas galima gauti kiekviename lankytojus aptarnaujančiame bibliotekos skyriuje, pristatomi kompiuterinio ir informacinio raštingumo mokymai, bibliotekoje veikiančių klubų veikla. Ne visada bibliotekų pateikiama informacija apie paslaugas yra pritaikyta svetainės lankytojams, t. y. aiški ir lengvai suprantama. Paslaugų sąrašuose pasitaiko profesinių terminų ir trumpinių, kurie, be detalesnio paaiškinimo, svetainės lankytojams gali būti nesuprantami, pvz., „spaudinių užsakymas per TBA“, „TBA paslaugos“, „informacijos paieškos paslaugos tradicinėse ir skaitmeninėse IPS“, galimybė „naudotis elektronine programa OPAC bibliografinių įrašų paieškai“ ir pan.

Nuorodos.

Įstaigos savo interneto svetainės skyriuje *Nuorodos* turi pateikti nuorodas į kitų susijusių įstaigų, įstaigos padalinių, savininko interneto svetaines; nuorodas rekomenduojama grupuoti pagal jų pobūdį. Skyrius *Nuorodos* yra 7 (54 %) Regiono bibliotekų svetainėse, dar trijose svetainėse nuorodų sritis yra skyriuje *Veikla*, o trys bibliotekos iš viso nepateikia jokių nuorodų. Regiono bibliotekų svetainėse pateikiamos nuorodos pasižymi ypač didele įvairove, o jų skaičius svyruoja nuo 4 iki 101. Priešingai negu reglamentuoja *Aprašas*, čia dažnai pateikiamos nuorodos ne tik į susijusių įstaigų, bet ir įvairias kitas svetaines, nukreipiančias vartotojus į galimai jiems naudingos informacijos šaltinius, pvz., į valstybinės valdžios institucijas, sveikatos, socialines, poilsio, rekreacijos, laisvalaikio paslaugas teikiančias įstaigas ir pan. Šiuo atveju šis svetainės skyrius įgyja visai kitą prasmę ir kartais vadinamas *Naudingos nuorodos*. Visose nuorodas pateikiančiose svetainėse yra nuorodos į kai kurias arba į visas Lietuvos bibliotekų svetaines, o kartais ir į nevyriausybinių profesinių organizacijų svetaines (Lietuvos bibliotekininkų draugijos,

Lietuvos mokslinių bibliotekų asociacijos), į tinklaraštį *Rock&roll bibliotekininkas*. Privalomą nuorodą į savivaldybės (savininko) svetainę pateikia 8 (62 %) Regiono bibliotekos. Kai kurių bibliotekų svetainėse (4 arba 31 %) pasitaiko neaktyvių arba klaidingų nuorodų.

Kiti kriterijai.

Užtikrintas interaktyvus grįžtamasis ryšys. Pagal *Aprašo* nuostatas, abipusis ryšys tarp interneto svetainės lankytojo ir įstaigos gali būti užtikrinamas įvadiniam puslapyje nurodant įstaigos elektroninio pašto adresą arba naudojant klausimų ir atsakymų formą. Šis reikalavimas įgyvendinamas, jeigu svetainės lankytojas kreipiasi į įstaigą vienu iš šių būdų ir gauna atsakymus elektroniniu paštu arba įstaigos interneto svetainėje. Laikantis šios nuostatos, grįžtamąjį ryšį užtikrina 9 (69 %) Regiono bibliotekos, kurios savo svetainės įvadiniam puslapyje nurodo elektroninio pašto adresą.

Informacija užsienio kalbomis. *Aprašas* reglamentuoja, kad įstaigos interneto svetainėje svarbiausia informacija būtų pateikiama anglų kalba, o esant reikalui ir kita užsienio kalba. Rekomenduojama visų pirma skelbti tą informaciją užsienio kalba, kuri nusako įstaigos veiklos pobūdį, kontaktinę informaciją bei informaciją apie teikiamas paslaugas. Informacija anglų kalba skelbiama 10-ies (77 %) Regiono bibliotekų svetainėse, o viena biblioteka pateikia informaciją trimis užsienio kalbomis – anglų, rusų ir lenkų. Pateikdamos kontaktinę informaciją, kai kurios bibliotekos apsiriboja tik pagrindinės bibliotekos adresu, telefonu ir el. pašto adresu (4 arba 31 %), kitos nurodo visus viešosios bibliotekos skyrių bei teritorinių padalinių kontaktus (5 arba 38 %); neretai čia nurodomas pagrindinės bibliotekos, o kartais ir teritorinių padalinių darbo laikas (6 arba 46 %). Dažniausiai svetainės lankytojai keliais sakiniais supažindinami su biblioteka ir jos istorija (6), paslaugomis (4), pristatomi bibliotekos tikslai ir uždaviniai (2). Tik vienoje svetainėje pateikta išsami informacija anglų kalba, t. y. į anglų kalbą išversta beveik visų svetainės skyrių informacija, įskaitant informaciją apie bibliotekos partnerius, darbo užmokestį, svarbiausias naujienas.

Informacijos aktualumas ir atnaujinimas. Įstaigos interneto svetainėse privalo pateikti tik aktualią ir teisiškai galiojančią informaciją, kuri turi būti reguliariai atnaujinama. Tai svarbus svetainės kokybės ir efektyvumo kriterijus, kurio neužtikrinant prarandamas lankytojų pasitikėjimas ir susidomėjimas. Ypač svarbu laiku atnaujinti skelbiamus teisės aktus, bibliotekos veiklą ir paslaugų teikimo tvarką reglamentuojančius dokumentus. Regiono bibliotekų svetainių analizė rodo, kad jose skelbiamos nuorodos beveik visada nukreipia į aktualias teisės aktų redakcijas, pateikiami galiojantys bibliotekos veiklos dokumentai, reguliariai atnaujinama naujiųjų skiltis, tačiau ne visuose skyriuose informacija atnaujinama laiku: tyrimo metu 12 bibliotekų buvo nepateikusios naujausios informacijos apie darbo užmokestį, 11 bibliotekų – biudžeto vykdymo ataskaitų, 10 – finansinių ataskaitų ir kt.

Informacijos pateikimo ar atnaujinimo data. Užtikrinant įstaigos interneto svetainės patikimumą, būtina skelbti informacijos pateikimo arba atnaujinimo datą, taip pat ir tais atvejais, kai ta informacija yra retai kintanti, pvz., įstaigos struktūra, veiklos sritys, padalinių funkcijos ir

pan., kad svetainės lankytojams būtų aišku, ar ta informacija yra aktuali, ar jau pasenusi. Daugelis interneto svetainių turinio valdymo sistemų gali automatiškai talpinti informacijos atnaujinimo datas. Informacijos pateikimo ar atnaujinimo datas nurodo 8 (62 %) Regiono bibliotekos, iš jų 5 bibliotekos šias datas skelbia visuose svetainės skyriuose, dvi – tik naujienų paskelbimo datas, dar viena – visuose svetainės skyriuose, išskyrus naujienų skiltį.

Informacijos pateikimas lentelėse. Kai kuriais atvejais patogiau pateikti informaciją ne ištisiniame tekste, o lentelių forma. Tokiu būdu pateikiamos biudžeto vykdymo ir finansinės ataskaitos, rengiamos pagal viešojo sektoriaus apskaitos ir finansinės atskaitomybės standartus (VSAFAS), taip pat informacija apie darbo užmokestį, mokamų paslaugų sąrašas ir įkainiai. Visose Regiono bibliotekų svetainėse esančiose lentelėse pateikiama susisteminta ir aiški informacija, kiekvienoje lentelėje yra nurodyti stulpelių ir eilučių pavadinimai, lentelių nėra per daug, jos yra tikslingos ir naudingos.

Archyvas. Interneto svetainėje esantis archyvas padeda užtikrinti pateikiamos informacijos naujumo ir aktualumo įspūdį. Pasenusios informacijos pateikimas sukelia lankytojų nepasitikėjimą, nors kartais senesnė informacija yra vertingesnė už naują ir ji gali būti reikalinga bei naudinga [6], o archyve pateikta informacija negali būti traktuojama kaip pasenusi. Regiono bibliotekų svetainėse yra daug keletu metų senumo informacijos apie bibliotekoje vykusius renginius ir kitus įvykius, kurie svarbūs bibliotekos istorijai, bet šios informacijos gausa sudaro įspūdį, jog svetainės perkrautos neaktualia informacija. Archyvai yra tik dviejų Regiono bibliotekų svetainėse, vienoje iš jų – naujienų, kitoje – renginių.

Svetainės stilius, teksto šriftas, rašyba ir skyryba. Interneto svetainių dizaino reikalavimai neprivalomi biudžetinėms įstaigoms, jie taikomi tik Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir ministerijų interneto svetainėms [4], bet svetainės stiliaus vientisumas užtikrina naudojimosi ja patogumą, palengvina prieigą prie turinio ir yra svarbus kokybės kriterijus. Visos Regiono bibliotekos išlaiko vientisą stilių visuose savo svetainės puslapiuose ir naudoja tinkamo dydžio šriftą, t. y. ne mažesnę nei 12 px arba 9 pt *Word* dokumente. Dažniausiai naudojami *Arial* (4 bibliotekos) ir *Tahoma* (3 bibliotekos) šriftai, taip pat bibliotekos naudoja *Calibri*, *Georgia*, *Verdana* ir *Trebuchet MS* šriftus. Regiono bibliotekų interneto svetainėse skelbiamuose tekstuose retai pasitaiko klaidų, išskyrus tik vieną svetainę, kurioje yra rašybos klaidų kai kuriuose sričių pavadinimuose, kiekvienas žodis visose meniu antraštėse rašomas iš didžiosios raidės ir pan.

Meniu nuorodų skaičius. *Aprašas* nustato bendro pobūdžio reikalavimus interneto svetainės struktūrai, tačiau įstaigoms palikta galimybė šią struktūrą papildyti ir kitais skyriais, kurie reikalingi pateikiant vartotojams išsamesnę informaciją apie savo veiklą. Šia galimybe pasinaudoja visos Regiono bibliotekos. Nors papildomų meniu nuorodų skaičius nereglamentuojamas, tačiau svetainėje turi būti pateikiama susisteminta informacija, kad lankytojai galėtų lengvai atrasti tai, kas juos domina. Manoma, kad vartotojo akis geriausiai mato iki penkių meniu punktų, o kai jų daugiau, svetainės lankytojui sunku išlaikyti dėmesį. Paprastai pagrindiniame puslapyje patariama palikti ne daugiau dešimties svarbiausių meniu nuorodų, o kai kurie autoriai rekomenduoja 6–7 nuorodas [6]. Šios nuostatos laikosi tik dvi Regiono bibliotekos, pagrindiniame svetainės puslapyje

pateikiančios po 9 nuorodas, dar 3 bibliotekos nežymiai viršija šį skaičių ir pateikia 11–12 meniu nuorodų. Daugiau kaip pusė Regiono bibliotekų (7 arba 54 %) interneto svetainių pasižymi dideliu meniu nuorodų skaičiumi – nuo 14 iki 25. Tikėtina, kad tokiu būdu siekiama atskleisti lankytojams kuo daugiau informacijos ir sudominti juos, tačiau gaunamas atvirkščias rezultatas – nuorodų gausa „paslepia“ svarbiausią informaciją ir apsunkina paiešką. Svetainių turinio analizės rezultatai leidžia teigti, kad meniu nuorodų skaičius sumažėtų, jeigu svetainėse skelbiama informacija būtų kruopščiau atrinkta ir labiau susisteminta.

Meniu antraštės. Vienas iš *Aprašo* reikalavimų – tiksliai suformuluotos meniu antraštės, kurios neturi viršyti trijų reikšminių žodžių. Šios nuostatos laikosi dauguma Regiono bibliotekų (11 arba 85 %), tačiau kai kuriais atvejais antraštės būna pernelyg lakoniškos arba sudarytos naudojant profesinius terminus, todėl svetainės lankytojams sunku jas suprasti; pvz.: *Draugija* (pateikta informacija apie Lietuvos bibliotekininkų draugijos skyrių), *Bibliografija* (skelbiami naujų knygų sąrašai), *Duomenų bazė* (duotos nuorodos į bibliotekos elektroninį katalogą, LIBIS suvestinį katalogą, Nacionalinės bibliografijos duomenų banką ir prenumeruojamas duomenų bazes).

Pagalbos skiltis svetainėje (DUK, "Skaitytojo ABC" ir pan.). Naudojimąsi svetaine ir įstaigos paslaugomis gali palengvinti pagalbos skiltis. Pagalbos skiltis yra dviejų Regiono bibliotekų svetainėse, kuriose jos vadinamos *Skaitytojo ABC* ir *Skaitytojams*. Šiose skiltyse pateikiami paaiškinimai, kaip įsigyti skaitytojo pažymėjimą, kaip naudotis elektroniniu katalogu, kaip rezervuoti leidinius ir kaip pratęsti jų gražinimo terminą. Analogišką informaciją kartais pateikia ir kitos bibliotekos, tačiau ne atskiroje skiltyje, o kituose svetainės skyriuose.

Galimybė įvertinti paslaugų kokybę. Pagal *Aprašo* reikalavimus, interneto svetainės skyriuje *Paslaugos* arba atitinkamose šio skyriaus srityse turi būti sudaryta galimybė vartotojui balsavimo forma arba komentavimo galimybe įvertinti tos paslaugos kokybę. Šią galimybę galima realizuoti pateikiant nuorodą į klausimų ir atsakymų sritį, jeigu ji yra, arba nurodant elektroninio pašto adresą ir informuojant svetainės lankytoją, kad šiuo adresu jis gali pateikti savo įvertinimą apie įstaigos teikiamą paslaugą. Tokių nuorodų skyriuje *Paslaugos* nėra nė vienoje Regiono bibliotekų interneto svetainėje, nors grįžtamasis ryšys užtikrintas beveik visose svetainėse.

Aktyvios nuorodos. Labai svarbu, kad visos svetainėje pateiktos nuorodos būtų aktyvios. Neaktyvios nuorodos erzina svetainės lankytojus ir mažina svetainės patikimumą bei patrauklumą. Tyrimo metu 8-iose (62 %) Regiono bibliotekų svetainėse visos pateiktos nuorodos buvo aktyvios, o kitose svetainėse pasitaikė ir neaktyvių arba klaidingų nuorodų. Bibliotekoms, kurios skelbia daug nuorodų į įvairias svetaines, nelengva užtikrinti, kad jos visos būtų aktyvios, nes reikia reguliariai jas tikrinti ir atnaujinti pasikeitusias.

Trijų pelės paspaudimų taisyklė. *Aprašas* rekomenduoja pateikti informaciją svetainėse vadovaujantis trijų pelės paspaudimų taisykle, pagal kurią svetainės lankytojas turi rasti ieškomą informaciją trimis pelės paspaudimais. Šios rekomendacijos laikosi visos Regiono bibliotekos; tik vienos bibliotekos svetainėje kai kuriais atvejais atliekant paiešką reikia keturių pelės paspaudimų.

Informacijos rodyklė (svetainės žemėlapis) ir žodinės paieškos sistema. Įstaigos interneto svetainėje turi būti įdiegta informacijos rodyklė, kurioje pateikiama nuosekli svetainės puslapių struktūra, ir žodinės paieškos sistema, kuri sudaro sąlygas ieškoti reikiamos informacijos visoje svetainėje pagal raktinius žodžius. Informacijos rodyklę rekomenduojama pateikti puslapinės antraštės dešinėje pusėje, o žemiau po ja – žodinės paieškos langą. Informacijos rodyklė yra 9-iose (69 %) Regiono bibliotekų svetainėse, o žodinės paieškos sistema įdiegta 11-oje (85 %) svetainių. Žodinės paieškos langas ne visada yra rekomenduojamoje vietoje, todėl kartais sunkiau pastebimas.

Lengva prisiminti kur esi svetainėje (esama vieta nurodyta puslapyje). Siekiant užtikrinti naudojimosi svetaine patogumą, svarbu suteikti lankytojams galimybę sužinoti savo dislokaciją svetainėje bet kuriuo momentu [6]. Tokia galimybė užtikrinama pateikiant nuorodas kiekviename puslapyje į atitinkamą meniu antraštę ir nurodant, kurioje svetainės dalyje yra esama vieta. Šios rekomendacijos laikosi beveik visos Regiono bibliotekos, tik kai kuriais atvejais esama vieta svetainėje sunkiau pastebima dėl to, kad ji rodoma ne puslapio viršuje, o kairėje pusėje, taip pat dėl dizaino savybių (puslapio spalvų gausa, nežymiai pasikeitusios atitinkamų meniu antraščių spalvos), arba dėl to, kad puslapio antraštė nesutampa su atitinkamo meniu punkto antrašte. Tik vienoje svetainėje lankytojams neužtikrinta galimybė matyti savo dislokacijos vietą.

Galimybė atskirti lankytą puslapį nuo nelankyto. Naudojimosi svetaine patogumą padidina meniu nuorodų spalvos pasikeitimas po jos peržiūrėjimo [6]. Kai peržiūrėtų ir neperžiūrėtų nuorodų spalvos nesiskiria, lankytojai neturi galimybės susiorientuoti, kurią svetainės dalį jie jau yra aplankę ir po keletą kartų grįžta į jau žiūrėtą puslapį. Tyrimo metu tokia funkcija buvo tik vienos Regiono bibliotekos svetainėje.

Nuoroda į pagrindinį (įvadinį) puslapį. Užtikrinant naudojimosi svetaine patogumą, turi būti sudaryta galimybė pereiti į įvadinį puslapį iš kiekvieno kito svetainės puslapio [6]. Tokia galimybė visiškai užtikrinta 9-iose (69 %) Regiono bibliotekų svetainėse, dar vienoje svetainėje nuoroda į įvadinį puslapį yra ne visuose svetainės puslapiuose. Galimybės pereiti į įvadinį puslapį nėra trijose svetainėse, o vienoje iš jų pateikta nuoroda į įvadinį puslapį yra neaktyvi.

Atsispausdinimo galimybė. Interneto svetainėse skelbiamos informacijos atsispausdinimo galimybė nekopijuojant teksto suteikta 8-iose (62 %) Regiono bibliotekų interneto svetainėse; be to, tokią galimybę suteikia ir naršyklės.

Galimybė atsisiunčiant dokumentą matyti jo dydį. Tai aktualus funkcionalumas naudojantis mobiliaisiais įrenginiais. Publikuojamų dokumentų dydis nurodytas 7-iose (54 %) bibliotekų svetainėse, iš jų trijose svetainėse matomas visų atsisiunčiamų dokumentų dydis, dviejose – daugumos dokumentų, dar dviejose – tik kai kurių dokumentų dydis.

Svetainės pritaikymas naudotis neįgaliesiems. *Apraše* nustatytas reikalavimas, kuriuo vadovaujantis įstaigos interneto svetainė turi būti pritaikyta naudotis neįgaliesiems. Tyrimo metu šio reikalavimo neatitiko nė viena Regiono bibliotekų interneto svetainė.

Svetainės tinkamumas įvairioms naršyklėms. Visų Regiono bibliotekų svetainės atsidaro populiariausiose naršyklėse *Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox ir Opera*.

Svetainės užsikrovimo greitis. Svetainių krovimosi laikas nėra reglamentuojamas, bet tai svarbus rodiklis taupant vartotojo laiką ir užtikrinant greitą prieigą prie jį dominančios informacijos. Ilgai besikraunanti svetainė mažina vartotojo pasitenkinimą, o dalis vartotojų dėl šios priežasties gali būti iš viso prarasta. Svetainių užsikrovimo greitis buvo matuojamas naudojant *Chrome* naršyklės teikiama galimybe. Regiono bibliotekų svetainių krovimo greitis tyrimo metu svyravo nuo 483 milisekundės iki 4,12 sekundės. Dauguma svetainių užkraunamos greičiau nei per 2 sekundes; šiek tiek ilgiau kraunamos tik 3 svetainės – 3–4 sekundes. Šie rodikliai leidžia teigti, kad visų Regiono bibliotekų svetainių krovimo greitis yra tinkamas.

Interneto svetainių privalumai ir trūkumai.

Apibendrinus Regiono bibliotekų interneto svetainių struktūros ir turinio analizės duomenis galima teigti, kad dauguma Regiono SVB skiria didelį dėmesį jų priežiūrai ir atnaujinimui. Pagrindiniai svetainių privalumai daugiausia yra susiję su jose pateikiamos informacijos paieškos patogumu: visos svetainės tinkamos įvairioms naršyklėms ir greitai užsikrauna, laikomasi trijų pelės paspaudimų taisyklės, daugumoje svetainių įdiegta žodinės paieškos sistema, yra svetainės žemėlapis, nuorodos į įvadinį puslapį, naudojamas aiškus ir tinkamo dydžio šriftas, meniu antraštės tikslios ir neviršija trijų žodžių ir kt. Dauguma svetainių yra pritaikytos mobiliesiems įrenginiams, įdiegta RSS funkcija, tačiau nė viena svetainė nepritaikyta neįgaliesiems. Svetainių trūkumai dažniausiai susiję su jų struktūra ir informacijos pateikimu. Dauguma svetainių tik iš dalies atitinka *Bendrujų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo* keliamus struktūros reikalavimus: daugiau kaip pusėje svetainių nėra visų privalomų skyrių, o visos privalomos šių skyrių sritys yra tik dviejose svetainėse; kai kurie skyriai arba jų sritys vadinami kitaip nei reikalaujama *Apraše*; svetainėse nepateikiama dalis privalomos informacijos arba skelbiama ankstesnių metų informacija, o naujos, aktualios informacijos nėra. Dažniausiai įvadiniam puslapyje nenurodoma įstaigos teisinė forma ir registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie įstaigą, nėra įstaigos valdymo struktūros schemos, vadovo nuotraukos ir jo gyvenimo aprašymo, nenurodomos veiklos sritys; ne visose svetainėse yra darbuotojų sąrašai su kontaktine informacija, o darbuotojų elektroninio pašto adresai sudaryti ne pagal *Apraše* reglamentuojamą tvarką; dažnai nepateikiamos privalomos nuorodos į savininko (savivaldybės) svetaines, kartais dalis nuorodų yra neaktyvios; trečdalyje svetainių nėra informacijos pateikimo ar atnaujinimo datų ir t.t. Siekiant užtikrinti svetainės turinio kokybę, būtinos didelės darbo laiko sąnaudos reguliariai atrenkant aktualesnę informaciją, tinkamai, patraukliai ir operatyviai pateikiant ją svetainės lankytojams. Tikėtina, kad Regiono bibliotekos ne visada turi tokias galimybes.

Darbuotojų apklausa

Darbuotojų apklausos tikslas – išsiaiškinti bibliotekų teikiamų elektroninių paslaugų pasiūlą, naudojimosi jomis tendencijas ir problemas, susijusias su šių paslaugų plėtra bei tobulinimu.

Viena iš svarbiausių bibliotekų teikiamų paslaugų yra prieiga prie elektroninio katalogo. Kuriant elektroninį katalogą, daugiausia darbo sąnaudų reikalauja dokumentų rekatalogavimo procesai. Apklausos duomenys rodo, kad rekatalogavimo darbus jau baigė visos Regiono viešosios (pagrindinės) bibliotekos ir daugiau kaip trečdalis viešųjų bibliotekų padalinių (102 arba 39 %), o keturios SVB dokumentų fondus rekatalogavo visuose savo padaliniuose. Beveik ketvirtadalyje padalinių (63 arba 24 %) dokumentų rekatalogavimo darbai dar nepradėti. Dauguma Regiono SVB šiuos darbus numato baigti per artimiausius trejus metus (2016–2018), o dvi SVB, kurių padaliniuose dokumentai dar nepradėti arba ką tik pradėti rekataloguoti, numato baigti darbus tik 2020 ir 2025 metais.

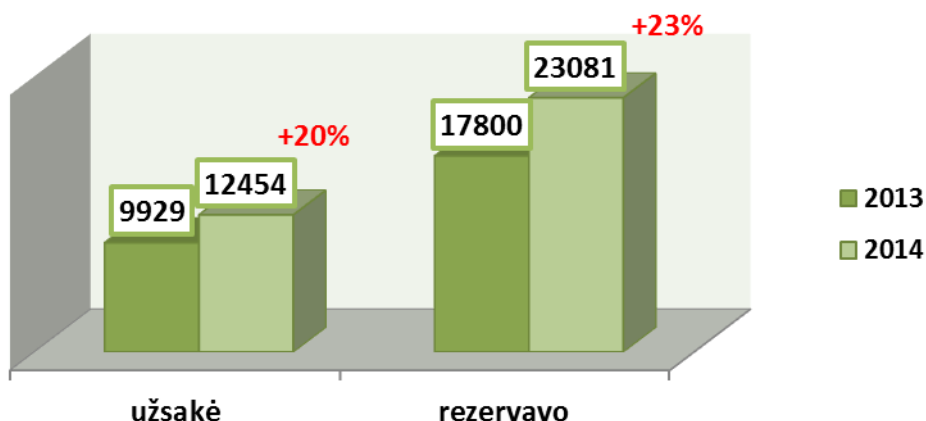
Daugumoje padalinių, kuriuose dokumentai šiuo metu rekataloguojami (98 arba 37 %), šiuos darbus savarankiškai atlieka padalinių darbuotojai (87 %), kitų padalinių dokumentus rekataloguoja viešųjų (pagrindinių) bibliotekų darbuotojai. Opiausia problema, dėl kurios rekatalogavimo darbai vyksta lėtai ir ilgai trunka, yra didelis padalinių darbuotojų užimtumas (šią problemą nurodė 7 Regiono bibliotekos) ir mažas kataloguotojų skaičius bei dideli jų darbo krūviai viešosiose (pagrindinėse) bibliotekose (2 bibliotekos); dar dviejų bibliotekų darbuotojai teigia, kad problemos susijusios su katalogavimo žinių ir įgūdžių stoka.

LIBIS Skaitytojų aptarnavimo posistemis (SAP) įdiegtas visose viešosiose bibliotekose ir daugiau kaip trečdalyje padalinių (102 arba 39 %), o 3 Regiono SVB jau įdiegė SAP visuose savo padaliniuose. Daugumoje viešųjų bibliotekų (11 arba 85 %) yra po 1–3 kompiuterius, kurie skirti paieškai nuotolinės prieigos kataloge (OPAC).

Vienas iš didžiausių SAP privalumų yra tai, kad sukuriama galimybė bibliotekų vartotojams teikti leidinių užsakymo ir rezervavimo elektroniniame kataloge paslaugas. Tyrimo metu dokumentų užsakymo paslaugą teikė 10 (77 %) Regiono viešųjų (pagrindinių) bibliotekų ir 17 (6 %) padalinių, dokumentų rezervavimo paslaugą – 7 (54 %) viešosios bibliotekos ir 15 (6 %) padalinių. LIBIS vartotojų aptarnavimo ataskaitų duomenimis, 2014 metais dokumentų užsakymo ir rezervavimo paslaugomis naudojosi 7-ių Regiono SVB vartotojai, t. y. trijose SVB, kurios teikia užsakymo paslaugą, šia paslauga nepasinaudojo nė vienas vartotojas. Nepaisant to, dokumentų užsakymo ir rezervavimo paslaugų populiarumas Regiono SVB sparčiai didėja (1 pav.).

1 pav.

Naudojimasis dokumentų užsakymo ir rezervavimo paslaugomis 2013–2014 m.



Per metus vartotojų, pasinaudojusių dokumentų užsakymo paslauga, skaičius padidėjo 20 %, o rezervavimo paslauga – 23 %. Kai kuriose bibliotekose šie rodikliai per metus išaugo daugiau kaip 2 kartus ir 2014 m. užsakymo bei rezervavimo paslaugomis pasinaudojo 10–12 % šių bibliotekų vartotojų.

Regiono bibliotekose labiausiai išvystyta elektroninė paslauga yra interneto prieiga, kurią teikia visos bibliotekos, išskyrus keletą kaimo padalinių (3 arba 2 %); visos pagrindinės bibliotekos ir 86 % padalinių turi belaidžio interneto (Wi-Fi) prieigą.

Visos Regiono SVB naudojami saityno 2.0 įrankiais. Pastaraisiais metais suaktyvėjo bibliotekų komunikacija su vartotojais virtualioje erdvėje. Dauguma viešųjų bibliotekų (11 arba 85 %) ir keletas padalinių turi savo paskyras socialiniame tinkle *Facebook*. Be to, 4 bibliotekos (31 %) naudoja automatinę skaitmeninės fotografijos tvarkyklę *Picasa*, 8 bibliotekos (62 %) – vaizdo įrašų dalijimosi svetainę *Youtube*.

7 (54 %) Regiono SVB yra sukūrusios įvairių virtualių produktų, kurie prieinami vartotojams bibliotekų interneto svetainėse. Dažniausiai – tai virtualios parodos ir elektroniniai leidiniai, kartais – filmukai, skirti žymių kraštiečių veiklai ir kūrybai, svarbiems įvykiams ar sukaktims pažymėti, o viena biblioteka filmukuose pristato biblioteką ir jos teikiamas paslaugas. Reikšmingiausi ir labiausiai išsiskiriantys projektai Regiono bibliotekų kontekste yra virtuali biblioteka "Gyvenimo stebėtojo užrašai" (Alytaus miesto Jurgio Kunčino viešoji biblioteka) ir bibliografinė duomenų bazė „Alytaus krašto etnokultūra“ (Alytaus rajono savivaldybės viešoji biblioteka).

6 (46 %) Regiono bibliotekos numato diegti naujas elektronines paslaugas artimiausiais 2015–2016 metais, dar dvi teigia, kad yra pasiruošusios jas teikti atsiradus poreikiui. Kurdamos ir teikdamos vartotojams elektronines paslaugas, bibliotekos susiduria su įvairiomis

problemomis. Dažniausiai nurodoma problema – ribotos techninės galimybės ir įrangos stoka (12 bibliotekų arba 92 %). Be to, darbuotojams neretai trūksta žinių ir įgūdžių kuriant elektronines paslaugas (7 bibliotekos arba 54 %), trūksta darbuotojų elektroninių paslaugų kūrimui ir jų kokybei užtikrinti (5 bibliotekos arba 38 %).

Visos Regiono bibliotekos norėtų ir ateityje bendradarbiauti su Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešąja biblioteka įvairiose projektinėse veiklose kuriant bei tobulinant elektronines paslaugas, o bibliotekų darbuotojai pageidauja šioms paslaugoms skirtų mokymų ir konsultacijų. Dažniausiai pageidaujami mokymai apie filmukų kūrimą ir virtualių parodų rengimą (9 bibliotekos arba 69 %) bei apie saityno 2.0 technologijų naudojimą (7 bibliotekos arba 54 %). Visų bibliotekų darbuotojai labiausiai pageidauja, kad mokymai vyktų jų bibliotekose, bet taip pat nurodomi ir kiti galimi variantai: mokymai VAVB (7 bibliotekos), nuotoliniai mokymai (6 bibliotekos), vaizdo konferencijos (2 bibliotekos). Priimtinausia konsultacijų vieta taip pat būtų Regiono bibliotekose (12 bibliotekų), bet galimi ir alternatyvūs variantai: atvykus į VAVB arba el. paštu (6 bibliotekos), telefonu (5 bibliotekos), Skype (3 bibliotekos).

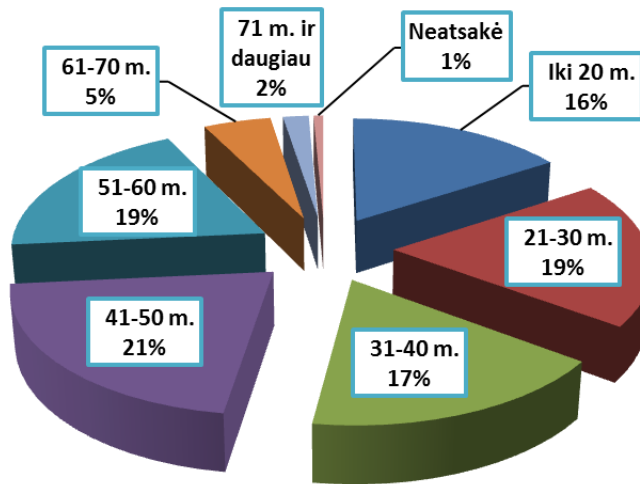
Vartotojų apklausos rezultatai

Pagrindinis vartotojų apklausos tikslas – išsiaiškinti bibliotekų teikiamų elektroninių paslaugų paklausą, vartotojų nuomonę apie šių paslaugų svarbą bei naujų paslaugų poreikį, nesinaudojimo elektroninėmis paslaugomis priežastis.

Apklausoje dalyvavo 491 vartotojas iš visų Regiono savivaldybių viešųjų (pagrindinių) bibliotekų, iš jų 30,8 % – vyrai, 67,8 % – moterys, o 1,4 % nenurodė savo lyties. Respondentai atstovauja įvairias amžiaus grupes, pradedant jaunuoliais iki 20 metų ir baigiant pagyvenusiais žmonėmis virš 70 metų. Apklausoje daugiausia dalyvavo dirbantys žmonės su aukštuoju arba aukštesniuoju išsilavinimu (2–4 pav.).

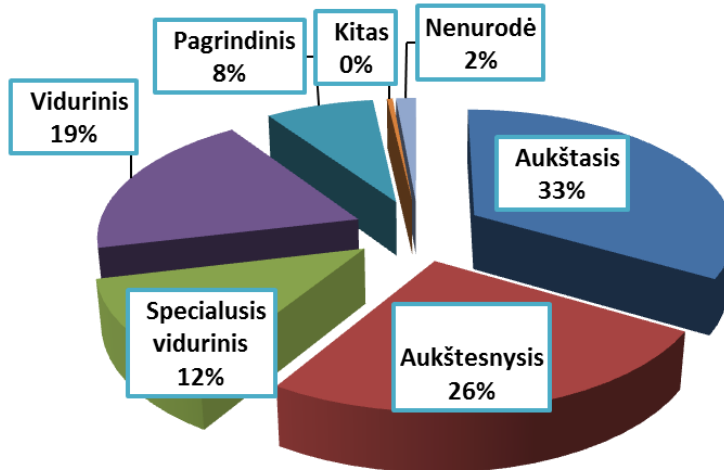
2 pav.

Respondentų sudėtis pagal amžių



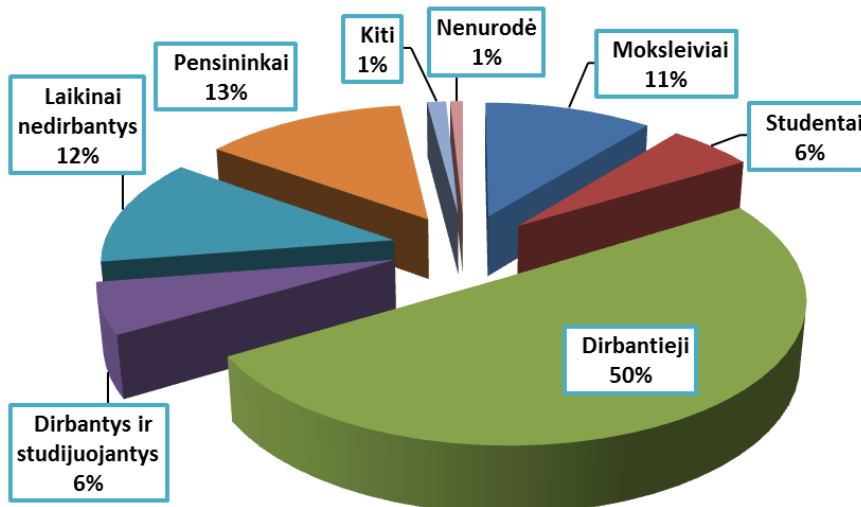
3 pav.

Respondentų sudėtis pagal išsilavinimą



4 pav.

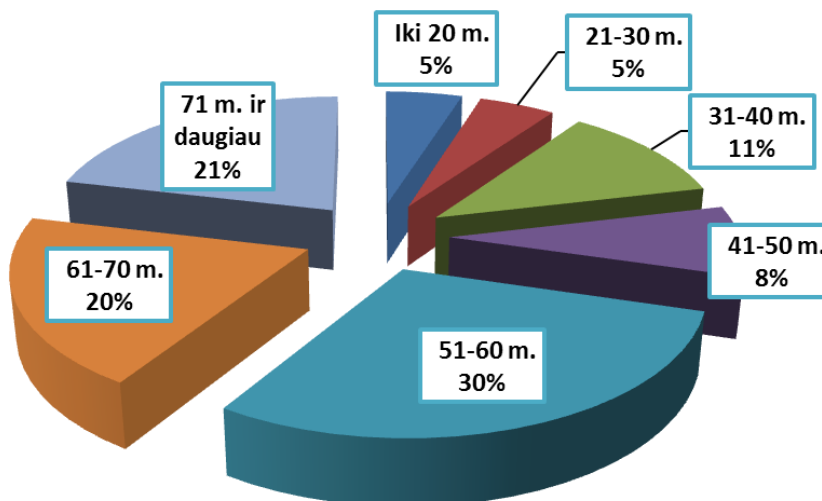
Respondentų sudėtis pagal veiklos rūšis



Didžioji dalis apklaustųjų (430 arba 88,6 %) naudojami bibliotekų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Nesinaudojantys elektroninėmis paslaugomis, kurie sudaro 12,4 % visų respondentų, daugiausia yra vyresnio amžiaus žmonės, bet yra ir kitų amžiaus grupių atstovų (5 pav.).

5 pav.

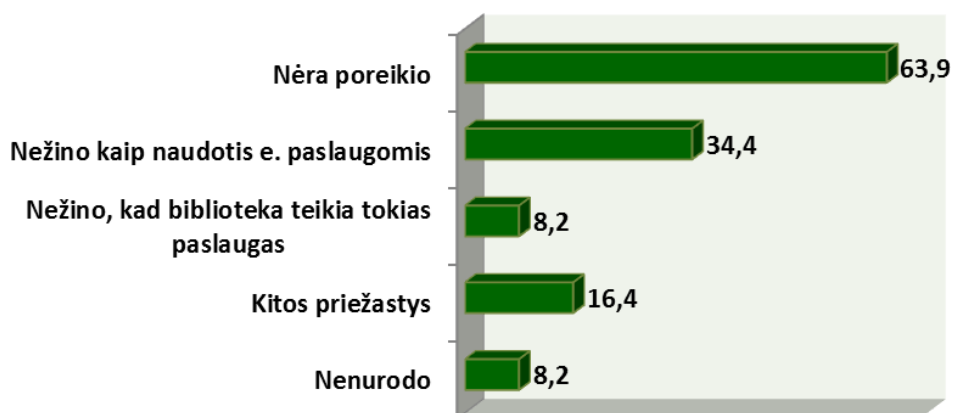
Respondentų, nesinaudojančių e. paslaugomis, sudėtis pagal amžių



Respondentų teigimu, pagrindinė nesinaudojimo elektroninėmis paslaugomis priežastis yra poreikio nebuvimas (63,9 %) (6 pav.). Beje, netgi dalis tų respondentų (19,5 %), kurie retkarčiais naudojami viena ar dviem elektroninėmis paslaugomis (dažniausiai interneto prieiga), pažymi, kad nėra poreikio jomis naudotis. Daugiau kaip trečdaliui respondentų (34,4 %), nesinaudojančių elektroninėmis paslaugomis, trūksta žinių ir informacijos, kaip jomis naudotis; tą patį teigia ir dalis respondentų (2,3 %), kurie naudojami kai kuriomis elektroninėmis paslaugomis. Tik nedidelė dalis apklaustųjų (8,2 %) prisipažino nežinantys, kad biblioteka teikia tokias paslaugas. Tie respondentai, kurie naudojami vien interneto prieiga ar dar kokia nors paslauga, taip pat kartais teigia, kad nieko nežino apie kitas bibliotekų teikimas elektronines paslaugas (2,6 %). Tik pavieniais atvejais respondentai nurodo kitas nesinaudojimo elektroninėmis paslaugomis priežastis: biblioteka neteikia jiems aktualių paslaugų (2 respondentai), netenkina šių paslaugų kokybė (2), nemoka naudotis kompiuteriu, senyvas amžius, yra internetas namuose, teikia prioritetą knygų skaitymui ir pan.

6 pav.

Nesinaudojimo e. paslaugomis priežastys (%)

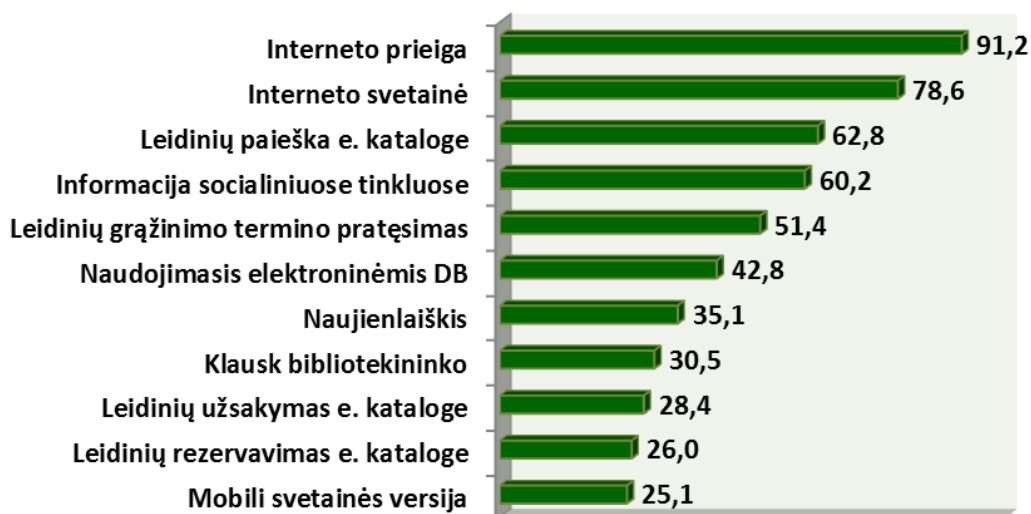


Tyrimo dalyvavusių vartotojų atsakymai rodo, kad populiariausia bibliotekų teikiama elektroninė paslauga yra interneto prieiga; ja naudojami 91,2 % visų besinaudojančių

elektroninėmis paslaugomis respondentų (7 pav.), iš kurių 56 % – keletą kartų per savaitę. Didelė dalis apklaustųjų lankosi bibliotekų interneto svetainėse (78,6 %, iš jų 40 % – keletą kartų per savaitę), ieško leidinių elektroniniame kataloge (62,8 %), domisi bibliotekos skelbiama informacija socialiniuose tinkluose (60,2 %). Mažiausia respondentų dalis naudojami mobilia interneto svetainės versija (25,1 %) ir leidinių rezervavimo paslauga (26,0 %).

7 pav.

Naudojimasis e. paslaugomis (%)

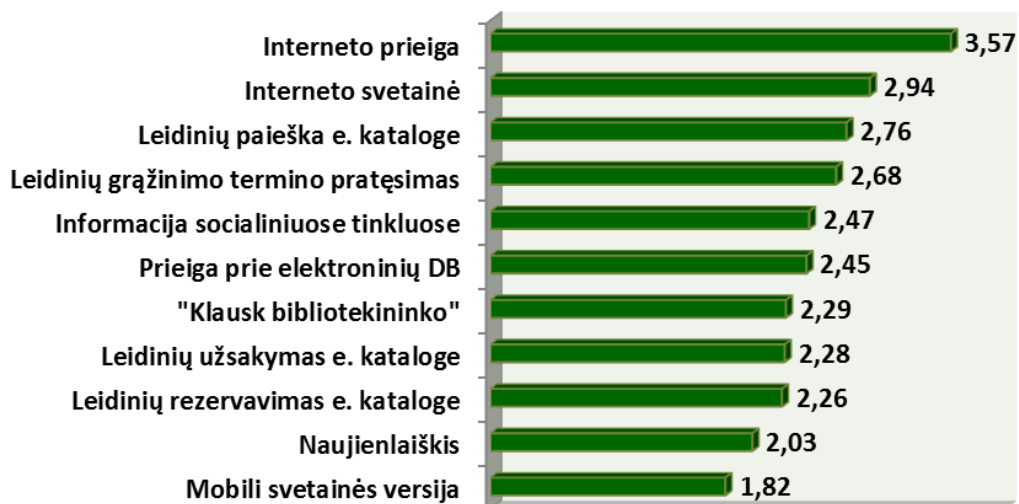


Respondentų atsakymai parodė, kad daugeliu atvejų vartotojai per mažai žino apie bibliotekų teikiamas elektronines paslaugas. Dalis respondentų nežino, kokias elektronines paslaugas teikia bibliotekos, o kokias – kitos institucijos ir nurodė, kad, be anketoje išvardintų paslaugų, jie taip pat naudojami elektronine bankininkyste (30), elektroniniu paštu (9), Lietuvos darbo biržos svetaine (4), administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų portalu *Elektroninės valdžios vartai* (2), Valstybinės mokesčių inspekcijos svetaine (2) ir t.t. Kai kurie respondentai elektroninėms paslaugoms priskyrė dokumentų spausdinimą (8), kopijavimą (8), skenavimą (5). Vartotojai ne visada žino, kokios paslaugos yra teikiamos jų bibliotekoje, o kokios – neteikiamos, todėl dalis respondentų teigia, kad jie naudojami tam tikra paslauga, kurios biblioteka neteikia, arba atvirkščiai – tvirtina, kad paslauga neteikiama, nors biblioteka ją teikia.

Apklauskos duomenys rodo, kad ne visos bibliotekų teikiamos elektroninės paslaugos yra vienodai svarbios vartotojams. Į aukščiausių vietą 4 balų skalėje (svarbi – 4 balai, nesvarbi – 1 balas) ir vėl iškilio interneto prieiga, įvertinta vidutiniškai 3,6 balo ir gerokai pralenkusi visas kitas elektronines paslaugas (8 pav.). Specifinės bibliotekų paslaugos, susijusios su prieiga prie informacijos išteklių, t. y. leidinių paieška elektroniniame kataloge, leidinių užsakymas, rezervavimas, grąžinimo termino pratęsimas, prieiga prie elektroninių duomenų bazių, vertinamos kaip vidutiniškai svarbios – nuo 2,3 iki 2,8 balo. Žemiausiose pozicijose liko mobili svetainės versija (1,8 balo) ir bibliotekos naujienlaiškis (2 balai).

8 pav.

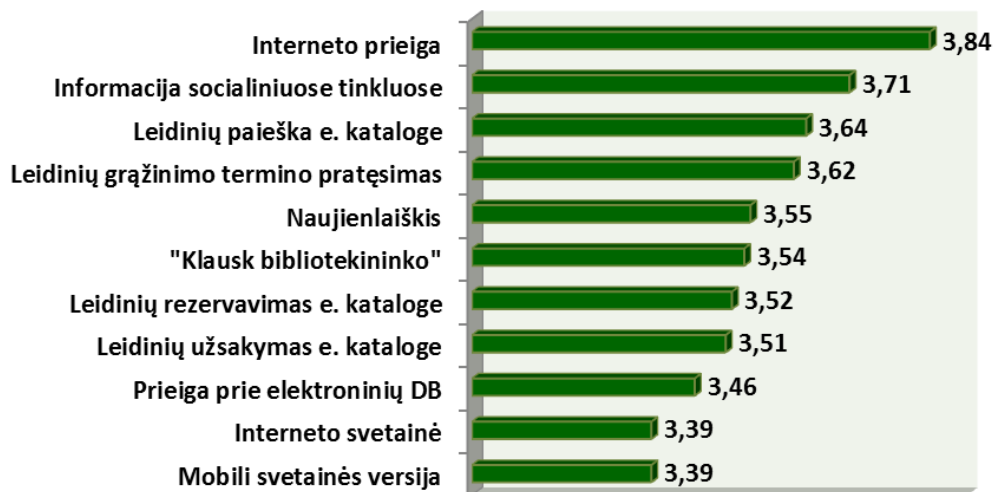
E. paslaugų svarbos vertinimas (4 balų skalėje)



Tyrime dalyvavę vartotojai palankiai įvertino naudojimosi paslaugomis patogumą – vidutiniškai 3,56 balo 4 balų skalėje (patogu naudotis – 4 balai, sunku, nepatogu naudotis – 1 balas). Visos paslaugos buvo įvertintos labai panašiai; skirtumas tarp aukščiausio ir žemiausio vertinimo – mažiau nei pusė balo (9 pav.). Vis dėlto, geriausiai buvo įvertinta interneto prieiga – 3,84 balo, o bibliotekų interneto svetainės ir mobili svetainių versija gavo žemiausius vertinimus – 3,39 balo.

9 pav.

Naudojimosi e. paslaugomis patogumo vertinimas (4 balų skalėje)



Dauguma besinaudojančių elektroninėmis paslaugomis respondentų (71,2 %) nurodė, kas sukelia didžiausius nepatogumus naudojantis bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, o kai kurie respondantai teigia, kad jokių nepatogumų nėra (5,3 %). Apklausos duomenys rodo, kad elektroninių paslaugų kokybei neigiamą įtaką dažniausiai daro priežastys, tiesiogiai nesusijusios su bibliotekos personalo darbu. Dauguma respondentų teigia, kad didžiausius nepatogumus sukelia pasenusi, nusidėvėjusi įranga (38,4 %) ir lėtas, trūkinėjantis interneto ryšys (27,0 %) (10 pav.). Pavieniais atvejais nurodomos ir kitos įvairios techninės kliūtys, pvz.: bibliotekoje yra per mažai kompiuterių, todėl reikia ilgai laukti laisvos vietų prie jų, trūksta vietų darbui savo asmeniniu kompiuteriu, nustatytas per trumpas laikas (2 val.) naudotis kompiuteriu ir pan. Žymiai rečiau nurodomi tokie nepatogumai, kuriuos lemia bibliotekų darbuotojų kuriamų ir teikiamų paslaugų kokybė: bibliotekos interneto svetainėje trūksta aktualios informacijos (8,6 %) arba sunku ją surasti (5,3 %), sunku rasti pageidaujamus leidinius bibliotekos elektroniniame kataloge (7,2 %), negaunamas tikslus atsakymas į užklausas, pateiktas elektroniniu paštu ir kitomis elektroninėmis priemonėmis (4,9 %). Mažiausiai nepasitenkinimo buvo pareikšta dėl bibliotekininkų pagalbos ir konsultacijų stokos – šią nepatogumus sukeliančią priežastį nurodė tik 1,9 % respondentų. Vis dėlto, kai kurie komentarai anketose rodo, kad vartotojams kartais pritrūksta bibliotekininko dėmesio, paaiškinimų ir patarimų, nors jie ir nesiskundžia dėl bibliotekininkų pagalbos stokos, pvz.: „sunku prisiminti žingsnius, kaip patekti į elektroninį katalogą“; „neaišku, kuo skiriasi elektroninis katalogas nuo duomenų bazės“; „sudėtinga knygų užsakymo sistema internetu“ ir pan.

Priežastys, sukeliančios nepatogumus (%)

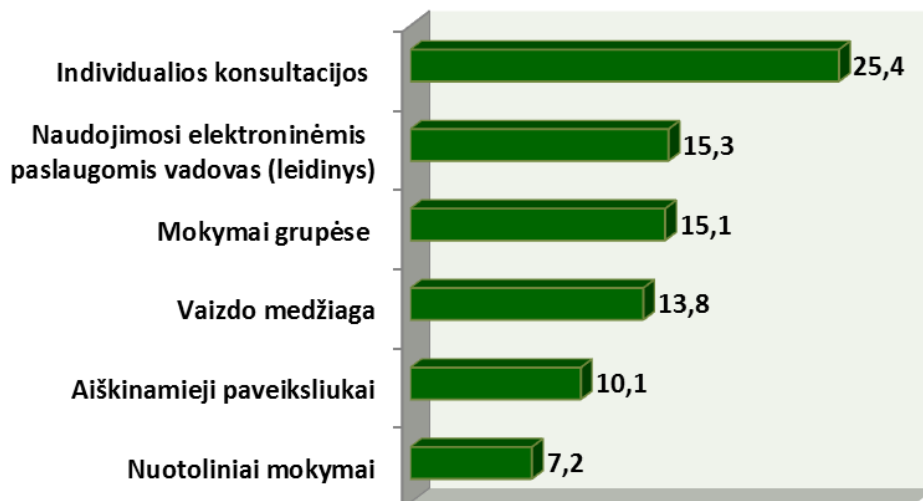


Į klausimą, ar norėtų gauti daugiau informacijos apie tai, kaip naudotis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis, atsakė 93,1 % respondentų. Didesnė jų dalis (58,2 %) teigia, kad nenorėtų gauti daugiau informacijos, tačiau 15,0 % taip teigiančių respondentų, vis dėlto, nurodo būdus, kuriais pageidautų gauti šio pobūdžio informaciją. Priskyrus šią respondentų grupę prie norinčių gauti daugiau informacijos, teigiamas ir neigiamas nuostatas išreiškusių respondentų skaičius pasiskirsto maždaug tolygiai, t. y. 49,5 % apklaustųjų nepageidauja informacijos, o 50,5 % – norėtų ją gauti, nors kai kurie respondentai ir nenori to pripažinti. Informacijos apie naudojamą elektroninėmis paslaugomis dažniau pageidauja tie respondentai, kurie naudojami šiomis paslaugomis (43,3 %), nei tie, kurie jomis nesinaudoja (37,0 %).

Priimtinausias būdas gauti daugiau informacijos apie naudojamą bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis daugumai respondentų yra individualios konsultacijos, kurių pageidauja ketvirtadalis apklaustųjų (11 pav.). Šiuo klausimu vienodą nuomonę išreiškė ir tie, kurie naudojami, ir tie, kurie nesinaudoja elektroninėmis paslaugomis. Nemaža dalis respondentų taip pat pageidauja naudoti šiomis paslaugomis vadovo (15,3 %) ir mokymų grupėse (15,1 %). Nesinaudojantys elektroninėmis paslaugomis respondentai žymiai dažniau pageidauja mokymų grupėse, nei tie, kurie jomis naudojami (atitinkamai 20,4 % ir 12,7 %), o pastarieji žymiai dažniau norėtų vaizdo medžiagos (atitinkamai 12,9 % ir 7,4 %) ir nurodo kur kas daugiau bei įvairesnių jiems priimtinių informacijos gavimo būdų.

11 pav.

Pageidaujami informacijos gavimo būdai (%)



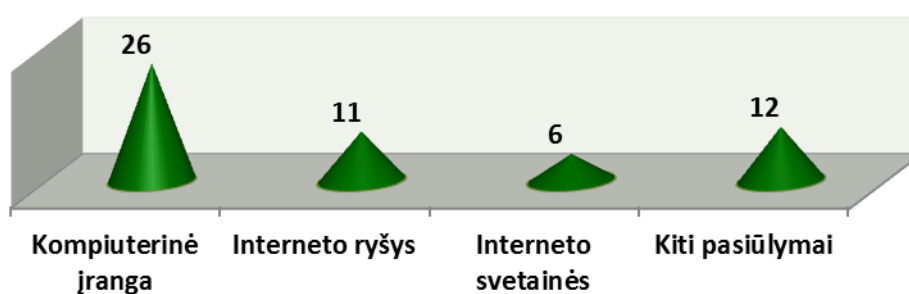
Pageidavimus dėl naujų elektroninių paslaugų diegimo bibliotekose išreiškė labai maža dalis respondentų, ir tai suprantama – jeigu daugelis vartotojų nežino, kokios elektroninės paslaugos jau teikiamos bibliotekoje, juo labiau jie negali žinoti, kokių dar paslaugų galima tikėtis ir pageidauti. Dažniausiai respondentai pageidauja įvairios kompiuterinės technikos ir įrangos: elektroninių skaityklių (4), spalvoto spausdintuvo (3), 3D spausdintuvo (1), knygų skenavimo įrangos (2), knygų grąžinimo įrenginio, elektroninių knygų plakato su QR kodais, daugiau įvairių kompiuterinių programų ir žaidimų, internetinės telefonijos *Skype* programos. Keletas respondentų pasiūlė papildyti informacijos išteklius elektroniniais dokumentais – elektroninėmis knygomis (3), vadovėliais, prieinamais bibliotekos svetainėje. Kai kurie respondentai paminėjo specifines bibliotekų teikiamas dokumentų užsakymo (1) ir rezervavimo (3) elektroniniame kataloge paslaugas, be to, jie norėtų gauti daugiau informacijos apie naujus leidinius (4), pageidauja knygų rekomendacijų, socialinių diskusijų forumo apie knygas ir bibliotekas, „įdomių, madingų tinklaraščių“, siūlo organizuoti programavimo, piešimo, maketavimo mokymus. Keletas respondentų nurodė kitų įstaigų ir institucijų teikiamas elektronines paslaugas, kuriomis jau seniai gali laisvai naudotis visose viešosiose bibliotekose: elektroninė bankininkystė, mokesčiai internetu, Elektroninių valdžios vartų portalas, elektroninis paštas.

Pasiūlymų, kaip gerinti elektroninių paslaugų kokybę, taip pat sulaukta nedaug – juos pateikė tik 11 % respondentų (12 pav.). Dauguma jų siūlo atnaujinti kompiuterinę įrangą, įsigyti daugiau geresnių, spartesnių kompiuterių (47 % visų pasiūlymų) ir pageidauja geresnio interneto ryšio (20 %), belaidžio interneto (Wi-Fi) prieigos ne tik bibliotekos patalpose, bet ir kieme, kuria galėtų naudotis po bibliotekos darbo valandų. Dalis respondentų (11 %) siūlo atnaujinti interneto

svetainės dizainą, padaryti ją patrauklesne, modernesne ir patogesne naudotis, sukurti aiškesnę svetainės struktūrą ir pan. Pavieniais atvejais respondentai pageidauja patogesnės paieškos ir leidinių užsakymo elektroniniame kataloge, daugiau informacijos apie elektronines duomenų bazes, vaizdinės mokomosios medžiagos ir pan.

12 pav.

Vartotojų pasiūlymai, kaip gerinti elektroninių paslaugų kokybę



Vartotojų apklausos duomenys rodo, kad šiuo metu didžiausią paklausą iš visų elektroninių paslaugų turi interneto prieiga. Nors šios paslaugos poreikis, bibliotekų darbuotojų teigimu, mažėja, bet ji vis dar vertinama kaip svarbiausia bibliotekų teikiama elektroninė paslauga. Pagrindinės priežastys, lemiančios ne itin aktyvų naudojimąsi kitomis elektroninėmis paslaugomis, yra poreikio nebuvimas bei nepakankamas vartotojų informuotumas apie bibliotekų teikiamas paslaugas ir apie tai, kaip jomis naudotis. Reti respondentų pasiūlymai dėl naujų paslaugų diegimo ir teikiamų paslaugų tobulinimo nerodo didelio jų suinteresuotumo ir dažniausiai yra susiję su įrangos atnaujinimu ir interneto ryšio gerinimu.

Tyrimo išvados

1. Apibendrinti tyrimo duomenys leidžia teigti, kad Regiono savivaldybių viešosios bibliotekos, siekdamos tenkinti kintančius bendruomenės narių poreikius, nemažai dėmesio skiria elektroninių paslaugų plėtrai, bet bendroje paslaugų struktūroje šių paslaugų pasiūla nepasižymi gausumu ir įvairove. Regiono bibliotekose dažniausiai teikiamos įprastos Lietuvos viešosioms bibliotekoms elektroninės paslaugos, t. y. interneto prieiga, interneto svetainė, elektroninis katalogas, elektroninės bibliografinės paslaugos, prieiga prie elektroninių duomenų bazių ir kt.

2. Regiono bibliotekose labiausiai išvystyta elektroninė paslauga yra interneto prieiga. Ją teikia visos bibliotekos, išskyrus keletą kaimo padalinių; visose pagrindinėse bibliotekose ir daugumoje padalinių yra bevielio interneto Wi-Fi prieiga. Pastaraisiais metais suaktyvėjo bibliotekų komunikacija su vartotojais virtualioje erdvėje – dauguma bibliotekų turi savo paskyras socialiniame tinkle *Facebook*. Apie pusė Regiono bibliotekų yra sukūrusios virtualių produktų, dažniausiai virtualių parodų ir elektroninių leidinių. Kitos elektroninės paslaugos teikiamos tik pavieniais atvejais – tai filmukai, video medžiaga, virtuali biblioteka, bibliografinė duomenų bazė.
3. Užtikrinant bendruomenių informacinį aprūpinimą, didelis dėmesys skiriamas paslaugų, susijusių su Lietuvos integralios bibliotekų informacijos sistemos (LIBIS) diegimu ir programinės įrangos panaudojimu, kūrimui: visose viešosiose (pagrindinėse) bibliotekose ir trečdalyje miesto bei kaimo padalinių baigti dokumentų rekatalogavimo darbai, įdiegtas LIBIS skaitytojų aptarnavimo posistemis, dauguma pagrindinių bibliotekų teikia dokumentų užsakymo elektroniniame kataloge paslaugą, daugiau kaip pusė – dokumentų rezervavimo paslaugą.
4. Bibliotekų interneto svetainės, kurios ne tik padeda užtikrinti prieigą prie paslaugų, išteklių, bibliotekos sukurtų virtualių produktų, bet ir reprezentuoja biblioteką, yra reguliariai atnaujinamos ir papildomos aktualia informacija. Regiono bibliotekų svetainės turi daug privalumų: jos tinka įvairioms naršyklėms ir greitai užsikrauna, svetainėse naudojamas aiškus ir tinkamo dydžio šriftas, laikomasi trijų pelės paspaudimų taisyklės, daugumoje svetainių įdiegta žodinės paieškos sistema, yra svetainės žemėlapis, įdiegta RSS funkcija, jos pritaikytos mobiliesiems įrenginiams ir kt. Nepaisant to, svetainių analizės rezultatai rodo, kad svetainių struktūra ir jose pateikiama informacija tik iš dalies atitinka *Bendrujų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo* reikalavimus: daugelyje svetainių nėra visų privalomų skyrių ir jų sričių, pateikta ne visa privalomoji informacija, kai kuriuose svetainių skyriuose skelbiama pasenusi, nesusisteminta informacija, nenurodoma jos atnaujinimo data, svetainės nepritaikytos naudotis neįgaliesiems ir kt. Daugumai svetainių struktūros ir turinio trūkumų ištaisyti nereikia papildomų investicijų, tačiau reikia įdėti nemažai kruopštaus darbo ir užtikrinti nuolatinę svetainių priežiūrą.
5. Vartotojų apklausos duomenys rodo, kad populiariausia paslauga yra interneto prieiga, kuria naudojasi absoliuti dauguma respondentų ir vertina ją kaip svarbiausią bibliotekų teikiamą elektroninę paslaugą. Žymiai rečiau respondentai lankosi bibliotekų interneto svetainėse, ieško leidinių elektroniniame kataloge, domisi bibliotekos skelbiama informacija socialiniuose tinkluose ir kt. Daugeliui bibliotekų lankytojų šios paslaugos nėra tapusios įprastomis, kasdienėmis paslaugomis. Įvertinus tai, kad nuolat didėja interneto

prieigą turinčių namų ūkių skaičius, galima prognozuoti, kad mažėjantis šios bibliotekų paslaugos poreikis ateityje dar labiau sumažės, todėl siekiant didinti bibliotekų patrauklumą ir užtikrinti tam tikrų bendruomenių grupių, ypač jaunimo, poreikių tenkinimą, būtina kurti naujas ir įvairesnes nuotolineis bei interaktyvias bibliotekų paslaugas.

6. Apklausos duomenys leidžia daryti išvadą, kad didelė dalis bibliotekų lankytojų mažai žino arba iš viso nežino apie bibliotekų teikiamas elektronines paslaugas, jiems trūksta informacijos apie tai, kaip jomis naudotis, daugelis respondentų negali atskirti, kokias paslaugas teikia bibliotekos, o kokias – kitos įstaigos. Šio pobūdžio informacijos stoka turi neigiamą įtaką elektroninių paslaugų paklausai ir lemia mažesnę naudojimosi jomis intensyvumą. Bibliotekų interneto svetainėse neišnaudotos galimybės išsamiau ir patraukliau pristatyti šias paslaugas, pateikiant detalią informaciją apie naudojimosi jomis sąlygas ir tvarką.
7. Bibliotekų darbuotojų teigimu, didžiausios problemos kuriant ir tobulinant elektronines paslaugas yra techninių galimybių ir įrangos stoka, darbuotojų žinių bei įgūdžių stoka ir nepakankamas darbuotojų skaičius. Spręsti šias problemas ir užtikrinti elektroninių paslaugų plėtrą bei gerinti jų kokybę padėtų Regiono SVB darbuotojų konsultavimas ir mokymai, skirti naujų elektroninių paslaugų diegimui ir plėtrai, dalinimasis patirtimi ir naujomis idėjomis, bendrų Regiono viešųjų bibliotekų projektų kūrimas bei įgyvendinimas.

Šaltiniai

1. Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo. Valstybės žinios, 2003, Nr. 38-1739; 2006, Nr. 115-4376; 2009, Nr. 154-6976. [žiūrėta 2015 05 12]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc?p_id=474365
2. Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimas: tyrimo ataskaita. Vilnius, 2014. [žiūrėta 2015 05 25]. Prieiga per internetą: http://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/IVPK_leidiniai/SIC_IVPK_gyventoju%20naudojimasis%20e-paslaugomis_ATASKAITA_2014%2007.pdf
3. Informacija ir dokumentavimas. Tarptautinė bibliotekų statistika (tapatus ISO 2789:2013) = Information and documentation - International library statistics (ISO 2789:2013, identical) : LST ISO 2789 / Lietuvos standartizacijos departamentas. - Vilnius, 2015. - 72 p.
4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir ministerijų interneto svetainių dizaino suvienodinimo taisyklės. [žiūrėta 2015 05 22]. Prieiga per internetą: http://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/Veikla/Veiklos_sritys/Reikalavimai_interneto_svetainems/LR_Vyriausybes_ir_ministeriju_interneto_svetainiu_dizaino_suvienodinimo_taisykles.pdf
5. Metodinės rekomendacijos dėl valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams / Informacinės visuomenės plėtros

- komitetas prie Susisiekimo ministerijos. [žiūrėta 2015 05 12]. Prieiga per internetą: http://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/IVPK_leidiniai/bendieji_galut_docas_fin24_1.pdf
6. RUŽEVIČIUS, Juozas, GUSEVA, Natalija. Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai. *Ekonomika*. 2006, nr. 75, p. 77–90. [žiūrėta 2015 05 12]. Prieiga per internetą: http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2010/10/STRAIPSNIS-Svetainiu_kokybe.Juozas_Ruzevicius_Natalija_Guseva.pdf
7. Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaita / Europos tarpdisciplininių tyrimų institutas. Vilnius, 2014. [žiūrėta 2015 05 14]. Prieiga per internetą: http://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/Veikla/Veiklos_sritys/Reikalavimai_interneto_svetainems/2014_m_tyrimas/Ataskaita%202014.pdf