



# LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS VILNIAUS MIESTO IR VILNIAUS RAJONO NEVARTOTOJŲ TYRIMAS

Vilnius, 2014

**Tyrimo vadovė:** dr. Rasa Januševičienė, *Lietuvos aklųjų bibliotekos direktorė*

**Tyrėjai** (Lietuvos aklųjų bibliotekos darbuotojai):

Janina Vileikienė, *Informacijos išteklių centro vadovė*

Justina Gagarina, *Skaitytojų aptarnavimo centro vadovė*

Zenonas Klimaitis, *l. e. Skaitmeninių paslaugų ir leidybos centro vadovo pareigas*

Darius Tamošiūnas, *l. e. Paslaugų ir produktų plėtros skyriaus vedėjo pareigas, IT specialistas*

Alvyra Liaudanskienė, *Informacijos išteklių formavimo skyriaus vedėja*

Elena Lozovskaja, *Skaitytojų aptarnavimo skyriaus vedėja*

Agnė Bankauskaitė, *projektų vadybininkė*

Lina Kacevičienė, *administratorė*

Fausta Brasaitė, *vyresnioji specialistė*

Kristina Telyčėnaitė, *Garsinių leidinių redakcijos redaktorė, Paslaugų ir produktų plėtros skyriaus specialioji redaktorė*

Danutė Askoldavičienė, *Garsinių leidinių redakcijos redaktorė*

Diana Gailiūtė, *Informacijos išteklių formavimo skyriaus vyresnioji bibliografė*

Lilija Oleškevič, *Paslaugų ir produktų plėtros skyriaus vyresnioji bibliotekininkė*

**Tyrimo ekspertai:**

doc. dr. Zinaida Manžuch, *Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto Bibliotekininkystės ir informacijos mokslų instituto mokslininkė*

dr. Vincas Grigas, *Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto Bibliotekininkystės ir informacijos mokslų instituto mokslininkas*

*Tyrimą iš dalies finansavo Lietuvos kultūros taryba*

Viršelio nuotrauka – *Giulia Virgilio* (iš <https://www.flickr.com/photos/giuliavirgilio/14901512946/>)

## TURINYS

ĮVADAS .....	4
Tyrimo metodika .....	7
1. LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS VILNIAUS MIESTO IR VILNIAUS RAJONO NEVARTOTOJŲ TYRIMO I ETAPAS: STRUKTŪRUOTAS INTERVIU TELEFONU .....	8
1.1. Lankymasis LAB ir kitose Lietuvos bibliotekose.....	9
1.2. Nesinaudojimo LAB priežastys .....	10
1.3. Motyvai naudotis LAB paslaugomis .....	13
1.4. Reakcija į LAB siūlomas galimybes.....	18
1.5. Informacijos kanalai .....	20
1.6. Skaitymo būdai .....	23
1.7. Disponavimas skaitymui reikalinga įranga.....	24
1.8. Informacijos naudojimo tikslai .....	24
1.9. Demografiniai respondentų duomenys .....	25
1.10. Tyrimo statistika .....	26
1.11. Preliminarios išvados .....	27
1.12. Ekspertų analizė .....	27
1.12.1. Doc. dr. Zinaidos Manžuch analizė .....	28
1.12.2. Dr. Vinco Grigo analizė.....	40
2. LAB VILNIAUS MIESTO IR VILNIAUS RAJONO NEVARTOTOJŲ TYRIMO II ETAPAS: STRUKTŪRUOTAS INTERVIU RESPONDENTŲ NAMUOSE .....	43
2.1. Demografiniai respondentų duomenys .....	43
2.2. Tyrimo rezultatai.....	45
2.3. Tyrimo išvados .....	56
3. LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS ATLIKTO TYRIMO I IR II ETAPŲ REZULTATŲ LYGINIMAS.....	58
4. TYRIMO IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS .....	63
PRIEDAI .....	65
1 priedas. Tyrimo klausimynas. ....	65
2 priedas. Tyrėjo lapas .....	69
3 priedas. Tyrėjų ir ekspertų nuotraukos.....	70

## ĮVADAS

Lietuvos aklųjų biblioteka (LAB), būdama vienintelė šalyje specialiųjų formatų leidinių, skirtų sutrikusios regos asmenims, leidėja ir vienintelė biblioteka, teikianti visą paslaugų ir produktų paketą akliesiems ir silpnaregiams, siekia geriau pažinti savo tikslinių grupių vartotojų informacinius poreikius ir atitinkamai tobulinti savo produktus ir paslaugas. Tuo tikslu LAB sistemingai atlieka įvairius tyrimus pati (naujausias – 2012 m. diskusijų grupių metodu atliktas tyrimas), taip pat yra ir išorės tyrėjų objektas (LAB buvo viena iš dešimties LiBiTOP projekte tiriamų bibliotekų; šio kompleksinio tyrimo dalis buvo ir LAB vartotojų anketinė apklausa 2013 m.). Tačiau LAB nevartotojai – neregiai ir silpnaregiai, nesinaudojantys LAB paslaugomis – į tyrimų lauką iki šiol patekę nebuvo. LAB paslaugomis naudojasi apie 50 proc. Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos narių – tai palyginti aukštas (LiBiTOP tyrimo duomenimis) įtraukties rodiklis, tačiau visgi didelė dalis sutrikusios regos žmonių nesinaudoja specialiai jiems skirtos bibliotekos paslaugomis ir produktais, kurie galėtų pagerinti jų gyvenimo kokybę.

2014 m. nuspręsta atlikti pirmąjį LAB nevartotojų tyrimą, kurio **tikslas** – nustatyti tikslinių grupių nesinaudojimo LAB paslaugomis priežastis ir paskatinti tapti bibliotekos vartotojais. Vilniaus miesto ir Vilniaus rajono sutrikusios regos asmenų, nesinaudojančių LAB paslaugomis, tyrimas **yra bandomasis tyrimas**, planuojant reprezentatyvų visos Lietuvos LAB paslaugų nevartotojų – tikslinių grupių atstovų – tyrimą.

Tyrimu siekiama rasti atsakymus į klausimus:

- kas yra LAB nevartotojas (demografiniai ir kiti bruožai);
- nesinaudojimo LAB paslaugomis priežastys (galimų problemų, kliūčių ir barjerų nustatymas);
- kas nevartotojus galėtų paskatinti tapti vartotojais?

**Tyrimo laikas.** Tyrimas atliktas 2014 m. birželio–rugpjūčio mėnesiais.

**Tyrimo komanda.** Tyrimą atliko 14 tyrėjų – LAB darbuotojų grupė, vadovaujama bibliotekos direktorės dr. Rasos Januševičienės.

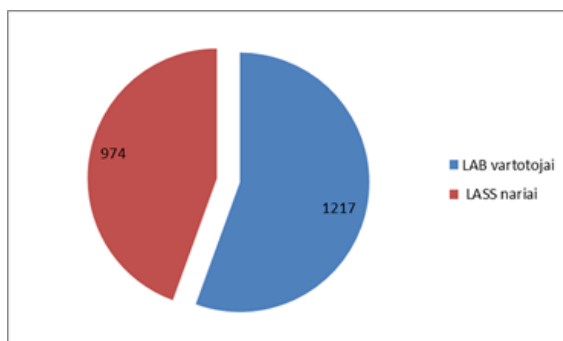
Tyrimui atlikti LAB pasitelkė **partnerius** – Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto Bibliotekininkystės ir informacijos instituto (VU KF BIMI) mokslininkus (tyrimo metodikos parinkimas, konsultacijos) ir Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos (LASS) darbuotojus (kontaktinės informacijos iš LASS duomenų bazės pateikimas tyrimui).

**Tyrimo ekspertai** – VU KF BIMI mokslininkai – docentė dr. Zinaida Manžuch ir dr. Vincas Grigas.

**Bandomojo tyrimo tikslinės grupės, jų atranka ir dydis.** Siekiant nustatyti LAB tikslinių grupių nevartotojus, gyvenančius Vilniaus mieste ir Vilniaus rajone:

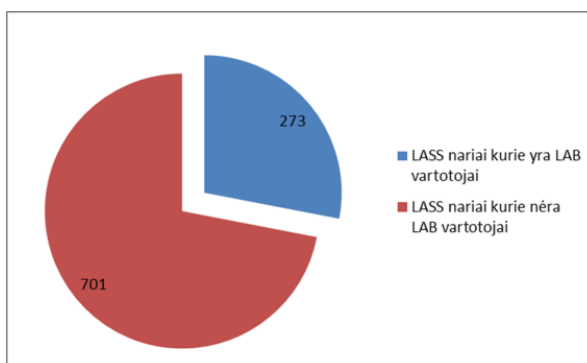
- 1) LIBIS LAB Skaitytojų aptarnavimo posistemėje atrinkti Vilniaus mieste ir Vilniaus rajone gyvenantys sutrikusios regos skaitytojai (1 217);
- 2) Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos padalinio Vilniaus ir Alytaus regionų aklųjų centro duomenų bazėje gauti Vilniuje ir Vilniaus rajone gyvenančių sutrikusios regos asmenų (iš viso – 974) kontaktiniai duomenys;

**1 paveikslas.** LAB sutrikusios regos skaitytojų ir LASS narių, gyvenančių Vilniaus mieste ir Vilniaus rajone, skaičius



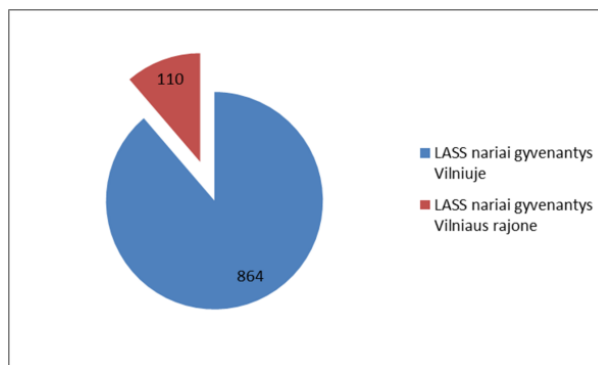
- 3) Paaikškėjo, kad iš jų tik 28,03 proc. yra LAB vartotojai, likusi dalis (701 asmuo) LAB paslaugomis nesinaudoja. Tyrimas bus orientuotas į šiuos 701 LAB paslaugų nevirtotojus. Pagal *www.factus.lt Respondentų skaičiuoklę* ir *www.apklausos.lt Imties dydžio skaičiuoklę* (žiūrėta 2014 m. birželio 9 d.), kai generalinė visuma yra 701 ir nustatomas paklaidos dydis 5 proc., būtina apklausti **248** žmones. Jei paklaidos dydis 3 proc., imtis turėtų būti 423 respondentai, jei 1 proc. – 653 asmenys.

**2 paveikslas.** LASS narių – LAB vartotojų ir nevirtotojų proporcija

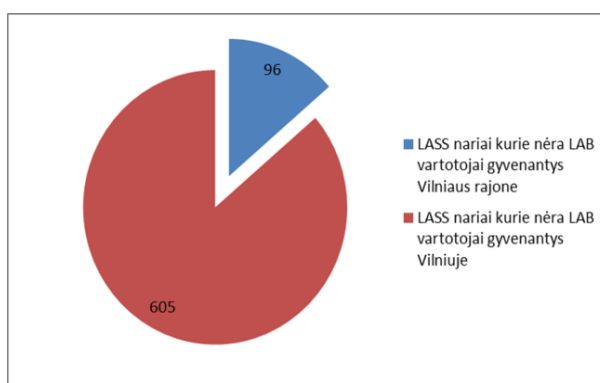


- 4) Didžioji dalis LASS (89 proc.) narių (gyvenančių Vilniuje ir Vilniaus rajone) yra Vilniaus miesto gyventojai, apie 11 proc. jų gyvena Vilniaus rajone. Atitinkama ir LAB nevirtotojų – LASS narių – situacija: 605 žmonės (86,31 proc.) gyvena mieste, 96 – 13,69 proc. – rajone.

### 3 paveikslas. LASS nariai, gyvenantys Vilniaus mieste ir Vilniaus rajone



### 4 paveikslas. LASS narių – LAB nevirtotojų pasiskirstymas Vilniaus mieste ir Vilniaus rajone



Tarp LAB tyrimui pateiktų duomenų – ir labai svarbūs respondentų kontaktiniai duomenys – telefono numeriai ir adresai. Į didžiąją dalį respondentų – 506 žmones (72 proc.) – bus galima kreiptis telefonu, 195 žmonių (28 proc.) nurodytas tik adresus.

Todėl darytina **prielaida, kad tinkamiausias tyrimo metodas būtų struktūruotas interviu**. Tyrimo metu pagal parengtą klausimyną respondentai bus apklausiami telefonu, neturintys telefono – aplankyti namuose.

Bus fiksuojami šie tyrimo rodikliai:

- 1) iš viso skambinta / apsilankyta (kartų);
- 2) nebaigtas pokalbis (nutrauktas pokalbis, susitarimas);
- 3) atsisakė dalyvauti apklausoje;
- 4) pokalbis neįvyko (neteisingas telefono numeris, neatsiliepė; neteisingas adresus, neatidarė durų ir pan.);
- 5) nėra tinkamo respondento;
- 6) vidutinė interviu trukmė;
- 7) apklausta respondentų iš viso.

Iš atliktos atrankos akivaizdu, jog LAB paslaugomis besinaudojančių sutrikusios regos asmenų skaičius yra didesnis nei registruotų LASS narių. Taip yra todėl, kad ne visi žmonės, turintys regos negalią, yra įstoję į LASS. Taip pat dalis LAB vartotojų gali būti žmonės, kurie turi ir kitą (ne regos arba ne tik regos) negalią, dėl kurios negali skaityti įprastinių leidinių.

Galėtume daryti prielaidą, kad LAB paslaugomis naudojasi jaunesnio amžiaus, labiau išsilavinę, geresnius informacijos ir technologijų vartojimo įgūdžius turintys žmonės, o nevirtotojai

– žemesnio išsilavinimo, vyriausių amžiaus grupių, nesinaudojantys naujausiomis technologijomis žmonės.

Turint omenyje Vilniaus miesto ir ypač Vilniaus rajono gyventojų tautinę sudėtį, galima daryti prielaidą, kad daliai LAB nevirtotojų trūksta specialiųjų formatų literatūros jų gimtąja (rusų, lenkų) kalba.

### **Tyrimo metodika**

Siekiant atsakyti į pagrindinius tyrimui išsikeltus klausimus, konsultuojantis su ekspertais ir svarstant tyrėjų grupėje, sudarytas tyrimo klausimynas. Jame atspindėti svarbiausi tyrimo aspektai:

- nevirtotojų naudojimosi LAB paslaugomis patirtis,
- naudojimosi LAB e. paslaugomis patirtis,
- naudojimosi kitomis Lietuvos bibliotekomis patirtis,
- nesinaudojimo Lietuvos aklųjų biblioteka priežastys,
- paskatos, kurios labiausiai nevirtotojus sudomintų ir patrauktų naudotis LAB,
- skaitymo būdai, prieinami nevirtotojams,
- nevirtotojų dažniausiai naudojami informacijos kanalai,
- demografiniai bruožai.

Reikalavimai klausimynui, išgryninti per aptarimus ir pradinius testavimus:

- 1) klausimai turėtų būti aiškūs, jų prasmė suprantama bibliotekos paslaugomis nesinaudojančiam žmogui,
- 2) klausimynas turi būti patogus vykdyti apklausą telefonu,
- 3) apklausa neturėtų vykti ilgiau kaip 20 minučių, nes per ilgą apklausos gali turėti reikšmės tyrimo rezultatams – respondentas pavargsta, jo dėmesys susilpnėja, nustoja kantrybės ir skuba greičiau tyrimą baigti.

Galutinis tyrimo klausimyno variantas pateikiamas 1 priede.

**Tyrimo eiga.** Norint užtikrinti patogų, aiškų ir tikslų projekto statistikos kaupimą, buvo sudarytas Tyrėjo apklausos lapas (pavyzdys pateikiamas 2 priede). Kiekvienas tyrėjų grupės narys, vykdydamas apklausas, žymėjosi interviu pradžios ir pabaigos laiką, jį įrašydavo į apklausos lapą, pažymėdavo kiekvieno pokalbio trukmę, taip pat atvejus, kai interviu neįvykdavo – respondentai neatsiliepdavo telefonu, atsisakydavo duoti interviu ir pan.

Pasibaigus apklausos etapui, tyrimo administratorė suvedė duomenis iš visų tyrėjų lapų į *Excel* dokumentą, kuris buvo perduotas tyrėjų grupės vadovei ir ekspertams. Tyrėjai taip pat parengė ekspertams pirminę tyrimo rezultatų analizę.

Ekspertai parengė interviu telefonu metodu atlikto tyrimo rezultatų analizę ir pateikė savo įžvalgas raštu. Tyrimo rezultatus tyrėjų grupės vadovė ir ekspertai taip pat pristatė ir LAB vykusio renginio metu.

# 1. LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS VILNIAUS MIESTO IR VILNIAUS RAJONO NEVARTOTOJŲ TYRIMO I ETAPAS: STRUKTŪRUOTAS INTERVIU TELEFONU

**Tyrimo metodas:** struktūruotas interviu. Pagal iš anksto parengtą klausimyną respondentai apklausiami telefonu.

**Tyrėjų grupė:** 13 Lietuvos aklujų bibliotekos (LAB) darbuotojų, vadovaujami LAB direktorės dr. Rasos Januševičienės.

**Tyrimas pradėtas** 2014 m. liepos 4 d. klausimyno testavimu. Apklausiami pirmieji respondentai.

**Tyrimas baigtas** 2014 m. rugpjūčio 18 d.

**Tyrimo eiga.** Tyrėjams paskirsčius respondentų telefonų numerius, dalis būsimųjų respondentų, dar ne pradėjęs apklausos, buvo identifikuoti kaip LAB vartotojai. Šios situacijos priežastis – duomenų atrankai naudotose LIBIS ir LASS sistemose nevienodai įvesti asmenų duomenys: pvz., lenkų tautybės asmens vardas ir pavardė originaliaja rašyba vienoje sistemoje ir pridėjus lietuviškas galūnes – kitoje. Identifikuoti LAB vartotojai apklausiami nebuvo.

Prieš atliekant tyrimą vyko keli tyrėjų grupės susirinkimai, kuriuose buvo aptariama tyrimo metodika ir procesas. Kiekvienam tyrėjui buvo išdalinti parengti tyrimui klausimynai, taip pat Tyrėjo lapai (Tyrėjo lapo pavyzdys pateikiamas 2 priede), kuriuose tyrėjas turėjo žymėti apklausų rezultatus. Kiekvienas tyrėjas, pasibaigus dienai, užpildytą lapą pateikdavo tyrimo administratori, kuri įvesdavo duomenis į *Excel* formato bylą.

Pradedant tyrimą, tyrėjų grupės vadovė atliko bandomąsias apklausas telefonu. Iki tol klausimynas ne kartą testuotas artimiausiose tyrėjų aplinkose, siekiant nustatyti klausimų tinkamumą ir įsitikinti, ar klausimai yra aiškūs ir suprantami apklausiamajam. Po sėkmingo testavimo apklausas pradėjo visi tyrėjai.

Pirmiausia nustebino tai, kad didelė dalis telefonų numerių buvo klaidingi, neveikiantys, telefonai išjungti. Dalis abonentų į skambučius ir pakartotinai skambinant neatsakė.

Situaciją iliustruoja kelių tyrėjų dienos rezultatų duomenys:

Tyrėja Nr. 1

<b>Skambinta:</b>	<b>16 kartų</b>
Neatsako	5
Klaidingas numeris	4
<b>Apklausta:</b>	<b>7</b>

Tyrėja Nr. 2

<b>Skambinta:</b>	<b>43 kartus</b>
Netinkamas respondentas	8
Klaidingas numeris	11
Neatsako	3
Išvykę	2
<b>Apklausta:</b>	<b>19</b>



Dalis respondentų į pirmuosius tyrimo klausimus atsakė, kad naudojami LAB paslaugomis ar lankėsi joje per pastaruosius 12 mėnesių. Taip jie buvo identifikuoti kaip LAB vartotojai ir į kitus klausimus nebeatsakinėjo.

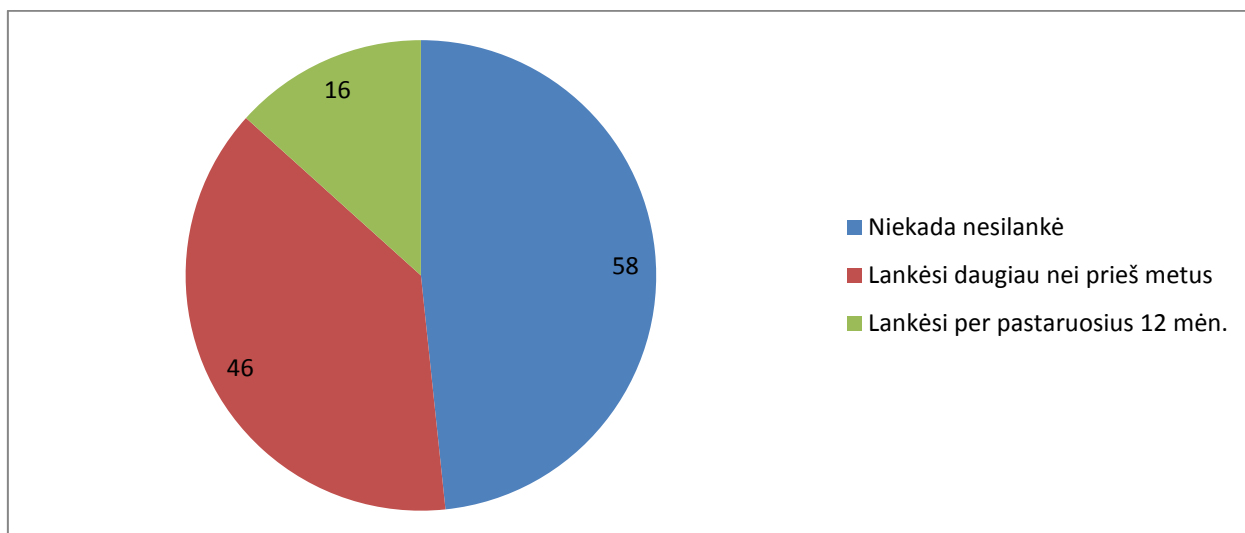
Dalis nevartotojų apklausoje dalyvauti atsisakė. Demografiniai ir statistiniai tyrimo duomenys pateikiami šio skyriaus pabaigoje.

Telefonu pavyko apklausti **120 respondentų**, iš kurių **16 (13,33 proc.)** nustatyti kaip LAB paslaugų vartotojai ir lankytojai. Atliktos apklausos telefonu rezultatai apibendrinami, remiantis **104 respondentų** atsakymų duomenimis.

### 1.1. LANKYMASIS LAB IR KITOSE LIETUVOS BIBLIOTEKOSE

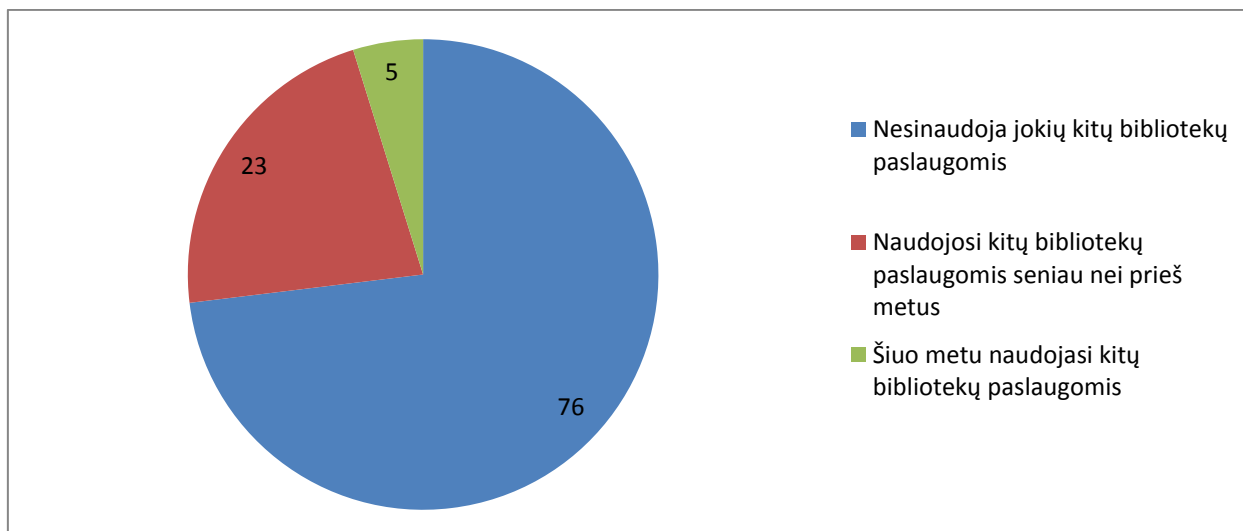
58 respondentai iš visų 120 telefonu apklaustų respondentų (48,33 proc.) atsakė niekada nesilankę LAB, 46 respondentai (38,33 proc.) – lankėsi daugiau nei prieš metus. 16 respondentų (13,33 proc.) atsakė lankėsi LAB per pastaruosius 12 mėnesių.

**5 paveikslas.** Lankymasis Lietuvos aklujų bibliotekoje



Elektroninėmis Lietuvos aklujų bibliotekos paslaugomis (LAB elektroniniu katalogu, interneto svetaine ir pan.) dauguma respondentų – 95 respondentai (91,34 proc.) – nesinaudojo niekada. 7 respondentai (6,73 proc.) šiomis paslaugomis naudojami seniau nei prieš vienerius metus. 76 respondentai (73,08 proc.) atsakė taip pat nesinaudojantys ir kitų Lietuvos bibliotekų paslaugomis. Anksčiau nei prieš metus kitų bibliotekų paslaugomis naudojami 22,11 procentai respondentų (23 respondentai), šiuo metu naudojami 4,8 procentai respondentų (5 respondentai).

## 6 paveikslas. Naudojimasis kitų Lietuvos bibliotekų paslaugomis



Domėjomės, kokių bibliotekų paslaugomis seniau nei prieš metus naudojosi respondentai. Atsakymai:

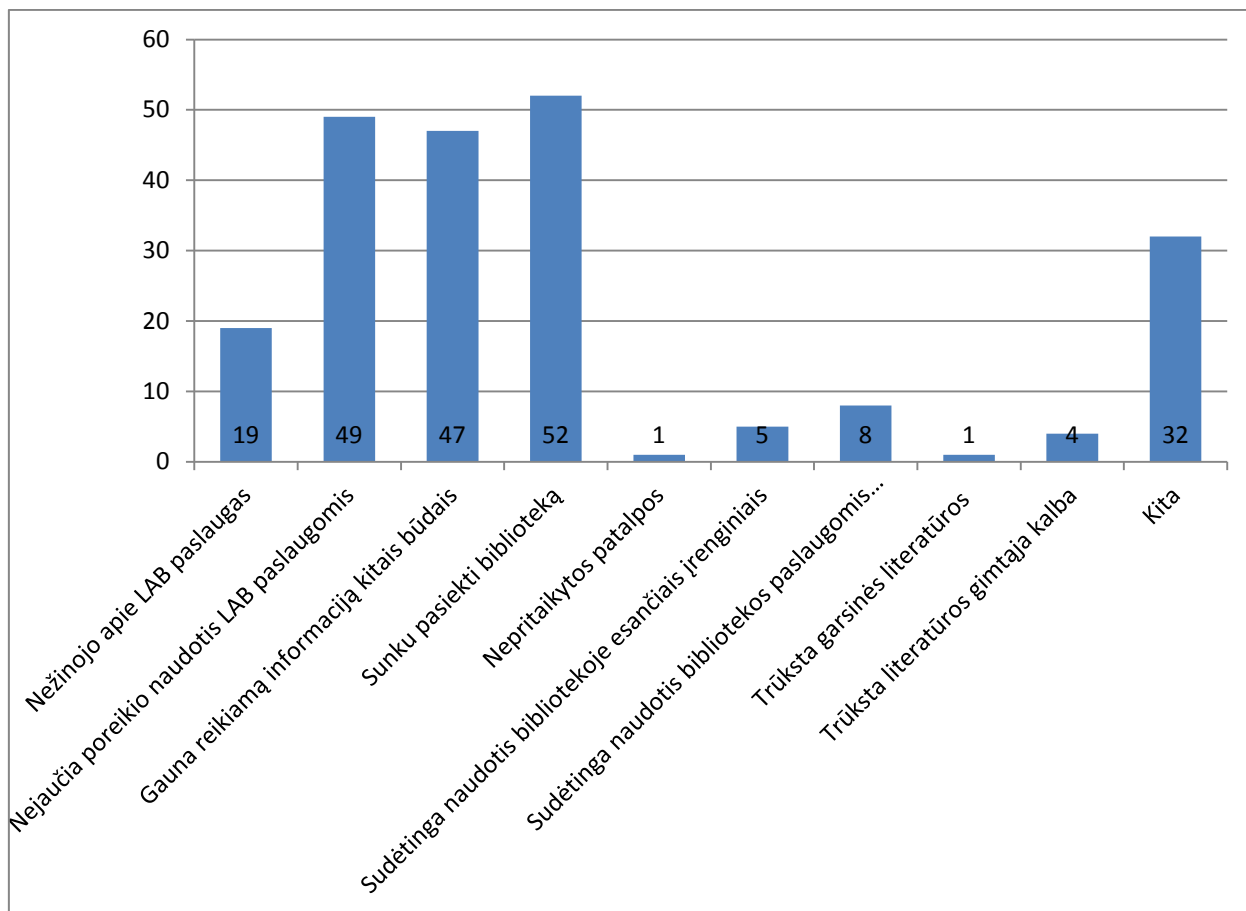
- *Technologijos technikumo biblioteka* – 1;
- *Medicinos* (Lietuvos medicinos biblioteka) – 2;
- *Kauno viešoji* – 1;
- *Mažvydo* (Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka) – 2;
- *Mickevičiaus* (Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešoji biblioteka) – 3;
- *MRU* (Mykolo Romerio universiteto biblioteka) – 1;
- Vilniaus miesto centrinė biblioteka (*buvusi Tuskulėnų, Žirmūnų, Naujosios Vilnios viešoji biblioteka*) – 4;
- *Rudaminos viešoji biblioteka* (Vilniaus rajono centrinė biblioteka) – 3;
- *Mokyklos* – 1.
- LAB – 2 (vienas respondentas naudojosi LAB paslaugomis prieš 3 metus, tačiau sugedo grotuvas garsinėms knygoms skaityti, ir nebeskaitė; kitas respondentas LAB paslaugomis naudojosi prieš 10 metų);
- Anksčiau daug skaitė Rusijos bibliotekose – 1;
- Neprisimena, kokia biblioteka naudojosi – 1.

Minėdami kitas bibliotekas, kuriose anksčiau lankėsi, respondentai komentuoja, kad naudojosi jų paslaugomis „labai seniai“, o dabar „dėl regėjimo nesinaudoja“, „nesinaudoja dėl sveikatos“ (patyrė tris insultus).

### 1.2. NESINAUDOJIMO LAB PRIEŽASTYS

Užduodant šį klausimą, respondentų pasirinkimui pateikta 11 atsakymų variantų ir 12-as laisvo atsakymo variantas *Kita. Kas?*. Respondentas galėjo rinktis keletą jam tinkamų atsakymų variantų.

## 7 paveikslas. Nesinaudojimo LAB priežastys



### Atsakymai pasiskirstė taip:

- Nežinojo apie LAB paslaugas – 19 atsakymų (18,27 proc.);
- Nejaučia poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis – 49 atsakymai (47,12 proc.);
- Gauna reikiamą informaciją kitais būdais – 47 atsakymai (45,19 proc.);
- Sunku pasiekti biblioteką – 52 atsakymai (50 proc.);
- Nepatogus bibliotekos darbo laikas – 0 atsakymų;
- Bibliotekos patalpos nepritaikytos mano poreikiams (sunku įeiti, judėti bibliotekos patalpose) – 1 atsakymas (0,96 proc.);
- Sudėtinga naudotis bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, ekrano skaitymo ir didinimo priemonėmis ir kt.) – 5 atsakymai (4,81 proc.);
- Sudėtinga naudotis bibliotekos paslaugomis internete – 8 atsakymai (7,69 proc.)
- Bibliotekoje trūksta man reikalingos literatūros Brailio raštu – 0 atsakymų;
- Bibliotekoje trūksta man reikalingos garsinės literatūros – 1 atsakymas (0,96 proc.);
- Bibliotekoje trūksta literatūros mano gimtąja kalba (kokia)? – iš viso 4 atsakymai (3,85 proc.), iš jų – 1 atsakymas (0,96 proc.), kad trūksta literatūros lenkų kalba, 3 atsakymai (2,88 proc.) – rusų kalba;
- Kita (kas?) – 32 atsakymai (30,77 proc.). Respondentų minimos priežastys:
  - nepatenkinama jų sveikatos būklė („visai neturiu sveikatos“; „sunku skaityti dėl sveikatos“; „po insulto visai neturi jėgų“; „šiuo metu sunkiai serga“) – 11 atsakymų (10,58 proc.);

- amžius („sena, blogai girdi, nemato“; „jau per sena“) – 4 atsakymai (3,85 proc.);
- laiko trūkumas – 4 atsakymai (3,85 proc.);
- 2 respondentai (1,92 proc.) paminėjo, kad sunku susikaupti (klausant garsinius leidinius);
- 1 (0,96 proc.) – regėjimas sutriko tik prieš kelis mėnesius;
- 1 respondentas (0,96 proc.) nežinojo, kad LAB turi paslaugų punktus rajonuose;
- 1 respondentas (0,96 proc.) anksčiau naudojėsis LAB aptarnavimo į namus paslauga („prieš 10 metų atnešdavo į namus, neįdomu“);
- 4 respondentai (3,85 proc.) pakomentavo, kad parsisiunčia ir klausosi internete talpinamų knygų, daugiausia rusų kalba („pakanka literatūros rusų kalba internete“);
- 3 respondentams (2,88 proc.) aktuali grotuvo problema – „sugedo grotuvas“, „kad gaučiau kitą grotuvą, turi praėti dar 3 metai“, „sugedo grotuvas, biblioteka netaiso“;
- 1 respondentą (0,96 proc.) „globoja rusų bendruomenės centras, atneša knygų CD“.

Apibendrinant galima teigti, kad daugiausia atsakymų surinko variantas „kita“ (sveikatos stoka, laiko trūkumas) ir pasiūlyti klausimyne atsakymų variantai: nežinojimas apie LAB paslaugas (informavimo stoka); poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis nebuvimas (motyvacijos stoka); informacijos gavimas kitais būdais.

Kiek retesnės nesinaudojimo LAB paslaugomis priežastys – nepakankami naudojimosi bibliotekoje esančiais įrenginiais ir bibliotekos paslaugomis internetu įgūdžiai; literatūros respondentų gimtąja kalba trūkumas. Tačiau pastarąjį variantą pasirinko tik 4 žmonės.

Nei vienas respondentas nepasirinko atsakymo variantų dėl netinkamo bibliotekos darbo laiko ir literatūros Brailio raštu trūkumo, po vieną atsakymą surinko klausimai dėl garsinės literatūros trūkumo ir bibliotekos patalpų netinkamumo respondento poreikiams.

Reikėtų trumpai pakomentuoti situaciją dėl grotuvų garsinėms knygoms skaityti. Kai biblioteka priklausė dabartinės Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos (tuomet – Lietuvos aklųjų draugijos) struktūrai (1966–1992 m.) ir kiek vėlesniu laikotarpiu, regos negalią turinčius skaitytojus sąjunga nemokamai aprūpindavo garsinių leidinių skaitymui reikalingais prietaisais (tuomet tai buvo magnetofonai), o LAD Garso įrašo namų (po 1991 m. ši įstaiga perėjo į Lietuvos aklųjų bibliotekos sudėtį) specialistai taisydavo sugedusius. Nuo tų laikų situacija pakito – grotuvais, kaip ir kitomis specialiųjų poreikių kompensavimo priemonėmis, negalią turintys žmonės aprūpinami per Techninės pagalbos neįgaliesiems centrus. Pagal galiojančią tvarką nustatyti šių priemonių naudojimo terminai. Sugedus prietaisui ar įrenginiui, neįgalusis pretenduoti gauti kitą gali tik po kelerių metų. O perėjus prie skaitmeninės leidybos ir skaitmeninių grotuvų, bibliotekoje nebeliko nei pareigybių, nei darbuotojų, galinčių šiuos grotuvus sutaisyti. Be to, daugelį grotuvų modelių galima būtų laikyti vienkartiniais, sugedus jie yra tiesiog neremontuoti.

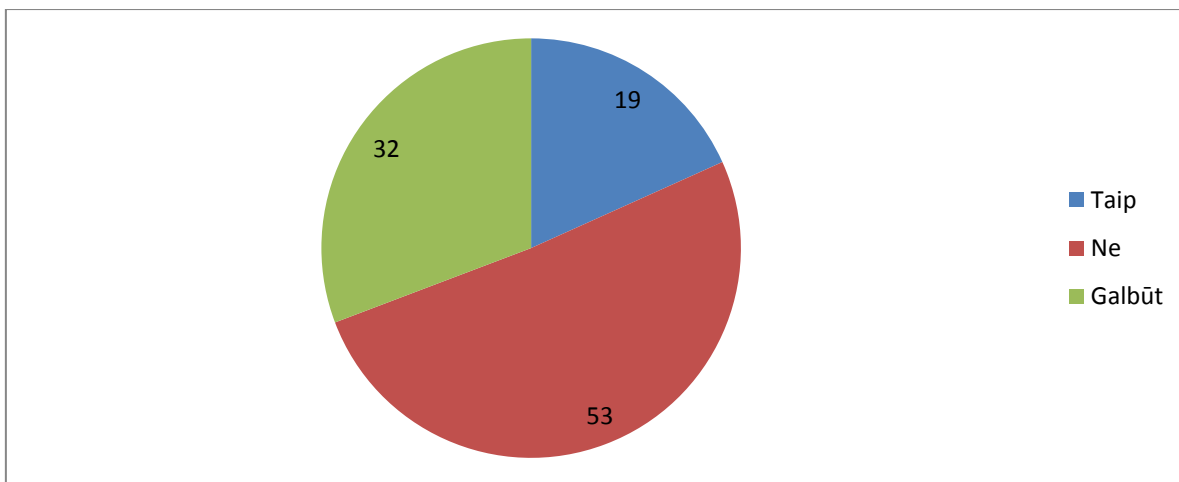
Grotuvų problema yra aktuali ir LAB vartotojams. Labiausiai opi ji senyvo amžiaus žmonėms, menantiems ankstesnius laikus ir laikantiems juos etalonu. Jie net nepriima jokių argumentų, kad galėtų būti kitaip: pavyzdžiui, sugedus grotuvui, galima nusipirkti naują. Juolab grotuvų pasiūla prekyboje yra gana gausi, galima įsigyti grotuvų ir gana prieinamomis kainomis. Vartotojų reakcija į tokius argumentus dažniausiai būna labai skaudi – prisimenama sunki ekonominė neįgaliojo situacija mūsų šalyje, fizinės ir informacinės aplinkos nepritaikymas ir pan. Jaunesniosios kartos neregiai ir silpnaregiai nesureikšmina grotuvų problemas. Dažnai jie patys labai domisi technologijų naujovėmis, galinčiomis pagerinti jų gyvenimo kokybę, stengiasi jas išbandyti, ir, jeigu jos atitinka jų lūkesčius – įsigyti.

### 1.3. MOTYVAI NAUDOTIS LAB PASLAUGOMIS

Atsakymai į klausimą „Ar ketinate naudotis Lietuvos aklujų bibliotekos paslaugomis per artimiausius 12 mėnesių?“ pasiskirstė taip:

- Taip – 19 respondentų (18,27 proc.);
- Ne – 53 respondentai (50,96 proc.);
- Galbūt – 32 respondentai (30,77 proc.).

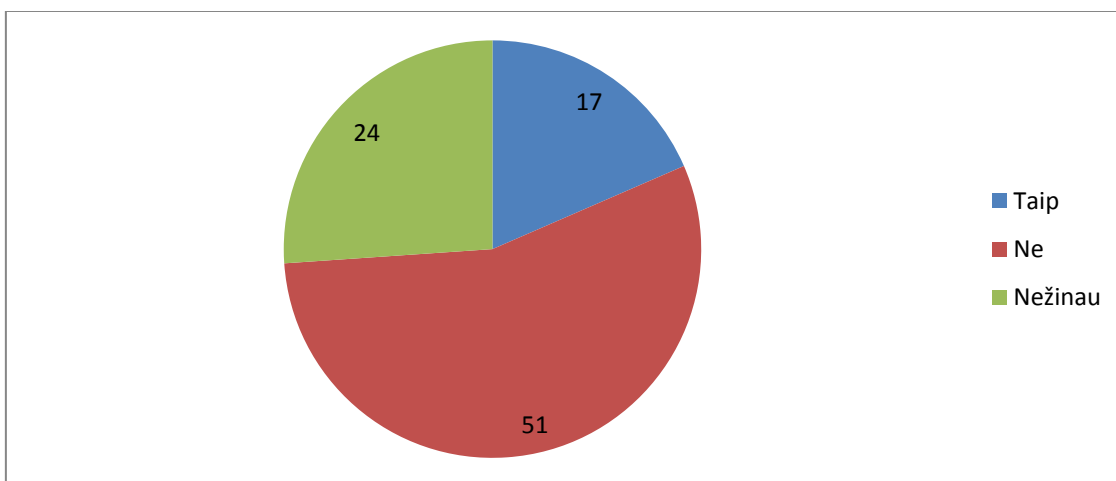
**8 paveikslas.** Ketinimas naudotis LAB paslaugomis per artimiausius 12 mėnesių



Domėjomės, kas LAB nevertotojų paskatintų naudotis bibliotekos paslaugomis. Šis klausimas turėjo 11 galimų atsakymų variantų, iš kurių 1 – laisvo pasirinkimo (*Kita (kas?)*). Šie klausimai savo ruožtu buvo suskirstyti į smulkesnius variantus „Taip“, „Ne“ ir „Nežinau“.

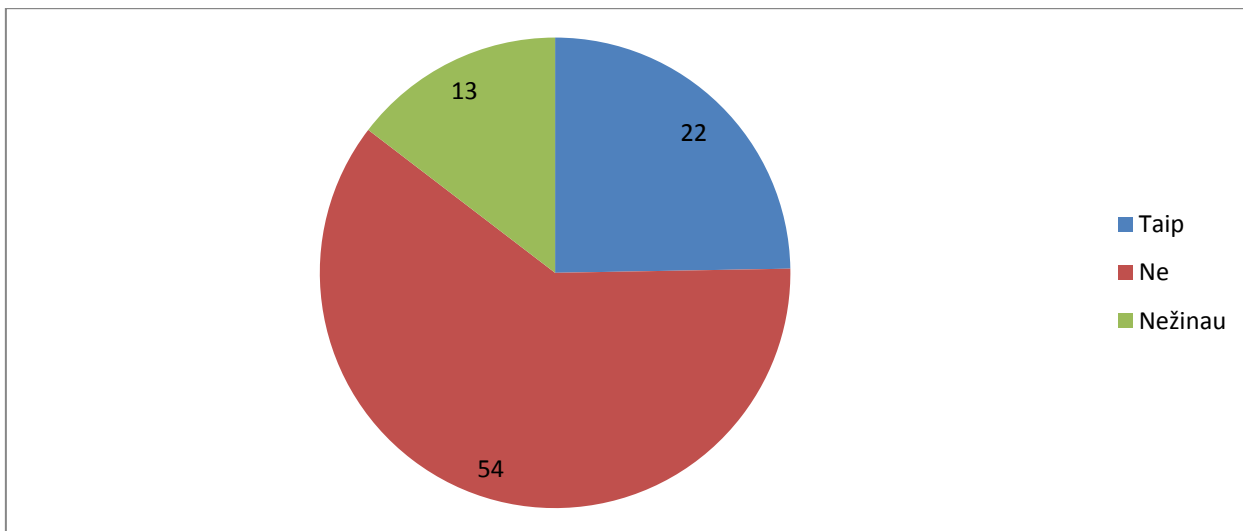
**Daugiau informacijos apie LAB paslaugas** domintų 17 nevertotojų (18,48 proc.), nedomintų 51 (55,43 proc.), variantą „Nežinau“ pasirinko 24 (26,09 proc.) respondentai. Į šį klausimą atsakė 92 respondentai.

**9 paveikslas.** Ar daugiau informacijos apie LAB paslaugas paskatintų jomis naudotis



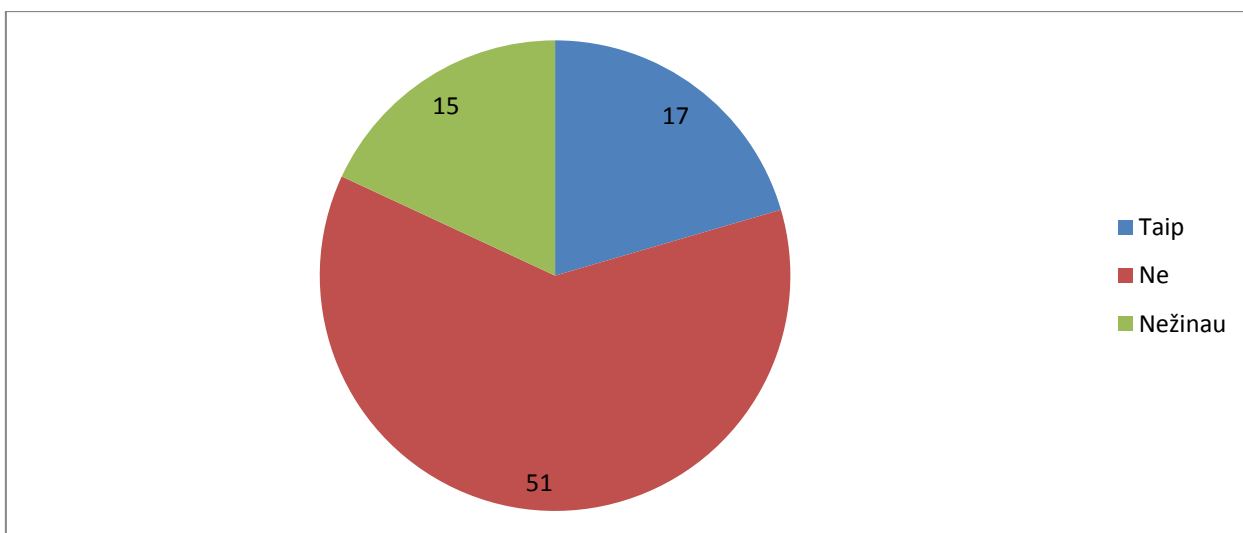
**Jei turėtų skaitymui reikalingą įrangą**, LAB paslaugomis naudotųsi 22 respondentai (24,72 proc.), jokios įtakos tai neturėtų 54 respondentams (60,67 proc.), nežino 13 respondentų (14,61 proc.). Į šį klausimą atsakė 89 respondentai.

**10 paveikslas.** Ar respondentas naudotųsi LAB paslaugomis, jei turėtų skaitymui reikalingą įrangą



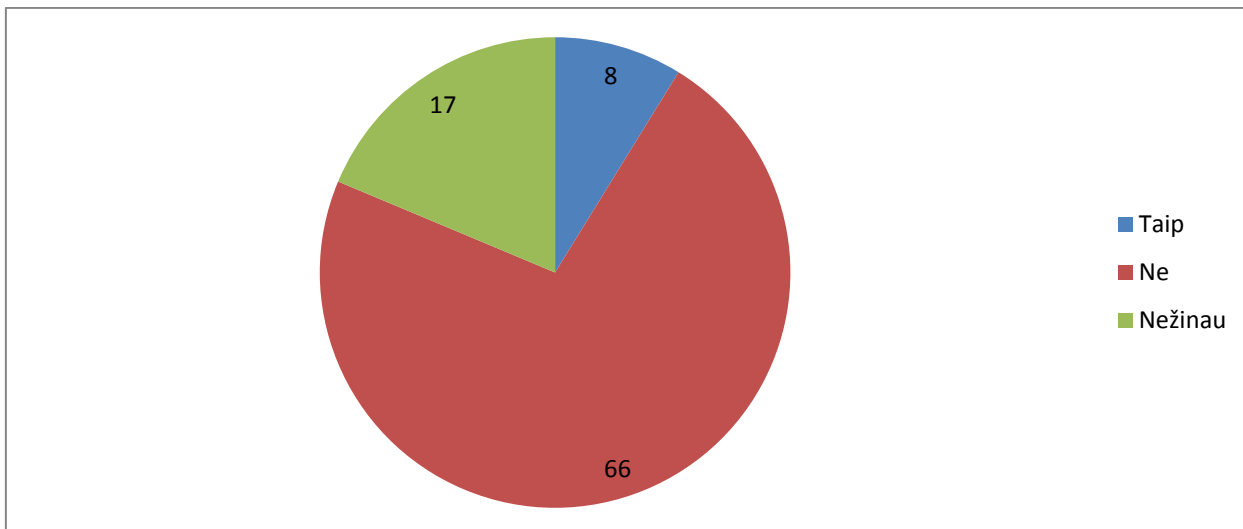
**Patogesnis būdas pasiekti biblioteką** būtų geras motyvas 17 respondentų (20,48 proc.), nesudomintų 51 respondento (61,45 proc.), nežino – 15 respondentų (18,07 proc.). Į šį klausimą atsakė 83 respondentai.

**11 paveikslas.** Ar patogesnis būdas pasiekti biblioteką paskatintų naudotis LAB paslaugomis



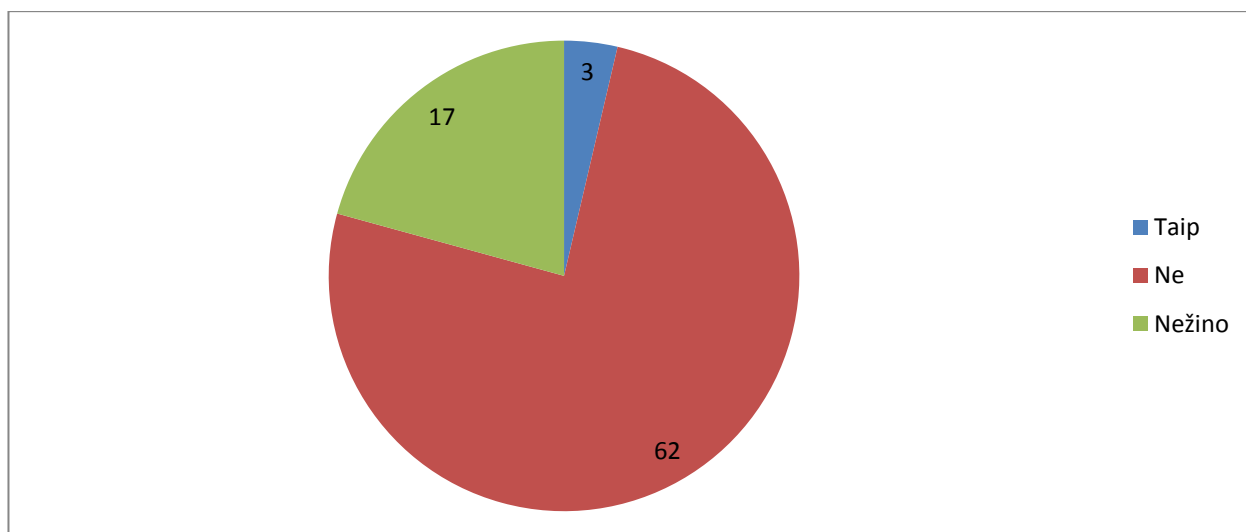
**Patogesnis bibliotekos darbo laikas** paskatintų naudotis jos paslaugomis 8 respondentus (8,79 proc.). Jis visiškai neskatintų 66 respondentų (72,53 proc.), nežino – 17 (18,68 proc.). Į šį klausimą atsakė 91 respondentai.

**12 paveikslas.** Ar patogesnis LAB darbo laikas paskatintų naudotis jos paslaugomis



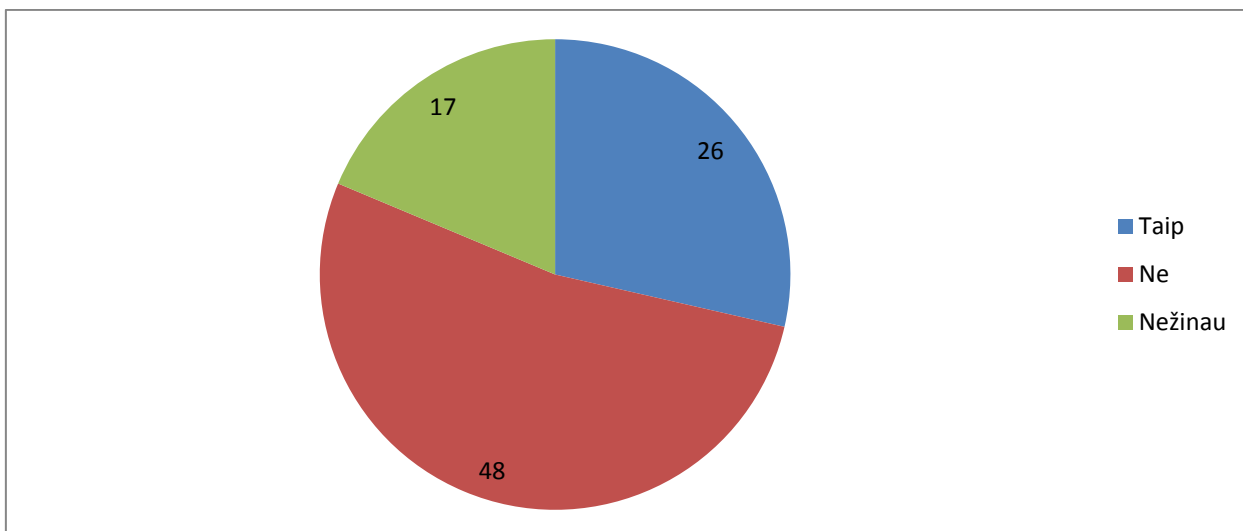
**Geriau išplanuotos bibliotekos patalpos** paskatintų tapti jos paslaugų vartotoju 3 respondentus (3,66 proc.), neskatinčių 62 (75,61 proc.), nežino – 17 (20,73 proc.). Į šį klausimą atsakė 82 respondentai.

**13 paveikslas.** Ar geriau išplanuotos bibliotekos patalpos paskatintų tapti jos paslaugų vartotoju



**Aptarnavimas namuose** paskatintų naudotis LAB paslaugomis 26 žmones (28,57 proc.), neskatinčių 48 (52,75 proc.), nežino – 17 (18,68 proc.). Į šį klausimą atsakė 91 respondentas.

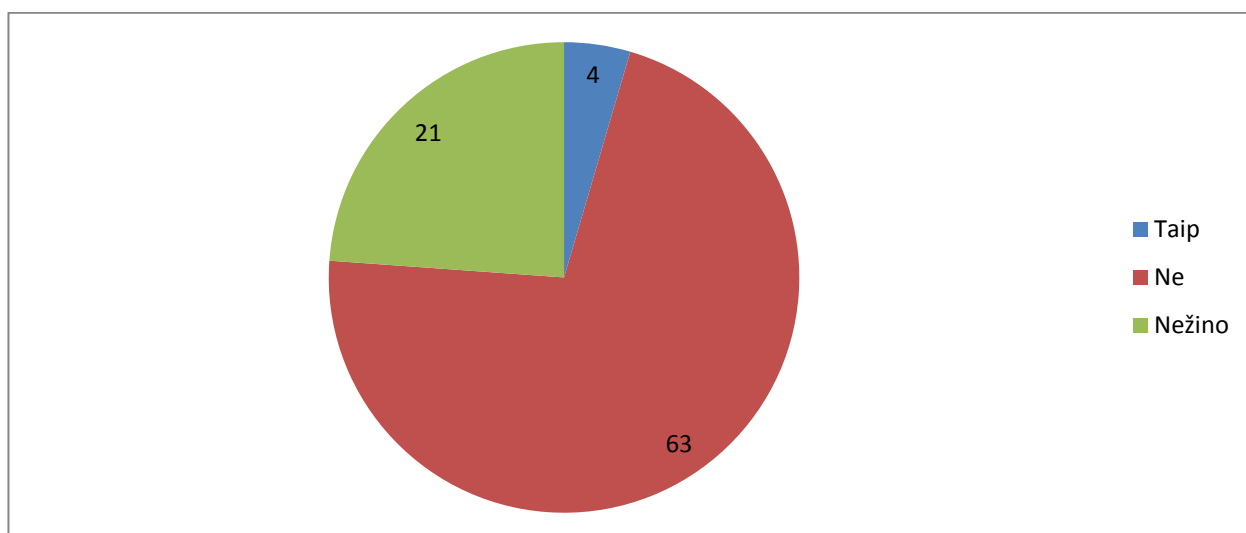
**14 paveikslas.** Ar aptarnavimas namuose paskatintų naudotis LAB paslaugomis



Uždavus šį klausimą, keletas respondentų reagavo labai entuziastingai susidomėję ir sutiko, kad jų kontaktiniai duomenys būtų nedelsiant perduoti LAB Skaitytojų aptarnavimo centrui. Kai kurie iš jų, pvz., neregiai vyras ir žmona, būdami darbingo amžiaus, buvo aktyvūs LAB vartotojai. Dabar jų situacija pasikeitė – jie nebedirba ir padeda auginti ir prižiūrėti anūkus (kurių keliamas šurmulyš girdėjosi ir interviu metu), tačiau su džiaugsmu naudotųsi pasiūlytomis LAB paslaugomis į namus. Kai kurie respondentai labai nudžiugo, išgirdę apie tokią, jiems iki tol nežinomą galimybę.

**Didesnė leidinių specialiaisiais formatais pasiūla** domintų 4 respondentus (4,55 proc.), nedomintų 63 (71,59 proc.), nežino – 21 (23,86 proc.). Į šį klausimą atsakė 88 respondentai.

**15 paveikslas.** Ar naudotis LAB paskatintų didesnė leidinių specialiaisiais formatais pasiūla?

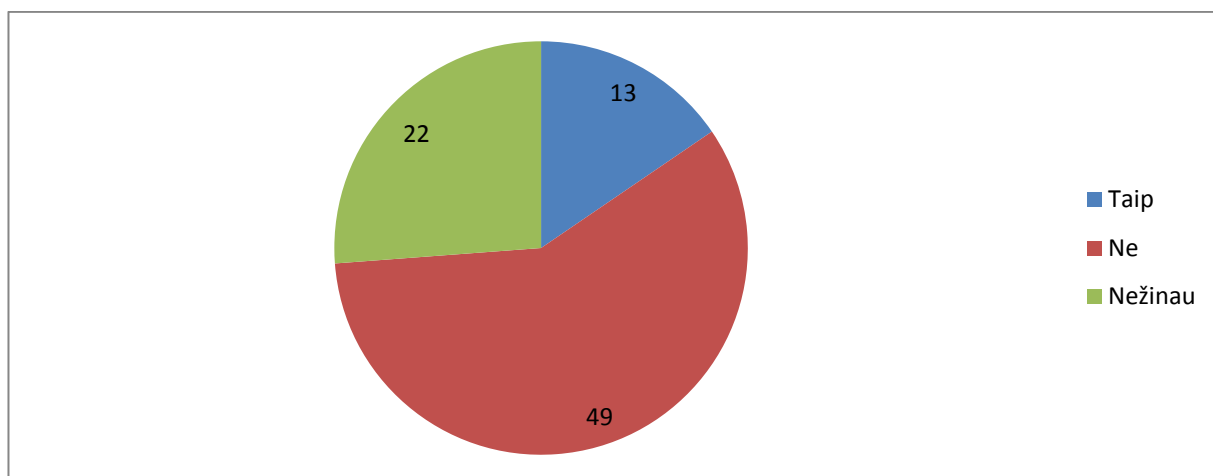


**Daugiau leidinių respondentą dominančia tematika** pritrauktų į LAB 13 apklausoje dalyvavusių žmonių (15,48 proc.), nepritrauktų – 49 (58,33 proc.), nežino 22 (26,19 proc.). Paprašyti pakomentuoti, kokios temos juos labiausiai domintų, respondentai dvejojo. Keletas



paminėtų temų – gėlių auginimas, sveikata, šachmatai, technologijos. Į šį klausimą atsakė 84 respondentai.

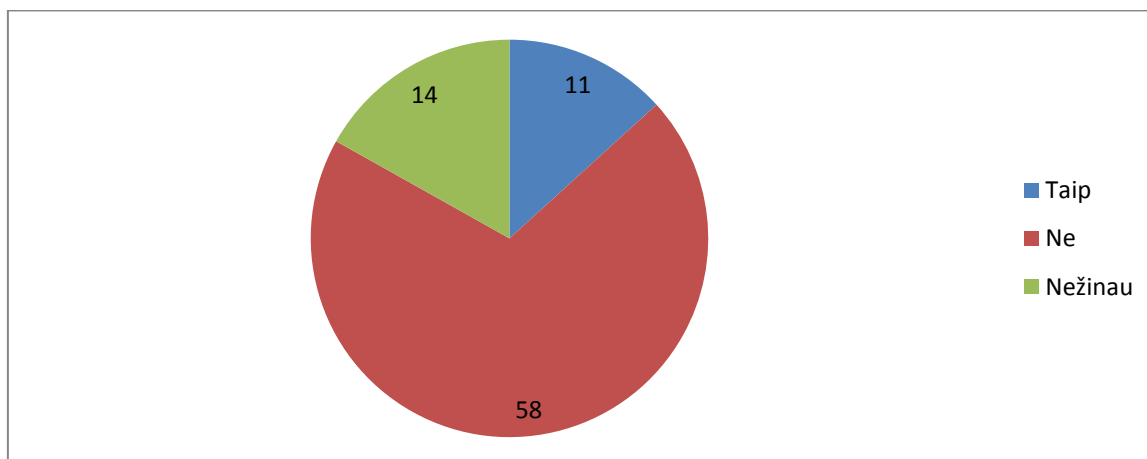
**16 paveikslas.** Ar daugiau leidinių dominančia tematika paskatintų naudotis LAB paslaugomis?



**Jei biblioteka galėtų teikti individualias, specialiai pritaikytas paslaugas,** susidomėtų 11 respondentų (13,25 proc.). Individualios paslaugos nepaskatintų naudotis LAB 58 respondentų (69,88 proc.), nežino – 14 (16,87 proc.). Į šį klausimą atsakė 83 respondentai.

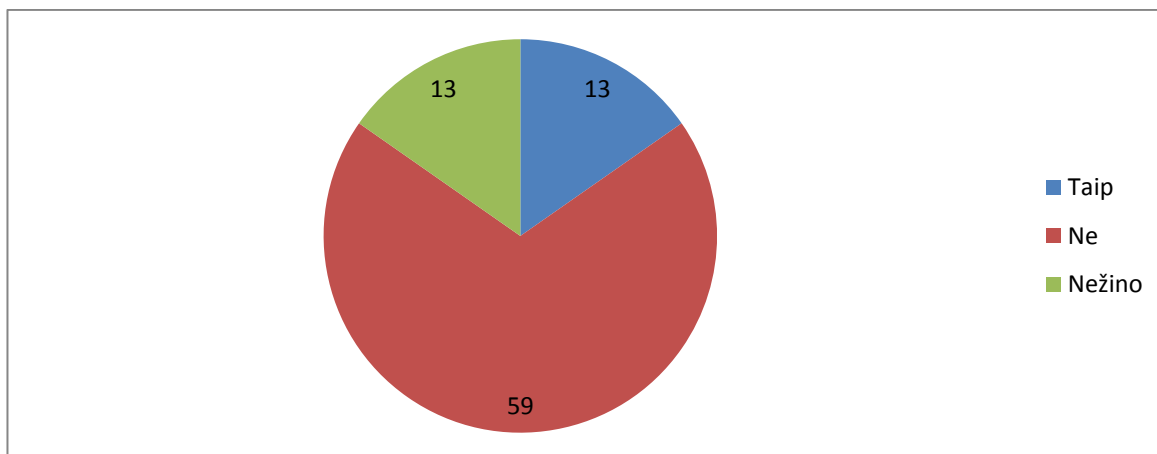
Paprašyti įvardinti, kokių individualių paslaugų pageidautų, respondentai taip pat negali jų aiškiai apibrėžti. Jei tyrėjas pradeda vardinti, kokias paslaugas biblioteka galėtų pasiūlyti individualiam vartotojui, respondentai neužtikrintai svarsto, kad galbūt jie ir norėtų jomis pasinaudoti, tačiau patys konkrečių poreikių ar pageidavimų neįvardija.

**17 paveikslas.** Ar individualios, specialiai respondentui pritaikytos paslaugos paskatintų tapti LAB vartotoju?



**Daugiau leidinių gimtąja kalba** pritrauktų į LAB 13 respondentų (15,29 proc.). Leidiniai ne lietuvių kalba nedomintų 59 respondentų (69,41 proc.), nežino 13 (15,29 proc.). Respondentai mini tik dvi gimtąsias (ne lietuvių) kalbas – rusų ir lenkų. Į šį klausimą atsakė 85 respondentai.

**18 paveikslas.** Ar daugiau leidinių gimtąja kalba paskatintų naudotis LAB paslaugomis?



18 respondentų pasirinko atsakymo variantą „Kita“. Juos lankytis LAB paskatintų *geresnė sveikata; jei pasveiktų*. Po vieną atsakymą – *norėčiau skaityti darbo vietoje* (dažniausiai toks pageidavimas būdingas masažuotojams); *daugiau katalogų; jei atvežtų knygas į namus*.

Apibendrinant galima teigti, kad labiausiai nevirtotojus į LAB pritrauktų aptarnavimas namuose, skaitymui reikalingos įrangos įsigijimas, daugiau informacijos apie LAB, patogesnis būdas pasiekti biblioteką. Mažiausiai įtakos turėtų patogesnis bibliotekos darbo laikas ir didesnė leidinių specialiaisiais formatais pasiūla.

#### 1.4. REAKCIJA Į LAB SIŪLOMAS GALIMYBES

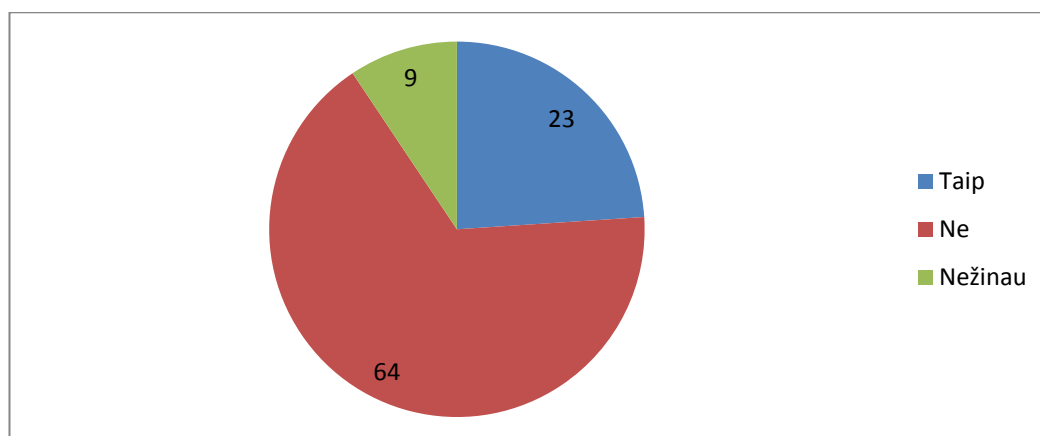
Klausimas „**Ar Jus domintų galimybė...**“ apėmė tris pasiūlymus, į kuriuos respondentai galėjo atsakyti „Taip“, „Ne“ ir „Nežinau“. Respondentų atsakymai:

...**bibliotekoje gauti konsultacijas**, pvz., naudojimosi kompiuteriu klausimais:

- Taip – 23 (23,96 proc.);
- Ne – 64 (66,67 proc.);
- Nežinau – 9 (9,38 proc.).

Į šį klausimą atsakė 96 respondentai.

**19 paveikslas.** Ar respondentus domintų galimybė bibliotekoje gauti konsultacijas?



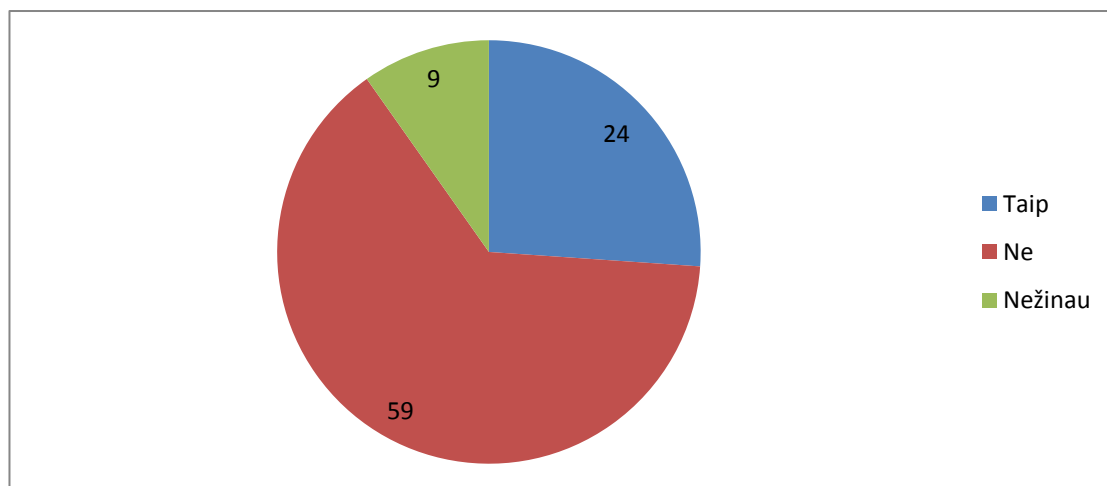
Pačiame klausime kaip pavyzdį pateikiant galimybę gauti konsultacijas naudojimosi kompiuteriu klausimais, pastebėta, jog ši galimybė domintų ne jauniausių ir ne pačių vyriausių amžiaus kategorijų žmones. Tačiau jiems gauti konsultacijas bibliotekoje trukdytų jų užimtumas. Pavyzdžiui, viena respondentė teigė dirbanti keliuose darbuose ir jokioms veikloms daugiau neturinti laiko. Kompiuteriu naudotis nemoka, o jei reikia pasinaudoti internetu, padeda jos vyras. Tačiau tyrėjo iškelta mintis apie galimybę bibliotekoje rengti naudojimosi kompiuteriu pradmenų pamokėles savaitgaliais respondentę sudomino.

**... informacijos paieška Jums aktualiais klausimais (pvz., teisiniais, socialinės apsaugos ir kt.)**

- Taip – 24 (26,09 proc.);
- Ne – 59 (64,13 proc.);
- Nežinau – 9 (9,78 proc.).

Į šį klausimą atsakė 92 respondentai.

**20 paveikslas.** Ar domina galimybė bibliotekoje gauti informaciją respondentui aktualiais klausimais?

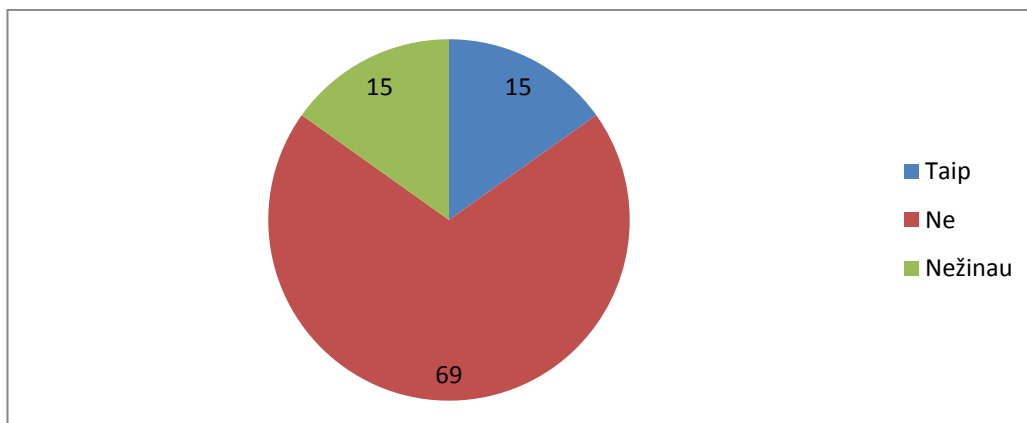


**...dalyvauti bibliotekos renginiuose:**

- Taip – 15 (15,15 proc.);
- Ne – 69 (69,7 proc.);
- Nežinau – 15 (15,15 proc.).

Į šį klausimą atsakė 99 respondentai.

**21 paveikslas.** Ar respondentus domintų galimybė dalyvauti LAB renginiuose?



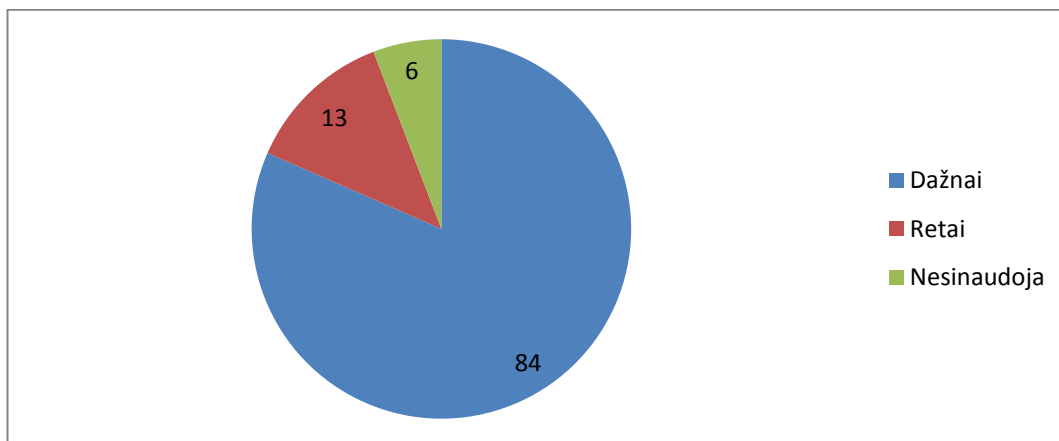
Labiausiai respondentus domintų informacijos paieškos bibliotekoje galimybė ir konsultacijos, renginiai susilauktų mažiau jų dėmesio.

### 1.5. INFORMACIJOS KANALAI

Regos negalia apriboja informacijos gavimo būdus. Sutrikusios regos žmonėms prieinamų informacijos šaltinių spektras nėra labai gausus. Domėjimės, kokiais šaltiniais dažniausiai naudojasi sutrikusios regos žmonės, nesinaudojantys Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis.

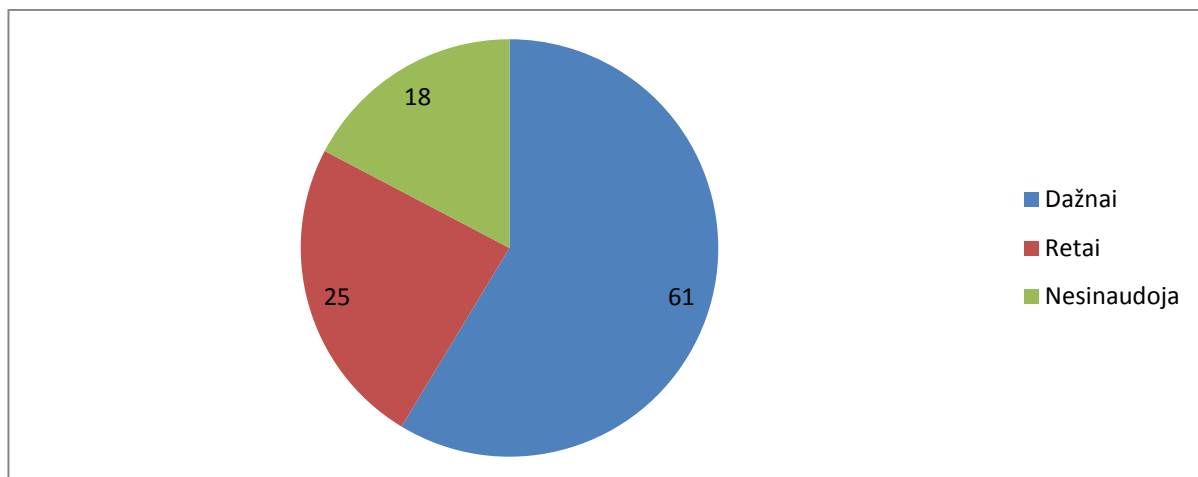
**Radiju** dažnai naudojasi 84 respondentai (81,55 proc.), retai – 13 (12,62 proc.), nesinaudoja – 6 (5,83 proc.). Į šį klausimą atsakė 103 respondentai.

**22 paveikslas.** Naudojimasis radiju



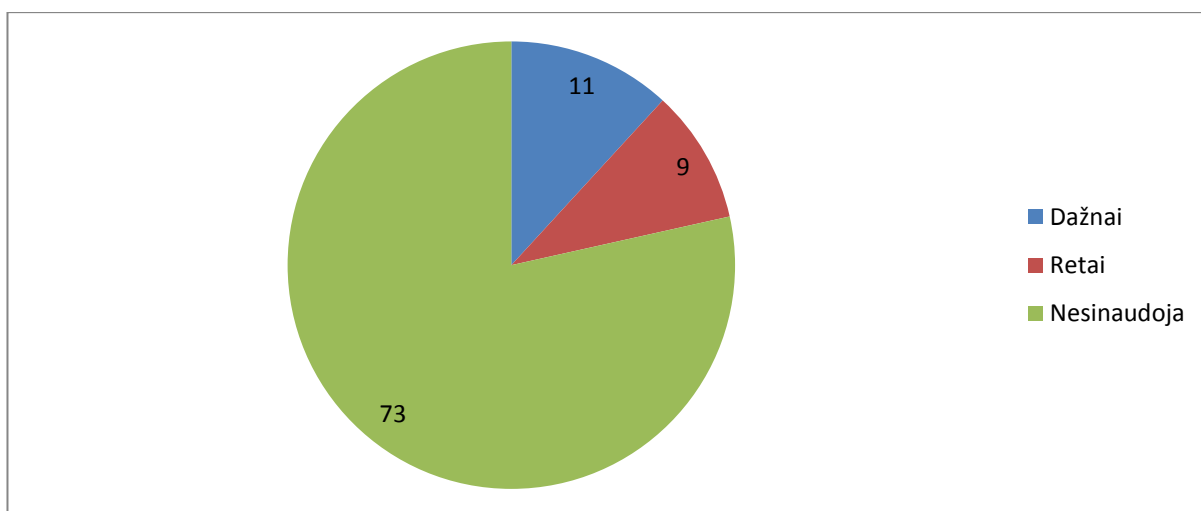
**Televizija** dažnai naudojasi 61 (58,65 proc.) respondentų, retai – 25 (24,04 proc.), nesinaudoja 18 (17,31 proc.). Į šį klausimą atsakė 104 respondentai.

### 23 paveikslas. Naudojimasis televizija



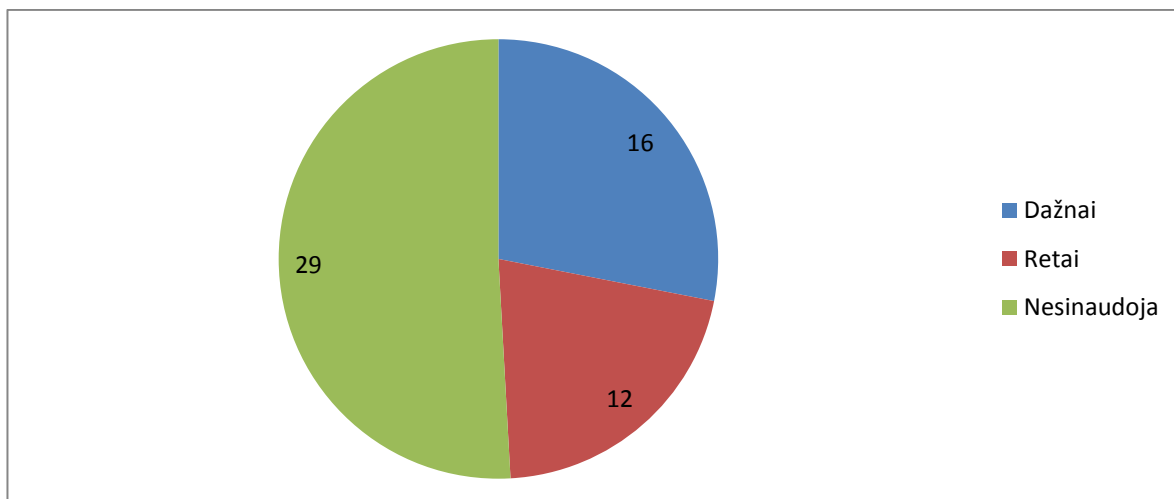
**Internetu** dažnai naudojami 11 (11,83 proc.), retai 9 (9,68 proc.), nesinaudoja 73 (78,49 proc.) respondentai. Keletas respondentų pakomentavo, kad internetu naudotis jiems padeda regintys šeimos nariai. Į šį klausimą atsakė 93 respondentai.

### 24 paveikslas. Naudojimasis internetu



**Spausdintais leidiniais** dažnai naudojami 16 respondentų (28,07 proc.), retai – 12 (21,05 proc.), nesinaudoja – 29 (50,88 proc.) respondentai. Į šį klausimą atsakė 57 respondentai.

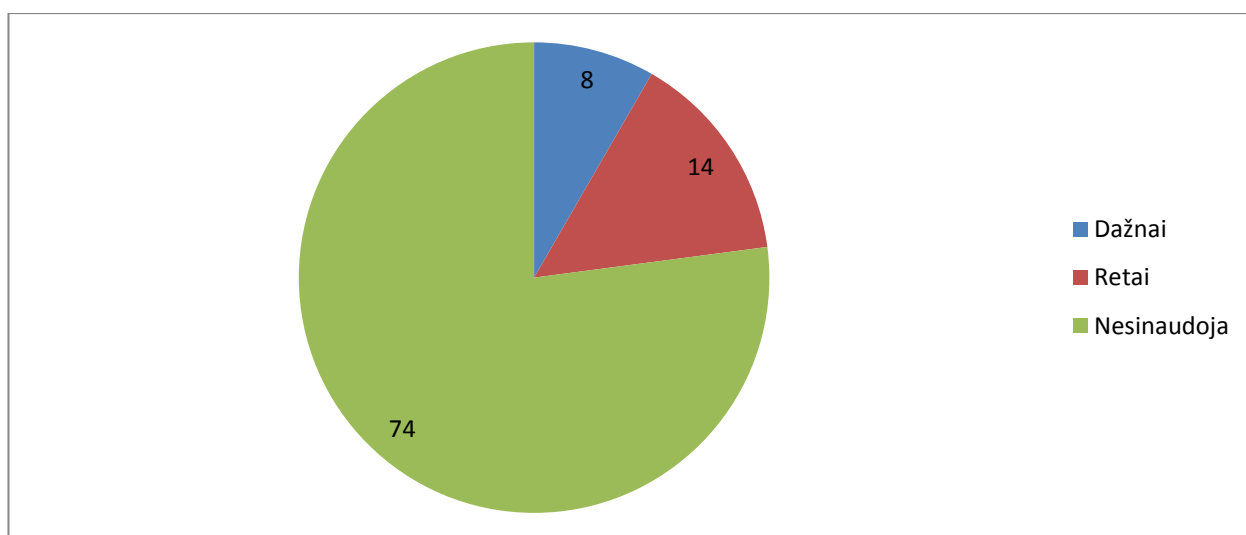
**25 paveikslas.** Naudojimasis spausdintais leidiniais



Besinaudojantys spausdintais leidiniais respondentai komentavo, kad tai jiems leidžia daryti jų regos likutis. Kai kurie naudojami teksto didinimo aparatu. Kitiems spausdintus leidinius *paskaito šeimos nariai*.

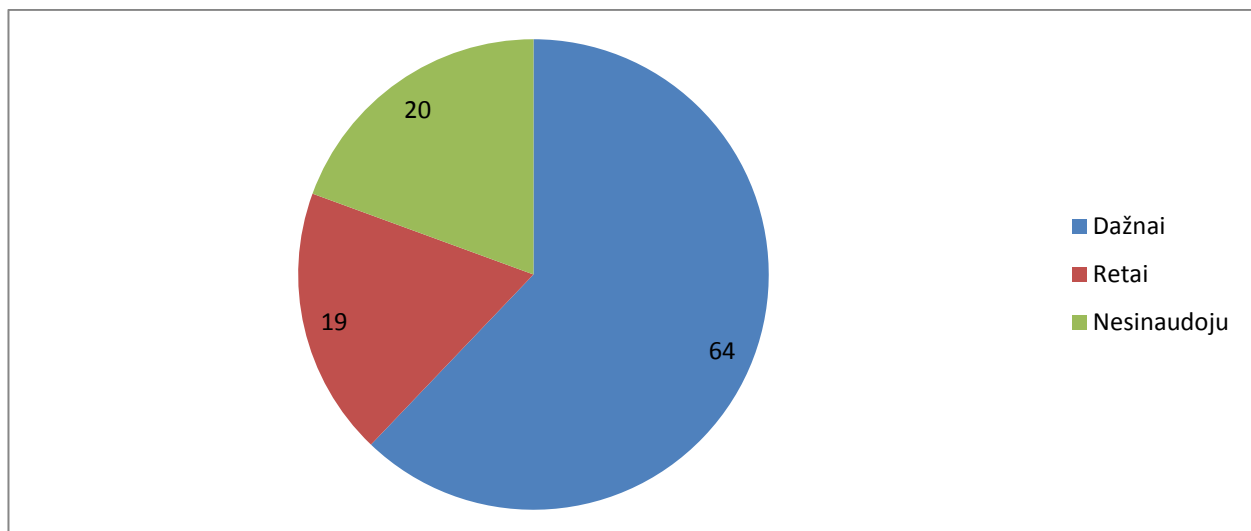
**Įgarsintais leidiniais (knygomis, žurnalais)** dažnai naudojami 8 (8,33 proc.), retai 14 (14,58 proc.), nesinaudoja 74 (77,08 proc.) atsakiusiųjų į klausimus žmonių. Nebūdami LAB vartotojais, garsinius leidinius jie skaito rusų kalba internete. Į šį klausimą atsakė 96 respondentai.

**26 paveikslas.** Naudojimasis įgarsintais leidiniais



**Gauna reikiamą informaciją iš kitų žmonių (draugų, kolegų ir kt.):** dažnai – 64 respondentai (62,14 proc.), retai – 19 (18,45 proc.), nesinaudoja – 20 (19,42 proc.). Į šį klausimą atsakė 103 respondentai.

## 27 paveikslas. Informacijos gavimas iš kitų žmonių

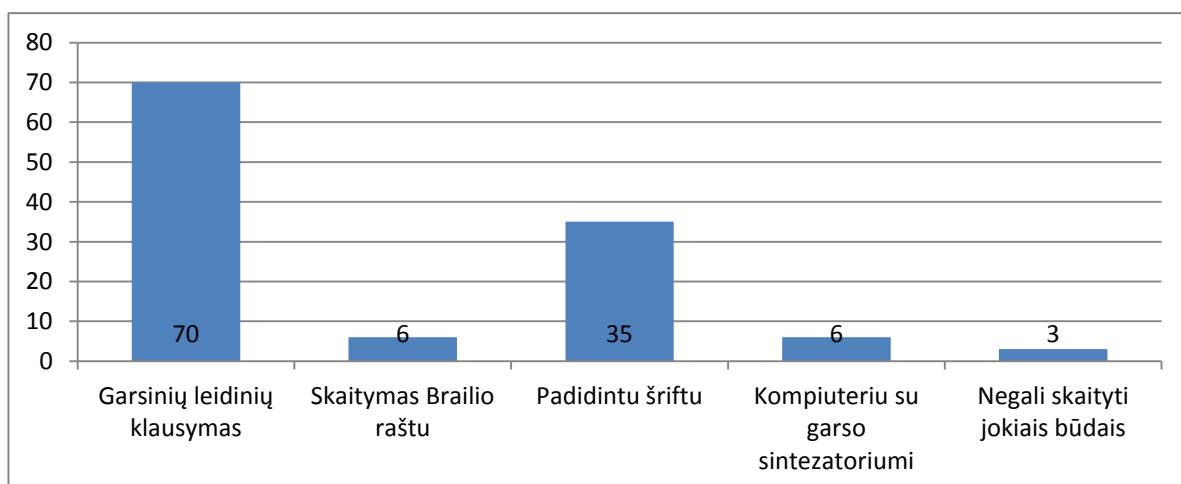


Atsakymo variantą „Kita“ pasirinko 9 žmonės, visi jie pasirinko kategoriją „dažnai“ (dažnai naudojasi kitais šaltiniais). Respondentė paminėjo, kad naudojasi bažnyčia ir mėgsta spręsti kryžiažodžius (naudodamasi teksto didinimo aparatu).

### 1.6. SKAITYMO BŪDAI

Daugiausia respondentų atsakė galintys skaityti įgarsintus leidinius – 70 (67,31 proc.). Brailio raštu skaityti gali 6 žmonės (5,77 proc.), padidintu šriftu – 35 (33,65 proc.). Kompiuteriu su garso sintezatoriumi skaitymui gali naudotis 6 respondentai (5,77 proc.). Negalintys skaityti jokiais būdais atsakė 3 žmonės (2,88 proc.).

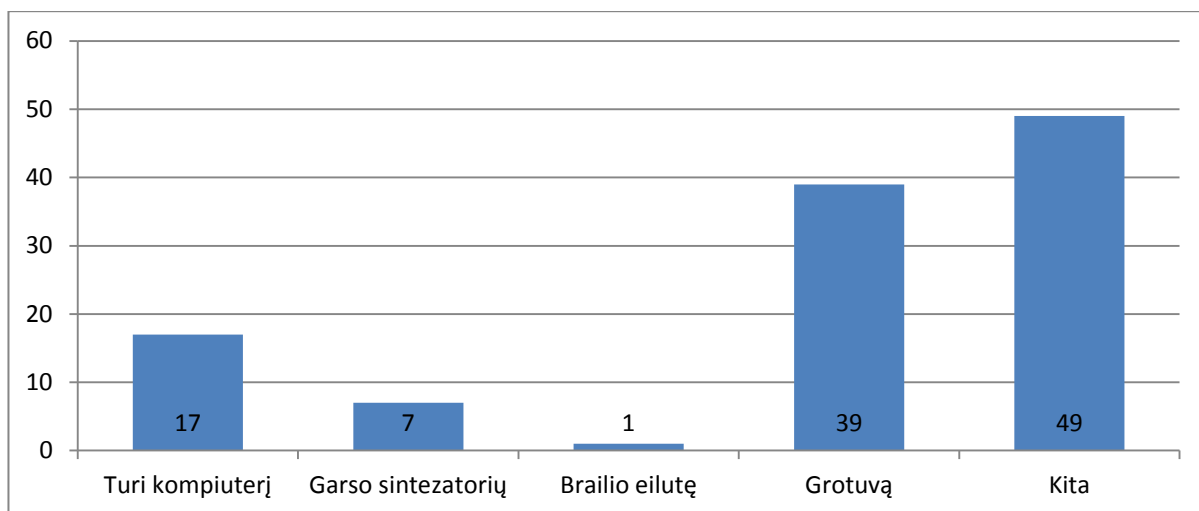
## 28 paveikslas. Respondentams prieinami skaitymo būdai



## 1.7. DISPONAVIMAS SKAITYMIUI REIKALINGA ĮRANGA

Kompiuterį turi 17 (16,35 proc.) respondentų, garso sintezatorių – 7 (6,73 proc.), grotuvą garsinėms knygoms skaityti – 39 (37,5 proc.), Brailio eilutę – 1 (0,96 proc.), kita – 49 (47,12 proc.). Pasirinkusieji variantą „Kita“ respondentai komentavo neturintys jokių priemonių arba tik senus, sugedusius kasetinius magnetofonus ir grotuvus. Vienas respondentas sakė turįs kompiuterį, bet nemokantis juo naudotis. Dalis respondentų naudojami didinamaisiais stiklais.

**29 paveikslas.** Skaitymui reikalingos įrangos turėjimas



## 1.8. INFORMACIJOS NAUDOJIMO TIKSLAI

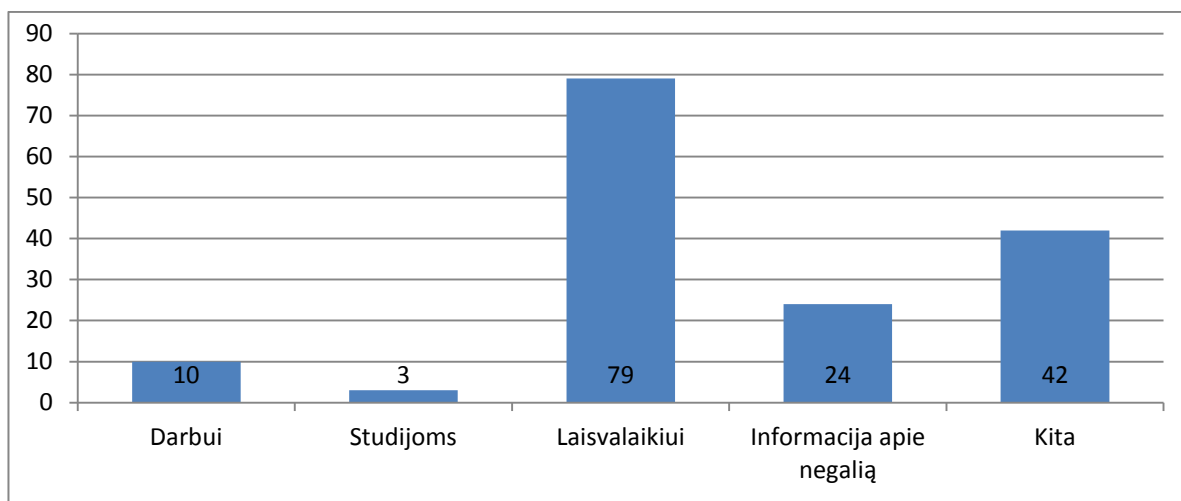
Darbai reikalinga informacija naudojami 10 (9,62 proc.) respondentų, studijoms reikalinga informacija – 3 (2,88 proc.), laisvalaikio informacija (pvz., meniniais filmais, muzikos įrašais, grožine literatūra ir pan.) – 79 (75,96 proc.), informacija apie negalią – 24 – 23,08 proc., įvairia kita gyvenime svarbia informacija – 42 (40,38 proc.)

Atsakymo variantą „Kita“ pasirinkę respondentai teigė besidomintys politika, sportu, aktualijomis viešojoje erdvėje, įvairiomis pokalbių, medicinos tematikos laidomis per televiziją, „klauso žinių ir muzikos per radiją“. Po vieną respondentą domina technologijos, Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos žurnalas „Mūsų žodis“, gėlės, žaidimas šachmatais, masažai, teisiniai dokumentai, mokestiniai nurodymai. Keletui asmenų aktualūs viešojo transporto tvarkaraščiai.

Vieną respondentą su įvykiais, naujienomis supažindina šeimos nariai. Kai kurie respondentai komentuoja „besinaudojantys visokia informacija, bet mažai kas įdomu“, „niekas neįdomu“. Viena respondentė paminėjo, kad „klausosi tik Marijos radijo ir meldžiasi“.



### 30 paveikslas. „Kokiais tikslais naudojotės informacija?“



### 1.9. DEMOGRAFINIAI RESPONDENTŲ DUOMENYS

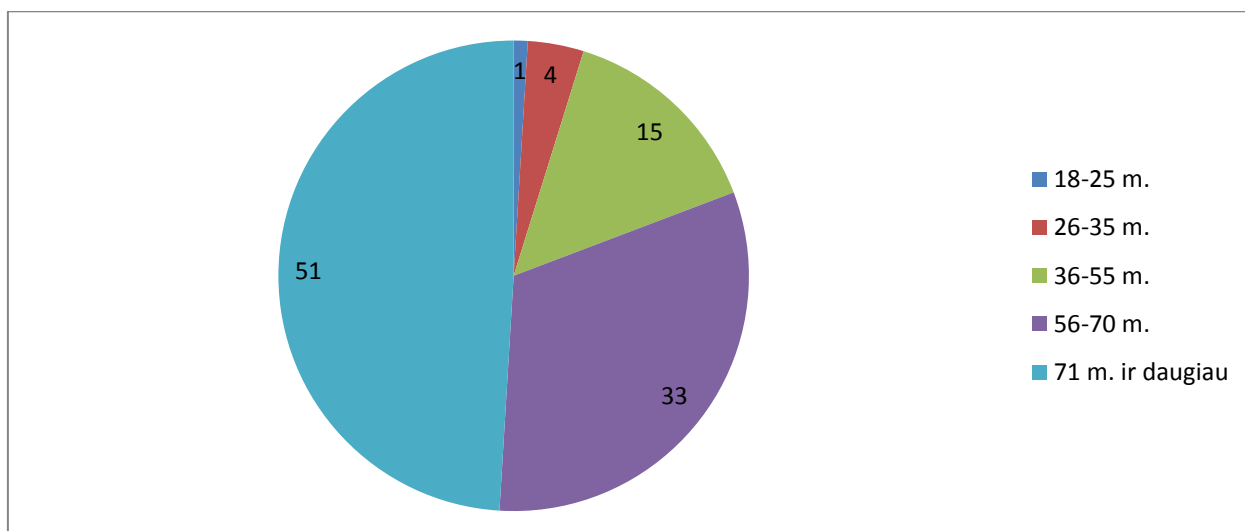
Tyrimo dalyvavo 34 vyrai (32,69 proc.) ir 70 moterų (67,31 proc.).

**Amžius.** Pagal amžiaus grupes respondentai pasiskirstė taip:

- 18–25 m. – 1 (0,96 proc.);
- 26–35 m. – 4 (3,85 proc.);
- 36–55 m. – 15 (14,42 proc.);
- 56–70 m. – 33 (31,73 proc.);
- 71 m. ir daugiau – 51 (49,04 proc.).

Akivaizdu, kad tarp LAB nevirtotojų dominuoja vyriausio amžiaus senjorai, sudarantys beveik pusę visų respondentų.

### 31 paveikslas. Respondentų amžiaus grupės

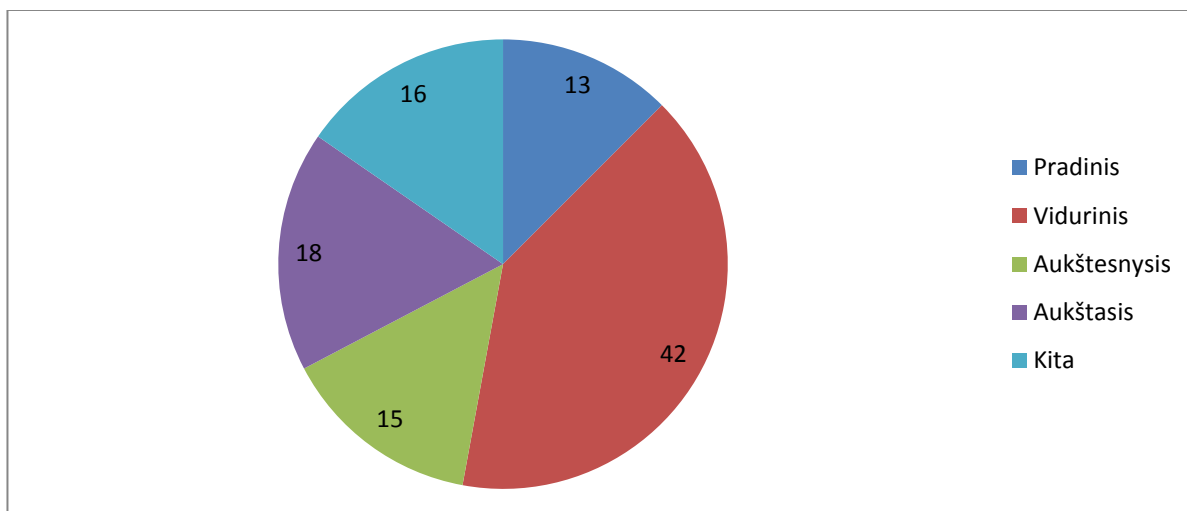


**Išsilavinimas.** Pagal išsilavinimą respondentai pasiskirstė taip:

- pradinis – 13 (12,5 proc.);
- vidurinis – 42 (40,38 proc.);
- aukštesnysis – 15 (14,42 proc.);
- aukštasis – 18 (17,31 proc.);
- kita – 16 (15,38 proc.).

„Kita“ – baigę 2, 4, 6, 7 klases, nebaigtas vidurinis, nebaigtas aukštasis išsilavinimas. Du respondentai teigė esantys savamoksliai („sąlygų nebuvo, mokiausi pats, savarankiškai“).

### 32 paveikslas. Išsilavinimas



**Užimtumas.** Iš atsakymų į šį klausimą paaiškėjo, kad šiuo metu dirba 13 (12,5 proc.) respondentų, nedirba 91 (87,5 proc.). Atsakymų variantai „studijuoja“ ir „dirba ir studijuoja“ nesulaukė nei vieno atsakymo. Todėl atsiranda nesutapimas su atsakymu į klausimą dėl informacijos naudojimo tikslų, kur keletas respondentų pasirinko atsakymo variantą, jog naudojasi studijoms reikalinga informacija. Matyt, šis neatitikimas galėjo atsirasti dėl neteisingai išgirsto klausimo (lengva supainioti „naudojOtės“ ir „naudojAtės“). Į šį atvejį būtina atsižvelgti vėlesniuose tyrimuose.

#### 1.10. TYRIMO STATISTIKA

Iš viso skambinta kartų	484
Nebaigtas pokalbis	4
Atsisakė dalyvauti apklausoje	37
Pokalbis neįvyko: neteisingas telefono numeris, neatsiliepė: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neteisingas nr. – 216;</li> <li>• Neatsiliepė- 69;</li> <li>• Abonentas išvykęs – 2;</li> <li>• Miręs – 1;</li> <li>• Atjungti telefonai – 11.</li> </ul>	299
Nėra tinkamo respondento (LAB vartotojas)	40
Apklausta respondentų iš viso	104
Vidutinė interviu trukmė	13 minučių

## 1.11. PRELIMINARIOS IŠVADOS

Lietuvos aklųjų bibliotekos atliktas nevirtotojų tyrimas charakterizuoja LAB tikslių grupių atstovus, nesinaudojančius bibliotekos paslaugomis. Tyrimu nustatyti **LAB nevirtotojų demografiniai bruožai** – lytis, amžius, išsilavinimas, užimtumas. Didžiąją dalį LAB nevirtotojų sudaro vyresnio (56–70 metų) ir senyvo (71 metai ir daugiau) amžiaus nedirbančios moterys, turinčios vidurinį išsilavinimą. Dauguma LAB nevirtotojų gali klausyti įgarsintų tekstų (70 iš 104), padidintu šriftu gali skaityti 35 iš 104 respondentų, leidinius Brailio raštu gali skaityti tik 6 iš 104 respondentų. 49 iš 104 respondentų neturi skaitymui reikalingos įrangos (magnetofono, Brailio eilutės ir t. t.).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad trečdalis respondentų (46 respondentai iš 120-ies apklaustųjų) yra lankęsi LAB anksčiau nei prieš metus. Tai rodo, kad nemaža dalis tyrimo respondentų anksčiau naudojo bibliotekos paslaugomis, tačiau nustojo tai darę. Kaip svarbiausias nesinaudojimo LAB priežastis respondentai išskyrė tai, kad:

- **Jiems sunku pasiekti biblioteką.** Nors respondentai kaip vieną iš svarbiausių priežasčių (šią priežastį pasirinko 52 respondentai iš 104), kodėl nesinaudoja bibliotekos paslaugomis, nurodė tai, jog jiems sunku pasiekti biblioteką, tačiau atsakydami į klausimą, ar patogesnis būdas pasiekti LAB paskatintų ja naudotis, kaip paskatą pasirinko 17 iš 83 respondentų. Analizuojant tokį neatitikimą, galima daryti prielaidą, kad respondentai sąvoką „sunku pasiekti biblioteką“ suprato nevienareikšmiškai – neįgalų ir biblioteką skiria ne tik fizinis atstumas, bet ir emociniai barjerai, susiję su socialine atskirtimi. Neatitikimą atspindi ir tai, kad aptarnavimas namuose naudotis LAB paslaugomis paskatintų 26 respondentus iš 91, neturėtų įtakos 48-iems apklaustųjų.

- **Nejaučia poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis.** Remiantis tyrimo rezultatais galima teigti, kad tai yra pati svarbiausia priežastis, kodėl LAB nevirtotojai nesinaudoja LAB paslaugomis. Tai rodo tokie apklausos rezultatų duomenys:

- tai, kad nejaučia poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis teigė 49 iš 104 respondentų;
- didžioji dalis (76 iš 104 apklaustųjų) respondentų nesinaudoja ir kitų, nespecialiųjų, bibliotekų paslaugomis;
- pusė (53 apklaustieji) respondentų teigė neketinantys per pastaruosius 12 mėnesių naudotis LAB paslaugomis.

Viena iš galimų priežasčių, sąlygojančių tokią situaciją – socialinė neįgaliųjų atskirtis. Tokią prielaidą leidžia daryti tyrimo metu nustatyta LAB nevirtotojų demografinė charakteristika (vyresnio ir senyvo amžiaus nedirbančios moterys, turinčios vidurinį išsilavinimą). Taip pat 11 tyrimo respondentų kaip „kitą“ priežastį, dėl kurios nesinaudoja LAB paslaugomis, nurodė nepatenkinamą sveikatą, 18-ikai respondentų naudotis LAB paskatintų geresnę sveikatą.

- **Gauna informaciją kitais būdais.** Daugiau informacijos apie LAB domintų 17 iš 92 respondentų. Tinkamiausi kanalai informaciją paskleisti LAB nevirtotojams – radijas, kadangi juo, kaip informacijos šaltiniu dažnai naudojasi 83 iš 104 respondentų; televizija (dažnai naudojasi 61 iš 104 respondentų). Mažiausiai efektyvūs – įgarsinti leidiniai (jais nesinaudoja 74 iš 96 respondentų) ir internetas (juo nesinaudoja 73 iš 93 respondentų).

## 1.12. EKSPERTŲ ANALIZĖ

### 1.12.1. DOC. DR. ZINAIDOS MANŽUCH ANALIZĖ

#### **Doc. dr. Zinaida Manžuch**

Vilniaus universitetas

Komunikacijos fakultetas

Bibliotekininkystės ir informacijos mokslų institutas

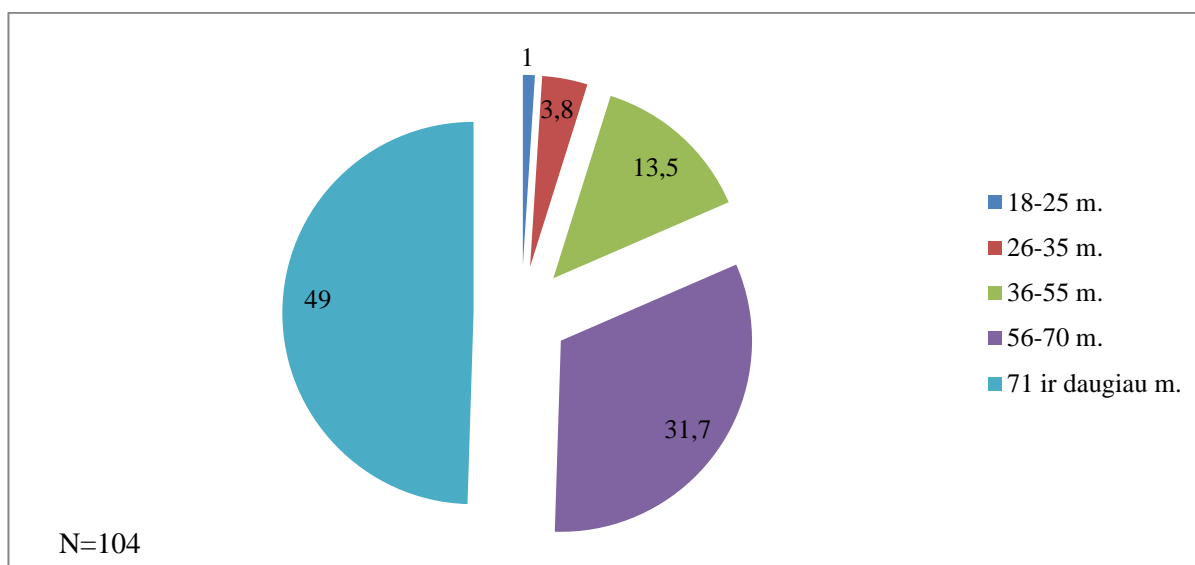
**Tyrimo imtis.** Atliekant apklausą susisiekti su 120 respondentais. 16 iš jų teigė, kad naudojami LAB paslaugomis per pastaruosius 12 mėnesių. Tinkamos analizei – 104 anketos.

Tyrimo klausimyną sudarė trys dalys, kuriose teirautasi apie demografinius respondentų duomenis, naudojimosi LAB ir kitų bibliotekų paslaugomis patirtį ir perspektyvas, informacinę respondentų elgseną (t. y. tikslus, būdus, šaltinius, naudojamą priemonę informacijai gauti).

**Demografiniai duomenys.** Apklausoje dalyvavo 32,7 proc. vyrų (34 respondentai) ir 66,3 proc. moterų (69 respondentės).

Į klausimą apie respondentų amžių atsakė visi apklausos dalyviai (žr. 33 paveikslą).

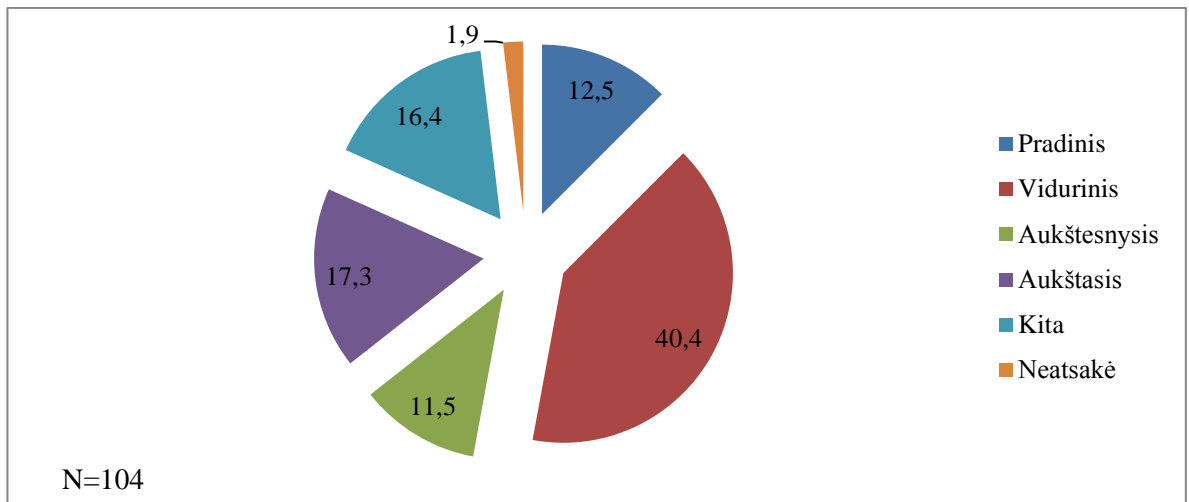
**33 paveikslas.** Respondentų amžius, proc.



33 paveikslas rodo, kad dauguma apklaustųjų – garbaus amžiaus ir pagyvenę asmenys. Didžiausią respondentų grupę sudaro asmenys, kuriems sukako 71 ir daugiau metų (49 proc., 51 respondentas). Antroji pagal dydį – 56–70 respondentų grupė (31,7 proc., 33 respondentai). Vos 13,5 proc. (13 respondentų) atstovauja 36–55 m. grupei, jaunesnio amžiaus grupės dydis itin mažas – 4,8 proc. (5 apklausos dalyviai) apklausos dalyvių.

Į klausimą apie respondentų išsilavinimą atsakė visi apklausos dalyviai (žr. 34 paveikslą).

**34 paveikslas.** Respondentų išsilavinimas, proc.



34 paveikslas rodo, kad dauguma respondentų įgijo vidurinį išsilavinimą (40,4 proc., 42 respondentai). Kitose išsilavinimo grupėse respondentų žymiai mažiau.

Respondentų teirautasi, ar jie dirba. Į šį klausimą atsakė visi respondentai. Daugelis jų šiuo metu nedirba – 86,5 proc., 90 respondentų. 13,5 proc., arba 14 respondentų nurodė, kad šiuo metu dirba. 8 dirbantys respondentai nurodė organizaciją, kuriose dirba, rūši. 4 respondentai dirba viešajame sektoriuje, 2 – verslo sektoriuje, dar du – individualiai.

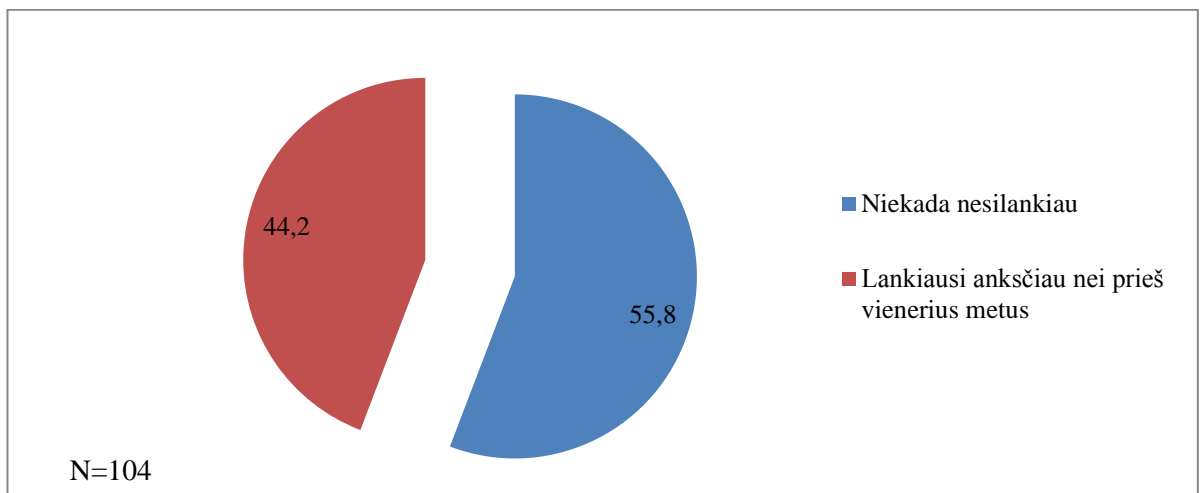
Pasiteiravus respondentų, ar jie šiuo metu mokosi / studijuoja, paaiškėjo, kad šiuo metu besimokančių / studijuojančių apklausos dalyvių nėra.

#### **Naudojimosi LAB paslaugomis patirtis ir perspektyvos**

Šioje anketos dalyje respondentų teirautasi apie jų naudojimo LAB ir kitomis bibliotekomis ankstesnę patirtį, nesinaudojimo LAB priežastis ir naudojimosi LAB paslaugomis galimybes ateityje.

Pirmiausia, respondentų klausta, ar jie anksčiau lankėsi LAB ( žr. 35 paveikslą). Į šį klausimą atsakė visi apklausos dalyviai.

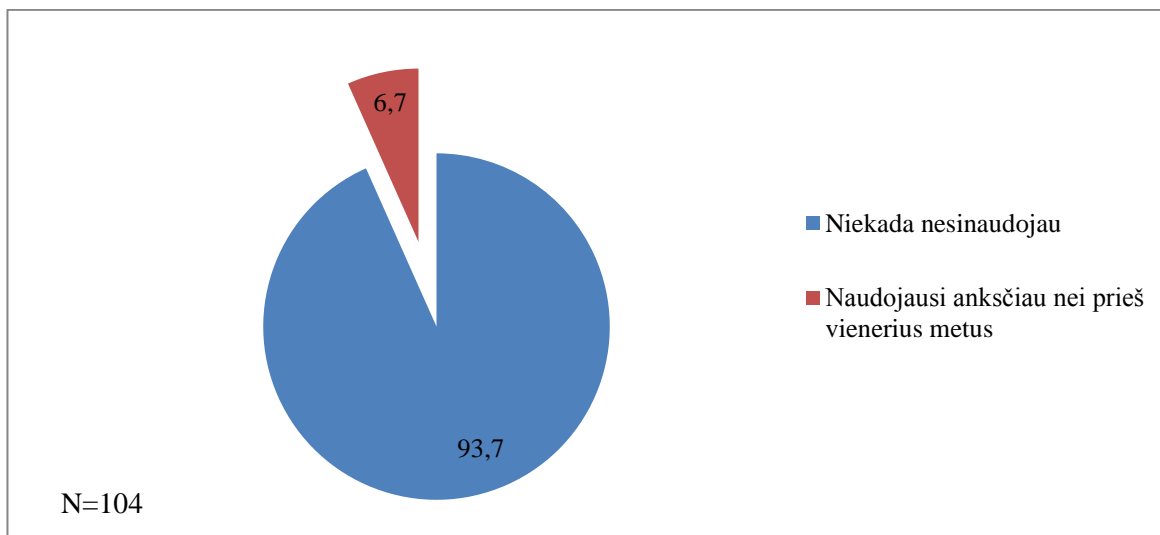
**35 paveikslas.** Ar lankėtės Lietuvos aklujų bibliotekoje? (proc.)



35 paveikslas rodo, kad beveik pusė respondentų (44,2 proc., 46 respondentai) anksčiau naudojo LAB paslaugomis, bet dėl tam tikrų priežasčių nustojo būti LAB skaitytojais. Kiek daugiau negu pusė respondentų (55,8 proc., 58 respondentai) bibliotekoje anksčiau nesilankė.

Respondentų taip pat teirautasi, ar jie anksčiau naudojo LAB paslaugomis internetu (žr. 36 paveikslą). Į šį klausimą atsakė visi respondentai.

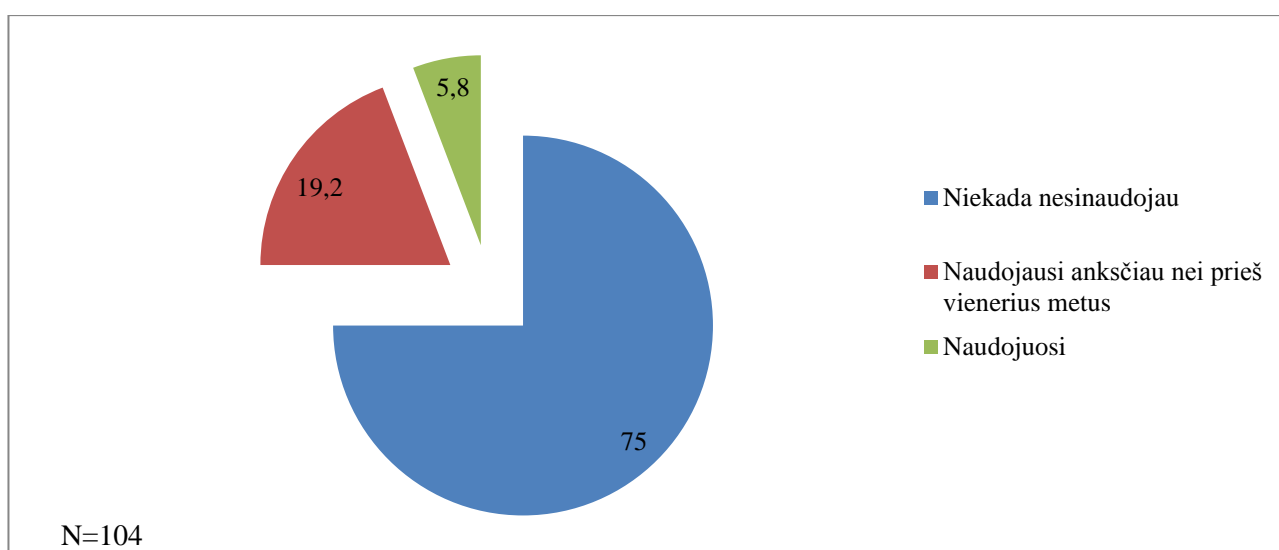
**36 paveikslas.** Ar naudojotės Lietuvos aklujų bibliotekos paslaugomis internetu? (proc.)



Dauguma respondentų (93,7 proc., 97 respondentai) niekada nesinaudojo LAB paslaugomis internetu.

Apklausos dalyvių teirautasi apie naudojimosi kitų bibliotekų paslaugomis patirtį (žr. 37 paveikslą). Į šį klausimą atsakė visi respondentai.

**37 paveikslas.** Ar naudojotės kitų Lietuvos bibliotekų paslaugomis? (proc.)

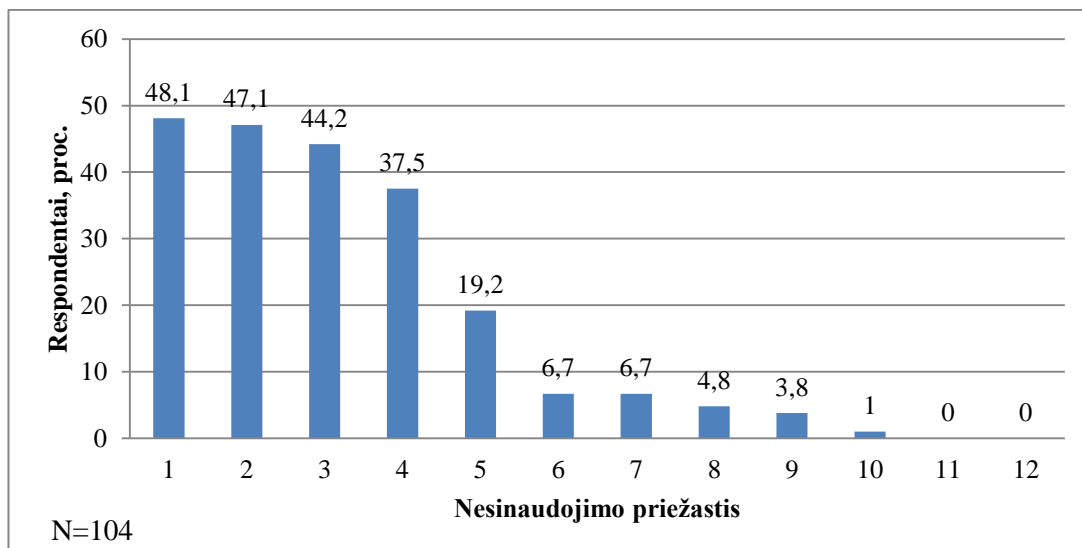


37 paveikslas atskleidžia, kad daugelis respondentų (net 75 proc., 78 respondentai) apskritai niekada nesinaudojo kitų bibliotekų paslaugomis. 19,2 proc. (20 respondentų) naudojo bibliotekų

paslaugomis anksčiau. Tik 5,8 proc. (6 respondentai) naudojami bibliotekų paslaugomis šiuo metu. Tai reiškia, kad daugelis apklaustų asmenų neturi jokios naudojimosi bibliotekomis patirties ir, tikėtina, nežino, kuo bibliotekos gali būti naudingos.

Anketoje gilinamasi į nesinaudojimo LAB paslaugomis priežastis (žr. 38 paveikslą). Į šį klausimą atsakė visi apklausos dalyviai.

**38 paveikslas.** Kodėl šiuo metu nesinaudojate Lietuvos aklyjų bibliotekos paslaugomis? (proc.)



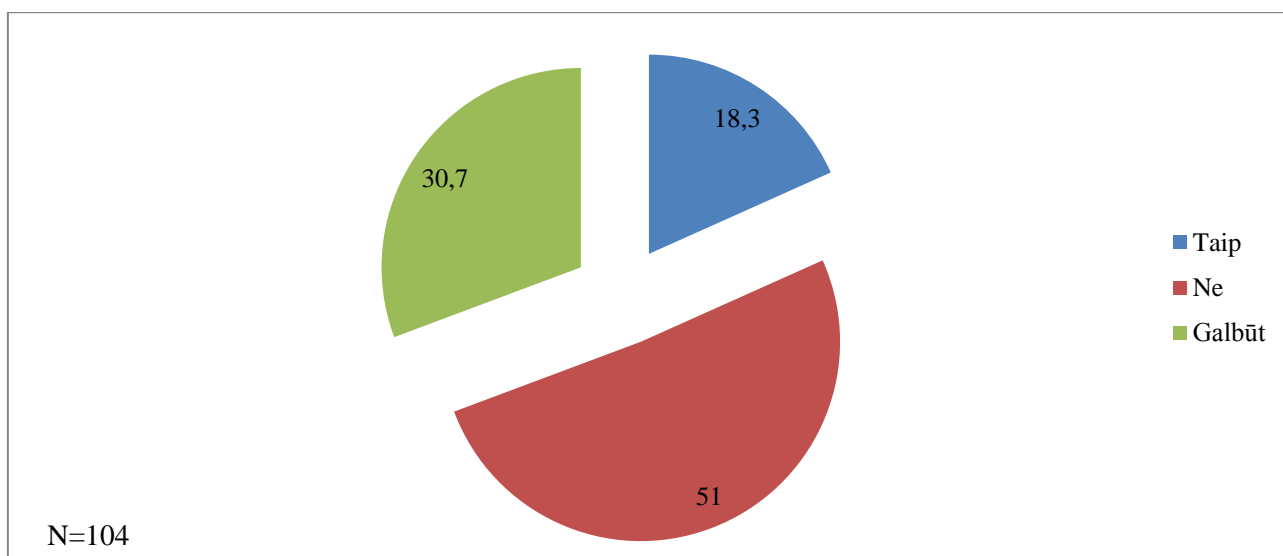
PASTABA. Atsakymų suma procentais nesudaro 100 proc., nes respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymų variantus.

PASTABA. 1 – neįmanoma poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis, 2 – gaunu reikiamą informaciją kitais būdais, 3 – sunku pasiekti biblioteką, 4 – kita, 5 – nežinojau apie Lietuvos aklyjų bibliotekos paslaugas, 6 – nepatogus bibliotekos darbo laikas, 7 – sudėtinga naudotis bibliotekos paslaugomis internetu, 8 – bibliotekoje trūksta literatūros mano gimtąja kalba, 9 – sudėtinga naudotis bibliotekoje esančiais įrenginiais, 10 – bibliotekos patalpos nepritaikytos mano poreikiams, 11 – bibliotekoje trūksta man reikalingos literatūros Brailio raštu, 12 – bibliotekoje trūksta man reikalingos garsinės literatūros.

38 paveikslas rodo, kad daugelis respondentų neįmanoma poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis (48,1 proc., 50 respondentų), gauna reikiamą informaciją kitais būdais (47,1 proc., 49 respondentai) arba susiduria su sunkumais pasiekti biblioteką (44,2 proc., 46 respondentai). Nemažai respondentų nurodė kitas priežastis (žr. atsakymą „Kita“, 37,5 proc., 39 respondentų). Dauguma jų – 19 respondentų (18,2 proc.), nurodė, kad negali skaityti ar naudotis bibliotekos paslaugomis dėl pablogėjusios sveikatos ir ligų. Šeši respondentai gauna informaciją kitais būdais – atsisiunčia iš interneto, gauna iš kitų žmonių ar organizacijų. Penki respondentai nesinaudoja LAB paslaugomis dėl laiko trūkumo. Likę respondentai nurodė kitas nesinaudojimo LAB priežastis.

Toliau aiškintasi apie respondentų planus naudotis LAB paslaugomis ateityje (39 paveikslas). Į šį klausimą atsakė visi apklausos dalyviai.

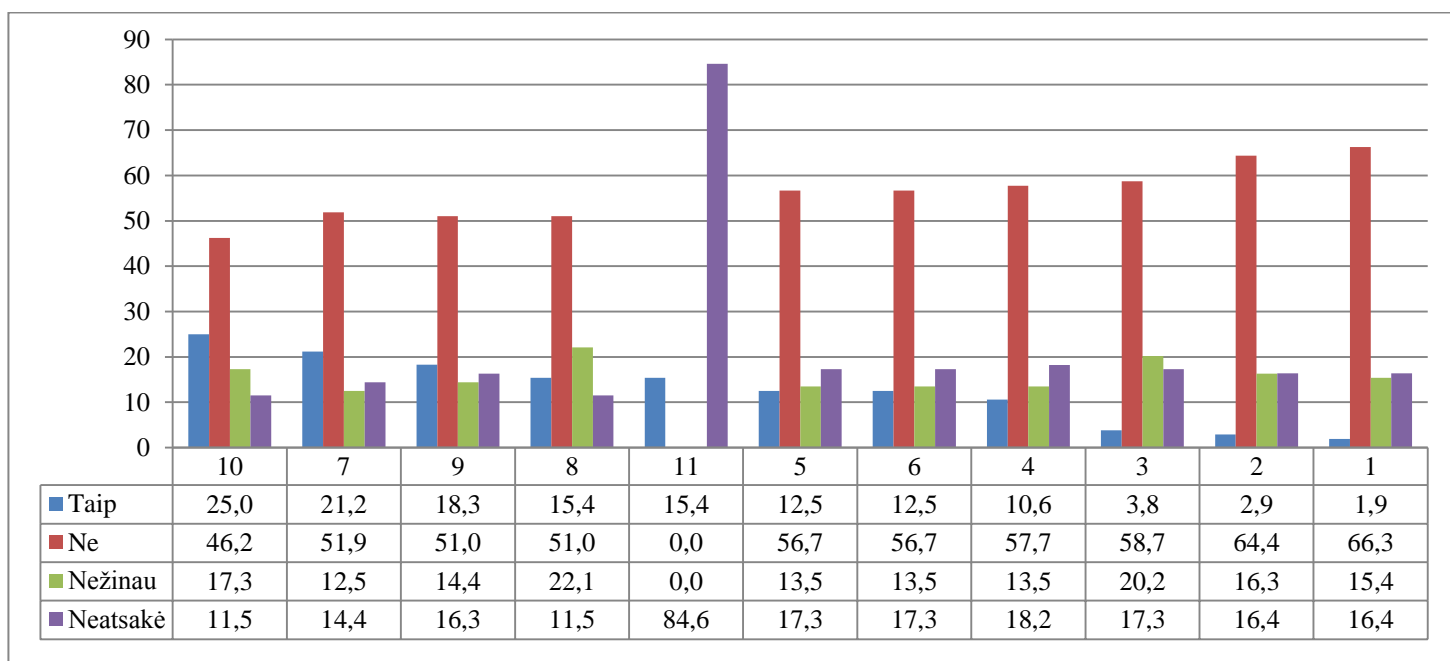
**39 paveikslas.** Ar ketinate naudotis Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis per artimiausius 12 mėnesių? (proc.)



39 paveikslas rodo, kad daugelis respondentų (51 proc., 53 respondentai) neketina ateityje naudotis LAB paslaugomis. 18,3 proc. (19 respondentų) pareiškė norą naudotis LAB paslaugomis per artimiausius metus. Nemažai respondentų nebuvo tikri dėl naudojimosi LAB ateityje (30,7 proc., 32 respondentai) ir atsakė, kad galbūt naudosis bibliotekos paslaugomis.

Apklausoje domėtasi, kas gali paskatinti respondentus pradėti naudotis LAB paslaugomis (žr. 40 paveikslą). Į šį klausimą atsakė ne visi respondentai (neatsakiusiųjų dalis pateikiama 40 paveiksle).

**40 paveikslas.** Kas jus paskatintų naudotis Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis?





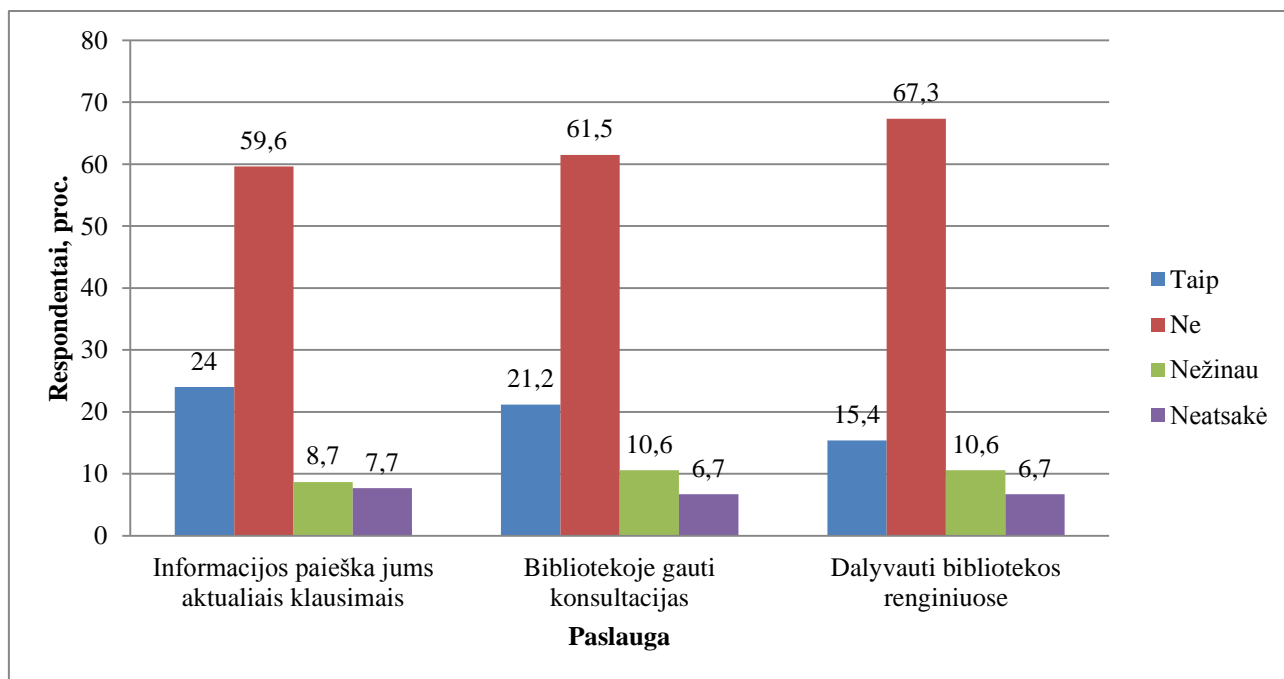
PASTABA. 1 – patogesnis bibliotekos darbo laikas, 2 – geriau išplanuotos bibliotekos patalpos, 3 – didesnė leidinių specialiaisiais formatais pasiūla, 4 – jeigu biblioteka teiktų individualias, man pritaikytas paslaugas, 5 – daugiau leidinių mane dominančia tematika, 6 – daugiau leidinių mano gimtąja kalba, 7 – jei turėčiau skaitymui reikalingą įrangą, 8 – daugiau informacijos apie bibliotekos paslaugas, 9 – patogesnis būdas pasiekti biblioteką, 10 – aptarnavimas namuose, 11 – kita.

40 paveikslas rodo, kad daugelio respondentų niekas nepaskatintų naudotis LAB paslaugomis. 46,2 proc.–66,3 proc. respondentų pažymėjo, kad įvairūs pasiūlymai, pateikti klausime, jų nemotyvuos naudotis biblioteka. Tačiau atsirado respondentų, kurie naudotųsi LAB paslaugomis tam tikromis sąlygomis:

- jei būtų užtikrintas aptarnavimas namuose (25 proc., 26 respondentai);
- jei apklausos dalyviai būtų aprūpinti reikiama įranga (21,2 proc., 22 respondentai);
- jei būtų galima patogiau pasiekti biblioteką (18,3 proc., 19 respondentų).

Papildomai respondentų klausta, ar juos sudomintų galimybės gauti tam tikras paslaugas bibliotekoje (žr. 41 paveikslą). Į šį klausimą atsakė ne visi respondentai. Neatsakiusiųjų skaičius pateiktas 41 paveiksle.

**41 paveikslas. Ar jus domintų galimybė...?**



PASTABA. Atsakymų suma procentais nesudaro 100 proc., nes respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymų variantus.

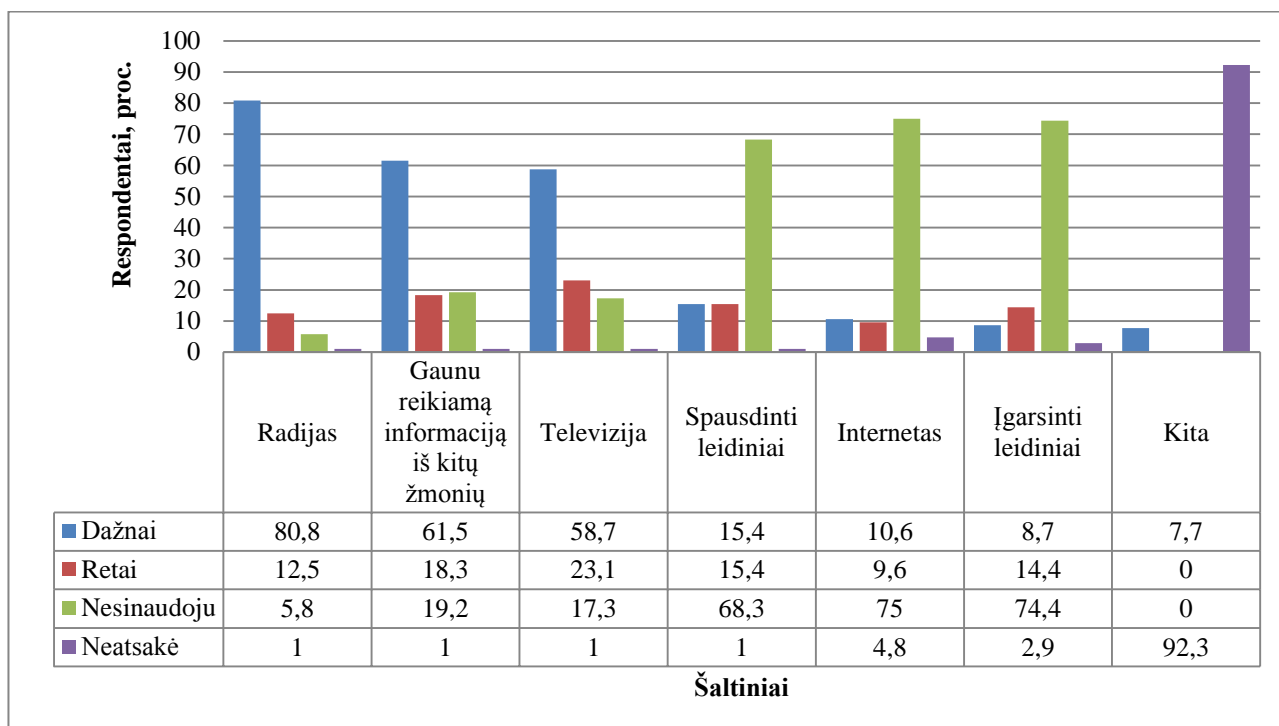
41 paveikslas rodo, kad daugelio respondentų (59,6 proc. –67,3 proc.) bibliotekos pasiūlymai nesudomino. Tačiau 24 proc. respondentų (25 respondentai) pageidautų, kad jiems būtų teikiamos informacijos paieškos aktualiais klausimais paslaugos. Kiek mažiau respondentų (21,2 proc., 22 respondentai) pageidautų bibliotekoje gauti konsultacijų.

### Informacinė elgsena

Šioje anketos dalyje teirautasi, kokiais būdais apklausos dalyviai gauna informaciją, ar jie aprūpinti ir įgudę naudotis žmonėms su regos sutrikimais skirta kompensacine technika, kokiais tikslais jie naudojami informacija.

Pirmiausia respondentų teirautasi, kokiais informacijos šaltiniais jie dažniausiai naudojami (žr. 42 paveikslą). Į šį klausimą atsakė ne visi respondentai. Neatsakiusių skaičius pateiktas 42 paveiksle.

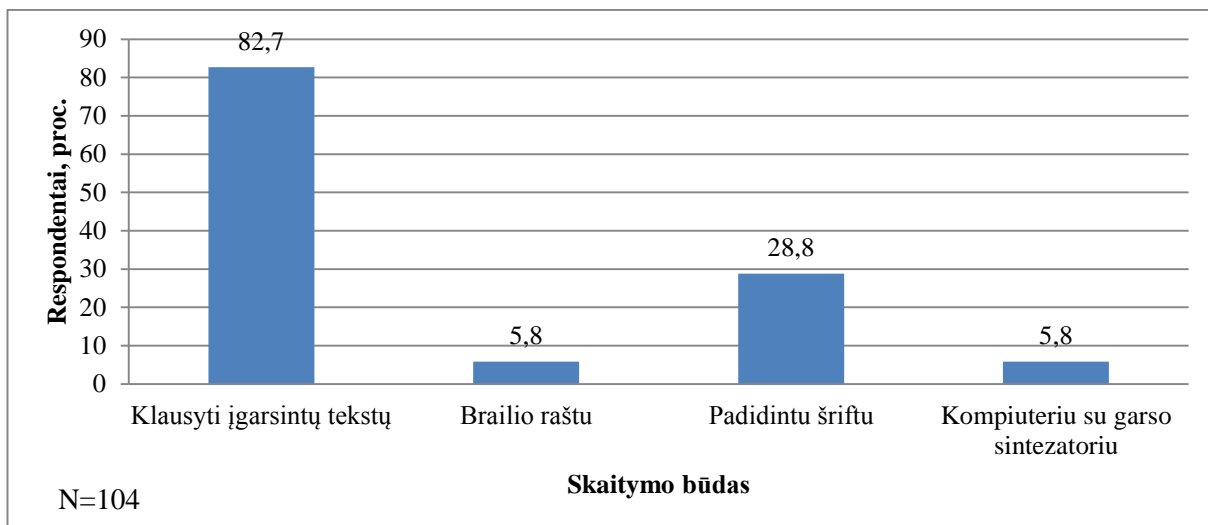
**42 paveikslas.** Kaip dažnai naudojėtės šiais šaltiniais informacijai gauti?



42 paveikslas atskleidžia, kad respondentai dažniausiai naudojami trimis šaltiniais – radiju (80,8 proc. pažymėjo „dažnai“), kitais žmonėmis (61,5 proc. pažymėjo „dažnai“) ir televizija (58,7 proc. pažymėjo „dažnai“). Svarbu pažymėti, kad populiariausi informacijos šaltiniai geriausiai tinka einamajai informacijai (pvz., naujienoms, aktualiai teisei, socialinės apsaugos ir kt. informacijai) gauti. Kiti šaltiniai, kurie geriausiai tinka laisvalaikiui, mokymuisi, profesiniam tobulėjimui, bet reikalauja ilgesnės dėmesio koncentracijos, įsigilinimo (spausdinti leidiniai, įgarsinti leidiniai) nėra dažnai naudojami. Šį rezultatą galima paaiškinti ir tuo, kad šiais šaltiniais naudotis sudėtingiau – reikia specialios įrangos ir gebėjimų ja naudotis (pvz., kompiuterio ir balso sintezatoriaus), kai kurie šaltiniai (pvz., spausdinti leidiniai) gali būti neprieinami dėl negalios ir pan.

Toliau respondentų klausiama, kokiais būdais jie gali skaityti leidinius, naudoti informaciją, pritaikytą regos sutrikimų turintiems asmenims (žr. 43 paveikslą). Į šį klausimą atsakė visi respondentai.

### 43 paveikslas. Kokiais būdais galite skaityti?

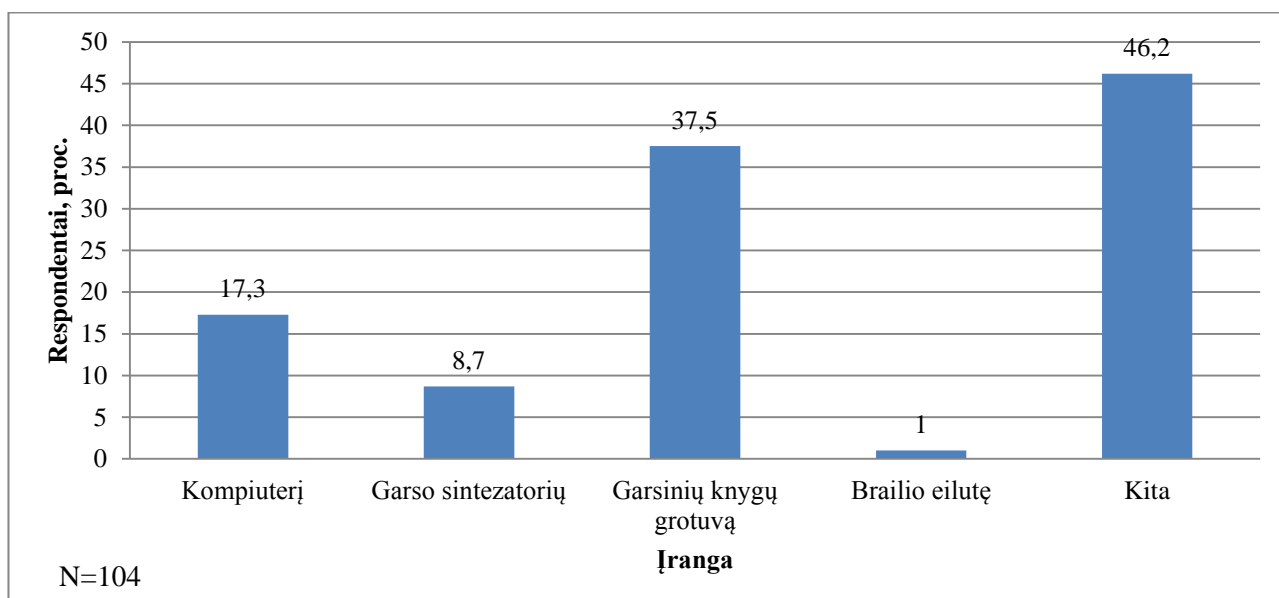


PASTABA. Atsakymų suma procentais nesudaro 100 proc., nes respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymų variantus.

43 paveikslas rodo, kad dauguma respondentų geba klausytis įgarsintų tekstų (82,7 proc., 87 respondentai). Apie trečdalis respondentų (28,8 proc., 30 respondentų) taip pat gali skaityti leidinius padidintu šriftu. Kiti informacijos gavimo būdai ir priemonės nėra populiarūs. Tikėtina, kad apklausos dalyviai tiesiog nemoka jais naudotis.

Respondentų taip pat teirautasi, ar jie aprūpinti įranga, skirta regos sutrikimų turintiems žmonėms (44 paveikslas). Į šį klausimą atsakė visi respondentai.

### 44 paveikslas. Ar turite skaitymui / informacijai gauti reikalingą įrangą?

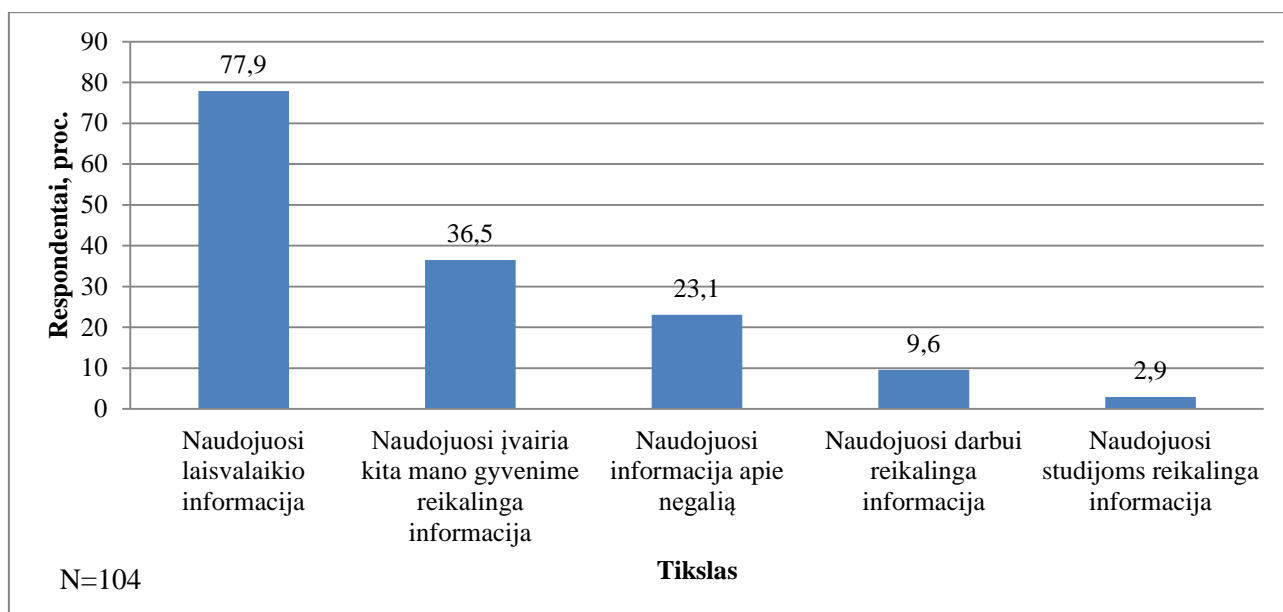


PASTABA. Atsakymų suma procentais nesudaro 100 proc., nes respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymų variantus.

44 paveikslas rodo, kad kiek daugiau negu trečdalis (37,5 proc., 39 respondentai) turi garsinių knygų grotuvą. Tačiau daugiausia respondentų (46,2 proc., 48 respondentai) pažymėjo, kad turi kitokių priemonių nei nurodytos klausimyne. Dauguma (35 respondentai, 33,7 proc.) pasirinkusių atsakymo variantą „Kita“ pažymėjo, kad neturi arba nesinaudoja jokia įranga.

Anketoje respondentų klausta, kokiais tikslais jie naudojami informacija (žr. 45 paveikslą). Į šį klausimą atsakė visi respondentai.

**45 paveikslas. Kokiais tikslais naudojate informaciją?**



Daugelis apklaustųjų naudojami laisvalaikio informacija (77,9 proc., 81 respondentas), kiek daugiau negu trečdalis (36,5 proc., 38 respondentai) naudojami informacija kitais, nei anketoje nurodyta, tikslais. Iš jų 10 respondentų nurodė, kad siekia sužinoti naujienas („klausosi žinių“, „su įvykiais supažindina šeimos nariai“ ir pan.), 3 respondentes domina politika, 3 respondentes – sportas, dar 3 – muzika. Kitų respondentų atsakymuose buvo užuominų, kad niekas nedomina, arba domina konkreti su sveikata, pomėgiais, teisinėmis, finansinėmis ir socialinės apsaugos naujienomis susijusi informacija. Šiek tiek daugiau negu dvidešimt procentų apklaustųjų (23,1 proc., 24 respondentai) naudojami informacija, siekdami daugiau sužinoti apie negalią.

### **Rezultatų aptarimas**

Rezultatų aptarimas struktūruojamas kaip atsakymai į tris pagrindinius tyrimo klausimus:

- kas yra LAB nevertotojas (demografiniai ir kiti bruožai);
- nesinaudojimo LAB paslaugomis priežastys (galimų problemų, kliūčių ir barjerų nustatymas);
- kas nevertotojus galėtų paskatinti tapti vartotojais?

### ***Kas yra LAB nevertotojas?***

**LAB nevertotojai Vilniaus regione – tai pagyvenę ir itin garbaus amžiaus asmenys, kurių didelė dalis neturi jokios naudojimosi tiek LAB, tiek kitų bibliotekų paslaugomis patirties.** Tą pagrindžia pagyvenusių (31,7 proc.) ir itin garbaus amžiaus (49 proc.) asmenų dominavimas tarp apklausos respondentų. Pakankamai didelė dalis respondentų (55,8 proc.)

niekada anksčiau nesilankė LAB, dauguma (93,7 proc.) niekada anksčiau nesinaudojo LAB paslaugomis internetu). Be to, daugelis respondentų (75 proc.) anksčiau nesinaudojo jokių kitų bibliotekų paslaugomis.

**Respondentų poreikiai informacijai ir jos gavimo šaltiniai gana riboti.** Dauguma respondentų naudojami informacija laisvalaikio tikslais (77,9 proc.) arba norėdami sužinoti apie negalią (23,1 proc.). Pagrindiniai informacijos gavimo šaltiniai yra trys – radijas (80,8 proc.), televizija (58,7 proc.) ir respondentus supantys žmonės (61,5 proc.). Atkreiptinas dėmesys, kad šie šaltiniai itin gerai tinka naujienų, kasdieniam gyvenimui reikalingai informacijai gauti. Naudojantis jais nereikia dėti daug pastangų (pvz., išmokti naudotis kompensacine įranga).

**Dauguma respondentų nesinaudoja skaitmeniniais prietaisais bei interneto / elektroninėmis paslaugomis, neturi tam reikalingų gebėjimų ir dažniausiai – priemonės prireikiamos įrangos.** Tik 5,8 proc. respondentų gali skaityti naudodamiesi kompiuteriu su garso sintetizatoriumi. Internetu nesinaudoja net 75 proc. apklaustųjų. Tik 17,3 proc. respondentų turi kompiuterį, dar mažiau – garso sintetizatorių (8,7 proc.).

Apskritai galima daryti išvadą, kad **daugeliui respondentų būtų sudėtinga naudotis bet kuria kompensacine įranga dėl to, kad ji apklaustiesiems paprasčiausiai neprieinama ar jie jos nenaudoja.** Įgarsintais leidiniais nesinaudoja net 74,4 proc. Tik kiek daugiau negu trečdalis apklaustųjų (37,5 proc.) turi garsinių knygų grotuvą. 33,7 proc. apklaustųjų neturi ir / ar nesinaudoja jokia įranga. Šiai išvadai pagrįsti svarbu ir tai, kad respondentai mieliau renkasi priemones, kuriomis paprasta naudotis (radiją, televizorių). Dėl tarp respondentų dominuojančių senyvo amžiaus respondentų taip pat galima daryti prielaidą, kad kompensacine įranga sudėtinga naudotis dėl senyvo amžiaus ir ypač tais atvejais, kai regėjimo sutrikimų atsirado tik senatvėje. Tačiau šią prielaidą būtina pagrįsti tolesniais tyrimais.

#### ***Kodėl respondentai nesinaudoja LAB paslaugomis?***

**Respondentai nesinaudoja LAB paslaugomis dėl mažėjančio poreikio informacijai ir didėjančio poreikio gauti ją paprastais būdais.** Nesinaudojimo LAB priežasčių analizė rodo, kad respondentams didžiausia kliūtimi naudotis biblioteka tampa motyvacijos tam nebuvimas (48,7 proc. nejaučia poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis). Be to, sprendimui nesinaudoti bibliotekos paslaugomis turi didelę įtaką fizinis bibliotekos prieinamumas – 44,2 proc. respondentų nesinaudoja bibliotekos paslaugomis, nes ją sudėtinga pasiekti. 18,2 proc. nurodė, kad nesinaudoja bibliotekos paslaugomis dėl prastos sveikatos būklės. Respondentų informacijos poreikiai gana riboti, o turimais informacijos šaltiniais naudotis žymiai paprasčiau negu bibliotekos paslaugomis, be to, šie šaltiniai yra visada prieinami (žr. nevirtotojo apibūdinimą aukščiau). Todėl dėsninga, jog nemažai respondentų motyvavo nesinaudojimą bibliotekos paslaugomis tuo, kad gauna reikiamą informaciją kitais būdais (47,1 proc.).

**Galima daryti prielaidą, kad apsisprendimą nesinaudoti LAB paslaugomis paveikė tai, kad daugelis respondentų neturėjo jokios naudojimosi bibliotekomis patirties, bet ši prielaida turėtų būti patikrinta.** Nuo 46,2 proc. iki 66,3 proc. respondentai pažymėjo, kad naudotis LAB jų nepaskatins jokie pasiūlymai, netgi tie, kurie akivaizdžiai gerina paslaugos prieinamumą (pvz., aptarnavimas namuose nemotyvuotų naudotis LAB 46,2 proc. respondentų). O pastarasis, kaip rodo vartotojo informacinė elgsena ir demografiniai bruožai, itin svarbus. Turint omeny, kad 55,8 proc. respondentų niekada nesinaudojo LAB paslaugomis, o 75 proc. – kitų bibliotekų paslaugomis, galima teigti, kad daugiau kaip pusė respondentų turi labai mažai žinių apie bibliotekų paslaugų naudą ir privalumus. Tačiau šiame tyrime respondentų požiūris į bibliotekas bei jų paslaugų naudą

nebuvo tirtas, todėl neįmanoma pagrįstai teigti, kad tarp subjektyvių respondentų, kurie anksčiau nesinaudojo jokia biblioteka, požiūrių ir menkos naudojimosi biblioteka motyvacijos egzistuoja tiesioginis ryšys.

### ***Kas nevirtotojus galėtų paskatinti tapti vartotojais?***

**LAB gali paversti savo skaitytojais apie pusę nevirtotojų.** Tą pagrindžia vartotojų apsisprendimas naudotis bibliotekos paslaugomis per artimiausius 12 mėnesių: 18,3 proc. respondentų pareiškė naudosiantis bibliotekos paslaugomis, o 30,7 proc. – kol kas nėra apsisprendę ir pasirinko atsakymą „galbūt“.

**Nevirtotojų pritraukimui į bibliotekos skaitytojų gretas didelę reikšmę turi paslaugų prieinamumo didinimas bei atsižvelgimas į specifinius vyresnių respondentų informacijos poreikius.** Paslaugų prieinamumo didinimas siejasi su aptarnavimu namuose (aktualu 25 proc. respondentų), aprūpinimu kompensacine įranga (aktualu 21,2 proc. respondentų) bei patogiais būdais fiziškai pasiekti biblioteką ir jos paslaugas (aktualu 18,3 proc.). Atitinkamai, 24 proc. domina galimybė gauti bibliotekoje jiems aktualios informacijos paieškos paslaugas bei 21,2 proc. konsultacijas.

**Naujų skaitytojų pritraukimui įtakos gali turėti LAB paslaugų viešinimas orientuojantis į naudą specifinėms tikslinėms vartotojų grupėms.** Nors santykinai nedidelė respondentų dalis (15,4 proc.) teigė, kad daugiau informacijos apie LAB paslaugas paskatintų naudotis biblioteka, reikia atkreipti dėmesį į tai, kad daug respondentų neturėjo jokios naudojimosi bibliotekomis patirties. Tai reikštų, kad tokių tikslinės vartotojų grupės atstovų informavimas, aiškiai parodant bibliotekos paslaugų naudą tenkinant jų poreikius, yra tikslingas.

### **Rekomendacijos tolesnei LAB veiklai**

Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus LAB rekomenduojama tokia veikla, siekiant pritraukti daugiau vartotojų:

**Ekstensyvių paslaugų plėtra ir glaudus bendradarbiavimas su viešosiomis bibliotekomis teikiant tokias paslaugas.** Ekstensyvios paslaugos turi būti kuriamos atsižvelgiant į tai, kad daugelis apklaustųjų – pagyvenę ir senyvo amžiaus žmonės. Todėl svarbus paslaugos pasiekiamumas – galima teikti paslaugas namuose, renginiuose per viešąsias bibliotekas. Tikslinga didinti LAB aptarnavimo punktų skaičių savivaldybių viešosiose bibliotekose ar ieškoti kitų efektyvių bendradarbiavimo formų.

**LAB reikia kryptingai didinti kompetenciją aptarnaujant senyvo amžiaus regos sutrikimų turinčius žmones ir dalintis šiomis žiniomis su Lietuvos regionų viešosiomis bibliotekomis.** Senyvo amžiaus asmenų aptarnavimas gali turėti įvairių ypatumų, nulemtų šios tikslinės vartotojų grupės amžiaus ir, tikėtina, įvairių sveikatos sutrikimų (ne tik regos). Tikslinės vartotojų grupės pasiekimas regionuose reikalauja parengti jų aptarnavimui viešųjų bibliotekų specialistus.

**Pagyvenusiems ir senyvo amžiaus žmonėms svarbu pritaikyti bibliotekos paslaugų turinį.** Įprasti bibliotekos siūlomi leidiniai specialiaisiais formatais nedomina dalies senjorų. Jie mažai naudojami įgarsintais leidiniais, kurie populiarūs tarp bibliotekos skaitytojų. Iš dalies taip atsitinka dėl to, kad senjorai neaprūpinti reikiama įranga. Tačiau jie gali nesinaudoti ja ir dėl kitų priežasčių (sudėtinga naudotis prietaisu, regėjimas pablogėjo neseniai, todėl sudėtinga naudotis net paprastais įrenginiais, bendras sveikatos būklės pablogėjimas, kuris lemia sunkumus naudojantis prietaisais – pvz., motorikos sutrikimai ir kt.).

**Į tikslines vartotojų grupes orientuotas informavimas apie LAB paslaugas.** Kadangi pakankamai didelė dalis respondentų nesinaudojo nei LAB, nei kitų bibliotekų paslaugomis, bibliotekos viešinimas svarbus. Tačiau viešinimo strategiją reikėtų kurti orientuojantis į dominuojančios nevirtotojų grupės (senjorų) ypatumus – pasirinkti tinkamus viešinimo kanalus (pvz., bendrauti su senjorų globėjais ir globojančiomis įstaigomis, skleisti informaciją apie LAB per radiją ir televiziją), tinkamai suformuoti pranešimą (akcentuoti tas paslaugas, kurios itin aktualios šiai grupei – aptarnavimas namuose, informacijos paieška ir teikimas pagal temines užklausas ir pan.).

### ***Rekomendacijos tolesniems LAB nevirtotojų tyrimams***

Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus siūlomos dvi pagrindinės rekomendacijos tolesniems tyrimams:

**Svarbu atlikti reprezentatyvų LAB nevirtotojų tyrimą visos Lietuvos mastu.** Šiuo metu nėra tiesioginių įrodymų, kad dauguma LAB nevirtotojų yra senjorai. Be to, įvairaus amžiaus grupių pasiskirstymas gali varijuoti regionuose. Todėl ilgalaikėje perspektyvoje LAB būtų naudinga atlikti regionų lygmeniu reprezentatyvų nevirtotojų tyrimą, t. y. formuoti atskirą imtį kiekvienam regionui. Toks tyrimas gali būti brangus ir pareikalauti nemažai pastangų. Tačiau bendradarbiaujant su viešosiomis bibliotekomis duomenų rinkimo procese tyrimo kaštai gali būti sumažinti. Be to, tokio tyrimo rezultatai gali būti įdomūs ir viešosioms bibliotekoms planuojant ekstensyvias paslaugas. Tyrime svarbu nagrinėti nevirtotojų požiūrį į bibliotekos paslaugas ir jų naudą atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu daugelis nevirtotojų neįaučia poreikio naudotis biblioteka.

**Būtina atlikti detalesnius senyvo amžiaus LAB nevirtotojų informacinės elgsenos tyrimus.** Tai padės LAB diegti šiai grupei pritaikytas paslaugas ir padidinti jos atstovų skaičių skaitytojų gretose. Tyrimuose svarbu detaliau segmentuoti grupę pagal amžių, nes užsienio tyrimų rezultatai rodo, kad senyvo amžiaus grupė nevienalytė. Priklausomai nuo amžiaus skiriasi šios grupės atstovų informacijos poreikių turinys, aktyvumas, ieškant informacijos bei naudojantis įvairia įranga<sup>1</sup>. Tyrime reikia atkreipti dėmesį į šiuos aspektus:

- a) *LAB senyvo amžiaus nevirtotojų naudojimosi įvairia įranga* (pvz., mobiliaisiais telefonais ir kt.) gebėjimus ir įpročius. Tai padės nustatyti šios grupės atstovų pasirengimą naudotis įvairiomis technologijomis, numatyti prioritetinius paslaugų teikimo kanalus.
- b) *Senyvo amžiaus nevirtotojų regos praradimo aplinkybes.* Jeigu rega prarasta ar suprastėjo senyvame amžiuje tokiems vartotojams galimai reikia papildomos pagalbos naudotis kompensacine įranga ir gauti reikiamą informaciją.
- c) *Detalizuoti naudojamos informacijos pobūdį.* Prašyti pačių senjorų papasakoti, kokios informacijos ir kam jie ieško. Tai padės identifikuoti daugiau teminių interesų sričių. Būtina detalizuoti, kokios laisvalaikio informacijos (pvz., sveikatos, politikos, pomėgių (kokių?)) pageidauja senjorai, siekiant efektyviai komplektuoti reikiamą literatūrą.
- d) *Nevirtotojų požiūrį į biblioteką ir bibliotekos paslaugų naudą vertinimą.* Daugelis nevirtotojų neturi ankstesnės naudojimosi biblioteka patirties, todėl vertėtų patikrinti, ar

<sup>1</sup> Žr. ASLA, Terry; WILLIAMSON, Kirsty; MILLS, John. The role of information in successful aging: the case for a research focus on the oldest old. *Library & Information Science Research* [interaktyvus]. 2006, vol. 28, issue 1 [žiūrėta 2014 m. rugsejo 9 d.]. Prieiga per ScienceDirect.

WILLIAMSON, Kirsty; ASLA, Terry. Information behaviour of people in the fourth age: implications for the conceptualization of information literacy. *Library & Information Science Research* [interaktyvus]. 2009, vol. 31, issue 2 [žiūrėta 2014 m. rugsejo 9 d.]. Prieiga per ScienceDirect.

jų subjektyvūs požiūriai turi įtakos apsisprendimui nesinaudoti bibliotekos paslaugomis. Tai padės suformuoti efektyvesnę bibliotekos paslaugų viešinimo strategiją. Be to, naudinga tirti netgi tų nevartotojų, kurie anksčiau naudojosi bibliotekos paslaugomis, subjektyvų požiūrį. Gali būti, kad neigiama patirtis suformavo atitinkamą požiūrį į biblioteką ir nulėmė sprendimą nesinaudoti biblioteka.

#### 1.12.2. DR. VINCO GRIGO ANALIZĖ

##### ***Dr. Vincas Grigas***

Vilniaus universitetas

Komunikacijos fakultetas

Bibliotekinininkystės ir informacijos mokslų institutas

Respondentų atsakymai į klausimą apie lankymąsi Lietuvos aklųjų bibliotekoje (toliau LAB) parodė, kad beveik pusė (48,33 proc.) niekada nesilankė LAB. Tai rodo, jog yra nemažas potencialas pritraukti naujų vartotojų. Tai patvirtina ir atsakymo į klausimą „Ar ketinate naudotis Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis per artimiausius 12 mėnesių“ rezultatai, kai beveik pusė visų apklaustųjų patvirtino galimą norą naudotis LAB paslaugomis. Nesilankiusiuosius LAB galima laikyti neutraliais vartotojais, kurie kol kas neturi nei teigiamo, nei neigiamo požiūrio į LAB. Tiesa, daugiau nei trečdalis (38,33 proc.) buvo lankęsi anksčiau nei prieš metus. Ši potencialių vartotojų grupė laikytina subjektyviaja, nes jau turi tam tikras nuostatas LAB atžvilgiu ir šių nuostatų keitimas pareikalautų didesnių išteklių.

Respondentų atsakymai apie naudojimąsi elektroninėmis LAB paslaugomis (LAB elektroniniu katalogu, interneto svetaine ir pan.) rodo (91 proc. niekada nesinaudojo), kad LAB turi didelį potencialą pritraukti tiek neutralius, tiek subjektyvius vartotojus, nes pastaraisiais metais LAB sukūrė nemažai patrauklių elektroninių paslaugų. Tiesa, reikia atkreipti dėmesį į demografinę respondentų sudėtį. Manytina, kad aktyvesniais elektroninių paslaugų vartotojais galėtų būti vartotojai nuo 18 iki 55 metų, o tai sudaro tik 20 proc. visų apklaustų asmenų. Šiems respondentams gali būti priimtinos elektroninės paslaugos ir apmokymas jomis naudotis neturėtų būti didelis iššūkis. Net pusė vartotojų yra vyresni nei 71 m. Lietuvoje ši amžiaus grupė yra viena mažiausiai besinaudojančių elektroninėmis paslaugomis, todėl šie respondentai laikytini mažai tikėtiniais LAB elektroninių paslaugų vartotojais. Tai patvirtina atsakymai į klausimą, dėl naudojamų informacijos kanalų. Net 73 proc. respondentų teigė, kad nesinaudoja internetu. Vis dėlto, atsižvelgiant į respondentų amžiaus sudėtį, matyti, kad yra potencialo penktadaliu padidinti LAB paslaugų vartotojų skaičių.

Įdomu tai, kad tik 4,8 proc. apklaustųjų naudojami kitų bibliotekų paslaugomis. Viešųjų bibliotekų tinklas Lietuvoje pakankamai tankus, jų patalpos ir įranga po rekonstrukcijos bent iš dalies yra pritaikomos ir akliesiems bei silpnaregiams. Čia slypi nemažai potencialo bendradarbiauti LAB ir kitoms bibliotekoms, kai tam tikros LAB paslaugos prieinamos ir tam tikrame viešosios bibliotekos padalinyje, pavyzdžiui, prieiga prie ELVIS, galimybė pasiskolinti garsinę knygą per TBA, atsispausdinti dokumentą su Brailio spausdintuvu.

Tarp nesilankymo LAB priežasčių net 50 proc. respondentų paminėjo tai, kad sudėtinga pasiekti biblioteką. Tai rodo, kad sudarius galimybę bent dalį LAB teikiamų paslaugų gauti



naudojantis kita, arčiau vartotojo gyvenamosios vietos esančia biblioteka, yra galimybė paskatinti naudojimąsi LAB paslaugomis.

Reikia atkreipti dėmesį, kad apklaustieji pateikė platų sąrašą bibliotekų, kuriose nors kartą lankėsi. Tai rodo, kad potencialiai galimybė lankytis artimiausioje bibliotekoje buvo ir jie buvo linkę tuo pasinaudoti. Šiuo metu lankymuisi kitose bibliotekose, galima spėti, trukdo ir informacijos stoka. Pavyzdžiui, nurodydami, kodėl nesinaudoja LAB paslaugomis, beveik penktadalis nurodė neturį informacijos. Atsakydami į klausimą „Ar daugiau informacijos apie LAB paslaugas paskatintų jomis naudotis“ respondentai patvirtino prielaidą, kad informacijos stokos sumažinimas galėtų paskatinti naudotis LAB paslaugomis.

Pusė iš apklaustųjų teigia, kad nejaučia poreikio naudotis LAB paslaugomis ir gauna informaciją iš kitų šaltinių. Atsižvelgiant į tai, kad tik kiek daugiau nei penktadalis visų aklųjų ir silpnaregių yra įgiję aukštesnįjį ar aukštąjį išsilavinimą, dėsninga, kad didesnei daliai potencialių vartotojų nėra poreikio gauti aukštesnio lygmens, specializuotą informaciją naudojantis bibliotekos informacijos ištekliais. Taip pat apklausos metu nenumatyta nei vienas studijuojantis aukštojoje ar aukštesniojoje mokykloje. Didesnis aklųjų ir silpnaregių įsitraukimas į mokymosi visą gyvenimą procesą galėtų paskatinti poreikį naudotis LAB paslaugomis. Šią tendenciją atspindi ir respondentų atsakymai, kai nustatyta, jog tik vos trys procentai naudoja studijoms reikalingą informaciją.

Respondentų atsakymai į klausimą dėl naudojamų informacijos kanalų tik patvirtino prielaidą, kad yra palyginti žemas specializuotos informacijos poreikis, nes beveik trys trečdaliai kaip pagrindiniu informacijos šaltiniu naudojasi radiju, didesnė dalis gauna reikiamą informaciją iš aplinkinių ir tik maža dalis naudojasi internetu. Atkreiptinas dėmesys, kad tik pusė respondentų naudojasi spausdintais leidiniais bei tik penktadalis naudojasi įgarsintais leidiniais. Tokie žemi rezultatai yra nepaisant to, kad daugiau nei 70 proc. moka skaityti įgarsintas knygas ir didesnė dalis turi tam reikalingą įrangą. Nenorą naudotis šiais informacijos kanalais gali lemti tai, kad respondentai kaip vyraujančią informacijos naudojimo tikslą įvardijo laisvalaikį. Nesinaudojimo LAB paslaugomis apklausos rezultatai parodė ir teigiamą aspektą. Pasitaikė tik pavieniai respondentai, kurie įvardijo LAB paslaugas teikiant jiems nepriimtiniu būdu.

Nagrinėjant atsakymus į klausimą, kas paskatintų naudotis LAB paslaugomis, išryškėjo svarbus aspektas – potencialus vartotojų skaičius iš visų apklaustų respondentų sudaro beveik 50 proc. Laikytina, kad tai geras rezultatas. Įdomu tai, kad šis beveik 50 proc. potencialių vartotojų skaičius išlieka nepriklausomai nuo klausimo pobūdžio, pavyzdžiui, kokią įtaką darytų aktyvesnis informavimas apie LAB paslaugas, skaitymui reikalingos įrangos turėjimas, patogesnis būdas pasiekti biblioteka ir t. t. Atkreiptinas dėmesys, kad potencialių vartotojų procentas nepasikeičia net ir siūlant, dažnai kiekvieno paslaugų vartotojo svajonę, kad reikiamos paslaugos jiems gali būti suteiktos jų namuose. Šie 50 proc. respondentų gali būti laikomi kaip palankiai nusiteikusiai bibliotekų paslaugų atžvilgiu, jiems reikalingas nežymus postūmis paskatinimui naudotis LAB paslaugomis.

Mažiau (beveik 40 proc. respondentų) LAB paslaugomis paskatintų naudotis patogesnis LAB darbo laikas, geriau išplanuotos bibliotekos patalpos, didesnė leidinių specialiaisiais formatais pasiūla, individualiai pritaikytų paslaugų teikimas. Tai rodo, kad motyvavimas naudotis LAB paslaugomis nėra tiesiogiai susijęs su didesnėmis išlaidomis personalui ir infrastruktūrai. Matyti, kad motyvavimas naudotis LAB paslaugomis labiau susijęs su paslaugų permodeliavimu, efektyviau panaudojant LAB turimus minkštuosius išteklius – darbuotojų žinias ir gebėjimus.

Reakcijos į bibliotekos siūlomas galimybes tyrimas parodė, kad tik trečdalis visų apklaustųjų norėtų asmeninio pobūdžio paslaugos, tokios kaip individualios konsultacijos įvairiais klausimais, taip pat tik trečdalį domintų bibliotekos kaip socialinės erdvės vaidmuo. Nenoras naudotis unikalia bibliotekų paslauga – individualiomis konsultacijomis, gali būti susijęs su apskritai visoje visuomenėje vyraujančia nuostata, kad bibliotekininkas pajėgus tik išduoti leidinį, o kaip informacijos specialisto vaidmuo yra devaluotas.

Nenoras lankytis LAB renginiuose gali būti siejamas su sunkumu atvykti iki konkrečios bibliotekos pastato. Be to, dauguma respondentų yra iš Vilniaus miesto ir Vilniaus rajono, kur yra labai gausus renginių pasirinkimas kitose kultūros įstaigose. Lankymasis LAB renginiuose galėtų būti aktualesnis mažesniuose miestuose, kur yra mažesnis renginių pasirinkimas. Viešųjų bibliotekų patirtis rodo, kad mažesniuose miestuose renginiai susilaukia didesnio aktyvumo.

Papildomos pastabos.

Būtų naudinga pateikti apklausos imtį, paklaidą ir tikimybę.

Labai praverstų duomenų analizę atlikti naudojant kryžminį duomenų palyginimą, kai stebima, kokį ryšį vieno klausimo atsakymai turi kito klausimo atsakymams. Pavyzdžiui, labai praverstų įvertinti, kaip respondentai, kurie atsakė, kad niekada nesilankė LAB, atsakinėjo į likusius klausimus. Arba respondentai, kurie atsakė, kad LAB lankėsi seniau nei prieš 12 mėnesių, atsakinėjo į likusius klausimus. Tokiu būdu kryžminant klausimus būtų galima gauti daug papildomos informacijos ir gana tiksliai identifikuoti, kas konkrečiai lemia norą ar nenorą lankytis LAB, kokios konkrečios paslaugos jiems būtų aktualesnės. T. y., kokius pokyčius reikėtų atlikti LAB paslaugų marketinge, kad mėgstantys klausyti radiją pradėtų naudotis LAB paslaugomis.

## 2. LAB VILNIAUS MIESTO IR VILNIAUS RAJONO NEVARTOTOJŲ TYRIMO II ETAPAS: STRUKTŪRUOTAS INTERVIU RESPONDENTŲ NAMUOSE

2014 m. liepos–rugpjūčio mėn. atlikus Lietuvos aklujų bibliotekos Vilniaus miesto ir Vilniaus rajono nevirtotojų (sutrikusios regos asmenų, daugiau kaip 12 mėn. nesinaudojančių LAB paslaugomis) tyrimą – struktūruoto interviu telefonu metodu, nemažos dalies nevirtotojų pasiekti nepavyko. 299 pokalbiai iš 484 galimų (iš viso skambinta kartu) neįvyko: telefonai buvo išjungti, numeriai klaidingi, abonentai neatsiliepė arba paaiškėjo, kad abonentai yra išvykę ar mirę. Dalies vartotojų duomenys iš pat pradžių buvo pateikti be telefono numerių, tik su gyvenamosios vietos adresais.

Todėl nuspręsta atlikti dar vieną tyrimą, naudojantis tuo pačiu jau išbandytu klausimynu – atlikti nevirtotojų apklausą tiesiogiai, LAB tyrėjams lankantis respondentų namuose. Šį papildomą tyrimą atliko dvi LAB tyrėjų grupės atstovės – LAB Skaitytojų aptarnavimo skyriaus vedėja Elena Lozovskaja ir Informacijos išteklių formavimo skyriaus vedėja Alvyra Liaudanskienė. Papildomas tyrimas atliktas 2014 m. rugsėjo 15–spalio 2 d.

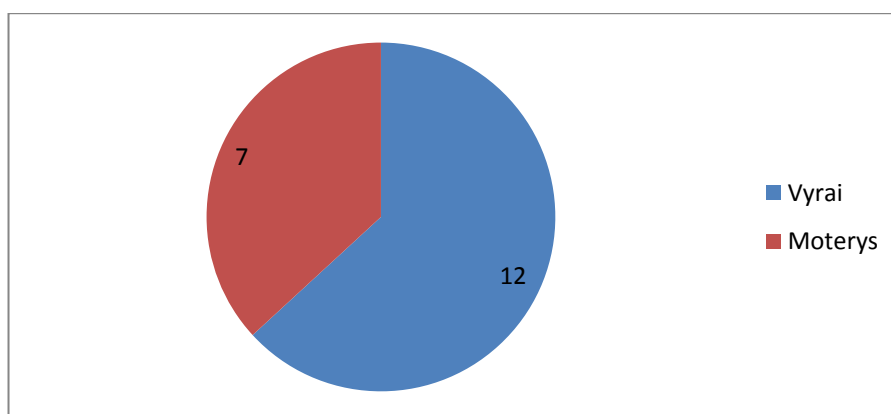
Iš pateikto nevirtotojų, kurių nepavyko pasiekti pirmajame tyrimo etape, sąrašo tyrėjos iškart eliminavo 12 asmenų, identifikavusios juos kaip LAB vartotojus ir patikrinusios šią aplinkybę LIBIS Skaitytojų aptarnavimo posistemėje ir ELVIS sistemos vartotojų sąrašė. Iš viso apilankyti **55** asmenys, užpildyta **19** anketų. 4 nevirtotojai apklausoje dalyvauti atsisakė; 3 asmenys mirę, nerasta gyvenančių nurodytu adresu, neįsileido, neatidarė durų – 29.

Tyrėjos lankėsi pas respondentus, gyvenančius Vilniaus mieste, taip pat regione – Lentvartyje (Trakų rajonas), Bezdonyse, Karačiūnų sodo bendrijoje, Nemėžyje (Vilniaus rajonas), Valkagalių ir Naujasėdžio kaimuose (Rūkainių seniūnija), Nemenčinėje, Rudausių ir Miškinių kaimuose (Nemenčinės seniūnija), Lavariškėse, Koniukų kaime (Lavariškių seniūnija), Šiauliškių kaime (Dūkštų seniūnija), Rudaminoje.

### 2.1. DEMOGRAFINIAI RESPONDENTŲ DUOMENYS

Tyrimė dalyvavo **12 vyrų** ir **7 moterys** (atitinkamai 63 ir 37 proc.).

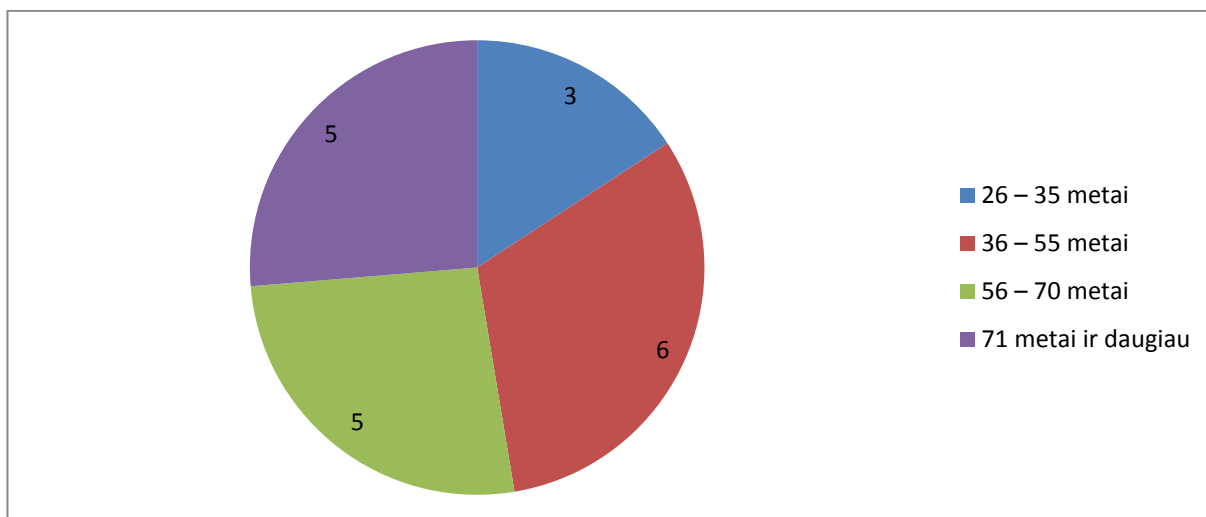
#### 46 paveikslas. Lytis



Pagal amžių respondentai pasiskirstė taip:

- 18–25 m. amžiaus grupėje nebuvo nei vieno respondento,
- 26–35 m. – 3 (16 proc.),
- 36–55 m. – 6 (32 proc.),
- 56–70 m. – 5 (26 proc.),
- 71 m. ir daugiau – 5 (26 proc.).

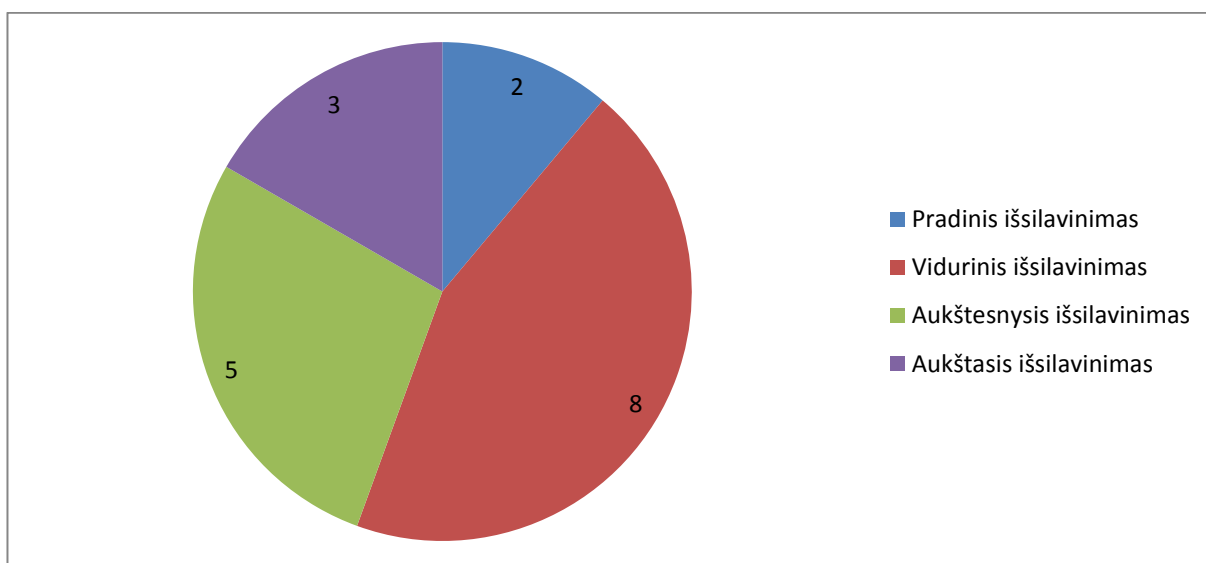
**47 paveikslas. Amžius**



**Pagal išsilavinimą:**

- pradinis – 2 (11 proc.),
- vidurinis – 8 (44 proc.),
- aukštesnysis – 5 (28 proc.),
- aukštasis – 3 (17 proc.).

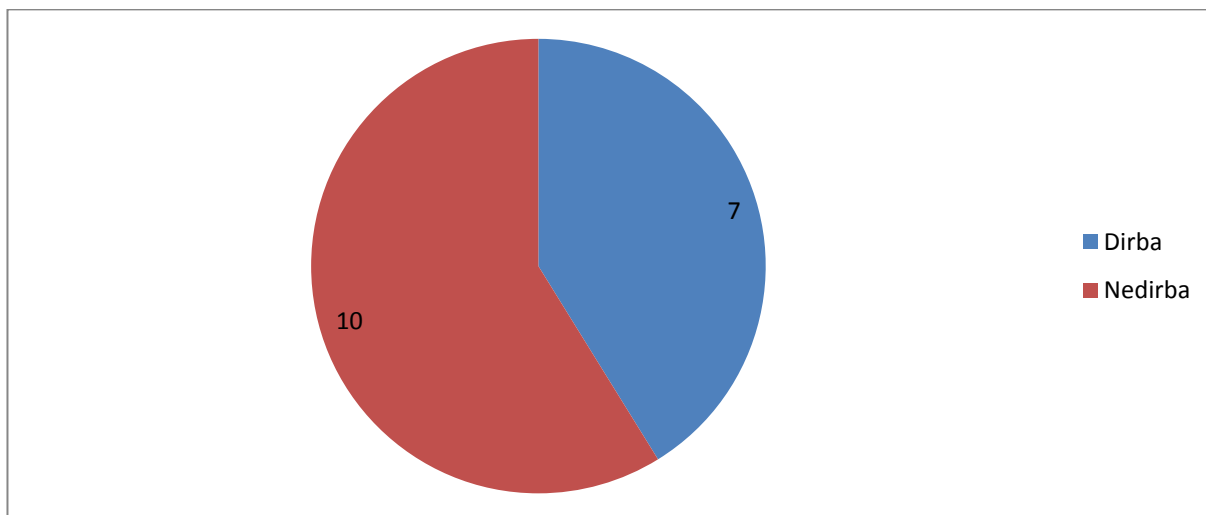
**48 paveikslas. Išsilavinimas**



**Pagal užimtumą:**

- 7 (41 proc.) respondentai dirba,
- 10 (59 proc.) – nedirba.

**49 paveikslas. Užimtumas**



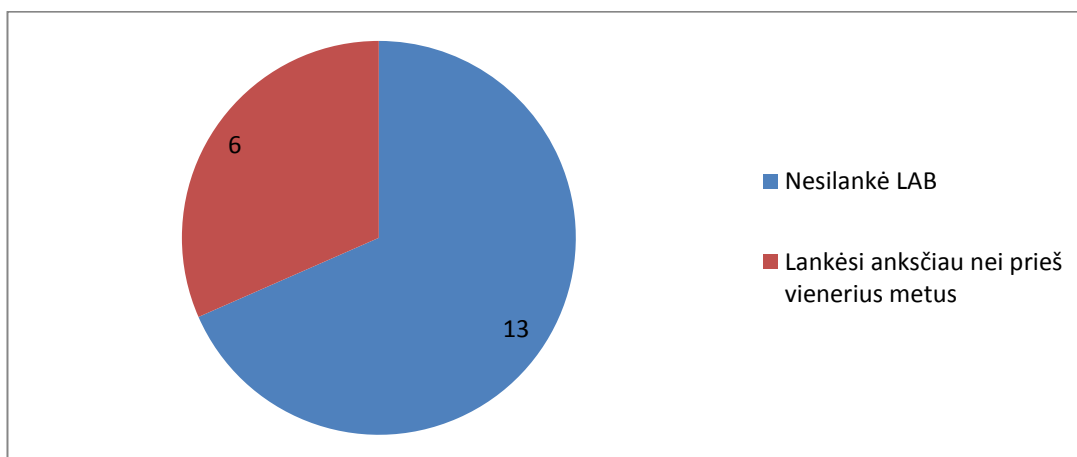
Valstybiniame sektoriuje dirba 4 respondentai, verslo sektoriuje ir individualiai – po 1. Vienas dirbantis respondentas į šį klausimą neatsakė.

Kadangi pirmojo tyrimo etapo (interviu telefonu) ir antrojo etapo (išvažiuojamojo tyrimo) respondentų charakteristikos turi pastebimų skirtumų, bus įdomu palyginti abiejų etapų tyrimų rezultatus.

## 2.2. TYRIMO REZULTATAI

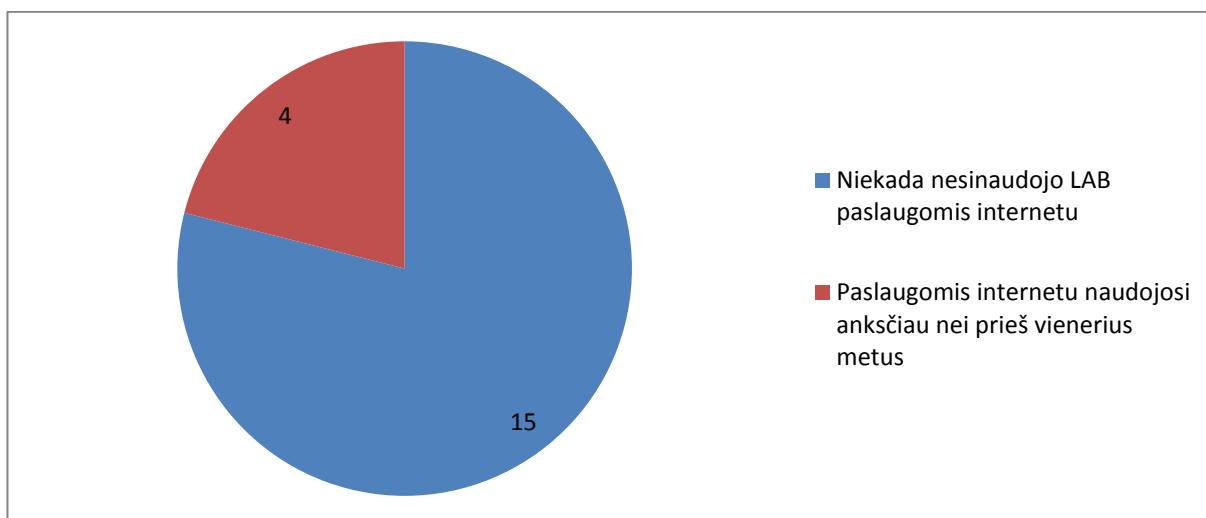
13 respondentų (68 proc.) atsakė niekada nesilankę Lietuvos aklių bibliotekoje, 6 (32 proc.) – lankėsi anksčiau nei prieš vienerius metus.

**50 paveikslas. Lankymasis Lietuvos aklių bibliotekoje**



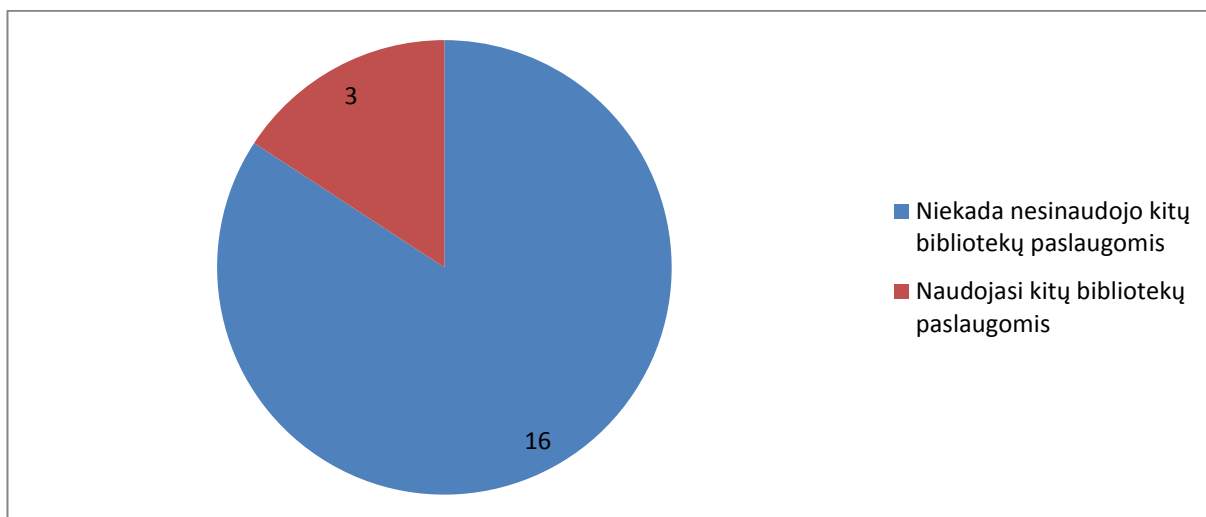
15 respondentų (79 proc.) niekada nesinaudojo LAB paslaugomis internetu, 4 (21 proc.) naudojami anksčiau nei prieš 1 metus.

**51 paveikslas.** Naudojimasis Lietuvos aklujų bibliotekos paslaugomis internetu



16 respondentų (84 proc.) niekada nesinaudojo kitų Lietuvos bibliotekų paslaugomis, 3 (16 proc.) nurodė besinaudojantys kitomis bibliotekomis (komentarai: *jaunystėje skaičiau kaimo bibliotekoje, kai matymas buvo geresnis; knygas rusų kalba skaitau internetu*).

**52 paveikslas.** Naudojimasis kitų Lietuvos bibliotekų paslaugomis

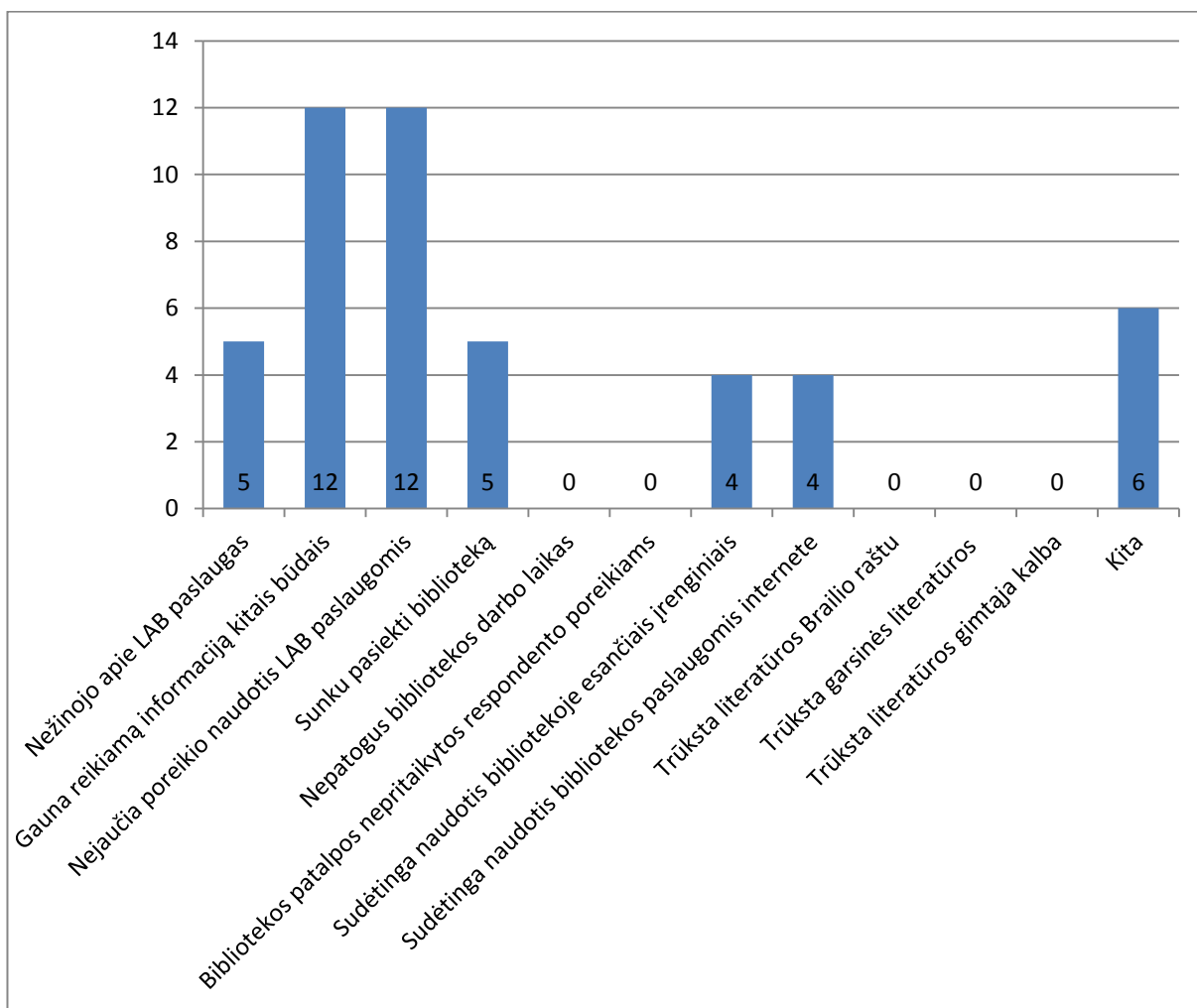


Atsakydami į klausimą „Kodėl šiuo metu nesinaudojate Lietuvos aklujų bibliotekos paslaugomis?“, respondantai galėjo rinktis kelis jiems tinkančius atsakymų variantus. Atsakymai pasiskirstė taip:

- nežinojau apie LAB paslaugas – 5,
- nejaučiu poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis – 12,
- gaunu reikiamą informaciją kitais būdais – 12,
- sunku pasiekti biblioteką – 5,

- nepatogus bibliotekos darbo laikas – 0,
- bibliotekos patalpos nepritaikytos mano poreikiams – 0,
- sudėtinga naudotis bibliotekoje esančiais įrenginiais – 4,
- sudėtinga naudotis LAB e. paslaugomis – 4,
- trūksta literatūros Brailio raštu – 0,
- trūksta reikalingos garsinės literatūros – 0,
- trūksta literatūros gimtąja kalba – 0,
- kita – 6.

**53 paveikslas.** Nesinaudojimo LAB priežastys

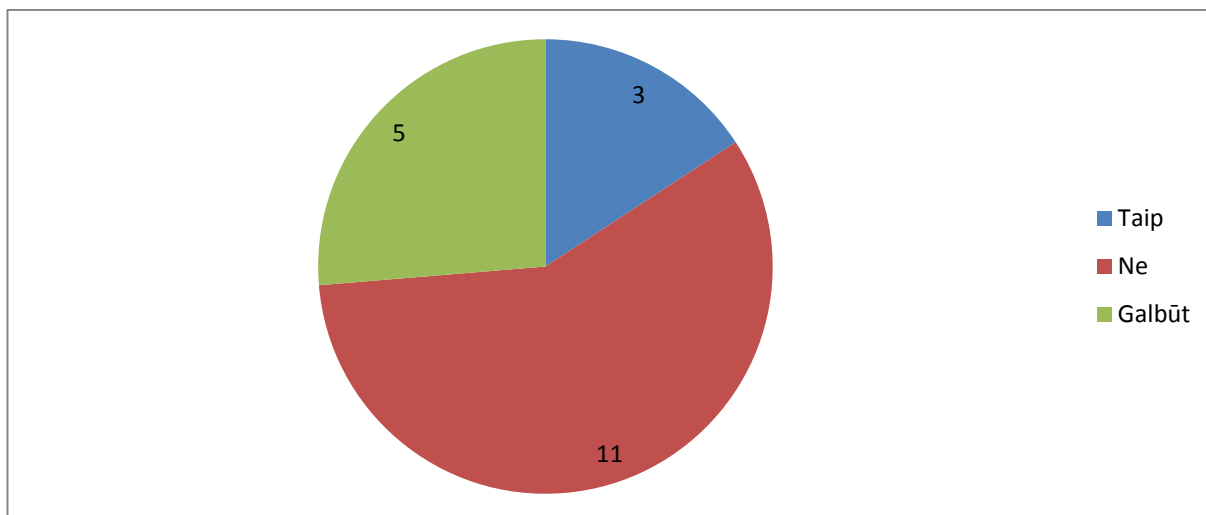


Pasirinkusieji atsakymo variantą „kita“ komentavo: *skaitau internete rusų kalba; esu labai ligotas, po insulto, nesusikaupiu; paskaitau laikraščius reginčiųjų raštu; esu primatantis, galiu paskaityti reginčiųjų raštu; man pakanka tos literatūros, kurią galiu atsisiųsti internetu rusų kalba; šiuo metu neturiu mp3 grotuvo.*

Į klausimą, ar ketina naudotis LAB paslaugomis per artimiausius 12 mėnesių, atsakymai pasiskirstė taip:

- Taip – 3 (16 proc.),
- Ne – 11 (58 proc.),
- Galbūt – 5 (26 proc.).

#### 54 paveikslas. Ketinimas naudotis LAB paslaugomis per artimiausius 12 mėnesių



Klausimas „**Kas Jus paskatintų naudotis Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis?**“ taip pat galėjo būti atsakomas respondentui pasirenkant keletą atsakymų variantų. Respondentus paskatintų naudotis LAB paslaugomis:

##### **Daugiau informacijos apie LAB:**

- Taip – 4 (21 proc.),
- Ne – 12 (63 proc.),
- Nežino – 3 (16 proc.);

##### **Skaitymui reikalingos įrangos turėjimas:**

- Taip – 6 (35 proc.),
- Ne – 9 (53 proc.),
- Nežino – 2 (12 proc.);

##### **Patogus būdas pasiekti biblioteką:**

- Taip – 3 (21 proc.),
- Ne – 11 (79 proc.);

##### **Patogus bibliotekos darbo laikas:**

- Taip – 1 (7 proc.),
- Ne – 14 (93 proc.),
- Nežinau – 0 (0 proc.);

##### **Geriau išplanuotos bibliotekos patalpos:**

- Taip – 0 (0 proc.),
- Ne – 13 (100 proc.);

##### **Aptarnavimas namuose:**

- Taip – 2 (13 proc.),
- Ne – 8 (53 proc.),
- Nežino – 5 (33 proc.);

##### **Didesnė leidinių pasiūla:**

- Taip – 0 (0 proc.),
- Ne – 12 (86 proc.),
- Nežino – 2 (14 proc.);

##### **Daugiau leidinių respondentą dominančia tematika:**



- Taip – 0 (0 proc.),
- Ne – 11 (85 proc.),
- Nežino – 2 (15 proc.);

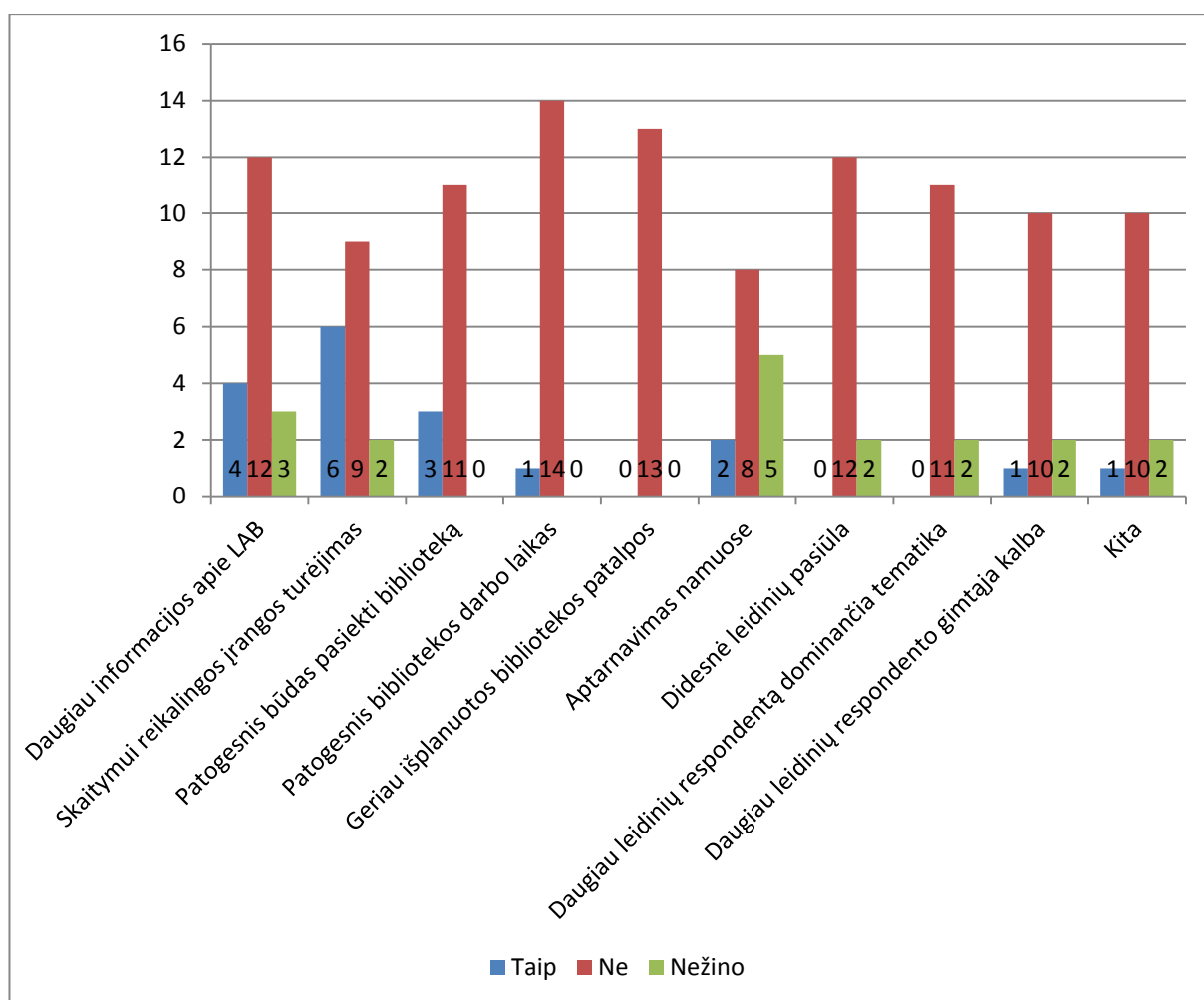
**Daugiau leidinių respondento gimtąja kalba:**

- Taip – 1 (8 proc.),
- Ne – 10 (77 proc.),
- Nežino – 2 (15 proc.);

**Kita:**

- Taip – 1 (8 proc.),
- Ne – 10 (77 proc.),
- Nežino – 2 (15 proc.).

**55 paveikslas. Motyvai naudotis LAB paslaugomis**



Pasirinkę atsakymo variantą „kita“, respondentai komentavo: *jei būtų poreikis ir geresnė sveikata; [pageidaučiau] leidinių apie masažą rusų kalba.*

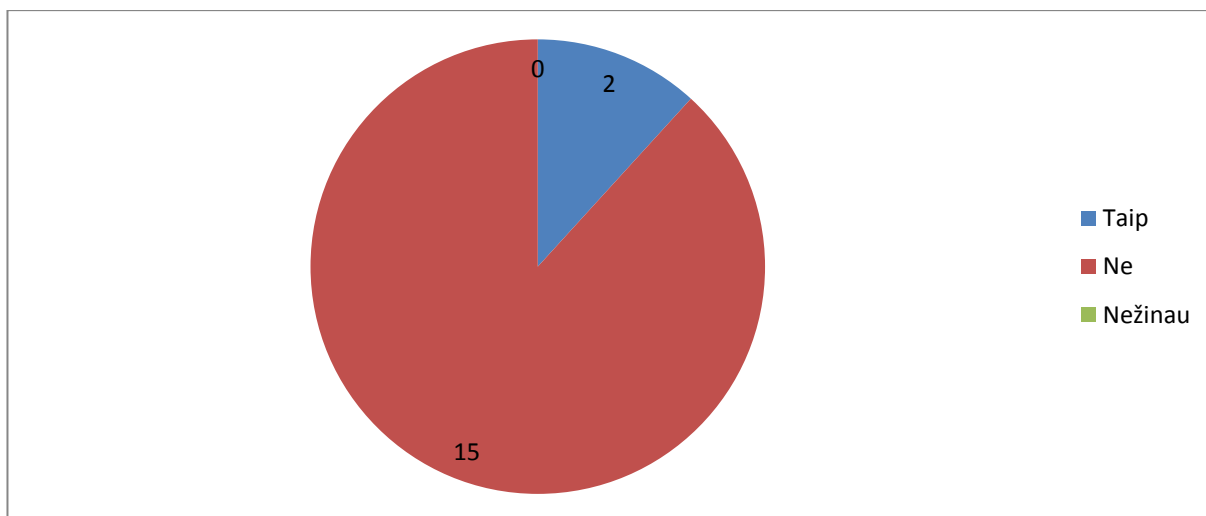
Į klausimą „**Ar Jus domintų galimybė...**“ atsakymai pasiskirstė taip:

**Gauti bibliotekoje konsultacijas, pvz., naudojimosi kompiuteriu klausimais:**

- Taip – 2 (12 proc.),
- Ne – 15 (88 proc.),

- Nežinau – 0 (0 proc.).

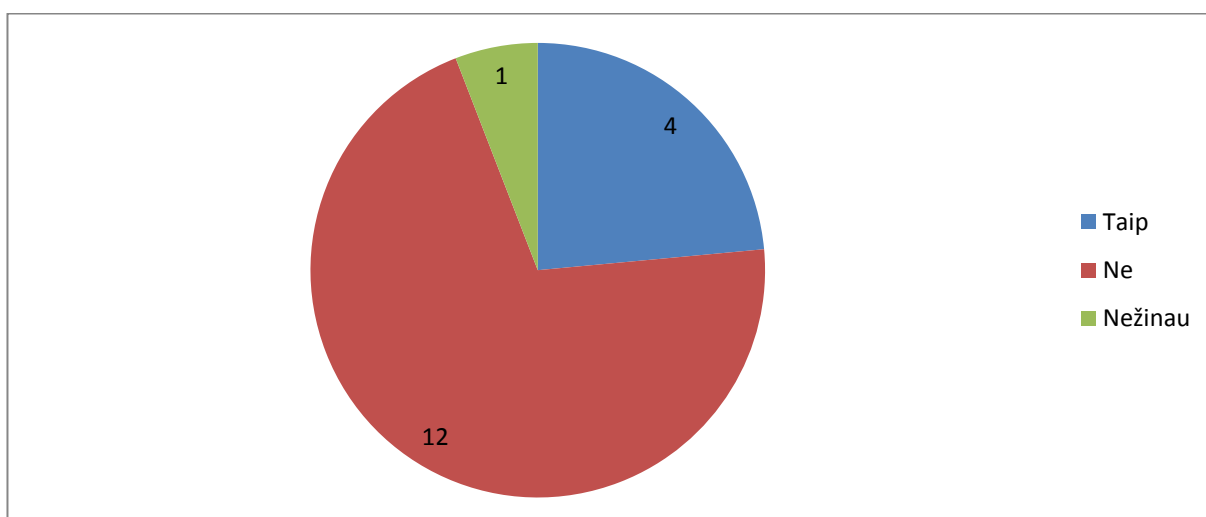
**56 paveikslas.** Ar respondentus domintų galimybė bibliotekoje gauti konsultacijas?



**Informacijos paieška Jums aktualiais klausimais:**

- Taip – 4 (24 proc.) (komentaras – *socialinės apsaugos klausimais*),
- Ne – 12 (71 proc.),
- Nežinau – 1 (6 proc.).

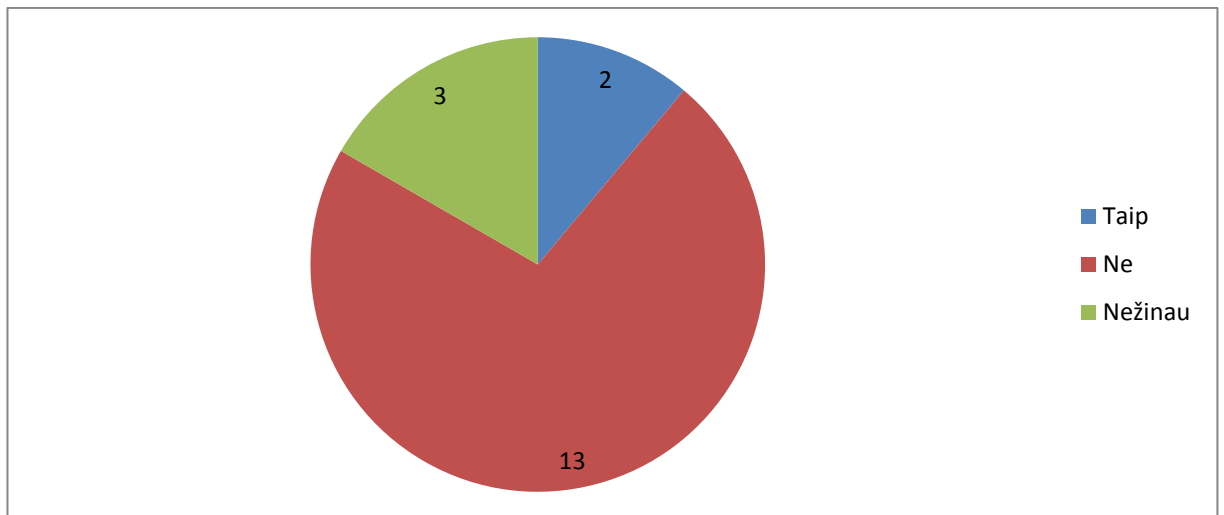
**57 paveikslas.** Ar domina galimybė bibliotekoje gauti informaciją respondentui aktualiais klausimais?



**Dalyvauti bibliotekos renginiuose:**

- Taip – 2 (11 proc.),
- Ne – 13 (72 proc.),
- Nežinau – 3 (17 proc.).

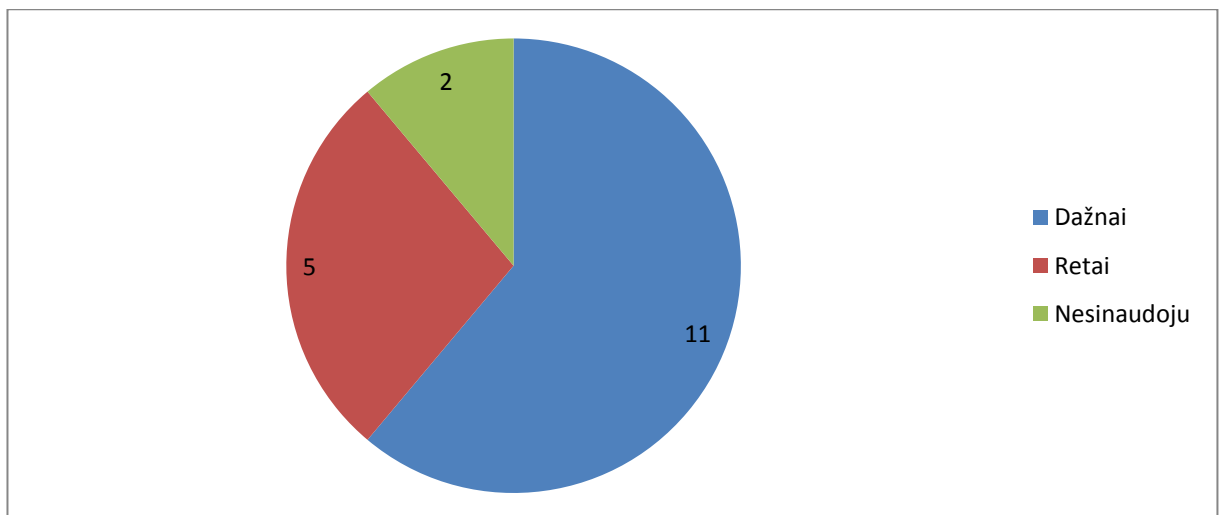
**58 paveikslas.** Ar respondentus domintų galimybė dalyvauti LAB renginiuose?



Į klausimą apie respondentų naudojamus informacijos šaltinius atsakymai pasiskirstė taip:  
**Radiju** naudojama:

- Dažnai – 11 (61 proc.),
- Retai – 5 (28 proc.),
- Nesinaudoju – 2 (11 proc.);

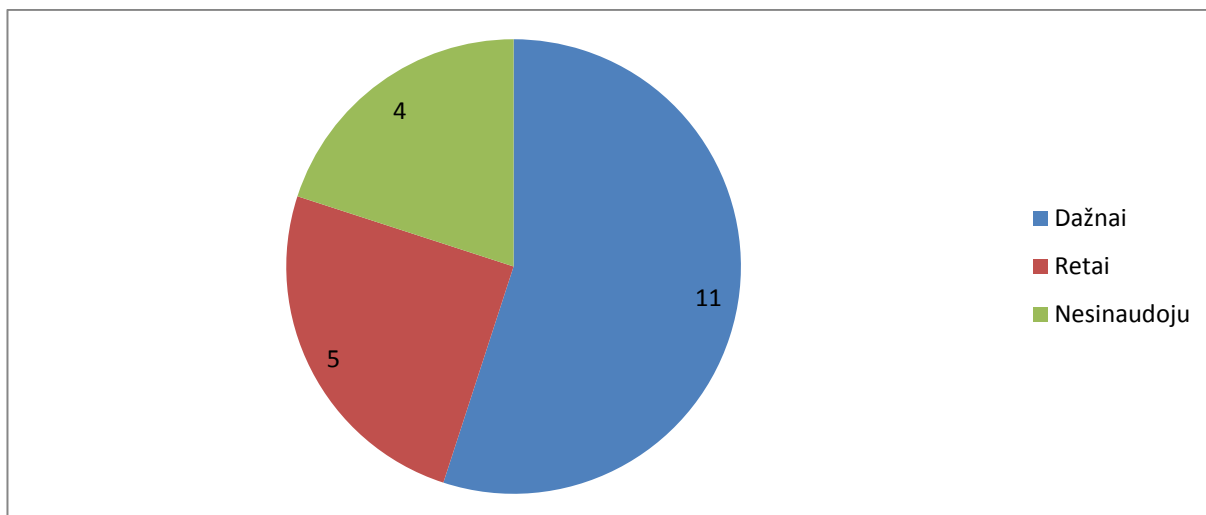
**59 paveikslas.** Naudojimasis radiju



**Televizija:**

- Dažnai – 11 (55 proc.),
- Retai – 5 (25 proc.),
- Nesinaudoju – 4 (20 proc.).

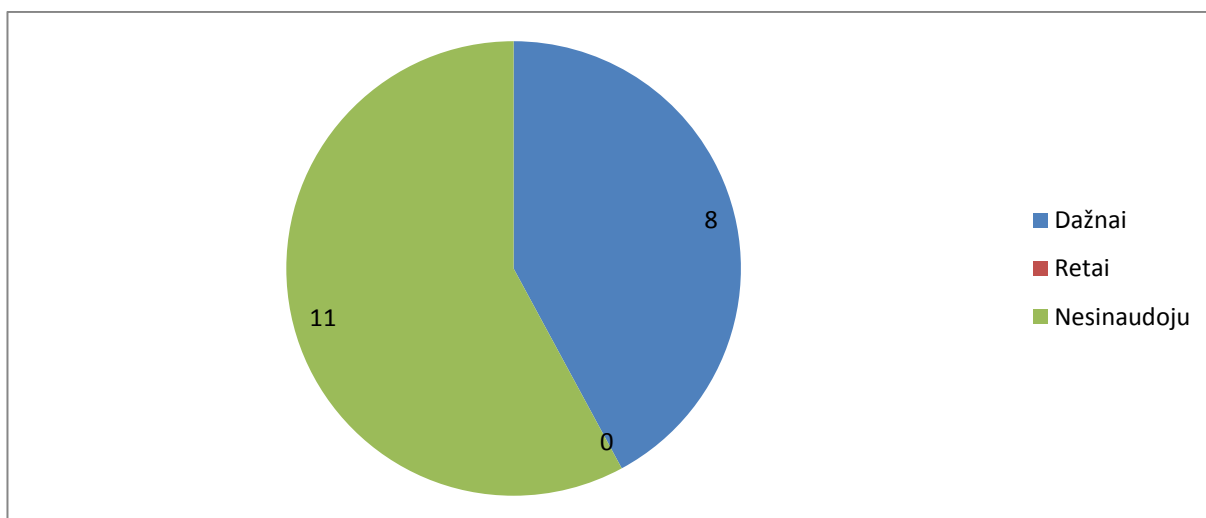
### 60 paveikslas. Naudojimasis televizija



### Internetu:

- Dažnai – 8 (42 proc.),
- Retai – 0 (0 proc.),
- Nesinaudoju – 11 (58 proc.);

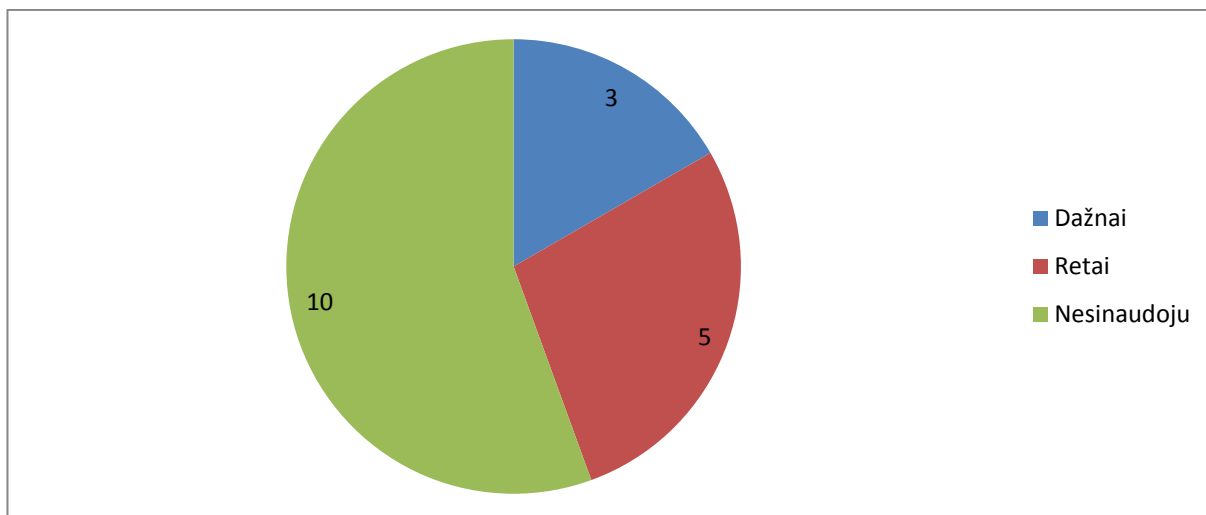
### 61 paveikslas. Naudojimasis internetu



### Spausdintais leidiniais:

- Dažnai – 3 (17 proc.),
- Retai – 5 (28 proc.),
- Nesinaudoju – 10 (56 proc.).

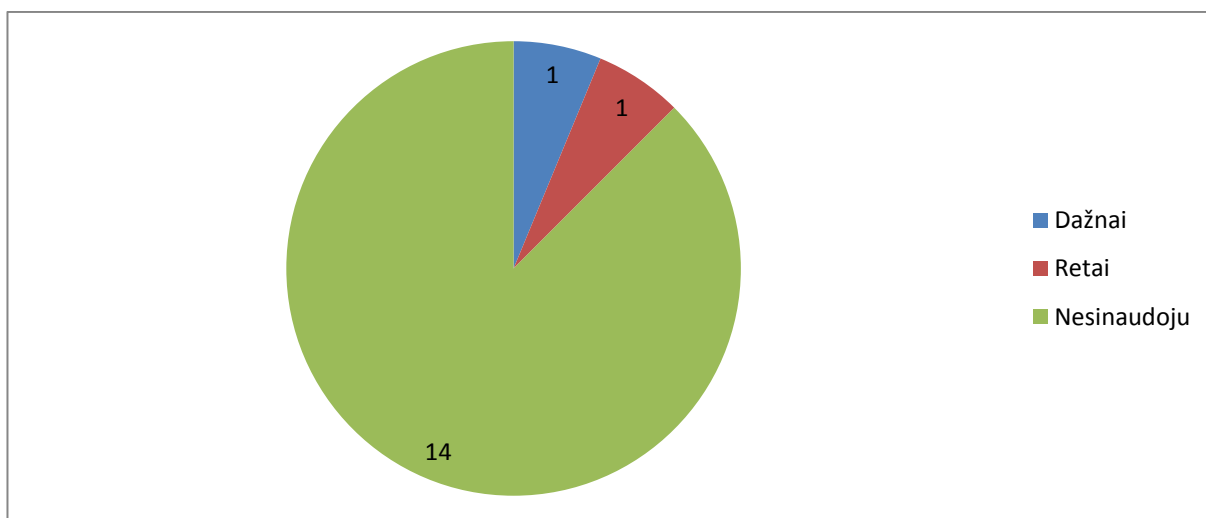
**62 paveikslas.** Naudojimasis spausdintais leidiniais



**Įgarsintais leidiniais:**

- Dažnai – 1 (6 proc.),
- Retai – 1 (6 proc.),
- Nesinaudoja – 14 (88 proc.);

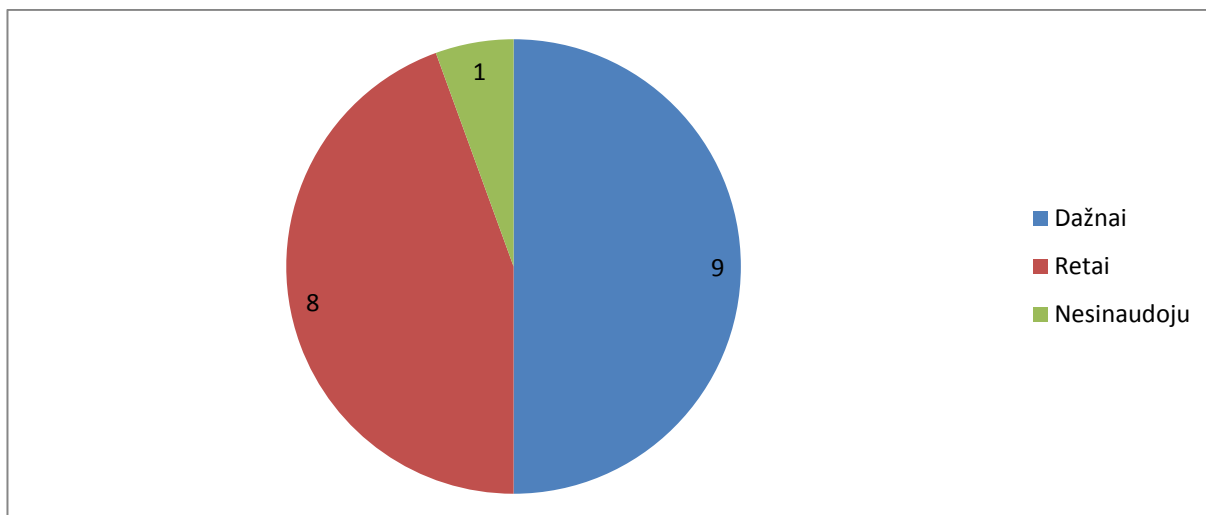
**63 paveikslas.** Naudojimasis įgarsintais leidiniais



**Kitų žmonių pagalba:**

- Dažnai – 9 (50 proc.),
- Retai – 8 (44 proc.),
- Nesinaudoja – 1 (6 proc.).

#### 64 paveikslas. Informacijos gavimas iš kitų žmonių

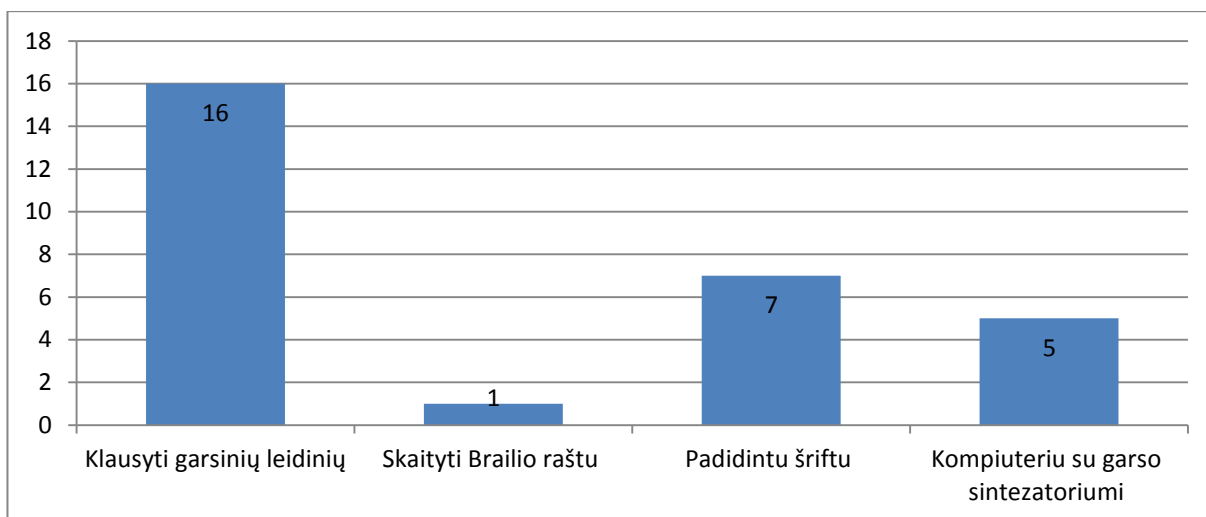


Varianto „Kita“ nepasirinko nei vienas respondentas.

Paklausti apie jiems **prieinamą skaitymo būdą**, respondentai atsakė galintys:

- Klausyti garsinių leidinių – 16,
- Skaityti Brailio raštu – 1,
- Padidintu šriftu – 7,
- Kompiuteriu su garso sintezatoriumi – 5.

#### 65 paveikslas. Respondentams prieinami skaitymo būdai

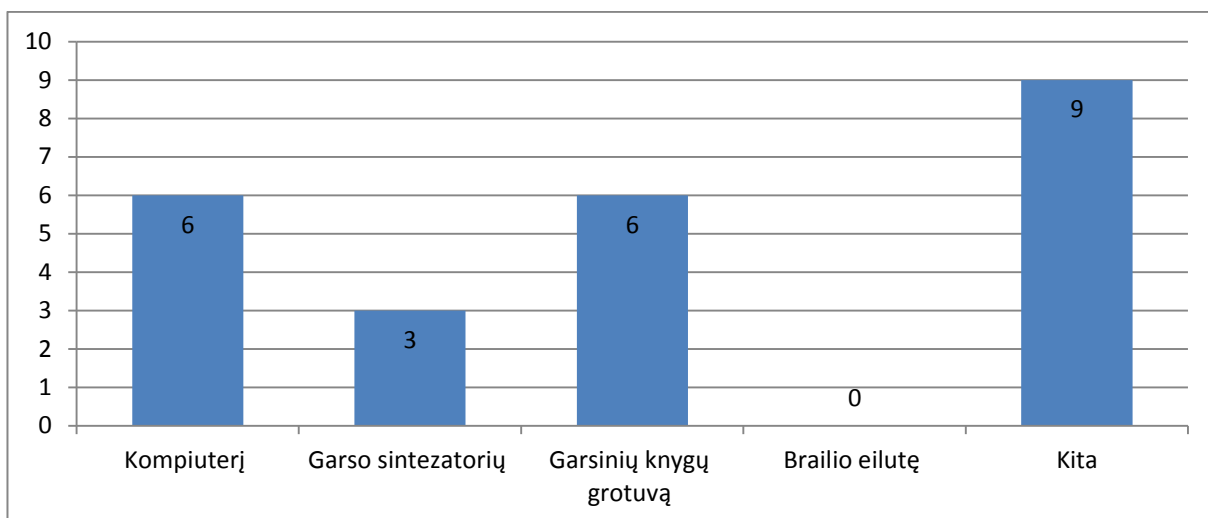


Apklausti nevirtotojai turi tokią **skaitymui reikalingą įrangą**:

- Kompiuterį – 6,
- Garso sintezatorių – 3,
- Garsinių knygų grotuvą – 6,
- Brailio eilutę – 0,
- Kita – 9.

Pasirinkusieji atsakymo variantą „Kita“ komentavo, jog neturi jokios įrangos ar jiems jos nereikia.

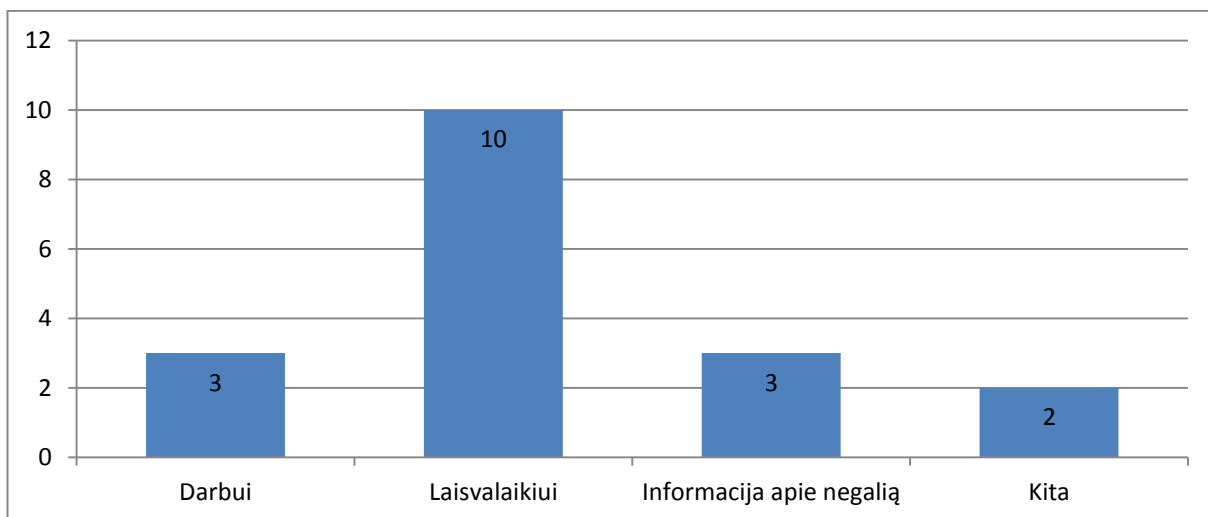
**66 paveikslas. Skaitymui reikalingos įrangos turėjimas**



**Informacijos naudojimo tikslas:**

- Darbui – 3,
- Laisvalaikiui – 10,
- Informacija apie negalią – 3,
- Kita – 2.

**67 paveikslas. „Kokiais tikslais naudojotės informacija?“**



Pasirinkę variantą „kita“, plačiau pakomentavo: „retkarčiais paklausau žinias; apie žvejybą, poledinę žūklę; [domina] meniniai filmai, muzikos įrašai“.

## 2.3. TYRIMO IŠVADOS

**Vidutinio nevirtotojo portretas.** Daugiau kaip pusę – 52 procentus – visų apklaustųjų sudaro vyriausiųjų amžiaus grupių atstovai. Vidutinio LAB nevirtotojo portretas, išgrynintas šio tyrimo metu – vyresnio amžiaus nedirbantis vyras, turintis vidurinį išsilavinimą.

Tačiau pažymėtina tai, kad 7 respondentai iš 19 (41 proc.) yra dirbantys žmonės. Dauguma jų dirba valstybiniame sektoriuje.

**Niekada nesinaudojo bibliotekų paslaugomis ar jomis nusivylė.** Vėlgi galima konstatuoti, kad LAB nevirtotojai neturi naudojimosi bibliotekomis patirties: 68 procentai nevirtotojų atsakė niekada nesilankę Lietuvos aklųjų bibliotekoje, 79 procentai – niekada nesinaudoję LAB e. paslaugomis, 84 procentai – niekada nesinaudoję kitų Lietuvos bibliotekų paslaugomis. Tačiau 21 procentas atsakė seniau nei prieš metus naudojęsi LAB paslaugomis ir toks pats skaičius respondentų – 21 procentas – seniau nei prieš metus naudojęsi LAB paslaugomis internetu, tačiau šios paslaugos jų netenkino ar nuvylė ir jie daugiau kaip metus į LAB nebegrįžo.

**Senjorams sudėtinga naudotis technologijomis.** Dominuojančios priežastys, dėl ko nesinaudojama Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis – respondentai nejaučia poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis (63 procentai); gauna reikiamą informaciją kitais būdais (63 procentai); nežinojo apie LAB paslaugas (26 procentai), sunku pasiekti biblioteką (26 procentai). Po 21 procentą respondentų atsakė, kad LAB esančiais įrenginiais ir sukurtomis e. paslaugomis naudotis yra sudėtinga.

Artimiausiu metu (per artimiausius 12 mėnesių) LAB paslaugomis ketina naudotis 16 procentų respondentų, svarsto šią galimybę 26 procentai. Labiausiai nevirtotojus dominanti paskata – aptarnavimas namuose.

**Nedomina bibliotekos pasiūla ir siūlomos galimybės – galimai nevirtotojai neturi įpročio ir poreikio skaityti.** LAB paslaugomis dalį respondentų paskatintų naudotis, jei jie daugiau žinotų apie šią biblioteką (21 procentas), turėtų skaitymui reikalingą įrangą (32 procentai). Konkretūs LAB produktai ir paslaugos respondentus mažai domina ar visai nedomina, tačiau visiškai nei vieno respondento nepasirinkti atsakymų variantai – dėl didesnės leidinių specialiaisiais formatais pasiūlos, platesnio leidinių dominančia tematika spektro, daugiau leidinių gimtąja (ne lietuvių kalba) – byloja apie tai, kad nevirtotojai greičiausiai neturi iš(si)ugdyto skaitymo įpročio.

Tarp pasiūlytų galimybių (konsultacijos, informacijos paieška, dalyvavimas renginiuose) labiausiai išsiskiria informacijos paieška respondentui aktualiais klausimais, tačiau susidomėjimas siūlomomis galimybėmis irgi labai vangus, 63–70 proc. respondentų visas siūlomas galimybes įvertino skeptiškai.

**Tenkinasi plačiam visuomenei skirtais informacijos kanalais, informaciją gauna iš kitų žmonių.** Didžioji dalis respondentų kaip informacijos gavimo kanalu dažniausiai naudojasi radiju, kiek mažiau – televizija. Lyginant su pirmojo tyrimo etapo rezultatais, šiame etape išryškėjo didesnis naudojimas internetu. Toks pats svarbus ir dažnai naudojamas, kaip ir pirmojo etapo nevirtotojų, informacijos gavimo kanalas išlieka informacija, gaunama iš kitų žmonių.

**Mažas raštingumas Brailio raštu.** Dauguma nevirtotojų galėtų naudotis garsiniais dokumentais, nemaža dalis – kompiuteriu su garso sintezatoriumi perskaityti e. tekstus, skaityti (kartais ribotai) padidintu šriftu. Pastebimas mažas Brailio rašto naudojimas – tiek pirmajame, tiek antrajame tyrimo etape galinčiųjų skaityti Brailio raštu procentas yra labai mažas.

**Neturi įrangos garsinių dokumentų skaitymui.** Skaitymui reikalingos įrangos neturi 50 procentų LAB nevirtotojų, keletas jų pakomentavo, kad šios įrangos ir nepasigenda.



Informacija dažniausiai respondentai naudojami laisvalaikiui, darbui – kiek daugiau atsakymų, lyginant su pirmuoju etapu. Aiškėja tendencija, kad nevartotojus, nors ir santykinai nedidelę jų dalį, domina su jų negalia susijusi informacija.

**Nežinojo apie LAB paslaugas.** Atliktas nevartotojų tyrimas atskleidė, kad nemaža dalis nesinaudojančių LAB paslaugomis tikslinių grupių atstovų apie šios bibliotekos paslaugas tiesiog nežinojo – 19 respondentų I etape ir 5 respondentai II etape, iš viso 24 žmonės. Kadangi abiejų etapų metu apklausti 123 asmenys, galime daryti išvadą, kad apie 20 procentų LAB potencialių vartotojų trūksta informacijos apie šios bibliotekos veiklą ir jos produktų ir paslaugų pasiūlą sutrikusios regos žmonėms.

### 3. LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS ATLIKTO TYRIMO I IR II ETAPŲ REZULTATŲ LYGINIMAS

Lietuvos aklųjų bibliotekos atlikto nevirtotojų tyrimo I ir II etapo rezultatų lyginimas, be abejo, yra **sąlyginis**, kadangi, visų pirma, labai skiriasi respondentų imtys – 104 pirmajame etape ir 19 antrajame. Tačiau demografiniai respondentų bruožai skiriasi, todėl galimai įmanoma užčiuopti tam tikrus skirtumus ir formuluoti išvadų prielaidas.

Pirmiausia, I etape išgrynintas nevirtotojo portretas buvo – senyvo amžiaus moteris, turinti vidurinę išsilavinimą. Antrajame etape portretas pakito – tai vyresnio amžiaus vyras, turintis vidurinę išsilavinimą. Pirmajame etape vyriausiųjų amžiaus grupių atstovai sudarė 80 procentų, antrajame – 52 procentus.

	I tyrimas (apklausa telefonu)	II tyrimas (interviu respondentų namuose)
	Generalinė visuma – 104	Generalinė visuma – 19
<b>Lankymasis LAB</b>		
Niekada nesilankiau	58 (48,33 proc.)	13 (68 proc.)
Lankiausi anksčiau nei prieš vienerius metus	46 (38,33 proc.)	6 (32 proc.)
Lankiausi per pastaruosius 12 mėnesių	16 (13,33 proc.)	-
<b>Naudojimasis LAB paslaugomis internetu</b>		
Niekada nesinaudojau	95 (91,34 proc.)	15 (79 proc.)
Naudojaisi anksčiau nei prieš vienerius metus	7 (6,73 proc.)	4 (21 proc.)
Naudojaisi per pastaruosius 12 mėnesių	-	-
<b>Naudojimasis kitų Lietuvos bibliotekų paslaugomis</b>		
Nesinaudoju	76 (73,08 proc.)	16 (84 proc.)
Naudojaisi anksčiau nei prieš vienerius metus	23 (22,11 proc.)	-
Naudojaisi	5 (4,8 proc.)	3 (16 proc.)
<b>Nesinaudojimo LAB priežastys</b>		
Nežinojau apie Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugas	19	5
Nejaučiau poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis	49	12
Gaunu reikiamą informaciją kitais būdais	47	1
Sunku pasiekti biblioteką	52	5
Nepatogus bibliotekos darbo laikas	0	0
Bibliotekos patalpos nepritaikytos mano poreikiams	1	0
Sudėtinga naudotis bibliotekoje esančiais įrenginiais	5	4

Sudėtinga naudoti bibliotekos paslaugomis internetu	8	4
Bibliotekoje trūksta man reikalingos literatūros Brailio raštu	0	0
Bibliotekoje trūksta man reikalingos garsinės literatūros	1	0
Bibliotekoje trūksta literatūros mano gimtąja kalba	4	0
Kita	32	6
<b>Ketinimas naudoti LAB paslaugomis per artimiausius 12 mėnesių</b>		
Taip	19 (18,27 proc.)	3 (16 proc.)
Ne	53 (50,96 proc.)	11 (58 proc.)
Galbūt	32 (30,77 proc.)	5 (26 proc.)
<b>Kas paskatintų naudoti LAB paslaugomis</b>		
<b>Daugiau informacijos apie LAB paslaugas</b>		
Taip	17 (18,48 proc.)	4 (21 proc.)
Ne	51 (55,43 proc.)	12 (63 proc.)
Nežinau	24 (26,09 proc.)	3 (16 proc.)
<b>Jei turėčiau skaitymui reikalingą įrangą</b>		
Taip	22 (24,72 proc.)	6 (35 proc.)
Ne	54 (60,67 proc.)	9 (53 proc.)
Nežinau	13 (14,61 proc.)	2 (12 proc.)
<b>Patogus būdas pasiekti biblioteką</b>		
Taip	17 (20,48 proc.)	3 (21 proc.)
Ne	51 (61,45 proc.)	11 (79 proc.)
Nežinau	15 (18,07 proc.)	
<b>Patogus bibliotekos darbo laikas</b>		
Taip	8 (8,79 proc.)	1 (7 proc.)
Ne	66 (72,53 proc.)	14 (93 proc.)
Nežinau	17 (18,68 proc.)	0 (0 proc.)
<b>Geriau išplanuotos bibliotekos patalpos</b>		
Taip	3 (3,66 proc.)	0 (0 proc.)
Ne	62 (75,61 proc.)	13 (100 proc.)
Nežinau	17 (20,73 proc.)	
<b>Aptarnavimas namuose</b>		
Taip	26 (28,57 proc.)	2 (13 proc.)
Ne	48 (52,75 proc.)	8 (53 proc.)
Nežinau	17 (18,68 proc.)	5 (33 proc.)
<b>Didesnė leidinių specialiaisiais formatais pasiūla</b>		
Taip	4 (4,55 proc.)	0 (0 proc.)

Ne	63 (71,59 proc.)	12 (86 proc.)
Nežinau	21 (23,86 proc.)	2 (14 proc.)
<b>Daugiau leidinių mane dominančia tematika</b>		
Taip	13 (15,48 proc.)	0 (0 proc.),
Ne	49 (58,33 proc.)	11 (85 proc.)
Nežinau	22 (26,19 proc.)	2 (15 proc.)
<b>Daugiau leidinių mano gimtąja kalba</b>		
Taip	13 (15,29 proc.)	1 (8 proc.)
Ne	59 (69,41 proc.)	10 (77 proc.)
Nežinau	13 (15,29 proc.)	2 (15 proc.)
<b>Kita</b>	18 (respondentų)	13 (respondentų)
<b>Ar domintų galimybė</b>		
<b>Bibliotekoje gauti konsultacijas</b>		
Taip	23 (23,96 proc.)	2 (12 proc.)
Ne	64 (66,67 proc.)	15 (88 proc.)
Nežinau	9 (9,38 proc.)	0 (0 proc.)
<b>Informacijos paieška Jums aktualiais klausimais</b>		
Taip	24 (26,09 proc.)	4 (24 proc.)
Ne	59 (64,13 proc.)	12 (71 proc.)
Nežinau	9 (9,78 proc.)	1 (6 proc.)
<b>Dalyvauti bibliotekos renginiuose</b>		
Taip	15 (15,15 proc.)	2 (11 proc.)
Ne	69 (69,7 proc.)	13 (72 proc.)
Nežinau	15 (15,15 proc.)	3 (17 proc.)
<b>Kaip dažnai naudojasi šiais šaltiniais informacijai gauti</b>		
<b>Radijas</b>		
Dažnai	84 (81,55 proc.)	11 (61 proc.)
Retai	13 (12,62 proc.)	5 (28 proc.)
Nesinaudoju	6 (5,83 proc.)	2 (11 proc.)
<b>Televizija</b>		
Dažnai	61 (58,65 proc.)	11 (55 proc.)
Retai	25 (24,04 proc.)	5 (25 proc.)
Nesinaudoju	18 (17,31 proc.)	4 (20 proc.)
<b>Internetas</b>		
Dažnai	11 (11,83 proc.)	8 (42 proc.)
Retai	9 (9,68 proc.)	0 (0 proc.)
Nesinaudoju	73 (78,49 proc.)	11 (58 proc.)
<b>Spausdinti leidiniai</b>		
Dažnai	16 (28,07 proc.)	3 (17 proc.)
Retai	12 (21,05 proc.)	5 (28 proc.)
Nesinaudoju	29 (50,88 proc.)	10 (56 proc.)
<b>Igarsinti leidiniai</b>		
Dažnai	8 (8,33 proc.)	1 (6 proc.)
Retai	14 (14,58 proc.)	1 (6 proc.)

Nesinaudoju	74 (77,08 proc.)	14 (88 proc.)
<b>Gaunu reikiamą informaciją iš kitų žmonių</b>		
Dažnai	64 (62,14 proc.)	9 (50 proc.)
Retai	19 (18,45 proc.)	8 (44 proc.)
Nesinaudoju	20 (19,42 proc.)	1 (6 proc.)
<b>Kita</b>		
Dažnai	9 respondentai	-
Retai	-	-
Nesinaudoju	-	-
<b>Kokiais būdais galite skaityti</b>		
Klausyti įgarsintų tekstų	70	16
Brailio raštu	6	1
Padidintu šriftu	35	7
Kompiuteriu su garso sintetizatoriumi	6	5
<b>Ar turite skaitymui / informacijai gauti reikalingą įrangą</b>		
Kompiuterį	17	6
Garso sintetizatorių	7	3
Garsinių knygų grotuvą	39	6
Brailio eilutę	1	0
Kita	49	9
<b>Kokiais tikslais dažniausiai naudojotės informacija</b>		
Naudojusi darbui reikalinga informacija	10 (9,62 proc.)	3
Naudojusi studijoms reikalinga informacija	3 (2,88 proc.)	-
Naudojusi laisvalaikio informacija	79 (75,96 proc.)	10
Naudojusi informacija apie negalią	24 (23,08 proc.)	3
Naudojusi įvairia kita mano gyvenime reikalinga informacija	42 (40,38 proc.)	2
<b>Lytis</b>		
Vyrų	34 (32,69 proc.)	12 (63 proc.)
Moterų	70 (67,31 proc.)	7 (37 proc.)
<b>Amžius</b>		
18–25 m.	1 (0,96 proc.)	amžiaus grupėje nebuvo nei vieno respondento
26–35 m.	4 (3,85 proc.)	3 (16 proc.)
36–55 m.	15 (14,42 proc.)	6 (32 proc.)
56–70 m.	33 (31,73 proc.)	5 (26 proc.)
71 m. ir daugiau	51 (49,04 proc.)	5 (26 proc.)
<b>Išsilavinimas</b>		
pradinis	13 (12,5 proc.)	2 (11 proc.)

vidurinis	42 (40,38 proc.)	8 (44 proc.)
aukštesnysis	15 (14,42 proc.)	5 (28 proc.)
aukštasis	18 (17,31 proc.)	3 (17 proc.)
kita	16 (15,38 proc.)	-
<b>Užimtumas</b>		
Dirba	13 (12,5 proc.)	7 (41 proc.) <i>Valstybiniame sektoriuje dirba 4 respondentai, verslo sektoriuje ir individualiai – po 1 respondentą.</i>
Studijuoja	-	-
Dirba ir studijuoja	-	-
Nedirba	91 (87,5 proc.)	10 (59 proc.)

## 4. TYRIMO IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

- LAB paslaugomis nesinaudojantys sutrikusios regos žmonės, gyvenantys Vilniaus mieste ir Vilniaus rajone – daugiausia vyresnio ir itin garbaus amžiaus žmonės, įgiję vidurinį išsilavinimą. Jie neturi jokios naudojimosi nei Lietuvos aklujų biblioteka, nei kitomis bibliotekomis patirties.
- Nevartotojams prieinami ne visų specialiųjų formatų leidiniai: nors dauguma nevirtotojų galėtų skaityti garsinius leidinius, tačiau tik labai maža jų dalis galėtų skaityti Brailio raštu.
- Dauguma nevirtotojų neturi garsiniams leidiniams skaityti tinkamos įrangos.
- Dalis vartotojų nežinojo apie LAB paslaugas.
- Nevirtotojų informacijos poreikiai ir jos gavimo šaltiniai yra riboti: informacija dažniausiai naudojama laisvalaikio tikslais arba sužinoti apie negalią. Pagrindiniai informacijos šaltiniai yra radijas, televizija ir respondentų aplinkos žmonės.
- Naudojantis šiais šaltiniais, respondentams nereikia jokių įgūdžių ar pastangų. Daugeliui nevirtotojų būtų sudėtinga naudotis bet kokia kompensacine technika.
- Dauguma respondentų nesinaudoja internetu ir e. paslaugomis, kadangi neturi tam reikalingų gebėjimų.
- Respondentai nesinaudoja LAB paslaugomis dėl:
  - mažėjančio poreikio informacijai ir didėjančio poreikio ją gauti paprastais būdais,
  - motyvacijos naudotis bibliotekos paslaugomis stoka,
  - nesusiformavusio skaitymo poreikio,
  - sudėtingo fizinio bibliotekos prieinamumo,
  - prastos sveikatos būklės.
- Respondentai turi mažai žinių apie bibliotekos naudą ir privalumus.
- LAB gali paversti vartotojais pusę nevirtotojų, didindama paslaugų prieinamumą, atsižvelgdama į vyresnio amžiaus žmonių poreikius: aptarnavimu namuose, aprūpinimu kuo paprastesne naudoti kompensacine technika bei pasirūpinusi patogiais būdais pasiekti biblioteką.
- Naujų skaitytojų pritraukimui įtakos gali turėti LAB paslaugų viešinimas tikslinėms grupėms, aiškiai atskleidžiant bibliotekos paslaugos naudą.
- Nevirtotojų motyvavimas naudotis LAB paslaugomis sietinas su paslaugų permodeliavimu, efektyviai panaudojant darbuotojų kompetencijas.

### REKOMENDACIJOS LAB VEIKLAI

- Ekstensyvių paslaugų plėtra ir glaudus bendradarbiavimas su viešosiomis bibliotekomis. Tikslinga didinti LAB aptarnavimo punktų skaičių savivaldybių viešosiose bibliotekose.
- Kryptingai didinti LAB kompetenciją aptarnauti regos sutrikimų turinčius senjorus ir skleisti gerą patirtį visų Lietuvos regionų viešosioms bibliotekoms.
- Pritaikyti bibliotekos paslaugų turinį senyvo ir vyriausio amžiaus grupių žmonėms.
- Vykdyti į tikslines grupes orientuotą informavimą apie LAB paslaugas.
- Viešinimo strategiją kurti orientuojantis į dominuojančios vartotojų grupės – senjorų – ypatumus: pasirinkti jų naudojamus informacijos kanalus (radiją, TV, globėjus, globos įstaigas), tinkamai formuluoti pranešimą (akcentuoti aktualias šiai grupei paslaugas – aptarnavimą namuose, teminę informacijos paiešką).

## REKOMENDACIJOS TOLESNIEMS LAB NEVARTOTOJŲ TYRIMAMS

- Atlikti reprezentatyvų visos Lietuvos sutrikusios regos LAB nevirtotojų tyrimą:
  - šiuo metu trūksta tiesioginių įrodymų, kad dauguma LAB nevirtotojų yra senjorai;
  - amžiaus grupių pasiskirstymas rajonuose gali būti įvairus;
  - regionuose gyvenančių sutrikusios regos asmenų situacija gali būti skirtinga ir ypač skirtis nuo Vilniaus regiono, kadangi pastarajame yra platesnė nei kitur kultūros ir kitų renginių bei paslaugų pasiūla;
  - tyrimo rezultatai gali būti reikšmingi ir viešosioms bibliotekoms.
- Atlikti detalesnius nevirtotojų senjorų informacinės elgsenos tyrimus:
  - detaliau segmentuoti senjorus pagal amžių;
  - nustatyti senjorų naudojimosi įvairia įranga gebėjimą ir įpročius (pvz., mobiliaisiais telefonais);
  - regos praradimo aplinkybes: jei regos netekta ar ji suprastėjo vyresniame amžiuje, nevirtotojams galimai reikia papildomos pagalbos ir informacijos naudotis kompensacine technika;
  - detalizuoti naudojamos informacijos temines sritis;
  - tirti jų požiūrį į biblioteką.



## PRIEDAI

### *1 priedas. Tyrimo klausimynas.*

#### LIETUVOS AKLŪJŲ BIBLIOTEKOS VILNIAUS MIESTO IR VILNIAUS RAJONO NEVARTOTOJŲ TYRIMAS

#### KLAUSIMYNAS

*Gerbiamas Respondente,*

*Lietuvos aklųjų biblioteka atlieka tyrimą, siekdama apklausti sutrikusios regos žmones, nesinaudojančius jos paslaugomis. Tyrimas anoniminis, gauti duomenys bus skelbiami tik apibendrinti, moksliniais tikslais ir naudojami tik Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugoms tobulinti.*

*Mūsų darbuotojas perskaitys parengtus klausimus ir sužymės Jūsų atsakymų variantus.*

*Dėkojame, kad skiriate laiko tyrimui.*

**1. Ar lankėtės Lietuvos aklųjų bibliotekoje?**

- 1.1. Niekada nesilankiau
- 1.2. Lankiausi anksčiau nei prieš vienerius metus
- 1.3. Lankiausi per pastaruosius 12 mėnesių (BAIGTI APKLAUSA)

**2. Ar naudojotės Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis internetu (lankėtės bibliotekos interneto svetainėje, naršėte bibliotekos el. kataloge ir pan.)?**

- 2.1. Niekada nesinaudojau
- 2.2. Naudojau anksčiau nei prieš vienerius metus
- 2.3. Naudojau per pastaruosius 12 mėnesių (BAIGTI APKLAUSA)

**3. Ar naudojotės kitų Lietuvos bibliotekų paslaugomis?**

- 3.1. Nesinaudoju
- 3.2. Naudojau anksčiau nei prieš vienerius metus (nurodykite, kokiomis)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3.3. Naudojuosi (nurodykite, kokiomis)\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4. Kodėl šiuo metu nesinaudojate Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis? (Pažymėkite visus tinkamus atsakymų variantus)**

- 4.1. Nežinojau apie Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugas
- 4.2. Nejaučiu poreikio naudotis bibliotekos paslaugomis
- 4.3. Gaunu reikiamą informaciją kitais būdais
- 4.4. Sunku pasiekti biblioteką
- 4.5. Nepatogus bibliotekos darbo laikas

- 4.6. Bibliotekos patalpos nepritaikytos mano poreikiams (sunku įeiti, judėti bibliotekos patalpose)
- 4.7. Sudėtinga naudotis bibliotekoje esančiais įrenginiais (kompiuteriais, ekrano skaitymo ir didinimo priemonėmis ir kt.)
- 4.8. Sudėtinga naudotis bibliotekos paslaugomis internetu (pvz., el. katalogu, svetaine, ELVIS ir kt.)
- 4.9. Bibliotekoje trūksta man reikalingos literatūros Brailio raštu
- 4.10. Bibliotekoje trūksta man reikalingos garsinės literatūros
- 4.11. Bibliotekoje trūksta literatūros mano gimtąja kalba (kokia?) \_\_\_\_\_
- 4.12. Kita (kas?) \_\_\_\_\_

**5. Ar ketinate naudotis Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis per artimiausius 12 mėnesių?**

- 5.1. Taip
- 5.2. Ne
- 5.3. Galbūt

**6. Kas Jus paskatintų naudotis Lietuvos aklųjų bibliotekos paslaugomis?**

Sąlyga / Paskata	Taip	Ne	Nežinau
Daugiau informacijos apie LAB paslaugas			
Jei turėčiau skaitymui reikalingą įrangą			
Patogesnis būdas pasiekti biblioteką			
Patogesnis bibliotekos darbo laikas			
Geriau išplanuotos bibliotekos patalpos			
Aptarnavimas namuose			
Didesnė leidinių specialiaisiais formatais pasiūla			
Daugiau leidinių mane dominančia tematika (kokia?) _____			
Jei biblioteka galėtų teikti individualias, specialiai man pritaikytas paslaugas (kokias?) _____			
Daugiau leidinių mano gimtąja kalba			
Kita (kas?) _____			

**7. Ar Jus domintų galimybė:**

	Taip	Ne	Nežinau
Bibliotekoje gauti konsultacijas pvz., naudojimosi kompiuteriu klausimais			
Informacijos paieška Jums aktualiais klausimais (pvz., teisiniais, socialinės apsaugos ir			

kt.)			
Dalyvauti bibliotekos renginiuose			

**8. Kaip dažnai naudojātės šiais šaltiniais informacijai gauti?**

Šaltinis / Naudojimosi dažnumas	Dažnai	Retai	Nesinaudoju
Radijas			
Televizija			
Internetas			
Spausdinti leidiniai (knygos, laikraščiai, žurnalai)			
Įgarsinti leidiniai (knygos, žurnalai)			
Gaunu reikiamą informaciją iš kitų žmonių (draugų, kolegų ir kt.)			
Kita (įrašyti) _____			

**9. Kokiais būdais galite skaityti? (Pažymėkite visus tinkamus atsakymų variantus)**

- 9.1. Klausyti įgarsintų tekstų
- 9.2. Brailio raštu
- 9.3. Padidintu šriftu
- 9.4. Kompiuteriu su garso sintezatoriumi

**10. Ar turite skaitymui / informacijai gauti reikalingą įrangą?**

- 10.1. Kompiuterį
- 10.2. Garso sintezatorių
- 10.3. Garsinių knygų grotuvą
- 10.4. Brailio eilutę
- 10.5. Kita (ką?) \_\_\_\_\_

**11. Kokiais tikslais dažniausiai naudojātės informacija? (Pažymėkite visus tinkamus atsakymų variantus)**

- 11.1. Naudojuosi darbui reikalinga informacija
- 11.2. Naudojuosi studijoms reikalinga informacija
- 11.3. Naudojuosi laisvalaikio informacija (pvz., meniniais filmais, muzikos įrašais, grožine literatūra ir pan.)
- 11.4. Naudojuosi informacija apie negalią
- 11.5. Naudojuosi įvairia kita mano gyvenime reikalinga informacija (nurodykite, kokia):  
\_\_\_\_\_

**12. Jūs esate:**

- 12.1. Vyras
- 12.2. Moteris

**13. Jūsų amžius:**

- 13.1. 18–25 m.
- 13.2. 26–35 m.
- 13.3. 36–55 m.
- 13.4. 56–70 m.
- 13.5. 71 m. ir daugiau

**14. Jūsų išsilavinimas:**

- 14.1. Pradinis
- 14.2. Vidurinis
- 14.3. Aukštesnysis
- 14.4. Aukštasis
- 14.5. Kita (kas?) \_\_\_\_\_

**15. Jūs:**

- 15.1. Dirbate
- 15.2. Studijuojate
- 15.3. Dirbate ir studijuojate
- 15.4. Nedirbate

**16. Prašome atsakyti į šį klausimą, jei mokotės ar studijuojate. Jei nesimokote ir nestudijuojate, pereikite prie 17 klausimo. Jūs mokotės / studijuojate:**

- 16.1. Mokykloje
- 16.2. Kolegijoje
- 16.3. Universitete

**17. Prašome atsakyti į šį klausimą, jei dirbate. Jūs dirbate:**

- 17.1. Valstybiniame sektoriuje
- 17.2. Verslo sektoriuje
- 17.3. Individualiai

*Dėkojame už atsakymus*

2 priedas. Tyrėjo lapas

TYRĖJAS \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

TYRIMO DUOMENYS

Interviu trukmė	Pradėta: Baigta: Trukmė:
	Pradėta: Baigta: Trukmė:
	Pradėta: Baigta: Trukmė:
	Pradėta: Baigta: Trukmė:
	Pradėta: Baigta: Trukmė:
	Pradėta: Baigta: Trukmė:
	Pradėta: Baigta: Trukmė:
	Pradėta: Baigta: Trukmė:
	Pradėta: Baigta: Trukmė:
Per dieną skambinta kartų:	<b>5</b>
- Užpildyta (kurie atsakė, kad yra <b>nevirtotojai</b> ) klausimynų per dieną:	1
- Nėra tinkamo respondento (yra LAB <b>vartotojas</b> )	2
- Pokalbis neįvyko (neteisingas telefono numeris; neatsiliepė ir pan.)	2
- Atsisakė dalyvauti apklausoje	
- Nebaigtas pokalbis	

### 3 priedas. Tyrėjų ir ekspertų nuotraukos

Tyrėjai (tyrimo vadovė Lietuvos aklųjų bibliotekos direktorė dr. Rasa Januševičienė penkta iš dešinės ir 13 tyrėjų)



Tyrimo ekspertai (doc. dr. Zinaida Manžuch ir dr. Vincas Grigas)

