

Paslaugų teikimo ataskaita



LIETUVOS RESPUBLIKOS KULTŪROS MINISTERIJOS PIRKIMAS

**„NAUDOJIMOSI ELEKTRONINĖMIS KULTŪROS PAVELDO PASLAUGOMIS
METODIKOS PARENGIMO IR TYRIMO ATLIKIMO PASLAUGOS“**

Dokumento kortelė

Viso lapų: 54

Ataskaitos patvirtinimas:

Nr.	Asmuo	Organizacija	Parašas
1	Juozas Markauskas	UAB „DIZI“	
2			
3			
4			

Versijos:

Nr.	Asmuo	Data	Pakeitimai
1	Juozas Markauskas	2017-06-23	Pirminis galutinės ataskaitos variantas
2	Juozas Markauskas	2017-07-25	Galutinis galutinės ataskaitos variantas

TURINYS

Sąvokos	3
Įvadas	5
1 I etapas.....	6
1.1 Geroji naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimo praktika	6
1.2 Europos Sąjungos šalių naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimai. 9	
1.3 Naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimo metodika (Metodika)	17
2 II etapas	18
2.1 Lietuvoje teikiamos elektroninės kultūros paveldo paslaugos	18
2.2 Elektroninių paslaugų tyrimas	26
2.2.1 Elektroninių kultūros paveldo paslaugų vartotojai.....	29
2.2.2 Elektroninių kultūros paveldo paslaugų vartotojų poreikiai	39
2.2.3 Naudojimosi portalu <i>Europeana</i> tyrimas	43
2.3 Išvados ir rekomendacijos.....	50

Priedai:

1. Naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimo metodika
2. Lietuvoje teikiamų elektroninių kultūros paveldo paslaugų sąrašas
3. Naudojimosi VEPS (*Epaveldas*) paslauga tyrimo ataskaita
4. Naudojimosi LIMIS paslauga tyrimo ataskaita
5. Naudojimosi EAIS paslauga tyrimo ataskaita
6. Naudojimosi KVR paslauga tyrimo ataskaita

Sąvokos

Ataskaitoje naudojamos toliau išvardytos sąvokos turi šias nurodytas reikšmes:

Sąvoka	Paaiškinimas
Atminties institucija	Archyvas, biblioteka, muziejus ar kita institucija, dalyvaujanti formuojant, integruojant ir skleidžiant žmonijos kultūrą, užfiksuotą kultūros paveldo objektuose
<i>Creative Commons</i> (Kūrybinės bendrijos)	Jungtinėse Amerikos Valstijose įsteigta ne pelno siekianti organizacija, kurios tikslas – siekti platesnio dalijimosi kultūros objektais internete. <i>Creative Commons</i> naudotojams teikia nemokamas savo sukurtas licencijas, skirtomis nesudėtingai informuoti potencialius naudotojus apie internete prieinamos kūrybos teisėto panaudojimo sąlygas
EAIS	Elektroninio archyvo informacinė sistema
Elektroninė kultūros paveldo paslauga	Paslauga teikiama naudojant įvairius informacinių ir ryšių technologijų (toliau – IRT) kanalus ir priemones (pavyzdžiui, kompiuterį, mobiliojo ryšio telefoną, interaktyvią skaitmeninę televiziją ar kt.) gyventojams bei (arba) verslui nuotoliniu būdu ir apima visą veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo, naudotojui pateikiant suskaitmenintą ar skaitmeninį kultūros paveldą, jo metaduomenis ar kitą susijusią kontekstinę informaciją
Elektroninės paslaugos funkcijos	Elektroninės paslaugos įrankių, skirtų turinio suradimui, peržiūrai ir sklaidai, visuma (paieška, laiko juosta, žemėlapis, temos, struktūros meniu, naršymo pradžios taškai, maršrutų sudarymo įrankiai, duomenų parsisiuntimo galimybė ir pan.)
Elektroninės paslaugos turinys	Elektroninės paslaugos portale ar svetainėje skelbiama kultūros paveldo informacija: suskaitmeninti kultūros paveldo objektai (vaizdo, video, teksto, garso failai) ir jų metaduomenys, kita svarbi kontekstinė informacija (su skelbiamais kultūros paveldo objektais susiję straipsniai, anotacijos, maršrutai, sąrašai ir pan.)
Europos skaitmeninė biblioteka <i>Europeana</i>	Fondo <i>Europeana Foundation</i> valdoma Europos Sąjungos (toliau – ES) šalių narių kultūros paveldo objektų skaitmeninė platforma, vienijanti daugiau nei 3000 institucijų iš skirtingų ES šalių, skirta skatinti atminties institucijų bendradarbiavimą ir suteikti naudotojams galimybę pasiekti ES kultūros paveldo objektus internetu vienoje integruotoje sistemoje. Plačiau http://www.europeana.eu .
Kultūros paveldas (kultūros paveldo objektas)	Per kelias kartas perimtos etniniu, istoriniu, estetiniu ar moksliniu požiūriu svarbios kultūros vertybės
KPEPIS	Kultūros paveldo elektroninių paslaugų informacinė sistema
KVR	Kultūros vertybių registras
LIMIS	Lietuvos integrali muziejų informacinė sistema
Naudotojas	Naudotojas gali būti bet kuris asmuo, nepriklausomai nuo to, ar jis yra konkrečios srities profesionalas, ekspertas ar juo nėra, kuris įprastai arba su konkrečiais tikslais, atsitiktinai arba sistemaiškai naudojami elektroninių kultūros paveldo paslaugų portalais.

Sąvoka	Paaiškinimas
Pagrindinės elektroninės kultūros paveldo paslaugos	Nacionalinio lygio institucijų teikiamos paslaugos, aktualios gyventojų daugumai ir siūlančios prieigą prie reikšmingo kultūros paveldo duomenų kiekio, kuris gali būti agreguojamas pasitelkiant partnerių turinį
Skaitmeninis ir suskaitmenintas kultūros paveldas	Kultūros, edukacijos, mokslo šaltiniai, kartu su technine, teisine ir kita informacija, sukurti skaitmeninėmis priemonėmis arba konvertuoti į skaitmeninę formą iš egzistuojančio analogiško šaltinio
Tinkamumas naudoti	Tinkamumo naudoti (angl. <i>usability</i>) sąvoka yra įtraukta į ISO/TR 16982:2002 bei ISO 9241 standartus ir apibrėžia paprastumą naudoti ir perprasti žmogaus sukurtą objektą. Elektroninėje erdvėje tinkamumo naudoti sąvoka taikoma nustatyti lygiui, kuris užtikrina, kad programinė įranga ar kitas vartotojo sąsajos sprendimas gali būti naudojamas konkrečių naudotojų užtikrinant, kad jų kiekybiniai naudojimo tikslai naudojimo kontekste būtų pasiekti efektyviai ir su pasitenkinimu
Vartotojas	Žr. Naudotojas
VEPS	Virtuali elektroninio paveldo sistema – <i>Epaveldas</i>
Ženklintas	(Elektroninės) informacijos apie teisių valdymą pateikimas; kultūros paveldo žymėjimas tam tikru simboliu (raidėmis, ikonomis ir pan.), padedančiu identifikuoti jam galiojančią teisinę režimą (interneto bendruomenei leidžiamus ir draudžiamus atlikti veiksmus).

Įvadas

Ši ataskaita parengta UAB „DIZI“ pagal 2016-11-25 paslaugų teikimo sutartį su Lietuvos Respublikos kultūros ministerija Nr. VP-153. Sutarties tikslas – Naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis metodikos (toliau – Metodika) parengimo ir tyrimo atlikimo paslaugos. Sutarties uždaviniai – atlikti gerosios praktikos analizę, parengti Metodiką, iširti, kaip naudojamosi pagrindinėmis elektroninėmis Lietuvos kultūros paveldo paslaugomis.

Per ataskaitinį laikotarpį atlikta naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimų praktikos analizė, ES šalių naudojimosi kultūros paveldo paslaugomis tyrimu analizė, parengta Metodika. Informacija apie šį etapą pateikiama pirmame ataskaitos skyriuje „I etapas“.

Antrame ataskaitos skyriuje „II etapas“ pateikiama informacija apie vadovaujantis Metodika atliktą tyrimą, kuris apėmė Lietuvoje teikiamų elektroninių kultūros paveldo paslaugų analizę, pagrindinių paslaugų (VEPS, LIMIS, EAIS, KVR) tyrimą ir jų paslaugų naudotojų bei jų poreikių analizę, naudojimosi portalu *Europeana* tyrimą.

Ataskaitinis laikotarpis:

Nuo 2016 m. lapkričio 25 d. iki 2017 m. birželio 23 d.

1 I etapas

1.1 Geroji naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimo praktika

Tinkamumo naudoti (angl. *Usability*) sąvoka yra įtraukta į ISO/TR 16982:2002 bei ISO 9241 standartus ir apibrėžia paprastumą naudoti ir perprasti žmogaus sukurtą objektą. Elektroninėje erdvėje tinkamumo naudoti sąvoka gali būti taikoma nustatyti lygiui, kuris užtikrina, kad programinė įranga ar kitas naudotojo sąsajos sprendimas gali būti naudojamas konkrečių naudotojų užtikrinant, kad jų kiekybiniai naudojimo tikslai naudojimo kontekste būtų pasiekti efektyviai ir su pasitenkinimu. Minėta sąvoka taip pat gali reikšti įvairias priemones, taikomas elektroninių paslaugų vystymo etape, kurios supaprastina sukurtos paslaugos naudojimą. Taikant šias priemones svarbu žinoti pagrindinius tinkamumo naudoti pavykius, kurie padeda formuoti susijusius tyrimus bei kitus praktinius sprendimus:

- Galimybė išmokti (perprasti): kaip paprasta naudotojams atlikti pagrindinius veiksmus, kai su konkrečia elektronine paslauga jie susiduria pirmą kartą?
- Efektyvumas: kaip greitai atliekami veiksmai, kai naudotojas išmoksta (perpranta) naudotis konkrečia elektronine paslauga?
- Įsiminimas: kaip lengvai atkuriamas išmoktas naudojimosi lygis, kai naudotojas naudoja elektronine paslauga po tam tikros pertraukos?
- Klaidos: kiek klaidų daro naudotojas, kokio kritiškumo klaidos bei kaip paprasta tęsti veiksmus padarius klaidų?
- Pasitenkinimas: kiek malonu yra naudotis elektronine paslauga?

Tinkamumo naudoti testavimas yra tyrimo priemonė, paremta naudotojui (testavimo dalyviui) specialiai skirtų užduočių atlikimu bei rezultatų analize. Kertinis šio proceso momentas yra nustatyti, kaip greitai ir (ar) patogiai naudotojui pavyko atlikti užduotis. Tinkamumo naudoti testavimas yra pagrindinė priemonė nustatyti naudotojo patirtį ir elgesį naudojantis bet koku internetiniu portalu ar svetaine. Taip pat šis metodas yra svarbus identifikuojant portalo klaidas ir neveikiančias arba blogai veikiančias jo vietas.

Europos Komisijos informacijos pateikimo vadove yra išskiriami penki pagrindiniai tinkamumo naudoti testavimo uždaviniai¹:

¹ http://ec.europa.eu/ipg/build/usability_testing/index_en.htm

1. Testavimo imties, pagrindinių problemų ir biudžeto nustatymas;
2. Testavimo scenarijų sukūrimas;
3. Naudotojų (testavimo dalyvių) atranka;
4. Tinkamumo naudoti testavimo atlikimas;
5. Testavimo rezultatų analizė.

Kuo anksčiau identifikuojami sistemos trūkumai, tuo paprasčiau jie yra ištaisomi, o darbų atlikimo kaštai yra mažesni.

Pasiruošimas testavimui

Prieš atliekant tinkamumo naudoti testavimą, svarbu deramai įvertinti testuojamą aplinką (svetainę ar portalą): patartina apsvarstyti galimas grėsmes ir trūkumus, svarbiausias ir stipriausias sistemos vietas. Tokia pirminė apžvalga padės geriau nustatyti testavimo imtį, deramai įvertinti visus pateiktus klausimus.

Pagrindiniai tinkamumo naudoti testavimo kriterijai yra šie:

1. **Testavimo imtis:** svarbu apibrėžti testuojamų sistemų vietų ribas. Patartina numatyti skirtingus kiekvienos iš sistemos dalių testavimo etapus (sistemos turinio testavimas, navigacijos testavimas, ir pan.).
2. **Testavimo tikslas:** svarbu identifikuoti priežastis ir svarbius klausimus, kodėl yra atliekamas testavimas. Tai gali būti labai platūs (pvz., *ar gali naudotojas iš skirtingų svetainės vietų patekti į svetainės titulinį puslapį?*) ir labai specifiniai (pvz., *ar sugebės naudotojas rasti paieškos lauką svetainės kontaktų puslapyje?*) klausimai. Tikėtina, kad kiekviename testavimo etape bus įvairios apimties klausimų.
3. **Testavimo grafikas ir vieta:** Svarbu nustatyti testavimo iteracijų skaičių – nuo to gali priklausyti testavimo vietos pasirinkimas.
4. **Sesijos:** Būtina nustatyti testavimo sesijos trukmę. Jei vienos testavimo iteracijos metu bus vykdomos kelios testavimo sesijos, būtina skirti laiko pertraukai. Rekomenduotina vienos sesijos trukmė yra 60–90 min.
5. **Įranga:** Testavimui atlikti gali būti pasitelkiami įvairūs prietaisai (pvz., stacionarus ar nešiojamasis kompiuteris, mobilieji įrenginiai, ir t. t.). Taip pat svarbu numatyti tokias detales kaip monitoriaus įstrižainės skersmuo, kompiuterių operacinė sistema, testavimo vaizdo bei garso įrašymas, nes tai gali turėti įtakos testavimo dalyvių elgsenai bei komfortui.

6. **Testavimo dalyviai:** Būtina iš anksto numatyti, kiek bus testavimo dalyvių. Taip pat svarbu apibrėžti dalyvių amžiaus grupes, išsilavinimą bei kitas tyrimui aktualias detales.
7. **Scenarijai:** Nustatyti, kiek ir kokių tipų scenarijų sudarys testavimą. 60 min. trukmės testavimui rekomenduojama sudaryti 10 (+/-2) scenarijus kompiuteriams ir 8 (+/-2) scenarijus mobiliems įrenginiams.

Tinkamumo naudoti testavimo metodai

Vieni žinomiausių naudotojų elgsenos bei tinkamumo naudoti ekspertų „Nielsen Norman Group“ išskiria tokius dažniausiai naudojamus tinkamumo naudoti testavimo metodus (kiekvienas jų gali būti taikomas esant skirtingiems tyrimo tikslams bei skirtingiems naudotojų tipams):

1. Tinkamumo naudoti tyrimų laboratorijos – testavimas atliekamas specialiai įrengtose patalpose. Dažniausiai testuojama dalyvaujant dviem asmenims – testuotojui ir naudotojui. Naudojama speciali kompiuterinė bei programinė technika.
2. „Dizainas dalyvaujant“ (angl. *participatory design*) – naudotojui pateikiami skirtingi dizaino elementai, kuriuos naudodamas jis turi sudėlioti įsivaizduojamą dizaino variantą. Tokiu būdu sukuriama struktūra, atitinkanti testavimo dalyvių poreikius bei prioritetus.
3. Grupės diskusija (fokuso grupė) – sudaroma 3–12 žmonių grupė, su kuria yra diskutuojama įvairiais su sistema susijusiais klausimais.
4. Naudotojų apklausa – apklausa pateikiama naudotojui apsilankius testuojamoje aplinkoje, kuri dažniausiai atidaroma automatiškai arba pasiekiamą per specialią nuorodą.
5. Interviu – dalyvauja tik testuotojas ir naudotojas.
6. Akių sekimas (angl. *Eyetracking*) – technologija, skirta sekti akių judesio trajektorijoms. Toks dėmesio koncentracijos tyrimas padeda įvertinti, ką naudotojas svetainėje pastebi pirmiausia. Akių judėjimas taip pat padeda nustatyti, kaip tam tikros internetinės svetainės vietos atlieka savo funkciją.
7. Konceptijos tyrimas – testavimo objektu pasirenkama ne veikianti svetainė ar jos prototipas, o svarbiausi jos veikimo principai, būsimos svetainės paskirtis. Taip pat gali būti vertinamos kelios skirtingos dizaino koncepcijos (šablonai).
8. Atsiliepimų forma – atviro arba uždaro tipo klausimynas, dažniausiai pasiekiamas specialiu mygtuku ar nuoroda.
9. Nemoderuojamas tinkamumo naudoti testavimas – automatinis testavimo metodas, kai naudojama speciali programinė įranga, gebanti sekti naudotojo veiksmus, juos įrašyti bei analizuoti. Naudotojai testavimo užduotis atlieka savarankiškai, nedalyvaujant moderatoriui.
10. Apklausos elektroniniu paštu – apklausos testavimo dalyviams pateikiamos elektroniniu paštu.

11. Kortelių metodas – naudotojai yra paprašomi sugrupuoti įvairias korteles į tam tikras grupes ir šioms priskirti skirtingas kategorijas. Kortelės gali vaizduoti daug skirtingų dalykų, todėl svarbu atrinkti tai, kas svarbiausia testuojamai aplinkai. Šis metodas padeda struktūrizuoti turinį pagal tipą bei nustatyti jo aktualumą naudotojams.

Būtina pabrėžti, kad šie tyrimai nėra klasifikuojami kaip moksliniai (nors ir yra grįsti moksliniais principais). Dėl šios priežasties šių tyrimų panaudojamumas, tikslai bei laukiami rezultatai turi būti suderinami su sistemos savininkais arba tinkamumo naudoti testavimo užsakovais.

1.2 Europos Sąjungos šalių naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimai

Analizuojamų atvejų atranka

Pasirenkant ES šalių naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimus prioritetas buvo teikiamas konsoliduotoms Europos komisijos (toliau – EK) iniciatyvoms.

Tyrimų atrankos metu buvo naudojama viešai internete prieinama ir per interneto paieškos variklius pasiekiamą informacija, analizuojami oficialioje EK svetainėje² ir susijusiose pasvetaiškose pateikiami duomenys. Taip pat pritaikytos paslaugų teikėjo žinios apie portalo *Europeana* tyrimus, sukauptus įgyvendinant projektą „Europeana Sounds“³.

Tyrimai buvo atrinkti atsižvelgiant į šiuos vertinimo kriterijus:

- Tyrimai, turintys tam skirtas tyrimo metodikas arba tyrimo metodika yra pateikta kartu su tyrimo ataskaita/ ir (ar) išvadomis;
- Tyrimai, kurių objektas yra elektroninės kultūros paveldo arba viešosios elektroninės paslaugos;
- Tyrimai, kuriuose tarpusavyje derinami bent keli tyrimo metodai;
- Tyrimai, apimantys daugiau nei vieną ES šalį.
- Tyrimai, kurie yra paremti gerąja elektroninių paslaugų tinkamumo naudoti tyrimo praktika.

Atsižvelgus į anksčiau išvardytus kriterijus tolesnei analizei buvo pasirinkti du atvejai:

² <http://ec.europa.eu/>

³ <http://www.europeanasounds.eu>

- *Portalo Europeana elektroninių kultūros paveldo paslaugų tyrimas*. Tarptautinė iniciatyva, įgyvendinta ekspertų iš Nyderlandų, Suomijos, Švedijos ir Norvegijos, yra išskirtinai orientuota į elektronines kultūros paveldo paslaugas ir buvo vykdoma 2016 metais, todėl yra itin aktuali teikiant Metodikos parengimo ir tyrimo atlikimo paslaugas.
- „*E. vyriausybės vertinimo gairės 2012–2015*“⁴ yra kur kas platesnės apimties, kadangi apima visas viešąsias elektronines paslaugas. Remiantis Jungtinių Tautų Organizacijos siūloma klasifikacija⁵, aukščiausias hierarchinis lygis tenka e. vyriausybei, kuri apima e. dalyvavimą (kai piliečiai gali dalyvauti priimant sprendimus), e. informaciją ir e. konsultacijas. Todėl nacionalinius kultūros paveldo portalus galima priskirti e. informacijos paslaugų grupei, kuri yra esminė ir be jos neįmanomas e. dalyvavimo paslaugų veikimas.

Atliekant pasirinktų tyrimų pavyzdžių analizę siekiama nustatyti taikomus tyrimo metodus, tyrimo įgyvendinimo eigą, procesų valdymą bei kitus svarbius faktorius.

Vykiant kitų, toliau neanalizuojamų elektroninių paslaugų tyrimų analizę, nustatyta, kad:

- Didžioji dauguma tyrimų nėra orientuota į elektronines kultūros paveldo paslaugas ir apima viešąsias paslaugas bendrai, daugiau dėmesio skiriant edukacijai, paslaugoms verslui, paslaugoms įvairiems gyvenimo įvykiams. Elektroninių paslaugų paklausa nėra vienoda, kadangi dalis jų yra neatsiejama valstybės piliečio gyvenimo dalis, pavyzdžiui, registracija pas gydytoją, gyvenamosios vietos ar mokesčių deklaravimas. Tuo tarpu kita dalis dėl savo pobūdžio yra aktuali mažesnei naudotojų grupei, pavyzdžiui, kultūros paslaugos.
- Tyrimams atlikti daugiausia taikoma geroji elektroninių paslaugų tinkamumo naudoti tyrimų praktika ir metodai.

Pasirinktų atvejų analizė

Pirmojo analizuojamo atvejo – tarptautinės kompanijos „User Intelligence“ atlikto portalo **Europeana elektroninių kultūros paveldo paslaugų tyrimo** – rezultatai paskelbti 2016 m. balandžio 19 d. Portalą *Europeana* sudaro keletas skirtingas temas („Meno istorija“, „Muzika“, „Mada“, „Laikraščiai“) apimančių elektroninių paslaugų-kolekcijų. Atliekant tyrimą siekta nustatyti, kokia yra bendra šio portalo kolekcijų naudojimosi patirtis, ką būtų galima tobulinti. Pagrindinis dėmesys skirtas išsiaiškinti elektroninių paslaugų aktualumą naudotojams, jų elgesį, paslaugos suvokimą bei supratimą. Atskirai analizuota muzikos kolekcija.

⁴ https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/eGovernment%20Benchmarking%20method%20paper%20published%20version_0.pdf

⁵ <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

Atsižvelgus į portalo *Europeana* valdytojo pageidavimus, užduotis atlikta vykdant tris paralelines veiklas, apimančias įvairius tyrimo metodus: ekspertinį vertinimą, internetines anketas bei nuotolinį naudotojų testavimą. Tai užtikrino galimybę surinkti reikiamą informaciją žvelgiant iš skirtingų perspektyvų.

Ekspertinis vertinimas yra vienas iš labiausiai paplitusių naudojimosi elektroninėmis paslaugomis tyrimo metodų ir gali būti atliktas per santykinai trumpą laikotarpį. Vertinimo metu du vienas nuo kito nepriklausomi ekspertai turi pasinaudoti tiriamą elektronine paslauga ir atlikti veiksmus, kuriuos įprastai atlieka paslaugos naudotojai. Atlikdami vertinimą ekspertai turi nustatyti galimus tiriamos paslaugos trūkumus, remdamiesi bendrosiomis tinkamumo naudoti (angl. *usability*) gairėmis bei asmenine patirtimi. Ekspertai turi įvertinti ne mažiau kaip šešis pagrindinius elektroninės paslaugos naudotojų atliekamus veiksmus, remdamiesi šiais kriterijais:

- Veiksmai, kurie yra svarbus naudotojui ir paslaugos teikėjui;
- Veiksmai, kuriuos galima tobulinti atsižvelgus į atlikto tyrimo rezultatus;
- Veiksmai, atspindintys pagrindines elektroninės paslaugos funkcijas.

Jeigu paslauga yra pasiekama kaip mobili ir standartinė, turi būti vertinamos abi versijos.

Naudodamiesi elektronine paslauga naudotojai atlieka ribotą kiekį veiksmų, tačiau jie atspindi 80 % visų paslaugos naudotojų atliekamų veiksmų. Užtikrinus sklandų šių veiksmų atlikimą, bus pasiektas tinkamas didžiosios daugumos naudotojų patenkinimo lygis. Tipiniai elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudotojų atliekami veiksmai:

- Paieška;
- Parsisiuntimas, išsaugojimas ir pakartotinas naudojimas;
- Naršymas;
- Paieška *Google* sistemoje, galutinį rezultatą pasiekiant elektroninės paslaugos aplinkoje.

Prieš pradėdant vykdyti tyrimo veiklą, buvo detalai apibrėžti tyrimo tikslai ir uždaviniai, parengtos rezultatų vertinimo ir pateikimo gairės. Atlikus tyrimą parengtos galutinės išvados ir rekomendacijos. Taigi, tyrimo eiga iš esmės apima tris pagrindinius etapus: detalios užduoties formulavimą (1), duomenų surinkimą (2) ir duomenų analizę, išvadų ir rekomendacijų parengimą (3).

Antrasis analizuojamas atvejis yra Europos Komisijos parengtos „**E. vyriausybės vertinimo gairės 2012–2015**“ (angl. *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015*). Naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimo metodikos tikslas yra apibrėžti, kaip turi būti tiriamos ES

vyriausybės elektroninės paslaugos ir jų naudojimas iš paprastų piliečių ar verslo organizacijų perspektyvos. Dokumente yra pateikiama informacija apie pagrindinius tyrimo metodus, taip pat tyrimo kaip vykdomo projekto valdymą. Numatyta, kad duomenys turi būti renkami atliekant *naudotojų apklausą*, tam pasitelkiant internetines priemones (anketas) bei taikant „slapto apsipirkimo“ (angl. *Mystery Shopping*) metodą.

Naudotojų apklausos metodas apima elektroninių paslaugų piliečiams sritį ir leidžia įvertinti šiuos rodiklius:

- E. vyriausybės paslaugų žinomumą ir matomumą;
- E. vyriausybės paslaugų naudojimosi kliūtis;
- Naudojimąsi e. vyriausybės paslaugomis;
- Naudotojų pasitenkinimą.

Naudotojų apklausos anketa pateikiama kaip tyrimo metodikos priedas ir yra sudaryta iš trijų teminių klausimų grupių:

- Bendroji naudojimosi e. vyriausybės paslaugomis patirtis;
- Naudojimosi paslauga patirtis esant konkrečiam gyvenimo įvykiui;
- Konkrečios elektroninės paslaugos naudojimosi patirtis per pastaruosius 12 mėnesių.

„Slapto apsipirkimo“ metu specialiai apmokytas naudotojas naudojami elektroninėmis paslaugomis, siekdamas apžvelgti, patirti ir įvertinti, kaip veikia viešoji paslauga, vadovaudamasis specialiai parengtu kontrolinių taškų sąrašu ir stengdamasis elgtis kaip įmanoma panašiau į realų paslaugos naudotoją. Iš esmės tai gali būti prilyginta ekspertinio vertinimo metodui, kuris naudojamas ir portalo *Europeana* tyrime. Šis metodas apima elektroninių įdarbinimo, švietimo, ekonomikos paslaugų bei paslaugų verslui sritis ir leidžia įvertinti šiuos rodiklius:

- Pagrindinių paslaugų prieinamumas internete;
- Papildomų paslaugų prieinamumas internete;
- Pagrindinių paslaugų tinkamumas naudoti;
- Viešojo administravimo sektoriaus veiklos skaidrumas.

Papildomai numatyta naudoti ir socialinės medijos analizės metodą, kurio tikslas yra išsiaiškinti, kaip veikia automatinės interneto turinio indeksavimo sistemos ir kaip tai atsispindi socialinės medijos įrankiuose bei jų praktiniame panaudojime. Šis metodas apima švietimo sritį ir leidžia atlikti naudotojų nuotaikų analizę.

E. vyriausybės elektroninių paslaugų tyrimas yra vykdomas sudėtingame kontekste ir apima daug skirtingų suinteresuotų šalių. Kiekviena šalis turi skirtingus interesus, į kuriuos būtina atsižvelgti. Dėl šios priežasties Metodikoje yra numatyti ir aptarti suinteresuotų šalių, kaip projektui įgyvendinti būtinų išteklių, valdymo principai. Kaip ir daugumoje projektų valdymo praktikų, minėtoms šalims yra priskiriamos viena iš keturių veiklos rolių (RACI metodas): *atsakingas*, *atskaitingas*, *konsultuojantis* ir *informuojamas*. Rolių priskyrimas padeda susitarti, kaip kiekviename iš tyrimo etapų turėtų veikti atskiros šalys ir kaip jos turėtų bendrauti tarpusavyje bei su projekto vadovu. Antrasis Metodikoje aprašomas tyrimo valdymo įrankis yra kalendorinis darbų atlikimo grafikas su pavyzdžiu, pagal kurį siūloma lygiagrečiai vykdyti naudotojų apklausą ir „slaptą apsipirkimą“, kas iš esmės sutampa su portalo *Europeana* tyrimu, kuriame lygiagrečiai vykdomos trys tyrimų veiklos. Numatyta naudotojų apklausos eiga:

- Projekto tikslų apibrėžimas ir pristatymas;
- Apklausos vykdymas;
- Ataskaitų rengimas;
- Rezultatų ir išvadų pristatymas.

Numatyta „slapto apsipirkimo“ tyrimo eiga:

- Slaptų pirkėjų paieška (įdarbinimas);
- Tiriamų elektroninių paslaugų internetinių adresų (URI) atranka;
- Tyrimo vykdymas;
- Duomenų apdorojimas;
- Duomenų analizė ir validavimas;
- Išvadų rengimas ir pristatymas.

Viso tyrimo metu (rekomenduojama trukmė yra 8 mėnesiai) numatytas jau minėtas suinteresuotų šalių valdymas bei bendrų tyrimo ataskaitų rengimas.

Portalo Europeana ir „E. vyriausybės vertinimo gairės 2012–2015“ palyginimas:

	Portalo <i>Europeana</i> tyrimas	„E. vyriausybės vertinimo gairės 2012–2015“
Taikomi tyrimo metodai	1. Internetinė naudotojų apklausa 2. Ekspertinis vertinimas 3. Nuotolinis naudotojų testavimas	1. Internetinė naudotojų apklausa 2. „Slapto apsipirkimo“ metodas (ekspertinis vertinimas)
Rezultatų vertinimo gairės	Pateikiamos išsamios gairės,	Pateikiamos gairės, kaip

	Portalo <i>Europeana</i> tyrimas	„E. vyriausybės vertinimo gairės 2012–2015“
	kaip analizuoti ir lyginti skirtingais būdais surinktą medžiagą	analizuoti kiekvieno iš tyrimo metodų surinktus duomenis. Nurodoma, kaip surinktus duomenis palyginti, pristatyti ir atvaizduoti
Tyrimo eiga	Tyrimas pradedamas tikslų ir uždavinių apibrėžimu bei duomenų analizės gairių parengimu. Tyrimas atliekamas taikant tris skirtingus tyrimo metodus paraleliai ir užbaigiamas rengiant galutinę ataskaitą ir rekomendacijas bei pristatant rezultatus tyrimo užsakovui	Tyrimas atliekamas lygiagrečiai taikant du tyrimo metodus. Pradėjus tyrimą yra apibrėžiami ir pristatomi tikslai bei uždaviniai, tuomet renkami ir analizuojami duomenys. Tyrimų etapai užbaigiami išvadų rengimu ir pristatymu. Baigus tyrimą rengiama baigiamoji tyrimo ataskaita
Respondentų imties nustatymas	Nėra pateikiama duomenų apie tyrimo imties nustatymą. Apsiribojama informacija apie respondentų skaičių: <ul style="list-style-type: none"> - Naudotojų apklausa – 201 respondentas - Nuotolinis naudotojų testavimas (giluminis interviu) – 10 respondentų 	Pateikiama informacija apie tikslinę respondentų grupės atranką ir tiriamos imties nustatymą. Priklausomai nuo populiacijos dydžio, pasiūlyta rekomenduojama imtis kiekvienai ES šaliai. Lietuvai siūloma 1000 respondentų imtis..
Naudotojų apklausos anketos pavyzdžiai	Pateikiama 24 klausimų anketa	Pateikiama 27 klausimų anketa
Projekto valdymo principai	Duomenys nėra pateikti	Taikomi bendrieji projektų valdymo principai: RACI rolių priskyrimo suinteresuotoms šalims metodas; kalendorinis darbų planas
Tyrimo trukmė	Duomenys nėra pateikti	8 mėnesiai

Portalo Europeana tyrimo SSGG (stiprybės ir silpnybės, galimybės ir grėsmės) analizės duomenys:

Stiprybės	Silpnybės
<ul style="list-style-type: none"> - Į elektronines kultūros paveldo paslaugas orientuotas tyrimas ir metodai - Efektyvios duomenų apdorojimo gairės - Tyrimas daugiau orientuotas į kokybinius parametrus, reikšmingus tiriant kultūros srities paslaugas 	<ul style="list-style-type: none"> - Nėra išsamių duomenų, kaip buvo atliekamas nuotolinis naudotojų testavimas ir kokie scenarijai tam naudoti - Nėra duomenų apie tyrimo respondentų imties nustatymą
Galimybės	Grėsmės
<ul style="list-style-type: none"> - Galimybė pritaikyti tyrimo metodus ir procesą tiriant visas elektronines kultūros paveldo paslaugas - Tyrimo struktūra leidžia pateikti išsamias rekomendacijas dėl elektroninės paslaugos tobulinimo 	<ul style="list-style-type: none"> - Tyrimo metodika gali būti privačios kompanijos intelektinė nuosavybė - Mažas dėmesys skiriamas kiekybiniam tyrimo parametrui, todėl gali būti sunku įvardyti kasmetinius naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis rodiklius

Tyrimo „E. vyriausybių vertinimo gairės 2012–2015“ SSGG analizės duomenys:

Stiprybės	Silpnybės
<ul style="list-style-type: none"> - Tyrimo metodikos autorystė priklauso tarptautiniu lygiu pripažįstamai organizacijai ir susijusiems ekspertams – tai sąlyga, kuri užtikrina reikiamą dokumento kokybę - Išsamiai aprašyti kiekvieno tyrimo metodo taikymo ir respondentų imties nustatymo būdai užtikrina kokybiškų duomenų surinkimą 	<ul style="list-style-type: none"> - Taikomi du tyrimo metodai - Sudėtingas tiriamų paslaugų kokybės įvertinimas - Tyrimas orientuotas į kiekybinius parametrus
Galimybės	Grėsmės
<ul style="list-style-type: none"> - Pritaikoma tiriant kiekybinius elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudojimosi duomenis 	<ul style="list-style-type: none"> - Gali kilti kliūčių tiriant kokybinius elektroninių kultūros paveldo paslaugų duomenis ir paslaugų tinkamumą naudoti - Tyrimas orientuotas į viešąsias paslaugas bendrai, todėl gali ne visiškai atitikti kultūros paveldo srities specifiką

Apibendrinus SSGG analizės rezultatus galima teigti, kad rengiant Metodiką ir atliekant tyrimą geriausia remtis portalo *Europeana* tyrimo metu sukaupta patirtimi ir taikomais tyrimo metodais. Tyrimas taip pat turi atitikti tarptautinę gerąją elektroninių paslaugų tinkamumo naudoti praktiką ir rekomendacijas.

1.3 Naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimo metodika (Metodika)

Daugelis šiandieninių interneto naudotojų neįsivaizduoja savo skaitmeninės dienvakšės be naudojimosi elektroninėmis paslaugomis, apimančiomis įvairias gyvenimo sritis – darbą, mokymąsi, laisvalaikį, svarbius gyvenimo įvykius. Elektroninių paslaugų paklausa nėra vienoda, kadangi dalis jų yra neatsiejama valstybės piliečio gyvenimo dalis, pavyzdžiui, registracija pas gydytoją, gyvenamosios vietos ar mokesčių deklaravimas. Tuo tarpu kita dalis, pavyzdžiui, kultūros paslaugos, dėl savo specifikos yra aktuali mažesnei naudotojų grupei. Viena iš priemonių skatinti tokių paslaugų naudojimąsi yra pačių paslaugų kokybės gerinimas, nuolatinė priežiūra bei naudotojų poreikių analizė. Naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimas gali padėti surinkti duomenis, reikalingus efektyviam elektroninių paslaugų vystymui, ir užtikrinti, kad paslaugos nebūtų tik įprasti interneto portalai, o atitiktų realius kuo platesnio naudotojų rato poreikius. Šiame kontekste didžiausias dėmesys turi būti skiriamas tam, kad būtų nustatyta, *kaip*, o ne *kiek* yra naudojamosi elektroninėmis paslaugomis. Tai leidžia įvertinti jau veikiančių elektroninių paslaugų privalumus ir trūkumus, taip pat išsiaiškinti kuriamų paslaugų būsimų naudotojų poreikius.

Metodika parengta remiantis tarptautine elektroninių paslaugų tinkamumo naudoti tyrimų praktika, taip pat atsižvelgiant į Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodines rekomendacijas, patvirtintas Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. gegužės 5 d. įsakymu Nr. T-65 „Dėl Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinių rekomendacijų patvirtinimo“.

Metodika paaiškina, kaip atlikti naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimą, parengti tyrimo išvadas ir rekomendacijas. Atliekamo tyrimo tikslas yra pateikti apibendrintas išvadas apie naudotojų patirtį naudojantis konkrečia elektronine paslauga ir apima paslaugos tinkamumo naudoti, suvokimo, supratimo bei naudotojo elgesio analizės sritis.

Metodika gali būti taikoma tiriant visų tipų elektronines kultūros paveldo paslaugas, nepriklausomai nuo jų turinio, apimties ir formos (internetu svetainė, mobilioji programėlė).

Naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimo metodika yra pateikiama ataskaitos priede Nr. 1

2 II etapas

2.1 Lietuvoje teikiamos elektroninės kultūros paveldo paslaugos

Šiame tyrime elektronine kultūros paveldo paslauga laikoma naudojant įvairius IRT kanalus ir priemones (pavyzdžiui, kompiuterį, mobiliojo ryšio telefoną, interaktyvią skaitmeninę televiziją ar kt.) gyventojams ir (arba) verslui nuotoliniu būdu teikiama paslauga, kuri apima visą veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo, naudotojui pateikianti suskaitmenintą ar skaitmeninį kultūros paveldą, jo metaduomenis ar kitą susijusią informaciją. Šiomis paslaugomis gali būti laikomos interneto svetainės, kuriose galima rasti paveldo duomenis, skaitmeninio kultūros paveldo objektų duomenų bazės, virtualios parodos ir gidai, mobiliosios programėlės ir žaidimai.

Elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis nelaikomos administracinės elektroninės paslaugos bei elektroninės paslaugos, turinčios materialų turinį. Šiomis paslaugomis taip pat nelaikoma tipinė interneto svetainė, kurioje, pavyzdžiui, tik pristatomas muziejus ir jo veikla.

Pagrindines elektronines kultūros paveldo paslaugas Lietuvoje teikia nacionalinio lygio institucijos – skaitmeninio centro, nacionalinis transliuotojas. Mažesnės apimties paslaugas, dažniausiai atspindinčias regionų specifiką ar konkrečias temas, teikia šalies bibliotekos ir muziejai, taip pat akademinės ir kitos su kultūra susijusios organizacijos.

Paslaugų naudotojams dažniausiai siūloma nepakankamai priemonių ir įrankių, užtikrinančių geresnę suskaitmeninto kultūros paveldo sklaidą ir gilesnį naudotojų įtraukimą bei didesnę jų srautą, todėl nėra skatinamas platesnis paslaugų naudojimo kontekstas ir pakartotinis turinio naudojimas. Nepaisant to, skelbiamas turinys yra aktualus daugumai gyventojų, o paslaugas teikiančių institucijų pasiskirstymas pagal sritis atitinka realią kultūros institucijų veiklą ir funkcijas.

Naudodamiesi paslaugomis Lietuvos gyventojai gali susidurti su suskaitmeninto paveldo prieigos fragmentiškumu, kadangi ne visi vertingi duomenys yra pasiekiami vieno langelio principu per VEPS (*Epaveldas*) sistemą.

Paslaugas teikiančių institucijų apklausos rezultatai atskleidė, kad šiandien Lietuvoje veikiančiose atminties institucijose dar trūksta skaitmeninio paveldo turinio valdymo ir tvarkymo kompetencijų bei supratimo apie elektroninių paslaugų specifiką.

Nustatant elektronines kultūros paveldo paslaugas teikiančias institucijas ir identifikuojant teikiamas paslaugas buvo atsižvelgta į anksčiau šioje ataskaitoje pateiktą elektroninės kultūros paveldo paslaugos apibrėžimą bei remiamasi toliau išvardytais šaltiniais:

- Statistinio rodiklio „Gyventojų naudojimas su kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis“ paaiškinimu IVPK svetainėje⁶, kur nurodoma, kad „Lietuvos kultūros paveldo elektroninės paslaugos apima suskaitmeninto Lietuvos kultūros paveldo interneto svetainėse, taip pat virtualių Lietuvos muziejų interneto svetainėse, Lietuvos televizijos, radijo, kino ir kt. archyvų interneto svetainėse teikiamos informacijos paieškos, peržiūros, užsakymo elektronines paslaugas“.
- Lietuvos kultūros paveldo skaitmeninimo, skaitmeninio turinio saugojimo ir prieigos strategijos įgyvendinimo priemonių 2009–2013 metų planu⁷, kuriame numatyti konkretūs projektai ir jų atsakingi vykdytojai.
- Skaitmeninio kultūros paveldo aktualinimo ir išsaugojimo 2015–2020 metų programos įgyvendinimo priemonių 2016–2018 metų planu⁸, kuriame numatyti konkretūs projektai ir jų atsakingi vykdytojai.
- Apklausos dėl teikiamų elektroninių kultūros paveldo paslaugų rezultatais. Apklausos anketos buvo išplatintos pagrindinėms šalies bibliotekoms (tarpininkaujant apskričių bibliotekoms) ir muziejams (tarpininkaujant Lietuvos dailės muziejui), taip pat Vyriausiojo archyvaro tarnybai.
- Ekspertinio vertinimo būdu atliktos analizės rezultatais, kai buvo analizuojama viešai prieinama informacija apie vykdomus kultūros srities projektus, kultūros srityje veikiančias organizacijas ir jų teikiamas paslaugas.

Analizuojant paslaugų pobūdį ir apimtį buvo vertinami šie pjūviai:

- **Paslaugos aktualumas.** Ar paslauga yra aktuali daugumai gyventojų, ar tik konkrečiai specialistų grupei.
- **Paslaugos turinys.** Pateikiamų duomenų visuma, atsižvelgiant į prieinamų kultūros paveldo objektų ir jų metaduomenų kiekį, temas ir kontekstinę informaciją.
- **Paslaugos funkcijų įvairovė.** Paslaugos struktūra ir informacinė architektūra, paieškos ir paieškos rezultatų filtravimo galimybės, naršymo įrankiai ir kitos funkcijos.
- **Paslaugą teikiančios institucijos sritis.** Muziejai, archyvai, bibliotekos, kitos kultūros institucijos ir organizacijos.

⁶ <http://statistika.ivpk.lt/saltiniai/6153>

⁷ <https://e-tar.lt/acc/legalAct.html?documentId=TAR.077D07A447E9&lang=lt>

⁸ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/a3a3a240886611e5b7eba10a9b5a9c5f/uHTlvzmgwm>

- **Duomenų agregavimas.** Ar paslaugos teikėjas skelbia tik savo tvarkomus kultūros paveldo duomenis, ar taip pat pateikia suskaitmenintą partnerių institucijų turinį.
- **Paslaugos pritaikymas mobiliems įrenginiams.** Ar paslauga patogų naudotis išmaniaisiais mobiliaisiais įrenginiais.

Nustatyta, kad pagrindinėmis paslaugomis turėtų būti laikomos nacionalinio lygio institucijų teikiamos paslaugos, aktualios gyventojų daugumai ir siūlančios prieigą prie didelio kultūros paveldo duomenų kiekio, kuris gali būti agreguojamas pasitelkiant partnerių turinį. Paslaugų visuma turi apimti svarbiausias kultūros paveldo formas: bibliotekų, archyvų, muziejų ir audiovizualinį paveldą, nekilnojamąsias ir kilnojamąsias vertybes. Pateikiame pagrindinių elektroninių kultūros paveldo paslaugų teikėjų ir jų teikiamų paslaugų sąrašą, į kurį patenka Lietuvos nacionalinio radijo ir televizijos administruojama LRT mediateka, nors jos pasiekiamo paveldo turinio kiekis kol kas yra ribotas.

Pagrindinių elektroninių kultūros paveldo paslaugų teikėjų ir jų teikiamų paslaugų sąrašas

Paslaugos teikėjas	Paslaugos pavadinimas	Adresas internete
Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka	Virtuali elektroninio paveldo sistema (<i>Epaveldas</i>)	www.epaveldas.lt
Lietuvos dailės muziejus	Lietuvos integrali muziejų informacinė sistema	www.limis.lt
Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba	Elektroninio archyvo informacinė sistema	http://eais-pub.archyvai.lt/eais/
Lietuvos centrinis valstybės archyvas	E-. kinas	www.e-kinas.lt
VšĮ Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija	Mediateka	www.lrt.lt/mediateka
Vilniaus universitetas	„Orbis Lituaniae“	http://www.ldkistorija.lt
Kultūros paveldo departamentas prie Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos	Kultūros vertybių registras	http://kvr.kpd.lt
Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija	Lietuvos valstybingumo istorinis paveldas elektroninėje erdvėje	www.valstybingumas.lt

Pagrindinių elektroninių kultūros paveldo paslaugų teikėjai

Anketose minimų paslaugų atitiktis kriterijams

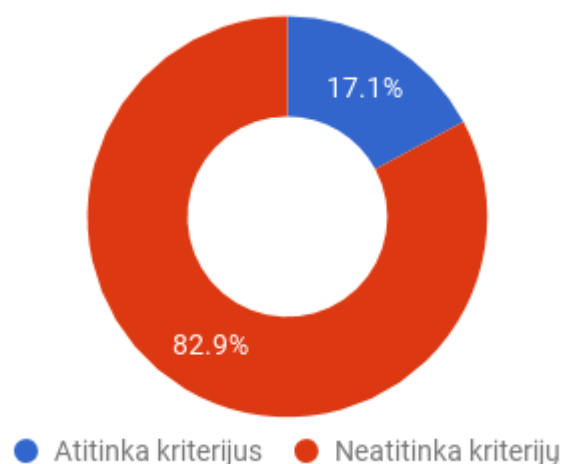
Apklaustos anketas užpildė 40-ies įstaigų atstovai, penkios įstaigos nurodė, kad elektroninių kultūros paveldo paslaugų jos neteikia. Išanalizavus surinktus duomenis nustatyta, kad itin didelė dalis (82,2 %) nurodytų paslaugų neatitinka elektroninės kultūros paveldo paslaugos kriterijų, nors išsamus paslaugos

sąvokos aprašymas buvo pateiktas anketose, iš anksto įvertinus, kad respondentams gali kilti sunkumų atsakant į klausimus.

Tokią situaciją nulėmė keletas priežasčių. Kriterijų neatitinkančios paslaugos yra:

- Teikiamos ne apklausoje dalyvavusių įstaigų („Europana“, LIMIS, Epaveldas), tačiau tikėtina, kad jos yra kitų paslaugų partneriai, teikiantys suskaitmenintus kultūros paveldo objektus ir jų metaduomenis.
- Pavieniai internetinių svetainių puslapiai, pavyzdžiui, straipsniai apie konkrečią vietovę ar asmenį.
- Pavienės virtualios parodos, pateikiamos toje pačioje sistemoje, kuri vertinama kaip viena paslauga, visų publikuojamų parodų visuma.
- Nuorodos į pavienius skenuotus dokumentus ir sąrašus PDF formatu ar pavienės fotografijas.
- Fotografijų galerijos, kuriose publikuojami renginių vaizdai.
- Įvairūs žaidimai ir dėlionės, kuriuose nėra paveldo informacijos. Virtualūs turai, neturintys jokios kontekstinės informacijos.
- Mokėjimo banko kortele paslaugos.

Ši tendencija atskleidžia, kad apklausoje dalyvavusiems asmenims trūksta supratimo apie elektronines kultūros paveldo paslaugas, o galbūt ir bazinių žinių apie suskaitmenintą kultūros paveldo turinį ir jo sklaidą internete.



Grafikas Nr. 1. Anketose minimų paslaugų atitiktis elektroninės kultūros paveldo paslaugos kriterijams

Paslaugų aktualumas

Išanalizavus teikiamų elektroninių kultūros paveldo paslaugų turinį ir funkcijas nustatyta, kad dauguma (86,5 %) jų yra aktualios visiems gyventojams. Prie paslaugų, kurios aktualesnės konkrečiai specialistų grupei, galima priskirti EAIS paslaugą, kuria naudojasi archyvų sistemos darbuotojai ir valstybės tarnautojai, taip pat iniciatyvas, kur pateikiamas mokslinio ar profesinio pobūdžio turinys be papildomos kontekstinės informacijos, pavyzdžiui, tautosakos lobynas „Aruodai“. Būtina atkreipti dėmesį, kad tokios paslaugos buvo kuriamos prieš 6 ir daugiau metų, kuomet prioritetas buvo teikiamas darbo įrankių sukūrimui, bet ne sklaidai ar pakartotinam duomenų naudojimui.



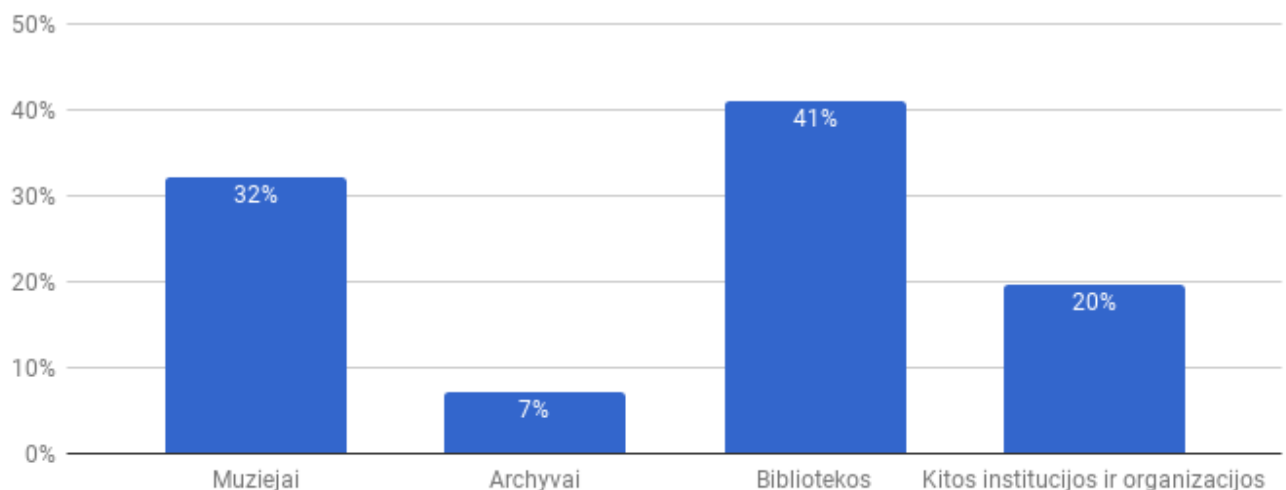
Grafikas Nr. 2. Teikiamų paslaugų aktualumas

Paslaugų apimtis

Pagal teikiamų paslaugų apimtį didžiausią suskaitmeninto kultūros paveldo kiekį ir turinio įvairovę siūlo nacionaliniai skaitmeninimo centrai ir jų administruojamos pagrindinės paslaugos (VEPS, LIMIS, EAIS, LRT mediateka), kurie turi didžiausius finansinius, žmogiškuosius ir techninius išteklius. Mažesnės apimties paslaugas teikia apskričių bibliotekos ir kitos organizacijos. Palyginus nacionalinių skaitmeninimo centrų teikiamas paslaugas su kitų institucijų iniciatyvomis galima pastebėti, kad pagrindinių paslaugų naudotojai gali pasiekti itin gausius suskaitmenintų objektų ir jų metaduomenų rinkinius. Tuo tarpu universitetų, bibliotekų ar viešųjų įstaigų paslaugų portalai pasižymi duomenų paieškos ir peržiūros galimybių įvairove (<http://idomiausiosvietos.lt/>, www.krastogidas.lt, www.pasvalia.lt), gausia kontekstine informacija (www.ldkistorija.lt), įtraukiančia naudotoją.

Paslaugų teikėjų atstovaujama sritis

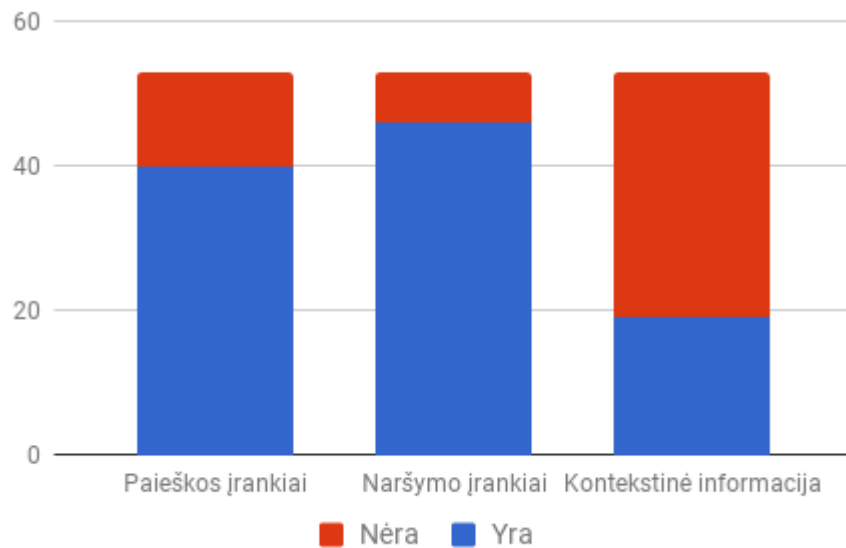
Pagal paslaugas teikiančių institucijų atstovaujamą sritį pirmauja bibliotekos (41 %) ir tai galima paaikškinti aktyvia Nacionalinės bibliotekos, apskričių bibliotekų bei savivaldybių bibliotekų veikla, užtikrinant suskaitmeninto kultūros paveldo sklaidą. Beveik trečdalį visų (32 %) paslaugų teikia muziejai, kurie taip pat aktyviai įgyvendina skaitmeninimo ir turinio sklaidos projektus. Mažiausiai paslaugų (7 %) teikia archyvai, tačiau reikia atkreipti dėmesį, kad tai susiję su valstybine archyvų sistemos struktūra ir pačių institucijų funkcija. Archyvų nėra tiek daug, kiek bibliotekų ir muziejų, jie dažniausiai saugo įstaigų ar asmenų veiklos dokumentus, kurie turi įrodymo vertę ir ne visuomet tinka pakartotiniam naudojimui. Be to – svarbiausia, kad dokumentai yra skelbiami Nacionalinės bibliotekos portale *Epaveldas*.



Grafikas Nr. 3. Paslaugų teikėjų atstovaujamos sritys

Paslaugų funkcijų įvairovė

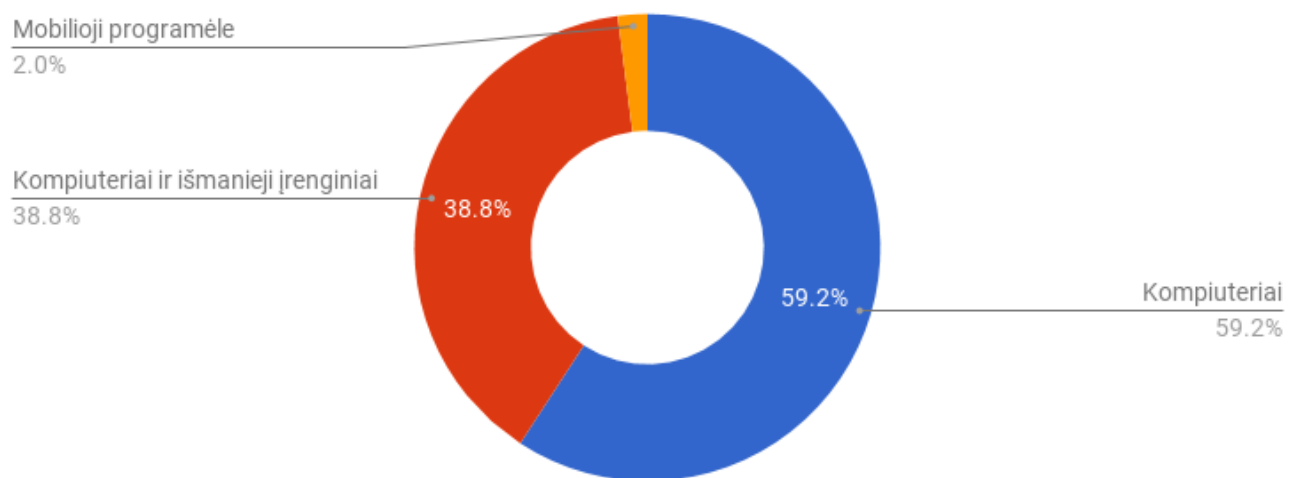
Greitąją ar išplėstinę paiešką galima atlikti naudojantis didžiąja dalimi (75 %) paslaugų, ir tai yra vienas iš svarbiausių įrankių portaluose, kur naudotojai turi galimybę susipažinti su kultūros paveldo objektais. Galimybę peržiūrėti šią informaciją nevykdant paieškos turi dar didesnė dalis (82 %) paslaugų. Tačiau reikia atkreipti dėmesį, kad įvairius naršymo įrankius (žemėlapis, virtualios parodos, temos, sąrašai ir galerijos) siūlo nedidelės apimties paslaugų portalai ir svetainės, o šių priemonių, kurios padeda pritraukti ne specialistus ir mažesnę motyvaciją turinčius naudotojus, trūksta pagrindinėse elektroninėse kultūros paveldo paslaugose. Deja, kontekstinės informacijos ir naudotojo vedliams (naršymo pradžios taškai, temos, maršrutai, pasakojimai ir istorijos), kurie taip pat labai svarbūs didinant naudotojų susidomėjimą ir lankomumą, yra skiriamas kur kas mažesnis dėmesys ir tokių paslaugų tėra kiek daugiau nei trečdalis (36 %)



Grafikas Nr. 4. Paslaugų funkcijos ir informacija

Paslaugų pritaikymas mobiliems įrenginiams

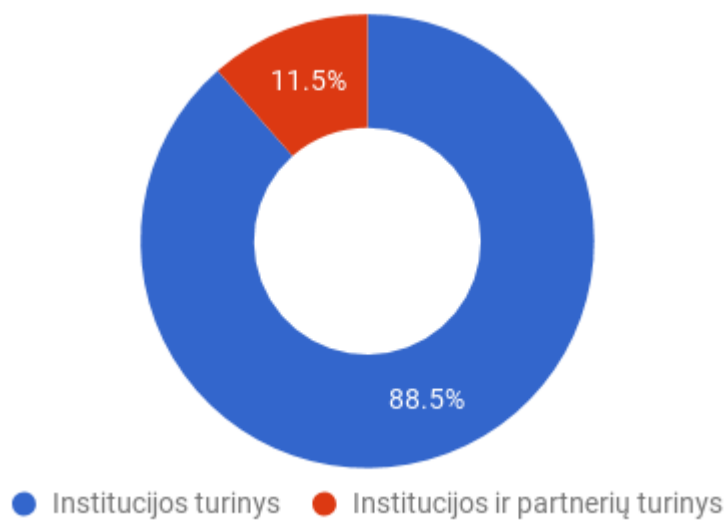
Daugiau kaip pusė (59,2%) paslaugų yra pritaikytos naudotis tik kompiuteriais, ir tai gali kelti nepatogumų naudotojams, kurie įpratę naršyti naudodamiesi asmeniniais išmaniaisiais įrenginiais. Specifinei auditorijai, kuri archyvų ar muziejų srities paslaugomis naudojasi darbiniais tikslais, pritaikymas mobiliems įrenginiams gali būti ne itin aktualus. Tačiau didelis dėmesys paslaugų pritaikymui turėtų būti skiriamas pagrindinėms paslaugoms, orientuotoms į visus gyventojus (*Epaveldas*, LRT mediateka). Svarbu atkreipti dėmesį, kad išmaniaisiais įrenginiais aktyviai naudojasi jaunimo auditorija.



Grafikas Nr. 5. Paslaugų pritaikymas išmaniesiems mobiliems įrenginiams

Partnerių turinys

Įvertinus paslaugų portaluose pristatomo suskaitmeninto kultūros paveldo turinio kilmę nustatyta, kad kiek daugiau nei dešimtadalis (11,5 %) paslaugas teikiančių institucijų naudotojams siūlo ne tik savo kolekcijas, bet ir kitų institucijų – partnerių pateiktus duomenis. Tokia proporcija nėra bloga, kadangi tikslinga turėti vieną pagrindinę, nacionalinio lygio paslaugą, kurioje agreguojamas skirtingų sričių turinys, prieinamas vieno langelio principu. Į šią imtį šiuo metu patenka nacionaliniai skaitmeninimo centrai, kurie sujungia savo srities partnerių turinį, taip pat keletas atskirų bibliotekų, kurios rūpinasi regionų partnerių pateikiamu turiniu. Deja, kol kas ne visi tokiu būdu sukaupti duomenys yra pasiekiami per portalą *Epaveldas*.



Grafikas Nr. 6. Teikiamo turinio apimtis

Elektronines paslaugas teikiančių institucijų ir paslaugų sąrašas pateikiamas ataskaitos priede Nr. 2

2.2 Elektroninių paslaugų tyrimas

Elektroninių kultūros paveldo paslaugų tyrimo metu buvo stebima, kaip naudojamos Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos, Lietuvos dailės muziejaus, Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos ir Kultūros paveldo departamento teikiamomis paslaugomis.

Atliekant tyrimą duomenys buvo renkami tarpusavyje derinant skirtingus tyrimo metodus: tyrimo pradžioje taikytas ekspertinio vertinimo metodas, leidžiantis gauti objektyvius duomenis apie elektroninę paslaugą, šie duomenys vėliau buvo panaudoti taikant kiekybinį (internetinės anketos) ir kokybinį (nuotolinis naudotojų testavimas) tyrimus. Tokiu būdu buvo surinkti duomenys apie faktinį paslaugos naudojimą.

Lentelėse pateikiamos apibendrintos tyrimo išvados.

Epaveldas. Virtuali elektroninio paveldo sistema (VEPS)	
Adresas internete	www.epvaledas.lt
Paslaugos teikėjas	<i>Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka</i>
Ekspertinis vertinimas	Ekspertai pasirinko tirti, kaip naudotojai atlieka paiešką, peržiūri ir filtruoja rezultatų sąrašą, peržiūri skaitmenintų objektų vaizdus ir siunčiasi failus, naršo kolekcijose, ieško ir siunčiasi e. klasikos objektus. Kiekviena iš pasirinktų funkcijų įvertinta pagal pagrindinius naudotojų patyrimo kontrolinius taškus.
Kiekybinis tyrimas	2017 m. sausio 24 – kovo 9 dienomis portalo <i>Epaveldas</i> lankytojai buvo kviečiami užpildyti „SurveyMonkey“ paskelbtą anketą. Iš viso anketą užpildė 277 respondentai.
Kokybinis tyrimas	Nuotoliniu būdu buvo atliktas trijų naudotojų testavimas
Apibendrintos išvados	Esminiai portalo privalumai yra patikimi ir kokybiški kultūros paveldo objektai, ypač tinkantys genealoginiams tyrimams, yra galimybė duomenimis naudotis nuotoliniu būdu. Tačiau sudėtinga atlikti paiešką ir pritaikyti filtrus, nepatogu naršyti kolekcijose. <ul style="list-style-type: none"> • Naudotojai teigiamai vertina bendrą portalo įvaizdį, tačiau jo funkcijos ir dizainas yra nepatogūs. • Naudotojai lankosi portale genealoginių tyrimų tikslais. • Naudotojus domina naršymas portale, tačiau jiems trūksta aiškumo apie portalo teikiamas galimybes. • Naudotojams tenka susidurti su techniniais trūkumais ir tinkamumo naudoti problemomis. • Portalo turinys ir jo įvertinimas pagrindžia paslaugų plėtros poreikį.

Lietuvos integrali muziejų informacinė sistema (LIMIS)	
Adresas internete	www.limis.lt
Paslaugos teikėjas	<i>Lietuvos dailės muziejus</i>
Kiekybinis tyrimas	<p>2017 m. sausio 31 – kovo 28 dienomis portalo <i>Epaveldas</i> lankytojai buvo kviečiami užpildyti „SurveyMonkey“ paskelbtą anketą.</p> <p>Iš viso anketą užpildė 135 respondentai.</p>
Ekspertinis vertinimas	<p>Ekspertai pasirinko tirti, kaip naudotojai atlieka eksponatų ir kultūros vertybių paiešką, keičia išplėstinės paieškos nustatymus, peržiūri rezultatų sąrašą, peržiūri skaitmenintų objektų vaizdus ir siunčiasi failus, naršo virtualiose parodose.</p> <p>Kiekviena iš pasirinktų funkcijų įvertinta pagal pagrindinius naudotojų tyrimo kontrolinius taškus.</p>
Kokybinis tyrimas	Nuotoliniu būdu buvo atliktas trijų naudotojų testavimas.
Apibendrintos išvados	<p>Esminis portalo privalumas yra patikimi ir kokybiški kultūros paveldo duomenys, tinkami naudoti kasdieniame muziejininkų darbe, taip pat atliekant mokslinius tyrimus.</p> <p>Nepatogu atlikti paiešką ir naudotis paieškos rezultatais, svetainės struktūra yra sudėtinga ir sunkiai suvokiama.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naudotojai teigiamai vertina bendrą portalo įvaizdį, tačiau struktūra ir informacijos paieškos būdai yra nepatogūs. • Naudotojai portale lankosi darbo tikslais. • Naudotojus domina naršymas portale, tačiau jiems sunku surasti dominančią informaciją. • Naudotojams tenka susidurti su tinkamumo naudoti iššūkiais ir informacijos trūkumu. • Portalo turinys ir jo įvertinimas pagrindžia paslaugų plėtros poreikį.

Elektroninio archyvo informacinė sistema (EAIS)	
Adresas internete:	http://eais-pub.archyvai.lt/eais/
Paslaugos teikėjas:	<i>Vyriausiojo archyvaro tarnyba</i>
Ekspertinis vertinimas:	<p>Ekspertai pasirinko tirti, kaip naudotojai atlieka fondų, apyrašų, apskaitos vienetų, dokumentų ir kitų kultūros vertybių paiešką, keičia išplėstinės paieškos nustatymus, peržiūri rezultatų sąrašą, peržiūri skaitmeninius dokumentus ir siunčiasi jų rinkmenas.</p> <p>Kiekviena iš pasirinktų funkcijų įvertinta pagal pagrindinius naudotojų tyrimo kontrolinius taškus.</p>
Kiekybinis tyrimas:	<p>2017 m. vasario 28 – balandžio 2 dienomis portalo EAIS lankytojai buvo kviečiami užpildyti „SurveyMonkey“ paskelbtą anketą.</p> <p>Iš viso anketą užpildė 115 respondentų.</p>
Kokybinis tyrimas:	Nuotoliniu būdu buvo atliktas trijų naudotojų testavimas.
Apibendrinto išvados	<p>Esminis portalo privalumas yra patikimi ir kokybiški kultūros paveldo duomenys, tinkami naudoti kasdiniame archyvų sistemos darbuotojų bei tyrėjų darbe.</p> <p>Tačiau nepatogu atlikti paiešką ir naudotis paieškos rezultatais, svetainės struktūra yra sudėtinga, ją sunku suvokti tipiniam interneto naudotojui.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naudotojai teigiamai vertina portalo turinio kokybę ir teikiamas galimybes, tačiau navigacija ir paieška nėra patogi. • Naudotojai lankosi tyrimų ir darbo tikslais. • Naudotojus domina naršymas portale, tačiau sunku rasti ieškomus duomenis. • Naudotojams tenka susidurti su tinkamumo naudoti iššūkiiais ir informacijos trūkumu. • Naudotojų įvertinimas pagrindžia paslaugos plėtros poreikį.

Kultūros vertybių registras (KVR)	
Adresas internete:	http://kvr.kpd.lt
Paslaugos teikėjas:	Kultūros paveldo departamentas
Ekspertinis vertinimas:	<p>Ekspertai pasirinko tirti, kaip naudotojai atlieka nekilnojamųjų ir kilnojamųjų vertybių paiešką, keičia išplėstinės paieškos nustatymus, peržiūri rezultatų sąrašą, peržiūri vertybes ir siunčiasi failus, naudojami žemėlapiu, sudaro maršrutus ir jais naudojami.</p> <p>Kiekviena iš pasirinktų funkcijų įvertinta pagal pagrindinius naudotojų tyrimo kontrolinius taškus.</p>
Kiekybinis tyrimas:	<p>2017 m. kovo 30 – birželio 15 dienomis Kultūros paveldo elektroninių paslaugų informacinės sistemos (KPEPIS) portalo naujienų skiltyje buvo paskelbtas kvietimas užpildyti „SurveyMonkey“ paskelbtą anketą.</p> <p>Iš viso anketą užpildė 30 respondentų.</p> <p>Deja, tai nėra reprezentatyvi naudotojų imtis, todėl surinkti duomenys tyrimo metu nebuvo detalai analizuojami, o ataskaitoje pateikiama tik jų apžvalga.</p>

	Mažą apklausoje dalyvavusių naudotojų skaičių nulėmė tai, kad portalo administratorius negalėjo sudaryti sąlygų paskelbti kvietimo naudotojams pildyti anketą tiriamame KVR portale, o kvietimas pateiktas tik KPEPIS portale.
Kokybinis tyrimas:	Nuotoliniu būdu buvo atliktas trijų naudotojų testavimas.
Apibendrintos išvados	<p>Esminis portalo privalumas yra patikimi ir kokybiški kultūros paveldo duomenys. Tačiau dalis naudingų portalo funkcijų nėra tinkamai pristatytos ir paaiškintos, neišnaudotos maršrutų sudarymo modulio galimybės.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portalo turinys yra kokybiškas ir patrauklus, tačiau navigacija ir paieška nėra patogi. • Naudotojams tenka susidurti su tinkamumo naudoti iššūkiais. • Paslaugos įvertinimas pagrindžia plėtros poreikį.

Naudojimosi paslaugomis tyrimo ataskaitos pateikiamos prieduose Nr. 3, Nr. 4, Nr. 5 ir Nr. 6.

2.2.1 Elektroninių kultūros paveldo paslaugų vartotojai

Demografiniai elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudotojų duomenys buvo surinkti apibendrinus trijų pagrindinių paslaugų (EAIS, VEPS, LIMIS) naudotojų kiekybinio tyrimo ataskaitas bei atsižvelgus į šiuos pjūvius: lytį, amžių, atstovaujamą sritį, gyvenamąją vietą.

Duomenys apie naudotojų elgesį buvo surinkti apibendrinus trijų pagrindinių paslaugų (EAIS, VEPS, LIMIS) naudotojų kiekybinio tyrimo ataskaitas bei atsižvelgus į šiuos pjūvius: naudojimosi intensyvumą, dažniausiai naudojamas paslaugas (pasiūlą ir populiarumą), naudojimosi paslaugomis priežastis, paslaugų įvertinimą.

Pagrindinėmis Lietuvos elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis daugiausia naudojasi 26–55 amžiaus grupės gyventojai, kurių didesnę dalį sudaro moterys. Naudotojų atstovaujamos sritys atskleidžia paslaugų naudojimo kontekstą, kuris apima atminties institucijų bendruomenės narius bei mokslinius-genealoginius tyrimus atliekančius asmenis. Specifine EAIS paslauga naudojasi archyvų sistemoje ir valstybės taryboje dirbantys asmenys; LIMIS paslauga intensyviai naudojasi muziejininkai, tiek ieškodami duomenų, tiek ir juos pateikdami; VEPS paslauga yra populiari tarp giminių istorijų tyrėjų. Deja, šiuo metu minėtomis paslaugomis mažai arba visai nesinaudoja jaunimas, kūrybinių industrijų atstovai, o tai lemia ribotas pirminių šaltinių aktualumas.

Pagrindinė priežastis, dėl kurios naudojamosi paslaugomis, yra galimybė pasiekti kultūros paveldo duomenis bet kuriuo paros metu, nuotoliniu būdu, o pasiekiami duomenis yra naudingi apklaustų

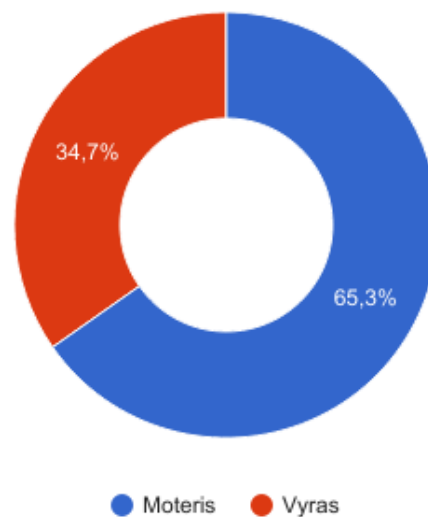
naudotojų kasdieniame darbe.

Nors daugiau kaip trečdalis naudotojų susiduria su tinkamumo naudoti, duomenų trūkumo ir techninėmis problemomis, bendras naudojimosi patirties bei skelbiamo turinio kokybės ir aktualumo įvertinimas yra geras.

Demografiniai duomenys

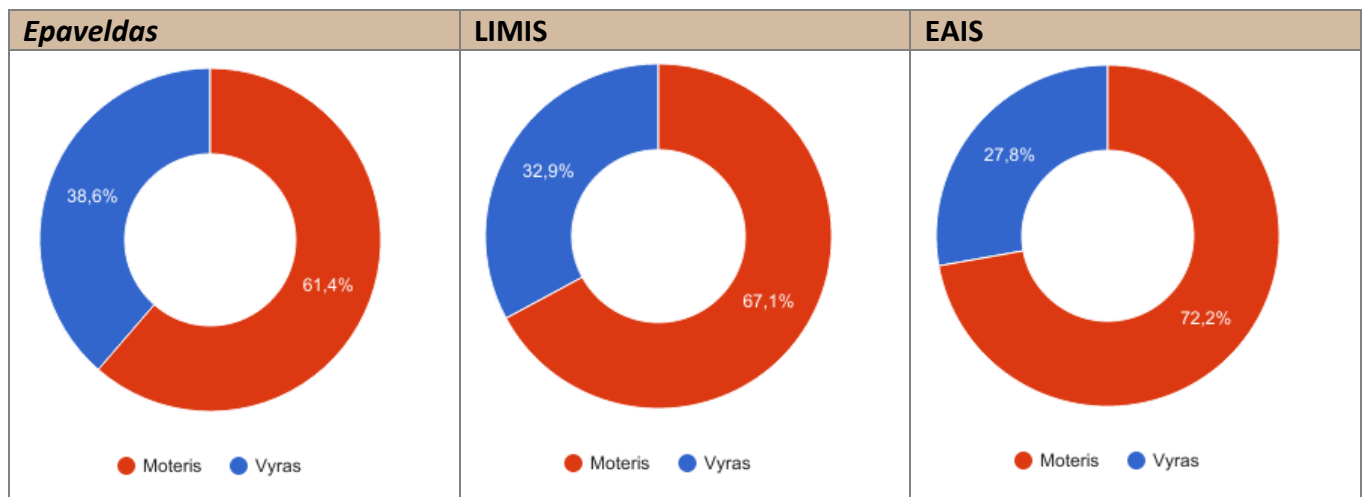
Lytis

Respondentų pasiskirstymas pagal lytį atskleidė, kad du trečdaliai elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudotojų yra moterys ir tik vienas trečdalis yra vyrai. Tai gali būti susiję su atstovaujamosiomis sritimis, kadangi nemaža dalis apklaustųjų dirba kultūros ir mokslo srityse. Net ir neatlikus išsamių statistinių tyrimų galima pastebėti, kad Lietuvoje veikiančių atminties institucijų darbuotojų daugumą sudaro moterys.



Grafikas Nr. 7. Naudotojų lytis

Tiriamas paslaugas palyginus tarpusavyje galima pastebėti, kad didžiausia naudotojų moterų dalis naudoja portalu LIMIS, o didžiausią vyriškos auditorijos dalį pritraukia portalas *Epaveldas*. Labiausiai tikėtina, kad šį skirtumą lemia elektroninių paslaugų specifika: *Epaveldas* yra intensyviai naudojamas atliekant genealoginius tyrimus ir tai gali būti susiję su tyrimus atliekančiais istorikais – vyrais; portaluose EAIS ir LIMIS duomenų ieško archyvų sistemoje ir muziejuose dirbančios moterys.

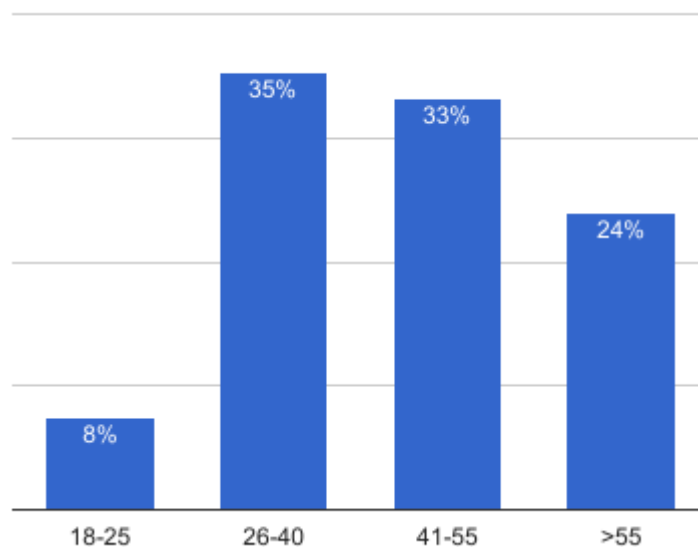


Grafikas Nr. 8. Naudotojų pasiskirstymo pagal lytį palyginimas

Amžius

Didžiausią visų naudotojų dalį (35 %) sudaro 26–40 metų amžiaus grupės atstovai, beveik tiek pat (33 %) yra ir 41–55 metų amžiaus naudotojų, todėl galima teigti, kad didžioji dalis elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudotojų yra 26–55 metų amžiaus žmonės. Tarp apklaustųjų yra tik 8 % studijuojančio amžiaus jaunimą (18–25) atitinkančių naudotojų, todėl tai yra viena iš auditorijų, kuriai ateityje turėtų būti skiriama daugiau dėmesio. 55 metų amžiaus ribą viršijančių naudotojų skaičius siekia 24 % ir tokia jų dalis gali būti siejama su profesionaliais tyrėjais ir mokslininkais.

Remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis, 2016 metais Lietuvos gyventojų sudėtis buvo 64 % moterų ir 54 % vyrų, todėl tai taip pat gali turėti įtakos naudotojų pasiskirstymui pagal lytį⁹.

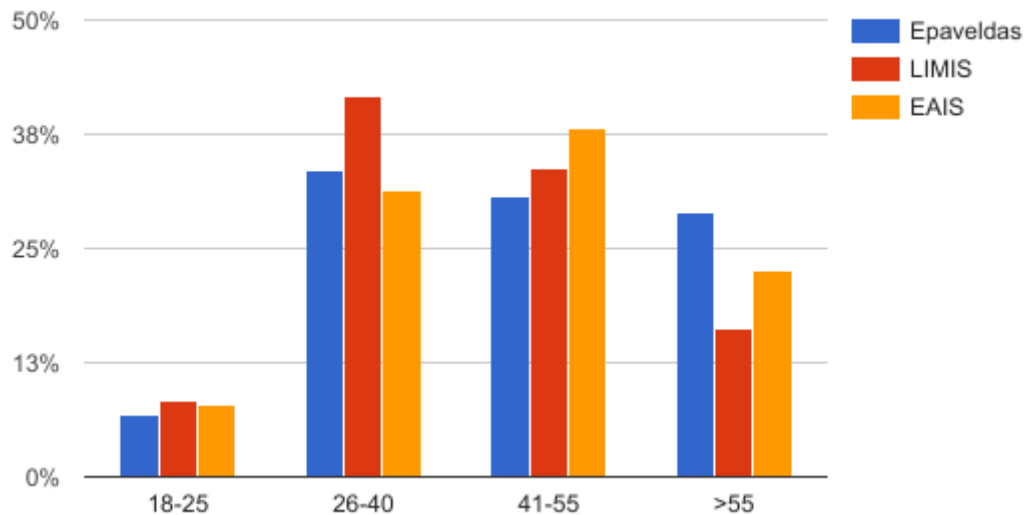


Grafikas Nr. 9. Naudotojų pasiskirstymas pagal amžių

Palyginus naudotojų amžių pagal skirtingus portalus galima pastebėti, kad didžiausia naudotojų, kuriems daugiau nei 55 metai, dalis lankosi portale *Epaveldas*. Kokybinis tyrimas atskleidė, kad būtent šis portalas yra itin populiarus tarp šeimų istorijas tiriančių asmenų. Įprasta, kad genealoginių tyrimų

⁹ https://osp.stat.gov.lt/documents/10180/2246109/13_Moterys_vyrai_Lietuvoje_2015.pdf

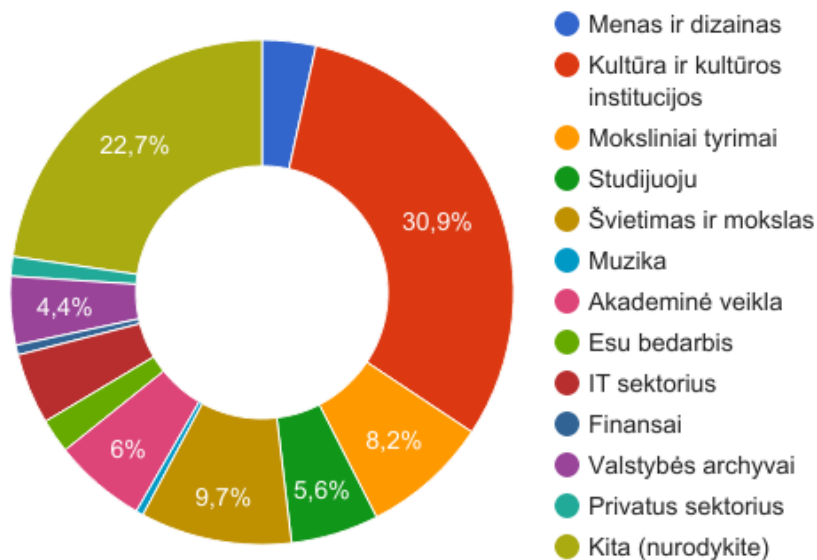
paslaugas teikia didelę tyrimų veiklos patirtį turintys mėgėjai ir profesionalai, kurie gali būti pensininkai. 18–25 amžiaus grupės naudotojų dalis iš esmės yra labai panaši visuose tirtuose portaluose ir nesiekia dešimtadalio.



Grafikas Nr. 10. Naudotojų pasiskirstymo pagal amžių palyginimas

Užimtumas

Analizuojant tirtų elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudotojų užimtumą ir atstovaujamą sritį nustatyta, kad pagrindinį srautą sudaro kultūros ir kultūros srityje dirbantys asmenys. Šis rezultatas yra susijęs su elektroninių kultūros paveldo paslaugų funkcijomis ir savybėmis, atitinkančiomis kasdienius naudotojų poreikius. Portalo LIMIS lankytojai dažnai ieško medžiagos virtualioms parodoms kurti ar kitos su muziejais susijusios informacijos, portale *Epaveldas* ieškoma kultūros paveldo duomenų, kurie, būdami pirminiu neapdorotu šaltiniu, yra aktualiausi kultūros ar tyrimų srityje. Beveik ketvirtadalis respondentų pateikdami informaciją apie savo užimtumą pasirinko atsakymo variantą „kita“ ir patikslino savo pasirinkimą. Išanalizavus duomenis pastebėta, kad dauguma portalo *Epaveldas* naudotojų buvo senjorai, o tai gali būti susiję su tyrimus atliekančia naudotojų dalimi. Didelė dalis LIMIS elektroninės paslaugos naudotojų save priskyrė muziejininkų bendruomenei – tai atitinka kultūros ir kultūros institucijų sritį. Portalo EAIS naudotojai dažniausiai priskyrė save valstybės tarnybos sričiai, kas, tikėtina, susiję su valstybės archyvų sritimi. Portale EAIS dažniausiai atliekama aprašų ir apyrašų paieška, todėl svarbi naudotojų grupė yra valstybės archyvų atstovai, ši veikla taip pat tiesiogiai atitinka lankytojų rutininę veiklą. Elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis taip pat naudojami mokslinių tyrimų bei švietimo ir mokslo srityse dirbantys atstovai.

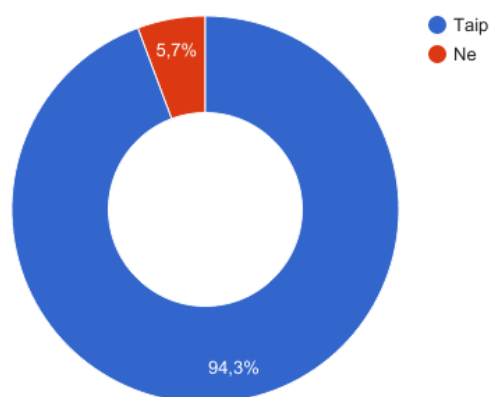


Grafikas Nr. 11. Naudotojų atstovaujamos sritys

Palyginus skirtingų paslaugų naudotojų užimtumą galima pastebėti, kad didžiausią dalį naudotojų pritraukia portalas *Epaveldas*, daugiausia kultūros sritį atstovaujančių naudotojų yra tarp portalo LIMIS lankytojų.

Gyvenamoji vieta

Didžioji dalis naudotojų gyvena Lietuvoje ir tai galima susieti su naudotojų pasiskirstymo pagal užimtumą duomenimis, leidžiančiais teigti, kad naudotojai dirba ir mokosi Lietuvoje veikiančiose atminties ir tyrimų institucijose.

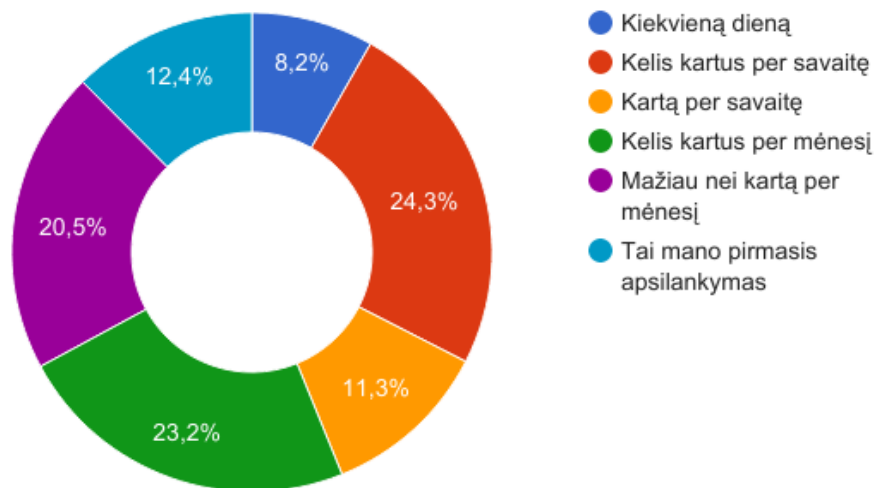


Grafikas Nr. 12. Ar šiuo metu gyvenate Lietuvoje?

Naudotojų elgesys

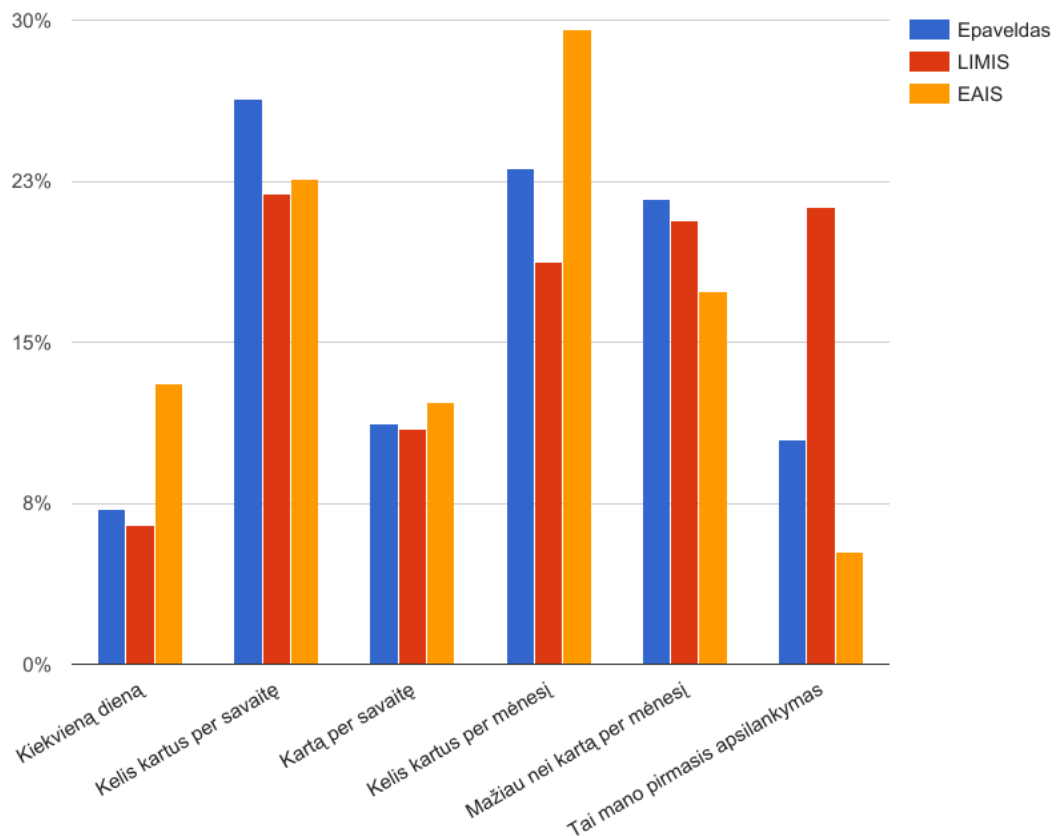
Naudojimosi intensyvumas

Beveik pusę visų apklaustųjų sudaro asmenys, kurie yra grįžtantys elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudotojai ir tirtuose portaluose apsilanko bent kelis kartus per savaitę (24,3 %) ar kelis kartus per mėnesį (23,2 %). Kiekvieną dieną besinaudojančių paslauga skaičius nesiekia dešimtadalio (8,2 %) ir tai yra mažiausias naudotojų segmentas pagal naudojimosi intensyvumą.



Grafikas Nr. 13. Naudojimas paslaugomis per pastaruosius 6 mėn.

Pirmą kartą paslauga pasinaudojusių skaičiumi išsiskiria portalas LIMIS, kur tokių naudotojų dalis siekia 21 % visų apklaustųjų. Ši reikšmė gali būti susijusi su plačia informacijos sklaida internete, portalo administratorius prižiūri keletą muziejinių ir informacijai apie muziejus skirtas svetainių, be to, portalas pasižymi funkcijų ir duomenų įvairove. Tuo tarpu portale EAIS naudotojams prieinami duomenys yra aktualūs mažesniai naudotojų ratui, todėl naujų naudotojų skaičius čia yra mažiausias (5 %).



Grafikas Nr. 14. Naudojimosi paslaugomis palyginimas per pastaruosius 6 mėn.

Paslaugų spektras ir populiarumas

Tyrimo duomenys apie naudojimąsi konkrečiomis elektroninių kultūros paveldo paslaugų funkcijomis ir turiniu atitinka šių paslaugų pirminę paskirtį ir tikslinę auditoriją. Visais tirtais atvejais didžioji dalis lankytojų ieško konkrečių kultūros paveldo objektų arba informacijos apie juos, o surastus duomenis dažnai naudoja studijų ir tyrimų tikslais.

El. paslaugų portalas	Naudojimosi tendencijos
Epaveldas	<p>Kultūros paveldo objektai Daugiau kaip pusė (56 %) apklaustų naudotojų nors kartą tikslingai ieškojo kultūros paveldo objektų, prie jų taip pat galima pridėti ir nurodžiusių „kita“ naudotojų grupę (28 %), kadangi daugiau kaip trys ketvirtadaliai jų ieškojo bažnytinių metrikų knygų.</p> <p>Studijos ir tyrimai Trečdalis (32 %) naudotojų ieškojo medžiagos tyrimams ir studijoms.</p>
LIMIS	<p>Kultūros paveldo objektai ir informacija apie muziejus Daugiau kaip pusė (60 %) naudotojų nors kartą tikslingai ieškojo kultūros paveldo objektų. Aktyvus virtualių parodų lankymas (46 %) rodo, kad tai yra patrauklus</p>

	<p>būdas pasiekti suskaitmenintus eksponatus ir vertybes.</p> <p>Didelio susidomėjimo sulaukia informacija apie muziejus, ja bent kartą domėjosi 46 % naudotojų.</p>
EAIS	<p>Aprašai ir apyrašai Daugiau kaip pusė (55 %) naudotojų nors kartą tikslingai ieškojo aprašų ir apyrašų. Tai atitinka portale prieinamų duomenų struktūrą ir paskirtį.</p> <p>Genealoginiai tyrimai Didelio susidomėjimo sulaukia duomenys, kuriuos galima panaudoti tyrinėjant giminių istorijas. Šia sritimi domėjosi antra pagal gausumą naudotojų dalis, sudaranti 36 %.</p>

Atsižvelgiant į tai, kaip naudojamosi tipinėmis duomenų paieškos ir peržiūros funkcijomis, galima pastebėti, kad svarbiausi įrankiai yra **paprastoji** (vieno langelio) **paieška**, kuria naudojasi apie 70 % paslaugų naudotojų, ir **išplėstinė paieška**, kuria naudojasi apie 60 % visų naudotojų. Trečiai pagal svarbumą įrankių kategorijai galima priskirti paieškos **rezultatų siaurinimo** priemonės bei kitas filtravimo galimybes, pavyzdžiui, konkretaus dokumentų ar muziejinių eksponatų saugotojo pasirinkimas.

Naudojimosi priežastys

Priežastys, lemiančios naudojimąsi elektroninėmis paslaugomis, buvo tiriamos analizuojant paslaugų charakteristikų vertinimo rezultatus, dažniausiai naudojamas funkcijas ir atsakymus į laisvos formos klausimus apie teikiamą paslaugų naudą. Galima išskirti keturias pagrindines priežastis:

- Naudotojų laiko optimizavimas;
- Tyrimams naudingi duomenys;
- Pagalba darbe;
- Patikimas ir aktualus turinys.

Verta atkreipti dėmesį, kad apklausoje dalyvavę asmenys nesieja naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis su švietimo, turizmo, kūrybinių industrijų veiklomis.

Elektroninių kultūros paveldo paslaugų teikiama nauda:

EL. paslaugų portalas	Teikiama nauda
<i>Epaveldas</i>	<p>Tyrimai, paveldo duomenys ir laikas</p> <p>Apklausos dalyviai nurodė, kad didžiausia portalo teikiama nauda yra galimybė atlikti genealoginius ir kitus tyrimus, surasti naudingų paveldo duomenų.</p> <p>Kaip privalumas buvo įvardytas laiko taupymas, kadangi nereikia planuoti apsilankymų archyvuose, viską galima atlikti nuotoliniu būdu.</p>

LIMIS	<p>Pagalba darbe, naudinga informacija ir laiko taupymas</p> <p>Apklaustos dalyviai nurodė, kad didžiausia portalo teikiama nauda yra skelbiama naudinga informacija, kuri padeda kasdieniame muziejininko darbe, pavyzdžiui, rengiant virtualias parodas.</p> <p>Naudotojams taip pat svarbi galimybė portalo paslaugomis naudotis 24/7 nuotoliniu būdu.</p>
EAIS	<p>Giminių, miestų ir dvarų istorija</p> <p>Portalo naudotojai ieško kultūros paveldo objektų, padedančių atlikti genealoginius tyrimus, tyrinėti dvarų ir miestelių istorijas. Pagal susidomėjimą į šią kategoriją patenka ne tik rašytiniai archyvai, bet ir spaudos leidiniai bei fotografijos.</p>

Elektroninių kultūros paveldo paslaugų ašis yra kultūros, edukacijos, mokslo šaltiniai, kartu su technine, teisine ir kita informacija, sukurti skaitmeninėmis priemonėmis arba konvertuoti į skaitmeninę formą iš egzistuojančio analoginio šaltinio. Šio skaitmeninio turinio patikimumą naudotojai vertina 4,2 balais iš 5 galimų, o turinio naudingumą ir aktualumą – 4,1 balo iš 5 galimų. Tai yra geriausiai vertinama paslaugų savybė, lyginant ją su navigacijos bei paieškos įrankiais, paieškos rezultatų pateikimo būdu, bendru įvaizdžiu, informacijos suradimo paprastumu. Todėl galima teigti, kad tai turi įtakos apsisprendimui lankytis tirtuose portaluose.

<i>El. paslaugų turinio patikimumo vertinimas</i>		1	2	3	4	5	VIDURKIS	BENDRAS VIDURKIS
Turinio patikimumas	<i>Epaveldas</i>	3	2	25	67	123	4,39	4,2
	LIMIS	4	3	13	36	32	4,01	
	EAIS	3	1	6	25	40	4,31	
Turinio naudingumas ir aktualumas	<i>Epaveldas</i>	2	1	28	62	126	4,41	4,1
	LIMIS	4	3	15	32	33	4	
	EAIS	4	3	10	29	28	4	

Paslaugų įvertinimas (NPS)

Siekiant įvertinti teikiamas paslaugas pasitelkta indekso „NPS Net Promoter Score“ skaičiavimo metodika, kuri remiasi prielaida, kad naudotojus galima skirstyti į tris pagrindines kategorijas:

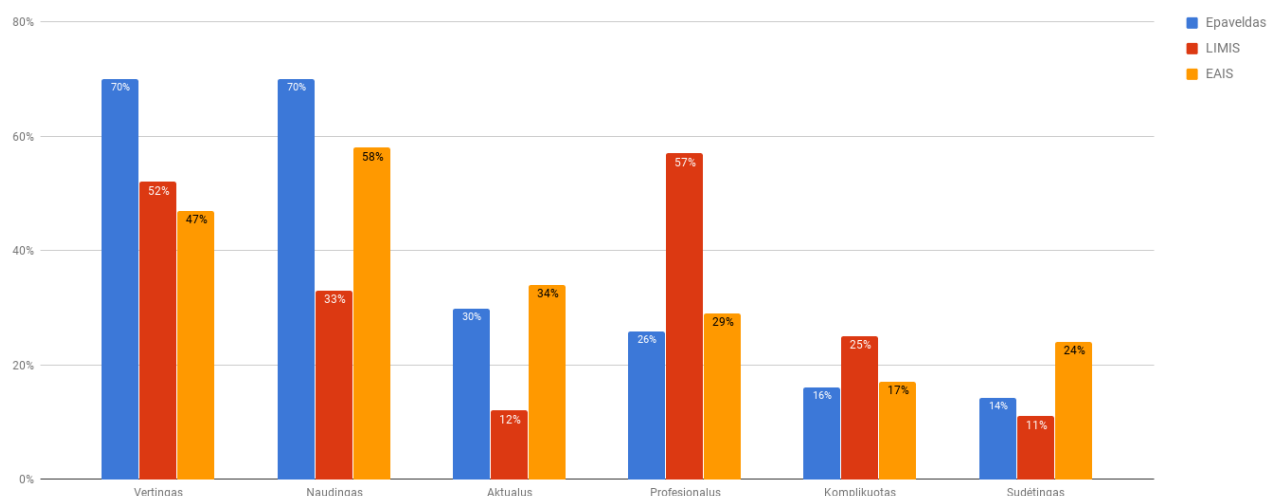
- rėmėjai (angl. *promoters*) (9–10 balų) – lojalūs lankytojai, kurie yra ne tik labai patenkinti suteiktomis paslaugomis, bet ir linkę jas rekomenduoti kitiems;
- neutralieji (angl. *passives*) (7–8 balai) – iš esmės patenkinti suteiktomis paslaugomis, tačiau turi pagrindo abejoti teikiamų paslaugų kokybe;
- skeptikai (angl. *detractors*) (0–6 balai) – nepatenkinti paslaugomis ir apie šias paslaugas yra linkę skleisti neigiamus atsiliepimus.

NPS balas apskaičiuojamas iš rėmėjų procento atimant skeptikų procentą. Balas gali svyruoti nuo -100 iki +100. Laikoma, kad 0–50 balas yra geras, 50–100 – puikus.

Visų ištirtų paslaugų įvertinimas yra geras, tačiau naudotojai geriausiai vertina portalo *Epaveldas* paslaugas.

El. paslaugų portalas	NPS įvertinimas
<i>Epaveldas</i>	42
LIMIS	21
EAIS	11

Naudotojų taip pat buvo prašoma pasirinkti tris savybes iš sąrašo, kurios geriausiai apibūdina tirtas paslaugas. Visais atvejais keturias pirmąsias pozicijas užėmė dažniausiai pasirinktos teigiamos savybės „vertingas“, „naudingas“, „aktualus“, „profesionalus“, „originalus“. Tačiau dalis naudotojų rinkosi tokias savybės kaip „komplikuotas“ ar „sudėtingas“.



Grafikas Nr. 15. Naudotojų dažniausiai priskirtos savybės.

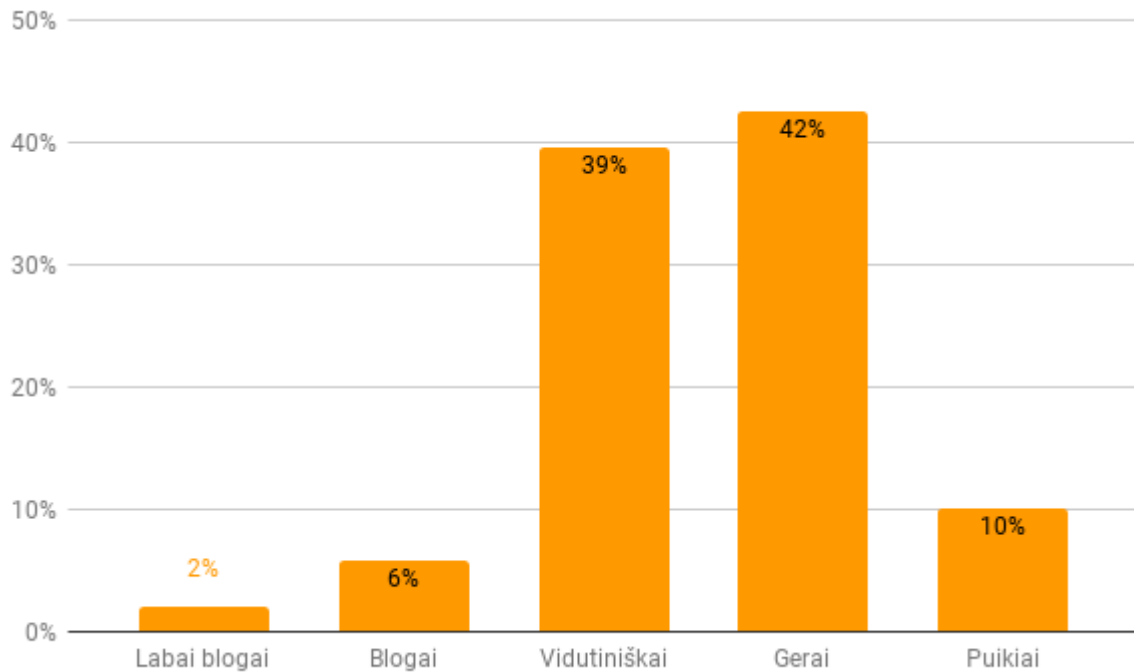
2.2.2 Elektroninių kultūros paveldo paslaugų vartotojų poreikiai

Duomenys apie teikiamų paslaugų atitiktį naudotojų poreikiams buvo surinkti apibendrinus ekspertinio vertinimo ir trijų pagrindinių paslaugų (VEPS, LIMIS, EAIS) naudotojų kiekybinio tyrimo ataskaitas bei atsižvelgus į šiuos pūvius: naudojimosi patirties įvertinimą, sėkmingai užbaigtų veiksmų ir nesėkmių santykį, naudotojų pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo, naujų funkcijų poreikio vertinimą.

Šiuo metu teikiamos pagrindinės elektroninės kultūros paveldo paslaugos tik iš dalies atitinka naudotojų poreikius. Paslaugos yra pritaikytos siaurai specialistų auditorijai, besinaudojantys paslaugomis susiduria su tinkamumo naudoti ir techninėmis problemomis, nėra patogiu naudotis per mobiliuosius įrenginius. Kultūros paveldo objektai nėra ženklinami naudojimo teisių žymomis (pavyzdžiui, Kūrybinių bendrijų (*Creative Commons*)), todėl ribojama jų sklaida.

Trūksta paslaugų, orientuotų į 18–25 amžiaus grupės naudotojus bei kūrybinių bendrijų, švietimo, turizmo auditorijas. Paslaugų funkcinės galimybės turėtų būti plečiamos pasiūlant daugiau kultūros paveldo objektų paieškos ir paieškos rezultatų tvarkymo įrankių. Viena iš svarbiausių plėtros kryptių yra kūrimas elektroninių paslaugų, kuriose būtų siūloma daugiau nei pirminiai suskaitmeninti kultūros paveldo šaltiniai (pavyzdžiui, kuruojamos kolekcijos, turistiniai maršrutai, kontekstinė informacija).

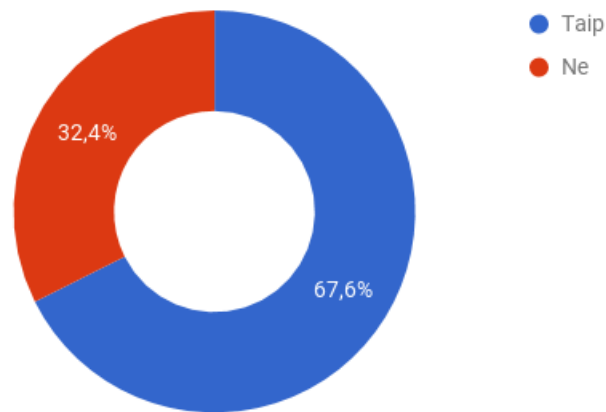
Daugiau kaip pusė apklaustųjų bendrą savo naudojimosi paslaugų portalais patirtį vertina puikiai (10 %) arba gerai (42 %). Tačiau gana didelė auditorijos dalis (39 %) savo patirtį įvertino vidutiniškai. Tikėtina, kad toks vertinimas priklauso naudotojams, kurie susiduria su techninėmis ir tinkamumo naudotis problemomis ir kuriems nepavyksta sėkmingai užbaigti pradėtų veiksmų ar surasti ieškomos informacijos.



Grafikas Nr. 16. Naudojimosi patirties vertinimas.

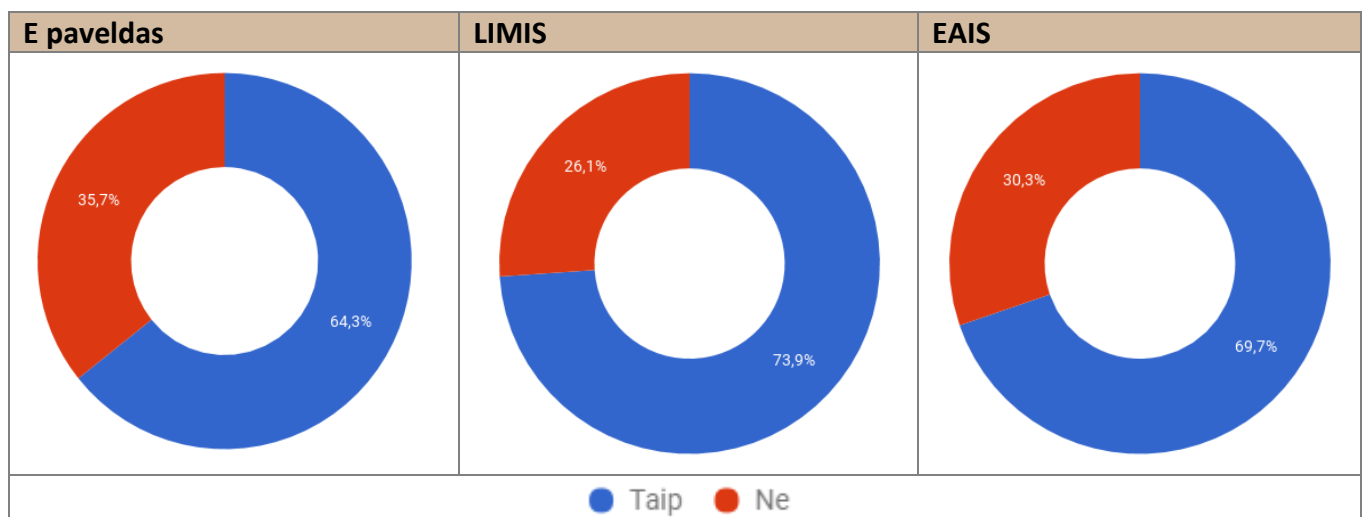
Apklausoje dalyvavę respondentai nurodė, kad maždaug trečdalis (32 %) lūkesčiai nebuvo patenkinti per pastarąjį apsilankymą paslaugas teikiančiame portale. Tai lemia įvairios priežastys:

- Portale **Epaveldas** tai lėmė du pagrindiniai veiksniai: techninės klaidos, dėl kurių neįmanoma vykdyti paieškos, ir tinkamumo naudoti problemos, dėl kurių nepatogu naršyti, peržiūrėti objektus, siaurinti paieškos rezultatus.
- Portale **LIMIS** naudotojų nepasitenkinimą lėmė taip pat turėjo du veiksniai: informacijos apie muziejus trūkumas, dėl ko naudotojai negalėjo surasti ieškomų duomenų, ir ribota paieškos rezultatų filtravimo galimybė, dėl ko naudotojams pateikiama per daug paieškos rezultatų.
- Portale **EAIS** daugiausia nepatogumų naudotojams sukėlė informacijos trūkumas, dėl ko naudotojai negali surasti ieškomų duomenų (tai gali būti susiję ir su techninėmis kliūtimis, kai naudotojai jiems įprastais būdais negali surasti duomenų bazėje saugomų duomenų), ir tai, kad nėra paieškos rezultatų filtrų, dėl ko naudotojai negali patogiausiai siaurinti paieškos rezultatų sąrašo.



Grafikas Nr. 17. Ar pastarasis apsilankymas paslaugų portaluose pateisino lūkesčius?

Palyginus skirtingas paslaugas galima pastebėti, kad dažniausiai su problemomis susidūrė portalo *Epaveldas* naudotojai, kurių yra daugiau kaip trečdalis (36 %), o mažiausia tokių naudotojų dalis (26 %) yra tarp apklaustų besinaudojančiųjų LIMIS paslauga.



Grafikas Nr. 17. Palyginimas: ar pastarasis apsilankymas paslaugų portaluose pateisino lūkesčius?

Kiekvienos paslaugos naudotojų buvo klausiama, kas, jų nuomone, padėtų tobulinti dabar teikiamų paslaugų portalus. Visais atvejais galima išskirti, kad respondentų netenkina dabartiniai paieškos įrankiai ir portalų struktūra.

<i>El. paslaugų portalas</i>	<i>Naudotojų pageidavimai dėl paslaugų tobulinimo</i>
<i>Epaveldas</i>	<p>Stabilesnis portalo veikimas, didesnė turinio įvairovė, išsamesni metaduomenys ir geresnė paieška</p> <p>Daugiausia naudotojų pastabų yra susijusios su portalo techninėmis problemomis, skelbiamu turiniu bei duomenų paieškos ir peržiūros įrankiais.</p>

LIMIS	<p>Paprastesnė paieška ir navigacija, tikslesni metaduomenys ir atnaujintas dizainas</p> <p>Dauguma naudotojų norėtų, kad būtų galima lengviau surasti ir peržiūrėti ieškomą informaciją. Tai iš esmės apima paieškos įrankių visumą, portalo struktūros ir vizualų dizainą. Apklauso dalyviai taip pat atkreipė dėmesį, kad skiriasi eksponatų metaduomenų lygis, ne viskas pakankamos kokybės.</p>
EAIS	<p>Paprastesnė paieška, daugiau duomenų ir atnaujintas dizainas bei informacinė architektūra</p> <p>Dauguma naudotojų norėtų, kad portalo struktūra būtų aiškesnė ir paprastesnė, sklandžiau veiktų paieškos įrankiai, dizaino sprendimai neapsunkintų minėtų funkcijų. Dalis apklaustųjų nurodė, kad reiktų skelbti daugiau kultūros paveldo duomenų.</p>

Naudotojų buvo prašoma įvertinti įprastų kultūros paveldo paslaugų funkcijų, kurių šiuo metu nėra tiriamuose portaluose, poreikį. Rezultatai atskleidžia, kad jos yra aktualios, labiausiai pokyčių lauktų *Epaveldas* naudotojai. Mažiau aktuali yra mobiliesiems įrenginiams skirta paslaugų versija. Tai galima paaiškinti tyrime dalyvavusių naudotojų amžiumi ir užimtumu, kai daugiausia dirbama staliniu ar nešiojamuoju kompiuteriu. Tačiau paslaugų pritaikymas mobiliųjų ir išmaniųjų įrenginių naudotojams galėtų pritraukti didesnę 18–25 amžiaus naudotojų auditoriją.

		1	2	3	4	5	VIDURKIS
Galimybė naudotis žemėlapiu funkcija renkantis vietovę	<i>Epaveldas</i>	14	19	24	48	113	4,04
	LIMIS	6	6	19	25	33	3,82
	EAIS	7	7	12	14	33	3,81
Galimybė naudotis laiko juosta renkantis laikotarpį	<i>Epaveldas</i>	14	14	34	50	106	4,01
	LIMIS	9	8	16	26	25	3,60
	EAIS	8	5	20	10	31	3,69
Mobiliesiems įrenginiams pritaikyta portalo versija	<i>Epaveldas</i>	20	25	30	44	91	3,77
	LIMIS	12	7	16	20	33	3,63
	EAIS	11	9	14	12	26	3,46

Lentelė. Naujų siūlomų funkcijų vertinimas

Šiuo metu elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis naudojasi tik 8 % studentų, nors absoliuti dauguma šios amžiaus grupės žmonių naudojami internetu¹⁰. Šie duomenys atskleidžia, kad taikoma nepakankamai priemonių besimokantiejiems pritraukti, paslaugos nėra integruotos į studijų procesus.

¹⁰ <http://www.vz.lt/informacines-technologijos-telekomunikacijos/itt/2017/06/08/kur-lietuvoje-daugiausiai-narso-internete>

Įvertinus teikiamų paslaugų turinio ir funkcijų visumą galima pastebėti, kad šiuo metu jos yra orientuotos į naudotojus, kurie yra kultūros paveldo srities specialistai, sugebantys pasinaudoti pateiktais paieškos ir paieškos rezultatų valdymo įrankiais, analizuoti ir interpretuoti suskaitmenintus kultūros paveldo objektus – pirminius šaltinius. Ši situacija riboja platesnį elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudojimą, kuris apimtų ne tik muziejų, bibliotekų, archyvų sistemos ar tyrėjų bendruomenes.

2.2.3 Naudojimosi portalu *Europeana* tyrimas

Europos kultūros paveldo portalo *Europeana* naudojimosi tyrimas buvo atliktas 2016 metais, EK finansuoto projekto „Europeana Sounds“ įgyvendinimo metu. Naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimo metodika yra parengta atsižvelgiant į *Europeana* tyrimo metodą, todėl nekyla sunkumų norint palyginti portalo *Europeana* ir nacionalinių elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudojimosi tyrimo rezultatus. Šiuo atveju tikslinga lyginti naudojimosi portalais *Europeana* ir *Epaveldas* tyrimus, kadangi abiejų portalų paskirtis yra panaši, be to – dalis *Epaveldas* skelbiamų suskaitmenintų kultūros paveldo objektų taip pat yra pasiekiami per portalą *Europeana*.

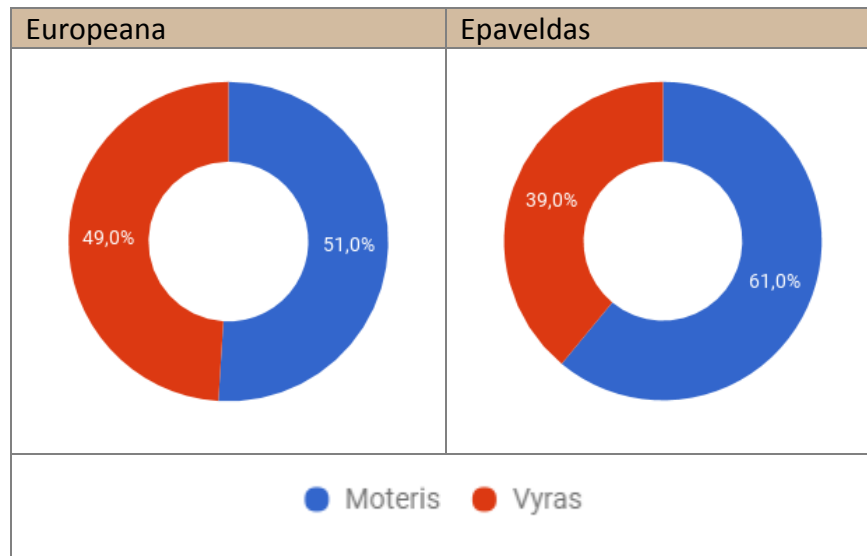
Portalų *Europeana* ir *Epaveldoas* naudotojų auditorijos yra labai panašios, vyrauja 26–55 metų amžiaus naudotojai, daugiausia atstovaujantys kultūros ir kultūros institucijų sritims. Portalus lanko nedaug jaunimo.

Epaveldas pasižymi aukštesniu skelbiamo turinio, jo kokybės bei bendros naudojimosi patirties vertinimu, nepaisant didesnių išteklių, skiriamų *Europeana* plėtrai. Tai gali būti susiję su skelbiamo turinio ir paslaugos atitiktimi tikslinės auditorijos poreikiams. Nacionalinės paslaugos atveju didžioji dalis skelbiamų kultūros paveldo objektų yra glaudžiai susiję su naudotojų gyvenamąja teritorija, o *Europeana* skirta tarptautinei bendruomenei ir siūlomų objektų kultūrinė ir formos įvairovė yra labai didelė.

Verta atkreipti dėmesį, kad *Epaveldas* naudotojai neišskiria galimybės naudotis ištekliais nemokamai kaip privalumo, tai nėra įkvėpimo šaltinis naujai kūrybai ar pramogai, lyginant su portalo *Europeana* naudotojų vertinimu, kurie šiuos aspektus išskiria kaip teikiamą naudą.

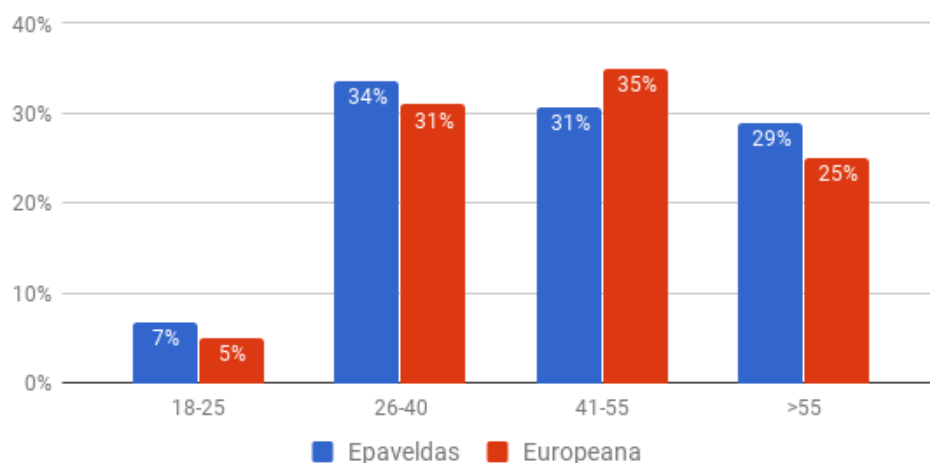
Siekiant pristatyti portalo *Europeana* tyrimo rezultatus, toliau pateikiamos demografinės naudotojų charakteristikos, duomenys apie paslaugos atitiktį naudotojų lūkesčiams, naudojimosi dažnumą, paslaugos vertinimą ir teikiamą naudą.

Palyginus auditorijos sudėtį pagal lytį galima pastebėti, kad *Europeana* besinaudojančių moterų dalis (51 %) nežymiai lenkia vyrus (49 %), o tarp *Epaveldas* naudotojų moterų yra daug didesnė dalis (61 %). Tai galima paaiškinti tuo, kad tradiciškai Lietuvoje kultūros institucijų sferoje vyrauja moteriški kolektyvai, o europiniame kontekste skirtumas tarp lyčių nėra toks ryškus.



Grafikas Nr. 18. Naudotojų pasiskirstymas pagal lytį.

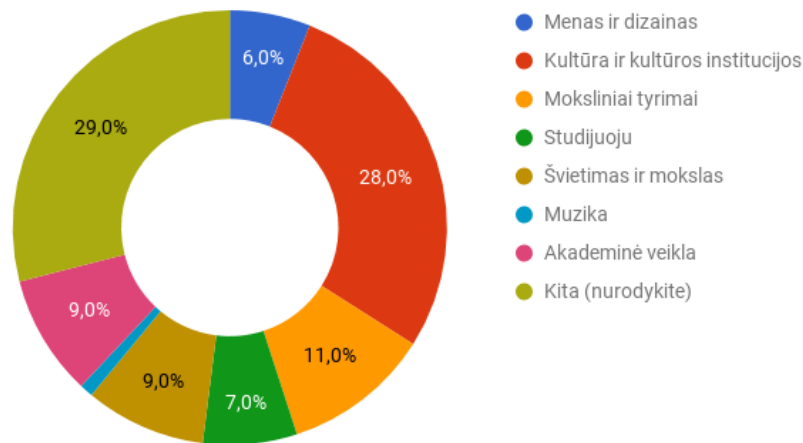
Abiejų paslaugų naudotojų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes yra panašus, vyrauja 26–55 metų amžiaus asmenys, o mažiausiai yra 18–25 metų amžiaus jaunimo.



Grafikas Nr. 20. Naudotojų pasiskirstymo pagal amžių palyginimas.

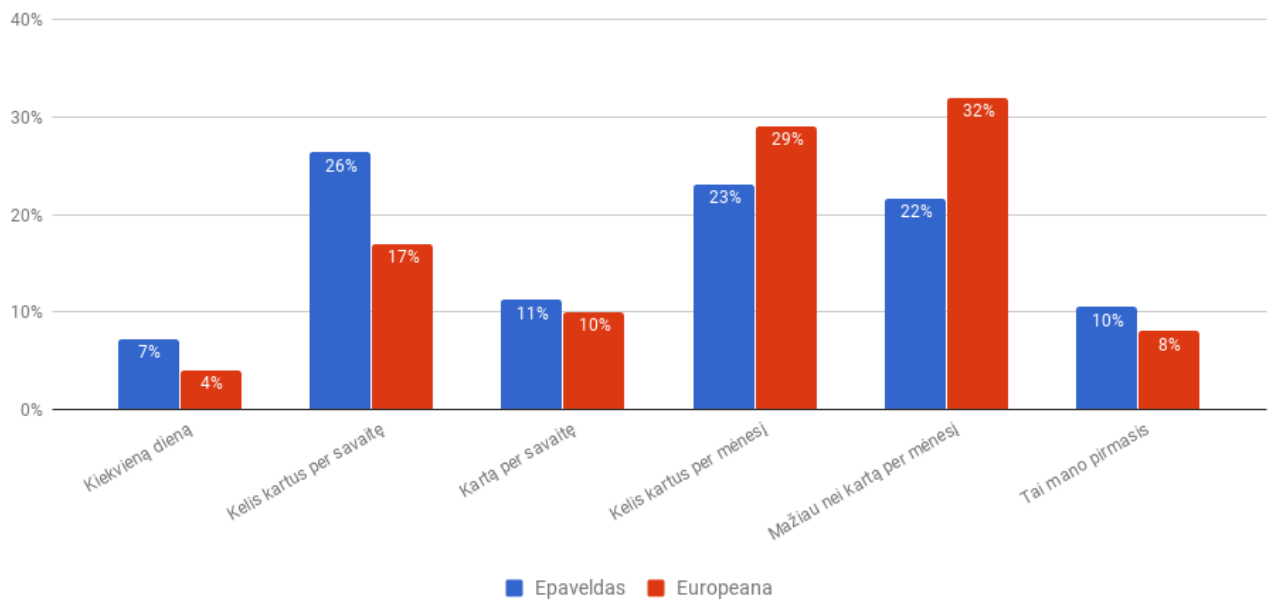
Pagal atstovaujama sritį svarbią portalo *Europeana* naudotojų dalį sudaro asmenys, dirbantys kultūros ir kultūros institucijų srityse (28 %). Gausi apklaustųjų dalis, pildydama anketą, pasirinko atsakymo variantą „kita“ (29 %). Išanalizavus šį naudotojų segmentą galima pastebėti, kad tai yra senjorai, bibliotekininkai (esmės atitinka kultūros srities kategoriją) ir bedarbiai. Įdomu, kad ir portalo

Epaveldas naudotojai, pasirinkę variantą „kita“ (27 %), nurodė esantys senjorai. Šio portalo kultūros ir kultūros institucijų srityje dirbančių naudotojų dalis (29 %) iš esmės atitinka *Europeana* naudotojų situaciją. Tai galima paaiškinti pirmine elektroninės paslaugos paskirtimi ir turinį teikiančių institucijų darbuotojų susidomėjimu. Įdomu, kad beveik nesiskiria ir mokslinius tyrimus vykdančių naudotojų, besilankančių portaluose *Epaveldas* (10 %) ir *Europeana* (11 %) dalis.



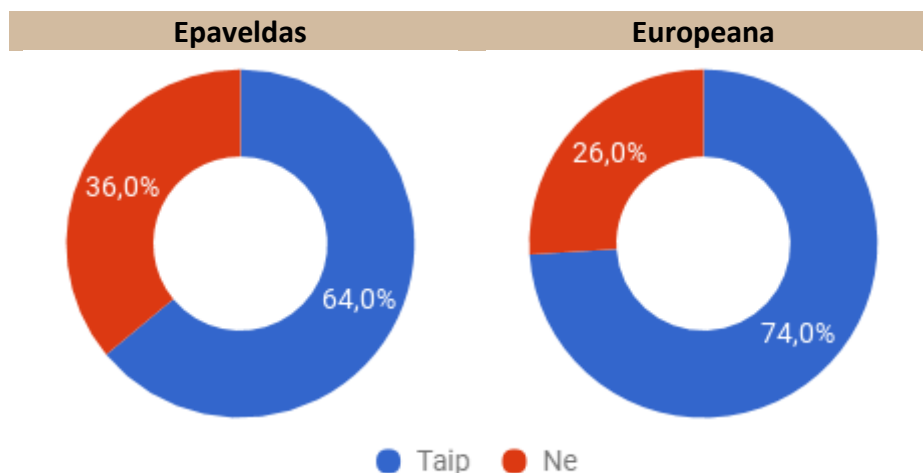
Grafikas Nr. 21. *Europeana* naudotojų atstovaujamos sritys.

VEPS paslauga kelis kartus per savaitę besinaudojančių lankytojų skaičius (26 %) rodo aktyvesnę lankomumą, lyginant su *Europeana* naudotojais, kur kelis kartus besilankančių naudotojų dalis yra mažesnė (17 %). Siekiant neprarasti grįžtančių naudotojų srauto, svarbu nuolat atnaujinti ir pildyti duomenis, pateikti kuruojamas turinio apžvalgas. Šie sprendimai gali paskatinti ir tuos portalo *Epaveldas* lankytojus, kurie paslauga naudojami kelis kartus per mėnesį ar rečiau.



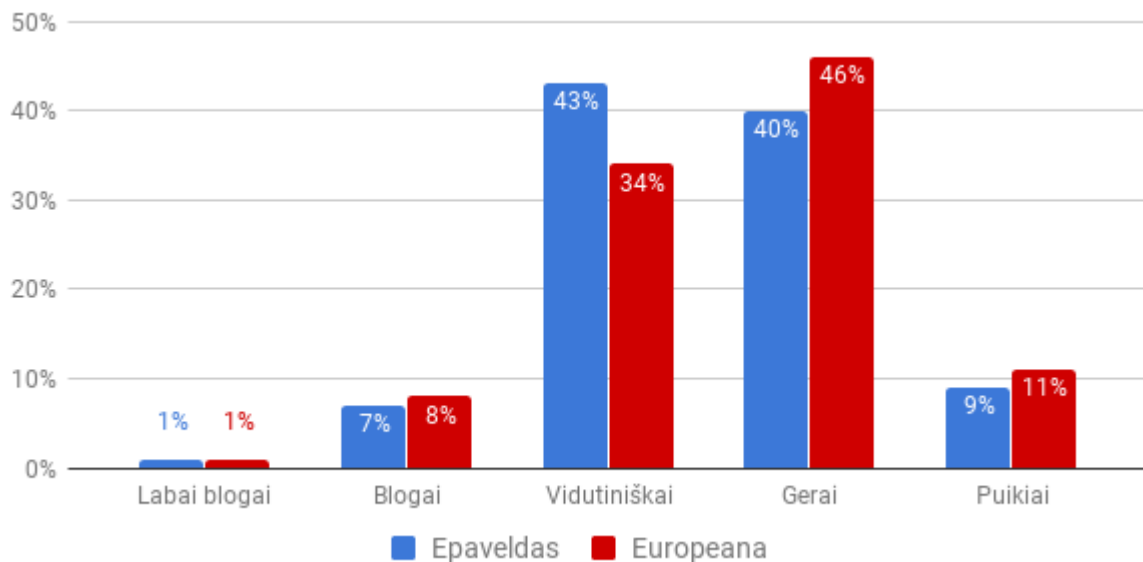
Grafikas Nr. 22. Paslaugų lankomumo intensyvumo palyginimas.

Palyginus duomenis apie sėkmingai užbaigtus pradėtus veiksmus galima pastebėti, kad portale *Epaveldas* su problemomis susiduria net 36 % naudotojų, o *Europeana* tokių naudotojų dalis yra mažesnė ir siekia 26 %. Išanalizavus priežastis galima pastebėti, kad pirmajame yra daug techninių problemų, dėl kurių nepavyksta sėkmingai atlikti paieškos ar peržiūrėti duomenų. Portale *Europeana* daugiausia sunkumų kyla dėl perteklinių paieškos rezultatų ir jų valdymo. Tikėtina, kad toks trūkumas yra ir portale *Epaveldas*, tačiau naudotojai šio trūkumo nepastebi. Dauguma žmonių identifikuoja tuos pačius labiausiai pastebimus elektroninės paslaugos trūkumus, kurie neleidžia aptikti kitų, mažiau matomų, tačiau esminių trūkumų.



Grafikas Nr. 23. Ar paskutinis apsilankymas paslaugų portaluose pateisino lūkesčius?

Palyginus, kaip naudotojai vertina naudojimosi elektronine kultūros paveldo paslauga patirtį, galima pastebėti, kad didesnės portalo *Epaveldas* naudotojų dalies (43 %) vertinimas yra vidutinis, o didesnė *Europeana* naudotojų dalis (46 %) savo patirtį vertina gerai ir atotrūkis tarp vertinančių patirtį vidutiniškai yra labiau pastebimas. Nepaisant šio skirtumo, bendras naudojimosi VEPS paslauga vertinimo rodiklis siekia 3,85 balo iš 5, o *Europeana* rodiklis yra žemesnis ir siekia 3,57 balo.



Grafikas Nr. 24. Naudotojų naudojimosi patirties vertinimo palyginimas

Nagrinėjant pagal NPS indekso skaičiavimo metodiką gautą įvertinimą galima pastebėti, kad VEPS paslauga turi įvertinimą „geras“, kuris yra artimas įvertinimui „labai geras“. Tai lemia didelė paslaugos rėmėjų (58 %) ir maža paslaugos kritikų (16 %) dalis. *Europeana* įvertinimo rodiklis yra prastesnis, kadangi čia pasiskirstymas tarp skirtingų naudotojų grupių yra tolygesnis, paslaugos kritikų dalis (31%) praktiškai nesiskiria nuo paslaugos rėmėjų dalies (32%).

EL paslaugų portalas	NPS įvertinimas	Kritikai	Neutralieji	Rėmėjai
Epaveldas	42	16%	28%	58%
Europeana	1	31%	37%	32%

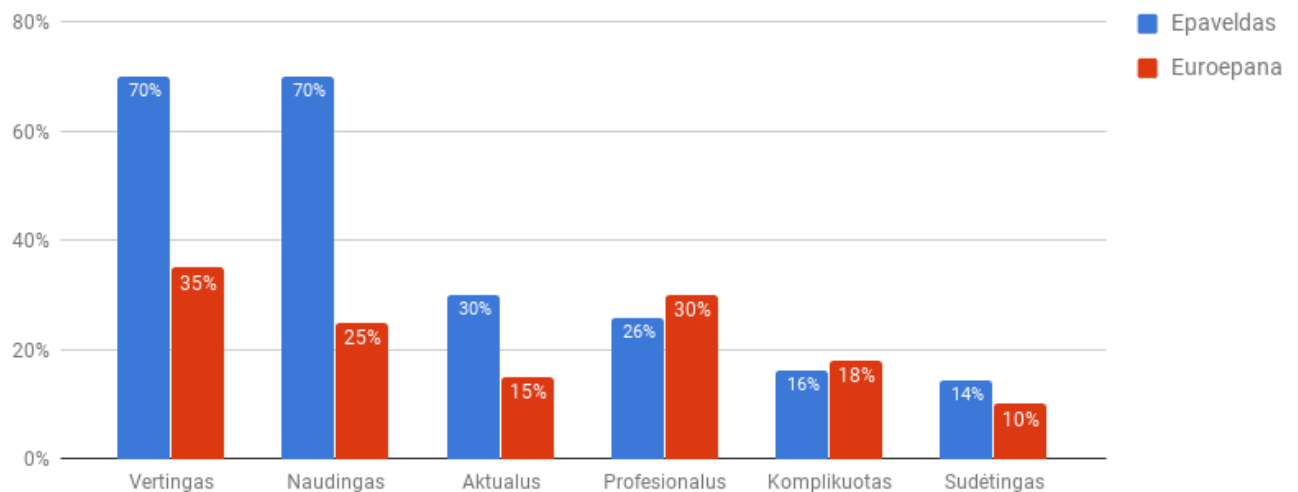
Portalo *Epaveldas* naudotojai geriau vertina skelbiamo turinio patikimumą, o turinio naudingumo ir aktualumo įvertinimas yra dar aukštesnis, lyginant su *Europeana* naudotojų įvertinimu. Tai gali būti susiję su kultūriniais skirtumais ir naudotojų poreikiais, kadangi *Europeana* siūlo platų, įvairias kultūras

atspindinčio turinio spektrą, bet jis nebūtinai yra aktualus visiems naudotojams, kurie, tikėtina, atsirenka tik nedidelę jo dalį. Portalo *Epaveldas* apklausoje dalyvavo Lietuvos gyventojai, kuriems didžioji dauguma skelbiamo nacionalinio turinio yra aktuali, ir tai yra vienas iš paslaugos privalumų.

El. paslaugų turinio patikimumo vertinimas

		1	2	3	4	5	VIDURKIS
Turinio patikimumas	<i>Epaveldas</i>	3	2	25	67	123	4,39
	<i>Europeana</i>	2	10	41	102	46	4,00
Turinio naudingumas ir aktualumas	<i>Epaveldas</i>	2	1	28	62	126	4,41
	<i>Europeana</i>	1	16	73	83	26	3,76

Elektroninės kultūros paveldo paslaugos ir jos turinio atitiktį konkrečių naudotojų poreikiams atsižvelgiant į regiono specifiką atskleidžia ir duomenys apie tai, kaip naudotojai įvertina tam tikras savybes, jų nuomone geriausiai atspindinčias paslaugą. Nors pirmos keturios dažniausiai pasikartojančios savybės abiem atvejais yra teigiamos, smarkiai skiriasi naudotojų, kurie pasirinko vertinimą „vertingas“ (*Epaveldas* – 70 % ir *Europeana* – 35 %) dalis. Dar labiau skiriasi pasirinkusiųjų vertinimą „naudingas“ (*Epaveldas* 70 % ir *Europeana* 25 %) dalis. Abu portalai sulaukė ir neigiamų įvertinimų, kurių dalis yra panaši.



Grafikas Nr. 25. Naudotojų dažniausiai priskirtos savybės

Išanalizavus duomenis apie portalų teikiamą naudą galima pastebėti, kad paslaugos *Europeana* naudotojai jos turinį vertina kaip įkvėpimo šaltinį darbui, kūrybai ir pramogoms. Didžioji dalis apklaustųjų pabrėžė, kad jiems labai svarbi galimybė gausius ir kokybiškus išteklius naudoti nemokamai savo darbe ar tyrimams. Portalo *Epaveldas* naudotojai nenurodė nė vieno iš šių privalumų,

tačiau į juos galima atkreipti dėmesį siekiant didinti tarptautinį paslaugos matomumą, ypač akcentuojant nemokamą duomenų panaudojimą, o viena iš priemonių yra kultūros paveldo objektų naudojimo teisių ženklavimas. Abiejų paslaugų naudotojai sutaria, kad didelę naudą jiems teikia prieigos prie kultūros paveldo duomenų paprastumas ir patogumas, kai nebūtina lankytis kolekcijas kaupiančiose ir saugančiose institucijose.

2.3 Išvados ir rekomendacijos

Naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis tyrimas atliktas 2016–2017 metais, vadovaujantis tyrimo metodika, kuri parengta atsižvelgiant į tarptautinę gerąją praktiką ir patirtį, kaip pavyzdį pasirenkant analogišką naudojimosi portalo *Europeana* paslaugomis tyrimą. Toliau šiame skyriuje pateikiamos svarbiausios atlikto tyrimo **išvados**.

- **Nepakanka naudotojus įtraukiančių ir turinio pakartotiną naudojimą skatinančių priemonių**
Daugumoje paslaugų naudotojams siūloma nepakankamai priemonių ir įrankių, užtikrinančių geresnę suskaitmeninto kultūros paveldo sklaidą ir gilesnį naudotojų įtraukimą bei didesnį jų srautą, todėl nėra skatinamas platesnis paslaugų naudojimo kontekstas ir pakartotinis turinio naudojimas. Nepaisant to, skelbiamas turinys yra aktualus daugumai gyventojų.
- **Trūksta supratimo apie elektronines kultūros paveldo paslaugas**
Paslaugas teikiančių institucijų apklausos rezultatai atskleidė, kad šiandien Lietuvoje veikiančiose atminties institucijose trūksta skaitmeninio paveldo turinio valdymo ir tvarkymo kompetencijų bei supratimo apie elektroninių paslaugų specifiką.
- **Naudojimosi paslaugomis specifiška atitinka jų paskirtį, bet išnaudotos ne visos galimybės**
Tyrimo duomenys apie naudojamąsi konkrečiomis elektroninių kultūros paveldo paslaugų funkcijomis ir turiniu atitinka kiekvienos iš paslaugų pirminę paskirtį ir tikslinę auditoriją. Visais tirtais atvejais didžioji dalis naudotojų ieško konkrečių kultūros paveldo objektų arba informacijos apie juos, o surastus duomenis dažnai naudoja tyrimų tikslais bei kasdiniame darbe atminties institucijose. Verta atkreipti dėmesį, kad sukaupti suskaitmenintų kultūros paveldo duomenys gali būti įdomūs ir platesnei auditorijai, jei jie bus tinkamai pateikti.
- **Kuriant ir tobulinant paslaugas nedalyvauja paslaugos naudotojai**
Atliekant ekspertinį vertinimą nustatyta daug tinkamumo naudoti ir pritaikymo neįgaliesiems trūkumų, ką taip pat patvirtina realių naudotojų tyrimo duomenys.
- **Neišnaudotos sklaidos galimybės**
Kultūros paveldo objektai nėra ženklinami naudojimo teisių žymomis, pavyzdžiui, Kūrybinių bendrijų licencijomis (angl. *Creative Commons*), todėl ribojama jų sklaida ir lankytojų srauto augimas. Trūksta turinio sklaidos iniciatyvų, kad atrinkti kultūros paveldo objektai būtų skelbiami gausiai interneto naudotojų lankomose platformose. Išimtis gali būti taikoma portalui EAIS, kurio turinys nėra aktualus tarptautinei auditorijai.
- **Paslaugomis daugiausia naudojami kultūros ir atminties institucijų darbuotojai**
Pagrindinėmis Lietuvos elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis daugiausia naudojami dirbantys muziejuose, bibliotekose, archyvuose ar kitose kultūros organizacijose. Deja, šiuo

metu elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis mažai arba visai nesinaudoja jaunimas, kūrybinių industrijų atstovai, švietimo įstaigų atstovai.

- **Naudotojai vertina patikimą turinį ir jo kokybę**

Nors daugiau kaip trečdalis naudotojų susiduria su tinkamumo naudoti, duomenų trūkumo bei techninėmis problemomis, bendras naudojimosi patirties bei skelbiamo turinio kokybės ir aktualumo įvertinimas yra geras.

- **Ne visų naudotojų lūkesčiai yra tenkinami**

Šiuo metu teikiamos pagrindinės elektroninės kultūros paveldo paslaugos tik iš dalies atitinka naudotojų poreikius. Paslaugos yra pritaikytos siaurai specialistų auditorijai, nėra patogiu naudotis mobiliaisiais įrenginiais, net trečdaliui naudotojų nepavyksta sėkmingai užbaigti pradėtų veiksmų (pavyzdžiui, parsiųsti pageidaujama suskaitmenintą objektą ar įvykdyti paiešką).

- **Pateikiami pirminiai šaltiniai aktualūs ne visiems**

Trūksta paslaugų, orientuotų į 18–25 amžiaus grupės naudotojus bei kūrybinių bendrijų, švietimo, turizmo srities naudotojų auditoriją. Dauguma pagrindinių elektroninių kultūros paveldo paslaugų sudaro galimybę naudotis pirminiais suskaitmenintų kultūros paveldo šaltiniais, tačiau trūksta šių šaltinių pagrindu sukurtų kuruojamų kolekcijų ir virtualių parodų, turistinių maršrutų, teminių istorijų ir kitų panašių priemonių.

- **Portalų *Europeana* ir *Epaveldas* paslaugų naudotojai mato skirtingą naudą**

Verta atkreipti dėmesį, kad portalų *Epaveldas* naudotojai nevertina galimybės naudotis ištekliais nemokamai kaip privalumo, jiems kultūros paveldo objektai nėra įkvėpimo šaltinis naujai kūrybai ar pramogai, lyginant su portalų *Europeana* naudotojų vertinimu, kurie šiuos aspektus išskiria kaip paslaugos teikiamą naudą. Tai galima paaiškinti siauru paslaugos naudojimosi kontekstu, kuris apsiriboja atminties institucijų ir tyrėjų bendruomenės nariais.

- **Ribotos audiovizualinio paveldo naudojimosi galimybės**

Šiuo metu galimybė naudotis suskaitmenintais audiovizualinio paveldo duomenimis yra fragmentiška: LRT mediatekos paslaugos orientuotos į dabartinės produkcijos pristatymą, portale *Epaveldas* pateikiama tik nedidelė viso audiovizualinio paveldo dalis, portalas LCVA kol kas siūlo susipažinti tik su kino medžiaga

Atsižvelgiant į tyrimo išvadas, toliau pateikiamos svarbiausios **rekomendacijos** dėl elektroninių kultūros paveldo paslaugų tobulinimo ir naudojimosi didinimo:

1. Teikiamų paslaugų konsolidavimas ir institucinis bendradarbiavimas

Tikslinga plėtoti portalo *Epaveldas* paslaugą, kaip centrinį visų elektroninių kultūros paveldo paslaugų portalą, ypatinga dėmesį skiriant plačiajai naudotojų auditorijai. Svarbu taikyti šiuolaikines turinio sklaidos ir pristatymo priemones bei sprendimus, kurie būtų reguliariai peržiūrimi ir atnaujinami. Archyvų ir muziejų elektroninės paslaugos ir toliau gali būti plėtojamos, atsižvelgiant į atminties institucijų bendruomenės poreikius. Šių paslaugų administratoriai, bendradarbiaudami su portalu *Epaveldas*, neturėtų apsiriboti tik atrinkto turinio pateikimu, tačiau turėtų dalyvauti kuriant bei prižiūrint naujas paslaugas, skirtas pateikto turinio pristatymui ir sklaidai.

2. Platesnis paslaugų naudojimo kontekstas

Tikslinga skatinti naujų paslaugų kūrimą, kuriose būtų panaudojami jau suskaitmeninti ir paskelbti kultūros paveldo objektai bei jų metaduomenys. Šiuo metu jau teikiamos paslaugos turėtų būti tobulinamos atsižvelgiant į naudotojų lūkesčius ir neapsiriboti tik pirminių šaltinių ir jų paieškos įrankių pateikimu. Būtina, kad naudotojai, kurie nėra kultūros paveldo srities specialistai ar mokslininkai suvoktų, kodėl kultūros paveldas yra svarbus jiems asmeniškai, kaip jie gali jį panaudoti savo kasdienėje veikloje ar kūryboje. Šiam tikslui pasiekti galima pasitelkti pristatomų objektų atranką, virtualias parodas, temines istorijas, maršrutus ir kitas panašias priemones.

3. Naudotojų įtraukimas ir ekspertinis vertinimas

Siekiant užtikrinti elektroninių kultūros paveldo paslaugų tinkamumą naudoti, tikslinga vykdyti kuriamų ir atnaujinamų paslaugų prototipų testavimą, vadovaujantis gerąja tinkamumo naudoti praktika, pasitelkiant realius naudotojus ir ekspertus. Realūs paslaugos naudotojai ir tinkamumo naudoti analitikai taip pat turėtų būti pasitelkiami testuojant sukurtas ir atnaujintas paslaugas.

4. Turinio sklaida ir matomumas

Siekiant užtikrinti didesnę paslaugų matomumą, taip pat ir tarptautiniu lygiu, tikslinga informaciją apie svarbiausius kultūros paveldo objektus skleisti per daugiausia lankytojų sulaukiančias svetaines, pavyzdžiui, *Wikipedia*, *Wikimedia*, *Flickr*, *Vimeo*, *SoundCloud* ir pan. Turinio įkėlimas į šias sistemas taip pat pagerintų jo reitingus didžiosiose interneto paieškos sistemose *Google*, *Bing* ir pan. Tam, kad turinio sklaida būtų efektyvesnė, tikslinga ženklinti suskaitmenintų kultūros paveldo objektų naudojimo teises interneto naudotojams įprasta ir patogia forma, pavyzdžiui, Kūrybinių bendrijų licencijomis (angl. *Creative Commons*) ar *Europeana* teisių žymomis (angl. *Europeana rights statements*).

5. Esamų trūkumų pašalinimas

Atnaujinant pagrindines elektronines kultūros paslaugas tikslinga spręsti esamas technines ir tinkamumo naudoti problemas, užtikrinti geresnę į visus Lietuvos gyventojus orientuotų paslaugų pritaikymą mobiliesiems išmaniesiems įrenginiams.

6. Mokymai pagrindinių paslaugų teikėjams

Tikslinga organizuoti reguliarius mokymus pagrindines paslaugas teikiančių ir jas plėtojančių institucijų atstovams, skaitmeninio kultūros paveldo turinio tvarkymo, sklaidos, elektroninių paslaugų tinkamumo naudoti klausimais.

7. Didesnis audiovizualinio paveldo prieinamumas

Tikslinga sudaryti geresnes sąlygas naudotis audiovizualiniu paveldu, integruojant jį į jau veikiančias paslaugas, kartu atsižvelgiant į suskaitmeninto audiovizualinio turinio tvarkymo specifiką, kuri skiriasi nuo tradicinių atminties institucijų veiklos modelių.

Kasmetinio naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis rodiklis

Kasmetinis naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis rodiklis nėra tiesiogiai susijęs su naudotojų patirčių tyrimu, tačiau gauti statistiniai duomenys gali būti naudingi aiškinant tyrimo išvadas bei formuluojant rekomendacijas. Šiam rodikliui nustatyti Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos taiko statistinės gyventojų apklausos metodą¹¹. Taikomas metodas negarantuoja tikslų duomenų, kadangi į respondentų imtį gali nepakliūti realiai besinaudojantys paslaugomis gyventojai, be to, jie ne visada tiksliai prisimena, ką veikė internete prieš kurį laiką.

Alternatyvus rodiklio apskaičiavimo metodas gali būti paremtas tikslia apsilankymų elektroninės paslaugos portale ar svetainėje statistika, kurios analizei patogiausia naudoti *Google Analytics* įrankį¹². *Unikalių lankytojų skaičius per pageidaujamą laikotarpį (pavyzdžiui, kalendorinius metus) turi būti lyginamas su 16–74 metų amžiaus gyventojų skaičiumi, gautą rezultatą pateikiant procentine išraiška.*

Šio metodo trūkumas yra lankytojų apskaičiavimo principas. Tas pats gyventojas gali pasinaudoti skirtingomis paslaugomis, bet šių paslaugų statistikos ataskaitose apsilankymai bus fiksuojami atskirai. Pavyzdžiui, gyventojui apsilankius portaluose www.epaveldas.lt ir www.limis.lt bus užfiksuoti du unikalūs naudojimosi atvejai. Dėl šios priežasties rodiklio vidurkio apskaičiavimas nebūtų tikslus.

Tikslinga palyginti kasmetinius naudojimosi pagrindinėmis elektroninio kultūros paveldo paslaugomis rodiklius, o bendruoju rodikliu pasirinkti paslaugos www.epaveldas.lt – pagrindinio Lietuvos kultūros paveldo duomenų banko – rodiklį. Jei šis rodiklis nėra aukščiausias tarp lyginamų, bendruoju rodikliu gali būti pasirinktas aukščiausią rodiklį turinti elektroninė kultūros paveldo paslauga.

Pagrindinių elektroninių kultūros paveldo paslaugų sąrašas turi būti sudaromas atsižvelgiant į jų atitiktį keliamiems reikalavimams ir būti teikiamos institucijų, atrinktų pagal šiuos kriterijus:

¹¹ <http://statistika.ivpk.lt/saltiniai/6153>

¹² www.google.com/analytics

- Skaitmeninio kultūros paveldo aktualinimo ir išsaugojimo 2015–2020 metų programos įgyvendinimo priemonių 2016–2018 metų plane numatytų projektų atsakingi vykdytojai;
- Ekspertinio vertinimo būdu analizuojant viešai prieinamą informaciją apie vykdomus kultūros srities projektus atrinktos kultūros srityje veikiančios organizacijos.

Skaičiuojant kasmetinį naudojimosi elektroninėmis kultūros paveldo paslaugomis rodiklį turi būti įvertinta, ar pagal anksčiau išvardytus kriterijus atrinktų paslaugų teikėjai nekeitė savo teikiamų paslaugų naujomis, jų nelikvidavo, nesujungė su kitomis paslaugomis.

Siūlomo metodo privalumas yra tolesnių tyrimų galimybė. Siekiant paaiškinti gautą rodiklio reikšmę gali būti atliekamas lankytojų atmetimo rodiklio, paslaugos portale ar svetainėje praleisto laiko, apsilankymo gylio, grįžtančių lankytojų rodiklio vertinimas.

Gyventojai, kurie naudojami su kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis

Remiantis tyrimo rezultatais, atskleidžiančiais, kad šiuo metu didžiausią elektroninių kultūros paveldo paslaugų naudotojų srautą sudaro atminties institucijose dirbantys specialistai ir tyrėjai, tikslinga išplėsti naudotojų ratą ir atitinkamai padidinti gyventojų, kurie naudojami su kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, rodiklio reikšmę.

2016 metų antrąjį pusmetį rodiklio reikšmė siekė 8 %¹³. Nustatant naują rodiklio reikšmę reikia įvertinti ir palyginti keletą tarpusavyje susijusių faktorių:

- „Kantar TNS“ duomenimis Lietuvoje internetu naudojasi 79,1 % gyventojų¹⁴.
- 2016 metais gyventojų, kurie naudojami administracinėmis elektroninėmis paslaugomis, teikiamomis per elektroninių valdžios vartų portalą dalis sudarė 24 %, o tai sudaro 30 % visų interneto naudotojų.
- Savo paskirtimi elektroninės valdžios vartų portalas yra panašus į kultūros paveldo srityje veikiančią paslaugą *Epaveldas*, jungiančią skirtingų institucijų kultūros paveldo duomenis.
- Elektroninių paslaugų paklausa nėra vienoda, nes viešosios administracinės paslaugos yra neatsiejama valstybės piliečio gyvenimo dalis, pavyzdžiui, registracija pas gydytoją, gyvenamosios vietos deklaravimas, darbo paieška. Tuo tarpu kultūros paveldo paslaugos dėl savo poveikio kasdieniam piliečių gyvenimui yra aktualios mažesnei naudotojų grupei. Šių paslaugų rodiklių reikšmės iš esmės negali viršyti viešųjų administracinių paslaugų rodiklių reikšmių.

Atsižvelgus į pateiktas aplinkybes siūloma, kad siekiama rodiklio „**Gyventojai, kurie naudojami su kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis**“ reikšmė būtų ne žemesnė kaip 20 % visų gyventojų, kurie naudojami internetu, t. y. **16 %** visų šalies gyventojų.

¹³ <http://statistika.ivpk.lt/saltiniai/6153>

¹⁴ <http://www.vz.lt/informacines-technologijos-telekomunikacijos/itt/2017/06/08/kur-lietuvoje-daugiausiai-narso-internete>