

**ASMENŲ, NEGALINČIŲ SKAITYTI ĮPRASTO SPAUSDINTO TEKSTO, INFORMACIJOS
POREIKIAI IR BIBLIOTEKŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PRIEINAMUMAS**

Tyrimo ataskaita

TYRĖJAI

Jungtinės tyrėjų grupės vadovas: Odeta Šapelytė

Dr. Daiva Alifanovienė

Dr. Albina Kepalaitė

Dr. Margarita Jurevičienė

Dr. Asta Vaitkevičienė

Dr. Jūratė Valuckienė

Tyrimo užsakovas: Lietuvos Respublikos kultūros ministerija

Vilnius

2021

Turinys	
Įvadas	3
1. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikiai ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumas: Focus grupės diskusijų duomenų analizė	13
1.1. Focus grupės diskusijų metodologija	13
1.2. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikiai ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumas: tyrimo duomenų analizė.....	15
1.2.1. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, poreikiai informacijos prieinamumui, bibliotekos paslaugų naudojimosi subjektyvios patirtys: Focus grupės diskusijos duomenų analizė	15
1.2.2. Bibliotekų specialistų nuomonės apie tikslinių auditorijų informacinio aptarnavimo būklę, bibliotekų bendradarbiavimo ir informacijos paslaugų plėtros perspektyvas: Focus grupės diskusijos duomenų analizė.....	34
Apibendrinimas.....	58
2. Tarptautinių organizacijų ir asociacijų parengtų rekomendacijų dėl informacijos prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, analizė	59
2.1. Rekomendacijų analizės kontekstas.	59
2.2. Tarptautinių organizacijų ir asociacijų parengtų rekomendacijų dėl informacijos prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, analizė	61
Apibendrinimas.....	69
3. Lietuvos bibliotekų teikiamų informacijos paslaugų (produktų) prieinamumo ir rekomendacijų nuostatų praktinio įgyvendinimo sąsajos ir raiška	70
Apibendrinimas.....	89
Išvados.....	91
Rekomendacijos.....	94
Literatūra.....	97

Ivadas

Tyrimo socialinis – teisinis kontekstas. Bibliotekų plėtros strateginėse kryptyse 2016–2022 metams (2016)¹ pabrėžiama, kad bibliotekos misija – užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančią prieigą prie informacijos, žinių ir kultūros bei sudaryti galimybes naudoti informaciją kaip strateginį valstybės socialinės, kultūrinės ir ekonominės pažangos vystymo išteklių; o modernios bibliotekos vizija – pajėgiausia kultūros, mokslo, mokymosi visą gyvenimą, ekonominės ir socialinės plėtros skatinimo informacinė infrastruktūra, dėl efektyviai funkcionuojančios integralios šalies bibliotekų sistemos infrastruktūros esmingai prisidedanti prie valstybės pažangos.

Tarptautinės bibliotekų asociacijų ir institucijų federacijos (angl. *The International Federation of Library Associations and Institutions*, IFLA) ir Tautų švietimo, mokslo ir kultūros organizacijos (angl. *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, UNESCO) viešųjų bibliotekų manifeste (1994)² (toliau – Manifestas) viešoji biblioteka suprantama kaip gyva švietimo, kultūros ir informacijos jėga ir kaip esminė priemonė, skatinanti taiką ir gerovę sąmoningumo ugdymo kontekste. Manifestas šiandieniam kontekste tarnauja kaip atspirties taškas apibrėžiant bibliotekos vaidmenį visuomenėje – centrine ašimi numatant kiekvieno asmens lygias galimybes ir laisves žinių ir informacijos prieinamumo aspektu. Viešoji biblioteka padeda savo aptarnaujamos bendruomenės nariams pažinti ir priimti naujas idėjas, mokslo laimėjimus, meno ir literatūros reiškinius; suteikia ekonominiam ir socialiniam savo teritorijos vystymui reikalingų žinių; padeda bendruomenės nariams mokytis visais lygmenimis (formalusis, nuolatinis ugdymas ir saviugda); supažindina ir suartina bendruomenės narius su kultūros paveldu, o tos bendruomenės sukurtus naujus kultūros ženklus paskleidžia už jos ribų; padeda sociokultūrinės paramos reikalingoms bendruomenės grupėms (Skuodytė, 2016)³.

Pastebima, kad nuo manifesto paskelbimo, pasikeitė būdai, kuriais žmonės pasiekia informaciją, todėl atnaujintame viešųjų bibliotekų Manifeste bus pabrėžtas gyvybiškai svarbus bibliotekų vaidmuo informacinėje visuomenėje⁴. Bibliotekoms reikia nuolat prisitaikyti prie naujų komunikacijos priemonių, kad įvykdytų savo pareigą suteikti visiems žmonėms visuotinę prieigą prie

¹Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2016 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. JV-344 patvirtintos Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams. Prieiga internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/9363821010a111e6aa14e8b63147ee94> ;

² <https://www.infodocket.com/2021/03/23/ifla-coming-in-2021-a-public-library-manifesto-for-today-and-tomorrow/> ; https://www.researchgate.net/publication/348065901_Public_library_-_factor_of_social_inclusion_in_the_local_community In M Micle and G Clitan eds *Innovative instruments for community development in communication and education* Budapest Trivent 2020 ISB

³ Skuodytė, E. (2016). Savivaldybių viešųjų bibliotekų organizacinių struktūrų analizė. *Bibliotekų tyrimai Lietuvoje: Mokslinių straipsnių rinkinys*, 2, 12-140. Prieiga internete: <https://drive.google.com/file/d/0B-73IZKEJy5Q2JPzjJSHpGZVE/view?resourcekey=0-15WhNmOKc7z24j-CZ97w4w>

⁴ IFLA: “Coming in 2021: a Public Library Manifesto for Today (and Tomorrow)” (2021). Prieiga internete: <https://www.infodocket.com/2021/03/23/ifla-coming-in-2021-a-public-library-manifesto-for-today-and-tomorrow/>

informacijos ir žinių, o mokymosi visą gyvenimo ir skaitmeninio ir tradicinio raštingumo samplaikos kontekste bibliotekos kaip ugdytojo vaidmuo taip pat prasiplečia⁵.

Europoje atlikti tyrimai ir jų rezultatai atskleidžia šiandieniniame kontekste viešųjų bibliotekų įgyvendinamų veiklų poveikį ekonomikai, suponuoja galimas pokyčių trajektorijas, t. y.:

- Naudą švietimui – skaitymo poveikis prisideda prie BVP dėl didesnio švietimo produktyvumo (bibliotekos padidina vaikų skaitymo gebėjimus – geresni skaitymo įgūdžiai – aukštesnis švietimo lygmuo – didesnis poveikis ekonomikai).
- Naudą sveikatai ir gerovei – bibliotekų paslaugomis besinaudojantys asmenys patiria didesnę pasitenkinimą gyvenimu, geriau jaučiasi, tokiu būdu mažinant medicininiams reikmėms skiriamas išlaidas.
- Skaitmeninio raštingumo ir švietimo naudą – bibliotekos rengia IT mokymus ir teikia prieigą prie interneto, atverdamos naujas galimybes darbinei veiklai, ryšiams ir laisvalaikiui.
- Socialinę ir kultūrinę naudą – viešosios bibliotekos tampa vienu iš lankomiausių kultūrinių įstaigų Europoje. Jos stiprina bendruomeniškumą ir socialinę įtrauktį (Dhyrbye, 2016)⁶.

Kultūros ministerijos 2016 m. patvirtintose Bibliotekų plėtros strateginės kryptyse 2016–2022 metams pabrėžiama, kad kryptių strateginis tikslas – siekti efektyviai išnaudoti bibliotekų, kaip veiksmingos informacinės infrastruktūros, potencialą, užtikrinant visuomenės narių mokymosi visą gyvenimą, socialinės ir ekonominės gerovės plėtojimą bei poveikio šalies ir regionų raidai didinimą⁷. Atliepiant socialinės sanglaudos funkciją, bibliotekos vis labiau tampa bendruomenės telkimosi vieta (Biveinis, 2020; Dhyrbye, 2016), kurios prisideda prie gyventojų socialinės atskirties mažinimo, asmenų, turinčių negalę socialinės įtraukties didinimo. Anot Biveinio⁸ (2020) bibliotekų vadovų nuomone, bibliotekos ateityje orientuosis į socialinę atskirtį mažinančias veiklas, paslaugas asmenis, turintiems negalę, senyvo amžiaus žmonėms.

Lietuvos pažangos strategijoje iki 2030 (Lietuva 2030)⁹ sumanios visuomenės apibrėžtyje akcentuojama tokia visuomenė, kuri turi pripažinti socialinę atskirtį patiriančių asmenų teises, padėti jiems išsaugoti orumą ir būti visaverčiais visuomenės nariais, aktyviai dalyvauti socialinės įtraukties politikoje ir veikloje, padėti kovoti su stereotipais ir stigmatizacija. Todėl dabartiniame kontekste, įgyvendinat užsibrėžtus strateginius tikslus, svarbu įvykdyti savo pareigą suteikti visiems

⁵ Ten pat. Prieiga internete: <https://www.infodocket.com/2021/03/23/ifla-coming-in-2021-a-public-library-manifesto-for-today-and-tomorrow/>

⁶ <http://www.fremtidensbiblioteker.dk/upl/website/-economic-impact-of-public-libraries---afslutning/Artikel2final.pdf>

⁷ Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016-2022 metais. Prieiga internete: <https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/Biblioteku%20pletros%20kryptys.pdf>

⁸ Biveinis, P. (2020). Lietuvos savivaldybių viešųjų bibliotekų funkcijų transformacija. *Šiandien aktualu: straipsnių rinkinys bibliotekininkams*, 211-247. Prieiga internete:

<https://drive.google.com/file/d/1G1ps0vEJfabdzBGkUAS6iYuwKLPidg1d/view>

⁹ VALSTYBĖS PAŽANGOS STRATEGIJA „LIETUVOS PAŽANGOS STRATEGIJA „LIETUVA 2030“ (2012). Prieiga internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.425517>

žmonėms visuotinę prieigą prie informacijos ir žinių, bibliotekų teikiamos paslaugos turi tapti atviros, **prieinamos visiems ir kiekvienam.**

Remiantis Europos prieinamumo koncepcija (angl. *European Concept for Accessibility*, 1996)¹⁰, aplinkos ir informacinis prieinamumas spręstinas holistiškai ir sistemiškai, pritaikant universalaus dizaino (toliau UD) koncepciją¹¹. Aplinka, kurioje veikiame, turėtų būti sutvarkyta taip, kad tai leistų visiems vienodai dalyvauti pačiu aukščiausiu nepriklausomumo lygiu, o paslaugos turėtų būti orientuotos į įvairiausių poreikių tenkinimą bei skirtos kiekvienam. Prieinamumas suteikia žmonėms galimybę dalyvauti socialinėje ir ekonominėje veikloje, kuriai ir skirta sukurta aplinka. Vienas iš esminių UD principų yra užtikrinti vienodas galimybes visiems žmonėms – bet kokio amžiaus, turintiems ir neturintiems negalią – dalyvauti socialiniame ir ekonominiame gyvenime ir sugebėti patekti į bet kurią sukurto aplinkos vietą ir ja naudotis kiek įmanoma savarankiškai.

Prieinamumas suprantamas taip, kaip nustatyta Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos 9 straipsnyje: atitinkamos priemonės, **užtikrinančios neįgaliesiems lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse**¹². Tai platesnė sąvoka, apimanti daugelį aplinkos ir fizinių veiksnių. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumo tyrime dėmesys sutelkiamas į šiame apibrėžime įvardintą sritį – informacijos prieinamumą. Prieinama informacija suprantama kaip informacija, kurios pateikimo formatas asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, užtikrina prieigą prie turinio lygiai su kitais asmenimis.

Lietuvos bibliotekų sistema ir paslaugų, informacijos prieinamumo užtikrinimas. Lietuvos bibliotekų sistema ir bibliotekų paskirtis apibrėžta LR Bibliotekų įstatyme (2005)¹³. Bibliotekų sistemą sudaro 7 lygių bibliotekos: 1) Lietuvos nacionalinė biblioteka; 2) apskričių viešosios bibliotekos; 3) savivaldybių viešosios bibliotekos; 4) mokslo ir studijų institucijų bibliotekos; 5) mokyklų (išskyrus aukštąsias) bibliotekos; 6) specialiosios bibliotekos; 7) kitos bibliotekos. Valstybinės reikšmės bibliotekos yra: Lietuvos aklyjų biblioteka, Lietuvos medicinos biblioteka ir Lietuvos mokslų akademijos biblioteka. Kultūros ministerijos vaidmuo šiame lauke – bibliotekų valstybinio valdymo institucijos funkcijos realizavimas, o Bibliotekų taryba yra institucija, atliekanti eksperto ir konsultanto funkcijas, kai sprendžiami bibliotekų politikos formavimo ir įgyvendinimo klausimai.

¹⁰ European Concept for Accessibility (1996). Prieiga internete: <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/14-1996-european-concept-for-accessibility-1996/file>

¹¹ Paslaugų prieinamumo ir gaminių tinkamumo visiems Lietuvoje gyvenantiems vartotojams kuo platesniu mastu analizė (2020). Prieiga internete: <http://www.ndt.lt/wp-content/uploads/UD-tyrimas-ataskaita-2020-01-24-galutine.pdf>

¹² Jungtinių tautų neįgaliųjų teisių konvencija. Prieiga internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.335882>

¹³ LR Bibliotekų įstatymas (2005). Galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2021-01-01). Prieiga internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.18307/asr>

Kultūros ministerijos 2016 m. patvirtintos Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams¹⁴ apima bibliotekos visuomenės socialinei – ekonominei gerovei strateginę kryptį (2 strateginė kryptis). Trečiasis šios strateginės krypties uždavinys, orientuotas į siekį užtikrinti gyventojų socialinės atskirties mažinimą bei žmonių su negalia socialinę integraciją, didinant bibliotekų elektroninio turinio, virtualių paslaugų ir infrastruktūros prieinamumą.

Lietuvos Respublikos kultūros ministro valdymo sričių 2021–2023 metų strateginis veiklos plano (2021) 1 strateginis tikslas apima **prieinamumą ir dalyvavimą**, kuriuo siekiama didinti kultūros prieinamumą ir visuomenės dalyvavimą kultūroje, skatinant kultūros raiškos įvairovę ir plėtojant aukštos kokybės kultūros paslaugas. Šio strateginio tikslo 01-08 programos (Informacijos išteklių visuomenei plėtra, istorinės atminties, tradicijų, kultūros paveldo apsauga ir aktualizavimas) 1 tikslas siejamas su **informacijos išteklių visuomenei prieinamumo gerinimu, kuriant naujas inovatyvias paslaugas**. Orientuojamasi į siekį mažinti šalies gyventojų socialinę atskirtį ir didinti žmonių su negalia socialinę integraciją bei bibliotekų paslaugų prieinamumą, numatant toliau aprūpinti šalies viešąsias bibliotekas šioms gyventojų grupėms skirta įranga ir priemonėmis, didžiausią dėmesį skiriant veikloms, susijusioms su teikiamų paslaugų tobulinimu ar naujų paslaugų kūrimu, fizinės ir virtualios aplinkos pritaikymu negalią turintiems asmenims, paslaugų tęstinumui užtikrinti¹⁵.

Prieš tai minėta strateginė kryptis ir tikslas atliepiami Skaitymo skatinimo 2019–2024 metų programoje¹⁶ ir skaitymo skatinimo programos 2021–2024 metų veiksmų plane, kuriuose numatoma formuoti ir įgyvendinti nacionalinę skaitymo skatinimo politiką, siekiant didinti įvairaus amžiaus ir skirtingų socialinių grupių gyventojų motyvaciją skaityti, stiprinti institucinį bendradarbiavimą, užtikrinti skaitymą skatinančios aplinkos kūrimą, palaikymą, tobulinimą ir prieinamumo didinimą. Šiame dokumente teigiama, kad gyventojus, negalinčius skaityti įprasto spausdinto teksto dėl sensorinių (aklumo, silpnaregystės), fizinių funkcijų, raidos, kompleksinių ir kitų įgimtų ar įgytų sveikatos sutrikimų, naujausia literatūra aprūpina Lietuvos aklųjų biblioteka, kasmet išleidžianti daugiau kaip 400 pavadinimų garsinių knygų ir žurnalų, leidinių Brailio raštu ir DAISY formatu¹⁷. Tokios paslaugos reikšmė ir reikmė yra neabejotina, nekvestionuojama, kuri sudaro prielaidas asmenų, turinčių individualių poreikių, negalių informacijos poreikių tenkinimui bei informaciniam prieinamumui gerinti.

Svarbus postūmis atvirumo, paslaugų prieinamumo link yra nuo 2017 m. valstybės biudžeto lėšomis finansuojama Kultūros ministerijos priemonė „Aprūpinti bibliotekas socialinės bei informacinės atskirties gyventojų grupėms skirta įranga bei priemonėmis“. Vienas iš didžiausių šios priemonės

¹⁴ Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016-2022 metais. Prieiga internete:

<https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/Biblioteku%20pletros%20kryptys.pdf>

¹⁵ Lietuvos Respublikos kultūros ministro valdymo sričių 2021-2023 metų strateginis veiklos planas. Prieiga internete:

https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/KM%202021%E2%80%932023%20m_%20SVP.pdf

¹⁶ Lietuvos Respublikos kultūros ministro ir švietimo ir mokslo ministro 2018 m. spalio 19 d. įsakymu Nr. JV-746/V-834 patvirtintas Skaitymo skatinimo 2019–2024 metų programos ir skaitymo skatinimo programos 2019–2021 metų veiksmų planas. Prieiga internete: [https://e-](https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/c6b27c80d1d711e8a82fc67610e51066?jfwid=14kagyzv2t)

[seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/c6b27c80d1d711e8a82fc67610e51066?jfwid=14kagyzv2t](https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/c6b27c80d1d711e8a82fc67610e51066?jfwid=14kagyzv2t)

¹⁷ <https://www.labiblioteka.lt/paslaugos/elektronines-paslaugos/556> ; <https://naujaselvis.labiblioteka.lt/>

projektų, įgyvendintas visose šalies viešosiose bibliotekose – „Autizmo spektro ir kitų kalbos, komunikacijos ir elgesio sutrikimų turintiems asmenims draugiškų bibliotekų tinklo diegimas“.

Reikšminga nacionalinė iniciatyva – Lietuvos bibliotekininkų parengtas manifestas¹⁸, kuriuo jie įsipareigojo kurti visiems atvirą biblioteką, kurios vizija – erdvė, kurioje puoselėjama kiekvieno laisvė būti. Manifeste nustatyti konkretūs šalies bibliotekų įsipareigojimai kuriant visiems atvirą įtraukią informacinę ir kultūrinę erdvę.

PAGRINDINĖS TYRIMO DIZAINO CHARAKTERISTIKOS. Ratifikavus JT Neįgalųjų teisių konvenciją (2010), šalis narė įsipareigoja užtikrinti šių asmenų teises, prisiima įsipareigojimą laikytis Konvencijoje įtvirtintų žmogaus teisių standartų. Tyrimo socialinis, politinis, kultūrinis kontekstas iš dalies suponuoja mintį, kad nors ir yra dedamos pastangos atliepti Konvencijos standartus, Europos Parlamento ir tarybos direktyvas, įtraukiant esmines gaires į nacionalinius dokumentus, reglamentuojančius viešojo sektoriaus paslaugų kryptingumą, vis dar susiduriama su tam tikrais iššūkiais, siejamais su asmenų, turinčių negalę, poreikių (konkrečiu atveju informacijos poreikių) tenkinimu, teikiamų paslaugų prieinamumu.

Biblioteką apibūdinami kaip organizaciją, skirtą konkrečioms tikslams įgyvendinti, socialinį, sąmoningai sukonstruotą bei su išore susietą subjektą, akivaizdžiai pripažįstame bibliotekos įsipareigojimus visuomenei, reakcijos į **visuomenės poreikius** svarbą (Daft, 2010¹⁹; Skuodytė, 2016²⁰). Anot Skuodytės (2016), pokyčiai bibliotekose labiausiai priklauso nuo bibliotekų **vadybos praktikos**, atitinkamo laikotarpio ir tradicijų: skirtingu laiku bibliotekoms yra skiriama **nauja misija** (nauji uždaviniai, tikslai ir įpareigojimai).

Tyrimo teisinis, socialinis, kultūrinis kontekstas suponuoja šiuos **probleminius klausimus**:

- *Koks yra asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių turinys?*
- *Kokios yra šių asmenų, jų artimųjų informacijos poreikių tenkinimo ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo subjektyvios patirtys?*
- *Kokios yra bibliotekų specialistų nuomonės apie tikslinių auditorijų informacinio aptarnavimo būklę, bibliotekų bendradarbiavimo ir informacijos paslaugų plėtros perspektyvas?*
- *Kokia yra dermė tarp paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų poreikių suvokimo ir jų tenkinimo kryptingumo?*

Tyrimo objektas – asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikiai ir bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumas.

¹⁸ Bibliotekų prieinamumo manifestas Biblioteka visiems. Prieiga internete:

<https://www.bibliotekavisiems.lt/manifestas/>

¹⁹ Daft, R. L. (2013). *Organization theory and design. 11th ed.* South-Western Cengage Learning. Prieiga internete: <https://sgheningputri.files.wordpress.com/2015/09/9781285210797.pdf>

²⁰ Skuodytė, E. (2016). Savivaldybių viešųjų bibliotekų organizacinių struktūrų analizė. *Bibliotekų tyrimai Lietuvoje: Mokslinių straipsnių rinkinys, 2*, 12-140. Prieiga internete: <https://drive.google.com/file/d/0B-73IZKEJy5Q2JPzjJSHpGZVE/view?resourcekey=0-15WhNmOKc7z24j-CZ97w4w>

Tyrimo tikslas – atskleisti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikius ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumą.

Tyrimo uždaviniai:

- išanalizuoti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, poreikius informacijos prieinamumui, naudojimosi bibliotekomis patirtį ir požiūrį į bibliotekų vaidmenį gaunant ir naudojantis informacija;
- organizuoti savivaldybių gyvenamosiose vietovėse veikiančių skirtingų tipų Lietuvos bibliotekų sistemą sudarančių bibliotekų specialistų sutelktos grupės (*angl. focus grupes*) diskusijas bei atskleisti bibliotekų specialistų nuomonės apie tikslinių auditorijų informacinio aptarnavimo būklę, bibliotekų bendradarbiavimo ir informacijos paslaugų plėtros perspektyvas;
- atlikti tarptautinių organizacijų²¹ parengtų rekomendacijų dėl informacijos prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, analizę, įvertinti Lietuvos bibliotekų teikiamų informacijos paslaugų (produktų) prieinamumo ir rekomendacijų nuostatų praktinio įgyvendinimo sąsajas.

Teorinės tyrimo nuostatos. Tyrimas grindžiamas socialinio **konstruktyvizmo** metodologine nuostata. Teigiama, kad žinios apie socialinę realybę yra kuriamos, performuojamos bei palaikomos socialinių procesų ir kad žinojimas bei socialinis veiksmas lemia vienas kitą (Berger ir Luckmann, 1999).

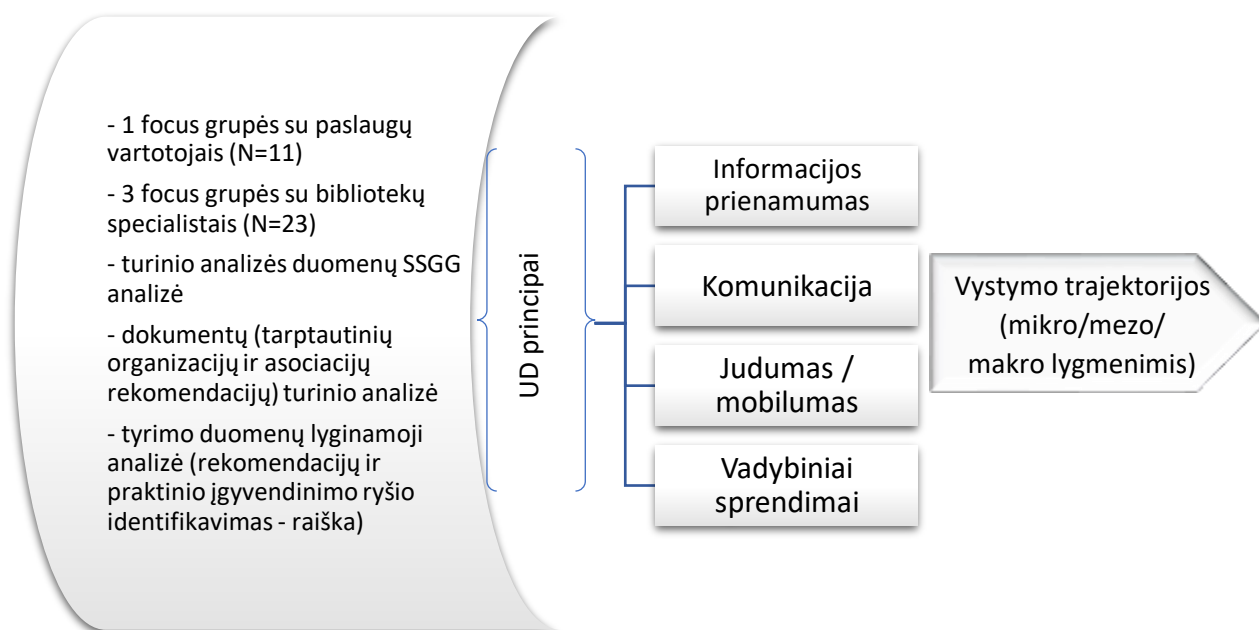
Šio tyrimo kontekste, siekiant identifikuoti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikius ir bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumą, socialinės realybės prasmes, kurios vienaip ar kitaip organizuoja visuomenės dalyvių patirtis, kuria ir perkuria patys žmonės (Giddens, 2005). Į asmenų, turinčių individualius poreikius, socialinę būtį būtų galima žvelgti kaip į kūrybinę erdvę, pokyčių, naujų praktinių patirčių galimybę, t. y. į prasidedančią ne atskirties, o naujų prasmų konstravimo dinamiką (Ruškus ir Mažeikis, 2007).

Sudarant tyrimo dizainą iš dalies remtasi **universalios dizaino principais**, kitomis teorinėmis prielaidomis. Pagrindiniai universalios dizaino (UD) principai apima lankstumą, lygias galimybes, paprastumą ir intuityvumą, tinkamą informaciją, toleranciją klaidoms, mažiausios jėgos sąnaudas, optimalų dydį ir erdvę. Tenka pripažinti, kad šiuo metu Lietuvoje nepakankamai atsižvelgiama į žmonių su negalia ar kitus poreikius reikalaujančios visuomenės įvairovę, o įvairovės galimybė turėtų būti pamatinė universalios dizaino siekiamybė (Ruškus, 2014). Šio tyrimo kontekste orientuojamasi

²¹ Tarptautinės bibliotekų asociacijų ir institucijų federacijos (*angl. International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA*), Europos aklųjų sąjungos (*ang. European Blind Union, EBU*), Europos specialiojo ir inkluzinio ugdymo plėtros agentūros (*angl. European Agency for Special Needs and Inclusive Education*) Suomijos nacionalinio prieinamos literatūros ir leidybos centro (*angl. National Center for Accessible Literature and Publishing in Finland, CELIA*)

į pagrindinius UD principus ir juos apibrėžiančius vertinimo kriterijus, apimančius informacijos ir teikiamų paslaugų prieinamumą, kurie detalai išdėstyti 2 ataskaitos dalyje.

Teorinis tyrimo modelis sudarytas remiantis UD principais, tarptautinių organizacijų rekomendacijomis (žr. 1 pav.):



1 pav. Tyrimo loginė schema

Tyrimo diagnostinės sritys/tyrimo sritys: a) informacijos prieinamumas; b) komunikacija; c) judumas/mobilumas; d) vadybiniai sprendimai, kurių turinys ir analizės kryptys pateikiamos 1 lentelėje.

1 lentelė. Tyrimo diagnostinių sričių turinys.

Tyrimo diagnostinė sritis	Turinys
Informacijos prieinamumas (angl. <i>access to information</i>)	Prieinama informacija ²² suprantama kaip informacija, kurios pateikimo formatas visiems klientams užtikrina prieigą prie turinio „lygiai su kitais asmenimis“. Idealiu atveju prieinama laikoma tokia informacija: <ul style="list-style-type: none"> kai visi naudotojai gali lengvai orientuotis turinyje; kurią galima efektyviai suvokti ir suprasti, naudojantis skirtingais suvokimo kanalais
Komunikacija (angl. <i>communication</i>)	Komunikacija – kaip vienas svarbiausių kasdienio gyvenimo aspektų. Netinkamas bendravimas, bendravimo spragos apsunkina suprasti klientų poreikius, juo pažinti ir tinkamai teikti pagalbą ir taip sukurt saugią aplinką asmenims, turintiems individualių poreikių ²³ .

²² Guidelines for Accessible Information. Prieiga internete: <https://www.ict4ial.eu/guidelines-accessible-information>

²³ Kowalsky, Michelle, and John Woodruff (2016). Creating inclusive library environments: A planning guide for serving patrons with disabilities. American Library Association; Equal access to healthcare. The importance of accessible

	Paslaugos teikėjų (bibliotekininkų) ir klientų komunikacijos analizės aspektai: kalbos supratingumas, kalbos aiškumas, kalbėjimo tempas, poreikių identifikavimas, personalizuota pagalba ir prieiga
Judumas / pasiekiamumas (angl. mobility)	Judumas šio tyrimo kontekste suprantamas kaip judėjimas per vidinius ir išorinius veiksnius: (1) pastato, aplinkos, erdvių pritaikymas taip, kad lengva būtų juose judėti, veikti, lengva orientuotis (naviguoti) tiek fizinėse erdvėse, tiek informacinėse erdvėse, rasti reikalingą paslaugą, pagalbą (laikantis UD principų) iki paslaugų „išnešimo“ į išorę, t. y. bendruomenę – per bibliotekos be sienos prizmę
Vadybiniai sprendiniai ²⁴	Vadybiniai procesai , sprendimai apima tinkamų įgūdžių panaudojimą, mokymą, etiką, vertybes ir sąmoningumą, savanorių įtraukimą, darbo sąlygų saugą ir darbuotojų sveikatos sąlygas, operacijas ir planavimą, bibliotekos sistemą, technologijas ir vadybos pokyčius, analizę, vertinimą ir matavimus, rinkodarą

TYRIMO STRATEGIJA. Tyrimas grindžiamas **kokybinio tyrimo strategija**. Ši tyrimo strategija pasirinkta nes tyrimo tema nėra plačiai tyrinėta, ji leidžia atskleisti prasmes, kurias informantai (specialistai–bibliotekininkai ir individualių poreikių turintys asmenys bei jų artimieji) suteikia bendrai socialinei susitikimų bibliotekoje aplinkai, suprasti, šių subjektų sąveikas, kontekstą. Ši strategija leidžia atskleisti tyrimo dalyvių patirtis, interpretuoti informaciją, suteikia tyrimui atvirumą, lankstumą, suteikia galimybę siekti naujų atradimų, modifikuoti jau esamą situaciją bibliotekose, tobulinti tikrovę.

Kokybinis tyrimas apima interpretatyvų, natūralistinį požiūrį į pasaulį, kuomet tyrėjai analizuoja reiškinius jų natūraliose aplinkose, siekdami suteikti interpretuojamam reiškiniui prasmes atspindinčias tyrime dalyvaujančių asmenų konstruojamas prasmes (t.y. taip kaip patys tiriamieji jas įvardija, kokias prasmes suteikia) (Denzin, Lincoln, 2018). Kokybinis tyrimas grindžiama prielaida, kad dinamiška ir įvairialypė **socialinė tikrovė yra konstruojama žmonių, todėl gali būti pažinta kaip individualių patirčių rinkinys ar socialinis konstruktas** (Hatch, 2002). Tokioje dvimatėje informantų (paslaugų teikėjų ir gavėjų) nuomonių **sąveikoje prasminga yra ir pačių tyrėjų, tampančių tyrimo dalyviais, nuomonė ir interpretacijos**. Tai parodo, kad nėra vienos tiesos, ji greičiau yra reliatyvi, priklauso nuo asmenų (šiuo atveju, bibliotekos – paslaugų teikėjų ir vartotojų bei tyrėjų) sąveikų kontekstų, ieškant interpretavimu grįsto bendro supratimo.

Tyrimo duomenų rinkimui naudojami tyrimo metodai²⁵:

- sutelktos diskusijų grupės metas (focus grupės metodas);
- dokumentų analizė (duomenys renkami iš rašytinių šaltinių – rekomendacijų);
- turinio analizės duomenų SSGG analizė;

healthcare services for people who are deafblind. Prieiga internete: <https://www.bl.uk/collection-items/equal-access-to-healthcare>

²⁴ Kavanagh, R. & Sköld, B.Ch. (2005). Libraries for the Blind in the Information Age Guidelines for Development. International Federation of Library Associations and Institutions. Prieiga internete: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/86.pdf>

²⁵ Tyrimo metodų pasirinkimą sąlygoja techninėje specifikacijoje keliami reikalavimai.

- tyrimo duomenų lyginamoji analizė.

Šie metodai taikomi atsižvelgiant į tokias metodologines nuostatas:

- socialinė realybė suvokiama ir interpretuojama individualiai;
- kiekvienas individas aktyviai kuria realybę, remdamasis asmenine patirtimi;
- skirtingiems asmenims socialinė realybė yra skirtinga, tačiau ja pasidalinama per sąveiką su kitais asmenimis (Berger, Luckmann, 1999; Walliman, 2006).

Kokybiniai metodai naudojami siekiant atkleisti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikius ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumą.

Tyrimo imties sudarymas. Tyrimo metu pasirinktas dvimatis analizuojamos situacijos vertinimas taikant tikslią kriterinę atranką. Tyrimo dalyviai atrenkami kiekvienai grupei pagal konkretų tikslinį kriterijų. Kiekviena grupė atstovauja vienam kriterijui. Naudojant tokį imties formavimo metodą, tyrėjai turi galimybę klausti kiekvieno sutikusio dalyvauti tyrime asmens ir sužinoti jo nuomonę, patirtį apie tiriamą objektą (Bitinas, Rupšienė ir Žydžiūnaitė, 2008; Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

2 lentelė. Tyrimo imties struktūra

Tiriamųjų grupės	Imties charakteristika
I grupė (paslaugų gavėjai ir jiems padedantys asmenys) (N=11)	Tyrimo metu turi būti apklausiami asmenys, kurie priklauso šioms tikslinėms grupėms (1 diskusijų grupė): <ul style="list-style-type: none"> - specifinį mokymosi sutrikimą (disleksiją) turintys asmenys; - autizmo spektro sutrikimą turintys asmenys; - regos negalią turintys asmenys; - asmenys, turintys nurodytų tikslinių grupių tyrimui svarbios patirties: - disleksiją, autizmo spektro sutrikimą, regos negalią turinčių asmenų artimieji; - specialistai, ne mažiau nei vienerius metus dirbantys su disleksijos, autizmo spektro sutrikimą, regos negalią turinčiais asmenimis
II grupė (paslaugų teikėjai) (N=23)	Bibliotekų specialistais (3 diskusijų focus grupės), atrinkti pagal tokius kriterijus: <ul style="list-style-type: none"> – didmiestis – vienas iš didžiųjų šalies miestų, kuriame veikia Lietuvos aklųjų bibliotekos teritorinis padalinys, apskrities viešoji biblioteka, savivaldybės viešoji biblioteka, mokslo ir studijų biblioteka, mokyklų bibliotekos, specialiosios bibliotekos (N=11); – rajono savivaldybės centras, kuriame veikia savivaldybės viešoji biblioteka, mokyklų bibliotekos (N=6); – kaimas iki 700 gyventojų, kuriame veikia mokyklos–daugiafunkcio centro biblioteka (N=6)

Tyrimo etika. Planuojant, organizuojant tyrimą ir rengiant tyrimo ataskaitą bei tyrimo duomenų sklaidą, vadovautasi nacionaliniais socialinių mokslų tyrimų etikos nuostatomis (Mokslininko etikos

kodeksas, 2012)²⁶. Šiame tyrime laikytasi šių esminių mokslinių tyrimų etikos principų: informavimo apie tyrimą ir sutikimo dalyvauti tyrime; asmenų savanoriško apsisprendimo dalyvauti tyrime; asmens duomenų anonimiškumo; tyrimo rezultatų konfidencialumo (Rupšienė, 2007; Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017).

Informavimas ir sutikimas dalyvauti tyrime. Planuojant tyrimą buvo numatyta, kokie asmenys / asmenų grupės bus kviečiami dalyvauti ir prieš vykdant tyrimą su jais buvo susisiekiama telefonu. Tyrime sutikusiems dalyvauti elektroniniu paštu buvo pateikiamas sutikimo dalyvauti tyrime protokolas, kuriame buvo informuoti apie tyrimo tikslą, tyrimo duomenų rinkimo metodą; pateikti orientaciniai klausimai diskusijai; informuoti apie duomenų sklaidos būdus, tyrimo etikos principų laikymąsi bei nurodytos prisijungimo nuorodos į sutelktos diskusijų grupės metą (focus grupės metodas) TEAMS platformoje. Prieš pradėdant pokalbį, tyrimo dalyviai pakartotinai buvo informuojami apie tyrimo turinį ir procedūras.

Tyrimo rezultatų sklaidos etika. Apdorojant kokybinio tyrimo rezultatus, laikytasi asmens ir organizacijos duomenų apsaugos, anonimiškumo, konfidencialumo tyrimo etikos reikalavimų. Kokybiniame tyrime (focus grupės metode) nei dalyvavusių asmenų nei organizacijų (bibliotekų, kuriose vyko tyrimas) duomenys neskelbiami, jie koduojami sutartiniais ženklais.

²⁶ Mokslininko etikos kodeksas. Prieiga internete: <http://www.lma.lt/mokslininko-etikos-kodeksas>

1. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikiai ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumas: Focus grupės diskusijų duomenų analizė

1.1. Focus grupės diskusijų metodologija

Atsižvelgiant į tyrimo tikslą – atskleisti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikius ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumą, iškelti probleminiai klausimai: *koks yra asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių turinys? Kokios yra šių asmenų, jų artimųjų informacijos poreikių tenkinimo ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo subjektyvios patirtys? Kokios yra bibliotekų specialistų nuomonės apie tikslinių auditorijų informacinio aptarnavimo būklę, bibliotekų bendradarbiavimo ir informacijos paslaugų plėtros perspektyvas? Kokia yra dėmė tarp paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų poreikių suvokimo ir jų tenkinimo kryptingumo?*

Siekiant atsakyti į iškeltus probleminius klausimus, padedančius atskleisti bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo aspektus, atliepančius asmenų informacijos poreikius, atliktas kokybinis tyrimas. Taikytas *focus grupės* metodas²⁷ ir SSGG analizės metodo elementai, leidžiantys įvertinti esamą praktiką Lietuvoje, atkreipiant dėmesį į stiprybes, silpnybes, galimybes ir grėsmes. Tyrimo duomenims apdoroti taikyta *focus grupės* diskusijų turinio analizė.

Tyrimo dalyvių patirtims ir požiūriui atskleisti pasirinktas sutelktos (focus) grupės metodas leidžia užduoti atvirus, neribojančius galimų atsakymų pagal tyrėjų numatytas vertinimo sritis, atitinkančias paslaugų prieinamumo kriterijus (informacijos prieinamumas, komunikacija, judumas–prieinamumas, vadybiniai sprendimai). Pastarosios sritys buvo išskirtos išanalizavus dokumentus, mokslinę literatūrą bei autorių tyrimus, atskleidžiančius bibliotekų prieinamumo galimybes, ir remiantis universalios dizaino principais.

FOCUS GRUPĖS (sutelktos grupės diskusijos) metodas yra skirtas išsamiems aprašomiesiems duomenims rinkti mažose tiriamųjų grupėse. Tyrėjų grupės pasirinktas metodas remiasi aktyvia tiriamųjų sąveika, kurioje išryškėja jų požiūriai, nuostatos, svarstymai apie bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumą. Grupinės diskusijos eigoje gauti duomenys naudingi ir bibliotekų veikos reorganizavimo vadybos požiūriu. Dalyvaudami grupinėje diskusijoje dalyviai geriau supranta institucijoje vykstančius procesus, yra linkę keistis, palankūs reorganizacijai, įžvelgia privalumus ir trūkumus, problemas, atviri naujoms idėjoms. Grupinė diskusija skatina dalyvių aktyvumą ir atvirumą, naujų sprendinių „lietų“, efektyvių kaitos būdų paiešką. Grupė tarnauja kaip mąstymo tinklas naujovių plėtotei. Tai gali turėti reikšmės ir institucijų (šiuo atveju bibliotekų) paslaugų teikimo ir visuomenės raidos pokyčiams.

²⁷ Krueger R. A. and Casey, M. A. (2000) Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research, 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Atsakymų turinys, suskirstomas pagal atitinkamas diagnostines sritis, suskaidytas į kategorijas (diagnostinius indikatorius), išrenkami prasminiai teiginiai. Tyrimo eigoje atskleistos individualių poreikių turinčių asmenų, jų šeimos narių ir bibliotekininkų nuomonės, subjektyvios patirtys apie bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumą, sunkumus, su kuriais susiduriama ieškant informacijos, jų sprendimo galimybes, siekiant bibliotekų ir neįgaliųjų bendruomenės sąveikų harmonizavimo, įtraukties proceso spartinimo, gerovės užtikrinimo.

Sutelktos (focus) grupės dalyviai iš anksto supažindinami su atliekamo tyrimo tikslu, tyrimo eiga, numatomas laikas ir vieta. Tiriamiesiems prieš kelias dienas išsiunčiami orientaciniai diskusijos klausimai, siekiant sukurti kaip įmanoma saugesnę, pasitikėjimu grįstą tyrimo aplinką.

Focus grupės diskusijos vyko atliepiant šiam tyrimui keliamus reikalavimus: nustatyti tikslą, temą, svarstomus klausimus; identifikuoti potencialius dalyvius (*susijusius su analizuojama tema*); pasirengti diskusijos planą su klausimais; grupės valdymo strategiją; pasirinkti diskusijos vietą ir būdą, pakviesti dalyvius; praveisti 1,5–2 val. sesijas su gerai pasirengusiu moderatoriumi; parengti diskusijos protokolą ir jį validuoti su individualiais *focus* grupės nariais; atlikti diskusijos turinio analizę ir apibendrinimą²⁸.

Tyrimo duomenys analizuojami taikant indukcinės turinio analizės metodą, naudojant atviro kodavimo procedūrą (Corbin ir Strauss, 2014; Kvale, 2008), identifikuojant atskirus, pavienius požymius ir ypatybes ir juos jungiant į stambesnius, labiau apibendrintus vienetus. Analizė apėmė tokius etapus: atvirą kodavimą, kategorijų išskyrimą, duomenų grupavimą, ir abstrahavimą. Atlikus diskusijoje gautų duomenų analizę buvo išskirtos kategorijos, o jų pagrindu duomenys siejami su tyrimo objektą apibūdinančiomis diagnostinėmis sritimis: 1) informacijos prieinamumas, 2) judumas, 3) komunikacija, 4) vadybiniai sprendimai.

Apibendrinant duomenis taikyti SSGG analizės elementai. **SSGG matrica yra tyrimo duomenų pagrindu tyrėjų suformuluotas tyrimo rezultatų apibendrinimas.** Tai tam tikra analizės ir planavimo metodika, kuri įgalinti įvertinti esamą situaciją tyrimo dalyvių perspektyvos kontekste.

Kokybinio tyrimo duomenų validavimui pasirinkta vidinė validavimo procedūra, kuomet tyrimo dalyviai buvo supažindinti su diskusijos protokolu, kuriame galėjo palikti savo pastebėjimus, papildymus. Kokybinės informacijos vidinis validumas apibūdinamas kaip tyrėjo ir informanto vienodai suvokiamo tiriamos problemos turinys ir raiška, kurį lemia stebėjimo nuoseklumas, įsigilinimas į diskusijos dalyvių pokalbio esmę, siekis įveikti galimą subjektyvų duomenų interpretavimą (Bitinas, 2006)²⁹. Tyrimo dalyviai – informantai šiame tyrimo kontekste apibūdinami kaip savo srities **ekspertai, ieškomų naujų idėjų agentai**³⁰: t. y. bibliotekos specialistai – kaip savo srities – bibliotekos paslaugų ir informacijos prieinamumą gebantys užtikrinti profesionalai, o bibliotekos paslaugų vartotojai – tikslinė grupė – savo galios ir negalios situacijos ekspertai. Tyrimo

²⁸ Guest, G., MacQueen, K., & Namey, E. (2012). *Applied thematic analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.

²⁹ Bitinas, B. (2006). *Edukologinis tyrimas: sistema ir procesas*. VPU.

³⁰ Ten pat.

svarbu išpildyti dalyvio kaip eksperto dalyvavimo sąlygą, išvengiant atsitiktinių asmenų, idant gauti papildančias žinias apie analizuojamą tyrimo problemą.

1.2. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikiai ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumas: tyrimo duomenų analizė

1.2.1. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, poreikiai informacijos prieinamumui, bibliotekos paslaugų naudojimosi subjektyvios patirtys: Focus grupės diskusijos duomenų analizė

Tyrimo dalyviai ir organizavimas

Pirmuoju tyrimo uždaviniu siekiama išanalizuoti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, poreikius informacijos prieinamumui, naudojimosi bibliotekomis patirtį ir požiūrį į bibliotekų vaidmenį gaunant ir naudojantis informacija

Bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumas asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, bei jų informacijos poreikiai analizuoti remiantis *focus* grupių diskusijomis su bibliotekos paslaugų vartotojais, t. y. tiksline tyrimo grupe (asmenimis, esančiais autizmo spektre, turinčiais disleksiją, regėjimo negalią) bei šių asmenų artimaisiais.

Focus grupė organizuota 2021 m. spalio 4 d. elektroninėmis ryšio priemonėmis (*buvo naudojama Microsoft Teams platforma*).

Focus grupėse dalyvavo 11 tyrimo dalyvių – informantų, atrinktų tikslinės atrankos būdu. Siekta laikytis turimų individualių poreikių proporcijos. Tyrimo imtį sudarė informantai, atstovaujantys skirtingus Lietuvos miestus: vienas asmuo, esantis autizmo spektre, keturios mamos, kurių vaikai yra autizmo spektre, trys asmenys, turintys disleksiją, ir trys asmenys, turintys regėjimo negalią.

Focus grupių diskusijos organizuotos remiantis techninėje specifikacijoje iškeltais uždaviniais, nurodytais svarbiausiais tyrimo aspektais ir iš anksto numatytais temomis.

Minėtos temos ir potemės pateiktos 1.2.1.1. lentelėje.

1.2.1.1 lentelė. *Focus grupių su bibliotekos paslaugų vartotojais diskusijų temos ir klausimai.*

Focus grupės diskusijų temos ir klausimai	
-	Užvedantysis diskusijos klausimas apie bibliotekos stiprybes, siekiant įgyventinti „bibliotekos VISIEMS“ koncepciją
➤	Papasakokite savo patirtis, kaip Jūsų manymu, bibliotekoms sekasi įgyvendinti bibliotekos visiems idėją?
➤	Kaip bibliotekoms sekasi tenkinti Jūsų informacijos poreikius? Su kokiomis kliūtimis susiduriate ir, kaip manote, jas derėtų šalinti?

<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Kokias paslaugas reikėtų išplėtoti ar kokiomis paslaugomis praturtinti bibliotekų veiklą?</i>
<p>- INFORMACIJOS PRIEINAMUMAS (angl. <i>access to information</i>) – bibliotekos paslaugų vartotojų (asmenų, turinčių individualius poreikius) patirtys apie alternatyvių išteklių, įvairių technologinių sprendinių prieinamumą, „draugišką“ informacijos pateikimą, informacijos aiškumą.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kaip Jums sekasi naudotis elektroniniais ištekliais, įvairiomis technologijomis (padedančioms priimti teikiamą informaciją, skaityti tekstą ir pan.)? Kokias matote kliūtis ir jų šalinimo galimybes? ➤ Kaip vertinate bibliotekų tinklapius: kokias stiprybes matote, ir ką reikėtų keisti, tobulinti? ➤ Kokia jūsų nuomonė apie bibliotekoje esančius užrašus? Kokie Jūsų pasiūlymai dėl pavadinimų, informacinių stendų užrašų aiškumo / matomumo?
<p>- KOMUNIKACIJA (angl. <i>communication</i>): bibliotekos gebėjimas užmegzti, palaikyti ryšį su asmenimis, turinčiais individualių poreikių, informacijos apie paslaugas sklaidos užtikrinimas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kokiais būdais Jūs sužinote apie bibliotekos teikiamas paslaugas, skleidžiamą informaciją? Ką patartumėte, kaip reikėtų susitirpinti informaciją apie teikiamas paslaugas? ➤ Kaip manote, kokių žinių ir kompetencijų reikia bibliotekininkams, kad padėtų asmenims tenkinti informacijos prieinamumo poreikius, ir kas, jūsų nuomone, galėtų jas suteikti? ➤ Ką patartumėte bibliotekų administratoriams, bibliotekininkams, kaip reikėtų pasitikti asmenį, kuris turi individualių poreikių, kaip jam padėti?
<p>➤ JUDUMAS / PASIEKIAMUMAS (angl. <i>mobility</i>) – galimybė susiorientuoti, judėti, naviguoti tiek fizinėje, tiek virtualioje aplinkoje, informacijos pateiktyse.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kaip manote, kokios yra pagrindinės kliūtys, kurios apsunkina galimybes lengvai judėti, susiorientuoti bibliotekoje ir pateikiamoje informacijoje? ➤ Ką patartumėte, kokias priemones reikėtų naudoti, kurios padėtų lengvai susiorientuoti, lengvai judėti patalpose, taip pat susiorientuoti informacijos gausoje? ➤ Koks galėtų būti bibliotekų vaidmuo, dalijantis savo patirtimi, paslaugomis su kitomis bendruomenėmis, organizacijomis?
<p>➤ VADYBINIAI SPRENDIMAI – apimantys vertybes ir sąmoningumą, savanorių įtraukimą, vadybos pokyčius, analizę.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ką manote apie savanorystę bibliotekoje? Kokie pasiūlymai būtų savanorystės didinimui? ➤ Kaip, Jūsų nuomone, biblioteka prisideda ar galėtų prisidėti prie asmenų, turinčių skirtingų poreikių, gebėjimų ir jų šeimos narių įtraukties didinimo / paslaugų prieinamumo didinimo? ➤ Kokią matote ir kaip suprantate bibliotekos viziją XXI a.

Focus grupės diskusijos su bibliotekų paslaugų vartotojais turinio analizės rezultatai

Informacijos prieinamumas. Diskusijos apie informacijos prieinamumą rezultatai pateikiami 1.2.1.2 lentelėje. Šia tema siekiama atskleisti bibliotekos paslaugų vartotojų (asmenų, turinčių individualius poreikius, bei jų artimųjų) patirtis apie alternatyvių išteklių, įvairių technologinių sprendinių prieinamumą, „draugišką“ informacijos pateikimą, informacijos aiškumą.

Tyrimo dalyviams buvo užduoti užvedantysis ir keli papildomi klausimai, siekiant gauti išsamesnius duomenis apie informacijos prieinamumą/pasiekiamumą: *Kaip Jums sekasi naudotis elektroniniais išteklių, įvairiomis technologijomis (padedančioms priimti teikiamą informaciją, skaityti tekstą ir pan.)? Kokias matote kliūtis ir jų šalinimo galimybes? Kaip vertinate bibliotekų tinklapius: kokias stiprybes matote, ir ką reikėtų keisti, tobulinti? Kokie Jūsų pasiūlymai dėl pavadinimų, informacinių stendų užrašų aiškumo / matomumo?*

1.2.1.2. lentelė. Informacijos prieinamumas bibliotekos paslaugų vartotojų nuomonės aspektu

Kategorijos	Kategorijas pagrindžiančių pasisakymų turinys (prasminiai vienetai)
1. Garsinių knygų poreikis ir „lango į įgaliųjų pasaulį“ prasmė	„...Naudojamės ELVIS ³¹ ..“ [KLG]; „Audio knygas naudoju kartu su savo sūnumi, jis irgi disleksikas...“ [KLG]; „Prieš 20 metų nebuvo disleksijos, sakydavo negabus, tinginys, nebuvo šnekama, kad tai sutrikimas, o dabar atrandi, kad audioknygos priimtinesnės, kitaip gauni informaciją ir jautiesi galintis, nes kaip niekuo kitu nesiskiri nuo kitų“ [KLF]. „...Ketvirta – garsinių knygų prieinamumo didinimas. Mes neatpažįstami tarp lankytojų. 99% neatpažįstami, kad mums reiktų audio knygų bibliotekoje“ [KLG]; „Literatūros trūksta tiek audio <.....> Jeigu sakysim biblioteka tik knygos – greitai tokia biblioteka taps nereikalinga“ [KLJ]
2. Techninės įrangos išnaudojimas ir jos poreikis informacijos pasiekiamumui	„Universitete yra simbolių skaitytuvas, kad galėtų silpnaregiai paskaityti, arba – su sintezatoriumi, didintuvu. Nueini į skaityklą ir pasijunti regintis. Galėtų taip būti kiekvienoje bibliotekoje“ [KLL]; „Kompiuteriuose iš karto galėtų būti sintezatorius“ [KLG]; „Yra Liepa 1, tai programa, kuri puikiai veikia ir tai daro. Iš balso gali paversti į tekstą, galima atsisiųsti“ [KLF]; „...jei dar būtų ir sintezatorius, tik reiktų lietuviškai“ [KLG]; „Neįgaliųjų departamente svarsto, kad kiekviena biblioteka turėtų aparatūrą, nors ja naudotis nelabai patogiu, ji labai brangi, bandoma, kad skaitytuvai būtų kiekvienoje bibliotekoje. Siekiama, kad ji būtų ne tik aklųjų bibliotekoje. Dirbama ties tuo, kad ji pasirodytų <....> [KLJ]
3. Specializuotų priemonių, keičiančių (teksto/fono) spalvą, reikmė	„Yra programėlės žmonėms su skaitymo sunkumais ir pasileidi spalvą, susigrafuoji ir visą svetainę gali pasidaryti, ...“ [KLG]; „...trečia – skaityklose – spalvotos, specialios liniuotės“ [KLG]
4. Literatūros užsienio kalba poreikis	„Skaitytom užsienio kalba, reiktų, kad būtų jos pakankamai, kitą sykį nenorim laukti vertimo, mano vaikas skaito užsienio kalba, o knygų – nėra“ [KLA]; „Literatūros trūksta tiek audio...“ [KLI]

³¹ ELVIS - Elektroninių Leidinių Valdymo Informacinė Sistema. Tai virtuali biblioteka, skirta visiems, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto. Daugiau info: <https://naujaselvis.lbiblioteka.lt/apie>

<p>5. Lengvai suprantama kalba ir labiau vizualizuotų knygų poreikis</p>	<p>„Man trūksta knygų, vaiko gebėjimai prasti, paauglys, o jo amžiui nėra knygų, kur būtų mažai rašto, daugiau vaizdų“ [KLA]; „...Priemonės: pirma: easy reading knygos, nėra jų kol kas <u>lietuvių kalba</u>, jeigu valstybės lygmenyje būtų sprendžiama – pavyktų greičiau realizuoti. Antra – per vizualą – reiktų komiksų; tada vaikus pritrauktų.....“ [KLG]</p>
---	--

Focus grupės diskusijos su bibliotekos paslaugų vartotojais (asmenimis, turinčiais individualių poreikių, bei jų artimaisiais) turinio analizė leido išryškinti tokius esminius informacijos prieinamumo aspektus

1. **Garsinių knygų poreikis ir „lango į įgaliųjų pasaulį“ prasmė.** Svarbiu prieinamumo didinimo aspektu tampa knygos, tekstai bei visa informacija garsiniu formatu. Išryškėjo svarbūs keli aspektai: teksto pasiekiamumas bei savęs įgalinimo priemonė pilnavertiškam socialiniam dalyvavimui. Garsiniu formatu gaunama informacija įgalina pasijusti tokiu pat asmeniu, dalyviu kaip likusioji visuomenės dalis. Garsinė knyga galimai įgauna naują – asmens „įgalintojo“ prasmę per galimybę gauti ir suprasti informaciją – „*Prieš 20 metų nebuvo disleksijos, sakydavo negabus, tinginys, nebuvo šnekama, kad tai sutrikimas, o dabar atrandi, kad audioknygos priimtinesnės, kitaip gauni informaciją ir jautiesi galintis, nes kaip niekuo kitu nesiskiri nuo kitų*“ [KLF]. Todėl tyrimo dalyviai išreiškė garsinių knygų prieinamumo didinimo poreikį – „Jeigu sakysim biblioteka – tik knygos, greitai tokia biblioteka taps nereikalinga“ [KLI].
2. **Techninės įrangos išnaudojimas ir jos poreikis informacijos pasiekiamumui.** Antras svarbus informacijos prieinamumo užtikrinimo garantas – techninių sprendinių, padedančių priimti teikiamą informaciją, skaityti tekstą ir kt., išnaudojimas. Svarbu pastebėti, kad akcentuojamas ne tik pačių technologinių sprendimų, įrangos kūrimas, kiek žinojimas, jog tokie sprendimai ir įranga egzistuoja ir ji yra prieinama (pvz. kaip skaitytuvai, sintezatoriai, spausdintuvai bibliotekose, bibliotekų skaityklose; Liepa³² projekto rėmuose pasiūlyti sprendimai ir pan.). Svarbiu akcentu tampa – technologinių sprendimų, įrangos išnaudojimas. Tai akivaizdžiai siejasi su bibliotekos paslaugų vartotojų informuotumu, jų motyvavimu mokytis naudotis, naudotis jau turimais technologiniais sprendimais, priemonėmis. Ir tai gali būti dar viena niša bibliotekoms – kaip padidinti vartotojų informuotumą apie galimus technologinius sprendinius, pagerinti gebėjimus naudotis technologijomis.
3. **Specializuotų priemonių, keičiančių (teksto/fono) spalvą, reikmė.** Pasiūlyta atkreipti dėmesį ir į specializuotų priemonių, kurios, iš dalies, orientuotos į asmenų, turinčių disleksiją, informacijos prieinamumo poreikio tenkinimą. Bibliotekų skaityklos galėtų aprūpinti specialiomis spalvotomis liniuotėmis, kurios padeda tokiems asmenims lengviau skaityti. Kita vertus, tokios liniuotės panaudojimas, bibliotekininkams gali būti siunčiamas kaip signalas, kad reikalinga pagalba. Taip pat pateiktas pasiūlymas dėl specializuotų programėlių, kurios

³² VU mokslininkų kartu su partneriais įgyventi projektai: Liepa -1, Liepa – 2, kurio paskirtis – sukurti lietuvių šneka valdomas paslaugas, kurių dėka galima pradėti savo veiklose naudoti lietuvišką šneka suprantančius ir lietuviškai šnekančius kompiuterius. Liepos – 2 projekto paskirtis - padidinti lietuvių kalba veikiančių skaitmeninių produktų ir paslaugų prieinamumą. Žr. <https://raštija.lt/liepa/>

padeda susikonfigūruoti „draugišką“ tekstą (pvz., „Yra programėlės žmonėms su skaitymo sunkumais ir pasileidi spalvą, susigrafuoji ir visą svetainę gali pasidaryti“).

4. **Literatūros užsienio kalba poreikis.** Pastebimas literatūros užsienio kalba, taip pat tokios literatūros garsiniu formatu poreikis. Dalyvių teigimu, bibliotekoms trūksta knygų užsienio kalba tiek tekstiniu, tiek garsiniu formatu. Asmenų, esančių autizmo spektre, artimųjų pastebėjimu, neretai tokiems asmenims yra prieinamesnė literatūra anglų kalba nei knygos gimtąja kalba.
5. **Lengvai suprantama kalba ir labiau vizualizuotų knygų poreikis.** Tyrimo metu išryškėjo, kad reikalingos knygos, tekstai, o tuo pačiu ir informacija, kurie būtų pateikti lengvai suprantama kalba (*angl. easy to read*). Taip pat reikalingos knygos, kuriose dominuotų vaizdinė informacija. Jaunesniojo amžiaus vaikams ir/ar mažiems vaikams skirtos knygos pasižymi įvairove, jos gana gausiai iliustruotos, todėl net ir neskaitantis vaikais gali suprasti pasakojimo turinį. Tačiau problema išryškėja su vyresniojo amžiaus vaikais, jaunuoliais, kuriems jų amžiui bei pažintinius poreikius atitinkantys tekstai retai kada būna gausiai vizualizuojami. Dažniausiai tokia literatūra pateikiama tekstiniu formatu. Todėl vienas iš pasiūlymų – gausinti prieinamo turinio apimtį ir komiksų pavidalu, kur vizualizacija ženkliai viršija tekstinę informaciją.

Apibendrinimas. Bibliotekos paslaugų vartotojų nuomone informacijos prieinamumas apima tiek pačių **tekstų** (knygų, kt. šaltinių) **formų įvairovę**, tiek **techninių sprendinių bei specializuotų priemonių platesnį išnaudojimą ir pritaikymą**. **Igarsintų knygų (tekstų, informacijos), lengvai suprantama kalba parašytų, vizualizuotų, užsienio kalba tekstų, technologinių sprendimų, įrangos ir priemonių panaudojimo** poreikis aktualus tyrime dalyvavusiems bibliotekos paslaugų vartotojams (asmenims turintiems individualių poreikių informacijos prieinamumo aspektu bei jų artimiesiems). Technologinių sprendimų, įrangos išnaudojimas siejasi su bibliotekos paslaugų vartotojų informuotumu, jų motyvavimu mokytis naudotis jau turimais technologiniais sprendimais, priemonėmis. Tai niša bibliotekoms, siekiant padidinti vartotojų informuotumą apie galimus technologinius sprendinius, pagerinti gebėjimus naudotis technologijomis ir taip padidinti informacijos prieinamumo galimybes.

Svarbu pastebėti, kad asmenims, turintiems individualių poreikių, informacijos, teksto pateikimas prieinamesniu formatu (pvz. garsiniu arba prieinamu tekstiniu), technologiniai sprendimai, jų panaudojimas sudaro prielaidas šių **asmenų įgalinimui**. Galimybė gauti ir suprasti informaciją suprantama kaip priemonė, įrankis visavertiškam socialiniam dalyvavimui, kaip galimybė pasijausti galinčiu, tokiu pat kaip likusioji visuomenės dalis.

Komunikacija. Diskusijos apie komunikaciją rezultatai pateikiami 1.2.1.3 lentelėje. Šia tema siekiama atskleisti bibliotekos paslaugų vartotojų (asmenų, turinčių individualius poreikius, bei jų artimųjų) patirtis apie bibliotekose dirbančių specialistų gebėjimus užmegzti, palaikyti ryšį su asmenimis, turinčiais individualių poreikių, bibliotekos informacijos apie paslaugas sklaidos užtikrinimą ir pan.

Tyrimo dalyviams buvo užduoti užvedantysis ir keli papildomi klausimai, siekiant gauti išsamesnius duomenis apie vidinę ir išorinę komunikaciją: *Kokiais būdais sužinote apie bibliotekos teikiamas paslaugas, skleidžiamą informaciją? Ką patartumėte, kaip reikėtų sustiprinti informaciją apie teikiamas paslaugas? Kaip manote, kokių žinių ir kompetencijų reikia bibliotekininkams, kad padėtų asmenims tenkinti informacijos prieinamumo poreikius, ir kas, jūsų nuomone, galėtų jas suteikti? Ką patartumėte bibliotekų administratoriams, bibliotekininkams, kaip reikėtų pasitikti asmenį, kuris turi individualių poreikių, kaip jam padėti?*

1.2.1.3. lentelė. Komunikacija bibliotekos paslaugų vartotojų nuomonės aspektu³³

Kategorijos	Kategorijas pagrindžiančių pasisakymų turinys (prasmieniai vienetai)
1. Informacijos sklaidos, viešinimo stiprinimo poreikis išorėje ir bibliotekos viduje [„Biblioteka – ne sau“]	„Informacijos sklaida svarbi, gerai būtų, kad kažkokią dalį apie įvykius, renginius ir savivaldybė dalintųsi, ir savivaldybės puslapyje būtų informacija. Tai daugiau žmonių pasiektų“ [KLB]; „<...> Kitų vietovių, ypač miesto profesionalai turėtų būti įtraukti“ [KLA]; „Pasistengti įgyvendinti vieną kitą projektą. Nieko neveikiant nėra jokios naudos, bibliotekos be mūsų neveikia“ [KLE]; „Daugiausia informacijos turėtų būti, kurioje bibliotekoje lankaisi“ [KLL]; „Galėtų viešinti naujus leidinius, knygas, gal knygų pristatymą padaryti. Iš bibliotekos pusės galėtų būti daugiau marketingo, negailėtų pinigų rinkodarai. Galėtų būti kaip verslininkai“ [KLE]; „<...>Nauda būtų paviešinti padarytą paslaugą, ne tik būsimo renginio. Tada pamatai, kad susirinko tam tikros organizacijos, jie sprendė klausimus, kažką naujo pamatė, jiems buvo smagu, tada pagalvoji, o kada bus kitas renginys, gal ir aš noriu ateiti. Pvz. buvo sensoriniai skaitymai, dalis tėvų sudalyvavo, kiti irgi išgirdo, tada jie irgi užsimanė. Tada tokia grandinė užsiveda. Tada ne tik asmeninis kvietimas duoda naudą, bet didelę naudą duoda paviešinimas. Teigiama atsiliepimo davimas labiau pritrauktų visuomenę ateiti biblioteką“ [KLE]; „<...>Tai tikslinga komunikacija – siunčia apie renginius, padalinio informaciją. Kad apskritai šviestųsi – turi ateiti informacija. Biblioteka viena sau nereikalinga. Jeigu biblioteka pasirodys organizacijai – mes esame, tada bent dalis narių pasinaudos<...> [KLJ]; „<...>Dalys pačios aktualiausios informacijos būtų prieinama daugiau žmonių, gal ir grupių, ir bibliotekos paslaugos atrodytų patrauklesnės žmonėms „ [KLB]
2. Informacijos viešinimas virtualiais, socialinių tinklų kanalais	„Domiuosi per Facebook“ (KLG); „Biblioteka daro daug, turi daug paslaugų, visa tai skelbti, viešinti reikia. Kad visa tai visuomenė išgirstų <...> viešinti virtualiais kanalais“ (KLE); „Per FB gauti naują informaciją, FB būtų viskas, prisijungus prie norimos bibliotekos gautum visą informaciją. Nemanau, kad didelis darbas būtų suvesti į FB“ [KLC]; „<...>arba per FB, elektroniniu paštu gauti informaciją iš tos bibliotekos apie naujus leidinius, renginius, galėtų siųsti abonementams“ [KLL]
3. Asmeninės informacijos sklaidos prieigos poreikis	„Labai daug informacijos, per tokį didelį kiekį ji pasimeta. Informaciją iš bibliotekos geriausia gauti asmeniškai. Tai geriausias būdas, didesnė tikimybė įsitraukti, o ne per skelbimą FB“ (KLA); „<...> Gauti žinutę apie naują išleistą leidinį, artėjančius renginius“ (KLA); „Kai esi bibliotekos sekėjas, tada gauni informaciją, apie kitas bibliotekas – jokios informacijos nei asmeniškai, nei per įmonę. Tik suinteresuotos grupės gauna“ [KLG]
4. Bibliotekos ir visuomenės sąveikos	„Yra ta siena tarp bibliotekos ir visuomenės, visi atsitraukėme tam tikru momentu <...> Reikia atrasti kaip pritraukti, reikalingas grįžtamasis ryšys“

³³ Tyrimo dalyvių pasisakymai – autentiški.

<p>paieška, barjerų mažinimas</p>	<p>[KLE]; „Savanorystė – tai būtų irgi viešinimas, išėjimas iš stigmos. Ateiti į biblioteką būtų lengviau, surasti savanorius galima būtų paskelbus mokykloje, nes mokiniai turi surinkti socialines valandas. Būtų lengviau pritraukti savanorių į biblioteką, tuo pačiu būtų ir jaunimo pritraukimas į biblioteką“ [KLE]; „<...>Matau kitą momentą, priverstų, kad ne biblioteka eitų į visuomenę, bet pati visuomenė eitų į biblioteką ir domėtusi, o ką dar jūs turite. Tai būtų elementarus viešinimas to, kas įvyko <...> [KLE]</p>
<p>5. Poreikių įvairovės identifikavimo ir tenkinimo iššūkiai</p>	<p>„Yra dviprasmybė, biblioteka patenka į užburtą ratą, bet žmonės prašo, jiems svarbių paslaugų“ [KLJ]; „Taip daug skirtybių, bet turbūt tuo ir unikalūs“ [KLA]; „ Bibliotekos ateitis – unikaliai prisitaikyti prie poreikių“ [KLJ]</p>
<p>6. Praktinių mokymų svarba siekiant ugdyti, suprasti klientus</p>	<p>„Kalbėjome apie švietimą, ir departamente, ir ministerijoje, kaip padėti ne tik neregiumi bet ir autizmo spektrą turintiems, kokie galėtų būti tie mokymai būti mokymai. Bet mokymai dažniausiai paprastai baigiasi lankstinukais, kurių beveik niekas neskaito <...> nėra praktinių užsiėmimų“ [KLJ]; „Mano mažas 5 metų vaikas labai skaito, savarankiškai išmoko skaityti, tiesiog didelė meilė knygoms, reiktų, kad bibliotekininkė mokytų, kaip pasinaudoti, kad jie suprastų kokios svarbios mums yra knygos. Mano mokymams nepasiduoda, nes jis sudievina bibliotekininkes, jų labai klauso, tai teta, kuri „man duoda knygas. Reiktų <...>mokymų“ [KLB]; „ <...> Darome žygius bibliotekininkams, kad būtų lengviau suprasti autistišką asmenį. Ir priemonių atsirado“ (KLA); „<...>bet tai trunka dešimtmečius“ [KLJ]</p>
<p>7. „Pagalbos ambasadoriaus“ poreikis</p>	<p>„Na taip ne visada išdrįsti. Tenka pačiam ieškoti, vaikštai, nerandi, o nėra žmogaus kuris paklaustų, ko ieškai, ko nerandi, gal galiu kažkuo padėti“ [KLD]; „ Yra žmonės su regos negalia, kurie nemoka naudotis internetiniais šaltiniais, nėra kaip išmokti, mokosi vieni iš kitų. Nėra taip, kad tapus neregium, gautų bazinius mokėjimus, kaip naudotis, kad ir išmaniuoju telefonu. To nėra nei bibliotekoje, nei organizacijoje“ [KLJ]; „Bibliotekoje galėtų būti žmogus, kuris išmokytų naudotis“ [KLG]; „Reiktų aiškiai parodyti arba pasakyti kur knyga, o geriausiai, kad paduotų arba parodytų“ [KLD]; „Bibliotekininkai <...>parodo, kur knyga, pataria“ [KLE]; „Bibliotekininkai galėtų ir intuityviai pamatyti reikia pagalbos ar ne, visi pamatome, kada žmogus yra pasimetęs, arba matome, kad žmogus užsidaręs ir prie jo neprieisi“ [KLE]</p>
<p>8. Empatiška, jautri, pastabi asmens pasitikimo kultūra</p>	<p>„<...> Vienam žmogui asmeninį bibliotekininką nepristatysi, tai resursai ir ne visada būtina pagalba, gal žmogus nori būti vienas, pats susirasti, gal ne konkrečios knygos reikia, o šiaip dairo“ [KLE]; <...> O visada galima ir gražiai paklausti, nereikia pastovaus žmogaus <...> Reikėtų išsdringumo tų paslaugų. Tokie dalykai padėtų, bet kad būtų žmogus, kuris pasitinka ir siūlo pagalbą, pristotų su ta pagalba – manau, kad ne kiekvienas to norėtų“ [KLE]; „<...> Nereikia eiti prie kiekvieno, ir priimti kaip kokį prezidentą <...> [KLJ]; „<...>Trūkumo dėl pagalbos nematau, kas ieško – suranda. Nedrįstant klausti, kai ilgai vaikštai, atkreipia dėmesį arba iš karto pamato. Ypač mažose bibliotekose ir pasitinka, ir leidinių parekomenduoja. Dėl bibliotekininkų darbo – mažiausiai nusiskundimų <...> [KLJ]; „<...> Tikrai niekada neatsisakys, nėra atstūmė“ [KLL]</p>
<p>9. „Pagalbos postas“</p>	<p>„Bibliotekoje galėtų būti vieta, kur kabo juostelė, ir bibliotekininkė padėtų, suprastų, kad reikia pagalbos“ [KLJ]; „Pirma mintis – apie mygtuką. Autistiškam žmogui, ne visiems – sunku atskirti, kas bibliotekininkė, kas lankytojas. Gal kortelė bibliotekininkei būtų reikalinga. Reiktų nuorodų, kas</p>

	kur yra, gal audiogidas kompiuteryje, tada daug asistavimo ir nereiktų“ [KLA]; „Mygtuką paspaudus – aišku, kad reikia audio knygos“ [KLG]; „O jeigu yra žmonių, kurie nediršta prašyti pagalbos, gal tada kažkoks mygtukas, lapelis, kurį pamačius bibliotekininkas žinotų, kad reikalinga pagalba“ [KLE]
10. Asmens iniciatyva ir mokymasis išreikšti poreikius	„Reikia nuo savęs pradėti, kaip pasakyti reginčiam, kad reikia pagalbos. Prisimenu, kaip 17 m. mergaitė man padėjo muziejuje, kaip ji džiaugėsi, kai pasakiau, ką ji turi daryti“ [KLL]; „Pačiam žmogui reikia pasakyti, kokios pagalbos reikia <...>“ [KLL]; „Atstumti neatstumia, bet ne kiekvienas neregys drįsta paprašyti“ [KLJ]; „Ir telefonu galima pranešti, kad atvyksiu ir kokios pagalbos reikia“ [KLE]
11. Biblioteka kaip žmones burianti, įtrauki laisvalaikio praleidimo vieta	„Jeigu būtų pastovus, buriantis renginys, abonentinis renginys, kažkas panašaus gal į stalo žaidimą, pvz. kiekvieną ketvirtadienį tokią tai valandą vyksta Proto mūšiai, kurie žinių terpė – biblioteka būtų nuostabi vieta <...>“ [KLC]; „Tai būtų labai didelis viešinimas, jeigu būtų įdomus renginys. Kas antrą savaitę ar kartą mėnesį kažkas reguliariai vyksta“ [KLC]; „Kad ne tik paskaityti ar knygą ateitų pasiimti, bet ir laisvą laiką produktyviai galėtų praleisti bibliotekoje <...> veikiant kūrybiškai“ [KLA]; „Biblioteka pradėjo daryti įvairius renginius, kviešti į juos, žmonės pamatė, kad yra daug gražių renginių, pradėjo patys eiti ir kitiems pasakyti, kad vyksta gražus gyvenimas, burkimės, eikime“ [KLJ]; „<...>. Bibliotekos pasiūlymų išviešinimas, kad ne tik knygos, bet gali ir filmą pažiūrėti, konferencijoje sudalyvauti, sensoriniai skaitymai – tai traukia“ [KLE]
12. Biblioteka kaip asmeninio tobulėjimo, emocinės paramos ir bendravimo erdvė	„Regionuose biblioteka kaip bendravimo centras, ir renginį pasidaro arba kokia tai rudens šventė, nes bibliotekos nuo seno ne tik informacijos pasiimti, bet ir pabūti, emocijomis pasidalinti, pasikalbėti, asmeniui tobulėjimui<...> Kultūros centrų nebelikę“ [KLJ]; „Einama ten kur smagu, kur gerai praleidi laiką, įgauni žinių, malonumo“ [KLE]; „Svarbu, kad laužomas suvokimas, kad bibliotekoje tylu, nejauku, šalta, pasiimi knygą ir išėini. Sukurti malonią aplinką, jaukia vietą bendravimui – yra sveikintinas dalykas“ [KLC]; „Prieš daug metų biblioteka kvietė eiti link jų. Žmonės nedingo, lanko ir šeimų, šeimų narių draugai ir laukia, kad biblioteka būtų ne tik tylumoje, kad ateitum ir ten nebūtų šalta“ [KLJ]; „Pasiviešinimas, kad buvo gerai, išgirdimas iš draugės, kad buvo geri – tai patraukia“<...> [KLE]

Focus grupės diskusijos su bibliotekos paslaugų vartotojais (asmenimis, turinčiais individualių poreikių bei jų artimaisiais) turinio analizė leido išryškinti tokius esminius vidinės ir išorinės komunikacijos aspektus:

- 1. Informacijos sklaidos, viešinimo stiprinimo poreikis išorėje ir bibliotekos viduje [„Biblioteka – ne sau“].** Viena iš pagrindinių diskusijų sričių – informacijos sklaidos stiprinimo poreikis. Pagrindinė mintis – biblioteka negali veikti tik „sau ir su savimi“ (pvz. „Nieko neveikiant nėra jokios naudos, bibliotekos be mūsų neveikia“ [KLE]). Tyrimo dalyvių nuomone, bibliotekai labai svarbu viešinti apie savo teikiamas paslaugas, projektus, renginius, naujas knygas tiek išoriniais (per oficialių institucijų kanalus, bendradarbiaujant su organizacijomis ir pan.), tiek vidiniais kanalais (savo tinklapyje, pačioje bibliotekoje). Informantų pastebėjimu, būtent viešinama įvairiais kanalais žinutė, duoda teigiamą efektą – galimybę būti matomais, pastebimais ir taip pritraukti potencialius bibliotekos paslaugų

- virtotojus, tuo pačiu ir asmenis, turinčius individualius poreikius (pvz. „Teigiamo atsiliepimo davimas labiau pritrauktų visuomenę ateiti į biblioteką“).
2. **Informacijos viešinimas.** Pastarasis komunikacijos aspektas apima **informacijos viešinimą virtualiais, socialinių tinklų kanalais** bei **asmeninės informacijos sklaidos priegos poreikį**. Pirmasis informacijos viešinimo aspektas siejamas su informacijos sklaida pasinaudojant socialiniais tinklais svarba ir poreikiu. Tyrimo dalyviai atkreipė dėmesį ir asmeninės priegos svarbą, kuomet žinutė apie paslaugą, renginį ir kt. pasiektų asmeniniais kanalais („<...> Informaciją iš bibliotekos geriausia gauti asmeniškai. Tai geriausias būdas, didesnė tikimybė įsitraukti, o ne per skelbimą FB“ [KLA]). Galima teigti, kad tiek socialiniai tinklai, tiek asmeninė informacijos sklaidos priega yra vienodai svarbūs siekiant optimalios informacijos sklaidos apie paslaugų įvairovę, jų prieinamumą įvairių poreikių ir galimybių turintiems asmenims.
 3. **Poreikių įvairovės identifikavimo ir tenkinimo iššūkiai.** Tyrimo dalyvių teigimu „Bibliotekos ateitis – unikaliai prisitaikyti prie poreikių“ [KLJ]. Bibliotekos turėtų gana jautriai reaguoti į kintančią aplinką, į kintančius esamų ir potencialių klientų poreikius ir kurti, plėtoti klientų poreikius atliepiančias paslaugas. Tai tampriai siejasi su dar vienu komunikacijos aspektu – **bibliotekos ir visuomenės sąveikos paieška, barjerų mažinimu** („Yra ta siena tarp bibliotekos ir visuomenės, visi atsitraukėme tam tikru momentu <...> Reikia atrasti kaip pritraukti, reikalingas grįžtamasis ryšys“ [KLE]).
 4. **Praktinių mokymų svarba siekiant ugdyti, suprasti klientus.** Pastebėta, kad bibliotekininkams reikalingi praktiniai mokymai, neužsibaigiantys lankstinukų dalyba. Akcentuojama klientų (ypač vaikų) ugdymo kompetencijos svarba (siekiant parodyti knygos svarbą ir vietą), gebėjimas suprasti kiekvieną asmenį, kuriam reikalinga pagalba, turi individualių poreikių.
 5. **Ori pagalba kiekvienam.** Šis komunikacijos aspektas apima keletą svarbių segmentų: **„pagalbos ambasadoriaus“, „pagalbos posto“ poreikį, empatišką, jautrią, pastabią asmens pasitikimo kultūrą**. Visus šiuos segmentus vienija pagrindinė žinutė – kaip pastebėti, pamatyti, išgirsti ir tinkamai reaguoti į kiekvieno asmens individualius poreikius. Išryškėjo sąlyginiai kontraversiška pozicija. Viena vertus, tyrimo dalyvių manymu, svarbus pasitinkančio kiekvieną asmenį bibliotekininko vaidmuo. Toks asmuo galėtų prieiti, pasiteirauti, kuo jis gali būti naudingas, kaip gali padėti („Tenka pačiam ieškoti, vaikštai, nerandi, o nėra žmogaus kuris paklaustų, ko ieškai, ko nerandi, gal galiu kažkuo padėti“ [KLD]), padėti susiorientuoti patalpose, ieškant tinkamos literatūros ir pan. Gali būti įvestas taip vadinamas „pagalbos postas“, kur pats asmuo galėtų iš karto prieiti, paspausti mygtuką ir pranešti apie pagalbos poreikį („<...>Pirma mintis – apie mygtuką. Autistiškam žmogui, ne visiems – sunku atskirti, kas bibliotekininkė, kas lankytojas. Gal kortelė bibliotekininkei būtų reikalinga. Reiktų nuorodų, kas kur yra, gal audiogidas kompiuteryje, tada daug asistavimo ir nereiktų“ [KLA]);). Kita vertus, tyrimo dalyvių teigimu, ypač pačių asmenų, kurie turi individualių poreikių informacijos prieinamumo aspektu, nederėtų persistengti su perdėtu pagalbos siūlymu. Informantų pasisakymai suponavo mintį, apie jautrios individualiems poreikiams kultūros formavimosi prielaidas, kur bibliotekininkai intuityviai, jautriai geba suprasti, kada, kokių momentu reikia prieiti ir neįkyriai pasiūlyti pagalbą („<...>Tokie dalykai padėtų, bet kad būtų žmogus, kuris pasitinka ir siūlo pagalbą, pristotų su ta pagalba –

manau, kad ne kiekvienas to norėtų“ [KLE]; „<...> Nereikia eiti prie kiekvieno, ir priimti kaip kokį prezidentą <...> [KLJ]). Galimai, tokia prieiga yra optimaliausia, suteikiant orią, tačiau individualius poreikius atliepiančią pagalbą, įgalinančią žmogų veikti savarankiškai.

6. **Asmens iniciatyva ir mokymasis išreikšti poreikius.** Tyrimo dalyviai akcentavo pačių asmenų, pasižyminčių individualių poreikių įvairove, iniciatyvos svarbą. Pats asmuo turėtų mokytis, paprašyti pagalbos, taip palengvindamas bibliotekininkų veiklą.
7. Diskusijos dalyviai, plėtodami bibliotekos atvirumo koncepciją, asmenų, turinčių individualius poreikius, pritraukimą, pastebi bibliotekos pokyčių perspektyvas. Biblioteka, tyrimo dalyvių nuomone, tampa **žmones burianti, įtrauki laisvalaikio praleidimo vieta** („<...>. Bibliotekos pasiūlymų išviešinimas, kad ne tik knygos, bet gali ir filmą pažiūrėti, konferencijoje sudalyvauti, sensoriniai skaitymai – tai traukia“ [KLE]., o tuo pačiu ir kaip **asmeninio tobulėjimo, emocinės paramos ir bendravimo erdvė** („<...> Sukurti malonią aplinką, jaukia vietą bendravimui – yra sveikintinas dalykas“ [KLC]). Tyrimo dalyviai akcentavo jaukios tiek vidinės (šiam kontekste suprantamos kaip emociškai jaukios, saugios aplinkos), tiek fizinės bibliotekos aplinkos poreikį, kurioje galima patenkinti bendravimo, būvimo kartu poreikius, o tuo pačiu yra skatinamas asmeninis tobulėjimas, produktyvus laisvalaikio praleidimas.

Apibendrinimas. Bibliotekos paslaugų vartotojų nuomone komunikacija apima keletą svarbių segmentų: **informacijos sklaidą ir paslaugų viešinimo strategiją bei asmens pasitikimo, asmens poreikių identifikavimo kultūrą.**

Atkreipiamas dėmesys ir į paslaugų viešinimo svarbą, kaip priemonę visuomenės narių žinojimo, supratimo didinimui apie teikiamas bibliotekos paslaugas, paslaugų įvairovę, atliepiančią asmenų, turinčių individualius poreikius, ir į informacijos viešinimo priemones ir kanalus, t. y. socialinių tinklų išnaudojimą, asmeninių žinučių siuntimą, informacijos viešinimą viešojo sektoriaus kanalais ir bendradarbiaujant su įvairiomis organizacijomis (NVO). Svarbus pastebėjimas – bibliotekos veikimas **vardan kitų**, kita vertus – **veikimas kartu su** paslaugų vartotojais, gebant atliepti kintančius esamų ir potencialių paslaugų vartotojų (tame tarpe ir asmenų, turinčių individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu) poreikius.

Bibliotekos paslaugų pasiekiamumas, atvirumas, asmenų, turinčių individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, suvokiamas per bibliotekos vaidmens transformaciją. Šiandieninė biblioteka, tyrimo dalyvių nuomone, gali būti matoma kaip žmones burianti, įtrauki laisvalaikio praleidimo vieta ir asmeninio tobulėjimo, emocinės paramos ir bendravimo erdvė.

Įtrauki bibliotekos kultūra gali būti suvokiama per orias, į asmens individualius poreikius orientuotas paslaugas. Nors ir pastebima paslaugų „ambasadoriaus“, „pagalbos mygtuko“ reikmė, tačiau tokia pagalba turėtų atliepti orią, tačiau individualius poreikius atliepiančią pagalbos kryptį, įgalinančią žmogų veikti savarankiškai.

Diskusijos temos – **judumas / paslaugų pasiekiamumas** (angl. *mobility*), kaip galimybės susiorientuoti, judėti, naviguoti tiek fiziniėje, tiek virtualioje aplinkoje, informacijos pateiktyse, rezultatai pateikiami 1.2.1.4 lentelėje.

Tyrimo dalyviams buvo užduoti užvedantysis ir keli papildomi klausimai, siekiant gauti išsamesnius duomenis apie judumą, paslaugų pasiekiamumą: *Kaip manote, kokios yra pagrindinės kliūtys, kurios apsunkina galimybes lengvai judėti, susiorientuoti bibliotekoje ir pateikiamoje informacijoje? Ką patartumėte, kokias priemones reikėtų naudoti, kurios padėtų lengvai susiorientuoti, lengvai judėti patalpose, taip pat susiorientuoti informacijos gausoje? Koks galėtų būti bibliotekų vaidmuo, dalijantis savo patirtimi, paslaugomis su kitomis bendruomenėmis, organizacijomis?*

1.2.1.4. lentelė. *Judumas / paslaugų pasiekiamumas bibliotekos paslaugų vartotojų nuomonės aspektu*³⁴

Kategorijos	Kategorijas pagrindžiančių pasisakymų turinys (prasminiai vienetai)
1. Vaizdinė pagalba: veiklos vizualizavimas ir vizualinių sprendimų vientisumo poreikis	„Vizualizacija reikalinga. Ji padėtų ne tik autistiškam asmeniui, bet ir kiekvienam žmogui“ [KLC]; „Svarbūs skiriamieji ženklai“ [KLB]; „Ne užrašai, o per vizualizaciją“ [KLG]; „Autistiškam žmogui, ne visiems – sunku atskirti, kas bibliotekininkė, kas lankytojas. Gal kortelė bibliotekininkei būtų reikalinga“ [KLA]; „Blogai orientuojasi erdvėje, jiems labai svarbu paprasti dalykai – kur yra tualetas, būtų nuorodos, kur kokios knygos guli. Jiems tada nereikėtų klausti, jie nedrįsta paklausti bibliotekininko“ [KLC]. „Yra ženklas su saulėgraža oro uostuose, galėtų būti vieningas ženklas ir bibliotekos galėtų paimti tokį pat ženklą. Dauguma tėvų žino tą ženklą, naudojami oro uostuose, bibliotekos galėtų perimti“ [KLC]; „Ženkliai būtų bendri per visas bibliotekas“ [KLB]; „Gal reikia sutartinių ženklų“ [KLC]
2. Fizinės aplinkos pritaikymo svarba	„Jeigu kalbėti apie biblioteką prieinamą žmonėms su fizine negalia – tarpai tarp knygų lentynų per siauri, kad galėtų žmogus vežimėliu pravažiuoti ir pats pasiimti. Trūksta įrankių, kad nereikėtų kviestis bibliotekininką, kad galėtų pats pasiimti“ [KLE]; „Kad galima būtų pvz., autistui jeigu per ankšta, tada su regos negalia eity ar tai knygos paskaityti, kad būtų pakankamai aplinkos, erdvių“ [KLJ]; „Dėl pasiekiamumo – bibliotekos neturi privažiavimo, aklyjų biblioteka X mieste neturi, Vilniuje gal yra, į vidų negali su vežimėliu patekti, taip yra ne tik dėl finansų trūkumo, o tiesiog nedarbama“ [KLJ]
3. Struktūruota veikla ir pastovumas	„Dėl autizmo – svarbu pastovi aplinka, ne taip, kaip parduotuvėje, rutina labai svarbi. Inovatyvumas bibliotekoje nepradžiugins autistiško žmogaus, iš karto jam didelis stresas, atgrasys nuo jos“ [KLC]; „Kad nebūtų kaip Maximoje, kur keičia ir keičia“ (KLF); „Bibliotekos kas pusmetį kartais turi atlaisvinti patalpų, todėl ir keičia, kažkam iš administracijos patinka keisti, sugalvoja ir keičia, neklausia žmonių“ [KLJ]; „Gal bibliotekos išplanavimai prieš einant į biblioteką būtų svarbūs. Tokie paruošiamieji darbai, kad žmogui atėjus nebūtų tiek streso“ (KLA); „Svarbu aišku, kas kur sudėta“ [KLB]
4. Garsinė pagalba	„Arba garsinė <...> informacija, tik ne raidėmis. Disleksikai nesupranta teksto. Garsinė tinka, paspaudi mygtuką ir pasako kryptį“ [KLB]; „Reiktų nuorodų, kas kur yra, gal audiogidas kompiuteryje, tada daug asistavimo ir nereiktų“ [KLA]

³⁴ Tyrimo dalyvių pasisakymai – autentiški.

5. Sensoriškai draugiška aplinka	„Tėvams daugiausia streso, bibliotekoje autistams trukdo nejauki tylą, ji gąsdina įžengti į biblioteką. Jeigu neurotipiškas, judresnis vaikas – irgi nesmagu. Nejauku tėvams vestis vaiką pažiūrėti knygų, nejauku pačiam vaikui ta vyraujanti tylą“ [KLA]; „Gal padėtų muzikinis lengvas fonas, ne tokia griežta aplinka“ [KLE]
---	--

Focus grupės diskusijos su bibliotekos paslaugų vartotojais (asmenimis, turinčiais individualių poreikių bei jų artimaisiais) turinio analizė leido išryškinti tokius esminius judumo/ paslaugų pasiekiamumo aspektus:

1. **Vaizdinė pagalba: veiklos vizualizavimas.** Veiklos vizualizavimu siekiama kuo aiškiau bei suprantamiau pateikti, padėti suvokti, ką reikės daryti; kur reikės daryti; kaip ilgai reikės daryti; kas bus / vyks po to. Tyrimo dalyviai akcentavo, vizualizacijos svarbą (<...>Labai svarbu paprasti dalykai – kur yra tualetas, būtų nuorodos, kur kokios knygos guli“ [KLC]. Svarbu vizualizuoti ugdymosi erdves, aiškiai parinkti ugdymo priemones bei veiklas, kurios iš pradžių padėtų kompensuoti socialinius ir edukacinius iššūkius, o ilgainiui sudarytų prielaidas saugios bibliotekos ir/ar aplinkos poziciją. Kaip teigia tyrimo dalyviai, informacijos vizualizavimas ir ugdymo aplinkos ir veiklos struktūrizavimas, kuris ne tik palengvina perėjimą nuo vienos veiklos prie kitos, bet suteikia saugumo jausmą, sumažina kitų asmenų paramos poreikį, skatina savarankiškumą, mažina probleminio elgesio pasireiškimo kiekį ir ugdo lankstumą pokyčiams. **Vizualinių sprendimų vientisumo poreikis.** Sudarant ženklų sistemas labai svarbu galvoti apie naudotoją, jam aiškiai bei suprantamai pateikiamą informaciją. Vienas iš iššūkių, su kuriais susiduriama yra bendro vizualinio vientisumo išlaikymas (pvz., „*Ženklaai būtų bendri per visas bibliotekas*“ [KLB]). Tyrimo dalyviai akcentuoja, kad vizualiniai sprendimai turėtų būti informatyvūs, juos būtų galima greitai bei teisingai atpažinti ir analizuoti.
2. **Fizinės aplinkos pritaikymo svarba.** Svarbu pastebėti, kad prieinamumas ir/ar pritaikymas reiškia sugebėjimą ir galimybes pasiekti pageidaujamas paslaugas, veiklą ir norimas erdves. Tyrimo dalyviai akcentuoja, kad aplinkos pritaikymas yra svarbi prielaida įgalinančiai veiklai (pvz., „*trūksta įrankių, kad nereiktų kviesti bibliotekininką, kad galėtų pats pasiimti*“ [KLE]). Pritaikyta aplinka sudaro sąlygas savarankiškumui ir laisvam socialiniam dalyvavimui, teigiamai veikia asmens identitetą.
3. **Struktūruota veikla ir pastovumas.** Pastebimas struktūros, rutinos poreikis (pvz. „*Kad nebūtų kaip Maximoje, kur keičia ir keičia*“ (KLF)). Pasiūlyta atkreipti dėmesį į asmenis, turinčius autizmo spektro sutrikimą, kadangi ypač šiai tikslinei grupei dažniausiai reikia aiškios struktūruotos dienos tvarkės, mėgsta tam tikrus veiksmus daryti nuolat ta pačia tvarka. Netikėtumai, staigūs pasikeitimai gali sukelti nerimą, todėl autizmo spektro sutrikimą turintiems asmenims paprasčiau laikytis pastovių taisyklių, pasikartojančių veiklų.
4. **Garsinė pagalba.** Tyrimo dalyvių pastebėjimais garsinė pagalba padėtų greičiau susiorientuoti aplinkoje, suprasti socialinį kontekstą, turinį bei efektyviai veikti bibliotekoje.
5. **Sensoriškai draugiška aplinka.** Pasiūlyta atkreipti dėmesį į sensoriškai saugią aplinką, tiksliau – aplinkos pritaikymą asmenims, turintiems sensorinės integracijos sutrikimų. Tyrimo dalyvių

akcentuojama, kad tai esminiai kokybiško dalyvavimo veiksniai, įgalinantys asmeninį individo tobulėjimą. Vadinasi, labai svarbu sukurti tinkamas ugdomąsias erdves (pvz., multisensorinę aplinką ir kt.), parinkti sensorinės integracijos įgūdžių ugdymo priemones ir veiklos rūšis, kurios užtikrintų galimybę veikti/dalyvauti savarankiškai ir/ar grupėje, sudarant tinkamas saviraiškos ir prigimtinių galių, suvokimo pojūčiais ugdymosi sąlygas.

Apibendrinimas. Bibliotekos paslaugų vartotojų nuomone judumas/ paslaugų pasiekiamumas apima aplinkos vizualizavimo, vizualinių sprendinių vientisumo, garsinės pagalbos, fizinės aplinkos pritaikymo, struktūruotos veiklos ir pastovumo poreikių užtikrinimą bei sensoriškai draugiškos aplinkos kūrimą.

Informacijos vizualizavimas, aplinkos ir veiklos struktūrizavimas, palengvinantis perėjimą nuo veiklos prie kitos, sudaro prielaidas saugumo jausmui, sumažina kitų asmenų paramos poreikį, skatina savarankiškumą, mažina netinkamo elgesio (pvz. šaukimo, daiktų mėtymo, blaškymosi po aplinką ir pan.) raiškos galimybes ir ugdo lankstumą pokyčiams. Tai sustiprina ir bibliotekos skirtingų fizinių erdvių pritaikymas įvairių poreikių turintiems asmenims.

Akcentuojamas ir sensoriškai draugiškos aplinkos poreikis – aplinkos pritaikymą asmenims, turintiems sensorinės integracijos sutrikimų.

Vadybiniai sprendimai. Diskusijos apie vadybinius sprendimus rezultatai pateikiami 1.2.1.5 lentelėje. Šia tema siekiama atskleisti bibliotekos paslaugų vartotojų (asmenų, turinčių individualius poreikius, bei jų artimųjų) patirtis apie bibliotekos vadybinius sprendimus, apimančius puoselėjamas vertybes ir sąmoningumą, savanorių įtraukimą, vadybos pokyčius.

Tyrimo dalyviams buvo užduoti užvedantysis ir keli papildomi klausimai, siekiant gauti išsamesnius duomenis apie vadybinius aspektus: *Ką manote apie savanorystę bibliotekoje? Kokie pasiūlymai būtų savanorystės didinimui? Kaip, Jūsų nuomone, biblioteka prisideda ar galėtų prisidėti prie asmenų, turinčių skirtingų poreikių, gebėjimų ir jų šeimos narių įtraukties didinimo / paslaugų prieinamumo didinimo? Kokią matote ir kaip suprantate bibliotekos viziją XXI a.?*

1.2.1.5. lentelė. Vadybiniai sprendimai bibliotekos paslaugų vartotojų nuomonės aspektu

Kategorijos	Kategorijas pagrindžiančių pasisakymų turinys (prasminiai vienetai)
1. „Biblioteka visiems“ koncepcija įtraukties link	„Sveikintina misija, padaryti biblioteką prieinamą visiems, kad ieškoma būdų, kaip sudominti biblioteka ne tik paprastą lankytoją bet ir pritraukti neįgalius asmenis, kad jiems būtų patogų, kad galėtų ateiti be baimės, suvaržymų, pasiūlyti paslaugų spektrą neįgaliems“ [KLE]; „ Kad visi, ne tik autistiški maloniai jaustųsi bibliotekoje <...> Tai didina prieinamumą“ [KLC]; „Prieš 20 metų taip nebuvo, biblioteka nelabai viešinosi, visai kitoks požiūris dabar <...> Į neįgalų žmogų, kaip į skaitytoją, kaip į informacijos perdavėją. Stipriai yra pasikeitę, tik į gerąją pusę“ [KLJ]; „Ilgus metus biblioteka buvo šešėlyje, dėl kompiuterių atsiradimo, interneto, sulaukė mažiau lankytojų. Šiuo metu matosi bibliotekos pastangos pritraukti visuomenę, būti inovatyvia“ [KLE]; „Tik nuo žmonių priklauso, kiek biblioteka gyvuos. Biblioteka prisitaiko prie žmogaus ir žmogus prie bibliotekos. Ateitis yra žmonių jėgos rankose. Jeigu neįgalieji eis į biblioteką, jeigu pareikš informacija mums reikalinga, mes nenorime būti tamsūs, nes jūs, ponai, norite apmokestinti mokslą, padaryti neprieinamą ir

	<p>padaryti tokį, kad mes nieko nežinotumėme, jums bus patogiu, kad mes būsimė tamsūs, bet mes ateisime pasiimti informacijos bet kokia kaina – tada bibliotekos gyvuos <...>“ [KLJ]. „<...>Palinkėčiau daug gerų idėjų nešti į bibliotekas, dalintis, kalbėtis, pasistengti įgyvendinti vieną kitą projektą. Nieko neveikiant nėra jokios naudos, bibliotekos be mūsų neveikia. O biblioteka labai gražiai ateina ir nori, tai ir yra ateities biblioteka, mes ir esame ateities biblioteka“ [KLJ]</p>
<p>2. Savanorystės inicijavimo svarba</p>	<p>„X mieste nelabai norėjo nei praktikantų, o jeigu dar gyvai – jaučiausi kaip vaikas, kuris pažadino iš pietų miego su savo norais. Pati biblioteka skelbtųsi, kad nori savanorių, kad nebūtų taip, kad kai ateina – nežino kur dėti, nesijaustum nereikalingas, svetimas žmogus“ [KLB]; „Bibliotekos nelabai nori savanorių. Perėjau 15 bibliotekų, nenori įsileisti laisvo vėjo, jeigu pasitaiko skyriaus vadovų, kurie nori naujumo, tada gerai, o šiaip tai nelengvas kelias įsiprašyti į savanorius, praktiką. Kartą pasitaikė, kad pasakė – mes norime ramiai gyventi, ko tu čia atėjai, prasidės žmonės ir t.t. Bet kai labai nori – vis vien susirandi kur“ (KLJ) „Biblioteka galėtų kviešti savanorius“ [KLB]; „Tarptautinė savanorystė svarbu, galima juos pasikviesti“ [KLA]</p>
<p>3. Asmuo, turintis negalią, – savanoris, galintis duoti</p>	<p>„Visi gali užsiimti savanoryste, mane lengvai priėmė, jeigu nori keisti, kurti pridėtinę vertę. Gavau geriausio savanorio vardą. Daviau bendravimo, renginių ir t.t. <...>“ [KLJ]; „<...> Daug įdomiau pamatyti, kaip neįgalus arba autistas daro kažką, turėti negalią ir daryti darbus – tai didelis iššūkis. Tada galima pasisemti patirties, įdomu, kaip jiems sekasi“ [KLJ]; „Į savanorystę reikia žiūrėti, kaip į davimą, o ne gavimą. Jeigu duosi – tai gausi, o jeigu neduosi, tai ir negausi“ [KLJ]</p>
<p>4. Asmuo, turintis negalią, – bibliotekininko ugdytojas</p>	<p>„Bibliotekininkės mokosi iš žmonių, iš tų, kurie drįsta prašyti pagalbos“ [KLJ]; „Bet iš neregijų pusės – regintys ne žino kaip padėti, sveikuosius reikia šviesti, aiškinti reikia jiems, kaip neregijams padėti. <...>Dažnai žmonės nori padėti, bet nežino kaip. Aš pasakau – eikite į priekį ir t.t., tada darbuotojai džiaugiasi, kad žino, ką daryti. Reikia pradėti nuo švietimo, kaip sveikiems reikia padėti neregijui“ [KLL]</p>
<p>5. Biblioteka – universalus daugiavfunkcis (kultūros ir informacijos) centras</p>	<p>„Kliūtis man – skaitymas, tai stigma, todėl biblioteką norėčiau sieti ne su skaitymu, o su informacijos gavimu. Gaunu informaciją kitaip“ (KLG); „Biblioteka nėra tas standartas, kad dalinasi tik knygomis“ (KLE); „Biblioteka – kultūros centras“ (KLJ); „Biblioteka kaip kultūros centras, burtųsi bendruomenė, žmonės ateitų su savo reikalais, pvz. pasinaudoti patalpomis, gal tada pasiliktu ir paskaityti“ (KLA)</p>
<p>6. Dėmesingas bibliotekininkas – patrauklių paslaugų kūrėjas</p>	<p>„Malonus, dėmesingas aptarnavimas“ [KLA]; „Daug patrauklių nuotolinių paslaugų, kuriomis galiu naudotis per atstumą, iš namų“ [KLG]; „Paslaugūs, nuostabūs darbuotojai“ [KLJ]; „Daug dirba gerų žmonių, daug rimtų projektų ir stengiamasi biblioteką padaryti atviresnę“ [KLJ]; „Bibliotekininkai jautriai, dėmesingai reaguoja, paslaugumas didelis. Pakankamai išvystyta, į kiekvieną žmogų žiūrima asmeniškai, parodo, kur knyga reikalinga, pataria“ [KLE]</p>
<p>7. Praktinių mokymų svarba</p>	<p>„Bibliotekininkai ir taip apkrauti mokymais, nebereikia jų, kai sausa medžiaga pateikiama“ [KLJ]; „Reiktų elementarių pamokymų ir ne tik autistiškiems, kaip elgtis savarankiškiau bibliotekose ir t.t.“ [KLB]; „Reiktų daugiau paruošiamojo darbo šeimoms“ [KLA]</p>
<p>8. Specialistų bei etatų didinimo poreikis</p>	<p>„Renginių gausu, darbo rankų trūksta, būtent dėl tos priežasties negali užtikrinti tų kokybiškų paslaugų“ [KLJ]; „Turi būti žmogus, kuris apmoko neregį naudotis. Neaišku, kada tai bus, tada turėsime specialistą, kuris apmoko“ [KLJ]</p>
<p>9. Finansinių resursų didinimo svarba</p>	<p>„Regionų bibliotekos stengiasi iš paskutiniųjų, dirba, bet išteklių mažai: neturi lėšų renginiams, šventėms. Jeigu kokios gėlytės ar saldainiai – iš pačių bibliotekininkų lėšų. Kad ir miesto pakraščių mažesnės bibliotekos negauna</p>

ypatingą dėmesį skiriant regionams	lėšų. Didesnių finansavimas geresnis, jos duoda pinigų mažesnėms, bet ir jų neužtenka. Kaimo bibliotekom nieko nebelieka“ [KLJ]; „Apie regionus, mieste projektai vyksta, aplinkos pritaikomos, pinigėliai gaunami, bet regionuose prastai : ne tik mažai kas vyksta, bet ir senos knygos, knygos rašomos ant lapelių, glaudžiasi pastatuose, kurios priklauso kitoms organizacijoms ir t.t. Kraustausi į kaimą, dairausi aplinkų, kur galėtų vienas nueiti, bet bibliotekos regione labai liūdnam atrodo “ [KLA]; „Biblioteka daro viską už tokį juokingą atlygį“ [KLJ]; „Turint lėšų galima būtų įsteigti regionuose ir žaidimų erdves“ [KLJ]; „<...> reikia ir vyriausybės palaikymo, spręsti finansų, etatų klausimus“ [KLJ]
10. Regioninių bibliotekų didesnio viešinio, palaikymo poreikis	„Svarbiausia regionų bibliotekose – įtraukimas, požiūris bendras toks: stambių bibliotekų – viskas aišku, centre internetinėje svetainėje straipsniai, o regionų – kažkur kamputyje“ (KLA); Bibliotekoms trūksta palaikymo, žmonės jas palaiko, mes ateiname į renginius, ir tų leidinių pasiimti <...>“ [KLJ]

Focus grupės diskusijos su bibliotekos paslaugų vartotojais (asmenimis, turinčiais individualių poreikių bei jų artimaisiais) turinio analizė leido išryškinti tokius bibliotekų vadybinių sprendimų aspektus:

1. **„Biblioteka visiems“ koncepcija įtraukties link.** Tyrimo dalyviai akcentuoja bibliotekos „išlindimą iš šešėlio“, jos atsivėrimą asmenų poreikių ir galių įvairovės aspektu („Sveikintina misija padaryti biblioteką prieinamą visiems, kad ieškoma būdų, kaip sudominti biblioteka ne tik paprastą lankytoją bet ir pritraukti neįgalius asmenis, kad jiems būtų patogų, kad galėtų ateiti be baimės, suvaržymų, pasiūlyti paslaugų spektrą neįgaliesiems“ [KLE]). Daugelis palaikė bibliotekos visiems koncepcijos įgyvendinimą, jo plėtotę ir perkėlimą į visą bibliotekų tinklą.
2. Kitas svarbus aspektas, siejamas su atviros bibliotekos koncepcija – savanorystės idėjos svarba, jos prasmės suvokimu, atvirumu savanorystei. Ankstesnėse diskusijų temose taip pat buvo atskleista savanorystės idėja, tačiau vadybinių sprendimų plotmėje akcentuoti keli, tačiau kontraversiški aspektai. Pirmasis siejasi su pačių asmenų, turinčių individualių poreikių, įgalinimu imtis savanorystės, siekti įprasminti save per pagalbą / „davimą“ kitiems (**asmuo, turintis negalią, – savanoris, galintis duoti**). O antrasis aspektas siejamas su pačių bibliotekų skatinimu atsiverti savanorystei (**Savanorystės inicijavimo svarba**) („Bibliotekos nelabai nori savanorių. Perėjau 15 bibliotekų, nenori įsileisti laisvo vėjo <...>(KLJ).
3. **Asmuo, turintis negalią, – bibliotekininko ugdytojas.** Svarbu pastebėti, kad patys tyrimo dalyviai, kaip paslaugų vartotojai, siūlė asmenų, turinčių negalią, iniciatyvas apmokant bibliotekų specialistus, kaip teikti pagalbą, priėti ir pan. („Bibliotekininkės mokosi iš žmonių, iš tų, kurie drįsta prašyti pagalbos“ [KLJ]). Tokia iniciatyva yra geras resursas, orientuotas ne tik į specialistų kompetencijų plėtotę. Tai įgalina tarpusavio ryšių stiprinimą, poreikių įvairovės aktualizavimą, asmens, turinčio individualius poreikius, įgalinimo, savęs įprasminimo realizavimą.
4. **Biblioteka – universalus daugiafunkcis (kultūros ir informacijos) centras, kuriame veikia Dėmesingas bibliotekininkas – patrauklių paslaugų kūrėjas.** Pastarosios kategorijos siejamos su paslaugų įvairove, siekiant atliepti paslaugų vartotojų poreikius. Šiuolaikinė

biblioteka – „išauganti iš savo, kaip knygų dalinimo, marškinėlių“ ir nuolat besimokanti organizacija. Šiuolaikinė misija suprantama per kultūrinių, edukacinių, informacijos paslaugų kūrybingą plėtotę, kuriamą ir realizuojamą dėmesingo bibliotekos specialisto.

5. Siekiant realizuoti šiuolaikinę bibliotekos misiją, reikalinga tiek vidinių tiek išorinių resursų konsolidacija: nuo kompetencijų plėtotės (**Praktinių mokymų svarba**) iki **specialistų ir etatų didinimo poreikio** bei **finansinių resursų didinimo svarbos ypatingą dėmesį skiriant regionams**. Tyrimo dalyviai atkreipia dėmesį į žmogiškųjų resursų paiešką, etatų didinimą, kurie susiję su didėjančiais išoriniais reikalavimais, visuomenės narių poreikių įvairovės tenkinimu, kintančiu bibliotekos vaidmeniu pačioje visuomenėje. Finansinių resursų paieška ir racionalus paskirstymas, ypatingą dėmesį skiriant regioninėms bibliotekoms, tik leistų didinti bibliotekos paslaugų įvairovę, jų prieinamumą bei tenkinti asmenų, turinčių individualius poreikius, informacinius poreikius (**regioninių bibliotekų didesnio viešinio, palaikymo poreikis**) („*Apie regionus, mieste projektai vyksta, aplinkos pritaikomos, pinigėliai gaunami, bet regionuose prastai: ne tik mažai kas vyksta, bet ir senos knygos, knygos rašomos ant lapelių, glaudžiasi pastatuose, kurios priklauso kitoms organizacijoms ir t.t. Kraustausi į kaimą, dairausi aplinkų, kur galėtų vienas nueiti, bet bibliotekos regione labai liūdnai atrodo*“ [KLA]).

Apibendrinimas. Bibliotekos paslaugų vartotojų nuomone šiandieninė biblioteka nebėra tik knygų saugojimo, jų išdavimo vieta. Biblioteka – yra daugiau nei knyga. Šiuolaikinė biblioteka, tyrimo dalyvių nuomone, turėtų būti atvira kiekvienam; tai universalus daugiafunkcis (kultūros ir informacijos) centras, kuriame veikia dėmesingas paslaugų vartotojų poreikiams bibliotekininkas.

Bibliotekos atvirumas siejamas ir su savanorystės idėjos skatinimu, atsivėrimu savanorystei. Biblioteka gali tapti tinkama savanorystės vieta asmenims, turintiems individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, kurie padėtų bibliotekos specialistams geriau suprasti, kaip oriai, įgalinančiai teikti pagalbą.

Svarbiu akcentu tampa ir žmogiškųjų bei finansinių resursų konsolidavimas. Tai sudarytų pagrindą bibliotekos paslaugų įvairovės, jų prieinamumo užtikrinimui, asmenų, turinčių individualius poreikius, informacinius poreikių tenkinimą. Ypatingą dėmesį skirti regioninėms bibliotekoms, kurių teikiamų paslaugų pasiūla, paslaugų prieinamumas negali užtikrinti asmenų individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu.

Tyrimo rezultatų **SSGG analizė**. Tyrimo metu buvo nuspręsta susisteminti tyrimo rezultatus, panaudojant SSGG (angl. SWOT; stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės (SSGG) pirmosios raidės) analizės metodą.

Tai tam tikra analizės ir planavimo metodika, kuri įgalinanti įvertinti esamą situaciją tyrimo dalyvių perspektyvos kontekste. Tuo pačiu šis metodas įgalino įidentifikuoti vidinius ir išorinius veiksnius,

apibrėžiančius tiriamo objekto struktūrinių komponentų stiprybes, silpnybes, grėsmes bei tobulintinas sritis.

1.2.1.6. lentelėje pateikiami tikslinės tyrimo grupės asmenų (1 tyrimo grupės) sutelktos grupės diskusijų duomenų analizės apibendrintas vaizdas, pasitelkiant SSGG analizės metodą, išryškinant asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo stiprybes, silpnybes, grėsmes ir galimybes.

Apibendrinti bibliotekos paslaugų vartotojų nuomonių raiškos SSGG analizės rezultatai

Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo analizės apibendrinti rezultatai, taikant SSGG analizės metodo elementus, pateikti 1.2.1.6 lentelėje.

1.2.1.6 lentelė. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo SSGG³⁵ bibliotekos paslaugų vartotojų nuomone.

Stiprybės	Silpnybės	Grėsmės	Galimybės
INFORMACIJOS PRIEINAMUMAS			
<ul style="list-style-type: none"> Turimi technologiniai sprendiniai, techninė įranga; Garsinių knygų prieinamumas tikslinei grupei 	<ul style="list-style-type: none"> Garsinių knygų, jų įvairovės stoka Garsinių knygų prieinamumo kiekvienam barjerai; Vizualizuotų, skirtų vyresnio amžiaus vaikams, jaunuoliams knygų stoka; Literatūros lengvai skaitoma kalba (angl. <i>Easy to Read</i>) stoka; Tekstų, literatūros užsienio kalba stoka; Informacijos apie turimą įrangą, naujus techninius (prieinamus visiems) sprendimus stoka; Kompetencijų naudotis techniniais sprendiniais stoka 	<ul style="list-style-type: none"> Garsinių knygų prieinamumas tik tam tikrai specifinei grupei – sukuria papildomas išskirtinumo, specifiškumo (neįgalumo) situacijas ir netenkina universalaus dizaino prieinamumo kiekvienam principo (sukuriami prieinamumo barjerai) 	<ul style="list-style-type: none"> Garsinės knygos ir technologiniai sprendimai kaip įgalinančios asmenį veikti, pilnavertiškai jaustis, priemonė; Specializuotų priemonių, keičiančių (teksto/fono) spalvą aprūpinimas (liniuotės, spec. programos); Lengvai skaitomo teksto, literatūros įvairovė ir prieinamumas įvairaus amžiaus grupėms ir visų lygių bibliotekose; Bibliotekos – kaip techninės įrangos aprūpinimo ir sklaidos apie technologinius sprendinius vieta; Bibliotekos – kaip kompetencijų plėtojimo resursas (mokymosi pasinaudoti naujais technologiniais sprendimais vieta)
KOMUNIKACIJA			
<ul style="list-style-type: none"> Informacijos apie bibliotekos paslaugas sklaida įvairiais kanalais; Bibliotekos renginių įvairovė; Regioninės bibliotekos kaip bendravimo, 	<ul style="list-style-type: none"> Trūksta aktyvesnės tiesioginės sąveikos su vartotojais – grįžtamojo ryšio priėmimo ir pan. 	<ul style="list-style-type: none"> Perteklinė ar pernelyg globėjiška pagalba kaip grėsmė nugalinti asmenį, turintį individualių poreikių informacijos prieinamumo aspektu; Perdegimo grėsmė – įvairių paslaugų pasiūla siekiant tenkinti 	<ul style="list-style-type: none"> Biblioteka „ne sau“, o veikianti kartu/su; Biblioteka „daugiau nei knyga“; Biblioteka kaip žmones burianti, įtrauki laisvalaikio praleidimo vieta; Biblioteka kaip asmeninio tobulėjimo, emocinės paramos ir bendravimo erdvė;

³⁵ SSGG matrica yra tyrimo duomenų pagrindu tyrėjų suformuluotas tyrimo rezultatų apibendrinimas

<p>laisvalaikio praleidimo erdvė;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mažos bibliotekos kaip vieta, kur pasitinkamas ir palydimas kiekvienas 	<ul style="list-style-type: none"> • Vartotojų turinčių individualių poreikių aptarnavimo kompetencijos trūkumai; • Vartotojai neskatinami kreiptis pagalbos 	<p>poreikių įvairovę turimų žmogiškųjų resursų kontekste.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • paslaugų viešinimo svarba, viešinimo kanalų įvairovė kaip priemonė visuomenės narių žinojimo, supratimo didinimui apie teikiamas bibliotekos paslaugas, įvairovę; • Savanorystė kaip barjerų tarp bibliotekos ir visuomenės mažinimo priemonė; • Praktinių mokymų svarba siekiant ugdyti, suprasti klientus; • Ori pagalba kiekvienam – „pagalbos ambasadoriaus“ ir „pagalbos posto“ galimybės; • Maža biblioteka kaip galimybė pažinti ir pamatyti kiekvieno asmens poreikius
JUDUMAS / MOBILUMAS / fizinės erdvės			
<ul style="list-style-type: none"> • Sensoriškai draugiškos aplinkos elementai viešosiose bibliotekose; • Dalies bibliotekų teikiama knygų pristatymo į namus paslauga 	<ul style="list-style-type: none"> • Fizinės aplinkos barjerai (pvz. ypač tarp lentynų); • Papildomų priemonių, padedančių pasiekti reikiamą knygą, stoka; • Papildomų erdvių – individualių skaityklos vietų stoka; • Bibliotekose vyraujanti tylą, kaip neįtakojamą ir stresą keliantį veiksnys; • Dažnas fizinių erdvių „pertvarkymas“ – kaip naujų barjerų kūrimas 	<ul style="list-style-type: none"> • Fizinių erdvių pertvarkymas – ne tik kaip pozityvus (naujų idėjų realizavimo galimybės), bet ir barjerus kuriantis veiksnys (pastovumas traktuojamas kaip saugumas, ypač asmenims turintiems ASS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vaizdinė pagalba: veiklos vizualizavimo poreikių patenkinimo ir vizualinių sprendimų vientisumo poreikis – kaip saugumo jausmas, savarankiškumo paskata; • Garsinės informacijos pateikties reikmė; • Struktūruota veikla ir pastovumas kaip draugiška erdvė ASS turintiems asmenims ir kitiems vartotojams; • Jaukios, sensoriškai draugiškos aplinkos poreikis
VADYBINIAI SPRENDIMAI			
<ul style="list-style-type: none"> • Dėmesingas bibliotekininkas; • „Biblioteka visiems“ koncepcija įtraukties link – pozityviai vertinamos atvirumo apraiškos; • Pavienės savanorystės iniciatyvos 	<ul style="list-style-type: none"> • Finansinių resursų stoka; • Žmogiškųjų išteklių stoka; • Neišnaudota savanorystė; • Atvirumo stoka; • Per mažas dėmesys regioninėms bibliotekoms (finansinių, žmogiškųjų resursų, paslaugų viešinimo aspektais) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mažėjantis regioninių bibliotekų paslaugų prieinamumas; • Netolygus resursų paskirstymas – netolygus individualių poreikių tenkinimas (miestiečiai vertingesni už regione gyvenančius) 	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteka – universalus daugiafunkcis (kultūros ir informacijos) centras; • Regioninių bibliotekų didesnio viešinimo ir palaikymo poreikis; • Asmuo, turintis negalią, – bibliotekininko ugdytojas, savanoris; • Savanorystė, kaip žmogiškųjų resursų, mokymo ir mokymosi, viešinimo veiksnys

1.2.2. Bibliotekų specialistų nuomonės apie tikslių auditorijų informacinio aptarnavimo būklę, bibliotekų bendradarbiavimo ir informacijos paslaugų plėtros perspektyvas: Focus grupės diskusijos duomenų analizė

Tyrimo dalyviai ir organizavimas

Antruoju tyrimo uždaviniu siekta organizuoti savivaldybių gyvenamosiose vietovėse veikiančių skirtingų tipų Lietuvos bibliotekų sistemą sudarančių bibliotekų specialistų sutelktos grupės (angl. *focus groups*) diskusijas ir atskleisti bibliotekų specialistų nuomones apie tikslių auditorijų informacinio aptarnavimo būklę, bibliotekų bendradarbiavimo ir informacijos paslaugų plėtros perspektyvas.

Bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumas asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, bei jų informacijos poreikiai analizuoti remiantis focus grupių diskusijomis su bibliotekos specialistais,

Trys focus grupių diskusijos organizuotos 2021 m. rugsėjo 28 d., spalio 20 ir 21 dienomis per Teams platformą.

Focus grupėse dalyvavo:

- X didmiesčio (N=11) (toliau lentelėse šriftas juoda spalva – D) bibliotekų specialistai. Į diskusiją įtraukti apskrities, savivaldybės, aukštosios mokyklos, bendrojo ugdymo ir specializuotos ugdymo institucijos bibliotekų specialistai ir specialistai, turintys patirtis su asmenimis, turinčiais individualių poreikių informacijos pasiekiamumo aspektu),
- X rajono centro (N=6) (toliau lentelėse šriftas mėlyna spalva – M) bibliotekų specialistai. Diskusijoje dalyvavo 5 savivaldybės bibliotekos specialistai, dirbantys rajono centre ir savivaldybės bibliotekos filiale bei 1 specialistas, turintis patirties su asmenimis, turinčiais individualių poreikių informacijos pasiekiamumo aspektu);
- X kaimiškosios vietovės (N=6) (toliau lentelėse šriftas žalia spalva – K) bibliotekų specialistai (N=2) ir 4 specialistai, turintys patirties su asmenimis, turinčiais individualių poreikių informacijos pasiekiamumo aspektu.

Tyrimo dalyviai atrinkti tikslinės atrankos būdu.

Focus grupių diskusijos organizuotos remiantis techninėje specifikacijoje iškeltais uždaviniais, nurodytais svarbiausiais tyrimo aspektais ir iš anksto numatytais temomis.

1.2.2.1. Lentelė. Focus grupių su bibliotekos specialistais diskusijų temos ir klausimai.

➤ Užvedantysis diskusijos klausimas apie bibliotekos stiprybes, siekiant įgyvendinti bibliotekos VISIEMS koncepciją
➤ Kaip Jums sekasi tenkinti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikius?
➤ Su kokiomis kliūtimis susiduriate ir, kaip manote, jas derėtų šalinti

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kokias paslaugas reikėtų išplėtoti ar kokiomis paslaugomis praturtinti bibliotekų veiklą?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ INFORMACIJOS PRIEINAMUMAS (angl. <i>access to information</i>) – bibliotekos paslaugų teikėjų patirtys apie alternatyvių išteklių, įvairių technologinių sprendinių prieinamumą, „draugišką“ informacijos pateikimą, informacijos aiškumą.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kaip sekasi Jūsų klientams naudotis elektroniniais ištekliais, įvairiomis technologijomis (padedančioms priimti teikiamą informaciją, skaityti tekstą ir pan.)? Kokias matote kliūtis ir jų šalinimo galimybes? ➤ Kaip vertinate bibliotekų tinklapius: kokias stiprybes matote, ir ką reikėtų keisti, tobulinti? ➤ Kokia jūsų nuomonė apie bibliotekoje esančius užrašus? Kokie Jūsų pasiūlymai dėl pavadinimų, informacinių stendų užrašų aiškumo / matomumo?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ KOMUNIKACIJA (angl. <i>communication</i>): bibliotekos gebėjimas užmegzti, palaikyti ryšį su asmenimis, turinčiais individualių poreikių, informacijos apie paslaugas sklaidos užtikrinimas.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kokiais būdais klientai sužino apie bibliotekos teikiamas paslaugas, skleidžiamą informaciją? Ką patartumėte, kaip reikėtų susitirpinti informaciją apie teikiamas paslaugas? ➤ Kokios Jūsų patirtys pasitinkant asmenį, turintį individualių poreikių (asmenį esantį autizmo spektre, turintį disleksiją, regėjimo negalę)? ➤ Kokių žinių ir kompetencijų reikia bibliotekininkams, kad padėtų asmenims tenkinti informacijos prieinamumo poreikius, kas, jūsų nuomone, galėtų jas suteikti bei <i>kokiomis kompetencijomis ir žiniomis jūs galėtumėte pasidalinti su kitais?</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ JUDUMAS / PASIEKIAMUMAS (angl. <i>mobility</i>) – galimybė susiorientuoti, judėti, naviguoti tiek fizinėje, tiek virtualioje aplinkoje, informacijos pateiktyse.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kaip manote, ar lengva Jūsų bibliotekoje susiorientuoti (naviguoti): kokias naudojate priemones, kurios padeda lengvai susiorientuoti, lengvai judėti patalpose, taip pat susiorientuoti informacijos gausoje, o kokių papildomai pageidautų Jūsų klientai? ➤ Kokios Jūsų patirtys, teikiant paslaugas asmenims ar dalijantis savo gerąja patirtimi su kitoms bendruomenėms ar organizacijomis (mokykloms, kitoms bibliotekoms, asmenų, turinčių negalę, bendruomenėms ir kt.)?
<ul style="list-style-type: none"> ➤ VADYBINIAI SPRENDIMAI – apimantys vertybes ir sąmoningumą, savanorių įtraukimą, vadybos pokyčius, analizę.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kokia Jūsų patirtis įtraukiant į bibliotekos paslaugų teikimą savanorių darbą? Kokie pasiūlymai būtų savanorystės didinimui? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kaip, Jūsų nuomone, biblioteka prisideda ar galėtų prisidėti prie asmenų, turinčių skirtingų poreikių, gebėjimų ir jų šeimos narių įtraukties didinimo / paslaugų prieinamumo didinimo? ➤ Kokią matote ir kaip suprantate bibliotekos viziją XXI a.

Focus grupės diskusijos su bibliotekos specialistais turinio analizės rezultatai

Biblioteka visiems. Diskusijos apie „biblioteka visiems“ rezultatai pateikiami 1.2.2.1 lentelėje. Šia tema siekiama atskleisti bibliotekos specialistų patirtis apie bibliotekos stiprybes, siekiant įgyvendinti bibliotekos VISIEMS koncepciją.

Tyrimo dalyviams buvo užduoti užvedantysis ir keli papildomi klausimai, siekiant gauti išsamesnius duomenis: *Kaip Jums sekasi tenkinti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikius? Su kokiomis kliūtimis susiduriate ir, kaip manote, kaip jas derėtų šalinti? Kokias paslaugas reikėtų išplėtoti ar kokiomis paslaugomis praturtinti bibliotekų veiklą?*

1.2.2.1. lentelė. Focus grupės su bibliotekos specialistais „Biblioteka visiems“ turinio analizė

Kategorijos	Kategorijas pagrindžiančių pasisakymų turinys (prasminiai vienetai)*
1. Universalus dizaino paslaugų kūrimas bibliotekose	„Mokykloje mokosi visi mokiniai su specialiais ugdymosi poreikiais (toliau SUP) ³⁶ : kalbos ir kalbėjimo sutrikimai, vaikai nesuvokia teksto prie to sutrikimo, gali sklandžiai skaityti arba atvirkščiai klausytis ir jeigu be emocijų, papildomo paaiškinimo skaitoma irgi nėra jokios naudos“ (D1), „Labai smagu, kad kalbama apie biblioteką visiems, tačiau mes jau seniai atsižvelgiame į individualius poreikius; bet džiaugiuosi kad tai vyksta nacionaliniu mastu ir tai sudaro galimybes plėsti savo pajėgumą“ (M2), „Ypač priemonių aprūpinimo klausimais“(M3). „Neįgaliesiems su judėjimo negalia patogų privažiuoti, bibliotekoje yra 10 kompiuterių, prie kurių patogų privažiuoti, vyksta akcija mokiniams apie brailio raštą, baltą lazdelę, mokiniai bandė judėti užrištomis akimis, jiems sunku judėti tai patyrė, ne visi drįso“(K2). „Disleksikų yra kiekvienoje klasėje, tai yra problema, kartu yra ir disgrafija–tokie vaikai nespėja su visais, psichologiškai labai sunku, nes vieni paskaito, kiti ne. Tie vaikai nenori kartu skaityti, neaišku, ar toks vaikas supranta, ką skaito. Su tokiais vaikais dirbu individualiai–paprastinu tekstą, didesnis šriftas, mažiau skaityti duodu, kad neprarastų noro skaityti, duodu įgarsintus tekstus“. (K3). „ Internete yra audiojrašų, galime duoti įrangą, kad patys galėtų paskaityti. Nežinome kol nepasako, ar turi vaikas SUP, jie pasiima knygas, bet ar skaito?“(K1)
2. Aptarnaujančio personalo kompetencijos stoka	„Galvodami apie paslaugas kaip gali būti pritaikyti, įvairias negales žmonėms. Neužtenka kompetencijų, kokių būna, kokios negalės yra. Ateina ir suaugusieji autistai, nežinome jų, nežinome jų poreikių, nepavyksta jų išsiaiškinti. Nori pasiūlyti, bet negauna grįžtamojo ryšio, todėl nežino, ko jiems reikia. Todėl viešosios bibliotekos turėtų įtraukti ir suteikti galimybę dalyvauti. Trūksta kompetencijos“ (D5). „Kalbant apie technologijas, mes jas gauname, išleidžiami dideli pinigai, bet jas perkant nepagalvojama ar jos bus naudojamos, kas naudosis jomis, koks specialistas bus apmokytas, kaip dėl darbuotojų apmokymo“(M3)
3. Specialios įrangos bibliotekose netolygus paskirstymas	„Biblioteka akademinė, įranga pritaikyta žmonėms su regėjimo negalia, lankosi specialiosios pedagogikos specialybės studentai susipažinimui, žmonės su regėjimo negalia, disleksija, naudoja dėstytojai studentų supažindinimui darbui su specialiųjų poreikių vaikais, reljefinio turinio tekstą ar paveikslėlį padaro, kai perleidi per specialų kaitinimo įrenginį, to pagalba galima atsispausdinti mokomąją medžiagą, tos

³⁶ Kai kur tekste naudojama vaikų, asmenų, turinčių specialiuosius ugdymosi poreikius, sąvoka (toliau SUP). Jei šis sąvoka vartojama, tuomet reiškia, kad ir tiriamieji focus diskusijos metu ir tyrėjai aprašydami tyrimo rezultatus turi mintyje vaikus, kuriems identifikuoti specialieji ugdymosi poreikiai. Tyrime dalyvavo ir specialistai, dirbantys su vaikais, turinčiais SUP, ir tėvai, kurie augina vaikus, turinčius SUP.

	<p>iškilios diagramos ir paveikslėliai padeda formuoti vaizdinius regėjimo negalią turintiems žmonėms, kitas įrenginys skirtas žmonėms su skaitymo sutrikimais – tai aparatas transformuoja tekstą į garsą tame tarpe ir į lietuvių kalbą. Leidžia realiu laiku skaityti bet kokį tekstą. Padedi tekstą prie to didintuvo, jis nuskaito ir paverčia į garsą. Ir regėjimo sutrikimus turintiems ir disleksikams tinka“(D4).</p> <p>„Tu priemonių, kaip ir turime, bet aš nežinau kodėl nėra ištirtas poreikis toms priemonėms, kad nelabai kas nori tomis priemonėmis naudotis iš mūsų bendruomenės narių. Ir kitas dalykas, mes, patys, kaip bibliotekininkai irgi nelabai mokame padėti žmogui, pavyzdžiui aš dabar nepasakysiu kokia ten įranga, bet yra skirta regėjimo negalią turintiems žmonėms. Ten tokio sudėtingumo ta priemonė, kad net žmogui reginčiam labai sunku ja naudotis. Dabar turime spausdintuvą, kuris spausdina Brailio raštu, bet kol kas, kaip sakyti nelabai kas juo naudojasi ir mes patys, bibliotekininkai, irgi nelabai kompetentingi suteikti pagalbą kaip su juo dirbti. Ir dar vieną dalyką noriu pasakyti, dar viską maišo, tas mūsų laikotarpis –karantininis, nes dirbame puse kojos, žmonės bijo ateiti, labai daug stabdančių veiksmų ir dėl atėjimo į biblioteką ir dėl viešinimo“(M3). „Kaip ir gaila, mums atveža priemonę, o mes negebame paslaugos teikti. Kaip dabar visi kalba, kad į viską reikia žvelgti kompleksiskai. Reikia ištirti, ko reikia, kas dirbs, kas naudosis ir tik tada tą įrangą vežti, dėl audio išteklių yra bendradarbiavimas su X miestu. Jų turime, skaitytojų turime, bet dabar jų sumažėjo per pusę. Bet tokia situacija visur“(M2)</p>
4. Bendradarbiavimas su institucijomis	<p>„Bendradarbiaujam su įvairiomis organizacijomis, skaito vaikai ir suaugę, aptarnaujam Lietuvos aklųjų ir silpnaregių asociacijos organizacijas (8 paslaugų punktai), socialinės globos namus (17 paslaugų punktų), rajono savivaldybės bibliotekas, 2 mokyklas – X sanatorinę ir X mokyklą. Užmezgėm ryšius su Psichologine pedagogine tarnyba (PPT) nuo 2020 m., dalijamės informacija, keičiamės ja su logopedais ir kitais specialistais, lankstinukus dalijame“(D5).</p> <p>„Keičiamės informacija su visais, bandome pasiekti kiekvieną skaitytoją, kuriam reikia pagalbos“(D2). „Bendradarbiaujame ir su kitomis bibliotekomis, gali duoti knygų ir bailio raštu“(K1). „Per lietuvių k. pamokas su pedagogais bendradarbiaujame. Su bibliotekininkais aptariame, kokias knygas parinkti, gal su daugiau vaizdo, tada vaiko neišskiriame iš kitų ir jis pristato klasei knygą pagal savo galimybes“(K1)</p>
5. Skaitytojų motyvacija pagal raidos periodą	<p>„Pasiteisino ELVIO³⁷ klausimas, bet prarandame motyvaciją, nes negalime išlaikyti dėmesio dėl teksto monotonijos, mažos teksto išraiškos. Reikia užnorinti vaikus. Reikia daryti visokiais būdais, šiandien buvo diskusija su Vyturio leidykla, ką daryti, kad vaikai norėtų skaityti. Kaip padaryti knygą, prieinamą visais būdais ir per planšetę, kad būtų tekstas, žodis ir būtų patrauklus. Reikia mažiau, bet aiškiau, mažiau ir patraukliau. Turime pavyzdį, kai nusistatėme laiką ir vaikai skaitė kitaip, įsijungė kompiuterius, kai skaitė skaitmeninėje erdvėje, ne bibliotekoje“(D4).</p> <p>„Pagrindinis skaitytojas 50–70 m. amžiaus. Dauguma skaitytojų yra su prarastu ar suprastėjusiu regėjimu, Garsinė knyga populiariausia jų tarpe“(D6). „Šiais laikais sudėtinga žmones apskritai prisikviesti į bibliotekas, ne vien SUP. Kviečiame per Facebook, bet ne visi ateina, stengiamės informuoti, kviesti. Mes esame atvira biblioteka, bet kaip pakviesti, kad ateitų?““(K2)</p>
6. Paslaugų pritaikomumo kliūtys	<p>„Vaikai nenori skaityti ypač vyresni, pradinukai dar skaito, popieriuje neskaito, nes .nuobodū. O mažieji, kurie pradeda skaityti su minimaliais disleksiniais sutrikimais – žiūri į teksto parašymą, ar tinka šifras ar patogus tekstas“(D3). „Tiems žmonėms reiktų edukacijų tinkamų. Lankytojai sakė, kad dar nebuvo tokio patyrimo, mato vaizdą, o pats tekstas gestų kalba įrašytas planšetėje, Reiktų daugiau ir apie kitas edukacijas pagalvoti“(D1). „Turime įvažiavimą ir tualetą neįgaliesiems. Žinau apie tas</p>

³⁷ ELVIS - Elektroninių Leidinių Valdymo Informacinė Sistema. Daugiau info: <https://naujaselvis.lbiblioteka.lt/>

	<p>bibliotekas , kurios turi kelis aukštus, tai tas bibliotekininkas atneš tam vaikučiui knygą iš antro aukšto“(M3)</p>
<p>7. Paslaugų pritaikomumo plėtotės galimybės</p>	<p>„Fonduose nebėra specifinių leidinių, atiduodame duoklę Elviui, mūsų vaidmuo galimai viešinti, yra ir vyresnio amžiaus su skaitymo sunkumais. Yra specifiniai žymėjimai, ugdome kompetencijas“(D1). „Dėl supaprastinto turinio knygų leidybos – problema, kaip minėjo ieškom supaprastinto turinio knygų. Mūsų biblioteka rengė supaprastinto turinio skaitymus žmonėms su demencija. Apsilanko vaikai su disleksija ir su kitais sutrikimais. Pirmiausiai tai garsinės knygos, Brailio raštas, leidiniai padidintu šriftu. Garsinė knyga pasiekia visus norinčius ir turinčius teisę jas skaityti. Turime paslaugas ir galvojame, kaip pritaikyti“(D2). „Visada bendradarbiaujame su gestų vertimo centru, įgarsiname, kuriame ir specifines edukacijas. Žmonėms turintiems bet kokią negalią reikia patirties dalyvauti kultūriname gyvenime, nes šiaip užsidaręs“(D5).</p> <p>„Patirčių turime mažai. Naudojame įvairius metodus, būdus; esame apmokyti: socialinės istorijos, sensorinis plakatas; sensorinis gesintuvas. Dabar gavome ir priemones, kurias naudosime savo darbe. Nuolat konsultuojamės, ruošiamės veiklai, veiklų pristatymui tėvams. Labai smagu kad kalbama apie biblioteką visiems, tačiau mes jau seniai atsižvelgiame į individualius poreikius; bet džiaugiuosi kad tai vyksta nacionaliniu mastu ir tai sudaro galimybes plėsti savo pajėgumą. Ypač priemonių aprūpinimo klausimais. Nes čia yra visokiausių veiklų, bet kokiam žmogui, ir labai aktyviam, komunikabiliam ir norinčiam sėdėti prie stalo ir ten kažką ramiai veikti. Vienu žodžiu yra visokiausių veiklų. Galime viską išbandyti, patirti įgyti patirčių“(M4).</p> <p>„Nežinau kaip čia pasakyti, galbūt, to viešinimo, kad bibliotekoje galima tai gauti savanoriams trūksta. Gal to trūktų. Čia aš šneku visos šalies mastu“(M1). „Nuostabi niša klubai, mes jau esame susižiūrėję ir klubus ir asociacijas ir kt. įstaigas. Dėl to, kad esame tik pradėję šio projekto įgyvendinimą ir dar nesame labai stipriai užmezgę ryšių. Aš labai tikiuosi, nes žmonės susirinkę tokiose klubuose yra labai geranoriški, labai bendraujantys ir labai tikiuosi, kad atrasime ryšį“(M2)</p>
<p>8. Multimodali-nės aplinkos kūrimas skaitytojams</p>	<p>„Yra įrangos, retai naudojamas, praktiškai tik studentai naudoja. Bandėme visokiais būdais skleisti ir viešinti, kad turime tokią įrangą, bet panauda nedidelė, gaila, viešiname ekskursijų metu, gal dabar kas nors klausydami sužinoję apie įrangą galėsite nukreipti. Covid situacija daug ką pakeitė ne tik tarp negalių, bet ir sveikų. Įranga yra, o vartotojų ne“(D6).</p> <p>„Skrėme daugiau dėmesio įvairių negalių turintiems žmonėms, gal daugiau autizmo spektro sutrikimus turintiems, vykdomė edukacines sensorines programas, yra specifinė erdvė bibliotekoje“(D5). „Su projekto organizatoriais esame aptarę apie bibliotekos patalpas ir numatysime ir sensoriškai draugiškas ar nedraugiškas zonas mūsų bibliotekoje“(M3).</p> <p>„Įkurta vieno langelio paslauga, kartu su savivaldybėmis įgyvendinto projekto „Lankytojų aptarnavimo“, aišku kol kas ji dar nėra labai tokia naudojama, bet sudaryta galimybė lankytojams atėjus į biblioteką užėiti į tą vieną langelį ir gauti visą jiems reikalingą informaciją, lygiai taip pat darbuotojas gali nuvesti ar palydėti ten, kur lankytojui reikia“(M2)</p>
<p>9. Fizinė aplinkos estetiškumas ir emocinė atmosfera skaitytojams</p>	<p>„Svarbi fizinė aplinka, buvau bibliotekoje. Buvo tamsu, šalta, bibliotekoje susigūžę, norėjosi bėgti. Svarbu ir naujos knygos, kad nereiktų ilgai laukti, vaikai gali neištverti to laukimo“(D4). „Senesnės laidos knygos būna nepatrauklios. Estetinis vaizdas labai svarbus, turi būti šilta, jauku. Reikia finansų ir baldams, ir knygoms, klientus reikia maloniai sutikti, svarbu vizualizacija“(D1).</p> <p>„Iš kelerių metų patirties bendraujant su kitomis bibliotekomis svarbu fizinė aplinka, bet svarbiau akcentuoti turinį“(D5)</p>

* juodas šriftas – didmiesčio bibliotekos darbuotojai (D); mėlynas – rajono centro (M); žalias – kaimo (K).

Bibliotekos visiems sampratą informantai redukuoja į daugelį apibendrintų semantinių erdvių:

1. **Universalaus dizaino paslaugų kūrimas bibliotekose.** Bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis nuomone, egzistuoja mokyklos visiems koncepcija („mokykloje mokosi mokiniai su SUP³⁸“), tai ir biblioteka turi būti visiems („mes seniai atsižvelgiame į individualius poreikius“).
2. Aptarnaujančio personalo kompetencijos stoka. Informantai teigia apie kompetencijų nebuvimą („neužtenka kompetencijų, kokių būna, kokios negalės yra, ateina ir suaugusieji autistai, nežinome jų, nežinome jų poreikių, nepavyksta jų išsiaiškinti“), tikslingus specialistų mokymus, įrangos pritaikymą („Kalbant apie technologijas, mes jas gauname, išleidžiami dideli pinigai, bet jas perkant nepagalvojama ar jos bus naudojamos, kas naudosis jomis, koks specialistas bus apmokytas, kaip dėl darbuotojų apmokymo“).
3. Specialios įrangos bibliotekose netolygus paskirstymas. Tyrimo metu išryškėjo ir tam tikros bibliotekų skirtybės: akademinės didelių miestų bibliotekos yra turtingesnės ir turi daugiau specialiosios įrangos skaitymui, kuria gali naudotis neįgalieji, dėstytojai, studentai. Mažesnės bibliotekos tokio didelio pasirinkimo neturi („biblioteka akademinė, įranga pritaikyta žmonėms su regėjimo negalia, lankosi specialiosios pedagogikos specialybės studentai susipažinimui, žmonės su regėjimo negalia, disleksija, naudoja dėstytojai studentų supažindinimui darbui su specialiuoju poreikiu vaikais“). Kita vertus, įrangos kai kuriose bibliotekose yra, bet specialistai nelabai geba ja naudotis ir padėti skaitytojams su negalia („ten tokio sudėtingumo ta priemonė, kad net žmogui reginčiam labai sunku ja naudotis. Dabar turime spausdintuvą, kuris spausdina Brailio raštu, bet kol kas, kaip sakyti nelabai kas juo naudojasi ir mes patys, bibliotekininkai, irgi nelabai kompetentingi suteikti pagalbą, kaip su juo dirbti“). Reikia ištirti ir poreikį sudėtingos įrangos įsigijimui, kad nebūtų švaistomi pinigai ir ji nestovėtų nenaudojama („aš nežinau kodėl nėra ištirtas poreikis toms priemonėms, kad nelabai kas nori toms priemonėmis naudotis iš mūsų bendruomenės narių“).
4. Bendradarbiavimas su institucijomis. Bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis, nuomone, bendradarbiavimas su įvairiomis švietimo, ugdymo, socialinės pagalbos neįgaliųjų institucijomis vyksta gan plačiai, socialinis tinklas nėra siauras („Bendradarbiaujam su įvairiomis organizacijomis, skaito vaikai ir suaugę, aptarnaujam LASS organizacijas (8 paslaugų punktai), socialinės globos namus (17 paslaugų punktų), rajono savivaldybės bibliotekas, 2 mokyklas – Šiaulių sanatorinę ir Ringuvos mokyklą. Užmezgėm ryšius su PPT nuo 2020 m.“).
5. Skaitytojų motyvacija pagal raidos periodą. Specialistai teigia apie skaitytojų, ypač vaikų motyvacijos stoką, nes įgarsintos knygos yra monotoniškos, sunku išlaikyti dėmesį, vaikai šiaip jau nemėgsta skaityti knygų, juolab, kad yra kitų alternatyvų skaitymui. Dažniausi bibliotekų lankytojai išlieka brandaus amžiaus skaitytojai („Reikia užnorinti vaikus. Reikia daryti visokiais būdais, šiandien buvo diskusija su Vyturio leidykla, ką daryti, kad vaikai norėtų skaityti. Kaip padaryti knygą prieinamą visais būdais ir per planšetę, kad būtų tekstas, žodis ir būtų patrauklus“, „Pagrindinis skaitytojas 50–70 m. amžiaus. Garsinė knyga populiariausia jų tarpe“).
6. Paslaugų pritaikomumo kliūtys. Bibliotekininkai atskleidė ne tik kai kuriuos patalpų pritaikomumo kliuvinius (atramos judėjimo negalią turintiems asmenims) – įvažiavimų, tualetų įrengimą, patekimą į kitus aukštus, bet ir teksto pritaikymo (sensorinę, autizmo spektro negalią turintiems asmenims) trukdžius („Turime įvažiavimą ir tualetą neįgaliesiems. Žinau apie tas bibliotekas, kurios turi kelis aukštus, tai tas bibliotekininkas atneš tam vaikučiui knygą iš antro aukšto“, „Vaikai nenori skaityti

³⁸ Tekste paliekama ir vaikų, turinčių specialiuosius ugdymosi poreikius, sąvoka (sutrumpintai SUP), kadangi tyrimo metu buvo paliesta ir šių vaikų situacija, paslaugų spektras, skitas būtent šioms vaikams.

ypač vyresni, pradinukai dar skaito, popieriuje neskaito, nes nuobodu. O mažieji, kurie pradeda skaityti su minimaliais disleksijai būdingais sutrikimais – žiūri į teksto parašymą, ar tinka šifras ar patogus tekstas“).

7. Paslaugų pritaikomumo plėtotės galimybės. Bibliotekininkai teigė, kad reikalinga leisti daugiau supaprastinto turinio knygų, kad pritrauktų įvairias negalias turinčius skaitytojus („Dėl supaprastinto turinio knygų leidybos – problema, kaip minėjo ieškom supaprastinto turinio knygų“). Biblioteka turi tapti plačiu įvairių veiklų lauku, socialiniu kultūriniu centru, kur gerai jaustųsi skirtingi lankytojai („Žmonėms, turintiems bet kokią negalią, reikia patirties dalyvauti kultūriniame gyvenime, nes šiaip užsidaręs“, „Nes čia yra visokiausių veiklų, bet kokiam žmogui, ir labai aktyviam, komunikabiliam ir norinčiam sėdėti prie stalo ir ten kažką ramiai veikti. Vienu žodžiu yra visokiausių veiklų. Galime viską išbandyti, patirti įgyti patirčių“). Čia galima labai plati veiklų plėtotė.
8. Multimodalinės aplinkos kūrimas skaitytojams. Bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis nuomone kintantys, žaismingi ir patrauklūs darbo metodai, priemonės, kuriama stimuliuojanti aplinka, atsižvelgiant į kiekvieno asmens individualius poreikius ir asmenybės savybes, galėtų paskatinti, stimuliuoti poreikį skaityti. Vaikams šis buvimas bibliotekoje, aplinkos pasikeitimas suteikia daug teigiamų emocijų, jie nebijo klysti, eksperimentuoti, bandyti įvairias veiklas. Tokios aplinkos kūrimas gali būti efektyvus būdas kiekvienam vaikui bandyti mokytis skaityti ar rašyti, atsižvelgiant į skirtingus poreikius, interesus, norus ir pomėgius („Su projekto organizatoriais esame aptarę apie bibliotekos patalpas ir numatysime ir sensoriškai draugiškas ar nedraugiškas zonas mūsų bibliotekoje“. „Skyrėme daugiau dėmesio įvairių negalių turintiems žmonėms, gal daugiau autizmo spektro sutrikimus turintiems, vykdome edukacines sensorines programas, yra specifinė erdvė bibliotekoje“).
9. Fizinės aplinkos estetiškumas ir emocinė atmosfera skaitytojams. Specialistų nuomone yra labai svarbi ir veiklą skatinanti aplinka, kad skaitytojas norėtų ateiti, būti, veikti bibliotekoje („Svarbi fizinė aplinka, buvau bibliotekoje, buvo tamsu, šalta, bibliotekoje susigūžę, norėjosi bėgti. Senesnės laidos knygos būna nepatrauklios. Estetinis vaizdas labai svarbus, turi būti šilta, jauku“. „Svarbu fizinė aplinka, bet svarbiau akcentuoti turinį.“).

Apibendrinimai. Atliktu tyrimu buvo siekiama atskleisti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikius ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumą. Šios diagnostinės srities bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis, nuomonės analizė atskleidė bibliotekos VISEMS sampratos ypatumus. Tyrimo duomenys atskleidė bibliotekos kaip universalios daugiafunkcinio kultūros židinio bendruomenėse kontekstą.

Bibliotekos paslaugos turi būti plėtojamos remiantis universalios dizaino ir bibliotekos visiems principais: turi būti prieinamos ir patogios visiems ateinantiems skaitytojams (privažiavimas prie knygų lentynų, kompiuterių, tinkamo dydžio ir pobūdžio spausdinto, Brailio rašto ar supaprastinto teksto, įgarsintų knygų). SUP, individualių poreikių turintiems asmenims skaitymui, informacijos paieškai dažniausiai reikalinga speciali įranga, su kuria turėtų būti supažindinami ir mokomi dirbti specialistai, jiems tokių gebėjimų, kompetencijos dažnai trūksta, kaip, beje, ir supratimo apie neįgaluosius bei paslaugų jiems teikimo ypatumus.

Tyrimo dalyvių nuomone, bibliotekos, plėtodamos bendradarbiavimo tinklą viduje ir išorėje, turi daug atvirų paslaugų plėtotės galimybių, pritraukiant įvairaus amžiaus ir skirtingų poreikių skaitytojus. Bibliotekos turėtų tapti daugiafunkciniais paslaugų intelektualiais kultūriniais centrais su išplėtotomis

multimodalinėmis stimuliuojančiomis, fizinėmis, estetinėmis aplinkomis, stimuliuojančiomis poreikį skaityti bei įsitraukti į kitas patrauklias veiklas.

Informacijos prieinamumas. Diskusijos apie informacijos prieinamumą rezultatai pateikiami 1.2.2.2 lentelėje. Šia tema siekiama atskleisti bibliotekos specialistų poziciją apie klientų naudojimąsi elektroniniais ištekliais, įvairiomis technologijomis, galimas naudojimosi kliūtis ir galimybes jas šalinti.

Tyrimo dalyviams buvo užduoti užvedantysis ir keli papildomi klausimai, siekiant gauti išsamesnius duomenis apie informacijos prieinamumą/pasiekiamumą: *Kaip vertinate bibliotekų tinklapius: kokias stiprybes matote, ir ką reikėtų keisti, tobulinti? Kokie Jūsų pasiūlymai dėl pavadinimų, informacinių stendų užrašų aiškumo / matomumo?*

1.2.2.2. lentelė. Informacijos prieinamumas bibliotekos specialistų nuomonės aspektu

Kategorijos	Kategorijas pagrindžiančių pasisakymų turinys (prasminiai vienetai)
1. Bibliotekų tinklapių prieinamumas	<p>„Svetainę reiktų pritaikyti. Tinklapij tobuliname, atnaujiname, skaitytojai gali garsu išklausti informaciją. Kurie skaito, tai labai reikalinga. Apklausus Brailio skaitytojus (~120 anketų per visą Lietuvos aklyjų biblioteką) – jie teigia, jog šalia knygų, reikia ir užrašų parduotuvėse, vaistinėse, įstaigose – tokia informacija labai jiems reikalinga“(D5).</p> <p>„Mūsų tinklapis atnaujintas metai ar antri; mes galime pasakyti iš darbuotojų pozicijos, kad mums atrodo, kad viskas ten aiškiai pateikta, bet kitas dalykas – kad dabar karaliauja tinklai. Tinklapis yra toks kaip bibliotekos veidas, o visa veikla, gyvybė persikėlusi į „Feisbuko“ profilį., socialiniai tinklai yra labai svarbūs dabar; bet ten ta žinutė labai greitai nuslysta ir būna nebepasiekiamas. Svetaine, įstaigos tinklapis labai reikalingas, jis turi būti lengvai prieinamas, lengvai naviguojamas, kad informacija būtų lengvai pasiekiamas. Tinklapyje informacija turi būti nuolat atnaujinama, ir atitiktų šiuolaikinės visuomenės poreikius ir norus. Ir, kad būtų nesudėtinga įėjus į svetainę atrasti ko norima. Manau kas 3– į metai savo bibliotekos veidą reiktų atnaujinti“(M3).</p> <p>„Ką spėjame pagauname iš „Feisbuko“, nes dažniausiai ten yra svarbiausia ar/ir karščiausia informacija. Mes atsižvelgiame į tai, ko mums šiai dienai reikia. Arba grįžta pedagogės iš bibliotekos renginio ir pasidalina savo mintimis, tarkime kažkas labai patiko, naudinga ar svarbu. Ta reklama iš lūpų į lūpas labai gabi ir manyčiau tai viena iš reklamų, „Feisbukas“ pati naujusia ir greičiausia informacija ir panaudojant „Feisbuką“ greičiausiai ateina grįžtamasis ryšys, gali gauti patirtuką ar atsakymą į klausimą; o bibliotekos tinklapis daugiau toks oficialėnis“(M2). „O kaip reikia informacijos, tokios kaip adresų, telefonų, pareigų, kas už ką atsakingas ar dar kažko, tai šitą oficialią informaciją galima gauti iš tinklapi. Pagrindinės veiklos keliasi į socialinius tinklus. Reikia labai išnaudoti bibliotekų tinklą, mūsų bibliotekos tinklas yra vienas iš bibliotekos stipriųjų pusių, nes jis yra pakankamai platus ir pasiekia kaimus <...> po visą rajoną išraizgytas, taip kad reiktų tą žinutę dar plačiau nešti“(M4)</p>
2. Socialinė bibliotekų paslaugų sklaida	<p>„Per žiniasklaidą reklama turėtų būti daroma, socialinė reklama – iš principo apie knygų skaitymą, nes bibliotekos pačios savęs nereklamuoja, ir alga bibliotekininkams nekeliama, nes neaišku kas ten vyksta, viskas vyksta, regionuose gražių dalykų vyksta. Per vertybinį pagrindą viešinti, ne biblioteka pati, viskas bibliotekoje gerai, viskas vyksta, reikia viešumo, reklamos, darbo pasididžiavimo, augimo. Maži darbeliai nesimato, o tai skelbia tik didelius laimėjimus. Visiems reklamuoti, ne tik negalią turintiems“(D3).</p>

	<p>„Garsinių knygų, yra ELVIS. Ji labai reklamuojama, viešinama, viskas ten gerai, bet... ji skirta tik turintiems negalės pažymėjimą, va čia yra didžiulis minusas. Nes yra žmonių, kurie neturi to pažymėjimo, bet jie turi sunkumų, o pasinaudoti ta priemone niekaip. Dabar pavyzdžiui, ta reklama, tas viešinimas, bet koks jis yra? Kaip tu pats ten negali įeiti, pasižiūrėti, kaip tu gali žmogui reklamuoti, kad tu pats nežinai“(M1).^{39, 40}</p> <p>„Mes turbūt ne tik kaip skaitytojai, bet ir kaip bibliotekininkai mielu noru pasinaudotumėme šia paslauga, bet negalima. Vien dėl to, kad esame regintys. O iš tikrųjų būtų labai naudinga visiems. O jeigu viešiname, tas viešinimas vyko, žinoma, tarp visos bendruomenės, ir galbūt bendruomenės nariai, kurie neturi regėjimo negalės, galbūt turi giminaičių ar draugų, kurie turi regėjimo negalią, galbūt galėjo jiems pasiūlyti, bet jeigu jie patys negali prieiti prie tos priemonės, tai kaip jie gali rekomenduoti“(M3).</p> <p>„Bendradarbiavimui yra labai svarbus asmeninis santykis ir jeigu yra pažįstamas, kaimynas, ar dar kažkas; ir kuomet asmeniškai bendraujama, tai tas ryšys daug greičiau užsimezga. O ne oficialiai einant“(M2).</p> <p>„Bibliotekos tinklapis internete valdomas atskiro asmens, mes tik pateikiame informaciją. Tinklapis per platus, painus. Palengvinimui kaimo žmonių bendruomenei gal reikėtų savo kaimo bendruomenės tinklapio. Reikėtų informacijos ar vaizdo medžiagos, naujų knygų informacijos–tada daugiau žmonių susidomėtų. Nebepasižiūri žmonės visų socialinių tinklų. Facebook'e yra X bibliotekos informacija, tik puslapis pasikeitė. X centrinė biblioteka turi puslapį ir jame yra informacija apie renginius ir veiklas visose rajono bibliotekose“(K2)</p>
<p>3. Vidinis ženklavimas bibliotekose</p>	<p>„Prieš tai buvome autizmui draugiška biblioteka, žymėjome nepalankias zonas, tamsumo, jautrumo zonas, negalvojom ar ateis koks žmogus, kam padės, bet galvojome, svarbu būti pasiruošusiems, bibliotekose yra užrašai Brailio raštu, bet kaip surasti temos užrašus. Svarbu socialinės istorijos, kurios padeda pamatyti bibliotekos žmones, sužinoti, kas jų laukia. Tai gera pagalbinė priemonė ir paruošia žmones apsilankymui bibliotekoje. Dėl vidinio bibliotekos žymėjimo– vizualūs žymėjimai“(D1).</p> <p>„Bet atėjus į nespecializuotą biblioteką, kaip sužinos, kur Brailio raštu parašyta informacija, kur ta lentelė kabo? Kaip žinoti kur ieškoti tos informacijos? Atėjus su palydovu, tai jis parodys, nukreips, reikia galvoti apie garsinį informacijos pateikimą, prieini ir garsiai pasako. Tie laiptelių pakopų sužymėjimai, tai jų pakopų visiškai nemato silpnaregiai. Prie durų yra kilimėliai. Nuolat besilankantys neregia su lazdele jaučia tą vietą, išsimatuoja mintyse atstumus ir patys prieina, o naujai atėjusius supažindiname su patalpomis, palydime į renginio ar kitą vietą“(D5).</p> <p>„Mokykla turi biblioteką, taip ten yra nuorodos, simboliai. Naudojamės simbolių sistema, ypač tiems kas nekalba. Tačiau dažniausiai su tokiais mokiniais ateina mokytojas, lydintis asmuo, kuris dar ir taip padeda jam susiorientuoti aplinkoje. Ženkliai svarbūs, nes visiems geriau susiorientuoti., mūsų biblioteka didelė, keturių aukštų, bet yra daug nuorodų, daug rodyklių, jos ir spalvotos. Darome viską kad būtų aiškiau. Bet aišku, reikia paklausti lankytojų, nes iš tikro didelė biblioteka ir galbūt kartais gali kilti sudėtingumų greitai susiorientuoti, bibliotekoje po renovacijos yra ir užrašai ir pakankamai didelėmis raidėmis, matomai, prie užrašų yra ženklukai“(M3). „Yra audiovizualinis dalykas, kuris gali padėti, kurie nelabai gali</p>

³⁹ Vadovaujantis Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo nuostatomis, prieiga prie ELVIS skaitmeninių leidinių suteikiama tik asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto. Daugiau apie tai, kas gali naudotis paslaugoms: (<https://naujaselvis.labiblioteka.lt/apie>).

⁴⁰ ELVIS vadovas bibliotekoms. Prieiga internete: <https://naujaselvis.labiblioteka.lt/bibliotekoms/4> (pateikiami paaiškinimai kaip naudotis ELVIS paslaugomis).

	<p>skaityti. Yra ekranai su informacija, mūsų darbuotojai kuria videoklipus, trumpus filmukus apie mūsų biblioteką: paslaugas, renginius. Pastoviai eina vaizdinė informacija. Galų gale, mūsų visi darbuotojai jeigu jų paklausi, visada maloniai atsakys kur ką rasti, visada palydės kur reikia, į vieną ar į kitą aukštą, į vieną ar į kitą erdvę. Visada viską paaiškina ir maloniai palydi. Mūsų darbuotojai yra paslaugūs“(M4).</p> <p>„X biblioteka nėra visai maža– yra salė, kompiuterių klasė, erdvių yra, bet jose nesunku susiorientuoti. Lentynose knygos sudėtos aiškiai–užsienio rašytojai pagal vėliavas– trispalvė, tada žino, kad tai lietuvių autorius“(K1). „ Reikėtų didesnio knygų šrifto, supaprastinto teksto knygų, skiemenuotų knygų. Reikia skilties „Mokausi skaityti“–plonos knygelės pradedantiesiems skaityti, skiemenuotos knygos. Jų turime, bet reikia daugiau ir atskirai jas padėti. Paaugliams vargu, ar yra tokių? Kaimo mokykloje mažas žmonių srautas, todėl galime dirbti ir pateikti paslaugas individualiai“(K2)</p>
--	--

* juodas šriftas – didmiesčio bibliotekos darbuotojai (D); mėlynas –rajo centro (M); žalias – kaimo (K).

Informacijos prieinamumo diagnostinėje srityje išryškėjo kelios apibendrintos semantinės erdvės:

1. **Bibliotekų tinklalapių prieinamumas.** Bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis nuomone, bibliotekų tinklalapiai labai svarbūs, yra tarsi jų veidas, todėl jie turi būti aiškus, lengvai pasiekiamas, nesudėtingai naviguojamas, suprantamas SUP, individualių poreikių turintiems asmenims. Jis turi būti nuolat tobulinamas, atnaujinamas, prieinamas balso išvesties programinei įrangai, pritaikytas neįgaliesiems, ten turi būti svarbiausia oficiali informacija apie biblioteką. Reikia efektyviai išnaudoti ir FB galimybes, nes ten galima labai greitai ir plačiai paskleisti tikslinę informaciją, greičiausiai gaunamas grįžtamasis ryšys („Svetainę reiktų pritaikyti. Tinklapij tobuliname, atnaujiname, skaitytojai gali garsu išklaudyti informaciją. Kurie skaito, tai labai reikalinga. Apklausus Brailio skaitytojus (~120 anketų per visą Lietuvos aklųjų biblioteką) – jie teigia, kad šalia knygų, reikia ir užrašų parduotuvėse, vaistinėse, įstaigose – tokia informacija labai jiems reikalinga“. „Ką spėjame pagauname iš „Feisbuko“, nes dažniausiai ten yra svarbiausia ar/ir karščiausia informacija. Mes atsižvelgiame į tai, ko mums šiai dienai reikia. Arba grįžta pedagogės iš bibliotekos renginio ir pasidalina savo mintimis, tarkime kažkas labai patiko, naudinga ar svarbu. Ta reklama iš lūpų į lūpas labai gabi ir, manyčiau, tai viena iš reklamų, „Feisbukas“ yra pati naujausia ir greičiausia informacija ir panaudojant „Feisbuką“ greičiausiai ateina grįžtamasis ryšys, gali gauti patirtuką ar atsakymą į klausimą“).
2. **Socialinė bibliotekų paslaugų sklaida.** Tyrimo dalyviai teigia, kad reikia per socialinius tinklus skleisti ir informuoti bendruomenes apie bibliotekų paslaugas, kad pritrauktų kuo daugiau suinteresuotų žmonių ir ne tik asmenų, turinčių negalią. Garsinės knygos paslaugomis (anot tyrimo dalyvių) gali naudotis tik neregiai⁴¹, bet ši paslauga tinkama ir pageidaujama ir kitų žmonių, o pasinaudoti ja ribotos galimybės. Tai, informantų nuomone, turėtų būti prieinama visiems pageidaujantiems. Kaimo ar mažų miestelių bendruomenės galėtų turėti savo bendruomenės tinklapij, taip tiksliau juos pasiektų socialinė informacija,

⁴¹ Pagal ELVIS nustatytas taisykles paslaugomis gali naudotis asmenys, kuriems rega silpsta dėl amžiaus ar ligos; vaikai, turintys mokymosi ar raidos sutrikimų; vaikai ir suaugusieji, turintys skaitymo sutrikimą (disleksiją); silpnaregiai ir neregiai; asmenys, kurie dėl fizinės negalios ar ligos negali laikyti knygos rankose, perversti puslapių, ilgai sėdėti (žr. <https://naujaselvis.lbiblioteka.lt/apie>)

kuri jiems aktuali, ji nepasimestų dideliame informacijos sraute („Per žiniasklaidą reklama turėtų būti daroma, socialinė reklama – iš principo apie knygų skaitymą, nes bibliotekos pačios savęs nereklamuoja, ir alga bibliotekininkams nekeliama, nes neaišku kas ten vyksta, viskas vyksta, regionuose gražių dalykų vyksta“. „Garsinių knygų, yra ELVIS. Ji labai reklamuojama, viešinama, viskas ten gerai, bet.... ji skirta tik turintiems negalės pažymėjimą, va čia yra didžiulis minusas. Nes yra žmonių, kurie neturi to pažymėjimo, bet jie turi sunkumų, o pasinaudoti ta priemone niekaip“. “Palengvinimui kaimo žmonių bendruomenei gal reikėtų savo kaimo bendruomenės tinklapiu. Reikėtų informacijos ar vaizdo medžiagos, naujų knygų informacijos–tada daugiau žmonių susidomėtų“).

3. **Vidinis ženklavimas bibliotekose.** Bibliotekoje turi būti numatytos ir pažymėtos jautrumo zonos specialiųjų ugdymo poreikių, autizmo spektro sutrikimų, individualių poreikių turintiems asmenims, stengiantis užtikrinti komfortabilias skaitymo sąlygas (garsinė, Brailio rašto informacija, tinkamas šriftas⁴², kilimėliai, laiptų pakopų žymėjimas, liftai, nacionalinės vėliavėlės prie knygų autorių, informaciniai videoklipai ir kita). Galima turėti ir lydinčius asmenis, pedagogus ar paruoštus bibliotekininkus, padedančius neįgaliesiems asmenims susiorientuoti bibliotekose. Tokia pagalba, veiklą skatinanti aplinka padėtų SUP, individualių poreikių turinčius asmenims, jie jaustųsi saugiai, komfortabiliai ir norėtų vėl ateiti į biblioteką („Bet atėjus į nespecializuotą biblioteką, kaip sužinos, kur Brailio raštu parašyta informacija, kur ta lentelė kabo? Kaip žinoti kur ieškoti tos informacijos? Atėjus su palydovu, tai jis parodys, nukreips, reikia galvoti apie garsinį informacijos pateikimą, prieni ir garsiai pasako. Tie laiptelių pakopų sužymėjimai, tai jų pakopų visiškai nemato silpnaregiai. Prie durų yra kilimėliai. Nuolat besilankantys neregiai su lazdele jaučia tą vietą, išsimatuoja mintyse atstumus ir patys prieina, o naujai atėjusius supažindiname su patalpomis, palydime į renginio ar kitą vietą“).

Apibendrinimai. Šios diagnostinės srities bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis, nuomonės analizė atskleidė bibliotekų informacijos prieinamumo kontekstą.

Tyrimo duomenys išryškino tai, kad bibliotekų tinklapiai yra labai svarbi oficiali informacijos priemonė. Ji turi būti aktuali, nuolat atnaujinama, suprantama, lengvai naviguojama, pritaikyta individualių poreikių turintiems asmenims. Be šios priemonės reikia išnaudoti ir socialinių tinklų (pvz. kaip *Facebook*) galimybes socialinės informacijos sklaidai, kur informacija sklinda greitai, yra aktuali, lengvai pasiekama. Bibliotekų viduje taip pat turi būti vidinis ženklavimas, užtikrinantis asmenų, negalinčių skaityti įprasto teksto, turinčių individualių poreikių komfortabilias skaitymo sąlygas. Tai suteiktų galimybę jiems pasijusti savarankiškais, sukurtų prielaidas jų socialinei inkluzijai.

Bibliotekų informacijos prieinamumo skirtingoms skaitytojų grupėms tobulinimas yra nuolat vykstantis procesas. Bibliotekų specialistai pageidautų aktyviai įsitraukti į šį procesą,

⁴² Apie tinkamą šriftą plačiau: <https://www.labiblioteka.lt/doclib/mn3ao5kntg822ru66gb8rwhyp7b38e5p>

dalyvaudami seminaruose, mokymuose apie prieinamo formato informacijos išteklius, jų įvairovę ir šių išteklių tikslinę auditoriją.

Komunikacija. Diskusijos apie komunikaciją rezultatai pateikiami 1.2.2.3 lentelėje. Šia tema siekiama atskleisti bibliotekos specialistų gebėjimus užmegzti, palaikyti ryšį su asmenimis, turinčiais individualių poreikių, bibliotekos informacijos apie paslaugas sklaidos užtikrinimą ir pan.

Tyrimo dalyviams buvo užduoti užvedantysis ir keli papildomi klausimai, siekiant gauti išsamesnius duomenis apie vidinę ir išorinę komunikaciją: *kokiais būdais klientai sužino apie bibliotekos paslaugas, informacijos pateikimą, kaip reikėtų sustiprinti informaciją apie teikiamas paslaugas? Kokios yra patirtys pasitinkant asmenį, turintį individualių poreikių? Kokių žinių, kompetencijų reikia, kad padėtų asmenims tenkinti informacijos poreikį, kokiomis žiniomis ir kompetencijomis galėtų pasidalinti su kitais?*

1.2.2.3. lentelė. *Komunikacija bibliotekos specialistų nuomonės aspektu*

Kategorijos	Kategorijas pagrindžiančių pasisakymų turinys (prasmieniai vienetai)
1. Tikslinė informacijos apie paslaugas sklaida	<p>„Tikslinė komunikacija vienas stipriausių būdų per bendradarbiavimą su specialiomis organizacijomis, įstaigomis, kitaip būtų sunku. Jei paslauga skirta tikslinei grupei – tai tik tikslinė komunikacija. Iš mūsų pusės – aktyvi būna. Skleidžiame informaciją apie vertimą į gestų kalbą, bet neateina, X Universiteto biblioteka skleidžia informaciją visiems ir per FB kviečiame susipažinti su aparatais, per dėstytojus, kviečiame specifines organizacijas, tačiau vartotojų mažiau“(D1). „Senjorai aktyviausiai naudojami didinimo aparatais, turime spalvotų ir nespalvotų, su fono keitimu (juodas fonas su baltomis raidėmis)“(D3).</p> <p>„Paslaugas viešiname įvairiausiais būdais. Yra tinklapis, yra socialiniuose tinkluose; bibliotekos „Feisbuko“ profilis. Rašoma rajono laikraštyje; rašomi trumpi anonsai, trumpi skelbimai; jeigu nauja paslauga, tuomet parašomi ir išsamesni straipsniai; platinami skelbimai, spausdinti anonsai. Tai pat ir asmeniškai pakvietimai; per bendruomenes, per įstaigas; per mokyklas, švietimo ugdymo institucijas. Kiekvieną savaitę siunčiame naujienlaiškį, yra didžiulis adresatų blokas (mokyklos, visi suinteresuoti asmenys. Ir kaimyninės bibliotekos). Sudedame visos savaitės informaciją ir kiekvieną savaitę siunčiame. Pačioje bibliotekoje turime šiuolaikinių, modernių priemonių: visokių terminalų, televizorių ekranų ir ten visa informacija apie mūsų paslaugas pateikiama“(M4). „Apie vaikus, turinčius ASS; tai mums labai padeda socialinė istorija; ir jeigu yra poreikis, tai šitie žmonės gali iš anksto susipažinti; buvo nemažai padirbėta kol mes ją sukūrėme. Pateikėme informaciją apie mūsų erdves, apie mūsų darbuotojus. Svarbu, kad šios grupės lankytojams būtų lengviau susiorientuoti, jie nebijotų; galėtų iš anksto susipažinti su darbuotojais“(M2)</p>
2. Menkas skaitytojų aktyvumas	<p>„Galvojom, ką darome, kad žmonės neateina, net nusivertinome, kad nepakankamai darome, kad neateina, tyrė ir nustatė, kad tai neįgalųjų psichologija: nediršta, nėra, kas lydi, jaučiasi ne visada patogiai“(D4). „Aparatai puikūs, susipažinome, džiaugiamės kad tokie yra. Iš mikrorajono pasiekti universitetą sudėtinga.. Buvo kalbėta, kad mūsų padalinį iškelti arčiau centro, bet žmonės sukilo, bendradarbiaujame su X mikrorajono biblioteka, jų lankytojai ateina į mūsų</p>

	<p>biblioteką, pakeisti aplinką nori, ir skaitome, ir sensoriniai užsiėmimai. Vykdomė Lietaus vaikų projektą“(D5).</p> <p>„Nuo darželio pratiname per edukacijas, renginius, veiklas nuo mažens. Vaikai žino, kad biblioteka ne vien knygos, bet ir kitokių veiklų yra“(K2). „Tą pačią informaciją ir žodžiu pateikiama, ir per veiklas–tai vaikams daug įdomiau. Tai jau nauja karta, jiems reikia vaizdo–gal iš spektaklio, filmo“(K1). „Organizuojamos viktorinos, šiuolaikinėmis priemonėmis, kur matosi ir rezultatas“(K3). „Per atostogas į biblioteką atvykę pas senelius eina į biblioteką, ten ir kompiuteriu gali naudotis. Mokyklose yra 3D, robotikos klasė, vaikams trūksta bendravimo, veiklos ne vien skaitymo. Bibliotekoje reikia veiklų derinio“(K4). „Bibliotekoje po pamokų visada randi vaikų, yra daugiafunkcinis centras–tai vaikų traukos centras“(K1). „Dirba dvi bibliotekininkės, be dėmesio žmogus tikrai nelieka, suaugę taip pat, net vardu kreipiamės, bendruomenė nedidelė. Bibliotekininkės turi pasitikėjimą, joms lengviau bendrauti su žmonėmis“(K2)</p>
<p>3. Bibliotekininkų kompetencijos teikiant paslaugas specialiuosius poreikius turintiems asmenims</p>	<p>„Biblioteka tikslingai tobulino darbuotojų kompetenciją. Yra dvi kryptys. Specialistų, kurie teikia specialias paslaugas pvz. sensorinis skaitymas, čia vyksta kryptingi mokymai. Kita dalis – bendrosios darbuotojų kompetencijos – pvz. kaip bendrauti su regos negalią turinčiais. Kiti būna agresyvūs lankytojai, kaip į juos reaguoti. Kasmet planingai organizuojame pagal kompetencijų ugdymo planą. Tobuliname lygiagrečiai su IT kompetencijomis. Todėl kvalifikaciniai projektai svarbūs, bet trūksta finansų“(D5).</p> <p>„Labai svarbu psichologinės žinios, lankytojai skirtingi, reikia psichologinių žinių, kiek reikia pagalbos, pasiūlyti, perklausti. Mokymai su psichologu, su „pilnatis“ lankytojais, kaip suvaldyti agresiją ir kaip pačiam netapti agresyviu. Prof. X padėjo įsijausti, kaip jaučiasi neregys ir kaip mes suvokiame jį, akys buvo užrištos, patyrėme, kaip jaučiasi neregys ir kokia pagalba jam tinkama. Reiktų ilgalaikių mokymų, visas kompleksas reikalingas“(D3).</p> <p>„Reikėtų ne tik teorinių mokymų, bet ir praktinių; ypač apie kitas negalias mums labai trūksta, jau apie ASS girdėjome, bet kitos negalių grupės lieka nepaliestos. Apie disleksiją, ta negalia buvo akcentuota, bet būtų gerai konkrečiai susipažinti su tuo žmogumi, labai reikia žinių kaip toks žmogus jaučiasi, kaip sukurti santykį su juo“(M2). „Kelti bibliotekininkų kompetencijas apie negalias, norint plėtoti paslaugas reikia priemonių, Ypač labai reikia psichologinių žinių apie negalią, turinčius suaugusiuosius. Mokymų, kursų tikrai nebus per mažai, ypač apie tas tikslines grupes“(M1). „Kalbu apie kompetencijas, aš kaip vadovas, kyla sudėtingumai dėl etatų, turėtų būti bendros rekomendacijos, kad aiškiai žinotumėme, kokie specialistai turėtų dirbti, suprastumėme kokių specialistų trūksta ir kokius galėtume pasikviesti į savo aplinkas. Išėitis galbūt būtų gera sinergija su kitomis organizacijomis, tokiomis kaip švietimo, PP tarnybos“(M3).</p> <p>„Bibliotekininkų kompetenciją reikia nuolat tobulinti–psichologinės žinios, organizuojami įvairūs mokymai ir apie SUP, kaip jiems padėti“(K1). „Svarbu matyti žmogų, nuoširdžiai paklausti, kaip jam padėti, kokie jo poreikiai. Pasitikti su šypsena, biblioteka kaime yra šviesulys, žmonės vieni apie kitus viską žino, yra susiję“(K2)</p>

* juodas šriftas – didmiesčio bibliotekos darbuotojai (D); mėlynas – rajono centro (M); žalias – kaimo (K).

Komunikacijos diagnostinėje srityje išryškėjo kelios apibendrintos semantinės kategorijos:

1. **Tikslinė informacijos apie paslaugas sklaida.** Bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis, nuomone, tikslinė informacija yra skleidžiama įvairiais kanalais: akademinėse bibliotekose per dėstytojus, studentus, per FB, miesteliuose

išorinėje erdvėje per vietinius laikraščius, straipsnius, skelbimus, bendruomenėse anonsuodami, mokyklose, per pedagogus, asmeninius kontaktus. Pačioje bibliotekoje yra įvairių ekranų, informacinių terminalų, informuojančių apie paslaugas. Pateikiama informacija apie bibliotekos erdves, galimybes, pritaikomumą SUP asmenims (*„Paslaugas viešiname įvairiausiais būdais. Yra tinklapis, yra socialiniuose tinkluose; bibliotekos „Facebook“ profilis. Rašoma rajono laikraštyje; rašomi trumpi anonsai, trumpi skelbimai; jeigu nauja paslauga, tuomet parašomi ir išsamesni straipsniai; platinami skelbimai, spausdinti anonsai. Tai pat ir asmeniškai pakvietimai; per bendruomenes, per įstaigas; per mokyklas, švietimo ugdymo institucijas“*).

2. **Menkas skaitytojų aktyvumas.** Tyrimo dalyviai teigia, kad neretai skaitytojų aktyvumas gan menkas, bibliotekininkai nuolat turi galvoti, kaip pritraukti juos į bibliotekas. Tikėtina, kad vien skaitymo ir knygų jau nebeužtenka, reikia įtraukti skaitytojus ir į kitas veiklas, edukacijas, renginius, bibliotekos bendruomenėse turi tapti daugiavfunkciniais kultūros, laisvalaikio, popamokininiais centrais, kur save rastų skirtingo amžiaus, skirtingų SUP, individualių poreikių turintys asmenys, ar vaikai, atvykę pas senelius į miestelį ar kaimą atostogų (*„Nuo darželio pratiname per edukacijas, renginius, veiklas nuo mažens. Vaikai žino, kad biblioteka ne vien knygos, bet ir kitokių veiklų yra“*. *„Tą pačią informaciją ir žodžiu pateikiama, ir per veiklas – tai vaikams daug įdomiau. Tai jau nauja karta, jiems reikia vaizdo – gal iš spektaklio, filmo“*. *„Per atostogas į biblioteką atvykę pas senelius eina į biblioteką, ten ir kompiuteriu gali naudotis. Mokyklose yra 3D, robotikos klasė, vaikams trūksta bendravimo, veiklos ne vien skaitymo. Bibliotekoje reikia veiklų derinio“*).
3. **Bibliotekininkų kompetencijos teikiant paslaugas asmenims, turintiems individualius poreikius.** Bibliotekų darbuotojai teigia, kad reikalingos dvikryptės kompetencijos: viena vertus, bendrosios bibliotekininkų, IT gebėjimų, kita vertus, apie įvairias negalias, bendravimo su šiais asmenimis ypatumus, kaip jaučiasi šie žmonės. Specialistai teigia, kad jiems labai trūksta psichologinių žinių ir išmanymo, kaip elgtis su SUP, ASS, individualių poreikių turinčiais asmenimis, kaip geriau jiems padėti. Tuo tikslu, informantų teigimu, bendradarbiaujant su kitomis institucijomis, reikia organizuoti specialius mokymus, rengti projektus, kad atsirastų galimybė užpildyti šias spragas (*„Ypač labai reikia psichologinių žinių apie negalią, turinčius suaugusiuosius. Mokymų, kursų tikrai nebus per mažai, ypač apie tas tikslines grupes“*. *„Kalbu apie kompetencijas, aš kaip vadovas, kyla sudėtingumai dėl etatų, turėtų būti bendros rekomendacijos, kad aiškiai žinotume, kokie specialistai turėtų dirbti, suprastume kokių specialistų trūksta ir kokius galėtume pasikviesti į savo aplinkas. Išėjis galbūt būtų gera sinergija su kitomis organizacijomis, tokiomis kaip švietimo, PP tarnybos“*).

Apibendrinimai. Šios diagnostinės srities bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis, nuomonės analizė atskleidė bibliotekų komunikacijos ypatumus. Tyrimo duomenys išryškino tai, kad nežiūrint gan aktyvios bibliotekų veiklos išorinės ir vidinės sklaidos įvairiais informacijos kanalais, per spaudą ar asmeninius kontaktus, visgi žmonės, ypač negalią turintys asmenys, ne visada aktyviai ateina į bibliotekas. Specialistų požiūriu bibliotekos turi išplėsti savo veiklos ribas, nesiriboti vien skaitymo paslaugomis. Šiuolaikinis skaitytojas

bibliotekose turi rasti daug įvairesnių veiklų, galinčių patenkinti įvairius poreikius, pasiūlyti įvairių veiklų, bendravimo erdvę, tai sukurtų prielaidas lygių galimybių visuomenės plėtotei. Tuo tikslu reikia plėsti ir bibliotekininkų kompetencijas (bendrąsias ir specialiąsias), ypač specialistams trūksta psichologinių žinių ir išmanymo.

Judumas/paslaugų pasiekiamumas. Diskusijos temos – judumas / paslaugų pasiekiamumas (angl. *mobility*), kaip galimybės susiorientuoti, judėti, naviguoti tiek fizinėje, tiek virtualioje aplinkoje, informacijos pateiktyse, rezultatai pateikiami 1.2.2.4 lentelėje.

Tyrimo dalyviams buvo pateikiami klausimai: *kokios priemonės padeda bibliotekoje susiorientuoti, lengvai judėti patalpose, susiorientuoti informacijos gausoje, kokius pageidavimus žino iš lankytojų pusės? Kokias turi patirtis dalijantis geraisiais pasiekimais su kitomis bendruomenėmis ir organizacijomis (mokyklomis, kitomis bibliotekomis, bendruomenėmis ir kt.)?*

1.2.2.4. lentelė. *Judumas / paslaugų pasiekiamumas bibliotekos specialistų nuomonės aspektu*⁴³

Kategorijos	Kategorijas pagrindžiančių pasisakymų turinys (prasmieniai vienetai)
1. Bibliotekos fondų pasiekiamumas	<p>„Kitiems žmonėms gali būti sunku, nes nesusiduria su IT. Nereiktų moderninimo, reikia paprasčiau, nes gali atbaidyti. Ta sistema sukurta Lietuvos mastu, nuo E-libis perėjus sunkiau, bet tai tik sistema, bet bibliotekoje visada padeda. X regiono biblioteka aktyvi ir kviečia per tarpasmeninius kontaktus. Viskas regionuose vyksta, soc. darbuotojai padeda. Mano tėtis eidavo į X biblioteką ir užsibūdavo, nes ten jį mokydavo“(D3).</p> <p>„Rajonuose sudėtingiau, nes senyvi žmonės ir jiems dabartinės technologijos nepriimtinos, nepasiekiamos, skundžiasi kad nesugebės knygų atsisiųsti, reikalingas internetas, tik vienas kitas moka naudotis IT. Jiems sunku, esant per 70–80 metų. Daugelis senjorų nori, kad išliktų garsinė knyga CD pavidalu klausyti MP3 grotuvu. Jiems galėtų pagelbėti vaikai, anūkai. Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungoje dirbantys pirmininkai, projektų vadovai bei socialiniai darbuotojai gali atsiųsti knygų iš virtualios bibliotekos ELVIS. Kai kurie darbuotojai parsiončia garsinių knygų, bet tikrai nedaugelis“(D2).</p> <p>„Žmonės susiranda internete įgarsintas knygas, gali tai paskatinti klausytis. Duoti pabandyti, konkrečiai parodyti, paklausyti–vien pasakyti, nurodyti tikrai neužtenka. Bibliotekoje vyksta daug veiklų, bet reikia norėti ir pačiam žmogui dalyvauti. Kai kada žmogui nereikia nurodyti, jie ir patys susigalvoja, ko jiems reikia, jie tada ir vėl norės ateiti“(K1)</p>
2. Vidinis ir išorinis lankytojų asistavimas (specialistai ir savanoriai)	<p>„Atėjus vaikams pagal amžių orientuojamės, aprodome, kas tinka, kas ne, leidžiam apžiūrėti. Kartais ateina su konkrečiu užsakymu –Artimiau pažįstam vaikus, todėl žinome, kas patinka. Pati lankausi visose miesto bibliotekose, tinka bendravimas, aplinka. Žmonių pažeidžiamumas labai svarbu. Neįgalūs būna nekritiški“(D5). „Mūsų mokykloje daug kas savanoriauja. Reiktų plėtoti savanorystę: studentai, gimnazistai. Mokiniai turi socialines valandas, Pvz. vaikelis pavarto knygelę ir neskaitęs – gražina. Savanorystė būtų tęstinė, o ne vieną kartą atėjus būti su neįgalium. Ne visi su negalia nori būti išskirti. Norintys gali savanoriauti. Yra socialinės valandos, visi mokiniai turi jas vykdyti ?Tai būtų visuomenės pratinimas. Visuomenė turi matyti tuos žmones, ir mokytis reaguoti, bet nesusureikšminti jų kitoniškumo. Ateitų autistai į biblioteką, kiti susidūrę su kitu elgesiu, kad žinotų, kad taip elgiamasi. Kad žmonės suprastų, jeigu parduotuvėje pamatys panašiai elgiantis. O žmonės su negalia nebijotų nežinios“(D4).</p>

⁴³ Tyrimo dalyvių pasisakymai – autentiški.

	<p>„Dažniausiai ateina lydimi arba auklėtojų arba globėjų ir mes labai gražiai susikalbame ir randame, tai ko jiems reikia. Dažniausiai jie konkrečiai jau žino, ko jiems reikia, ar kokios knygelės jie nori, o kadangi auklėtojos šalia jie ir drąsiai jaučiasi, puikiai pažįsta mus, visada šypsosi ir mes, kad susidurtume su sudėtingumais, tokios problemos kaip ir neturime. Tik džiaugiamės, kad tokių lankytojų turime“(M2).</p> <p>„Kodėl ateina mokiniai, tie kurie gerai drąsiai elgiasi. Mes ar į ekskursiją, ar į biblioteką, ar kokią edukaciją, mes ne visada vedame visus vaikus“(M3).</p> <p>„Kodėl nevedame? Nes ne visus galime atvesti, mes jaučiame, kad kartais galime nesukontroliuoti visų situacijų. Kalbu kaip specialistė atvirai. Kartais tai gali būti pakankamai sunku, kuomet kalbame apie sutrikimus. Ir vienas mokinys gali pridaryti bėdos, pavyzdžiui jeigu jam nenupiešime veiksmų eigos, kalbu apie ASS. Mes specialistai turime numatyti paruošti visiems etapams, bet kartais nenumatysime visko kas gali nutikti. Nes gali nutikti įvairių dalykų. Mes labai dažnai ar einame ar važiuojame tikrai ne 100 proc. vedame visus mokinius“(M3).</p> <p>„Turime knygnešius, mes ir pačios bibliotekininkės jeigu reikia nešame žmonėms knygas į namus. Ir yra knygnešiai, ir savanoriai. Tegul būna tų žmonių, tegul tik būna tų skaitytojų, noro skaityti, noro ateiti į biblioteką. Tikrai aptarnausime visus ir visus prižiūrėsime. Biblioteka esame akredituota, kaip savanorius priimanti įstaiga. Ir mes galime priimti ir didelį kiekį tų savanorių. Svarbu, kad jų atsirastų. Aš norėjau akcentuoti tą knygnešystę. Kaip sakoma, ji labai labai sena, jau nuo amžių ta paslauga, bet dabar ji tapusi šiuolaikinė knygnešystė; šiuolaikinė mobili biblioteka, kuri veža knygas ir teikia kitas paslaugas ir atokiose kaimuose. O dabar ypatingai svarbi ši paslauga, pasitelkus ir savanorius ir labai džiaugiuosi, kad ir padaliniai ir viešoji biblioteka naudojasi tuo ir neša knygas tiems žmonėms, kurie negali ateiti į biblioteką. Būtent šita paslauga yra labai aktuali šių dienų kontekste, būtent savanoriai bibliotekoje padeda vykdyti ir kitas veiklas, organizuoti renginius, pravesti, surinkti kažkokią informaciją, mes netgi šiais metais, esame paskelbę tarp savo kaimo padalinių darbuotojų konkursą „Savanorystė bibliotekoje“. Per vasarą labai daug kur savanoriai darbuojasi, padeda bibliotekininkėms. Savanorystė ne tik knygnešystė, bet ir daug kitokių veiklų. Tuo reikia džiaugtis, nes tai yra didžiulė pagalba“(M2).</p> <p>„Biblioteka yra labai tinkama vieta savanoriauti jaunimui, nes, aišku, dabar daugiausiai savanoriauja jaunimas., savanorystėje pagrindu būna jaunimas, aš labai norėčiau, kad į tą savanorių būrį būtų įtraukiami ir senjorai. Labai daug gražių pavyzdžių yra užsienyje. Aš manau, kad čia dar mūsų neatrasta grupė. Mums reikia bandyti įtraukti į savanorystės veiklą ir senjorus“(M1).</p> <p>„Bendri renginiai su SUP asmenimis vyksta kartu su X biblioteka, X vaikų dienos centru–buvo robotukų renginys. Socialinės globos namai žmonėms su psichine negalia ir pradinių klasių mokytojai bendradarbiauja“(K2)</p>
--	---

* juodas šriftas – didmiesčio bibliotekos darbuotojai (D); mėlynas – rajono centro (M); žalias – kaimo (K).

Judumą – pasiekiamumą bibliotekose informantai redukuoja į tokias apibendrintas semantines erdves:

1. **Bibliotekos fondų pasiekiamumas.** Bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis nuomone, asmenų su SUP, ASS, individualiais poreikiais, neretai būna menkas IT technologijų išmanymas. Jiems gali būti nepriimtina ar sunku susirasti informaciją, parsisiųsti knygas. Jiems neužtenka pasakyti, nurodyti, bet reikia ir parodyti, duoti praktiškai pabandyti tai atlikti, čia svarbu ir pačiam žmogui būti aktyviam ir motyvuotam („*Kitiems žmonėms gali būti sunku, nes nesusiduria su IT. Nereikty*

moderninimo, reikia paprasčiau, nes gali atbaidyti“. „Rajonuose sudėtingiau, nes senyvi žmonės ir jiems dabartinės technologijos nepriimtinos, nepasiekiamos, skundžiasi, kad nesugebės knygų atsisiųsti, reikalingas internetas, tik vienas kitas moka naudotis IT. Jiems sunku, esant per 70–80 metų. Daugelis senjorų nori, kad išliktų garsinė knyga CD pavidalu klausyti MP3 grotuvu.“).

- 2. Vidinis ir Išorinis lankytojų asistavimas (specialistai ir savanoriai).** Bibliotekos skirtos visiems, taigi jose skirtingų individualių poreikių turintys asmenys turi jaustis saugiai. Specialistai turi būti supažindinti ir mokėti efektyviai padėti jiems. Apmaudu pažymėti, kad ne visus SUP turinčius vaikus gali pedagogai nusivesti į bibliotekas dėl jų neprognozuojamo elgesio (*„Kodėl nevedame? Nes ne visus galime atvesti, mes jaučiame, kad kartais galime nesukontroliuoti visų situacijų. Kalbu kaip specialistė atvirai. Kartais tai gali būti pakankamai sunku, kuomet kalbame apie sutrikimus. Ir vienas mokinys gali pridaryti bėdos, pavyzdžiui, jeigu jam nenupiešime veiksmų eigos, kalbu apie ASS. Mes specialistai turime numatyti paruošti visiems etapams, bet kartais nenumatysime visko kas gali nutikti. Nes gali nutikti įvairių dalykų. Mes labai dažnai ar einame ar važiuojame tikrai ne 100 proc. vedame visus mokinius“).* Bibliotekininkams labai padeda savanoriai, asistentai, knygnešiai, teikiantys mobilias paslaugas asmenims, turintiems negalią, namuose. Bibliotekos labai tinkama vieta moksleivių, studentų savanorystei (*„Turime knygnešius, mes ir pačios bibliotekininkės jeigu reikia nešame žmonėms knygas į namus. Ir yra knygnešiai, ir savanoriai. Tegul būna tų žmonių, tegul tik būna tų skaitytojų, noro skaityti, noro ateiti į biblioteką. Tikrai aptarnausime visus ir visus prižiūrėsime. Biblioteka esame akredituota, kaip savanorius priimanti įstaiga“).*

Apibendrinimai. Atliktu tyrimu buvo siekiama atskleisti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto informacijos poreikius ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumą. Šios diagnostinės srities bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis, nuomonės analizė atskleidė, kad sėkmingam bibliotekos fondų judumo pasiekiamumo procesui užtikrinimui neretai trukdo nepakankamas skaitytojų, turinčių individualių poreikių, IT išmanymas. Ypač tai išryškėja miesteliuose, kaimo bendruomenėse. Neretai kliūtimi tampa ir pačių asmenų, turinčių negalią, asmenybės savybės, neprognozuojamas elgesys, sudarantis kliuvinius sėkmingam socialinės įtraukties procesui. Socialinės atskirties mažinimui ir socialinės įtraukties didinimui padėtų savanorystės plėtotė bibliotekose: atsiranda galimybė priartinti paslaugas prie žmonių, padaryti jas lanksčias, savalaikes, greitas, pagal individualius poreikius.

Vadybiniai sprendimai. Diskusijos apie vadybinius sprendimus rezultatai pateikiami 1.2.2.5 lentelėje. Tyrimo dalyviams buvo pateikiami klausimai apie bibliotekos indėlį, prisidedant prie asmenų, turinčių negalę ir jų šeimos narių įtraukties didinimo, paslaugų prieinamumo plėtotės. Tyrimo dalyviai dalijosi nuomone apie savanorių darbo galimybes, teikiant paslaugas bibliotekoje, bibliotekos vizija XXI amžiuje.

Pateikimai tokie klausimai: *Kokia Jūsų patirtis įtraukiant į bibliotekos paslaugų teikimą savanorių darbą? Kokie pasiūlymai būtų savanorystės didinimui? Kaip, Jūsų nuomone, biblioteka prisideda ar galėtų prisidėti prie asmenų, turinčių skirtingų poreikių, gebėjimų ir jų šeimos narių įtraukties*

didinimo / paslaugų prieinamumo didinimo? Kokių matote ir kaip suprantate bibliotekos viziją XXI a.?

1.2.2.5. lentelė. Vadybiniai sprendimai bibliotekos specialistų nuomonės aspektu

Kategorijos	Kategorijas pagrindžiančių pasisakymų turinys (prasminiai vienetai)
<p>1. Įtraukties proceso skatinimas organizacijose ir bendruomenėse</p>	<p>„Ilgiausiai buvau prie paviljono, kur knygos parduodamos, daugėja knygų pardavimas. Klausimas ar turime lengvinti pagal Elvį, pagal amžių, nepabėgsime nuo skaitmeninių, reikia patrauklias jas padaryti. Nusprendėme mokykloje bus 15 min. skaitmenizuotas skaitymas. Prašymas, kurie įrašinėja knygas nereikia pačių prabangiausių, populiariausių, didelio turinio, užtenka ir mažų, epizodinių įrašų. Diferencijuoti dėl amžiaus, bet ne visą knygą, o dalį. Diferencijuoti skaitmeninį turinį, ne tokį universalų kaip dabar – pritaikytą visiems. Reiktų įtraukti lietuvių kalbos mokytojus, socialinius pedagogus, ne tik bibliotekininkus. Pradėti nuo mažų dalykų ir juos užsiauginti. Bibliotekos bus ir tos knygos liks“(D2).</p> <p>„Ateina tie, kurie yra geranoriški, mes, specialistai, kartais neatvedame, nerodome, kad visiems būtų patogiu. Mes atėjome, padarėme, pasidžiaugėme ir šioje vietoje dedu daugtaškį... Tikrai turime mokinių, kurie gali neadekvačiai pasielgti. Ir kartais taip patogiau: vestis gerus vaikus, negu atsivesti 1 ar 2, kurieNežinau ar tai diskusinis klausimas...Šnekant, kad viskas gražu, pas mus toli gražu taip nėra. Žinome, kad tie vaikai....Džiugu, kad į biblioteką ateiname ir gauname tokių gerų paslaugų ir edukacijų. Nuostabios moterys, nuostabūs darbuotojai, kurios dirba su atsidavimu ir didžiu noru ir tikrai nori mums padėti ir derinasi dėl įvairiausių dalykų“(M2). „Perteikia pasaką ir per vaizdą ir per garsą, kad kuo suprantamiau ir įdomiau būtų. Tai ko gero nedideles bibliotekos ypatybė, kad mūsų lankytojai pažįstami, mes juk juos pažįstame ir jau žinome kaip su kuriuo elgtis. Ko gero didelėse bibliotekose ne taip, kaimo bibliotekose mes esame viena didelė bendruomenė, nes mes visus betarpiškai pažįstame, ir vaikučius, ir tėvelius. Ir bendraujame, ir draugaujame. O biblioteka sutinka kiekvieną ateinantį: suaugusį ar vaiką, ar mamytę su vaikučiu ir net gi ateina vaikutis ir paprašo, kad reikia mamytei knygos, jau žinai, kokios tos knygos reikia, žinai, ką ta mamytė mėgsta skaityti. Taip, kad jokių problemų čia nėra. Ir visose kaimuose, galiu patvirtinti, kad biblioteka yra kartu su bendruomene, su kaimo gyventojais. Tai didelė bendruomenė, kurie kartu gyvena, kartu dirba, kartu atlieka įvairias veiklas, žino vienas kito skausmus ir susitinka gatvėje ir parduotuvėje. Kalbėsi su visais“(M3). „Mamų klubas beldžiasi į biblioteką. Iš tikrųjų taip, bet ne su negalia. Kalbant ir apie mokyklas ir bendruomenes ir bibliotekų tinklą, tai taip, tampriai bendradarbiaujame, bet aš kalbu tik tai apie negalias turinčius žmones ir vaikus. Aš manau, kad mes su jais užmegsime tamprus ryšius, todėl kad mes turime jiems ką pasiūlyti. Greičiausiai mes pirmą žingsnį žengsime. Tiesa, pristatyti projektą mus pakvietė PPT, tai jie žengė žingsnį. Tik svarbu tęsti bendradarbiavimą“(M1).</p> <p>„Biblioteka yra atvira, prisideda šviesdami jaunąją kartą–kad nesityčiotų, kad priimtų kitokius. Nėra lengva kalbėti apie tokias jautrias temas, reikia kelti savo kompetencijas tuo požiūriu“(K1).</p> <p>„Mokykloje plėtojama savanorystė ir ne tik sporte, bet ir bibliotekoje jie gali būti. Savanorystė– knygnešystė yra svarbi tiems, kurie neišeina iš namų– senjorams, neįgaliesiems. Neįgaliesiems, kad turėtų galimybę paskaityti. Pas mus jau buvo atėjusi mergina su mama, kurios norėjo savanoriauti be didesnių biurokratinių popierių reikalavimų“(K2). „Savanoriai galėtų padėti adaptuoti tekstus SUP</p>

	<p>vaikams, kodėl gi nepadėti. Spec. Pedagogas pasakytų, kaip tekstą padaryti prieinamą, atsirastų vaikai savanoriai, kurie norėtų tai daryti“(K4)</p>
<p>2. Pozityvaus tarpbibliotekinio bendradarbiavimo skatinimas</p>	<p>„Svarbu bendradarbiavimas pačių bibliotekų viena su kita, apsikeitimas patyrimu, sklaida. Mes sėkmingai tai taikome. Ir vaikai tada išdrąsėja, eina į kitų bibliotekų edukacijas ir tada suaktyvina skaitymą, nors sako mums kiti, kad nepabėgtų iš jūsų bibliotekų. Čia dalyvavau sužinojau apie kitų galimybių bibliotekose buvimą ir galėsiu nukreipti į kitas bibliotekas, tėvus informuoti, tai labai svarbu. Bendradarbiaujame su rajono bibliotekomis, ir į namus, ir iš. X mikrorajono vaikus priimame ir kviečiame. Ieškome bendradarbiavimo, rašome projektus, pačios ieškome, neužtenka pasiskelbti“(D2).</p> <p>„Bendruojame su kitomis bibliotekomis, norėčiau. Ir rekomenduoju, kuo daugiau turėti kontakto su vaikas, taip geriau juos pažinsime; Galima nuolat konsultuotis su specialistu. Tuomet gali būti glaudus pažinimo tiltas. Bendradarbiavimas–vienos įstaigos su kitomis, būtina plėtoti bendras veiklas“(M3)</p>
<p>3. Valdžios ir kitų institucijų įtraukimas į bibliotekų paslaugų plėtotę</p>	<p>„Įvairiais būdais galėtų vykti įtraukties didinimas, gal ne visada žinome pasekmes. Gal ne visada žinome poreikius, daugiau žinome regos, klausos, mažiau autizmo, susipažinom su judėjimo negalia, kai į namus pristatome knygas, IT pagalba kaip naudojasi, kaip įtraukti jaunimą didelė problema, svarbu visuomenės informatyvumas. Tokie trys banginiai: aplinka, žmogiškieji ištekliai, paslaugos. Kitų šalių patirtį perimti“(D1).</p> <p>„Jeigu jau pas mus neina, tai turime mes eiti. Mes taip ir laikomės to principo. O biblioteka turi labai daug partnerių, daug su kuo bendradarbiaujame, projektus rašome. Bet va tos specifinės organizacijos kažkaip kažkaip ... Galbūt jos nelabai eina, tai manyčiau, kad mes turime eiti, nešti žinutę. Jiems sakyti kokios yra galimybės, kviesti ateiti. Ir gal turime nešti žinutę dar daugiau per mokyklas. Nes ir mokyklos ir PPT žino tuos žmones. Ir dar labiau reikėtų kontaktuoti. Ir eiti pas specifines organizacijas, asociacijas“(M3)</p>
<p>4. Bibliotekų misija, vizija</p>	<p>„Viename renginyje vyko diskusija, kokią biblioteką įsivaizduoja skaitytojai po 10 metų. Didžioji dalis dalyvaujančiųjų buvo su regos negalia. Vieni norėjo, kad biblioteka liktų tik žmonėms su regėjimo problemomis, jie nenorėtų dalintis, bet kita dalis kalbėjo, kad dalintųsi specialiuųjų formatų knygomis su kitas negalias turinčiais žmonėmis. Buvo įvairių variantų. Mintis – geranoriškai dalytis fondais su kitais, svarbu, kad ir ateityje būtų tokia biblioteka, į kurią norisi ateiti, turi būti socialiai įtrauki biblioteka. Prieštarauju, fizine aplinka svarbi, turi būti patraukli vieta, tai laisvalaikio praleidimo vieta, susitikimų vieta, ne tik knygų išdavimo vieta“(D5). „Dažnai akademinės iškrepta, nepamirškite ir mūsų, mes irgi domimės, atsiųskite kvietimus, mes norime žinoti, kas vyksta aplinkui“(D3).</p> <p>„Manau jeigu mes kviečiame į mokyklą visiems, tai ir mūsų bibliotekos turi būti visiems. Tai viską ir pasako, biblioteka visiems. Taip bibliotekos turinys išsiplėtęs labai plačiai, plačios paslaugos, ir platus spektras, ačiū joms, kad imasi, kad daro, tokiame mažame miestelyje yra kur ateiti ir vyksta gražūs dalykai. Neprisakykime kažko daug, ko nemokėsime naudoti, bet svarbu tikslinga įranga, paslauga ypač SUP vaikams. Jiems ypač labai svarbi emocija, tai kaip jie jaučiasi. Vaizdas ir emocija. Aš už biblioteką visiems, kaip ir „Mokykla visiems“(M3).</p> <p>„Svarbiausia kad liktų knyga, žmogus, aišku dirbtinio intelekto neišvengsime, bet, kad išliktų šiluma bibliotekose,. Už kokybę. Mažiau, bet kokybiškiau, kad būtų dėmė su žmogišku santykiu ir naujausiomis technologijomis. Jau ir dabar biblioteka yra visiems, labai svarbu, kad bibliotekoje išliktų darbuotojas, gyvas žmogus, kuris pasitiktų visus ateinančius, visus skaitytojus., biblioteka eina modernumo link ir tikrai turbūt bus moderni, su tuo dirbtiniu intelektu, tačiau</p>

labai norisi kad liktų knyga ir visi norėtų ateiti į šiltą malonią aplinką, su kvalifikuotais specialistais ir nenorėtų išeiti“(M2).

„Biblioteka kaimo žmonėms yra šviesulys reikalingas visiems ne tik vaikams, bet ir suaugusiems. Pandemijos laikotarpis svarbus bibliotekų paslaugų plėtojimui. Biblioteka turi būti visiems ir kiekvienam“(K2)

* juodas šriftas – didmiesčio bibliotekos darbuotojai (D); mėlynas – rajono centro (M); žalias – kaimo (K).

Vadybinių sprendimų bibliotekose diagnostinę erdvę informantai redukuoja į keletą semantinių vienetų:

- 1. Įtraukties proceso skatinimas organizacijose ir bendruomenėse.** Bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis požiūriu įtraukties procesai paspartėtų, jei bibliotekos pateiktų įvairesnių veiklų skirtingų individualių poreikių turintiems asmenims, pateikdami daugiau ir įvairios supaprastintos literatūros, suprantamos ir prieinamos šiems žmonėms, mokyklose organizuotą skaitmenizuotą skaitymą, perteiktų turinį garsu, vaizdu. Padeda ryšių su asmenų turinčių negalią šeimomis palaikymas, jų įtraukimas į bendruomenės veiklas, savanorystė. Pažymėtina, kad ne visada sėkmingai pavyksta įtraukti šias šeimas į veiklas dėl šeimos narių asmenybės, elgesio ypatumų, bet pozityvūs pokyčiai stebimi. Auga ir bibliotekininkų kompetencijos: specialistai susipažįsta su SUP, individualius poreikius turinčiais žmonėmis, jų asmeniniais poreikiais, galimybėmis juos tenkinti, tampa drąsesni. Mažuose miesteliuose inkluzijos procesai spartėja dėl bendruomeniškumo, ten vieni kitus pažįsta, žino poreikius, pagalbos būdus („*Perteikia pasaką ir per vaizdą ir per garsą, kad kuo suprantamiau ir įdomiau būtų. Tai ko gero nedidelės bibliotekos ypatybė, kad mūsų lankytojai pažįstami, mes juk juos pažįstame ir jau žinome kaip su kuriuo elgtis. Ko gero didelėse bibliotekose ne taip, kaimo bibliotekose mes esame viena didelė bendruomenė, nes mes visus betarpiškai pažįstame, ir vaikučius, ir tėvelius. Ir bendraujame, ir draugaujame*“). „*Biblioteka yra atvira, prisideda šviesdami jaunąją kartą – kad nesityčiotų, kad priimtų kitokius. Nėra lengva kalbėti apie tokias jautrias temas, reikia kelti savo kompetencijas tuo požiūriu*“).
- 2. Pozityvaus tarpbibliotekinio bendradarbiavimo skatinimas.** Specialistų požiūriu pozityvus yra bendradarbiavimas su kitomis bibliotekomis, keitimasis patirtimi, vaikų lankymosi skirtingose bibliotekose skatinimas. Toks aplinkos pasikeitimas galimai iššauks jų aktyvumą, socialinės įvairovės toleravimą, gebėjimą orientotis įvairiose erdvėse („*Svarbu bendradarbiavimas pačių bibliotekų viena su kita, apsikeitimas patyrimu, sklaida. Mes sėkmingai tai taikome. Ir vaikai tada išdrąsėja, eina į kitų bibliotekų edukacijas ir tada suaktyvina skaitymą, nors sako mums kiti, kad nepabėgtų iš jūsų bibliotekų. Čia dalyvavau sužinojau apie kitų galimybių bibliotekose buvimą ir galėsiu nukreipti į kitas bibliotekas, tėvus informuoti, tai labai svarbu*“).
- 3. Valdžios ir kitų institucijų įtraukimas į bibliotekų paslaugų plėtotę.** Tyrimo dalyviai teigia, kad siekiant bibliotekoms tapti aktyviais bendruomenių kultūros centrais reikia rodyti aktyvumą, patiems nešti šviesą, naujas idėjas į bendruomenes, parodyti bibliotekose vykstančias veiklas, skatinti jose dalyvauti. Tai suvoktina kaip pozityvi prevencinė priemonė, skatinanti vaikų, jaunimo tinkamą elgesį, socialinį dalyvavimą, socialinės inkluzijos procesus

(„Jeigu jau pas mus neina, tai turime mes eiti. Mes taip ir laikomės to principo. O biblioteka turi labai daug partnerių, daug su kuo bendradarbiaujame, projektus rašome. Bet va tos specifinės organizacijos kažkaip ... Galbūt jos nelabai eina, tai manyčiau, kad mes turime eiti, nešti žinutę. Jiems sakyti kokios yra galimybės, kviesti ateiti. Ir gal turime nešti žinutę dar daugiau per mokyklas. Nes ir mokyklos ir PPT žino tuos žmones. Ir dar labiau reikėtų kontaktuoti“).

4. **Bibliotekų misija, vizija.** Vis platėjančio skaitmeninio komunikavimo erdvėje tikėtina bus sunku išvengti tam tikro susvetimėjimo, tarpasmeninio bendravimo perkėlimo į virtualią erdvę. Tyrimo dalyviai mano, kad tokioje situacijoje būtina išlaikyti tarpasmeninio bendravimo šilumą, artumą, kurio jokios IT technologijos negali atstoti. Bibliotekos su „gyvomis, tikromis“ knygomis tai turėtų išlaikyti savo prioritetu. Taip pat, jos turi tarnauti visiems visuomenės nariams visais raidos periodais, pagal individualius jų poreikius *(„Svarbiausia kad liktų knyga, žmogus, aišku dirbtinio intelekto neišvengsime, bet, kad išliktų šiluma bibliotekose,. Už kokybę. Mažiau, bet kokybiškiau, kad būtų dermė su žmogišku santykiu ir naujausiomis technologijomis. Jau ir dabar biblioteka yra visiems, labai svarbu, kad bibliotekoje išliktų darbuotojas, gyvas žmogus, kuris pasitiktų visus ateinančius, visus skaitytojus“).*

Apibendrinimai. Siekiant bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto teksto, specialistų teigimu, reikia įgyvendinti eilę vadybinių sprendimų: siekti bendradarbiavimo tarp bibliotekų bei kitų institucijų, įtraukti valdžios institucijas dalyvauti priimant sprendimus dėl bibliotekų veiklos, paslaugų plėtotės. Vadybiniai pokyčiai suponuoja apibendrintų sprendimų priėmimą, leidžiantį atlikti bibliotekų veiklos metodologinius, vertybinius, struktūrinius pokyčius, įgalinančius numatyti ne tik bibliotekų vidinius funkcinius pasikeitimus, bet ir jų misiją, perspektyvas, galimybes tolimesnėje ateityje.

1.2.2.6 lentelėje pateikiami specialistų sutelktos grupės diskusijų duomenų analizės apibendrintas vaizdas, pasitelkiant SSGG analizės metodą, išryškinant asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo stiprybes, silpnybes, grėsmes ir galimybes.

Apibendrinti bibliotekos paslaugų vartotojų ir bibliotekos specialistų SSGG analizės rezultatai

Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo analizės apibendrinti rezultatai, taikant SSGG metodo elementus, pateikti 1.2.2.6. lentelėje

1.2.2.6. lentelė. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo SSGG bibliotekos specialistų nuomone.

Stiprybės	Silpnybės	Grėsmės	Galimybės
INFORMACIJOS PRIEINAMUMAS			
<ul style="list-style-type: none"> Nuolat atnaujinamos, tobulinamos esamos bibliotekų tinklas, internetinės svetainės, jos yra prieinamos balso išvesties programoms, socialinių tinklų naudojimas; Paslaugų, didelių renginių viešinimas; Naudojamos įvairios priemonės (audio, vizualinės, sensorinės) 	<ul style="list-style-type: none"> Specialios įrangos bibliotekose netolygus paskirstymas; Edukacijų, skirtų SUP asmenims specifinėmis temomis stoka; Nepakankamas paslaugų, renginių (tiek didelių tiek mažų) viešinimas; Aiškiaus ir skirtingų individualių poreikių turintiems asmenims suprantamo vidinio ženklavimo stoka bibliotekose 	<ul style="list-style-type: none"> Tolesnis motyvacijos mažėjimas skaityti knygas, atsiliepiantis asmenų psichinei sveikatai bet kuriame raidos etape; Visuomenės narių skaidymas pagal informacijos valdymo ypatumus, verčiantis asmenis, turinčius specialiuosius ir/ar individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, jaustis nepilnavertiškais visuomenės nariais; Prisitaikymo iššūkiai dėl nuolat besikeičiančių informacijos sklaidos visuomenėje sąlygų, IT programų kaitos 	<ul style="list-style-type: none"> Viešinti paslaugas, įvykusių renginių patirtis tiek interneto svetainėje, tiek socialiniuose tinkluose, tiek savivaldybių, seniūnijų tinklalapiuose; Didinti garsinių knygų fondo komplektavimą Lietuvos ir(ar) užsienio leidybos rinkoje esančiais leidiniais ir užtikrinti prieigą visiems pageidaujantiems skaitytojams; Didinti kaimiškųjų vietovių bibliotekų tinklapių matomumą, jų prieinamumą; Vidinis ženklavimas, suderintas su įprastu viešose vietose, siekiant sudaryti asmenims skaitymo sąlygas, savarankišką orientavimąsi bibliotekoje; Multimodalinės aplinkos kūrimas, fizinės aplinkos estetiškumas ir emocinė atmosfera siekiant stimuliuoti individualių poreikių turinčių asmenų skaitymo poreikį
KOMUNIKACIJA			

<ul style="list-style-type: none"> • Mokymasis iš patirties, iš asmenų grįžtamojo ryšio, tenkinant individualius skaitytojų poreikius; • Bendradarbiavimas su ugdymo įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, kitomis bibliotekomis; • Tikslinė informacijos apie paslaugas sklaida; • Bibliotekos specialistų motyvacija teikti paslaugas 	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetencijų stoka, aptarnaujant asmenis; • Visuomenės nariai neįgauna patirties pažinti individualių poreikių turinčius asmenis ir lygiavertiškai su sąveikauti; • Informacija apie paslaugas neįgalina asmenų lankyti bibliotekoje dėl jų pačių psichologinių problemų; • Bibliotekininkų psichologijos žinių ir praktinių užsiėmimų stoka apie individualius asmenų poreikius, raidą, asmenybės, bendravimo ypatumus; • Naudojamos įtraukties į bibliotekos teikiamas paslaugas priemonės nesuaktyvina lankytojų naudojimosi paslaugomis 	<ul style="list-style-type: none"> • Asmenys gali prarasti galimybę bibliotekos dėka įgyti sąveikos su kitais visuomenės nariais patirtį. • Bibliotekoms gali grėsti despecializacija 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotekos specialistų praktinių kompetencijų plėtotė. • Bibliotekų bendruomenėse tapsmas daugiavertėmis kultūros, laisvalaikio centrais skirtingo amžiaus ir individualių poreikių turintiems asmenims
JUDUMAS / MOBILUMAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Nuolatinė pagalba naudotis fondais, taikant modernias IT; • Kontaktinė informacinė pagalba lankytojams 	<ul style="list-style-type: none"> • Vidinio asistavimo įgūdžių stoka, reaguojant į neprognozuojamus individualių poreikių turinčių lankytojų poreikius, fondų pasiekiamumo procese; • Ženklių, padedančių suprasti apie pagalbos poreikį, stoka 	<ul style="list-style-type: none"> • Gali didinti asmenų atskirtį nuo informacijos, kitų visuomenės narių; • Gali mažinti asmenų, turinčių negalę ir/ar individualių poreikių, pažintinį poreikį, kognityvinę raidą 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizuoti sistemingus mokymus, naudoti naujomis programomis, telefonais ir pan.; • Sistemingai organizuota savanorystė bibliotekose individualių poreikių turintiems lankytojams, įtraukiant mokinius studentus, kitus visuomenės narius
VADYBINIAI SPRENDIMAI			
<ul style="list-style-type: none"> • Bendradarbiavimas tarp bibliotekų, specialiųjų institucijų; • Klubai pagal interesus ir galimybes 	<ul style="list-style-type: none"> • Nepakankama mažesnių, kaimiškose vietovėse esančiose bibliotekų galimybių sklaida; 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotekos kaip institucijos reikšmės mažėjimas, net sunykimas 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizuoti sistemingas nuorodas apie kitose bibliotekose esamas galimybes, tinkamas SUP lankytojams; • Plėtoti rėmėjų, projektų realizavimo galimybes, finansuojant reikalingų

	<ul style="list-style-type: none"> • Per maža valdžios institucijų įtrauktis į bibliotekų specialistų darbo, bibliotekose naudojamų priemonių finansavimą, paslaugų plėtotę 		<p>priemonių įsigijimą, kvalifikacijos kėlimo kursus bibliotekos specialistams;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viešinti bibliotekų veiklos reikšmę asmens raidai, išsilavinimui; • Viešinti bibliotekų teikiamų paslaugų galimybes, kelti bibliotekos specialistų prestižą
--	--	--	--

Apibendrinimas

Siekiant išanalizuoti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, poreikius informacijos prieinamumui, naudojimosi bibliotekomis patirtį ir požiūrį į bibliotekų vaidmenį gaunant ir naudojantis informacija, taip pat siekiant atskleisti bibliotekų specialistų nuomones apie tikslinių auditorijų informacinio aptarnavimo būklę, bibliotekų bendradarbiavimo ir informacijos paslaugų plėtros perspektyvas, buvo suorganizuotos keturios focus grupės.

Tyrimo duomenų analizė atskleidė paslaugų teikėjų (bibliotekos specialistų) ir paslaugų gavėjų (asmenų, turinčių individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, bei jų artimųjų) nuomones bei vertinimus apie informacijos bei su tuo susijusių bibliotekos teikiamų paslaugų įvairovę, reikmę bei prieinamumą, informacijos paslaugų plėtros perspektyvas.

Svarbu pastebėti, kad skirtingose paslaugų teikimo proceso pusėse esančių dalyvių nuomonės nepasižymėjo kontraversiškais, prieštaraujančiais vertinimais. Tyrimo duomenų analizė atskleidė nuomonių įvairovę informacijos bei su tuo susijusių teikiamų paslaugų aspektu, tačiau tuo pačiu jas galima vertinti kaip viena kitą papildančias, atskleidžiančias galimas informacijos paslaugų plėtros perspektyvas, vystymo trajektorijas.

Apibendrinant tyrimo rezultatus, bibliotekos šiame tyrimo kontekste traktuojamos kaip kultūros, informacijos, ugdymo erdvės subjektas, turinčios tapti universaliais, visiems prieinamais daugiafunkciniais centrais bendruomenėse, o paslaugos turi būti plėtojamoms remiantis universalus dizaino principais, atliepiančios kiekvieno skaitytojo poreikius, nepaisant amžiaus, individualių poreikių įvairovės.

Bibliotekos matomos kaip veikiančios vardan kitų, tačiau ir veikiančios kartu su paslaugų vartotojais, kuriose dirbantys specialistai geba identifikuoti ir atliepti kintančius esamų ir potencialių paslaugų vartotojų poreikius. Todėl siekiant bibliotekose teikiamų paslaugų integralumo, kokybiškų asmenų individualių poreikių tenkinimo, specialistai turi nuolat tobulinti profesines kompetencijas tiek individualių poreikių pažinimo, tenkinimo, tiek technologinių priemonių naudojimo aspektais. Kita vertus, veikimas kartu, suponuoja ir pačių asmenų, pasižymingų individualių poreikių įvairovę, aktyvumą, įsitraukimą, augimą kartu su bibliotekos specialistais.

Remiantis bibliotekų specialistų nuomone, tinkami visų lygmenų (mikro, mezo, makro) sprendimai suponuoja holistinį sprendimų priėmimą, leidžiantį atlikti bibliotekų veiklos filosofinius, metodologinius, akseologinius, struktūrinius (institucinius, savivaldybinius, respublikinius) organizacinius pokyčius, įgalinančius numatyti ne tik bibliotekų vidinius funkcinus pasikeitimus, bet ir jų misiją, perspektyvas, galimybes tolimesnėje bibliotekų kultūros raidos perspektyvoje.

2. Tarptautinių organizacijų ir asociacijų parengtų rekomendacijų dėl informacijos prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, analizė

2.1. Rekomendacijų analizės kontekstas.

Trečiuoju tyrimo uždaviniu siekiama – atlikti tarptautinių organizacijų⁴⁴ parengtų rekomendacijų dėl informacijos prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, analizę, įvertinti Lietuvos bibliotekų teikiamų informacijos paslaugų (produktų) prieinamumo ir rekomendacijų nuostatų praktinio įgyvendinimo sąsajas.

Tyrimo įvade aprašytos tyrimo diagnostinės sritys buvo suformuluotos remiantis universalios dizaino principais, tarptautinių organizacijų ir asociacijų parengtomis rekomendacijomis.

Universalios dizaino principus 1997 m. valstybiniame Šiaurės Karolinos universitete (JAV) sukūrė architektų, interjero dizaino, gaminių dizaino ir inžinierių darbo grupė vadovaujama Ronald Mace. Skiriami 7 universalios dizaino principai⁴⁵:

- 1) Visų lygybė – ta pačia aplinka ir produktais gali naudotis ir ribotus funkcinius gebėjimus turintys asmenys, tai yra jie neišskiriami iš visų kitų. Gaminiai ir statiniai suprojektuojami taip, kad jie atrodytų patraukliai ir estetiškai.
- 2) Lankstumas – galimybė tą patį naudojamą dalyką prisitaikyti pagal individualius poreikius (pvz., reguliuoti aukštį).
- 3) Paprastas ir intuityvus naudojimas – lengvai suprantama, kaip naudotis daiktu, orientuotis aplinkoje.
- 4) Tinkama informacija – pakankamai informacijos ir ši informacija pateikiama įvairiomis reikiamomis formomis, įskaitant Brailio raštu, garsinę informaciją.
- 5) Tolerancija klaidoms – nėra tikimybės patirti žalą ar orumo pažeminimą.
- 6) Mažiausios jėgos sąnaudos – aplinka ir produktais gali pasinaudoti ir mažesnę fizinę jėgą turintys asmenys.
- 7) Optimalus dydis ir erdvė – tinkamas erdvių, statinių ir produktų plotis, aukštis, dydis.

Kiekvienas UD principas turi vertinimo kriterijus, kurių sąsajos atskleidžiamos 2.1.1. lentelėje:

2.1 1. lentelė. UD principų ir kriterijų sąsajos

Universalios dizaino principai	Vertinimo kriterijai ⁴⁶
Visų lygybė – ta pačia aplinka ir produktais gali naudotis ir ribotus	1a. Suteikti vienodas naudojimo priemones visiems vartotojams: vienodai, kai tik įmanoma; lygiavertės, kai neįmanoma.

⁴⁴ Tarptautinės bibliotekų asociacijų ir institucijų federacijos (angl. International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA), Europos aklųjų sąjungos (angl. European Blind Union, EBU), Europos specialiojo ir inkluzinio ugdymo plėtros agentūros (angl. European Agency for Special Needs and Inclusive Education) Suomijos nacionalinio prieinamos literatūros ir leidybos centro (angl. National Center for Accessible Literature and Publishing in Finland, CELIA)

⁴⁵ Universalios dizaino kompetencijos centro (angl. Centre for Excellence in Universal Design) duomenimis, kiekvieną principą atitinka keli vertinimo kriterijai. Universalios dizaino ir vertinimo kriterijų sąsajos pateikiamos 1 priede.

⁴⁶ Vertinimo kriterijai paimti iš <https://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/>

funkcinius gebėjimus turintys asmenys, tai yra jie neišskiriami iš visų kitų. Gaminiai ir statiniai suprojektuojami taip, kad jie atrodytų patraukliai ir estetiškai	1b. Venkite vartotojų atskyrimo ar stigmatizavimo.
	1c. Privatumo, saugumo ir saugos nuostatos turėtų būti vienodai prieinamos visiems vartotojams.
	1d. Padarykite dizainą patrauklų visiems vartotojams.
Lankstumas – galimybė tą patį naudojamą dalyką prisitaikyti pagal individualius poreikius (pvz., reguliuoti aukštį)	2a. Suteikite galimybę pasirinkti naudojimo būdus.
	2b. Tinka prieigai ir naudojimui dešine arba kaire ranka.
	2c. Palengvinkite vartotojo (angl. <i>user's</i>) kruopštumą ir tikslumą.
	2d. Prisitaikykite prie vartotojo tempo.
Paprastas ir intuityvus naudojimas – lengvai suprantama, kaip naudotis daiktu, orientuotis aplinkoje.	3a. Pašalinkite nereikalingą sudėtingumą.
	3b. Laikykitės vartotojo lūkesčių ir intuicijos.
	3c. Tinka įvairiems raštingumo ir kalbos įgūdžiams.
	3d. Sutvarkykite informaciją pagal jos svarbą.
	3e. Pateikite veiksmingą raginimą atliekant užduotį ir grįžtamąjį ryšį po jos.
Tinkama informacija – lengvai suprantama, neatsižvelgiant į vartotojo patirtį, žinias, kalbos įgūdžius ar esamą dėmesio koncentracijos lygį	4a. Naudokite skirtingus informacijos pateikimo būdus (vaizdinį, žodinį, lytėjimo) taip, kad atsarginis būdas padėtų suprasti esminę informaciją.
	4b. Padarykite tinkamą kontrastą tarp esminės informacijos ir jos konteksto.
	4c. Sustiprinkite esminės informacijos „įskaitomumą“
	4d. Skirtingi elementų būdai gali būti aprašyti (t. y. palengvinkite nurodymų ar instrukcijų prieinamumą).
	4e. Pateikite suderinamumą su įvairiais prietaisais, kuriuos naudoja žmonės, turintys sensorinių apribojimų.
Tolerancija klaidoms – nėra tikimybės patirti žalą ar orumo pažeminimą.	5a. Išdėstykite elementus taip, kad sumažintumėte pavojus ir klaidas: dažniausiai naudojami elementai, labiausiai prieinami; pavojingi elementai yra pašalinti, izoluoti arba apsaugoti.
	5b. Pateikite įspėjimus apie pavojus ir klaidas.
	5c. Pateikite informaciją apie vartotojo tikėtinus nesėkmingus bandymus.
	5d. Įspėkite apie veiksmus, kuriems reikia budrumo, kad vartotojas užduotį galėtų tinkamai atlikti.
Mažiausios jėgos sąnaudos – aplinka ir produktais gali pasinaudoti ir mažesnę fizinę jėgą turintys asmenys	6a. Leiskite vartotojui išlaikyti neutralią kūno padėtį.
	6b. Naudokite pagrįstas veikimo jėgas (angl. <i>use reasonable operating forces</i>).
	6c. Sumažinkite vartotojo pasikartojančius veiksmus.
	6d. Sumažinkite nuolatines fizines pastangas.
Optimalus dydis ir erdvė – tinkamas erdvių, statinių ir produktų plotis, aukštis, dydis	7a. Bet kur sėdinčiam ar stovinčiam vartotojui suteikite aiškų svarbių elementų matomumą.
	7b. Visi komponentai turėtų būti patogūs bet kuriam sėdinčiam ar stovinčiam vartotojui.
	7c. Pritaikomas variantas (angl. <i>accommodate variations</i>) atitinka rankos ir griebimo būdo (angl. <i>grip</i>) dydžio skirtumus.

7d. Suteikite pakankamai vietos pagalbiniais prietaisams ar asmeninei pagalbai.

Vadovaujantis „Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumo tyrimo techninės specifikacijos“ aprašu, kuriame nurodytas empirinio tyrimo metodas – focus grupė, buvo atsižvelgiama į reikalavimus metodo taikymui, t. y. klausimų tyrimo dalyviams kiekį, diagnostines sritis, tiriamųjų imtį ir diskusijos trukmę (Halcomb, Gholizadeh, DiGiacomo, Phillips & Davidson, 2007; Nyumba, Wilson, Derrick & Mukherjee (2018). Pagal šiuos metodologinius reikalavimus, buvo siekiama redukuoti universalaus dizaino principus į keturias diagnostines sritis, išsaugant universalaus dizaino principų reikšmę ir prasmę.

Universalus dizaino principų ir juos sudarančių vertinimo kriterijų pagrindu buvo atlikta tarptautinių organizacijų ir asociacijų rekomendacijų turinio analizė.

2.2. Tarptautinių organizacijų ir asociacijų parengtų rekomendacijų dėl informacijos prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, analizė

Vienas iš tyrimo uždavinių – atlikti tarptautinių organizacijų ir asociacijų parengtų rekomendacijų dėl informacijos prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, analizę bei įvertinti Lietuvos bibliotekų teikiamų informacijos paslaugų (produktų) prieinamumo ir rekomendacijų nuostatų praktinio įgyvendinimo sąsajas.

Atliepant pastarąjį uždavinį⁴⁷, buvo peržiūrėti ir išanalizuoti tarptautinių organizacijų leidiniai, kurių sąrašas ir metrika pateikiami 2.2.1. lentelėje:

2.2.1. lentelė. Leidinių, pateikiančių rekomendacijas dėl universalus dizaino principų negalią turintiems asmenims bibliotekose, sąvadas

Autorių pavardės	Metai	Leidinio pavadinimas	Leidykla / autorinės teisės	Internetinė nuoroda
Kavanagh, R. & Sköld, B.Ch.	2005	Libraries for the Blind in the Information Age Guidelines for Development	International Federation of Library Associations and Institutions	https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/86.pdf
	2016	EBU CLEAR PRINT GUIDELINES	EBU (European Blind Union)	http://www.euroblind.org/sites/default/files/media/ebu-

⁴⁷ ASMENŲ, NEGALINČIŲ SKAITYTI ĮPRASTO SPAUSDINTO TEKSTO, INFORMACIJOS POREIKIŲ IR BIBLIOTEKŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PRIEINAMUMO TYRIMO techninės specifikacijos 2.3.2 uždavinys (p. 3): “atlikti Tarptautinės bibliotekų asociacijų ir institucijų federacijos (angl. *International Federation of Library Associations and Institutions*, IFLA), Europos aklųjų sąjungos (angl. *European Blind Union*, EBU), Europos specialiojo ir inkluzinio ugdymo plėtros agentūros (angl. *European Agency for Special Needs and Inclusive Education*) Suomijos nacionalinio prieinamos literatūros ir leidybos centro (angl. *National Center for Accessible Literature and Publishing in Finland*, CELIA) parengtų rekomendacijų dėl informacijos prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, analizę, įvertinti Lietuvos bibliotekų teikiamų informacijos paslaugų (produktų) prieinamumo ir rekomendacijų nuostatų praktinio įgyvendinimo sąsajas, o gautais analizės rezultatais remtis siekiant tyrimo tikslo ir įgyvendinant tyrimo uždavinius”.

				media/Guidelines-for-producing-clear-print.pdf
Turner– Cmucha, M.	2015	Making your Organisation’s Information Accessible for All: Implementing the Guidelines for Accessible Information	European Agency for Special Needs and Inclusive Education.	https://www.european-agency.org/sites/default/files/Making%20your%20Organisations%20Information%20Accessible%20for%20All_EN.pdf
Rauha Maarno, R., von Zansen, M. & Yläne, K.	2017	Accessibility Guidelines for Public Libraries	Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0	https://www.celia.fi/wp-content/uploads/2017/12/guidelines-for-accessible-libraries_muok.pdf
Irvall, B. & Nielsen, G.S.	2005	Access to libraries for persons with disabilities – CHECKLIST	International Federation of Library Associations and Institutions	https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf
Moore, N.	2000	THE INFORMATION NEEDS OF VISUALLY IMPAIRED PEOPLE A review of research for the RNIB	ACUMEN	https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/moore-nick-rnib-report.pdf

Tarptautinės bibliotekų asociacijų ir institucijų federacijos (angl. *International Federation of Library Associations and Institutions*, IFLA), Europos aklyjų sąjungos (ang. *European Blind Union*, EBU), Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūros (angl. *European Agency for Special Needs and Inclusive Education*) Suomijos nacionalinio prieinamos literatūros ir leidybos centro (angl. *National Center for Accessible Literature and Publishing in Finland*, CELIA) rekomendacijos bibliotekose turimos informacijos prieinamumui teikiamos įvairiomis kryptimis:

- bibliotekų darbuotojams ir vadovams (kolekcijų sudarymas ir saugojimas, garsinių leidinių kolekcijos, Brailio rašto kolekcijos, kolekcijų prieinamumas vartotojams, informacijos pateikimas įvairių grupių klientams, vartotojų grupių ypatumai, bibliotekos vartotojų ugdymas, bibliotekos darbuotojų švietimas, savanorių įtraukimas į bibliotekos veiklą ir vartotojų aptarnavimą, tarpinstitucinių ryšių plėtojimas);
- leidėjams (autorių teisės, spaudos formatai, spausdinių pritaikymas neįgaliųjų poreikiams);
- politikams (viešųjų bibliotekų teisinis statusas, viešųjų bibliotekų ir kitų bibliotekų teisinis veiklos reguliavimas, bibliotekų veiklos rėmimas: aukos ir dovanos; autorių teisių licencijos; kultūrinės ar nacionalinės reikšmės medžiagų saugojimas, bibliotekų kultūrinio potencialo panaudojimas savivaldybių gyventojų poreikiams);
- IT specialistams (bibliotekų svetainės, nuorodos į kolekcijas, informacijos pateikimas bibliotekos svetainėse, įranga Brailio rašto spausdinimui, teksto didinimui, garso įrašams);

- architektams ir interjero dizaino specialistams (bibliotekų patalpos, fizinės erdvės neįgaliesiems, registracijos ir informacijos pateikimo erdvės neįgaliesiems, ženklai lauke ir patalpose).

Tarptautinių organizacijų ir asociacijų rekomendacijų analizė. Tyrimo metu buvo ieškoma sąsajų tarp tarptautinės bibliotekų asociacijų ir institucijų federacijos (angl. International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA), Europos aklųjų sąjungos (ang. European Blind Union, EBU), Europos specialiojo ir inkliuzinio ugdymo plėtros agentūros (angl. European Agency for Special Needs and Inclusive Education) Suomijos nacionalinio prieinamos literatūros ir leidybos centro (angl. National Center for Accessible Literature and Publishing in Finland, CELIA) rekomendacijų bibliotekoms, kaip gerinti informacijos prieinamumą asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto, parengusių autorių teiginių, UD principų bei kriterijų. Analizės rezultatai pateikiami 2.2.2 lentelėje:

2.2.2. lentelė. Universalaus dizaino principų ir tarptautinių organizacijų parengtų rekomendacijų dėl informacijos prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto turinio sąsajos.

UD principas	UD vertinimo kriterijai ir jų dermė su tarptautinių organizacijų ir asociacijų rekomendacijomis
Pirmas principas: <i>Visų lygybė</i>	1a. Vienodų galimybių visiems vartotojams suteikimas. Rekomendacijose akcentuojama: <ul style="list-style-type: none"> • Visų savivaldybės gyventojų įtraukimo į paslaugų plėtrą svarba^[1]. • Organizacijos ilgalaikė strategija, kurioje atsispindi informacijos pritaikymas asmenims, turintiems individualių poreikių, sukuriant aiškų planą dėl informacijos prieinamumo, atsakingų asmenų už informacijos prieinamumo plano įgyvendinimą bei resursų telkimą^[2].
	1 b. Vartotojų atskyrimo ar stigmatizavimo vengimas. Rekomendacijose akcentuojama: <ul style="list-style-type: none"> • informacijos apie išorinį ir vidinį fizinį bibliotekos prieinamumą, aplinkos, erdvių ir interjero pritaikymą sklaidos svarba^[3]. • Užkertamas kelias orumo pažeidimams tarp lankytojų^[4]
	1 c. Privatumas, saugumas ir sauga vienodai prieinamas visiems vartotojams ^[1] ^[4] . Rekomendacijose akcentuojama: <ul style="list-style-type: none"> • Informacija apie bibliotekos technologijas mobilumą ir funkcionavimą patalpose, sensorinę aplinką. • Mobiliosios bibliotekos paslaugų sklaida. • Klientų aptarnavimas (susitikimas su klientu) yra saugus nuo informacijos apie jo lytinės, etninės, religinės, rasinės tapatybės paviešinimo pagal BDAR[2] nuostatas
	1 d. Dizaino patogumas visiems vartotojams ⁴ . Rekomendacijose akcentuojama: <ul style="list-style-type: none"> • Akcentuojama bibliotekos paslaugų vartotojų poreikių įvairovės tenkinimo galimybės (vaikų, studentų, dirbančių asmenų, multikultūrinės grupių atstovų, senjorų, asmenų, turinčių negalę ir/ar individualius poreikius).

<p>Antras principas: <i>Lankstumas</i></p>	<p>2 a. Individuali prieiga prie kliento galimybių ^{[1];[2]}.. Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vartotojo galimybė rinktis naudojimo būdus • Media formato pritaikymas prie individualių poreikių. • Tinkamumas prieigai dešine ir kaire ranka. • Kompiuteriai, kuriuose įdiegta speciali programinė įranga, palengvinanti ar įgalinanti naudojimąsi jais, priklausomai nuo individualių poreikių. • Informacijos įrašymas, saugojimas, pritaikymas pagal individualius poreikius <p>2 d. Prisitaikymas prie vartotojo tempo. Rekomendacijose akcentuojama ^[3]:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informacijos, talpinamos interneto svetainėje, pritaikymas žmonėms su negalia. • Bibliotekų darbuotojų prisitaikymas prie vartotojų tempo
<p>Trečias principas: <i>Paprastas ir intuityvus naudojimas</i></p>	<p>3 a. Pašalinti nereikalingą sudėtingumą ^[1]. Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bibliotekos interjero pritaikymas pagal neįgalųjų organizacijų rekomendacijas. • Planuojant naujus bibliotekų pastatus, architektai turėtų atsižvelgti į neįgalųjų organizacijų rekomendacijas <p>3 b. Prisitaikymas prie vartotojų lūkesčių ir galimybių ^[3]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojų kompetencijų, suteikiant informaciją žmonėms su negalia (klausos, regos, fizinė, kognityvine, skaitymo) lavinimas; • Mokymai apie informacijos rekonstravimą į lengvai suprantamą tekstą <p>3 d. Sutvarkyti informaciją pagal jos svarbą ^[1]. Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pateikti informaciją, nustačius asmenų poreikių hierarchiją. • Sudaryti informacijos klasterius (sveikatos, įsidarbinimo galimybės, paslaugos ir mobilumas, finansai, gyvenimo įvykiai <p>3 e. Sudaryti sąlygas gauti veiksmingą grįžtamąjį ryšį, atliekant užduotį ^[3]. Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grįžtamojo ryšio įrangos naudojimas, sudarius naudojimo sąlygas, apmokius skaitytojus. • Užtikrinti elektroninio turinio apsaugą, laikantis BDAR ⁴⁸[4] nuostatų
<p>Ketvirtas principas: <i>Tinkama informacija</i></p>	<p>4 a. Skirtingi informacijos pateikimo būdai ^{3;4;}[5]. Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esminės informacijos pateikimas papildomas vaizdiniu, žodiniu, lytėjimo būdais. • Alternatyvių formatų pasiūla (garso formato gamyba, skaitmeninės kolekcijos, Brailio rašto gamyba, plačiaformatė spauda). • Aiškios spausdinimo gairės (kontrastas; antraštės, puslapių numeravimas; turinio lentelė; dokumento pabaiga. • Suderinamumas tarp įrangos, kurią naudoja žmonės, turintys sensorinių apribojimų ir bibliotekos IT įrangos.

⁴⁸ BDAR - Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas

	<p>4 b. Padaryti tinkamą kontrastą tarp esminės informacijos ir jos konteksto³.</p> <p>Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nurodyti aiškias spausdinimo gaires: kontrastas; antraštės, puslapių numeravimas; turinio lentelė; dokumento pabaiga. • Nurodyti teksto spalvą; šrifto grupę, tipą; šrifto dydį; šrifto stilių; šrifto storį; tarpus tarp raidžių; tarpus tarp eilučių; lygiavimą; paraštes; stulpelius
	<p>4 d. Palengvinti instrukcijų, nurodymų prieinamumą⁶:</p> <p>Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pateikti informatyvius ir aiškius grafinius elementus, suprantamus individualių poreikių asmenims, išlaikant kontrastą, paprastą dizainą, tinkamą dydį, padėtį. • Pateikti iliustracijas, kurios atitiktų tekstą, būtų aprašytos
<p>Penktas principas: <i>Tolerancija</i></p>	<p>Užtikrinamos vartotojų saugumo nuostatos [5a– 5d kriterijai] ^[1], ^[6]: elementų išdėstymas taip, kad sumažinami pavojai ir klaidos; pateikiami įspėjimai apie pavojus ir klaidas; įspėjimai apie budrumo poreikį atliekant užduotį</p> <p>Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suteikti informaciją apie galimus sunkumus naudojantis bibliotekos internetine svetaine, IT įranga, ir jų sprendimo būdus. • Pašalinti, izoliuoti arba apsaugoti įrangų elementus, kurie yra pavojingi skirtingą negalią turintiems vartotojams (pvz. asmenys su kompleksine negalia, naujai regą praradę, autizmo spektro sutrikimus turintis asmenys kt.).Perspėti apie veiksmus, kuriems reikia vartotojo budrumo, kad jis užduotį galėtų atlikti tinkamai
<p>Šeštasis principas: <i>Mažiausios jėgos sąnaudos</i></p>	<p>Bibliotekos aplinka pritaikyta vartotojų poreikiams ir funkcionavimui [6a – 6 d. kriterijai]: leidimas išlaikyti neutralią kūno padėtį, pagrįstų veikimo jėgų naudojimas, vartotojo pasikartojančių veiksmų ir nuolatinių fizinių jėgų sumažinimas</p> <p>Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplinka pritaikyta sensoriniams poreikiams pagal turimos negalios specifiką (reguliuojamas apšvietimas, garsinis fonas ir kt.) ^[1]. • Ženkli bibliotekos eksterjere ir interjere išdėstyti taip, kad sumažintų vartotojo pasikartojančius veiksmus ir fizines pastangas^[1]. • Naudojimas savanorių paslaugomis, kaip alternatyva, kai tiesioginis informacijos prieinamumas neįmanomas vartotojui^[4]. Savanorių įtraukimas
<p>Septintasis principas: <i>Optimalus dydis ir erdvė</i></p>	<p>7a. Svarbių ir aiškių elementų matomumo užtikrinimas bet kuriam sėdinčiajam ar stovinčiajam.</p> <p>Rekomendacijose akcentuojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aiškūs ženkliniai tiek išorėje, tiek viduje (nuo stovėjimo aikštelės iki įėjimo, informacijos zonos, skaityklos ir pan. ^[3]; ^[1]; • Aiškios ir matomos piktogramos, ženklai, padedantys susiorientuoti tiek fiziniame erdvėje, tiek informaciniame paieškoje^[3] <p>7 b. Komponentų patogumas bet kuriam sėdinčiam ar stovinčiam vartotojui^[1].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekomendacijose akcentuojama tai, kad visi komponentai, reikalingi informacijos prieinamumui, būtų patogūs tiek sėdinčiam, tiek stovinčiam vartotojui, orientuojantis į patalpų funkcionalumą, kliūčių pašalinimą, lengvai pasiekimus daiktus (knygas ir pan.). • Laisvas pravažiavimas tarp lentynų; Pakankamai vietos judėjimui su vežimėliu naudojantis bibliotekos salėmis

	<ul style="list-style-type: none"> • Pritaikytos judėjimui su vežimėliu sanitarinės–higieninės (WC), maitinimo patalpos <p>7c. Prisitaikantys elementai</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ergonominės priemonės žmonėms su negalia pritaikytos suimti rankomis (pvz., kompiuterio pelė ir kt.) pagal patogumą, dydį^[3] <p>7 d. suteikiama pakankamai vietos pagalbiniais prietaisais ar asmeninei pagalbai^[4]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yra pakankamai vietos pagalbiniais prietaisais ar asmeninei pagalbai. • Numatoma techninė architektūros perspektyva, užtikrinanti prieinamumo reikalavimų įgyvendinimą informacinių ryšių technologijų kontekste; užtikrinama naudojimo paprastumo ir aiškumo sąsaja
--	--

[1] Maarno, von Zansen, & Ylänne (2017).

[2] Turner–Cmucha (2015).

[3] Irvall & Nielsen (2005).

[4] Kavanagh & Sköld (2005).

[5] EBU CLEAR PRINT GUIDELINES. (European Blind Union).

[6] Moore, N. (2000).

Tarptautinių organizacijų International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA; European Blind Union, EBU; European Agency for Special Needs and Inclusive Education; ir Suomijos leidybos centro National Center for Accessible Literature and Publishing in Finland, CELIA rekomendacijų bibliotekoms, kaip gerinti informacijos prieinamumą asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto sąsajų paieška su UD principais ir kriterijais išplėtė informacijos prieinamumo semantinį lauką.

Retrospektyvinė UD principų ir vertinimo kriterijų analizė leido išskirti **kokybės požymius**, kurie sudaro galimybę identifikuoti informacijos prieinamumo bibliotekos vartotojams, turintiems individualius poreikius, tobulintinas sritis ir projektuoti galimybių trajektorijas. UD principų ir kokybės požymių analizės dėmė su diagnostinėmis (informacijos prieinamumas, komunikacija, judumas / mobilumas, vadybiniai sprendimai) sritimis empirinio tyrimo sritimis leido projektuoti informacijos prieinamumo asmenims negalintiems skaityti įprasto teksto giliau atskleisti situaciją ir problemas konkrečiose diagnostinėse srityse, kurių rezultatai pateikiami (2.2.3–2.2.6 lentelėse).

2.2.3. lentelė. UD principų, kokybės požymių ir vertinimo kriterijų dėmė: **Informacijos prieinamumas**

UD principas ir kokybės požymis	UD kokybės požymio dėmė su tarptautinių organizacijų ir asociacijų rekomendacijomis
Bibliotekos vartotojų poreikiai	<ul style="list-style-type: none"> • Akcentuojama bibliotekos paslaugų vartotojų poreikių įvairovės tenkinimo galimybės (vaikų, studentų, dirbančių asmenų, multikultūrinės grupių atstovų, senjorų, asmenų, turinčių negalę ir/ar individualius poreikius) ^{[1]; [4]}
	<ul style="list-style-type: none"> • Pateikti informaciją, nustačius asmenų poreikių hierarchiją^[6].
Informacijos klasteriai pagal vartotojų poreikius	<ul style="list-style-type: none"> • Sutvarkyti informaciją pagal jos svarbą^[6]
	<ul style="list-style-type: none"> • Sudaryti informacijos klasterius (sveikatos, įsidarbinimo galimybės, paslaugos ir mobilumas, finansai, gyvenimo įvykiai) ^[6].
Alternatyvūs informacijos formatai	<ul style="list-style-type: none"> • Esminės informacijos pateikimas papildomas vaizdiniu, žodiniu, lytėjimo būdais^[3]
	<ul style="list-style-type: none"> • Mokymai apie informacijos rekonstravimą į lengvai suprantamą tekstą

	<ul style="list-style-type: none"> Nurodyti aiškias spausdinimo gaires: kontrastas; antraštės, puslapių numeravimas; turinio lentelė; dokumento pabaiga^[5]
--	--

2.2.4. lentelė. UD principų, kokybės požymių ir vertinimo kriterijų dermė: **Komunikacija**

UD principas ir kokybės požymis	UD kokybės požymio dermė su tarptautinių organizacijų ir asociacijų rekomendacijomis
Informacija apie bibliotekos išteklius, paslaugas, fizinę aplinką	<ul style="list-style-type: none"> Informacijos apie išorinį ir vidinį fizinį bibliotekos prieinamumą, aplinkos, erdvių ir interjero pritaikymą sklaidos svarba^[3]
	<ul style="list-style-type: none"> Informacija apie bibliotekos technologijas mobilumą ir funkcionavimą patalpose, sensorinę aplinką^[2]
Klientų saugumas ir orumas / socialinė – emocinė aplinka	<ul style="list-style-type: none"> Prisitaikymas prie vartotojo tempo, lūkesčių ir galimybių^[1]
	<ul style="list-style-type: none"> Klientų aptarnavimas (susitikimas su klientu) yra saugus nuo informacijos apie jo lytinės, etninės, religinės, rasinės tapatybės paviešinimo pagal BDAR nuostatas^[1]
	<ul style="list-style-type: none"> Perspėti apie veiksmus, kuriems reikia vartotojo budrumo, kad jis užduotį galėtų atlikti tinkamai^[1]
	<ul style="list-style-type: none"> Užkertamas kelias orumo pažeidimams tarp lankytojų^[1] Užtikrinti elektroninio turinio apsaugą, laikantis BDAR[4] nuostatų^[4]
Personalizuota prieiga prie kliento	<ul style="list-style-type: none"> Mobiliosios bibliotekos paslaugų sklaida^[4]
	<ul style="list-style-type: none"> Individuali prieiga prie kliento galimybių^[1]
	<ul style="list-style-type: none"> Suteikti informaciją apie galimus sunkumus naudojantis bibliotekos internetine svetaine, IT įranga, ir jų sprendimo būdus^[1]

2.2.5. lentelė. UD principų, kokybės požymių ir vertinimo kriterijų dermė: **Judumas**

UD principas ir kokybės požymis	UD kokybės požymio dermė su tarptautinių organizacijų ir asociacijų rekomendacijomis
Specialios priemonės ir IT technika	<ul style="list-style-type: none"> Alternatyvių formatų gaminimas (garso formato gamyba, skaitmeninės kolekcijos, Brailio rašto gamyba, plačiaformatė spauda^[4].
	<ul style="list-style-type: none"> Specialūs kompiuteriai priklausomai nuo individualių poreikių^[1].
	<ul style="list-style-type: none"> Ergonominės priemonės žmonėms su negalia pritaikytos suimti rankomis (pvz., kompiuterio pelė ir kt.) pagal patogumą, dydį^[1].
	<ul style="list-style-type: none"> Suderinamumas tarp įrangos, kurią naudoja žmonės, turintys sensorinių apribojimų ir bibliotekos IT įrangos^[1].
Specialios priemonės ir IT technika	<ul style="list-style-type: none"> Informacijos įrašymas, saugojimas, pritaikymas pagal individualius poreikius^[4].
	<ul style="list-style-type: none"> Nurodyti teksto spalvą; šrifto grupę, tipą; šrifto dydį; šrifto stilių; šrifto storį; tarpus tarp raidžių; tarpus tarp eilučių; lygiavimą; paraštes; stulpelius⁴⁹.
	<ul style="list-style-type: none"> Media formato pritaikymas prie individualių poreikių⁵⁰.
Aiški vizualizacija	<ul style="list-style-type: none"> Pateikti informatyvius ir aiškius grafinius elementus, suprantamus IP asmenims, išlaikant kontrastą, paprastą dizainą, tinkamą dydį, padėtį^[5];

⁴⁹ EBU CLEAR PRINT GUIDELINES. EBU (European Blind Union).

⁵⁰ Irvall & Nielsen (2005).

UD principas ir kokybės požymis	UD kokybės požymio dermė su tarptautinių organizacijų ir asociacijų rekomendacijomis
	<ul style="list-style-type: none"> • Aiškios ir matomos piktogramos, ženklai, padedantys susiorientuoti tiek fizinėje erdvėje, tiek informacinėje paieškoje^[3] • Aiškūs ženkliniai tiek išorėje, tiek viduje (nuo stovėjimo aikštelės iki įėjimo, informacijos zonos, skaityklos ir pan. ^{[3];[1]} • Pateikti iliustracijas, kurios atitiktų tekstą, būtų aprašytos^[5] • Ženklai bibliotekos eksterjere ir interjere išdėstyti taip, kad sumažintų vartotojo pasikartojančius veiksmus ir fizines pastangas^[1]
Fizinė aplinka	<ul style="list-style-type: none"> • Tinkamumas prieigai dešine ir kaire ranka^[1] • Pašalinti, izoliuoti arba apsaugoti įrangų elementus, kurie yra pavojingi skirtingą negalią turintiems vartotojams (pvz. asmenys su kompleksine negalia, naujai regą praradę, autizmo spektro sutrikimus turintis asmenys kt.) ^[3] • Komponentai, reikalingi informacijos prieinamumui, būtų patogūs tiek sėdinčiam, tiek stovinčiam vartotojui, orientuojantis į patalpų funkcionalumą, kliūčių pašalinimą, lengvai pasiekimus daiktus (knygas ir pan. ^[3] • Yra pakankamai vietos pagalbiniais prietaisams ar asmeninei pagalbai^[3] • Pakankamai vietos judėjimui su vežimėliu naudojantis bibliotekos salėmis^[3] • Pritaikytos judėjimui su vežimėliu sanitarinės–higieninės (WC), maitinimo patalpos^[1] • Laisvas pravažiavimas tarp lentynų^[3]
Sensoriškai “draugiška” aplinka	<ul style="list-style-type: none"> • Informacijos, talpinamos interneto svetainėje, pritaikymas žmonėms su negalia^[3] • Pašalinti nereikalingą sudėtingumą^[4] • Aplinka pritaikyta sensoriniams poreikiams pagal turimos negalios specifiką (reguliuojamas apšvietimas, garsinis fonas ir kt.) ^[3]

2.2.6. lentelė. UD principų, kokybės požymių ir vertinimo kriterijų dermė: **Vadybiniai sprendimai**

UD principas ir kokybės požymis	UD kokybės požymio dermė su tarptautinių organizacijų ir asociacijų rekomendacijomis
Bibliotekos atvirumas aplinkai ir bendradarbiavimas	<ul style="list-style-type: none"> • Organizacijos ilgalaikė strategija, kurioje atsispindi informacijos pritaikymas asmenimis, turintiems individualių poreikių, sukuriant aiškų planą dėl informacijos prieinamumo, atsakingų asmenų už informacijos prieinamumo plano įgyvendinimą bei resursų telkimą^[2] • Visų savivaldybės gyventojų įtraukimo į paslaugų plėtrą svarba^[1] • Naudojimas savanorių paslaugomis, kaip alternatyva, kai tiesioginis informacijos prieinamumas neįmanomas vartotojui^[4] • Darbuotojų kompetencijų, suteikiant informaciją žmonėms su negalia (klauso, regos, fizine, kognityvine, skaitymo) lavinimas^[3]
Architektūriniai sprendimai pagal neįgaliųjų poreikius	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotekos interjero pritaikymas pagal neįgaliųjų organizacijų rekomendacijas^[3]

UD principas ir kokybės požymis	UD kokybės požymio dermė su tarptautinių organizacijų ir asociacijų rekomendacijomis
	<ul style="list-style-type: none"> • Planuojant naujus bibliotekų pastatus, architektai turėtų atsižvelgti į neįgalųjų organizacijų rekomendacijas^[1]
Grįžtamojo ryšio algoritmas	<ul style="list-style-type: none"> • Sudaryti sąlygas gauti veiksmingą grįžtamąjį ryšį, atliekant užduotį^[4]
	<ul style="list-style-type: none"> • Grįžtamojo ryšio įrangos naudojimas, sudarius naudojimo sąlygas, apmokius skaitytojus^[4]

^[1] Maarno, von Zansen, & Ylänne (2017).

^[2] Turner–Cmucha (2015).

^[3] Irvall & Nielsen (2005).

^[4] Kavanagh & Sköld (2005).

^[5] EBU CLEAR PRINT GUIDELINES. (European Blind Union).

Apibendrinimas

Analizuojant tarptautinių organizacijų rekomendacijas, buvo remtasi 7 universalus dizaino (UD) principais (Mace, 1997), kurie apibrėžia darnios plėtros viziją, visuotinę pagarbą žmogaus teisėms, orumui, nediskriminavimui, lygias galimybes, leidžiančias išnaudoti žmogiškojo potencialo panaudojimą ir prisidėti prie bendro klestėjimo. Siekiant pokyčių praktikoje, svarbu laikytis šių UD principų: 1) visų lygybė; 2) lankstumas; 3) paprastas ir intuityvus naudojimas; 4) tinkama informacija; 5) tolerancija klaidoms; 6) mažiausios jėgos sąnaudos; 7) optimalus dydis ir erdvė. Šių principų įgyvendinimas reiškia geresnes asmenų, turinčių negalią, galimybes naudotis informacija, švietimo ir mokymo programomis ir priemonėmis, susijusiomis su žmogaus teisėmis ir jų įgyvendinimu. Būtina sąlyga, kad asmenys, turintys negalią, turėtų vienodas galimybes su kitais naudotis žmogaus teisėmis.

Naujų idėjų derinimas ir sklaida bei pasirinkta tyrimo metodologija sąlygojo 4 prioritetas diagnostines sritis: 1) informacijos prieinamumas, 2) komunikacija, 3) judumas, 4) vadybiniai sprendimai, kurios atliepia 7 UD principų kontekstą.

3. Lietuvos bibliotekų teikiamų informacijos paslaugų (produktų) prieinamumo ir rekomendacijų nuostatų praktinio įgyvendinimo sąsajos ir raiška

Trečias tyrimo uždavinys, numatytas techninėje specifikacijoje, apima du aspektus: 1) tarptautinių rekomendacijų analizę bei 2) **Lietuvos bibliotekų teikiamų informacijos paslaugų (produktų) prieinamumo ir rekomendacijų nuostatų praktinio įgyvendinimo sąsajų įvertinimą**. Minėto uždavinio antrasis aspektas analizuojamas remiantis apibendrintais SSGG matricos duomenimis⁵¹ bei atlikta rekomendacijų analize (2.2.2–2.2.6 lentelės).

Šiame tyrimo etape buvo atlikta lyginamoji tyrimo duomenų rezultatų analizė. Lyginamosios duomenų analizės metodas dažnai taikomas socialiniuose tyrimuose, kai derinama, palyginama informacija, gauta įvairiais rinkimo ar matavimo metodais.

3.1 lentelėje pateikiami asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo SSGG analize, kuri atspindinti asmenų, turinčių individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, bei jų artimųjų ir bibliotekos specialistų nuomones ir vertinimus.

⁵¹ Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo SSGG analizė, atspindinti asmenų, turinčių individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, bei jų artimųjų ir bibliotekos specialistų nuomones ir vertinimus

3.1. lentelė. Asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto, informacijos poreikių ir bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumo SSGG, atspindinti asmenų, turinčių individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, bei jų artimųjų ir bibliotekos specialistų nuomones ir vertinimus

Stiprybės	Silpnybės	Grėsmės	Galimybės
INFORMACIJOS PRIEINAMUMAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Turimi technologiniai sprendiniai, techninė įranga (I–III); Naudojamos įvairios priemonės (garsinės, vizualinės, sensorinės) individualių poreikių turintiems asmenims (I–III); • Garsinių knygų prieinamumas asmenims, negalintiems skaityti įprasto spausdinto teksto; • Atnaujinamas, tobulinamas esamas bibliotekų tinklas, internetinės svetainės, jos pritaikytos naudojimuisi su balso sintezatoriumi, socialinių tinklų naudojimas (I); • Paslaugų, didelių renginių viešinimas (III) 	<ul style="list-style-type: none"> • Garsinių knygų, jų įvairovės stoka (I–III); • Visiems vartotojams prieinamų garsinių knygų stoka (I–III); • Vizualizuotų, skirtų vyresnio amžiaus vaikams, jaunuoliams knygų stoka (I); • Lengvai skaitomo teksto, literatūros stoka (I); • Tekstų, literatūros užsienio kalba stoka (I); • Informacijos apie bibliotekose turimą įrangą, naujus techninius (prieinamus visiems) sprendimus stoka (I); • Kompetencijų naudotis techniniais sprendiniais stoka (I); • Aiškaus ir individualius poreikius turintiems asmenims suprantamo vidinio ženklavimo stoka bibliotekose (I); • Edukacijų, pritaikytų individualių poreikių turintiems asmenims specifinėmis temomis stoka (I–II); • Nepakankamas paslaugų, renginių (tiek didelių tiek mažų) viešinimas (I–II); • Specialios įrangos bibliotekose netolygus paskirstymas (III) 	<ul style="list-style-type: none"> • Garsinių knygų prieinamumas tik tam tikrai specifinei grupei sukuria papildomas išskirtinumo, specifiškumo (neįgalumo) situacijas ir netenkina UD prieinamumo kiekvienam principo (sukuriami prieinamumo barjerai) (I–III); Visuomenės narių skaidymas pagal informacijos valdymo ypatumus, verčiantis specialiųjų ugdymosi poreikius turinčius asmenis jaustis nepilnavertiškais visuomenės nariais (I–III); • Tolesnis motyvacijos mažėjimas skaityti knygas, atsiliepiantis asmenų psichinei sveikatai bet kuriame raidos etape (I); • Pritaikymo iššūkiai dėl nuolat besikeičiančių informacijos sklaidos visuomenėje sąlygų, IT programų kaitos (III) 	<ul style="list-style-type: none"> • Garsinės knygos ir technologiniai sprendimai kaip įgalinančios asmenų veikti, pilnavertiškai jaustis, priemonė (I); • Specializuotų priemonių, keičiančių (teksto/fono) spalvą aprūpinimas (liniuotės, spec. programos) (I); • Lengvai skaitomo teksto, literatūros įvairovė ir prieinamumas įvairaus amžiaus grupėms ir visų lygių bibliotekose (I–III); • Bibliotekos – kaip techninės įrangos aprūpinimo ir sklaidos apie technologinius sprendinius vieta (I–III); • Bibliotekos – kaip kompetencijų plėtojimo resursas (mokymosi pasinaudoti technologiniais naujais sprendimais vieta) (I); • Viešinti paslaugas, įvykusių renginių patirtis tiek interneto svetainėje, tiek socialiniuose tinkluose, tiek savivaldybių, seniūnijų tinklalapiuose. Svarbi informacija gali būti skelbiama ir tikslinėms grupėms (NVO, asociacijoms, sąjungoms ir kt.) (I–II); • Kaimiškosios vietovės esančių bibliotekų tinklapių sudarymas (I); • Vidinis ženklavimas, suderintas su įprastu viešose vietose, siekiant sudaryti SUP, individualių poreikių turintiems asmenims skaitymo sąlygas, savarankišką orientavimąsi bibliotekoje (I); • Bibliotekoms įsigyti garsines knygas ir kitais pritaikytais formatais išleistus leidinius to pageidaujantiems skaitytojams (I–III); • Multimodalinės aplinkos kūrimas, fizinės aplinkos estetiškumas ir emocinė atmosfera siekiant stimuliuoti asmenų, turinčių individualius poreikius, skaitymo poreikį (I–III)
KOMUNIKACIJA			

Stiprybės	Silpnybės	Grėsmės	Galimybės
<ul style="list-style-type: none"> • Informacijos apie bibliotekos paslaugas sklaida įvairiais kanalais (I); Tikslinė informacijos apie paslaugas sklaida (I); • Bibliotekos renginių įvairovė (I); • Regioninės bibliotekos kaip bendravimo, laisvalaikio praleidimo erdvė (I); • Mažos bibliotekos kaip vieta, kur pasitinkamas ir palydimas kiekvienas (I); Bibliotekos specialistų motyvacija teikti paslaugas (I). • Mokymasis iš patirties, iš grįžtamojo ryšio, tenkinant skaitytojų individualius poreikius (I); • Bendradarbiavimas su ugdymo įstaigomis, specialiomis organizacijomis, kitomis bibliotekomis (I) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetencijų stoka, aptarnaujant informacijos poreikius turinčius asmenis (I); • Informacija apie paslaugas neįgalina IP asmenų lankyti bibliotekoje dėl jų pačių psichologinių problemų (I); • Bibliotekininkų psichologijos žinių ir praktinių užsiėmimų stoka apie IP asmenų poreikius, raidą, asmenybės, bendravimo ypatumus (I); • Naudojamos įtraukties į bibliotekos teikiamas paslaugas priemonės nesuaktyvina IP lankytojų naudojimosi paslaugomis (I) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagalba („pagalbos ambasadorius“) kaip grėsmė nugalinti asmenį, turintį individualių poreikių informacijos prieinamumo aspektu (I); • Perdegimo grėsmė – įvairių paslaugų pasiūla siekiant tenkinto poreikių įvairovę turimų žmogiškųjų resursų kontekste (I_III); • Visuomenės nariai neįgauna patirties pažinti asmenis, turinčius individualius poreikius, ir lygiavertiškai su sąveikauti (III); • Asmenys, turintys individualius poreikius, gali prarasti galimybę bibliotekos dėka įgyti sąveikos su kitais visuomenės nariais patirtį (III) 	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteka „ne sau“, o veikianti kartu/su; biblioteka – daugiau nei knyga (I–III); • Biblioteka kaip žmones burianti, įtrauki laisvalaikio praleidimo vieta (I–III); Bibliotekų bendruomenėse tapimas daugiavertėmis kultūros, laisvalaikio centrais skirtingo amžiaus asmenims bei atliepanti individualių poreikių įvairovę (III). • Biblioteka kaip asmeninio tobulėjimo, emocinės paramos ir bendravimo erdvė (I–III); • Paslaugų viešinimo svarba, viešinimo kanalų įvairovė kaip priemonė visuomenės narių žinojimo, supratimo didinimui apie teikiamas bibliotekos paslaugas, įvairovę (I–III); • Savanorystė kaip priemonė barjerų tarp bibliotekos ir visuomenės mažinimo priemonė (I); • Praktinių mokymų svarba siekiant ugdyti, suprasti klientus (I); Bibliotekos specialistų praktinių kompetencijų plėtotė (III); • „Pagalbos ambasadoriaus“ ir „pagalbos posto“ galimybės (I); • Ori pagalba kiekvienam (I); • Maža biblioteka kaip galimybė pažinti ir pamatyti kiekvieno asmens poreikius (I)
JUDUMAS / MOBILUMAS / fizinės erdvės			
<ul style="list-style-type: none"> • Sensoriškai draugiškos aplinkos elementai pavienėse bibliotekose (I); • Nuolatinė pagalba naudotis fondais, taikant modernias IT (I); • Kontaktinė informacinė pagalba lankytojams (I) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fizinės aplinkos barjerai (pvz., ypač siauri tarp lentynų) (I); • Papildomų priemonių, padedančių pasiekti reikiamą knygą, stoka (I); • Papildomų erdvių – individualių skaityklos vietų stoka (I); • Bibliotekose vyraujanti tylą, kaip neįtakojamą ir stresą keliantį veiksnys (I); 	<ul style="list-style-type: none"> • Fizinė erdvių pertvarkymas – kaip pozityvus (naujų idėjų realizavimo galimybės) ir barjerus kuriantis veiksnys (pastovumas traktuojamas kaip saugumas, ypač asmenims turintiems ASS) (I–III); • Gali didinti asmenų, turinčių individualius poreikius, 	<ul style="list-style-type: none"> • Vaizdinė pagalba: veiklos vizualizavimo reikmė ir vizualinių sprendimų vientisumo poreikis – kaip saugumo jausmas, savarankiškumo paskata (I); • Garsinės informacijos pateikties reikmė (I); • Struktūruota veikla ir pastovumas kaip draugiška erdvė ASS turintiems asmenims (I); • Jaukios, sensoriškai draugiškos aplinkos, poreikis (I); • Organizuoti sistemingus mokymus, naudoti naujomis programomis, telefonais ir pan. (III);

Stiprybės	Silpnybės	Grėsmės	Galimybės
	<ul style="list-style-type: none"> Fizinių erdvių „pertvarkymas“ – kaip naujų barjerų kūrimas (I); Vidinio asistavimo įgūdžių stoka, reaguojant į neprognozuojamus IP lankytojų poreikius, fondų pasiekiamumo procese (I); Ženklių, padedančių suprasti apie IP asmenų pagalbos poreikį, stoka (I) 	<ul style="list-style-type: none"> atskirtį nuo informacijos, kitų visuomenės narių (III); Informacijos prieinamumo ribotumai gali mažinti asmenų, turinčių individualius poreikius, pažintinį poreikį, silpninti kognityvines funkcijas (III) 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemiškai organizuota savanorystė bibliotekose IP lankytojams, įtraukiant mokinius studentus, kitus visuomenės narius (I)
VADYBINIAI SPRENDIMAI			
<ul style="list-style-type: none"> Dėmesingas bibliotekininkas (I) „Biblioteka visiems“ koncepcija įtrauktis link – pozityviai vertinamos atvirumo apraiškos (I–III) Pavienės savanorystės iniciatyvos (I) Bendradarbiavimas tarp bibliotekų, specialiųjų institucijų (III) Klubai pagal interesus ir galimybes (I) 	<ul style="list-style-type: none"> Finansinių resursų stoka (I–II) Žmogiškųjų išteklių stoka (I–II) Neišnaudota savanorystė, atvirumo stoka (I–II) Per mažas dėmesys regioninėms bibliotekoms (finansinių, žmogiškųjų resursų, paslaugų viešinimo aspektais) (I) Nepakankama kitų bibliotekų galimybių sklaida (III) Per maža valdžios institucijų įtrauktis į sprendimų priėmimą dėl bibliotekų specialistų darbo, bibliotekose naudojamų priemonių finansavimą, paslaugų plėtotę (III) 	<ul style="list-style-type: none"> Mažėjantis regioninių bibliotekų paslaugų prieinamumas (I – III) Netolygus resursų paskirstymas – netolygus individualių poreikių tenkinimas (I). Tolesnis bibliotekos specialistų prestižo visuomenėje mažėjimas ir jų stoka ateityje (III) Bibliotekos kaip institucijos reikšmės mažėjimas, net sunykimas (III) 	<ul style="list-style-type: none"> Biblioteka – universalus daugiavfunkcis (kultūros ir informacijos) centras (I–III); Regioninių bibliotekų didesnio viešinimo, bibliotekų palaikymo poreikis (I); Viešinti bibliotekų teikiamų paslaugų galimybes, kelti bibliotekos specialistų prestižą (I–III); Asmuo, turintis negalią, – bibliotekininko ugdytojas, savanoris (I); Savanorystė, kaip žmogiškųjų resursų, mokymo ir mokymosi, viešinimo veiksnys (I); Organizuoti sistemingas nuorodas apie kitose bibliotekose esamas galimybes, tinkamas IP lankytojams (I–III); Plėtoti rėmėjų, projektų realizavimo galimybes, finansuojant reikalingų priemonių įsigijimą, kvalifikacijos kėlimo kursus bibliotekos specialistams (I–III); Viešinti bibliotekų veiklos reikšmę asmens raidai, išsilavinimui (I–III)
<p>Lentelės paaiškinimai:</p> <ul style="list-style-type: none"> I lygmuo – institucinis II lygmuo – savivaldybės III lygmuo – valstybinis Mėlyna spalva pateikti SSGG – atspindintys asmenų, turinčių individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, bei jų artimųjų vertinimus Juoda spalva pateikti SSGG – atspindintys bibliotekos specialistų vertinimus 			

Pagrindinis šio etapo uždavinys – identifikuoti Lietuvos bibliotekų teikiamų informacijos paslaugų (produktų) prieinamumo ir rekomendacijų nuostatų praktinio įgyvendinimo sąsajų įvertinimą. Siekiama įvertinti, ar analizuojamas **požymis stebimas ar nestebimas** praktikoje, teikiamų paslaugų spektre informacijos prieinamumo aspektu. Tokiu būdu pateikiama paslaugų plėtotės galimybių trajektorija, atliepanti rekomendacijas bei universalaus dizaino principus.

Informacijos prieinamumas

3.2. lentelė. Informacijos prieinamumas: rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška. Galimybių trajektorija.

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
Bibliotekos vartotojų poreikiai	<ul style="list-style-type: none"> Akcentuojama bibliotekos paslaugų vartotojų poreikių įvairovės tenkinimo galimybės (vaikų, studentų, dirbančių asmenų, multikultūrinių grupių atstovų, senjorų, asmenų, turinčių negalę ir/ar individualius poreikius) 	<p>Nestigmatizuojantis požiūris, galimybė saugiai, patogiai, prieinamai naudotis bibliotekos paslaugomis pilnavertiškam socialiniam kultūriniam dalyvavimui.</p> <p>Bibliotekos darbuotojai dėmesingi saugiam lankytojų poreikių patenkinimui, pozityviai vertina lankytojų atvirumo apraiškas, priima pavienes savanorystės iniciatyvas, keičiasi informacija su kitomis bibliotekomis apie teikiamų paslaugų galimybes, organizuoja klubus pagal interesus ir galimybes</p>	<p>Finansinių, žmogiškųjų resursų stoka ypač regioninėse bibliotekose, nepakankama kitų bibliotekų galimybių sklaida, nėra organizuotos, reguliarios savanorystės, orientuojamasi į aktyviai jų paslaugomis besinaudojančias auditorijas, nepakankamai identifikuojama tikslinių vartotojų grupių poreikių įvairovė.</p> <p>Elektronine leidinių valdymo informacine sistema ELVIS gali naudotis tik asmenys, kurie negali skaityti įprasto spausdinto teksto dėl sensorinių (regėjimo) ar fizinių funkcijų sutrikimų (pvz., negali rankose laikyti knygos), raidos, kompleksinių sutrikimų (pvz., autizmas), patiriamų mokymosi sunkumų (pvz., disleksija), kitų įgimtų ar įgytų sveikatos sutrikimų.</p>	<p>Organizuoti sistemingas nuorodas apie kitose bibliotekose sudarytas galimybes, tinkamas IP lankytojų saugiam poreikių patenkinimui, viešinti bibliotekos paslaugas. Didinti vaizdo ir garso įrašų kolekcijas. Plėsti garsinių knygų prieinamumą visiems vartotojams.</p> <p>Pageidautinas didelis ir patrauklus knygų ir leidinių pasirinkimas</p>

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
			<p>Siekiant optimalesnės pagalbos asmenims, turintiems individualių poreikių, labai svarbus visų bibliotekos specialistų švietimas, informacijos sklaida apie ELVIS sistemos galimybes, sistemos naudojimąsi ir pan.</p> <p>Garsinio formato knygų poreikis visiems bibliotekos vartotojams. Neišnaudojamas atvirų garsinių įrašų potencialas (pvz., podkastų įrašai, atviros garsinės knygos ir pan.)</p>	
Bibliotekos vartotojų poreikiai	<ul style="list-style-type: none"> Pateikti informaciją, nustačius asmenų poreikių hierarchiją 	Bibliotekose egzistuoja, yra tobulinami, atnaujinami tinklalapiai, FB profiliai, pateikiama informacija garsu, kad pasiektų visus besidominčius. Žiniasklaidoje vyksta socialinė bibliotekų reklama	Nežiūrint šių privalumų, išryškėja edukacinių renginių, skirtų SUP vaikams, individualių poreikių turintiems asmenims specifinėmis temomis stoka, nepakankamas paslaugų, renginių (tiek didelių tiek mažų) viešinimas, pasirenkami kviečiamai tikslinei auditorijai neaktualūs viešinimo būdai ir kanalai	Tyrimo duomenų analizė išryškina paslaugų plėtotės galimybes: bendruomenėse viešinti paslaugas, įvykusių renginių patirtis ir internetinėse svetainėse, ir socialiniuose tinkluose, savivaldybių, seniūnijų tinklapiuose, kurti kaimo bendruomenių tinklapius, prieinamus visiems skaitytojams
Informacijos klasteriai pagal vartotojų poreikius	<ul style="list-style-type: none"> Sutvarkyti informaciją pagal jos svarbą 	Pagal šį principą atskiros bibliotekos lankytojams suteikia pakankamai informacijos ir ši informacija pateikiama įvairiomis reikiamomis formomis, įskaitant Brailio raštą, garsinę informaciją. Siekiant informacijos prieinamumo skirtingų individualių skaitymo poreikių turintiems asmenims,	Pasigendama informacijos apie turimą įrangą, kompetencijų ją naudoti ir tolygaus jos paskirstymo bibliotekose	Plėtoti rėmėjų, projektų realizavimo galimybes, finansuojant reikalingų priemonių įsigijimą, kvalifikacijos tobulinimo kursus bibliotekos specialistams bei skaitytojams, plėsti informacijos pasiūlą visame šalies bibliotekų tinkle

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
		<p>bibliotekose naudojama garsinė, Brailio rašto informacija, simbolių skaitytuvai, sintezatoriai, didintuvai, specialios spalvotos liniuotės ir kita informaciją padedanti priimti reikalinga įranga. Tai suteiktų galimybes visiems bibliotekų skaitytojams maksimaliai prieinamai pasinaudoti bibliotekų turimais fondais</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> Sudaryti informacijos klasterius (sveikatos, įsidarbinimo galimybės, paslaugos ir mobilumas, finansai, gyvenimo įvykiai) 	<p>Bibliotekose esantys videoklipai, garsinė informacija, pritaikyto dydžio, šrifto, spalvos ženklavimas, informacija užtikrina individualių skaitymo poreikių turintiems asmenims tinkamą informacijos prieinamumą, leidžia jiems jaustis savarankiškais, sukuria prielaidas jų socialinei įtraukčiai</p>	<p>Išryškinti bibliotekų privalumai atveria ir įvairios sensorinės informacijos apie bibliotekos teikiamas paslaugas individualių poreikių turintiems asmenims stoką</p>	<p>Specialistų ir skaitytojų skaitmeninių kompetencijų plėtojimas, mokymų organizavimas, siekiant patenkinti individualius poreikius</p>
Alternatyvūs informacijos formatai	<ul style="list-style-type: none"> Esminės informacijos pateikimas papildomas vaizdiniu, žodiniu, lytėjimo būdais 	<p>Tyrimo duomenys atskleidžia, kad esminių šio principo dedamųjų rašytine forma bibliotekose yra laikomasi. Rečiau naudojama garsinė, vizualinė sensorinė įranga, daliai asmenų prieinamos ir garsinės knygos.</p> <p>Vidinis bibliotekų patalpų ženklavimas (svarbi informacija lankytojui, jautrumo zonos) padeda įvairaus amžiaus asmenims su individualiais poreikiais saugiai, patogiai jaustis patalpose.</p> <p>Atskirose bibliotekose yra sukurtos sensorinės istorijos apie bibliotekoje</p>	<p>Egzistuoja garsinių, vizualizuotų, užsienio kalba bei lengvai skaitomo teksto, skirto įvairaus amžiaus ir skirtingų individualių poreikių asmenims, literatūros stoka bei vidinio ženklavimo stygius</p>	<p>Tyrimo duomenų analizė atskleidžia paslaugų plėtotės galimybes: garsinių knygų, lengvai skaitomos literatūros įvairovės visiems pageidaujantiems skirtingo amžiaus ir poreikių asmenims didinimas</p>

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
		esančias aplinkas, darbuotojus kūrimas; vedami įvairių sensorinių skaitinių veikla		
	<ul style="list-style-type: none"> Aiškios spausdinimo gairės (kontrastas; antraštės, puslapių numeravimas; turinio lentelė; dokumento pabaiga) 	Garsinių knygų, techninės įrangos, specializuotų teksto skaitymo bei kitų savęs įgalinimo priemonių naudojimas palengvinimui naudojimas leidžia individualių poreikių turintiems asmenims pasijusti pilnaverčiais visuomenės nariais, turinčiais vienodas galimybes	Pasigendama specialaus pritaikyto teksto pagal teksto dydį, foną skaitinių, Brailio rašto, liečiamų leidinių	Specializuotų skaitymo priemonių, įrangos aprūpinimas ir tolygus paskirstymas įvairaus lygio bibliotekose. Vidinio bibliotekų ženklavimo derinimas su viešuoju, multimodalinės, estetiškos, emociškai palankios aplinkos kūrimas tenkinant skaitymo poreikius ir siekiant individualių poreikių turinčių asmenų sėkmingo socialinės įtraukties proceso

Tyrimo duomenų analizė suponuoja keletą tobulintinų **informacijos prieinamumo** sričių:

Kokybės požymis **Bibliotekos vartotojų poreikiai**, siejamas su **UD principais: Visų lygybė ir Paprastas ir intuityvus naudojimas**. Siekiant tobulinti bibliotekų paslaugas, kad jos taptų prieinamos asmenims, negalintiems skaityti įprasto teksto, galima būtų numatyti garsinių knygų prieinamumą visiems šios paslaugos pageidaujantiems, įsigyjant jas tiesiogiai iš leidėjų. Todėl prasminga būtų didinti bibliotekų pasirengimą aptarnauti asmenis, turinčius individualius poreikius, plėtoti prieinamų formatų išteklių įvairovę bei jų prieinamumą. Lengvai skaitomos literatūros, lietuviškų ir užsienio autorių įvairovė sukurtų palankias sąlygas sėkmingam socialinės įtraukties procesui, nesudarytų specifiškumo (neįgalumo) situacijos, separacijos ir sudarytų galimybes nuosekliai laikytis numatytų UD principų.

Kokybės požymis **Informacijos klasteriai pagal vartotojų poreikius**, siejamas su UD principu: **Paprastas ir intuityvus naudojimas** atskleidžia, kad vieningas vidinis bibliotekų ženklavimo derinimas su viešuoju, alternatyvios sensorinės informacijos sklaida, multimodalinės, estetiškos, emociškai palankios aplinkos kūrimas tenkinant individualius skaitymo poreikius, taipogi didintų visų bibliotekos lankytojų motyvaciją skaityti knygas. Tai gerintų asmenų psichinę sveikatą visuose raidos perioduose, atvertų galimybes visus asmenis jaustis pilnaverčiais visuomenės nariais.

Kokybės požymis **Alternatyvūs informacijos formatai**, siejamas su **UD principu: Tinkama informacija** išryškina matymą, kad netolygus skaitymo priemonių, įrangos paskirstymas, menka jų alternatyvių formatų įvairovė, mokymų, kompetencijų kėlimo stygius, greita IT programų kaita, nuolat besikeičianti informacijos sklaida suponuoja visuomenės integralumo trikdžius, jos narių skaidymą pagal informacijos valdymo ypatumus tai stabdo asmenų, turinčių individualius poreikius sklandų ir aktyvų dalyvavimą socialiniame gyvenime.

Komunikacija

3.3. lentelė. Komunikacija: rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška. Galimybių trajektorija

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
Informacija apie bibliotekos išteklius, paslaugas, fizinę aplinką	Informacijos apie išorinį ir vidinį fizinį bibliotekos prieinamumą, aplinkos, erdvių ir interjero pritaikymą sklaidos svarba	Atskirose bibliotekose stebima galimybė informuoti bibliotekos darbuotojus apie vartotoją, turintį IP, dažniausiai tiesioginio kontakto metu yra pristatomos bibliotekos paslaugų panaudos galimybės pagal lankytojo poreikius, suteikiama informacija apie kitų bibliotekų galimybes, Tinklalapiuose pateikiami patalpų planai	Išankstinio informavimo apie bibliotekos prieinamumo, interjero pritaikymą prie IP lankytojų galimybių, nuorodų apie tokias galimybes kitose bibliotekose	Bibliotekos tinklapyje galėtų būti pateiktos bibliotekos išorinio ir vedino prieinamumo nuorodos/žemėlapis, kad IP lankytojas galėtų išsirinkti savo poreikiams tinkamą biblioteką. Informuoti tinklapyje apie galimybę gauti informaciją telefonu, derinant IP lankytojo ir bibliotekos galimybes suteikti reikiamą paslaugą
	Informacija apie bibliotekos technologijas mobilumą ir funkcionavimą patalpose, sensorinę aplinką.	Tokia informacija egzistuoja kai kurių bibliotekų tinklalapiuose	Pasigendama informacijos, pritaikytos IP galimybės, informavimo tiesioginio kontakto metu	„Pagalbos postas“, kaip pagalba geriau ir greičiau gauti specializuotą pagalbą ir susiorientuoti bibliotekoje
Klientų saugumas ir orumas / socialinė – emocinė aplinka	Klientų aptarnavimas (susitikimas su klientu) yra saugus nuo informacijos apie jo lytinės, etninės, religinės, rasinės tapatybės pavišimo pagal BDAR nuostatas	Bibliotekos darbuotojai aptarnauja dėmesingai ir paslaugiai visus lankytojus, nepriklausomai nuo tapatybės, laikantis BDAR nuostatų, kurie yra pavišinti tinklalapyje	Interneto svetainėje nepavišinami duomenų apsaugos nuostatai, kurių laikosi ir biblioteka IP lankytojams prieinamu būdu	Galima būtų pavišinti nuostatus, –pateikiant universalius ženklus, kurie atitiktų BDAR nuostatas

<p>Prisitaikymas prie vartotojo tempo, lūkesčių ir galimybių</p>	<p>Darbuotojai mokosi iš grįžtamojo ryšio su IP lankytojais apie individualių poreikių tenkinimo ypatumus. Empatiška, jautri, pastabi asmens pasitikimo kultūra, priklausanti nuo individualių bibliotekos darbuotojų savybių.</p> <p>Įgarsintos bibliotekos interneto svetainės, jos nuolat atnaujinamos, išnaudojamas socialinis tinklas (FB), per kurį gaunamas ir grįžtamasis ryšys apie bibliotekos veiklas.</p> <p>Yra tikslinė informacijos sklaida įvairiomis priemonėmis (modernūs terminalai, televizorių ekranai ir kt.). Kiekvieną savaitę siunčiami naujienlaiškiai, informacija rajono laikraštyje.</p> <p>Yra specialūs didinimo aparatai, su fono keitimu</p>	<p>Darbuotojai pasigenda kompetencijų (psichologinių žinių, praktinių užsiėmimų apie asmenų su IP poreikius, raidą, asmenybės, bendravimo ypatumus), aptarnaujant asmenis su IP, stoką.</p> <p>Darbuotojai pažymi, kad esant didelei informacijos sklaidai apie teikiamas paslaugas nesuaktyvina IP lankytojų jomis naudotis dėl jų pačių psichologinių problemų, kurios galimai atsiranda ir dėl mūsų visuomenėje vis dar egzistuojančios atskirties, kuri tarptautinėje erdvėje nebėra aktuali.</p> <p>Skaitytojų aktyvumas menkas priimant paslaugas ir jomis naudojantis</p>	<p>Galėtų būti „pagalbos postai“ – vieta arba ženklas, kurį panaudojus, klientas išreikštų pagalbos poreikį.</p> <p>Dėl autizmo spektro sutrikimą turinčių asmenų bibliotekos darbuotojai galėtų turėti specialias korteles, kad galėtų atskirti nuo kitų lankytojų.</p> <p>Padrąsinti ir instrukuoti asmenis su negalia, kokiu būdu galėtų prašyti pagalbos. Sudaryti IP lankytojams gauti orią pagalbą jiems patiems nusprendus, panaudojant vidinius ženklus, „pagalbos“ posto“, „pagalbos ambasadoriaus“ galimybes</p>
<p>Perspėti apie veiksmus, kuriems reikia vartotojo budrumo, kad jis užduotį galėtų atlikti tinkamai</p>	<p>Tiesioginio kontakto metu, dėmesingi bibliotekos darbuotojai betarpiškai skatina būti budriais, susikoncentravusiais į užduotį, veiksmą</p>	<p>Pasigendama nuorodų IP lankytojams prieinamu būdu (pvz. Brailio raštu, vizualizacija) apie veiksmus, užduotis, reikalaujančiais dėmesingumo, budrumo</p>	<p>Galėtų būti nuorodos apie vietas, veiksmus, kurių atlikimui, įvaldymui reikia budrumo IP lankytojams jiems prieinamu būdu</p>
<p>Užkertamas kelias orumo pažeidimams tarp lankytojų</p>	<p>Dėmesingi ir pasirengę teikti pagalbą bibliotekos darbuotojai</p>	<p>Vidinio ženklinimo sistemos apie lankytojų ir IP lankytojų poreikių tenkinimo ribas, ypatumus</p>	<p>Plėtoti vizualią ženklinimo pagalbą, naudojant tarptautinėje praktikoje priimtinius simbolius IP (pvz. oro uostų praktika: žalios juostelės su saulėgražomis) kuriais būtų nurodoma erdvės skirtos nusiramimui, tylos zonos ir pan., kad tarp IP lankytojų ir kitų lankytojų būtų supratimas ir savalaikė pagalba.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Užtikrinti elektroninio turinio apsaugą, laikantis BDAR[4] nuostatų 	Tyrimo metu informantų pasisakymuose tai neišryškėjo		Laikytis BDAR nuostatų
Personalizuota prieiga prie kliento	Mobiliosios bibliotekos paslaugų sklaida	Bibliotekos lankytojams, su judėjimo negalia arba judėjimo sutrikimais bei pagal amžių, išreiškus poreikį, leidiniai pristatomi į namus nustatytam laikui, derinant su socialinių paslaugų centru. Kaimo bibliotekoje šią paslaugą atlieka bibliotekos arba seniūnijos darbuotojas	Kitiems IP lankytojams tokia paslauga nenumatyta. Savanorių įtraukimas į mobilios bibliotekos paslaugų realizavimą	Plėtoti knygų pristatymą ir kitų IP lankytojams. Galima būtų įtraukti į mobilios bibliotekos paslaugų realizavimą savanorius
	Individuali prieiga prie kliento galimybių	Bibliotekos darbuotojų motyvacija skleisti informaciją apie teikiamas paslaugas IP asmenims ir jas realizuoti, nurodo apie specialių paslaugų galimybes kitose bibliotekose, yra įvairiapusė informacijos apie paslaugas sklaida, bendradarbiavimas su specializuotomis organizacijomis apie asmenų su negalia poreikius, kad pastarieji turėtų galimybes rinktis. Yra galimybė rinktis informacijos pateikimo būdą (įgarsinimas, didintuvai ir kt.). Klientų, atsižvelgiant į individualius poreikius aptarnavimas (bibliotekininkai teikia informaciją apie bibliotekoje esančius spaudinius, padeda susirasti reikiamą literatūrą ir pan.)	Pasigendama informacijos sklaidos apie įvykius, renginius savivaldybės puslapyje, individualizuotos informacijos gavimas (elektroniniu paštu esamiems abonementams). Galėtų būti daugiau marketingo, rinkodaros, įvykusio renginio pavišimo. Galėtų būti bibliotekos kompiuteriuose integruoti sintezatoriai, prieiga dešine, kaire ranka	Galima būtų skleisti informaciją ne tik apie paslaugas, būsimus įvykius, renginius, bet ir praėjusius, panaudojant, paslaugų panaudą dar ir savivaldybių puslapiuose, skleisti informaciją individualizuotai elektroniniu paštu ir kitomis informacijos perdavimo priemonėmis
	Suteikti informaciją apie galimus sunkumus naudojantis bibliotekos internetine svetaine, IT įranga, ir jų sprendimo būdus.	IP lankytojams susidūrus su sunkumais, paaiškinimas, pagalba suteikiama žodžiu kontakto metu	Pasigendama nuorodų apie galimus sunkumus ir jų sprendimo būdus, naudojantis IT įranga, internetine svetaine IP lankytojams prieinamu būdu (pvz. Brailio raštu ir kt.), kas padėtų įgalinti IP asmenis spręsti sunkumus savarankiškai	Galėtų būti nuorodos apie galimus sunkumus ir jų sprendimo būdus, atsižvelgiant į IP lankytojų negalios pobūdį

Tyrimo duomenų analizė suponuoja keletą tobulintinų **komunikacijos** sričių

Kokybės požymis **Informacija apie bibliotekos išteklius, paslaugas, fizinę aplinką** siejasi su **UD principu Visų lygybė**. Šis kokybės požymis numato informacijos apie išorinį ir vidinį bibliotekos prieinamumą, bibliotekos technologijas, funkcionavimą patalpose, sensorinę aplinką orientuojantis į IP lankytojų galimybes, bibliotekos tinklalapyje, telefonu, tiesioginio kontakto metu „pagalbos posto“ principu.

Kokybės požymis **Klientų saugumas ir orumas/socialinė emocinė aplinka** siejasi su **UD principais Lankstumu, Tolerancija, Paprastas ir intuityvus naudojimas**. Šis kokybės principas numato: viešinti BDAR nuostatus, budrumo ir dėmesio reikalaujančius veiksmus, vietas IP lankytojams priimtiniu būdu (ženklai, Brailio įrašai ir pan.), tenkinti orų pagalbos prašymą susiorientuoti, naudojant specialius pagalbos prašymo ženklus.

Kokybės požymis **Personalizuota prieiga prie kliento** siejasi su **UD principais: Visų lygybė, Lankstumas, Tolerancija**. Šis kokybės požymis numato plėtoti mobilios bibliotekos paslaugas ir kitiems IP asmenims, panaudojant savanorius, informuoti apie galimybę gauti informaciją elektroniniu paštu, viešinti patirtis apie paslaugų panaudą, dalyvavimą renginiuose, pateikti nuorodas apie sunkumų naudojantis internetine svetaine, IT įranga, sprendimus IP lankytojams prieinamais būdais.

Judumas

3.4. lentelė. Judumas: rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška. Galimybių trajektorija

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
Specialios priemonės ir IT technika	Alternatyvių formatų gaminimas (garso formato gamyba, skaitmeninės kolekcijos, Brailio rašto gamyba, plačiaformatė spauda)	Atskirose, ypač specializuotose bibliotekose yra gaminami alternatyvūs formatai	Garsinių knygų, kaip „lango į įgaliųjų pasaulį“ prasmė, informacinės sklaidos poreikis	Plėsti galimybes naudotis alternatyviais formatais: garsinėmis, vaizdo ir taktinėmis knygomis
	Specialūs kompiuteriai, knygos, priemonės priklausomai nuo individualių poreikių	Atskirose, ypač specializuotose bibliotekose, yra kompiuteriai, kuriuose įdiegta speciali programinė įranga (pvz., JAWS arba NVDA), naudojamos kitos priemonės vartotojų IP tenkinimui	Literatūros užsienio kalba poreikis Labiau vizualizuotų knygų poreikis Audio gido ir/ar garsinės pagalbos padedančios susiorientuoti aplinkoje poreikis	Pagalbinių priemonių svarba (speciali liniuotė, eilutės trafaretas; galimybė keisti teksto/fono spalvą). Specializuotų priemonių plėtra. Literatūros šaltinių anglų kalba prieinamumo didinimas. Garsinės pagalbos (audio gido) paslaugų plėtojimas
	Ergonominės priemonės žmonėms su negalia pritaikytos suimti rankomis (pvz., kompiuterio pelė ir kt.) pagal patogumą, dydį	Atskiros bibliotekos turi specialių priemonių, kurioms nėra vartotojų tikslinės grupės, perteklių	Trūkstant ergonomiškų priemonių identifikavimo ir diferencijavimo poreikis	Ergonominių priemonių plėtra ir diferencijavimas pagal vartotojų IP
	Suderinamumas tarp įrangos, kurią naudoja žmonės, turintys sensorinių apribojimų ir bibliotekos IT įrangos	Yra atskiri atvejai, kai regėjimo negalę turintys asmenys naudojami teksto didintuvais	Poreikis paprastam ir lengvam naudojimui IT technika ir kitomis priemonėmis	Aprūpinant bibliotekas specialiomis priemonėmis ir IT įranga, siekti įrangos suderinamumo tarp bibliotekos įrangos ir vartotojų naudojamos įrangos. Specialios priemonės galėtų būti ne tik specializuotose, bet kitose bibliotekose
	Informacijos įrašymas, saugojimas, pritaikymas pagal individualius poreikius.	Kyla sunkumai naudojantis specialia įranga siekiant išsisaugoti įrašyti informaciją.	Kompetencijų naudoti specialia įranga, programomis stoka.	IT technologijų programinės įrangos suderinamumas.

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
	Nurodyti teksto spalvą; šrifto grupę, tipą; šrifto dydį; šrifto stilių; šrifto storį; tarpus tarp raidžių; tarpus tarp eilučių; lygiavimą; paraštes; stulpelius	Specializuotos bibliotekos laikosi reikalavimų šrifto dydžiui ir kt., gali keisti informacijos šaltinio formatą, pvz. iš vizualaus į garsinį	Specializuotų priemonių, keičiančių (teksto/fono) spalvą, reikmė	Plėtoti bibliotekinių žinias apie šrifto modifikavimą atskiroms vartotojų grupėms ir medijos formato transformavimą
Aiški vizualizacija	Pateikti informatyvius ir aiškius grafinius elementus, suprantamus IP asmenims, išlaikant kontrastą, paprastą dizainą, tinkamą dydį, padėtį	Vizualinė pagalba padeda greičiau ir aiškiau susiorientuoti erdvėje	Atliepiant asmenų, turinčių autizmo spektro sutrikimą, poreikius, stinga, vieningos struktūruotos ir vizualizuotos aplinkos	Kurti vieningą ir vientisą, standartizuotą vizualinio ženklavimo sistemą visose bibliotekose
	Pateikti iliustracijas, kurios atitiktų tekstą, būtų aprašytos	Pasigendama taktilinių knygų, iliustruotų knygų, ypač nematantiems ir silpnaregiams vaikams	Poreikis adaptuoti iliustruotas knygas regėjimo negalę turintiems asmenims	Plėtoti iliustruotų knygų, ypač akliems ir silpnaregiams vaikams prieinamumą
	Ženkla bibliotekos eksterjere ir interjere išdėstyti taip, kad sumažintų vartotojo pasikartojančius veiksmus ir fizines pastangas	Yra atskirų bibliotekų, kurios turi virtualias ekskursijas, kurias peržiūrėjus prie įžengdamas į biblioteką, susipažinti su bibliotekos patalpomis	Virtualių ekskursijų poreikis asmenims, turintiems autizmo spektro sutrikimą. Bibliotekos darbuotojai turėtų turėti įstaigos, kurioje dirba skiriamąjį ženklą, kad asmenys, turintys autizmo spektro sutrikimą, galėtų darbuotojus atpažinti	Sensorinių žemėlapių, kurie leidžia identifikuoti sensoriškai draugiškas ir/ar keliančias grėsmes erdves, svarba
Fizinė aplinka	Tinkamumas prieigai dešine ir kaire ranka	Fizinės erdvės pertvarkymas, atsižvelgiant į skirtingų vartotojų grupes	Struktūros, pastovumo poreikis fizinėje bibliotekos aplinkoje	Tobulinti fizinę aplinką, stiprinant vartotojų, turinčių IP savarankiškumą (pvz. pagalbinės priemonės, padedančios pasiekti reikiamą knygą). Fizinės aplinkos ypatumai atsižvelgiant į judėjimo negalią, turinčius asmenis (pvz. siauri tarpai tarp lentynų, praėjimų ir pan.)
	Pašalinti, izoliuoti arba apsaugoti įrangų elementus, kurie yra pavojingi skirtingą negalią turintiems vartotojams (pvz. asmenys su kompleksine negalia, naujai regą praradę, autizmo spektro sutrikimus turintys asmenys kt.)			
	Visi komponentai, reikalingi informacijos prieinamumui, patogūs tiek sėdinčiam, tiek stovinčiam vartotojui			

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
	Yra pakankamai vietos pagalbiniais prietaisams ar asmeninei pagalbai Pakankamai vietos judėjimui su vežimėliu naudojantis bibliotekos salėmis Pritaikytos judėjimui su vežimėliu sanitarinės–higieninės (WC), maitinimo patalpos Laisvas pravažiavimas tarp lentynų			
Sensoriškai “draugiška” aplinka	Informacijos, talpinamos interneto svetainėje, pritaikymas žmonėms su negalia	Bibliotekų internetinių svetainių šriftas neturi funkcionalumo modifikuoti šriftą taip, kad jis būtų suprantamas disleksiją turinčiam žmogui	Poreikis pasirinkti modifikuoti bibliotekų svetainių tekstą pagal šriftą, suprantamą disleksiją turinčiam žmogui	Tinklapių aiškumo poreikis, lengva navigacija, galimybė pasirinkti šrifto modifikaciją
	Pašalinti nereikalingą sudėtingumą	Neįgaliesiems kyla poreikis turėti struktūruotą, pastovią, gerai suprantamą fizinę aplinką	Fizinės aplinkos pastovumo svarba (ypač asmenims, turintiems autizmo spektro sutrikimą). Vadinasi, fizinių erdvių „pertvarkymas“ – kaip naujų barjerų kūrimas	Atsisakyti pašalinių dirgiklių: ryškių šviesų, garsių šaltinių, kurie gali turėti neigiamą poveikį asmenims, turintiems sensorinės integracijos sutrikimų
	Aplinka pritaikyta sensoriniams poreikiams pagal turimos negalios specifiką (reguliuojamas apšvietimas, garsinis fonas ir kt.)	Atskirose bibliotekose yra nusiramino priemonės (vadinami sensorinis gesintuvas), sensoriniai plakatai	Esama įvairių klientų, turinčių įvairių poreikių, todėl bibliotekoms reikia įvairių erdvių tylių, gana privačių darbo vietų, triukšmingų bendradarbiavimo vietų, aktyvios veiklos vietų, informacinių ryšių technologijų vietų, garso ir vaizdo patirčių vietų, kūrybos vietų, poilsio zonų plėtotės	Sensoriškai draugiškų aplinkų kūrimo tęstinumas (papildomos erdvės: poilsio zona, nusiramino zona ir pan.). Sensorinis komfortas bibliotekoje: patogumas, estetika, šviesa, galimybė kontroliuoti garsą/tylą pagal IP, naudojant ausines, patamsintus akinius ir kt.

Tyrimo duomenų analizė suponuoja keletą tobulintinų **judumo** sričių:

Kokybės požymis **Specialiosios priemonės ir IT technika** siejasi su šiais UD principais: **Tinkama informacija, Lankstumas, Optimalus dydis ir erdvė. Specialios priemonės ir IT technikos** kokybės požymis numato modernizuoti bibliotekas IT technologijomis, kurios suteiktų galimybes naudotis alternatyviais formatais: garsiniu, vaizdo ir taktilinėmis knygomis, aprūpinti bibliotekas pagalbinėmis priemonėmis, įgalinančiomis šrifto modifikavimą atskiroms vartotojų grupėms ir medijos formato transformavimą. Šios priemonės padėtų geriau suprasti tekstą (speciali liniuotė, eilutės trafaretas; galimybė keisti teksto/fono spalvą). IT technologijos ir programinės įrangos turėtų turėti tarpusavio sąsajas.

Kokybės požymis **Aiški vizualizacija** siejasi su šiais UD principais: **Tinkama informacija, Mažiausios jėgos sąnaudos**. Kokybės požymis **Aiški vizualizacija** suteiktų galimybę kurti vieningą ir vientisą, standartizuotą vizualinio ženklavimo sistemą visose bibliotekose, kuri padėtų vartotojams turintiems IP geriau susiorientuoti aplinkoje. Vizualinės užuominos: skelbimai, plakatai, žymos, lipdukai, taisyklės padeda suprasti aplinką ir savarankiškai atlikti užduotį, mažina nerimą ir nepasitenkinimą. Bibliotekos turėtų plėtoti patalpų planus (sensorinius žemėlapius), kurie asmeniniu, turinčiam IP, leidžia identifikuoti sensoriškai „draugiškas“ ir/ar keliančias grėsmes erdves.

Kokybės požymis **Fizinė aplinka** siejasi su šiais UD principais: **Lankstumas, Tolerancija, Optimalus dydis ir erdvė, Paprastas ir intuityvus naudojimas**: dažniausiai priskiriami pastatai, patalpos, teritorija, priemonės. Fizinė aplinka nurodoma vienu svarbiausių veiksmų, siekiant sėkmingo socialinio funkcionavimo. Fizinė erdvė turėtų būti kuo įvairesnė informacijos prieinamumo technologijų prasme. Būtina tobulinti fizinę aplinką, stiprinant vartotojų, turinčių IP, savarankiškumą (pvz. pagalbinės priemonės, padedančios pasiekti reikiamą knygą). Fizinės aplinkos pritaikymo ypatumai atsižvelgiant į judėjimo negalią turinčius asmenis (pvz., padidinti tarpai tarp lentynų, praėjimų ir pan.).

Kokybės požymis **Sensoriškai „draugiška“ aplinka** siejasi su šiais UD principais: **Lankstumas, Paprastas ir intuityvus naudojimas, Mažiausios jėgos sąnaudos**. Vieningas kokybės požymio **Sensoriškai „draugiška“ aplinka** plėtotė bibliotekų tinkle sudarytų galimybę asmenims, turintiems IP naudotis informacija, užtikrintų jų teises ir orumą. Sensorinis komfortas bibliotekoje – tai patogumas, estetika, šviesa, galimybė kontroliuoti garsą/tylą pagal IP, naudojant ausines, patamsintus akinius ir tai padėtų bibliotekoms tapti patrauklia daugiafunkcine erdve.

Vadybiniai sprendimai

3.5. lentelė. Vadybiniai sprendimai: rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška. Galimybių trajektorija

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
Bibliotekos atvirumas aplinkai ir bendradarbiavimas	Visų savivaldybės gyventojų įtraukimo į paslaugų plėtrą svarba	Atskiros bibliotekos užmezga bendradarbiavimo ryšius su bendrojo ugdymo ir specialiosiomis mokyklomis. Atskirose bibliotekose yra stebimi bandymai kviešti įvairius lankytojus į renginius	Informacijos viešinimas įvairiais virtualiais, socialinių tinklų kanalais. Santykio tarp bibliotekos ir vartotojo trūkumas. Atskiros bibliotekos nėra užmezgusios ryšių su negalią turinčių asmenų NVO	Bibliotekos aplinka – traukos centras, atliepantis vartotojų poreikius ir sudarantis sąlygas sėkmingai funkcionuoti, mokytis. Bibliotekos ir visuomenės sąveikos paieška, barjerų mažinimas. Vartotojų sąmoningumo didinimas, bibliotekos kaip traukos centro identifikavimas
	Organizacijos ilgalaikė strategija, kurioje atsispindi informacijos pritaikymas asmenimis, turintiems IP, sukuriant aiškų planą dėl informacijos prieinamumo, atsakingų asmenų už informacijos prieinamumo plano įgyvendinimą bei resursų telkimą	Atskirose bibliotekose yra organizuojami renginiai tikslinėms grupėms, pavyzdžiui, vedami sensorinių skaitinių užsiėmimai vaikams, turintiems įvairiapusių raidos sutrikimų. Pastebėta, kad organizuojama įvairi veikla vaikams, turintiems autizmo spektro sutrikimą ir kt.	Informacijos apie renginius sklaidos, viešinimo stiprinimo poreikis išorėje ir bibliotekos viduje [„Biblioteka – ne sau“]. Finansavimo bibliotekų teikiamoms paslaugos didinimas ypač regionuose paslaugų viešinimui ir palaikymui	Realizuoti „Bibliotekos visiems“ koncepciją. Biblioteka turėtų tapti laisvalaikio, asmeninio tobulėjimo, emocinės paramos ir bendravimo erdvė, t. y. daugiafunkciniu centru. Peržiūrėti tolygaus finansavimo algoritmą: miestas, regionas, kaimas
	Naudojimasis savanorių paslaugomis, kaip alternatyva, kai tiesioginis informacijos prieinamumas neįmanomas vartotojui	Atskirose bibliotekose panaudojamos savanorių iniciatyvos, atskirose bibliotekose tokių iniciatyvų stengiamasi išvengti	Poreikis pasinaudoti savanorių paslaugomis	Savanorių vaidmens ir įtraukties stiprinimas bibliotekose

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
Bibliotekos darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas	Darbuotojų kompetencijų, suteikiant informaciją žmonėms su negalia (klausos, regos, fizine, kognityvine, skaitymo) lavinimas	Atskirose bibliotekose darbuotojai susiduria su sunkumais naudotis tam tikromis IT priemonėmis ir technologijomis, tuo pačiu suteikti paslaugą vartotojams. Jiems sunku pažinti negalią turinčius asmenis, suprasti jų poreikius	Informacinio IT raštingumo apie įvairių priemonių panaudojimo galimybes poreikis. Atpažinimo ir bendravimo gebėjimų apie asmenis, turinčius IP poreikis. Praktinių mokymų bibliotekininkams poreikis	Bibliotekininko kompetencijų tobulinimas, siekiant platesnio informacijos raštingumo ir žinių, norint suprasti pačiam ir greitai ir aiškiai paaiškinti klientui specializuotų priemonių naudojimo galimybes. Bibliotekininko paslaugų plėtra
Architektūriniai sprendimai pagal neįgalųjų poreikius	Bibliotekos interjero pritaikymas pagal neįgalųjų organizacijų rekomendacijas	Atskirų bibliotekų patalpos išdėstytos dvejuose aukštuose į kuriuos sunku patekti judėjimo negalią turintiems asmenims, kaimiškų vietovių bibliotekose pasigendama sensoriškai „draugiškų“, modernizuotų erdvių	Poreikis įvairių sensoriškai „draugiškų“ ir modernizuotų erdvių. Poreikis pritaikyti bibliotekos patalpas judėjimo negalią turintiems asmenims	Plėtoti įvairias sensoriškai „draugiškas“ ir modernizuotas erdves bibliotekos lankytojams. Spręsti judėjimo negalią turinčių asmenų patalpų prieinamumo problemas
	Planuojant naujus bibliotekų pastatus, architektai turėtų atsižvelgti į neįgalųjų organizacijų rekomendacijas			Projektuojant naujus bibliotekų pastatus atsižvelgti į neįgalųjų NVO rekomendacijas, kad bibliotekos pastatas būtų patogus naudotis
Grįžtamojo ryšio algoritmas	Sudaryti sąlygas gauti veiksmingą grįžtamąjį ryšį, atliekant užduotį	Lankytojai suteikia grįžtamąjį ryšį apie renginius per socialinius tinklus, naudodami patiktukų sistemą	Pasigendama formalizuoto grįžtamojo ryšio panaudojimo, nes tai suteiktą informaciją apie poreikių tenkinimo kryptis ir galimybes	Galėtų būti panaudojami dirbtinio intelekto algoritmai grįžtamojo ryšio apdorojimui. Tai padėtų geriau individualizuoti leidinių pasiūlą ir numatyti poreikių tenkinimo galimybes bei bibliotekos paslaugų plėtojimo kryptis.
	Grįžtamojo ryšio įrangos naudojimas, sudarius naudojimo sąlygas, apmokius skaitytojus.	Lietuva yra pasirašiusi reglamentą apie asmeninių duomenų apsaugą, kuris galioja ir bibliotekų paslaugų teikimo registre	Kuriant grįžtamojo ryšio sistemą svarbu išlaikyti asmens duomenų apsaugą. Poreikis kelti bibliotekos darbuotojų supratimą apie BDAR (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) nuostatų pritaikomumą	Laikytis BDAR nuostatų saugant bibliotekos vartotojų konfidencialumą. Grįžtamojo ryšio specifiškumas apklausiant skirtingo amžiaus vaikus, suaugusius, turinčius negalią, garbingo amžiaus senjorus

UD principo kokybės požymis	UD principo vertinimo raiška	Tarptautinių rekomendacijų ir realaus jų įgyvendinimo sąsajos ir raiška		
		Stebimi požymiai	Pasigendama praktikoje	Galimybių trajektorija
	Autorinių teisių klausimai dėl leidinių formatų kaitos	Galima naudotis atviros prieigos leidiniais	Atviros prieigos leidinių mažai, jie nepopuliarūs	Transformuojant leidinių formatą reikėtų spręsti autorinių teisių ir honorarų klausimus. Didinti atviros prieigos leidinių populiarumą

Tyrimo duomenų analizė suponuoja keletą tobulintinų **vadybinių sprendimų** sričių:

Kokybės požymis ***Bibliotekos atvirumas aplinkai ir bendradarbiavimas***, siejamas su šiais **UD principais: *Mažiausios jėgos sąnaudos***. Kokybės požymis ***Bibliotekos atvirumas aplinkai ir bendradarbiavimas*** įpareigoja realizuoti „Bibliotekos visiems“ koncepciją. Bibliotekos aplinka – projektuojama kaip traukos centras, atliepiantis įvairių vartotojų poreikius ir sudarantis sąlygas sėkmingai funkcionuoti, veikti, mokytis. **Biblioteka turėtų tapti laisvalaikio, asmeninio tobulėjimo, emocinės paramos ir bendravimo erdve**, t. y. daugiafunkciniu centru. Turėtų būti mažinami barjerai tarp visuomenės atskirties grupių ir bibliotekos, didinamas vartotojų sąmoningumas, skatinama tampresnė sąveika tarp bibliotekos ir vartotojų. Būtina peržiūrėti tolygaus finansavimo algoritmą: miestas, regionas, kaimas. Stiprinti savanorių įtrauktį ir vaidmenį bibliotekose.

Kokybės požymis ***Bibliotekos darbuotojų kvalifikacijos kėlimas*** siejamas su šiuo **UD principu: *Lankstumas***. Kokybės požymis ***Bibliotekos darbuotojų kvalifikacijos kėlimas suteiktą galimybę*** bibliotekos paslaugų plėtrai. Bibliotekininkų kompetencijos tobulinimas galėtų vykti dviem kryptimis: 1) siekiant platesnio bibliotekininkų informacijos raštingumo ir žinių, kad galėtų suprasti ir paaiškinti klientui specializuotų priemonių naudojimo galimybes; 2) atpažįstant asmenų, turinčių IP, elgesio ir bendravimo ypatumus, kad būtų galima kurti konstruktyvias sėkmingas socialines interakcijas.

Kokybės požymis ***Architektūriniai sprendimai pagal neįgaliųjų poreikius*** siejamas su šiuo **UD principu: *Paprastas ir intuityvus naudojimas***. Siekiant kokybės požymio ***Architektūriniai sprendimai pagal neįgaliųjų poreikius*** realizavimo, architektai ir projektuotojai turėtų tartis su neįgaliųjų NVO ir bibliotekos vartotojų tikslinėmis grupėmis, kad bibliotekos fizinės erdvės taptų pritaikytomis, patogiomis ir patraukliomis įvairiems vartotojams. Spręsti judumo problemas, kylančias neįgaliesiems dėl nepritaikytos aplinkos.

Kokybės požymis ***Grįžtamojo ryšio algoritmas*** siejamas su šiuo **UD principu: *Paprastas ir intuityvus naudojimas***. Siekiant kokybės požymio ***Grįžtamojo ryšio algoritmas*** realizacijos galėtų būti panaudojami dirbtinio intelekto algoritmai grįžtamojo ryšio apdorojimui. Tai padėtų geriau klasifikuoti poreikius ir numatyti jų tenkinimo galimybes bei bibliotekos paslaugų plėtojimo kryptis. **Laikytis BDAR nuostatų saugant bibliotekos vartotojų konfidencialumą**. Grįžtamojo ryšio specifiškumas apklausiant skirtingo amžiaus vaikus, suaugusius, turinčius negalią, garbingo amžiaus senjorus. Transformuojant leidinių formatą reikėtų spręsti autorių teisių ir honorarų klausimus.

Apibendrinimas

- Tyrimo duomenys išryškina, kad siekiant informacijos prieinamumo bibliotekose laikomasi UD principų Visų lygybės, Paprasto ir intuityvaus naudojimo, Tinkamos informacijos esminių dedamųjų: egzistuoja nestigmatizuojantis požiūris, socialiniais tinklais skaitytojus pasiekia ne mažai informacijos apie bibliotekų veiklą, pačiose bibliotekose naudojamos garsinės knygos, vizualinė sensorinė įranga, palengvinanti individualių poreikių turintiems asmenims skaitymo procesą. Kita vertus, siekiant patenkinti visų skaitytojų poreikius, planuotinos priemonės garsinių knygų įsigijimui bibliotekose, užtikrinant jų prieinamumą visiems pageidaujantiems, o ne tik tam tikrai specifinei grupei, lengvai skaitomos literatūros, lietuviškų ir užsienio autorių įvairovės plėtotė, multimodalinės, estetiškos, emociškai palankios aplinkos kūrimas sukurtų palankias sąlygas sėkmingam šių asmenų socialinės įtraukties procesui, nesudarytų sąlygų separacijai.

- Komunikacijos srityje realizuojami UD principai: Visų lygybės, Tolerancijos, Lankstumo, Paprasto ir Intuityvaus naudojimo, kurie reiškiasi šiais kokybės požymiais: informacijos apie bibliotekos išteklius, paslaugas, fizinę aplinką sklaida, klientų saugumo ir orumo/ socialinės/emocinės aplinkos palaikymu, personalizuota prieiga prie kliento. Stebimi požymiai atskleidžia informacijos sklaidą apie biblioteką pateikiamą tinklalapyje, tiesioginio kontakto su IP lankytojais metu – saugumas ir orumas, personalizuota prieiga užtikrinama tiesioginio kontakto metu bei gaunant grįžtamąjį ryšį iš IP lankytojų. Tuo tarpu pasigendama išankstinio informavimo apie bibliotekos vidinį/išorinį prieinamumą, IP ir kitų lankytojų saugumą/ orumą palaikančios nuostatos, pasigendama nuorodų, vizualinių ženklų apie galimybes lankytojams spręsti sunkumus, valdant IT, naudojantis paslaugomis. Tad tobulintinos kryptys šioje srityje yra informacijos sklaida panaudojant ir savivaldybės, seniūnijos tinklalapius, individualizuotą informacijos sklaidą abonementams. Darbuotojų bendravimo su IP klientais kompetencijų plėtojimui reiktų organizuoti praktinius metodinius mokymus. Prisitaikant prie vartotojo lūkesčių ir galimybių tiktų organizuota savanorystė, „pagalbos postų“ ir ženklų panaudojimas.
- Judumo srityje realizuojami šie UD principai: Tinkama informacija, Lankstumas, Tolerancija, Optimalus dydis ir erdvė, Mažiausios jėgos sąnaudos, Paprastas ir intuityvus naudojimas. Šie principai reiškiasi per šiuos kokybės požymius: specialios priemonės ir IT technika, aiški vizualizacija, fizinė ir sensoriškai draugiška aplinka. Stebimi požymiai atskleidžia, kad bibliotekose yra įranga, padedanti lankytojams įvaldyti tekstinę informaciją. Pasitaiko vizualinių ženklų padedančių susiorientuoti aplinkoje, pasitaiko galimybė pertvarkyti fizinę aplinką pagal IP klientų poreikius. Tačiau pasigendama struktūruotos aplinkos, darbuotojus ženklinančių žymių, skiriančių juos nuo kitų lankytojų, bibliotekos erdvių suskirstymo į skirtingos veiklos zonas. Todėl tobulinimo kryptys šioje srityje numato pagalbinių priemonių plėtrą pagal IP galimybes, naudoti aiškias vizualizacijas tiek bibliotekos interjere, tiek knygų iliustravime, plėtoti sensoriškai draugišką aplinką pagal IP galimybes.
- Vadybinių sprendimų srityje realizuojami šie UD principai: Lankstumo, Mažiausios jėgos sąnaudos, Paprasto ir intuityvaus naudojimo. Šie principai reiškiasi per šiuos jų kokybės požymius: bibliotekos atvirumas aplinkai ir bendradarbiavimas, bibliotekos darbuotojų kvalifikacijos kėlimas, architektūriniai sprendimai pagal neįgaliųjų poreikius, grįžtamojo ryšio algoritmas. Stebimi požymiai atskleidžia, kad bibliotekos bendradarbiauja tarpusavyje, priima savanorystės iniciatyvas, dalis patalpų pritaikyta IP lankytojams, grįžtamasis ryšys gaunamas tiesioginio kontakto metu, komentarų skiltyje tinklalapyje arba per „patiktukus“ socialiniuose tinkluose. Tuo tarpu pasigendama apsisveitinimo informacija apie tinkamos IP lankytojams įrangos įsigijimą, didesnės savanorių įtraukties į bibliotekos paslaugų teikimą IP lankytojams, bibliotekos darbuotojų kompetencijų bendrauti su IP lankytojais lavinimo, formalizuoto grįžtamojo ryšio gavimo. Tokiu būdu tobulintinos kryptys šioje srityje būtų: plėtoti bendradarbiavimą su kitomis bibliotekomis, stiprinti savanorių įtrauktį, lavinti bibliotekos darbuotojų kompetencijas bendraujant su skirtingo IP lankytojais, formalizuoti grįžtamąjį ryšį.

Išvados

Bibliotekos kaip kultūros, informacijos, ugdymo erdvės subjektas, bibliotekų specialistų nuomone, turi tapti universaliais visiems prieinamais daugiafunkciniais centrais bendruomenėse, o paslaugos turi būti plėtojamos remiantis universalaus dizaino principais, atliepančios kiekvieno asmens poreikius, nepaisant jų amžiaus, individualių poreikių informacijos įvairovės ir prieinamumo aspektu.

INFORMACIJOS PRIEINAMUMAS

- Bibliotekos kaip daugiafunkciniai kultūros informacijos paslaugų centrai specialistų požiūriu turi funkcionuoti su išplėtotomis multimodalinėmis stimuliuojančiomis, fizinėmis, estetinėmis aplinkomis, stimuliuojančiomis poreikį skaityti bei įsitraukti į kitas patrauklias intelektines ir rekreacines veiklas.
- Informacijos prieinamumas, tyrimo dalyviu nuomone, apima tiek pačių tekstų (knygų, kt. šaltinių) formų įvairovę, tiek techninių sprendinių bei specializuotų priemonių platesnį išnaudojimą ir pritaikymą. Informacijos sklaida plėtojama naudojant socialinę informaciją ugdymo institucijose, bendruomenėse, socialinių tinklų (pvz. Facebook) galimybes, bibliotekų tinklapius, kurie nuolat atnaujinami ir pritaikomi pagal viešojo sektoriaus interneto svetainėms keliamus pritaikomumo reikalavimus⁵².
- Asmenims, turintiems individualių poreikių, informacijos, teksto pateikimas prieinamesniu formatu (pvz. garsiniu, lengvai suprantama kalba), technologinių sprendimų įvairovė, jų panaudojimas, komfortabilios sąlygos, tinkamas bibliotekų vidaus patalpų ženklavimas sudaro prielaidas šių asmenų įgalinimui. Galimybė gauti ir suprasti informaciją yra suprantama kaip priemonė, įrankis visavertiškam socialiniam dalyvavimui, kaip galimybė būti savarankiškais bei sukurti prielaidas jų socialinei įtraukčiai.

KOMUNIKACIJA

- Komunikacija šio tyrimo kontekste apima kelis segmentus: informacijos sklaidą ir paslaugų viešinimo strategiją bei asmens pasitikimo, asmens poreikių identifikavimo kultūrą.
- Paslaugų viešinimas suvokiamas, kaip priemonė visuomenės narių žinojimo, supratimo didinimui apie bibliotekos teikiamas paslaugas, paslaugų įvairovę, atliepančią asmenų, turinčių individualius poreikius, informacijos viešinimo priemones ir kanalus.
- Bibliotekos paslaugų pasiekiamumas, atvirumas, asmenims, turintiems individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, suvokiamas per bibliotekos vaidmenį

⁵² Informacinės visuomenės plėtros komitetas. E. įtrauktis. Prieiga internete: <https://ivpk.lrv.lt/lt/tarptautines-iniciatyvos/e-itrauktis-1>.

transformaciją. Šiandieninė biblioteka, tyrimo dalyvių nuomone, gali būti matoma kaip žmones burianti, įtrauki laisvalaikio praleidimo vieta ir asmeninio tobulėjimo, emocinės paramos ir bendravimo erdvė. Biblioteka matoma kaip veikianti vardan kity, tačiau ir veikianti kartu su paslaugų vartotojais, joje dirbantys specialistai geba identifikuoti ir atliepti kintančius esamų ir potencialių paslaugų vartotojų poreikius. Bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis, nuomone, bibliotekos turi ir toliau plėsti savo veiklos ribas, nesitenkinant vien skaitymo paslaugų plėtote, taip pritraukiant daugiau vartotojų, tame tarpe ir ne itin aktyvius individualių skaitymo poreikių turinčius asmenis. Tai atvertų galimybes visuomenės narių lygių galimybių plėtotei.

- Įtrauki bibliotekos kultūra gali būti suvokiama per orias, į asmens individualius poreikius orientuotas paslaugas, įgalinančią žmogų veikti savarankiškai. Todėl siekiant bibliotekose teikiamų paslaugų integralumo, kokybiško asmenų individualių poreikių tenkinimo bei atsižvelgiant į plačias komunikacijos proceso erdves, apimančias platų ir įvairų skaitytojų bei bibliotekoje vykdomų veiklų ratą, specialistai turi nuolat tobulinti profesines kompetencijas bei gilinti žinias tiek asmens individualių poreikių pažinimo, jų tenkinimo, tiek technologinių priemonių naudojimo aspektais, gilinti psichologijos žinias.

JUDUMAS/ MOBILUMAS

- Judumas/ paslaugų pasiekiamumas šio tyrimo kontekste apima aplinkos vizualizavimo, vizualinių sprendinių vientisumo, garsinės pagalbos, fizinės aplinkos pritaikymo, struktūruotos veiklos ir pastovumo poreikių užtikrinimą bei sensoriškai draugiškos aplinkos kūrimą.
- Siekiant tenkinti asmenų, negalinčių skaityti įprasto spausdinto teksto informacijos poreikius ir didinti bibliotekos teikiamų paslaugų prieinamumą, specialistų nuomone, neretai trukdo ir pačių individualius poreikius turinčių skaitytojų nepakankama motyvacija, asmenybės savybės, IT technologijų išmanymas, ypač išryškėjantis miesteliuose, kaimuose, mažose teritorinėse bendruomenėse. Tai gali sudaryti kliūtis sėkmingam socialinės įtraukties procesui.
- Bibliotekos darbuotojų nuomone socialinės atskirties mažinimui ir socialinės įtraukties didinimui padėtų leidinių pristatymo į namus, savanorystės plėtotė bibliotekose, atverianti galimybes priartinti paslaugas prie visų skaitytojų, padaryti jas lanksčias, savalaikes, greitas, pritaikytas pagal individualius poreikius.

VADYBINIAI SPRENDIMAI

- Bibliotekų specialistų ir specialistų, turinčių patirties su tikslinės grupės asmenimis, nuomone, siekiant bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumo asmenims, negalintiems skaityti įprasto teksto, reikia įgyvendinti eilę vadybinių sprendimų: siekti bendradarbiavimo

tarp bibliotekų bei kitų institucijų, įtraukti valdžios institucijas priimant sprendimus dėl bibliotekų veiklos, paslaugų plėtotės.

- Šiuolaikinė biblioteka, tyrimo dalyvių nuomone, turėtų būti atvira kiekvienam; tai universalus daugiavfunkcis (kultūros ir informacijos) centras, kuriame veikia dėmesingas paslaugų vartotojų poreikiams bibliotekininkas. Bibliotekos atvirumas siejamas ir su savanorystės idėjos skatinimu, atsivėrimu savanorystei.
- Svarbiu akcentu tampa ir žmogiškųjų bei finansinių resursų konsolidavimas, kas sudarytų pagrindą bibliotekos paslaugų įvairovės, jų prieinamumo užtikrinimui, asmenų, turinčių individualius poreikius, informacinių poreikių tenkinimą. Ypatingas dėmesys, tyrimo dalyvių nuomone, turėtų būti skiriamas ir regioninėms bibliotekoms.
- Remiantis specialistų nuomone, tinkami visų lygmenų (mikro, mezo, makro) sprendimai suponuoja visybišką sprendimų priėmimą, leidžiantį atlikti bibliotekų veiklos filosofinius, metodologinius, akseologinius, struktūrinius organizacinius pokyčius, įgalinančius numatyti ne tik bibliotekų vidinius funkcinis pasikeitimus, bet ir jų misiją, perspektyvas, galimybes tolimesnėje bibliotekų kultūros raidos perspektyvoje.

Rekomendacijos

Institucinis lygmuo (mikro lygmuo)

- Užtikrinti bibliotekos tinklalapio prieinamumą ir atvirumą balso išvesties programoms. Pateikti bibliotekos tinklalapyje informaciją apie išorinį (t. y. fizinį aplinkos ir bibliotekos pastato pritaikymą (pvz. takai, automobilio parkavimo vietos, įėjimai į pastatą ir pan.) ir vidinį (bibliotekos pastato vidaus suplanavimą (pvz. horizontalus ir vertikalus judėjimas pastate), prieinamumą, nuorodas, virtualius žemėlapius/ekskursijas; telefonu teikti informaciją apie prieinamumą, kad lankytojas, turintis individualius poreikius, galėtų iš anksto pasirengti vizitui į biblioteką.
- Užtikrinti informacijos apie bibliotekų teikiamas paslaugas, buvusius ir būsimus įvykius/renginius, apie informacijos pereinamumo galimybes asmenims, atliepiančiam individualių poreikių įvairovę. Paslaugų viešinimo svarba, viešinimo kanalų įvairovė (nuo asmeninių žinučių, laiškų, iki informacijos viešinimo socialiniuose tinkluose, savivaldybės puslapiuose ir pan.) suprantama kaip priemonė visuomenės narių žinojimo, supratimo didinimui apie teikiamas bibliotekos paslaugas, jų įvairovę bei galimybes atliepti individualių poreikių įvairovę.
- Identifikuoti bibliotekos vartotojų, turinčių IP, poreikius ir atitinkamai užtikrinti specializuotų priemonių (pavyzdžiui, ekrano didintuvas, kompiuterio valdymas balsu, skaitymo balsu programa, garsinės pagalbos (audio gido) paslauga ir kt.), ergonominių (pavyzdžiui, liftas, stalo aukščio transformacija, ergonominės kėdės ir kt.), pagalbinių (pavyzdžiui, speciali liniuotė, eilutės trafaretas, galimybė keisti teksto/fono spalvą; garsą blokuojančios ausinės asmenims, turintiems autizmo spektro sutrikimą) priemonių nuoseklią plėtrą.
- Suteikti specializuotą pagalbą pagal lankytojų individualias galimybes, naudojant „Pagalbos postą“, pagalbos ženklą (suderinto su viešojoje erdvėje naudojamais ženklais), savanorių iniciatyvas. Pagalbos teikimas neturėtų peržengti asmens orumą ir autonomiją pažeidžiančių ribų. Todėl sudarytos galimybės patiems asmenims pranešti apie pagalbą nesukurtų asmens nugalėjimui būdingų situacijų.
- Aptarnaujant klientus, vadovautis BDAR nuostatomis, ir informuoti, pagal poreikį, apie jas lankytojus, turinčius individualius poreikius, jiems naudojantis alternatyviais informacijos pateikimo būdais, siekiant užtikrinti jų saugumą.
- Sudaryti aiškias nuorodas lankytojams, turintiems individualius poreikius informacijos prieinamumo aspektu, jiems tinkamu būdu apie vietas, veiksmus, galimus sunkumus, kurių atlikimui, įvaldymui reikia budrumo.
- Sudaryti galimybę kontroliuoti pašalinius dirgiklius, ryškias šviesas, garsinius šaltinius, kurie gali turėti neigiamą poveikį asmenims, turintiems individualius poreikius.
- Stiprinti bibliotekos darbuotojų ir vartotojų sąmoningumą realizuojant „Bibliotekos visiems“ koncepciją, identifikuojant biblioteką kaip traukos centrą, galinčią pritraukti įvairių individualių poreikių, interesų turinčius asmenis. Tai galima realizuoti per

bibliotekos kaip daigiafunkcinio, žmones buriančio, įtraukiančio į prasmingas laisvalaikio praleidimo ir edukacines veiklas, centro idėjos plėtotę. Taip pat biblioteka matoma ir kaip asmeninio tobulėjimo, emocinės paramos ir bendravimo erdvė.

Savivaldos lygmuo (mezo lygmuo)

- Aprūpinti pagalbinėmis priemonėmis (pavyzdžiui, pasiekti knygą lentynoje) ir pritaikyti fizinę aplinką judumo negalę turintiems asmenims (pvz., platūs tarpai tarp lentynų, praėjimų ir pan.), siekiant asmenų, turinčių individualius poreikius, savarankiškumo.
- Skatinti sensoriškai „draugiškų“ aplinkų kūrimo tęstinumą (įvairios erdvės: poilsio zona, nusiramino zona ir pan.), pavyzdžiui, sudaryti galimybę įsigyti nusiramino priemonių („sensorinį gesintuvą“) rinkinį; sudaryti aplinkų sensorinius žemėlapius, kurie leidžia identifikuoti sensoriškai „draugiškas“ ir/ar keliančias grėsmes erdves.
- Įtraukti savanorius į bibliotekas, siekiant plėtoti personalizuotas paslaugas asmenims, turintiems individualius poreikius. Savanorystę galima suprasti bei vertinti kaip žmogiškųjų resursų, mokymo(si) ir viešinimo veiksnį. Į savanorystę galima būtų įtraukti ir asmenis, turinčius negalią.
- Organizuoti bibliotekininkų kvalifikacijos kėlimo kursus: 1) informacinio raštingumo ir specialios įrangos naudojimo; 2) individualių poreikių, bendravimo ir elgesio pažinimo.
- Panaudoti dirbtinio intelekto algoritmą grįžtamojo ryšio apdorojimui. Tai padėtų geriau klasifikuoti vartotojų poreikius ir numatyti jų tenkinimo galimybes bei bibliotekos paslaugų plėtojimo kryptis.

Valstybinis lygmuo (makro lygmuo)

- Peržiūrėti tolygaus finansavimo algoritmą: miestas, regionas, kaimiškoji vietovė. Telkti žmogiškuosius bei finansinius resursus, kas sudarytų pagrindą bibliotekos paslaugų įvairovės, jų prieinamumo užtikrinimui, asmenų, turinčių individualius poreikius, informacinių poreikių tenkinimą, ypatingą dėmesį sutelkiant regioninėms bibliotekoms, arčiausiai esančioms asmenims, mažų bendruomenių.
- Sudaryti galimybes aprūpinti bibliotekas specialiomis priemonėmis ir IT įranga, kurios leistų naudotis informacijos šaltinių alternatyviais formatais (garsiniu, vaizdo ir taktiliniu). Specialios priemonės ir IT įranga turėtų būti ne tik specializuotose, bet kitose bibliotekose. Siekti bibliotekos įrangos ir vartotojų naudojamos įrangos suderinamumo. Bibliotekų tinklapiams turėtų turėti funkcionalumą, leidžiantį modifikuoti šriftą, tinkantį asmenims, turintiems disleksiją.
- Užtikrinti informacijos, literatūros šaltinių įvairovę (turinio, vizualizacijos įvairovės aspektu ir pan.) ir jos prieinamumą visų lygių bibliotekose, tinkamą įvairaus amžiaus ir įvairių poreikių turintiems asmenims (pvz. knygos lengvai skaitoma kalba, įvairūs tekstai, informacija, literatūra užsienio kalba, vizualizuoti tekstai, gausiai iliustruotos knygos, skirtos vyresnio amžiaus paaugliams, jaunimui (pvz., komiksai ir pan.).

- Kurti vieningą ir vientisą, standartizuotą, tarptautinėje erdvėje priimtina vizualinio ženklavimo sistemą visose bibliotekose, padedančią susiorientuoti aplinkoje asmenims, turintiems individualius poreikius (pvz. pagalbos ženklas, naudojamas ir kitose viešose vietose).
- Atsižvelgti į tarptautinių ir Lietuvos įvairių neįgaliųjų nevyriausybinų organizacijų rekomendacijas projektuojant naujus bibliotekų pastatus, kad bibliotekos pastatas taptų modernus, funkcionalus. Bibliotekos interjere plėtoti sensoriškai „draugiškas“ erdves bibliotekos lankytojams.
- Stiprinti apskričių bibliotekas ir Lietuvos aklujų biblioteką, kaip metodinius pagalbos resursų centrus, specialistų kompetencijų plėtotei, technologinių naujovių įdiegimui, įrangos naudojimo apmokymui. Bibliotekos specialistų, ypač dirbančių specializuotuose padaliniuose, turima patirtis teikiant paslaugas asmenims, turintiems individualių poreikių informacijos prieinamumo aspektu, projektinės idėjos ir patirtys turėtų būti išnaudojamos kitų bibliotekos specialistų, viešąsias paslaugas teikiančių specialistų konsultavimui, apmokymams.
- Tiek bibliotekos paslaugų vartotojų, tiek paslaugų teikėjų vertinimu rekomenduojama atverti galimybes naudotis kiekvienam bibliotekos lankytojui audio formatu parengtas knygas. Ši priemonė galėtų būti suprantama kaip bibliotekos atvirumo požymis. Galimybė kiekvienam naudotis audio formato knygomis nesukurtų papildomų barjerų, asmenų diferencijavimo ir antrinės stigmatizacijos prielaidų, kuomet išskiriamos tam tikros grupės pagal negalės specifiką ir individualius poreikius.

Literatūra

- Berger, P. L., ir Luckmann, T. (1999). *Socialinis tikrovės konstravimas: žinojimo sociologijos traktatas*. Vilnius: Pradai.
- Biveinis, P. (2020). Lietuvos savivaldybių viešųjų bibliotekų funkcijų transformacija. *Šiandien aktualu: straipsnių rinkinys bibliotekininkams*, 211-247. Prieiga internete: <https://drive.google.com/file/d/1G1ps0vEJfabdzBGkUAS6iYuwKLPidg1d/view>
- Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Vadovėlis. II dalis. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija.
- Bitinas, B. (2006). *Edukologinis tyrimas: sistema ir procesas*. VPU.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. SAGE Publications, Inc.
- Daft, R. L. (2013). *Organization theory and design. 11th ed.* South–Western Cengage Learning. Prieiga internetu: <https://sgheningputri.files.wordpress.com/2015/09/9781285210797.pdf>
- Denzin, K., ir Lincoln, S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research: Fifth Edition*. SAGE.
- European concept for accessibility (1996). Prieiga internete: <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan–documents/14–1996–european–concept–for–accessibility–1996/file>
- Equal access to healthcare. The importance of accessible healthcare services for people who are deafblind*. Prieiga internete: <file:///C:/Users/VARTOT~1/AppData/Local/Temp/campaign–hsc–equal–access–to–healthcare–report.pdf>
- Giddens, A. (2005). *Sociologija*. UAB “Poligrafija ir informatika”.
- Halcomb, E.J., Gholizadeh, L., DiGiacomo, M., Phillips, J. and Davidson, P.M. (2007) Literature Review: Considerations in Undertaking Focus Group Research with Culturally and Linguistically Diverse Groups (Review). *Journal of Clinical Nursing*, 16, 1000–1011. <https://doi.org/10.1111/j.1365–2702.2006.01760.x>
- Hatch, J.A. (2002). *Doing qualitative research in education settings*. New York: State University of New York Press.
- Jungtinių tautų neįgaliųjų teisių konvencija (2010). Prieiga internete: <https://e–seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.335882>.
- Kavanagh, R. & Sköld, B.Ch. (2005). Libraries for the Blind in the Information Age Guidelines for Development. International Federation of Library Associations and Institutions. Prieiga internetu: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional–report/86.pdf>
- Kvale, S. (2008). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing: 2nd edition*. SAGE Publications, Inc;
- Lietuvos Respublikos Kultūros ministro valdymo sričių 2021–2023 metų strateginis veiklos planas (2021). Prieiga internete:

https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/KM%202021%E2%80%932023%20m_%20OSVP.pdf

- Nyumba, O.T, Wilson K, Derrick CJ, Mukherjee N. (2018). The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation. *Methods Ecol Evol.*, 9, 20–32. <https://doi.org/10.1111/2041-210X.12860>
- Paslaugų prieinamumo ir gaminių tinkamumo visiems Lietuvoje gyvenantiems vartotojams kuo platesniu mastu analizė. Kokybinio tyrimo ataskaita (2020). Prieiga internete: <http://www.ndt.lt/wp-content/uploads/UD-tyrimas-ataskaita-2020-01-24-galutine.pdf>
- Prieinamos informacijos gairės IKT, skirtos informacijos prieinamumui mokymosi procese gerinti (ICT4IAL) (2015). Europos specialiojo ir inkluzinio ugdymo plėtros agentūra. Prieiga internete: https://www.ict4ial.eu/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information_LT.pdf
- Ruškus, J., Mažeikis, G. (2007). *Neįgalumas ir socialinis dalyvavimas*. Šiauliai.
- Ruškus, J. (2014). Bendruomenė yra galimybė įveikti kitoniškumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 17(1), 141–145.
- Skuodytė, E. (2016). Savivaldybių viešųjų bibliotekų organizacinių struktūrų analizė. *Bibliotekų tyrimai Lietuvoje: Mokslinių straipsnių rinkinys*, 2, 12–140. Prieiga internetu: <https://drive.google.com/file/d/0B-73IZKEJy5Q2JPZjJSHpGZVE/view?resourcekey=0-15WhNmOKc7z24j-CZ97w4w>
- Universalus dizaino plėtra. Nuo teorijos iki praktikos*. Prieiga internete: <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/34-lithuanian-version-design-for-all-in-progress-from-theory-to-practice-eca-2013/file>
- VALSTYBĖS PAŽANGOS STRATEGIJA „LIETUVOS PAŽANGOS STRATEGIJA „LIETUVA 2030“ (2012). Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.425517>
- Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai : vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams*. Vilnius: Vaga.
- Walliman, N. (2006). *Social Research Methods*. SAGE Publications Ltd