

**ŠIAULIŲ VALSTYBINĖS KOLEGIJOS
VERSLO IR TECHNOLOGIJŲ FAKULTETO
VADYBOS IR KOMUNIKACIJOS MOKSLŲ KATEDRA**

Ramutė Preimontienė

**ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS KAIRIŲ
STRUKTŪRINIO TERITORINIO PADALINIO ELEKTRONINIŲ
PASLAUGŲ ANALIZĖ VARTOTOJŲ POŽIŪRIU**

Informacijos valdymo studijų programos baigiamasis darbas

Darbo vadovė
Lekt. Gintarė Kulbeckienė

Patvirtinu, kad šis baigiamasis darbas yra originalus autorinis darbas

Ramutė Preimontienė

Šiauliai, 2021

Ramutė Preimontienė. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio elektroninių paslaugų analizė vartotojų požiūriu, Informacijos valdymo studijų programos baigiamasis darbas / darbo vadovė lekt. Gintarė Kulbeckienė; Šiaulių valstybinės kolegijos Verslo ir technologijų fakulteto Vadybos ir komunikacijos katedra. Šiauliai, 2021, 49 p.

SANTRAUKA

Darbe nagrinėjamas viešosios bibliotekos teikiamos elektroninės paslaugos. Elektroninių paslaugų aktualumas ir reikšmė yra itin svarbi šių dienų bibliotekos vartotojui, nes tai sukuria prieinamą terpę naudotis bibliotekos paslaugomis ne tik bibliotekoje, bet visur, kur yra interneto ryšys. Temos aktualumas įprasminamas užsakomuoju tyrimu, institucijos siekiu įvertinti elektroninių paslaugų naudą. Tyrimo objektas - viešosios bibliotekos elektroninės paslaugos. Tyrimo tikslas – įvertinti elektronines paslaugas vartotojų požiūriu. Šiam tikslui įgyvendinti iškelti trys uždaviniai: atskleisti elektroninių paslaugų sampratą; apibrėžti elektroninių paslaugų kokybės vertimo kriterijus; išanalizuoti Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio elektronines paslaugas vartotojų požiūriu.

Darbo temos teorinį aspektą atskleidė lietuvių ir užsienio autorių mokslinės literatūros analizė ir apibendrinimas. Empiriniam tyrimui atlikti pasirinktas kiekybinio tyrimo metodas – anketinė apklausa.

Išanalizavus mokslinę literatūrą nustatyta, kad elektroninės paslaugos- tai paslaugos, kurios teikiamos naudojant informacines technologijas; paslaugų privalumas yra tas, kad jomis pasinaudoti galima neišeinat iš namų, jos apima įvairią veiklą, atliekamą prisijungus prie elektroninių ryšių tinklo.

Atliktas tyrimas parodė, kad populiariausios bibliotekos elektroninės paslaugos yra šios: vyrai naudojami virtualiomis parodomis ir stebi naujienas, bendrauja bibliotekos socialiniame tinkle, o moterys dažniausia naudojami interaktyviomis paslaugomis ir knygų, straipsnių paieška bibliotekos el. kataloge. Pagrindiniai vartotojų sunkumai naudojantis el. paslaugomis - negebėjimas jomis tinkamai naudotis. Pusė respondentų nurodė, kad jiems reikia mokymų, kaip naudotis bibliotekos el. paslaugomis.

Tyrimas yra užsakomasis, gauti tyrimo rezultatai gali būti reikšmingi bibliotekai siekiant tenkinanti darbuotojų ir vartotojų poreikius bei lūkesčius. Baigiamojo darbo tema - skaitytas pranešimas 2021 m. gegužės 6 d. ŠVK tarptautinėje studentų mokslinėje-praktinėje konferencijoje „Verslas, naujos technologijos ir sumani visuomenė“.

Ramutė Preimontienė. Electronic services analysis from the users' point of view of Šiauliai District Municipality Public Library, Kairiai structural territorial unit, Information Management study programme Graduation Thesis/ supervisor lect. Gintarė Kulbeckienė; Šiauliai State College, the Faculty of Business and Technologies, the Department of Management and Communication. Šiauliai, 2021, 49 p.

SUMMARY

This paper examines the electronic services provided by the public library. The relevance and significance of electronic services is extremely important for today's library user, as it creates an accessible environment to use library services not only in the library, but wherever there is an Internet connection. The relevance of the topic is made meaningful by commissioned research, the institution seeks to evaluate the benefits of electronic services. The object of research is e-library services. The aim of the study is to evaluate e-services from the user's point of view. To achieve this goal, three tasks have been set: to reveal the concept of e-services; to define the criteria for the quality of e-services; to analyze the electronic services of the Kairiai structural territorial division of the Šiauliai District Municipality Public Library from the point of view of users.

The theoretical aspect of this paper's topic was revealed by the analysis and generalization of the scientific literature of Lithuanian and foreign authors. The method of quantitative research chosen for the empirical research is a questionnaire survey.

An analysis of the scientific literature has shown that electronic services are the services provided using information technology, the advantage of services is that they can be used without leaving home, they include various activities performed when connected to an electronic communications network.

The research showed that the most popular electronic services of the library are the following: among men - virtual exhibitions and news monitoring, communication on the library social network, and women mostly use interactive services and search for books and articles in the library e-mail directory. The main difficulties for users when using e-mail services: inability to use them properly. Half of the respondents indicated that they needed training on how to use the library e-mail services.

The research is commissioned, the obtained research results can be significant for the library in order to meet the needs and expectations of employees and users. The report on the topic of the final work was read in 2021. May 6 International Student Scientific-Practical Conference "Business, New Technologies and the Smart Society.

TURINYS

SVARBIŲ TERMINŲ ŽODYNAS.....	5
LENTELIŲ SĄRAŠAS	6
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	7
ĮVADAS.....	8
1.1. Elektroninių paslaugų samprata.....	10
1.2. Viešųjų bibliotekų elektroninių paslaugų rūšys	12
2. ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ BIBLIOTEKOJE	16
2.1. Paslaugos kokybės matavimo metodai	16
2.2. Bibliotekos elektroninių paslaugų kokybės vertinimo kriterijai.....	19
3. ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS KAIRIŲ STRUKTŪRINIO TERITORINIO PADALINIO ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ VARTOTOJŲ POŽIŪRIU	22
3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas.....	22
3.2. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio charakteristika.....	24
3.3. Tyrimo rezultatai ir jų interpretacija.....	25
IŠVADOS.....	43
REKOMENDACIJOS.....	44
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS	45
PRIEDAI	49
1 priedas. Anketa.	
2 priedas. Prašymas atlikti tyrimą bibliotekai aktualia tema.	
3 priedas. Sutikimas naudoti Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos duomenis baigiamajame darbe.	
4 priedas. Pranešimo pažymėjimas.	

SVARBIŲ TERMINŲ ŽODYNAS

Duomenų bazė (angl. data base) – standartizuotas ir susistemintas skaitmeninių duomenų rinkinys. Duomenys gali būti įvairūs: tekstai, paveikslai, garsai ir kt. Duomenų bazė pasiekama kompiuteriu. Duomenų bazės trumpinys – DB.

Laužikas R.,(2009). *Kultūros paveldo skaitmeninimo ABC...*, Vilnius: Lietuvos etnokosmologijos muziejus, p. 55.

El. paslauga – nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pvz., kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.), Lietuvos ir užsienio valstybių fiziniams ir (ar) juridiniams asmenims teikiama viešoji ar administracinė paslauga, kuri apima veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo. Elektroninę paslaugą inicijuoti gali tiek paslaugos gavėjas, tiek paslaugą teikianti institucija be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo.

Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis. (2014). Žiūrėta 2020-10-18 internete:<http://ivpk.lrv.lt/lt/ivpk-leidiniai/elektroniniu-paslaugu-apibrezimo-tipizavimo-ir-vertinimo-modelis>

Viešoji biblioteka – visiems vartotojams prieinama biblioteka, kaupianti ir sauganti universalų teritorijos (apskrities, savivaldybės), kurioje ji yra, bendruomenės poreikius tenkinantį dokumentų fondą, teikianti gyventojams informacijos ir viešosios interneto prieigos paslaugas, vykdanči kraštotyros, sociokultūrinės edukacijos, skaitymo skatinimo, informacinio raštingumo ir kitas su bibliotekų veikla susijusias neformaliojo švietimo programas ir projektus.

Lietuvos bibliotekų įstatymas. (2013). Žiūrėta 2020-10-18 internete:

https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalact/tar.5a04d7cc7ef6/tais_464213

LENTELIŲ SĄRAŠAS

Lentelės Nr.	Lentelės pavadinimas	Puslapis
1.	Elektroninės paslaugos apibrėžtis	11
2.	Paslaugų kokybės vertinimas SERVQUAL metodika	18
3.	E. Paslaugų tinkamumas naudoti	20
4.	Sociodemografiniai tiriamųjų požymiai pagal grupes, proc	25
5.	Interneto svetainės www.srsvb.lt vertinimas, proc.	28
6.	Bibliotekos el. katalogo vertinimas, proc.	30
7.	Naudojimosi duomenų bazėmis dažnumas, proc.	33
8.	Virtualių parodų vertinimas, proc.	33
9.	Skaitmeninio raštingumo mokymų vertinimas, proc,	37
10.	Bibliotekos el. paslaugas įgalinantys elementai, proc.	38

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

Paveikslų Nr.	Paveikslų pavadinimas	Puslapis
1.	Bibliotekų e. paslaugos	13
2.	Paslaugų suvoktos kokybės modelis	17
3.	Naudojimosi el. paslaugomis dažnumas, proc.	26
4.	Naudojimosi bibliotekos el. paslaugomis, proc.	27
5.	Lankymosi bibliotekos svetainėje www.srsvb.lt dažnumas, proc.	28
6.	Bibliotekos e. katalogo reikalingumo vertinimas, proc.	29
7.	Informacijos sekimas bibliotekos facebook puslapyje	31
8.	Naudojimosi duomenų bazėmis, proc.	31
9.	Priemonės, kurios paskatintų naudotis duomenų bazėmis, proc..	32
10.	Paslaugos „Klausk bibliotekininko“ reikalingumas, proc.	34
11.	Naudojimosi bibliotekos interaktyviomis paslaugomis, proc.	34
12.	Naudojimosi bibliotekos interaktyviomis paslaugomis, proc.	35
13.	Nesinaudojimo bibliotekos el. išteklių priežastys, proc.	36
14.	Dalyvavimas nuotoliniuose skaitmeninio raštingumo mokymuose, proc.	37
15.	Sunkumai/nesklandumai naudojantis bibliotekos el. paslaugomis, proc.	39
16.	Potyriai naudojantis el. paslaugomis, proc.	40
17.	Poreikis mokymams, kaip naudotis bibliotekos el. paslaugomis, proc.	41
18.	Rekomendacijos naudotis bibliotekos el. paslaugomis, proc.	41

IVADAS

Temos aktualumas. Šiuolaikinė biblioteka vykdo informacijos centro, kultūros sklaidos, edukacijos, inovacijų populiarinimo ir bendruomenės centro funkcijas. Kaip teigiama Bibliotekų plėtros strateginės kryptyse 2016–2022 metams (2016) „Bibliotekų 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.“ (p. 3).

Šiandien bibliotekos susiduria su įvairiais pokyčiais ir būtinybe keistis. Pasak L. Juchnevič (2016), bibliotekų veikloje didelis dėmesys skiriamas visuomenės informaciniam bei skaitmeniniam raštingumui ugdyti, sudaromos gyventojams sąlygos dalyvauti kultūrinėje veikloje, naudotis šiuolaikinėmis technologijomis.

Kulikauskienės (2019) nuomone, iš bibliotekų visuomenė tikisi informacijos prieinamumo, kultūrinių bei mokymosi visą gyvenimą veiklų ir prisidėjimo prie informacinės, skaitmeninės ir socialinės atskirties mažinimo. Norėdamos patenkinti visuomenės poreikius, viešosios bibliotekos plečia paslaugų spektrą. Skaitmeninė sąvoka, informacinės paslaugos ir elektroninės informacijos paslaugos atveria kelią novatoriškoms paslaugoms.

Laikui bėgant, šalia įprastų paslaugų, kaip mokymas naudotis kompiuteriu, bibliotekoje atsirado ir elektroninės paslaugos, kurios yra dar vienas žingsnis išmanesnės bibliotekos link. Elektroninės paslaugos įgalino vartotojus naudotis elektroniniu katalogu, teikti elektronines užklausas dėl įvairių leidinių bibliotekos darbuotojams. Tai interaktyvios mokymo programos, nuotolinis mokymasis, kultūros, istorijos ir paveldo pamokos, elektroninės knygos, virtualios parodos (Bibliotekų paslaugos keliai į virtualią erdvę, 2020).

Elektroninių paslaugų aktualumas ir reikšmė yra itin svarbi šių dienų bibliotekos vartotojui, nes tai sukuria prieinamą terpę naudotis bibliotekos paslaugomis ne tik bibliotekoje, bet ir namuose, darbe, t. y. visur, kur yra interneto ryšys. Norint plėsti elektroninių paslaugų prieinamumą vietos gyventojams, poreikis tirti elektroninių paslaugų atitikį pagal vartotojų poreikius.

Tyrimo problema. Dėl sparčiai tobulėjančių informacinių technologijų vis populiarsnės tampa elektroninės paslaugos. Jų paklausa kasdien vis didėja ir viešosiose bibliotekose. Tačiau vis dar ne visose bibliotekose lankytojai naudojami elektroninėmis paslaugomis. Pasak R. Paliukaitės-Medeckienės (2015, p. 28), „didelė dalis bibliotekų lankytojų mažai žino arba iš viso nežino apie bibliotekų teikiamas elektronines paslaugas, jiems trūksta informacijos apie tai, kaip jomis naudotis

daugelis negali atskirti, kokias paslaugas teikia bibliotekos, o kokias – kitos įstaigos.“. Todėl kyla klausimas, kaip bibliotekos vartotojai vertina bibliotekos teikiamas el. paslaugas.

Tyrimo objektas – viešosios bibliotekos elektroninės paslaugos.

Tyrimo tikslas – įvertinti elektronines paslaugas vartotojų požiūriu.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti elektroninių paslaugų sampratą.
2. Apibrėžti elektroninių paslaugų kokybės vertimo kriterijus.
3. Išanalizuoti Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio elektronines paslaugas vartotojų požiūriu.

Tyrimo metodai ir priemonės:

- Mokslinės literatūros analizė.
- Kiekybinis tyrimas
- Tyrimo rezultatams apdoroti ir grafiškai pavaizduoti naudotos programos: Microsoft Office Excel ir Microsoft Office Word 2013

Baigiamajame darbe buvo remtasi bibliotekininkystės krypties mokslinė literatūra, bibliotekų darbo metodine medžiaga, bibliotekininkų etikos kodeksu, straipsniais periodiniuose leidiniuose.

Pagrindiniai darbo rezultatai ir jų praktinis reikšmingumas. Plečiant elektronines paslaugas bibliotekose atsiranda poreikis ištirti, kokiomis paslaugomis vartotojai naudojami bibliotekoje, kokius jų privalumus ir trūkumus išskiria. Toks tyrimas Šiaulių rajono savivaldybės viešosios Kairių struktūriniame teritoriniame padalinyje nebuvo vykdomas, todėl, atlikus tyrimą, gauti tyrimo rezultatai gali būti reikšmingi ir praktiškai pritaikomi Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūriniame teritoriniame padalinyje. Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka pateikė paraišką atlikti tyrimą organizacijai aktualia tema (žr. 2 priedą) ir sutiko, kad Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos duomenys būtų naudojami baigiamajame darbe (žr. 3 priedą).

Baigiamojo darbo tema skaitytas pranešimas 2021 m. gegužės 6 d. Šiaulių valstybinės kolegijos tarptautinėje studentų mokslinėje-praktinėje konferencijoje „Verslas, naujos technologijos ir sumani visuomenė“ (žr. 4 priedą).

1. ELEKTRONINIŲ VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ ESMĖ

1.1. Elektroninių paslaugų samprata

Pastaraisiais metais vis populiarėja sąvoka el. paslaugos. Elektroninės paslaugos samprata palyginti dar nauja. Ji atsirado tik XX amžiaus paskutiniaisiais dešimtmečiais. Biblioteka teikianti el. paslaugas orientuojasi į vartotoją. Todėl labai svarbu yra informuoti vartotojus apie šias paslaugas ir skatinti juos jomis naudotis. Bibliotekos savo darbe naudoja šiuolaikines technologijas, socialinius tinklus ir teikia visuomenei nuotoline elektronines paslaugas. Pasak Dvorkinos ir Elisinos (2015), bibliotekos teikiamos elektroninės paslaugos visuomenei įvairios. Per informacines sistemas pristatomos ir padaromos prieinamos kitų institucijų sukurtos el. paslaugos, kaip el. valdžia, prenumeruojamos duomenų bazės.

Kaip teigia L. Juchnevič (2016), „šiuolaikinės technologijos sudaro galimybes bendrauti per nuotolį, neapribojant laikui ir atstumui, keičiasi visuomenės santykis su rašytine informacija, tekstu ir turiniu, atsiranda semantika pagrįstos technologijos, naujos medžiagos ir kitos technologijos, kurios palengvina darbo ir gamybos procesus.“ (Juchnevič, 2016, p. 97).

Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatyme (2020) elektroninės paslaugos pristatoma kaip Informacinės visuomenės paslaugos – paprastai už atlyginimą elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu informacinės visuomenės paslaugos gavėjo prašymu teikiamos paslaugos.

Kaip teigiama Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 98/48/EB, iš dalies keičiančia Direktyvą 98/34/EB (1998), paslauga yra elektroninė:

- teikiama per atstumą, ir paslaugos gavėjas neturi būti toje pačioje vietoje;
- elektroninėmis priemonėmis perduodami duomenys, naudojant el. ryšių įrangą (tačiau būtent perdavimas Internetu nėra būtinas, gali būti ir kitas tinklas);
- asmeniškai paslaugos gavėjo prašymu, t.y. asmuo turi atlikti tam tikrą aktyvų veiksmą, kad paslauga būtų suteikta – apsilankyti tam tikroje Interneto svetainėje, užsisakyti tam tikrą paslaugą ir pan.

Mokslinėje literatūroje bibliotekų elektronines paslaugas nagrinėjo autoriai Amlinsky (2012), Dvorkina, Elisina (2015), Janavičienė, Sinušaitė (2011) (žr. 1 lentelę).

Elektroninės paslaugos apibrėžtis

Autorius, metai	Apibrėžimas	Kategorija
Amlinsky L. Z. (2012)	Tai paslauga, kai skaitytojui nebūtina eiti į biblioteką. Vartotojui užtenka kompiuteryje surinkti bibliotekos svetainės adresą, ir gali gauti išsamią kokybišką informaciją, dialogo su bibliotekininku elektroniniu paštu arba „Skype“.	el. paslauga
Dvorkina M. Y., Elisina E. J. (2015)	Nuotolinė bibliotekos paslauga yra bibliotekos paslauga, kuri teikiama per atstumą, kuriai nereikia, kad vartotojas būtų bibliotekoje ir jos gali būti įgyvendinamas per informacijos ir ryšių technologijas.	Bibliotekos e. paslauga
Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos (2014)	Elektroninė paslauga - tai nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pavyzdžiui, kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.), Lietuvos ir užsienio valstybių fiziniams ir (ar) juridiniams asmenims teikiama viešoji ar administracinė paslauga, kuri apima visų veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo. Elektroninę paslaugą inicijuoti gali tiek paslaugos gavėjas, tiek paslaugą teikianti institucija, be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo.“	el. paslauga
Janavičienė, Sinušaitė, 2011, p. 98	Elektroninės paslaugos gana plačios, galinčios apimti visas bibliotekų paslaugas, teikiamas kompiuterinių technologijų pagrindu: nuo galimybės naudotis elektroninėmis knygomis, elektroniniais žurnalais, duomenų bazėmis, virtualiais tekstais, paslauga „Klausk bibliotekininko“ iki elektroninio aptarnavimo sistemos, automatizuoto knygų išdavimo bei grąžinimo, elektroninio komplektavimo ir t. t.	Bibliotekos el. paslauga
Terminų bankas, 2020	El. paslauga - elektroninėmis priemonėmis teikiamos viešosios paslaugos. Gali būti teikiamos gyventojams bendrai arba individualiu užsakymu, jas gali finansuoti vyriausybė arba už jas mokėti paslaugos vartotojai. Būdingi 4 lygiai: informacinis, vienpusio poveikio, abipusės sąveikos ir bendradarbiavimo. Lietuvoje 2004 viduryje tik 50% pagrindinių viešųjų paslaugų, skirtų gyventojams arba verslui, buvo perkeltos į internetą. Siekiama, kad visos viešosios paslaugos, numatytos tam tikruose ES dokumentuose, būtų teikiamos naudojant skaitmenines technologijas.	el. paslauga

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis lentelėje nurodytais autoriais

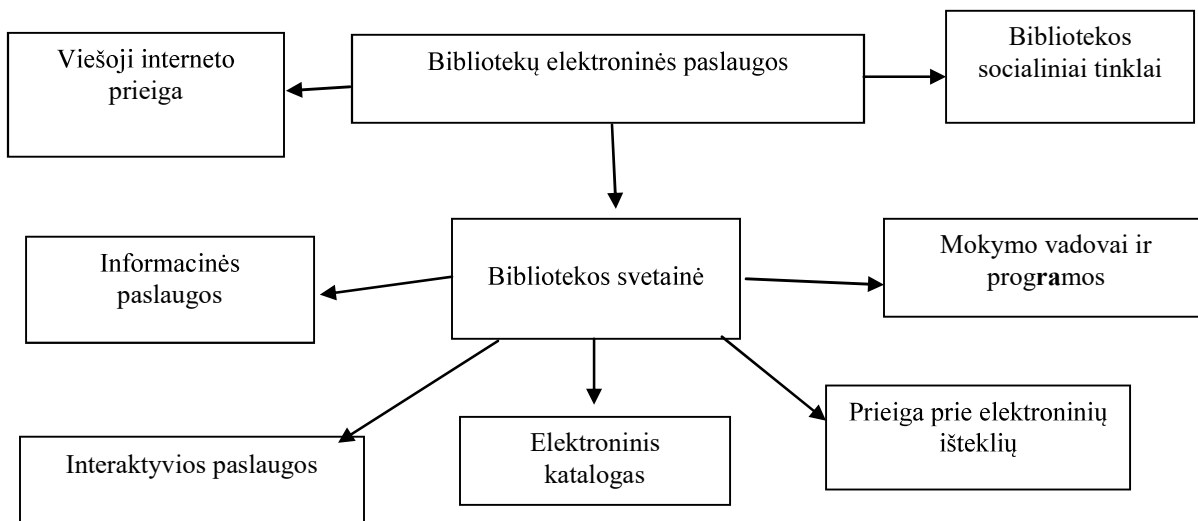
Iš 1 lentelėje pateiktų e. paslaugos sampratų matyti, kad autoriai bibliotekos elektroninę paslaugą apibūdina kaip paslaugą, kuri apima visas bibliotekų paslaugas: tokias, kaip galimybės naudotis elektroninėmis knygomis, duomenų bazėmis, elektroniniais žurnalais, virtualiais tekstais, paslauga „Klausk bibliotekininko“ iki elektroninio aptarnavimo sistemos. Ji yra teikiama informacinių technologijų pagalba, apima elektroninių paslaugų naudotojus ir kūrėjus. Tai paslauga, kuria vartotojas gali naudotis neišeidamas iš namų, jam tik reikia surinkti svetainės adresą. Bibliotekų elektroninių paslaugų tikslas yra sukurti ir užtikrinti platų priėjimą prie įvairiausių išteklių. Elektroninėmis paslaugomis gali naudotis skirtingos vartotojų grupės, turinčios skirtingus poreikius.

Anot Lindgren ir Jansson (2013) el. paslauga yra internetinė, interaktyvi, orientuota į klientus ir integruota į susijusias technologijas ir procesus tiekiančioje organizacijoje. Kaip teigiama straipsnyje „*Introducing the concept of the e - information service*“ (2013) elektroninių paslaugų teigiami aspektai yra: geresnė prieiga prie platesnės informacijos, užtikrinama geresnė nauda, geriau panaudojamas darbuotojų darbo laikas, galimybė suteikti paslaugą 24 valandas per parą ir 7 dienas per savaitę. Neigiami aspektai - tai išlaidos, papildomos investicijos į technologijas ir kitos pradinės veiklos išlaidos, darbuotojams ir vartotojams reikalingi papildomų įgūdžiai ir mokymai

Apibendrinant galima teigti, kad bibliotekos elektroninės paslaugos tai paslaugos, kurios yra teikiamos naudojant informacines technologijas; pagrindinis paslaugų privalumas yra tas, kad jomis pasinaudoti galima neišeinant iš namų, jos apima įvairių veiklų, atliekamą prisijungus prie elektroninių ryšių tinklo. Elektroninėms paslaugos priskiriamos ir tos paslaugos, už kurias jų gavėjai nemoka, pavyzdžiui: informacijos teikimo internetu paslaugos, priemonės informacijos paieškai, jos prieigai, paslaugos, kurias sudaro informacijos perdavimas ryšių tinklai, prieigos prie ryšių tinklo suteikimas arba paslaugos gavėjo pateiktos informacijos pateikimas internete.

1.2. Viešųjų bibliotekų elektroninių paslaugų rūšys

Vis labiau įsigalint informacinėms ir komunikacinėms technologijoms, bibliotekos neatsilieka nuo naujovių, jas taip pat naudoja savo darbe ir kuria nuotolines elektronines paslaugas, jas nuolat naujina bei atnaušina. Bibliotekų elektroninės paslaugos sudaro galimybę pasinaudoto paslaugomis ir už bibliotekos ribų. El. paslaugos yra prieinamos 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę. Elektroninės paslaugos, anot D. Janavičienės ir M. Sinušaitės (2011), yra vienas iš patogiausių ir greičiausių būdų aptarnauti bibliotekų vartotojus šiandien. Kaip teigiama „Bibliotekų plėtros strateginėse kryptyse 2016–2022 metams“, bibliotekos turi „tapti visuomenės medijų ir informacinio raštingumo ugdymo koordinatorėmis“ (*Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams*, 2016, p. 3). Naudodamasis bibliotekos el. paslaugomis skaitytojas gali užsisakyti skaitytojo bilietą ir apmokėti jo gamybą internetu, gali užsakyti leidinio kopiją, ją apmokėti internetu. Gali klausti bibliotekininko internetu ir gauti atsakymus, gali prenumeruoti bibliotekos naujienas. Išanalizavus viešųjų bibliotekų interneto svetaines 1 pav. matome, kad Lietuvos viešosiose bibliotekose teikiamos šios paslaugos: vieša interneto prieiga, bibliotekos svetainė, informacinės paslaugos, mokymo vadovai ir programos, elektroninis katalogas, prieiga prie elektroninių išteklių, kitos interaktyvios paslaugos.



1 pav. Bibliotekų e. paslaugos. (Šalt.: sudaryta autorės, remiantis viešųjų bibliotekų interneto svetainėmis)

Viešoji interneto prieiga bibliotekose – viena iš daugelio paslaugų, kurią siūlo bibliotekos – tai galimybė nemokamai pasinaudoti kompiuteriais ir internetu viešosiose bibliotekose.

Interneto svetainė - tai sisteminis produktas, sujungiantis koncepciją, instrumentus, metodus, techniką, žmones, tinklą, interfeisą ir teikiamas paslaugas, susietus interneto puslapių sisteminiu rinkiniu (Ruževičius, J. ir Guseva N. 2006, p. 79). Kaip teigiama *Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms apraše* (2018, p. 2), įstaigos interneto svetainė yra informacinių technologijų pagrindu veikianti informacinė sistema ar informacinės sistemos sudedamoji dalis (komponentė, posistemis), skirta informacijai apie įstaigos funkcijas, struktūrą, veiklą skelbti, asmenims skatinti aktyviai dalyvauti valstybės valdymo procese, įstaigos veiklos skaidrumui užtikrinti, viešosioms ir kaip teigiama (arba) administracinėms paslaugoms elektroninių ryšių priemonėmis teikti.

Viešosios bibliotekos interneto svetainės kuriamos laikantis Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimo, 2018 m. gruodžio 12 d. Nr. 1261 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimo Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ (2018), kuriame sakoma, kad įstaigos interneto svetainės struktūra turi būti aiški, paprasta ir patogi, meniu antraštės – tikslios ir nevirsšijančios trijų reikšminių žodžių.

Pasak M. Y. Dvorkinos ir E. J. Elisinos (2015), elektroninės paslaugos yra teikiamos per bibliotekos svetainę. Anot Paliukaitės-Medeckienės (2015), bibliotekos interneto svetainė yra viena iš

svarbiausių bibliotekos teikiamų elektroninių paslaugų, kuri užtikrina prieigą prie informacijos bei išteklių, bet ir svarbi bibliotekos reprezentavimo priemonė: svetainėje biblioteka pristato visuomenei savo veiklą, paslaugas, informuoja apie naujai gautas knygas, kviečia į renginius ir t.t. Bibliotekų interneto svetainėse pristatoma: veiklos kryptys, bibliotekos misija, vizija, darbo planai, metinės ataskaitos, statistiniai duomenys. bibliotekos istorija, virtualios parodos, pateikiama išsami informacija apie paslaugas, kurias teikia ir jų kainas, kontaktinė informacija - bibliotekos adresas, telefonai, elektroninio pašto adresai, darbo laikas, vadovaujantys asmenys bei jų koordinatės.

Elektroninis katalogas – pirmoji elektroninė viešoji paslauga, kurią Lietuvos bibliotekos pasiūlė savo vartotojams. Šios elektroninės paslaugos tikslas – suteikti vartotojams informaciją apie bibliotekos fondus iš bet kurios darbo vietos bet kuriuo paros metu.

LIBIS suvestinis katalogas – bendra bibliografinė sistema, jungianti į vieną visumą informaciją apie Lietuvos bibliotekose saugomus dokumentus: spaudinius, mikrofilmus, mikrofišas, filmus, vaizdo juostas, audio kasetes, plokšteles, elektroninius dokumentus, disertacijas ir habilitacinius darbus ir kt. (*LIBIS suvestinis katalogas*, 2021)

Bibliotekos katalogai skirti bibliotekose saugomų dokumentų, jų dalių paieškai, visateksčių sukataloguotų dokumentų paieškai, papildomoms paslaugoms teikti: dokumentams užsakyti, naudojimo terminams pratęsti, asmeniniams katalogams kurti, skaitmeniniams tekstams pateikti. Išsaugoti paieškos rezultatus, sužinoti dokumentų saugojimo vietą bibliotekoje, kurti savo sritį, skaityti visateksčius dokumentus ir pasinaudoti kitomis aktyviomis nuorodomis. Paslaugos kokybė priklauso nuo to, ar suderintos katalogo ir vartotojo kompiuterio programinės įrangos, koks ryšio greitis.

Prieiga prie elektroninių išteklių. Ši el. paslauga suteikia vartotojui galimybę naudotis jam reikalingais elektroniniais dokumentais. Elektroniniai ištekliai apima duomenų bazes, kurios yra laisvai prieinamos ir licencijuojamas (prenumeruojamas), bibliotekų kuriamus informacinius biuletenius, el. žurnalus, el. knygas, dalykines rodykles, virtualias parodas, elektroninius leidinius ir kt.

Informacinės paslaugos. Šios paslaugos padeda vartotojams rasti jų poreikius atitinkančią informaciją. Šios paslaugos yra interaktyvios. Tai gali būti atsakymai į elektroninius laiškus, atsakymai į užklausas ir paslauga „Klausk bibliotekininko“.

Mokymo vadovai ir programos. Ši paslauga apima elektroninius mokymus naudotis internetu, duomenų bazėmis, virtualius vadovus, kaip užsakyti, rezervuoti ir pratęsti leidinius, taip pat dialoginius kursus, mokomuosius filmus ir t.t.

Kitos interaktyvios paslaugos. RSS – sklaidos kanalas (angl. RRS feed), tai XML kalba

parašytas dokumentas, į kurį įdėti metaduomenys ir specialiu būdu suformuotas sąrašas saitų į kitus tinklalapius. Kanalu galima pateikti straipsnius arba straipsnių santraukas su saitais į išsamesnį tekstą. (*RSS feed, sklaidos kanalas*, 2020). Ši technologija, įdiegta į bibliotekų interneto svetaines, leidžia vartotojams prenumeruoti jiems aktualias naujienas: informaciją apie renginius, naujai gautas knygas bei naujus periodinių leidinių numerius ar priminimus apie svetainės atnaujinimą.

M. Y. Dvorkina ir E. J. Elisina (2015) teigia, kad bibliotekos elektroninės paslaugos, tokios kaip telekonferencijos, įvairūs interneto renginiai, tampa prieinamos šimtams ir tūkstančiams lankytojų, ir ne tik jų metu žiūrintiems tiesiogines transliacijas, bet ir peržiūrint įrašus po jų transliacijos. Būdamas toli nuo renginio vietos, žmogus gali aktyviai dalyvauti jame, užduoti klausimus ir gauti atsakymus.

Socialiniai tinklai. Anot M. Haatajos (2010), socialiniai tinklai yra interaktyvios ir labai veiksmingos priemonės, kad įstaiga įgautų matomumą. Kaip teigia D. Jaskonienė (2020), socialiniai tinklai institucijoms tampa populiariausia socialinės sąveikos priemone virtualioje erdvėje. Socialinių medijų privalumai – operatyvumas, interaktyvumas, hipertekstualumas ir daugialypiškumas, neribojama apimtis; galima tiksliai suskaičiuoti, ką, kada ir kiek auditorija skaito, peržiūri, komentuoja.

Apibendrinant galima teigti kad viešųjų bibliotekų elektroninės paslaugos yra šios: bibliotekos interneto svetainė, bibliotekos elektroninis katalogas, bibliotekos suteikta galimybė prisijungti prie elektroninių išteklių, informacinės paslaugos, kurios padeda vartotojui susirasti reikiamą informaciją įvairūs mokymo vadovai ir programos, kurie apima elektroninius mokymus, socialiniai tinklai, įvairūs bibliotekos organizuojami virtualūs renginiai ir kitos interaktyvios paslaugos.

2. ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ BIBLIOTekoJE

2.1. Paslaugos kokybės matavimo metodai

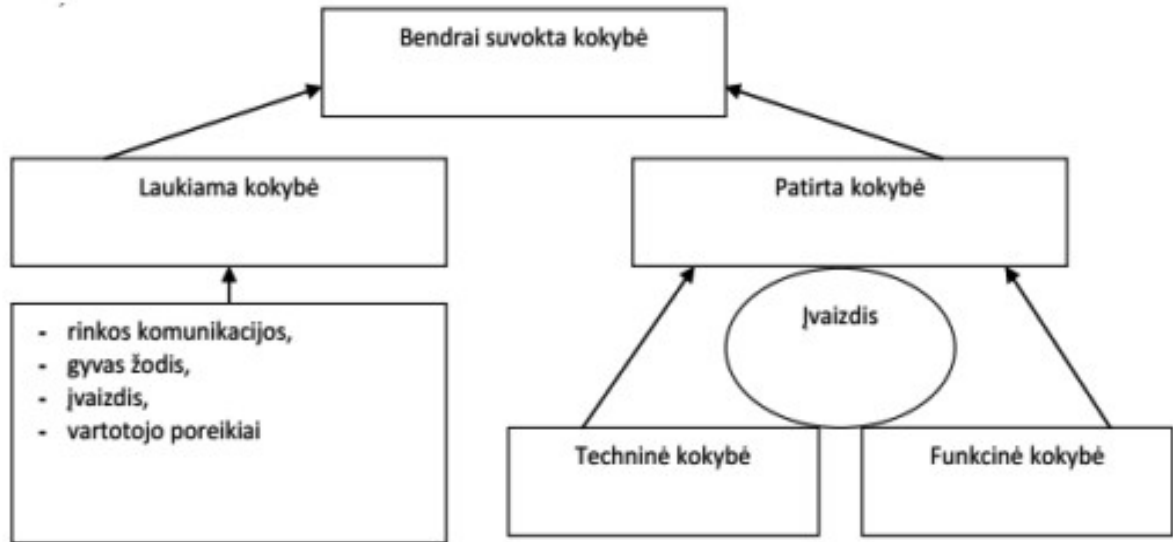
A. Patapas, T. Žilionytė (2016) teigia, kad „šiuolaikiniame globalizacijos ir naujų technologijų pasaulyje, esame reiklesni ne tik sau, bet ir teikiamoms paslaugoms bei jų kokybei. (Patapas ir Žilionytė, 2016, p. 206). A. Patapo ir T. Žilionytės (2016) nuomone, viešojo sektoriaus organizacijų teikiamos paslaugos privalo būti kokybiškos ir atitikti vartotojų lūkesčius. Norint patenkinti vartotojų poreikius R. Tvarijonavičiūtė, I. Patašienė ir J. Patašius (2010) teigia, kad reikia nuolat analizuoti, vėliau atnaujinti, papildyti teikiamas paslaugas.

Paslaugų kokybės tyrimams yra taikomi įvairūs paslaugų kokybės modeliai. L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2009) teigia, kad kokybės modelio pasirinkimą lemia paslaugos prigimtis ir tyrimo tikslai. Mokslinėje literatūroje pateikti modeliai, priklausomai nuo tyrimo pobūdžio yra skirstomi į tris grupes (Bagdonienė, Hopenienė, 2009):

1. vartotojo kokybės suvokimo,
2. paslaugos teikimo proceso,
3. paslaugų teikimo sistemos.

N. Langvinienės ir B. Vengrienės (2005) nuomone, vartotojas yra pagrindinis paslaugų kokybės vertintojas, vartotojas kokybę vertina, kaip integruotą sąvoką. I. Kavaliauskaitė (2017) teigia: „Paslaugų kokybės vertinimo modelių gausa atskleidžia paslaugų kokybės vertinimo sudėtingumą ir parodo, kad vienas modelis tiksliai neatskleidžia paslaugos kokybės“. Norint ištirti paslaugų kokybę tyrimams yra taikomi įvairūs paslaugų kokybės vertinimo modeliai: Ch. Gronroos (1990) bendrai suvoktos kokybės matavimo modelis, SERVQUAL ir kiti.

Ch. Gronroos paslaugų kokybės matavimo metodas. Ch. Gronroos (1990) bendrai suvoktos kokybės matavimo modelis yra vienas iš populiariausių ir paprasčiausių bei lengviausiai suvokiamų modelių, kuris apima funkcinius ir techninius kokybės matmenis, įvaizdį bei kliento lūkesčius (laukiamą kokybę). Šis modelis sujungia laukiamos ir patirtos kokybės dimensijas bei kokybės lygių ir vartotojo kokybės suvokimą lemiančių veiksnių mechanizmą. Bendrai suvoktos paslaugos kokybė sudaro du kokybės lygiai, tai laukiama ir patirta kokybė (žr. 2 pav.).



2 pav. Paslaugų suvoktos kokybės modelis

Šaltinis Bagdonienė, Hopenienė, 2009

L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2009) teigia, kad pagal Ch. Gronroos (1990) bendrai suvoktos kokybės matavimo modelyje patirta paslaugų kokybė turi dvi dimensijas. Tai techninė ir funkcinė. Techninė kokybė atspindi tai, ką vartotojas gauna paslaugos metu, tai yra kokybės išorinė išraiška. Tai būtų paslaugos teikimo priemonės ir technologijomis. Prieš teikiant paslaugas, šias apčiuopiamas priemones galima pademonstruoti vartotojui. Šių priemonių kokybė veikia būsimos paslaugos lūkesčius. Tačiau techninės kokybės parametrai savaime negarantuoja, kad klientui suteikta paslauga bus geros kokybės, net jei ji atitiktų paslaugos teikėjo įsipareigojimus ir pažadus.

Funkcinė paslaugos kokybė parodo, kaip vartotojai reaguoja į teikiamą paslaugą. Nuomonę apie paslaugos kokybę formuoja kitų vartotojų teigiami ir neigiami atsiliepimai, teikėjo elgsena, žinios apie paslaugą ir kiti veiksniai. Šios kokybės dimensijos paaiškina, kad vartotojas vertina ne tik galutinį rezultatą, bet ir visą paslaugos teikimo procesą.

N. Langvinienė ir B. Vengrienė (2005) teigia, kad laukiamą paslaugos kokybę lemia įvairūs veiksniai:

- komunikacijos priemonės (skelbimai tiesioginis paštas, visuomeninių santykių įvairios formos.
- gyvas žodis (paslaugų vartotojų ir darbuotojų tiesioginiai kontaktai, vartotojų tarpusavio bendravimas, keičiantis informacija su paslaugų įmonės veikla.)
- įvaizdis (išankstinis ir susidarytas vartotojui bendraujant su įmone)

- vartotojų poreikiai (kokias problemas vartotojas tikisi išspręsti kreipdamasis dėl paslaugos>

V. Stasėnaitės ir G. Orlakaitės (2018) nuomone, SERVQUAL yra lankstus ir populiarius paslaugų kokybės tyrimo metodas, sukurtas 1988 metais. Jos autoriai – amerikiečiai A. Parasuramanas, V. Zeithaml, L. Berry (1988). Nors šis metodas pirmiausia buvo skiriamas gamybiniam sektoriui, tačiau netrukus pradėtas sėkmingai taikyti negamybinio sektoriaus srityse. Pasak A. Pečeliūnaitės (2018) SERVQUAL metodikoje paslaugos kokybei įvertinti išskiriamos penkios dimensijos. (žr. 2 lentelę).

2 lentelė

Paslaugų kokybės vertinimas SERVQUAL metodika.

Dimensija	Apibūdinimas
apčiuopiamumas	paslaugų realumą patvirtinantys fiziniai elementai, įranga, priemonės
patikimumas	duotų pažadų tesėjimas, tinkamas paslaugos suteikimas iš pirmo karto
reagavimas	personalo žinios, įgūdžiai, noras padėti klientui, paslaugą suteikti paslaugiai ir greitai atliepti kliento poreikius
jautrumas	personalo noras ir pasirengimas aptarnauti vartotoją, gebėjimas vartotojui sužadinti pasitikėjimą;
individualus dėmesys, empatija	įsijautimas į kito asmens emocinę būseną, kontaktinio personalo gebėjimas suprasti vartotojo poreikius, specialių poreikių tenkinimas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Pečeliūnaite. 2018.

Bagdonienė, Hopenienė, (2009) teigia, kad pasirinkus Servqual metodiką galima išmatuoti:

- Lūkesčių ir patirtos kokybės bendrąjį nuokrypį;
- Atskiro parametro, pavyzdžiui, prieinamumo, saugumo, lūkesčių ir patirtos kokybės, nuokrypį;
- Paslaugos kokybės indeksą SQI, t. y., lūkesčių balų ir patirtos kokybės balų sumų santykį.

Anot K. Komissarovo (Комиссаров, 2017) SERVQUAL leidžia realiai įvertinti paslaugų kokybę apskaičiuojant skirtumą tarp lūkesčių ir suvokimo. SERVQUAL metodiką sudaro du etapai. Pirmame etape prašoma respondentų atsakyti į klausimus ir išsakyti savo lūkesčius paslaugos, antrame etape respondentų prašoma įvertinti paslaugų kokybę tais pačiais klausimais naudojant tą pačią vertinimo skalę.

A. Usovaitė (2020) išskiria šiuos SERVQUAL metodikos privalumus: metodas gana paprastai, patikimai taikomas ir vykdomas, nereikalauja didelių, sudėtingų investicijų. Metodika skirta nagrinėti ir vertinti esamą organizacijos teikiamų paslaugų kokybę. Metodika suteikia galimybę gauti išsamius duomenis apie organizacijos klientų norus ir pageidavimus, susijusius su paslaugų kokybe, leidžia

nustatyti klientų lūkesčius ir atsižvelgti į juos siekiant tobulinti paslaugas.

Bagdonienės ir Hopenienės (2009) teigimu, SERVQUAL kokybės matavimo būdas yra ganėtinai paprastas, bet efektyvus, kad atskleistų stipriąsias ir silpnąsias teikiamų paslaugų kokybės savybes. Pasak V. Poškutės ir L. Bivainienės (2011), SERVQUAL metodika leis ištirti ir įvertinti paslaugų kokybę per apčiuopiamumo, patikimumo, reagavimo, tikrumo ir empatijos dimensijas.

Anot A. Usovaitės, SERVQUAL metodikos trūkumai yra šie: sudarant SERVQUAL metodikos anketą, labai svarbus jos adaptavimas pagal tiriamų paslaugų specifiką. Nuo to priklauso tyrimo rezultatai, metodo duomenų patikimumas tiesiogiai priklauso nuo respondentų atsakymų objektyvumo, kokybė yra vertinama klientų pasitenkinimu, nors pasitenkinimas yra tik vienas iš požiūrio į kokybę niuansų.

Apibendrinant galima teigti, kad Ch. Gronroos paslaugų kokybės matavimo modelyje bendrai suvoktą kokybę lemia laukiama ir patirta kokybė. Laukiama kokybė apima kelis veiksnius: komunikacijos priemonės, gyvą žodį, įvaizdį ir vartotojo poreikius, o patirta kokybė turi dvi dimensijas: techninę ir funkcinę kokybę, kurios parodo rezultato ir proceso kokybę. Apibendrinant įvairių autorių išsakytas mintis galima teigti, kad SERVQUAL tyrimo metodika yra populiari ir dažniai naudojama norint įvertinti paslaugų kokybę. Naudojant šią priemonę galima ištirti ir įvertinti paslaugų kokybę per šias dimensijas: apčiuopiamumo, patikimumo, reagavimo, tikrumo ir empatijos. SERVQUAL metodikos plusai: metodas gana paprastas, patikimas, nereikalauja didelių investicijų; naudojant šią metodiką yra galimybė gauti duomenis apie paslaugų vartotojų norus, lūkesčius, SERVQUAL metodikos minusai: metodiką reikia adaptuoti, pritaikyti pagal tiriamų paslaugų specifiką. Anketos duomenų objektyvumas priklauso nuo respondentų atsakymų objektyvumo, anketos gali būti pildomos neįsigilinat į klausimus atmestinais

2.2. Bibliotekos elektroninių paslaugų kokybės vertinimo kriterijai

Daugelis bibliotekų paslaugų perkeliama į virtualią erdvę, kad vartotojui būtų lengviau naudotis el. paslaugomis svarbu nustatyti el. paslaugų tinkamumą. Terminų žodyne (2014) tinkamumas apibūdinamas kaip „kiekybinė charakteristika, atspindinti veiklos veiksmingumą, našumą ir pasitenkinimą, bei parodanti kaip produktas ar paslauga pritaikytas atlikti vartotojų užsibrėžtus veiksmus konkrečiame kontekste. Sąvoka „tinkamumas“ dažnai suprantama kaip metodų, gerinančių naudojimosi produktu ar paslauga paprastumą, visuma; arba kaip mokslo tyrimų kryptis, nagrinėjanti šios metodus. Kiti sąvokos vertimo variantai – patogumas naudoti, (pa)naudojamumas, vartojamumas, vartojiškumas, vartotiškumas ir kt. Tinkamumo sąvokai apibūdinti naudojami šie terminai: draugiškos

virtotojui, paprastos, lengvai perprantamos informacinės komunikacijos technologijos.

Kad virtotojam būtų patogų naudotis elektroninėmis paslaugomis, svarbu ištirti, kad jos būtų tinkamos. Informacinės visuomenės plėtos komiteto prie susisiekimo ministerijos Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinėse rekomendacijose, (2014) sakoma, kad elektroninės paslaugos tinkamumas (angl. usability) suprantamas kaip kokybinė ir kiekybinė charakteristika, atspindinti veiklos veiksmingumą, našumą ir naudotojų pasitenkinimą.

3 lentelė

El. paslaugų tinkamumas naudoti.

Kokybiniai kriterijai	Kiekybiniai kriterijai
Efektivumas	Greitis, rezultatas
Naudingumas	Informacijos aktualumas, informacijos pritaikymas, problemos sprendimas, patogumas, sutaupomas laikas, sutaupomi pinigai, prieinamumas visą parą, sumažinta klaidų tikimybė, ekologiškumas
Pasitenkinimas	Darbo operatyvumas, technikos galimybės, informacija vienoje vietoje

(šalt.: sudaryta autorės, remiantis „Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos“ 2014)

Elektroninių paslaugų tinkamumas naudoti apima virtotojų gebėjimą efektyviai, naudingai ir jaučiant pasitenkinimą pasiekti savo tikslus. Kad el. paslauga būtų tinkama naudoti, ji turi būti efektyvi. Efektivumas žodyne apibrėžiamas kaip išteklių panaudojimo veiksmingumas, kai norimas rezultatas pasiekiamas mažiausiomis įmanomomis sąnaudomis arba naudojant turimus išteklius pasiekiamas maksimalus įmanomas rezultatas (*Ekonominių terminų žodynas*, n. d.). Ar virtotojui pavyko efektyviai ir greitai pasiekti rezultatus vykdant paiešką bibliotekos svetainėje ar elektroniniame kataloge.

Kitas el. paslaugų tinkamumo kriterijus yra naudingumas. E-terminų žodyne naudingumas apibūdinamas kaip prekės ar paslaugos vartojimo teikiama nauda, malonumas ir pan. (*Ekonomikos terminai*, n. d.). Ar virtotojas naudodamasis bibliotekos el. paslaugomis pasiekė norimą rezultatą, ar darbas buvo produktyvus. Ar paieška buvo greita, ar reikalavo daug pastangų, galima greitai ir patogiai išspręsti internetu, virtotojui nebereikia eiti iš namų tai sutaupomas laikas ir pinigai, el. paslauga prieinamumas visą parą. Nereikia derintis prie institucijų darbo laiko – elektroninė erdvė suteikia galimybę pasinaudoti reikalinga paslauga patogiu metu. Visomis elektroninėje erdvėje teikiamomis paslaugomis galima naudotis 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. Prieinamumas visiems žmonėms. Elektroninės paslaugos šimtams tūkstančių Lietuvos piliečių suteikia galimybę naudotis

daugeliu paslaugų, kurios anksčiau jiems buvo sunkiai prieinamos arba neprieinamos. Daugelio paslaugų užsakymo el. formas paprasta ir patogų užpildyti, nes vartotojui iškart automatiškai parodomas pildymo klaidos, o automatizuoti paslaugos suteikimo procesai sumažina institucijų tarnautojų klaidų tikimybę ir padeda paslaugas suteikti greičiau ir efektyviau. Naudodamiesi elektroninėmis paslaugomis, prisidedama prie gamtos tausojimo, kadangi sudaromos prielaidos naudoti mažiau degalų, nes išvengiama nereikalingų kelionių, naudojama mažiau popieriaus.

Taip pat labai svarbus ir pasitenkinimo kriterijus. Pasitenkinimas žodyne apibrėžiamas, kaip „jausti malonumą, įvykus norams, troškimams, siekimams“ (Žodynas, 2021). Dažniausiai vartotojai vertina ne pačią paslaugą, o būtent savo jausmus ir emocijas, kurias sukelia šios paslaugos vartojimas. Todėl vartotojų pasitenkinimo matavimas yra labai efektyvus būdas norint pasiekti gerų rezultatų, juk sužinojus ko nori ir laukia vartotojai, galima patikrinti, ar organizacijos teikiamos paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius. Visa informacija vienoje vietoje. Vienoje vietoje pateikta informacija apie tai, ką ir kaip reikia daryti, norint gauti vieną ar kitą viešojo administravimo paslaugą, pateikta tam, kad žmogus, būdamas namie arba darbo vietoje, galėtų sužinoti atsakymus į jam rūpimus klausimus.

Apibendrinant galima teigti, kad elektroninė paslauga būtų tinkama naudoti, turi atitikti šiuos kriterijus: būti efektyvi, vartotojas turi greitai rasti jam reikalingą rezultatą, naudinga - informacija turi būti aktuali, informacijos pritaikymas, problemos sprendimas, patogumas, sutaupomas laikas, sutaupomi pinigai, prieinamumas visą parą, sumažinta klaidų tikimybė, ekologiškumas ir teikti pasitenkinimą. draugiškos vartotojui, paprastos, lengvai perprantamos informacinės komunikacijos technologijos.

3. ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS KAIRIŲ STRUKTŪRINIO TERITORINIO PADALINIO ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ VARTOTOJŲ POŽIŪRIU

3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimo organizavimas ir eiga. Tyrimas buvo vykdomas Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūriniame teritoriniame padalinyje (toliau – Kairių bibliotekoje) 2021 m. balandžio 9–23 dienomis. Anketa buvo patalpinta portale apklausa. It adresu <https://apklausa.lt/private/forms/siauliu-rajono-savivaldybes-viesosios-bibliotekos-kairiu-strukturinio-teritor-7wgcvas>. Anketos nuorodos buvo siunčiamos bibliotekos vartotojams elektroninių paštu, taip pat skelbiamos Kairių bibliotekos Facebook puslapyje. Sulaukus pagal tyrimo imtį nustatyto reikiamo skaičiaus atsakymų, anketa buvo sustabdyta. Pagal gautas anketas buvo pradėtas duomenų skaičiavimas ir analizavimas. Tyrimo rezultatai atspindi Kairių bibliotekos vartotojų nuomones ir vertinimus.

Surinkti anketų duomenys apdoroti Microsoft Excel 2010 kompiuterine programa ir pateikti procentine išraiška. Darbe duomenys iliustruojami braižant grafikus ir lenteles, aptariamai gauti rezultatai. Pagal gautas anketas buvo pradėtas duomenų skaičiavimas ir analizavimas. Tyrimo rezultatai analizuojami lyginimo metodu, pateikiant vartotojų vyrų ir moterų atsakymus.

Tyrimas atliktas etapais:

I etapas (lapkričio 15 – vasario 12 d.): mokslinės literatūros analizė.

II etapas (vasario 13 – balandžio 8 d.): tyrimo imties skaičiavimas, tyrimo instrumento – originalios anketos sudarymas.

III etapas (balandžio 9–23 d.): anketos platinimas elektroniniu paštu siunčiant respondentams ir paralpinimas į bibliotekos Facebook puslapį.

IV etapas (balandžio 24 – gegužės 20 d.): anketinių duomenų apdorojimas ir lyginamoji analizė lyčių aspektu, rekomendacijų ir išvadų formavimas.

Tyrimo etika. Atliekant kiekybinį tyrimą, buvo laikytasi etikos principų: privatumo, konfidencialumo, pagarbos asmeniui. Siekiant išvengti tyrimo metu, pasak K. Kardelio (2016), dažniausiai kylančių etikos problemų, anketos įvadinėje dalyje buvo pristatytas tyrimo tikslas, jo svarbumas, užtikrintas anketos anonimiškumas. Kad anketa yra anonimiška ir konfidenciali garantuoja klausimynas, kuris sudarytas be vardų ir pavardžių, bei asmeninių duomenų pateikimo, tai akcentuojama anketos įvadinėje dalyje.

Organizuojant tyrimą buvo gautas ŠRSVB direktorės sutikimas vykdyti apklausą Kairių bibliotekoje. Atliekant kiekybinį tyrimą, buvo atsižvelgta ir laikytasi svarbiausių socialinių mokslų krypties tyrimams skirtų etikos principų: privatumo, konfidencialumo, savanoriškumo, tyrimo naudingumo, pagarbos asmeniui ir jo geranoriškumui.

Tyrimo imties pasirinkimo pagrindimas. Siekiant išanalizuoti Kairių bibliotekos elektronines paslaugas, remiantis Kairių bibliotekos 2021 m. pirmo ketvirčio veiklos rodikliais iš 154 suaugusių bibliotekos vartotojų buvo apskaičiuota imtis. Imties dydis nustatytas remiantis Imties dydžio skaičiuokle (<http://www.apklausa.lt/imties-dydis>), pasirinkus socialiniams tyrimams rekomenduojamą 95 proc. tikimybę ir 5 proc. paklaidą. Gautas tyrimo imties dydis – 110 respondentų. Apklausti bibliotekos vartotojai, pasirinkti todėl, kad lankosi bibliotekoje ir naudojami bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Šiuo tyrimu buvo galima išanalizuoti vartotojų požiūrį į el. paslaugų naudojimą.

Tyrimo metodai. Įvertinat bibliotekos teikiamų elektroninių paslaugų naudojimą vartotojų požiūriu atliktas kiekybinis tyrimas. Kaip teigia V. Žydzūnaitė (2007), kiekybinis tyrimas apima sisteminę skaitmeninės informacijos rinkimą bei šių duomenų statistinę analizę. Atliekant kiekybinį tyrimą siekiama kuo didesnio objektyvumo.

Siekiant geriau išanalizuoti ŠRSVB Kairių bibliotekos vartotojų naudojamą elektronines paslaugas ir nustatyti jų poreikius kiekybinio tyrimo apibendrinimui, taikyta lyginamoji analizė lyčių aspektu, nes lyginamoji analizė - tai patikimumo vertinimo metodas, pagrįstas vidaus reitingų ir kiekybiškai įvertintų rizikos parametrų verčių lyginimu su atitinkamais vidaus ar išorės reitingais ir parametrais, kurie kiekybiškai įvertinti taikant kitokius metodus (Lietuvos banko terminų bazė, 2013).

Tyrimo metu buvo taikomas standartizuotos apklausos elektroniniu būdu (anketavimo) metodas, pagal kurį surinkti duomenys buvo panaudoti išvadų formulavimui.

Tyrimo instrumentas. Vartotojams (žr. 1 priedą), kurie naudojami bibliotekos el. paslaugomis, buvo pateiktos originalios autorės sudarytos anketos. Anketa sudaro 3 dalys: įvadinė dalis, pagrindinė dalis ir demografinė dalis. Įvadinėje anketos dalyje paaiškinta, kas atlieka tyrimą, pateiktas jo tikslas, rezultatų panaudojimas, nurodyta anketos pildymo instrukcija ir pavyzdys, kaip reikia žymėti atsakymus. Taip pat pabrėžiama, jog garantuojamas apklausoje dalyvavusių respondentų anonimiškumas. Pateiktose anketose buvo panaudoti uždari ir nuostatų skalės klausimai. Iš viso respondentams buvo pateikti 26 klausimų: 17 uždary, 5 klausimai pagal Lickert'o nuostatų skalę, kuri naudojama norint išsiaiškinti asmens nuostatas, požiūrį ir nuomonę (*Lickerto skalė*, 2017) ir 4 demografiniai klausimai.

3.2. Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio charakteristika

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio (toliau – Kairių biblioteka) yra Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos (toliau – ŠRSVB) struktūrinis teritorinis padalinys. Biblioteka įkurta 1949 metais. Biblioteka kaupia ir saugo universalų dokumentų fondą, kuris atitinka Kairių seniūnijos tradicijas, demografinę situaciją, gyventojų reikmes. Bibliotekos aptarnaujamame mikrorajone yra Kairių miestelis ir 7 kaimai: Bertužių, Kairių, Kirbaičių, Mikailaičių, Pročiūnų, Zapalskių ir Žvigių. (*Kairių biblioteka*, 2021). Gyventojų skaičius 2170 (iš to skaičiaus vaikų – 220) Vidutinis atstumas iki bibliotekos – 2 kilometrai.

Bibliotekos vizija — siekti, kad Šiaulių rajono savivaldybės viešoji biblioteka ir jos struktūriniai teritoriniai padaliniai taptų atvira viešoji erdvė skirtingų pažiūrų, tautybių, lyčių ar išsilavinimo žmonėms, būtų modernios ir aprūpintos naujausiomis technologijos priemonėmis bibliotekos. (*ŠRSVB Vizitinė kortelė*, 2021)

Misija – teikti nemokamas į vartotoją orientuotas kultūrinės, informacinės ir kraštotyros sklaidos paslaugas, užtikrinti kokybiškos informacijos paiešką, prieinamumą ir pateikimą visoms visuomenės grupėms, puoselėti skaitymo kultūrą, aktyviai dalyvauti informacinės ir žinių visuomenės kūrimo procese, siekiant padėti nuolatiniam gyventojų mokymuisi ir tobulėjimui, prisidedant prie skaitmeninės ir tuo pačiu socialinės atskirties mažinimo. (*Misija*, 2021)

2003 metais pagal asociacijos „Langas į ateitį“ projektą gauti 2 kompiuteriai. Lankytojai pradėjo naudotis ne tik bibliotekos fonde sukauptomis knygomis, periodiniais leidiniais bet ir internetu. Šią paslaugą ypač pamėgo jaunieji bibliotekos lankytojai. 2008 metų vasarą pagal projektą „Langas į ateitį“ modernizuota kompiuterinė įranga, bibliotekoje atsirado dar vienas kompiuteris ir daugiafunkcis įrenginys. 2009 metais pagal projektą „Bibliotekos pažangai“ – atnaujinta kompiuterinė įranga, gauti 5 kompiuteriai.

2016 metais Šiaulių rajono savivaldybės viešajai bibliotekai vykdant projektą „Verslo ir amatų akademija“ bibliotekoje įrengtas MINI darbo biuras. Darbo vieta yra aprūpinta baldais, kompiuterine įranga ir grafinio dizaino programa, verslo pradmenų informacine, bei mokymo literatūra.

2019 m. balandžio 19 d. vykdant projektą „Prisijungusi Lietuva“: efektyvi, saugi ir atsakinga Lietuvos skaitmeninė bendruomenė“ bibliotekoje atnaujinta kompiuterinė įranga. Bibliotekoje įrengtos šešios kompiuterizuotos darbo vietos, vartotojų reikmėms – multifunkcinis įrenginys.

Taip pat naudojamos bibliotekoje prenumeruojamomis duomenų bazėmis EBSCO Publishing,

NaxosMusic Library duomenų bazėmis. Jomis galima naudotis per bibliotekos interneto puslapį www.srsvb.lt. INFOLEX teisine duomenų baze galima naudotis tik iš bibliotekos kompiuterių. Jomis naudojasi lankytojai, ieškodami operatyvios informacijos jiems rūpimais klausimais.

2021 m. bibliotekoje skaitė 385 skaitytojai, apsilankė 2908 lankytojai. Bibliotekos fonde 6844 spaudiniai. Bibliotekos kompiuteriais pasinaudojo 1000 lankytojų, atsakyta į 28 elektronines užklaudas. Kompiuterinio raštingumo mokymų iš viso 40 akad. val., apmokyta 43 vartotojai. Individualus mokymas – 12 vartotojų (10 akad. val.). (*Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio 2020 m. veiklos ataskaita*, 2021).

3.3. Tyrimo rezultatai ir jų interpretacija

Apklausoje dalyvavo 110 respondentų, iš kurių 74 moterys ir 34 vyrai, atitinkamai 69 proc. ir 31 proc. Didžioji dalis respondentų, dažniausiai besinaudojančių bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis - 36 - 55 metų asmenys, rečiausiai paslaugomis naudojasi 16 - 25 metų ir pensinio amžiaus asmenys. Toks respondentų pasiskirstymas parodė, kad bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis labiau domisi vyresnio amžiaus moterys. (žr. 4 lentelę)

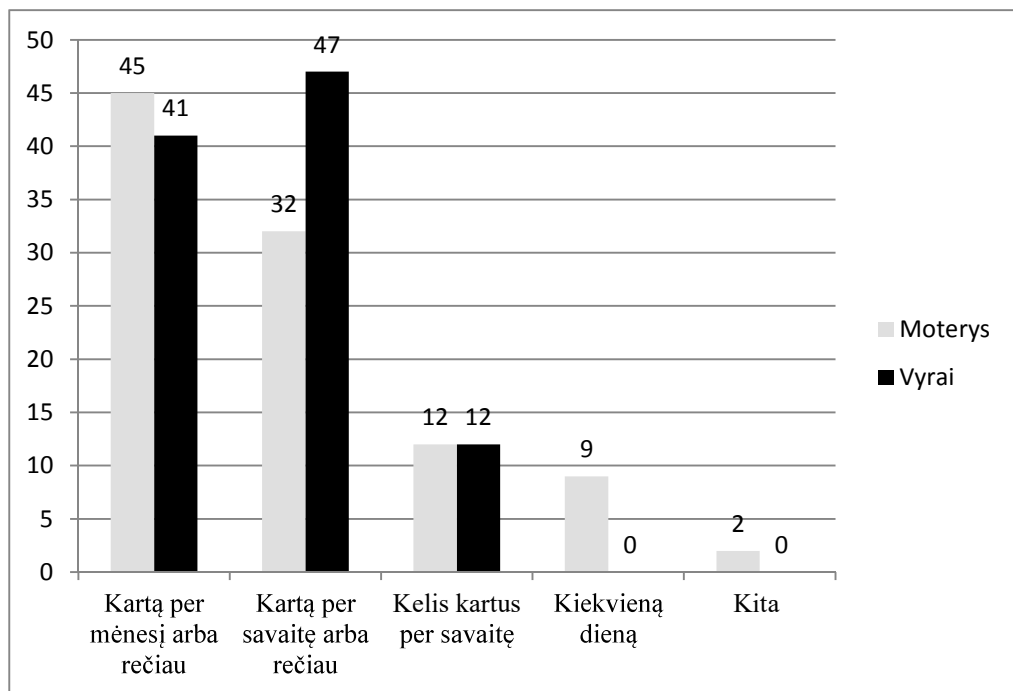
4 lentelė

Sociodemografiniai tiriamųjų požymiai pagal grupes, proc. (N = 110)

Požymis	Respondentų grupės	Moterys		Vyrai	
		Kiekis	Procentai	Kiekis	Procentai
Lytis	Moterys	74	69	-	-
	Vyrai	-	-	34	31
Amžius	16-18 m.	5	7	0	0
	19-25 m.	9	12	5	15
	26-35 m.	7	9	2	6
	36-55 m.	29	38	12	35
	56 -65 m.	23	3	14	41
	Daugiau nei 65 m.	3	4	1	3
	Moksleivis(-ė)	8	10	0	0
Socialinė padėtis	Studentas(-ė)	6	8	2	6
	Samdomas(-a) darbuotojas(-a)	29	38	21	62
	Valstybės tarnautojas(-a)	11	15	1	3
	Pensininkas(-ė)	10	13	9	26
	Kita	12	16	1	3
Išsilavinimas	Pagrindinis	6	8	0	0
	Vidurinis	19	25	5	15
	Profesinis	29	38	24	71
	Aukštasis	22	29	5	15

Matoma, kad dažniausiai bibliotekos elektroninėmis paslaugomis besinaudojantys asmenys įgiję profesinį ir aukštąjį išsilavinimą, rečiausiai – asmenys, turintys pagrindinį išsilavinimą. Bibliotekos elektroninės paslaugos aktualiausios samdomą darbą dirbantiems asmenims ir valstybės tarnautojams (žr. 4 lentelę).

Norint išsiaiškinti, ar respondentai naudojami bibliotekos el. paslaugomis, buvo klausta, kaip dažnai jie naudojami bibliotekos el. paslaugomis (žr. 3 pav.).

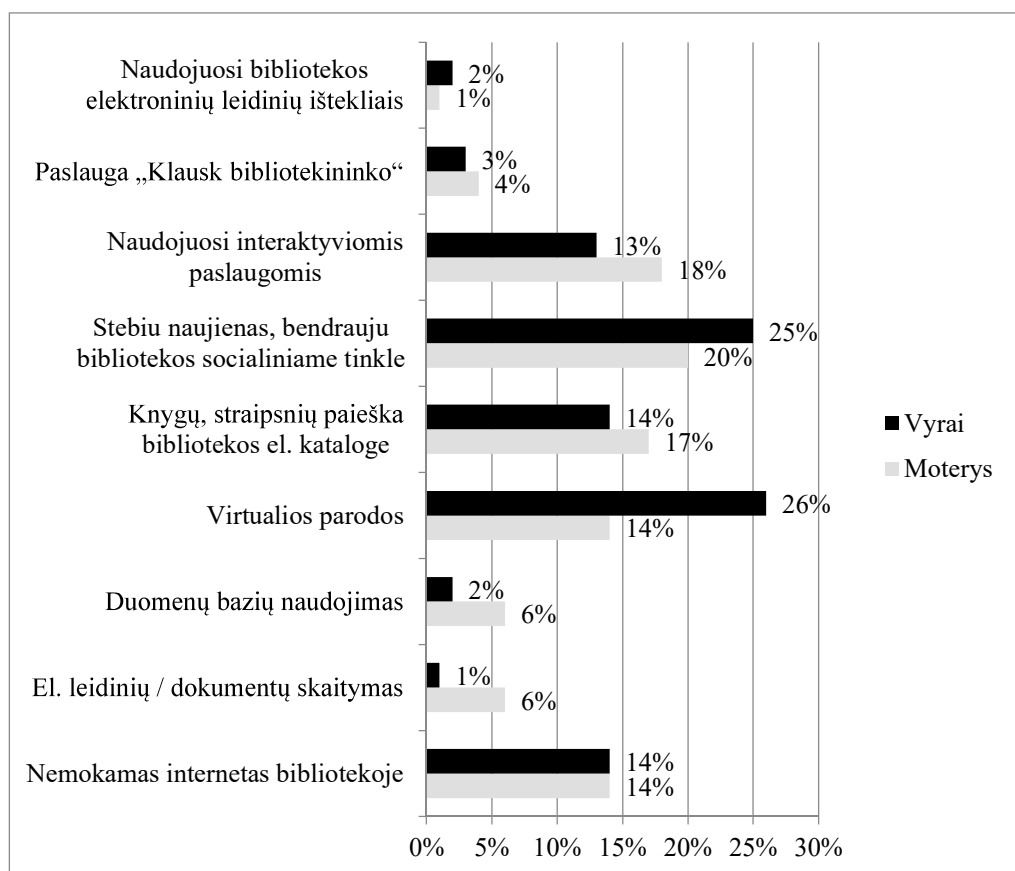


3 pav. Naudojimosi el. paslaugomis dažnumas, proc. (n = 110)

Didžioji dauguma respondentų atsakė, kad lankosi kartą per mėnesį arba rečiau, kiti duomenys pasiskirstė taip: kartą per savaitę arba rečiau dažniau lankosi vyrai - 47 proc., kelis kartus per savaitę vyrai ir moterys lankosi vienodai - po 12 proc., kiekvieną dieną - 9 proc. moterų, ir 2 proc. moterų atsakė kita: labai retai ir pagal poreikį dažnai.

Kadangi nei vienas apklausoje dalyvavęs vyras nepasirinko atsakymo varianto, kad bibliotekos teikiamomis el. paslaugomis naudojasi kasdien (0 proc.), o 9 proc. moterų pasirinko būtent šį atsakymo variantą, galime daryti išvadą, kad moterys minėtomis paslaugomis naudojasi dažniau nei vyrai.

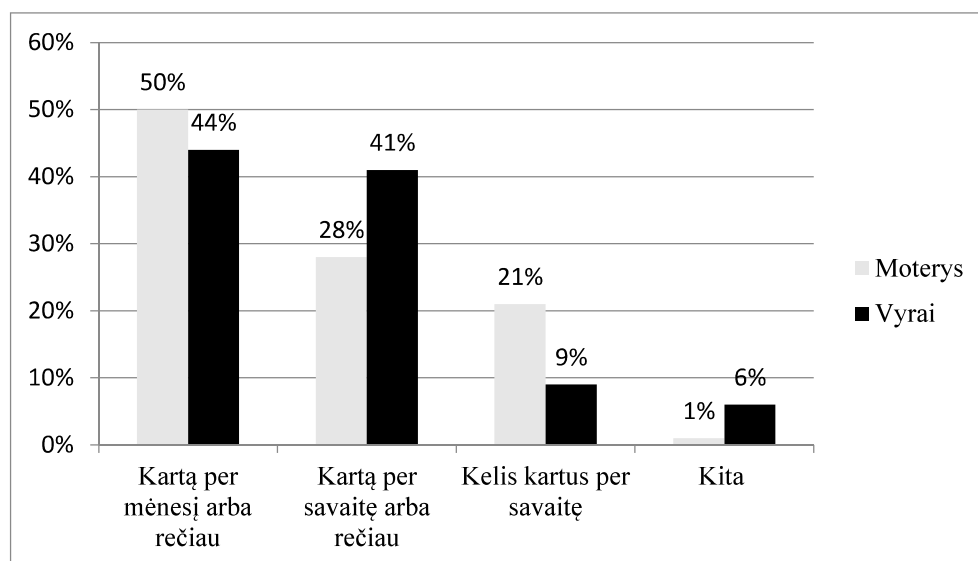
Siekiant nustatyti, kokios el. paslaugos yra populiariausios bibliotekoje, respondentų buvo klausta, kokiomis bibliotekos el. paslaugomis naudojasi (žr. 4 pav.).



4 pav. Naudojimasis bibliotekos el . paslaugomis, proc. (n = 110)

Populiariausios paslaugos vyrų tarpe – virtualios parodos (26 proc.) ir naujienų stebėjimas, bendravimas bibliotekos socialiniame tinkle (25 proc.). Moterys dažniausiai naudoja interaktyviomis paslaugomis (18 proc.) ir knygų, straipsnių paieška bibliotekos el. kataloge (17 proc.). Viešojo interneto prieiga bibliotekose – viena iš daugelio paslaugų, kurią siūlo bibliotekos – tai galimybė nemokamai pasinaudoti kompiuteriais ir internetu viešosiose bibliotekose. Šią paslaugą renkasi po 14 proc. apklausoje dalyvavusių vyrų ir moterų. Nepopuliariausia paslauga, kurią pasirinko 2 proc. vyrų ir 1 proc. moterų – naudojimasis bibliotekos elektroninių leidinių ištekliais. Pagal gautus atsakymus galime daryti prielaidą, kad vartotojams aktualesnės tos paslaugos, kur dominuoja vartotojų ir darbuotojų tiesioginiai kontaktai, vartotojų tarpusavio bendravimas, keičiamasi informacija.

Kadangi bibliotekos interneto svetainė yra svarbi reprezentavimo priemonė, kuri užtikrina prieigą prie svarbiausių bibliotekos teikiamų elektroninių paslaugų, tyrimo metu siekta išsiaiškinti kaip dažnai respondentai ieško informacijos Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos interneto svetainėje www.srsvb.lt (žr. 5 pav.).



5 pav. Lankymosi bibliotekos svetainėje www.srsvb.lt dažnumas, proc. (n = 110)

Kartą per mėnesį arba rečiau lankosi 50 proc. moterų ir 44 proc. vyrų, kelis kartus per savaitę arba rečiau lankosi 28 proc. moterų ir 41 proc. vyrų, kelis kartus per savaitę lankosi 21 proc. moterų ir 9 proc. vyrų. Nors ir mažiausia anketoje dalyvavusių žmonių dalis, 1 proc., moterų ir 6 proc. vyrų, užpildė, kad nežinojo šio puslapio. Galima teigti, kad vis dar yra asmenų, kurie apie šį puslapį nieko nežino. Galima daryti prielaidą, kad www.srsvb.lt svetainė bibliotekos vartotojams yra gerai žinoma, šioje svetainėje lankosi dažnai.

Iš pateiktos 5 lentelės matyti, kad respondentai bibliotekos interneto svetainę vertina gana palankiai, dauguma sutinka arba visiškai sutinka su teiginiais, kad svetainė yra naudinga, lengva rasti reikiamą informaciją.

5 lentelė

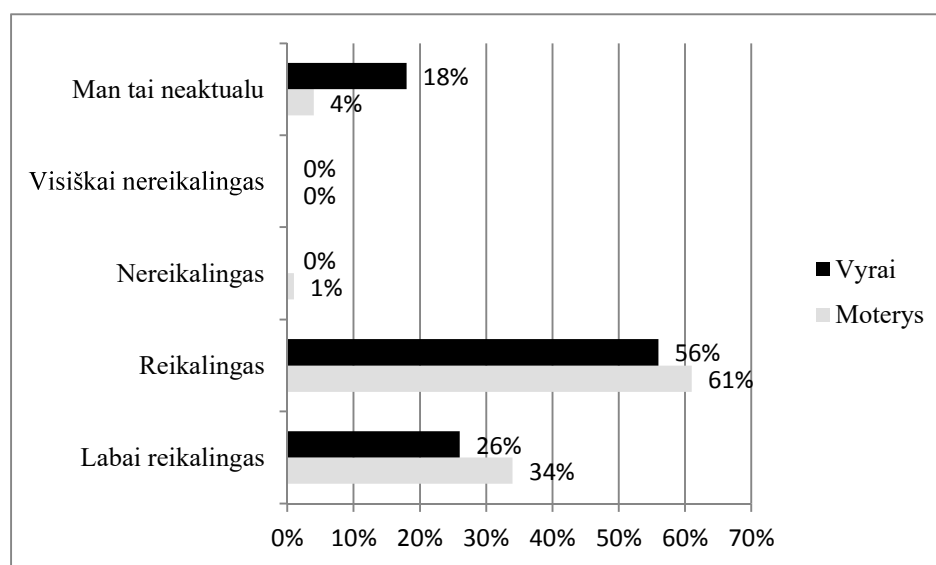
Interneto svetainės www.srsvb.lt vertinimas, proc. (n = 110)

Teiginiai	1- Visiškai nesutinku		2- Nesutinku		3- Nei sutinku, nei nesutinku		4- Sutinku		5- Visiškai sutinku	
	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.
Naudinga man asmeniškai	8	6	12	35	22	32	22	18	36	9
Lengva rasti reikiamą informaciją	3	3	13	26	25	41	28	18	31	12
Po svetainę paprasta naršyti.	3	3	13	26	17	35	39	23	28	12
Informacija randama vienoje vietoje	1	3	9	26	32	52	28	9	30	10
Tikslinga informacija apie bibliotekos renginius	3	3	0	9	20	15	38	58	39	15

Iš 5 lentelės matyti, kad dauguma respondentų (77 proc. moterų ir 73 proc. vyrų) sutinka arba visiškai sutinka, kad svetainėje tikslinga informacija apie bibliotekos renginius. 67 proc. moterų teigia, kad po svetainę lengva naršyti, 58 proc. moterų sutinka, kad svetainė yra naudinga asmeniškai. Tačiau 20 proc. moterų ir 41 proc. vyrų visiškai nesutinka arba nesutinka, kad svetainė yra naudinga asmeniškai. 29 proc. vyrų nesutinka arba visiškai nesutinka, kad lengva rasti reikiamą informaciją, po svetainę paprasta naršyti ir, kad informacija randama vienoje vietoje. 16 proc. moterų nesutinka, kad lengva rasti informaciją ir, kad po svetainę lengva naršyti.

Galima daryti išvadą, kad Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos interneto svetainę gana palankiai vertina daugiau moterys nei vyrai.

Respondentai buvo prašyti įvertinti bibliotekos el. katalogo reikalingumą (žr. 6 pav.).



6 pav. Bibliotekos el. katalogo reikalingumo vertinimas, proc. (n = 110)

Dauguma respondentų pasirinko atsakymo variantą „Reikalingas“, duomenys parodė, kad tiek moterys, tiek vyrai teigiamai vertina bibliotekos el. katalogą. Nei vyrai, nei moterys nepasirinko atsakymo varianto „Visiškai nereikalingas“. Tačiau 18 proc. vyrų ir 4 proc. moterų teigė, kad jiems šis katalogas yra neaktualus. Tai rodo, kad elektroniniu katalogu daugiau naudojasi moterys. Dar yra vartotojų, kurie nežino elektroninio katalogo galimybių ir nemoka juo naudotis.

Galima daryti išvadą, kad bibliotekoje elektroninis katalogas reikalingas daugiau moterims, 18 proc. vyrų atsakė, kad jiems tai neaktualu. Galima daryti prielaidą, kad ne visi vartotojai žino, kaip juo naudotis, todėl bibliotekai reikėtų pravesti mokymus, kurių metu supažindintų vartotojus su bibliotekos elektroniniu katalogu ir kaip juo naudotis.

Respondentų buvo prašyta įvertinti el. katalogo paslaugą pagal atskiras jame esančias sritis teiginius (žr. 6 lentelę).

6 lentelė

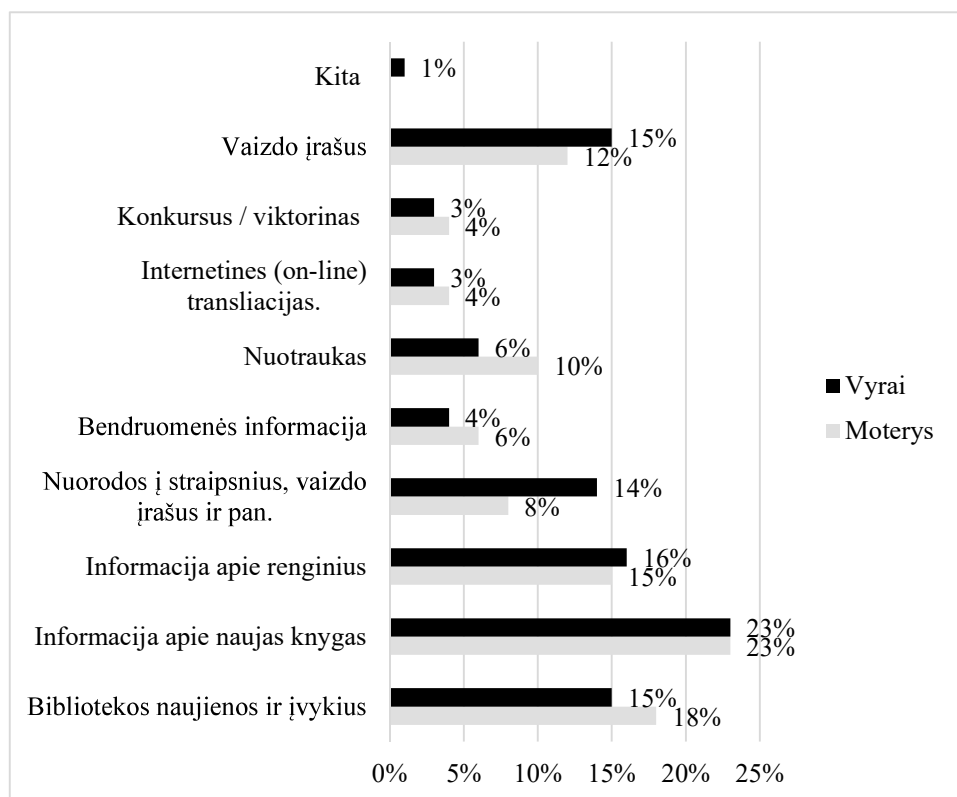
Bibliotekos el. katalogo vertinimas, proc. (n = 110)

Teiginiai	1- Visiškai nesutinka		2- Nesutinka		3- Nei sutinka, nei nesutinka		4- Sutinka		5- Visiškai nesutinka	
	Moterys	Vyrai	Moterys	Vyrai	Moterys	Vyrai	Moterys	Vyrai	Moterys	Vyrai
Greita dokumentų paieška	0	3	7	15	30	44	34	21	29	17
Patogus dokumentų rezervavimas	0	3	7	15	30	32	34	33	29	17
Greitas dokumentų pratešimas	0	3	5	12	30	35	28	35	37	15
Visa informacija vienoje vietoje	0	6	3	12	21	32	36	41	40	9
Taupo laiką	0	6	5	12	16	29	42	41	37	12
Galima naudotis bet kuriuo paros laiku	0	6	2	6	8	6	33	15	57	67

Dauguma anketos apklausoje dalyvavusių asmenų apie el. katalogo paslaugas ir jų sritis atsiliepė teigiamai. Visomis elektroninėje erdvėje teikiamomis paslaugomis galima naudotis 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, todėl natūralu, kad, 42 procentai moterų sutinka su teiginiu, kad el. katalogas taupo laiką, 37 proc. su šiuo teiginiu sutinka visiškai. Vyrai (67 proc.), labiau nei moterys (57 proc) visiškai sutinka su teiginiu ir teigiamai vertina galimybę el. katalogu naudotis bet kuriuo paros laiku. Vyrai, labiau nei moterys, atitinkamai 15 proc. ir 7 proc., nesutinka, kad el. kataloge vykdoma greita dokumentų paieška ir galima patogiai rezervuoti dokumentus.

Galima daryti prielaidą, kad bibliotekos elektroninį katalogą palankiau vertina moterys, ne visiems vyrams pavyksta greitai susirasti dokumentą ir jį rezervuoti.

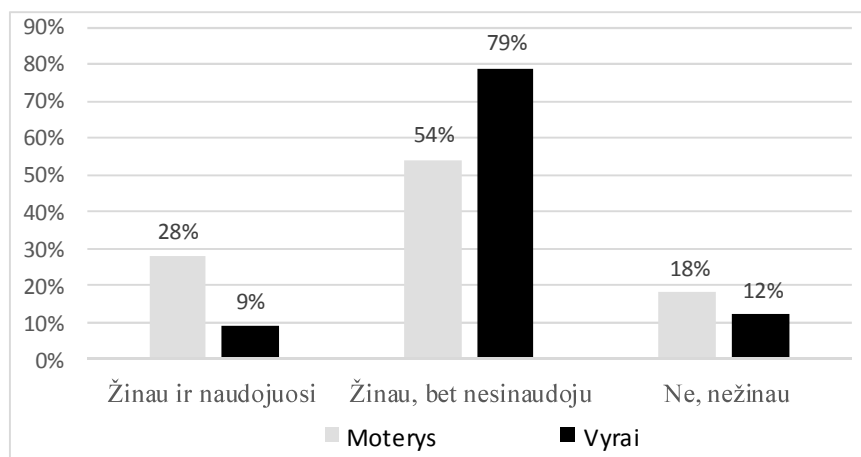
Bibliotekos facebook puslapis- tai puikus būdas bendrauti su bibliotekos vartotojais. Vartotojas gali parašyti žinutę, komentuoti arba įvertinti puslapyje pateiktą informaciją. Tai vieta, kur institucija gali vos keliais paspaudimais reklamuoti savo paslaugas, informaciją apie naujai gautas knygas, talpinti skelbimus apie numatomus renginius, dalintis įvykusių renginių akimirkomis, skelbti konkursus ir kitą informaciją, kuri yra prieinama plačiai auditorijai. Tyrimo metu siekta išsiaiškinti, kokią informaciją respondentai seka bibliotekos facebook puslapyje. Tyrimo rezultatus galima matyti žemiau pateiktame grafike (žr. 7 pav.).



7 pav. Informacijos sekimas bibliotekos facebook puslapyje.

Iš 7 pav. matome, kad tiek moterys, tiek vyrai – 23 proc. labiausiai domisi informacija apie naujas knygas, mažiau, po 15 proc. vyrų domisi vaizdo įrašais ir bibliotekos naujienomis, 15 proc. moterų stebi informaciją apie renginius, 18 proc. bibliotekos naujienas ir įvykius. Mažiausiai respondentai domisi nuotraukomis, internetinėmis on-line transliacijomis ir konkursais, viktorinomis, vaizdo įrašais.

Respondentų buvo klausama, ar žino, kad bibliotekoje galima naudotis duomenų bazėmis (žr. 8 pav.).

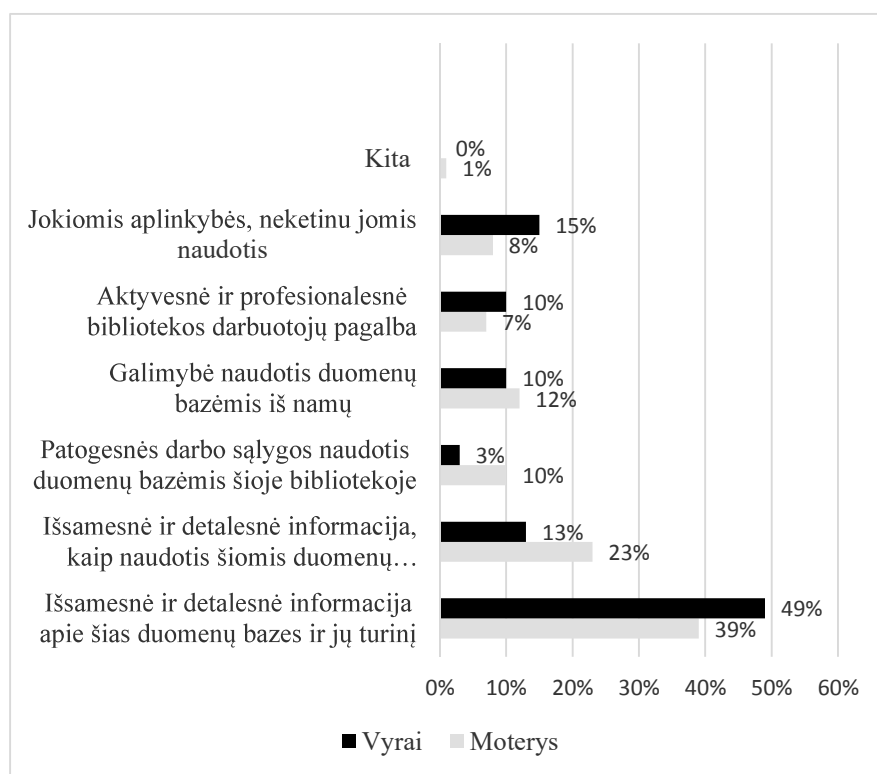


8 pav. Naudojimasis duomenų bazėmis (n = 110).

Dauguma respondentų – 61.8 proc. žino, kad gali naudotis prenumeruojamomis duomenų bazėmis, tačiau jomis nesinaudoja. 28 proc. moterų ir 9 proc. vyrų žino ir naudoja prenumeruojamomis duomenų bazėmis. Net 54 proc. moterų ir 79 proc. vyrų žino, bet nesinaudoja ir 18 proc. moterų bei 12 proc. vyrų nežino, kad bibliotekoje galima naudotis duomenų bazėmis.

Apibendrinant galime teigti, kad ši paslauga nėra populiari ir aktyviai naudojama. Dažniausiai vartotojai vertina ne pačią paslaugą, o būtent savo jausmus ir emocijas, kurias sukelia šios paslaugos vartojimas. Tokie rezultatai parodo, kad šios paslaugos naudojimas vartotojams sukelia labiau neigiamas nei teigiamas emocijas.

Respondentų buvo klausta, kas juos paskatintu naudotis duomenų bazėmis (žr. 9 pav.).



9 pav. Priemonės, kurios paskatintu naudotis duomenų bazėmis, proc.

Dauguma apklaustųjų 49 proc. vyrų ir 39 proc. moterų teigė, kad išsamesnė ir detalesnė informacija apie šias duomenų bazines ir jų turinį paskatintų naudotis duomenų bazėmis. 23 proc. moterų ir 13 proc. vyrų mano, kad juos paskatintų informacija kaip reikia jomis naudotis. 15 proc. vyrų ir 8 proc. moterų jokiais aplinkybėmis neketina naudotis prenumeruojamomis duomenų bazėmis. 1 proc. moterų tai yra neaktualu.

Apibendrinant galima teigti, kad naudotis duomenų bazėmis tiek vyrus, tiek moteris paskatintų išsamesne ir detalesne informacija apie duomenų bazines ir jų turinį.

Respondentų buvo prašoma nurodyti kuriomis prenumeruojamų duomenų bazėmis ir kaip dažnai naudojosi šioje bibliotekoje per pastaruosius 12 mėnesių. Bent kartą per savaitę respondentai naudojami Infolex ir NAXOS Music Library duomenų bazėmis. Populiariausia – NAXOS Music Library duomenų bazė – per pastaruosius metus bent kartą ją naudojo 58 proc. apklaustųjų (žr. 7 lentelę).

7 lentelė

Naudojimosi duomenų bazėmis dažnumas, proc.

Duomenų bazės	Bent kartą per savaitę		Bent kartą per mėnesį		Bent kartą per 6 mėnesius		Bent kartą per 12 mėnesių	
	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.
Infolex	12	0	40	0	20	43	28	57
EBSCO Publishing	0	0	44	0	28	43	28	57
NAXOS Music Library	5	0	25	0	25	14	45	86

Iš 7 lentelės matome, kad 40 proc. moterų Infolex ir 44 proc. moterų EBSCO Publishing duomenų bazėmis pasinaudoja, bent kartą per mėnesį, vyrai duomenų bazėmis naudojami rečiau.

Bibliotekoje rengiamas virtualių parodų vertinimas. Iš apklausoje dalyvavusių moterų, 57 proc. respondenčių labiausiai vertina, kad šia paslauga gali naudotis bet kuriuo paros metu. 35 proc. vyrų visiškai sutinka su teiginiu, kad virtualios parodos yra turiningas laisvalaikio praleidimo būdas. 50 proc. vyrų ir 37 moterų sutinka su teiginiu, kad rengiamos parodos yra kokybiškos.

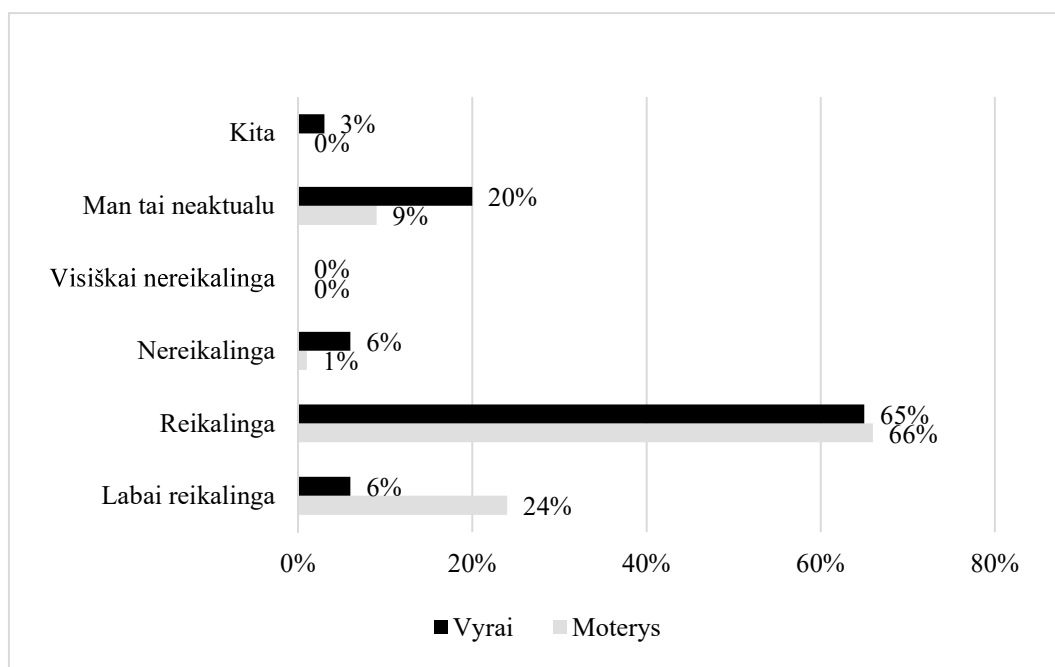
8 lentelė

Virtualių parodų vertinimas, proc. (n = 110)

Teiginiai	1- Visiškai nesutinku		2- Nesutinku		3- Nei sutinku, nei nesutinku		4- Sutinku		5 - Visiškai sutinku	
	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.
Virtualios parodos turiningas laisvalaikio praleidimo būdas	0	0	1	3	16	27	30	35	53	35
Galima naudotis bet kuriuo paros laiku	0	3	0	0	12	21	31	32	57	44
Rengiamos parodos yra kokybiškos.	0	0	1	0	12	24	37	50	50	26
Taupo laiką	0	3	3	0	12	41	33	44	52	12
Parodose randu daug naudingos informacijos	0	0	5	0	26	50	23	29	46	21

Gauti anketos duomenys leidžia teigti, kad vartotojai, dalyvaudami virtualiose parodose, jaučia paslaugos teikiamą naudą. Nereikia derintis prie institucijų darbo laiko – elektroninė erdvė suteikia galimybę pasinaudoti paslauga patogiu metu. Toks respondentų pasiskirstymas parodo, kad paslauga pritaikyta ir atitinka vartotojų lūkesčius norint gauti maksimalų rezultatą.

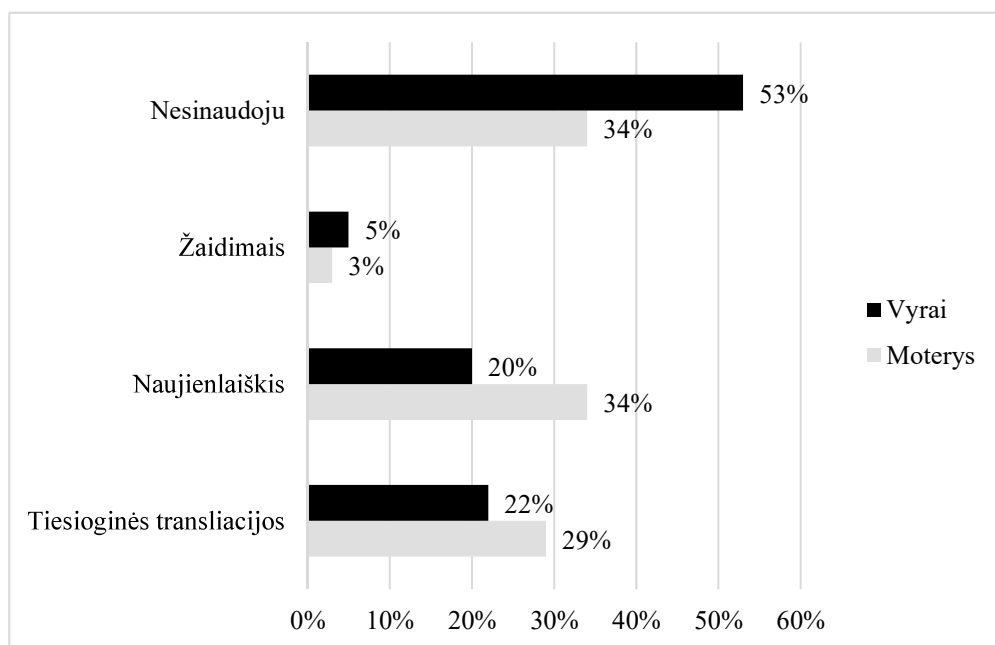
10 pav. vaizduojama, kaip respondentai vertina paslaugą „Klausk bibliotekininko“.



10 pav. Paslaugos „Klausk bibliotekininko“ reikalingumas, proc. (n = 110).

Matyti, kad respondentai pasiskirstė apylygiai – 66 proc. moterų ir 65 proc. vyrų teigia, kad ši paslauga yra reikalinga. 24 proc. moterų ši paslauga labai reikalinga, kai tuo tarpu 20 proc. vyrų ši paslauga visiškai neaktuali. Nei vienas iš respondentų nemano, kad tokia paslauga yra nereikalinga, 3 proc. vyrų.

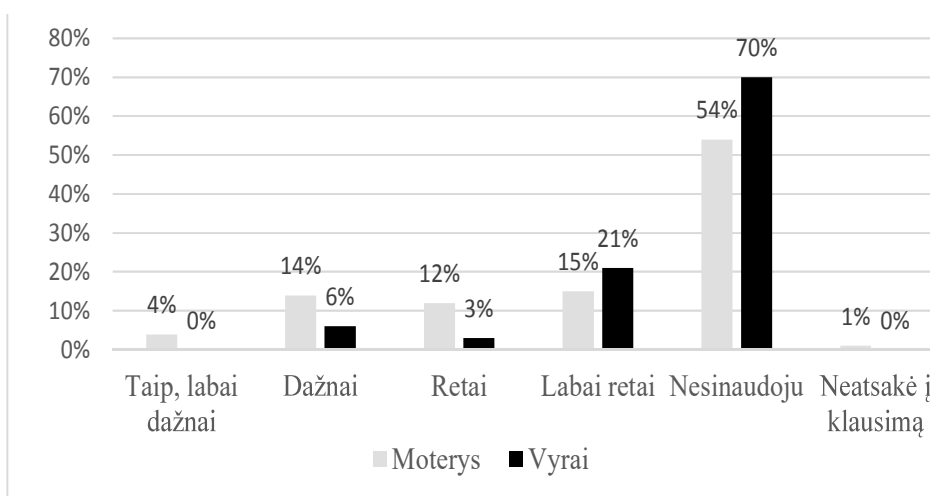
Tyrimo metu siekta išsiaiškinti, kokiomis bibliotekos interaktyviomis elektroninėmis paslaugomis respondentai naudojami (žr. 11 pav.).



11 pav. Naudojimasis bibliotekos interaktyviomis paslaugomis, proc. (n = 110).

Apibendrinant atsakymus išryškėja, kad 53 proc. vyrų visiškai nesinaudoja interaktyviomis teikiamomis paslaugomis, likę – 20 proc. ir 22 proc. atitinkamai naudojami naujienlaiškiais ir tiesioginėmis transliacijomis. Moterys dažniausiai naudojami naujienlaiškiais ir tiesioginėmis transliacijomis. Mažiausiai respondentų – 3 proc. moterų ir 5 proc. vyrų - naudojami žaidimų paslauga.

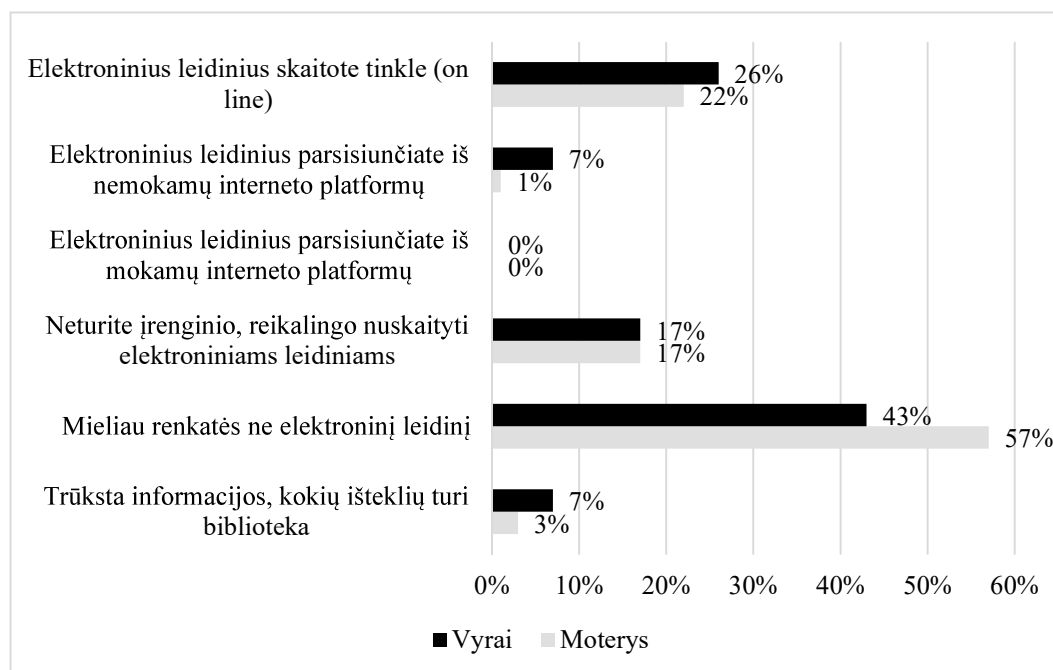
Bibliotekos fondą sudaro ne vien knygos. Fonde yra ir elektroninių dokumentų. Siekiant išsiaiškinti jų paklausą, respondentų klausta, kaip dažnai jie naudojami bibliotekoje esančiais elektroninių leidinių ištekliais (žr. 12 pav.).



12 pav. Naudojimosi elektroniniais ištekliais bibliotekoje dažnumas, proc. (n = 110).

Ar naudojotės viešosios bibliotekos elektroninių leidinių ištekliais? Dauguma respondentų – 70 proc. moterų ir 54 proc. vyrų atsakė, kad leidiniais nesinaudoja. Vos keli procentai moterų (4 proc.) leidiniu naudojasi labai dažnai, kai tuo tarpu vyrų, atsakiusių į šį klausimą nėra. 21 proc. vyrų leidiniu naudojasi labai retai.

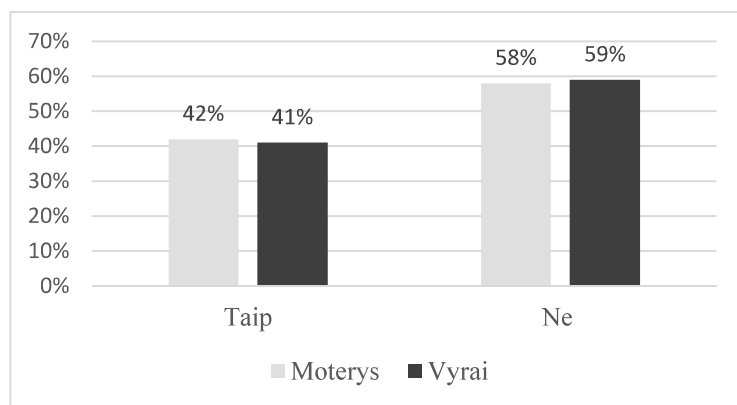
Tyrimo metu siekta išsiaiškinti priežastis, kodėl respondentai nesinaudoja bibliotekoje esančiais elektroniniais dokumentais (žr. 13 pav.)



13 pav. Nesinaudojimo bibliotekos el. ištekliais priežastys, proc. (n = 110).

Išanalizavus respondentų atsakymus matoma, kodėl respondantai pasirinko neigiamą atsakymą tiriant viešosios bibliotekos elektroninių leidinių išteklių naudojimosi dažnį. Dauguma, 43 proc. vyrų ir 51 proc. moterų, mieliau renkasi ne elektroninį leidinį, kiti elektroninius leidinius skaito tinkle (*online*). Mažiausia dalis respondentų, kurie nesinaudoja viešosios bibliotekos elektroninių leidinių ištekliais, elektroninius leidinius parsisiunčia iš nemokamų interneto platformų (7 proc. vyrų ir 1 proc. moterų) arba jiems trūksta informacijos, kokių išteklių turi biblioteka (3 proc. moterų ir 7 proc. vyrų).

Respondentų buvo teirautasi, ar dalyvavo bibliotekos vedamuose skaitmeninio raštingumo nuotoliniuose mokymuose (žr. 14 pav.)



14 pav. Dalyvavimas nuotoliniuose skaitmeninio raštingumo mokymuose, proc. (n = 110).

Kaip matoma pateiktuose grafikuose, didesnė dalis respondentų – 58.2 proc. mokymuose nedalyvavo, kiti – 41.8 proc. dalyvavo. Pagal aktyvumą vyrai ir moterys pasiskirstė tolygiai: iš dalyvavusių 42 proc. moterų, 41 proc. vyrų.

Mokymuose dalyvavusių respondentų buvo prašyta įvertinti bibliotekos vedamus skaitmeninius kompiuterinio raštingumo mokymus (kai 5 – visiškai sutinku, o 1 – visiškai nesutinku).

9 lentelė

Skaitmeninio raštingumo mokymų vertinimas, proc.

Teiginiai	1- Visiškai nesutinka		2-Nesutinka		3 - Nei sutinku, nei nesutinku		4 - Sutinka		5 - Visiškai sutinka	
	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.
Mokymų turinys jums aktualus	0	0	0	0	12	15	20	69	68	16
Suteikė naujų skaitmeninių žinių ir įgūdžių	0	0	0	0	12	15	23	62	65	23
Mokymų turinys aiškus ir gerai suprantamas.	0	0	0	0	12	31	26	38	62	31
Bendra mokymų trukmė	0	9	8	39	12	8	29	38	50	7
Nuotolinis mokymosi būdas	12	31	3	38	6	0	21	15	59	15
Šių mokymų žinias ir įgūdžius pritaikysiu kasdieninėje veikloje	0	8	0	0	23	61	9	23	68	8

Apibendrinus gautus rezultatus paaiškėjo, kad 5 ir 4 balais (kaip visiškai sutinka ir sutinka) respondentai įvertino: 69 proc. vyrų sutinka su teiginiu, kad mokymų turinys jiems yra aktualus, 62 proc. sutinka, kad mokymai suteikė naujų skaitmeninių žinių ir įgūdžių. Moterys taip pat teigiamai vertina mokymus, 68 proc. visiškai sutinka, kad mokymų turinys aktualus, ir kad šių mokymų žinias ir įgūdžius pritaikys kasdieninėje veikloje, 65 proc. - pritaria, kad mokymai suteikė naujų skaitmeninių žinių ir įgūdžių. Daugiausia mažiausiais 1 ir 2 balais (kai 1 – visiškai nesutinku ir 2 nesutinku) respondentai vertino taip: 39 proc. vyrų labiau neigiamai nei teigiamai vertina mokymų bendrą trukmę

ir nuotolinio mokymosi būdą (38 proc.). išanalizavus rezultatus galime daryti išvadą, kad tiek vyrams, tiek moterims skaitmeniniai kompiuterinio raštingumo mokymai yra aktualūs, suteikė daugiau žinių, tačiau netenkina mokymų laikas ir nuotolinis būdas.

Respondentų buvo prašyta įvertinti bibliotekos el. paslaugas įgalinančius elementus (kai 5 – visiškai sutinku, o 1 – visiškai nesutinku).

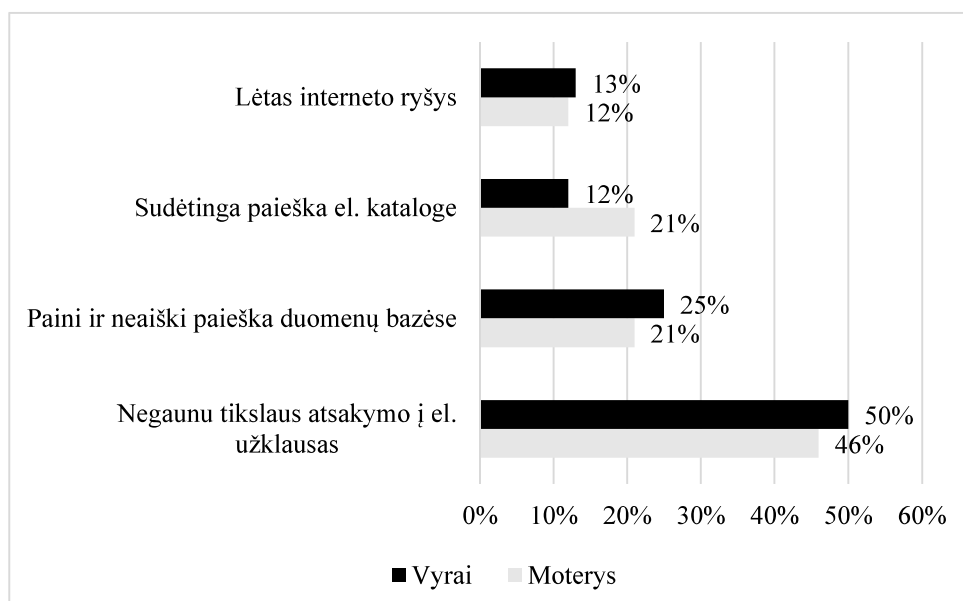
9 lentelė

Bibliotekos el. paslaugas įgalinantys elementai, proc.

Teiginiai	1- Visiškai nesutinka		2-Nesutinka		3 - Nei sutinku, nei nesutinku		4 - Sutinka		5 - Visiškai sutinka	
	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.	Mot.	Vyr.
Techninės priemonės (kompiuteriai)	0	0	3	6	8	27	43	50	46	17
Bibliotekininkų profesionalumas	0	0	5	3	0	9	37	44	58	44
Bibliotekininkų pagalba teikiant el. paslaugas	0	0	0	3	5	0	41	47	54	50
Informacija apie teikiamas el. paslaugas	0	3	3	6	10	23	45	56	42	12
El. paslaugų asortimentas	0	17	22	38	15	24	25	15	38	6

Apibendrinus gautus rezultatus matoma, kad moterys visiškai sutinka su teiginiu ir labiausiai vertina bibliotekininkų profesionalumą (58 proc.) ir bibliotekininkų pagalbą teikiant el. paslaugas (54 proc.). 50 proc. vyrų labiausiai vertina bibliotekininkų pagalbą teikiant el. paslaugas. 45 proc. moterų ir 56 proc. vyrų sutinka su teiginiu ir vertina informaciją apie teikiamas el. paslaugas. Tiek vyrai (17 proc.), tiek moterys (22 proc.) prasčiausiai vertina el. paslaugų asortimentą. Išanalizavus galima daryti išvadą, kad bibliotekai reikėtų plėsti el. paslaugų asortimentą.

Respondentų buvo prašyta nurodyti, su kokiais sunkumais / nesklandumais susidūrė, kai naudojami bibliotekos teikiamomis el. paslaugomis (žr. 15 pav.).

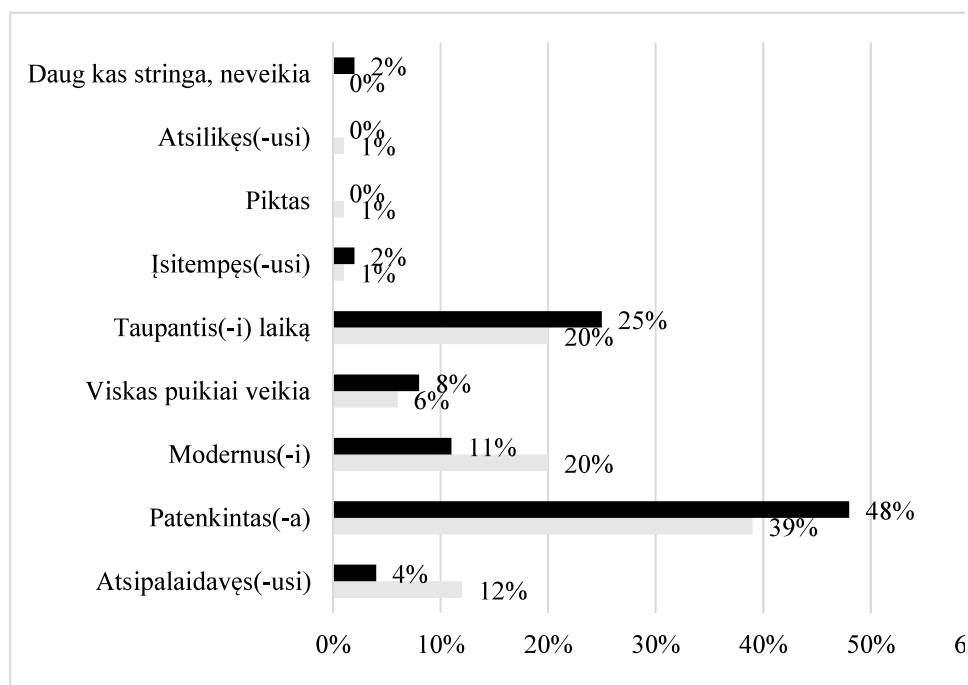


15 pav. Sunkumai/nesklandumai naudojantis bibliotekos el. paslaugomis, proc. (n = 49)

Apibendrinus rezultatus matoma, kad iš apklausoje dalyvavusių 110 respondentų 49 (45 proc.), susiduria su tam tikrais sunkumais/nesklandumais. Respondentai nurodo, kad dažniausiai jie negauna tikslaus atsakymo į el. užklausas (50 proc. moterų ir 46 proc. vyrų). 25 proc. vyrų ir 21 proc. moterų, atsakiusių į šį klausimą, mano, kad duomenų bazė sistemoje yra paini ir neaiški, 21 proc. moterų teigia, kad yra sudėtinga paieška el. kataloge. 55 proc. anketoje dalyvavusių asmenų perėjo prie kito klausimo, nes besinaudodami bibliotekos el. paslaugomis sunkumų ir/ar nesklandumų nepatiria.

Kadangi 45 proc. respondentų susiduria su sunkumais/nesklandumais naudojantis bibliotekos el. paslaugomis, galima daryti prielaidą, kad dar beveik pusei vartotojų reikėtų mokymų, kaip naudotis bibliotekos teikiamomis el. paslaugomis. Pagrindinis sunkumas, kurį nurodė tiek vyrai, tiek moterys - negauna tikslaus atsakymo į pateiktas užklausas.

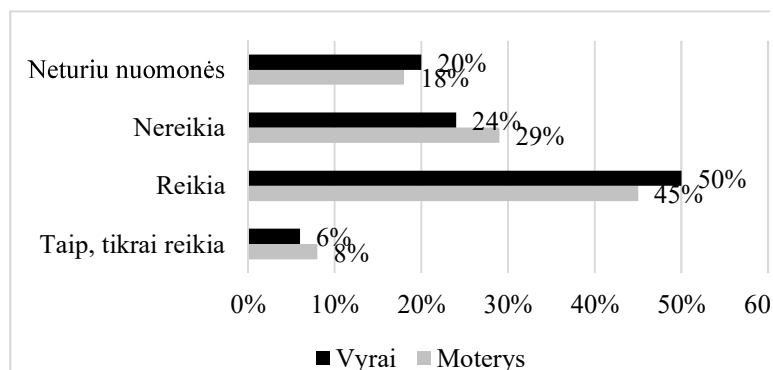
Tyrimo metu norėta išsiaiškinti, kaip respondentai jaučiasi naudodamiesi bibliotekos el. paslaugomis (žr. 16 pav.).



16 pav. Potyriai naudojantis el. paslaugomis, proc.

Dažniausiai vartotojai vertina ne pačią paslaugą, o būtent savo jausmus ir emocijas, kurias sukelia šios paslaugos vartojimas. Dauguma moterų jaučiasi patenkintos (39 proc.), taupančios laiką ir modernios (po 20 proc.). Vyrai dažniausiai jaučiasi patenkinti (48 proc.) ir taupantys laiką (25 proc.). Vos keli respondentai pasirinko neigiamus atsakymų variantus, tokius kaip piktas, atsilikęs, daug kas stringa, neveikia. Toks atsakymų pasiskirstymas parodo, kad organizacijos teikiamos paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius.

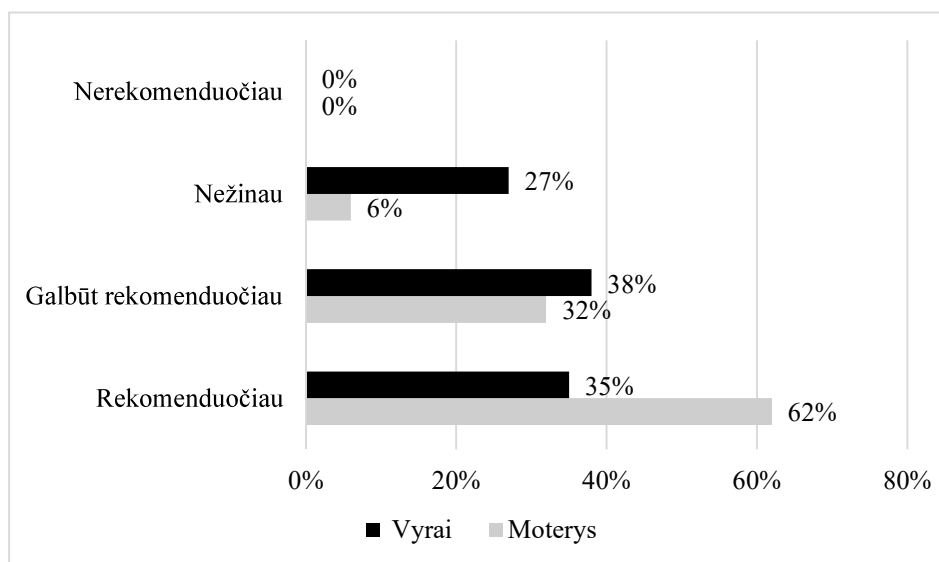
Anketoje dalyvavę asmenys atsakinėjo į klausimą *Ar Jums reikia mokymų, kaip naudotis bibliotekos teikiamomis el. paslaugomis?* (žr. 17 pav.).



17 pav. Poreikis mokymams, kaip naudotis bibliotekos el. paslaugomis, proc.

Dauguma moterų mano, kad joms mokymai yra reikalingi (45 proc.), 29 proc. apklaustų moterų teigia, kad joms mokymų nereikia. 50 proc. vyrų sutinka su teiginiu, kad mokymai jiems reikalingi, 24 proc. pasirinko neigiamą variantą - mokymų jiems nereikia. Išanalizavus duomenis galima daryti išvadą, kad bibliotekos paslaugomis ne visiems sekasi gerai pasinaudoti, todėl biblioteka turėtų skirti daugiau dėmesio į vartotojų mokymus, kaip naudotis bibliotekos el. paslaugomis.

Tyrimo metu norėta sužinoti, ar respondentai rekomenduotų naudotis bibliotekos el. paslaugomis? (žr. 18 pav.).



18 pav. Rekomendacijos naudotis bibliotekos el. paslaugomis, proc.

Nuomonę apie paslaugos kokybę formuoja kitų vartotojų teigiami ir neigiami atsiliepimai. Dauguma respondentų bibliotekos el. paslaugas vertina teigiamai ir jas rekomenduočių (62 proc. moterų ir 35 proc. vyrų), nes vartotojams pavyko efektyviai ir greitai pasiekti rezultatus. Tačiau 27 proc. vyrų ir 6 proc. moterų nežino, ar el. paslaugas galėtų rekomenduoti kitiems. 38 proc. vyrų ir 37 proc. moterų nėra apsisprendę, ar rekomenduotų šias paslaugas.

Galima daryti išvadą, kad bibliotekos el. paslaugomis labiau yra patenkintos moterys, tačiau nemaža dalis respondentų dar yra neapsisprendę.

Empirinės dalies apibendrinimas.

Išnagrinėjus respondentų demografinius duomenis, nustatyta, kad savo nuomonę apie bibliotekos elektronines paslaugas pareiškė 110 respondentų, iš kurių 74 moterys ir 34 vyrai. Didžioji dalis respondentų, dažniausiai besinaudojančių bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis - 36 - 55 metų asmenys, rečiausiai paslaugomis naudojami 16 - 25 metų ir pensinio amžiaus asmenys.

Toks respondentų pasiskirstymas parodė, kad bibliotekos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis labiau domisi vyresnio amžiaus moterys. Dažniausiai bibliotekos elektroninėmis paslaugomis besinaudojantys asmenys įgiję profesinį ir aukštąjį išsilavinimą, rečiausiai – asmenys, turintys pagrindinį išsilavinimą Bibliotekos elektroninės paslaugos aktualiausios samdomą darbą dirbantiems asmenims ir valstybės tarnautojams

Didžioji dauguma respondentų elektroninėmis paslaugomis naudojami kartą per mėnesį arba rečiau, Populiariausios bibliotekos elektroninės paslaugos: tarp vyrų – virtualios parodos ir naujienų stebėjimas, bendravimas bibliotekos socialiniame tinkle, o moterys dažniausiai naudojami interaktyviomis paslaugomis ir knygų, straipsnių paieška bibliotekos el. kataloge. Vartotojų apklausos duomenys rodo, kad interneto prieiga populiari tarp tiek moterų, tiek vyrų. Dauguma vyrų ir moterų norėtų išsamesnės ir detalesnės informacijos apie duomenų bazines ir jų turinį – tai paskatintų juos aktyviau naudotis duomenų bazėmis.

Dauguma respondentų sutinka arba visiškai sutinka, kad svetainėje tikslinga informacija apie bibliotekos renginius, kad po svetainę lengva naršyti, kad svetainė yra naudinga asmeniškai. Galima teigti, kad Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos interneto svetainę gana palankiai vertina daugiau moterys nei vyrai. Dauguma anketos apklausoje dalyvavusių asmenų apie el. katalogo paslaugas ir jų sritis atsiliepė teigiamai Visomis elektroninėje erdvėje teikiamomis paslaugomis galima naudotis 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, todėl natūralu, kad, 42 procentai moterų sutinka su teiginiu, kad el. katalogas taupo laiką, 37 proc. su šiuo teiginiu sutinka visiškai. Galima teigti, kad bibliotekos elektroninį katalogą palankiau vertina moterys, ne visiems vyrams pavyksta greitai susirasti dokumentą ir jį rezervuoti. Bibliotekos facebook puslapyje, tiek moterys, tiek vyrai – 23 proc. labiausiai domisi informacija apie naujas knygas, mažiau, po 15 proc. vyrų domisi vaizdo įrašais ir bibliotekos naujienomis, 15 proc. moterų stebi informaciją apie renginius, 18 proc. bibliotekos naujienas ir įvykius. Mažiausiai respondentai domisi nuotraukomis, internetinėmis on-line transliacijomis ir konkursais, viktorinomis, vaizdo įrašais.

Atlikus tyrimą išsiaiškinta, kad dauguma respondentų bibliotekos el. paslaugas vertina teigiamai ir jas rekomenduotų (62 proc. moterų ir 35 proc. vyrų), nes vartotojams pavyko efektyviai ir greitai pasiekti rezultatus. Galima teigti, kad bibliotekos el. paslaugomis labiau yra patenkintos moterys, tačiau nemaža dalis respondentų dar yra neapsisprendę.

Pagrindiniai vartotojų sunkumai naudojantis el. paslaugomis – negebėjimas jomis tinkamai naudotis. Pusė respondentų nurodė, kad jiems reikia mokymų, kaip naudotis bibliotekos el. paslaugomis.

IŠVADOS

1. Bibliotekos elektroninės paslaugos – tai paslaugos, kurios teikiamos naudojant informacines technologijas. Pagrindinis paslaugų privalumas: jomis pasinaudoti galima neišeinat iš namų, jos apima įvairią veiklą, atliekamą prisijungus prie elektroninių ryšių tinklo. Bibliotekų elektroninės paslaugos yra šios: bibliotekos interneto svetainė, bibliotekos elektroninis katalogas, bibliotekos suteikta galimybė prisijungti prie elektroninių išteklių, informacinės paslaugos, kurios padeda vartotojui susirasti reikiamą informaciją įvairūs mokymo vadovai ir programos, kurie apima elektroninius mokymus, interaktyvios paslaugos, įvairūs bibliotekos organizuojami virtualūs renginiai.
2. Elektroninių paslaugų kokybę bibliotekoje galima ištirti naudojant Ch. Gronroos ir SERVQUAL modelius. Elektroninė paslauga, kad būtų tinkama naudoti, turi atitikti šiuos kriterijus: būti efektyvi, vartotojas turi greitai rasti jam reikalingą rezultatą, naudinga, t. y. informacija turi būti aktuali, informacijos pritaikymas, problemos sprendimas, patogumas, sutaupomas laikas ir pinigai, prieinamumas visą parą, sumažinta klaidų tikimybė ir teikti pasitenkinimą, draugiškos vartotojui, paprastos, lengvai perprantamos informacijos ir komunikacijos technologijos.
3. Tyrimo metu nustatyta, kad populiariausios bibliotekos elektroninės paslaugos: tarp vyrų – virtualios parodos ir naujienų stebėjimas, bendravimas bibliotekos socialiniame tinkle, o moterys dažniausia naudojasi interaktyviomis paslaugomis ir knygų, straipsnių paieška bibliotekos elektroniniame kataloge. Vartotojų apklausos duomenys rodo, kad interneto prieiga populiari tiek tarp moterų, tiek tarp vyrų. Dauguma vyrų ir moterų norėtų išsamesnės ir detalesnės informacijos apie duomenų bazes ir jų turinį – tai paskatintų juos aktyviau naudotis duomenų bazėmis. Pagrindiniai vartotojų sunkumai naudojantis elektroninėmis paslaugomis – negebėjimas jomis tinkamai naudotis. Pusė respondentų nurodė, kad jiems reikia mokymų, kaip naudotis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis.

REKOMENDACIJOS

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio vyresniajam bibliotekininkui.

1. Du kartus per metus organizuoti bibliotekos vartotojų mokymus, elektroninės informacijos ieškos, valdymo ir išsaugojimo klausimais.
2. Bibliotekos interneto svetainėje, *Facebook* paskyroje pateikti papildomą informaciją apie elektroninius bibliotekos išteklius, galimybę naudotis laisvai prieinamomis ir prenumeruojamomis duomenų bazėmis.
3. Kartą per ketvirtį vesti bibliotekos vartotojams mokymus, kaip naudotis bibliotekos elektroninėmis paslaugomis.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. Bagdonienė, L., ir Hopenienė, R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija
2. *Bendrujų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašas* (2019). Žiūrėta 2021-01-01 internete: [file:///C:/Users/as/Downloads/AR_2019-07-01%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/as/Downloads/AR_2019-07-01%20(2).pdf)
3. *Bibliotekų paslaugos keliai į virtualią erdvę*. (2020). Žiūrėta 2020-11-03 internete: <https://lrkm.lrv.lt/lt/naujienos/biblioteku-paslaugos-keliai-i-virtualia-erdve>
4. *Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams*. (2016). Žiūrėta 2020-11-02 internete: <https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/Biblioteku%20pletros%20kryptys.pdf>
5. *Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimo Nr. 480 „Dėl Bendrujų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ pakeitimo*. (2019). Žiūrėta 2021-01-01 internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/324bbc61ff9e11e89b04a534c5aaf5ce/asr>
6. *Efektyvumas*. (n. d.). Žiūrėta 2020-11-20 internete: <http://zodynas.vz.lt/Efektyvumas>
7. *Elektroninės paslaugos*. (2020). Žiūrėta 2020-11-15 internete: <http://terminai.vlkk.lt/paieska?search=elektronin%C4%97s+paslaugos&limit=15>
8. *Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis*. (2014). Žiūrėta 2020-10-18 internete: <http://ivpk.lrv.lt/lt/ivpk-leidiniai/elektroniniu-paslaugu-apibrezimo-tipizavimo-ir-vertinimo-modelis>
9. *Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/48/EB* (1998). Žiūrėta 2020-12-05 internete: <https://www.yumpu.com/lt/document/read/29895042/98-48-eb>.
10. Haataja, M. (2010). *Social Media Applications In Marketing Communications Of The Marketing Oriented Companies*. Žiūrėta 2020-01-10 internete: https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/474/hse_thesis_12342.pdf?sequence=1
11. *Imties dydžio skaičiuoklė*. (2021). Žiūrėta 2021-04-15 internete: <http://www.apklausos.lt/imties-dydis>
12. *Informacinės visuomenės paslaugų samprata*. (2019). Žiūrėta 2020-12-05 internete: <https://ivpk.lrv.lt/lt/veiklos-sritys-1/informacines-visuomenes-paslaugos-1/informacines-visuomenes-paslaugu-samprata>.
13. *Introducing the concept of the e - information service*. (2013). Žiūrėta 2020-12-05 internete: <https://www.sheilapantry.com/books/chapters/1856044424.pdf>

14. Janavičienė, D., ir Sinušaitė, M. (2011). Tarpasmeninės komunikacijos su klientais ypatumai teikiant elektronines paslaugas bibliotekose. *Informacijos mokslai*, 58, 94-109. Žiūrėta 2020-12-05 internete: <https://www.zurnalai.vu.lt/informacijos-mokslai/article/view/3120/2246>
15. Jaskonienė, D. (2020). Kuo bibliotekoms naudingi socialiniai tinklai. *Šiandien aktualu*, 2 (63), 170-211. Žiūrėta 2021-01-17 internete: <https://www.zurnalai.vu.lt/informacijos-mokslai/article/view/10153/8022><https://drive.google.com/file/d/1G1ps0vEJfabdzBGkUAS6iYuwKLPidg1d/view>.
16. Juchnevič L. (2016). Šiuolaikiniai bibliotekos konceptai tinklaveikos visuomenėje: kontekstas ir požūriai. *Informacijos mokslai*, 74, 95–114. Žiūrėta 2020-12-12 internete: <https://www.zurnalai.vu.lt/informacijos-mokslai/article/view/10153/8022>
17. *Kairių biblioteka*. (2021). Žiūrėta 2021-04-28 internete: <https://srsvb.lt/kairiai/2/>
18. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius. Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
19. Kavaliauskaitė, I. (2017). Korporatyvinio įvaizdžio įtaka vartotojų pasitenkinimui paslaugų kokybe: mobiliojo ryšio bendrovių atvejis. *Informacijos mokslai*, 77, 123-144. Žiūrėta 2021-01-25 internete: [file:///C:/Users/as/Downloads/10710-Article%20Text-11476-1-10-20170526%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/as/Downloads/10710-Article%20Text-11476-1-10-20170526%20(1).pdf)
20. Kulikauskienė, K.(2019). Socialiai įtraukios bibliotekos samprata besikeičiančioje visuomenėje. *Socialiniai tyrimai / Social Research*. 42 (1), 67–78. Žiūrėta 2020-11-08 internete: <https://journals.su.lt/socialiniai-tyrimai/article/view/265/182>
21. *Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos*. (2014). Žiūrėta 2021-01-21 internete: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/a51d4910d45711e3bb00c40fca124f97>
22. Laužikas R.,(2009). *Kultūros paveldo skaitmeninimo ABC...* Vilnius: Lietuvos etnokosmologijos muziejus.
23. *LIBIS suvestinis katalogas*. (2021.). Žiūrėta 2021-01-02 internete: <https://www.lnb.lt/atradimai/katalogai/libis-suvestinis-katalogas>).
24. *Lyginamoji analizė*. (2013). Žiūrėta 2020-05-18 internete: <http://www.rastija.lt/LBTB/Lietuvos-banko-termin%C5%B3-baz%C4%97/lyginamoji-analiz%C4%97>
25. *Lietuvos bibliotekų įstatymas*. (2013). Žiūrėta 2020-10-18 internete: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalact/tar.5a04d7cc7ef6/tais_464213.
26. *Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas* (2006) Suvestinė redakcija

- nuo 2018-09-01 iki 2020-01-16 <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.277491/vSJCQmZhZx>
27. *Likerto skalė*. (2017). Žiūrėta 2020-04-01 internete: <https://www.vorso.lt/blog/likerto-skale/>.
 28. Lindgren, I., and Jansson, G. (2013). *Electronic services in the public sector: A conceptual Framework. Government Information Quarterly*, 2, (30), 163-172. Žiūrėta 2020-11-10 internete: https://www.researchgate.net/publication/257244390_Electronic_services_in_the_public_sector_A_conceptual_framework/link/5a041ec00f7e9beb1774cfea/download.
 29. *Misija*. (2021). Žiūrėta 2021-04-30 internete: <https://srsvb.lt/veiklos-sritys/>.
 30. *Naudingumas*. (n. d.). Žiūrėta 2020-12-05 internete: <http://e-terminai.lt/ekonomika/naudingumas>.
 31. Paliukaitė-Medeckienė, R. (2015). *Elektroninės paslaugos Alytaus ir Vilniaus apskričių savivaldybių viešosiose bibliotekose: tyrimo apžvalga*. Žiūrėta 2021-01-02 internete: http://amb.lt/regionas/data/public/uploads/2016/12/tyrimo-apzvalga_el.-paslaugos.pdf
 32. *Pasitenkinti*. (2021). <https://www.zodynas.lt/terminu-zodynas/P/pasitenkinti>
 33. Patapas, A. ir Žilionytė, T. (2016). Viešųjų paslaugų kokybės valdymo savitumai Lietuvos savivaldybėse. *Viešojoji politika ir administravimas*, 15 (2), 206–219. Žiūrėta 2021-01-24 internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2016~1493384594036/J.04~2016~1493384594036.pdf>
 34. Pečeliūnaitė, A. (2018). Bibliotekų veiklos ir bendruomenės narių gyvenimo kokybės sąajos: nepriklausomas Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų tyrimas. *Kultūra ir visuomenė*, 9 (2), 61–87. Žiūrėta 2021-01-21 internete: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/36835/3/ISSN2335-8777_2018_N_9_2.PG_61-87.pdf
 35. Poškutė, V. ir Bivainienė, L. (2011). AB „ŠIAULIŲ BANKAS“ paslaugų kokybės vertinimas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 3 (23), 55–64. Žiūrėta 2021-01-21 internete: <file:///C:/Users/as/Downloads/6101789.pdf>
 36. RSS feed, sklaidos kanalas (2020). Žiūrėta 2021-01-02 internete: <http://www.vlkk.lt/konsultacijos/8288-rss-feed-sklaidos-kanalas>
 37. Ruževičius, J. ir Guseva, N. (2006). Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai. *Ekonomika* 75, 75 – 90. Žiūrėta 2021-01-02 internete: <https://www.journals.vu.lt/ekonomika/article/view/17582/16751>
 38. Stasėnaitė, V., ir Orlakaitė, G. (2018). Viešųjų bibliotekų inovatyvių paslaugų taikant projektinę veiklą vertinimas. *Informacijos mokslai*. 81, 27-46. Žiūrėta 2021-01-21 internete: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=704252>

39. *Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio 2020 m. veiklos ataskaita.* (2021). Rankraštis. Kairiai.
40. *ŠRSVB Vizitinė kortelė.* (2021). Žiūrėta 2020-03-15 internete: <https://srsvb.lt/vizitine-kortele>
41. Usovaitė, A. (2020). SERVQUAL metodikos taikymas vertinant nuotolinio kurso dėstymą. *Inžinerinė ir kompiuterinė grafika: Konferencijos straipsnių rinkinys.* Žiūrėta 2021-01-22 internete: https://liggd.lt/uploads/konferencija_inz_komp_grafika1.pdf#page=32
42. *Tinkamumas.* (2014). Žiūrėta 2021-01-03 internete: <http://www.ideacode.lt/mokymai/terminu-zodynas>
43. Tvarijonavičiūtė, R., Patašienė, I, ir Patašius J. (2010). Elektroninių paslaugų rinkinio sudėties vertinimas. *Socialiniai mokslai, I*(17). Žiūrėta 2021-01-25 internete: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.458.3881&rep=rep1&type=pdf#page=155>
44. Žižiūnaitė, V. (2007). *Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos.* Kaunas: Technologija.
45. Амлинский, Л. З. (2012). *Информационные потребности и обслуживание пользователей.* Žiūrėta 2020-11-20 internete: http://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2012/11/ntb_11_2_2012%b0%bc%bb%b8%bd%1%81%ba%b8%b9.pdf
46. Дворкина, М. Я. and Елицина, Е. Ю. (2015) Дистанционное библиотечное обслуживание: сущность и реализация в современных условиях'. *Bibliotekovedenie, (5)*, 38–43. Žiūrėta 2020-11-25 internete: <https://bibliotekovedenie.rsl.ru/jour/article/view/264/357>
47. Комиссаров, К. (2017). *Методика. SERVQUAL или чего не хватает вашему клиенту.* Žiūrėta 2021-01-21 internete: <https://actualmarketing.ru/praktikum/metodika-servqual/>

PRIEDAI



ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOJI BIBLIOTEKA

Biudžetinė įstaiga, J. Basanavičiaus g. 6, LT-81183 Kuršėnai, Šiaulių r., tel. (8 41) 52 51 02,
el. p. info@srsvb.lt. Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 190041752

Šiaulių valstybinės kolegijos
Verslo ir technologijų fakulteto
Vadybos ir komunikacijos katedros
vedėjai dr. Rasai Pocevičienei

2021-04-08 Nr. S-24 (1.11.2)

DĖL PARAIŠKOS ATLIKTI TYRIMĄ BIBLIOTEKAI AKTUALIA TEMA

Informuojame, kad keitėsi Informacijos valdymo ištestinių studijų programos studentės Ramutės Preimontienės baigiamojo darbo tema, todėl prašytume, kad studentė atliktų tyrimą bibliotekai aktualia tema „Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio elektroninių paslaugų analizė vartotojų požiūriu“.

Prašytume kokybiškai parengto ir apginto baigiamojo darbo tyrimo rezultatų ataskaitą pateikti įstaigai, nes esame suinteresuoti gautus tyrimo rezultatus bei rekomendacijas pritaikyti praktiškai.

Direktorė

Ingrida Klupšaitė

**ŠIAULIŲ VALSTYBINĖS KOLEGIJOS
VERSLO IR TECHNOLOGIJŲ FAKULTETO
VADYBOS IR KOMUNIKACIJOS KATEDROS**

INFORMACIJOS VALDYMO IŠTESTINIŲ STUDIJŲ PROGRAMOS

4 KURSO STUDENTĖ

Ramutė Preimontienė

Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos direktorei
Ingridai Klupšaitėi

PRAŠYMAS

LEISTI NAUDOTI ORGANIZACIJOS DUOMENIS BAIGIAMAJAME DARBE

2021-04-08

Kairiai

Prašau leisti man savo baigiamajame darbe, kurio tema Šiaulių rajono savivaldybės viešosios bibliotekos Kairių struktūrinio teritorinio padalinio elektroninių paslaugų analizė vartotojų požiūriu, naudoti šiuos organizacijos duomenis: organizacijos pavadinimą, rekvizitus, veiklos dokumentus, ataskaitas, statistinius duomenis ir tyrimo metu surinktus duomenis.

 Ramutė Preimontienė

SUDERINTA

Šiaulių rajono savivaldybės
(pareigų pavadinimas)
Ingrida Klupšaitė, bibliotekos direktorė
I. Klupšaitė
(parašas)

Ingrida Klupšaitė
(vardas, pavardė)

2021-04-08
(data)