

INFORMACINĖ VIEŠŪJŲ BIBLIOTEKŲ VEIKLA

Dr. Daiva JANAVIČIENĖ

Santrauka

Straipsnyje apžvelgiama profesinė-mokslinė literatūra apie informacinę bibliotekų veiklą ir ja remiantis kuriamas teorinis modelis. Keliama problema susijusi su bibliotekose teikiamų informacinių paslaugų (bibliotekininko darbo) devalvacija Lietuvos viešosiose bibliotekose, siekiant atnaujinti suvokimą, teikiamų paslaugų reikšmę ir svarbą bibliotekų veikloje. Aptariamas institucinis viešosios bibliotekos išskirtinumas, jo esmės kaita. Apžvelgiami bibliotekų ateities scenarijai ir vizionierių įžvalgos dėl bendrųjų aplinkos pokyčių įtakos bibliotekų veiklai. Akcentuojamas didėjantis papildomos vertės informacijos produktų kūrimo ir jų pagrindu teikiamų informacinių paslaugų reikšmingumas. Analizuojami tarptautinių profesinių organizacijų tuo remiantis parengti dokumentai, atskleidžiami aukšto ekonominio lygio ir besivystančių šalių skirtumai teikiant informacines paslaugas bibliotekose. Nurodomas bibliotekininkų kompetencijų ugdymo poreikis ir reikšmingumas. Identifikuojama moderniai suvokiama informacinės veiklos struktūra ir komponentų tarpusavio priklausomybė. Pristatomos paslaugų kokybės siekių gairės. Priede pateikiama adaptuota empirinio informacinių paslaugų tyrimo schema. Pristatomos mokslininkų įžvalgos dėl inovacijų teikiant informacines paslaugas. Gretinamos tradicinės ir papildomos bibliotekų veiklos kokybės charakteristikos. Pristatomas pakitęs informacijos vartotojų apibūdinimas

ir konstatuojamas nuolatinio bibliotekininkų kompetencijų atnaujinimo poreikis. Išanalizavus teorinę informaciją, siūloma informacinių paslaugų viešosiose bibliotekose plėtros schema, svarstoma apie temos plėtros ir empirinių tyrimų perspektyvas.

RAKTAŽODŽIAI: viešoji biblioteka, informacinė bibliotekų veikla, informacinės bibliotekų paslaugos, ateities bibliotekų veiklos scenarijai, bibliotekininkų kompetencijos.

1. TYRIMO TIKSLAS, PROBLEMA, METODAI

Tyrimo tikslas – išanalizavus teorinę literatūrą, profesinių organizacijų dokumentus, profesinės patirties literatūrą, apibrėžti viešųjų bibliotekų informacinės veiklos sąvoką ir taikymo ribas, sukuriant informacinės veiklos viešojoje bibliotekoje modelį (schema). Tęsiant tyrimą siūloma empiriškai išanalizuoti esamą situaciją Lietuvoje ir (arba) sukurti informacinių paslaugų metodinę priemonę viešosioms bibliotekoms. Teorinė temos plėtra sietina su verslo ir ne verslo (bibliotekų) informacinių paslaugų takoskyros identifikavimu, atskiriems bibliotekų tipams būdingų paslaugų identiteto (ar unifikavimo) paieškomis.

Tyrimo metodai: teorinė analizė, dokumentų turinio analizė, informacijos sisteminimas ir klasifikavimas, mokslinių įžvalgų formavimas.

Naudojant teorinius tyrimų metodus (abstrakcijos, indukcijos, analogijos, ekstrapoliacijos, apibendrinimo) apibūrinama viešųjų bibliotekų informacinės veiklos samprata. Procese generuojama informacinių paslaugų definicija kaip labiau atspindinti šiuolaikines bibliotekų transformacijas. Pasak R. Tidikio, „teoriniai metodai mokslinio pažinimo procese suteikia tyrėjui instrumentą, kuriuo jis giliau pažįsta tiriamus objektus, aiškinasi objektyvią tiesą ir formuoja mokslinius dėsningumus, daiktų ir esamų reiškinių socialinę vertę“ (Tidikis 2003, p. 370). Informacijos buvo ieškoma per Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos (LNB)

viešąją prieigą, naudojantis elektroniniu katalogu, prenumeruojamomis duomenų bazėmis, vietiniais Bibliotekinininkystės skyriaus informacijos ištekliais, *sholar.google.lt* ir *google.lt* prieiga. Paieškos kriterijus – informacinė viešųjų bibliotekų veikla, informacinės bibliotekų paslaugos, bibliotekų funkcijos ir paslaugos, ateities viešoji biblioteka, bibliotekų veiklą reglamentuojantys teisiniai ir profesiniai dokumentai (Lietuvos ir tarptautinių bibliotekinių organizacijų viešosios prieigos šaltiniuose).

Tyrimo problema: kintant viešųjų bibliotekų tinklui, keičiantis darbuotojams ir nesant nuolatinio darbuotojų kvalifikacijos kėlimo sistemos, pastebima profesionalaus bibliotekinio darbo devalvacija. Pasak R. Kvietkauskienės, susidariusioje situacijoje „nesugebant rasti nišos ir įtvirtinti bibliotekos statuso profesine veikla, ieškoma papildomų funkcijų, perimami kitų institucijų darbai“ (Kvietkauskienė 2016, p. 233). Tokiu atveju bibliotekos virsta kažkuo kitu, palengva formuojasi vietinės valdžios požiūris, kad jos turi imtis joms pavestų funkcijų, kurių neatlieka kitos institucijos, ir šios veiklos nė nevadina savanoryste. Kita vertus, pasak šios autorės, dažnai priešinama tradicinė bibliotekų veikla ir elektroninės paslaugos, tarsi tai būtų ne tos pačios veiklos dalys. Taigi tikslinga išsiaiškinti, kokia informacinė veikla būdinga šiuolaikinei bibliotekai ir kokių informacinių paslaugų teikimas priskirtinas moderniai bibliotekai.

2. VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS IŠTAKOS, INSTITUCINĖ ESMĖ IR KAITA

Bibliotekos institucija turi išskirtinę istoriją – kaip išminties saugykla ji žinoma jau iš senųjų civilizacijų. Išlikusios šumerų molio lentelės lėmė, kad bibliotekų ištakas mokslininkai datuoja IV tūkstantmečiu pr. Kr. (Pacevičius 2009, p. 211). Istorijos tėkmėje dokumentų kolekcijos ilgą laiką buvo prieinamos mažam išrinktųjų ratui – karaliams, didikams, turtingiesiems. Raštingumo plėtra lėmė poreikį steigti viešosios prieigos

bibliotekas. Viešųjų bibliotekų steigimas datuojamas XIX amžiumi. Tai buvo vietos valdžios kuruojamos ir mokesčių mokėtojų lėšomis išlaikomos bibliotekos (Pacevičius 2009, p. 235). Kitų tyrėjų nuomone, viešosios bibliotekos prototipu galima laikyti 39 m. pr. Kr. Romos valstybėje atidarytą *Bibliotheca Publica*. IV amžiuje Romos žemėlapyje buvo pažymėtos 28 bibliotekos (Glosienė 1998, p. 24, percituojant L. Vladimirovą).

Pasak A. Glosienės, viešosios bibliotekos tikslas – „žinių, informacijos, kultūros ir patyrimo paskleidimas, pateikimas vartotojams, galimybių nevaržomai jais naudotis sudarymas <...>“, o viešosios bibliotekos misija – „užtikrinti prieigą prie informacijos ir žinių visiems visuomenės nariams, skatinti demokratišią, laisvą ir atvirą visuomenę“ (Glosienė 1998, p. 11).

UNESCO viešųjų bibliotekų manifeste (1994 m. versija) viešąja biblioteka įvardijamas „vietinis informacijos centras, teikiantis vartotojams visų rūšių žinias ir informaciją. Viešosios bibliotekos paslaugos teikiamos remiantis lygia naudojimosi teise visiems, nepaisant amžiaus, rasės, lyties, tautybės, kalbos ar padėties visuomenėje <...>. Fondai ir paslaugos turi apimti visas tinkamų laikmenų rūšis ir šiuolaikines technologijas bei tradicinę medžiagą. Svarbiausia yra jų gera kokybė ir vietos poreikių bei sąlygų atitikimas“ (Viešųjų bibliotekų manifestas 1995, p. 14–15).

IFLA / UNESCO vadove dėl viešųjų bibliotekų paslaugų vystymo įvardijami tokie viešųjų bibliotekų esminiai tikslai: įvairiomis medijomis teikti prieigą prie informacijos ir organizuoti paslaugas individams ir grupėms švietimui, informacijai ar asmeniniam tobulėjimui bei laisvalaikiui. Bibliotekos daug prisideda prie demokratijos palaikymo ir plėtros, suteikdamos prieigą prie įvairių žinių, idėjų ir nuomonių („The Public Library Service“ 2001, p. 16).

R. Petuchovaitė, komentuodama Amerikos mokslininkės Amy K. Garmer nuomonę, pabrėžia, kad XX–XXI amžių sandūroje bibliotekiniams iš naujo tenka ieškoti atsakymo į klausimą, kas yra viešoji biblioteka. Universalumas, prieinamumas, neutralumas ir viešasis finansavimas yra bene svarbiausios tradicinės viešosios bibliotekos savybės. O praktikoje

tai įstaiga, teikianti lokalizuotas knygų ir kitų švietimo bei kultūros informacijos šaltinių skolinimo, raštingumo ugdymo ir skaitymo skatinimo paslaugas, kuriomis plačioji visuomenė naudojasi nemokamai ir laisvai (Petuchovaitė 2015, p. [1]).

Kita vertus, ta pati autorė pastebi, kad viešosios bibliotekos idėja atsirado ir vystėsi informacijos trūkumo eroje, o XX–XXI amžių sandūroje susiduria su rimtais kito pobūdžio išbandymais. Šiandienos visuomenė kasdien patiria informacijos pertekliaus ir mobilumo keliamus iššūkius, kuriuos lemia nuolat kintančios informacinės ir komunikacinės technologijos (IKT). Prieiga prie technologijų (arba jos neturėjimas), taip pat asmens technologinis ir informacinis raštingumas gali lemti socialinę ir ekonominę gerovę. Viešosios bibliotekos bene vienos pirmųjų prisiėmė funkciją spręsti skaitmeninės atskirties problemą, siekdamos suteikti fizinę prieigą prie informacijos tinkle ir padėdamos visuomenei įgyti kompiuterių „vairavimo“ įgūdžius. Bibliotekos šiandien kaip ir anksčiau plačiai atvėrusios duris kviečia norinčius mokytis savarankiškai. Viešosios bibliotekos padeda rasti atvirus ir prenumeruojamus specialios informacijos šaltinius, inicijuoja susitikimus ne tik su rašytojais ir įvairiais kultūrininkais, bet ir su kitų sričių ekspertais, pavyzdžiui, įdarbinimo, sveikatos, žemės ūkio, viešojo administravimo ir kitais (Petuchovaitė 2015, p. [1]).

Taigi tikslinga išsamiau apžvelgti mokslininkų pateikiamas bibliotekos institucijos ateities išvalgas. Apibendrinant Amerikos mokslininkės vizionierės idėjas, bibliotekoms savo ateities viziją siūloma grįsti trimis pamatinėmis sąvokomis:

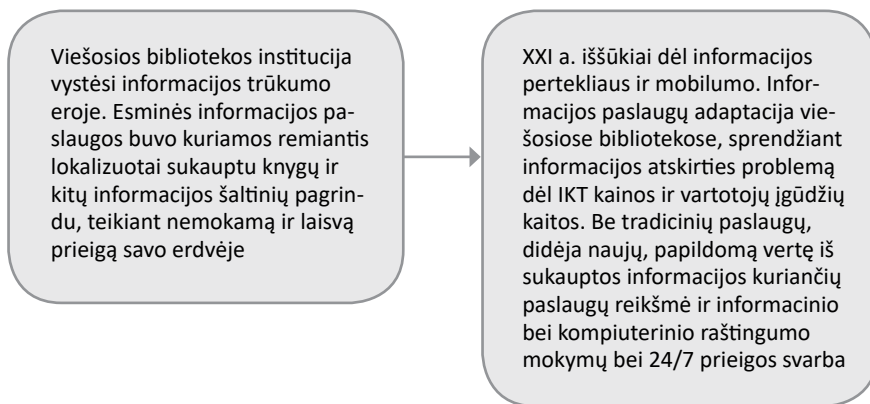
žmonės – turint omenyje piliečių įsitraukimo ir dalyvavimo skatinimą, naujų ryšių tarp visuomenės narių sukūrimą ir žmogiškojo kapitalo stiprinimą;

vieta (erdvė) – turint omenyje turimos erdvės pertvarkymą, atsižvelgiant į skirtingų vartotojų grupių poreikius burtis, dalyvauti ir naudoti jas savo reikmėms – skaityti, bendrauti, mokytis, žaisti, rengti debatus, susitikimus ir plėtoti verslą;

platforma – turint omenyje terpę ar startinę galimybių poziciją kiekvienam rasti reikiamas žinias, sužinoti naujoves ir jas skleisti, asmeniškai ar grupėse įprasminti naujas žinias ir jas panaudoti praktiškai (Garmer 2014, p. IX).

Nors A. K. Garmer publikacijoje teikiamos ateities vizijos, jų peržiūra aktuali šiandien, identifikuojant esamą situaciją ir modeliuojant naujas paslaugas. Apie žmones reikia pagalvoti, turint omenyje skaitytojų pritraukimą, atliepiant informacijos ir paslaugų poreikius, taip pat aktualu pamąstyti ir apie darbuotojus bei jų kompetencijas.

Vieta yra svarbus pokyčių aspektas, nes nuo erdvių perkūrimo priklauso institucijos patrauklumas čia susirinkti ar burtis į naujas grupes, ypač kai tenka konkuruoti su verslo aplinka, taip pat siekiančia tapti „trečiąja vieta“ klientams. Viena vieta šiais laikais mažai konkurencinga ir patraukli. Kad tokia būtų, turi būti kuriamos tam tikros platformos, priegios, kūrybos laboratorijos, veikimo kartu technologijos – įranga ir priemonės, kuriomis būta galima naudotis sukurtose erdvėse.



1 pav. Bendrieji aplinkos pokyčiai, keičiantys informacinių paslaugų spektrą ir pobūdį.

Parengė straipsnio autorė

Australijos mokslininkas Sohailas Inayatullahas, tirdamas bibliotekų ateities scenarijus, teigia: nors bibliotekos ne kartą keitė savo veiklos scenarijus, XXI amžius dar kartą verčia atidžiai pervertinti pozicionavimą. Pasak

autorius, „samprata, kuria bibliotekos suvokia save kaip kolekcijas, – turi keistis. Bibliotekos turi ne tik kaupti kolekcijas, ji turi valdyti informacijos kaupimą ir turimos informacijos pagrindu organizuoti naujų produktų kūrimą“ (Inayatullah 2015, p. 310). Nors straipsnio pradžioje autorius niūrokai įvardija galimas viešųjų bibliotekų perspektyvas, greta nurodo ir keletą teigiamų aspektų. Kaip *pirmą perspektyvą* tyrėjas įvardija grėsmę bibliotekai virsti „greito informacinio aptarnavimo punktu arba informacijos mašina“ („McLibrary“ analogija su „McDonald’s“ maistu) (Inayatullah 2015, p. 311). Ši perspektyva suvokiama kaip paviršutiniškumo ir skubos grėsmė. Kaip *antrą perspektyvą* S. Inayatullahas nurodo bibliotekos orientaciją į vietos bendruomenės ugdymą ir švietimą. Šiuo atveju orientuojamasi ne į informacijos sklaidą, o į bibliotekos, kaip trečiosios vietos, susitikimų erdvę. Trečia viešosios bibliotekos perspektyva, tyrėjo nuomone, – siekis tapti žinių plėtros centru, kuriame dirba profesionalūs papildomos vertės informacijos produktų kūrėjai – bibliotekininkai. O ketvirtą perspektyvą mokslininkas iš karto kritikuoja, nematydamas bibliotekoms galimybės išlikti – jei jos virstų lengvatinio apmokestinimo užsakovų paslaugų centrais, tokias funkcijas neišvengiamai perimtų pasaulinės skaitmeninio turinio tiekėjų rinkos (Inayatullah 2015, p. 311). Antroji ir trečioji vystymosi kryptys bibliotekinę visuomenę nuteikia viltingai, tikėtina, kad šias perspektyvas turėtų omenyje viešosios bibliotekos, organizuodamos informacines paslaugas. Šias kryptis dažnai akcentuoja ir kiti vizionieriai. Pavyzdžiui, jau pristatytos A. K. Garmer idėjos, kai atitinkamai žmonės, vieta ir platforma sujungiami kūrybiškumui, bendruomenės ugdymosi tikslams, naujų tarpusavio ryšių plėtrai.

Išdėstytas mintis atliepia įdomi tyrėjo iš Australijos pastaba, kad globaliame informacijos mainų pasaulyje, įsivyraujant žaidybiniam švietimui (angl. *Edutainment*), biblioteka turėtų orientuotis ne į informacijos sandėliavimą (kaupimą), bet į kūrybinės žinių laboratorijos kūrimo strategijas (Inayatullah 2015, p. 311). Tai reikštų klasifikavimo ir saugojimo profesinio modelio judėjimą į žinių modelį, grindžiamą tarpusavio

mainais, bendra kūryba ir netgi bendromis jėgomis atliekamu saugojimu. Kartu žmonės turi tikėti, kad bibliotekininkai, likdami ištikimi bendro visuomenės gėrio vertybėms, aptarnaus klientus kokybiškai, nesiekdami pelno (Inayatullah 2015, p. 315).

Turint omenyje viešųjų bibliotekų plėtros kryptis ir greitį, svarbu kalbėti apie bibliotekininko kompetencijas. Lietuvos tyrėjų V. Grigo, A. Šumino, A. Gudinavičiaus, M. Grigaliūno knyga „Šiuolaikinės medijos ir informacija“ skirta studijuojantiems moderniems asmenims, tarp jų galėtų būti ir bibliotekininkai, teikiantys informacines paslaugas bibliotekoje. Ne tik dėl to, kad bibliotekos darbuotojo profesionalumo siekis turi būti neatsiejamas nuo nuolatinio įgūdžių tobulinimo ir kompetencijų atnaujinimo, bet ir dėl to, kad medijų ir informacijos srities raštingumas jam būtinas, padedant tokius veiksmus atliekantiems bibliotekos klientams. Kitaip tariant, orientuojantis į pažangius ateities scenarijus, sujungiant tris svarbias pamatines vystymosi sąvokas, bibliotekininkas turi atitinkamai tobulinti medijų ir informacinio raštingumo srities žinias. Minėti autoriai tai įvardija kaip „konceptualų supratimą apie gebėjimą ieškoti informacijos, supratimą, kaip ji kuriama, gebėjimą ją vertinti, naudoti kuriant naujas žinias tam pasitelkiant naujas medijas ir informacijos išteklius“ (Grigas ir kt. 2016, p. 205). Šiuolaikiniam bibliotekininkui reikalingas būtent platesnis informacijos raštingumo suvokimas, nes jo teikiamos informacinės paslaugos turi apimti ir vietinių bei globalių informacijos išteklių, laikmenų, informacijos kanalų ir priemonių pažinimą, įgūdžius jais naudotis.

2.1. Bibliotekų veikla ir ateities vizijos

Moderni visuomenė susiduria su milžinišku informacijos kiekiu, todėl šiame skyriuje ši svarbų bibliotekos veiklos komponentą apžvelgsime plačiau, per tarptautinių organizacijų strategijas. Kartu bibliotekų informacinę veiklą pagrįsime aktualiais galiojančiais teisiniais dokumentais.

Tarptautinė bibliotekų asociacija IFLA (*International Federation of Library Association and Institution*), reaguodama į 2015 metais Jungtinių Tautų apibrėžtą Darnaus vystymosi iki 2030 metų darbotvarkę („2030 Agenda for Sustainable Development; UN 2030 Agenda“), konstatuoja, kad užtikrinamos prieiga prie informacijos bibliotekos veiksmingai prisideda prie visų 17 darnaus vystymosi tikslų. Viešoji prieiga prie informacijos sudaro galimybę visuomenei daryti informacija grįstus sprendimus ir taip pagerinti savo gyvenimą („Access and opportunity for all“ 2015, p. 3). Taip pabrėžiama bibliotekos institucijos reikšmė globaliame darnaus vystymosi kontekste nustatant poreikį jai išlikti nuolat kintančiame pasaulyje. Atliekant šį tyrimą svarbu, kad bibliotekos esmė apibrėžiama „prieigos prie informacijos“ aspektu.

Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas viešąją biblioteką apibrėžia taip: „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 Respublikos bibliotekų įstatymas 1995, p. [1]). Įstatyme nekomentuojama informacinė viešųjų bibliotekų veikla, tačiau bendrame jų veiklos kontekste aiškiai įvardijamos informacinės paslaugos, kurios tiesiogiai siejamos su IKT. Kita vertus, visos viešosios bibliotekos institucijai būdingos paslaugos siejamos tarpusavyje, nes teikiamos remiantis tais pačiais informacijos ištekliais, todėl galima prielaida, kad visa bibliotekos veikla yra informacinė.

Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakyme „Dėl bibliotekų plėtros strateginių krypčių 2016–2022 metams“ atskiros bibliotekų rūšys neišskiriamos. Šiame dokumente bendrai nurodoma bibliotekos misija „užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančią prieigą prie informacijos, žinių ir kultūros bei sudaryti galimybes naudoti informaciją kaip strateginį

valstybės socialinės, kultūrinės ir ekonominės pažangos vystymo išteklių“, o modernios bibliotekos misija įvardijama kaip „pajėgiausia kultūros, mokslo, mokymosi visą gyvenimą, ekonominės ir socialinės plėtros skatinimo informacinė infrastruktūra, dėl efektyviai funkcionuojančios integralios šalies bibliotekų sistemos infrastruktūros esmingai prisidedanti prie valstybės pažangos“ (Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymas „Dėl bibliotekų plėtros strateginių krypčių 2016–2022 metams“ 2016, p. [1]). Taigi įvardyta strateginė siekiamybė paremta informacine bibliotekos institucijos paskirtimi ir informacijos, kaip bendravalstybinio išteklių, svarba valstybės pažangai.

Koordinuoti Lietuvos viešųjų bibliotekų tinklą yra viena iš strateginių LNB veiklos krypčių. LNB strateginio valdymo dokumente „Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos 2017–2020 metų veiklos kryptys ir prioritetai“ vienai iš tikslinių grupių (informacijos, atminties ir kultūros institucijoms) kuriama vertė projektuojama taip: „Bibliotekoms ir kitoms institucijoms LNB teikia centralizuotas paslaugas, tokias kaip dokumentinio kultūros paveldo objektų apsauga, bendros integralios IT infrastruktūros plėtra ir priežiūra, bibliotekų veiklos, informacijos išteklių tyrimai. LNB siekia tobulinti bibliotekų veiklos valdymą, koordinuoti specialistų ugdymo bibliotekose procesą, kurti skaitmeninio ir informacinio raštingumo standartus“ („2017–2020 metų veiklos kryptys ir prioritetai“ 2016, p. 7). Ši prioritetinga kryptis pasireiškia ir per LNB Bibliotekinių skyriaus atliekamus mokslinius tyrimus ir visų bibliotekų tinklui teikiamą metodinę pagalbą.

Apibrėžę bibliotekų naudingumą darnaus vystymosi aspektu, apžvelgę esminį šalies įstatymą, bibliotekas kuriojančios ministerijos atei ties strategiją ir LNB strateginių krypčių prioritetingą atitiktį, matome, kad šiuose dokumentuose informacinei viešosios bibliotekos veiklai skiriama daug dėmesio, pabrėžiant sudaromos prieigos prie informacijos svarbą.

Tolesnės analizės tikslas – išsiaiškinti, kokie tarptautiniai profesiniai-norminiai dokumentai reglamentuoja informacinę veiklą bibliotekose.

Profesionalius bibliotekininkus vienijanti IFLA kuria veiklos standartus ir metodines priemones, apibrėžia veiklos gaires. Atskiro standarto ar metodinės priemonės, skirtos informacinei bibliotekų veiklai, aptikti nepavyko. Manytina, kad tai neapibrėžiama kaip atskira bibliotekų veikla, o daugiau pasireiškia kaip funkcija, realizuojama per visas bibliotekos veiklas, besiremiančias informacija. IFLA standartas, skirtas elektroniniam informavimui („IFLA Digital Referente Guidelines“ 2002), šiame straipsnyje pristatomas ir analizuojamas skyriuje apie informacines paslaugas.

Viena stipriausių pasaulio bibliotekininkų profesinių asociacijų veikia Jungtinėse Amerikos Valstijose. Pagal susiklosčiusias ilgąmetes tradicijas Amerikos bibliotekininkų asociacija (*American Library Association*, ALA) sukaupė didelį bibliotekininkų veiklos norminių dokumentų rinkinį. Juos kaip pagrindą savo šalių bibliotekininkų profesinei veiklai apibrėžti naudoja daugelio šalių profesionalai. ALA kuruoja visų tipų bibliotekas. Atliekant šį tyrimą ALA interneto svetainėje atlikta paieška ir peržvelgti visi dokumentai, kurių metaduomenyse yra raktažodžiai „information“, „reference“, „information services“. Informacijos veiklai skirto apibendrinančio standarto nei metodinės priemonės aptikti nepavyko, bet yra keletas dokumentų dėl informacinių paslaugų. Tai 2000 m. parengtos „Informacinių paslaugų gairės“ („Guidelines for Information Services“) ir 2004 m. „Elgesio vadovas teikiantiems informacines paslaugas“. Išsamiau šie dokumentai bus aptariami skyriuje apie informacines paslaugas.

Apžvelgus pagrindinių tarptautinių bibliotekų asociacijų patvirtintus oficialius informacinę veiklą reglamentuojančius dokumentus, pastebėtina, kad temą reikia siaurinti, todėl kalbama apie viešųjų bibliotekų informacines paslaugas, nes terminas „informacinė veikla“ per platus, apima visą bibliotekų veiklą (visus bibliotekos, savo veiklą grindžiančios informacijos išteklius, procesus galima pavadinti informaciniais).

Kita vertus, akivaizdu, kad institucijos veiklą grindžiant informacijos išteklius reikia gerai žinoti kylančias grėsmes, kad būtų galima tinkamai reaguoti ir prisitaikyti. Į tai reaguoja tarptautinės profesinės organizacijos.

Vienas iš IFLA komitetų, turintis daugiau nei 20 tarptautinę mokslininkų komandą, 2012 m. parengė pranešimą apie besivystančios informacijos aplinkos esminius pokyčius ir jų valdymą („Pažaboti bangas ar būti potvynio užlietam?“ 2013). Jame mokslininkai teigia, kad 2010 m. visame pasaulyje perduodamos informacijos kiekis pirmą kartą viršijo 1 zetabaitą. Tikimasi, kad šis kiekis dvigubės kas dvejus metus. Naujo skaitmeninio turinio, sukurto 2011 m., kiekis kelis milijonus kartų viršija turinį, esantį visose kada nors parašytose knygose. Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos statistika rodo, kad per pastarąjį dešimtmetį interneto srautas išaugo 13 000 proc., o 2008–2011 m. buvo sukurta daugiau skaitmeninės informacijos nei per visą ankstesnę rašytinę istoriją („Pažaboti bangas ar būti potvynio užlietam?“ 2013, p. [3]). Kadangi šie aspektai turi tendenciją augti, turime konstatuoti – akivaizdus informacijos kiekio augimas daro didelę įtaką bibliotekų veiklai, ypač teikiant informacines paslaugas. 1 lentelėje informacijos kiekio augimo tendencijos gretinamos su bibliotekoms jų keliamais iššūkiais teikiant informacines paslaugas.

1 lentelė. *Informacijos kiekio revoliucijos įtaka (keliami iššūkiai) bibliotekų veiklai*

	Esminiai besivystančios informacijos aplinkos pokyčiai	Esminių besivystančios informacijos aplinkos pokyčių poveikis bibliotekų informacinėms paslaugoms
Pirma tendencija	Dėl naujų technologijų vieni įgis didesnę prieigą prie informacijos, kitiems ji sumažės. Bus vis vertingesni informacinio raštingumo įgūdžiai, tokie kaip baziniai skaitymo ir skaitmeninių priemonių vartojimo įgūdžiai. Žmonės, kuriems jų trūksta, susidurs su kliūtimis, nes negebės įsitraukti į daugelį veiklos sričių. Nauji nuotoliniai verslo modeliai nulems, kas ateityje gebės sėkmingiau valdyti, naudoti, dalytis informacija ar ją gauti.	Potenciali galimybė bibliotekoms plėsti informacinio raštingumo įgūdžių ugdymo paslaugas, orientuotas į skaitmeninių įgūdžių vartojimo įgūdžius.
Antra tendencija	Tradicinės mokymosi sistemos dėl nuotolinio mokymosi taps demokratiškesnės ar išnyks. Sparti nuotolinio mokymosi išteklių plėtra padidins tokio mokymosi galimybes, jis taps pigesnis ir prieinamesnis. Padidės mokymosi visą gyvenimą vertė ir bus nuosekliau pripažįstamas neformalusis ir neinstitucinis mokymasis.	Tęsiama bibliotekų veiklos strategija, paremta „neformalių liaudies universitetų“, kultūrinio švietimo pagrindu. Andragogikos projektai neformaliojo ugdymo sistemos pripažinimo formalizavimui kurti.

	Esminiai besivystančios informacijos aplinkos pokyčiai	Esminių besivystančios informacijos aplinkos pokyčių poveikis bibliotekų informacinėms paslaugoms
Trečia tendencija	Bus iš naujo apibrėžtos privatumo ir duomenų apsaugos ribos. Didinamos vyriausybių ir įmonių disponuojamų duomenų bazės įgalins pažangiais metodais profiluotus asmenis, tačiau modernūs stebėjimo ir komunikacinių duomenų filtravimo metodai palengvins ir atpigins jų sekimą. Galimi skaudūs padariniai dėl privatumo ir pasitikėjimo pažeidimų interneto erdvėje.	Bibliotekų bendradarbiavimas, kuriant didžiųjų duomenų veiklos, panaudojimo, saugos strategijas. Kartu bibliotekoms svarbus jau teikiamų informacinių paslaugų pritaikymas naujomis sąlygomis.
Ketvirta tendencija	Glaudžiai susijusios bendruomenės įsiklausys į naujus balsus ir grupes. Tokiose bendruomenėse realizuojama daugiau kolektyvinio veikimo galimybių – tai leidžia išskirti naujiems balsams, skatina augti vieną tikslą turinčius judėjimus. Atviros valdžios iniciatyvos ir prieiga prie viešojo sektoriaus duomenų lems didesnę jų ir į piliečius orientuotų viešųjų paslaugų skaidrumą.	Bibliotekos gali imtis lyderystės kuriant ir telkiant bendruomenes. Galimybė kurti bendruomenes ne tik geografiniu, bet ir kitoms bendruomenėms kurtis būdingų bruožų pagrindu (informaciniai poreikiai, kilmės požymis ir kt.). Labai svarbu pažinti ir valdyti autorių teises, intelektinę nuosavybę.
Penkta tendencija	Naujosios technologijos transformuos pasaulinę informacinę ekonomiką. Daugybė mobiliųjų prietaisų, į tinklą sujungtų prietaisuose įmontuotų jutiklių ir infrastruktūros masto augimas, 3D spausdinimas ir kalbų vertimo technologijos transformuos pasaulinę informacinę ekonomiką. Esami verslo modeliai daugelyje verslo šakų patirs kūrybinių sutrikimų, kuriuos pagreitins inovatyvūs išmanieji prietaisai, padedantys žmonėms išlikti ekonomiškai aktyviems ilgiau ir bet kurioje vietoje.	Bibliotekų jau teikiamos informacijos paieškos, prieigos paslaugos turi būti pritaikytos prie naujų sąlygų. Informacinės paslaugos turi apimti ne tik naujų technologijų diegimą, bet ir jų naudojimo įgūdžių ugdymą.

Mokslininkų tendencijos suformuluotos „IFLA trends report“ 2016, p. [4]. Bibliotekų informacinėms paslaugoms keliamus iššūkius apibendrinio straipsnio autorė.

Šios ateities vizijos tiesiogiai siejasi su bibliotekos veikla, taip pat ir informacinėmis paslaugomis. Pavyzdžiui, pateikus asmeninius duomenis internete sudaroma vis didesnio sekimo galimybė. Kaip tai pasireiškia bibliotekoje? Ar saugu dirbti bibliotekos skaitykloje, jeigu joje sėdi kas nors su „Google“ akiniais ir gali stebėti visus toje erdvėje esančius per kompiuterių ekranus? Ar kartą kompiuteriu jau atlikta paieška, sukurianti atgalinį reklamos srautą, nedaro įtakos kitiems tuo kompiuteriu dirbantiems asmenims? Ar suteikdama prieigą ir technologijas biblioteka netampa

informacijos srautu grįsto verslo dalimi? Asmeninių duomenų apsauga bibliotekoje kelia klausimus apie jos naudingumą verslui. Kiek ir ko skaitoma? Kuo domisi skaitykloje dirbantys informacijos naudotojai? Juk visa tai rinkodarinė informacija verslui. Taigi bibliotekos, tarpininkaudamos organizuojant viešąją įvairių platformų prieigą, kartu renka ir asmeninius vartotojų duomenis. Kaip jie saugomi?

Ar informacijos paieška per viešosios prieigos tinklus, kuriuose šaltiniai nurodomi pagal verslo sudarytą atrankos formulę, turi įtakos išsimokslinimui? Juk informacijos atranka ir ypač atgalinis rezultatų pateikimo ryšys per reklamas vyksta ne pagal mokslinius principus, o pagal verslo logiką. Jau šio suvokimo sklaida, kritiškumo lavinimas – vienas iš medijinio ir informacinio raštingumo ugdymo uždavinių. Atliekami tyrimai rodo, kad internete randama informacija asmenys pasitiki labiau nei organizuotomis informacijos sklaidos institucijomis – žiniasklaida, vyriausybė ir t. t. Kaip tai atsiliepia informacijos vartotojų įgūdžiams ir elgsenai?

Mokymasis, pasiekiamas per išmaniausias mobiliąsias technologijas, daro didelę įtaką vietos kultūrai, tapatumui. Kaip išlikti mokykloms ir bibliotekoms, jeigu naujoji karta visą reikiamą informaciją gauna ir su tuo susijusius įgūdžius įgyja per išmaniuosius įrenginius? Ar išliks vietinės kalbos? Ar išliks vietinė savastis, jeigu didžiųjų šalių ir kalbų dalyviai internete savo kuriama informacija užgoš vietinius informacijos skleidėjus kiekiu, įvairove, patrauklumu... Galimas automatinis vertimas situaciją tik paaštrina – suteikia daugiau galimybių, bet be konteksto jos tik klaidina.

Naujosios technologijos ir jomis paremtos medijos, socialiniai tinklai lemia naujų balsų ir grupių iškilimą. Viena vertus, tai suteikia daug galimybių pozityviems judėjimams, pažangai. Kita vertus, ten pat reiškiasi ir socialiniai destruktoriai, kuriuos virtualioje erdvėje atpažinti dar sudėtingiau nei realybėje. Įvairaus plauko sukčiai, tikslingai iškreipiantys informaciją ir iš to darantys net galingą politiką, ką jau kalbėti apie atvirai besireiškiančios ekstremistinės ideologijos šalininkus ar seksistinius nuokrypius, prievartos informacija – tai interneto kasdienybė, greta mūsų

egzistuojantys reiškiniai. Kiek reikia, būtina stebėti informaciją, filtruoti. Ir kaip tai turi reguliuoti biblioteka, nepažeisdama laisvos prieigos prie informacijos principų?

Besikeičiančios programinės įrangos įtaka informacijai išsaugoti ypač aktuali bibliotekoms. Sutvarkyta, suskaitmeninta informacija tuoj gali būti neprieinama, nes nėra anksčiau naudotos įrangos, kuri galėtų ją identifikuoti. Pakitusios autorystės ir intelektinės nuosavybės klausimą bibliotekoms sudėtinga spręsti. Kas yra autorius, kokius kūriniai internete galima naudoti saviraiškiai, kiek pakeitus turinį jis tampa nauja nuosavybe? Prieiga prie informacijos visur ir visada daro įtaką bibliotekos fizinei erdvei. Skaitmeninis turinys pasiekiamas visur, kam eiti į biblioteką? („Pažaboti bangas ar būti potvynio užlietam?“ 2012, p. 4–9). Tendencijos suformuotos 2012 metais, kai kurios iš jų sparčiai vystosi, kitos – lėčiau, tačiau akivaizdu, kad mąstant apie pertvarkas ar paslaugų atnaujinimą į jas reikia atsižvelgti.

Bendrosioms informacijos vystymosi tendencijoms skirtas IFLA pranešimas yra atviras bendruomenei ir nuolat atnaujinamas. 2016 metais svarbiausi atnaujinimo klausimai skirstyti pagal pasaulio regionams kylančius iššūkius. Europai jie identifikuoti taip: 1) iššūkiai dėl autorių teisių, prieigos prie elektroninio turinio ir skolinimo elektroniniu būdu; 2) privatumo ribų erozijos reiškinio sąsajos su kontrole ir (ar) įgalinimu; 3) profesinių įgūdžių ir kompetencijų ugdymo spragų pašalinimas; 4) poreikis glaudžiau bendradarbiauti strateginiu lygmeniu; 5) bibliotekų veiklos esminių principų išlikimo, skaitmeninės bibliotekos ir paklusimo mecenatams derinimo ir reinventorizacijos poreikis („IFLA Trends report“ 2016, p. 5–10).

Didelė tikimybė, kad Lietuvos viešosios bibliotekos šiuos iššūkius patiria, todėl įdomu, kaip jie bus plačiau komentuojami vėlesnėse IFLA konferencijose, o gal bus ieškoma sprendimų nacionaliniu lygmeniu? Siūlytina pranešime įvardytas problemas, aktualias ir Lietuvos bibliotekoms, įtraukti į personalo mokymų planą ir kviečiant galinčius plačiau ir bibliotekininkams naudingą aspektu atskleisti temas ekspertus ugdyti reikiamus įgūdžius.

2.2. Funkcijų įgyvendinimas per paslaugas

Viešosios bibliotekos atlieka ne tik informacinę funkciją, todėl tikslinga apžvelgti teorinius darbus ir metodinę priemonę, kurioje aptariamos visos funkcijos ir apibrėžiamas išskirtos informacinės funkcijos realizavimas.

Kaip socialinė institucija biblioteka realizuoja jai būdingas informacinę, komunikacinę ir mnemoninę funkcijas (Glosienė ir Manžuch 2009, p. 103–104). Mokslininkės pabrėžia, kad „ypač nevienareikšmiškai specialybės literatūroje vartojama informacijos ir informacinės funkcijos sąvoka. Vieniems autoriams informacinė funkcija reiškia tiesiog informacinį aptarnavimą bibliotekoje, kuris kartu su bibliotekiniu (dokumentų pateikimas ir išdavimas) ir bibliografiniu (duomenų apie dokumentų masyvą pateikimas) sudaro vientisą vartotojo informacinių poreikių tenkinimo procesą. Tų pačių autorių pastebėjimu, kiti autoriai informacinę funkciją nepagrįstai praplečia, tapatindami ją su komunikacine“ (Glosienė ir Manžuch 2009, p. 104).

Autorės plačiau apžvelgia informacinę bibliotekų funkciją ir ją apibendrina per šiuos procesus:

- informacijos įvairiais aktualiais visuomenei klausimais (apie Europos Sąjungą, juridines konsultacijas smulkiąjam verslui, apie mokesčius, nuosavybės grąžinimą, vietos valdžios priimtus sprendimus ir pan.) kaupimas ir teikimas;
- pridėamosios vertės informacinės paslaugos mokslinei, gamybinei bendruomenei (šios veiklos priskiriamos akademinėms, mokslinėms, specialiosioms bibliotekoms, pavyzdžiui, atrankinis informavimas, interaktyvios paslaugos, atsakymai į užklausas ir kt.) (Glosienė ir Manžuch 2009, p. 113).

Vis dėlto pastaruoju metu abi įvardytos informacinės veiklos kryptys vis labiau suvokiamos kaip būdingos ir viešosioms bibliotekoms, ypač tai, kas susiję su pridėtinės vertės informacijos produkto kūrimu (informacijos

analize, metaduomenų kūrimu, užklausų archyvavimu ir kt.), per tai teikiant paslaugas vietos bendruomenei. Viešosiose bibliotekose daugiausia tai reiškiasi per kraštotyrinę informaciją ir duomenų bazių tuo pagrindu kūrimą. Temos galėtų būti plečiamos pagal vietos informacijos vartotojų poreikius.

Be abejonės, reikia atsižvelgti į naujas medijas ir technologijas, iš to atsirandančias naujas paslaugas ir jau teikiamų paslaugų patobulinimą.

IFLA leidinys apie viešųjų bibliotekų paslaugų plėtrą („The Public Library Service: the IFLA / UNESCO Guidelines for Development“) skirtas amžių sandūroje veikiančioms bibliotekoms. Jis paskelbtas 2001 metais, todėl kai kuri informacija dėl IKT kaitos tempo jau netekusi aktualumo.

Šiame leidinyje išskiriamos tokios viešųjų bibliotekų tikslų realizavimo sritys arba funkcijos:

- švietimas (veikti paramos principu, sudarant sąlygas savarankiškam mokymuisi, savišvietai ar formaliam ugdymui);
- informacija (rinkti, saugoti, analizuoti ir teikti prieigą prie medijose esančios informacijos);
- asmeninis tobulėjimas (sudaryti sąlygas kūrybiškumui);
- paslaugos vaikams ir jaunimui (atsižvelgiant į amžiaus grupių ypatumus);
- kultūros plėtra (kultūrinės veiklos organizavimas);
- socialinė viešųjų bibliotekų funkcija (būti „trečiąja vieta“, skirta bendruomenės susitikimams, komunikacijai ir socializacijai).

Detalizuojant informacijos sritį teigiama: „būdama atvira visiems, viešoji biblioteka svarbi savo esmine misija – komplektuoti, organizuoti ir analizuoti informaciją bei suteikti laisvą prieigą prie plataus spektro informacijos. Viešoji biblioteka įpareigota rinkti, saugoti ir teikti prieigą prie vietos bendruomenei svarbios informacijos, įskaitant ir atminties išsaugojimo tikslą. Viešoji biblioteka teikia bendruomenėms aktualią informaciją, priimant sprendimus ar iškilus debatus su vietos valdžia.

Viešoji biblioteka vietos bendruomenėms tampa aktuali ir dėl spartaus IKT vystymosi. Prieigos prie informacijos įvairiose medijose užtikrinimas, už kurį atsakinga viešoji biblioteka, sudaro galimybę daugeliui dėl įvairių priežasčių to negalinčių atlikti žmonių ne tik naudotis elektroninėmis paslaugomis, bet ir ugdyti savo gebėjimus“ („The Public Library Service“ 2001, p. 5).

IFLA leidinyje įvardijamos su informacinėmis paslaugomis susijusios viešosios bibliotekos funkcijos („The Public Library Service“ 2001, p. 30):

- 1) teikti prieigą prie visų lygių informacijos;
- 2) kaupti informaciją apie vietos bendruomenę ir teikti prieigą prie jos, galbūt bendradarbiaujant su kitomis vietos organizacijomis;
- 3) mokyti visų amžiaus grupių skaitytojus naudotis per biblioteką prieinama informacija ir IKT;
- 4) teikti pagalbą bibliotekos vartotojams ir skatinti juos naudoti poreikius atitinkančią informaciją;
- 5) suteikti savarankiškos prieigos prie informacijos galimybes specialiųjų poreikių turintiems asmenims;
- 6) tapti vartais į informacijos pasaulį, suteikiant prieigą visiems ir tampant tiltais tarp „informacijos turtuolių ir vargšų“ („The Public Library Service“ 2001, p. 30).

ALA standartų ir veiklos vadovų komiteto parengtose „Informacinių paslaugų gairėse“ šios funkcijos pristatomos iš pačių paslaugų, išteklių, prieigos, personalo, vertinimo ir etikos perspektyvų („Guidelins for Library-Based Literacy Programs“ 2004, p. 1).

Apibūdinant informacines paslaugas, šiose gairėse apibrėžiami esminiai tikslai, plėtros kryptys, neutrali pozicija aptarnaujant skaitytojus, pagalba teikiant prieigą prie atvirų fondų ir elektroninių išteklių, informacijos apie paslaugas sklaida ir kiti profesiniam prestižui svarbūs dalykai. Nuoseklus jų vertimas ar nuodugni apžvalga būtų naudinga apibrėžiant Lietuvos viešųjų bibliotekų teikiamas informacines paslaugas, jų kokybės kriterijus ir kitas veiklos gaires, planuojant metodinę šios srities pagalbą.

Atskiru dokumentu ALA yra paskelbusi „Elgesio vadovą teikian-
tiems informacines paslaugas“, kuris patvirtintas 2004 metais. Jame
apibrėžtos esminės tiesioginės (verbalinės ir neverbalinės) komunika-
cijos tarp paslaugos teikėjo ir kliento, taktiško elgesio normos, teikiamos
pagalbos korektiškumo įforminimo apibrėžtys. Elgesio vadovas ne tik
nusako etišką mimiką, kūno kalbą, bet ir nurodo mandagias frazes visuose
informacinių paslaugų teikimo etapuose – konsultuojant, padedant atlikti
informacijos paiešką, tikslinant užklauso formuluotę, teikiant tarpinin-
kavimo paslaugas, jei informacijos konkrečioje bibliotekoje nerandama
(„Guidelins for Library-Based Literacy Programs“ 2004, p. 1–7).

Gilinantį šio vadovo turinį, Lietuvos kontekste kiek keistokai
atrodo išsamios rekomendacijos, kur turi būti nukreiptas žvilgsnis ar kokius
žodžius rekomenduojama pasakyti atėjusiam vartotojui. Kita vertus, iki šiol
Lietuvoje tokią informaciją priskirdami bendrajam išsilavinimui, vidinei
kultūrai ir tiesiog asmens mandagumui, gal nepakankamai įvertiname jos
reikšmę aptarnavimo srityje? Juo labiau kad esminiai elgesio neatitikimai
komunikuojant atsiranda dėl kultūrinių skirtumų, kaip būdinga daugia-
kultūrėms šalims, pavyzdžiui, JAV. Didėjant migracijai, mokyti elgesio
taisyklių tampa vis aktualiau ir mūsų šalyje, todėl šiuo vadovu reikėtų pasi-
remti ir rengiant lietuvišką metodikos variantą.¹

Aštrėjant konkurencijai ir bibliotekai perimant verslo klientų aptar-
navimo principus, orientuojantis į mandagų, į klientą nukreiptą elgesį,
Amerikos bibliotekininkų asociacijos tinklalapyje daug dėmesio skiriama
tęstiniam neformaliai mokymuisi. Ši sritis sieja švietimo ir informa-
cijos funkcijų realizavimą. Tai bendrai šalies mastu parengtos virtualios
programos, nemokamos arba galimos išsigyti pagal bibliotekos poreikį,
reaguojant į jų valstijoje ar regione esamą vartotojų poreikį (viešoji prieiga:
<http://www.ala.org/pla/onlinelearning>). Čia pateikiama daug mokymų,

¹ LNB ALA „Elgesio vadovo teikiančioms paslaugas“ pagrindu yra parengusi vidinio
naudojimo dokumentą „Kaip mes bendraujame su interesantais?“, su kuriuo supažindinti
visi darbuotojai.

skirtų ir bibliotekos paslaugų plėtrai, patirties sklaidai, naujiems įgūdžiams ir kompetencijoms įgyti, pavyzdžiui, Viešųjų bibliotekų paslaugų darba-knygė, kaip patirtimi grįsti patarimai, kaip teikti konkrečias paslaugas, vykdyti veiklas (viešoji prieiga registruotis: <http://www.ala.org/pla/onlinelearning/workbooks/understand>). Nuotolinių kursų rengimas ir patei-kimas viešajai prieigai – viena iš naujų viešųjų bibliotekų informacinės funkcijos realizavimo krypčių. Ši veikla gali būti pavyzdys Lietuvoje orga-nizuojant metodinę pagalbą viešosioms bibliotekoms.

2 lentelė. *Informacinės viešųjų bibliotekų funkcijos realizavimas (parengė autorė pagal pirmiau išdėstytą teorinę informaciją)*

Procesai	Procesų detalizavimas
Rinkti	Komplektuoti, organizuoti ir valdyti informacijos išteklius įvairiose medijose, akcentuojant vietos bendruomenei aktua-lią informaciją
Saugoti	Fiziškai suteikti vietą ir užtikrinti informacijos išteklių įvairiose medijose išsaugojimą (lentynose, serveriuose, talpyklose ir kt.)
Analizuoti	Struktūruoti, analizuoti ir kurti naujas vertes informacijos pagrindu, taip pat naujus informacijos produktus (duomenų bazes, rinkinius, žinytus ir t. t.)
Suteikti laisvą prieigą	Fiziškai organizuoti erdves ir technologijas, kad skaitytojai galėtų naudotis saugoma informacija, ypač dėmesį telkiant į asmenis, turinčius specialiųjų poreikių
Informuoti pagal atranką	Teikti bendruomenės nariams informaciją, sprendžiant ben-druomenei aktualias problemas, kai norima dalyvauti diskusi-jose, priimant sprendimus; teikti informaciją valdžios atstovams
Ugdyti skaitytojų informa-cinį kompiuterinį raštin-gumą	Ugdyti skaitytojų informacinio kompiuterinio raštingumo gebėjimus, skatinti juos naudoti poreikius atitinkančią infor-maciją
Tobulinti darbuotojų kom-petencijas	Nuolat tobulinti darbuotojų kompetencijas, integruojant bibliotekoje teikiamą neformalųjį ugdymą su mokymosi visą gyvenimą ir profesinio lavinimo programomis

Informacinės viešųjų bibliotekų funkcijos realizavimas reiškiasi per bibliotekinės veiklos procesus ir paslaugas. Paslaugų spektras ir rūšys, jų raiška konkrečioje bibliotekoje gali įvairuoti pagal vietos bendruomenės poreikius. Toliau aptarsime informacinių paslaugų apibrėžtis ir jų realiza-vimo aktualijas.

2.3. Informacinės paslaugos ir jų realizavimas

Remiantis K. E. Fisher ir A. P. Bishop tyrimais, informacinių paslaugų ištakos siejamos su mokslo inžinerinės bendruomenės poreikių nustatymu ir informaciniu aptarnavimu technologiniuose centruose. Moderniame pasaulyje panašios paslaugos pagal profesines grupes yra dažnos ir bibliotekose, ypač specialiosiose ir akademinėse. Net viešosios bibliotekos išskiria atskiras skaitytojų grupes (pavyzdžiui, pagal amžių ar kitus kriterijus, tokius kaip dirbantys asmenys, naujieji emigrantai ir kt.) ir informacines paslaugas orientuoja į jų poreikius („Information Services Today“ 2015, p. 21).

Aptardami informacines paslaugas skaitmeninėje eroje, mokslininkai pabrėžia abipusę proceso dviejų fazių priklausomybę: 1) parengiamuosius darbus, sudarančius sąlygas naudotis informacinėmis paslaugomis; ir 2) tarpininkavimą ir pagalbą informacinių paslaugų vartotojams. Pirmoje fazėje profesionaliems bibliotekininkams būtina kokybiškai surinkti, organizuoti ir aprašyti informaciją taip, kad ji būtų lengvai randama. Tai apima ir techninius informacijos išteklių organizavimo procesus, sudarančius patogias laisvos prieigos prie informacijos sąlygas – ar tai būtų knygų išdėstymas lentynose, ar laisva knygų gražinimo prieiga, ar tinkamai sudarytos sąlygos perkelti elektroninę informaciją iš vienos sistemos į kitą (angl. *downloading*), išsaugoti ją ir reikiamai ja operuoti. Teikiant profesionalias informacines paslaugas svarbiausias yra bibliotekininkas profesionalas, pasireiškiantis kaip konsultantas ir edukatorius. Šiame etape bibliotekininkas konsultuoja, moko ieškoti informacijos ir naudotis technologijomis, padėdamas informacijos vartotojui rasti kelią į jam reikalingus informacijos išteklius sudėtingoje informacijos pertekliaus aplinkoje („Information Services Today“ 2015, p. 117).

Reikia pastebėti, kad besivystančių ir neaukšto ekonominio lygio šalių gyventojų, ypač kaimo vietovėse, informaciniai poreikiai ir jų aptarnavimas gali skirtis nuo bendrųjų tarptautiniuose standartuose nustatytų

gana aukštų standartų ir siekių. Lietuvos situacija iš dalies panaši į aprašytą Dakos universiteto (Bangladešo Liaudies Respublika) Informacijos mokslų ir bibliotekų vadybos katedros mokslininkų – jų straipsnyje analizuojama bendruomenėms svarbių informacinių paslaugų situacija šalyje. Islamas Anwarulas ir Mezbah-ul-Islamas Muhammadas (Anwarul 2010, p. 5–9) rašo, kad tradiciniais būdais veikiančioje bibliotekoje (ypač kaimo vietovėse) personalas nepatenkintas, kad gyventojai per mažai naudojami jų siūlomomis paslaugomis. Kita vertus, mokslininkų atlikti tyrimai rodo, kad skurdžiai gyvenančioje populiacijoje informacija nėra būtiniausias išgyventi išteklius, todėl bendruomenės neišsiugdžiusios skaitymo kultūros įgūdžių ir poreikių, kuriuos atitiktų bibliotekos teikiamos paslaugos.

Autoriai išvardija svarbiausias problemas priežastis:

- 1) *atitinka skaitytojų poreikiai ir teikiamos informacinės paslaugos;*
- 2) *neatitinka teikiamos paslaugos ir probleminiai bendruomenių lūkesčiai,* t. y. teikiamos tradicinės bibliotekos paslaugos (dokumentų skolinimas, bibliotekose gaunamų dokumentų referavimas, kopijavimas, galimybė naudotis skaityklomis) neatitinka tų problemų, kurios aktualios bendruomenės nariams, informacinių poreikių; bendruomenei reikalingiausia ir aktualiausia sveikatos, verslo, žemės ūkio ir kita teminė, su išgyvenimu susijusi informacija;
- 3) *viešųjų bibliotekų personalui trūksta motyvacijos suprasti klientų lūkesčius;* bibliotekininkai turi nusistovėjusią veiklos ir atsiskaitymo už ją sistemą ir nėra motyvuoti aiškintis ir suprasti kitus (kitokius) vartotojų poreikius; būtina keisti aptarnavimo sistemą – stengtis ne išlaikyti *status quo*, o patenkinti į vartotojų poreikius;
- 4) *reikalinga (naudinga) informacija nepasiekia vartotojų;* kaip teigia mokslininkai, tai signalizuoja problemas informacijos sklaidos sistemoje, galbūt naudojami ne tie kanalai ar sklaida vykdoma netinkamai;
- 5) *nepakankamai suvokiama informacinio raštingumo reikšmė;* bendruomenės nejaučia išskirtinio informacijos poreikio, nes trūksta suvokimo, kad tai naudinga; bibliotekos personalas šį konceptą supranta

visai kitaip; viena vertus, trūksta individualios motyvacijos perteikti žinias, kita vertus – jas priimti;

- 6) *nepakanka aukštos kvalifikacijos darbuotojų, galinčių teikti kokybiškas informacines paslaugas ir rengti mokymus*; trūksta bendro visuomenės suvokimo apie bibliotekose teikiamas paslaugas;
- 7) *netinkama viešųjų bibliotekų struktūra*; kalbama apie tai, kad informacinių paslaugų teikimas turi būti įteisintas viešųjų bibliotekų organizacinėje struktūroje;
- 8) *nepakankama skaitymo kultūra visuomenėje*, šią problemą mokslininkai sieja su menka knygų leidybos produkcijos statistika Bangladešo Liaudies Respublikoje; jų žodžiais, tarsi nėra dėl ko egzistuoti bibliotekoms (Anwarul 2010, p. 5–9).

Galvojant apie Lietuvą, pasak Aidos Dobkevičiūtės, Lietuvos leidėjų asociacijos vykdomosios direktorės, kasmet išleidžiamų naujų pavadinimų knygų skaičius iki šiol nepasiekė 2008 m. lygio, kai buvo išleista per 4500 naujų pavadinimų knygų. 2016-aisiais kritimas sustojo, Lietuvoje buvo išleista apie 3400 pavadinimų knygų. Bendras knygų tiražas taip pat liko perpus sumenkęs: 2008 m. jis perkopė 7 mln. egzempliorių, 2016 m. – vos daugiau nei 4 mln. (Laurinavičienė 2017, p. [1]). Kita vertus, turintys susiformavusį poreikį skaityti dažnai neįperka naujų knygų. Žinoma, skaitantys užsienio kalba dabar turi daug daugiau galimybių pasiekti knygas ir skaityti internete. Globalizacijos procesai, naujosios medijos tam daro įtaką. Koks yra skaitymo mastas ir ar jis turi tendenciją mažėti, tiksliau būtų galima atsakyti atlikus išsamų tyrimą, šio tyrimo tikslai to neapima. Šiaip ar taip, galimybė knygas skolintis bibliotekose – vienas iš gerų būdų skatinti skaitymą, kartu ir kelti skaitymo kultūros lygį visuomenėje.

Informacinių paslaugų ir poreikių neatitikimo priežastis, kaip ir kitos pirmiau išdėstytos mokslininkų įvardytos priežastys, gal aktualios ir Lietuvoje. 2016-ieji išsiskyrė bibliotekų organizuotomis skaitymo skatinimo priemonėmis masinėse informacijos priemonėse, naujienu portaluose („Aš skaiTau“, „Bibliotekininkas rekomenduoja“) populiarinančiomis teigiamą

skaitytojų įvaizdį, taip prisidedant prie skaitymo kultūros ugdymo. Tai, kad informacija yra galimybių suteikiantis, o ne išgyventi būtinas išteklius Lietuvoje, – taip pat logiška priežastis, kodėl informacijos Lietuvoje pasigenda toli gražu ne visi. Kita vertus, ar pakankamai tiriami vietos gyventojų poreikiai, ar prisitaikoma prie kintančių informacijos vartotojų poreikių ir reaguojama į juos, organizuojant informacines paslaugas? Ar tam panaudojamos turimos technologijos, nauji komunikacijos kanalai, adekvačiai reaguojant į vartotojų elgesį? Ar ugdomos šiuolaikinių lygi atitinkančios bibliotekos darbuotojų kompetencijos, kad galima būtų užtikrinti profesionalią pagalbą vartotojams ir jų mokymus? Tai klausimai, į kuriuos atsakymų reikėtų ieškoti atskiru empiriniu tyrimu, analizuojant situaciją vietose.

2.4. Informacinių paslaugų kokybės siekiai

Kompetentingų Amerikos bibliotekų ir informacijos mokslų atstovų informacijos profesionalams skirtoje kolektyvinėje monografijoje (studijų vadove) („Information Services Today: An Introduction“) išskiriamos tokios esminės skaitmeninio amžiaus informacinių paslaugų teikimo sritys (angl. *Roles in Digital Age*):

- informacijos poreikių identifikavimas;
- informacijos suradimas: informacinis tarpininkavimas ir informacinis aptarnavimas (angl. *Information Intermediation and Reference Services*);
- informacijos organizavimas: techninės tarnybos;
- informacijos pasiekiamumas iš bet kurios vietos bet kuriuo laiku: prieigos tarnybos;
- vartotojų mokymas: informacijos ir technologijų raštingumo instrukcijos („Information Services Today“ 2015, p. VIII).

Siekiant kokybės, svarbu pažinti visus komponentus, suderinti ir sėkmingai integruoti į vientisą sistemą.

IFLA rekomendacijose dėl viešųjų bibliotekų paslaugų nurodoma, kad jos turi tapti nacionalinės informacijos politikos dalimi. Organizuojamos paslaugų prieigą viešosios bibliotekos turi suteikti skaitytojams galimybę savarankiškai, be bibliotekos personalo įsikišimo naudotis internetu ir turėti galimybę išsispausdinti.

Dokumente pažymima būtinybė organizuoti viešosios prieigos elektronines paslaugas 24 / 7 režimu. Įvardijama bibliotekininkų interneto prieigos svarba, turint omenyje ne tik galimybes naudotis internetu, teikiant informavimo paslaugas, bet ir nuolatinę kvalifikacijos kėlimą, atliekant tiesiogines pareigas ir teikiant informacijos paieškos paslaugas („The Public Library Service“ 2001, p. 40–41).

Bangladešo mokslininkai Islamas Anwarulas ir Mezbah-ul-Islamas Muhammadas savo straipsnyje siūlo programą, kuri padėtų pagerinti viešosiose bibliotekose bendruomenėms teikiamas informacijos ir komunikacijos paslaugas. Programą siūloma įgyvendinti tokiais etapais (jie toliau pakomentuoti ir papildyti išvalgomis dėl situacijos Lietuvoje):

- Sudaryti bendruomenėms teikiamų informacinių paslaugų žinyną, pagal kurį būtų teikiamos paslaugos vietos bendruomenėms. Žinyne turi būti suregistruotos visos ne pelno organizacijos, valdžios institucijos ir kitos tarnybos, teikiančios gyventojams aktualias informacines paslaugas. Biblioteka turėtų tarpininkauti teikiant prieigą prie šios informacijos, įtraukdama ir papildomus vietos valdžios informavimo šaltinius.
- Pasitelkti ministerijai pavaldžias institucijas (iš teksto galima daryti prielaidą, kad Bangladeše nemažai privačių bibliotekų) ir profesines bibliotekininkų organizacijas siekiant atlikti nuoseklų bendruomenių informacijos poreikių tyrimą. Jo pagrindu sudaryti informacinių paslaugų teikimo bendruomenėms modelį, kurį kiekviena biblioteka pritaikytų pagal reikmes.
- Viešosios bibliotekos šio dokumento pagrindu turi parengti veiklos vadovus. Įdomi mokslininkų mintis, kad turinio formavimo

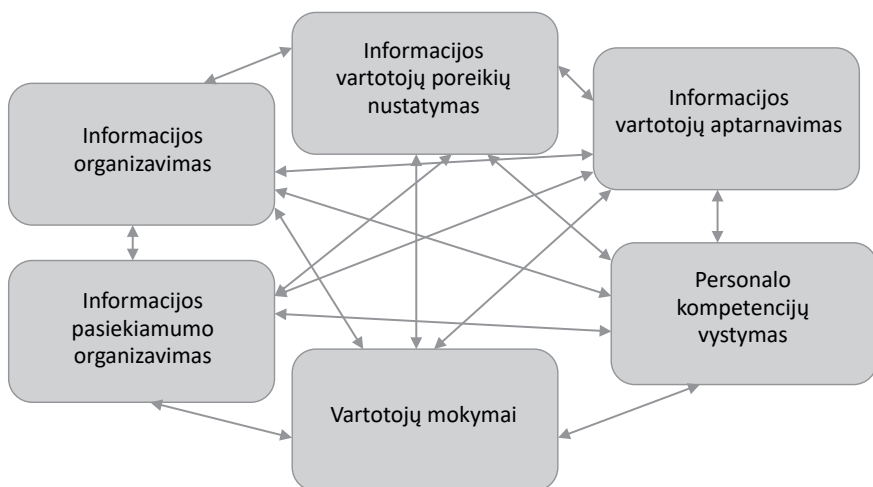
atsakomybė turėtų būti paskirstyta. Bibliotekos, neviršydamos savo atsakomybės, turi pasitelkti konkrečių sričių specialistus ekspertus ir parengti teminį esminės informacijos šalies mastu branduolį. O vietos valdžios informacijos rinkimas, analizė ir sklaida turi būti atliekama per savivaldos parengtą informaciją, kuri pasiektų biblioteką ir čia būtų patogiai prieinama vartotojams.

- Informacijos sklaidai mokslininkai siūlo naudoti mobiliąsias bibliotekas, tai suprantama dėl plataus geografinio šalies išsidėstymo. Lietuvoje iš pirmo žvilgsnio ši galimybė atrodytų nelabai priimtina. Kita vertus, ar ne pigiau ir ne profesionaliau būtų važiuoti į skirtingas vietas su ta pačia profesionalų komanda ir tiesiogiai perteikti patirtį diskutuojant su bendruomene ir tiriant jos poreikius? O gal Lietuvoje mobilumą galima būtų panaudoti profesionalios bibliotekinės informacijos sklaidai centrinėse rajonų bibliotekose? Arba pasitelkiant vaizdo mokomųjų filmukų kūrėjus sukurti viešosios prieigos produktus, taip skleidžiant ir informaciją, ir naudojimosi ja įgūdžių įvaldymo galimybes.
- Bangladešo mokslininkai sutelkia dėmesį į programos svarbos suvokimą, jos tikslų viešinimą, propagavimą – kaip vienas iš programos realizavimo žingsnių pateikiamos viešųjų ryšių idėjos. Siekiant įgyvendinti programą, papildomai siūloma bendruomenėse informacines paslaugas teikiantiems bibliotekininkams suteikti lyderystės mokymų. Tai svarbu, norint bibliotekininkus įtraukti į bendruomenės plėtros projektus, ugdyti įgūdžius suvokti ir priimti atsakomybę. Tokie įgūdžiai būtini Lietuvos bibliotekininkams, kita vertus, tai priklauso nuo asmenybės motyvacijos ir gebėjimo dalyvauti tokioje veikloje.
- Labai svarbi programos įgyvendinimo dalis, pasak mokslininkų, turėtų būti tęstiniai profesionaliosios bibliotekininkystės ir bendradarbiavimo su kitomis vietos tarnybomis mokymai. Į juos turi būti įtraukti ir kitų vietovių (tarp jų iš miesto) profesionalai. Gerosios

patirties sklaida suartintų skirtingų regionų ir skirtingų kompetencijų lygių asmenis.

- Planuojant programos įgyvendinimą, turi būti sukurtas nuolatinis proceso vertinimo mechanizmas. Tai leistų pamatyti kintančią situaciją ir laiku daryti pokyčius ten, kur jie reikalingi. (Anwarul 2010, p. 6–9)

Be abejonės, įgyvendinant reformas ar jų siekiant, į kitos šalies mokslininkų pateiktą programą reikia žiūrėti kritiškai. Vis dėlto tai vertinga patirtis, iš kurios reikėtų pasiimti sau naudingus elementus, o gal bendrą sistemą ir sau tinkamai pakoreguoti. 2 paveiksle pateikta šio straipsnio autorės siūloma schema atspindi informacinių paslaugų kokybės siekių komponentų tarpusavio sąsajas. Atsinaujinimo ir bibliotekų paslaugų plėtros nereikėtų sieti tik su naujomis informacinėmis technologijomis ir jų įtaka. Ypač regionuose turi būti kreipiamas dėmesys į jau turimų išteklių prieinamumą.



2 pav. *Informacinių paslaugų kokybės siekiai. Parengė autorė pagal straipsnyje cituojamus šaltinius*

Galvojant apie informacinių paslaugų kokybės gerinimo programas, reikia atsižvelgti į kiekvieną sistemos komponentą. Akivaizdu, kad planuojant informacijos vartotojų mokymus turi būti atsižvelgiama ir į bibliotekos personalo kompetencijų tobulinimą, todėl pateiktoje schemoje šis

komponentas išskiriamas kaip tolygus sistemoje, o kiekvieno komponento sąsajos yra tiesioginės.

Suomijos Oulu universiteto mokslininkas T. Kortelainen, tyrime lygindamas penkiolikos savo šalies viešųjų bibliotekų informacines paslaugas, teigia, kad lyginti reikėjo pradėti nuo „informacinių paslaugų kompozicijos kiekvienoje iš bibliotekų aprašymo“ (Kortelainen 2007, p. 4). Mat institucijose skyrėsi ne tik padalinio struktūriniai apibrėžimai, bet ir naudojami informacijos ištekliai, aplinkai keliami reikalavimai ir t. t. Pasak autoriaus, įvairovė ne stebina, o rodo galimybes pasirinkti vietoje, atsižvelgiant į vietos vartotojų poreikių specifika.

Šiame tyrime vertingas profesinių kompetencijų ir priemonių, reikalingų teikiant informacines paslaugas, sąrašas (Kortelainen 2007, p. 111–113) gali būti situacijos tyrimo Lietuvoje pagrindas, atspirties taškas (žr. *priedą*).

Toliau apžvelgsime mokslininkų patarimus dėl paslaugų kokybės elementų. Indijos tyrėjai M. Muthu, P. Rameshbabu ir C. Baskaranas daugumą bibliotekų veiklos inovacijų, taip pat ir teikiant informacines paslaugas, sieja su IKT. Inovacijas prilygindami kokybės siekiui toliau panagrinėsime mokslininkų teikiamus pasiūlymus, kurie gali būti aktualūs analizuojant paslaugas. Pavyzdžiui, kalbėdami apie komplektavimą, autoriai pabrėžia bibliotekininkams būtinus derybų įgūdžius ir siūlo taikyti įskiepius, kurie palengvintų informacijos paiešką (Mathu 2015, p. 37). Ši inovacija taikytina ir informacinių paslaugų sektoriuje.

Tyrėjai įvardija tokias ***bibliotekų veiklos inovacijas integruojant naujas medijas ir technologijas***:

- 1) atgalinio ryšio su vartotojais plėtra (pavyzdžiui, konsultavimas galimas tiesioginiu režimu, verbaliniu būdu per „Skype“, tiesiogiai bendraujant internete (angl. *chat*) (Mathu 2015, p. 39);
- 2) mobiliųjų telefonų technologinės įvairovės panaudojimas, pavyzdžiui, žinute pranešti apie gautą leidinį, artėjančius renginius; įdiegti GPS įskiepi tinklalapyje, žymint bibliotekos tinklo išsidėstymą;

pritaikyti paieškos galimybes ir dizainą mobiliems įrenginiams; suteikti galimybę skaitytojams sekti RSS naujienų srautą; organizuoti automatinį pranešimų srautą apie leidinių rezervavimą, besibaigiantį leidinių skolinimo laiką, galimybę jį pratęsti;

- 3) elektroninė dokumentų užsakymo forma bibliotekos tinklalapyje arba informacinės užklaustos forma internetu;
- 4) informacijos išteklių prieigos 24 / 7 režimu organizavimas skirtingais kanalais – elektroniniu paštu, programomis „Skype“, „Facebook“;
- 5) virtualioji informavimo tarnyba („Klausk bibliotekininko“);
- 6) e. valdžios integruota viešosios prieigos sistema bibliotekos tinklalapyje, atvira prieiga tiesiogiai vartotojui, nesikreipiant į informavimo tarnybą;
- 7) elektroninės publikacijos (Mathu 2015, p. 40). Indijos tyrėjai mintis dėsto glaustai – tarsi tezęmis, neišsiplėsdami, todėl neaišku, ką jie turi omenyje paskutinėje pozicijoje – publikavimo platformų pateikimą, galimybes skaitytojams publikuoti savo kūrybą internete, o gal tiesiog elektroninių bibliotekos publikacijų prieigą ar dar ką nors kita.

Inovacijas analizuojantys autoriai pateikia tokius ***patarimus dėl kūrybingumo organizuojant veiklas***: nebijoti rizikuoti, vizualizuoti idėjas, svajoti, fantazuoti, būti smalsiems, naudoti SWOT analizę, mokytis iš savo klaidų, naujai pažvelgti į atliekamą veiklą. Įgyvendinant inovacijas, reikia nepamiršti, kad tam reikalingi ne tik technologiniai pajėgumai, bet ir informavimas apie pokyčius, pasitelkiant bibliotekos rinkodaros specialistus, reikia turėti elektroninės leidybos sistemą ir viešosios prieigos elektronines mokymo programas, internetui pritaikytą skaitytojų aptarnavimo ir konsultavimo sistemą (Mathu 2015, p. 41–42). Šie patarimai naudingi ir Lietuvos viešųjų bibliotekų bibliotekininkams, siekiantiems profesionalumo ir mąstantiems apie informacinių paslaugų plėtrą.

Inovacijos, pasak mokslininkų, galimos vienoje konkrečioje bibliotekoje arba jos gali būti projektuojamos ir įgyvendinamos visame tinkle.

Minėti Bangladešo mokslininkai siūlo tris informacinių paslaugų (galbūt – inovatyvių) įgyvendinimo bendruomenėse pakopas:

- 1) pasirinkti keletą geriausiai aprūpintų technologijomis bendruomenės bibliotekų, kuriose būtų iš karto įgyvendinta visa informacinių paslaugų teikimo sistema;
- 2) paslaugų teikimą įvaldžiusios bibliotekos būtų naudingos kaip pažangios patirties sklaidos partnerės, įtraukdamos kitas bendruomenių bibliotekas;
- 3) visos bibliotekos turi būti pasiekusios tam tikrą lygį teikiant informacines paslaugas bendruomenei. Turi būti įvertinta pasiekta pažanga. (Anwarul 2010, p. 9)

Turint omenyje Lietuvoje veikiančius viešųjų bibliotekų tinklus, verta pagalvoti apie tokių ar panašių pakopinių įgyvendinimo etapų tikslingumą.

Inovacijas bibliotekų veikloje analizuojantys M. Muthu, P. Rameshbabu, C. Baskaranas įvardija tokius paslaugų kokybės komponentus ir savybes:

- apčiuopiamumas (fizinių elementų akivaizdumas);
- atitikimas (tikslus atlikimas);
- atsakingumas (atlikimo greitis ir paslaugumas);
- užtikrintumas: kompetencija, mandagumas, patikimumas, saugumas;
- empatija: lengva prieiga, geras susisiekimas, supratingumas klientų atžvilgiu;
- estetika;
- prisitaikymas ir atitiktis (angl. *Conformance*);
- tvarumas – senėjimo pripažinimas, nuolatinis atsinaujinimas (angl. *Durability, obsolescence / update ness*);
- tapimas būdinga savybe (angl. *Features*);
- vizuali atitiktis (angl. *Performance*);
- patikimumas (angl. *Reliability*);
- patrauklus aptarnavimo laikas ir kaina (angl. *Serviceability time and cost*) (Muthu 2015, p. 43).

Šiuos elementus pravartu išanalizuoti kuriant paslaugų sistemą, į juos reikia atkreipti dėmesį siekiant įgyvendinimo kokybės. Minėti mokslininkai atskirai išdėsto ir *paslaugų teikimo kokybės charakteristikas*: baigtumas, informavimo apie paslaugas lankstumas, patikimumas, greitis, aktualumas (Muthu 2015, p. 44). Tiesiogiai šiuos elementus ir charakteristikas galima sieti su šio straipsnio 2 paveiksle pateiktoje schemoje išdėstytu paslaugų kokybės siekių proceso modeliavimu, tai galimas teorijos plėtros aspektas ateityje.

Indijos mokslininkai palygina tradicinės ir viešosios bibliotekos kokybės charakteristikas, kas apibendrintai pavaizduota 3 paveiksle.

3 lentelė. *Tradicinės ir modernios viešosios bibliotekos kokybės standartų palyginimas*

Tradicinės viešosios bibliotekos kokybės charakteristikos
Tyla, švara, lėta, užtikrinta veiksmų eiga, disciplina, tvarkingumas
Papildomos modernios viešosios bibliotekos kokybės charakteristikos
Orientacijos į klientą ir pagalbos jam kultūros kūrimas, tikslinių grupių lūkesčių išsiaiškinimas ir juos atitinkančios paslaugos, darbuotojų ir vartotojų pokalbių apie kokybę skatinimas, kokybės gerinimo idėjos aptarimas su darbuotojais, paslaugų akivaizdumo gerinimas, kvietimas nepatenkintiems vartotojams išsakyti nusiskundimus, paslaugų kokybės gerinimas per „į klientus orientuotas priemones“, lengvai suvokiamas paslaugų pristatymas vartotojams, žadama tik tai, kas gali būti ištesėta, kokybės problemų pripažinimas, siūlomų paslaugų asmeninis išbandymas (jauki erdvė vartotojams, paslaugų pasiekiamumas 24 / 7 – <i>papildyta autorės</i>)

Sudaryta autorės, pagal Muthu, Rameshbabu, Baskara 2015, p. 45, su autorės papildymais

Pereinant prie naujų kokybės charakteristikų, svarbu suvokti, kaip viešojoje bibliotekoje pasireiškia į vartotoją nukreipta veiklos kultūra. Autoriai pateikia kai kurias nusakančias nuorodas charakteristikas: 24 / 7 / 365 atvira prieiga; mobilumas ir konvergencija (susilieėjimas); *amazoogle* efektas (orientacija į rekomendacines sistemas); socialinis kompiuterinis programavimas (tinklaraščiai, žymos, asmenų žymėjimai) (angl. *Social Softwarem, Blogs, Tagging / Folksonomies*); orientacija į klientus ir kontekstą (angl. *Customization & Contextualization*); nauji įrankiai (angl. *new tools*) (Muthu 2015, p. 51).

Organizacinė kultūra, kaip ir tam tikra veiklos kultūra, institucijoje yra visada. Galvojant apie paslaugų kokybės gerinimą, patartina išanalizuoti esamą situaciją, o tada planuoti ir įgyvendinti norimus pokyčius.

2.5. Informacijos vartotojų pažinimas ir profesinės bibliotekininkų kompetencijos

Tyrėjų žodžiais, bibliotekos išgyvena „revoliucinius atvirumo pokyčius“ (angl. *open revolution*). Tai atviri moksliniai tyrimai (angl. *open research*), atviras informavimas (angl. *open reference*), atviras kaupimas (angl. *open aggregation*), atviras saugojimas (angl. *open storage*), atviri mokymai, atviras turinys, atviri šaltiniai, atviri standartai, atviri archyvai, atviras tekstas, atviri ryšiai ir sąsajos (angl. *open linking*), atviras dizainas, atvira prieiga (Muthu 2015, p. 49–50). Bibliotekos darbuotojams reikia atsiminti, kad naujojo tūkstantmečio vartotojai patys kuria ir teikia savo turinį internete, be to, jie įpratę informaciją ir visą turinį gauti nemokamai. Vartotojai patys valdo daugybę informacijos, patys ją kuria, saugo ir pritaiko savo reikmėms. Be to, dažnai jos vartotojai reiškiasi kaip skleidėjai ir rinkodaros specialistai, visada yra prisijungę tinkle, viską nori rasti greitai, net tuoj pat, nes jie visada yra su jumis (angl. *are always on*) (Muthu 2015, p. 50–51). Taiklus klientų apibūdinimas yra globalus, tinka ir Lietuvos atveju. Kurdami naujas ar tobulindami esamas informacines paslaugas ir siekdami jų kokybės, bibliotekininkai turi gerai pažinti vartotojų įpročius, ne tik analizuoti jų informacijos poreikius.

Pokyčiai ir inovacijos tiesiogiai susijusios su personalui keliamais naujais veiklos įgūdžiais. Elektroninės eros ***bibliotekininkui keliami tikslai:***

- mokėti aprašyti turinį ir jam būdingus bruožus (kurti metaduomenis);
- projektuoti elektroninės bibliotekos techninę struktūrą;
- kurti, saugoti ir skleisti informacijos produktams papildomas vertes;
- užtikrinti informacijos saugumą;

- kurti vartotojui palankią aplinką tinkle;
- planuoti, įgyvendinti ir palaikyti elektronines paslaugas, tokias kaip informacijos paieška, konsultavimas ir transmisija (informacijos parsisiuntimo paslaugos);
- saugoti skaitmeninę intelektinę nuosavybę ir skaitmeninio turinio autorių teises;
- atrinkti, įsigyti, saugoti ir valdyti skaitmenines kolekcijas;
- nustatyti atitinkamus skaitmeninio turinio standartų ir politikos atitikmenis (Muthu 2015, p. 55).

Profesionali XXI amžiaus bibliotekininko veikla orientuota į elektroninę informaciją. Įvardijamos tokios elektroninės informacijos potencialios galimybės: fizinis pasiekiamumas, teminė atitiktis, tinkamumas poreikiui, bendradarbiavimo galimybė, paplitimas, dinamiškumas ir enciklopedinis pobūdis, takumas, tiesioginis santykis, interaktyvumas, tarpdiscipliniškumas, sąsajų galimybė (angl. *linkability*), daugialypės terpės (medijų) naudojimas, procedūriškumas, mokslinių tyrimų, paieškos galimybė, erdvinis pobūdis (Muthu 2015, p. 57–58).

Reaguodami į naujas informacijos perteikimo formas ir besikeičiančius vartotojų poreikius, bibliotekininkai turėtų tobulinti ***šiuos bendruosius ir profesinius įgūdžius***:

- sukurti veiksmingus paieškos IPS metodus;
- efektyviai naudoti modernius informacijos tvarkymo įrankius ir metodus;
- suteikti vartotojams kritinės analizės galimybes;
- ugdyti vartotojų gebėjimus tikslinti užklausas, geriau jas formuluoti;
- nustatyti sprendimams priimti reikalingą informaciją;
- identifikuoti susijusius informacijos šaltinius ir paslaugas;
- integruoti informaciją, siekiant praktinės naudos;
- surinkti, organizuoti ir naudoti duomenis, juos pritaikant įvairioms sritims ir galimybėms;
- suvokti skirtingus informacijos poreikius;

- suvokti informacijos panaudojimo galimybes tarpusavyje susijusiose srityse, bet skirtingai formuluojamose paskirtyse (Muthu 2015, p. 60). Visi šie įgūdžiai reikalingi ne tik konsultuojant skaitytojus, bet ir teikiant kitas informacines paslaugas, organizuojant duomenų bazines, rengiant prieigą.

Informacinė bibliotekų funkcija neatsiejama nuo informacinių technologijų įvaldymo. XXI amžiuje informacinės technologijos naudojamos ne tik bibliotekiniuose procesuose, bet ypač greitai kinta ir plečiasi skaitytojų aptarnavimo srityje. IKT raštingumo ugdymas – neatsiejama bibliotekos veiklos sritis. Tai ne tik nemokamos prieigos prie interneto suteikimas, bet ir mokymas bei konsultavimas, apimantis naudojamą bibliotekos katalogu ir kitomis paslaugomis, paieška prenumeruojamose duomenų bazėse; pagalba ieškant teminės ar faktografinės informacijos internete, konsultavimas ir mokymai naudotis viešosios prieigos e. valdžios ir kitomis paslaugomis ir t. t. IKT įvaldymas turi būti nuolat siejamas su bibliotekos personalo ugdymu, nes ši praktinės veiklos sritis sparčiai keičiasi („Bibliotekininkystės ir informacijos studijų vadovas“ 2009, p. 113–114).

Be aptartų bibliotekos veikloje būtinų kompetencijų, šiuolaikiniai informacijos profesionalai turi pagerinti ir medijų bei informacijos raštingumo žinias. Pasak mokslininkų V. Grigo, A. Šumino, A. Gudinavičiaus ir M. Grigaliūno, „informacijos vartojimo ypatumus akcentuoja visų mokslo sričių edukatoriai, nes visoms disciplinoms svarbu informacija, kaip daiktas, informacijos įsisavinimas, žinių įgijimas, medijų naudojimas darbui su informacija ir tai sričiai būdingos sintaksės įsisavinimas“ (Grigas ir kt. 2016, p. 221). Įgyti tokias kompetencijas neabejotinai svarbu teikiantiems informacines paslaugas.

Siekdama užsibrėžto strateginio tikslo „Informacinių kompetencijų telkimas“, LNB siekia „būti Lietuvos bibliotekų kompetencijų centru, užtikrinančiu kompetencijų sklaidą ir kaitą bibliotekų bendruomenėje“ („2017–2020 metų veiklos kryptys ir prioritetai“ 2016, p. 10). Todėl

LNB Bibliotekininkystės skyrius turi įgaliojimus kurti viešųjų bibliotekų darbuotojams reikalingų naujų kompetencijų mokymus ir paslaugas tobulinti padedančias metodikas.

3. TYRIMO APIBENDRINIMAS

3 paveiksle siūloma informacinės viešųjų bibliotekų veiklos teorinė schema atskleidžia esminius komponentus ir jų tarpusavio priklausomybę. Informacinė bibliotekų veikla grindžiama esminiais bibliotekų veiklos procesais – informacijos organizavimu, o žvelgiant plačiau tai gali būti suvokiama kaip visi informacijos išteklių įsigijimo ir tvarkybos procesai, taip pat visos tam reikalingos technologijos (informacijos išteklių įsigijimas ir sutvarkymas taip, kad greitai būtų galima rasti reikalingą informaciją). Šis komponentas tiesiogiai susijęs su informacijos pasiekiamumo technologijomis ir pačia informacijos pasiekiamumo koncepcija, kuri realizuojama per tradicines ir naująsias bibliotekose naudojamas technologijas (atviri fondai, geras informacijos paieškos aparatas, elektroninės duomenų bazės, žinytai ir t. t.). Be šių parengiamųjų etapų nebus įmanoma kokybiškai teikti informacinių paslaugų.

Norint tinkamai panaudoti turimus informacijos išteklius ir esamas technologijas, turi būti nuolat atnaujinami darbuotojų įgūdžiai ir ugdomos naujos kompetencijos.

Mokymai rengiami ir informacijos vartotojams, prieš tai išsiaiškinus jų poreikius. Informacinėms paslaugoms priskiriami informacijos paieškos, rastos informacijos išsisaugojimo, darbo duomenų bazėse ir kiti su IKT naudojimu darbui su informacija susiję įgūdžiai.

Atskiru elementu numatomas informacijos vartotojų poreikių pažinimas kaip tęstinė veikla arba nuodugnus atskiro informacijos vartotojo poreikio išsiaiškinimas, tikslinant ir formuluojant užklausą.

Kitas informacinės veiklos komponentas – tiesioginis paslaugos teikimas informacijos vartotojams. Teikiama tarpininkavimo paslauga

ieškant informacijos bibliotekos sukaupuose informacijos ištekliuose. Čia neradus informacijos, tarpininkaujama patariant, konsultuojant ar pateikiant nuorodas į viešosios prieigos mokymus.



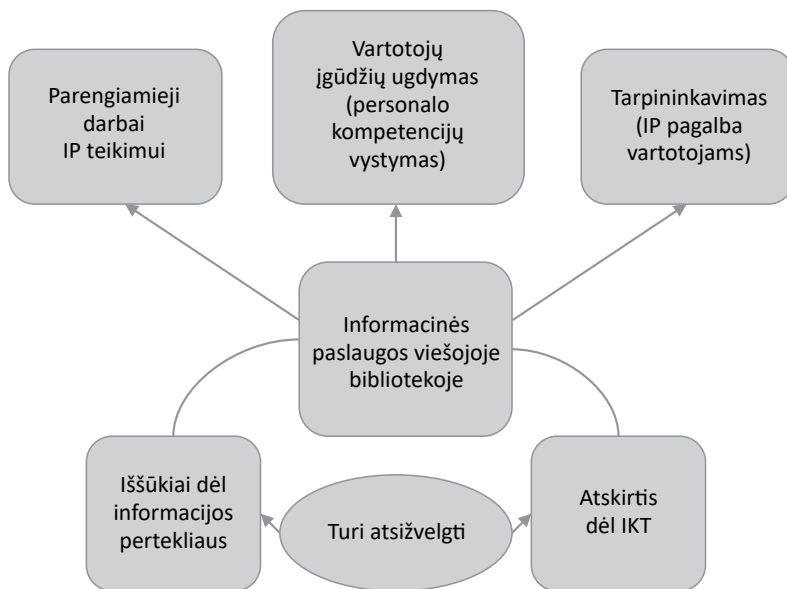
3 pav. Informacinės viešųjų bibliotekų veiklos komponentai ir schema. Parengė autorė pagal straipsnyje pateiktą teorinę informaciją

Atskira schema (4 pav.) iliustruoja informacinių paslaugų teikimo viešojoje bibliotekoje modelį, atsižvelgiant į esmines aplinkos grėsmes, kurių turi paisyti biblioteka, ir išskiriant paslaugų organizavimo pagrindines kryptis. Jas lemia viešosios bibliotekos paskirtis – teikti prieigą prie informacijos vietos bendruomenei – ir bendrieji aplinkos veiksniai, globaliai būdingi laikotarpiui.

Pirmas veiksnys – tai informacijos pertekliaus situacija. Bibliotekos nėra vienintelė informaciją valdanti institucija, dabar dažnai informacija – viešasis

ištekliaus. Nemažai informacijos pagrindu organizuojančių verslą ją perša, primygtinai siūlo žmonėms, todėl bendruomenės informaciniai poreikiai visai kiti – galbūt daugiau susiję su sugebėjimu tinkamai nustatyti informacijos filtras, atrinkti reikiama, tuo metu naudingą informaciją.

Informacijos perteklių patiria dauguma asmenų, nepriklausomai nuo turimų lėšų, padėties visuomenėje ir kitų rodiklių, o informacijos atskirtį jaučia silpnesnioji, mažiau finansiškai pajėgi ir mažiau įgūdžių turinti populiacijos dalis. Informacijos atskirtis pasireiškia negalėjimu įpirkti tų tikrų technologijų ir neturėjimo įgūdžių jomis naudotis.



4 pav. Informacinių paslaugų viešosiose bibliotekose esminės kryptys. Parengė autorė pagal straipsnyje pateiktą teorinę informaciją

Organizuojant informacines paslaugas, išskirtinos trys veiklos kryptys: 1) pasirengimas teikti paslaugas, turint omenyje visus parengiamuosius informacijos tvarkymo darbus, kad būtų galima surasti reikalingą informaciją gavus užklausa; 2) paties aptarnavimo proceso organizavimas, nustatant kriterijus, kaip jis apskaitomas, kokiais ištekliais operuojama,

kokios priemonės tam naudojamos ir pan.; 3) atskira sritis galėtų būti mokymų programa, kuri turi būti skiriama į dvi skirtingas dalis – personalo ir informacijos vartotojų mokymai.

Apžvelgus informacijos mokslų ir bibliotekininkystės mokslinės-praktinės literatūros šaltinius, daroma išvada, kad bibliotekininkystės sąvoka „informacinė veikla“ yra per plati, iš esmės ji apima visą institucinę bibliotekos veiklą. Todėl metodinėje veikloje siūlytina susitelkti į bibliotekų informacines paslaugas kaip informacinės bibliotekų funkcijos realizavimo pagrindą modernioje bibliotekoje.

Apžvelgę viešosios bibliotekos veiklos ištakas, matome, kad jos institucinė esmė kinta nuo informacijos išteklių kaupimo link informacijos produktų kūrimo ir teikiamų paslaugų organizavimo. Ypatingi iššūkiai bibliotekai kyla XXI amžiuje, kuriam būdingos opios informacijos pertekliaus ir mobilumo problemos. Mokslininkai vizionieriai projektuoja naujus bibliotekų veiklos scenarijus, kuriuose įvardijamos tradicinėms bibliotekos kylančios grėsmės, projektuojami naujas galimybes atskleidžiantys vaidmenys. Perspektyva – ne kaupti išteklius, bet kurti papildomas vertes, panaudojant sutelktus ar per biblioteką viešai prieinamus informacijos išteklius. *Viešosios bibliotekos veiklos uždavinys – ne tik teikti paslaugas, bet ir jas inicijuoti pagal nustatytus vartotojų poreikius bei kurti, naudojant įvairias medijas ir informacijos sklaidos kanalus.* Kartu viešosios bibliotekos prisiima ir atsakomybę už teikiančių paslaugas bibliotekininkų kompetencijų ugdymą ir vartotojų mokymą naudotis organizuojamomis paslaugomis kaip ir nuolatinę informacijos vartotojų poreikių analizę.

Apžvelgę Lietuvos teisinius dokumentus ir tarptautinių profesinių organizacijų norminius dokumentus apie informacines viešųjų bibliotekų paslaugas, aptarę numatomas aplinkos grėsmes ir galimybes įsiliesti į darnaus vystymosi strategijas, matome, kad bibliotekai neišvengiamai tenka susidurti su modernios visuomenės ir su sparčia IKT kaita susijusiais iššūkiais, naujai ieškoti savo pokyčių ašies ir formuoti atsinaujinusį identitetą, pažinti teikiamų paslaugų poreikį konkurencinėje aplinkoje. Nors

bibliotekoms tenka sutikti, kad informacijos tvarkytojų monopolio laikai pasibaigė ir informacija grįstus produktus kuria verslas, viliamasi, kad *bibliotekos liks ištikimos visuomenės gėrio vertybių puoselėtojos ir tarpininkės tarp „informacijos turtuolių ir vargšų“.*

Bibliotekos ateities vizijos siejamos su kūrybišku savo erdvių ir sukauptų išteklių panaudojimu, taip pat papildomos vertės informacijos produktų kūrimu. Neabejotinai svarbios profesiniu aspektu tampa bendruomenėms teikiamos bibliotekų informacinės paslaugos.

Norėdami gerai realizuoti informacinę savo veiklos funkciją, bibliotekininkai privalo nuolat tobulinti įgūdžius, atnaujinti srities profesines žinias. Ši problema turi būti sprendžiama kompleksiskai.

Tarptautinės bibliotekų profesinės asociacijos rengia įvairius veiklos, procesų bendruosius vadovus, galime pastebėti panašių dokumentų adaptavimo poreikį Lietuvoje. Tokių norminių dokumentų kūrimas turėtų remtis išankstine plačia situacijos srityje analize. Pravartu būtų sukurti nuotolinio mokymosi ir pasidalijimo patirtimi sistemą, panašią į aptartą Amerikos bibliotekų asociacijos pavyzdį. Šią veiklą galėtų inicijuoti ir kuruoti LNB.

Gali skirtis aukšto ekonominio lygio ir kitų šalių informacinėms paslaugoms keliami reikalavimai, kylančios problemos ir jų sprendimų galimybės. Išanalizavę keletą mokslininkų aptartų pavyzdžių, matome galimybes patirtį panaudoti Lietuvos situacijos analizei ir sprendimams priimti.

Viena iš perspektyvių veiklos krypčių viešosiose bibliotekose siejama su informacinių paslaugų kūrimu ir realizavimu.

4. IŠVADOS

Viešosios bibliotekos informacinės paslaugos pasireiškia: 1) prieigos prie informacijos suteikimu; 2) aktualios vietos bendruomenei informacijos kaupimu ir valdymu; vartotojų mokymu naudotis per biblioteką prieinama informacija ir technologijomis; kaupiamos ir saugomos informacijos

naudojimo skatinimu ir prieigos galimybių didinimu. Esminiai informacinių paslaugų tipai: 1) parengiamieji darbai paslaugoms teikti ir naudotis (tradiciniai informacijos kaupimo ir valdymo procesai) ir 2) tarpininkavimas ir pagalba vartotojams (pasireiškianti per sukauptą informacijos išteklių pagrindu organizuojamas paslaugas). Būtinai paslaugų teikimo elementai: 1) skaitytojų poreikių pažinimas; 2) pakankama valdomos informacijos sklaida; 3) vartotojų informacinio raštingumo ir skaitymo kultūros ugdymas; 4) paslaugų kokybės vadyba; 5) darbuotojų kompetencijų ugdymas. Didžiausi iššūkiai susiję su informacijos pertekliumi ir dėl IKT pasireiškiančia vartotojų atskirtimi (negebėjimu įpirkti ar negebėjimu naudotis viešai prieinamomis IKT). Viešųjų bibliotekų informacinės paslaugos susiduria su verslo vystomų paslaugų konkurencija. Teikdama viešąją prieigą informacijai, biblioteka siekia tapti tiltu, sujungiančiu „informacijos turtuolius ir vargšus“.

Literatūra ir šaltiniai

1. *Access and opportunity for all*. How libraries contribute to the United Nations 2030 Agenda [interaktyvus]. 2015. [Žiūrėta 2018 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all.pdf>>
2. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Providers* [interaktyvus]. 2004. [Žiūrėta 2018 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
3. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Guidelines for Information Services* [interaktyvus]. 2000. [Žiūrėta 2017 m. birželio 3 d.]. Interneto prieiga: <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=reference&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26884>
4. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *PLA service Responce Workbook* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2017 m. vasario 1 d.]. Interneto prieiga: <<http://www.ala.org/pla/onlinelearning/workbooks/understand>>
5. ANWARUL, Islam, Md. and MEZBAH-UL-ISLAM, Muhammad. Community Information Services Through Public Libraries in Bangladesh: Problems and Proposals *Library Philosophy and Practice* [interaktyvus]. 2010, Paper 320. [Žiūrėta 2017 m. birželio 3 d.]. Interneto prieiga: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/320>
6. *Bibliotekininkystės ir informacijos studijų vadovas*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2009. 700 p. ISBN 978-9955-33-496-5.

7. *Dėl bibliotekų plėtros strateginių krypčių 2016–2022 metams*: Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2016 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. ĮV-344 [interaktyvus]. Vilnius, 2016. [Žiūrėta 2017 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/5939be90103011e6acc9d34f3feceabc>>
8. FISCHER, Karen E., BISHOP Ann P. Information Communities. Iš: HIRSH, Sandra, ed. *Information Services Today*. New York, London: Rowman and Littlefield, 2015, p. 20–26.
9. GARMER, Amy K. *Rising to the Challenge: Re-Envisioning Public Libraries, a report of the Aspen Institute Dialogue on Public Libraries* [interaktyvus]. The Aspen Institute, 2014. 80 p. [Žiūrėta 2018 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <<http://csreports.aspeninstitute.org/documents/AspenLibrariesReport.pdf>>
10. GILL, Philip, ed. *The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development* [interaktyvus]. 2001. 130 p. (IFLA publication series 97). [Žiūrėta 2017 m. gruodžio 6 d.]. Interneto prieiga: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf>>
11. GLOSIENĖ, A. PETUCHOVAITĖ, R., RACEVIČIŪTĖ, R. *Viešoji biblioteka: tradicija ir modernumas*. Vilnius: Žara, 1998. 140 p. ISBN 9986-34-018-7.
12. GLOSIENĖ, A. Viešųjų bibliotekų raida Iš: *Viešoji biblioteka: tradicija ir modernumas*. Vilnius: Žara, 1998. p. 24–48.
13. GLOSIENĖ, Audronė ir MANŽUCH, Zinaida. Esminės funkcijos Iš: *Bibliotekininkystės ir informacijos studijų vadovas*, Vilnius: VU leidykla, 2009, p. 103–104.
14. GRIGAS, V., ŠUMINAS, A., GUDINAVIČIUS, A., GRIGALIŪNAS, M. *Šiuolaikinės medijos ir informacija: požeminiai garažai Google karalystėje*. Vilnius: Akademinė leidyba, 2016. 248 p. ISBN 978-9955-33-702-7.
15. HIRSH, Sandra, ed. *Information Services Today: An Introduction*. New York, London: Rowman and Littlefield, 2015. 481 p. ISBN 978-1-4422-3958-6.
16. IFLA *Guidelines for Library-Based Literacy Programs* (IFLA standartas) [interaktyvus]. 2015. [Žiūrėta 2018 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-based-literacy-programs?og=8708>
17. IFLA. *IFLA Digital Reference Guidelines* [interaktyvus]. 2002. [Žiūrėta 2017 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>
18. IFLA. *IFLA trends report 2016 Update*. [interaktyvus]. 2017. [Žiūrėta 2017 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <http://trends.ifla.org/update-2016>
19. INAYATULLAH, Sohail. From Knowledge Keepers to Knowledge Creators. *Public Library Quarterly* [interaktyvus]. 2015, 34:4, p. 310–317. [Žiūrėta 2018 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: DOI:10.1080/01616846.2015.1106888.
20. KORTELAJINEN, Terttu. Savivaldybių bibliotekų informacijos paslaugų tyrimas lyginamuoju metodu. *Informacijos mokslai* [interaktyvus]. 2007, t. 40. [Žiūrėta 2017 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <<http://www.zurnalai.vu.lt/informacijos-mokslai/article/view/3463>>
21. KVIETKAUSKIENĖ, Rimalda. Keisti ženklai. *Šiandien aktualu*. 2016 m. pirmas pusmetis, nr. 1(54), p. 227–237.

22. LAURINAVIČIENĖ, Beatricė. Knygų mugė – ne vien džiaugsmo trimitai: [interviu su Aida Dobkevičiūte, Lietuvos leidėjų asociacijos (LLA) vykdomąja direktore ir mugės organizacinio komiteto nare. *Verslo žinios*. 2017 m. vasario 19 d. [interaktyvus]. [Žiūrėta 2017 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <<http://vz.lt/laisvalaikis/pomegiai/2017/02/19/knygu-muge--ne-vien-dziaugsmo-trimitai>>
23. LIETUVOS NACIONALINĖ MARTYNO MAŽVYDO BIBLIOTEKA. *2017–2020 metų veiklos kryptys ir prioritetai* [interaktyvus]. Vilnius, 2016. [Žiūrėta 2018 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <https://www.lnb.lt/media/public/apie-nb/administracine-informacija/planavimo-dokumentai/strategija_2017-2020LT.pdf>
24. *Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas*: Lietuvos Respublikos Seimo 1995 m. birželio 6 d. įsakymas Nr. I-920 [interaktyvus]. Vilnius, [s.a.]. [Žiūrėta 2017 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <http://www.lnb.lt/paslaugos/bibliotekoms/norminiai-ir-teises-dokumentai-bibliotekininkui/lr-teises-aktai>
25. MUTHU, M., RAMESHBABU, P., BASKARAN, C. Rethinking of innovative LIS services for Libraries in Digital Era. *Knowledge Librarian* [interaktyvus]. 2015, Vol 2, Issue 02. P. 31–66. [Žiūrėta 2018 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <<http://www.klibjlis.com/2.2.3.pdf>>
26. PACEVIČIUS A. Bibliotekų raida pasaulyje. Iš: *Bibliotekininkystės ir informacijos studijų vadovas*, Vilnius: VU leidykla, 2009. P. 211–235.
27. Pažaboti bangas ar būti potvynio užlietam?: Besivystančios informacinės aplinkos valdymas: Įžvalgos iš IFLA pranešimo apie tendencijas Iš *IFLA trends Report* [interaktyvus]. [2012]. [Žiūrėta 2017 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <http://www.lbd.lt/wp-content/uploads/2015/04/IFLA_trend_report_LT.pdf>
28. PETUCHOVAITĖ, R. Dialogai apie viešųjų bibliotekų ateitį: Aspen instituto (JAV) įžvalgos. Iš: *Rock&roll bibliotekininkas* [interaktyvus]. Vilnius, 2015. [Žiūrėta 2018 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <<http://bukbibliotekininku.blogspot.lt/2015/04/tesiasi-dialogai-del-viesuju-biblioteku.html>>
29. *Using Research to Promote Literacy and Reading in Libraries: Guidelines for Librarians* [interaktyvus]. 2011. [Žiūrėta 2018 m. gruodžio 4 d.]. Interneto prieiga: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/125.pdf>>
30. Viešųjų bibliotekų manifestas. *Tarp knygų*, 1995, Nr. 3, p. 14–15.

INFORMATION SERVICES AT PUBLIC LIBRARIES

SUMMARY

The article surveys professional and research literature on information services of libraries as well as a theoretical model developed on the ground of such literature. The investigated issue is related to devaluation of information services (the librarian's job) at Lithuania's public libraries and purports to raise awareness and significance of the provided services within library activities. The present study (1) discusses the institutional exclusiveness of the public library and the evolution of the nucleus of this exclusiveness; (2) surveys future scenarios for libraries and visionaries' insights regarding the impact of general environmental changes on library activities; (3) highlights the increasing importance of creating information products with added value and information services based on these products; (4) analyses related documents prepared by international professional organizations and shows the differences between library information services provided by countries with high economy level and developing countries; (5) provides evidence for the necessity and importance to advance librarians' competences; (6) identifies an innovative framework for information services and interaction between its components; (7) presents guidelines for quality assurance in service provision and researchers' insights regarding innovation in information service provision; (8) compares the traditional and extra indicators for the quality of library activities and (9) introduces the innovative definition of a library user and acknowledges the necessity for permanent updating of librarians' competences. Drawing upon the analysis of theoretical material, the article presents a scheme of the development of

information services at public libraries and discusses perspectives for the expansion of the subject and empirical investigation.

A conclusion is made that information services at public libraries are realized by: (1) providing access to information; (2) collecting and managing information relevant for the local community; (3) instructing the users how to use information and technologies available at the library and (4) encouraging to use the collected and preserved information and broadening possibilities for access. The main types of information services are (1) the work preliminary to service provision and delivery (the traditional processes of collecting and managing information) and (2) advocacy and user assistance. The key prerequisites for service provision are the following: (1) awareness of user needs, (2) sufficient level of dissemination of the preserved and managed information, (3) development of the users' information literacy and reading culture, (4) management of the quality of services and (5) advancing the staff's competences. The main challenges are related to information overload and user divide (i.e. unaffordability of publicly accessible ICT or lack of skills to use such ICT by some users). Information services of public libraries face competition from services provided within the business sector. By providing public access to information, libraries embrace the commitment to bridge the divide between informationally needy and informationally wealthy.

INFORMACIJOS PASLAUGŲ VERTINIMAS*: TYRIMO SCHEMA

Empirinio tyrimo schema, šio straipsnio autorės preliminariai pritaikyta Lietuvos situacijai, naudojant Terttu Kortelaineno publikacijoje pateiktus duomenis. Atliekant tyrimą Lietuvoje, schemą galima tikslinti. Iki tyrimo turi būti atliktas stebėjimas interneto svetainėse.

5 = puikus vertinimas (visi turintys informacijos paslaugų poreikį klientai aptarnauti ir visi teikiantys paslaugas darbuotojai išmokyti naudotis pažangiais įrankiais).

4 = puikiai vertinami ne visi kriterijai.

3 = pakankamai (vartotojai gali būti aptarnauti vietoje arba nukreipiami į poreikius atitinkančius šaltinius už bibliotekos ribų (neturint priegios bibliotekoje arba nežinant, kaip rasti reikiamą informaciją). Bibliotekininkai gali patarti dėl technologijos įrankio naudojimo arba paslaugos).

2 = pakankamai vertinami ne visi kriterijai.

1 = minimaliai (yra poreikis gerinti paslaugas). Klientai aptarnaujami netinkamai. Reikalingi papildomi mokymai iš šalies.

Papildomi rodikliai dėl paslaugų tobulinimo būtinybės:

3 = skubiai reikia tobulinti.

2 = reikia taisyti pastebėtus trūkumus.

1 = tobulinti nebūtina.

Informacijos paslaugų vertinimo kriterijai
<i>1. Pagrindai</i>
1.1. Žinios apie informacijos paslaugų teorinius pagrindus (baigta studijų sritis ir tolesnis žinių ir įgūdžių tobulinimas profesinėje srityje) – vertinama pagal testą.
1.2. Savo ir kitų patirties panaudojimas darbe – informacija gaunama per pokalbį.
<i>2. Informacijos paslaugų teikimo įrankiai</i>
2.1. Žinios apie tradicines (rankiniu būdu) naudojamas informacijos paslaugų teikimo priemonės (korteliniai katalogai, kartotekos, spausdintiniai / popieriniai / informacijos šaltiniai) – vertinama pagal testą.

<p>2.2. Žinios apie duomenų bazių, elektroninių išteklių ir paieškos įrankių panaudojimą – vertinama pagal testą ir pagal informaciją per pokalbį.</p> <p>2.2.1. Vietos bibliotekos kataloge</p> <p>2.2.2. Nacionaliniame kataloge LIBIS</p> <p>2.2.3. Nacionalinės bibliografijos duomenų banke</p> <p>2.2.4. EBSCO duomenų bazėje</p> <p>2.2.5. Lietuvos teisės aktų duomenų bazėje</p> <p>2.3. Paieškos internete strategija – vertinama pagal testą ir pagal informaciją per pokalbį.</p> <p>2.4. Klasifikavimo sistemos žinios – vertinama pagal testą ir pagal informaciją per pokalbį.</p>
<p>3. Kolekcijų turinio žinios – vertinama pagal informaciją per pokalbį.</p> <p>3.1. Ne grožinės literatūros dokumentų rinkinių pažinimas</p> <p>3.1.1. Žemėlapiai</p> <p>3.1.2. Statistika</p> <p>3.1.3. Oficialūs leidiniai</p> <p>3.1.4. Kiti leidiniai</p> <p>3.2. Grožinės literatūros pažinimas</p> <p>3.2.1. Grožinė literatūra</p> <p>3.2.1.1. Savo šalies (krašto) grožinė literatūra</p> <p>3.2.1.1.2. Užsienio tautų grožinė literatūra</p> <p>3.2.2. Poezija</p> <p>3.3. Žinios apie įvairių informacijos laikmenų, dokumentų turinio aprašymo specifiką</p> <p>3.4. Atitinkančio poreikius turinio identifikacija</p>
<p>4. Informacijos paieškos įgūdžių vertinimas – vertinama pagal testą ir pagal informaciją per pokalbį.</p> <p>4.1. Informacijos paieškos objekto nustatymas ir skirtingų paieškos strategijų pasiūlymas</p> <p>4.2. Žinios apie šaltinius, kuriuose turėtų būti atliekama paieška</p>
<p>5. Naudojimosi biblioteka ir paieškos įgūdžių ugdymo mokymai</p> <p>5.1. Mokymų teikimas grupėms – vertinama pagal testą ir pagal informaciją per pokalbį.</p> <p>5.1.1. Įgūdžių lygis pakankamas tam, kad galėtų būti vedami mokymai</p> <p>5.1.2. Galimi teminiai mokymai pagal informacijos vartotojų poreikius</p> <p>5.1.3. Viešo kalbėjimo ir informacijos perteikimo įgūdžiai</p> <p>5.2. Asmeninis konsultavimas (konsultavimas, praktikavimosi pratybos) – vertinama pagal testą ir pagal informaciją per pokalbį.</p> <p>5.3. Gebėjimas parengti medžiagą vartotojų ugdymui – vertinama pagal testą ir pagal informaciją per pokalbį.</p> <p>5.3.1. Vietos kalba (lietuvių)</p> <p>5.3.2. Anglų kalba</p> <p>5.3.3. Rusų kalba</p>
<p>6. Gebėjimas vartoti kalbas – vertinama pagal informaciją per pokalbį.</p> <p>6.1. Gebėjimas skaityti</p> <p>6.1.1. Lietuvių</p> <p>6.1.2. Anglų</p> <p>6.1.3. Rusų</p> <p>6.1.4. Lenkų</p> <p>6.1.5. Kitos kalbos</p>

6.2. Vartotojų mokymai (aptarnavimas) gali būti teikiamas šiomis kalbomis:

6.2.1. Lietuvių

6.2.2. Anglų

6.2.3. Rusų

6.2.4. Lenkų

6.2.5. Kitomis kalbomis

- * Siūloma derinti tris tyrimo metodus: pokalbį su darbuotoju, teikiančiu informacines paslaugas darbo vietoje, arba eksperimentą, atėjus kaip skaitytojui, pageidaujantiam informacijos paslaugų, ir pagal iš anksto parengtą testą darbuotojams (atlikti anketinę apklausą). Pirmiausia reikia atlikti konkrečios bibliotekos svetainės stebėjimą.

Apsilankyti konkrečioje bibliotekoje tikslinga atliekant bandomąjį tyrimą, nes būtų patiriama konkreti situacija, atskleidžiamos problemos, tai paskui būtų galima aptarti per pokalbį. Bandomuoju tyrimu sukaupta informacija būtų panaudota anketinėje apklausoje. Apklausą (testą) galima paskleisti plačiau, atlikti reprezentatyvią bendrąją apklausą ir daryti statistinius apibendrinimus.