

## Viešosios bibliotekos veikla socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių skaitmeninės įtraukties didinimo srityje

Kristina Kulikauskienė<sup>1</sup>, Diana Šaparnienė<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Šiaulių apskrities Povilo Višinskio viešoji biblioteka, Aušros alėja 62, LT-76235 Šiauliai, Lietuva

<sup>2</sup>Šiaulių universitetas, Regionų plėtros institutas, P. Višinskio g. 25, LT-76351 Šiauliai, Lietuva

*The article has been reviewed.*

*Received on 1 June 2020, accepted on 21 September 2020*

### Anotacija

Straipsnyje nagrinėjami esminiai teoriniai skaitmeninės įtraukties aspektai ir analizuojamos viešųjų bibliotekų veiklos skaitmeninės įtraukties didinimo srityje: nemokamos prieigos prie IKT ir interneto suteikimas, skaitmeninių kompetencijų ugdymas ir skaitmeninių paslaugų teikimas. Atliktas empirinis tyrimas parodė, kad negalią turinčių asmenų ir senjorų dalyvavimas bibliotekų siūlomose skaitmeninės įtraukties didinimo veiklose nėra pakankamas. Jie retai naudojami bibliotekų vykdomomis veiklomis dėl tokių priežasčių kaip asmeninės motyvacijos stoka, skaitmeninių kompetencijų trūkumas, bibliotekų infrastruktūros ir technologinės įrangos nepritaikymas bei informacijos apie šias veiklas nepakankamumas. Siekiant spręsti šias problemas, viešosioms bibliotekoms rekomenduojama tobulinti skaitmeninės įtraukties didinimui skirtas veiklas plečiant paslaugų prieinamumą, turinio įvairovę, aktyvinant informacijos viešinimo iniciatyvas bei intensyvinant bendradarbiavimą su šioms tikslinėms grupėms atstovaujančiomis organizacijomis. Tai galėtų paskatinti aktyvesnę negalią turinčių asmenų ir senjorų įsitraukimą į bibliotekų veiklas.

**Pagrindiniai žodžiai:** skaitmeninė įtrauktis, viešųjų bibliotekų veiklos skaitmeninės įtraukties didinimas.

### Įvadas

*Tyrimo aktualumas ir mokslinė problema.* Šiandieniniame pasaulyje informacinės ir komunikacinės technologijos (IKT) bei efektyvus jų panaudojimas, suteikiantis galimybę pasiekti naujausią informaciją, naudotis elektroninėmis paslaugomis, komunicuoti, įsitraukti į darbo rinką, dalyvauti mokymosi visą gyvenimą procesuose ir turiningai praleisti laisvalaikį, yra neatsiejama sėkmingo visuomenės funkcionavimo dalis (Ekbia, 2016; Fabre, Popova, 2017). Tačiau augantis poreikis efektyviai išnaudoti IKT potencialą sukuria naujus iššūkius, susijusius su

lygių galimybių užtikrinimu visiems asmenims turėti prieigą prie technologinės įrangos ir interneto, dalyvauti skaitmeninių kompetencijų ugdymo veiklose bei naudotis skaitmeninėmis paslaugomis. Todėl šioje srityje ypač išryškėja *skaitmeninės įtraukties*, apimančios ne tik prieigą prie naujausių technologijų, bet ir gebėjimą jas tikslingai panaudoti, didinimo būtinybę (Real, Bertot, Jaeger, 2014; Bertot, 2016; Borg, Smith, 2018). Mokslinėje literatūroje skaitmeninės įtraukties sąvoka plačiau imta nagrinėti per pastaruosius penkerius metus, išryškinant svarbiausius skaitmeninės įtraukties principus: IKT prieinamumą, gebėjimą naudotis IKT ir IKT taikymą (Bertot 2016; Borg, Smith, 2018; Beyene, 2018), apibrėžiant skaitmeninės įtraukties stokojančias visuomenės grupes, kurios dažnai patiria socialinę atskirtį (negalią turinčius, darbo neturinčius asmenis, senjorus ir kt.) (Scholz, Yalcin, Priestley, 2017; Newman, Raghavendra, Wood, Grace, 2017; Borg, Smith, 2018; Gomez, 2018), analizuojant skaitmeninės įtraukties didinimo galimybes (skaitmeninių paslaugų įvairovės ir prieinamumo plėtrą, tarporganizacinę sąveiką ir kt.) (Nemer, 2015; Newman ir kt., 2017; Luterek, 2017) bei teikiamą naudą (Strover, Whitacre, Rhinesmith, Schrubbe, 2020; Vasilescu, Serban, Dimian, Aceleanu, Picatoste, 2020). Skaitmeninė įtrauktis yra kompleksinė sąvoka, kurios tikslai apima įvairias sritis – socialinę įtrauktį, pilietinį, visuomeninį dalyvavimą, mokymosi visą gyvenimą galimybes, įsitraukimą į darbo rinką, sveikatos stiprinimą ir kt. (Caruso, 2014; Bertot, 2016; Real ir kt., 2017; Borg, Smith, 2018; Beyene, 2018). Siekiant šių tikslų išryškėja skirtingų organizacijų iš viešojo, privataus ir nevyriausybinių sektoriaus (savivaldybių, viešųjų bibliotekų, švietimo įstaigų, sociali-

nes paslaugas teikiančių institucijų, užimtumo tarnybų, NVO ir kt.) indėlio į skaitmeninės įtraukties didinimą svarba.

Vienos reikšmingiausių organizacijų skaitmeninės įtraukties didinimo srityje yra viešosios bibliotekos (Yılmaz, Cevher, 2015; Casselden, Pickard, McLeod, 2015; Appleton, Hall, Duff, Raeside, 2018; Wyatt, Mcquire, Butt, 2018). Viešųjų bibliotekų veiklas, siejamas su skaitmeninės įtraukties didinimu, savo tyrimuose nagrinėjo Bertot (2016), Graves, German (2018), Strover (2019), Gregg, McKendry (2019), Reid (2019), Ashiq, Rehman, Abdulrehman, Mujtaba (2020), Strover ir kt. (2020) akcentuodami, kad viešųjų bibliotekų veiklos didinant skaitmeninę įtrauktį apima 3 esmines sritis: nemokamos prieigos prie IKT ir interneto suteikimą, skaitmeninių kompetencijų ugdymą ir skaitmeninių paslaugų teikimą. Farooq, Gire, Taylor, Riley (2015), Luterek (2017), Scholz ir kt. (2017), Beyene (2018) nagrinėjo sąsajas tarp skaitmeninės ir socialinės įtraukties. Autorių teigimu, pasitelkiant IKT ir skatinant jomis naudotis tuos, kurie stokoja prieigos prie technologijų bei kompetencijų efektyviai jas panaudoti, didėja ne tik skaitmeninė, bet ir socialinė įtrauktis. Lietuvos mokslinių tyrimų kontekste pažymėtini Juchnevič (2016), Manžuch, Gudinavičiaus, Šumino (2018), Kulikauskienės (2019), Kulikauskienės, Liukinevičienės (2020) tyrimai, kuriuose analizuojami skirtingi bibliotekų vaidmenys ir bibliotekų svarba socialinės bei skaitmeninės įtraukties didinimo srityse. Kaip pažymi Manžuch ir kt. (2018), būtent viešosiose bibliotekose prasidėjo skaitmeninės įtraukties didinimo iniciatyvos, pirmiausia orientuotos į skaitmeninės atskirties mažinimą. Šių iniciatyvų metu buvo vykdomi projektai „Bibliotekos pažangai“, kuriuos įgyvendinant modernizuoti viešosios interneto prieigos taškai didelėje dalyje Lietuvos bibliotekų, patobulintos darbuotojų kompetencijos. Šios iniciatyvos ženkliai sustiprino viešųjų bibliotekų svarbą didinant skaitmeninę įtrauktį ir sudarė galimybes gyventojams naudotis nemokama interneto prieiga. Šiandien bibliotekos dar labiau stiprina savo pozicijas teikdamos skaitmenines paslaugas, užtikrindamos prieigą prie kitų institucijų virtualių paslaugų, ugdydamos skaitmenines kompetencijas ir skatinamos jas efektyviai panaudoti (Strover, 2019).

Tačiau, nepaisant įgyvendintų iniciatyvų, skaitmeninės įtraukties didinimo poreikis Lietuvoje išlieka labai aktualus. Tą rodo ES skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso (DESI, 2019) duomenys, kuriais remiantis Lietuva pagal gyventojams suteikiamas galimybes naudotis internetu nesiekia ES vidurkio ir užima tik 26 vietą, o ši pozicija kasmet prastėja (2017 m. – 24 vieta, 2018 m. – 25, 2019 m. – 26). Vertinant bendras gyventojų skai-

tmenines kompetencijas, Lietuva taip pat yra žemiau ES vidurkio ir užima 19 vietą. Pažymėtina, kad per 10 pastarųjų metų Lietuvos bibliotekose viešosios interneto prieigos vartotojų sumažėjo net 38 proc. (LIBIS, 2020). Ši informacija leidžia teigti, kad bibliotekų teikiamos prieigos prie IKT ir interneto aktualumas mažėja, tačiau DESI (2019) duomenys išryškina prieigos prie interneto nepakankamumą. Todėl galima daryti išvadą, jog ši bibliotekų paslauga nėra pakankamai išnaudojama. Poreikis tobulinti gyventojų skaitmenines kompetencijas išryškina bibliotekų veiklų skaitmeninio raštingumo ugdymo ir skaitmeninių paslaugų teikimo srityse aktualumą.

Svarbu akcentuoti, kad esminis skaitmeninės įtraukties tikslas – lygių galimybių naudotis IKT, internetu, skaitmeninėmis paslaugomis bei ugdyti skaitmenines kompetencijas sudarymas visiems be išimties asmenims. Siekiant šio tikslo labai svarbu užtikrinti socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių (negalią turinčių asmenų, senjorų ir kt.) dalyvavimą bibliotekų skaitmeninės įtraukties didinimui skirtose veiklose. Tačiau vertinant šių grupių įtraukimą į Šiaulių regiono bibliotekų veiklas išryškėja faktai, kad 2019 metais bendras gyventojų įtraukimo į bibliotekų veiklas procentas siekė 23 proc., o negalią turinčių asmenų tik 7 proc., senjorų – 13 proc.<sup>1</sup> Daugiau nei tris kartus mažesnis žmonių, turinčių negalią, ir beveik perpus mažesnis senjorų naudojimas bibliotekų paslaugomis rodo, kad šios tikslinės grupės yra nepakankamai įtraukiamos į visas bibliotekų veiklas, taip pat ir vykdomas didinant skaitmeninę įtrauktį. Ši informacija aktualizuoja poreikį įvertinti viešųjų bibliotekų veiklas skaitmeninės įtraukties didinimo srityje, tiriant negalią turinčių asmenų ir senjorų naudojimosi šiomis paslaugomis situaciją bei numatyti galimybes skaitmeninės įtraukties didinimui.

Šiame straipsnyje analizuojama mokslinė problema gali būti pristatoma šiais klausimais: *Kokios viešųjų bibliotekų veiklos, vykdomos visuomenės skaitmeninės įtraukties didinimo srityje, yra aktualiausios socialinę atskirtį patiriančioms grupėms (negalią turintiems asmenims ir senjorams)? Kokiomis priemonėmis galėtų būti padidinta skaitmeninė įtrauktis viešosiose bibliotekose?*

*Tyrimo objektas* – viešųjų bibliotekų veiklos didinant socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių skaitmeninę įtrauktį.

*Tyrimo tikslas* – iširti viešųjų bibliotekų veiklas skaitmeninės įtraukties didinimo srityje ir numatyti galimas skaitmeninės įtraukties stiprinimo kryptis. Tyrimo atveju pasirinktas Šiaulių regionas.

<sup>1</sup> Gyventojų įtraukimo procentas parodo, koks procentas nuo visų miesto ar rajono gyventojų naudojami bibliotekų paslaugomis. Paskaičiuota autorių remiantis LNB (2020) ir LR statistikos departamento (2020) duomenimis.

*Uždaviniai:* 1) teoriškai apibrėžti skaitmeninės įtraukties konceptą ir išgryninti bibliotekų veiklas skaitmeninės įtraukties didinimo srityje; 2) remiantis empirinio tyrimo duomenimis įvertinti socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių (negalią turinčių asmenų ir senjorų) skaitmeninės įtraukties situaciją ir numatyti skaitmeninės įtraukties didinimo galimybes.

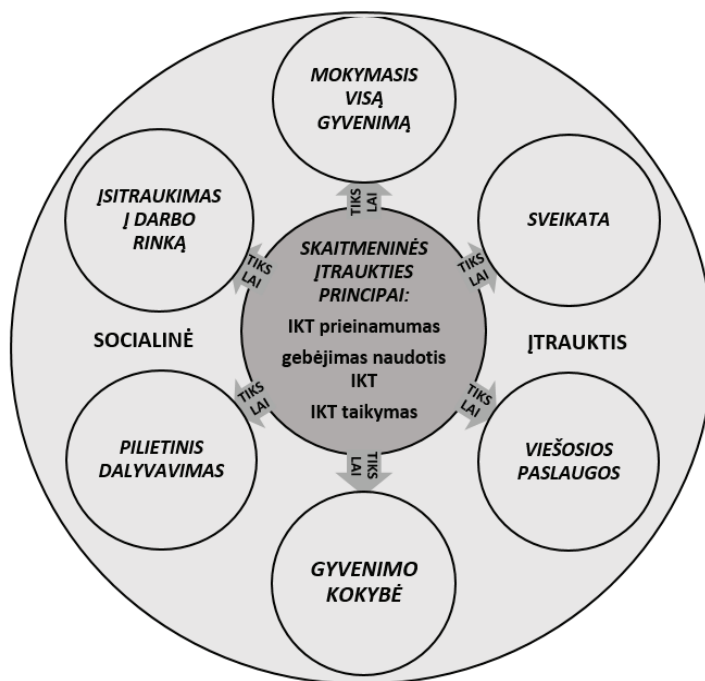
*Taikomi tyrimo metodai:* teorinėje tyrimo dalyje naudota mokslinės literatūros turinio analizė, empiriniam tyrimui atlikti pasirinkta pirminių (negalią turinčių asmenų ir senjorų atstovų bei bibliotekų vadovų nuomonė tirta taikant kokybinio interviu elektroniniu paštu metodą, rezultatų analizei taikytas kategorizavimo metodas) ir antrinių (negalią turinčių asmenų ir senjorų naudojimosi Šiaulių regiono bibliotekų skaitmeninėmis paslaugomis įvertinimui nagrinėti duomenys iš LNB atlikto Lietuvos viešųjų bibliotekų interneto vartotojų tyrimo, kurių analizei taikyti sisteminimo ir apibendrinimo metodai) duomenų analizė.

### Skaitmeninės įtraukties koncepto teorinis pagrindimas

Siekiant teoriškai apibrėžti skaitmeninės įtraukties konceptą, svarbu išgryninti esminius aspektus, leidžiančius atskleisti *skaitmeninės įtraukties* ir jai artimų *skaitmeninio raštingumo* bei *skaitmeninės atskirties* sąvokų sąsajas. *Skaitmeninis raštingumas* apima skaitmenines kompetencijas ir gebėjimą naudotis technologijomis (Real ir kt., 2014).

*Skaitmeninė atskirtis* yra siejama su prieigos prie technologijų užtikrinimu. Ji apibūdinama kaip prieigos prie IKT trūkumas, apribojantis galimybes naudotis internetu ir technologijomis (Van Dijk, 2005; Real ir kt., 2014; Hart, Bobeva, Hutchings, Taylor, 2016). Beyene (2018) akcentuoja, kad nepaisant to, jog skaitmeninės atskirties ir skaitmeninės įtraukties sąvokos yra tarpusavyje susijusios, jos neturėtų būti vartojamos sinonimiškai. *Skaitmeninė įtrauktis* yra platesnė sąvoka, susiejanti skaitmeninės atskirties ir skaitmeninio raštingumo sąvokas (Real ir kt., 2014; Beyene, 2018; Strover ir kt., 2020). *Skaitmeninė įtrauktis* pirmiausia yra orientuota į visuomenės ir atskirų jos narių poreikių patenkinimą bei socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių įgalinimą efektyviai naudotis skaitmeninėmis technologijomis, pasitelkti technologijas informacijos paieškai, naudojimuisi viešosiomis paslaugomis, efektyviam komunikavimui, įsitraukimui į visuomenę ir bendruomenę (Real ir kt., 2014; Newman ir kt., 2017).

Caruso (2014), Bertot (2016), Borg, Smith (2018), Beyene (2018), Strover ir kt. (2020) pažymi, kad skaitmeninė įtrauktis užtikrinama laikantis 3 esminių principų: *IKT prieinamumo* (angl. *access*), apimančio prieigą prie naujausių technologijų, *gebėjimo naudotis IKT* (angl. *adoption*) ir *IKT taikymo* (angl. *application*), siejamo su efektyviu IKT, skaitmeninės informacijos ir skaitmeninių kompetencijų panaudojimu mokymosi, darbo, savišvietos, pilietinio dalyvavimo, sveikatos stiprinimo ir kt. tikslais (žr. 1 pav.).



1 pav. Skaitmeninės įtraukties principai ir tikslai

*Šaltinis:* parengta autorių pagal Caruso (2014); Bertot (2016); Borg, Smith (2018); Beyene (2018); Strover ir kt. (2020)

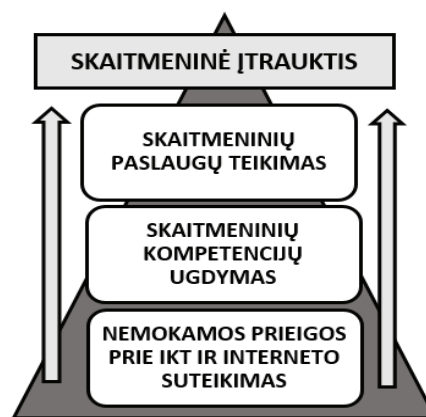
*IKT prieinamumo* principas reiškia, kad IKT ir internetas turi būti prieinamas visiems be išimties žmonėms, nepaisant jų socialinės ir ekonominės padėties, ypač akcentuojant IKT prieinamumą socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių (negalią turinčių asmenų, senjorų ir kt.) atstovams (Scholz ir kt., 2017; Śmiałowski, Ochnio, 2019). *Gebėjimo naudotis IKT* principas yra siejamas su skaitmeninio raštingumo kompetencijų ugdymu (Beyene, 2018; Strover ir kt., 2020). Mokslinėje literatūroje (Caruso, 2014; Bellini, 2018; Borg, Smith, 2018) akcentuojamas skirtumas tarp prieigos prie IKT ir gebėjimo jomis naudotis bei tarp efektyvaus IKT ir skaitmeninių kompetencijų panaudojimo, skaitmeninės įtraukties koncepcijoje išryškinant *IKT taikymo* principo svarbą. *IKT taikymo* principas apima tikslingą IKT, skaitmeninės informacijos ir skaitmeninių kompetencijų panaudojimą. Šių 3 principų dermė įgalina pasiekti skaitmeninės įtraukties tikslus, apimančius mokymosi visą gyvenimą, pilietinio dalyvavimo galimybių sudarymą, sveikatos stiprinimą, viešųjų paslaugų prieinamumo didinimą, įsitraukimo į darbo rinką skatinimą bei gyvenimo kokybės gerinimą (Caruso, 2014; Beyene, 2018; Eynon, Deetjen, Malmberg, 2018; Feehan, Cobb, 2019; Strover ir kt., 2020; Vasilescu ir kt., 2020).

Skaitmeninės įtraukties tikslai yra neatsiejami nuo socialinės įtraukties tikslų (Farooq ir kt., 2015; Beyene, 2018), kuriuose svarbus visų be išimties asmenų, ypač priklausančių socialinės atskirties grupėms, įtraukimas į visuomenę ir bendruomenę (Gasikin 2015; Thompson, 2017; Koller ir kt., 2018; Kulikauskienė, 2019). Skaitmeninė įtrauktis gali būti laikoma viena iš socialinės įtraukties didinimo strategijų, panaudojant IKT ir skatinant jomis naudotis tuos, kurie patiria socialinę atskirtį: negalią turinčius, mažesnes pajamas gaunančius, darbo neturinčius, regionuose gyvenančius asmenis, senjorus ir kt. (Luterek, 2017; Scholz, Yalcin, Priestley, 2017; Beyene, 2018; Śmiałowski, Ochnio, 2019). Šiuos asmenis Borg, Smith (2018) apibūdina kaip *skaitmeniškai atskirtus* (angl. *digitally excluded*) ir pabrėžia, kad, siekiant skaitmeninės įtraukties didinimo, svarbu orientuotis į šių tikslinių grupių poreikių patenkirimą. Skaitmeninės technologijos greitai keičiasi, modernėja, tačiau senyvo amžiaus bei negalią turintys asmenys dažnai nesuspėja įsigyti šių technologijų ir įgyti reikiamų gebėjimų jomis naudotis. Todėl jiems aktuali ir prieiga prie modernios technologinės įrangos, ir skaitmeninių kompetencijų tobulinimas (Farooq ir kt., 2015; Manzoor, Vimarlund, 2017). Efektyviai išnaudojamas IKT ir interneto potencialas gali padidinti senjorų, negalią turinčių ir kitų socialinę atskirtį patiriančių asmenų komunikavimo, dalyvavimo visuomenės ir bendruomenės gyvenime gali-

mybes, praturtinti laisvalaikį, padėti rūpintis sveikata, paskatinti įsitraukimą į darbo rinką ir mokymosi visą gyvenimą veiklas.

## Bibliotekų veiklos skaitmeninės įtraukties didinimo srityje

Į skaitmeninės įtraukties didinimo veiklas turėtų įsitraukti visa bendruomenė pradedant valdžios institucijomis, viešojo, privataus sektoriaus organizacijomis ir baigiant pavieniais suinteresuotais asmenimis. Šiame kontekste mokslininkai (Caruso, 2014; Nemer, 2015; Bertot, 2016; Strover ir kt., 2020; Vasilescu ir kt., 2020) akcentuoja viešųjų bibliotekų svarbą, pažymėdami, kad bibliotekų veiklos didinant skaitmeninę įtrauktį apima 3 esmines sritis: nemokamos prieigos prie IKT ir interneto suteikimą, skaitmeninių kompetencijų ugdymą ir skaitmeninių paslaugų teikimą (žr. 2 pav.).



2 pav. Bibliotekų veiklos didinant skaitmeninę įtrauktį

*Šaltinis:* parengta autorių pagal Caruso (2014); Bertot (2016); Strover ir kt. (2020)

Viešosios bibliotekos suteikia prieigą prie technologinės įrangos (kompiuterių, mobilių įrenginių, spausdintuvų, kopijavimo aparatų ir kt.) ir interneto, užtikrina skaitmeninių paslaugų įvairovę (organizuodamos virtualius renginius, nuotolinius mokymus, teikdamos prieigą prie duomenų bazių, el. knygų, el. katalogų, būdamas tarpininkėmis tarp kitų institucijų skaitmeninių paslaugų), ugdo gyventojų skaitmenines kompetencijas (vykdydamos skaitmeninio raštingumo mokymus, teikdamos individualias konsultacijas skaitmeninio raštingumo, IKT naudojimo klausimais) bei įgalina efektyviai panaudoti šias kompetencijas įsitraukiant į darbo rinką, mokantis, rūpinantis sveikata, komunikuojant, naudojantis viešosioms paslaugomis, ieškant informacijos ir leidžiant laisvalaikį (Bertot, 2016; Graves, German, 2018; Strover 2019; Gregg, McKendry, 2019; Strover ir kt., 2020).

Šiame kontekste ypač aktuali socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių įtraukimo į bibliotekų veiklas svarba (Beyene, 2018). Bibliotekos, turėdamos platų įstaigų tinklą, aptarnaudamos skirtingo amžiaus ir skirtingoms visuomenės grupėms priklausančius asmenis, teikdamos nemokamas ir visiems prieinamas paslaugas, gali pasiekti labiausiai pažeidžiamas ir dažniausiai skaitmeninės įtraukties stokojančias visuomenės grupes. Bibliotekos šioms tikslinėms grupėms gali ne tik suteikti galimybes naudotis kompiuteriais, nemokamu internetu ir skaitmeninėmis paslaugomis, bet ir lavinti jų skaitmenines kompetencijas, įgalinančias efektyviai panaudoti IKT (Yılmaz, Cevher, 2015; Bertot, 2016; Graves, German, 2018; Gregg, McKendry, 2019).

Mokslinėje literatūroje (Real ir kt., 2014; Luterek, 2017; Beyene, 2018; Gregg, McKendry, 2018) yra apibrėžiamos pagrindinės kliūtys, su kuriomis susiduria viešosios bibliotekos skaitmeninės įtraukties didinimo srityje. Tai bibliotekų infrastruktūros ir technologinės įrangos pritaikymo nepakankamumas, bibliotekų darbuotojų kompetencijų skaitmeninio raštingumo srityje stoka (šie aspektai ypač ryškūs regioninėse bibliotekose), pačių gyventojų nesuinteresuotumas naudotis IKT, dalyvauti skaitmeninių kompetencijų ugdymo veiklose, naudotis skaitmeninėmis paslaugomis bei bibliotekų ir kitų organizacijų bendradarbiavimo nepakankamumas. Skaitmeninės įtraukties didinimo srityje viešosios bibliotekos veikia kartu su kitomis viešojo, privataus ir nevyriausybinių sektorių organizacijomis: negalią turintiems asmenims atstovaujančiomis organizacijomis, globos namais, švietimo įstaigomis, vietos bendruomenėmis, užimtumo tarnybomis, verslo atstovais ir kt. (Bertot, 2016; Luterek 2017; Gregg, McKendry, 2018; Graves, German, 2018). Todėl, suvienijusios pajėgas ir koordinuotai siekdamos bendrų tikslų, jos galėtų paskatinti aktyvesnį gyventojų įsitraukimą į skaitmeninės įtraukties didinimo veiklas ir pasiekti labiausiai pažeidžiamus bei skaitmeninių kompetencijų stokojančius asmenis: negalią turinčius, darbo neturinčius žmones, senjorus ir pan.

### **Tyrimo metodika ir organizavimas**

Empiriniam tyrimui atlikti buvo pasitelkta pirminių ir antrinių šaltinių analizė. Pirminių šaltinių analizė leido įvertinti Šiaulių regiono bibliotekų veiklas skaitmeninės įtraukties didinimo srityje ir įvardyti pagrindines šios srities problemas, remiantis socialinę atskirtį patiriančioms visuomenės grupėms (negalią turintiems asmenims, senjorams) atstovaujančių organizacijų ir Šiaulių regiono bibliotekų vadovų požiūriais. Analizės metu nagrinėta dalis platesnio tyrimo „Socialiai įtraukios bibliotekos kūrimas: paslaugų neįgaliesiems plėtojimo aspektas“,

atlikto 2019 m., duomenų. Tyrimu vertinta bendra Šiaulių regiono bibliotekų paslaugų socialinės atskirties grupėms priklausantiems asmenims teikimo situacija, nagrinėti skirtingi bibliotekų vaidmenys, išryškėjantys socialinės įtraukties didinimo srityje (toliau šis tyrimas vadinamas *asmenu, turinčių negalią, ir senjorų atstovų bei bibliotekų vadovų nuomonės* tyrimu). Tyrimo duomenims surinkti naudotas kokybinis struktūruoto interviu elektroniniu paštu metodas (Lokman, 2006; Hawkins, 2018), kuris suteikė galimybę atlikti plačios geografinės apimties tyrimą. Informantai tyrimui buvo atrenkami tikslinčiai. Atrenkant negalią turintiems asmenims ir senjorams atstovaujančius informantus buvo susisiekiama su Lietuvos neįgaliųjų draugija, kitomis Šiaulių regione (Šiaulių ir Telšių apskrityse) veikiančiomis neįgaliuosius bei senjorus vienijančiomis organizacijomis, globos namais, neįgaliųjų užimtumu besirūpinančiomis įstaigomis. Siekiant įvertinti bibliotekų vadovų nuomonę, buvo atrinkti visų 11 Šiaulių regiono savivaldybių viešųjų bibliotekų vadovai. Tyrime iš viso dalyvavo 25 informantai. Iš jų 15 neįgaliesiems atstovaujančių organizacijų (neįgaliųjų draugijų, globos namų, dienos centrų) vadovų ir pavaduotojų iš Šiaulių miesto, Akmenės, Pakruojo, Radviliškio, Kelmės, Joniškio, Šiaulių, Telšių bei Rietavo savivaldybių, kurie atstovavo skirtingas negalias (fizinę, klausos, regėjimo, psichikos ir kt.) turintiems ir skirtingo amžiaus grupių (suaugusiųjų ir senjorų) asmenims. Tyrime dalyvavo 10 (Šiaulių miesto ir rajono, Akmenės, Joniškio, Mažeikių, Radviliškio, Pakruojo, Kelmės, Telšių ir Plungės rajonų) savivaldybių viešųjų bibliotekų vadovų. 1 biblioteka tyrime dalyvauti atsisakė. Atliekant tyrimą informantams el. paštu 2 etapais buvo nusiųsti klausimynai su atviro tipo klausimais. Norint išlaikyti tiriamųjų anonimiškumą, kiekvienam informantui buvo suteiktas raidinis ir skaitinis numeris. Tyrimo rezultatų aprašymuose naudoti žymėjimai (R1, R2, R3) nurodo, iš kelinto klausimyno yra cituojami informanto žodžiai. Gauta informacija analizuota naudojant kategorizavimo, interpretavimo ir apibendrinimo metodus. Atliekant tyrimą buvo užtikrintas informantų pateiktos informacijos konfidencialumas ir būtini duomenų apsaugos reikalavimai. Dalyvavimas tyrime buvo savanoriškas, informantams nurodytas tyrimo tikslas, tyrimo vykdytojas ir planuojamas rezultatų panaudojimas.

Siekiant detalesnio situacijos įvertinimo, pasitiekta antrinių šaltinių analizė, kuriai pasirinktas Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos 2019 m. atliktas Lietuvos viešųjų bibliotekų interneto vartotojų tyrimas. Šiuo tyrimu siekta išsiaiškinti, kaip lankytojai vertina Lietuvos bibliotekų teikiamų paslaugų kokybę ir kokią naudą jiems teikia nau-

dojimas internetu viešosiose bibliotekose. Tyrime naudotas kiekybinis anketinės apklausos metodas, anketa platinta bibliotekų viešosios interneto prieigos taškuose, elektroniniu formatu. Analizei atrinkti tik Šiaulių regiono bibliotekų duomenys. Šiaulių regione šiame tyrime dalyvavo 760 respondentų, iš kurių 84 senjorai ir 39 negalią turintys asmenys (toliau šis tyrimas vadinamas *asmenu, turinčių negalią, ir senjorų nuomonės* tyrimu). Straipsnyje panaudota dalis tyrimo duomenų, kurie atspindi senjorų ir negalią turinčių asmenų požiūrį į bibliotekų teikiamas skaitmenines paslaugas bei atskleidžia jų naudojimosi internetu viešosiose bibliotekose įpročius. Antrinių duomenų analizė padėjo detaliau įsigilinti į nagrinėjamos srities problematiką ir įvertinti prieigos prie IKT ir interneto teikiamą naudą socialinę atskirtį patiriančioms visuomenės grupėms.

Empiriniam tyrimui atlikti pasirinktas Šiaulių regiono atvejais dėl ryškios tyrime nagrinėjamos problematikos raiškos (sparčiai mažėjančios bibliotekų viešosios interneto prieigos panaudos, menko negalią turinčių asmenų ir senjorų įtraukimo į bibliotekų veiklas) šiame regione. Tyrimo rezultatai leido ne tik numatyti šio regiono bibliotekų veiklų skaitmeninės įtraukties didinimo srityje tobulinimo galimybes, bet ir pateikti apibendrintas išvalgas ir rekomendacijas kitoms viešosioms bibliotekoms.

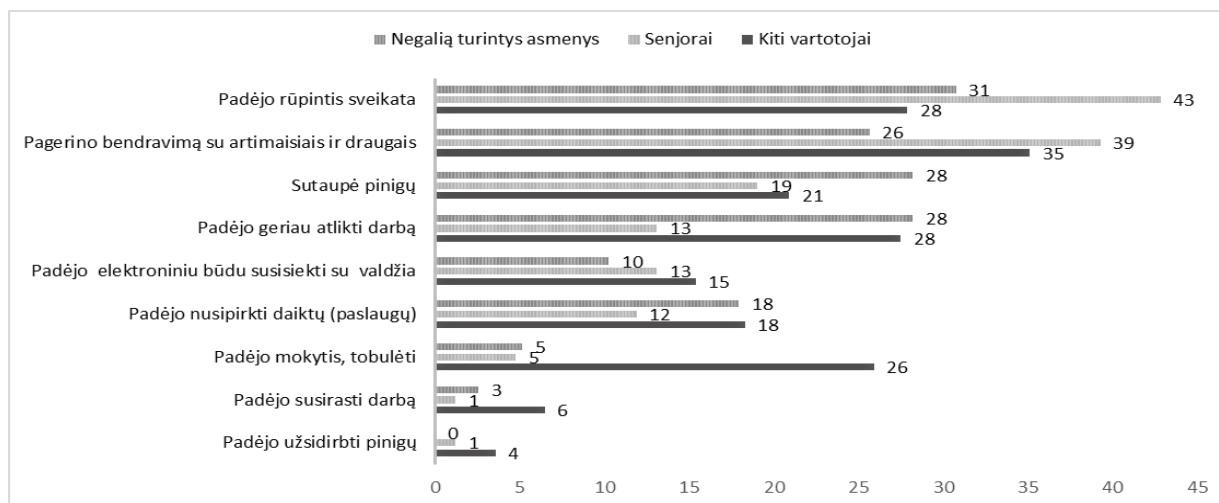
### Empirinio tyrimo rezultatai

Analizuojant tyrimo medžiagą buvo išskirtos kategorijos, atitinkančios pagrindines mokslinėje literatūroje (Caruso, 2014; Nemer, 2015; Bertot, 2016; Luterek 2017; Beyene, 2018; Gregg, McKendry, 2018; Strover ir kt., 2020) apibrėžiamas sritis, siejamas su bibliotekų veiklomis, orientuotomis į skaitmeninės įtraukties didinimą: nemokamos prieigos prie IKT ir interneto užtikrinimą, skaitmeninių kompetencijų ugdymą ir skaitmeninių paslaugų teikimą.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad Šiaulių regiono bibliotekų veiklos skaitmeninės įtraukties didinimo srityje yra susijusios su *socialiniu bibliotekų vaidmeniu* (Casselden, Pickard, McLeod, 2015; Juchnevič, 2016; Appleton, ir kt., 2018; Kulikauskienė, Liukinevičienė, 2020), kurio įgyvendinimas prisideda prie socialinės įtraukties didinimo plačiąja prasme. *Asmenu, turinčių negalią, ir senjorų atstovų* požiūriu, bibliotekos vertinamos kaip reikšmingos bendruomenėse veikiančios organizacijos, kurių veiklos orientuotos į skaitmeninės įtraukties didinimą („biblioteka suteikia galimybę įgyti žinių bei įgūdžių, R1“, „suteikia prieigą prie informacijos šaltinių, R3“, „sudaro galimybes naudotis kompiuteriais, nemokamu internetu, R6“, „dalyvauti kompiuterinio raštingumo mokymuose, R8“, „padeda integruotis

į visuomenę, R6“, „užsiimti savišvieta, R13“, „rūpintis sveikata gaunant naujausią informaciją, R12“, „praturtina laisvalaikio galimybes naudojantis internetu, R13“). Šiam požiūriui pritaria ir Šiaulių regiono *bibliotekų vadovai*, teigdami, kad bibliotekos yra atviros ir prieinamos visiems be išimties asmenims, o jų teikiamos paslaugos yra orientuotos į socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių įtrauktį suteikiant jiems prieigą prie nemokamo interneto, ugdant skaitmenines kompetencijas ir įgalinant jas efektyviai panaudoti („bibliotekos organizuoja skaitmeninio raštingumo mokymus, R19“, „sudaro galimybes nemokamai naudotis interneto paslaugomis, R16“, „skatina naudotis skaitmeninėmis paslaugomis, R23“, „suteikia prieigą prie naujausios informacijos, R17“, „padeda bendrauti ir komunikuoti naudojantis technologijomis, R24“, „pagerina gyvenimo kokybę, R17“). Tyrimo metu gauta informacija leidžia teigti, kad bibliotekų socialinės ir skaitmeninės įtraukties didinimo veiklos yra glaudžiai susijusios. Kaip pažymi Luterek (2017), Beyene (2018), Borg, Smith (2018), efektyviai naudojamos IKT gali paskatinti aktyvesnę socialinę atskirtį patiriančių asmenų dalyvavimą visuomeniniame, pilietiniame ir bendruomeniniame gyvenime, išitraukimą į mokymosi visą gyvenimą veiklas, suteikti platesnes komunikavimo ir informacijos paieškos galimybes, padėti pasirūpinti sveikata bei suteikti turiningesnio laisvalaikio leidimo galimybes.

Analizuojant atskiras Šiaulių regiono bibliotekų skaitmeninės įtraukties didinimui skirtas veiklas ir vertinant *nemokamos prieigos prie IKT ir interneto svarbą, asmenu, turinčių negalią, ir senjorų atstovų* bei *bibliotekų vadovų* nuomonę apie šios prieigos teikiamą naudą sutapo. Informantų teigimu, socialinę atskirtį patiriantiems asmenims galimybė nemokamai naudotis IKT ir internetu yra labai svarbi („negalią turintys asmenys naudojami internetu, R3“, „nemokamas internetas R6“, „senjorams sudaroma galimybė naudotis kompiuteriais, R13“). Prieigos prie IKT ir interneto teikiamą naudą aktualizuoja *asmenu, turinčių negalią, ir senjorų nuomonės* tyrimo duomenys. Jie rodo, kad negalią turintys asmenys ir senjorai, palyginti su kitomis Šiaulių regiono bibliotekų vartotojų grupėmis, turi mažiau galimybių naudotis internetu kitose vietose, išskyrus bibliotekas (galimybę internetu naudotis kitur turi 88 proc. kitų vartotojų, 85 proc. negalią turinčių asmenų ir 76 proc. senjorų). Negalią turintiems asmenims ir senjorams naudojimas IKT ir internetu bibliotekose labiausiai padeda rūpintis sveikata (nurodė 31 proc. negalią turinčių asmenų ir 43 proc. senjorų), pagerina bendravimą su artimaisiais (nurodė 26 proc. negalią turinčių asmenų ir 39 proc. senjorų) ir sutaupo pinigų (nurodė 28 proc. negalią turinčių asmenų ir 19 proc. senjorų) (žr. 3 pav.).



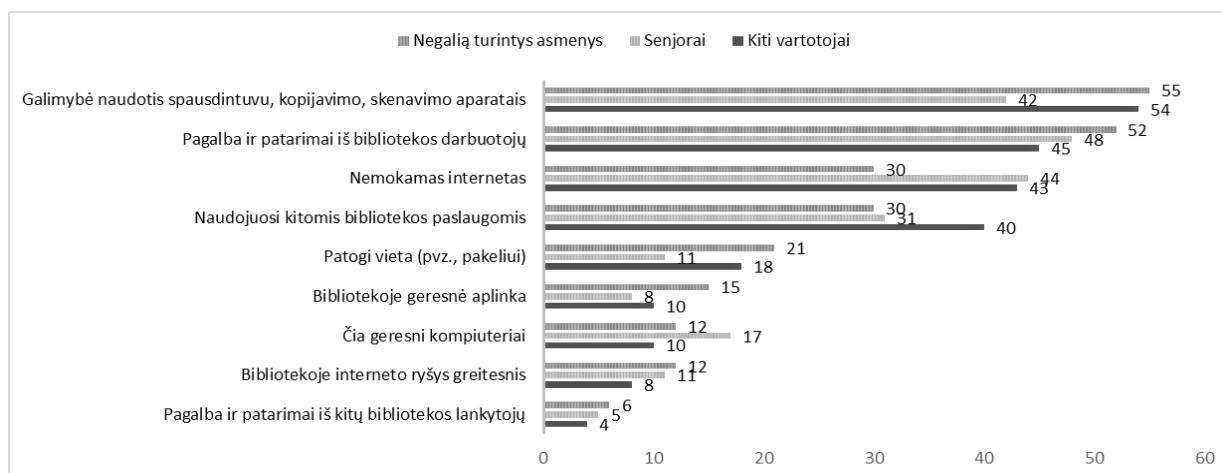
**3 pav.** Nauda, kurią negalią turintiems asmenims ir senjorams teikia naudojimasis Šiaulių regiono bibliotekų IKT ir internetu, proc.

*Šaltinis:* sudaryta autorių pagal Lietuvos bibliotekų interneto vartotojų tyrimo duomenis (2019)

Lyginant su kitomis vartotojų grupėmis, negalią turintys asmenys ir senjorai rečiau pasitelkia internetą naudodamiesi e. valdžios paslaugomis (kiti vartotojai – 15 proc., negalią turintys asmenys – 10 proc., senjorai – 13 proc.), dalyvaudami mokymosi visą gyvenimą procesuose (kiti vartotojai – 26 proc., negalią turintys asmenys – 5 proc., senjorai – 5 proc.) bei ieškodami darbo (kiti vartotojai – 6 proc., negalią turintys asmenys – 3 proc., senjorai – 1 proc.). Ši informacija rodo, kad negalią turintys asmenys ir senjorai internetu dažniausiai naudojaisi sprenddami jiems aktualias sveikatos problemas, bendrauja su artimaisiais, nemokamas internetas jiems padeda sutaupyti pinigų. Tačiau santykinai mažas šių tikslinių grupių naudojimas skaitmeninėmis viešosiomis paslaugomis, menkas IKT panau-

dojimas savišvietos ir mokymosi tikslais rodo, kad šių veiklų potencialas nėra pakankamai išnaudojamas.

**Skaitmeninių kompetencijų ugdymo** srityje *asmenų, turinčių negalią, ir senjorų atstovų* bei *bibliotekų vadovų* nuomonės iš esmės sutapo. Apibendrinta jų teiginių analizė parodė, kad negalią turintys asmenys ir senjorai pagal galimybes įtraukiami į Šiaulių regiono bibliotekų organizuojamas skaitmeninio raštingumo ugdymo veiklas („neįgalieji bibliotekose mokosi naudotis kompiuteriu, R9“, „senjorai mokosi kompiuterinio raštingumo, R13“). *Asmenų, turinčių negalią, ir senjorų nuomonės* tyrimo duomenys leido papildyti šiuos teiginius ir išryškino individualių skaitmeninio raštingumo konsultacijų svarbą (žr. 4 pav.).

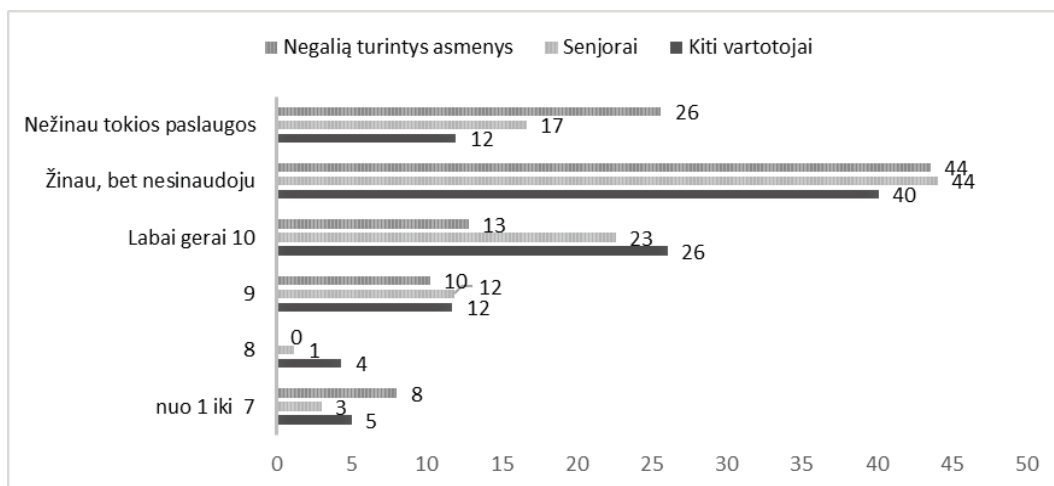


**4 pav.** Priežastys, lemiančios negalią turinčių asmenų ir senjorų naudojimąsi Šiaulių regiono bibliotekų IKT ir internetu, proc.

*Šaltinis:* sudaryta autorių, remiantis Lietuvos bibliotekų interneto vartotojų tyrimo duomenimis (2019)

4 pav. pateikta informacija rodo, kad 55 proc. negalią turinčių asmenų naudotis Šiaulių regiono bibliotekose esančiomis IKT ir internetu labiausiai skatina galimybė pasinaudoti papildoma technologine įranga (spausdintuvu, kopijavimo aparatu ir kt.). Tačiau, palyginus su kitais vartotojais, negalią turinčius asmenis ir senjorus išskiria poreikis gauti pagalbą ir patarimus iš bibliotekų darbuotojų. Tai yra antra pagal svarbą šių tikslinių grupių naudojimąsi IKT ir internetu bibliotekose lemianti priežastis, nurodyta 52 proc. negalią turinčių asmenų ir 48 proc. senjorų. Negalią turintis asmenys ir senjorai dažniau nei kiti vartotojai pažymi, kad bibliotekose lankosi dėl galimybės pasinaudoti geresniais kompiuteriais (nurodė 12 proc. negalią turinčių asmenų ir 17 proc. senjorų) bei greitesniu internetu (nurodė 12 proc. negalią turinčių asmenų ir 11 proc. senjorų). Šie duomenys aktualizuoja Šiaulių regiono bibliotekų veiklą, orientuotą į skaitmeninių kompetencijų tobulinimą, svarbą, kartu išryškindami ir galimybių naudotis šiuolaikinius reikalavimus atitinkančia technologine įranga poreikį.

**Skaitmeninių paslaugų teikimo srityje asmenų, turinčių negalią, ir senjorų atstovų bei bibliotekų vadovų nuomonės išsiskyrė. Bibliotekų vadovų teigimu, Šiaulių regiono bibliotekos pagal galimybes stengiasi užtikrinti skaitmeninių paslaugų prieinamumą ir įvairovę („teikiame virtualias paslaugas, R18“, „suteikiame prieigą prie elektroninių knygų, duomenų bazių, R22“), tačiau asmenų, turinčių negalią, ir senjorų atstovų teigimu, Šiaulių regiono bibliotekose virtualių renginių („renginiai netransliuojami tiesiogiai, R4“) bei elektroninių knygų („el. knygų pasiūla minimali, R11“) pasiūla yra nepakankama, o siūlomos skaitmeninės paslaugos (el. knygos, el. katalogai, duomenų bazės, nuotoliniai mokymai) nėra paklausios tarp negalią turinčių asmenų ir senjorų („mažai skaito elektronines knygas, R12“, „elektroninėmis paslaugomis vyresni asmenys praktiškai nesinaudoja, R13“). Asmenų su negalia ir senjorų nuomonės tyrimas patvirtino šiuos teiginius ir parodė, kad beveik pusė (44 proc.) negalią turinčių asmenų ir senjorų nesinaudoja Šiaulių regiono bibliotekų skaitmeninėmis paslaugomis (žr. 5 pav.).**



**5 pav.** Šiaulių regiono bibliotekų skaitmeninių paslaugų (el. katalogų, el. knygų, nuotolinių mokymų, duomenų bazių ir kt.), vertinimas, proc.

*Šaltinis:* sudaryta autorių pagal Lietuvos bibliotekų interneto vartotojų tyrimo duomenis (2019)

Skaitmenines Šiaulių regiono bibliotekų paslaugas labai gerai (10 balų) vertina tik 13 proc. negalią turinčių asmenų ir 23 proc. senjorų. Šis vertinimas iš dalies gali būti nulemtas menko šių tikslinių grupių naudojimosi skaitmeninėmis bibliotekų paslaugomis bei informacijos apie šias paslaugas stokos (net 26 proc. negalią turinčių asmenų ir 17 proc. senjorų trūksta informacijos apie skaitmenines bibliotekų paslaugas). Ši situacija reikalauja esminio problemos sprendimo, skatinant negalią turinčius asmenis ir senjorus aktyviau naudotis skaitmeninėmis bibliotekų paslaugomis.

*Asmenų, turinčių negalią, ir senjorų atstovų bei bibliotekų vadovų nuomonės, tyrimo metu gauta informacija suteikė galimybę išskirti pagrindines kliūtis, ribojančias socialinę atskirtį patiriančių asmenų įsitraukimą į Šiaulių regiono bibliotekų vykdomas skaitmeninės įtraukties didinimo veiklas. Asmenų, turinčių negalią, ir senjorų atstovų teigimu, šių tikslinių grupių naudojimąsi IKT, internetu, skaitmeninėmis paslaugomis ir dalyvavimą skaitmeninio raštingumo mokymuose dažnai riboja bibliotekų (ypač esančių regionuose) infrastruktūros („judėjimo negalią turintieji negali pasiekti patalpų, R7“,*



„regioninėse bibliotekose nėra liftų, R8“, „siauros durys, R13“, „nepažymėtos laiptų pakopos, stiklinės durys, R11“) ir technologinės įrangos („technologinė įranga nėra pakankamai pritaikyta neįgaliųjų poreikiams, R7“, „trūksta teksto didinimo įrangos, girdėti padedančių priemonių, R11“) nepritaikymas negalią turinčių asmenų ir senjorų poreikiams. Šių tikslinių grupių naudojimąsi skaitmeninėmis bibliotekų paslaugomis itin riboja skaitmeninio raštingumo kompetencijų („riboja IT neraštingumas, R12“) stoka bei informacijos apie šias paslaugas trūkumas („nesame apie jas girdėję, R11“). Negalią turinčių asmenų ir senjorų atstovų teiginius patvirtina ir *bibliotekų vadovai*, pažymėdami, kad Šiaulių regiono bibliotekų infrastruktūra bei technologinė įranga nėra pakankamai pritaikyta negalią turinčių asmenų ir senjorų poreikiams („infrastruktūra nėra pakankamai pritaikyta, R23“, „nėra liftų, keltuvų, R21“, „trūksta specialios technologinės įrangos, R19“, „neturime specialių klaviatūrų ir programų neregiam, R17“). Tai yra vienos pagrindinių priežasčių, apribojančių negalią turinčių asmenų ir senjorų naudojimąsi bibliotekų technologine įranga, internetu bei dalyvavimą skaitmeninio raštingumo ugdymo mokymuose. *Bibliotekų vadovai* pažymėjo, kad mato galimybes skatinti negalią turinčių asmenų ir senjorų naudojimąsi skaitmeninėmis bibliotekų paslaugomis organizuojant į šių paslaugų populiarinimą orientuotus renginius („organizuoti renginius, skirtus supažindinimui su elektroninėmis paslaugomis, R16“, „kviesti į biblioteką išbandyti šią paslaugą naudojant bibliotekos kompiuterius, planšetes, R17“) tiek bibliotekose, tiek negalią turintiems asmenims patogiose vietose („galėtume organizuoti renginius globos įstai-gose, dienos centruose, R17“) bei aktyvinant informacijos apie šias paslaugas viešinimo veiklas („tikslingai viešinti informaciją šiai grupei, R23“, „siųsti informaciją neįgaliųjų atstovams, R25“).

*Asmenų, turinčių negalią, ir senjorų atstovai* pažymėjo, kad šioje srityje labai reikšminga pačių negalią turinčių asmenų ir senjorų motyvacijos bei noro įsitraukti į skaitmeninės įtraukties didinimo veiklas stoka („motyvacijos stoka, R1“, „atsiribojimas, R2“), nulemta tiek asmeninių priežasčių („nenoras bendrauti, R9“), tiek neigiamo visuomenės požiūrio („psichinę negalią turintys jaučia gėdą, nes kreivai žiūrima į juos, R8“, „atėję į kompiuterinio raštingumo mokymus žiūri ne į kompiuterį, o į neįgalų, R11“). *Negalią turinčių asmenų ir senjorų atstovų* teigimu, šias problemas galėtų padėti išspręsti intensyvesnis bendradarbiavimas tarp bibliotekų ir neįgaliams asmenims bei senjorams atstovaujančių organizacijų. Šios organizacijos galėtų motyvuoti ir paskatinti negalią turinčius asmenis ir senjorus dalyvauti bibliotekų siūlomuose skaitmeninio raštin-

gumo mokymuose („galėtume paskatinti, motyvuoti, R8“, „įtraukti į skaitmeninio raštingumo ugdymo veiklas, R9“), pasirūpinti jų atvykimu į bibliotekas („turime savo autobusiuką, galėtume atvežti, R1“), suteikti savo patalpas renginių organizavimui („pas mus yra erdvės ir galėtų vykti renginiai, tai padidintų neįgaliųjų dalyvavimą, R7“), įsitraukti į bendrų projektų, orientuotų į skaitmeninės įtraukties didinimo veiklas, įgyvendinimą („galėtume bendradarbiauti rengdami ir vykdydami projektus, R3“), informuoti negalią turinčius asmenis ir senjorus apie bibliotekų veiklas („savo draugijos internetiniame puslapyje skelbiame informaciją, R9“) bei prisidėti organizuojant visuomenės švietimo renginius, orientuotus į tolerancijos didinimą („prisidėtume prie renginių organizavimo, R14“, „turime informacijos, medžiagos, R8“, „galime pasiūlyti aktualių temų, R13“).

Įvertinus Šiaulių regiono bibliotekų veiklas skaitmeninės įtraukties didinimo srityje asmenų, turinčių negalią, ir senjorų atstovų bei bibliotekų vadovų požiūriais, išryškėjo faktai, kad šių tikslinių grupių dalyvavimas bibliotekų skaitmeninės įtraukties didinimo veiklose *nėra pakankamas*. Tai ypač ryšku kalbant apie skaitmenines Šiaulių regiono bibliotekų paslaugas (el. knygas, el. katalogus, nuotolinius mokymus ir kt.), kuriomis nesinaudoja beveik pusė negalią turinčių asmenų ir senjorų. Šių tikslinių grupių naudojimąsi bibliotekų siūloma prieiga prie IKT, nemokamu internetu bei skaitmeninio raštingumo mokymais dažnai riboja negalią turinčių asmenų poreikiams nepritaikyta bibliotekų infrastruktūra, technologinė įranga, trūksta pačių negalią turinčių asmenų ir senjorų motyvacijos įsitraukti į bibliotekų siūlomas veiklas. Remiantis mokslinėje literatūroje (Bertot, 2016; Luterek, 2017; Gregg, McKendry, 2018; Graves, German, 2018) pateiktomis išvalgomis bei negalią turinčių asmenų, senjorų atstovų ir bibliotekų vadovų išsakyta nuomone, galima teigti, kad bibliotekos turėtų didinti skaitmeninių paslaugų pasiūlą (daugiau renginių transliuoti tiesiogiai nuotoliniu būdu, plėsti el. knygų įvairovę, organizuoti daugiau pažintinių renginių) ir prieinamumą (pvz., skaitmeninio raštingumo mokymus organizuoti ne tik bibliotekose), aktyviau viešinti informaciją apie skaitmenines bibliotekų paslaugas bei plėtoti bendradarbiavimą su šioms tikslinėms grupėms atstovaujančiomis organizacijomis.

## Išvados

Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad skaitmeninė įtrauktis užtikrinama laikantis 3 esminių principų: IKT prieinamumo, gebėjimo naudotis IKT ir IKT taikymo. Skaitmeninės įtraukties didinimas yra glaudžiai susijęs su socialine įtrauktimi ir orientuotas į atskirtį patiriančias visuomenės grupes

(negalią turinčius, darbo neturinčius asmenis, senjorus ir kt.), suteikiant jiems galimybes naudotis internetu, ugdant skaitmenines kompetencijas ir skatinant jas tikslingai panaudoti. Tikslingai išnaudojamas IKT potencialas gali padidinti šių asmenų komunikavimo, įsitraukimo į visuomenės ir bendruomenės gyvenimą galimybes, praturtinti laisvalaikį, padėti rūpintis sveikata, užsiimti savišvieta, įsitraukti mokymosi visą gyvenimą veiklas. Vienos svarbiausių organizacijų skaitmeninės įtraukties didinimo srityje yra viešosios bibliotekos, kurias iš kitų organizacijų išskiria plataus įstaigų tinklas ir nemokamų paslaugų įvairovė, sudaranti galimybes pasiekti labiausiai pažeidžiamas ir socialinę atskirtį patiriančias bei skaitmeninės įtraukties stokojančias visuomenės grupes.

Atlikus empirinį tyrimą nustatyta, kad Šiaurės regiono bibliotekų veiklos skaitmeninės įtraukties didinimo srityje apima pagrindines mokslinėje literatūroje (Caruso, 2014; Nemer, 2015; Bertot, 2016; Luterek, 2017; Beyene, 2018; Gregg, McKendry, 2018; Strover ir kt., 2020) apibrėžtas sritis: nemokamos prieigos prie IKT ir interneto užtikrinimą, skaitmeninių kompetencijų ugdymą ir skaitmeninių paslaugų teikimą. Tyrimas atskleidė, kad negalią turintiems asmenims ir senjorams reikšminga viešųjų bibliotekų siūloma nemokama prieiga prie IKT ir interneto, suteikianti galimybes rūpintis sveikata, bendrauti su artimaisiais ir sutaupyti pinigų. Jiems aktualūs bibliotekų skaitmeninio raštingumo mokymai, individualios darbuotojų konsultacijos bei kai kurios skaitmeninės bibliotekų paslaugos (pvz., el. knygos, virtualūs renginiai). Tačiau negalią turinčių asmenų ir senjorų įtrauktis į šias veiklas nėra pakankama, ypač naudojimosi skaitmeninėmis bibliotekų paslaugomis srityje. Tyrimo metu paaiškėjo, kad šių tikslinių grupių įsitraukimą į bibliotekų siūlomas skaitmeninės įtraukties didinimo veiklas riboja tokios priežastys kaip motyvacijos stoka, skaitmeninių kompetencijų trūkumas, bibliotekų infrastruktūros ir technologinės įrangos nepritaikymas bei informacijos apie šias veiklas stoka.

Įvertinus šiuos aspektus, bibliotekoms rekomenduojama didinti skaitmeninių paslaugų turinio ir prieinamumo įvairovę, intensyvinti informacijos apie šias paslaugas sklaidos iniciatyvas ir plėtoti bendradarbiavimą su šioms tikslinėms grupėms atstovaujančiomis organizacijomis (globos namais, neįgaliųjų draugijomis, senjorus vienijančiomis organizacijomis, dienos centrais ir pan.). Tai galėtų paskatinti aktyvesnę negalią turinčių asmenų ir senjorų dalyvavimą bibliotekų siūlomose veiklose bei prisidėti prie skaitmeninės įtraukties didinimo.

Šis tyrimas suteikė galimybę išnagrinėti viešųjų bibliotekų veiklas skaitmeninės įtraukties didi-

nimo srityje, įvertinti negalią turinčių asmenų ir senjorų naudojimosi bibliotekų internetu ir skaitmeninėmis paslaugomis situaciją bei numatyti galimybes skaitmeninės įtraukties didinimui. Tačiau šioje srityje išvelgiamas poreikis išsamesniems, didesnės apimties tyrimams, kuriuose būtų analizuojami platesnės grupės bibliotekų vartotojų (vaikų ir jaunimo, suaugusiųjų, senjorų, darbo neturinčių, įvairias negalias turinčių asmenų ir pan.) poreikiai skaitmeninės įtraukties didinimo srityje, kurie padėtų pateikti gilesnes išvalgas ir numatyti skaitmeninės įtraukties didinimo galimybes. Mokslinių tyrimų kontekste taip pat stokojama tyrimų, kurie nagrinėtų bendradarbiavimo (kurio poreikis buvo aktualizuotas ir šiame tyrime) bei kitų tarporganizacinės sąveikos formų (kooperacijos, partnerystės ir kt.) svarbą skaitmeninės įtraukties didinimo bibliotekose srityje.

## Literatūra

1. Appleton, L., Hall, H., Duff, A. S., Raeside, R. (2018). UK Public Library Roles and Value: a Focus Group Analysis. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50 (3), 275–283. doi.org/10.1177/0961000618769987.
2. Ashiq, M., Rehman, S., Abdulrehman, I., Mujtaba, G. (2020). Future Challenges and Emerging Role of Academic Libraries in Pakistan: A Phenomenology Approach. *Information Development*, 1–16, doi: 10.1177/0266666919897410.
3. Bellini, C. G. P. (2018). The ABCs of Effectiveness in the Digital Society. *Communications of the Acm*, 61 (7). doi: 10.1145/3205945.
4. Bertot, J. C. (2016). Building Digitally Inclusive Communities: the Roles of Public Libraries in Digital Inclusion and Development. *ICEGOV '15-16, Conference Proceedings*, p. 95–102.
5. Beyene, W. M. (2018). Digital Inclusion in Library Context: A Perspective from Users with Print Disability. *Journal of Web Librarianship*, 12 (2), 121–140. doi.org/10.1080/19322909.2018.1427657.
6. Borg, K., Smith, L. (2018). Digital Inclusion and Online Behaviour: Five Typologies of Australian Internet Users. *Behaviour & Information Technology*, 37 (4), 367–380.
7. Caruso, S. (2014). *Creating Digital Communities: A Resource to Digital Inclusion*. Nova Science Publishers, Inc.
8. Casselden, B., Pickard, J. A., McLeod, J. (2015). The Challenges Facing Public Libraries in the Big Society: The Role of Volunteers, and the Issues that Surround their Use in England. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47 (3), 187–203. doi: 10.1177/0961000613518820.
9. Daniel, C. G. (2018). The Three Levels of the Digital Divide: Barriers in Access, Use and Utility of Internet among Young People in Spain. *Interações: Sociedade e as novas modernidades*, 64–91.
10. Ekbia, H. R. (2016). Digital Inclusion and Social Exclusion: The Political Economy of Value in a

- Networked World. *The information society*, 32 (3), 165–175.
11. Eynon, R., Deetjen, U., Malmberg, L. E. (2018). Moving On Up in the Information Society? A Longitudinal Analysis of the Relationship between Internet Use and Social Class Mobility in Britain. *The Information Society*, 34 (5), 316–327.
  12. Fabre, G., Popova, I. (2017). Digital Inclusion of Secondary Schools' Subject Teachers in Bolivia. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 13 (3), 41–56.
  13. Farooq, S., Gire, N., Taylor, C., Riley, M. (2015). Digital Inclusion: The Concept and Strategies for People with Mental Health Difficulties. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 49 (9). doi: 10.1177/0004867415591827.
  14. Feehan, D. M., Cobb, C. (2019). Using an Online Sample to Estimate the Size of an Offline Population. *Demography*, 56, 2377–2392.
  15. Gaskin, J. (2015). On the Potential for Psychological Researchers and Psychologists to Promote the Social Inclusion of People with Disability: A Review Cadeyrn. *Australian Psychological Society*, 50 (6), 445–454.
  16. Graves, S. J., German, E. (2018). Evidence of Our Values: Disability Inclusion on Library Instruction Websites. *Libraries and the Academy*, 18 (3), 559–574.
  17. Gregg, A., McKendry, V. (2019). Encouraging Essential Skills: How Public Libraries Promote Technological Literacy in Rural Communities. *Journal of New Librarianship*, 4, 476–504.
  18. Hart, B., Bobeva, C. M., Hutchings, M., Taylor, J. (2016). Strategies for Digital Inclusion: Towards a Pedagogy for Embracing and Sustaining Student Diversity and Engagement with Online Learning. *Technologies & Education Special Edition*, 86–106.
  19. Hawkins, J. E. (2018). The Practical Utility and Suitability of Email Interviews in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 23 (2).
  20. Juchnevič, L. (2016). Šiuolaikiniai bibliotekos konceptai tinklaveikos visuomenėje: kontekstas ir požūriai. *Informacijos mokslai*, 75, 95–114.
  21. Koller, D., Pouesard, M., Rummens, J. A. (2018). Defining Social Inclusion for Children with Disabilities: A Critical Literature Review. *Children & society*, 32, 1–13.
  22. Kulikauskienė, K. (2019). Socialiai įtraukios bibliotekos samprata besikeičiančioje visuomenėje. *Socialiniai tyrimai / Social research*, 42 (1), 67–78.
  23. Kulikauskienė, K., Liukinevičienė, L. (2020). The Theoretical Model of an Inclusive Library for People with Disabilities and its Practical Implementation. *Challenges of the Future*, 5 (2), 79–101.
  24. Lokman, I. M. (2006). E-Mail Interviewing in Qualitative Research: a Methodological Discussion. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57 (10). doi: 10.1002/asi.20416.
  25. Luterek, M. (2017). E-Government and E-Inclusion. The Role of the Public Libraries. *Conference Paper in Lecture Notes in Business Information Processing*. doi: 10.1007/978-3-319-65930-5\_23.
  26. Manzoor, M., Vimarlund, V. (2017). E-services for the Social Inclusion of People with Disabilities: A Literature Review. *Technology and Disability*, 29, 15–33. doi: 10.3233/TAD-170175.
  27. Manžuch, Z., Gudinaičius, A., Šuminas, A. (2018). Skaitmeninės atskirties mažinimo priemonės Lietuvoje: tikslai, auditorijos ir taikymo rezultatai. *Viešoji politika ir administravimas*, 17 (1), 84–98.
  28. Nemer, D. (2015). From Digital Divide to Digital Inclusion and Beyond. *The Journal of Community Informatics*, 11 (1).
  29. Newman, L., Browne-Yung, K., Raghavendra, P., Wood, D., Grace, E. (2017). Applying a Critical Approach to Investigate Barriers to Digital Inclusion and Online Social Networking among Young People with Disabilities. *Info Systems*, 27 (5), 559–588. doi: 10.1111/isj.12106.
  30. Real, B., Bertot, J. C., Jaeger, P. T. (2014). Rural Public Libraries and Digital Inclusion: Issues and Challenges. *Information Technology and Libraries*, 33 (1), 6–24.
  31. Reid, P. H. (2019). How Good is Our Public Library Service? The Evolution of a New Quality Standards Framework for Scottish Public Libraries 2012–2017. *Journal of Librarianship and Information Science*, 1–12. doi:10.1177/0961000619855430.
  32. Scholz, F., Yalcin, B., Priestley, M. (2017). Internet Access for Disabled People: Understanding Socio-Relational Factors in Europe. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 11 (1), 1–5. doi: 10.5817/CP2017-1-4.
  33. Śmiałowski, T., Ochnio, L. (2019). Economic Contexts of Differences in Digital Exclusion. *Acta Sci. Pol. Oeconomia*, 18 (2), 119–128.
  34. Strover, S. (2019). Public Libraries and 21st Century Digital Equity Goals. *Communication Research and Practice*, 5 (2), 188–205, doi: 10.1080/22041451.2019.1601487.
  35. Strover, S., Whitacre, B., Rhinesmith, C., Schrubbe, A. (2020). The Digital Inclusion Role of Rural Libraries: Social Inequalities through Space and Place. *Media, Culture & Society*, 42 (2), 242–259. doi: 10.1177/0163443719853504.
  36. Thompson, S. (2017). Defining and Measuring 'Inclusion' Within an Organisation. Prieiga internete: [https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5bace6fb40f0b62dd732c49f/123\\_Defining\\_and\\_measuring\\_inclusion\\_within\\_an\\_organisati.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5bace6fb40f0b62dd732c49f/123_Defining_and_measuring_inclusion_within_an_organisati.pdf).
  37. Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. London, Thousand Oaks, New Delhi.
  38. Vasilescu, M. D., Serban, A. C., Dimian, G. C., Aceanu, M. I., Picatoste, X. (2020). Digital Divide, Skills and Perceptions on Digitalisation in the European Union-Towards a Smart Labour Market. *PLoS ONE*, 15 (4).

39. Wyatt, D., Mcquire, S., Butt, D. (2018). Libraries as Redistributive Technology: From Capacity to Culture in Queensland's Public Library Network. *New Media & Society*, 20 (8), 2934–2953, doi: 10.1177/1461444817738235.
  40. Yılmaz, B., Cevher, N. (2015). Future of Public Libraries: Opinions of Public Librarians in Turkey. *International Federation of Library Associations and Institutions*, 41 (4), 336–352. doi: 10.1177/0340035215608861.
- Informacijos ir statistinių duomenų šaltiniai**
1. *Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos Lietuvos bibliotekų interneto vartotojų tyrimas* (2019). Prieiga internete: <https://www.lnb.lt/paslaugos/bibliotekoms/atlikti-tyrimai>.
  2. *LR statistikos departamento duomenys apie senjorų skaičių Lietuvoje* (2020). Prieiga internete: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?theme=all#/>.
  3. *Statistinės viešųjų bibliotekų ataskaitos. LNB duomenys* (2020). Prieiga internete: <http://statistika.libis.lt:7878/pls/apex/f?p=106:111:4028964805246385:4028964805246385>.
  4. *Tekstinės savivaldybių viešųjų bibliotekų ataskaitos. LNB duomenys* (2020). Prieiga internete: <https://drive.google.com/drive/folders/1Sm0GpTdzU6V-9W5k2M0BP2iUMYRyPg5j>.

Kulikauskienė, K., Šaparnienė, D.

## Public Libraries in Increasing the Digital Inclusion of Socially Excluded Groups in Society

### Summary

In today's world, information and communication technologies (ICT) and the ability to use their potential effectively, provide access to the latest information, digital services, communication, prompt inclusion in the labour market, participation in lifelong learning, and are an integral part of the successful functioning of society (Ekbia, 2016; Fabre and Popova, 2017). At the same time, the growing importance of ICT creates new challenges in ensuring equal opportunities for all, without exception, to have access to technological equipment, the Internet, the development of digital competences and digital services, and to enable them to use ICT effectively. The need to increase *digital inclusion* is particularly important in this area. Digital inclusion is associated with enabling socially excluded groups in society to use digital technologies effectively: for effective communication, participation in various activities, involvement in society and community (Real et al. 2014; Newman et al. 2017). The goals of digital inclusion are inseparable from the goals of social inclusion (Farooq et al., 2015; Beyene, 2018), in which the inclusion of all persons without exception, especially those belonging to socially excluded groups, in society and community is important. Caruso (2014), Bertot (2016), Borg and Smith (2018), Beyene (2018), Strover et al. (2020) note that digital inclusion comprises three key principles: access to the latest technologies, ICT adoption and application. The principle of application is the most important principle. It comprises the effective use of ICT, digital information and digital competences for learning, employment, self-education, civic participation, health strengthening and other purposes.

Public libraries are very important organizations in increasing digital inclusion. In order to increase digital inclusion, public libraries should carry out activities aimed at providing access to ICT and the Internet, improving the digital competences and offering digital services. In this area, it is particularly important for public

libraries to exploit the potential of their wide network of institutions, the variety of free services and possibilities to cooperate with other organizations. These aspects exclude public libraries from other institutions, enabling them to involve more people in digital inclusion activities and reach the most vulnerable groups of society that often experience social exclusion (Yılmaz and Cevher, 2015; Casselden, Pickard and McLeod, 2015; Appleton et al. 2018; Wyatt, Mcquire and Butt, 2018). The need to foster digital inclusion highlights the necessity to assess the activities of public libraries in increasing digital inclusion empirically. The aim of this article is to investigate the activities of public libraries in increasing the digital inclusion and to identify possible directions for the improvement of digital inclusion. The case of Šiauliai region was chosen for the empirical research. The methods of scientific literature content analysis, structured E-mail interview, systematization and generalization of collected data and secondary data analysis were employed in this research.

The empirical research has shown that the activities of Šiauliai region libraries in the field of increasing digital inclusion include the main ones discussed in the scientific literature (Caruso, 2014; Nemer, 2015; Bertot, 2016; Luterek 2017; Beyene, 2018; Gregg and McKendry, 2018; Strover et al. 2020); ensuring free access to ICT and the Internet, developing digital competences and providing digital services. Free access to ICT and the Internet offered by public libraries is important for people with disabilities and seniors, providing opportunities to take care of health, communicate with relatives and save money. Digital literacy training in libraries, individual consultations and some digital services (e.g. e-books, virtual events) are relevant to these target groups. However, the involvement of people with disabilities and seniors in these activities is insufficient, especially in the area of access to digital services. The empirical research

showed that the involvement of these target groups in the digital inclusion activities offered by libraries is limited. This limitation is caused by such reasons as lack of personal motivation, lack of digital skills, not adapted libraries infrastructure and technological equipment and lack of information about these activities.

Taking these aspects into account, it is recommended for public libraries to increase the diversity of access to digital services, intensify initiatives to

publicize information about these services and develop cooperation with organizations, representing these target groups (care homes, associations of the disabled, organizations representing seniors, daycare centers, etc.). This cooperation could increase the involvement of people with disabilities and seniors in the activities offered by libraries and contribute to the increase of digital inclusion.

**Keywords:** digital inclusion, the role of public libraries in increasing digital inclusion.