

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PASIŪLA PANEVŽIO MIESTO MOKYKLŲ BIBLIOTEKOSE

Reda Jonušauskienė, Rimanta Pagirienė, Daiva Ramanauskienė

Panevėžio kolegija, Lietuva

Anotacija. Tyrimo tikslas – išanalizuoti Panevėžio miesto mokyklų bibliotekų vartotojams teikiamų elektroninių paslaugų pasiūlą. Straipsnyje aptariama bibliotekų teikiamų elektroninių paslaugų svarba, apžvelgiamos mokyklų bibliotekų galimybės įsitraukti į kintantį ugdymo(si) procesą, pristatoma mokyklų bibliotekų darbuotojų nuomonė apie lankytojams teikiamų elektroninių paslaugų aktualumą, numatomos elektroninių paslaugų plėtos perspektyvos miesto mokyklų bibliotekose. Tyrimas atskleidė, kad dauguma Panevėžio miesto mokyklų bibliotekų teikia savo vartotojams elektronines paslaugas, išvelgia jų svarbą ir numato plėtos galimybes.

Raktiniai žodžiai: biblioteka; elektroninės paslaugos; informacinės technologijos.

IVADAS

Šiandien į įvairias gyvenimo sritis nesustabdomai skverbiasi medijos: internetas, televizija, socialiniai tinklai, radijas, spauda. Skaitmeninė aplinka keičia mūsų, kaip ir informacijos vartotojų, elgseną, tačiau mūsų šalyje „vis dar nėra sistemingos medijų ir informacinio raštingumo ugdymo politikos“, ir prieigą prie informacijos, žinių bei kultūros turinčios bibliotekos turėtų „tapti visuomenės medijų ir informacinio raštingumo ugdymo koordinatorėmis“ (Bibliotekų plėtos strateginės kryptys 2016–2022 metams, 2016, p. 3).

Mokyklos biblioteka yra platesnio bibliotekų ir informacijos tinklo grandis, tai – „atviras švietimo ir informacijos centras, mokymo ir mokymosi vieta su modernia informacine bei technine baze“ (Mokyklos bibliotekos koncepcija, 2001). Mokykla, kaip teigiama Geros mokyklos koncepcijoje (2015), šiandien turėtų įtraukti biblioteką, kaip pagrindinį informacijos šaltinį, į kintantį ugdymo(si) procesą, kuriame savarankiškas, nuotolinis, tinklinis, mokyklos sienas peržengiantis mokymasis grindžiamas informacinėmis technologijomis (toliau – IT). Lietuvos mokyklų bibliotekų asociacijos pirmininkė R. Noreikienė (2018) pateikia pavyzdžių, kaip mokyklų bibliotekose bendradarbiaujant su mokytojais vedamos netradicinės, integruotos pamokos, vykdomas projektinis mokymas, daug dėmesio skiriama mokinių informacinio raštingumo ugdymui. Tačiau tam, kad mokyklos biblioteka taptų neatskirama ugdymo(si) proceso dalimi, būtina moderni fizinė ir virtuali mokymąsi bibliotekose skatinanti aplinka ir kompetentingi bibliotekininkai, gebantys teikti vartotojams kokybiškas elektronines paslaugas.

Straipsnio tikslas – išanalizuoti Panevėžio miesto mokyklų bibliotekų vartotojams teikiamų elektroninių paslaugų pasiūlą.

Uždaviniai:

1. Išsiaiškinti mokyklų bibliotekų darbuotojų nuomonę apie vartotojams teikiamas elektronines paslaugas.
2. Aptarti elektroninių paslaugų plėtos galimybes miesto mokyklų bibliotekose.

Tyrimo objektas – mokyklų bibliotekų vartotojams teikiamos elektroninės paslaugos ir bibliotekininkų pasirengimas darbui skaitmeninėje aplinkoje.

Tyrimo metodai: dokumentų ir kitų informacijos šaltinių analizė, anketinė apklausa.

MOKYKLŲ BIBLIOTEKŲ MISIJA ŽINIŲ VISUOMENĖJE

Žodis „biblioteka“ išvertus iš graikų kalbos reiškia „knygų saugyklą“ (gr. *biblion* – knyga; gr. *theke* – saugykla), nors, kaip žinia, šiandien biblioteka atlieka žymiai daugiau funkcijų. Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatyme (2004, p. 1) biblioteka traktuojama, kaip „juridinis asmuo, veikiantis informacijos sklaidos, kultūros, mokslo ir švietimo srityse ir vykdamas bibliotekų veiklą“, nurodant, kad „bibliotekų veikla – dokumentų kaupimas, tvarkymas, sisteminimas ir saugojimas, galimybės naudotis viešaisiais informacijos šaltiniais užtikrinimas, <...> teikiant visuomenės švietimui, moksliniams tyrimams bei asmenybės ugdymui

reikalingą informaciją ir paslaugas“. Šiandieninėje žinių visuomenėje, pasak L. Juchnevič (2016), akivaizdi bibliotekos ir knygos santykio kaita, o naujų formatų, interaktyvūs informacijos ištekliai padeda vartotojams informaciją gauti greičiau ir patogiau.

N. Bražienė ir L. Sinkevičiūtė (2015) bibliotekų teikiamas paslaugas skirsto į *tradicines*, *elektronines* ir *bendruomenines*. *Tradicinių paslaugų* pagrindinis tikslas – rašytinio ir spaudos paveldo išsaugojimas, skaitymo skatinimas. *Elektroninės paslaugos* skiriasi nuo tradicinių paslaugų skaitmeniniu turiniu, nors jų tikslas analogiškas tradicinėms paslaugoms, elektroninės paslaugos padeda ugdyti vartotojų kompiuterinį raštingumą, IT gebėjimus. *Bendruomeninių paslaugų* tikslas – tarnauti bendruomenei, tenkinti jos poreikius.

Elektroninės paslaugos, anot D. Janavičienės ir M. Sinušaitės (2011), yra vienas iš patogiausių ir greičiausių būdų aptarnauti bibliotekų vartotojus šiandien. Autorės, išanalizavusios mokslines publikacijas apie bibliotekų teikiamas elektronines paslaugas, daro išvadą, kad kol kas nėra nusistovėjusios terminijos, apibūdinančios elektronines paslaugas. „<...> terminas *elektroninės paslaugos* gana platus, galintis apimti visas bibliotekų paslaugas, teikiamas kompiuterinių technologijų pagrindu: nuo galimybės naudotis elektroninėmis knygomis, elektroniniais žurnalais, duomenų bazėmis, virtualiais tektais, paslauga „Klausk bibliotekininko“ iki elektroninio aptarnavimo sistemos, automatizuoto knygų išdavimo bei grąžinimo, elektroninio komplektavimo ir t.t.“ (Janavičienė, Sinušaitė, 2011, p. 98). Būtent tokiu požiūriu į elektronines paslaugas ir buvo vadovautasi atliekant tyrimą.

Mokyklos biblioteka, kaip jau buvo minėta įvade, yra platesnio bibliotekų ir informacijos tinklo grandis, tačiau, kaip mokyklos bendruomenės dalis, ji turi būti „atvira iššūkiams ir pokyčiams, kurių pagrindinis tikslas – padėti sėkmingai augti mokiniui, mokytojui ir visai bendruomenei“ (Noreikienė, 2018, p. 2). Šiandien keičiasi požiūris į mokymą – „nuo švietimo visiems pereinama prie švietimo kiekvienam, t.y. personalizuoto, suasmeninto ugdymo(si) ir mokymo(si) pripažįstant, kad žmonių patirtys, poreikiai, siekiai skiriasi ir mokomasi skirtingais tempais ir būdais. <...> Plinta mokymasis iš elektroninių šaltinių ir virtualus pažinimas...“ (Geros mokyklos koncepcija, 2015, p. 2–3). Tad vienas iš mokyklų bibliotekų uždavinių – ugdyti mokinių informacinį raštingumą, padėti pažinti savo informacinius poreikius. Šiandien mokinsys – kompetentingas informacijos vartotojas, keliantis sau informacinius tikslus, gebantis naudodamasis IT atsirinkti reikiamą aktualią informaciją, vadovauti savo mokymuisi, o bibliotekų darbuotojų pareiga – tapti tokio mokymosi partneriais, patarėjais, pagalbininkais (Die Richtlinien der IFLA/UNESCO für Schulbibliotheken, 2002).

Bibliotekų veiklos tyrėjai (Seefeldt, Syré, 2017), akcentuodami svarbų mokyklų bibliotekų vaidmenį kintančiame ugdymo procese, pastebi, kad dalies Vokietijos mokyklų bibliotekų aprūpinimas, jų įrengimas, profesinis aptarnavimas yra nepatenkinami. Dokumente Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams (2016) pripažįstama, kad ir mūsų šalyje „didžioji dalis bibliotekų dar nėra pasiruošusios orientuotis į naujųjų Y ir Z kartų <...> ugdymo(si) poreikius“ (p. 3), numatomos bibliotekų modernizavimo kryptys: „modernizuoti fizinę ir virtualią mokymąsi bibliotekose skatinančią aplinką, pritaikant ją įvairaus amžiaus ir skirtingų socialinių grupių gyventojų poreikiams“ (p. 4), integruoti „bibliotekų išteklius bei paslaugas į formaliojo švietimo procesus ir priemones“ (p. 4). „Bibliotekose, atsižvelgiant į informacinių ir ryšių technologijų (IRT) rinkos pokyčius, turi atsirasti viešai prieinamų priemonių įvairovė <...> bei jomis naudotis skirta naujausia taikomoji programinė įranga“ (Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams, 2016, p. 5)

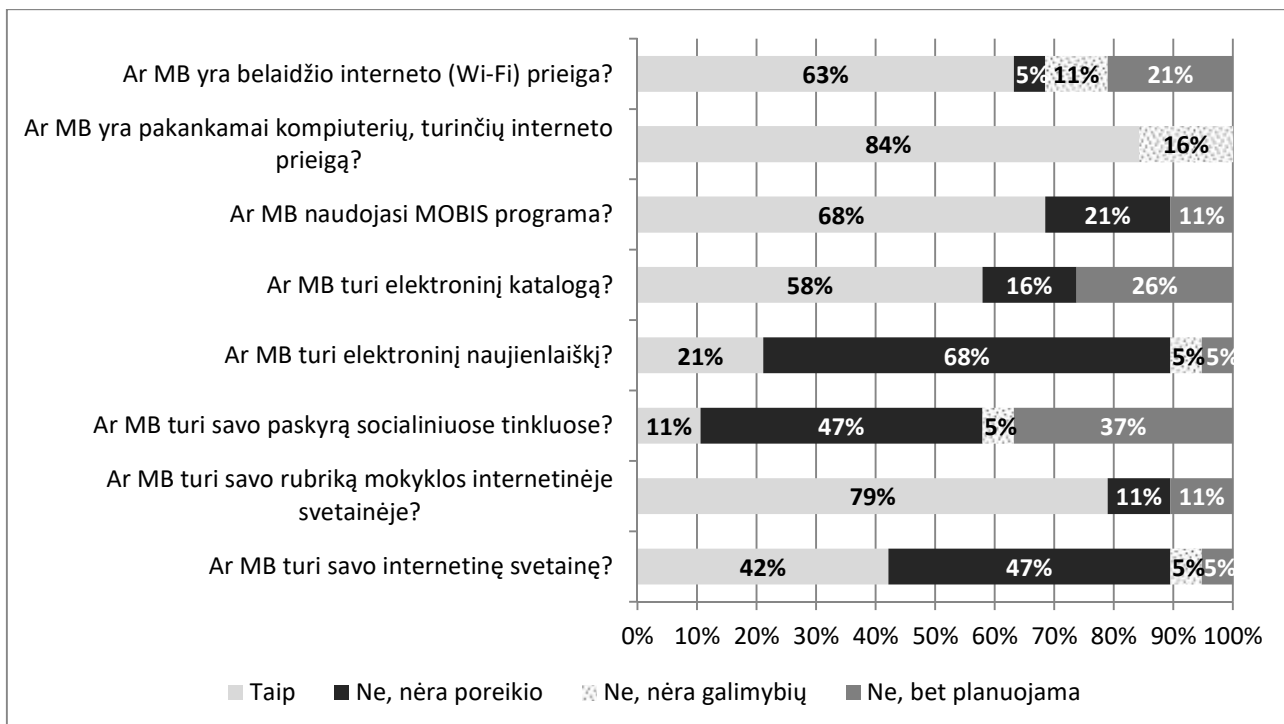
Taigi, mokyklos biblioteka, pasak G. Lamanauskienės (2010), nėra tik tradicinė informacijos išteklių saugykla, ji, kaip ir bet kuri kita akademinė biblioteka, aktyviai ir profesionaliai dalyvauja ugdymo(si) procese, kokybiškai teikdama informacines ir edukacines paslaugas.

MOKYKLŲ BIBLIOTEKININKŲ NUOMONĖ APIE TEIKIAMAS ELEKTRONINES PASLAUGAS IR JŲ AKTUALUMĄ

Tyrimas atliktas Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešosios bibliotekos užsakymu 2018 metų pradžioje. Tyrimo metodas – anketinė apklausa. Anketa sudaryta konsultuojantis su viešųjų ir mokyklų bibliotekų specialistais, ją sudaro uždari, pusiau uždari ir atviri klausimai. Anketose mokyklų bibliotekininkams buvo pateikti klausimai apie mokyklų bibliotekų pasirengimą teikti vartotojams elektronines paslaugas: kompiuterizuotas darbo vietas su internetu / belaidžio interneto prieiga; domėtasi, kokios elektroninės paslaugos teikiamos, kokiais būdais jos viešinamos, kaip bibliotekų darbuotojai vertina vartotojams teikiamas elektronines paslaugas; aiškintasi, ar bibliotekininkai yra pasirengę tenkinti išaugusius elektroninių paslaugų vartotojų poreikius, kokias įžvelgia elektroninių paslaugų plėtros galimybes.

Tyrimas, kuriame dalyvavo 19 Panevėžio mokyklų bibliotekų, iš jų: 7 gimnazijų, 10 progimnazijų ir 2 pagrindinių mokyklų bibliotekos, atskleidė, kad daugumoje Panevėžio miesto mokyklų bibliotekų yra pakankamas skaičius kompiuterizuotų darbo vietų su vartotojams skirta interneto prieiga (84 proc.) ir belaidžio interneto (Wi-Fi) ryšiu (63 proc.). Visgi dešimtadalis tyrime dalyvavusių bibliotekų darbuotojų pripažino, kad neturi galimybės prisijungti prie Wi-Fi sistemos, o kai kuriose bibliotekose skaitytojams dar trūksta kompiuterizuotų darbo vietų su internetine prieiga. Mokyklų bibliotekų teikiamas elektronines paslaugas iliustruoja ir bibliotekų darbuotojų naudojamos elektroninės programos bei elektroniniai katalogai. Apklausos duomenimis, dauguma (68 proc.) bibliotekų šiuo metu naudoja „Mokyklų bibliotekų informacinės sistemos“ (toliau – MOBIS) programą, o elektroninius katalogus turi daugiau kaip pusė (58 proc.) bibliotekų. Bibliotekos naujienos ir kita svarbi informacija dažniausiai viešinama mokyklos internetinėse svetainėse (79 proc.). 42 proc. apklausoje dalyvavusių mokyklų bibliotekų turi savo bibliotekų internetines svetaines, penktadalis – savo elektroninį naujienlaiškį, dešimtadalis naudoja paskyromis socialiniuose tinkluose *Facebook*, *Twitter* ir kt. Dalis mokyklų bibliotekų planuoja plėsti teikiamas elektronines paslaugas: daugiau nei trečdalis mokyklų bibliotekų ketina turėti savo paskyras socialiniuose tinkluose, dešimtadalis pasirengę įdiegti MOBIS programą, ketvirtadalis – elektroninius katalogus (žr. 1 pav.).

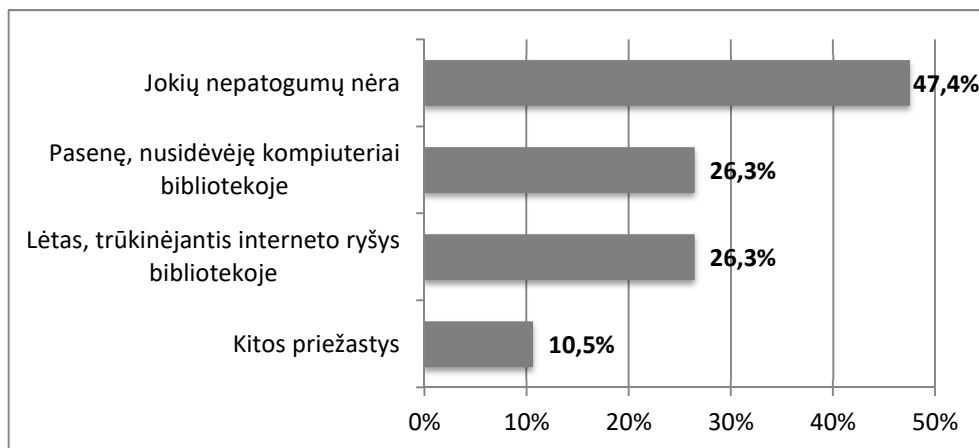
Tyrimas, kuriame dalyvavo 19 Panevėžio mokyklų bibliotekų, iš jų: 7 gimnazijų, 10 progimnazijų ir 2 pagrindinių mokyklų bibliotekos, atskleidė, kad daugumoje Panevėžio miesto mokyklų bibliotekų yra pakankamas skaičius kompiuterizuotų darbo vietų su vartotojams skirta interneto prieiga (84 proc.) ir belaidžio interneto (Wi-Fi) ryšiu (63 proc.). Visgi dešimtadalis tyrime dalyvavusių bibliotekų darbuotojų pripažino, kad neturi galimybės prisijungti prie Wi-Fi sistemos, o kai kuriose bibliotekose skaitytojams dar trūksta kompiuterizuotų darbo vietų su internetine prieiga. Mokyklų bibliotekų teikiamas elektronines paslaugas iliustruoja ir bibliotekų darbuotojų naudojamos elektroninės programos bei elektroniniai katalogai. Apklausos duomenimis, dauguma (68 proc.) bibliotekų šiuo metu naudoja „Mokyklų bibliotekų informacinės sistemos“ (toliau – MOBIS) programą, o elektroninius katalogus turi daugiau kaip pusė (58 proc.) bibliotekų. Bibliotekos naujienos ir kita svarbi informacija dažniausiai viešinama mokyklos internetinėse svetainėse (79 proc.). 42 proc. apklausoje dalyvavusių mokyklų bibliotekų turi savo bibliotekų internetines svetaines, penktadalis – savo elektroninį naujienlaiškį, dešimtadalis naudoja paskyromis socialiniuose tinkluose *Facebook*, *Twitter* ir kt. Dalis mokyklų bibliotekų planuoja plėsti teikiamas elektronines paslaugas: daugiau nei trečdalis mokyklų bibliotekų ketina turėti savo paskyras socialiniuose tinkluose, dešimtadalis pasirengę įdiegti MOBIS programą, ketvirtadalis – elektroninius katalogus (žr. 1 pav.).



1 pav. Mokyklų bibliotekų teikiamų elektroninių paslaugų prieinamumas ir pasiūla vartotojams

Apklaustos dalyviai taip pat paminėjo, kad bibliotekose naudojamos vadovėlių apskaitos programos, skaitytojams teikiamos kopijavimo, multimedija ir kt. paslaugos. Nors tyrimas atskleidė, kad dalis mokyklų planuoja elektroninių paslaugų plėtrą, deja, ne visi darbuotojai išvelgia poreikį atsinaujinti. Tikėtina, kad tai susiję su naujos veiklos baime ir įgūdžių dirbti menkai pažįstamoje skaitmeninėje aplinkoje stoka.

84,2 proc. mokyklų bibliotekų darbuotojų teigė, kad jų skaitytojams patogiu naudotis teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Paprašyti įvardinti problemas, su kuriomis jų bibliotekoje gali susidurti elektroninių paslaugų vartotojai, respondentai minėjo pasenusius, nusidėvėjusius kompiuterius, lėtą, trūkinėjantį interneto ryšį (žr. 2 pav.).



2 pav. Problemos, su kuriomis gali susidurti mokyklų bibliotekose elektroninių paslaugų vartotojai

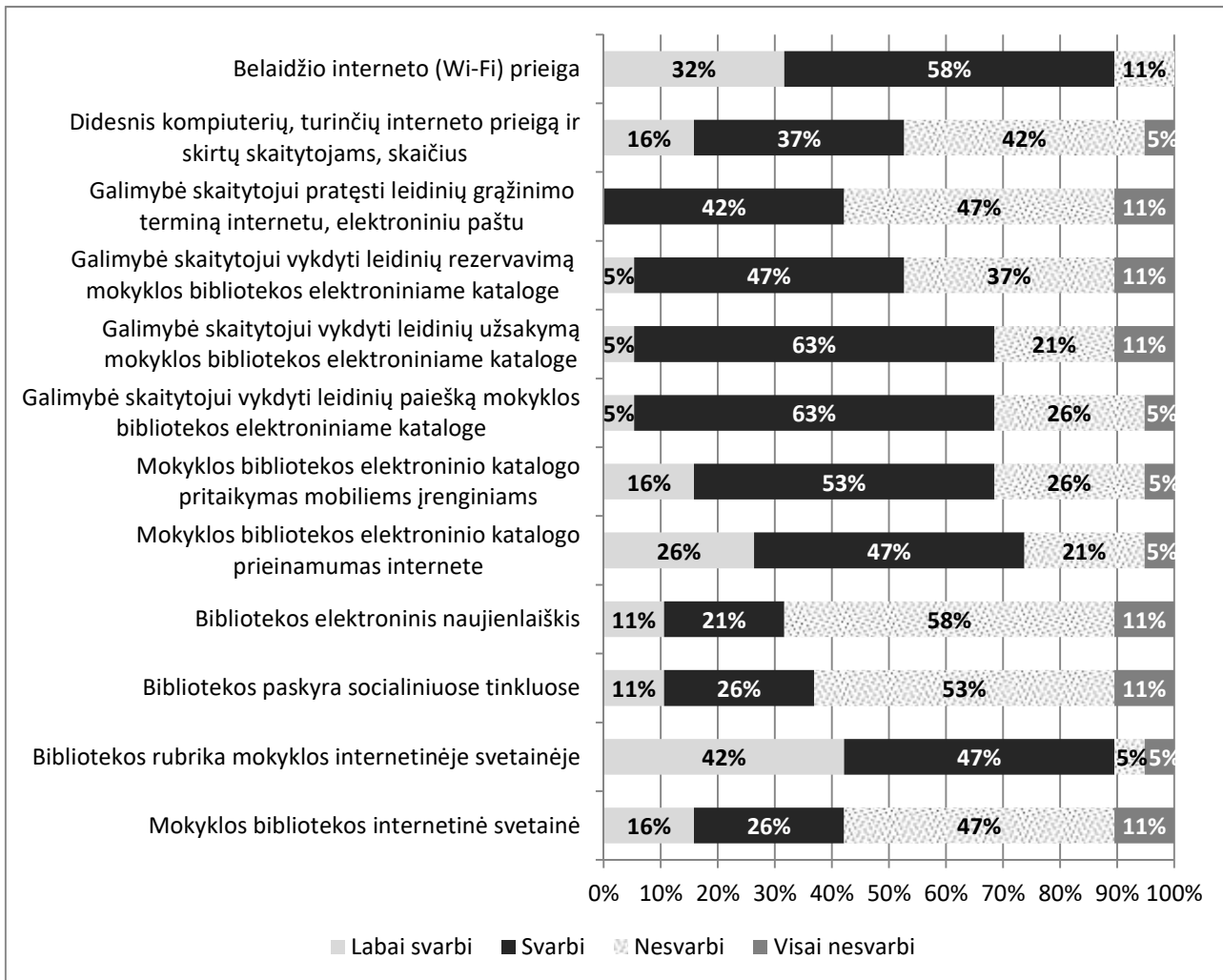
Taip kitų priežasčių buvo nurodytas nepatogus bibliotekos darbo laikas, kompiuterizuotų darbo vietų su Wi-Fi interneto prieiga stoka. Dalis bibliotekų darbuotojų pripažino, kad jiems stinga darbo su elektroninėmis sistemomis patirties, tad ne visada gali suteikti vartotojams reikiamą pagalbą.

Apibendrinant mokyklų bibliotekininkų nuomonės tyrimą galima teigti, kad daugumos Panevėžio miesto mokyklų bibliotekų techninis aprūpinimas yra gana geras: jose įrengtos kompiuterizuotos darbo vietos su internetine prieiga, turi bevielio interneto Wi-Fi ryšį. Bibliotekos teikia bendruomenės poreikius atitinkančias elektronines paslaugas (naudojasi MOBIS bei vadovėlių apskaitos programomis, turi elektroninius katalogus ir kt.) ir jas viešina mokyklos ar/ir savo bibliotekos internetinėje svetainėje. Dauguma bibliotekų artimiausiu metu planuoja modernizuoti techninę informacinę bazę, plėsti elektroninių paslaugų pasiūlą.

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTROS GALIMYBĖS PANEVĖŽIO MIESTO MOKYKLŲ BIBLIOTEKOSE

Vertinant elektroninių paslaugų plėtros galimybes, būtina nustatyti ne tik bibliotekos galimybes, bet ir žinoti vartotojų poreikius. N. Bražienės ir L. Sinkevičiūtės (2015) atliktas tyrimas parodė, kad pedagogai dažniau naudojami tradicinėmis bibliotekų paslaugomis (knygų skolinimas į namus, darbas su knyga skaitykloje), o informacijos paieška elektroninėse duomenų bazėse dar nėra tokia populiari. Tad bibliotekos darbuotojai turėtų kryptingai formuoti teigiamą skaitytojų požiūrį į elektronines paslaugas, atskleidami šių paslaugų vertę ir naudą. Šiuo atveju galėtų būti tikslingai pritaikomas Naujoviškos viešosios bibliotekos gairėse (2011) pateiktas 4 žingsnių rinkodaros modelis:

1. *Žinomumas*, pasitelkiant informavimo ir elektroninių paslaugų viešinimo priemones.
2. *Sudominimas*, atskleidžiant elektroninių paslaugų galimybes ir naudą.
3. *Poreikio sužadinimas*, parodant asmeninę naudą konkrečiam vartotojui.
4. *Veiksmas*, suteikiant vartotojams galimybes išbandyti elektronines paslaugas ir patiems įsitikinti jų nauda.



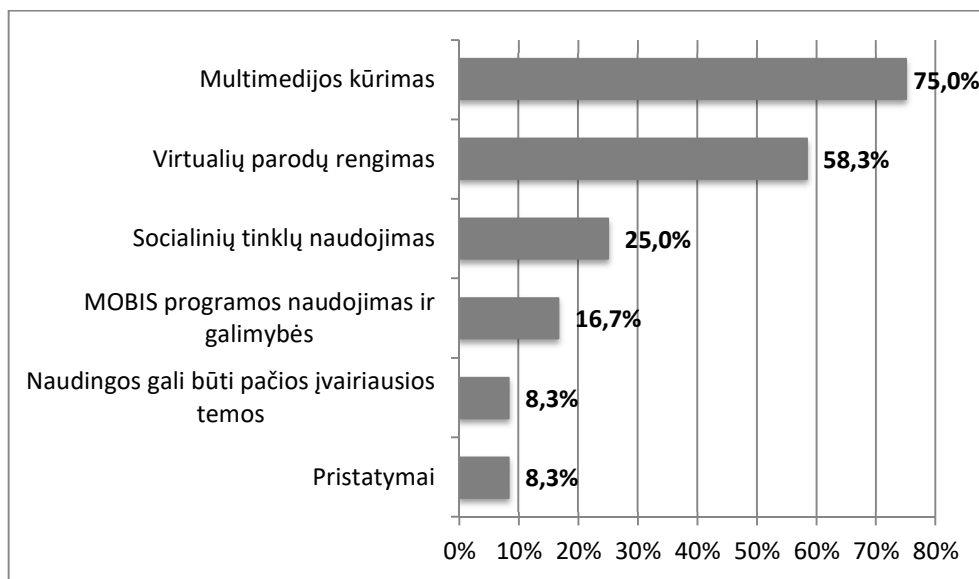
3 pav. Mokyklų bibliotekininkų nuomonė apie elektroninių paslaugų svarbą

Svarbu paminėti, kad bibliotekos darbuotojai turėtų patys išvelgti elektroninių paslaugų naudą ir tinkamai jas parinkti, atsižvelgdami į skaitytojų poreikius. Apklausos metu bibliotekininkų buvo paprašyta įvertinti įvairių elektroninių paslaugų svarbą ir jų aktualumą bibliotekos vartotojams. Tyrimas atskleidė, kad, bibliotekininkų nuomone, mokyklų bibliotekoms svarbiausia yra turėti bevielio interneto Wi-Fi prieigą, o kai kurioms bibliotekoms dar vis aktualus kompiuterizuotų darbo vietų su internetine prieiga skaičiaus didinimas. Respondentų teigimu, labai svarbi bibliotekos rubrika mokyklos internetinėje svetainėje, kurioje talpinama skaitytojams aktuali informacija, bibliotekos elektroninio katalogo prieinamumas internete ir jo pritaikymas mobiliems įrenginiams. Bibliotekininkai supranta, kad skaitytojai turi turėti galimybę jiems patogiu laiku prisijungti prie sistemos ir atlikti leidinių paiešką, rezervavimą, užsakymą. Žemiausių vertinimų pagal svarbą sulaukė tokios elektroninės paslaugos, kaip mokyklos bibliotekos elektroninė svetainė ar jos paskyra socialiniuose tinkluose, leidinių grąžinimo termino pratęsimas internetu, elektroniniu paštu, bibliotekos elektroninis naujienraštis (žr. 3 pav.).

Tokie elektroninių paslaugų svarbos vertinimai akivaizdžiai rodo, bibliotekos darbuotojas – mokyklos bendruomenės narys, puikiai pažįstantis savo skaitytojus, palaikantis su jais nuolatinį tiesioginį ryšį. Įvertinant tai, kad klientų pažinimas, kaip teigė D. Janavičienė ir M. Sinušaitė (2011), yra svarbiausias interneto komunikacijos klausimas, mokyklų bibliotekos plėtodamos elektronines paslaugas turėtų pasinaudoti šiuo pranašumu.

Elektroninės paslaugos, padėdamos įveikti laiko, atstumo ir kai kuriuos psichologinius barjerus, suteikia bibliotekininkui daugiau galimybių komunikuoti su skaitytojais, tačiau, anot D. Janavičienės ir M. Sinušaitės (2011), kartu atsiranda būtinybė nuolat įgyti naujų įgūdžių, mokytis ir tobulėti. Elektroninių paslaugų plėtra reikalauja gerų darbo su elektroninėmis sistemomis ir programomis įgūdžių, gebėjimo valdyti didelius skaitmeninės informacijos srautus, rengti informaciją elektroniniams leidiniams. Kaip parodė tyrimo rezultatai, du trečdaliai (63,2 proc.) tyrime dalyvavusių mokyklų bibliotekininkų yra atviri

pokyčiams, nori ir yra pasirengę įgyti naujų kompetencijų, tokių, kaip multimedijų kūrimas, virtualių parodų rengimas, pristatymų rengimas, plačiau susipažinti su socialinių tinklų ir MOBIS programos naudojimo galimybėmis ir kt. (žr. 4 pav.).



4 pav. Mokyklų bibliotekininkų pageidaujamų mokymų turinys

Panevėžio miesto kultūros židinyje – Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešojoji biblioteka, turinti plačiai išvystytą vartotojams teikiamų elektroninių paslaugų sistemą bei didelę edukacinės veiklos patirtį. Dauguma mokyklų bibliotekininkų pageidauja mokymų šioje bibliotekoje, jiems priimtinos įvairios mokymų formos: vaizdo paskaitos, nuotoliniai ar individualūs mokymai, patyrusių bibliotekos specialistų konsultacijos tiesiogiai, elektroniniu paštu, telefonu ar *Skype*.

Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad gerinti mokyklų bibliotekų elektroninių paslaugų kokybę padėtų nuolat atnaujinama bibliotekų kompiuterių bazė, gerai veikiantys elektroninių sistemų tinklai, elektronines programas įvaldę ir kokybiškai paslaugas teikiantys mokyklų bibliotekininkai. Tikėtina, kad ateityje Panevėžio miesto mokyklų bibliotekos taps modernia mokymo ir mokymosi vieta, neatskiriama ugdymo(si) proceso dalimi, o jų darbuotojai – deramais mokytojų pagalbininkais, ugdant mokyklos bendruomenės narių informacinį raštingumą ir sąmoningą informacijos vartotojų elgseną.

IŠVADOS

1. Dauguma Panevėžio miesto mokyklų bibliotekų turi galimybes ir teikia savo vartotojams bendruomenės poreikius atitinkančias elektronines paslaugas. Bibliotekų skaityklose yra įrengtos kompiuterizuotos darbo vietos su internetine prieiga, bevielio interneto Wi-Fi ryšys. Dauguma bibliotekų turi savo rubrikas mokyklos internetinėje svetainėje, naudojasi „Mokyklų bibliotekų informacinės sistemos“ bei vadovėlių apskaitos programomis, turi elektroninius katalogus. Darbuotojų apklausos duomenimis, problemų elektroninių paslaugų vartotojams gali sukelti kai kuriose mokyklų bibliotekose naudojama pasenusi kompiuterinė technika, trūkinėjantis interneto ryšys ar per trumpas bibliotekos darbo laikas.

2. Panevėžio miesto mokyklų bibliotekos numatę plėtoti vartotojams teikiamas elektronines paslaugas. Bibliotekininkų nuomone, būtų naudinga užtikrinti bibliotekos elektroninio katalogo prieinamumą internete ir jo pritaikymą mobiliems įrenginiams, suteikiant skaitytojams galimybę jiems patogiu laiku prisijungti prie sistemos ir atlikti leidinių paiešką, rezervavimą, užsakymą ir pan. Tačiau bibliotekininkai pripažino, kad kurdami ir teikdami vartotojams elektronines paslaugas stokoja žinių ir įgūdžių, pageidauja mokymų ir konsultacijų apie multimedijos kūrimą, virtualių parodų rengimą, nori geriau susipažinti su socialinių tinklų ir MOBIS programos valdymo galimybėmis. Nuolatinis glaudus mokyklų bibliotekų bendradarbiavimas su Panevėžio apskrities Gabrielės Petkevičaitės-Bitės viešąja biblioteka padėtų gerinti elektroninių paslaugų kokybę ir atvertų plačias elektroninių paslaugų plėtros perspektyvas.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

- Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016-2022 metams. (2016). Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2016 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. ĮV-344. [žiūrėta 2018-09-15]. Prieiga per internetą: <<https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/Biblioteku%20pletros%20kryptys.pdf>>.
- Bražienė, N., Sinkevičiūtė, L. (2015). Viešosios bibliotekos paslaugos mokinių ugdymo(si) kontekste: pedagogų nuomonė // *Mokytojų ugdymas / Teacher education*, 25(2), 5-14.
- Die Richtlinien der IFLA/UNESCO für Schulbibliotheken. (2002). [žiūrėta 2018-09-06]. Prieiga per internetą: <<http://www.schulmediothek.de/fileadmin/pdf/SLGuidelines.pdf>>.
- Geros mokyklos koncepcija. (2015). Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2015 m. gruodžio 21 d. įsakymas Nr. V-1308. [žiūrėta 2018-08-01]. Prieiga per internetą: <<https://www.smm.lt/uploads/documents/Pedagogams/Geros%20mokyklos%20koncepcija.pdf>>.
- Janavičienė, D., Sinušaitė, M. (2011). Tarpasmeninės komunikacijos su klientais ypatumai teikiant elektronines paslaugas bibliotekose // *Informacijos mokslai*, 58, 94-104.
- Juchnevič, L. (2016). Šiuolaikiniai bibliotekos konceptai tinklaveikos visuomenėje: kontekstas ir požūriai // *Informacijos mokslai*, 74, 95-114.
- Lamanauskienė, G. (2010). Akademinė biblioteka kaip organizacija: informacinės kultūros aspektas // *Švietimas: politika, vadyba, kokybė*, 1(4), 21-30.
- Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymo pakeitimo įstatymas. (2004). *Valstybės žinios*, 1995, Nr. 51-1245; 2000, Nr. 43-1223. 2004 m. liepos 15 d. Nr. IX-2378. [žiūrėta 2018-09-02]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.238641>>.
- Mokyklos bibliotekos koncepcija. (2001). Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2001 m. birželio 13 d. įsakymas Nr. 982.
- Naujoviškos viešosios bibliotekos gairės. (2011). Vilnius: Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka. [žiūrėta 2018-08-01]. Prieiga per internetą: <http://www.bibliotekospazangai.lt/media/public/Dokumentai/Naujoviskos_bibliotekos_gaires.pdf>.
- Noreikienė, R. (2018). Iniciatyva „Mokau ir mokausi su biblioteka“ // *Švietimo naujienos* (2018-01-05). [žiūrėta 2018-09-06]. Prieiga per internetą: <<http://www.svietimonaujienos.lt/iniciatyva-mokau-ir-mokausi-su-biblioteka/>>.
- Seefeldt, J., Syré L. (2017). Portale zu Vergangenheit und Zukunft – Bibliotheken in Deutschland. Hrsg.: BID. 5. überarb. und erweiterte Auflage. Georg Olms-Verlag.

Summary

Electronic services in Panevėžys city school's libraries

Digital environment changes consumers' behaviour, access to the information, knowledge, therefore cultural libraries should "become the coordinators of informational literacy and community media" (Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams, 2016).

School library is a chain of a wider libraries and information network, however, as a part of a school community, it has to attribute to the successful growth of students, teachers and wider society. Today the attitude to the teaching is changing along with a transition towards personalized training and education. Virtual cognition and electronic resources overtake the obsolete methods of teaching. The school today should include library as a major source of information in the shifting educational process in which personalized, remote, network-like training is based on the informational technologies (Geros mokyklos koncepcija, 2015). In order for a school to become an integral part of educational process, there must exist a modern physical and virtual environment that has a favorable area for learning, the competent librarians that are capable of delivering electronic services to the customers.

The aim of the article is to analyse the provision of electronic services in Panevėžys city schools' libraries.

Tasks:

1. Find out the opinion of schools' libraries' employees on the electronic service provision.
2. Discuss the electronic services expansion possibilities in the schools' libraries in the city.

An object of the research is electronic services provided by the schools' libraries and librarians' readiness to work in the digital environment.

Research methods are the analysis of documents and other information resources, a questionnaire.

The research in which participated 19 Panevėžys schools' libraries was conducted by the order of Gabrielės Petkevičaitės-Bitės public library in the beginning of 2018. The questionnaire was set up with the consultation of public schools' libraries' specialists. In the questionnaires schools' librarians got the questions on the libraries capacity to provide electronic services, their popularization in order to find out if librarians are ready to satisfy the growing needs of electronic service users and what are such service development possibilities.

After the summarize of the research results it is possible to make such conclusions:

Most of Panevėžys city school libraries have capacity and offer the customers electronic services. In libraries' reading rooms there are installed computerized work areas with wireless Wi-Fi internet access. Most of libraries display own rubrics in the school internet page, use "School library internet systems" and textbook programs, have electronic catalogues. According to the employee survey data, the users of electronic services sometimes face the problems due to the outdated electronic technique in the school library, interrupted internet connection or too short work time of the institution.

Panevėžys city schools' libraries plan to further develop the provision of electronic services. According to the opinion of personnel, it would be useful to ensure the electronic catalogue accessibility on the internet and its adaptation for the mobile devices in order to provide readers with an easy and fast access to the system as well as create orders, reservations and search for the publications. However, the librarians admitted that they lack the knowledge and competence on the electronic services and their functioning, need more instructions and consultations about the creation of media, visual exhibitions arrangement, want to be more accustomed to the work with social networks and use MOBID program's possibilities. Regular close cooperation between school libraries and Panevėžys municipality Gabrielės Petkevičaitės-Bitės public library would help to improve the electronic services quality and would open the way to the wider electronic services development perspectives.