

Tarpasmeninės komunikacijos su klientais ypatumai teikiant elektronines paslaugas bibliotekose

Daiva Janavičienė

Klaipėdos universiteto Socialinių mokslų fakulteto
Komunikacijų katedros docentė daktarė
Klaipėda University, Social Science Faculty,
Communications Department, Associate Professor, Doctor
Minijos g. 153, LT-93185 Klaipėda
Tel. +370 46 398 660, +370 611 46582
El. paštas: daiva_jnvc@yahoo.com

Milda Sinušaitė

Klaipėdos universiteto Informologijos studijų programos absolventė,
informacijos ir komunikacijos bakalaurė,
Komunikacijų katedros referentė
Klaipėda University, Bachelor of Information and Communication Science,
Informology study program alumni,
Communications Department referent
Tel. +370 604 74889
El. paštas: m.sinusaite@gmail.com

Bibliotekos paslaugų modernėjimas siejamas su elektroninės prieigos galimybių plėtra. Naudojant Saityno 2.0 technologijas, aktualūs komunikacijos įgūdžiai, kurie elektroninėje erdvėje nėra analogiški tiesioginės komunikacijos su klientais atvejams. Remiantis I. Rowlandsu, D. Nicholasu ir P. Williamsu, straipsnyje charakterizuojami elektroninių paslaugų klientai. Naudojant J. Nielseno tyrimo rezultatus, išskiriami elektroninės komunikacijos su klientais ypatumai, kuriuos sudaro operatyvumas, galimybė gauti paslaugas sau patogioje vietoje ir reguliuoti komunikacijos greitį, tiesioginio kontakto nebuvimas, anonimiškumas, konsultavimo sudėtingumas, pirmenybė elektroninių dokumentų naudojimui. Ypatumų raišką iliustruoja empiriniais apklausos (anketavimo) ir interviu tyrimo metodais atlikti tyrimai Klaipėdos apskrities viešojoje levos Simonaitytės bibliotekoje.

Reikšminiai žodžiai: viešoji biblioteka, bibliotekų elektroninės paslaugos, tarpasmeninė elektroninė komunikacija.

Temos aktualumas. Šiandien neabejojama informacijos ir komunikacijos technologijų įtaka žmogaus ekonominiam, socialiniam ir kultūriniam gyvenimui. Šis

globalus politinio, ekonominio, technologinio ir socialinio gyvenimo virsmas skatina ir bibliotekų pokyčius. Siekdamas, kad visuomenė plačiau naudotųsi jų paslaugo-

mis, bibliotekos turi teikti efektyvią prieigą prie kokybiškos informacijos. Vienas iš patogiausių ir greičiausių būdų aptarnauti šiandienos vartotoją – elektroninės paslaugos. Informacijos vartotojai vis dažniau savarankiškai ieško informacijos internete, naudojasi elektroninėmis paslaugomis be specialisto pagalbos, tačiau šiais atvejais didėja tikimybė, kad vartotojas neįgis informacinio raštingumo įgūdžių, sugaiš daug laiko ir nebus tikras, ar rasta informacija patikima. Bibliotekininkams kyla būtinybė ne tik kokybiškai įvaldyti informacijos ir komunikacijos technologijų priemones, bet ir elektroninėje erdvėje užmegzti draugiškus, abipusiu pasitikėjimu paremtus santykius su klientais. Tuo tikslu bibliotekoms būtina tirti elektroninės komunikacijos galimybes, nagrinėti, ar teikiamos paslaugos atitinka klientų lūkesčius ir poreikius.

Temos iširtumas. Tarpasmeninės komunikacijos teikiant paslaugas elektroninėje erdvėje, tematika nėra pakankamai analizuojama Lietuvos mokslinėse publikacijose. Darbe remiamasi *elektroninių paslaugų praktikų Lietuvoje* (Naudžiūnienė, 2008; Kvieselaitienė, 2008 ir kt.) straipsniais. Panaudojamos *Saityno 2.0* ir *Bibliotekos 2.0* idėjos (Manžuch, Saikovič, Kunigiškytė, 2009) pristatomos Lietuvos profesiniuose leidiniuose; remiamasi interneto komunikacijos bibliotekų veikloje analize (Aušra, s.a.).

Užsienio šalyse įvairūs komunikacijos teikiant elektronines bibliotekų paslaugas aspektai analizuojami gana plačiai. Šiame straipsnyje pristatomi užsienyje atliktų bibliotekininkų ir klientų tarpasmeninės komunikacijos elektroninėje erdvėje tyrimų rezultatai, apibūdinami šiuolaikiniai bibliotekų klientai, analizuojamos naujau-

sios *Bibliotekos 2.0* modelio paslaugos, išskiriami komunikacijos internete bruožai. Jais remiantis conceptualizuojami elektroninės komunikacijos ypatumai (Gronemyer, 2009; Banasek, Borniz, Sedore, 2005), apibūdinami šiuolaikiniai informacijos vartotojai, įvardijami esami ir potencialūs bibliotekos klientai (Rowlands, Nicholas, Williams, 2008; Feather, Sturges, 1997; Holmberg, Huvila, Kronqvist-Berg, 2009; Nesta, Mi, 2011), analizuojamos komunikacijos internete ypatybės (Nielsen, 2009) ir kibernetinės erdvės požymiai (Suler, 1996).

Tyrimo **objektas** – tarpasmeninė bibliotekų darbuotojų ir jų klientų komunikacija teikiant elektronines paslaugas viešosiose bibliotekose. **Tikslas** – remiantis šaltinių analize išskirti esminius tarpasmeninės bibliotekininkų komunikacijos su klientais ypatumus, siekiant juos ištirti Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos veikloje.

Tyrimo metodai. Mokslinių publikacijų ir kitų dokumentų analizės ir sintezės metodas naudojamas analizuojant užsienio šalių autorių tyrimus, skirtus tiesioginei tarpasmeninei komunikacijai internete, ir formuojant tarpasmeninės komunikacijos elektroninėje erdvėje teikiant nuotolines bibliotekų paslaugas sampratą. Tiriant elektroninės tarpasmeninės komunikacijos ypatumus konkrečioje bibliotekoje, naudoti anketavimo, stebėjimo ir interviu metodai.

Mokslinis tyrimo naujumas. Lietuvoje tarpasmeninės komunikacijos su klientais elektroninėje erdvėje ypatumų analizei skirtų mokslinių publikacijų nerasta. Tikėtina, kad (bibliotekų institucijos atveju) taip yra dėl to, kad dauguma Lietuvos viešųjų bibliotekų klientų vis dar dažniau naudo-

jasi tradicinėmis bibliotekų paslaugomis ir pirmenybę teikia tiesioginei tarpasmeninei komunikacijai be technologijų tarpininkavimo. Tarpasmeninės komunikacijos elektroninėje erdvėje ypatumų analizė turėtų paskatinti bibliotekų specialistus daugiau dėmesio skirti elektroninės tarpasmeninės komunikacijos su klientais plėtrai ir kokybei, siekiant gerinti nuotolinių paslaugų teikimą internete.

Bibliotekų ir jų klientų tarpasmeninės komunikacijos elektroninėje erdvėje teikiant nuotolines paslaugas samprata

Komunikacija padeda suvokti pasaulį, spartinti pasaulio vystimąsi, plėsti žmonių akiratį, diegti naujas technologijas. Įvairių profesijų atstovams komunikacija yra darbo priemonė, kurią naudodami jie daro poveikį išorinei aplinkai ir įgyja klientų pasitikėjimą. Kadangi informacijos ir žinių skleidimui visuomenėje būtinas efektyvus bibliotekų ir jų klientų komunikavimas, bibliotekų darbuotojams ypač svarbu suvokti komunikacijos proceso esmę ir pagrindinius principus.

Komunikacijos proceso ypatumai elektroninėje erdvėje. Kiekvienas asmuo, kuriantis žinias ar naują žinojimą, privalo suprasti komunikacijos proceso esmę (Aušra, s.a.). Autorius pabrėžia, kad tikra ir efektyvi komunikacija apima abipusį keitimąsi žiniomis. Tobulėjantys interneto įrankiai suteikia vis daugiau galimybių gauti grįžtamąjį ryšį, kuris yra būtinas abipusei siuntėjo ir gavėjo komunikacijai. Galima teigti, kad linijinis Shannono ir Weaverio komunikacijos modelis nėra tinkamas apibrėžti elektroninės komunikacijos modeliui dėl išskirtinių interneto erdvės savybių.

Kibernetinė erdvė skiriasi nuo tarpasmeninio realaus pasaulio, nes čia išnyko ribos tarp to, kaip, su kuo ir kada žmonės tarpusavyje sąveikauja. Ji pasižymi unikaliais psichologiniais bruožais, kurių skirtingi deriniai pastebimi įvairiose interneto aplinkose (Suler, 1996). Psichologijos profesorius išvardijo dešimt elementų, kurių deriniai daro įtaką žmogaus elgesiui kibernetinėje erdvėje:

- 1) apriboti jutimai (tikro fizinio kontakto nebuvimas);
- 2) tekstinė komunikacija;
- 3) lankstus tapatumas;
- 4) alternatyvūs jutimai;
- 5) lygus statusas;
- 6) ribas peržengianti erdvė;
- 7) lankstumas (asinchroniškumas) laiko atžvilgiu;
- 8) socialinės įvairovės galimybė;
- 9) komunikacijos teksto įrašymas;
- 10) priemonių (medijų) problemos (Suler, 1996).

Šie elektroninės erdvės požymiai išlieka aktualūs. Elektroninės komunikacijos procese nėra tiesioginio kontakto, nėra galimybės „perskaityti“ pašnekovo kūno kalbos, pamatyti jo reakcijos, pasikliaujama tekstu. Tai kartais sukelia nesusipratimų ar nesusikalbėjimų. Nors komunikuodami internetu pašnekovai gali matyti vienas kitą per vaizdo kameras, tačiau tai nepakeičia realaus fizinio kontakto. Daugelis žmonių internetą vertina dėl to, kad gali atlikti įvairius veiksmus sau patogioje vietoje.

Internetas dažnai apibūdinamas kaip sparčiai besiplėtojanti reklamos priemonė ir moderniausias komunikacijos kanalas (Čereška, 2004). Jis suteikia organizacijoms, tarp jų ir bibliotekoms, daugiau techninių elektroninės komunikacijos su klientais galimybių, iš kurių svarbiausios – ope-

ratyvumas, interaktyvumas, grįžtamasis ryšys (Černevičiūtė, Rudzionienė, 2007, p. 199). Operatyvumas pasireiškia tuo, kad internetu organizacijos informacija gali pasiekti vartotojus visame pasaulyje, nepaisant laiko ir vietos barjerų. Interaktyvumas – tai interneto savybė, kuri leidžia valdyti siuntėjo ir gavėjo sąveiką. Jis sudaro masinio informacijos gavėjų ir siuntėjų dialogo galimybes. Grįžtamasis ryšys leidžia sulaukti teigiamos ar neigiamos reakcijos iš įvairių pasaulio vietų (Wilcox, 2007).

Interneto erdvė charakterizuojama didžiuliu pasirinkimu, greita prieiga ir paprastumu naudotis įrankiais (Rowlands, Nicholas, Williams, 2008). Remiantis išskirtiniais interneto kaip komunikacijos priemonės požymiais, galima teigti, kad interneto atsiradimas kuria naują erdvę komunikacijos procesui. Komunikaciją internete galima įvardyti kaip elektroninę komunikaciją, nes ji vyksta per elektronines ryšio priemones, arba vadinti interneto komunikacija (*Computer Mediated Communication*, CMC), kuri apibrėžiama kaip keitimasis informacija globaliuose tinkluose, naudojančiuose TCP/IP protokolą ir kliento-serverio modelį duomenų komunikacijai (Aušra, s.a.).

Sudarydamas komunikacijos internete tipologiją (perdavimo, konsultacijų, registracijos ir pokalbių modeliai), Nielsenas (2009) citavo Bordewijką ir Kaamą, kurie aprašė keturis pagrindinius komunikacijos modelius, tinkamus aprašant bet kurią mediją. Būtina pabrėžti, jog daugialypis internetas sujungia visus šiuos keturis modelius, nes apima visus komunikacijos būdus – rašymą, kalbėjimą, vizualiąją komunikaciją ir kt.

Pokalbių modelis yra visiškai kitoks negu trys pirmieji modeliai: jis nesąveikauja su centru ir informacijos srautas yra

abipusis. Šiame modelyje medijų vartotojas yra ir jų kūrėjas, kuris siunčia ir gauna žinutes iš vieno ar daugiau komunikacijos partnerių. Pokalbių modelis, įtvirtintas globaliame kompiuterių tinkle, leidžia vartotojams bendrauti su kitais, kurių jie nėra matę anksčiau. Interneto vartotojai turi naujas galimybes kurti, skleisti ir dalytis informacija aplenkdami tarpininkus. Per visą interneto istoriją šie vartotojo įgalinimo aspektai ir demokratizavimas yra pabrėžiami dažniausiai. Pagrindinės elektroninės erdvės tendencijos yra vartotojų dalyvavimas, įgalinimas ir decentralizavimas. Šiandien vartotojai tikisi sinchroniško ir asinchroniško dialogo galimybių internete (Nielsen, 2009, p. 237–239). Į tai turėtų atsižvelgti ir organizacijos, internete komunikuodamos su auditorijomis.

Bibliotekų komunikacijos su klientais internete modelį galima apibūdinti identifikuojančią jo siuntėją, pranešimą ir gavėją. Siuntėjas yra bibliotekininkas, kurio pranešimas gali būti naujienos, duomenų bazė, elektroniniai dokumentai, atsakymai į užklausas internetu, o gavėjas – bibliotekos klientas, kuris turi galimybę klausiti, komentuoti, išreikšti savo nuomonę, reaguoti ir interpretuoti gautą pranešimą bei siųsti savo pranešimą, kuris apibrėžiamas kaip elektroninė užklausa bibliotekai. Konstatuotina, kad šiame komunikacijos procese egzistuoja grįžtamasis ryšys, kuris suteikia galimybę daugiau sužinoti apie savo organizacijos klientą. Literatūroje pabrėžiama, kad klientų pažinimas yra svarbiausias interneto komunikacijos klausimas. Auditorijos tyrimai rodo, kokia ji yra, kam turi būti skirtos elektroninės paslaugos, koks auditorijos priėjimas prie jų, kokios priėjimo problemos, kokius

klientų komunikacijos poreikius tenkina bibliotekos pateikiama elektroninė informacija. A. Aušra teigia, kad interneto komunikacija yra asinchroniško tipo. Ji suteikia sąlygas įvairiems komunikacijos būdams: „daugelis vienam“, „vienas vienam“, „vienas daugeliui“ (Aušra, s.a., p. 20). *Daugelis vienam* yra komunikacijos būdas, kai daug informacijos siuntėjų siunčia informaciją tam pačiam gavėjui. *Vienas vienam* – tarpasmeninės komunikacijos būdas, kai abipusiškai komunikuoja du ar daugiau dalyvių, o *vienas daugeliui* atstovauja tradicinės komunikacijos strategijai, kai informacija kontroliuojama ir siunčiama viena kryptimi iš centro informacijos gavėjams.

Tokiu būdu komunikacija internete – tai ne siuntėjo siunčiamas pranešimas gavėjui, o masinis pokalbis tarp lygiaverčių komunikacijos dalyvių, nes siuntėjas gali tapti gavėju, o gavėjas – siuntėju ir jie abu dalyvauja kuriant, redaguojant informacijos turinį. Organizacijos kaip informacijos siuntėjai jau nebegali kontroliuoti internete sklindančios informacijos ir jos interpretavimo. Dėl to joms labai svarbu sutelkti dėmesį į masinį dialogą su klientais, gebėti reaguoti į jų poreikius ir aktyviai komunkuoti internete. Pasitelkdamos internetą, bibliotekos efektyvina savo veiklą, gerina įvaizdį ir plečia paslaugų teikimo spektrą elektroninėje erdvėje.

Tarpasmeninė komunikacija elektroninėje erdvėje teikiant elektronines paslaugas. Mokslinių publikacijų (Banasek, Borniz ir Sedore, 2005; Bliūdžiuvienė, 2002; Ciesiūnas, 2008 ir kt.), nagrinėjančių bibliotekų elektronines paslaugas, analizė parodė, kad kol kas nėra nusistovėjusios terminijos, apibūdinančios elektronines paslaugas. Šiame tyrime laikomasi

nuostatos, kad terminas *elektroninės paslaugos* gana platus, galintis apimti visas bibliotekų paslaugas, teikiamas kompiuterinių technologijų pagrindu: nuo galimybės naudotis elektroninėmis knygomis, elektroniniais žurnalais, duomenų bazėmis, virtualiais teksta, paslauga „Klausk bibliotekininko“ iki elektroninio aptarnavimo sistemos, automatizuoto knygų išdavimo bei grąžinimo, elektroninio komplektavimo ir t. t. Elektroninių paslaugų struktūravimas neįeina į šio straipsnio tikslus, nes tyrimo tikslas telkiamas į bibliotekininko ir kliento tarpasmeninę komunikaciją elektroninėje erdvėje teikiant paslaugas.

Užsienio autorių atliktų tyrimų duomenimis (Braxton, Brunsdale, 2004), dauguma bibliotekininkų sutinka, jog informacinės technologijos paslaugų teikimą ir tarpasmeninę komunikaciją elektroninėje erdvėje daro smagesnį (*more fun*). Naudojami elektroninį paštą kaip labiausiai paplitusią virtualaus bendravimo priemonę, bibliotekininkai nejaučia didelės įtampos ar spaudimo, nes gali atsakyti į kliento klausimą jiems patogiu laiku, turi daugiau laiko apsvarstyti ir tinkamai suformuluoti atsakymą. Tačiau konsultacijos elektroninėje erdvėje realiuoju laiku sukelia gana prieštaringų nuomonių. Anot kitų autorių (Banasek, Borniz, Sedore, 2005), skiriasi užduodamų klausimų tipai, lyginant klientų konsultavimą realiai (akis į akį) ir elektroninėmis komunikacijos priemonėmis. Bibliotekoje klausama, kurioje vietoje yra dokumentas, o elektroninėmis priemonėmis dažniausiai teiraujamasi, kaip ieškoti specifinių dalykų arba kaip rasti konkrečius žurnalų straipsnius. Mokslininkai įvardija ir kliūtis, kylančias teikiant elektronines bibliografinio konsultavimo paslaugas. Visų pirma tam, kad informacijos vartotojas pa-

sinaudotų nuotoline bibliotekos paslauga, jis turi turėti interneto prieigą ir atitinkamą komunikacijos programą ar elektroninį paštą. Kita svarbi problema yra laikas tarp klausimo ir atsakymo (Gronemyer, 2009). Kiekvienas nori gauti atsakymą greitai, tačiau bibliotekos darbuotojams sunku konsultuoti, kai klausimų pateikiama daugiau, negu jie yra pajėgūs atsakyti.

Informacijos vartotojai įgyja vis daugiau galimybių patys susirasti jiems reikalingą informaciją internete, todėl virtualios bibliotekininko pagalbos jiems prireikia tik kaip konsultacijos (Kvieselaitienė, 2008). Elektroninės komunikacijos priemonės labai patogios ir operatyvios, kai užklausa yra nesudėtingos ir joms reikia trumpo atsakymo, o sudėtingos užklausa reikalauja daug bibliotekos darbuotojo laiko ir kliento kantrybės.

Išplitus naujoms *Saityno 2.0* technologijoms, be elektroninio bibliografinio aptarnavimo paslaugų, atsirado daugiau būdų elektroninei komunikacijai tarp bibliotekininko ir kliento. Pasak Lietuvos informacijos specialistų (Manžuch, Saikovič, Kunigis, 2009), *Saityno 2.0* idėja keičia bibliotekas. Imta svarstyti, ką reikėtų daryti, kad bibliotekos taptų artimesnės skaitytojams, bendraujantiems ir laiką leidžiantiems socialiniuose tinkluose, tinklaraščiuose, *YouTube* ir *Flickr* svetainėse. Svarstoma, kad *Saitynas 2.0* reiškia ne tik technologijas, bet jau plačiai žinomų bibliotekų atvirumo, skaitytojų aptarnavimo, artumo bendruomenei principų kūrybinį atgimimą. Šių principų įgyvendinimui kuriama Biblioteka 2.0. Tai bibliotekos modelis, paremtas *Saityno 2.0* technologijomis, orientuotas į vartotojo dalyvavimą kuriant informacijos turinį. Bibliotekos 2.0 šalininkai teigia, kad šie visiškai pasitikėji-

mo ryšiai tarp bibliotekos ir jos vartotojų yra sėkmės ženklas. Naudojant *Saityno 2.0* technologijas, gerinamas bibliotekininko profesijos įvaizdis viešojoje erdvėje, nes suteikiamos galimybės su bibliotekos klientais bendrauti draugiška, neįpareigojanti forma, patraukti visuomenės dėmesį (Peltier-Davis, 2009).

Bibliotekos 2.0 paslaugų modelio kūrimą paskatino būtent besikeičiantis vartotojas (Peltier-Davis, 2009). Nagrinėdamas Bibliotekos 2.0 koncepciją, autorius išskyrė ir Bibliotekos 2.0 kliento bruožus. ***Klientas apibūdinamas*** kaip:

- informacijos mėgėjas, trokštantis greitos prieigos prie elektroninės informacijos, pritaikomos asmeniniams poreikiams;
- savarankiškai besiorientuojantis informacijos ištekluose ir darantis sprendimus be specialisto pagalbos;
- vis dažniau patenkintas informacijos kokybe, kurią randa internete;
- teikiantis pirmenybę elektroniniams šaltiniams, o ne spausdintiniams;
- vertinantis kontekstinę informaciją kaip pridėtinę intelektinę vertę turiniui (pavyzdžiui, Amazon.com portalas, OPAC katalogas);
- persekiojamas minčių apie elektroninį paštą, žinutes, tinklaraščius, viki, žaidimus ir elektroninę prekybą;
- priklausomas nuo technologijų (nešiojami kompiuteriai, telefonai, MP3 grotuvai);
- pasižymintis 24/7 prieigos prie fizinės ir virtualios bibliotekos poreikiu.

Vartotojo 2.0 pasaulyje yra išnykusios ribos tarp darbo, žaidimų ir studijų, o daugiaprogramis režimas yra norma (Peltier-

Davies, 2009). Komunikuodamos su klientais, bibliotekos turėtų atsižvelgti į toki vartotojo apibūdinimą.

Lietuvos bibliotekų praktikai pastebi, jog, kaip ir visame pasaulyje bibliotekų duris praveria vis mažiau skaitytojų. Tyrimai rodo, kad elektroninėmis bibliotekų paslaugomis naudojasi ir tokie skaitytojai, kurie jose nesilanko. Todėl bibliotekos organizuoja įvairiausias programas, kad susigrąžintų tuos, kurie kitados ateidavo, ar kviečiasi tuos, kurie niekuomet jose nesilankydavo. Pažymėtina, kad informacijos vartotojai tampa vis reiklesni. Skaitytojai tikisi vis daugiau iš paslaugų rūšių, nes tikima, kad kompiuteriai ir elektroninės technologijos padarė informaciją lengviau pasiekiamą. Dėl to žmonės tapo nekantrūs, netoleruojantys atvejų, kai paslaugos teikiamos lėtai ir neefektyviai. Dauguma informacijos vartotojų nori iš bibliotekų patikimesnės informacijos naudojimo kontrolės ir geresnių tiesioginių paslaugų (Feather, Sturges, 1997). Orientuodamos paslaugas į klientų poreikius, bibliotekos turėtų kreipti dėmesį ne tik į technologijų įvaldymo siekius, bet ir į komunikavimo elektroninėje erdvėje ypatumus.

Elektroninės tarpasmeninės komunikacijos teikiant nuotolines paslaugas ypatumų išskyrimas. Remiantis pateikta teorine analize, išskirtini šie bibliotekų ir klientų komunikacijos teikiant paslaugas internete ypatumai, kurie toliau empiriškai tiriami konkrečioje bibliotekoje:

1. **Operatyvumas.** Bibliotekų elektroninės paslaugos suteikia greitesnę prieigą prie informacijos negu tradicinės paslaugos. Be to, internetui būdingas operatyvumas lemia bibliotekos klientų lūkesčius greitai gauti atsakymą į savo klausimą.

2. **Galimybė gauti paslaugas neišėjus iš namų.** Užtenka turėti interneto prieigą ir jau galima atlikti pageidaujamas procedūras bei komunkuoti.
3. **Galimybė reguliuoti komunikacijos greitį.** Dėl to yra daugiau laiko tinkamai suformuluoti savo klausimą ir atsakymą.
4. **Anonimiškumas.** Galimybė nusišlėpti savo tapatybę gali daryti įtaką nemandagiam ar netgi įžūliam klientų bendravimui su bibliotekininku. Kita vertus, klientai internetu bendraudami su bibliotekininku yra drąsesni (gali užduoti daugiau klausimų, kurių neišdrįstų pateikti žodžiu).
5. **Tiesioginio kontakto nebuvimas.** Klientai, kurie komunikacijoje labiau vertina tiesioginį kontaktą, mažiau linkę naudotis bibliotekų elektroninėmis paslaugomis.
6. **Konsultacijos internetu yra sudėtingos.** Užduodamas klausimą paslaugas teikiančiam personalui bibliotekoje klientas gali jį iš karto patikslinti (arba atvirksčiai), o internete tai užima daugiau laiko.
7. **Klientas, kuris naudojasi elektroninėmis paslaugomis, teikia pirmenybę elektroniniams, o ne spausdintiniams šaltiniams.**

Vertinant bibliotekų elektroninių paslaugų poveikį tiesioginei komunikacijai, akivaizdu, kad šis komunikavimo būdas padeda įveikti laiko, atstumo ir kai kuriuos psichologinius barjerus. Elektroninės paslaugos bibliotekininkui suteikia daugiau galimybių komunkuoti su bibliotekos klientais, kartu atsiranda būtinybė nuolat įgyti naujų įgūdžių, mokytis ir tobulėti.

Bibliotekos darbuotojų ir jos klientų tarpasmeninės komunikacijos elektroninėje erdvėje tyrimas

Tyrimo pagrindimas ir eiga. Žvalgomojo tyrimu (2011 metų kovo mėn.) nustatyta, kad Klaipėdos miesto ir rajono viešųjų bibliotekų klientai turi galimybę reikalingos informacijos ieškoti bibliotekų interneto svetainėse, taip pat vertinti, komentuoti jų veiklą, pateikti klausimus bibliotekininkams *Facebook* socialiniame tinkle. Šio etapo metu nustatyta, jog Klaipėdos miesto ir rajono viešosiose bibliotekose (toliau – VB) klientų konsultavimas realiuoju laiku (per *Skype* programą) vis dar yra pradinės stadijos. Klaipėdos miesto savivaldybės viešoji biblioteka šią paslaugą dar tik planuoja teikti, o Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešoji biblioteka šią paslaugą teikia gana trumpą laiką (apie pusę metų). Nustatyta, kad *populiariausia bibliotekininko ir kliento komunikacijos internetu forma* yra elektroninis paštas ir paslauga „Klausk bibliotekininko“. Elektroniniu paštu minėtų VB skaitytojai darbuotojų dažniausiai klausia, ar bibliotekoje yra konkreti knyga, ar bibliotekoje būtų galima rasti informacijos tam tikra tema, susidūrus su bibliotekos elektroninių paslaugų naudojimo problemomis (pvz., kodėl man nepavyksta rezervuoti leidinio, noriu prasižėsti dokumento grąžinimo terminą).

Po apžvalgos paaiškėjo, kad elektroninė tarpasmeninė bibliotekininkų ir klientų komunikacija aktyviausiai vyksta Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešojoje bibliotekoje, nes čia užklausų elektroniniu paštu per metus gaunama apie 600, o *Skype* programa per pusę metų gauta daugiau nei 300 užklausų. Be to, šioje bibliotekoje yra elektroninių užklausų skaičiaus

didėjimo tendencija. Dėl šių priežasčių nuspręsta išsamiai ištirti Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos darbuotojų tarpasmeninės komunikacijos su klientais, teikiant nuotoline paslaugas, ypatumus internete.

Tyrimo tikslas – ištirti identifikuotus bibliotekų elektroninės tarpasmeninės komunikacijos su klientais ypatumus Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešojoje bibliotekoje, apklausiant organizacijos darbuotojų ir jos klientų reprezentatyviąją dalį. Tyrimo pagrindu pasirinkta *hipotėzė*, kuri suformuluota remiantis užsienio autorių atliktais tyrimais ir teorine medžiaga: *Elektroninė tarpasmeninė bibliotekos darbuotojų ir klientų komunikacija skiriasi nuo tiesioginės tarpasmeninės komunikacijos bibliotekoje. Tam daro įtaką interneto savybės: operatyvumas, tiesioginio kontakto nebuvimas ir anonimiškumas.*

Tyrimo metodika. Tyrimui atlikti naudotas kiekybinis ir kokybinis analizės metodas. Pagrindiniai tyrimo metodai – anketinė apklausa ir interviu. Anketinėje apklausoje bibliotekos klientams pateikta 11 uždarų ir pusiau atvirų klausimų. Interviu klausimyne bibliotekų darbuotojams buvo pateikti 6 uždari, atviri ir pusiau atviri klausimai.

Tyrimo imties charakteristika. Siekiant gauti kuo tikslesnius duomenis, buvo apskaičiuotas bibliotekos klientų imties dydis. Remiantis 2010 metų duomenimis, Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės VB registruotų skaitytojų yra 25 538. Pagal šį bendrą skaitytojų skaičių apskaičiuotą atrankos visumą sudaro 394 skaitytojai. Interviu metodu apklausti penki ekspertai – Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos darbuotojai, kurie dažniausiai tiesiogiai bendrauja su klientais internetu.

Tyrimo rezultatų analizė

Interviu metodu gautų duomenų analizė.

Iš respondentų atsakymų paaiškėjo, kad anksčiausiai pradėta *elektroninė paslauga, besiremianti tarpasmenine komunikacija internetu*, – atsakymai į užklausas elektroniniu paštu, 2009 m. pradėta teikti paslauga „Klausk bibliotekininko“, o nuo 2010 m. atsirado galimybė klientams pasikonsultuoti per *Skype* programą ir gauti bibliotekos naujienas bei komentuoti jos veiklą. Darbuotojų nuomone, užklausų internetu daugėja, tai atspindi teorinėje darbo dalyje išreikštą elektroninių paslaugų ir tarpasmeninės komunikacijos elektroninėje erdvėje augimo tendenciją.

Respondentai komentavo, kad internetu dažniausiai klausiama, ar biblioteka turi kokią nors konkrečią knygą, kaip prasitęsti knygų grąžinimo terminą, dažnai prašoma nustatyti, iš kurio dokumento yra kokia nors pateikta ištrauka, ir konstatavo, kad elektroninių užklausų turinys yra specifinis.

Siekta sužinoti bibliotekininkų nuomonę apie teorinėje dalyje identifikuotus ypatumus, lyginant elektroninę komunikaciją su tiesiogine tarpasmenine komunikacija bibliotekoje. Bibliotekininkai sutinka, kad tiesioginis kontaktas yra labai svarbus konsultuojant bibliotekos klientus, ypač jei tos užklauskos sudėtingos. Kai užklausa yra sudėtinga, svarbu, kad iš karto būtų galima ją patikslinti. Bibliotekininkai vienareikšmiškai negalėjo atsakyti, ar konsultacijos internetu užima daugiau laiko nei bibliotekoje, nes jei bibliotekininkas ir klientas internete bendrauja realiuoju laiku, jų pokalbis neužtruks ilgai. Tačiau, jei ne, tai užtrunka ilgiau nei bibliotekoje. Respondentai sutinka, kad klientai, kurie klausia bibliotekininko internetu, tikisi

greitai gauti atsakymą. Būna, kad klientas dingsta be jokio perspėjimo, ir tada lieka neaišku, ar jam dar reikės informacijos, ar pakaks suteiktos. Paklausus, ar komunikacijos internete pranašumu laikytina tai, kad atsakant internetu į kliento klausimą yra daugiau laiko suformuluoti tinkamą atsakymą, bibliotekos darbuotojų nuomonės išsiskyrė. Trys darbuotojos sutiko, kad tai yra pranašumas, nes paslauga „Klausk bibliotekininko“ suteikia galimybę bibliotekininkui papildyti savo atsakymą, jei randama daugiau informacijos, kitos tuo abejojo.

Darbuotojams buvo sudėtinga atsakyti, ar anonimiškumas, būdingas internetui, gali lemti skaitytojų nemandagų, įžūlų bendravimą su bibliotekininku. Tačiau būna atvejų, kai žmonės pikta reaguoja į sistemos elektroniniu paštu siunčiamus pranešimus apie dokumentų grąžinimo termino pabaigą, ypač tada, kai gauna ne jiems skirtą laišką. Jie linkę manyti, kad šiuos pranešimus siunčia bibliotekos darbuotojas, tačiau paaiškinus, kad tai sistema ir egzistuoja klaidos tikimybė dėl netinkamai nurodyto elektroninio pašto adreso, žmonės nusiramina. Bibliotekos darbuotojai labiau linkę manyti, kad būdami anonimiški klientai internetu drįsta užduoti daugiau klausimų nei bibliotekoje.

Bibliotekininkai nebuvo linkę sutikti su teiginiu, kad klientai patys sugeba susirasti jiems reikalingą informaciją internete, o bibliotekininko pagalbos internetu jiems prireikia tik kaip konsultacijos. Nors klientai mano, kad patys sugeba ieškoti informacijos, tačiau praktika rodo, kad jiems dar trūksta informacinio raštingumo įgūdžių. Neretai klientai užduoda bendro pobūdžio klausimų, kurie neatskleidžia tikrojo jų informacinio poreikio. Respondentai

patvirtino, kad kartais užtrunka nemažai laiko, kol bibliotekininkas išsiaiškina, ko klientas iš tikrųjų ieško.

Anketinės apklausos būdu gautų duomenų analizė. Anketinės apklausos būdu apklausti 394 Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos klientai. Bibliotekoje buvo išdalyta 100 anketų, 294 anketos užpildytos internetu. Didžiąją respondentų dalį sudarė moterys (77 %), vyrai – 23 %. Kadangi šioje viešjoje bibliotekoje aktyviai lankosi studijuojantis jaunimas, kuris noriai sutiko dalyvauti apklausoje, 62 % respondentų buvo 18–25 metų amžiaus. Kitos amžiaus grupės sudarė daug mažesnes dalis: 26–35 metų respondentai – 14 %, iki 18 metų ir 36–45 metų grupės – po 7 %. Mažiausiai buvo vyresnio amžiaus respondentų – 46–60 metų (6 %) bei 60 metų ir vyresnių (4 %).

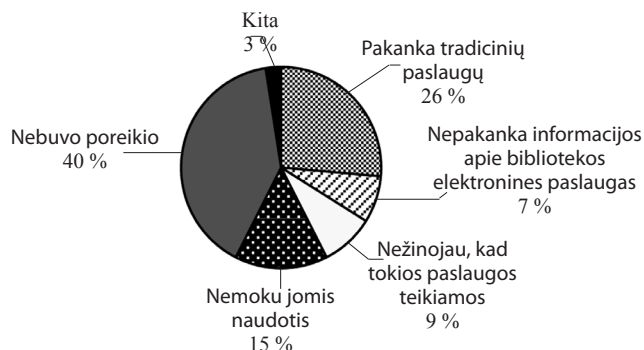
Pagal išsilavinimą, didžiąją respondentų dalį sudarė asmenys, įgiję vidurinį (41 %) arba aukštąjį išsilavinimą (32 %); 12 % respondentų turėjo aukštesnįjį, o pagrindinį išsilavinimą – 9 % respondentų. Mažiausią respondentų grupę sudarė profesinį išsilavinimą įgiję asmenys (6 %). Galima teigti, kad rezultatus lėmė tai, jog viena iš aktyviausiai besinaudojančių bibliotekų paslaugomis klientų grupių – studijuojantys žmonės, nes jiems reikia informacijos, jie tikisi atsakymų į sudėtingus klausimus.

Pirmuoju anketos klausimu siekta sužinoti, kiek laiko respondentas yra Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos klientas. Kaip buvo pažymėta teorinėje tyrimo dalyje, elektroninių bibliotekos paslaugų vartotojais gali tapti asmenys, nesilankę bibliotekos pastate. Šioje apklausoje tokių respondentų nebuvo daug (4 %). Tačiau ir nedidelė dalis įrodo,

kad bibliotekos yra matomos elektroninėje erdvėje ir kad jų kuriamuose puslapiuose lankosi ne tik esami bibliotekos klientai.

Kitu klausimu siekta išsiaiškinti, kaip dažnai respondentai naudojami bibliotekų elektroninėmis paslaugomis. Kadangi didelė dalis respondentų (37 %) atsakė, jog bibliotekų elektroninėmis paslaugomis naudojami tik kartą per mėnesį, galima teigti, kad elektroninės paslaugos dar nėra labai populiarios tarp bibliotekos klientų. Kita vertus, galima numanyti, kad ne visi respondentai žino, kas sudaro bibliotekų elektroninių paslaugų įvairovę. Apklausos klausimyne buvo pateikta elektroninių paslaugų pavyzdžių, ne visas jas respondentai žymėjo kaip naudojamą. Kad klientai nežino, kas sudaro bibliotekų elektronines paslaugas, leidžia numanyti nemažos dalies respondentų (20 %) pasirinktas atsakymas, jog jie „Nė karto“ nesinaudojo bibliotekų elektroninėmis paslaugomis.

Kitas anketos klausimas buvo skirtas tiems respondentams, kurie nė karto nesinaudojo bibliotekų elektroninėmis paslaugomis, siekiant sužinoti nesinaudojimo elektroninėmis paslaugomis priežastis (1 pav.). Respondentai kaip pagrindinę priežastį nurodo, kad nebuvęs poreikio jomis naudotis (39 %) ir kad jiems užtenka tradicinių paslaugų (26 %). 15 % respondentų teigė, kad nemoka jomis naudotis. Kadangi mažai respondentų rinkosi atsakymų variantus „Nepakanka informacijos apie bibliotekos elektronines paslaugas“ (8 %) ir „Nežinojau, kad tokios paslaugos teikiamos“ (9 %), galima teigti, kad pagrindinės nesinaudojimo elektroninėmis paslaugomis priežastys yra ne informacijos stoka apie bibliotekų siūlomų paslaugų įvairovę, bet tai, kad nėra poreikio arba nemoka jomis naudotis.



1 pav. Priežastys, dėl kurių respondentai nė karto nesinaudojo bibliotekų elektroninėmis paslaugomis

Siekta sužinoti, ar daug klientų naudojasi galimybe internetu užduoti klausimą bibliotekos darbuotojui. Respondentų nesinaudojimas arba naudojimas retai bibliotekų elektroninėmis paslaugomis lemia tai, kad mažiau nei trečdalis visų respondentų (26 %) klausimo pateikimui bibliotekai buvo pasirinkę komunikacijos internete būdą. Didelė dalis respondentų, kurie klausia bibliotekininko internetu (64 %), liko patenkinti gautu atsakymu, 24 % respondentų tik iš dalies, o 12 % respondentų neigiamai įvertino iš bibliotekos gautą atsakymą, tačiau tam įtakos gali turėti ir dideli kliento lūkesčiai arba labai sudėtinga užklausa, į kurią bibliotekos darbuotojai neturėjo galimybių atsakyti. Keletas bibliotekos klientų, kurie pasirinko neigiamą atsakymą, pabrėžė, kad iš bibliotekos negavo jokio atsakymo. Tai, žinoma, daro įtaką neigiamai klientų nuostatai dėl elektroninės komunikacijos su bibliotekos darbuotoju.

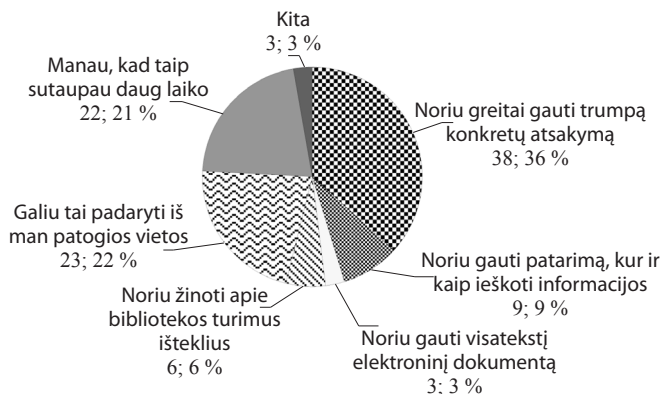
Teorinėje dalyje akcentuojama, kad pagrindinė elektroninės tarpasmeninės komunikacijos priemonė bibliotekų veikloje yra elektroninis paštas. Tai patvirtino ir gauti tyrimo rezultatai, nes daugiausia

elektroninių užklausų bibliotekos klientai buvo siuntę elektroniniu paštu (70 %) ir per paslaugą „Klausk bibliotekininko“ (26 %). Labai maža respondentų dalis klausimui pateikti buvo pasirinkę *Skype* programą (2 %) ar *Facebook* socialinį tinklą (2 %). Tam gali turėti įtakos tai, kad konsultacijos *Skype* programa ir profilis *Facebook* socialiniame tinkle bibliotekos veikloje atsirado visai neseniai (2010 m.), todėl dar nėra gerai žinomi bibliotekos klientams.

Tyrimu siekta sužinoti, kokios priežastys lemia kliento pasirinkimą užduoti klausimą internetu bibliotekos darbuotojams. Gautų atsakymų pasiskirstymas pateikiamas 2 paveiksle.

Paašškėjo, kad dauguma respondentų (36 %) iš bibliotekos tikisi greitai gauti trumpą konkretų atsakymą. Nemaža respondentų dalis (22 %) nori gauti patarimą, kaip ir kur ieškoti informacijos, arba mano, kad klausdami internetu sutaupo daug laiko (21 %). Iš to galima spręsti, kad bibliotekos klientai, siųsdami užklausą internetu, visada tikisi greitai gauti atsakymą ir sutaupyti laiko.

Siekiant ištirti, ką respondentai mano apie elektroninės tarpasmeninės komuni-

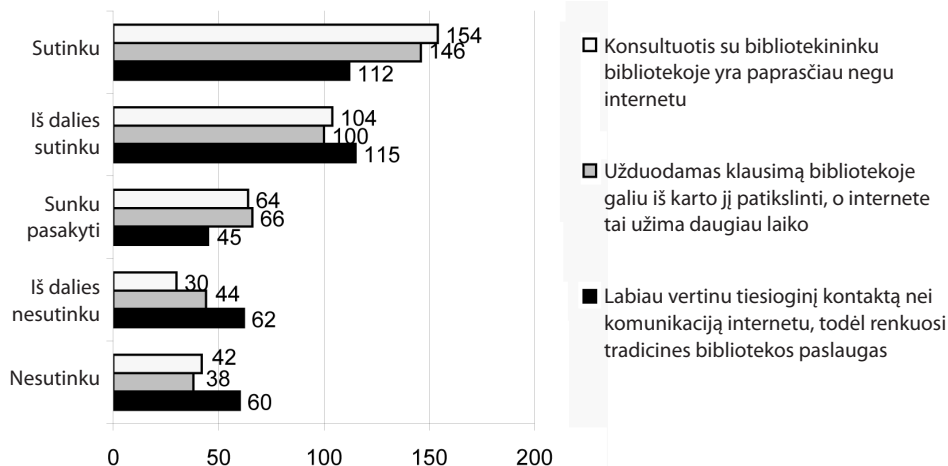


2 pav. *Priežastys, dėl kurių klientai klausimui pateikti renka komunikacijos internete būdą*

kacijos su bibliotekos darbuotojais ypatumus, aštuntasis anketos klausimas apėmė 10 teiginių, kuriuos reikėjo įvertinti nuo 1 iki 5 balų (1 reiškia nesutinku, 2 – iš dalies nesutinku, 3 – sunku pasakyti, 4 – iš dalies sutinku, 5 – sutinku). Sudarytais teiginiais siekta palyginti tradicinį konsultavimo si su bibliotekininku būdą bibliotekoje ir konsultacijas bei užklausas internetu.

Trijų teiginių vertinimo rezultatai pateikiami 3 paveiksle. Iš visų 10 teiginių

su pirmuoju teiginiu „Konsultuotis su bibliotekininku bibliotekoje yra paprasčiau negu internetu“ sutiko daugiausia respondentų (154). Tiesioginis kontaktas suteikia galimybę greitai išsiaiškinti ir patikslinti pateiktą užklausą. Viena iš priežasčių, kodėl teikiant elektronines paslaugas tradicinio konsultavimo bibliotekoje nepakeičia tarpasmeninė komunikacija internetu, yra bibliotekos klientų tiesioginio kontakto prioritetas.



3 pav. *Respondentų nuomonė apie komunikaciją su bibliotekininku bibliotekoje ir internetu*

Teorinėje dalyje akcentuojama, kad šiuolaikinis informacijos vartotojas labiau vertina elektroninę informaciją nei spausdintinę. Tačiau tyrimo metu šis teiginys vertinamas nevienareikšmiškai. Nemaža dalis respondentų (21 %) kategoriškai nesutiko su tuo, šiek tiek didesnė dalis respondentų (26 %) tai patvirtino. Šis aspektas gali daryti įtaką tarpasmeninės elektroninės komunikacijos plėtrai. Jei bibliotekos klientas labiau vertina spausdintinę informaciją, jis labiau linkęs eiti į biblioteką ieškoti jam reikalingų dokumentų ir bendrauti su bibliotekininku tiesiogiai bibliotekoje, nei pasikliauti elektronine informacija, gauta internetu.

Toliau siekta sužinoti, ar bibliotekos klientai vertina elektroninę tarpasmeninę komunikaciją dėl operatyvumo. Pastebėta, kad nemažai respondentų (24 %) rinkosi vidurinį atsakymų variantą, jiems buvo sudėtinga atsakyti, ar bibliotekų suteikiama galimybė komunikuoti internetu teikia greitesnę prieigą prie informacijos. Tikėtina, tai atspindi Lietuvos realijas, kad elektroninių paslaugų prieiga priklauso nuo įvairių technologinių veiksnių: interneto ryšio greičio, abipusio technologijų naudojimo įgūdžių.

Teiginiu „Vienas iš tarpasmeninės komunikacijos internete pranašumų yra tai, kad turiu daug laiko suformuluoti savo klausimą bibliotekininkui“ siekta sužinoti, ar bibliotekos klientai mano, jog galimybė reguliuoti komunikacijos greitį yra tarpasmeninės komunikacijos internete pranašumas. Šį aspektą respondentai vertino įvairiai. Dauguma jų (27 %) tik iš dalies pritarė šiam teiginiui, 14 % respondentų visiškai su juo nesutiko arba iš dalies nesutiko, o 21 % respondentų buvo sunku pasakyti.

Siekta sužinoti, ar bibliotekos klientai vertina elektroninių paslaugų teikiamą galimybę komunikuoti su bibliotekininku patogioje vietoje per nuotolį. Su teiginiu iš dalies sutiko didesnė dalis respondentų (25 %), visiškai nesutiko 19 % respondentų. Galima daryti prielaidą, kad respondentai vertina biblioteką kaip erdvę, kurioje patogiu ir naudinga lankytis, todėl elektroninės tarpasmeninės komunikacijos suteikiama galimybė neiti į biblioteką jiems nėra išskirtinai svarbi.

Bibliotekos klientų apklausa parodė, kad jie nėra labai reiklūs tarpasmeninės komunikacijos su bibliotekininku internete operatyvumui. Nemažai respondentų (36 %) nei sutiko, nei nesutiko su teiginiu, kad tikisi operatyvaus atsakymo į užklausą. Šį požiūrį gali lemti tai, kad respondentai mano, jog paslaugos operatyvumui daro įtaką daug veiksnių (iš jų ir technologiniai).

Tyrimu siekta sužinoti, ką bibliotekos klientai mano apie internetui būdingą anonimiškumą. Išskirtos dvi šio tarpasmeninės komunikacijos internete ypatumo pusės. Teigiama anonimiškumo pusė yra ta, kad internete bibliotekos klientas gali būti drąsesnis – bibliotekininkui užduoti daugiau klausimų, kurių žodžiu neišdrįstų pateikti. O neigiama šios ypatybės pusė – nemandagus ar net įžūlus bibliotekos kliento bendravimas su bibliotekininku, manant, kad tikroji jo tapatybė nebus nustatyta. Paaiškėjo, kad bibliotekos klientai labiau sutinka su teigiama anonimiškumo puse. Nemažai respondentų (95) sutiko, kad skaitytojai internete gali užduoti daugiau klausimų negu bibliotekoje. Tačiau mažesnė respondentų dalis (60) yra linkusi sutikti su tuo, kad anonimiškumas gali lemti nemandagų, įžūlų skaitytojų elgesį.

Tikėtina, kad nemandagaus elgesio internete priežasčių reikėtų ieškoti ne internetui būdingame anonimiškume, bet paties individo asmenybėje.

Išvados

1. Remiantis atlikta teorine analize apibūdinti šiuolaikinio informacijos vartotojo bruožai ir išskirti esminiai elektroninės bibliotekos darbuotojų ir klientų komunikacijos ypatumai: operatyvumas, paslaugos teikimo vietos patogumas, galimybė reguliuoti komunikacijos greitį, tiesioginio kontakto nebuvimas, anonimiškumas, konsultavimosi kliūtys, klientų teikiama pirmenybė elektroniniams dokumentams. Jų pagrindu atlikti empiriniai tyrimai konkrečioje viešojoje bibliotekoje.
2. Empirinio tyrimo rezultatai parodė, kad išskirti elektroninės tarpasmeninės bibliotekų darbuotojų ir klientų komunikacijos ypatumai identifikuojami Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos praktikoje. Nustatyta, kad bibliotekos darbuotojų ir klientų nuomonės apie elektroninės komunikacijos specifiškumą daugeliu atvejų sutapo. Pasitvirtino hipotezė, kad elektroninė tarpasmeninė bibliotekos darbuotojų ir klientų komunikacija skiriasi nuo tiesioginės komunikacijos bibliotekoje dėl interneto savybių (operatyvumo, tiesioginio kontakto nebuvimo ir anonimiškumo). Pagrindiniai jų skirtumai:

- komunikacijos turinys (skiriasi internetu ir tiesiogiai bendraujant pateikiamų klausimų tipai);
- bibliotekų elektroninės paslaugos suteikia greitesnę prieigą prie informacijos negu tradicinės, o klientų pagrindinis tikslas klausiant internetu – greitai gauti atsakymą;
- dėl to, kad nėra tiesioginio kontakto elektroninėje komunikacijoje, konsultacijos internete užima daugiau laiko ir būna atvejų, kai klientai nutraukia ryšį su bibliotekininku dėl nežinomų priežasčių;
- anonimiškumas suteikia klientams galimybę internetu užduoti daugiau klausimų, kurių neišdrįstama pateikti žodžiu, ir kartais gali lemti nemandagų jų elgesį.

Tyrimo metu identifikuota, kad (bibliotekininkų nuomone) klientams trūksta informacinio raštingumo įgūdžių, todėl jiems reikia ne tik bibliotekininko konsultacijos internetu, bet ir pagalbos ieškant reikiamos informacijos. Nemažai klientų sutinka, kad internetu iš bibliotekininko nori gauti patarimą, kur ir kaip ieškoti informacijos. Remiantis šiais rezultatais galima daryti prielaidą, kad pagrindinė bibliotekininkų misija elektroninėje erdvėje – klientų informacinio raštingumo ugdymas, kuris turi būti vykdomas per informacinių paslaugų internete teikimą, atsižvelgiant į elektroninės tarpasmeninės komunikacijos ypatumus.

LITERATŪRA

- AUŠRA, Algirdas (s.a.) *Mokslinė elektroninė biblioteka kaip efektyvios komunikacijos priemonė* [interaktyvus]. Baltijos visuomeninis informacinių technologijų ir švietimo centras [žiūrėta 2011 m. rugsėjo 19 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.e-library.lt/link_to_database1/resursai/Konferencijos/VU_KHF_050505/VU_KHF_050508_016-022.pdf>.
- BANASEK, Megan; BORNIZ, Ashlier; SEDORE, Raina (2005). *Virtual Reference in Academic Libraries* [interaktyvus]. Emporia State University, p. 1–5 [žiūrėta 2011 m. kovo 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.cowonstils.com/ashlie/Capstone/813paper.pdf>>.
- BLIUDŽIUVIENĖ, Nijolė (2002). Keletas bibliotekininkystės sąvokų: samprata ir aiškinimas. In *Bibliotekininkystė 2001*: Bibliotekos: fondai, skaitymas, sąveika. Vilnius, p. 53–57.
- BRAXTON, Susan M; BRUNSDALE, Maureen (2004). E-mail reference as substitute for library receptionist. *The Reference Librarian* [interaktyvus], No. 85, p. 19–31 [žiūrėta 2011 m. sausio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://search.ebscohost.com>>.
- CIESIŪNAS, Arūnas (2008). Archyvų informacijos (rankraščių, garso įrašų, fotografijos ir kt.) skaitmeninimo standartai. *Informatika* [interaktyvus] [žiūrėta 2011 m. rugsėjo 19 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vgtu.lt/upload/leid_konf/ciesiunas_184-191.pdf>.
- ČEREŠKA, Bronislovas (2004). *Reklama: teorija ir praktika*. Vilnius: Homo liber. 363 p. ISBN 9955-449-75-6.
- ČERNEVIČIŪTĖ, Jūratė; RUDŽIONIENĖ, Jurgita (2007). *Rinkodaros priemonių valdymas kultūros įstaigų veikloje*. Vilnius: Lietuvos kultūros darbuotojų tobulinimosi centras. 211 p. ISBN 978-9955-793-01-4.
- FEATHER, John; STURGES, Paul (1997). *International encyclopedia of information and library science*. London; New York: Routledge. 492 p. ISBN 0-415-09860-2
- GRONEMYER, Kate; DEITERING, Anne-Marie (2009). I don't think it's harder, just that it's different. Librarians' attitudes about instruction in the virtual reference environment. *Reference Services Review* [interaktyvus]. USA, Vol. 37, No. 4, p. 421–434 [žiūrėta 2011 m. gegužės 25 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&FileName=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/2400370405.pdf>>.
- HOLMBERG, Kim; HUVILA, Isto; KRONQVIST-BERG, Maria; WIDEN-WULFF, Gunnilla (2009). What is Library 2.0? *Journal of Documentation* [interaktyvus], Vol. 65, No. 4, p. 668–681 [žiūrėta 2011 m. rugsėjo 19 d.]. Prieiga per internetą: <www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm>.
- KVIESELAITIENĖ, Irena (2008). Elektroninės Nacionalinės bibliotekos paslaugos. In *Bibliotekų elektroninės informacijos infrastruktūros kūrimas ir e. paslaugos mokslui, studijoms, visuomenei ir verslui*: seminaras [interaktyvus], 2008 [žiūrėta 2010 m. vasario 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.lnb.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/INFOBALT%20-%20Irena200810211193.ppt>>.
- MANŽUCH, Zinaida; SAIKOVIČ, Jelena; KUNIGIŠKYTĖ, Jurgita (2009). Rock&Roll, arba kūrybingas požiūris į bibliotekininko profesiją, studijas ir darbą. *Tarp knygų*, Nr. 7–8, p. 12–14.
- NAUDŽIŪNIENĖ, Asta (2008). Elektroninės paslaugos Kauno apskrities viešojoje bibliotekoje. *Tarp knygų*, Nr. 5, p. 4–5.
- NESTA, Frederick; MI, Jis (2011). Library 2.0 or Library III: returning to leadership. *Library Management* [interaktyvus], Vol. 32, No. 1/2, p. 85–97 [žiūrėta 2011 m. rugsėjo 19 d.]. Prieiga per internetą: <www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm>.
- NIELSEN, Jans Horn (2009). Library communication outside a library context: instant messaging as library service. *New Library World* [interaktyvus], Vol. 110, No. 5/6, p. 237–248 [žiūrėta 2011 m. rugsėjo 19 d.]. Prieiga per internetą: <www.emeraldinsight.com/0307-4803.htm>.
- PELTIER-DAVIS, Cheryl Ann (2009). Web 2.0, Library 2.0, Library User 2.0, Librarian 2.0: Innovative Services for sustainable Libraries. *Computers in Libraries* [interaktyvus], No. 1, p. 16–21 [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://search.ebscohost.com>>.
- ROWLANDS, Ian; NICHOLAS, David; WILLIAMS, Peter et al. (2008). The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. In *Aslib Proceedings: New Information Perspectives* [interaktyvus], Vol. 60, No. 4, p. 290–310 [žiūrėta 2011 m. vasario 10 d.]. Prieiga per internetą: <www.emeraldinsight.com/0001-253X.htm>.

SULER, John (1996). The Basic Psychological Features of Cyberspace. *The Psychology of Cyberspace* [interaktyvus]. [S.l.] [žiūrėta 2011 m. vasario 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://users.rider.edu/~suler/psycyber/basicfeat.html>>.

THORNTON, Glenda A. (2000). Impact of electronic resources on collection development, the roles

of librarians, and library consortia. *Library Trends* [interaktyvus], Vol. 48, No. 4, p. 842–856 [žiūrėta 2011 m. sausio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://search.ebscohost.com>>.

WILCOX, Dennis L.; CAMERON, Glen T.; AULT, Philip H. ir kt. (2007). *Ryšiai su visuomene: strategija ir taktika*. Kaunas: Poligrafija ir informatika. 494 p. ISBN 978-9986-850-59-5.

ŠALTINIAI

Interaktyvios viešųjų bibliotekų paslaugos [s.a.] Bibliotekos pažangai: mokymosi medžiaga [interaktyvus] [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vipt.lt/moodle/mod/resource/view.php?r=1615&frameset=ims&page=1>>.

JASTIUGINAS, Saulius; MALAIŠKA, Raimundas; KRASAUSKAS, Vytautas; RAMANAUSKAITĖ, Eglė (2007) *Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje* [interaktyvus]. Vilnius [žiūrėta 2011 m.

rugsėjo 19 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.infobalt.lt/main.php?&s=62&r=59&i=7518>>.

LR Vyriausybė (2003). Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo. *Valstybės žinios* [interaktyvus]. Vilnius, Nr 2–54 [žiūrėta 2011 m. balandžio 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.egov.lt/uploads/file/Del%20Elektronines%20valdžios%20koncepcijos%20patvirtinimo.pdf>>.

ELECTRONIC SERVICES IN LIBRARIES: CHARACTERISTICS OF COMMUNICATION WITH CLIENTS

Daiva Janavičienė, Milda Sinušaitė

S u m m a r y

The *object* of the investigation is electronic communication between library workers and clients. The goal is to analyze the characteristics of communication with clients in libraries by exploring the practice of Klaipėda district Ieva Simonaitytė public library, Lithuania. The main tasks are as follows: 1) to analyze the concept of electronic services in respect of communication; 2) to study the ways in which libraries communicate with their clients in the electronic environment; 3) to investigate the characteristics of clients who use electronic services, their behaviour and needs; 4) to identify the main features of electronic communication between libraries and their clients; 5) to investigate the characteristics of electronic communication with clients in the Klaipėda district I. Simonaitytė public library and to offer recommendations.

On the grounds of literature survey and interview

analysis and using the method of synthesis, it was possible to draw a conclusion that the communication between workers and clients on the internet has some particular characteristics: speed, the possibility to get a service at the place where it is comfortable, and to regulate the speed of communication, absence of direct contact, difficulty of consultation, preference of electronic documents. Taking into account these specific characteristics, libraries improve the quality of internet services, expand the spectrum of services, change their image and establish community-based relationships with clients. The research has shown that the characteristics of electronic communication, identified in the theoretical part, exist in the practice of Klaipėda district I. Simonaitytė library.

Keywords: public libraries, electronic services, electronic interpersonal communication.