

# Bibliotēku lietotāju uztvere par IKT lietošanas priekšrocībām publiskajās bibliotēkās Latvijā

Gala ziņojums

2013. gada marts

*Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor un Rosanna Currenti*



BILL &  
MELINDA  
GATES  
*foundation*

# Satura rādītājs

## Kopsavilkums

<b>1. Pamatojums un metodoloģija</b>	<b>6</b>
<b>2. Publisko bibliotēku tīkls un interneta nodrošinājums</b>	<b>8</b>
<b>3. Bibliotēku un PPD lietošana</b>	<b>9</b>
<b>4. Publisko bibliotēku novērtējums</b>	<b>16</b>
<b>5. Ikdienas un neformālā mācīšanās</b>	<b>19</b>
<b>6. PBD izmantošana nodarbinātībai un uzņēmējdarbībai</b>	<b>21</b>
<b>7. E-pārvalde un aktīva pilonsiskā līdzdalība</b>	<b>23</b>
<b>8. Ietekme</b>	<b>25</b>

## Pateicība

Ziņojuma autori pateicas šiem cilvēkiem par atbalstu, kas palīdzēja nodrošināt veiksmīgu projekta īstenošanu:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chiranov	Biblionet Romania	Romania
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture	Denmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania	Lithuania
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	United Kingdom
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation	Poland
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgium
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP)	Czech Republic
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Spain
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries	Netherlands
Helen Osborn	Libraries NI	United Kingdom
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems”	Latvia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	United Kingdom
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Greece

## Atruna

Šis ziņojums ir balstīts uz pētījumu, kas veikts ar Bila un Melindas Geitsu fonda finansiālu atbalstu. Ziņojumā iekļauti tā autoru iegūtie dati un secinājumi, un tie ne vienmēr atspoguļo Bila un Melindas Geitsu fonda viedokli vai politiku.

## Kopsavilkums

### Mērķi un pētījuma pieeja

TNS – globāli strādājošs neatkarīgs pētījumu uzņēmums – saņēma pasūtījumu no Bila un Melindas Geitsu fonda veikt pētījumu 17 ES valstīs, lai noskaidrotu publisko bibliotēku lietošanas veidus un lietotāju uztveri. Pētījuma mērķis ir izprast, kāda ir ES publisko bibliotēku ietekme uz to lietotāju dzīvi.

Pētījumā ietilpa:

- seminārs pētījumā ieinteresētajām pusēm, lai apspriestu pētījuma prioritātes;
- materiālu pētījums, lai apkopotu galvenos datus par bibliotēkām;
- reprezentatīvas iedzīvotāju izlases aptauja – iedzīvotāji vecumā no 15 gadiem visās 17 valstīs;
- bibliotēku un publiski pieejamo datoru (PPD) lietotāju vecumā no 15 gadiem aptauja visās 17 valstīs, aptauja tika veikta bibliotēkās; un
- kvalitatīvas intervijas ar bibliotēku lietotājiem un bibliotēku personālu.

Šis ziņojums sniedz īsu pārskatu par Latvijā iegūtajiem datiem un salīdzina tos ar kopējiem ES datiem.

### Publisko bibliotēku tīkls

- Balstoties uz materiālu pētījumu, konstatēts, ka Latvijā darbojas 819 publiskās bibliotēkas, kas atbilst 4 bibliotēkām uz 10 000 iedzīvotāju, salīdzinājumam – visā ES vidēji ir 1,3 bibliotēkas uz 10 000 iedzīvotājiem.
- Datori šobrīd ir 100% pieejami visās publiskajās bibliotēkās Latvijā.

### Bibliotēku un publiski pieejamu datoru lietošana

- Aptuveni 0,5 miljoni pieaugušo Latvijā, kas veido teju trešdaļu valsts pieaugušo iedzīvotāju (30%), pēdējo 12 mēnešu laikā ir lietojuši publisko bibliotēku, salīdzinājumam – visā Eiropā šis rādītājs ir bijis mazliet mazāk par ceturtdaļu (23%) visu pieaugušo.
- Aptuveni 0,1 miljoni pieaugušo Latvijā jeb 8% pieaugušo PPD ir lietojuši pēdējo 12 mēnešu laikā, kas ir ievērojami vairāk nekā vidēji ES, kur šis rādītājs ir 4% pieaugušo.
- PPD lietotāji Latvijā tāpat kā vidēji ES lielākoties ir vīrieši un vecumā no 15 līdz 24 gadiem; viņi vairāk nekā vidēji ES dzīvo lauku novados, nevis mazās vai lielās pilsētās.
- Galvenais iemesls PPD lietošanai ES ir bezmaksas pieeja pakalpojumiem apvienojumā ar to, ka nav citu iespēju piekļūt pakalpojumiem. PPD lietotāji Latvijā vairāk nekā vidēji ES atbild, ka viņiem nav citu iespēju piekļūt internetam (36% Latvijā salīdzinājumā ar 19% ES).
- Kopumā aprēķināts, ka 40 000 PPD lietotāju Latvijā nav iespēju piekļūt internetam citviet vai nav iespēju piekļūt tam bez maksas.
- Latvijā PPD lietotāju vidū PPD pakalpojumu novērtējums ir augstāks nekā vidēji ES. Kopumā 95% PPD lietotāju Latvijā atbildēja, ka bibliotēku datori un interneta savienojums ir vērtīgi, salīdzinājumam – šādu atbildi sniedza 92% visu PPD lietotāju ES.
- Apmierinātības līmenis ar publiskajās bibliotēkās pieejamajiem datoriem un internetu lietotāju vidū ir augsts: 96% lietotāju Latvijā ir apmierināti.

## **Publisko bibliotēku uztvere un ietekme**

- Apmēram seši no desmit bibliotēku lietotājiem uzskata „bezmaksas pieeju datoriem” un „bezmaksas pieeju internetam” (salīdzinājumā ar aptuveni septiņiem no desmit bibliotēku lietotājiem Eiropā) par svarīgu.
- Mazliet vairāk nekā puse (52%) Latvijas iedzīvotāju (tai skaitā gan bibliotēku lietotāji, gan nelietotāji) uzskata, ka bibliotēkas ir vai nu ļoti efektīvas, efektīvas vai drīzāk efektīvas, nodrošinot vietējās kopienas vajadzības. Šie rādītāji ir zemāki nekā vidēji ES – 64%.
- Gandrīz puse (49%) Latvijas iedzīvotāju uzskata, ka publiskās bibliotēkas ir pelnījušas lielāku finansiālu atbalstu, nekā tas tiek nodrošināts šobrīd, tas ir augstāks rādītājs nekā vidēji ES (40%).
- Kopumā 93% PPD lietotāju Latvijā atbild, ka viņu PPD lietošana ir ietekmējusi viņus vismaz vienā veidā, tas ir vairāk nekā vidēji ES (83%) un aptver apmēram 0,1 miljonu Latvijas iedzīvotāju.
- Bibliotēku lietotāji Latvijā vairāk nekā vidēji ES pilnībā piekrīt tam, ka publiskajās bibliotēkās strādā „augsti kvalificēti bibliotekāri” (63% Latvijā salīdzinājumā ar 43% ES) un “viņi ir draudzīgi un atsaucīgi” (79% Latvijā, 58% ES).

## **Ikdienas un neformālā mācīšanās**

- Latvijā 30% bibliotēku lietotāju ir piedalījušies izglītības aktivitātēs bibliotēkā pēdējo 12 mēnešu laikā, tas ir vairāk nekā vidēji ES (25%).

## **Nodarbinātība un publiski pieejamu datoru lietošana uzņēmējdarbībai**

- Apmēram trešdaļa (34%) PPD lietotāju Latvijā ir lietojuši datoru bibliotēkā pēdējo 12 mēnešu laikā, lai veiktu kādu ar nodarbinātību saistītu aktivitāti, līdzīgi kā vidēji ES – 30%. Tas aptver apmēram 47 000 PPD lietotāju Latvijā, kuri ir lietojuši PPD ar nodarbinātību saistītām aktivitātēm.
- Aptuveni 19 000 PPD lietotāju Latvijā ir lietojuši PPD, lai pieteiktos darbā pēdējo 12 mēnešu laikā, un apmēram 10 000 pieaugušo šādā veidā ir veiksmīgi atraduši darbu.

## **E-pārvalde un aktīva pilsoniskā līdzdalība**

- Bibliotēku aptauja liecina, ka gandrīz katrs piektais PPD lietotājs Latvijā (19%) ir lietojis PPD, lai sazinātos ar valsts institūcijām pēdējo 12 mēnešu laikā, tas ir mazāk nekā vidēji ES, kur PPD šādam mērķim ir lietojis katrs ceturtais (24%). Vispopulārākais veids, kā PPD lietotāji Latvijā sazinās ar valsts institūcijām, ir iegūstot informāciju valsts institūciju tīmekļa vietnēs (14%).
- Kopumā 35% PPD lietotāju Latvijā ir lietojuši PPD, lai iesaistītos pilsoniskās līdzdalības aktivitātēs pēdējo 3 mēnešu laikā, tas ir vairāk nekā ES (26%). Divi visizplatītākie pilsoniskās līdzdalības aktivitāšu veidi ir lasīt un ievietot viedokļus par pilsoniskiem vai politiskiem jautājumiem tiešsaistē (22% Latvijā salīdzinājumā ar 14% ES) un meklēt informāciju par valdības aktivitātēm (12% Latvijā salīdzinājumā ar 10% ES).

# 1. Pamatojums un metodoloģija

## 1.1 Pētījuma nepieciešamība

Publiskās bibliotēkas Eiropas Savienībā (ES) ilgi ir ieņēmušas svarīgu lomu kopienu dzīves veidošanā, sniedzot bezmaksas pieeju informācijai, nodrošinot kvalificētu darbinieku palīdzību un piedāvājot publiski pieejamu tikšanās vietu. Tā kā jēgpilnas sabiedrības līdzdalības nodrošināšanai aizvien vairāk nepieciešama pieeja digitālai informācijai un resursiem, daudzas publiskās bibliotēkas ES ir paplašinājušas savu pakalpojumu piedāvājumu, iekļaujot tajā pieeju informācijai un tādām komunikāciju tehnoloģijām (IKT) kā datori un internets.

Arvien pieaug pierādījumu kopums par veidiem, kā publiska pieeja IKT sekmē ekonomiku, veselību, izglītību un sociālo attīstību<sup>1</sup>. Piemēram, *the Global Impact Study on Public Access to ICTs*, kas atspoguļo piecās attīstības valstīs iegūtos datus, liecina, ka tie iedzīvotāji, kuri lieto publiski pieejamus datorus, ir izjutoši pozitīvu ietekmi šādās jomās - komunikācija (79%), izglītība (78%), pieeja valdības sniegtajai informācijai (40%) un veselība (37%). Vairāk nekā 80% ES publisko pakalpojumu tagad ir pilnībā pieejami tiešsaistē,<sup>2</sup> Savukārt 2011. gadā tikai 41% ES iedzīvotāju lietoja valsts pakalpojumus elektroniski<sup>3</sup>. Šobrīd ir eiropieši ir ieguvuši pirmo pieredzi datoru vai interneta lietošanā publiskajās bibliotēkās, un daļai cilvēku šī varbūt ir vienīgā vieta, kur ir iespējams piekļūt IKT (vai izmantot tās, nemaksājot pārmērīgu augstu samaksu)<sup>4</sup>.

Izstrādājot Eiropas 2020 stratēģiju gudrai, ilgtspējīgai un iekļaujošai izaugsmei, ES ir izvirzījusi ambiciozus mērķus daudzās attīstības jomās, kurās pieeja informācija īpaši veicina nodarbinātību, inovāciju, izglītību un sociālo iekļaušanu. Sagaidāms, ka ES dalībvalstis šos mērķus sasniegs līdz 2020. gadam. Ir maz datu par to, ka pieeja IKT publiskās bibliotēkās veicinātu izaugsmi, izglītību un ar ES 2020 stratēģiju saistīto kohēzijas politiku, piemēram, digitālās prasmes un iekļaušanas terminus, kas aprakstīti „Digitālajā programmā Eiropai” (viena no septiņām stratēģijas pamatiniciatīvām) vai ikdienas jeb neformālo mācīšanos, kas tiek pieminēta trijās no septiņām pamatiniciatīvām. Citās politikas jomās, piemēram, atbalstā kvalificētam darbaspēkam un cilvēku piekļuvei darba iespējām, publisko bibliotēku loma varētu būt mazāk acīmredzama, un ir nepieciešami papildu dati, lai parādītu publisko bibliotēku ieguldījumu, kā arī lai palīdzētu nodrošināt ES atbalstu to darbam.

Šī pētījuma, kurā iekļauti ES mēroga un attiecīgajām valstīm raksturīgi ziņojumi, pasūtītājs ir Bila un Melindas Geitsu fonds, un tas veikts ar mērķi noskaidrot publisko bibliotēku lomu sociālās un ekonomikas politikas sekmēšanā ES 2020 stratēģijas ietvaros.

Bila un Melindas Geitsu fonda *The Global Libraries programme* („Globālo bibliotēku programma”) šobrīd darbojas piecās ES valstīs – Bulgārijā, Latvijā, Lietuvā, Polijā un Rumānijā. Latvijā Bila un Melindas Geitsu fonds atbalsta valsts aģentūras „Kultūras informācijas sistēmas” projektu „Trešais tēva dēls” („Father’s Third Son”), kas tiek īstenots kopš 2006. gada. Projekta mērķis ir veicināt resursu labāku un proaktīvu izmantošanu, kas iespējama, pateicoties sniegtajai bezmaksas piekļuvei datoriem un internetam bibliotēkās. Projekts ir veiksmīgi nodrošinājis Latvijas publiskās bibliotēkas ar personālajiem

<sup>1</sup> Skatīt [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) (“Globālās ietekmes pētījums par publisku pieeju informācijas un komunikāciju tehnoloģijām”) par publiskas pieejas informācijas un komunikāciju tehnoloģijām apjomu, raksturojumu un ietekmi. Pētot bibliotēkas, zvanu centrus un kiberkafējnīcas, pētījumā tiek aplūkota ietekme uz vairākām jomām, ieskaitot komunikāciju un atpūtu, kultūru un valodu, izglītību, nodarbinātību un ienākumiem, pārvaldi un veselību. Īstenotājs: Vašingtonas Universitātes [Technology & Social Change Group](#) (“Tehnoloģiju un sociālo pārmaiņu grupa”(TASCHA)); šis pētījums ir daļa no lielāka izpētes projekta, kas finansēts ar Kanādas [International Development Research Centre](#) (IDRC) (“Starptautiskais attīstības izpētes centra”(IDRC)) atbalstu un [Bill & Melinda Gates Foundation](#) (Bila un Melindas Geitsu fonda) IDRC piešķirtā granta atbalstu.

<sup>2</sup> [Eurostat, 2010](#)

<sup>3</sup> [Eurostat, 2011](#)

<sup>4</sup> Sciadas, G., with Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). [Public access to ICTs: Sculpting the profile of users](#). Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

datoriem un bezmaksas platjoslas interneta pieslēgumu, kā arī ar plašu apmācību programmu bibliotekāriem.

## 1.2 Pētījuma mērķi

Galvenais pētījuma mērķis ir noskaidrot, kāda ir ES publisko bibliotēku ietekme uz to lietotāju dzīvi.

## 1.3 Pētījuma metode

Pētījums tika veikts šādās septiņpadsmit valstīs: Beļģijā, Bulgārijā, Čehijas Republikā, Vācijā, Dānijā, Grieķijā, Spānijā, Francijā, Itālijā, Lietuvā, Latvijā, Nīderlandē, Polijā, Portugālē, Rumānijā un Apvienotajā Karalistē.

Pētījums tika īstenots vairākos posmos. Vispirms notika materiālu izpēte, izmantojot tādus avotus kā Starptautiskās bibliotēku asociācijas un institūciju federācijas (IFLA), nacionālo un vietējo bibliotēku statistiku, vietējo bibliotēku asociāciju, centrālo valsts statistikas biroju, *Eurostat*, *Eurobarometer* datus u.c. avotus, lai apkopotu jau esošo informāciju par bibliotēku tīklu pētījuma valstīs. Iedzīvotāju aptauja tika veikta 2012. gada oktobrī / novembrī.

- Tika veikta reprezentatīvā izlase - 1091 Latvijas iedzīvotāji vecumā no 15 gadiem (17 816 iedzīvotāji 17 valstīs) tika intervēti par viņu bibliotēku, bibliotēkās pieejamo datoru lietošanas paradumiem un viņu attieksmi pret bibliotēkām.
- Intervijas notika bibliotēkās. Latvijā notika 730 intervijas ar cilvēkiem, kuri nebija lietojuši bibliotēkās publiski pieejamos datorus (PPD) (12 537 cilvēki 17 valstīs) un 729 intervijas ar tiem, kuri bija lietojuši (11 716 cilvēki 17 valstīs). Latvijā intervijas tika veiktas 30 bibliotēkās, kuras tika izvēlētas un ar kurām sazinājās ar "Kultūras informācijas sistēmu centra" pārstāvju starpniecību. Respondenti tika aptaujāti tiešās intervijās.
- Kvalitatīvais lauka darbs notika katrā valstī, veicot piecas 60 minūšu garas padziļinātās intervijas ar bibliotēku vadītājiem un īstenojot četras 90 minūšu PPD lietotāju grupu diskusijas. No katras valsts bija pārstāvētas vismaz 3 bibliotēkas gan pilsētās, gan lauku rajonos.

Aptaujas rezultāti tika svērti, lai garantētu katras valsts iedzīvotāju pārstāvniecību galarezultātos. Datu svēršana tika veikta, arī lai līdzsvarotu katras valsts daļu kopējos Eiropas rezultātos proporcionāli iedzīvotāju skaitam.

## 1.4 Par pētījumu

Šis pētījums sniedz īsu pārskatu par Latviju un salīdzina Latvijas datus ar ES kopējiem datiem. ES rezultāti ir balstīti uz datiem, kas iegūti 17 šajā pētījumā iekļautajās valstīs. Ir sagatavoti atsevišķi ziņojumi par katru pētījumā iekļauto valsti, kā arī viens kopējs ziņojums<sup>5</sup>.

Šajā ziņojumā tiek lietoti šādi jēdzieni.

- „Bibliotēka” – ar to tiek domāta publiska bibliotēka, kuru var apmeklēt ikviens cilvēks; jēdzienā nav ietvertas skolu, koledžu vai universitāšu bibliotēkas.
- „PPD lietotājs / lietošana” – ar to domāta publiski pieejamu datoru, kuros ir pieeja internetam, lietošana kādā no publiskajām bibliotēkām; šeit tiek iekļauti visi respondenti, kas sniedza apstiprinošu atbildi uz šādu jautājumu:

<sup>5</sup> Quick, Prior, Toombs, Taylor and Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (funded by the Bill & Melinda Gates foundation) (Quick, Prior, Toombs, Taylor and Currenti (2013): *Visaptveroša Eiropas valstu aptauja, lai noskaidrotu lietotāju attieksmi par IKT sniegtajām priekšrocībām publiskajās bibliotēkās* (veikta ar Bila un Melindas Geitsu fonda finansiālu atbalstu)

*Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat lietoji (-usi) publiski pieejamu datoru publiskā bibliotēkā, lai piekļūtu internetam? Lūdzu, atbildē neiekļaujiet Jūsu personīgā datora vai viedtālruna lietošanu bibliotēkā.*

Šajā ziņojumā tiek sniegti Latvijā iegūtie dati salīdzinājumā ar vidējiem rezultātiem ES. Vidējie ES rezultāti ir aprēķināti, pamatojoties uz atbildēm, kas tika sniegtas 17 pētījumā iekļautajās valstīs. Jāņem vērā, ka uz Latviju attiecinātie skaitļi ir *iekļauti* ES vidējos skaitļos; tā rezultātā datu salīdzinājumiem starp Latviju un ES ir mazāks statistiskais spēks.

Kaut arī lielākoties dati tiek izteikti procentos, dažkārt šajā ziņojumā dati ir noapaļoti, lai attēlotu Latvijas iedzīvotāju skaitu, un tiek atspoguļoti aptuvenos skaitļos.

## **2. Publisko bibliotēku tīkls un interneta nodrošinājums**

Latvijā darbojas 819 publiskās bibliotēkas (2011) <sup>6</sup>, kas atbilst 4 bibliotēkām uz 10 000 iedzīvotāju, salīdzinājumam – 17 ES valstīs vidēji ir 1,3 bibliotēkas uz 10 000 iedzīvotāju.

Kopš 2010. gada publisko bibliotēku skaits Latvijā ir samazinājies par 10 bibliotēkām. Bibliotēkas lielākoties slēgtas pilsētās, nevis laukos, kur to skaits ir saglabājies nemainīgs. 2011. gadā 149 no 819 publiskajām bibliotēkām atradās pilsētās un 667 lauku reģionos.

Publiskās bibliotēkas Latvijā ir dibinātas vietējo pašvaldību paspārnē. Atkarībā no bibliotēku funkciju skaita izšķir reģionālas vai vietējas nozīmes bibliotēkas. Šobrīd darbojas 28 reģionālās bibliotēkas, kas nodrošina atbalstu vietējās nozīmes bibliotēkām.

Publiskās bibliotēkas, kuras vada viens bibliotekārs (-e), ir Latvijā ierasta prakse. Gandrīz 71% no visām Latvijas publiskajām bibliotēkām ir viena bibliotekāra bibliotēkas.

2011. gadā Latvijas bibliotēku sistēmas kopējās izmaksas bija LVL 23 696 954. No tiem LVL 14 109 189 tika izlietoti publisko bibliotēku finansēšanai.

Pieeja datoriem publiskajās bibliotēkās Latvijā tiek nodrošināta 100% apmērā. Publiskās bibliotēkas, kurās ir pieejams internets, arī proporcionāli veido 100%.

Publisko bibliotēku attīstības projekts („Trešais tēva dēls”) tika īstenots no 2006. līdz 2013. gadam ar mērķi vienkāršās grāmatu uzglabāšanas telpas pārvērst modernos mācību centros; projekts arī nodrošināja Latvijas pašvaldību publiskās bibliotēkas ar:

- platjoslas bezvadu internetu;
- garantētu bezmaksas pieeju internetam;
- modernus datorus;
- speciāli apmācītu personālu.

Projekts ir radījis ievērojamu ietekmi uz iedzīvotāju uztveri par publiskajām bibliotēkām Latvijā, un tā ietvaros lietotājiem ir sniegta augsta līmeņa pieeja informācijai, zināšanas un prasmes. Projekts ir veicinājis arī digitālo un sociālo iekļaušanu, kā arī paplašinājis iespējas īstenot kopienas prioritātes. Projekta mērķi bija:

---

<sup>6</sup> Avots: LNB Bibliotēku attīstības institūts (Library development institute of Latvian National Library). *Latvijas bibliotēku darba koprādītāji 2010-2011*

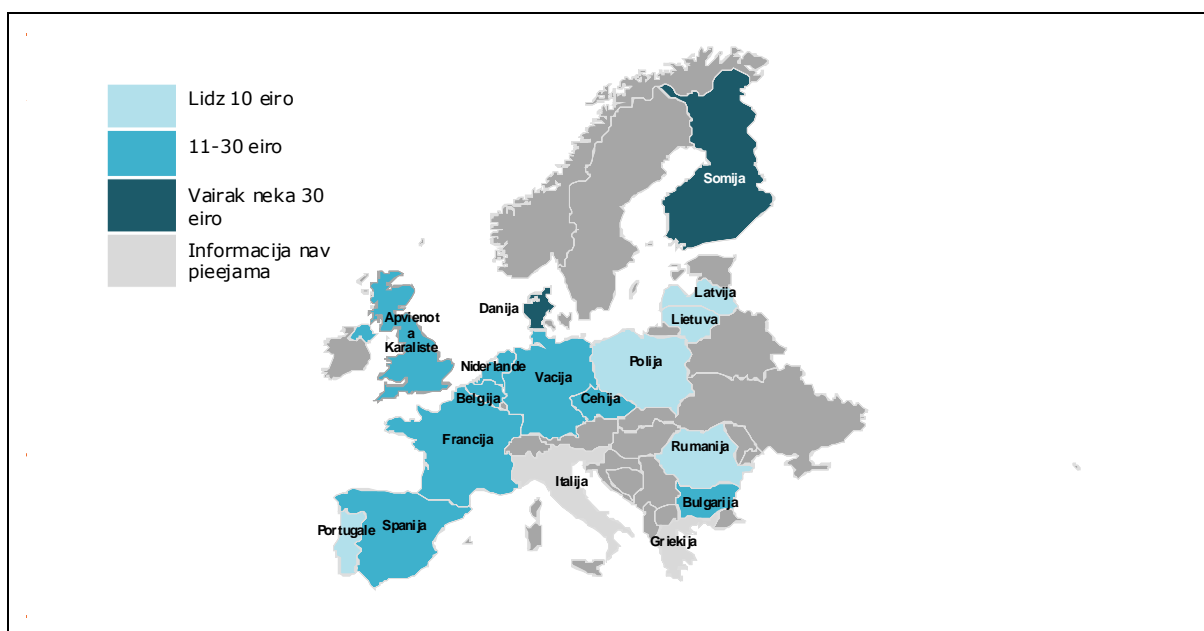


- Latvijas bibliotēkās instalēt apmēram 4000 datoru (vidēji 3,4 datorus bibliotēkā);
- aprīkot Latvijas Neredzīgo bibliotēku un tās septiņas filiāles ar īpašu datortehniku vājredzīgiem un neredzīgiem lietotājiem;
- uzstādīt 28 rajonu galvenajās bibliotēkās specializētu datortehniku vājredzīgajiem lietotājiem;
- 17 bibliotēkās pirmo reizi pieslēgt internetu;
- bibliotēkās uzlabot interneta pieslēguma ātrumu;
- bibliotēkās instalēt aprīkojumu, kas nodrošina lietotājiem bezvadu piekļuvi internetam;
- izveidot 10 reģionālos mācību centrus un papildu 10 pārvietojamas mācību klases;
- sniegt iespēju 1800 bibliotekāriem piedalīties visaptverošā mācību programmā, lai bibliotēku apmeklētājiem nodrošinātu ar IKT saistītus pakalpojumus.

*Eurostat* dati (2011) par interneta pieejamību mājās liecina, ka Latvijā pieejamība ir zem vidējā Eiropas līmeņa – 64% mājsaimniecību ir pieeja internetam salīdzinājumā ar 73% vidēji ES. Šī iemesla dēļ varētu sagaidīt, ka pieprasījums pēc PPD pakalpojumiem un to izmantošana Latvijā varētu būt lielāka nekā citās valstīs.

Ikgadējie izdevumi bibliotēkām uz vienu iedzīvotāju Latvijā, kas ir 9,7 eiro (LVL 6,8), ir zem vidējā līmeņa salīdzinājumā ar citām pētījuma valstīm, kā redzams kartē zemāk:

**Diagramma 1: Ikgadējie izdevumi bibliotēkām uz vienu iedzīvotāju**



Avots: TNS materiālu pētījums

### 3. Bibliotēku pakalpojumu un PPD lietošana

#### 3.1 Pieeja bibliotēkām un PPD

Iedzīvotāju aptauja liecina, ka bibliotēku pakalpojumu lietošana Latvijā ir virs ES vidējā līmeņa:

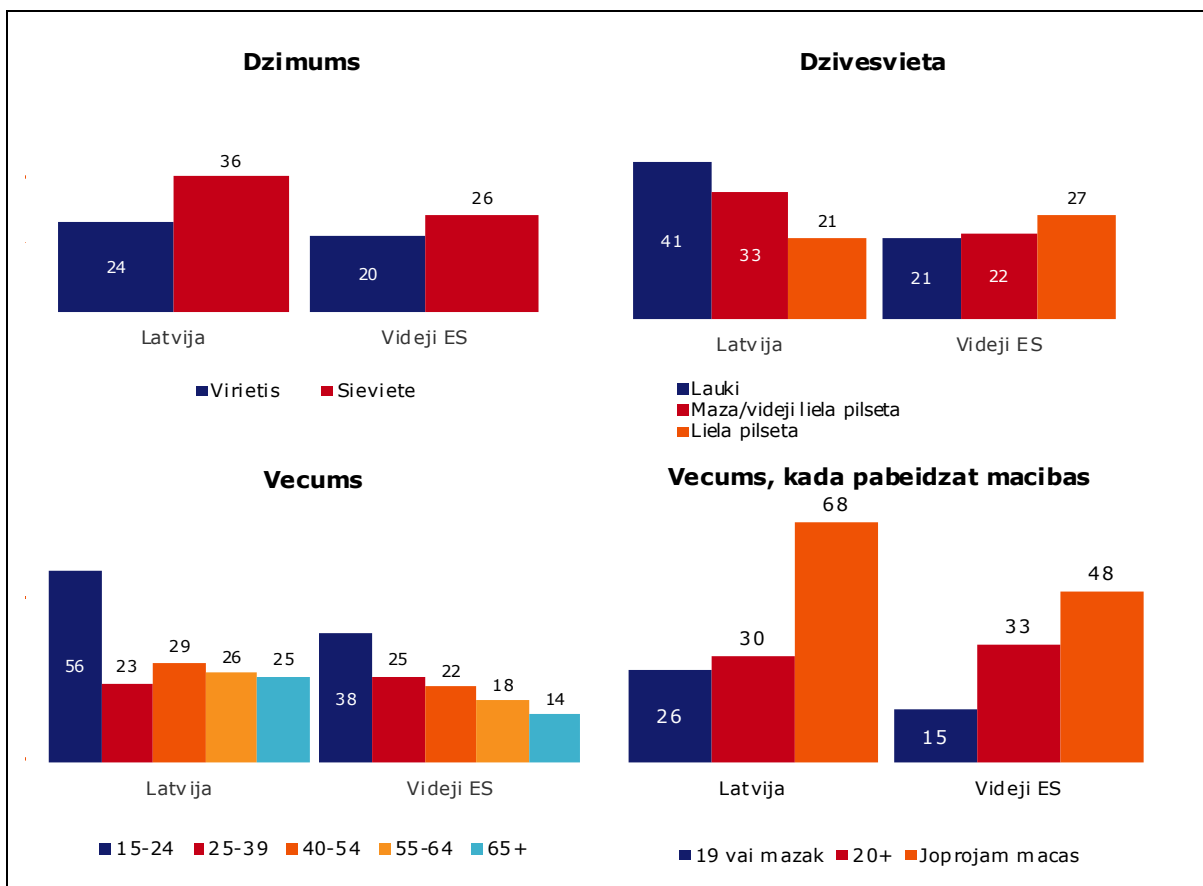
- aptuveni 0,5 miljoni pieaugušo Latvijā, kas veido teju trešdaļu valsts pieaugušo iedzīvotāju daļu (30%), pēdējo 12 mēnešu laikā ir lietojuši publisko bibliotēku salīdzinājumā ar mazliet mazāk par ceturtdaļu (23%) visu pieaugušo Eiropā.

- Aptuveni 0,3 miljoni pieaugušo jeb gandrīz piektdaļa (19%) pieaugušo Latvijā ir lietojuši bibliotēku pakalpojumus vismaz reizi mēnesī salīdzinājumā ar 14% vidēji ES.

Bibliotēku lietošanas pārsvars pēdējo 12 mēnešu laikā dažādu grupu griezumā Latvijā un ES atspoguļots 2. diagrammā. Latvijā:

- Sievietes (36%) vairāk nekā vīrieši (24%) apmeklējuši bibliotēku, līdzīgi dati iegūti arī citās ES valstīs
- Bibliotēku pakalpojumu izmantošana Latvijā visaugstākā ir vecuma grupā no 15 līdz 24 gadiem (56%), tam diezgan tuvu viena otrai seko citas vecuma grupas (23% vecumā no 25 līdz 39 gadiem, 29% vecumā no 40 līdz 54 gadiem, 26% vecumā no 55 līdz 64 gadiem un 25% respondentu vecumā no 65 gadiem un vecāki ir apmeklējuši bibliotēku pēdējo 12 mēnešu laikā). Visās vecuma grupās, izņemot no 25 līdz 39 gadiem, bibliotēku apmeklējuma līmenis Latvijā ir augstāks nekā vidēji ES
- Bibliotēku apmeklējums ir augstāks lauku reģionos (41%) un mazpilsētās (33%) nekā lielās pilsētās (21%)
- Bibliotēku apmeklējums ir īpaši augsts joprojām studējošo vidū - 68% šīs grupas pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši publisko bibliotēku, salīdzinot ar 48% šīs grupas respondentu vidēji ES

**Diagramma 2: Procentuālais sadalījums pa grupām, kas ir apmeklējušas bibliotēku pēdējo 12 mēnešu laikā**



Avots: Omnibusa aptauja – Q1. Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat apmeklējis (-usi) kādu publisko bibliotēku?

Bāze: Latvija – Visi pieaugušie (1091), Vīrieši (483), Sievietes (608), 15-24 (178), 25-39 (261), 40-54 (267), 55-64 (139), 65+ (246), Liela pilsēta (384), Maza pilsēta (381), Lauki (320), Pabeidza izglītību 19 gadu vecumā vai agrāk (644), 20 vai vairāk (348), Joprojām mācās (96). ES – Visi pieaugušie (17816), Vīrieši (8521), Sievietes (9295), 15-24 (2636), 25-39 (4152), 40-54 (4592), 55-64 (2937), 65+ (3496), Liela pilsēta (5352), Maza pilsēta (6653), Lauki (5633), Pabeidza izglītību 19 gadu vecumā vai agrāk (9943), 20 vai vairāk (5500), Joprojām mācās (1801).

Salīdzinot ar ES, Latvijas bibliotēku lietotāju profils ir šāds:

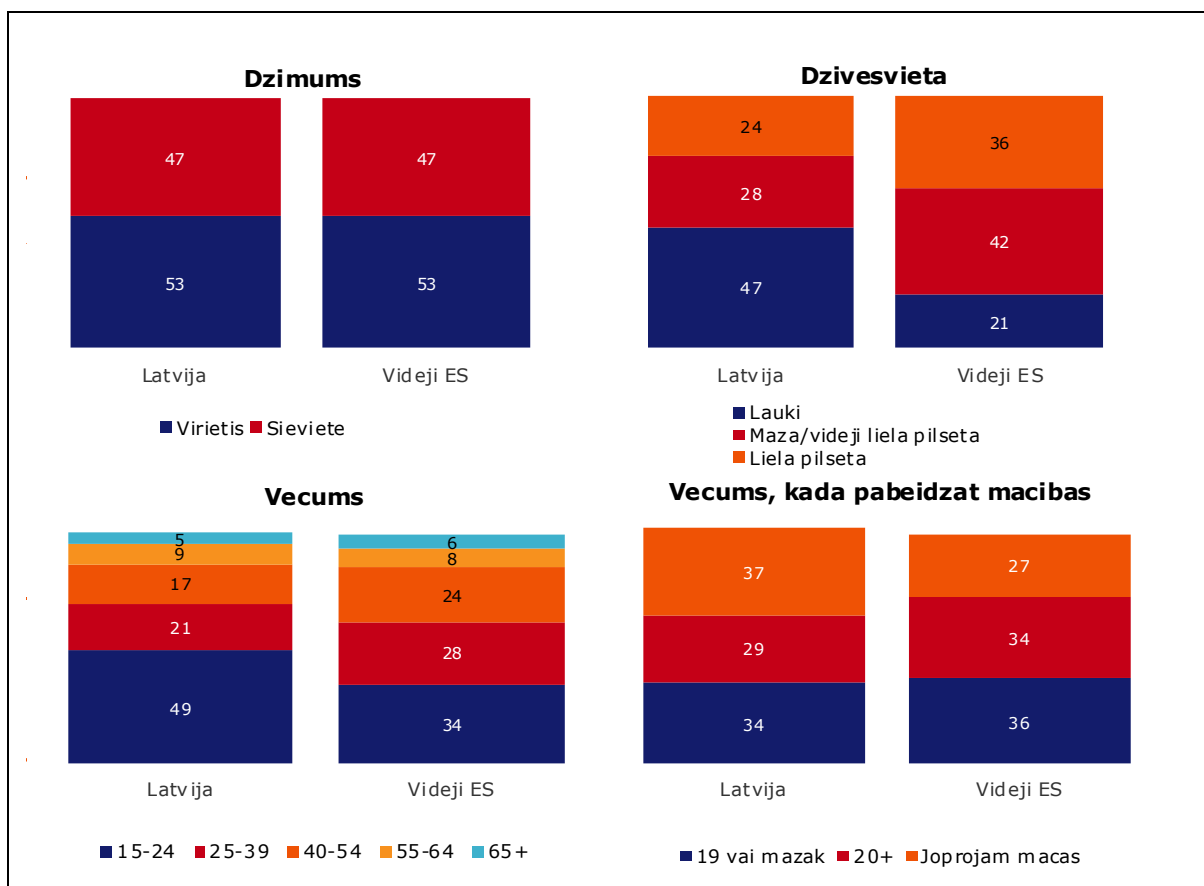
- 36% bibliotēku lietotāju Latvijā ir vīrieši, 64% sievietes; salīdzinoši vidēji ES – 42% vīrieši, 58% sievietes
- Latvijas bibliotēku lietotāju vecuma profils ir līdzīgs ES vidējiem rezultātiem – 28% ir vecumā no 15 līdz 24 gadiem, 19% vecumā no 25 līdz 39 gadiem, 24% vecumā no 40 līdz 54 gadiem, 12% vecumā no 55 līdz 64 gadiem un 17% vecumā no 65 gadiem un vecāki; salīdzinājumā vidēji ES– 25% vecumā no 15 līdz 24 gadiem, 26% vecumā no 25 līdz 39 gadiem, 25% vecumā no 40 līdz 54 gadiem, 12% vecumā no 55 līdz 64 gadiem un 12% vecumā no 65 gadiem un vecāki.

Ceturtdaļa (26%) respondentu, kuri ir apmeklējuši bibliotēku Latvijā pēdējo 12 mēnešu laikā, ir lietojuši PPD, tas ir vairāk nekā vidēji ES – 14%. Kad tiem, kuri nav lietojuši PPD, tika jautāts – kāpēc, lai arī lielākā daļa (68%) atbild, ka viņiem tas nav nepieciešams, jo dators / internets ir pieejams mājās, nozīmīga mazākā daļa (15%) atbild, ka viņi nezina, kā lietot datoru vai internetu, netieši norādot, ka bibliotēkām ir pieejams potenciāli PPD lietošanai piesaistāmu apmeklētāju loks.

Kopumā aptaujas rezultāti parāda, ka 8% pieaugušo Latvijā ir lietojuši PPD pēdējo 12 mēnešu laikā, kas ir ievērojami vairāk nekā vidējie 4% pieaugušo citās ES valstīs. Tas atbilst apmēram 0,1 miljonam pieaugušo Latvijā.

PPD lietotāji Latvijā tieši tāpat kā vidēji ES lielākoties ir vīrieši un ir vecuma grupā no 15 līdz 24 gadiem. Tomēr Latvija izejas ar ļoti atšķirīgiem rezultātiem nekā vidēji ES tajā ziņā, ka liela daļa PPD lietotāju ir no lauku reģioniem, nevis vidējām vai lielām pilsētām, kā tas uzskatāmi parādīts 3. diagrammā.

**Diagramma 3: Pēdējo 12 mēnešu laikā publiski pieejamo datoru lietojušo respondentu profils**



Avots: Bibliotēku aptauja – C4. Vai pēdējo 12 mēnešu laikā, lai piekļūtu internetam, Jūs esat lietojis (-usi) publiski pieejamu datoru kādā publiskā bibliotēkā?

Bāze: visi PPD lietotāji - Latvijā (729), ES (11716).

Teju divas piektdaļas PPD lietotāju Latvijā (39%) ir lietojuši PPD vismaz vienu reizi nedēļā salīdzinājumā ar 23% respondentu ES, savukārt 24% lieto PPD vienu līdz trīs reizes mēneši (salīdzinājumam - 29% ES). 37% lietotāju Latvijā ir lietojuši PPD reizi trijos mēnešos vai retāk, salīdzinājumam vidēji ES - 47%.

Kvalitatīvajā pētījuma daļā bibliotēku vadītāji min dažādas metodes, ar kuru palīdzību viņi ir mēģinājuši piesaistīt jaunus ITK pakalpojumu lietotājus. Visās bibliotēkās ir uzstādīti informatīvie stendi, kuros jaunumi publicēti paziņojumu formā, kā arī informācija tiek ievietota bibliotēku tīmekļa vietnēs. Vietējie mediji, piemēram, vietējais radio, TV un pašvaldības avīzes tiek izmantoti, lai sniegtu informāciju par tādiem ar IKT saistītiem pakalpojumiem kā „e-prasmju” nedēļa. Savukārt citas institūcijas, piemēram, vietējā nodarbinātības aģentūra, izplata informatīvus bukletus bibliotēku vārdā. Bibliotēku personāls min

arī mierīgas, pieejamas vides nodrošināšanu, kas iedrošina grūti sasniedzamo lietotāju grupu pārstāvjus uzdot jautājumus un meklēt palīdzību pašiem īpaši pēc tam, kad viņi ir piedalījušies ievadkursā un izveidojuši attiecības ar kādu konkrētu darbinieku.

*„Mums ir datoru apmācība vecāka gadagājuma cilvēkiem – tas ir īpašs nodarbību kurss senioriem. 6 personu grupām notiek 4 nodarbības, un katrs [no dalībniekiem] var turpināt saņemt individuālas konsultācijas no personas, kas ir viņus mācījusi... Viņi mierīgi, droši nāk pie sava bibliotekāra.” (Senioru bibliotēkas vadītājs (-a) pilsētā)*

Lai iedrošinātu lietotājus ar īpašām vajadzībām, viena kvalitatīvajā izlasē iekļautā bibliotēka ir organizējusi apmācības, kuras vada organizācija personām ar invaliditāti par to, kā lietot speciālo datoru bibliotēkā vājredzīgām personām; mācības apmeklēja organizācijas biedri.

Informatīvas kampaņas projekta lietotājiem ar invaliditāti ietvaros bibliotēkas personāls apmeklēja personas ar invaliditāti viņu mājās, lai iemācītu viņiem dažādas ar IKT saistītas prasmes, piemēram, uzrakstīt e-pastu, uzrakstīt CV un izveidot ciltskoku.

Lietotājiem tika vaicāts, kādi ir galvenie iemesli, kāpēc viņi lieto ar IKT saistītus pakalpojumus bibliotēkā, un viens no galvenajiem iemesliem ir datora, interneta vai citu IKT aprīkojuma trūkums mājās lietotājam nepieejami augsto izmaksu dēļ. Citi iemesli ietver bibliotēku darbinieku atbalsta pieejamību, bibliotēkas kluso un mierīgo atmosfēru salīdzinājumā ar citām vietām, jo tās ļauj lietotājiem koncentrēties, kā arī iespēju izmantot bibliotēkas resursus, piemēram, grāmatas, līdztekus ar IKT saistītiem pakalpojumiem. Daži dalībnieki arī minēja, ka interneta ātrums un datoru kvalitāte ir labāka nekā citviet. Turklāt, bibliotēkas bieži atrodas lietotāju māju tuvumā un tādējādi ir ērti pieejamas. Visbeidzot, viens dalībnieks minēja, ka bibliotēka ir laba vieta, kur socializēties ar citiem.

### **3.2 PPD lietošanas iemesli**

PPD lietotājiem, kas tika intervēti bibliotēku aptaujas ietvaros, tika vaicāts, kuri ir galvenie iemesli datoru, interneta un programmu lietošanai publiskajās bibliotēkās pēdējo 12 mēnešu laikā. Ir skaidrs, ka Latvijā un ES galvenais iemesls PPD lietotājiem ir bez maksas pieejamie pakalpojumi un vienlaicīgi citu iespēju trūkums. PPD lietotāji Latvija vairāk nekā respondenti citās valstīs ir teikuši, ka viņiem nav citu iespēju piekļūt internetam (36% Latvijā salīdzinājumā ar 19% ES).

**Diagramma 4: Galvenie iemesli datorlietošanai bibliotēkās**



Avots: bibliotēku aptauja - C8 Kuri ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā izlēmāt lietot datorus, internetu un programmas publiskajā bibliotēkā? Bāze: visi PPD lietotāji - Latvijā (729); ES (11716)

PPD lietotājiem tika uzdoti divi tiešāki jautājumi par to, kādas ir citas viņiem pieejamās iespējas – pirmkārt, kur cituviet viņi varētu piekļūt internetam un, otrkārt, kur citviet viņi varētu piekļūt internetam „par brīvu”. Latvijā 11% PPD lietotāju atbild, ka viņiem nav citu iespēju piekļūt internetam (līdzīgi kā vidēji ES 11%), un 19% atbild, ka viņiem nav citu bezmaksas interneta pieejas punktu (salīdzinājumā ar 14% ES). Kopumā aprēķināts, ka aptuveni 40 000 PPD lietotāju Latvijā (30% PPD lietotāju) nav iespējas piekļūt internetam citviet vai arī piekļūt internetam bez maksas.

Tie, kuri norāda, ka viņiem nav citu iespēju piekļūt internetam, bieži pieder „digitāli izstumtajām” grupām, kas spilgti iezīmē PPD lomu nākotnē ES 2020 Izaugsmes stratēģijas ietvaros. Konkrēti šīs grupas īpaši norāda, ka viņiem nav citu iespēju piekļūt internetam:

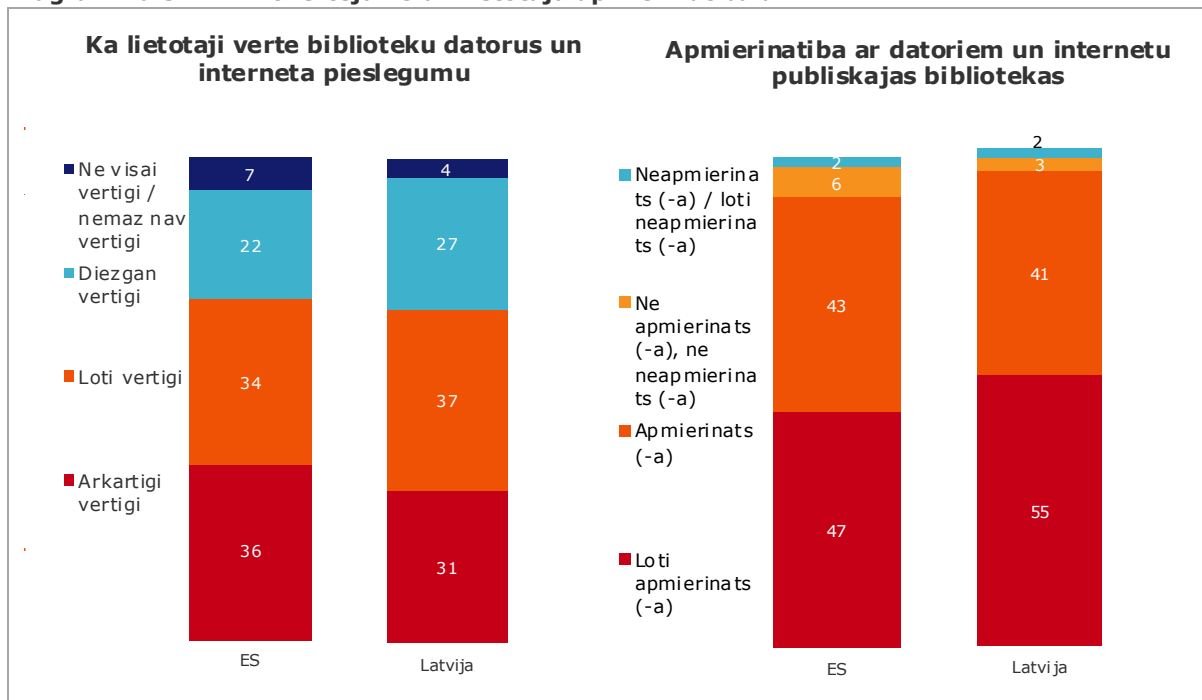
- veci cilvēki – 40% PPD lietotājiem vecumā no 55 gadiem un vecākiem nav citas pieejas internetam salīdzinājumā ar 3% vecuma grupā no 15 līdz 24 gadiem;
- respondenti, kuri pašlaik nav nodarbināti, 14% nav citas pieejas internetam salīdzinājumā ar 6% nodarbinātajiem;
- respondenti, kuri dzīvo lielās pilsētās, 22% nav citas pieejas internetam salīdzinājumā ar 4% laukos dzīvojošo.

PPD pakalpojumu novērtējums lietotāju vidū ir augstāks Latvijā nekā vidēji ES, kā tas parādīts 5. diagrammā. Kopumā 95% PPD lietotāju Latvija saka, ka bibliotēku datoru un interneta pieslēguma pakalpojumi ir vērtīgi, salīdzinājumā – šādu atbildi snieguši 92% visu PPD lietotāju ES. 31% PPD lietotāju Latvijā pakalpojumus novērtē kā īpaši vērtīgus salīdzinājumā ar 36% ES.

Bibliotēku datorus un interneta pieslēgumu Latvijā īpaši augstu novērtē lietotāji vecuma grupā no 65 un vairāk gadiem (44% novērtēja pakalpojumus kā īpaši vērtīgus) un lielu pilsētu iedzīvotāji (39% „īpaši vērtīgi”).

Apmierinātība ar datoriem un internetu publiskajās bibliotēkās lietotāju vidū ir īpaši augsta, kā tas parādīts 5. diagrammā: 96% lietotāju Latvijā ir apmierināti. Turklāt kopumā lietotāji Latvijā biežāk saka, ka ir apmierināti ar datoriem un internetu bibliotēkā, nekā to kopumā saka visas ES lietotāji; 55% lietotāju Latvijā saka, ka ir ļoti apmierināti, salīdzinājumam – šādu viedokli pauž mazliet mazāk par pusi (47%) visu lietotāju ES.

**Diagramma 5: PPD novērtējums un lietotāju apmierinātība ar PPD**



Avots: bibliotēku aptauja - C30 Kā Jūs novērtētu bibliotēkas datorus un interneta pieslēgumu? & C31 Cik apmierināts (-a) vai neapmierināts (-a) Jūs esat ar iespēju izmantot datorus un internetu publiskajās bibliotēkās? Bāze: visi PPD lietotāji - Latvija (729); ES (11716)

Latvijā vairāk nekā trīs trešdaļas PPD lietotāju (79%) atzīst, ka, aizejot uz bibliotēku, lai lietotu datoru, viņi brīvu datoru atrod uzreiz, un 12% atbild, ka viņiem ir jāgaida ne ilgāk kā 10 minūtes. Šie gaidīšanas laiki ir īsāki nekā vidēji norādītie ES (72% PPD lietotāju atrod brīvu datoru uzreiz, 16% gaida ne ilgāk par 10 minūtēm).

Kvalitatīvajā pētījumā lietotājiem pieejamo datoru skaits katrā bibliotēkā svārstās no 5 līdz 14, izņemot vienu bibliotēku ar lielāko apmeklētāju skaitu izlasē, kurā ir 82 datori. Visas bibliotēkas piedāvā pieeju kopētājiem, printeriem un skeneriem, kā arī daudzfunkcionālam aprīkojumam. Bibliotēku vadītāji norāda, ka tiek lietota MS Office programmatūra, kuru nodrošinājis projekts „Trešais tēva dēls”.

Bibliotēku vadītāji uzskata, ka datori ir labā darba kārtībā un atbilst lietotāju vajadzībām. Taču tie ir uzskatāmi par diezgan veciem un tiem ir radušās tehniskas problēmas, kuru novēršanai ir bijis jāpiesaista speciālisti. Tā rezultātā dažas personālo datoru detaļas bija jānomaina. Turklāt programmatūra nav bijusi pati jaunākā, kas nozīmē, ka ārzemju lietotāji nav varējuši atvērt dokumentus, jo bibliotēkā lietotas vecākas programmatūras versijas.

*„Mums tas ir normāli, taču es godīgi pateikšu, ka mūsu datori ir šausmīgi veci, [tie strādā] kopš 2005. gada. Un mēs gribam jaunākus, jo tie ir 7 gadus veci... Kopumā tie*

*strādā labi, bet, ja rodas kādas problēmas, mēs saucam speciālistu, kurš [tos] salabo.”  
(Bibliotēku vadītājs(-a) pilsētā)*

*„Ir problēmas. Elektrības pārrāvumi, vecs aprīkojums, jo šie pamatā ir „Trešā tēva dēla” datori, un visu nepieciešams atjaunot. Arī programmatūru vajadzētu atjaunināt īpaši tāpēc, ka ārzemnieki, kuri te iegriežas, bieži vien nevar atvērt dokumentus, jo mums nav jaunāko versiju. Taču mēs mēģinām palīdzēt, kad zinām, kurā datorā ir attiecīgā gada programma, kurā dokumentu var atvērt.” (Bibliotēkas vadītājs(-a) daļēji lauku reģionā)*

Pretstatā bibliotēku vadītāju viedoklim lietotāji, it īpaši tie, kuri nesen lietojuši IKT bibliotēkā pirmo reizi, uzskata, ka aprīkojuma un programmatūras stāvoklis viņu bibliotēkās ir apmierinošs viņu vajadzībām. Progresīvāki lietotāji biežāk pauž vēlēšanos pēc modernākas programmatūras nekā tā, kas pieejama bibliotēkā. Toties kā bibliotēku personāls, tā lietotāji piekrīt, ka pieejamo personālo datoru skaits ir pietiekošs un ka lielāks datoru skaits bibliotēkās nav nepieciešams.

Bibliotēku vadītāji un lielākā daļa lietotāju uzskata, ka interneta ātrums ir pietiekošs, lai lietotāji varētu lejupielādēt dokumentus un skatīties video tiešsaistē, kaut gan interneta ātrums izlasē svārstās no 4Mbit/s mazākajās bibliotēkās līdz 22Mbit/s lielākajās.

## **4. Publisko bibliotēku novērtējums**

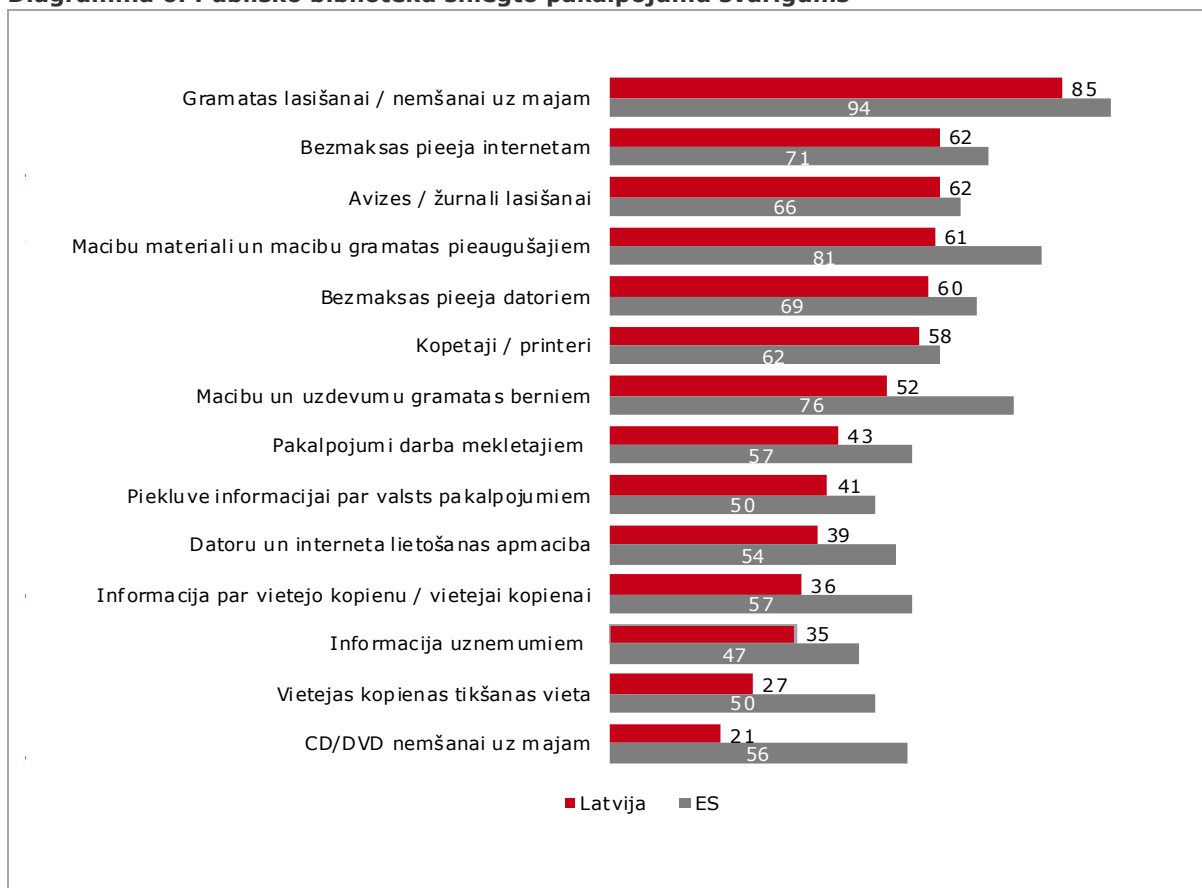
### **4.1 Bibliotēku pakalpojumu nozīmīgums**

Bibliotēku apmeklētājiem (gan PPD lietotājiem, gan PPD nelietotājiem) tika lūgts sarakstu ar novērtēt pakalpojumiem, ko varētu sniegt bibliotēkās, 5 punktu skalā no „ārkārtīgi svarīgs” līdz „nemaz nav svarīgs”. 6. diagrammā procentuāli atspoguļoti iegūtie rezultāti Latvijā un ES – katrs pakalpojums skalā novērtēts ar 4 vai 5.

Nav pārsteigums, ka būtiskākais pakalpojums „grāmatas lasīšanai / ņemšanai uz mājām” novērtēts kā vissvarīgākais, kā svarīgu to novērtējuši 85% lietotāju Latvijā (un 94% visā ES), tam seko „bezmaksas pieeja internetam”, „avīzes”, „mācību materiāli/mācību grāmatas pieaugušajiem” un „bezmaksas pieeja datoriem”. Lietotājiem Latvijā ir tieksme katru pakalpojumu novērtēt zemāk nekā vidēji ES.



**Diagramma 6: Publisko bibliotēku sniegto pakalpojumu svarīgums**



Avots: bibliotēku aptauja - C15 Cik svarīgs ir katrs no pakalpojumiem, kurus var nodrošināt publiskās bibliotēkas?  
 Bāze: visi bibliotēku lietotāji - Latvija (1459); ES (24253)

Kvalitatīvajā aptaujā lietotāji bibliotēku vidi raksturo pozitīvi, lietojot tādus vārdus kā „mierīga”, „nomierinoša” un „klusā”. Viņi arī saista vidi ar darbinieku atsaucīgo attieksmi, raksturojot to kā „pieklājīga”, „draudzīga”, „izpalīdzīga” un „mājīga” vieta. Citos raksturojumos minēti vārdi „inteliģenta”, „bagātinoša”, „kulturāla” un „izglītojoša”, un fiziskā vide raksturota kā „tīra”, „kārtīga”, „silta” un „gaiša”. Lietotāji atzīmē, ka bibliotēkā viņi jūtas kā mājās. Vienīgais negatīvais komentārs par bibliotēkas vidi saistīts ar sliktu gaisa kvalitāti un vēdināšanu datoru telpā.

## 4.2 Publisko bibliotēku efektivitāte un finansējums

Vairāk nekā puse (52%) Latvijas iedzīvotāju (ieskaitot gan bibliotēku lietotājus, gan nelietotājus) uzskata, ka bibliotēkas darbojas vai nu ļoti efektīvi, efektīvi vai drīzāk efektīvi, lai apmierinātu savu vietējo kopienu vajadzības. Šie rezultāti ir zemāki nekā vidēji pētījumā ietvertajās 17 ES valstīs – 64%. Procentuālā respondentu Latvijā, kas saka, ka bibliotēkas ir „ļoti efektīvas”, ir līdzīga vidēji ES, attiecīgi 12% un 14%.

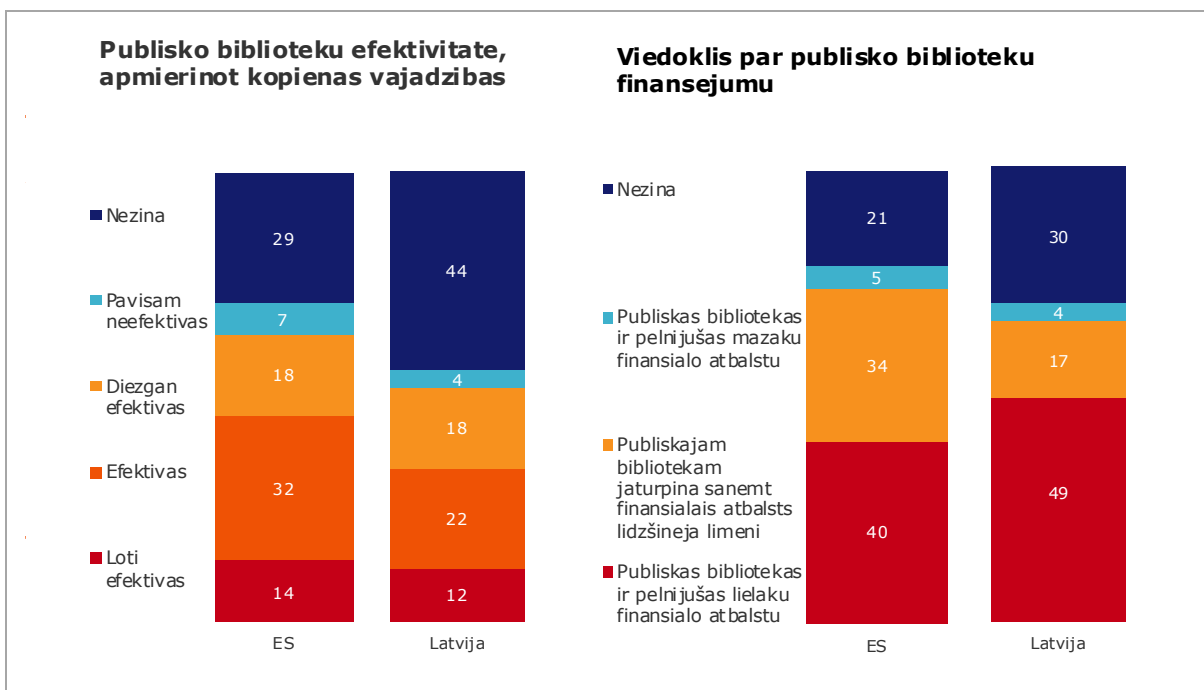
Vairāk nekā četras ceturtdaļas bibliotēku un PPD lietotāju Latvijā (attiecīgi 89% un 88%) uzskata, ka bibliotēkas darbojas efektīvi, lai apmierinātu savu vietējo kopienu vajadzības.

Gandrīz puse (49%) Latvijas iedzīvotāju uzskata, ka publiskās bibliotēkas ir pelnījušas lielāku finansiālo atbalstu nekā tās saņem šobrīd, tas ir vairāk nekā vidēji 17 ES valstīs (40%). Gandrīz visi pārējie respondenti uzskata, ka finansējumu nepieciešams nodrošināt pašreizējā apmērā (17%), vai arī savu

viedokli neizteica (30%). Tikai 4% Latvijas iedzīvotāju uzskata, ka publiskās bibliotēkas ir pelnījušas *mazāk* finansējuma.

Nepārsteidz, ka bibliotēku lietotāji un PPD lietotāji vēl vairāk nekā nelietotāji pauž pārliecību, ka bibliotēkas ir pelnījušas lielāku finansiālo atbalstu – 72% visu bibliotēku lietotāju un 77% PPD lietotāju ir par lielāku finansiālo atbalstu bibliotēkām.

**Diagramma 7: Publisko bibliotēku efektivitāte, apmierinot kopienas vajadzības, un viedoklis par publisko bibliotēku finansējumu**

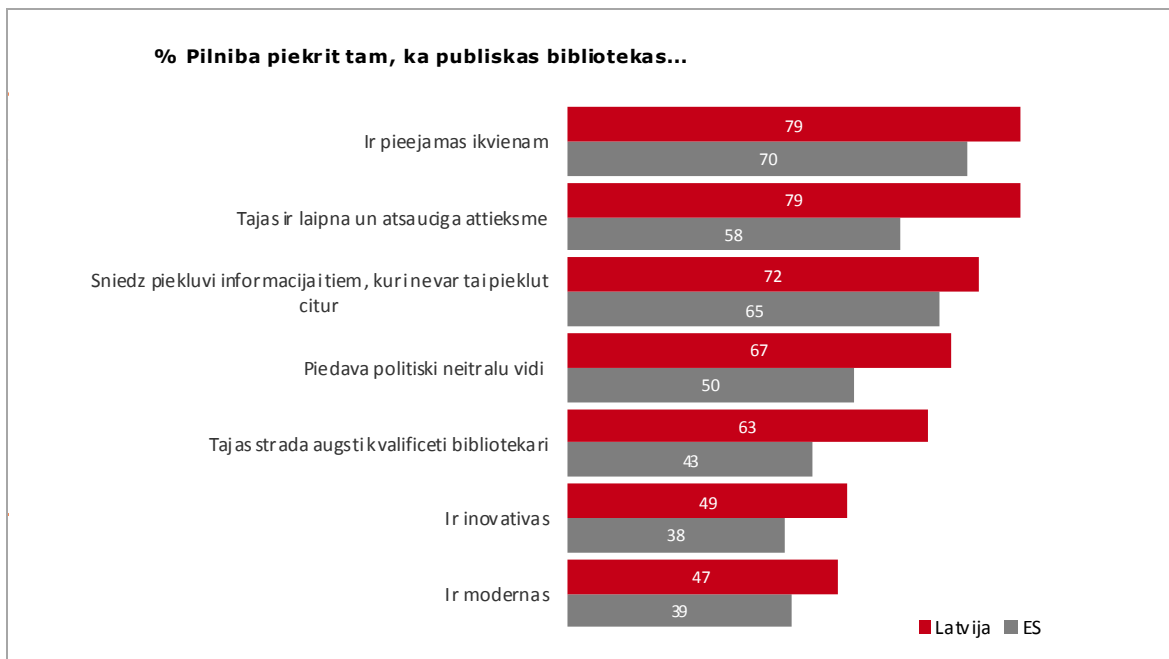


Avots: omnibusa aptauja - Q6 Jūsaprāt, cik efektīvi Jūsu vietējā publiskā bibliotēka apmierina Jūsu kopienas vajadzības? Un Q7 Kuri no šiem apgalvojumiem visprecīzāk atspoguļo Jūsu viedokli par publisko bibliotēku pašreizējo finansējumu? Bāze: visi pieaugušie - Latvija (1091); ES (17816)

### 4.3 Publisko bibliotēku uztvere

Visiem bibliotēku lietotājiem tika vaicāts viņu viedoklis par publiskajām bibliotēkām, izmantojot virkni apgalvojumu, uz kuriem jāatbild – piekristu / nepiekristu. 8. diagrammā proporcionāli attēlots to respondentu skaits Latvijā un ES, kas pilnībā piekrist katram apgalvojumam. Bibliotēku lietotāji Latvijā vairāk nekā vidēji ES tiecas pilnībā piekrist visiem apgalvojumiem, lielākās atšķirības salīdzinājumā ar ES vidējiem datiem ir „Draudzīgi un atsaucīgi” (79% Latvijā salīdzinājumā ar 58% ES) un „Strādā augsti kvalificēti bibliotekāri” (63% Latvijā salīdzinājumā ar 43% ES).

**Diagramma 8: Publisko bibliotēku uztvere**



Avots: bibliotēku aptauja- C29 Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem...

Bāze: visi bibliotēku lietotāji. Latvija (1459); ES (24253)

## 5. Ikdienas un neformālā mācīšanās

Publiskajām bibliotēkām ir noteicošā loma neformālās/ikdienas mācīšanās elementu nodrošināšanā Eiropas Komisijas mūžizglītības pasākumu ietvaros, it īpaši *iekļaujošās* izglītības jomā. Bibliotēku loma izglītības nodrošināšanā lietotājiem tika pētīta, jautājot visiem bibliotēku lietotājiem, vai viņi ir vai nav piedalījušies kādā izglītojošā pasākumā publiskā bibliotēkā pēdējo 12 mēnešu laikā.

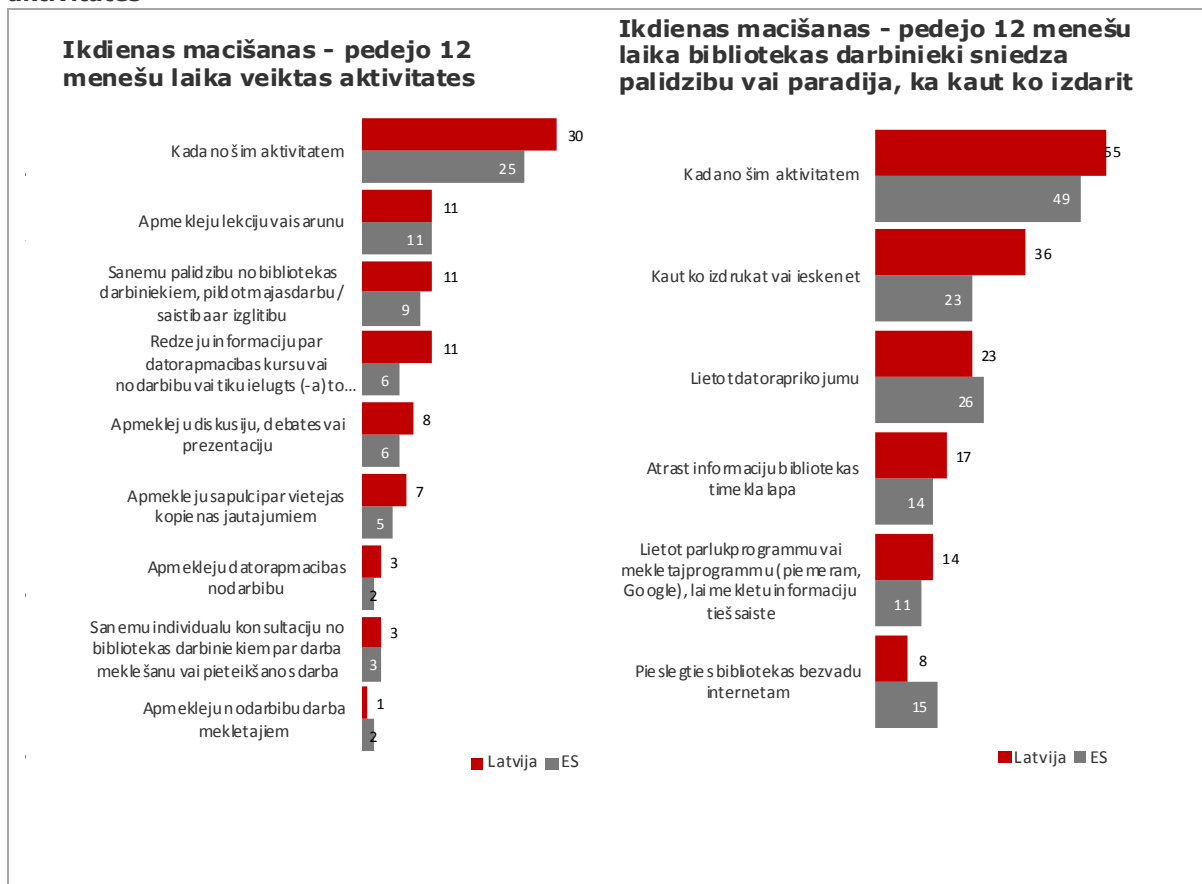
Kopumā Latvijā 30% respondentu ir piedalījušies kādā no izglītojošajiem pasākumiem bibliotēkās pēdējos 12 mēnešos, un tas ir virs vidējā līmeņa ES (25%).

Iesaistīšanās līmenis visās izglītojošajās aktivitātēs bibliotēkās kopumā ir vienāds vai nedaudz augstāks Latvijā nekā ES (9. diagramma), cita starpā ieskaitot:

- lekciju vai runu apmeklēšanu (Latvijā 11%, vidēji ES 11%);
- palīdzības saņemšanu mājasdarbu veikšanā vai citās mācību aktivitātēs (Latvijā 11%, vidēji ES 9%);
- informācijas ievērošanu par datoru lietošanas nodarbībām vai uzaicināšanu apmeklēt datoru lietošanas nodarbību (Latvijā 11%, vidēji ES 6%).

Trīs procenti bibliotēku lietotāju Latvijā ziņo, ka viņi ir apmeklējuši datoru lietošanas nodarbību pēdējo 12 mēnešu laikā, kas ir nedaudz vairāk nekā vidēji ES. Tas nozīmē, ka 14 000 pieaugušo Latvijā pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši datoru lietošanas nodarbību bibliotēkā.

**Diagramma 9: Pēdējo 12 mēnešu laikā veiktās vai lietotājiem parādītās ikdienas mācīšanās aktivitātes**



Avots: bibliotēku aptauja - C16 Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs publiskā bibliotēkā esat darījis (-usi) kaut ko no šeit minētā? Un C17 Vai pēdējo 12 mēnešu laikā bibliotēkas darbinieki Jums ir parādījuši vai palīdzējuši veikt kādu no šīm lietām publiskā bibliotēkā...

Bāze: C16- visi bibliotēku lietotāji - Latvija (1459); ES (24253). C17- Visi PPD lietotāji - Latvija (729); ES (11716).

Kā parādīts 9. diagrammā, publisko bibliotēku personālam ir nozīmīga loma, sniedzot palīdzību bibliotēku lietotājiem ikdienas mācīšanās kontekstā. Kopumā pēdējo 12 mēnešu laikā vairāk nekā puse (55%) bibliotēku lietotāju Latvijā ir saņēmuši bibliotēku darbinieku palīdzību vai darbinieki ir parādījuši, kā paveikt kādu darbību, un tas ir vairāk nekā vidēji ES (49%).

Visizplatītākie veidi, kādos bibliotēku darbinieki ir palīdzējuši bibliotēku lietotājiem, ir palīdzība izdrukāt vai ieskenēt, palīdzība datora lietošanā vai bibliotēkas tīmekļa vietnes lietošanā informācijas atrašanai.

Kvalitatīvā aptauja apliecina, ka lietotāji saņēma darbinieku neformālu atbalstu dažādās jomās, tai skaitā: meklējot informāciju, nosūtot e-pasta vēstules, veicot maksājumus tiešsaistē un pārķot biļetes. Dažas bibliotēkas ir nodrošinājušas strukturētāku atbalstu semināru formā, kas paredzēti konkrētām interešu grupām. Piemēram, lietotāju grupai, kuru interesēja ceļošana, tika parādītas noderīgas tīmekļa vietnes, kurās viņi varēja rezervēt ceļojuma biļetes, un līdzīgā veidā tika izveidotas interešu grupas cilvēkiem, kurus interesē dārzkopība un veselība. Kaut arī datoru un vietas trūkuma dēļ strukturētais atbalsts nevarēja tikt sniegts mazākajās bibliotēkās, tas tika regulāri sniegts vairākās izlases bibliotēkās. Tika nodrošināti arī kursi par teksta apstrādes pamatprincipiem, interneta lietošanu, e-pastu un Skype 8 -

9 dalībnieku grupām, un tie tika piedāvāti dažādos dienas laikos, lai pielāgotos dažādu grupu, piemēram, pensionāru, strādājošo un jauno māmiņu, dienaskārtībai.

Lietotāji pauda ļoti pozitīvu viedokli par atbalstu, kuru bija saņēmuši no bibliotēku personāla, un novērtēja viņu labsirdīgo un atbalstošo attieksmi, sniedzot neformālu padomu un palīdzību tādās jomās kā DVD, zibatmiņu, MS Office vai Skype programmu lietošana. Lietotāji uzskata, ka bez šī atbalsta viņiem būtu bijis nepieciešams vairāk laika, lai izdomātu, kā atrisināt problēmas pašiem, vai arī sliktākajā gadījumā – viņi nebūtu bijuši spējīgi atrisināt problēmas paši. Tie respondenti, kuri bija piedalījušies strukturētākajosursos, kopumā atzina, ka tie ir bijuši noderīgi un palīdzējuši viņiem kļūt mazāk atkarīgiem no citu palīdzības, jo viņi apguva nepieciešamās prasmes. Bija daži izņēmumi, kad respondenti uzskatīja, ka kursi ir bijuši pārāk vienkārši, savukārt citiem tie bija šķītušii pārlietu sarežģīti vai pārāk ātri.

## **6. PBD izmantošana nodarbinātībai un uzņēmējdarbībai**

Publiskajām bibliotēkām ir nozīmīga loma, ne tikai nodrošinot kopienām iespēju iegūt augstāka līmeņa prasmes, bet arī ceļā uz nodarbinātību, un tāpēc šī pētījuma vadošā tēma bija publisko bibliotēku loma palīdzības sniegšanā eiropiešiem atrast darba iespējas.

Trešdaļa (34%) PPD lietotāju Latvijā pēdējo 12 mēnešu laikā ir lietojuši bibliotēku datorus, lai veiktu kādu ar nodarbinātību saistītu aktivitāti, līdzīgi kā vidēji ES (30%). Latvijā 47 000 PPD lietotāju ir lietojuši PPD ar nodarbinātību saistītas aktivitātes veikšanai.

Pēdējo 12 mēnešu laikā kopumā 14% PPD lietotāju Latvijā ir lietojuši PPD, lai pieteiktos darbā (Latvijā vai citā ES valstī), kas aptver apmēram 19 000 pieaugušo Latvijā. 50% to respondentu, kuri pieteicās darbā, izmantojot PPD, atzīst, ka rezultāti ir bijuši veiksmīgi. Tas nozīmē, ka 7% PPD lietotāju Latvijā jeb 9000 pieaugušo pieteicās darbā un tika pieņemti darbā, izmantojot PPD pēdējo 12 mēnešu laikā.

Publisko bibliotēku personālam ir jāieņem nozīmīga loma, sniedzot atbalstu ar nodarbinātību saistītās PPD aktivitātēs, kā tas parādīts 10. diagrammā; viens no desmit (12%) PPD lietotājiem Latvijā norāda, ka viņiem ir parādīts vai ir sniegta palīdzība, lai veiktu kādu ar nodarbinātību saistītu PPD aktivitāti (proporcionāli tikpat liela daļa kā vidēji ES).

**Diagramma 10: Ar nodarbinātību saistītas PPD lietošanas aktivitātes pēdējo 12 mēnešu laikā**

Ar nodarbinātību saistītas aktivitātes - pēdējo 12 mēnešu laikā lietoju datoru, lai...			Ar nodarbinātību saistītas aktivitātes - pēdējo 12 mēnešu laikā bibliotēkas darbinieki man parādīja/palīdzēja...		
%	Latvija	ES	%	Latvija	ES
<b>Kads no zemāk minētajiem variantiem</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>Kads no zemāk minētajiem variantiem</b>	<b>12</b>	<b>11</b>
Atrastu informāciju par darba meklēšanu un / vai pieteikšanos darba	18	14	Pilnveidot prasmes, kas nepieciešamas Jūsu pašreizējai darba	5	4
Mekletu darbu	15	13	Ka uzrakstīt CV	7	5
Uzrakstītu CV vai motīvdzijas vēstuli	10	12	Ka pilnveidot prasmes, lai iegūtu darbu	4	2
Pilnveidotu prasmes, kas nepieciešamas Jūsu pašreizējai darba	9	11	Ka meklēt darbu tiešsaistē (pie mēram, ka atrast darba iekārtošanas uzņēmumu, ka meklēt informāciju par darba devēju)	5	3
Pieteiktos darba šajā valstī	12	10	Ka tiešsaistē pieteikties darba	3	2
Mekletu informāciju par darba devēju	11	8	Ka meklēt darbu un ka pieteikties darba citas ES valstīs	1	1
Atrastu darba iekārtošanas uzņēmumu	6	5			
Lietotu izklājlapu / datubāzu programmas	2	3			
Mekletu darbu citas ES valstīs	8	2			
Pieteiktos darba citas ES valstīs	4	1			

Avots: bibliotēku aptauja - C18 Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat lietojis (-usi) publiskajā bibliotēkā pieejamos datorus, lai... C20 Vai pēdējo 12 mēnešu laikā bibliotēkas darbinieki Jums ir parādījuši / palīdzējuši veikt kādu no šīm lietām publiskā bibliotēkā...

Bāze: visi PPD lietotāji. Latvija (729); ES (11716).

PPD lietotājiem tika vaicāts, vai viņi ir lietojuši PPD, lai veiktu virkni ar uzņēmējdarbību saistītu aktivitāšu pēdējo 3 mēnešu laikā. Apmēram piektā daļa lietotāju Latvijā (19%) ir lietojuši PPD, lai meklētu informāciju par uzņēmumu, kurā viņi strādā, vidēji ES līdzīgi - 20%. Trīs procenti PPD lietotāju Latvijā ir lietojuši PPD, lai piedalītos profesionālos tīklos, tas uz pusi mazāk nekā vidēji ES (6%). Pieci procenti Latvijā salīdzinājumā ar 4% vidēji ES ir lietojuši PPD, lai meklētu veidus vai vietas, kur pārdot viņu pašu produktus vai preces.

Kvalitatīvā aptauja atklāj, ka bibliotēku darbinieki ir atbalstījuši lietotājus nodarbinātības jomā, palīdzot darba meklētājiem uzrakstīt un iesniegt CV, kā arī meklēt darbu. Dažās izlases bibliotēkās tiek piedāvāti arī interneta adrešu katalogi, kas ir noderīgi darba meklēšanai. Bibliotēku vadītāji ziņo, ka šāda veida palīdzība ir bijusi veiksmīga, palīdzot lietotājiem atrast darbu.

*„Mēs esam laimīgi, ja kādu laiku kādu apmeklētāju neredzam un tad viņš atgriežas: ai, es jau strādāju, es atradu. Tie ir bezdarbnieki, kuri nāk katru dienu kā uz [nodarbinātības] aģentūru Rīgā; viņi atnāk un gaida, kas notiks.” (Bibliotēku vadītājs(-a) daļēji lauku reģionā)*

Attiecībā un uzņēmējdarbību un e-ierīcumiem, bibliotēkām ir plaša pieredze: dažas bibliotēkas nav piedāvājušas atbalstu šajās jomās, kamēr tās, kuras sniedz šāda veida atbalstu, ir ieguvušas gan pozitīvu, gan negatīvu pieredzi. Priekšrocība lietotājiem uzņēmējdarbības vajadzībām ir tas, ka viņi var lietot kopētāju un faksus, pieslēdzoties tiem tiešsaistē attālināti; kā arī var izmantot šos pakalpojumus bez maksas. Viena bibliotēka izlasē ir organizējusi pasākumus jaunajiem uzņēmējiem sadarbībā ar jauno uzņēmēju centru *JCI Latvia*. Tomēr kādas pilsētas bibliotēkas vadītājs (-a) atzīmē vietējo uzņēmēju iesaistišanās trūkumu.

*„Vienkārši sakot: dari, ko gribi, viņi nekad nenāks. Viņi neatsaucas uz izglītojošajiem pasākumiem arī citās organizācijās. Grūti, ka uzņēmējdarbības vide ir mazliet savādāka nekā tā, ko mēs spējam saprast.” (Vecākais(-ā) bibliotēkas vadītājs(-a, pilsētā))*

## 7. E-pārvalde un aktīva pilsoniskā līdzdalība

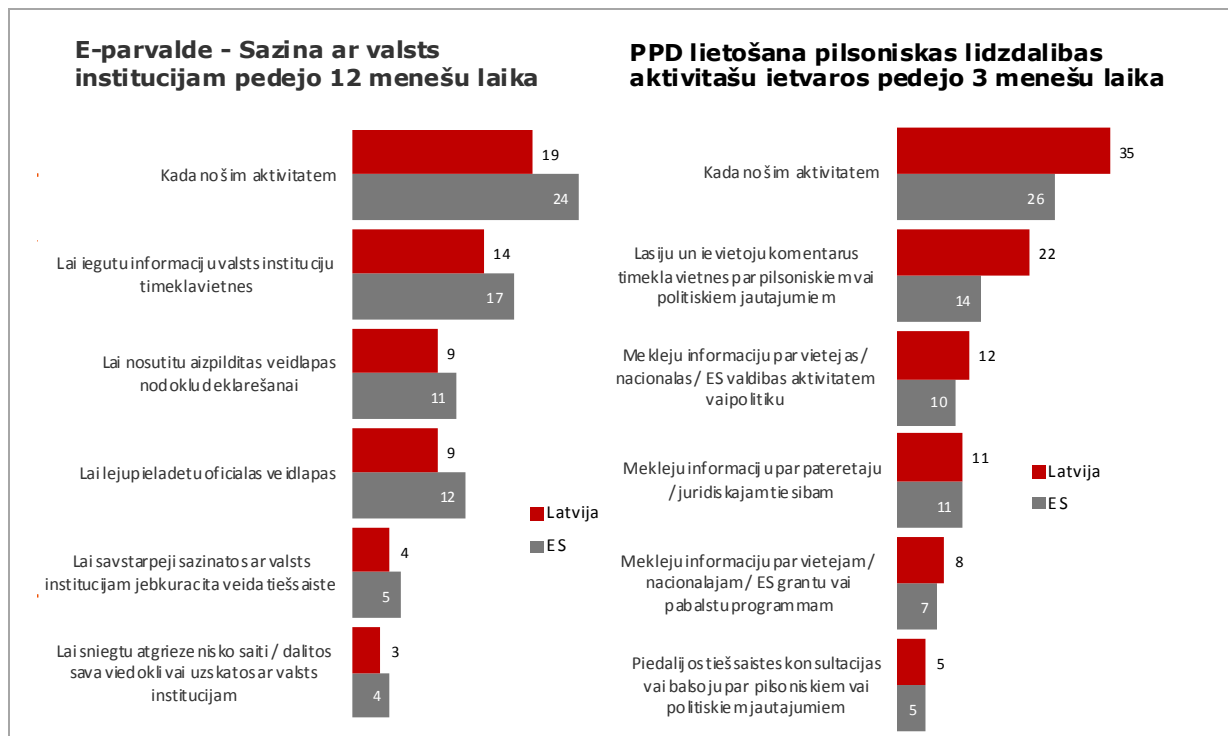
Kā daļa „Connecting Europe” programmas publiskās bibliotēkas pārstāv publisku digitālo piekļuves punktu tīklu, kas var sniegt atbalstu efektīvai piekļuvei e-pārvaldei. Datoru lietotājiem tika jautāts par viņu saziņu ar valsts un pašvaldību institūcijām, izmantojot PPD, tai skaitā tam, lai iegūtu informāciju valsts institūciju tīmekļa vietnēs, lejupielādētu oficiālās veidlapas, nosūtītu aizpildītas veidlapas, sniegtu atgriezenisko saiti / dalītos savā viedoklī vai uzskatos ar valsts institūcijām, un vai viņi ir sazinājušies ar valsts institūcijām jebkurā citā veidā tiešsaistē.

Saskaņā ar Eurostat datiem e-pārvaldes lietošana individuālā līmenī Latvijā ir tieši tādā pašā līmenī kā vidēji ES – 41% pieaugušo Latvijā pēdējo 12 mēnešu laikā ir lietojuši internetu, lai sazinātos ar valsts institūcijām, salīdzinājumam visā ES – 41%. Latvijas iedzīvotāji nedaudz vairāk nekā vidēji ES lieto internetu, lai iegūtu informāciju valsts un pašvaldību institūciju tīmekļa vietnēs (41% salīdzinājumā ar 35% visā ES).

Bibliotēku aptaujā noskaidrots, ka gandrīz viena piektdaļa (19%) PPD lietotāju Latvijā ir lietojuši PPD, lai sazinātos ar valsts institūcijām pēdējo 12 mēnešu laikā, līdzīgi kā vidēji ES katrs ceturtais (24%) PPD lietotāju ir iesaistījies e-pārvaldes lietošanā, bet taču tas ir ievērojami zemāks rādītājs nekā *Eurostat* dati par visiem pieaugušajiem Latvijā. PPD lietotāji Latvijā mazāk nekā vidēji ES ir lietojuši PPD, lai nosūtītu aizpildītas veidlapas (9% Latvijā salīdzinājumā ar 11% ES), un retāk iegūst informāciju publisko institūciju tīmekļa vietnēs (14% salīdzinājumā ar 17% ES).

Datoru lietotājiem tika vaicāts arī par viņu PPD lietošanas paradumiem, kas saistīti ar aktīvu pilsonisko līdzdalību (11. diagramma). Tas ietver tādas jomas kā pilsoniskā līdzdalība (viedokļu lasīšana / paušana, piedalīšanās konsultācijās tiešsaistē, petīcijas u.c.), informācijas meklēšana par patērētāju vai juridiskajām tiesībām un informācijas meklēšana par valdības aktivitātēm vai politiku vai grantiem / pabalstu programmām. Kopumā 35% PPD lietotāju Latvijā pēdējo 3 mēnešu laikā ir lietojuši PPD, lai iesaistītos aktivitātēs, tas ir vairāk nekā lietotāji vidēji ES (26%). Divas visizplatītākās iesaistišanās aktivitātes ir viedokļu par pilsoniskiem vai politiskiem jautājumiem lasīšana un ievietošana tīmekļa vietnēs (22% Latvijā salīdzinājumā ar 14% ES) un informācijas par valdības aktivitātēm meklēšana (12% Latvijā salīdzinājumā ar 10% ES).

**Diagramma 11: E-pārvalde - Saziņa ar valsts institūcijām pēdējo 12 mēnešu laikā**



Avots: bibliotēku aptauja - C23 Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies (-usies) ar valsts institūcijām personiskos nolūkos internetā, izmantojot datoru publiskajā bibliotēkā, lai veiktu šīs darbības... un C10 Kuru no šo aktivitāšu veikšanai Jūs pēdējo 3 mēnešu laikā esat izmantojis (-usi) internetu datorā publiskajā bibliotēkā...  
 Bāze: visi PPD lietotāji. Latvija (729); ES (11716)

Kvalitatīvajā aptaujā bibliotēku vadītāji norāda, ka atbalsts pilsoniskai līdzdalībai nodrošināts neformālā veidā atbilstoši lietotāju lūgumam. Viena bibliotēka ir palīdzējusi lietotājam izmantot IKT, lai paustu viedokli par pilsētā plānotajām izmaiņām.

*„Pastāv arī iespēja paust savu vērtējumu portālos. Piemēram, mūsu pilsētā plāno būvēt peldbaseinu, un cilvēki (bibliotēkā) savu viedokļu paušanai šajā jautājumā mēdz lietot plašsaziņas līdzekļus un portālus. ... Mēs viņiem palīdzam atrast tās adreses portālos, uz kurām viņi var uzrakstīt savas domas par šo tēmu.” (Vecākais (-ā) bibliotēkas vadītājs(-a) daļēji lauku reģionā)*

Portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) tiek minēts, runājot par atbalstu e-pārvaldes jomā; bibliotēkas ir iepazīstinājušas lietotājus ar šo portālu, lai lietotāji varētu piekļūt valsts un pašvaldību pakalpojumiem. „E-prasmju nedēļa” piedāvāja palīdzību šāda veida uzdevumiem, tai skaitā interneta banku lietošanu un maksājumu veikšanu. Bibliotēkas strādāja kopā ar partneriem, lai sniegtu atbalstu e-pārvaldes jomā, piemēram, sadarbojās ar *Lursoft* ekspertiem, kuri vadīja lekcijas lietotājiem par *Letonika* datubāzu lietošanu.

*„Swedbank savus pakalpojumus mums piedāvā vienreiz nedēļā, tas ir līdzīgi kā doties uz Swedbank, un cilvēki šo vienu reizi nedēļā atnāk un zina, ka bankas pārstāvji būs klāt; viņi var veikt savus maksājumus. Swedbank šeit piedāvā arī kursus saviem lietotājiem... Tas ir pats elementārākais sākums: dators, datorpele, monitors utt..” (Bibliotēkas vadītājs(-a), daļēji lauku reģionā)*



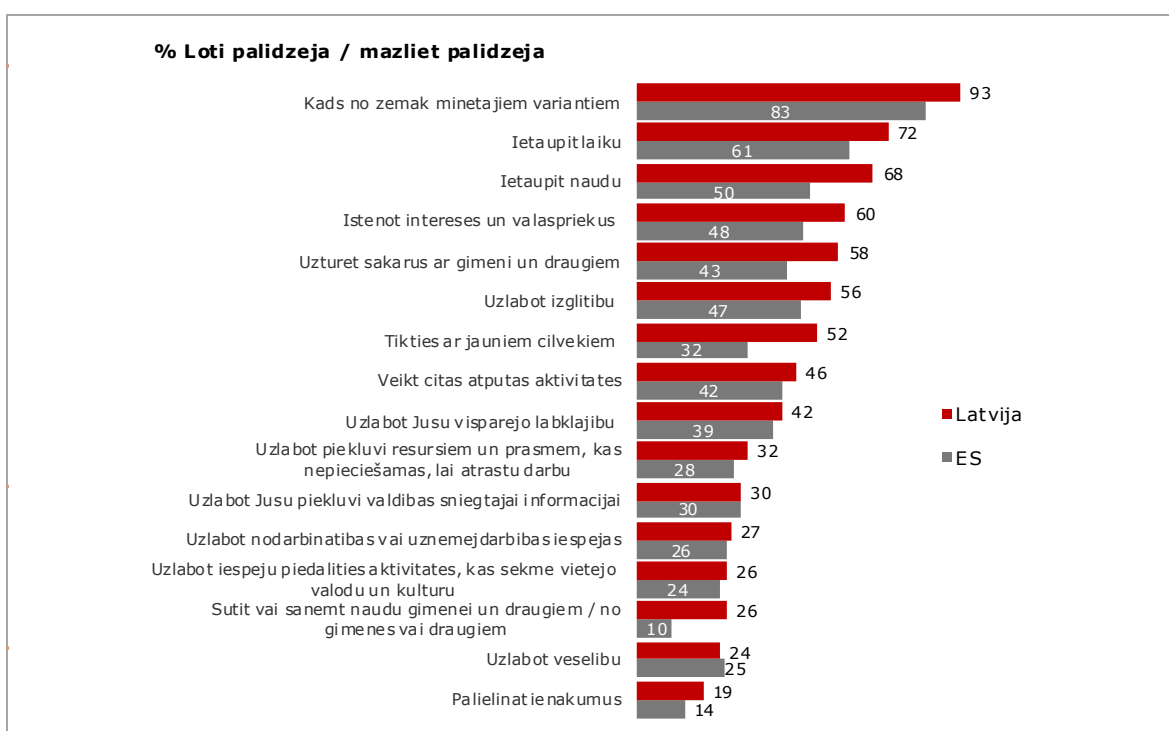
## 8. Ietekme

Viens no šī pētījuma nozīmīgiem mērķis ir novērtēt, pateicoties PPD izmantošanai, lietotāju pieaugošo iesaistišanās digitālajos procesos ietekmi. Tā novērtēta, vaicājot PPD lietotājiem, cik lielā mērā datoru lietošana publiskā bibliotēkā pēdējo 12 mēnešu laikā viņiem ir palīdzējusi vairākās jomās, tai skaitā sniegusi laika un naudas ietaupījumu un uzlabojusi pieeju informācijai un resursiem.

Kopumā 93% PPC lietotāju Latvijā atzīst, ka PPD lietošana ir palīdzējusi viņiem vismaz vienā no jomām, par kurām tika jautāts, tas ir vairāk nekā vidēji ES (83%) un aptver aptuveni 0,1 miljonu Latvijas iedzīvotāju.

12. diagramma proporcionāli atspoguļo PPD lietotāju Latvijā pausto, ka PPD lietošana ir palīdzējusi katrā jomā Latvijā un ES.

**Diagramma 12: PPD ietekme uz lietotājiem**



Avots: bibliotēku aptauja - C28 Vai tas, ka pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat lietojis (-usi) datorus publiskajās bibliotēkās, ir palīdzējis šādās jomās? Bāze: C28- PPD lietotāji- Latvija (729); ES (11716).

PPD lietošana tika novērtēta kā noderīga vispārīgām jomām – tā ietaupīja laiku (72% Latvijā, 61% ES) un naudu (68% Latvijā, 50% ES), un tā tika novērtēta arī kā palīdzējusi vairākās ar atpūtu saistītās un sociālās jomās, piemēram, īstenojot intereses un vaļaspriekus (60% Latvijā, 48% ES) un uzturot sakarus ar ģimeni un draugiem (58% Latvijā, 43% ES). Divas trešdaļas PPD lietotāju (68%) Latvijā, kuri atbild, ka PPD lietošana palīdzēja ietaupīt naudu, atbilst aptuveni 95 000 PPD lietotāju Latvijā.

Kopumā lēšams, ka Latvijā PPD lietošana pēdējo 12 mēnešu laikā ir palīdzējusi:

- 80 000 cilvēku pilnveidot savu izglītību;
- 45 000 cilvēku uzlabot piekļuvi nepieciešamajiem resursiem, lai atrastu darbu;
- 40 000 cilvēku uzlabot piekļuvi informācijai un pakalpojumiem, ko sniedz pašvaldība un valsts;

- 35 000 cilvēku uzlabot savas nodarbinātības vai uzņēmējdarbības iespējas;
- 25 000 cilvēkiem palielināt savus ieņēmumus.

Kvalitatīvajā aptaujā lietotāji apstiprina, ka, izmantojot bibliotēku pakalpojumus, ir uzlabojuši savas IKT lietošanas prasmes, un jauni pirmreizējie lietotāji ir īpaši sajūsmināti par savām jauniegūtajām prasmēm un tālākajām mācīšanās iespējām, kas viņiem vēl priekšā.

*„Bet es šodien sapratu arī to, cik maz es zinu.” (Jauna pirmreizējā lietotāja, sieviete, 40 - 64 gadus veca)*

Jauni pirmreizējie lietotāji, pateicoties bibliotēku sniegtajam atbalstam, jūtas daudz pārliecinātāki par IKT lietošanu un nākotnē plāno izmantot savas jauniegūtas prasmes.

*„Mēs vairs neesam atpalikuši cilvēki. Mēs domājam par nākotni. Pateicoties tam, ka internets ir pieejams šeit (bibliotēkā) vai kāda cita mājās, mēs tagad esam iemācījušies, apguvuši vismaz tik daudz, lai varētu jebkurā laikā izlasīt jaunu sludinājumu, vai ko citu.” (Jauna pirmreizējā lietotāja, sieviete, 40 - 64 gadus veca)*

Mācoties par IKT, vairāki lietotāji ir pamanījuši acīmredzamo nepieciešamību uzlabot savas angļu valodas zināšanas, lai ar IKT varētu strādāt vēl efektīvāk, un tāpēc plāno nākotnē uzlabot savas angļu valodas prasmes.

Bibliotēkā IKT jomā iegūtās prasmes ir atvieglojušas lietotājiem iespējas sazināties ar ārzemēs dzīvojošajiem radniekiem gan ar e-pastu, gan ar Skype palīdzību; tās tiek atzītas par lētākiem komunikācijas veidiem nekā telefona zvani.

*„Es regulāri pa e-pastu sazinos ar savu ģimeni, saviem bērniem. Tas ir daudz izdevīgāk, nekā zvanot pa telefonu. Rēķini ir mazāki.” (Lietotājs, vīrietis, 40 - 64 gadus vecs)*

Citas IKT priekšrocības ietver iespējas lietotājiem meklēt darbu bieži tādās vietās, kuras citādi būtu neaizsniiedzamas, meklēt dzīvesvietu, meklēt informāciju par to, kā uzlabot savu veselību, uzlabot svešvalodu zināšanas, rast jaunas ierosmes savu mājokļu rotāšanai vai nodibināt jaunus kontaktus ar vietējām sociālajām grupām.

*„Viņš (paziņa) nevarēja Latvijā atrast darbu... Visbeidzot viņš atrada darbu Anglijā un aizbrauca ar visu ģimeni. Tikai pateicoties internetam. Ja tā [interneta] nebūtu, viņš nekad nebūtu aizbraucis. Es viņu pazinu, es sēdēju viņam blakus bibliotēkā, runājām par dzīvi un tā tālāk.” (Lietotājs, vīrietis, 40 - 64 gadus vecs)*

*„Tā kā šis ir nosaukts par senioru gadu ES, es internetā atradu vairākas senioru grupas Rīgā ..., un es [nolēmu] ar viņiem sadarboties. Es uz turieni aizbraucu, iepazīnos. Viņiem ir plašs piedāvājums: ekskursijas, kursi, rokdarbi – citiem vārdiem sakot, viss mūsu vecumam, mūsu paaudzei - tas ir liels sasniegums. Es to atradu tikai internetā.... Jā, nākotnē būs sadarbība.” (Lietotāja, sieviete, 40 - 64 gadus veca)*

*„Es izdrukāju ļoti daudz materiālu manai māsasmeitai. Viņai ir diabēts, es uzzināju par ļoti daudziem medikamentiem šīs slimības ārstēšanai, ko drīkst lietot, ko nedrīkst, kāda diēta jāievēro – tas viss ir ļoti noderīgi.” (Lietotāja, sieviete, 65 gadus veca vai vecāka)*