

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO  
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETO  
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

**LORETA ALEKNIENĖ**

SOCIALINIO DARBO MAGISTRATŪROS IŠTĚSTINĖS STUDIJOS

**BIBLIOTEKŲ VAIDMUO MAŽINANT SENJORŲ SOCIALINĘ  
ATSKIRTĮ**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė:

Doc. dr. Jautrė Ramutė Šinkūnienė

Utena, 2023 m.

## TURINYS

LENTELIŲ SĄRAŠAS .....	3
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS .....	4
PAGRINDINĖS SĄVOKOS.....	5
ĮVADAS .....	6
1. SOCIALINIO DARBO SU SENJORAIS TEORINIAI ASPEKTAI.....	10
1.1. Senėjimo samprata .....	10
1.2. Senjorų socialinė atskirtis ir atskirties priežastys.....	12
1.3. Senjorams teikiamos socialinės paslaugos ir teikimo ypatumai .....	16
1.4. Senjorams teikiamos sociokultūrinės paslaugos ir jų teikimo ypatumai .....	20
2. BIBLIOTEKŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SENJORAMS ANALIZĖ .....	23
2.1. Bibliotekos, kaip socialiai įtraukios organizacijos, ir jų teisinis reglamentavimas.....	23
2.2. Bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumas ir galimybės senjorams .....	27
2.3. Bibliotekų teikiamų paslaugų senjorams įvairovė .....	30
3. BIBLIOTEKŲ VAIDMENS, MAŽINANT SENJORŲ SOCIALINĘ ATSKIRTĮ, VERTINIMO TYRIMAS .....	37
3.1. Bibliotekų teikiamų paslaugų, mažinančių senjorų socialinę atskirtį, tyrimo metodologija	37
3.1.1. Tyrimo loginė schema .....	37
3.1.2. Tyrimo strategija, metodai ir pagrindimas .....	39
3.1.3. Tyrimo imties atrankos kriterijai .....	42
3.1.4. Tyrimo etika ir ribotumai .....	43
3.2. Tyrimo rezultatų analizė .....	44
3.2.1. Paslaugų, teikiamų senjorams bibliotekose analizė .....	46
3.2.2. Bibliotekų potencialo, teikiant paslaugas senjorams panaudojamo analizė .....	55
3.2.3. Bibliotekų teikiamų paslaugų, susijusių su senjorų atskirties problema, analizė .....	69
3.3. Tyrimo diskusija.....	76
IŠVADOS.....	86
REKOMENDACIJOS .....	88
Literatūra .....	89
SANTRAUKA .....	97
SUMMARY .....	98
Priedai.....	100
AKADEMINIO SĄŽININGUMO DEKLARACIJA .....	101

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Paslaugos senjorams ir jų šeimoms .....	18
2 lentelė. Socialinių paslaugų srities darbuotojų atliekamos funkcijos .....	19
3 lentelė. Lietuvos bibliotekų veiklos sritys .....	26
4 lentelė. Bibliotekų prieinamumo sritys.....	28
5 lentelė. Bibliotekų teikiamų programų kryptys .....	29
6 lentelė. Bibliotekų teikiamų programų kryptys .....	30
7 lentelė. Dokumentų išdavimas.....	31
8 lentelė. Renginių organizavimas.....	32
9 lentelė. Vartotojų mokymai .....	33
10 lentelė. Dalyvavimas projektuose, akcijose.....	33
11 lentelė. Tyrime taikyti etikos principai.....	43
12 lentelė Tyrime dalyvavę informantai.....	45
13 lentelė. Interviu atsakymų pateikimo pavyzdys .....	46
14 lentelė. Bibliotekų teikiamos paslaugos senjorams .....	46
15 lentelė. Paslaugos, kuriomis siūloma senjorams naudotis bibliotekose .....	49
16 lentelė. Bibliotekų teikiamų paslaugų poveikis senjorų socialinės atskirties mažėjimui .....	52
17 lentelė. Priemonės informacijos gavimui ir sklaidai apie pageidaujamas bei teikiamas bibliotekines paslaugas .....	54
18 lentelė. Veikla, kuria motyvuojami senjorai užsisakyti kultūrinės paslaugas .....	56
19 lentelė. Socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų teiginiai apie bendradarbiavimą .....	58
20 lentelė. Socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų pasiūlymai kaip įtraukti senjorus į aktyvesnę kultūrinę veiklą bibliotekoje.....	60
21 lentelė. Senjorų galimybės dalyvauti savanoriškose veiklose bibliotekoje .....	61
22 lentelė. Bibliotekų galimybės efektyviau mažinant senjorų socialinę atskirtį.....	63
23 lentelė. Bibliotekų potencialo ir išteklių panaudojimas senjorų socialinės atskirties mažinimui .....	65
24 lentelė. Senjorų, negalinčių ateiti į biblioteką, aptarnavimo būdai .....	69
25 lentelė. Būdai ir priemonės užtikrinantys bibliotekos paslaugų prieinamumą.....	73
26 lentelė. Senjorų nesilankymo bibliotekoje priežastys.....	75

## PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Socialinės atskirties dimensijos .....	13
2 pav. Socialinės atskirties savybės .....	14
3 pav. Socialinės paslaugos .....	17
4 pav. Žaidimų nauda .....	21
5 pav. Lietuvos bibliotekų sistema .....	25
6 pav. Bibliotekų paslaugos.....	31
7 pav. Magistrinio darbo loginė schema.....	38

## PAGRINDINĖS SAŲOKOS

**Senėjimas** – visą gyvenimą trunkantis natūralių pokyčių procesas (Chalise, 2018).

**Senjorų socialinė atskirtis** – išteklių, teisių, prekių, paslaugų apribojimas ar neturėjimas, negebėjimas dalyvauti ekonominėje, socialinėje, kultūrinėje ir politinėje sferose (Mikulionienė, 2016).

**Senjorams teikiamos socialinės paslaugos** – „paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime” (Socialinių paslaugų įstatymas, 2021)

**Senjorams teikiamos sociokultūrinės paslaugos** – laisvalaikio organizavimo paslaugos, teikiamos prevenciniais tikslais, siekiant išvengti socialinių problemų (Socialinių paslaugų katalogas, 2006).

**Biblioteka** – „kultūros, švietimo ir informacijos įstaiga, kurioje renkami, tvarkomi, saugomi spaudiniai ir kiti dokumentai, sisteminamos ir platinamos juose užfiksuotos žinios pažinimo, bendravimo, žmonių sukauptų žinių išsaugojimo, ugdymo ir rekreacijos tikslams” (Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas, 1995).

**Bibliotekų teikiamų paslaugų senjorams prieinamumas** – įvairios informacijos prieinamumo, komunikacijos, judumo/mobilumo užtikrinimas, vadybiniai sprendimai užtikrinantys bibliotekinių paslaugų teikimą (Šapelytė, Alifanovienė, Kepalaitė, Jurevičienė, Vaitkevičienė, Valuckienė, 2021).

**Bibliotekų teikiamos paslaugos senjorams** – knygų, kitų dokumentų išdavimas, informacinių ir kultūrinių renginių organizavimas, skaitymo skatinimas, mokymosi visą gyvenimą veiklos, skaitmeninio ir informacinio raštingumo ugdymas, nemokama prieiga prie informacijos šaltinių, interneto (Kulikauskienės, 2019).

## IVADAS

**Aktualumas.** Atviros, laisvai prieinamos visiems, bibliotekos šiandieniniame pasaulyje susiduria su įvairiais pokyčiais ir transformacijomis. Naujos technologijos, kompiuterizacija, naujai kuriamos paslaugos, plati projektinė veikla keičia bibliotekos, kaip tylios knygų saugyklos, skaityklos ar knygų skolintojos įvaizdį. Bibliotekos vaidmenų kaitos kontekste ypač išryškėja socialinis bibliotekos vaidmuo (Kulikauskienė, 2019). Jos teikia gyventojams nemokamas informacines, kultūrinės, edukacines paslaugas. Bibliotekos yra viešosios organizacijos, todėl iš jų ne tik tikimasi, bet ir reikalaujama patenkinti visuomenės poreikius, prisiimti atsakomybę už kokybiškų ir prieinamų paslaugų visuomenei teikimą bei visuomenės gerovės kūrimą (Racelis, 2018). Tapusios įtraukiais vietos bendruomenių laisvalaikio praleidimo centrais, bendravimo, mokymosi visą gyvenimą vietomis, jos aktyviai prisideda prie gyventojų socialinės atskirties mažinimo. Pristatydamos prie besikeičiančių, vis sparčiau besivystančių ir į visuomenės gyvenimą besiskverbiančių informacinių technologijų, jos kuria naujas paslaugas, kurios padeda žmonėms spręsti kasdienes problemas, ypač tiems, kurie turi ribotas galimybes (Čistovienė, 2020), socialiai pažeidžiamoms žmonių grupėms.

Viena iš gausiausių socialiai pažeidžiamų grupių – vyresnio ir senyvo amžiaus žmonės. Visuomenės senėjimo tendencijos vyrauja visoje Europoje. Oficialios statistikos portalo duomenimis 2021 metų sausio 1 d. Lietuvoje gyveno 19,9 proc. 65 metų ar vyresnių gyventojų. Senyvo amžiaus asmenų daugėja, jie tampa svarbesni ekonomikai, žmonių bendruomenėms, auga jų poreikiai ir lūkesčiai (Gudžinskienė, Mačiuikienė, 2011). Akivaizdu, kad šiai vis didėjančiai vyresnio ir senyvo amžiaus žmonių grupei (senjorams) turi būti suteikiamos atitinkamos paslaugos, siekiant sudaryti sąlygas ilgiau išlikti savarankiškais, turėti kokybišką, aktyvų, visavertį gyvenimą. 2021 m. kovo 12 d. Europos Sąjungos Tarybos išvadose teigiama, kad būtina užkirsti kelią socialinei vyresnio ir senyvo amžiaus žmonių izoliacijai ir nepageidaujamai vienatvei, kurios yra socialinio atsitraukimo nuo bendruomeninės veiklos pasekmė. Tai galima padaryti skatinant skaitmeninį raštingumą, kuris suteikia žmonėms galimybę lengviau įsiliesti į kultūros ir laisvalaikio veiklą.

Užimtumas yra labai svarbus senatvės sulaukusio žmogaus gyvenime, nes šiuo laikotarpiu keičiasi jų socialiniai vaidmenys, pareigos, atsakomybės, tuo pat metu silpsta ir jų sveikata. Visa tai turi įtakos savęs suvokimui, gyvenimo tikslams, asmens socializacijai, gyvenimo prasmės suvokimui (Aleksienė, Zeleniūtė, 2018). Žmogus yra socialus ir jam yra būtinas bendravimas, kad galėtų išlaikyti gerą psichologinę, fizinę sveikatą. Todėl svarbu skatinti kuo aktyvesnį senjorų (vyresnio ir senyvo amžiaus žmonių) įsitraukimą ir dalyvavimą bendruomenės gyvenime, grupiniuose užsiėmimuose, seminaruose, įvairiuose mokymuose, diskusijose, kitoje veikloje, kuri

yra organizuojama ir laisvai prieinama gerai išvystytą ir platų tinklą turinčiose bibliotekose. Remiantis 2021 metų Lietuvos kultūros ministerijos statistiniais duomenimis Lietuvoje veikė 1224 bibliotekos, iš jų 1200 viešosios bibliotekos.

Bibliotekos, būdamos socialiai atsakingos, galėtų ir turėtų spręsti senjorų socialinės atskirties problemas.

**Naujumas.** Kadangi bibliotekos yra visiems asmenims laisvai prieinamos ir teikia informacines, kultūrinės, edukacines paslaugas įvairaus amžiaus, išsilavinimo, socialinės padėties ir t.t. žmonėms, gyvenantiems ne tik mieste, bet ir kaimiškose teritorijose, šiuo tyrimu siekiama išsiaiškinti kiek ir kokias paslaugas, mažinančias senjorų socialinę atskirtį, teikia bibliotekos koks, šių paslaugų prieinamumas atokesnių vietovių senjorams, kaip su socialinę atskirtį patiriančiais senjorais dirba socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai, teikdami bibliotekines paslaugas.

Tyrimas atskleidžia kaip bibliotekų teikiamos paslaugos mažina socialinę atskirtį bei gerina senjorų gyvenimą, koks šių paslaugų pasiekiamumas. Tikimasi, kad gauti rezultatai turės įtakos pokyčiams, įtakojantiems socialinės senjorų atskirties mažėjimą.

**Temos iširtumas.** Bibliotekų vaidmuo mažinant socialinę atskirtį nėra plačiai tyrinėjama sritis. Plačiau yra nagrinėtos tokios temos kaip: viešosios bibliotekos veikla socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių skaitmeninės įtraukties didinimo srityje (Kulikauskienė, Šaparnienė, 2020), kodėl ir kaip senjorai ieško informacijos (Manžuch, Macevičiūtė, 2021), socialiai įtraukios bibliotekos samprata besikeičiančioje visuomenėje (Kulikauskienė, 2019), kūrybiškas, inovatyvus, daugiakultūriškas bibliotekos modelis (Lewandowska, 2018), bibliotekų paslaugos socialiai pažeidžiamoms grupėms (Torp, Wcisło 2018), kaip bibliotekos susiduria su socialine atskirtimi (Hoyer, 2013), Lietuvos viešųjų bibliotekų interneto vartotojai (Kantar, 2019), Šiaulių regiono bibliotekų paslaugų senjorams tobulinimo galimybės (Kulikauskienė, 2019), socialinė atskirtis ir vyresnio amžiaus žmonių gyvenimas po vieną (Mikulionienė, Rapolienė, Valavičienė, 2018), vyresnio ir senyvo amžiaus žmonių mokymosi ypatumai (Barkauskaitė, Blažienė, Gribniak, Čeremnych, 2004), bibliotekos paslaugos senėjančiai visuomenei (Lenstra, Fatih, Courtney 2019). Bibliotekų, kaip socialiai įtraukių organizacijų, svarbą savo tyrimuose pabrėžė Pereyaslavskaja ir Abba (2015), Manzoora ir Vimarlund (2017), McCrary (2017), Racelis (2018).

Vis tik didesnė dalis mokslinių tyrimų yra grindžiami bibliotekų darbuotojų patirtimis ir praktika, o mažesnė dalis paslaugų gavėjų vertinimu, kur būtų atskleista pastarųjų patirtis, susijusi su bibliotekų paslaugomis, mažinančiomis socialinę senjorų atskirtį.

**Mokslinė problema ir probleminiai klausimai.** Gyventojų senėjimas - tai pokytis, kuris vyksta ne tik Europoje, bet ir visame pasaulyje. Tai sąlygoja ilgėjanti gyvenimo trukmė, mažėjantis gimstamumas. Senyvo amžiaus žmonių daugėja, jie tampa svarbesni ekonomikai, žmonių bendruomenėms, auga jų poreikiai ir lūkesčiai (Gudžinskienė, Mačiukienė, 2011). Lietuvos statistikos departamento duomenimis, 2022 m. pradžioje Lietuvoje gyveno 560,6 tūkst. (20 proc.) pagyvenusių (65 metų ir vyresnio amžiaus) žmonių. Pagyvenusių žmonių dalis bendrame šalies nuolatinių gyventojų skaičiuje padidėjo nuo 17,3 proc. 2010 m. pradžioje iki 20 proc. 2022 m. pradžioje. Pagyvenusių ir senų žmonių socialinėje politikoje siekiama modernios ir aktyvios senatvės, akcentuojamas vidinių asmens išteklių telkimas. Kanopienė ir Mikulionienė (2006) teigia, kad vienas iš pagrindinių iššūkių yra subalansuoti žmonių lūkesčius, t.y. sumažinti senėjimo išlaidų padarinius didinant gyvenimo trukmę, naudojantis asmenine ir visuomenės nauda. Lukamskienės ir Budėjienės (2013) teigimu, socialinių paslaugų teikėjai veikia remdamiesi dviem pagrindiniais tikslais: 1) organizuoti ir teikti vyresnio amžiaus žmonėms socialines paslaugas, palaikančias asmens savarankiškumą, socialinę ir fizinę veiklą; 2) užtikrinti socialinės globos ir slaugos poreikius.

Visiems vartotojams prieinamos bibliotekos, kaupia ir saugo universalų teritorijos (apskrities, savivaldybės), kurioje ji yra, bendruomenės poreikius tenkinantį dokumentų fondą, teikia informacijos ir viešosios interneto prieigos paslaugas, vykdo kraštotyros veiklą, sociokultūrinę edukaciją, skaitymo skatinimą, informacinio raštingumo ir kitas su bibliotekų veikla susijusias neformaliojo švietimo programas ir projektus (Bibliotekų įstatymas, 1995).

Siekdamos užtikrinti informacijos prieinamumą visiems žmonėms, teikdamos nemokamas informacines, kultūrinę bei edukacines paslaugas bibliotekos nuolat plečia jų spektrą. Mokslinėje literatūroje (Prasad, 2009; Hughes, 2017; Horton, 2019) ir bibliotekų veiklos tobulinimu besirūpinančių organizacijų rekomendacijose (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2005; American Library Association [ALA], 2018) apibrėžiamos bibliotekų veiklos, siejamos su paslaugomis senjorams, plačiai analizuojamos teikiamų senjorams paslaugų galimybės bibliotekose, kuriamos ir taikomos metodikos. Teikiant paslaugas bibliotekose vyresnio ir senyvo amžiaus žmonių grupei (senjorams), susiduriama su problema – turėdamos didelius informacinius išteklius, šiuolaikines ir modernias technines priemones ir technologijas, siūlydamos įvairų ir platų paslaugų, pritaikytų skirtingo amžiaus žmonėms, pasirinkimą, bibliotekos nepakankamai pritraukia senjorų į aktyvią bibliotekose organizuojamą veiklą. Dažnu atveju senjorai nežino bibliotekų teikiamų paslaugų pobūdžio. Mažai nagrinėtos bibliotekų teikiamų paslaugų sąsajos su senjorų socialine atskirtimi.

Dėl šių priežasčių **pagrindinė darbo problema** yra keliamas klausimas – *kaip bibliotekų teikiamos paslaugos gali mažinti senjorų socialinę atskirtį?*



### **Probleminiai klausimai:**

1. Kokios paslaugos teikiamos senjorams bibliotekose?
2. Kaip panaudojamas bibliotekų potencialas, teikiant paslaugas senjorams?
3. Kokios bibliotekų teikiamos paslaugos įtakoja senjorų socialinės atskirties mažėjimą?

## **TIKSLAS IR UŽDAVINIAI**

**Darbo tikslas** – išnagrinėti bibliotekų vaidmenį mažinant senjorų socialinę atskirtį.

### **Darbo uždaviniai:**

1. Išnagrinėti senjorų socialinę atskirtį ir teikiamas socialines paslaugas.
2. Išanalizuoti senjorams teikiamas, socialinę atskirtį mažinančias, paslaugas bibliotekose.
3. Empiriniu tyrimu atskleisti bibliotekų potencialą teikiant paslaugas, kurios mažina senjorų socialinę atskirtį.
4. Išnagrinėti bibliotekininkų ir socialinių darbuotojų požiūrį į bibliotekose teikiamas, socialinę atskirtį mažinančias paslaugas senjorams.

### **Darbe taikyti tyrimo metodai:**

1. Mokslinės literatūros analizė ir sintezė.
2. Kokybinis tyrimas - pusiau struktūruotas interviu.

Siekiant išsiaiškinti bibliotekų teikiamų paslaugų poveikį senjorų socialinės atskirties mažinimui apklausti aštuoni X rajono ekspertai, dirbantys socialinį ir bibliotekinį darbą su senjorais X rajono kaimo ir miesto bibliotekose bei X rajono globos namuose, X rajono socialinių paslaugų centre kaimiškose seniūnijose ir mieste.

# 1. SOCIALINIO DARBO SU SENJORAIS TEORINIAI ASPEKTAI

## 1.1. Senėjimo samprata

Senėjimas – nenutrūkstamas natūralių pokyčių procesas, vykstantis laipsniškai ir neišvengiamai visą gyvenimą, būdingas visiems žmonėms. A. Palujanskienės (2002) teigimu, senėjimas prasideda kur kas anksčiau už senatvę. Anot Chalise (2019), senėjimas yra visą gyvenimą trunkantis augimo ir senėjimo procesas. Jis prasideda nuo pastojimo ir baigiasi mirtimi. Taigi šia prasme mes visi senstame nuo pat gimimo. Koskinas, Naujanienė, Večkienė (2002) senėjimą apibūdina kaip biologinių, psichologinių ir socialinių procesų visumą. Senėjimas susijęs su socialinėmis normomis, socialiniais stereotipais, individualiais ir bendrais sociokultūriniais veiksniais, socialinėmis vertybėmis. Garlauskaitė ir Zabarauskaitė (2015) pažymi, kad senėjimą apibrėžti vienu aspektu yra sudėtinga, nes tai labai plati sąvoka, apimanti įvairias gyvenimo sritis, o šį natūralų procesą lemia amžius, dvasingumas, finansinis saugumas, migracija, laisvalaikio, socialiniai veiksniai.

Žmogui senstant, be biologinių pokyčių, vyksta psichologiniai, socialiniai, demografiniai ir funkciniai pokyčiai.

Biologinis senėjimas - natūralus fiziologinis procesas (Zumeras, 2013), susijęs su anatominiais ir fiziologiniais kitimais (Navickas, Vaičiulienė 2010), ląstelių praradimu, mažėjančiu audinių ir organų funkcionavimu, lėtėjančiu organizmo gebėjimu efektyviai atsistatyti, silpnėjančiomis imuninėmis funkcijomis (Chalise, 2019). Biologinis senėjimas kartais vadinamas fiziniu senėjimu. Bikmanienės ir kt. (2002) teigimu, tai mikropokyčių visuma, negrįžtamas procesas (Mockus, Žukaitė, 2012), kai prastėja rega, klausa, skonio, uoslės pojūčiai, labiau reiškiasi lėtinės ligos, dažnėja fizinės traumos (Vaičiulienė, 2010; Spirgienė, Macijauskienė, 2008; Bikmanienė ir kt., 2002). Vykstant šiems procesams senjorai susiduria su iššūkiais kasdieninėje veikloje, kyla socialinės izoliacijos pavojus (Mueller ir kt., 2018).

Sėkmingam senėjimui ypač svarbus psichologinis aspektas (Mockus, Žukaitė, 2012). Psichologinis senėjimas apima atminties, mokymosi, intelekto, asmenybės pokyčius (Mockus, Žukaitė, 2012; Glava, 2016, Chalise, 2019), savo gebėjimų tam tikroje situacijoje suvokimą, kuris įtakoja elgesį, motyvaciją, emocines reakcijas (Zumeras, 2013). Didelį poveikį turi pasitikėjimas savimi, savivertė, savo veiklos efektyvumo suvokimas – asmens suvokimas apie savo paties gebėjimus. Savo veiklos efektyvumo suvokimas ir noras yra patys svarbiausi veiksniai, lemiantys senjorų fizinį aktyvumą. Žmogus, esantis psichiškai aktyvus ir sugebantis susidoroti su naujomis situacijomis, yra psichologiškai jaunas. Anot Mockaus ir Žukaitės (2012), požiūris į senėjimą yra svarbus kaip asmeninės patirties vertinimas, nes nuo to priklauso asmens aktyvumas ir elgesys įvairiose situacijose. Motyvacijos stoka arba visiškai jos nebuvimas yra dažniausias fizinio

aktyvumo ribojimo veiksnys, kurį taip pat neigiamai veikia baimė, depresija, stresas, negatyvumas, netikėjimas gyvenimo kokybės pagerėjimu, žinių stoka. Senstant lėtėja ne tik medžiagų apykaita, bet ir judesiai, veiksmai, mažėja psichologinis atsparumas, gebėjimas fiziškai ir psichologiškai apsiginti (Navickas, Vaičiulienė, 2010), prisitaikyti prie aplinkos ir reaguoti į pokyčius, silpnėja trumpalaikė atmintis, žmonėms darosi sunkiau prisiminti faktus, mažėja darbingumas, išvermingumas, dažniau sergama ir ilgiau sveikstama (Chalise, 2019). Senjorams atrodo, kad gyvenimo rezervas senka, gyventi liko visai nebeilgai, ateitis labai trumpa, todėl nori po savęs palikti kažką įsimintino, įprasminančio, bet tuo pačiu jie neretai neturi kantrybės laukti ir labai dažnai nori greito rezultato (Liobikienė, Šinkūnienė, 2010).

Demografinis gyventojų senėjimas atskleidžia jo netolygumus (įvairovę), kuriuos pagal Lietuvos gyventojų gyvenamosios vietos ir lyties charakteristikas analizavo Mikulionienė ir Gedviltaitė-Kordušienė (2014); Dromantienė ir Kanopienė (2004); Ambrozaitienė ir kt. (2014); Garlauskaitė ir Zabarauskaitė (2015); Bikmanienė ir kt. (2002); Mikulionienė (2011). Demografinis amžius pagrįstas tik laiko eiga. Tai žmogaus amžius metais. Europos Sąjungos statistikos tarnyba (Eurostat) ir Pasaulio sveikatos organizacija (PSO) pagyvenusiais asmenimis siūlo laikyti 65 metų amžiaus sulaukusius gyventojus. Jungtinės Tautos pagyvenusį amžių apibrėžia kaip amžių per 60 metų. Lietuvoje vyresnių žmonių tikslinei grupei, kuriai nukreipta sveikos gyvensenos ir kitos profilaktinės sveikatos priežiūros paslaugų plėtra, yra laikomi 60 metų ir vyresni asmenys. Vakarų ir išsivysčiusiose šalyse 65 metai yra laikomi senėjimo pradžia ir atitinkamai senėjimas Chalise (2019) teigimu gali būti klasifikuojamas:

- 1) ankstyvasis senatvės amžius (nuo 65 iki 74),
- 2) vidurinis senatvės amžius (75–84),
- 3) vėlyvasis senatvės amžius (85+),
- 4) ilgaamžystė (100 ir daugiau).

Žmogus laikomas senu, kai išeina į pensiją arba tampa seneliu. Funkciškai žmogus tampa senu, kai, pvz., pablogėja jo atmintis. Tačiau net pripažintas demografiškai ar funkciškai senu, žmogus ir toliau tęsia savo socialinius vaidmenis. Statistinis žmogaus amžius gali neatitikti biologinio, psichologinio ar socialinio amžiaus. Kartais yra sakoma: „jis atrodo jaunesnis už savo bendraamžius“ arba „ji elgiasi ne pagal savo amžių“. Šiais atvejais biologinis, psichologinis ir socialinis amžius nesutampa su statistiniu amžiumi.

Vykstant vaidmenų ir santykių pasikeitimams keičiasi socialiniai vaidmenys, ryšiai šeimoje (vaikai užauga ir palieka namus), atsisakoma buvusių socialinių ir profesinių vaidmenų (iš darbuotojo tampama pensininku), įgyjami nauji vaidmenys (tampama seneliais, našliais, dėl ligos ar neįgalumo visiškai priklausomais nuo kitų ir t.t.), todėl keičiasi požiūris į save, į gyvenimą (Navickas, Vaičiulienė, 2010; Mockus, Žukaitė, 2012; Glava, 2016). Kaip teigia R. Naujanienė

(2002), socialinis psichologinis senėjimas suprantamas kaip individo sąveika su jo aplinka ir apima tokias temas kaip vertybės, tikėjimas, socialiniai vaidmenys, savęs įvaizdis ir adaptacija. Asmens socialinis amžius tam tikrame kontekste yra labai svarbus, nes jis formuoja senėjimo reikšmę žmogui, o tai gali paversti senėjimą teigiama arba neigiama patirtimi. Liobikienės, Šinkūnienės (2010) teigimu, pagyvenę ir seni žmonės nori viskuo domėtis, jie turi savo pomėgius, jiems labai svarbu jaustis reikalingais, sugebančiais, savarankiškais, pripažintais.

*Apibendrinant galima teigti, kad senėjimas yra nevienalytė ir plati sąvoka – tai natūralių pokyčių procesas, vykstantis laipsniškai ir neišvengiamai visą gyvenimą. Senėjimą ir jo procesus analizuojantys autoriai nurodo labai įvairius, dažniausiai neigiamus, fiziologinio, biologinio ar psichologinio senėjimo aspektus, kurie tiesiogiai įtakoja ne tik senjorų gyvenimą, jo pokyčius ir kokybę, bet ir visuomenę, kurioje senstama. Senstant silpsta kūnas, mažėja fizinės jėgos, keičiasi išvaizda, mąstysena, žmonės tampa jautresni, labiau pažeidžiami psichologiškai. Suvokdami likusio laiko trapumą dalis senjorų skuba ir nori patirti tai ką gali, stengiasi po savęs palikti kažką svarbaus, reikšmingo. Tai toks gyvenimo tarpsnis, kai po ilgų įtempto darbo metų, po daugelio įvairių patirčių, senjorai galėtų kaip įmanoma turiningiau ir ramiau leisti savo dienas jiems pritaikytoje aplinkoje.*

## **1.2. Senjorų socialinė atskirtis ir atskirties priežastys**

Senjorų socialinė atskirtis yra sudėtingas procesas, apimantis išteklių, teisių, prekių ir paslaugų trūkumą arba atsisakymą. Socialinės apsaugos terminų žodyne socialinė atskirtis apibrėžiama kaip visuomenės atsisakymas atskirų savo narių, jeigu jų gyvenimo būdas neatitinka visuomenės nuostatų arba jie negali palaikyti įprastos socialinės sąveikos, neturėdami tam reikalingų materialinių išteklių, išsilavinimo ir pan. Anot Feng (2011), socialinė atskirtis – tai daugiamatis progresyvaus socialinio lūžio procesas, atitraukiantis grupes ir individus nuo socialinių santykių bei institucijų ir užkertantis kelią jiems visapusiškai dalyvauti normalioje visuomenės, kurioje jie gyvena, veikloje. Mikulionienės (2018) teigimu, socialine atskirtimi galima laikyti procesą, kurio asmuo visiškai ar iš dalies nekontroliuoja, negali ar tik iš dalies gali palaikyti santykius, dalyvauti įprastoje visuomenei veikloje, kurioje gyvena.

Nors, Zhu ir Walker (2018) teigimu, skurdas, galimybių naudotis bendruomenės paslaugomis ribotumas, negalėjimas įsitraukti į pilietines veiklas senjorams yra vienas iš svarbiausių socialinės atskirties faktorių, tačiau vieną universalų apibrėžimą, apibūdinantį senjorų socialinę atskirtį, rasti sudėtinga, nes socialinei atskirčiai būdingi įvairūs elementai. Tai reiškia, kad socialinė atskirtis yra ne vien skurdžios pajamos, bet ir amžiaus apribotos elgesio normos, gyvenimo galimybių apribojimai, izoliacija ir kt. Anot Mikulionienės (2016), socialinė atskirtis apima išteklių, teisių, prekių ir paslaugų apribojimą ar neturėjimą, negebėjimą dalyvauti

„normaliuose“ santykiuose ir veiklose, kurios prieinamos daugumai tos visuomenės narių ekonominėje, socialinėje, kultūrinėje ir politinėje sferose.

Feng (2011) teigimu, senjorai beveik neišvengiamai susiduria su įvairia socialine atskirtimi, kuri gali būti analizuojama įvairiomis dimensijomis (1 pav.):



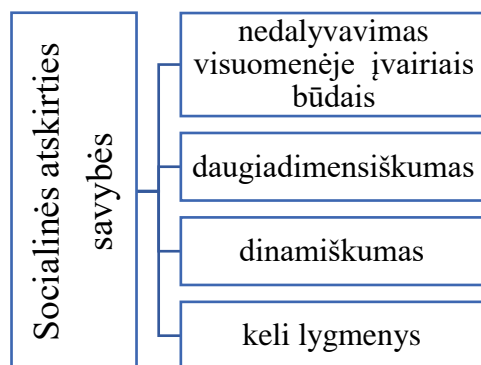
1 pav. *Socialinės atskirties dimensijos*  
Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Feng (2011).

Analizuodamas pateiktas dimensijas Feng (2011) teigia, kad:

- ✓ Ekonominė padėtis apima senjorų gaunamas pajamas – pensijos ar/ir išmokos, kurios yra pagrindinis pagyvenusių žmonių ekonominis išteklius. Išsilavinimas yra susijęs su pajamomis (pajamų skirtumas tarp skirtingą išsilavinimą turinčių asmenų grupių yra skirtingas tiek kaime, tiek mieste).
- ✓ Socialinės teisės – teisė į sveikatos draudimą, gydymo išlaidų prieinamumą.
- ✓ Vieništumo suvokimas tiek tarp kaimo, tiek tarp miesto senjorų yra toks pat – didėjant amžiui vis daugiau senjorų kasdieniame gyvenime jaučiasi vieniši. Lyginant su miesto vyresnio amžiaus žmonėmis, kaime gyvenantys senjorai vienatvę jaučia labiau.
- ✓ Socialinė integracija – santykiai su šeimos nariais, kaimynais, draugais. Lyginant mieste ir kaime gyvenančių senjorų santykius su kaimynais, pastarieji yra skirtingi – kaime gyvenantys senjorai kaimynus linkę prilyginti draugams.
- ✓ Socialinis dalyvavimas taip pat skiriasi pagal gyvenamąją vietą, atsižvelgiant į tai, kad daugumai kaime gyvenančių senjorų svarbu užsiimti žemės ūkio veikla, todėl lieka mažiau laiko dalyvauti kitoje (visuomeninėje, bendruomeninėje) veikloje, o miestuose gyvenantys senjorai, kurie neturi galimybės ar/ir nenori užsiimti žemės ūkio veikla, gali aktyviau dalyvauti visuomeninėje veikloje.

✓ Socialinė parama – ilgėjant gyvenimo trukmei parama tampa vis svarbesnė senjorų gyvenime. Svarbūs yra šie aspektai: globos/slaugos prieinamumas, slauga ligos atveju, vaikų pareigų atlikimas (priežiūra) ir bendruomenės/socialinių darbuotojų/institucijų parama.

Mikulionienė, Rapolienė, Valavičienė (2018) analizuodamos socialinės atskirties apibrėžimus nustatė socialinės atskirties savybes, kurios atspindi daugelio socialinės atskirties, kaip objekto, tyrėjų išvadas (2 pav.):



2 pav. Socialinės atskirties savybės

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Mikulioniene, Rapoliene, Valavičiene (2018).

Jų teigimu socialinės atskirties savybės pasireiškia:

- ✓ nedalyvavimo visuomenėje laipsniškumu, nes tarp skirtingų socialinės įtraukties ir socialinės atskirties pozicijų gausu įvairių niuansų;
- ✓ žemomis pajamomis, kitomis socialinio pažeidžiamumo formomis, susijusiomis ne su mažomis pajamomis (pensija, pašalpa ir kt.), žema saviverte ar pažeista psichine sveikata;
- ✓ tam tikru gyvenimo laikotarpiu asmenų atsidūrimu socialinėje atskirtyje ir pakilimu iš jos;
- ✓ įvairiomis priežastimis (individualiomis, namų ūkio, lokaliomis bendruomeninėmis ar institucinėmis), dėl kurių asmuo kenčia socialinę atskirtį.

Šinkūnienės (2012) teigimu, bendruomeniškumo stoka yra vienas iš socialinę atskirtį skatinančių veiksnių. Įsitraukimas į visuomenės gyvenimą, bendruomenines ar savanorystės veiklas galėtų būti naudingas sprendžiant senjorų socialinę atskirtį, vienišumo problemą (Mikulionienė, Rapolienė, Valavičienė, 2018). Senjorų depresija dažnai siejama su vieatve ir socialine atskirtimi (O'Rourke, Collins ir Sidani 2018). PSO (2017) duomenimis, dažniausia psichikos sveikatos problema tarp 60 metų ir vyresnių žmonių yra depresija. Jungtinėse Amerikos Valstijose (JAV) mažiausiai 15–20 proc. vyresnių nei 65 metų žmonių patyrė depresiją (Centers for Disease Control and Prevention [CDC], 2010).

Daugybė tyrimų rodo senjorų savarankiško gyvenimo naudą savoje aplinkoje, namuose, įskaitant bendrą gerovės jausmą (Rosenwohl-Mack ir kt., 2020). JAV daug vyresnio amžiaus

žmonių išreiškia norą kuo ilgiau likti savo namuose (Farber ir kt., 2011). Tačiau šiuo metu ne visi norintys pasenti savoje aplinkoje gali tai padaryti. Tarp kliūčių pastebimas bendruomeninių paslaugų trūkumas.

Senjorų, dalyvavimas kultūroje ne visada yra aktyvus ir gali apimti tik žiniasklaidos naudojimą (radijas, televizija), muzikos klausymąsi, kalbėjimąsi su draugais ar šeimos nariais (prisiminimai ir kt.) (Morrone 2006). Nedalyvavimas kultūroje veda į kultūrinę ir sociokultūrinę atskirtį. Senjorai labiau linkę dalyvauti kultūrinėje veikloje, kuri vyksta jų namuose arba šalia jų. Kaip rodo gerontologijos tyrimai, vėlyvesniame gyvenimo tarpsnyje, labiau atsiribojama nuo viešosios erdvės ir daugiau dėmesio skiriama privačioms erdvėms (Wanka 2017). Morrone (2006) teigimu, kultūrinis dalyvavimas apibrėžiamas kaip:

- 1) veikla, vykstanti už namų ribų – lankymasis teatruose, muziejuose, galerijose, bibliotekose;
- 2) veikla, vykstanti namuose – visuomenės informavimo priemonių naudojimas (radijas, televizija, spauda), skaitymas, muzikos klausymasis;
- 3) mėgėjiška kūrybinė veikla, kaip „tapatybės kultūros“ dalis (rankdarbiai, tapyba, poezija ir kt).

Senjorų įtraukimas į kūrybinę veiklą teigiamai veikia jų gyvenimo gerovę, sveikatą ir savivertę (Fraser ir kt. 2015; Bernard ir Rickett 2016). Didelė dalis senjorų kultūrinėje veikloje nedalyvauja („nedalyvauja menuose“) (Tymoszuk ir kt., 2019), todėl mažėja jų galimybės dalyvauti kultūrinėje veikloje. Remiantis senjorų socialinės atskirties apibūdinimais pabrėžiama, kad pvz., norėdami pasiekti „aukšto meninio lygio“ kultūros formas, jie gali susidurti su kliūtimis ir iššūkiais, susijusiais su sveikata, judumo ir prieinamumo sumažėjimu, taip mažėjant galimybėms dalyvauti jų pageidaujamoje kultūrinėje veikloje (Walsh ir kt., 2017). Gaji stigma, kad kultūrinė veikla įmanoma tik esant sveikam, aktyviam ir nepriklausomam. Senjorų kultūrinė atskirtis siejama ir su „aukštosios“, ir „žemosios“ kultūros poreikiais. Nors dažnai ginčijamasi dėl „aukštosios“ kultūros sąvokos, bet nuo XIX amžiaus pradžios ši sąvoka reiškia estetinį, gerai išsilavinusių žmonių tobulinimą (Hanquinet ir Savage, 2015), o terminas „žema kultūra“ buvo vartojamas apibūdinti mažiau pasiturinčių, žemesnio socialinio ir ekonominio sluoksnio žmonių kultūrą dėl jų prioritetų, t.y. pirmenybės teikimo folklorinei muzikai, liaudies menui ir šokiams. Žiūrint iš šios perspektyvos, aukštas socialinis-ekonominis statusas buvo susijęs su „aukšto lygio“ kultūros formų vertinimu, o žemesnis socialinis-ekonominis statusas lėmė „žemą“ kultūrinį aktyvumą ir skonį (Bourdieu 1979/2013).

Skaitmeninė atskirtis – sudėtinga socialinė problema. Dėl nevienodų vyresnio amžiaus žmonių galimybių turėti kompiuterį ir interneto prieigą mokslininkai skaitmeninę atskirtį traktuoja kaip socialinės nelygybės formą (Manžuch, 2019). Toks problemos supratimas skatina skaitmeninės

atskirties problemos sprendimo būdus. Prieš keletą metų buvo manoma, kad senjorų skaitmeninės atskirties problemą galima išspręsti aprūpinus juos reikiama infrastruktūra. Ilgainiui suvokta, kad toks siauras skaitmeninės atskirties supratimas neatspindi visų šios problemos apraiškų. Dijkas (2005) teigia, kad skaitmeninė atskirtis atsiranda dėl motyvacijos naudotis skaitmeninėmis technologijomis skirtumų (priklauso nuo individualių nuostatų ir požiūrio), pavyzdžiui, subjektyvus savo gebėjimų išmokti naudotis informacinėmis technologijomis vertinimas lemia senjorų apsisprendimą naudotis skaitmeninėmis technologijomis (Lee, Chen, Hewitt, 2011). Skaitmeninė atskirtis atsiranda dėl nevienodų galimybių naudotis infrastruktūra (kompiuterio turėjimas, interneto ryšio prieiga) ar interneto turinio ir paslaugų gimtąja kalba trūkumas (Warschauer, 2004).

Judumo galimybių praradimas taip pat prisideda prie socialinės atskirties gilinimo, sukelia depresiją ir socialinės izoliacijos jausmą (Walsh ir kt., 2021), pvz., negalėjimas vykti susitikti su kitais asmenimis, į apsipirkimo vietas, kultūrinius renginius ir kt.

*Apibendrinant galima teigti, kad socialinė atskirtis yra plati, daugiamatė sąvoka. Ji apima ne tik ekonominius veiksnius, bet ir senjorų negalėjimą veiksmingai dalyvauti ekonominiame, socialiniame, politiniame ir kultūriniame gyvenime. Tai veikia tiek jų gyvenimo kokybę, tiek visuomenės kaip visumos teisingumą ir sanglaudą.*

*Svarbus yra senjorų įtraukimas į jiems prasmingas veiklas – savanoriavimą, neformalųjį švietimą (pvz., Trečiojo amžiaus universitetų veikla), aktyvų poilsį (sportas, kelionės, žygiai ir kt.), kūrybines saviraiškos veiklas (amatai, dainavimas chore ir pan.), kartų bendravimą ir bendradarbiavimą. Reikia siekti, kad planuojami socialiniai renginiai (darbo vietose, mokymo įstaigose ir viešojoje erdvėje) prisidėtų prie skirtingų kartų suvienijimo, o ne atskyrimo (segregacijos). Svarbios senjorų socialinės įtraukties prielaidos yra jų fizinio mobilumo užtikrinimas (palanki viešojo transporto infrastruktūra, pavežėjimo paslaugos ir pan.) ir jų virtualaus mobilumo užtikrinimas (IT raštingumas suteikia galimybę palaikyti ir kurti socialinius kontaktus netgi tada, kai fizinė sveikata nebeleidžia išeiti už namų ribų).*

### **1.3. Senjorams teikiamos socialinės paslaugos ir teikimo ypatumai**

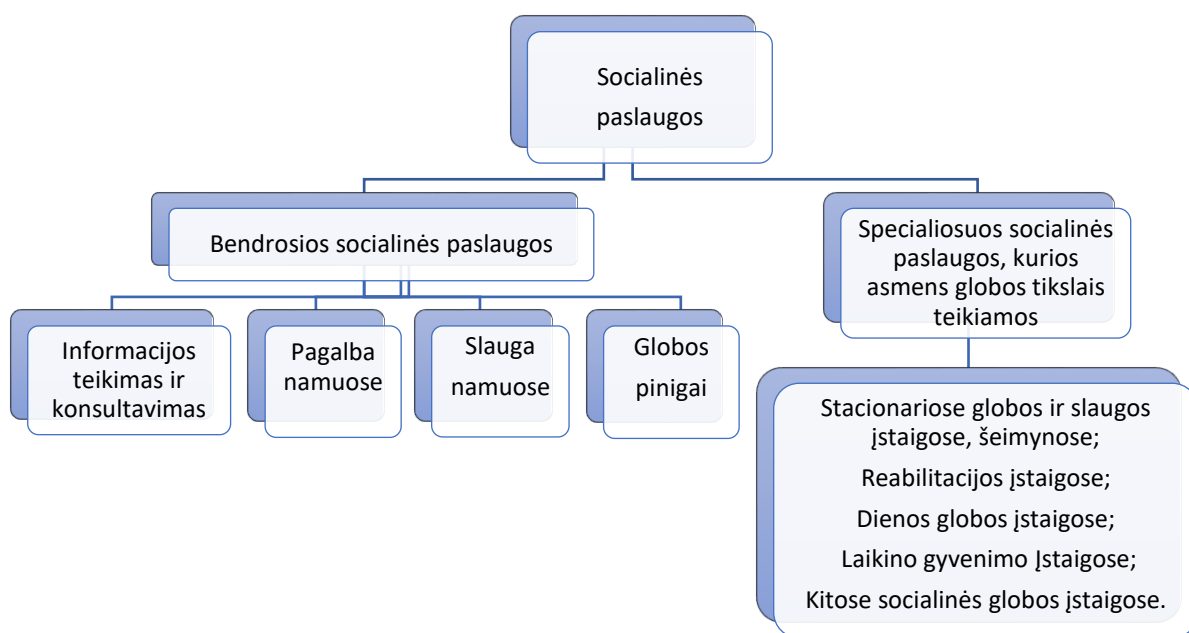
Socialinės apsaugos terminų žodyne (2022), socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip „pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio programų (socialinės apsaugos, mokymo bei užimtumo) vykdymo būdas“. Žalimienės (2003) teigimu, tai visuomenei teikiamos švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Pagal Europos Sąjungos socialinės apsaugos klasifikaciją – tai paslaugos, kurias teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, apimanti aštuonias socialines rizikas (liga, invalidumas, senatvė, našlystė, šeima/vaikai, nedarbas, būstas, socialinė atskirtis). Bitino, Cirtautaitės – Kaminskienės, Petrylaitės (2020)



teigimu, socialinės paslaugos yra organizuojamos ir teikiamos valstybiniu, regioniniu, instituciniu lygmenimis, pagal asmenų poreikius.

Anot Ghenta, Matei, Mladen-Macovei ir Stanescu (2022) galimybės gauti socialines paslaugas senjorams yra būtinos dėl jų specifinių poreikių ir oraus gyvenimo užtikrinimo. Galima teigti, kad senjorų gyvenimo kokybė yra glaudžiai susijusi su socialinės apsaugos sistema ir jiems teikiamų socialinių paslaugų kokybe (Ghenta ir kt., 2022).

Lietuvos Respublikos įstatymai, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įstatymai, Socialinių paslaugų teikimo įstatymai, poįstatyminiai aktai, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ministro įsakymai reglamentuoja socialines paslaugas ir jų teikimą Lietuvoje. Socialinės paslaugos yra svarbi sudėtinė socialinės apsaugos sistemos dalis. Šių paslaugų dėka suteikiama pagalba „asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinės rizikos, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam (neturinčiai) gebėjimų (jų neturėjusiam arba jų turėjusiam, bet praradusiam) ar galimybių savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime“ (Socialinių paslaugų įstatymas, 2021). Išoraitė (2007) teigimu, socialinės paslaugos pagal savo pobūdį yra pakankamai skirtingos ir apima daug paslaugų rūšių. Ji išskiria bendrąsias socialines paslaugas ir specialiąsias socialines paslaugas (žr. 3 pav.):



3 pav. Socialinės paslaugos

Šaltinis: Socialinių paslaugų klasifikavimas pagal Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą (Išoraitė, 2007, psl. 25)

Bendrosios socialinės paslaugos teikiamos tam, kad asmenys galėtų savarankiškai gyventi savo namuose, be nuolatinės specialistų priežiūros, siekiant panaikinti socialines problemas, o specialiosios socialinės paslaugos teikiamos kai bendrosios socialinės paslaugos neveiksmingos (Išoraitė, 2007).

Pagrindiniai senjorams teikimų socialinių paslaugų organizatoriai šalyje yra savivaldybės, kurios užtikrina socialinių paslaugų planavimą ir organizavimą bei kontroliuoja socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę šalyje (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020). Savivaldybių kompetencijai yra priskirta formuoti socialinių paslaugų teikimo strategiją, rengti ir įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo planus bei programas, taip pat teikti socialines paslaugas savo teritorijos gyventojams. Socialinės paslaugos senjorams ir jų šeimoms apibrėžiamos ir nurodomos Socialinių paslaugų kataloge (2006), kurios pateikiamos 1 lentelėje:

1 lentelė. *Paslaugos senjorams ir jų šeimoms*

Socialinių paslaugų gavėjai	Socialinės paslaugos
Senjorai ir jų šeimos	Asmens konsultavimas, tarpininkavimas, informavimas, atstovavimas
	Transporto organizavimas
	Maitinimo, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas
	Sociokultūrinės paslaugos bendruomenės ar dienos centre
	Pagalba į namus: maisto produktų nupirkimas, pagalba buityje, namų ruošoje, lydėjimas į įvairias įstaigas ir kt. (iki 10 val./sav.)
	Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir atkūrimas (stiprinant asmens bendravimo gebėjimus, ieškant pagalbos, prisitaikant prie naujų situacijų, dalyvaujant visuomenės gyvenime, užmezgant ir palaikant ryšius su artimaisiais ir pan.) socialinių paslaugų įstaigoje ar asmens namuose
	Intensyvi krizių įveikimo pagalba, psichosocialinė pagalba (siekiant atkurti asmens savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę, gali būti suteiktas laikinas apgyvendinimas), socialinių paslaugų įstaigoje ar įvykio vietoje
	Dienos socialinė globa ar integrali pagalba asmens namuose (iki 10 val./d. iki 7 k./sav.)
	Dienos socialinė globa dienos socialinės globos centre (virš 3 val./d. iki 5 d./sav., kartu gali būti teikiama ir trumpalaikė socialinė globa)
	Trumpalaikė socialinė globa socialinės globos įstaigoje (iki 6 mėn. per metus)
	Ilgalaikė socialinė globa grupinio (iki 10 asmenų) gyvenimo namuose
	Ilgalaikė socialinė globa socialinės globos namuose
Emocine-psichologine pagalba telefonu	

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Socialinių paslaugų katalogą (2006)

Anot Vareikytės (2010), teikiant socialines paslaugas turi būti atsižvelgiama į asmens individualius poreikius, neatmetant galimybės gauti paslaugas kuo ilgiau gyvenant savuose namuose.

Socialiniai darbuotojai siekdami patenkinti paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius kartais vykdo jų pareigybei nepriskirtas funkcijas ir atlieka kai kuriuos darbus už kitus specialistus (Petrauskienė, Žemaitaitytė ir Maniušytė, 2016). Bitinas (2010) nurodo, kad „organizuojant socialinį darbą seniūnijose bei teikiant socialines paslaugas, labai svarbu, kad atsakingų institucijų darbuotojai bendradarbiautų“ (Bitinas, 2010, p. 18). Gečienės, Gudžinskienės (2018) teigimu, teikiant socialines paslaugas šių paslaugų teikėjai turi bendradarbiauti su kitomis socialines paslaugas teikiančiomis institucijomis. Jų nuomonei pritaria Adomaitytė-Subačienė (2019) sakydama, kad tai jau vyksta, nes teikiant socialines paslaugas skatiama partnerystė ir pamažu pereinama prie bendradarbiavimo su kitais sektoriais.

Socialiniai darbuotojai yra pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai, organizatoriai ir koordinatoriai (Išoraitė, 2007). Anot Vareikytės (2010), socialiniai darbuotojai padeda stiprinti senjorų prisitaikymo prie aplinkos gebėjimus, atkurti ryšius su bendruomene, integruotis į visuomenę. Socialinės apsaugos ir darbo ministro (2014), įsakymu apibrėžtos socialinių paslaugų srities darbuotojų atliekamos funkcijos (2 lentelė):

2 lentelė. *Socialinių paslaugų srities darbuotojų atliekamos funkcijos*

Pareigybė	Funkcijos
Socialinio darbo organizatorius ar socialinio darbo vadybininkas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. informuoja ir konsultuoja gyventojus dėl socialinių paslaugų teikimo, vykdo proaktyvią veiklą, nustatydamas socialinius sunkumus, kylančius bendruomenėje, ir informuodamas įvairioms socialinėms grupėms priklausančius asmenis apie galimybę gauti socialines paslaugas;</li> <li>2. priima gyventojų, pageidaujančių gauti socialines paslaugas, prašymus, vertina asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikį;</li> <li>3. tarpininkauja socialinių paslaugų gavėjams, kreipdamasis į kitas valstybės ir (ar) savivaldybių institucijas, įstaigas ir (ar) organizacijas, kuriose socialinių paslaugų gavėjai gali gauti pagalbą;</li> <li>4. organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja socialinių paslaugų teikimą socialinių paslaugų gavėjui;</li> <li>5. organizuoja socialinį darbą ir socialinių paslaugų teikimą, telkdamas kitus specialistus;</li> <li>6. bendrauja ir bendradarbiauja su asmenimis iš socialinių paslaugų gavėjo socialinės aplinkos;</li> <li>7. vertina teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą;</li> <li>8. bendradarbiauja su kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis, įstaigomis ir organizacijomis socialinių paslaugų teikimo srityje.</li> </ol>
Socialinių programų koordinatorius	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. renka informaciją apie kvietimus teikti projektų ir programų paraiškas ir jas analizuoja;</li> <li>2. koordinuoja ir kontroliuoja socialinių paslaugų įstaigos vykdomų projektų ir programų, taip pat projektų, kuriuose socialinių paslaugų įstaiga dalyvauja kaip partnerė, eigą;</li> <li>3. koordinuoja paramos gavimą;</li> <li>4. vertina teikiamų socialinių paslaugų eigą;</li> <li>5. organizuoja teikiamų socialinių paslaugų ir veiklos viešinimą;</li> <li>6. bendradarbiauja su kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis, įstaigomis ir organizacijomis socialinių paslaugų teikimo srityje.</li> </ol>
Individualios priežiūros darbuotojas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. bendrauja ir bendradarbiauja su asmenimis iš socialinių paslaugų gavėjo socialinės aplinkos;</li> <li>2. atsižvelgdamas į asmens (šeimoms) savarankiškumo lygį, pagal individualius asmens (šeimoms) poreikius teikia pagalbą asmens kasdienio gyvenimo veikloje: padeda tvarkytis buityje ir namų ruošoje (tvarkyti kambarius, virtuvę, drabužių spintas, valyti paviršius, skalbti ir pan.), apsirūpinti maisto produktais ir ruošti maistą, maitintis, apsirengti, judėti, rūpintis asmens higiena (naudotis tualetu, maudytis), naudotis asmeninėmis techninės pagalbos priemonėmis, užsiimti mėgstama veikla, mokėti mokesčius ir pan., taip skatina asmenį (šeimą) būti savarankiškais.</li> </ol>
Socialinių paslaugų įstaigos užimtumo specialistas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. organizuoja užimtumo, meninės saviraiškos veiklas, kitas veiklas, susijusias su asmens įgalinimu (pvz.: prarastų gebėjimų atkūrimo, turimų gebėjimų palaikymo, naujų gebėjimų ugdymo, atminties lavinimo, fizinės sveikatos palaikymo) pagal individualius asmens poreikius;</li> <li>2. organizuoja sociokultūrinių paslaugų teikimą socialinių paslaugų gavėjams;</li> <li>3. stiprina ryšį tarp įvairių socialinių paslaugų gavėjų grupių ir vietos bendruomenės, telkia šias grupes bendroms veikloms, įskaitant ir meninės saviraiškos veiklą;</li> <li>4. stiprina socialinių paslaugų gavėjų gebėjimą veikti savarankiškai ir iniciatyviai;</li> <li>5. visuomenei pristato sukurtų veiklų rezultatus.</li> </ol>

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių ir atliekamų funkcijų sąrašą (2014)

Atlikdami savo funkcijas ir teikdami paslaugas senjorams socialiniai darbuotojai neretai dirba komandoje su kitų sričių specialistais, t.y. su viešųjų paslaugų teikėjais, socialinių darbuotojų padėjėjais, savanoriais ar neformalių paslaugų teikėjais (Vareikytė, 2010).

*Apibendrinant galima teigti, kad socialinės paslaugos teikiamos siekiant gerinti senjorų gyvenimo kokybę, integraciją, užtikrinant saugią aplinką, pagrindinių poreikių tenkinimą.*

*Šių paslaugų teikimą apibrėžia Lietuvos Respublikos įstatymai, o įgyvendinimą užtikrina savivaldybės vertindamos ir analizuodamos savo teritorijose gyvenančių senjorų poreikius. Senjorams parenkamos paslaugos, kurios leidžia kuo ilgiau gyventi savo namuose, šeimoje, dalyvauti socialinėje, ekonominėje, kultūrinėje ir kt. veiklose, savarankiškai tvarkyti savo buitį. Organizuojant pagalbą, ji derinama su užimtumu, asmens sveikatos priežiūra ir specialiosios pagalbos priemonėmis, padedant išlaikyti socialinius ryšius su šeima, artimaisiais ir bendruomene.*

*Socialiniai darbuotojai, kaip pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai, užtikrina paslaugų teikimo reguliarumą, kokybę, vertina teikiamų socialinių paslaugų poreikį, būtinybę, bendradarbiauja su viešųjų paslaugų teikėjais, kitais specialistais, vykdo kitas, jų pareigybėms nepriskirtas funkcijas, kad būtų užtikrintas senjorų pageidaujamų specifinių poreikių paslaugų pasiekiamumas ir orus gyvenimas.*

#### **1.4. Senjorams teikiamos sociokultūrinės paslaugos ir jų teikimo ypatumai**

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) sociokultūrinės paslaugos priskiriamos prie bendrųjų socialinių paslaugų. Jos apibrėžiamos Socialinių paslaugų kataloge (2006) kaip laisvalaikio organizavimo paslaugos, teikiamos siekiant išvengti socialinių problemų (prevenciniais tikslais), mažinant socialinę atskirtį, aktyvinant bendruomenę. Gavėjų sąrašė nurodomi senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos. „Sociokultūrinė veikla yra specifinė bendruomeninio ugdymo sritis, sudaranti palankias sąlygas įvairios socialinės padėties, įvairių tautybių ir įvairaus amžiaus žmonėms realizuoti savo socialinius, kultūrinius, švietimo poreikius, siekiant sėkmingai integruotis į aplinką“ (Baršauskienė ir Leliūgienė, 2001), aprėpanti rekreacijos, švietimo ir auklėjimo, meno ir kultūros bei bendruomenės kūrimo sritis (Spierts, 2003). Šinkūnienės (2008) teigimu, sociokultūrinės paslaugos teikiamos mažinant socialinę atskirtį, aktyvinant bendruomenę, kurias teikiant galima orientuoti visuomenės narius siekti pozityvios socializacijos ir teigiamų poslinkių formuojant visuomenės vertybines nuostatas. Anot Savickaitės (2006), žmonės turi bendrauti ir siekdami pozityvios socializacijos burtis į bendruomenes, pagal pomėgius, įsitikinimus, gyvenamąją teritoriją. Jos teigimu, sutelktumas didina žmogaus savirealizacijos galimybes, savęs suvokimą, tapatumo ir išskirtinumo tarp kitų jausmą, įgalina geriau atlikti kultūrinių vertybių puoselėjimą ir tęstinumą.

Kašėtienė (2009) pastebi, kad teikiant sociokultūrinės paslaugas, asmenys gali bendrauti, dalyvauti grupinio socialinio darbo užsiėmimuose, užsiimti mėgstama veikla, kuri organizuojama pagal poreikį. Šiai nuomonei pritaria Zeleniūtė, Kviatkovska, Aleksienė (2016), teigdamos, jog

užimtumo veiklos senjorams padeda jaustis svarbiems ne tik savo, bet ir kitų žmonių gyvenime, skatina megzti santykius, stiprina gebėjimą juos palaikyti, t.y. veiklos užtikrina socialinių ryšių palaikymą, stiprina socialines patirtis, teigiamai veikia senjorų gyvenimo prasmės suvokimą, ypač tuomet, kai senstant nyksta socialiniai vaidmenys ir ryšiai. Sociokultūrinės veiklos, kaip turiningo laisvalaikio formos, senjorų vertinamos dėl kokybiškai ir linksmai praleisto laiko, išgyvento bendrumo jausmo, noro tobulėti, pažinti. Kozlovo (2007), teigimu sėkmingai organizuojamas sociokultūrinis darbas sudaro palankias sąlygas senjorų kūrybinio potencialo realizacijai, pozityviam savivertės palaikymui, emocinės būklės gerinimui, socialinės atskirties įveikimui. Kokybiškos sociokultūrinės veiklos, laisvalaikio užimtumas, kūrybinės veiklos, skatina senjorų emocijų raišką, teigiamą savęs vertinimą, padeda išreikšti slopinamus jausmus, pajusti emocinį pasitenkinimą, turi pozityvų poveikį kognityvinių funkcijų palaikymui, o išvykos ir šventės suteikia galimybę pažinti kitus žmones, plečia akiratį, padeda įvertinti savo galimybes (Zeleniūtė, Kviatkovska, Aleksienė, 2016). Anot Zeleniūtės, Aleksienės (2018), kokybiškas senjorų užimtumas turi didelį poveikį jų gyvenimo kokybei ir prasmei.

Zeleniūtė, Aleksienė (2018), remiantis mokslininkų (Costa, 2012; Trindade, 2010; Jacob, 2007) tyrimų rezultatais ir praktinio darbo patirtimis, teigia, kad kokybiškas senjorų užimtumas yra labai svarbus, nes sociokultūrinės veiklos skatina senjorų fizinių, kognityvinių galimybių stimuliaciją, padeda išlaikyti socialinius ryšius, praeities, dabarties ir ateities integraciją, padeda jaustis prasmingai. Jos nurodo, kad vienas iš svarbių užsiėmimų yra žaidimas, nes jis lydi žmogų visą gyvenimą, todėl noras žaisti niekur nedingsta ir sulaukus garbingo amžiaus, bet dėl susiformavusių stereotipų manoma, kad žaidimas yra tik vaikų užsiėmimas. Zeleniūtė, Aleksienė (2018), analizuodamos užimtumo naudą nurodo, kad Jacob (2007) nustatė žaidimų naudą senjorams (4 pav.):



4 pav. Žaidimų nauda

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Zeleniūte, Aleksiene (2018).

Sociokultūrinės paslaugos, anot Šinkūnienės (2012), įtakoja bendruomenės narių tarpusavio sąveikos, saviraiškos, dvasinių vertybių puoselėjimo galimybes, siekiant skatinti tarpusavio bendravimą ir visaverčio gyvenimo pajautimą. Priklausymas bendruomenei sudaro saugumo jausmą, senjoras jaučiasi atstovaujamas ir įgaliotas, nepriklausomai nuo sveikatos sutrikimo rimtumo, problemų ar ypatingų poreikių (Šinkūnienė, 2022). Kozlovo (2007) teigimu, sociokultūrinės paslaugos susideda iš: laisvalaikio organizavimo, rankdarbių užsiėmimų, sportinės veiklos, išvykų organizavimo, meno, muzikos, darbo terapijų, vaidybos pamokų, maisto gaminimo, kompiuterinių įgūdžių lavinimo užsiėmimų, informavimo ir konsultavimo. Sociokultūrinei veiklai būdingi bruožai (Spierts, 2003) yra: pasiekiamumas (arti gyvenamosios aplinkos), neformalumas, lankstumas (lengvai prisitaiko prie asmenų norų ir poreikių), galimybė prisiderinti prie aplinkos, kultūros ypatumų ar įpročių.

*Apibendrinant galima teigti, kad sociokultūrinės paslaugos yra reikšmingos laisvalaikio organizavimo paslaugos. Jos vaidina svarbų vaidmenį išsaugant socialines ir kultūrinės vertybes, suteikiant senjorams veikimo erdvę socializacijos procese, prisitaikant prie pasikeitusių gyvenimo sąlygų, vaidmenų, plečiant ir ar išlaikant turimus socialinius kontaktus, skatinant įsitraukti į veiklą bendruomenėje, kurioje jie gali realizuoti savo norus, gebėjimus, plėsti akiratį, tobulėti.*

## **2. BIBLIOTEKŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SENJORAMS ANALIZĖ**

### **2.1. Bibliotekos, kaip socialiai įtraukios organizacijos, ir jų teisinis reglamentavimas**

Socialinė atsakomybė ir įtrauktis bibliotekų veikloje turi ypatingą svarbą. Socialinė atsakomybė yra siejama su atsakomybe visuomenei. Anot Kulikauskienės (2019), socialiai įtrauki biblioteka suprantama kaip atvira ir moderni savo veikloje biblioteka, kuri yra visiems prieinama ir rūpinasi visų be išimties visuomenės narių gerove, o ypač tų, kurie patiria socialinę atskirtį. Ji įgalina žmones jaustis įvertintais, pripažintais ir priimtais. Įtraukios bibliotekos kūrimas siejamas su institucinės kultūros kūrimu, kurioje tenkinami visuomenės plačiąja prasme poreikiai (Kulikauskienė, 2019). Visuomenė ir politikos formuotojai vis labiau mato šiuolaikinę viešąją biblioteką kaip bendruomenės erdvę, kuri siūlo daugybę paslaugų (The Online Computer Library Center [OCLC] ir ALA, 2018). Per pastaruosius 20 metų tema „biblioteka kaip vieta“ sukūrė daugybę mokslinių tyrimų, skirtų suprasti, kokios vietos yra ir buvo bibliotekos bei, kaip šios vietos yra socialiai sukonstruotos (Wiegand, 2015). Biblioteka buvo tiriama kaip nedidelė susitikimų erdvė (Aabø, Audunson ir Vårheim 2010), kuri sukuria socialinį pasitikėjimą (Vårheim 2014) ir socialinį kapitalą (Johnson 2012), ypač tarp marginalizuotų ir pažeidžiamų gyventojų (Fisher, Durrance ir Hinton 2004). Pažymėtina, kad keliuose tyrimuose buvo nagrinėjama, kaip šie procesai veikia senjorus. Lo, He ir Liu (2019) tyrimas atskleidžia, kad vyresni Šanchajaus gyventojai linkę suvokti, jog viešoji biblioteka gali kurti socialinį kapitalą.

Vis daugiau mokslininkų pripažįsta, kad viešosios bibliotekos, kaip patikimos erdvės, įvairiais būdais palaiko senjorų sveikatą, įskaitant socialinę gerovę (Dalmer ir kt., 2020), psichinę sveikatą (Wynia, Baluk ir kt., 2020) ir fizinę sveikatą. Matz-Costa ir kt., 2019). Coleman (1990) teigimu, bibliotekos yra specialios paskirties organizacijos, socialinio kapitalo sudedamoji dalis, t.y. organizacijos, sukurtos tarnauti visuomenės labui. Tai institucijos, teikiančios ne tik informacines paslaugas, bet ir kitokią pagalbą (pvz., CV rašymas, specialisto konsultacija, bendruomenės susirinkimo vieta ir kt.). Amerikiečių mokslininkas Putnam (2003) savo dėmesį sutelkia į kaimiškųjų teritorijų ar mažus mikrorajonus, turinčius bibliotekų filialus, ir sako, kad filialų bibliotekos lyg bendruomenės širdies plakimas, kaip bendruomenės vystymosi, integracijos bei patogios bendros viešosios erdvės vieta, bendruomenės narių socialinių santykių užmezgimui, susitikimams, pokalbiams ar svarbių dalykų aptarimui. Klinenberg (2018) nustatė, kad Niujorko viešosios bibliotekos programos, populiarios tarp įvairių mieste gyvenančių senjorų grupių (Xbox, Kinect, Bowling ir karaoke klubai bibliotekoje), sukuria prasmę ir tikslą, jungia bendruomenės narius. Kai kurie viešųjų bibliotekų darbuotojai teigia, kad jų bibliotekos, ypač mažų miestelių, kaimo bendruomenėse, yra „de facto senjorų centrai“ (Cline ir Jarvis 2019). Daugeliui senjorų

viešoji biblioteka yra svarbi bendruomenės erdvė (Klinenberg, 2018; Dalmer ir kt., 2020). Toks bibliotekos socialinio vaidmens suvokimas primena Ray Oldenburg pasiūlytą trečiosios vietos koncepciją (Bruxvoort, 2016; Lawson, 2004; Fuller-Gregory, 2020), kurioje susitinka pažįstantys vieni kitus ir nepažįstamieji, kad galėtų užmegzti pažintis (Lin, 2001), taip įsitraukiant į socialinių tinklų kūrimą, bendruomenės telkimą.

Senjorų aptarnavimo bibliotekose tyrimai daugiausiai atliekami miestų bibliotekose (Xie ir Bugg, 2009; Bennett-Kapusniak, 2013; Perry, 2014; Dalmer, 2017; Dalmer ir kt. 2020; Wynia, Baluk ir kt. 2020) ir tik nedaugelis tyrimų atliekama kaimiškų teritorijų bibliotekose. Hughes (2017), nustatė, kad kaimuose įsikūrusios bibliotekos veikia kaip senjorų susitikimų erdvė ir dažnu atveju bendradarbiauja su asmenimis ir organizacijomis, kad galėtų rengti įvairias programas (kas savaitiniai senjorų maitinimai ir socialinės grupės, siūlančios žaidimus, mankštą, dailės pamokas). Dalmer ir kolegos (2020 m.) ištyrė, kad Kanados viešosios bibliotekos veikia kaip trečiosios vietos tarp vyresnio amžiaus žmonių per viešąsias programas, kurios apima viską nuo „skaitymo ir rašymo“ iki „fizinio pasirengimo“. Bibliotekose sudarytos palankios galimybės naudotis prieiga prie įvairių informacijos, žinių šaltinių, kurie sudaro palankias sąlygas ryšių už savo socialinio rato ribų užmezgimui, palaikymui. Nors biblioteka visuomet buvo žinių prieinamumo vieta, informacinės visuomenės vystymasis išplėtė jos užduočių spektrą, įtraukiant „aktyvaus bendruomenės nario, kuris kartu tampa vedliu tarp informacijos šaltinių“ (Brodka, 2017, p. 192) vaidmenį.

Kulikauskienės (2019) teigimu, įgyvendindamos įvairias programas, misijas, tikslus ir uždavinius, vykdydamos informacijos teikimo, edukacinius, kultūrinius, bendruomeninius, socialinius vaidmenis bibliotekos tampa mokymosi visą gyvenimą skatinimo, inovacijų vystymo, socialinės atskirties mažinimo organizacijomis. Turėdamos platų tinklą yra lengvai pasiekiamos, atviros skirtingo amžiaus, išsilavinimo, poreikių, pomėgių, socialinių grupių žmonėms jos padeda gerinti gyvenimo kokybę vietos bendruomenėse įvairiais aspektais: šalindamos socialinę nelygybę užtikrinant prieigą prie informacijos ir pasirinktų švietimo formų, mažindamos socialinę atskirtį, siūlant senjorams skirtas paslaugas, ugdydamos pilietines nuostatas, užtikrinant objektyvios, patikimos informacijos prieinamumą bei įgyvendindamos įsitraukimą į pilietines ar socialines programas. Casteel, Nocera ir Runyan (2013) teigimu, pagrindinis sėkmingų programų požymis yra šių programų dalyvių socializacija.

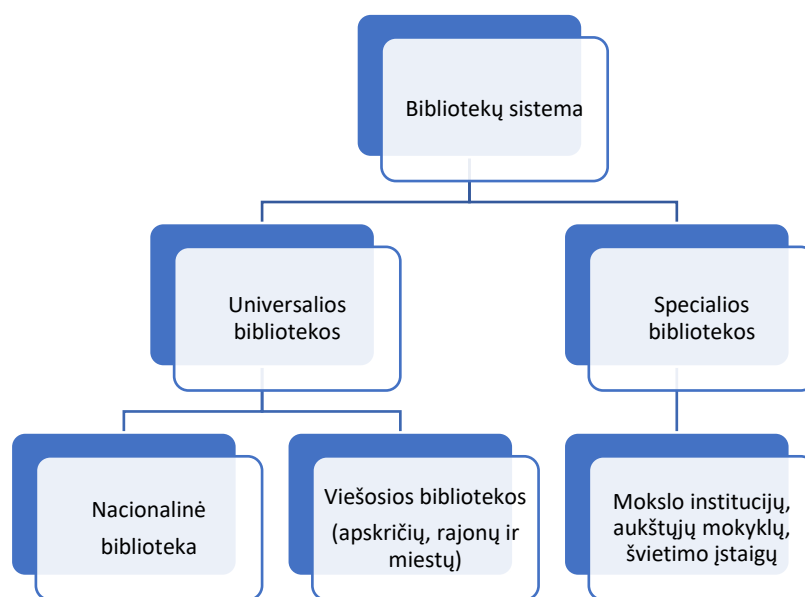
Decker (2010) spėja, kad senstant žmonėms, gimusiems po antro pasaulinio karo, 1946 – 1964 metais, didės poreikis viešosioms bibliotekoms „rengti klubų ir grupių susitikimus“ ir bendradarbiauti su „vietovės sveikatingumo klubais“, kad paremtų šios augančios demografijos poreikius. Tam, kad patenkintų šį poreikį, Dalmer (2017) galvoja, kad reikėtų suskurti ir įvesti naują



vyresnio amžiaus žmonių ryšių su visuomene bibliotekininko pareigybę, kuris prižiūrėtų, koordinuotų ir viešintų bibliotekos veiklą.

Visuomenė ir politikos formuotojai vis labiau mato šiuolaikinę viešąją biblioteką kaip bendruomenės erdvę, kuri siūlo daugybę paslaugų (OCLC ir ALA, 2018). Dalmer ir kt. (2020) teigimu, bibliotekos turėtų būti vertinamos kaip senjorų socialinės sveikatos infrastruktūros dalis. Wojciechowskos (2021) teigimu, bibliotekos gali būti kertinis akmuo teikiant naujas paslaugas, atitinkančias tikruosius socialinius poreikius, būtent, jos gali integruoti, pagyventi ir įtraukti vietos bendruomenes.

Bibliotekos, organizuodamos savo veiklą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos tarptautinėmis sutartimis, Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymu (2004), steigimo dokumentais ir kitais teisės aktais. Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatyme (2004) apibrėžta ir aiškiai suskirstyta (pavaldumas, funkcijų vykdymas ir kt.) bibliotekų sistema ( 5 pav.):



5 pav. Lietuvos bibliotekų sistema

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Bibliotekų įstatymą (2004)

Bibliotekų veiklos taip pat aiškiai apibrėžtos Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatyme 2004 metais (3 lentelė):

3 lentelė. Lietuvos bibliotekų veiklos sritys

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka	Apskritis viešoji biblioteka	Savivaldybės viešoji biblioteka	Mokslo institucijų bibliotekos	Aukštųjų mokyklų ir švietimo įstaigų bibliotekos
Pagrindinė visiems vartotojams prieinama mokslinė Lietuvos Respublikos biblioteka. Kartu ji yra ir parlamentinė biblioteka. Bibliotekos savininkė yra valstybė. Biblioteka teikia metodinę pagalbą kitoms Lietuvos bibliotekoms, kaupia ir analizuoja Lietuvos bibliotekų veiklos statistinius duomenis	Nustatytoje teritorijoje veikiančių bibliotekų veiklos tyrimo, koordinavimo, metodinės pagalbos, bibliotekininkų kvalifikacijos kėlimo, tarpbibliotekinio skolinimo paslaugų, bibliografijos, kraštotyros ir informacijos centras, užtikrinantis valstybinių bibliotekininkystės plėtros programų vykdymą, aptarnauja vartotojus, suteikia galimybių tenkinti kultūros, savišvietos ir švietimo poreikius, ugdyti etnografinių regionų tradicijas, didinti kultūros ir meno paslaugų sklaidą. Bibliotekos savininkė – valstybė	Kaupia ir saugo universalų dokumentų fondą, aptarnauja vartotojus, dalyvauja formuojant Lietuvos bibliotekų fondą ir kuriant bibliotekų informacijos sistemą, teikia metodinę pagalbą savivaldybės teritorijoje esančioms bibliotekoms. Jos misija neatsiejama nuo bendruomenės, kurioje ji veikia. Ji yra bendruomenės centras, susibūrimų, susirinkimų vieta, sudaranti gyventojams galimybę gauti informaciją visais vietos gyvenimo klausimais. Bibliotekos savininkė – savivaldybė	Kaupia spaudinių ir kitų dokumentų fondą, kuris tenkina ją įsteigusios institucijos poreikius naudotis spaudiniais ir kitais dokumentais bei informacija	Kaupia spaudinių ir kitų dokumentų fondą, garantuojantį galimybę aukštajai mokyklai ar švietimo įstaigai įgyvendinti mokslo, didaktinius ir ugdymo tikslus, tobulinti dėstytojų (mokytojų) kvalifikaciją.
	Viešosios bibliotekos savo socialine prigimtimi yra arčiausiai bendruomenių.			

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Bibliotekų įstatymu (nauja redakcija 2004)

Lietuvos Respublikos Bibliotekų įstatymas (nauja redakcija nuo 2004) apibrėžia bibliotekų veiklą – dokumentų kaupimas, tvarkymas, sisteminimas, saugojimas, skaitmeninimas, panauda ir viešinimas, bibliografavimas, kultūrinių ir edukacinių programų organizavimas ir kultūros plėtra, galimybės naudotis viešaisiais informacijos šaltiniais, nepaisant informacijos pateikimo būdo, formos ir laikmenos, neatsižvelgiant į autorių ar užfiksuotų žinių politinę ar ideologinę orientaciją, užtikrinimas; fizinių ir juridinių asmenų lygių teisių naudotis teisės aktų nustatyta tvarka teikiamomis nemokamomis visuomenės švietimui, sociokultūrinei edukacijai, moksliniams tyrimams bei asmenybės ugdymui reikalingomis paslaugomis ir informacija užtikrinimas.

Tarptautiniai dokumentai, reglamentuojantys bibliotekų veiklą, yra: UNESCO viešųjų bibliotekų manifestas (1994), IFLA / UNESCO viešųjų bibliotekų gairės (2001). Manifestas apibrėžia pagrindinius viešųjų bibliotekų veiklos principus – neribotas galimybes asmenims naudotis informacija ir kultūros vertybėmis. Pirmajame 2001 m. išleistų IFLA / UNESCO viešųjų bibliotekų gairių skyriuje, „Viešųjų bibliotekų vaidmuo ir paskirtis“ pabrėžiama, kad svarbiausias viešosios bibliotekos tikslas yra – „įvairiais būdais teikti išteklius ir paslaugas, kad būtų patenkinti

asmenų ir grupių švietimo, informacijos, asmeninio tobulėjimo, taip pat poilsio ir laisvalaikio poreikiai“, akcentuojama (1.3.1. dalyje „Švietimas“), jog mokymasis – tai visą gyvenimą trunkanti veikla, todėl viešoji biblioteka tinkamais būdais turėtų teikti medžiagą formaliojo ir neformaliojo mokymosi procesams remti. Svarbų vaidmenį teikiamų paslaugų srityje vaidina bendruomenės veikla, kultūrinė veikla, pramoginė literatūra (The Public Library Service, 2001). Bibliotekos kaip kultūros įstaigos pagal Europos Sąjungos sutartį atsakingos už kultūros paveldą, literatūrą ir raštingumo puoselėjimą (The Copenhagen Declaration, 1999). Teikdamos paslaugas, bibliotekos vadovaujasi Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu “Dėl Valstybės ar savivaldybių įsteigtų bibliotekų teikiamų mokamų paslaugų sąrašo patvirtinimo” (2005).

*Apibendrinant galima teigti, kad bibliotekos yra svarbi socialinio bendravimo proceso grandis, o kartu ir visuomenės, kurią jungia santykių tinklas, elementas. Tai skatina kultūrinį, literatūrinį ir informacinį bendruomenės vystymąsi.*

*Būdamos bendruomenės traukos centrais, turėdamos platų ir lengvai pasiekiamą bibliotekų tinklą, įvairų paslaugų spektrą, nemokamą prieigą prie internetinių išteklių, naujausių žinių, informacijos šaltinių, gali užtikrinti senjorams kultūrinės, informacinės, mokymosi visą gyvenimą paslaugas, sudaryti palankias sąlygas užsiimti savišvieta, lankytis renginiuose, turiningai praleisti laisvalaikį.*

*Nuolatinis siekimas atliepti ir patenkinti kintančius visuomenės grupių poreikius, vaidmenų kaita, nulemia bibliotekų tapimą socialiai atsakingomis ir įtraukiomis organizacijomis. Bendradarbiaudamos su vietos gyventojais jos kuria bendrą socialinę erdvę, kuri yra viešoji gėrybė. Tokiu būdu įtrauki biblioteka kuria pridėtinę vertę visuomenei ir prisideda prie socialinio teisingumo vykdymo.*

## **2.2. Bibliotekų teikiamų paslaugų prieinamumas ir galimybės senjorams**

Bibliotekos, turinčios socialinį pasitikėjimą, profesionalius darbuotojus ir stiprų infrastruktūros pagrindą, aktyviai dalyvauja procesuose, susijusiuose su saugumo ir pasitikėjimo jausmo formavimu bei tinkamų vietos bendruomenių vystymosi sąlygų kūrimu. Skuodytės (2016) teigimu, jos padeda savo aptarnaujamos bendruomenės nariams pažinti ir priimti mokslo laimėjimus, meno, literatūros naujoves, vietos kultūros paveldą, mokytis visais lygmenimis (nuolatinis ugdymas, saviugda), vykdo sociokultūrinės veiklas.

Šapelytės, Alifanovienės, Kepalaitės, Jurevičienės, Vaitkevičienės, Valuckienės (2021) teigimu, bibliotekų prieinamumui svarbios: informacijos prieinamumo, komunikacijos, judumo/ mobilumo, vadybinių sprendimų sritys (4 lentelėje):

4 lentelė. *Bibliotekų prieinamumo sritys*

Informacijos prieinamumas	Komunikacija	Judumas / mobilumas	Vadybiniai sprendimai
<p>1. aplinkos, stimuliuojančios poreikį skaityti bei įsitraukti į kitas patrauklias intelektines ir rekreacines veiklas, pritaikymas;</p> <p>2. tekstų (knygų, kt. šaltinių) formų įvairovė;</p> <p>3. techninių sprendinių bei specializuotų priemonių išnaudojimas ir pritaikymas;</p> <p>4. informacijos sklaida, naudojant socialinę informaciją bendruomenėse, socialiniuose tinkluose (pvz. Facebook), bibliotekų tinklapiuose, kurie nuolat atnaujinami;</p> <p>5. asmenims, turintiems individualių poreikių, informacijos, teksto pateikimas prieinamu formatu (pvz. garsiniu, lengvai suprantama kalba ir kt.);</p> <p>6. tinkamas bibliotekų vidaus patalpų ženklavimas (pvz. nuorodos, aiškūs užrašai matomose vietose);</p> <p>7. galimybė gauti suprantamą informaciją (kaip priemonė, įrankis visavertiškam socialiniam dalyvavimui, savarankiškumui, sukuriačiam prielaidas socialinei įtraukčiai).</p>	<p>1. informacijos sklaida (visuomenės narių žinojimo, supratimo didinimui apie bibliotekos teikiamas paslaugas, paslaugų įvairovę);</p> <p>2. paslaugų viešinimo strategija;</p> <p>3. asmens pasitikimas;</p> <p>4. asmens poreikių identifikavimas, kultūra (identifikuoti ir atliepti kintančius esamų ir potencialių paslaugų vartotojų poreikius, nesitenkinant vien skaitymo paslaugų plėtote);</p> <p>5. informacijos prieinamumas, asmenims, turintiems individualius poreikius.</p>	<p>1. aplinkos vizualizavimas, vizualinių sprendinių vientisumas;</p> <p>2. garsinė pagalba;</p> <p>3. fizinės aplinkos pritaikymas;</p> <p>4. struktūruotos veiklos ir pastovumo poreikių užtikrinimas;</p> <p>5. sensoriška draugiška aplinka;</p> <p>6. leidinių pristatymo į namus;</p> <p>7. savanorystės plėtotė bibliotekose.</p>	<p>1. bendradarbiavimas tarp bibliotekų bei kitų institucijų;</p> <p>2. valdžios institucijų įtraukimas priimanant sprendimus dėl bibliotekų veiklos, paslaugų plėtote;</p> <p>3. savanorystės idėjos skatinimas, atsivėrimas savanorystei;</p> <p>4. žmogiškųjų bei finansinių resursų konsolidavimas;</p> <p>5. struktūriniai, organizaciniai pokyčiai, numatant ne tik vidinius bibliotekų funkcinius pasikeitimus, bet ir jų misiją, perspektyvas, galimybes tolimesnėje bibliotekų kultūros raidos perspektyvoje.</p>

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Šapelytę, Alifanoviene, Kepalaitę, Jurevičiene, Vaitkevičiene, Valuckienę (2021)

Svarbus faktorius (Skuodytė, Biveinis, 2015) tolygiai Lietuvos teritorijoje išdėstytas ir patogiai fiziškai pasiekiamas viešųjų bibliotekų tinklas, kuriame sudarytos palankios sąlygos ir užtikrinamos informacijos pasiekiamumo galimybės pasauliniame žiniatinklyje, prieiga prie informacijos išteklių, esančių Lietuvoje ir pasaulyje. Jaskonienės (2015) teigimu, bibliotekos darbo laikas yra svarbus ir vienas iš pagrindinių rodiklių, kuris parodo, kaip aptarnaujamai bendruomenei užtikrinama prieiga prie bibliotekos išteklių ir paslaugų. Pasaulio sveikatos organizacijos teigimu, senjorų informuotumas yra būtinas, kad jie būtų informuoti apie turimas galimybes. Marwiyah (2019) konstatuoja, kad bibliotekos teikdamos paslaugas senjorams pasirūpina lengvai fiziškai pasiekiamą erdvę (pandusas, liftas, keltas kuriuo galima pasiekti norimą pastato aukštą, bibliotekos

fondus, kompiuterius ir t.t.), patalpomis, kuriose senjorai susitinka, bendrauja vieni su kitais, nes jiems svarbu dalintis savo patirtimi, užmegzti santykius, kad palaikytų vieni kitus (Dury, 2016). Anot Marwiyah (2019), svarbus programų sukūrimas ir pritaikymas senjorams – veikla, skatinanti informacinį savarankiškumą, medijų raštingumą, saviraišką. Programų kryptys sudaro galimybes, kurios nurodytos 5 lentelėje:

5 lentelė. *Bibliotekų teikiamų programų kryptys*

Programų kryptys	Galimybės senjorams
Veikla, skatinanti senjorų informacinį savarankiškumą, medijų raštingumą	1. išmokti atpažinti informacijos poreikį, 2. rasti patikimus informacijos šteklius, 3. rasti ir naudoti informaciją, 4. ugdyti kritinį mąstymą.
Mokymai naudotis kompiuteriu ir internetu	1. išmokti atlikti kasdieniniame gyvenime būtinus veiksmus, susijusius su informacinėmis technologijomis, 2. išmokti lengvai pasiekti žmones ir technologijų pagalba bendrauti su jais visame pasaulyje.
Edukacinė, projektinė veikla, mokymosi visą gyvenimą programos	Turiningas laisvalaikio praleidimas, rekreacinė veikla, įvairių sričių žinių įgijimas, plėtimas, gebėjimų lavinimas, socialinių, kultūrinių įgūdžių formavimas.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Marwiyah (2019), Willener (2003)

Bibliotekos, teikdamos skaitmenines paslaugas, užtikrina prieigą prie modernios technologinės įrangos, sudaro sąlygas skaitmeninių kompetencijų tobulinimui (Manzoor, Vimarlund, 2017), prieigai prie kitų institucijų virtualių paslaugų (Strover, 2019), ypač senjorams, gyvenantiems kaimo vietovėse, neturintiems asmeninių kompiuterių bei nemokantiems naudotis informacinėmis ir ryšių technologijomis (Marwiyah, 2019).

Šapelytė, Alifanovienė, Kepalaitė, Jurevičienė, Vaitkevičienė, Valuckienė (2021) pažymi, kad bibliotekos bendradarbiauja tarpusavyje ir priima savanorystės iniciatyvas, o tai, anot Dury (2016), galimybė senjorams būti savanoriais bibliotekose sudarant sąlygas savirealizacijai (pasidalinimas turima patirtimi, žiniomis), geresnei savijautai ir socialinei integracijai.

Dalyvavimas organizuojamose veiklose, užsiėmimuose, skatinant senjorus būti aktyviais senstančiais asmenimis, sudaro sąlygas stereotipų, apie senjorų gebėjimus vyresniame amžiuje, naikinimą. Edukacinė veikla, anot Willener (2003), sudaro sąlygas žinių įgijimui, plėtimui, nuomonės formavimui, socialinių ryšių plėtojimui, kultūrinių įgūdžių formavimui.

*Apibendrinant galima teigti, kad bibliotekų prieinamumas senjorams yra svarbus keletu aspektų – lengvai fiziškai pasiekiamos (netoli gyvenamosios vietos), dirbančios jiems tinkamu laiku, siūlančios specialias, senjorams pritaiktas programas, edukacijas, susitikimų, bendravimo, švenčių edvės, patalpos su patogiai išdėstytomis knygomis, spaudos lentynomis, kompiuterine technika, su aiškiais nuorodomis.*

*Bibliotekų ir jų teikiamų paslaugų prieinamumas sudaro sąlygas senjorų susibūrimams, laisvalaikio praleidimui, asmeniniam tobulėjimui, socializacijai, savanorystei, socialinės ir*

sociokultūrinės atskirties mažinimui, o dalyvavimas socialinėje veikloje padeda išvengti socialinės izoliacijos.

### 2.3. Bibliotekų teikiamų paslaugų senjorams įvairovė

Pasaulinės sveikatos organizacijos teigimu, senjorai turi platų pomėgių, poreikių spektrą ir būdami tam tikros bendruomenės nariais (Šinkūnienė, 2012) gali plėtoti tarpusavio santykius, puoselėti savirealizaciją, dvasines vertybes, gerinti bendravimą ir visaverčio gyvenimo jausmą.

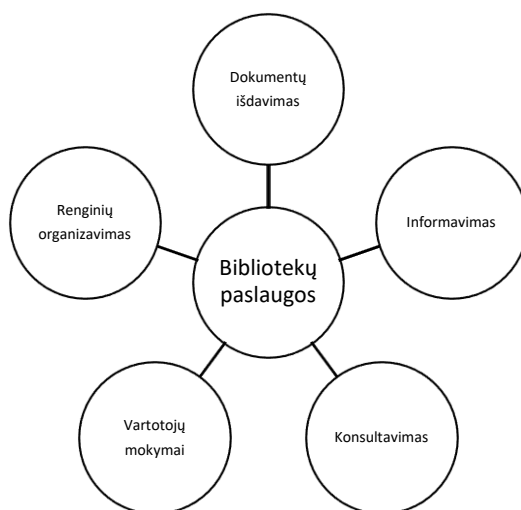
Įgyvendinant Lietuvos Respublikos demografijos, migracijos ir integracijos politikos 2018–2030 m. strategiją, bibliotekos daug dėmesio skiria senjorams teikiamų paslaugų įvairovei, siūlydamos informacinio, kultūrinio, mokymosi visą gyvenimą veiklas. Jaskonienė (2001) bibliotekos paslaugas apibrėžia kaip bibliotekinės veiklos rezultata, kuris tenkina bibliotekos vartotojų informacinius poreikius. Minutaitė (2009), bibliotekos paslaugas pagal IFLA ir UNESCO Manifeste nurodytas bibliotekų funkcijas klasifikuoja į švietėjiškas, kultūrinės, rekreacijos ir informacines (6 lentelėje).

6 lentelė. Bibliotekų teikiamų programų kryptys

Švietėjiškas	Kultūrinis	Rekreacinis	Informacinis
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mokymasis visą gyvenimą (esminė viešosios bibliotekos gyvavimo priežastis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• garsinio skaitymo užsiėmimai</li> <li>• knygų pristatymai, aptarimai, konkursai, viktorinos</li> <li>• literatūrinės popietės</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• veikla klubuose pagal pomėgius (skaitytojų, kalbų, menų, rankdarbių, sveikatinimo ir kt. klubai, trečiojo amžiaus universitetų veiklos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informacinės technologijos</li> <li>• kompiuterinis raštingumas</li> <li>• elektroninės paslaugos</li> </ul>

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Minutaitę (2009)

Šiai nuomonei pritaria Pečeliūnaitė (2017), ir teigia, kad paslaugos pagal veiklas skirstomos į 4 grupes: informacines, savišvietos kultūrinius renginius, partnerystės renginius ir mokymus. Kulikauskienės (2019), teigimu paslaugų spektras apima knygų išdavimą, informacinių ir kultūrinių renginių organizavimą, skaitymo skatinimą, mokymosi visą gyvenimą veiklų plėtojimą, skaitmeninio ir informacinio raštingumo ugdymą, nemokamos prieigos prie informacijos šaltinių, interneto suteikimą. Ivaškevičienės (2020) nuomone, pagrindinės bibliotekos paslaugos yra knygų skolinimas į namus, naudojimasis internetu, dalyvavimas bibliotekos organizuojamuose renginiuose. Visuotinėje lietuvių enciklopedijoje (2003) bibliotekų paslaugos skirstomos į penkias grupes (6 pav.):



6 pav. *Bibliotekų paslaugos*. Šaltinis: sudaryta autorės remiantis Visuotinės lietuvių enciklopedijos III t. (psl. 158, 2003).

Remdamosi ilgamete patirtimi, pritaikydamos gerąją užsienio šalių bibliotekų patirtį Lietuvos bibliotekos siūlo paslaugas, kuriomis siekiama prisidėti prie senjorų informacinių, kultūrinių, socialinių, sociokultūrinių poreikių tenkinimo, intelektinių gebėjimų lavinimo (Vetiugova-Skupienė, Pauliuščenka, 2022). Siūloni įvairūs mokymai, kursai, renginiai, projektinė veikla ir pan. Dalis paslaugų perkeltos į elektroninę erdvę.

Dokumentų išdavimas (7 lentelėje).

7 lentelė. *Dokumentų išdavimas*

Paslauga	Poveikis senjorams
Dokumentų (knygos, spauda) pristatymas į namus – savanoriai (dažniausiai šeimos nariai, kaimynai, socialiniai darbuotojai) knygnešiai, bibliotekininkai aptarnauja senjorus namuose todėl, kad gyvena toli nuo bibliotekos, neįgalūs, silpnos sveikatos, negali savarankiškai lankytis bibliotekoje.	Mažina vienišumą, socialinę, sociokultūrinę atskirtį, gerina emocinę, psichinę sveikatą, skatina bendravimą, plečia akiratį, užtikrina prasmingą laisvalaikio užimtumą
Dokumentų (knygos, spauda) skolinimas į namus	

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos savivaldybių viešųjų bibliotekų (Lietuvos nacionalinė biblioteka, 2020) ir savivaldybių viešųjų bibliotekų vadovų metų ataskaitomis (2021)

Skaitymas naudingas ne tik kaip laisvalaikio užsiėmimas, jis gali daryti stiprų terapinį poveikį turintiems psichologinių problemų, atminties sutrikimų, padeda atrasti bendraminčių. Todėl įvairaus pobūdžio grupiniai, garsiniai skaitymai, biblioterapijos užsiėmimai organizuojami daugelyje bibliotekų. Tokio pobūdžio užsiėmimus bibliotekininkai organizuoja ir/ar patys veda ne tik bibliotekose. Bendradarbiaudami su senelių globos namais, kitomis įstaigomis bibliotekininkai skaitymus organizuoja socialinių paslaugų teikimo vietose. Skaitymai suprantami kaip pramoga, kaip galimybė atskirti patiriantiems ir uždariau gyvenantiems senjorams dalyvauti kultūriniame gyvenime. Bibliotekos pradeda teikti naują paslaugą senyvo amžiaus žmonėms, turintiems atminties sutrikimų, demenciją ar jos požymių – garsinius skitymus, kurių metu padeda klausytojams geriau

prisiminti girdėtų tekstų detales, susieti jas su savo gyvenimo įvykiais, turėtais daiktais ir t.t. (Vetiugova-Skupienė, Pauliuščenka, 2022). Sprendžiant vienkiemiuose, atokiose sodybose, toli nuo bibliotekos gyvenančių senjorų aprūpinimą knygomis ir spauda bibliotekininkai neša ar veža į namus knygas. Dažnai į pagalbą pasitelkiami savanoriai – šeimos nariai, kaimynai, socialiniai darbuotojai (Lietuvos nacionalinė biblioteka, 2020).

Renginių organizavimas (8 lentelėje).

8 lentelė. *Renginių organizavimas*

Renginiai	Veikla renginiuose	Poveikis senjorams
Popietės, vakaronės	Tarptautinės pagyvenusių žmonių dienos minėjimai, tiesioginių transliacijų stebėjimas, pašnekesiai prie arbatos, stalo žaidimai, filmų peržiūros, išvykos, protų mūšiai, apdovanojimai aktyviausiems skaitytojams, senjorų dailiraščio konkursas, muzikinė valanda (garso ir vaizdo įrašų studijoje), šeimos šventės, susitikimai su visuomenės sveikatos specialistais, karaoke užsiėmimai, viktorinos. Vakaronių metu koncertinės programos, šokių kolektyvų pasirodymai. Dalyvavimas veiklose vasaros senjorų stovyklose ir kt.	Mažina vienišumą, socialinę atskirtį, didina įsitraukimą, gerina emocinę, psichinę sveikatą, telkia ir buria bendruomenę.
Garsiniai skaitymai	Biblioterapiniai užsiėmimai, garsiniai skaitymai bibliotekoje (pvz. „Skaitiniuose atrandu save“), „Biblioteka telefonu“.	Gerina psichinę sveikatą, mažina vienišumą, skatina bendruomeniškumą, bendravimą, lavina atmintį, skatina teigiamas emocijas.
Klubai, būreliai pagal pomėgius	Klubas „Polėkis“, kryžiažodžių sprendėjų klubas „Oho“, kuriame senjorai bendrauja, dalinasi nuotraukomis, vaizdo įrašais, prisiminimais, mintimis, patirtimis, mankštos pratimais ir kitais patarimais, dalyvavimas pilietinėse ir gerumo akcijose. Vyksta įvairių rankdarbių būreliai. „Knygės“, programos dalyviai gilina savo žinias informacinių technologijų srityje, knygų aptarimuose, kūrybiniuose užsiėmimuose.; „Kūrybiniai atradimai“, kuriuose dalyvauja moterys, mėgstančios gaminti įvairius rankdarbius – megzti, gaminti papuošalus, komponuoti puokštes iš sausų gėlių ir pan. „Džiugesio valandos“, kurio nariai – aktyvūs įvairių veiklų dalyviai ir iniciatoriai. „Skaitytojų“ klubai – reguliariai renkasi į susitikimus ir diskutuoja apie perskaitytas knygas, „Rudenėlis“, „Harmonija“, – turiningo laisvalaikio praleidimo klubai, Užsienio kalbų mokymosi klubai – mokomasi prancūzų, anglų, vokiečių kalbų. Edukacijos senjorų klubo „Riešutmedis“ nariai; „Pabūkime kartu“ klube susirenkama diskutuoti, aptarti įvairias aktualijas, jis vienija senjorus ar turinčius negalią žmones, nepraradusius noro bendrauti.	Ugdomas bendruomeniškumas, skatinama socialinė įtrauktis, lavinama atmintis, plečiamas akiratis, aktyviai leidžiamas laisvalaikis; bendravimas, dėmesys kuris vienija, gaunama psichologinė parama, skatinamas bendrumo jausmas, palaikymas. Galimybė nemokamai bibliotekoje mokytis užsienio kalbų.
Meno ir kitos edukacijos	Senjorai tobulina meninius, kūrybinius gebėjimus, kurdami knygų skirtukus, paveikslus Enkauska technika (vaško dažai ir lygintuvas), gamina iš vaško žvakes, kvapus, lipdo iš molio angelus, užgavėnių kaukes, mokosi muilo gaminimo technikos, dalyvauja Eko dirbtuvėse ir t.t.	Nemokamai lavinami gebėjimai, galimybės realizuoti viso gyvenimo svajones, bendravimas, bendruomeniškumo aktyvinimas, socialinių ryšių palaikymas ir užmezgimas, galimybė išbandyti įvairias terapijų rūšis.
Parodos	Senų fotografijų, rankdarbių, edukacijų metu sukurtų darbų, sukaupėtų kolekcijų, įvairių technikų tapybos, dailės darbų ir t.t. (pvz. siuvinėtų darbėlių paroda „Senjorės laisvalaikis“, „Senjorų retro“, „Mandalų spalvinimas – priešnuodis stresui“, „Širdingi niekučiai, kvilingo technika atliktų darbų paroda“, „Popieriaus juostelių žaidimas“, paroda-mugė „Tegul sninga per Kalėdas gerumu....“ ir kt.)	

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos savivaldybių viešųjų bibliotekų (Lietuvos nacionalinė biblioteka, 2020) ir savivaldybių viešųjų bibliotekų vadovų metų ataskaitomis (2021)



Vartotojų mokymai (9 lentelėje).

9 lentelė. *Vartotojų mokymai*

Informacinio raštingumo mokymai
Skaitmeninio raštingumo mokymai pagal pradedančiųjų ir pažengusiųjų programas
Užsienio kalbų užsiėmimai
Mokymosi visą gyvenimą ir kultūrinės edukacijos veiklos

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos savivaldybių viešųjų bibliotekų (Lietuvos nacionalinė biblioteka, 2020) ir savivaldybių viešųjų bibliotekų vadovų metų ataskaitomis (2021)

Skaitmeninio raštingumo mokymai nepraranda aktualumo ir yra populiarūs, nes jų turinys nuolat atnaujinamas ir padeda senjorams neatsilikti, neprarasti sąsajos su juos supančiu pasauliu. Akcentuojamos tokios paslaugos, kaip gyventojų mokymai naudotis kompiuteriu bei įvairiomis internetinėmis paslaugomis, kurios galėtų palengvinti senjorų kasdienybę (pvz., mokesčių deklaravimas, sąskaitų apmokėjimas, registracija pas gydytoją ir t. t.). Svarbu, kad naujos paslaugos yra orientuotos į tikslinės grupės poreikius, kurių jie negali išpildyti kitose erdvėse.

Skaitmeninėms technologijoms plačiai įžengus į įvairias gyvenimo sritis pradėtas aktyvus gyventojų skaitmeninių įgūdžių lavinimas. Ne visi žmonės turi vienodas galimybes naudotis technologijomis. Ypač tai aktualu senjorams. Nesinaudodami technologijomis jie negali visavertiškai dalyvauti socialiniuose, kultūriniuose, ekonominiuose, politiniuose procesuose. Bibliotekos daro didelį poveikį senjorų skaitmeninės atskirties mažinimui būdamos arčiausiai gyventojų. Jose galima naudotis nemokamomis informacijos paslaugomis bei reikiama technika. Čia siūlomos kompiuterinio raštingumo konsultacijos, mokymų programos, kurių turinys parenkamas pagal senjorų gebėjimus, žinias, poreikius, informacijos aktualumą. Pavyzdžiui, informacijos privatumo, asmens duomenų kaupimo aspektai įtraukiami į skaitmeninio raštingumo ugdymo darbotvarkę (Clark, 2016).

Kulikauskienė, Šaparnienė (2020) remdamosi Ekbia (2016), Fabre, Popova (2017) teigia, kad informacinės ir komunikacinės technologijos bei efektyvus jų panaudojimas, suteikiantis galimybę pasiekti naujausią informaciją, naudotis elektroninėmis paslaugomis, dalyvauti mokymosi visą gyvenimą procesuose ir turiningai praleisti laisvalaikį, yra neatsiejama sėkmingo visuomenės funkcionavimo dalis.

Dalyvavimas projektuose, akcijose 2020–2021 metais (10 lentelėje)

10 lentelė. *Dalyvavimas projektuose, akcijose*

Nacionaliniai projektai
„Prisijungusi Lietuva“: efektyvi, saugi ir atsakinga Lietuvos skaitmeninė bendruomenė“. Tikslas – išmokyti efektyviai, saugiai, atsakingai naudotis informacinėmis technologijomis bei internetu ir jo teikiamomis paslaugomis.
„Gyventojų skatinimas išmaniai naudotis internetu atnaujintoje viešosios interneto prieigos infrastruktūroje“. Tikslas – plėtoti ir atnaujinti viešosios prieigos kompiuterių ir interneto infrastruktūrą viešosiose bibliotekose, sudarant sąlygas gyventojams dalyvauti skaitmeninių kompetencijų ugdymo ir vietos skaitmeninio turinio kūrimo bei kitose skaitmeninės informacijos iniciatyvose.
„Vasara su knyga“. Tikslas – skatinti visuomenę domėtis literatūra, skaitymu. Kviečiami įvairaus amžiaus žmonės skaityti penkias pasirinktas knygas pagal tam tikras temas. Varžytuvių metu vyksta įvairūs konkursai.

10 lentelės tęsinys. *Dalyvavimas projektuose, akcijose*

Regioniniai ir rajoniniai projektai
Projektas „Kompleksinė meno terapija“. Bibliotekoje įkurta erdvė, skirta kompleksinei meno terapijai. Kompleksinės meno terapijos paslaugos teikiamos senyvo amžiaus gyventojams, patiriantiems socialinę atskirtį.
Fizinio aktyvumo projektas „Einu – reiškia gyvenu“. Projektu sprendžiama nepakankamo senjorų fizinio aktyvumo problema. Patrauklios projektinės veiklos motyvuoja aktyviau judėti ir sveikiau gyventi, gerinti gyvenimo kokybę bei ilginti gyvenimo trukmę.
„Per knygą ir meną į žmonių širdis“
„Aš – skaitmeninės visuomenės dalis“. Projekto tikslas – didinti socialinę atskirtį patiriančių senyvo amžiaus asmenų socialinę integraciją, ugdati jų kompetencijas ir teikiant sociokultūrinę paslaugą. Projekto įgyvendinimo metu vykdyti praktiniai tapybos ant šilko, keramikos bei vitražų gamybos mokymai.
„Kalvarija skaito“. Tikslas – ugdyti bendruomenės kultūrinę ir meninę savimonę, gilintis į gimtojo krašto istoriją bei patirti knygų skaitymo džiaugsmą skirtingų kartų bendrystėje.
„Creating a new meaning in language education for senior learners“. Tikslas – atlikti tyrimą senjorų anglų kalbos mokymosi poreikių ir mokymosi ypatumų nustatymui bei esamų anklų kalbos mokymosi sąlygų gerinimas.
„Kol žodžiai į duoną pavirs“. Tikslai – sudaryti sąlygas turiningai praleisti laisvalaikį, ugdyti kultūrinį išprusimą, renginiais, susitikimais, edukaciniais užsiėmimais, pokalbiais skatinti žmonių kūrybiškumą ir skaitymo kultūrą.
„Sidabrinis amžius: socialinė integracija per švietimą abipus sienos“. Tikslas – prisidėti prie vyresnio amžiaus žmonių socialinės ir kultūrinės įtraukties, stiprinant jų aktyvaus dalyvavimo socialiniame gyvenime įgūdžius ir kuriant reikalingą aplinką.
„Informacijos keliu – į sveiką gyvenimą“. Tikslas – suteikti žinių ir galimybių esant brandaus ir vyresnio amžiaus išmokti padėti sau reguliuojant fizinį ir sportinį krūvį bei mokantis sveikos gyvensenos.
„Atgaiva sielai“. Tikslas – didinti kultūros prieinamumą.
„Gyvenimo spalvos“. Tikslas – didinti senjorų, neįgaliųjų, pabėgėlių ir kitų socialinę atskirtį patiriančių asmenų integraciją į visuomenę teikiant paslaugas ir skatinant savanorišką veiklą.
Projektas „Nuo aušros iki aušros jos burtų keruos...“. Skirtas visuomenės kultūrinio gyvenimo aktyvinimui per kavos pažinimą. Senjorams sudaromos galimybės skaityti spaudą ir virti kavą, dalyvauti kūrybinėse dirbtuvėse, kuriose dekoruojami puodeliai, gaminami padėkliukai, kuriami paveikslai iš kavos pupelių.
„Auksinis senjorų ruduo“. Senjorų iš Lietuvos, Lenkijos ir Italijos susitikimas. Pažintis su bibliotekos veiklomis, skirtomis senjorams, bendradarbiavimo galimybėmis. Senjorių tapytojų grupės „AUKSINIAI TEPTUKAI“ narių tapybos darbų paroda.
"Senjorų klubas bibliotekoje - TAIP". Tikslai – sveika gyvensena, edukacijos, susitikimai, diskusijos.
„Skaitmeniniai gebėjimai vyresnio amžiaus žmonių gyvenimo kokybei, komunikacijai ir integracijai gerinti“. Mokymai šiomis temomis: išmaniųjų įrenginių valdymas, kalbų mokymasis mobiliųjų programų pagalba, mobiliosios programos laisvalaikiui, sveikam gyvenimo būdui ir bendravimui.
Tarptautinis projektas „Vyresnio amžiaus žmonių skaitmeninių gebėjimų ugdymas mokantis kartu su šeima“. Projekto tikslas – keičiantis tarptautine patirtimi diegti naujus pagyvenusių žmonių skaitmeninio raštingumo ugdymo modelius.
Tarptautinis projektas „Sociokultūrinės atskirties mažinimas Ignalinos rajone, remiantis Italijos patirtimi“, kuriuo siekiama mažinti vyresnio amžiaus žmonių sociokultūrinę atskirtį Ignalinos rajone. Pagrindiniai projekto tikslai: – susipažinti su skirtingų kultūros, vietos savivaldos įstaigų, bendruomenių, Trečiojo amžiaus universitetų veiklomis, aktyvinant konsorciumo narių bendradarbiavimą kultūros ir mokymosi visą gyvenimą srityse Ignalinos rajone; – įvertinti kitų šalių viešojo sektoriaus ir bendruomenių potencialą, siejant jį su Ignalinos rajono kultūros ir savivaldos įstaigų patirtimi ir problemomis; – pritaikyti galimas naujas iniciatyvas rajono įstaigose, nevyriausybiniuose organizacijose.
Akcijos
Skaitmeninio raštingumo akcijos „Saugesnio interneto savaitė“, „Skaitmeninė savaitė“, „Senjorų dienos internete“. Tikslas – sudominti ir paskatinti Lietuvos senjorus naudotis šiuolaikinėmis išmaniosiomis technologijomis, e.paslaugomis, kritiškai vertinti informaciją, tobulinti savo skaitmeninius įgūdžius.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos savivaldybių viešųjų bibliotekų (Lietuvos nacionalinė biblioteka, 2020) ir savivaldybių viešųjų bibliotekų vadovų metų ataskaitomis (2021)

Kiekvienais metais tuo pačiu laiku visose Lietuvos bibliotekose organizuojamos skaitmeninio raštingumo akcijos „Saugesnio interneto savaitė“, „Skaitmeninė savaitė“, „Senjorų dienos internete“. Akcijų tikslas – sudominti ir paskatinti Lietuvos senjorus naudotis šiuolaikinėmis

išmaniosiomis technologijomis, e.paslaugomis, kritiškai vertinti informaciją, tobulinti savo skaitmeninius įgūdžius. Akcijų metu organizuojami kontaktiniai mokymai, nuotoliniai mokymai, vykdomos vaizdo transliacijos. Transliacijų metu kalbama ir diskutuojama įvairiomis temomis: sveikatos, kompiuterinio raštingumo, sodininkystės, daržininkystės, apie elektronines paslaugas, keliones, apie šių dienų aktualijas ir kt. Transliacijų temos: E. sveikata: judėkime ir sau padėkime; E. laisvalaikis: stebėkime ir kurkime; E. paslaugos: patogiai ir saugiai; E. saugumas: draugaukime ir neapsigaukime; E. sodas: planuokime virtualiai, sodinkime realiai; Kas yra el. valdžios vartai ir kur jie veda?; Atpažink sukčių: ką slepia dažniausios jų kaukės; E. sveikatos portalas Lietuvos piliečiui, Ukraina Lietuvos istorijoje. Senjorams suteikiama informacija, kuri naudinga ir svarbi jų kasdieniniame gyvenime. Jie mokomi kaip savo išmanųjį įrenginį panaudoti geros savijautos palaikymui, kaip naudotis elektronine bankininkyste ar kokias bankų paslaugas galima susitvarkyti nuotoliniu būdu ar telefono skambučiu, kaip saugiai apsipirkti internetu, kaip veikia paštomatai ir kaip išsiųsti bei atsiimti siuntinius, kaip prisijungti prie e. sveikatos, su kokia sveikatos informacija galima susipažinti, kaip įgalinti kitus asmenis atlikti veiksmus, kaip neišėjus iš namų įsigyti receptinių vaistų, kaip registruotis vizitui pas gydytoją. Transliacijų metu atskirų sričių specialistai, ekspertai suteikia informaciją, atsako į senjorams rūpimus klausimus.

Vetiugovos-Skupienės, Pauliuščenkos (2022) teigimu, senjorai dažnai būna pasyvūs ir jaučiasi vieniši dėl bendravimo trūkumo. Bendra kūrybinė veikla atveria naujas galimybes, mažina kultūrinę ir psichologinę atskirtį, skatina pasitikėjimą savo jėgomis.

Bibliotekų teikiamos paslaugos prieinamos kiekvienam bendruomenės nariui. Senjorai dalyvauja veiklose, tačiau jų dalyvavimas yra nevienodas. 2019 metais Lietuvos nacionalinės bibliotekos užsakymu atliktas „Bibliotekų tyrimas“ parodė, kad tipinis bibliotekos interneto vartotojas yra 45–64 m. vidutinių pajamų dirbanti moteris, Breskienės (2019) teigimu, tipinis bibliotekos paslaugų vartotojas yra vyresnio amžiaus (50-59 m.) moteris, įgijusi aukštąjį išsilavinimą, Krančiukaitė, Zakarauskaitė (2020), pritardamos šiam teiginiui nurodo, kad kultūroje dažniau dalyvauja pensinio amžiaus moterys, kurioms už namų slenkščio kultūrinės veiklos židiniu tampa biblioteka, o “kultūra neįdomi” vyresnio amžiaus vyrams, kaimo gyventojams, žmonėms, turintiems žemesnį išsilavinimą, laisvalaikį dažniausiai leidžiantiems prie televizoriaus. Anot Breskienės (2019) aktyviausiai bibliotekos paslaugomis naudojasi 60-69 ir > 70 m. senjorai (kelis kartus ar kartą per savaitę).

*Apibendrinant galima teigti, kad bibliotekos paslaugų spektras yra platus ir apima tradicines knygų išdavimo veiklas, informacinių ir kultūrinių renginių organizavimą, skaitymo skatinimo iniciatyvas, mokymosi visą gyvenimą veiklų plėtojimą, skaitmeninio ir informacinio raštingumo ugdymą, nemokamos prieigos prie informacijos šaltinių, interneto suteikimą. Bibliotekos svarba ypač didelė mažesniuose miestuose ir kaimo vietovėse, kur bendruomenės*

*laisvalaikio galimybės yra labai ribotos. Teikiant knygų pristatymo į namus paslaugą bandoma spręsti senjorų socialinę atskirtį, o kai kuriais atvejais ir socialinę izoliaciją, tačiau ši problema nėra sprendžiama kompleksiskai.*

*Senjorai gali rinktis jiems siūlomas paslaugas, taip gerindami savo gyvenimo kokybę. Svarbu pasirinkti patinkančią veiklą ir aktyviai įsitraukti į bendruomenines veiklas bibliotekoje.*

### **3. BIBLIOTEKŲ VAIDMENS, MAŽINANT SENJORŲ SOCIALINĘ ATSKIRTĮ, VERTINIMO TYRIMAS**

**Tyrimo tikslas** - išanalizuoti bibliotekų vaidmenį mažinant senjorų socialinę atskirtį.

**Probleminiai klausimai :**

1. Kokios paslaugos teikiamos senjorams bibliotekose?
2. Kaip panaudojamas bibliotekų potencialas, teikiant paslaugas senjorams?
3. Kaip bibliotekų teikiamos paslaugos įtakoja senjorų socialinės atskirties mažėjimą?

**Uždaviniai:**

1. Empiriniu tyrimu atskleisti bibliotekų potencialą teikiant paslaugas, kurios mažina senjorų socialinę atskirtį.
2. Atskleisti bibliotekininkų ir socialinių darbuotojų požiūrį į bibliotekose teikiamas, socialinę atskirtį mažinančias, paslaugas senjorams.

#### **3.1. Bibliotekų teikiamų paslaugų, mažinančių senjorų socialinę atskirtį, tyrimo metodologija**

Metodologija – žodis kilęs iš graikų kalbos žodžių „methodos“ ir „logos“, reiškiančių „tyrimo kelias“ ir „mokslas“. Mokslininkai tyrimo metodologiją apibūdina įvairiai: Kardelio (2002) teigimu metodologija apibrėžiama kaip bendriausi pažinimo principai – pažinimo metodai ir būdai konkrečioje mokslo kryptyje, Gaižauskaitė, Valavičienė (2016) teigia, kad metodologijos pasirinkimas lemia tyrimo planą ir procesą, Žydžiūnaitė (2011), akcentuoja veiklos planavimą ir dizaino kūrimą, Mohajan (2018) nuomone, tyrimo metodologija nurodo proceso, naudojamo teorijai generuoti, raidos logiką.

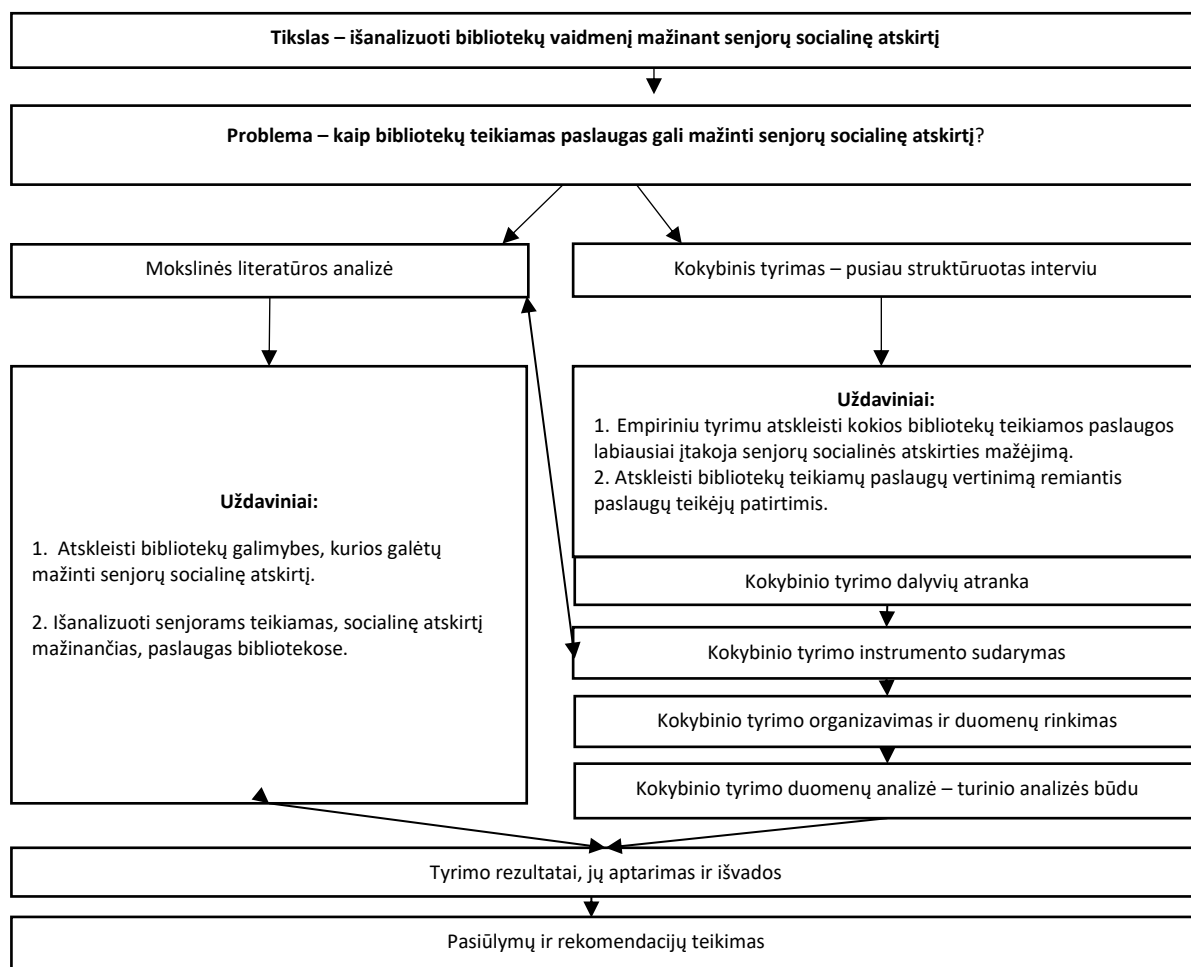
„Vienas svarbiausių kiekvieno tyrimo etapų – duomenų rinkimas, nes nuo surinktų duomenų kokybiškumo priklauso ir viso tyrimo kokybė“ (Rupšienė, 2007, p. 5)

Šiame skyriuje bus pateikta tyrimo loginė schema, pasirinkta tyrimo strategija ir naudoti metodai, paaiškinti tyrimo kriterijai etapai bei tyrimo metu taikyti etikos principai.

##### **3.1.1. Tyrimo loginė schema**

Atliekamas tyrimas susideda iš teorinės ir praktinės dalių, kurios papildo viena kitą, padeda išnagrinėti tiriamą problemą. Labai svarbu teisingai ir tinkamai identifikuoti tiriamąsias dalis.

Magistrinio darbo loginė schema pateikta 7 paveiksle.



7 pav. Magistrinio darbo loginė schema

Šaltinis: sudaryta magistrinio darbo autorės

Teorinę tyrimo dalį apima du etapai. Pirmasis tyrimo etapas – mokslinės literatūros apžvalga, teisės aktų ir dokumentų analizė. Buvo nagrinėjami socialinio darbo su senjorais aspektai, bibliotekų teikiamos paslaugos, kas yra senjorų socialinė atskirtis, sociokultūrinės paslaugos senjorams. Taip pat buvo aiškinamasi kokios galimybės sudaromos bibliotekose senjorams, kad mažėtų jų socialinė atskirtis, su kokiais sunkumais, kliūtimis susiduriama. Buvo analizuojami teisės aktai bei dokumentai apibrėžiantys socialinį darbą su senjorais, bibliotekų veiklą, socialines paslaugas, sociokultūrinės veiklas.

Antrasis tyrimo etapas skirtas apibrėžti tyrimo metodologiją – tyrimo metodą, imtį bei etiką.

Trečiasis tyrimo etapas – empirinis tyrimas, tyrimo rezultatų analizė, išvados ir rekomendacijos.

### 3.1.2. Tyrimo strategija, metodai ir pagrindimas

Šio darbo tyrimo eiga:

1. Tyrimas su ekspertais, teikiančiais socialines, sociokultūrinės paslaugas senjorams buvo atliekamas 2023 metų vasario mėnesį;
2. Iš anksto paruošti baziniai klausimai pusiau struktūruotam interviui;
3. Dėl ekspertų apklausos buvo derinama su organizacijų vadovais, kuriose jie dirba. Informuojama apie tyrimo tikslą. Kalbintiems darbuotojams elektroniniu paštu ir telefonu pristatomas norimo atlikti tyrimo tikslas bei susitariama dėl susitikimo laiko bei vietos;

4. Visų informantų atsiklausta dėl sutikimo dalyvauti tyrime ir informuojama apie darbo tikslą bei tyrimo etiką.

5. Susitikus visi kalbinti ekspertai supažindinti su tyrimo eiga, tikslu bei etika. Gaunamas žodinis sutikimas dėl leidimo pokalbį įrašyti diktofonu.

Remiantis Aleknevičienės, Pocienės ir Šupos (2020) mokomąja priemone buvo taikomi šie duomenų analizės etapai:

1. duomenų paruošimas analizei: interviu transkribavimas;
2. duomenų redukavimas: kalbintų informantų B1, S1.. kodavimas, kad būtų užtikrinamas konfidencialumas. Taip pat pateikiamos temos ir sąsajos tarp jų;
3. duomenų pateikimas: teksto struktūravimas, sąsajos su teorine dalimi, išvados.

Interviu duomenų analizei naudota QDA Miner programa.

Teorinis tyrimo pagrindimas, sudarius prielaidas tirti bibliotekų teikiamas paslaugas senjorų socialinės atskirties mažinimui, grindžiamas šiomis teorinėmis įžvalgomis:

- Senėjimo samprata. Senėjimo procesus nagrinėjo Palujanskienė (2002), Chalise (2019), Koskinas, Naujanienė, Večkienė (2002), Garlauskaitė ir Zabarauskaitė (2015), apie biologinius, psichologinius, socialinius, demografinius ir funkcinis pokyčius kalbėjo Zumeras (2013), Navickas, Vaičiulienė (2010), Bikmanienė ir kt. (2002), Mockus, Žukaitė, (2012), Vaičiulienė, (2010) Spirgienė, Macijauskienė (2008), Bikmanienė ir kt., (2002), Glava (2016), apie iššūkius kasdieninėje veikloje – Mueller ir kt., (2018), demografiją gyventojų senėjimą, jo įvairovę analizavo Mikulionienė ir Gedviltaitė-Kordušienė (2014), Dromantienė ir Kanopienė (2004), Ambrozaitienė ir kt. (2014); Mikulionienė (2011).

- Socialinė atskirtis. Socialinės atskirties sampratą nagrinėjo Feng (2011), Mikulionienė (2018), Zhu ir Walker (2018), Rapolienė, Valavičienė (2018), sąsajas su senjorų depresija, vienatve ir socialine atskirtimi susiejo O'Rourke, Collins ir Sidani (2018), su kultūrine

atskirtimi siejo Morrone (2006), Wanka (2017), Fraser ir kt. (2015), Bernard ir Rickett (2016), Tymoszuk ir kt. (2019), Walsh ir kt. (2017), Hanquinet ir Savage (2015), Bourdieu 1979/2013), senjorų savarankiško gyvenimo naudą savoje aplinkoje, namuose nagrinėjo Rosenwohl-Mack ir kt. (2020), Farber ir kt. (2011), skaitmeninę atskirtį, kaip socialinės atskirties problemą nagrinėjo Manžuch (2019), Dijkas (2005), Lee, Chen, Hewitt (2011), Warschauer (2004), judumo galimybes, kaip socialinės atskirties gilinimo procesą nagrinėjo Walsh ir kt. (2021).

- Sociokultūrinės paslaugos. Socialinių paslaugų sampratą, paslaugų teikimą, socialinių darbuotojų atliekamas funkcijas analizavo Žalimienė (2003), Bitinas, Cirtautaitė – Kaminskienė, Petrylaitė (2020), Išoraitė (2007), Vareikytė (2010), Bitinas (2010), Ghenta, Matei, Mladen-Macovei ir Stanescu (2022), Petrauskienė, Žemaitaitytė ir Maniušytė (2016), Gečienė, Gudžinskienė (2018), Adomaitytė-Subačienė (2019). Sociokultūrinio darbo sampratą analizavo Šinkūnienė (2008), Savickaitė (2006), Baršauskienė ir Leliūgienė (2001), Spierts (2003), Kozlovas (2007), kokybiško užimtumo poveikį senjorų gyvenimo kokybei ir prasmei nagrinėjo Kašėtienė (2009), Zeleniūtė, Kviatkovska, Aleksienė (2016), žaidimų naudą teikiant sociokultūrinės paslaugas senjorams tyrė Jacob (2007), sociokultūrinį darbą bendruomenėje analizavo Šinkūnienė (2022).

- Bibliotekos, kaip socialiai įtraukios organizacijos. Socialiai įtraukios organizacijos sampratą analizavo Kulikauskienė (2019), Wiegand (2015), biblioteką kaip nedidelę susitikimų erdvę tyrė Aabø, Audunson ir Vårheim (2010), kaip socialinio pasitikėjimo kūrėją tyrė Vårheim (2014), Johnson (2012), Fisher, Durrance ir Hinton (2004), Patrick Lo, Mingying He ir Yan Liu (2019), kaip senjorų sveikatos palaikytoją, įskaitant socialinę gerovę, Dalmer ir kt. (2020), Wynia, Baluk ir kt. (2020), Matz-Costa ir kt. (2019), Putnam (2003), bibliotekose kuriamas programos, jų populiarumą ir telkimą tyrė Willener (2003), Klinenberg (2018), Cline ir Jarvis (2019). Socialinių bibliotekos vaidmenį nagrinėjo Bruxvoort (2016), Lawson (2004), Fuller-Gregory (2020), Lin (2001). Senjorų aptarnavimą miestų ir kaimų bibliotekose tyrė Xie ir Bugg (2009), Bennett-Kapusniak (2013), Perry (2014), Dalmer ir kt. (2020), Wynia, Baluk ir kt. (2020). Bibliotekų prieinamumo sritis tyrė Skuodytė, Biveinis (2015), Jaskonienė (2015), Marwiyah (2019), Šapelytė, Alifanovienė, Kepalaitė, Jurevičienė, Vaitkevičienė, Valuckienė (2021).

- Bibliotekų teikiamos paslaugos senjorams. Bibliotekų paslaugų sampratą analizavo Jaskonienė (2001), Minutaitė (2009), Pečeliūnaitė (2017), Kulikauskienės (2019), Ivaškevičienės (2020). Senjorų informacinių, kultūrinių, socialinių, sociokultūrinių poreikių tenkinimą, intelektinių gebėjimų lavinimą bibliotekose nagrinėjo Vetuogova-Skupienė, Pauliuščenka (2022), Kulikauskienė, Šaparnienė (2020).

Tyrimo atlikimui pasirinkta kokybinio tyrimo strategija. Jordan (2006), teigimu, kokybinių tyrimų duomenys leidžia tyrėjams analizuoti žmogaus patirtį, kultūrinius bei socialinius reiškinius. Šiai nuomonei pritaria Žydzūnaitė ir Sabaliauskas (2017), teigdami, kad tokia strategija leidžia



pažinti, suprasti ir apibūdinti mažai tyrinėtus socialinius reiškinius, atskleisti tam tikras žmonių patirtis, nustatyti sąveikų bruožus, asmenų elgesio ypatumus, išgyvenimus, patirtis ir kt. Labanausko (2019) nuomone, kokybinis tyrimas leidžia interpretuoti bei tyrinėti socialinius reiškinius ir problemas. Būtent kokybinio tyrimo dėka tyrėjas turi galimybę įsiklausyti į informantų patirtis, analizuoti informaciją. „Kokybinis interviu yra kompleksiškas metodas. Jis iš tyrėjo reikalauja analitinių, organizacinių, komunikacinių, derybinių įgūdžių, lankstumo, sąžiningumo ir kitų savybių“ (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016, p. 7). Aspers, Corte (2019), teigimu kokybinis tyrimas apibrėžiamas kaip kartotinis procesas, kurio metu pasiekiamas geresnis mokslo bendruomenės supratimas, išryškinantis naujus reikšmingus skirtumus, atsirandančius priartėjus prie tiriamo reiškinio. „Kokybinio tyrimo tikslas – gauti detalų supratimą apie tam tikrą reiškinį, identifikuoti socialiai konstruojamas prasmes apie šį reiškinį ir kontekstą, kuriame jis egzistuoja“ (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016, p. 37). King ir Horrocks (2010), interviu metodą apibūdina kaip svarbų tyrimo metodą, naudojamą kasdieniniame gyvenime.

Tiriant bibliotekų vaidmenį mažinantį senjorų socialinę atskirtį buvo pasirinktas pusiau struktūruotas interviu. Gaižauskaitės, Valavičienės (2016), teigimu, toks metodas iš paties tyrėjo reikalauja ypatingo pasiruošimo, anot Blandford (2013), užduodamus klausimus reikia pateikti ne nuoseklia tvarka, o užduoti papildomai interviu proceso eigoje, kada jie išskyla. Alvesson ir Sandberg (2021) pabrėžia, kad šis metodas gali praturtinti tyrimo medžiagą, bet įspėja, kad yra rizikų, tokių kaip: tyrimo reiškinio tapimas antraplaniu, kai dėmesys nukrypsta į žmonių elgesio analizę interviu metu ar pačio tyrėjo išankstinį suvokimą, leidžiantį pergaltoti problemas, kurias išskėlė apklaustieji.

Kokybinio interviu metu, pasak Gaižauskaitės ir Valavičienės (2016), gilinamasi į tiriamojo patirtis, susiformavusias nuostatas, turimas nuomones, jausmus, kokie motyvai įtakoja tiriamojo elgesį, veiksmus, poelgius, į tai, ko negalima pamatyti tiesiogiai, siekiama suprasti socialinį pasaulį taip, kaip jį interpretuoja patys tiriamieji. Tai – pokalbis su atvirais klausimais, kurių atsakymai suteikia žinių apie įvykių procesus, jų reikšmę ir prasmę tyrimo dalyviams, šių procesų skirtumus ir savitumus. Kardelio (2002) nuomone, kokybinių duomenų analizė remiasi keliais duomenų analizės metodais. Vienas jų yra nuolatinis lyginamasis metodas, kurio esmė – duomenų skirstymas ir kodavimas pagal kategorijas.

Gaižauskaitės, Valavičienės (2016), teigimu, ekspertas – tai asmuo, turintis specifinių žinių ir įžvalgų. Tyrėjams ekspertai svarbūs kaip konkrečios srities žinovai. Tokiose apklausose yra formuojamos mokslinės sąvokos, siekiama mokslinio objektyvumo. Dažnai literatūroje išreiškiama nuomonė, kad šiuo metodu gautos žinios yra pakankamai subjektyvios, susijusios su asmenine nuomone, vertybių, jausmų bei pasaulėžiūros sritimi (Kardelis, 2005).

Kokybinis tyrimas, pusiau struktūruotas interviu, parengtas pagal tikslinės grupės savybes (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016) su aštuoniais X rajono ekspertais, kuriais buvo parinkti asmenys, dirbantys socialinį ir bibliotekinį darbą su senjorais. Šie asmenys, dirba X rajono kaimo ir miesto bibliotekose bei to paties X rajono socialinių paslaugų centre kaimiškose seniūnijose ir mieste. Šis metodas buvo pasirinktas tam, kad būtų galima kuo daugiau įsigilinti į tai, kokias bibliotekų teikiamas paslaugas, mažinančias senjorų socialinę atskirtį, teikia bibliotekos, jas senjorams siūlo darbuotojai, kokios tendencijas pastebimos, su kokiais sunkumais ir iššūkiais susiduriama.

Sudarant pusiau struktūruoto interviu klausimyną (instrumentą) buvo vadovaujama mokslinė literatūra, jos analize, šioje literatūroje išskiriamais aspektais, susijusiais su tirama problema (žr. 1 priedą). Formuojant klausimus buvo atsižvelgiama į skirtingų autorių atliktus tyrimus, gautus rezultatus, kurie reikšmingi tiramai problemai. Interviu klausimynas susidėjo iš trijų vertinamų klausimų kategorijų, susijusių su tirama problema (15 klausimų)

### 3.1.3. Tyrimo imties atrankos kriterijai

Tyrimas atliekamas X savivaldybėje, kurioje Oficialiosios statistikos portalo duomenimis, 2022 metų pradžiai gyveno 3723 asmenys sulaukę 65 ir vyresnio amžiaus. Tai viena iš savivaldybių, kurios nemažą gyventojų skaičių sudaro senjorai, t.y. daugiau nei 26 proc. visų rajono gyventojų.

Užtikrinant kokybiškų duomenų surinkimą reikia apklausti tinkamą skaičių ekspertų ir numatyti pačių ekspertų tinkamumą (Alecknevičienė ir kt., 2020). Remiantis prisotinimo principu (kai atsakymai pradeda kartotis, galima nutraukti tyrimo vykdymą grindžiant gautos informacijos pakankamumu) gali užtekti septynų ar aštuonių ekspertų (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Siekiant išsiaiškinti bibliotekų teikiamų paslaugų poveikį senjorų socialinės atskirties mažinimui bei remiantis mokslininkų rekomendacijomis ir tiramos problemos specifiškumu buvo atlikta **aštuonių ekspertų apklausa**. Ekspertai – specialiai parinkti žmonės, kurie tiesiogiai aptarnauja senjorus, turi bibliotekinio bei socialinio darbo srities žinių, didžiausią kompetenciją ir patikimą bei pakankamai išsamią informaciją apie tyrimo problemą. Prieš atliekant apklausą buvo išskirti tam tikri reikalavimai ekspertams. Todėl ekspertai privalėjo turėti socialinio darbo, bibliotekininkystės kvalifikacijas, būti tiesiogiai susiję su paslaugų teikimu senjorams – **4 bibliotekininkai**, teikiantys bibliotekines paslaugas (3 kaime ir 1 mieste) bei **4 socialiniai darbuotojai** (2 socialiniai darbuotojai, darbui su socialinėmis paslaugomis kaime, 1 socialinis darbuotojas, dirbantis senjorų globos namuose ir 1 individualios priežiūros darbuotojas mieste), darbo stažas bibliotekoje,

socialinių paslaugų centre bei globos namuose ne mažesnis kaip 5 metai. Kiti reikalavimai – lytis, amžius nebuvo išskirti, kadangi nebuvo reikšmingi kriterijai atliekant ekspertų paiešką.

**Atrankos kriterijai.** Informantai buvo laikomi tinkamais tyrimui, jei:

- turėjo aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą;
- turėjo ne trumpesnę nei 5 metų darbo stažą bibliotekininko pareigose;
- turėjo ne trumpesnę nei 5 metų darbo stažą socialinio darbuotojo pareigose;

Buvo nustatyta, kad apklausti socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai visus aukščiau nurodytus kriterijus atitiko.

### 3.1.4. Tyrimo etika ir ribotumai

Atliekant tyrimą buvo laikomasi etikos principų, kurie užtikrintų ekspertų privatumą, teises bei tyrėjo atsakomybes (Aleksnevičienė ir kt., 2020). Tyrimo metu įstaigoms pareiškus pageidavimą neatskleisti jų tapatybės, visame darbe pavadinimas buvo koduojamas ir įstaigos buvo minimos kaip X rajono socialinių paslaugų centras, X rajono globos namai ir X rajono biblioteka. Tiriamieji buvo informuoti, kad jų tapatybė nebus viešinama, interviu metu gauti duomenys apibendrinami, laikomasi konfidencialumo. Interviu dalyvavusių darbuotojų tapatybės neatskleidžiamos, todėl analizuojant tyrimo rezultatus ir vertinant ekspertų atsakymus jų tapatybė buvo koduojama. Toliau laikantis tęstinumo koduojant:

- S1, S2, S3, S4 – X rajono socialinių paslaugų centro darbuotojas;
- B1, B2, B3, B4 – X rajono bibliotekos bibliotekininkas.

Atliekant tyrimą, buvo laikomasi pagrindinių etikos principų, kurie yra pateikiami 11 lentelėje.

11 lentelė. *Tyrimo taikyti etikos principai*

Principai	Trumpas aprašymas
<b>Pagarba asmens privatumui</b>	Tyrimo dalyviai neišnaudojami vien tik kaip priemonė tyrimo tikslui pasiekti. Vengiama bet kokio spaudimo, diskriminacijos dėl dalyvių pažiūrų, tautybės, lyties ar religijos. Tyrimo dalyviai turi laisvą pasirinkimą dalyvauti ar atsisakyti dalyvauti tyrime. Jie gali pakeisti savo nuomonę dėl tyrimo duomenų panaudojimo per iš anksto nustatytą laiką. Kiekvienas tyrimo dalyvis žodžiu patvirtina savo sutikimą dalyvauti atliekamame tyrime. Klausimai pateikiami suprantamai ir aiškiai, nesupratus – paaiškinami.
<b>Konfidencialumas ir anonimiškumas</b>	Užtikrinamas informacijos apie tyrimo dalyvius ir nagrinėjamą medžiagą konfidencialumas ir anonimiškumas, visa informacija prieinama tik tyrėjui. Konfidenciali informacija koduojama.
<b>Geranoriškumas ir nusiteikimas nekenkti</b>	Pasirūpinama, kad tyrimo dalyviai nepatirtų fizinio, emocinio diskomforto, nepablogėtų jų finansinė padėtis paskelbus tyrimo rezultatus. Kuriama atvirumu ir pasitikėjimu grįsta tyrimo aplinka. Tyrimo dalyviai supažindinami su tyrimo tikslu ir jo nauda. Pateikiama aiški ir suprantama informacija.
<b>Teisingumas</b>	Nevaržomas tiriamųjų išitraukimas į tyrimą savo noru. Tyrimo dalyviai supažindinami su tyrimo esme ir jų teisėmis bei viso tyrimo konfidencialumu. Tyrėjas ir tyrimo dalyviai – lygiaverčiai partneriai. Tyrimo rezultatai naudingi ir tyrimo dalyviams.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Žydzūnaite, Sabaliausku (2017)

Atliekant tyrimą, tyrimo dalyviai, pagal Žydžiūnaitės ir Sabaliausko (2017) proporcingumo principą, buvo supažindinti su tyrimo tikslu, jų teisėmis, nauda, tyrimo vykdytojo atsakomybėmis. Jie taip pat buvo supažindinti su potencialiomis rizikomis, atsiklausta leidimo dalyvauti tyrime. Gautas žodinis sutikimas dėl pokalbio įrašymo. Tyrimo dalyviams nepadaryta jokia fizinė ar psichologinė žala, o jų dalyvavimas paremtas savanoriškumo principu. Taip pat buvo stengiamasi išlikti kiek įmanoma neutraliam, nevertinti tyrimo dalyvio, valdyti ir skatinti interviu (Gaižauskienė ir Valančienė, 2016, p. 56). Tyrimo dalyviams garantuoti etikos principai pagal Žydžiūnaitę ir Sabaliauską (2017): konfidencialumas ir anonimiškumas (darbe niekur neatsispindi asmens duomenys – vardas, pavardė, darbovietė, jų asmenybės užkoduotos); pagarba asmens privatumui (interviu metu tyrimo dalyviai nediskriminuojami, snepaudžiami dėl minčių dėstymo, atsakymų ir t.t.); geranoriškumas ir siekis nepakenkti tiriamajam (nekenkiama nei apklaustiesiems, nei juos supančiai aplinkai); teisingumas tiriamojo atžvilgiu (visi tyrimo dalyviai apklausti jiems sutikus, dalyvavimas tyrime jiems buvo taip pat naudingas).

**Tyrimo ribotumai.** Kokybinis tyrimas su ekspertais buvo atliekamas tik X rajone ir orientuotas į šiame rajone egzistuojančias problemas, bibliotekų teikiamų paslaugų, socialinių darbuotojų, bibliotekininkų vaidmenį ir senjorų poreikius. Tyrimo metu nėra lyginamos skirtingos institucijos, kiti rajonai ar jų institucijos, galimi skirtumai ar panašumai skirtingame kontekste, todėl toks požiūris tik iš dalies leidžia daryti bendrinio požiūrio apibendrinimus ir išvadas, skirtas visai Lietuvos.

### 3.2. Tyrimo rezultatų analizė

**Imties pagrindimas ir charakteristika.** Rupšienės (2007) teigimu, kokybinio tyrimo imties dydį nustatyti daug sudėtingiau nei kiekybinio tyrimo, nes nėra aiškių imties dydžio nustatymo taisyklių. Gaižauskaitė, Valavičienė (2016), siūlo atkreipti dėmesį į tyrimo tikslą, tiriamojo reiškinio pobūdį, sudėtingumą. Anot Labanausko (2019), nedidelis tyrimo dalyvių skaičius sudaro sąlygas detaliai išanalizuoti situaciją. Todėl vadovaudamasi Aleknevičienės ir kt. (2020), rekomendacija – kokybiniame tyrime apklausti 8-12 informantų, „Bibliotekų vaidmens mažinant senjorų socialinę atskirtį“ tyrime pasirinkti apklausti aštuoni informantai.

Šiuo interviu buvo siekiama išsiaiškinti X rajone dirbančių ekspertų nuomonę apie bibliotekų teikiamas paslaugas senjorams, šių paslaugų poreikį, įtaką, pasiekiamumą, bibliotekų potencialo panaudojimą socialinės senjorų atskirties mažinimui, socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų bendradarbiavimą, teikiant bibliotekines paslaugas. Informantai buvo parinkti pagal jų darbo specifiką, kvalifikaciją ir darbo stažą. Interviu buvo imti iš specialistų, kurie ne rečiau kaip 2–3 kartus per savaitę susitinka ir teikia paslaugas senjorams bibliotekoje, senjorų namuose ar senjorų globos įstaigoje, geba prie jų prisitaikyti, užmegzti ryšį, susidraugauti, įgyti pasitikėjimą ir

padėti senjorui pačiam surasti tinkamiausius problemų sprendimo būdus. Kiekvieno informanto išsilavinimas suteikia jam galimybę būti kompetentingu šios srities specialistu.

Pagal Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymą Nr. A1-92, „<...> socialinis darbuotojas turi turėti ar siekti įgyti aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą. Socialinio darbo ar jam prilyginto išsilavinimo sąrašą nustato socialinės apsaugos ir darbo ministras“, pagal Lietuvos Respublikos Kultūros ministro 2016 m. birželio 22 Nr. ĮV-536 įsakymą „Dėl bibliotekos valdymo tobulinimo rekomendacijų patvirtinimo“ bibliotekininkas „<...> aukštos kvalifikacijos specialistas, turintis bibliotekininkystės, komunikacijos, informacijos mokslų arba artimą humanitarinių ar socialinių mokslų srities profesinę kvalifikaciją“.

**Informantų demografiniai duomenys.** Kiekvienam informantui buvo suteikiamas jo asmeninis kodas: S1; B1 ir t.t., (žr. 12 lentelę).

12 lentelė *Tyrimė dalyvavę informantai*

Informantas	Kodas	Išsilavinimas	Darbovietė	Darbo stažas teikiant paslaugas senjorams
1	B1	Aukštasis universitetinis Socialinė pedagogika	X rajono bibliotekos C filialo bibliotekininkas	11 metų
2	B2	Aukštesnysis Bibliotekininkystė	X rajono bibliotekos G filialo bibliotekininkas	22 metai
3	B3	Aukštasis neuniversitetinis Bibliotekininkystė	X rajono bibliotekos M filialo bibliotekininkas	25 metai
4	B4	Aukštasis neuniversitetinis Bibliotekininkystė, socialinis darbas	X rajono bibliotekos bibliotekininkas	34 metai
5	S1	Aukštasis universitetinis socialinis darbas	X rajono socialinių paslaugų centro K seniūnijos socialinio darbo organizatorius	16 metų
6	S2	Aukštasis universitetinis Ekonomika, socialinis darbas	X rajono D globos centro socialinis darbuotojas	12 metų
7	S3	Aukštesnysis socialinis darbas	X rajono socialinių paslaugų centro individualios priežiūros darbuotojas	7 metai
8	S4	Aukštesnysis socialinis darbas	X rajono socialinių paslaugų centro individualios priežiūros darbuotojas	7 metai

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Anot Rupšienės (2007), pagrindiniai tyrimo požymiai yra du – validumas ir patikimumas. Todėl kokybinio tyrimo kokybės užtikrinimas truko viso tyrimo metu (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016).

**Tyrimo organizavimas.** Interviu metu surinkta medžiaga buvo įrašoma, o po kiekvieno interviu transkribuojama. Duomenims aprašyti buvo naudota turinio analizė, kuri padėjo suprasti tam tikrus tiriamos problemos aspektus, informantų nuomonę tiriamos problemos klausimu (Gheyle ir Jacobs, 2017).

Remiantis interviu klausimynu buvo išskiriamos klausimų kategorijos ir sukategorijos, koduoti informantų teiginiai (žr. 13 lentelę).

13 lentelė. *Interviu atsakymų pateikimo pavyzdys*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialiniai darbuotojai	Bibliotekininkai
		S1: „<...>“ S2: „<...>“	B1: „<...>“ B2: „<...>“

### 3.2.1. Paslaugų, teikiamų senjorams bibliotekose analizė

Tyrimo pradžioje, siekiant išanalizuoti kokia yra bibliotekų teikiamų paslaugų senjorams samprata, informantams buvo pateiktas klausimas apie tai, kokias bibliotekų paslaugas jie žino ir teikia senjorams. Šiame klausime interviu dalyviai akcentavo knygų ir spaudos skolinimą į namus, minėjo renginius, mokymus, edukacijas, veiklą klubuose, parodas, konsultavimą, interneto paslaugas, informacines užklausas, tačiau bendrai išskyrė tik kai kurias bibliotekų teikimas paslaugas (žr. 14 lentelę).

14 lentelė. *Bibliotekų teikiamos paslaugos senjorams*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialiniai darbuotojai	Bibliotekininkai
BIBLIOTEKŲ TEIKIAMOS PASLAUGOS SENJORAMS	Knygų, spaudos skolinimas	S1: „<...> kažkokios knygos, laikraščiai <...>“ S2: „<...> laikraščiai ir žurnalai<...>, <...> įgarsintų knygų<...>“ S3: „<...>knygų išdavimas, žurnalų, laikraščių<...>“ S4: „<...>knygas išduoda, laikraščius, žurnalus <...>“	B1: „<...> išduodame knygas<...>, <...> išduodame spaudą <...>“ B2: „<...> literatūros, spaudos, knygų skolinimas. <...>knygos ir yra svarbiausia.“ B3: „<...>knygų, spaudos skolinimas.“ B4: „<...>knygų skolinimas į namus, žurnalai<...>, <...> žurnalų, laikraščių skaitymas skaitykloje<...>, <...>knygų, žurnalų pristatymas į namus.“
	Dalyvavimas renginiuose, renginių organizavimas	S3: „<...>vyksta įvairūs renginiai <...>, <...> švenčia užgavėnes, Jonines, būna, kad susitikime su įdomiais žmonėmis dalyvauja ar šventiniame renginyje linksminasi.“ S4: „<...> mano močiutės lankėsi renginiuose. Na ten, kur buvo susitikimais su kunigu Toliatu ir dar kitu kunigu. Joms patiko.Tai vis prisimena.“	B1: „<...>kiekvieną mėnesį organizuoju kokius nors renginius. Na, knygų pristatymai būna, atvažiuoja rajono poetai. Tai skaito savo eiles<...> B2: „<...>organizuojam renginius kai šilta lauke, na čia, mūsų parke. Labai visiems patinka. Susirenka ir ilgai dar po renginio kalbasi, neskuba namo.“ B4: „<...>organizuojami renginiai – tai juk susitikimai su kraštiečiais, rašytojais, dar su žymiais žmonėmis<...>“

14 lentelės tęsinys. *Bibliotekų teikiamos paslaugos senjorams*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialiniai darbuotojai	Bibliotekininkai
BIBLIOTEKŲ TEIKIAMOS PASLAUGOS SENJORAMS	Kompiuterinio raštingumo mokymai	<i>S1: „&lt;...&gt;na kai reikia ko nors pamokyti, pavyzdžiui kaip dirbti su kompiuteriu. Vaikai tai gyvena atskirai, kitame mieste, tai negali pamokyti. &lt;...&gt;prisimenu vyko mokymai su planšetėmis&lt;...&gt;“ S3: „&lt;...&gt;įvairūs mokymai bibliotekoje kaip naudotis kompiuteriu, internetu&lt;...&gt;dar parodo kaip socialiniuose tinkluose prisijungti.“</i>	<i>B1: „&lt;...&gt; mokymai &lt;...&gt;“ B2: „&lt;...&gt;vaikai nuperka tuos telefonus, o kaip naudotis, ką daryti, jie nežino. &lt;...&gt;mes, arčiausiai būnam žmonių ir tada pirmieji ateinam į pagalbą.“</i>
	Bendravimas	<i>S1: „&lt;...&gt;jiems svarbus bendravimas, gal net individualus pokalbis. Nori gauti dėmesio, na ir dar papasakoti prisiminimus. Kaip jie augo, kokie buvo jaunystėje, kaip pramogavo.“ S2: „&lt;...&gt;jie klausia, domisi ir nori, kad su jais būtų kalbama, na, bendraujama. Tai bibliotekininkės išklauso, kai kada ir patarimų duoda, dar paklausinėja ką jie prisimena kaip anksčiau kokie įvykiai vyko&lt;...&gt;“</i>	<i>B1: „Šiaip teikiame ir bendravimo, pasakyčiau paslaugas, nes ateina ir nori išsipasakoti.“ B2: „Užsuka pas mane paprasčiausiai pasikalbėti.“ B3: „&lt;...&gt;jie ateina ir kalbamės arba aš paskambinu ko nors paklausti, o jie nori pasikalbėti, tai ir kalbam. Gal daugiau tenka klausytis ką pasakoja nei kažką pasakyti.“</i>

Tyrimo dalyviai bendrai paminėjo ir labiausiai išskyrė tris iš penkių Visuotinėje lietuvių enciklopedijoje (2003) apibrėžtas bibliotekų paslaugų grupes – dokumentų išdavimą (knygų, spaudos skolinimas), vartotojų mokymus (kompiuterinio raštingumo mokymai) ir renginių organizavimą (dalyvavimas renginiuose, renginių organizavimas). Kitas dvi Visuotinėje lietuvių enciklopedijoje (2003) apibrėžtas bibliotekų paslaugų grupes informavimą ir konsultavimą paminėjo tik keli informantai bibliotekininkai.

Visi informantai vienbalsiai išskyrė *knygų ir spaudos vartojimo paslaugą*. Informantai teigia, kad „<...> literatūros, spaudos, knygų skolinimas. <...>knygos ir yra svarbiausia“ (B2), „<...> knygas, laikraščius gali į namus išsinešti, skaityti skaitykloje <...>, <...> įvairiausių temų knygų gali įgarsintų klausyt“ (S2), „Oi, knygas imu iš bibliotekos, nešu. Močiutės turiu, net kortelę, davė sūnus“ (S4). Ši paslauga buvo visų informantų minima kaip pirma ir viena svarbiausių, bei abiejų kodų informantų geriausiai žinoma ir teikiama.

Antra, informantų pagal žinomumą paslauga, buvo minima – *dalyvavimas renginiuose, renginių organizavimas*. Apie šią paslaugą kalbėjo du iš keturių socialiniai darbuotojai ir trys iš keturių bibliotekininkai. Jie teigė, kad „<...>kiekvieną mėnesį organizuoju kokius nors renginius. Na, knygų pristatymai būna, atvažiuoja rajono poetai. Tai skaito savo eiles<...> (B1), „<...>organizuojam renginius kai šilta lauke, na čia, mūsų parke. Labai visiems patinka. Susirenka

ir ilgai dar po renginio kalbasi, neskuba namo“ (B2), „<...> švenčia užgavėnes, Jonines, būna, kad susitikime su įdomiais žmonėm dalyvauja ar šventiniame renginyje linksminasi” (S3), „<...> mano močiutės lankėsi renginiuose. <...> Joms patiko. Tai vis prisimena” (S4). Informantų teiginiai leidžia daryti prielaidą, kad apie bibliotekose organizuojamus renginius žino ir šias paslaugas teikia dauguma apklaustųjų.

Trečia pagal žinomumą yra **mokymų (kompiuterinio raštingumo) paslauga**. Apie šią paslaugą pasisakė keturi tyrimo dalyviai, t.y. po du iš abiejų informantų grupių. Jie kalbėjo konkrečiai apie kompiuterinio raštingumo mokymus kaip apie reikalingus ir svarbius senjorų kasdieninėje veikloje.

Bendravimas kaip viena iš svarbių bibliotekų teikiamų paslaugų buvo išskirta penkių informantų. Tai rodo, kad bendravimas, kaip paslauga, nors ir nėra minima klasifikuojant bibliotekų paslaugas, bet senjorams yra svarbi ir teikiama paslauga.

Aktualu pastebėti, kad tyrimo dalyviai B3 ir B4 papildė savo teiginius taip: „<...> senjorams teikiamos tokios pačios paslaugos, kaip ir visiems kitiems vartotojams“, B3 dar papildė savo komentarą: „<...> tai jos kaip ir niekuo nesiskiria.“ Tai reiškia, kad informantai B3 ir B4 nelinkę skirstyti teikiamų paslaugų pagal paslaugų gavėjų amžių, bet linkę paslaugas teikti pagal paslaugų gavėjų poreikius.

Apie knygų, spaudos skolinimą į namus ir skaitymą vietoje, renginius ir mokymus kalbėjo socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai, tačiau apie kitas paslaugas, tokias kaip parodos (dalyvavimas jose, eksponavimas savo darbų, parodų lankymas), interneto paslaugos, edukacijos, klubų ir būrelių veikla, informacines užklausas ir konsultavimą kalbėjo išskirtinai arba socialiniai darbuotojai, arba bibliotekininkai.

Socialiniai darbuotojai žino apie bibliotekų teikiamas **internetu paslaugas** „<...> kai reikia prisijungti prie elektroninės bankininkystės tai ir eina į biblioteką<...>“ (S1), „gali ateit žmogus ir pasinaudoti kompiuteriu nemokamai“ (S2).

Bibliotekininkai išskyrė tokias paslaugas kaip **edukacijos** „dar kokios nors edukacijos vyksta. Ir edukacijas, iš tikrųjų, esu parengusi pati. <...> turėjom svečiuose tokią mokytoją, na, ji mokė senovinio žvakių liejimo“ (B1), „<...> vyksta edukacijos įvairios“ (B4), **klubų ir būrelių pagal pomėgius veiklą**, „vyksta ir knygų klubo būreliai, kuriame knygas skaitom, aptarinėjam ir po to kuriame knygų anonsus“ (B1), „<...> vykdoma klubų pagal pomėgius veikla<...>“ (B4), **parodų organizavimą** – „<...> vyksta tapybos darbų, drožinių, įvairių rankdarbių parodos” (S3), **konsultavimą** – „<...> ir konsultavimas vyksta“ (B1), „Jiems reikalingos kompiuterinio raštingumo konsultacijos, skenavimo paslaugos <...> užsiimu konsultacijom“ (B2), **informacines užklausas** – „Ir kažkokios informacijos, ar pas gydytojus reikėtų užregistruoti, paskambinam ir užregistruojam, kažkokio numerio reikia, tai irgi galima surast padėt“ (B1), „<...> daugiau įvairių



socialinių paslaugų į biblioteką kreipiasi vieniši senjorai (prašo padėti registruoti pas gydytojus, į banką, aktyvuoti banko korteles, padėti sudaryti sutartis (elektros), tikslinasi autobusų ir traukinių tvarkaraščius, prašo nusiųsti įvairius dokumentus į įvairias institucijas. Populiarus prašymas išversti laiškus, dokumentus. Net loterijos bilietus prašo patikrinti, kadangi arti nėra parduotuvės“ (B3).

Remiantis tokiais rezultatais, galima teigti, kad socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų žinios apie bibliotekų teikiamas paslaugas senjorams yra nevienodos. Knygų, spaudos skolinimas ir namus yra geriausiai vertinama, žinoma ir teikiama bibliotekų paslauga, kuria naudojasi senjorai, ją teikia bibliotekininkai padedami socialinių darbuotojų. Socialiniai darbuotojai žino, išskiria ir geranoriškai teikia kai kurias bibliotekines paslaugas savo klientams, tačiau visai neužsimena apie edukacijas, klubų ir būrelių, pagal pomėgius, veiklą, parodas, konsultavimą, informacines užklausas. Bibliotekininkai supranta paslaugų, teikiamų senjorams svarbą ir reikšmę bei teikia paslaugas to pageidaujantiems senjorams, kurie kreipiasi tokių paslaugų.

Siekiant giliau ištirti bibliotekų teikiamas paslaugas senjorams, tyrimo dalyvių buvo klausama: „Kokiomis paslaugomis siūlote naudotis senjorams bibliotekose?“. Nors dalis tyrimo dalyvių šį klausimą suprato kaip ankstesnijį ir nurodė tokias pat paslaugas, tačiau kai kurie iš jų pridėjo daugiau įžvalgų (žr. 15 lentelę).

15 lentelė. Paslaugos, kuriomis siūloma senjorams naudotis bibliotekose

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
BIBLIOTEKŲ TEIKIAMOS PASLAUGOS SENJORAMS	Demencijos simptomų prevencija, vienišumo mažėjimas, savišvieta	<p>S2: „Įgarsintom būtent knygom, nes yra tikrai ir įvairių&lt;...&gt;, &lt;...&gt; įvairaus žanro knygos, ir grožinė literatūra, ir istorinės knygos, ir yra tikrai gerų &lt;...&gt;, &lt;...&gt;žurnalų, laikraščių su didesniu ir knygų su ryškesniu, didesniu šriftu, bet būtent pirmenybę teikčiau knygoms&lt;...&gt;, Tai yra labai patogu &lt;...&gt;, Žmogus atsigulęs klausyti gali ištiesęs kojas. &lt;...&gt;, jis tuo pačiu ilsisi ir tuo pačiu užsiiminėja &lt;...&gt;“</p> <p>S3: „Tai pirmiausia savišvieta, kad galėtų skaityti, domėtis, o to reikia, kad mažėtų atskirtis, kad žmogus neliktų vien su savo mintimis. Kaip taisyklė, mūsų pagyvenusio amžiaus paslaugų gavėjai jie tikrai turi problemų likę vieni, o tuo metu, kada negali jų lankyti, galimybė skaityti, spręsti kryžiažodžius, sužinoti naujienas, sužinoti apie renginius &lt;...&gt;“</p> <p>S4: „&lt;...&gt; knygos &lt;...&gt;, dar žurnalai yra &lt;...&gt;“</p>	<p>B1: „ Pasikartosiu. Tai išduodame knygas&lt;...&gt;“</p> <p>B3: „&lt;...&gt;knygų skaitymas.“</p> <p>B4: „Aš siūlau senjoram skolintis knygas, skaityti jas, nes skaitymas mažina dimensiją, taip pat tai yra puikus užsiėmimas, laiko praleidimas.“</p>

15 lentelės tęsinys. *Paslaugos, kuriomis siūloma senjorams naudotis bibliotekose*

<b>BIBLIOTEKŲ TEIKIAMOS PASLAUGOS SENJORAMS</b>	<b>Bendruomeniškumas, socialinė įtrauktis</b>	<p><i>S3: „&lt;...&gt; aš jiems papasakoju, apie Trečiojo amžiaus universitetą, kuris yra bibliotekoje. Apie tame universitete vykstančias paskaitas. Ir tikrai, kas gali, naudojasi, žino apie renginius, kurie vyksta bibliotekoje. Jie žino, kad tie renginiai įdomūs ir visapusiškai informatyvūs &lt;...&gt;, Ten jie susitinka senus pažįstamus arba sužino iš kitų apie buvusių bendradarbių, pažįstamų gyvenimo pasikeitimus. Pasikalba ir su nepažįstamais.”</i></p> <p><i>S4: „&lt;...&gt; būna susitikimai visokie &lt;...&gt;, Joms patiko, ir tai yra smagu, ir tai yra ne vienas renginys.“</i></p>	<p><i>B3: „Bibliotekose vyksta ir labai populiarių knygų pristatymai, apžvalgos. Į tokius dalykus senjorai tikrai mielai renkasi.“</i></p> <p><i>B4: „&lt;...&gt;kviečiu senjorus į renginius, juose galima bendrauti, susirasti draugų, tuo atveju mažėja socialinė atskirtis.“</i></p>
	<b>Skaitmeninės atskirties mažinimas, kompiuterinis raštingumas</b>	<p><i>S1: „&lt;...&gt;neturi savo elektroninės bankininkystės arba nemoka ja naudotis &lt;...&gt;, &lt;...&gt; išmaniųjų technologijų &lt;...&gt;, &lt;...&gt; prisijungti prie to pačio kompiuterio&lt;...&gt;, Kaip galima naudotis ta pačia Google&lt;...&gt;, &lt;...&gt; susirasti kažkokį straipsnį. Kas jam būtų aktualu&lt;...&gt;, Ko senjoras iš tikro nemoka&lt;...&gt;“</i></p> <p><i>S3: „Na, dar pasakau, kad gali bibliotekoje pasimokyti kaip naudotis kompiuteriu. Mes nemokom, bet bibliotekoje juk vyksta visokie mokymai. Tai kuriems smalsu jie ir nueina. Pasimoko kaip elektroniniu paštu naudotis, socialiniais tinklais.“</i></p>	<p><i>B1: „ Pasikartosiu&lt;...&gt; teikiame ir kompiuterinio raštingumo mokymus &lt;...&gt;“</i></p> <p><i>B3: „Ateina elektroninių paslaugų, ne kiekvienas senjoras gali laisvai naudotis kompiuteriu. Pamokau. Tarkim, tai visada padedu su banku elektroniniu, prisijungti prie e sveikatos&lt;...&gt;“</i></p>

Kalbėdami apie bibliotekų paslaugas, kuriomis siūlo naudotis senjorams bibliotekose, tyrimo dalyviai daugiausiai akcentavo knygų, spaudos skolinimą, renginius, kompiuterinio raštingumo mokymus. Labiausiai siūloma paslauga, kaip prevencija demensijos simptomų, vienišumo mažinimui, savišvietai yra knygų, spaudos skolinimas, nes informanto S3 teigimu, „*tai pirmiausia savišvieta, kad galėtų skaityti, domėtis, o to reikia, kad mažėtų atskirtis, kad žmogus neliktų vien su savo mintimis. Kaip taisyklė, mūsų pagyvenusio amžiaus paslaugų gavėjai jie tikrai turi problemų likę vieni, o tuo metu, kada negali jų lankyti, galimybė skaityti, spręsti kryžiažodžius, sužinoti naujienas, sužinoti apie renginius <...>*“, o informanto B4 teigimu, „*<...> skaitymas mažina dimensiją, taip pat tai yra puikus užsiėmimas, laiko praleidimas.*“

Kita, siūloma paslauga yra dalyvavimas renginiuose, renginių organizavimas. Tai bendruomeniškumą, socialinę įtrauktį skatinanti paslauga. Apie tai kalbėjo ir tyrimo dalyviai: „*Ten jie susitinka senus pažįstamus arba sužino iš kitų apie buvusių bendradarbių, pažįstamų gyvenimo pasikeitimus. Pasikalba ir su nepažįstamais.*“ (S3), „*<...> ilgai dar po renginio kalbasi, neskuba namo*“ (B2), „*Joms patiko, ir tai yra smagu*“ (S4), „*juose galima bendrauti, susirasti draugų, tuo atveju mažėja socialinė atskirtis*“ (B4).

Kompiuterinio raštingumo mokymus, kaip skaitmeninės atskirties mažinimą, kompiuterinio raštingumo įgūdžių skatinimo paslauga, senjorams siūlo, nes jie „neturi savo elektroninės bankininkystės arba nemoka ja naudotis <...>, <...> prisijungti prie to pačio kompiuterio <...>, Kaip galima naudotis ta pačia Google<...>, <...> susirasti kažkokį straipsnį. Kas jam būtų aktualu<...>, Ko senjoras iš tikro nemoka <...>“ (S1), „mes nemokom, bet bibliotekoje juk vyksta visokie mokymai. Tai kuriems smalsu jie ir nueina. Pasimoko kaip elektroniniu paštu naudotis, socialiniais tinklais“ (S3), „<...> ne kiekvienas senjoras gali laisvai naudotis kompiuteriu“ (B3).

Bibliotekininkai siūlo:

- 1) klubų, būrelių veiklos paslaugas, kaip laisvalaikio praleidimą, bendruomeniškumo skatinimą, įsitraukimą į vietos bendruomenės gyvenimą;
- 2) konsultavimo, interneto, informacinių užklausų, dokumentų spausdinimo, skenavimo paslaugas, kaip kasdieninių problemų sprendimą, įtakojančią jų gyvenimo kokybę.

B1 informanto teigimu, „iš tikrųjų kaime būtent tokios paslaugos yra labai reikalingos, nes ne kiekvienas gali nuvykti į miestą, rajoną. Na, o čia yra toks centras, kur labai tikrai patogiu ir pasiskambinti, ir užsiregistruoti čia viskas vietoje“, „<...> būna, kad ir pas daktarus klausia kaip užsiregistruot <...>, kai su vaistais čia sunkumai buvo. Klausia kur nusipirkti<...>, <...>ieškai ir tokius patarimus duodi. Kažkaip savaime iškyla tie jų poreikiai ir viskuo stengiesi padėti“ (B2), „<...> ieško informacijos ir reikia padėti surasti grafikai darbo gydytojų, tvarkaraščiai autobusų, traukinių.<...> Jie ateina ir, sakyčiau, tokių socialinių paslaugų.<...> aš padedu jiems susisiekti su socialiniais darbuotojais, su seniūnu, su įvairiomis įstaigomis, organizacijomis ir spręsti tiesiog tokių įvairių socialinių kasdienių klausimų.<...> paklausti, ko kažkokia įstaiga nori iš jų, net nelabai supranta, tai ir paaiškini“ (B3)

Tyrimo dalyvių teiginiai leidžia daryti prielaidas, kad ne apie visas bibliotekų teikiamas paslaugas jie žino. Tik kai kurias iš jų siūlo ir rekomenduoja savo paslaugų gavėjams. Socialiniai darbuotojai atkreipia dėmesį tik į tas paslaugas, apie kurias žino patys, jomis ir siūlo naudotis savo paslaugų gavėjams. Na, o bibliotekininkai senjorams siūlo didesnę paslaugų pasirinkimą, tačiau tik tiems, kurie ateina į biblioteką.

Toliau nagrinėjant senjorų socialinę atskirtį mažinančias ir poveikį socialinės atskirties mažėjimui darančias bibliotekų paslaugas tyrimo dalyvių buvo klausama: „Kokias teikiamas bibliotekų paslaugas senjorams išskirtumėte kaip svarbiausias?“. Gauti tyrimo duomenys pateikiami 16 lentelėje.

16 lentelė. *Bibliotekų teikiamų paslaugų poveikis senjorų socialinės atskirties mažėjimui*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
BIBLIOTEKŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ POVEIKIS SENJORŲ SOCIALINĖS ATSKIRTIES MAŽĖJIMUI	Laisvalaikio užimtumas, psichologinių problemų, atminties sutrikimų prevencija	S2: „<...>ji gali tą įgarsintą knygą ar atnešti į namus <...>, Ir jinai yra tikrai jam, mano nuomone, yra svarbiausia.“ S3: „<...> galimybė tiek gauti tas knygas<...>“ S4: „Knygos, knygos svarbiausia.“	B2: „Svarbiausios, aišku, kaip ir mūsų darbas, gal knygos.“
	Įsitraukimas į bendruomeninę, visuomeninę, pilietinę veiklą	S1: „<...> turėtų būti aktualu dalyvaujant renginiuose <...>, susipažinimas su kažkuo, <...> su įdomiu rašytoju, poetu. <...> pramoga, praleisti turiningai laiką.“ S3: „<...>galimybė dalyvauti renginiuose <...>, <...> pamatyti savo bendraamžius, susitikti juos<...>“	B1: „O vat, kažkokie susibūrimai, šventės. Atrodo jie jų nori, bet į susibūrimus yra labai sunku prisikviesti, nes jie jau, kaip pasakyti, užsisėdėję ir juos išjudinti yra sunku.“ B3: „Jie ateina, leidžia laiką maloniai bibliotekos renginiuose.“
	Socialinis dalyvavimas	S2: „<...> su mielu noru ateina, pabendrauti į biblioteką<...>“ S3: „Aišku, svarbiausia yra dėmesys žmogui, koks būtent tas dėmesys rodomas, tai irgi labai svarbu, o biblioteka dirba įvairiapusiškai<...>“	B1: „Kai kurie ateina, atsisėda ir nepasiėmę nei žurnalo ar laikraščio pasėdi. Arba tiesiog bendraudami jie panaršo internete<...>“ B2: „<...>bendravimas. Jiems labai svarbu, nes kažkuris gal ir neskaito, bet jis vis tiek ateina į biblioteką. <...>ateina tiesiog pašnekėt, pakalbėt, kažko pasiklaust.“ B3: „Na, galbūt vėl tas pabuvimas, bendravimas bibliotekoje<...>, ir tai labai svarbu jiems.<...> o bibliotekoje senjorai ieško ne tik knygų, informacijos ir socialinės pagalbos, bet manau, daugiausia tai dėmesio ir bendravimo.“ B4: „Aš manau, kad svarbiausios tai būtų tokios paslaugos, kurios skatina juos bendrauti, tai dalyvavimas renginiuose, edukacijose, klubuose.“

Tyrimo dalyviai išskyrė tris bibliotekų teikiamas paslaugas, priskirdami prie svarbiausių, kurios įtakoja senjorų laisvalaikio užimtumą, psichologinių problemų, atminties sutrikimų prevenciją, įsitraukimą į bendruomeninę, visuomeninę, pilietinę veiklą, socialinį dalyvavimą, tai: knygų, spaudos skolinimas, dalyvavimas renginiuose, renginių organizavimas ir bendravimas.

Iš 16 lentelėje pateiktų rezultatų matyti, kad tyrimo dalyviai nurodė bendravimą kaip vieną iš svarbiausių paslaugų, kuri sudaro galimybes senjorams pasijausti svarbiems, įvertintiems, išklaustytiems, pripažintiems, gaunantiems dėmesio. B3 informanto teigimu, „bibliotekoje senjorai ieško ne tik knygų, informacijos ir socialinės pagalbos, bet manau, daugiausia tai dėmesio ir bendravimo“, tyrimo dalyvis S3 teigia, kad „svarbiausia yra dėmesys žmogui“, o štai informantas B2 patikslina, „<...>bendravimas. Jiems labai svarbu, nes kažkuris gal ir neskaito, bet jis vis tiek

*ateina į biblioteką. Dabar kaimuose kaip ir neliko tokių daugiau taškų, kur galėtų išeiti, pabūti, pakeist aplinką, tai vat, ateina tiesiog pašnekėt, pakalbėt, kažko pasiklaust.”*

Dalyvavimas renginiuose, kuris skatina bendruomeniškumą, kaip teigia tyrimo dalyviai, bibliotekose taip pat labai svarbus, nes tai „*galimybė dalyvauti renginiuose <...>, <...> pamatyti savo bendraamžius, susitikti juos<...>“. Bendravimas, dalyvavimas renginiuose senjoras yra svarbus, tai galimybė praleisti turiningai laiką“ (S1). Bendravimas ir dalyvavimas renginiuose tarpusavyje labai susiję, nes abiem atvejais yra skatinamas bendruomeniškumas, visuomeniškumas, savirealizacija, mažinamas vienišumo jausmas, socialinė atskirtis.*

Remiantis tyrimo duomenimis galima teigti, kad bibliotekų teikiama knygų skolinimo paslauga suteikia savišvietos galimybes, atitraukia nuo niūrių minčių yra svarbi kaip relaksacijos priemonė. Ją išskyrė socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai – „*Knygos, knygos svarbiausia“ (S4), „Svarbiausios, aišku, kaip ir mūsų darbas, gal knygos“ (B2).*

Kitos, informantų išskirtos, paslaugos – kompiuterinio raštingumo mokymai (B1: „*Gal svarbiausias yra kompiuterinio raštingumo mokymai <...> Kompiuteriai, nes jiems reikia deklaruoti, reikia ir užsiregistruoti pas gydytojus.<...> pats kompiuteris yra aktualu.“*), konsultavimas, interneto paslaugos, informacijos gavimas (S3: „*<...>gauti naudingos informacijos iš tų lektorių iš tų žmonių, kurie čia veda, sakykim, susitikimus, paskaitas<...>“*), dokumentų spausdinimas, skenavimas taip pat yra svarbios ir įtakoja senjorų gyvenimo kokybę, tačiau informantų neišskiriamos kaip svarbiausios.

*Galima daryti prielaidas, kad bibliotekų teikiamos paslaugos yra svarbios, bet tyrimo dalyvių išskirtos trys svarbiausios paslaugos parodomos kaip skatinančios senjorų bendruomeniškumą, bendravimo poreikio tenkinimą, savišvietą, socialinį įsitraukimą.*

Siekiant išanalizuoti kokiais būdais, priemonėmis paslaugų teikėjai sužino apie paslaugų gavėjų pageidaujamas bibliotekos paslaugas ir informuoja juos apie bibliotekų teikiamas paslaugas tyrimo dalyviams buvo pateikt klausimai; „Papasakokite, kokias priemones naudojate norėdami sužinoti apie tai, kokių paslaugų senjorai pageidauja“, „Kokiais būdais, priemonėmis informuojate senjorus apie bibliotekų teikiamas paslaugas?“

Susisteminius gautus rezultatus pastebėta, kad daugelis interviu dalyvių nurodė bendravimą su senjorais, kaip pagrindinį informacijos gavimo šaltinį. Remiantis interviu duomenimis matyti, kad informantai akcentuoja pokalbį ir apklausą, kaip pagrindinį informacijos gavimo būdą (žr.17 lentelėje):

17 lentelė. Priemonės informacijos gavimui ir sklaidai apie pageidaujamas bei teikiamas bibliotekines paslaugas

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
INFORMACIJOS GAVIMO PRIEMONĖS	<b>Tiesioginis kontaktas kalbantis</b>	<p>S1: „&lt;...&gt; tai yra pokalbis. Pokalbio metu išsišneki ir senjorai dažniausiai pasako, ko jie nori.“                      S1: „&lt;...&gt; informuojami pokalbiu“                      S2: „Kalbant su pačiu žmogumi“                      S3: „&lt;...&gt; kalbėdamiesi tarpusavyje sužinom daug informacijos&lt;...&gt;“                      S3: „Informaciją iš senjorų gauname betarpiškai bendraudami ir lankydami pas savo paslaugų gavėjus. Ir jie mums išsako savo lūkesčius ir pageidavimus“                      S4: „&lt;...&gt;Paklausiu. Jos pasako.“                      S4: „Kalbu su jais, kaip kitaip informuot!“</p>	<p>B1: „&lt;...&gt;susitinki ir bendrauji, išsikalbi.“                      B2: „&lt;...&gt;kalbi su žmogumi ir jisai &lt;...&gt; papasakoja&lt;...&gt;“                      B2: „&lt;...&gt;ateina, pasakai&lt;...&gt;“                      B3: „&lt;...&gt; paklausiam, na ko iš tikrųjų jie norėtų.“                      B3: „Populiariausia tai, aišku, yra bendravimas, asmeninis kvietimas.&lt;...&gt; Telefonu aš tiesiog paskambinu kiekvienam senjorui&lt;...&gt;“                      B4: „&lt;...&gt;Pokalbis su pačiais senjorais.“                      B4: „&lt;...&gt;pokalbiai su pačiais senjorais“</p>
	<b>Internetas: skelbimai internetinėse svetainėse, socialiniuose tinkluose</b>	<p>S3: „&lt;...&gt;patys sugeba naudotis įvairiomis priemonėmis, tai yra turi internetą ir moka prisijungti. Ir mums belieka tikrai pasakyti, sakykim, prisijungimo adresus“</p>	<p>B2: „Socialinėje erdvėje skelbi“                      B4: „&lt;...&gt;pastaruju metu populiarėja socialiniai tinklai, nes jau daug senjorų įsitraukė į būtent šitų socialinių tinklų veiklą“</p>
	<b>Apklausa</b>	<p>S2: „&lt;...&gt; Apklausa mes visą laiką darom&lt;...&gt;“</p>	<p>B3: „ Tai populiarios apklausos įvairios&lt;...&gt;“</p>

Dėstydami teiginius apie priemones, kurias naudoja informacijos gavimui ir sklaidai tyrimo dalyviai beveik vienbalsiai pasakė, kad populiariausia informacijos gavimo ir sklaidos priemonė yra pokalbis su senjorais „Pirmiausia tai vis tiek vyksta bendravimas, tai yra pokalbis. Pokalbio metu išsišneki ir senjorai dažniausiai pasako, ko jie nori.“ (S1), „<...>kada kalbėdamiesi tarpusavyje sužinom daug informacijos ir naujienų, taip pat ir vertinimai, kurie sklinda iš lūpų į lūpas<...> (S3), „Kalbi su močiutėmis. Jos pasako. <...>Paklausiu. Jos pasako“ (S4), „Bendraujame ir susitikę gatvėje, ir per renginius, susitikimus. Klube aptariam. Daugiausia per renginius ar šiaip, eidama į parduotuvę susitinki ir bendrauji, išsikalbi“ (B1), „<...>dažniausia bendraujant, vat, kalbi su žmogumi ir jisai net gal pats nejausdamas, vat, papasakoja<...>“ (B2), „<...>tiesiog bendravimas, kai senjorai ateina į biblioteką, tai mes visada paklausiam, na ko iš tikrųjų jie norėtų“ (B3), „<...> viena svarbiausių priemonių tai yra pokalbis. Pokalbis su pačiais senjorais“ (B4). Lygiai taip pat, norėdami sužinoti apie senjorų pageidaujamas ir senjorams teikiamas bibliotekų paslaugas iš pradžių užmezga kontaktą ir bendrauja – „Informaciją iš senjorų gauname betarpiškai bendraudami<...>“ (S3). Tai rodo tiesioginio kontakto kalbantis svarbą perteikiant ir gaunant informaciją tiek paslaugų teikėjų, tiek paslaugų gavėjų atveju. Informantų nuomone,

senjorai papasakoja ko jie nori, ko pageidauja ir tada gali pasiūlyti tas paslaugas, kurios atitinka jų lūkesčius.

Mažiau populiarios informacijos gavimo ir perteikimo priemonės yra apklausa ir internetas. Apie apklausą, kaip ir informacijos skaidą internete kalbėjo po vieną socialinį darbuotoją ir vieną bibliotekininką. Jie teigė: „*Tai populiarios apklausos įvairios<...> (B3), „Apklausą mes visą laiką darom<...>, klausėm, kaip buvo namuose kai gyveno, ko dabar norėtumėte<...>“ (S2); skelbimai internetinėse svetainėse: „<...>patys sugeba naudotis įvairiomis priemonėmis, tai yra turi internetą ir moka prisijungti. Ir mums belieka tikrai pasakyti, sakykim, prisijungimo adresus“ (S3); socialiniuose tinkluose „Socialinėje erdvėje skelbi“ (B2), „<...>pastaruojų metu populiarėja socialiniai tinklai, nes jau daug senjorų įsitraukė į būtent šitų socialinių tinklų veiklą“ (B4).*

Mažiausiai populiarūs yra anketavimas, skelbimai. „*Kad išsiaiškinti senjorų poreikius yra naudojami anketavimai, kartas nuo karto yra dalinamos anketos<...>“ (B4), „Senjorai informuojami skelbimais“ (B4) ir informacijos gavimas internetu ar socialiniais tinklais „<...>savaime suprantama, yra feisbukas, yra tinklalapis<...>“ (S3), „<...>pastaruojų metu populiarėja socialiniai tinklai<...>“ (B4). Tačiau tyrimo dalyvis S4 savo teiginiu paneigė S3 teiginį sakydamas „*Interneto mano močiutėms nereikia, jos neprašo. Juokiasi kai pasiūlau. Sako, kad jų amžiui šitų internetų ir kompiuterių neprireiks“ (S4).**

*Apibendrinant informantų išsakytas mintis rezultatai leidžia teigti, kad betarpiškas bendravimas su senjorais yra populiarus, svarbus, leidžiantis pasiekti norimus rezultatus. Pokalbis jiems yra svarbus ir patikimas informacijos gavimo ir perdavimo šaltinis. Kitos informacijos gavimo ir teikimo priemonės taip pat yra reikšmingos, „<...>patys sugeba naudotis įvairiomis priemonėmis, tai yra turi internetą ir moka prisijungti<...>“ (S3), bet sprendžiant iš pateiktų atsakymų naudojamos mažiau arba naudojamos tų senjorų, kurie moka naudotis kompiuteriu, socialiniais tinklais yra žingeidesni, labiau išprusę, kritiškai mąstantys ar savarankiškesni.*

### **3.2.2 Bibliotekų potencialo, teikiant paslaugas senjorams panaudojamo analizė**

Siekiant išsiaiškinti tyrimo dalyvių nuomonę apie tai kaip panaudojamas bibliotekų potencialas, teikiant paslaugas senjorams buvo pateikti šeši klausimai. Visų pirma informantų buvo klausama: „Kokia Jūsų patirtis motyvuojant senjorus užsisakyti kultūrinės paslaugas?“. Čia atsiskleidė interviu dalyvių, kaip socialinių, sociokultūrinių paslaugų teikėjų patirtis (žr. 18 lentelėje):

18 lentelė. Veikla, kuria motyvuojami senjorai užsisakyti kultūrinės paslaugas

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ IR BIBLIOTEKININKŲ PATIRTYS MOTYVUOJANT SENJORUS UŽSISAKYTI KULTŪRINĖS PASLAUGAS	Asmeninių ryšių palaikymas	S1: „<...>, kai susitinku su senjorais, pakalbu<...>“	B1: „<...>jiems yra maloniau kai yra paskambinama ir pakviečiama asmeniškai.“ B2: „<...> praneši ir tau pasako būsiu.“ B3: „<...>pasiklausia kada kas įdomaus bus“ B4: „<...>pokalbiai su pačiais, taip pat labai teigiamai veikia kvietimas.“
	Socialinių ryšių palaikymas	S1: „<...>proga išeiti iš namų, pabendrauti <...>“ S2: „<...>biblioteka, organizuodama įvairius renginius, kviečia mus, mūsų namų gyventojus.“ S3: „Siūlėm ir buvo organizuota vienos iš <...> senjorių rankdarbių paroda.“ S4: „<...> siūlau eiti, jeigu yra kokie renginiai<...>“	B1: „<...>kviečiu dalyvauti. Dar vaišinu arbata. <...> kviečiu koki gerai žinomą žmogų<...>“ B2: „Kvieti ne vieną ir ne du kartus.“ B3: „<...>turi būti įdomu.“ B4: „<...>burtis į būrelius<...>“
	Pagalba turintiems judėjimo sunkumų	S2: „Padedam sunkiai judantiems senoliams nueiti į tuos susitikimus<...>“ S3: „<...>turime tokių paslaugų gavėjų, kurios lanko renginius, tik reikia mūsų palydėjimo.“	B4: „Turime ir keltuvą. Juo pakeliame senjorus<...>“
	Pavėžėjimo užtikrinimas	S3: „Jeigu negali nuvykti patys <...> tai atvežu.“ S4: „<...>jeigu reikia, atvežu.“	B4: „<...>socialiniai darbuotojai teikia pagalbą atvežant iki bibliotekos pagyvenusius bibliotekos lankytojus<...>“

Susisteminius rezultatus pastebėta, kad socialinių darbuotojų patirtis susijusi su tiesioginiais jų teikiamų paslaugų gavėjais, bet ne su visais toje teritorijoje gyvenančiais senjorais, paslaugos teikiamos siekiant gerinti senjorų gyvenimo kokybę. Organizuojant pagalbą, ji derinama su užimtumu, paslaugų gavėjų poreikiais ir pomėgiais. Socialiniai darbuotojai teigia: „kai susitinku su senjorais, pakalbu, pasakau, kad bus renginys bibliotekoje. Senjorai ir iš tikro patenkinti, kai pakvieti juos į kultūrinius renginius. Nes vis tiek, tai yra proga išeiti iš namų, pabendrauti su artimais, pažįstamais, kaimynais. Su kuriais nelabai susitinka. Na ir smagiai praleisti laiką“ (S1), „<...>Atvažiuoja įdomių pašnekovų, ir poetų, ir žolininkas buvo atvažiavęs, toks Role. Ir iš tikrųjų, poetai ir rašytojai. Ir jie organizuoja susitikimus ne tik bibliotekoje, netgi organizuoja kartais skverelyje, prie ežero ir dalyvaujam su malonumu. Ten mūsų globotiniams labai patinka. Padedam sunkiai judantiems senoliams nueiti į tuos susitikimus, o kurie tikrai domisi, nori pakeisti aplinką, pabūti bibliotekoje, pasikalbėti su bibliotekininke ir kurie vežimėly sėdi, bet jeigu jam įdomu yra su keltuvu užkeliam į bibliotekos patalpas“ (S2), „taip, turime tokių paslaugų gavėjų, kurios lanko



renginius, tik reikia mūsų palydėjimo. Taip pat užsisako ir spaudą, ir knygy. Jeigu negali nuvykti patys, arba jeigu neturi galimybių, ne visada jų sveikata leidžia patiem tai padaryti, tai atvežu. Yra keletas senjorių, kurios mielai priima mūsų raginimus naudotis paslaugomis. Siūlėm ir buvo organizuota vienos iš mūsų globojamų senjorių rankdarbių paroda. Dar dvi senjorės, kurios lanko literatų klubą. Jos kuria eilėraščius, ten juos pristato. Retkarčiais su tuo klubu vyksta į kitas bibliotekas ir ten skaito savo kūrybą“ (S3), „šiai visą laiką siūlau eiti, jeigu yra kokie renginiai, visą laiką pranešu ir jeigu reikia, atvežu. O į edukacijas, į mokymus kažkokius tai nelabai. Kompiuterinio raštingumo ar dar kažko, juos nedomina. <...> Na šiai, tai viena mano močiutė, jai 88 metai. Ir ji mėgsta spalvinti. Gražiai spalvina. Tai jei būna tokios edukacijos, tai kai kada atvežu“ (S4).

Bibliotekininkų patirtis susijusi su aptarnaujamoje teritorijoje gyvenančiais senjorais, nepriklausomai nuo to ar jiems yra reikalinga, ar nereikalinga socialinių darbuotojų pagalba. Tačiau tai nereiškia, kad pasiekiami visi toje teritorijoje gyvenantys senjorai. Bibliotekininkų patirtis yra susijusi su tais senjorais, kurie lankosi bibliotekoje ar naudojami bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Bibliotekininkai teigia: „jeigu pavyzdžiui renginys vyksta, tai aišku, būna skelbimai, bet jiems yra maloniau kai yra paskambinama ir pakviečiama asmeniškai. Tai daugiausiai aš skambinu arba siunčiu SMS, arba per Mesindžerį informuoju, kad toks renginys, kviečiu dalyvauti. Dar vaišinu arbata. Kartais kviečiu kokią gerai žinomą žmogų su kuriuo senjorai nori susitikti, pabendrauti“ (B1), „yra visokių patirčių, aišku, kuris žmogus eina, tai su juo yra lengviausia, tiesiog praneši ir tau pasako būsiu. Bet yra tokių, kuriuos kvieti. Kvieti ne vieną ir ne du kartus. Kažkiek laiko sako, kad neis, bet va, kartą ir ateina. Gal motyvuoja, kad nenustoji jo šnekinti ir kalbinti. O yra, aišku ten, gal ir psichologinių kokių problemų žmogus turi. Tai jau sunkiai sekasi ištraukti iš namų. Ypač po pandemijos, tai labai yra užsidariusių“ (B2), „man visų pirma atrodo, kad turi būti įdomu. Įdomus tas bendravimas, renginiai. Tada jie patys noriai ateina. Dar ir pasiklausia kada kas įdomaus bus“ (B3), „iš tikrųjų tenka motyvuoti pagyvenusius žmones lankyti bibliotekoje. Tai pirmiausia pokalbiai, pokalbiai su pačiais, taip pat labai teigiamai veikia kvietimas. Kvietimas atsivesti draugų, pažįstamų, burtis į būrelius, nes būreliuose, klubuose žmonės išdrąsėja, atsilaisvina, bendravimas tampa kokybiškesnis“ (B4).

Tokie rezultatai leidžia teigti, jog socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų darbo patirtys rodo, kad senjorai dalyvaudami veiklose ir naudodamiesi bibliotekų teikiamomis paslaugomis turi matyti tam sau dalyvavimo naudą – gauti įdomios, naudingos informacijos, susitikti, pabendrauti, susipažinti su kitais žmonėmis, atkurti prarastus ryšius, taip užtikrinant socialinių ryšių palaikymą, per kūrybines veiklas parodyti savo gebėjimus, įgyvendinti svajones, įdomiai ir turiningai praleisti laiką.

Kitu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų bendradarbiavimą, todėl interviu dalyvių buvo klausama: „Ar ir kaip bendradarbiaujate su bibliotekininku/socialiniu darbuotoju, teikdami bibliotekines paslaugas senjorams?“. Informantų teiginiai pateikti 19 lentelėje:

19 lentelė. *Socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų teiginiai apie bendradarbiavimą*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
BENDRADARBIAVIMAS	<b>Formalus</b>	S4: „Nu, tai bendradarbiauju.“	B1: „Su socialine darbuotoja bendradarbiauju kaip bibliotekininkė ir bendruomenės pirmininkė.“
	<b>Partneriškas, glaudus</b>	S1: „Mes ir bibliotekininkė bendraujame puikiai. <...> paslaugų, būtent bibliotekinių paslaugų teikime. Visą laiką stengiuosi paklausti, ar reikia pagalbos.“ S2: „Su bibliotekininku, be abejo, tai tiesioginį kontaktą turim.“ S3: „Bendradarbiaujame ir ne tik su vienu bibliotekininku, o su visu aptarnaujančiu personalu.“	B3: „Bendradarbiavimas pas mus su socialiniais darbuotojais tikrai yra glaudus.“ B4: „Taip su socialiniais darbuotojais yra bendradarbiaujama.“

Socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų teiginiai apie bendradarbiavimą atskleidžia faktą, kad tarp jų vyksta bendradarbiavimas. Santykiai yra partneriški, glaudūs: „<...> Jeigu reikia pagalbos, tai būtinai padedu. Padedu kai kuriems senjorams paskambinus telefonu, dar nuvežu knygas, kai važiuoju pas paslaugų gavėjus gyvenančius toliau ar vienkiemiuose“ (S1), „Žinom ko nori žmogus, tai informuojam. Jau puikiai orientuojamės kas yra mūsų vietinė bibliotekėlė, ko trūksta nes yra tokių senjorų, kurie jau perskaitė viską. Kreipiamės į miesto biblioteką ir jie puikiai bendradarbiauja. Pasakom ko nori mūsų globotinis ir bibliotekininkas atsižvelgdamas į tą skonį, ko nori žmogus, kas jam patinka, kuo jis domisi parenka knygas. Tai žinom ir tikrai šitą paslaugą senjorai gauna aukščiausios kokybės.“ (S2), „Pirmiausia gauname visapusišką konsultaciją, kai atiname tų knygų, kurių prašo mūsų paslaugų gavėjai. Ta informacija tikrai visada būna išsami ir tiksli ir tokia, kokios mums reikia.“ (S3), „<...> Į biblioteką žmonės kreipiasi įvairiais socialiniais klausimais, tenka padėti siusti prašymus, kopijuoti dokumentus. Su socialine darbuotoja bendradarbiaujame dėl renginių. Ji informuoja žmones kas vyksta bibliotekoje.“ (B1), „Bendradarbiaujam, nes jinai lankosi ir nuošaliausiuose kaimuose, kampeliuose. Grįžus jai pasišnekam. Aišku, ji pasako kas kažkokios knygos ar spaudos nori. Ir tada arba pati vežu, arba jos prašau nuvežti. Bet dažniausiai socialinei darbuotojai duodu, ji nuveža žmogui. Tai va taip, išgirstu norus ar pageidavimus ir tos, laukuose vienos trobos balsą, kur neprieini.“ (B2), „<...> visada socialiniai darbuotojai žino, pavyzdžiui, kokie vyksta renginiai. Ir jie praneša savo klientams apie

*tai, kas vyksta bibliotekoje. <...>Su socialinė darbuotoja bendradarbiaujame dėl renginių. Ji informuoja žmones kas vyksta bibliotekoje (renginiai, edukacijos), pasiūlo savo klientams pas mus apsilankyti. Pavėžėjimą reikalui esant organizuoja seniūnija.”(B3), bet taip yra ne visur, kai kur bendradarbiavimas yra formalus ir priklauso nuo specialistų geranoriškumo “<...>Kai reikia paklausiu kur yra kokia tai knyga. Taigi paimi knygą. Ir paskui grąžini knygas. Daugiau tokio artimesnio bendradarbiavimo nėra su bibliotekininku“(S4), „<...> bendradarbiaujama. Gal ne tiek daug, kiek norėtusi.” (B4), žingeidumo, komunikabilumo, noro suteikti kokybiškas, pageidaujamas, svarbias paslaugas paslaugų gavėjams. Dažniausiai bendradarbiaujama pristatant knygas paslaugų gavėjams „<...>Iš tikrųjų socialinė darbuotojai kartais nuveža knygas, bet retai. Norėtusi, kad senjorai patys ateitų ir pamatytų, kas yra toje bibliotekoje, ne tik tai kad knygos yra išduodamas. Ir jei kuo daugiau ateitų į biblioteką gal daugiau tomis paslaugomis naudotųsi.“(B1), „Kartais socialiniai darbuotojai nuneša knygas atokiau gyvenantiems, judėjimo negalią turintiems senjorams.“ (B4), rečiau informuojant apie renginius ar padedant senjorams atvykti į bibliotekoje vykstančius renginius „<...>.Taip pat socialiniai darbuotojai teikia pagalbą atvežant iki bibliotekos pagyvenusius bibliotekos lankytojus iš tolimesnių vietovių į renginius“(B4).*

Atskirais atvejais socialiniai darbuotojai ir bibliotekinikai padeda vieni kitiems tiesioginėje veikloje „<...>Taip pat prašo bibliotekos pagalbos įvairiuose tokiuose socialiniuose klausimuose, kaip, pavyzdžiui, suteikti kažkokią informaciją, nes, kaip minėjau, esame nutolę nuo seniūnijos centro ir dar toliau nuo miesto ir jų teikiamų paslaugų, todėl tikrai glaudus geras bendradarbiavimas. Aš dirbu dviejose tos pačios seniūnijos bibliotekose ir važiuodama iš vienos bibliotekos į kitą nuvežu įvairius dokumentus, kuriuos žmonės paprašo perduoti socialinei darbuotojai, grįždama atvežu maisto daivinius, tiems kam socialinė darbuotoja perduoda. Į X biblioteką daug žmonių kreipiasi įvairiais socialiniais klausimais, tenka padėti siusti prašymus, kopijuoti dokumentus, suteikti įvairias konsultacijas, pvz. dėl to, kokius reikia į seniūniją dokumentus pristatyti dėl kompensacijų ir pan., nes ši vietovė nutolusi nuo seniūnijos.<...>” (B3).  
Interviu dalyviai apie bendradarbiavimą kalbėjo iš įvairių pusių, jie dėstė teiginius remdamiesi savo patirtimi lokaloje vietovėje (savo aptarnaujamoje teritorijoje). Nors apie bendradarbiavimą plačiau ir išsamiau kalbėjo bibliotekininkai nei socialiniai darbuotojai aišku viena – bendradarbiavimas yra svarbus kuriant tinklus, tarpusavio pasitikėjimą, užtikrina igalaikio bendradarbiavimo perspektyvas, turi teigiamos įtakos socialinio darbuotojo ir bibliotekininko veiklai, tenkinant senjorų poreikius.

*Apibendrinant galima teigti, kad teikiant socialines ir bibliotekines paslaugas bendradarbiavimas tarp socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų vyksta. Tiek socialiniai darbuotojai, tiek bibliotekininkai nereguliariai vykdo tarpininkavimo funkcijas ar kitas, į jų pareigybės neįeinančias funkcijas. Padėdami vieni kitiems profesinėje veikloje jie kartu padeda užtikrinti socialinių, sociokultūrinių ir bibliotekinių paslaugų prieinamumą to pageidaujantiems*

paslaugų gavėjams. Tačiau ne visiems tose teritorijose gyvenantiems senjorams. Dalies senjorų, kurie nesinaudoja socialinių darbuotojų paslaugomis, nėra socialinių paslaugų gavėjai, nėra registruoti kaip bibliotekų vartotojai ir patys nesikreipia į šiuos specialistus, paslaugos nepasiekia.

Siekiant labiau atskleisti bibliotekų panaudojimo potencialą tyrimo dalyvių buvo kausiama: „Kokių turite pasiūlymų kaip įtraukti senjorus į aktyvesnę kultūrinę veiklą bibliotekoje?“ Informantams buvo gana sudėtinga pateikti pasiūlymų, nes jiems atrodė, kad yra daroma viskas, kas įmanoma padaryti ir sugalvoti dar kažką nauja nėra įmanoma „<...> šiaip jau mes stengiamės sudaryti visas sąlygas<...>“ (S1), „tai, kad jie ir taip įsitraukia. Jie gi seka, aš gi jiems sakau, kaip kas, kokie renginiai vyksta. Kaip daugiau įsitraukt?“ (S4), tyrimo dalyviai teigė, kad patys senjorai turėtų norėti aktyviau dalyvauti veikloje „pirmiausia tie senjorai turėtų patys norėti. Noro reikia. Jeigu, sakykim, žmogus nenorės dalyvauti, tai tu jo nepriversi“ (S1), kaip klūtį įtraukti į aktyvesnę veiklą nurodė senjorų sveikatos būklę „jeigu vėl kalbėt apie globos namų gyventojus, tai jų yra labai, labai ribotos galimybės. Sveikata jų... įtraukti juos yra labai sunku. Jie niekuo nesidomi, jie pavargę nuo to, nuo gyvenimo. Ir kojytes ne visų neša. Tai jiems yra labai sunku, nes paprastai žmogus namuose gyvena tiek, kiek gali. Kai jau nebegali būt namuose, tada jau į globos namus. Juos įtraukt labai sunku, sunku yra be galo. Ir kažkuo motyvuoti sunku“ (S2). Vis tik tyrimo dalyviai pateikė pasiūlymus kaip galima būtų motyvuoti senjorus aktyvesnei kultūrinei veiklai bibliotekoje, kurie išdėstyti 20 lentelėje:

20 lentelė. Socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų pasiūlymai kaip įtraukti senjorus į aktyvesnę kultūrinę veiklą bibliotekoje

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
SENJORŲ ĮTRAUKIMAS Į AKTYVESNĘ KULTŪRINĘ VEIKLĄ	Senjorų nuomonės, pageidavimų išklaušymas	S4: „<...>na, ir tikriausiai jiems labiau patinka, jeigu koks nors kunigas atvažiuoja su paskaita. Dėl ko aš ir paminėjau, jau antrą kartą kunigą Toliačą, nes labai buvo močiutės laimingos, nes aš jas atvežiau, joms labai paliko.“	B2: „Pasiūlymais tiesiog. Kažkaip galvoji, kas juos galėtų sudominti. Iš mano pusės gal ir atrodo vienaip, bet kai šneki... Vat, sakau išgirsti kitokių nuomonių, <...> Kai kalbiesi su žmonėmis jie pasako, kad girdėjo ar matė, ką kitur ten kažkas daro, tai ir pas mus gal reiktų. Ir taip tada galvoji, bandai ir čia padaryti. Tai ir stengiesi pritraukt, klausydamas ko jie norėtų.“
	Socializacija, bendravimo poreikio patenkinimas	S3: „Aišku, manau, kad labai būtų naudinga bibliotekininkui lankytis mūsų paslaugų gavėjų namuose. Tai yra kartais, nesakau, kad dažnai, bet kartais. Atvykę pas juos į namus ir galbūt su jais betarpiškai, be mūsų tarpininkavimo, su jais pabendrauti. Tai vienas iš variantų. Ir galimybių juos įtraukti. Be to asmeninis dėmesys juos ne tik pagerbtų, bet jie jaustų pareigą įsitraukti, ateiti į biblioteką.“	B3: „Šiaip žmonės visada nori kuo daugiau bendravimo. Tai visi mūsų renginiai rengiami bibliotekoje atsižvelgiant į tai. Ir žmonės tada su malonumu renkasi. Senjorams bendravimo visada stoka, jie čia nori pabendrauti.“ B4: „Aš manau, kad gerai yra siūlyti senjorams burtis į klubus pagal pomėgius. Ten jie gali atsiskleisti, bendrauti. Tokiu būdu mažėja socialinė atskirtis. Taip pat būtų gerai rengti senjorų darbų parodas. Jie tada... jie jaučiasi įvertinti, pagerbti, svarbūs.“

Tyrimo dalyviai teigia, kad yra sudėtinga sejourus įtraukti į aktyvesnę kultūrinę veiklą bibliotekoje, nes dažnu atveju tai yra susiję su jų sveikata, galimybėmis savarankiškai judėti, su emocine būkle, įpročiais „<...> jei nesilankė anksčiau kai buvo jauni, tai nesilanko ir būdami senjorais. Ir nieko čia nepadarysi” (S1), tačiau norėdami senjorus įtraukti į aktyvesnę veiklą, paskatinti kažkuo užsiimti jie kreipiasi pagalbos į šeimos narius, gimines „<...> mums padeda jų giminės, artimieji. Tiesiog su artimaisiais šnekam <...>, kad vis dėlto jie įkalbėtų, kad kažkur tai daugiau įsitrauktų. Bet, sakau, iš tikrųjų seną žmogų pritraukti labai sunku.” (S2), organizuoja pavėžėjimą „<...> Jeigu žmogus toliau gyvena, sakykim, tai mes jau stengiamės, suderinus su seniūnu pavėžėjimą organizuot. Pavėžėjimo paslauga gal būtų naudinga“ (S1).

Galima teigti, tam, kad senjorai įsitrauktų į aktyvesnę kultūrinę veiklą bibliotekoje reikėtų įsiklausyti į jų pageidavimus, skirti daugiau dėmesio asmeniniam bendravimui, apsilankat senjorų namuose, organizuoti renginius, kuriuose jie galėtų bendrauti su kitais panašaus amžiaus asmenimis, jaustųsi įvertinti, svarbūs, būtų užtikrintas bibliotekos fizinis pasiekiamumas – organizuotas pavėžėjimas.

Toliau gilinantis į bibliotekos potencialo panaudojimą informantų buvo klausama apie senjorų savanoriavimo galimybes, požiūrį į savanorystę, pateikiant tokį klausimą: „Kokia Jūsų nuomonė apie senjorų savanorystę bibliotekoje?”. Tokio pobūdžio klausimas tyrimo dalyviams buvo netikėtas. Daugelis savo veido išraiška parodė nuostabą, šypsnį, o keletas iš jų garsiai nusijuokė ir tik tada susimąstė. Tai rodo, kad savanorystė nėra populiari, visuomenėje primtina kaip įprastas reiškinys, o juo labiau senjorų tarpe. Tyrimo dalyvių mintys apie savanorystę pakankamai skirtingos, dalis informantų neturi senjorų savanorystės pavyzdžių. Tyrimo dalyvių teiginiai pateikti 21 lentelėje:

21 lentelė. *Senjorų galimybės dalyvauti savanoriškose veiklose bibliotekoje*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
SENJORŲ GALIMYBĖS SAVANORIŠKOSE VEIKLOSE	Savirealizacijos galimybės	S2: „<...>jie nori tos bibliotekos paslaugos, o ne savanoriaut. <...> tikrai nebūtų pajėgus“ S3: „<...>tai būtų labai didelė jiems patiems pažanga<...>“ S4: „<...>nesugebėtų to daryti<...>“	B3: „<...>jaučiasi svarbūs, reikšmingi, tik reikia paskatinti juos tą daryti<...>“
	Socialinių vaidmenų kaita	S1: „Šiaip tai pas mus bibliotekose senjorai nėra savanoriavę. Būtų įdomu pasiūlyti ir pasižiūrėti, ar kas eitų“	B4: „<...>padėtų atrasti save, ypač tiems, kurie neseniai dar yra išėję į užtarnautą poilsį<...>“

Tyrimo dalyvių reakcija į klausimą rodo, kad savanorystė nėra populiari, visuomenėje printina kaip įprastas reiškinys, o juo labiau senjorų tarpe. Savanorystė, dažnu atveju, supranta kaip jaunų žmonių, dažniausiai atvykusių iš kitos gyvenamosios vietos veikla – „mes laukiam savanorių globos namuose! Jų prisišaukt neįmanoma. Jaunimas nenori” (S2). Savanorystės galimybė, kaip savirealizacijos, užimtumo forma atmetama motyvuojant, kad „jie nori tos bibliotekos paslaugos, o ne savanoriaut. Jau yra akys ir klausia, ir iš vis, sveikata nebekokia. Ne, bibliotekoje, jie tikrai nebūtų pajėgus savanoriauti” (S2), „manau, kad mano lankomos močiutės nesugebėtų to daryti dėl amžiaus ir sveikatos” (S4). Tačiau ne visi tyrimo dalyvių pasisakymai buvo atmetant senjorų savanorystės galimybes, kai kurie tyrimo dalyviai svarstė apie tokias galimybes, kaip apie teigiamą patirtį, savirealizaciją „tai būtų labai didelė jiems patiems pažanga, kadangi kiekvienas išėjimas iš namų jiems yra sudėtingas. Bet kada jie patiria džiaugsmą ir bendravimo, ir aplinkos pakeitimo, mes taip pat pastebime pagerėjimą tiek sveikatos, tiek jų, emocinės būklės. Taip, kad čia irgi galėtų būti vienas iš būdų savirealizacijai. Tikrai, aišku, ne visi galėtų tą daryti” (S3), ar pokyčius socialinių vaidmenų procese „tai yra mokytoja, kuri domisi, kuri galėtų, kuri tikrai yra šviesus žmogus. Tai, ką galiu pasakyti, kad tik ji galėtų kažkaip savanoriauti, nes turi patirties, žinių ir dar kiek stipresnė už kitas, kurias lankau“ (S4), „savanorystė taip pat padėtų atrasti save, ypač tiems, kurie neseniai dar yra išėję į užtarnautą poilsį ir dar turi energijos, ir noro padėti dirbti. Jie galėtų draugams, pažįstamiems nunešti knygas, taip pat renginių metu galėtų pagelbėti. Galėtų būti ir skaitovais renginių metu, ir siūlyti savo patirtį, darbo patirtį. Gali netgi vesti edukacijas, mokyti kažko kitus senjorus“ (B4). Vienas iš tyrimo dalyvių turėjo patirties su senjorais savanoriais. Patirtis buvo pozityvi, teikianti vilčių, skatinanti veikti: „savanoriauja senjorai mielai, nes jaučiasi svarbūs, reikšmingi, tik reikia paskatinti juos tą daryti, suaktyvinti ir aplamai plačiau supažindinti su savanoryste. Ir labai džiaugčiausi, kad jos būtų kuo daugiau, savanorių senjorų. Ir aš turiu šiek tiek pavyzdžių, vėlgi skaitytojų klube, savo bibliotekoje. Jie, na senjorai, teikia pasiūlymus įvairioms būsimoms veikloms, patys mielai tame dalyvauja. Ir tiesiog, patys siūlosi padėti organizuoti kažkokį renginį, įvairias veiklas. Ir aš manau, kad taip, tiesiog senjorai galėtų per tą savanorystę bibliotekoje save realizuoti” (B3).

Galima teigti, kad senjorų savanorystės galimybės bibliotekos kultūrinėje veikloje nėra išnaudojamos. Yra tik pavieniai sėkmingo senjorų savanoriavimo pavyzdžiai, kur jie gali realizuoti savo sumanymus, būti naudingais, pripažintais, svarbiais, galinčiais išreikšti savo nuomonę, į kurią įsiklausoma, keičiantis socialiniams vaidmenims dalintis per gyvenimą sukaupta profesine ar kūrybine patirtimi, plėsdami savo interesus, pažinčių ratą, turėdami galimybę įsilieti į aktyvų bendruomenės gyvenimą.

Kitu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti kokia ekspertų nuomonė apie bibliotekų teikiamų paslaugų galimybes, kuriomis naudojantis mažėtų senjorų socialinė atskirtis. Jiems buvo pateiktas

klausimas: „Kokiais būdais, priemonėmis, paslaugomis dar labiau galėtų prisidėti bibliotekos, kad būtų efektyviau mažinama senjorų socialinė atskirtis, gerėtų jų gyvenimo kokybė?“

Šis klausimas tyrimo dalyviams pasirodė sunkus. Keletas socialinių darbuotojų iš pradžių suglumo, nes apie bibliotekų teikiamas paslaugas jie paprasčiausiai negalvojo, o tik jomis naudojosi patys ir teikė paslaugas savo klientams. Na, o bibliotekininkai nevisi turėjo pasiūlymų dėl paslaugų tobulinimo ar naujų idėjų diegimo, kad mažėtų senjorų socialinė atskirtis ir gerėtų jų gyvenimo kokybė, teiginiai išdėstyti 22 lentelėje:

22 lentelė. *Bibliotekų galimybės efektyviau mažinant senjorų socialinę atskirtį*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
EFEKTYVESNIS SENJORŲ SOCIALINĖS ATSKIRTIES MAŽINIMAS TEIKIANT BIBLIOTEKINES PASLAUGAS	Išitraukimas į bendruomenines, pilietines veiklas	S2: „<...> biblioteka tikrai labai eina į žmogų<...> Siūlo labai daug įvairių renginių<...>“ S3: „<...> kvietimas toks individualus atvykti į renginius<...>“ S4: „<...> gal nenustoti organizuoti susitikimų<...>“	B1: „Įtraukti į vykdomas akcijas, <...> projektus, kraštiečių susitikimus, <...> <...> pakviesti ir kartu vykti į kitą biblioteką, <...> kelionę po savo rajoną.“ B3: „<...> į bendruomenines tokias sueigas kviešti<...> dalyvavimas parodose su savo meno darbais, rankdarbiais, kolekcijomis.“
	Dalyvavimas mokymosi viso gyvenimo veiklose	S1: „<...> nelinkę jie mokytis.“ S3: „<...> aš jiems papasakoju, apie Trečiojo amžiaus universitetą, kuris yra bibliotekoje. Apie tame universitete vykstančias paskaitas.“	B1: „<...> individualūs mokymai išmaniaisiais telefonais. <...> skaitmeninė savaitė ir saugaus interneto savaitė, tai aktyviau juos kviešti prisijungti.“
	Skaitmeninių kompetencijų tobulinimo veiklos	S1: „Gal mokyti skaitmeninių dalykų, nes senjorams sunku su technologijomis.“	B3: „<...> dalyvauti įvairiuose kompiuterinio raštingumo mokymuose pagal asmeninius poreikius, <...> skaitmeninės savaitės organizuojamuose mokymuose, saugesnio interneto savaitės renginiuose<...>“

Tyrimo dalyviai išsakydami savo mintis abejojo dėl savo pasisakymų, jiems vis atrodė, kad jie klysta ar nežino ką pasiūlyti. Vieni jų teigė: „dabar biblioteka tikrai labai eina į žmogų ir tikrai arti žmogaus gyvena. Siūlo labai daug įvairių renginių, tiktai pačiam žmogui reikia turėti noro dalyvauti, nes jau tikrai spektras paslaugų nemažas.<...> Ir tikrai nežinau ką tobulinti“ (S2), „Geras klausimas. Bet čia reikėtų rimtai pagalvoti. Sąlygos yra sudarytos... Gal mokyti skaitmeninių dalykų, nes senjorams sunku su technologijomis. Šių technologijų vis labiau reikia visose srityse. Nors šiaip tai, nelinkę jie mokytis. Sako, kad jų amžiui užteks“ (S1), „pakanka visko, ką biblioteka duoda jiems“ (S4), „kažkokių tokių spragų, kad kažko dar trūksta aš nematau. Tiesiog tą ką turime viską tęsti ir toliau. Skatinti dalyvauti įvairiuose kompiuterinio raštingumo mokymuose pagal asmeninius poreikius, arba dalyvaujant skaitmeninės savaitės organizuojamuose mokymuose, saugesnio interneto savaitės renginiuose, taip pat suteikiant asmenines konsultacijas kompiuterinio raštingumo klausimais. Gal dar dalyvavimas parodose su savo meno darbais, rankdarbiais,

*kolekcijomis. Na, skaitytojų klubo susitikimuose.“ (B3) . Kiti akcentavo betarpišką bendravimą, įsitraukimą į mokymosi viso gyvenimo, skaitmeninių kompetencijų tobulinimo, bendruomenines, pilietines veiklas ir teigė: „aišku, jau pasikartosiu, sakykim, betarpiško bendradarbiavimo. Tai yra galimybė, pavyzdžiui, skaityti knygas, kurias galėtų klausytis paslaugų gavėjai. Toliau galbūt kvietimas toks individualus atvykti į renginius ir galbūt pasiimti juos į renginius, kurie čia vyksta, nes kartais jam paprasčiau pasakyti ne nenoriu, nedalyvausiu bijant pakeisti aplinką. O kada jau atvykstama į namus ir kai mato, kad specialiai dėl jų tai yra daroma, jis paprasčiausia tikrai pabando išėiti iš tų namų ir paskui labai tuo džiaugiasi” (S3), „gal nenustoti organizuoti susitikimų su tais žmonėmis, su kuriais nori susitikti mano lankomos močiutės” (S4), „pabendrauti su senjorais gal dažniau, ne tiktai knygą pasiūlyti, paskambinti, tiesiog šiaip paskambinti. Įtraukti į vykdomas akcijas, vykdomus bendruomenės projektus, kraštiečių susitikimus, pasidalinant savo gyvenimo, krašto istorija. Dar gal pakviesti ir kartu vykti į kitą biblioteką, į ten vykstantį renginį, kelionę po savo rajoną. Gal tikslinga individualūs mokymai išmaniaisiais telefonais. Kiekvienais metais vyksta skaitmeninė savaitė ir saugaus interneto savaitė, tai aktyviau juos kviešti prisijungti.“ (B1), „kaip jau sakau – nepasisėkė vis tiek bandyti juos įkalbinti, bendrauti su jais įvairiomis ryšio priemonėmis. Daugiau į bendruomenines tokias sueigas kviešti. Gal tiesiog, kad ir pabūti, tiesiog pasėdėt, pabendraut su kitais žmonėmis. Jiems taip pat aktualu ir įdomu” (B3), „bibliotekininkai turėtų kuo daugiau bendrauti su senjorais. Tai galėtų būti ir skambučiai telefonu, skaitymas telefonu, siūlymas garsinių knygų, kvietimai į renginius. Paprasčiausi pokalbiai, kad nesijaustų vieniši” (B4).*

Mažiau naujų būdų, priemonių ir galimybių bibliotekoms, prisidedant prie senjorų socialinės atskirties mažėjimo, mato socialiniai darbuotojai, nes jų darbo pobūdis nėra tiesiogiai susietas su bibliotekų vykdoma veikla. Jie atlieka savo tiesiogines darbo funkcijas, koncentruodamiesi į jiems iškeltus socialinių paslaugų teikimo tikslus ir uždavinius, tam, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų teikimas paslaugų gavėjams, šiuo atveju – senjorams.

Kai kurie socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai, suvokdami bendravimo svarbą senjorams, siūlo su jais labiau palaikyti ryšį, nenustoti bendrauti, netgi intensyviai bendravimą, skaityti knygas telefonu, kad būtų kiek įmanoma labiau mažinamas viatvės jausmas, užtikrinant izoliacijos, socialinės atskirties mažėjimą, skaitmeninės atskirties mažinimui aktyviau įtraukti senjorus į informacinių technologijų mokymus, medijų ir informacinio raštingumo veiklas, nes tai yra labai svarbi sritis, keičianti senjorų gyvenimo kokybę, pasirinkimus ir galimybes, ar kitas veiklas, kurias gali pasiūlyti bibliotekos. Juk šiuolaikinės bibliotekos yra aprūpintos ne tik naujomis knygomis, spauda, bet ir puikia ir pakankamai nauja kompiuterine technika, sparčiu internetu, kita įranga, pritaikyta skirtingų poreikių asmenims. Nebuvo kalbama senjorų aktyvesnį įtraukimą į edukacinius užsiėmimus, kuriuose jie galėtų praleisti laiką kažko mokydami ar mokydami kitus.



Apibendrinant galima daryti prielaidas, kad socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai mato ribotas galimybes naujų paslaugų kūrimuisi, bet išvelgia neišnaudotas galimybes jau turimų priemonių, teikiamų paslaugų tikslingesniai įveiklinimui, kad būtų efektyviau mažinama senjorų socialinė atskirtis, gerėtų jų gyvenimo kokybė didėtų įsitraukimas į mokymosi viso gyvenimo, skaitmeninių kompetencijų tobulinimo, bendruomenines, pilietines veiklas.

Siekiant detaliau išanalizuoti kaip panaudojamas bibliotekų potencialas, teikiant paslaugas senjorams tyrimo dalyvių buvo klausama: „Kokia Jūsų nuomonė, ar tikslingai panaudojami bibliotekų ištekliai, potencialas, kad būtų mažinama senjorų socialinė atskirtis? Pakomentuokite.”

Tyrimo dalyviai išsakydami savo nuomonę apie bibliotekų potencialo ir išteklių tikslingą panaudojimą, mažinant senjorų socialinę atskirtį, savo patirtį išdėstė plačiau teigdami: „Manau, kad ypatingai per pastaruosius metus tikrai labai tikslingai ir kryptingai visa tai atliekama<...>” (S3), „<...>aš manau, kad tas visas potencialas viską, ką mes turim savo bibliotekoje, naudojamas tikrai tikslingai. Tikslingai skirtas žmogui padėti. Ir visi žmonės, kurie kreipiasi pagalbos, įvairių paslaugų, jie čia randa. Ir aš manau, kad mes ir ateityje tą viską labai sėkmingai naudosis” (B3), „<...> bibliotekos įranga ir patalpos yra panaudojamos tikslingai. Senjorai bibliotekoje renkasi, bendrauja” (B4).

Šioje dalyje socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai kalbėdami ir plačiai komentuodami apie bibliotekų potencialo ir išteklių panaudojimą išskyrė keturis, jų nuomone, svarbius faktorius (žr. 23 lentelėje):

23 lentelė. Bibliotekų potencialo ir išteklių panaudojimas senjorų socialinės atskirties mažinimui

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
BIBLIOTEKŲ POTENCIALO IR IŠTEKLIŲ PANAUDOJIMAS	Geografinė bibliotekos padėtis	S1: „<...>biblioteka yra labai geroje vietoje. Tai yra pačiam kaimelio vidury, beveik parke.“ S2: „ <...> labai gerai, pačiame centre, kaminystėje su globos namais.“ S3: „ <...> biblioteka yra tikrai labai geroje, geografiškai vietoje, ji yra miesto centre<...>“	B1: „<...>esam tikrai pačiame miestelio centre<...>“
	Turima kompiuterinė įranga, kita technika, internetas, kompiuterinės programos	S1: „<...>yra keletas kompiuterių ir didelis televizorius, beveik per pusę sienos.“ S3: „<...> visiems tų kompiuterių užtenka.“	B1: „<...>turim visokios kompiuterinės įrangos, televizorių<...>“ B3: „<...>gali naudotis internetu, kompiuteriais, įvairiom kompiuterinėm programėlėm.“ B4: „<...>naudojame turimą kompiuterinę įrangą<...>, <...> televizorius.“

23 lentelės tęsinys. *Bibliotekų potencialo ir išteklių panaudojimas senjorų socialinės atskirties mažinimui*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
BIBLIOTEKŲ POTENCIALO IR IŠTEKLIŲ PANAUDOJIMAS	Pritaikytos erdvės	<i>S2: „&lt;...&gt;ten ne viena patalpa. Pagalvota apie atskiras erdves.“ S3: „&lt;...&gt; ir ta pati aplinka sukuriama ir taip, tinkamai.“</i>	<i>B1: „Pačios patalpos tinkamos &lt;...&gt; nėra laiptų ar slenksčių.“ B4: „&lt;...&gt;jiems patogiose patalpose vyksta kompiuterinio raštingumo mokymai.“</i>
	Bibliotekoje įrengtas keltuvai	<i>S1: „&lt;...&gt; reikia lipti laiptais, nėra keltuvo ir senjorams užlipti yra problema.“ S2: „Yra įrengtas keltuvai, kad galėtų pasikelti į biblioteką.“ S4: „&lt;...&gt; ir neįgaliesiems ten pritaikyta, ir keltuvai yra&lt;...&gt;“</i>	<i>B4: „Turime ir keltuvą. Juo pakeliame senjorus&lt;...&gt;“</i>

Tyrimo dalyviai atkreipė dėmesį į **geografinę bibliotekos padėtį** kaip svarbų faktorių, kuris turi didelės reikšmės, nes senjorams yra lengviau orientuotis ieškant ir randant patį objektą ar lankantis kurioje nors jiems reikalingoje įstaigoje pasinaudoti ir kitų įstaigų teikiamomis paslaugomis, šiuo atveju bibliotekų paslaugomis: *S1: „Šiaip tai pas mus biblioteka yra labai geroje vietoje. Tai yra pačiam kaimelio vidury, beveik parke. Tame pačiame pastate su seniūnija, kultūros namais. Čia ir socialinių darbuotojų kabinetai. <...> Apsilankę senjorai gali gauti ne vieną paslaugą, o visą paketą paslaugų.“, S2: „<...> labai gerai, pačiame centre, kaminstėje su globos namais.“, S3: „<...>X nėra didelis miestas, tai sąlyginai tikrai tie atstumai yra tokie dideli, o biblioteka yra tikrai labai geroje, geografiškai vietoje, ji yra miesto centre ir visiems ją pasiekti tikrai yra labai patogiu, juk čia net ir galima išskirti kelis niuansus, tas pats išėjimas iš namų ir šiek tiek ilgesnis buvimas, sakykim, gamtoje arba atėjimas iš pakraščio miesto irgi tik į naudą taip, kad yra keli aspektai, kurie yra naudingi tam pačiam paslaugų gavėjui.“, B1: „<...>esam tikrai pačiame miestelio centre. Ir susisiekimas geras, privažiavimas ir priėjimas tikrai puikus.“, B3: „<...>labai tikslingai panaudota, ypač mūsų, nes gyvenam tokioje geografinėje padėtyje, nes esame labai nutolę nuo visko, nuo įstaigų, nuo rajono centro. Todėl žmonės mielai čia kreipiasi įvairių paslaugų, ne tik bibliotekos, kaip ir minėjau, socialinių paslaugų.“*

Bibliotekos yra plačiai geografiškai pasiskirstę X rajone, jų lokacija dažnu atveju parinkta taip, kad būtų patogus priėjimas, privažiavimas. Dar geriau, jei biblioteka įsikūrusi šalia parko, kaip teigia du tyrimo dalyviai. Patogi geografinė padėtis, t.y. kai biblioteka yra miestelio ar kaimo centre, kartus su kitomis įstaigomis sąlygoja gerą bibliotekų prieinamumą arba tai yra vienintelė įstaiga toje teritorijoje, kurioje galima gauti kasdieniniam gyvenimui, būčiai reikalingą informaciją ar paslaugas.

Kitas faktorius, kurį kaip svarbų, paminėjo informantai yra turima kompiuterinė įranga, kita technika, internetas, kompiuterinės programos: „Smagu, kad yra kompiuterių pakankamai ir jei vyksta kompiuterinio raštingumo kokie tai mokymai visiems tų kompiuterių užtenka” (S3), „Bibliotekoje turim visokios kompiuterinės įrangos, televizorių, bet žmonėms labiau rūpi ateiti pasikalbėt” (B1), „Atėję gali naudotis internetu, kompiuteriais, įvairiom kompiuterinėm programėlėm. Pas mus susisiekimas su miestu nėra išvystytas, labai blogas susisiekimas. Reikia savo transporto. O jei žmogus neturi, ką daryt? Žmonės ateina į biblioteką, pasinaudoja viskuo ką turim. Na, tomis paslaugomis, kurios padeda susisiekti su reikiamomis organizacijomis per nuotolį.<...> Šiltuoju metų laiku mėgsta karaokė vakarus. Yra bibliotekoje šita įranga. Tai tada visi dainuoja ir į namus neskuba”(B3), „<...> turime galimybę ir efektyviai naudojame turimą kompiuterinę įrangą. Organizuojame nuotoline viktoriais. Čia susirenka senjorai, susidaro viena ar kelios komandos ir žaidžia protmūšius su kitais senjorais, net kitame rajono kampe.<...> pirmo aukšto fojė yra televizorius, jį labai mėgsta žiūrėti” (B4).

Tyrimo dalyviai savo teiginiais parodo **kompiuterinės, kitos įrangos, kompiuterinių programų, interneto** svarbą senjorų gyvenime, kasdieninėje veikloje. Jų teigimu svarbu turėti prieigą prie technologinės įrangos ir interneto, dalyvauti skaitmeninių kompetencijų ugdymo veiklose bei naudotis skaitmeninėmis paslaugomis. Todėl šioje kategorijoje ypač išryškėja skaitmeninė įtrauktis, apimanti ne tik prieigą prie naujausių technologijų, bet ir gebėjimas jas tikslingai panaudoti.

**Bibliotekos erdvių pritaikymas** tyrimo dalyvių išskiriamas ir parodomas kaip svarbus elementas, įtakojantis pasirinkimo galimybes, užtikrinantis komfortabilų laisvalaikio praleidimą, susitikimų, mokymosi ir kt. aplinkas senjorams: „Viduje gražiai įrengta, skoningai. Kad ir kaimo biblioteka, bet ten ne viena patalpa. Pagalvota apie atskiras erdves. Gali atskirame kambarėlyje tyliai sau paskaityti ar pabendrauti. Jei susirenka daug žmonių galima pasinaudoti didele sale už sienos, labai patogų” (S2), „<...> ir ta pati aplinka sukuriama ir taip, tinkamai. Tai kamerinė aplinka, jeigu vyksta kažkokie renginiai, na ir, aišku, aplinka parenkama mokymams arba susibūrimams, paskaitom irgi atitinkamai.” (S3), „Pačios patalpos tinkamos ne tik tai senjorams, ir neįgaliesiems, nes nėra laiptų ar slenksčių” (B1), „<...> jiems patogiose patalpose vyksta kompiuterinio raštingumo mokymai. <...> vykdomos švietėjiškos veiklos. Dar jie renkasi į klubus pagal pomėgius. Klubuose jie švenčia kalendorines šventes, pamini gimtadienius, susitarę vyksta į kokias nors pažintines išvykas” (B4).

Galima daryti prielaidas, kad tokios erdvės turi įtakos teigiamai senjorų emocinei būsenai, pozityvumui, gerai savijautai.

Apie šį **bibliotekoje įrengtą keltuvaž**, kaip apie svarbų faktorių, daugiausiai kalbėjo socialiniai darbuotojai, nes jie yra įgiję daugiau patirties dirbdami su žmonėmis, kurie turi įvairių

specialiųjų poreikių: „*Sunkesnis variantas dėl užlipimo į antrą aukštą, nes ten įsikūrusi biblioteka, reikia lipti laiptais, nėra keltuvas ir senjorams užlipti yra problema*” (S1), „*Yra įrengtas keltuvas, kad galėtų pasikelti į biblioteką. Nėra problemos senjorui su vežimėliu pakilti į viršų*” (S2), „*<...> ir neįgaliesiems ten pritaikyta, ir keltuvas yra<...>*” (S4), „*Turime ir keltuvas. Juo pakeliame senjorus ar šiaip žmones, kurie turi judėjimo sunkumų, į antrą aukštą kai vyksta susitikimai, parodos, išsirinkti knygų*” (B4). Ir tik vienas tyrimo dalyvis bibliotekinikas išskyrė šį faktorių.

Gauti rezultatai leidžia manyti, kad socialiniai darbuotojai kreipia didesnę dėmesį ir greičiau pamato bei fiksuoja galimus trukdžius tikslo pasiekimui, šiuo atveju fiziniam bibliotekos patalpų pasiekiamumui. Bibliotekos darbuotojai, nors ir turi supratimą, žino, kad senjorai dažnai turi judėjimo sutrikimu, problemų iš karto jų nepastebi ar neidentifikuoja.

Socialiniai darbuotojai dar išskyrė tokius faktorius kaip **patogūs baldai, įgarsinimo aparatūra**, renginių vieta: „*<...> kėdės patogios sėdėti. <...> įgarsinimas yra, nes per renginius gerai, kad girdisi. Dauguma mano močiucių blogai girdi, tada jos pyksta kai nesupranta kas ką sako*” (S4), „*vasarą gerai čia būna, nes beveik visi renginiai vyksta prie pastato parke. Labai smagu visiems susitikti, prisėsti ant suoliuko*” (S1).

Nei vienas iš tyrimo dalyvių neužsiminė apie nemokamai teikiamas bibliotekų paslaugas, o tai yra vienas iš svarbių faktorių įtakančių senjorų gyvenimo kokybę bei socialinę atskirtį. Galima daryti prielaidą, kad bibliotekų teikiamos nemokamos paslaugos suvokiamos kaip savaime suprantamas faktas.

*Apibendrinant galima teigti, kad tyrimo dalyviai gana aiškiai ir plačiai išdėstė savo mintis apie bibliotekų potencialo, išteklių panaudojimą, teikiant paslaugas senjorams. Jų teiginiai leidžia daryti prielaidas, kad bibliotekų turimas patoencialas, ištekliai yra tikslingai panaudojami siekiant įtraukti senjorus į kultūrinės, sociokultūrinės veiklas, mažinančias senjorų socialinę atskirtį. Tačiau socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų pastebėjimai, žinios, patirtys yra skirtingi, nes jų darbo specifika yra skirtinga. Dažnai atveju socialinių darbuotojų pastebėjimai nebūtinai sutampa su bibliotekininkų pastebėjimais. Nors tarp socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų pastebimi ryškūs bendradarbiavimo ženklai, partnerystė, bet tai nėra aiškiai įvardinta ir apibrėžta jų darbo funkcijose. Be to siekdami darbo rezultatų ir norėdami patenkinti senjorų poreikius socialinių ir bibliotekinių paslaugų teikėjai dažnu atveju taiko sociokultūrinio darbo metodus. Pateiktos išvalgos laeidžia teigti, kad bibliotekų teikiamas socialinę atskirtį mažinančias paslaugas gauna ne visi ir turimais bibliotekų ištekliais naudojais ne visi toje teritorijoje gyvenantys senjorai, o tik tie, kurie yra aktyvūs ir kreipiasi patys, tie kuriems teikiama socialinė pagalba ir tie, kurie yra bibliotekų vartotojai.*

### 3.2.3 Bibliotekų teikiamų paslaugų, susijusių su senjorų atskirties problema, analizė

Siekiant atskleisti bibliotekų teikiamų paslaugų vertinimą remiantis paslaugų teikėjų patirtimis tyrimo dalyviams buvo pateikti keturi klausimai apie tai kaip teikiamos bibliotekų paslaugos susijusios su senjorų socialinės atskirties problema. Visų pirma informant buvo prašoma pasidalinti savo patirtimi ir pateikti atsakymą į pateiktą klausimą: „Kokia Jūsų patirtis dirbant su senjorais, kurie negali ateiti į biblioteką? Pateikite pavyzdžių kaip sprendžiate šią problemą.“

Kalbėdami apie savo patirtis ir pateikdami atsakymus daugelis tyrimo dalyvių pakartojo tai ką jau buvo teigę anksčiau. Jie išskyrė keturis pagrindinius būdus, kurie padeda spręsti senjorų, negalinčių ateiti į biblioteką, aptarnavimą (žr. 24 lentelę):

24 lentelė. *Senjorų, negalinčių ateiti į biblioteką, aptarnavimo būdai*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
SENJORŲ, NEGALINČIŲ ATEITI Į BIBLIOTEKĄ, APTARNAVIMO BŪDAI	Skambinimas, žinučių siuntimas telefonu	<i>S1: „&lt;...&gt;paskambini telefonu, žmogus pasako ko nori &lt;...&gt;“</i>	<i>B1: „&lt;...&gt;Tai daugiausiai aš skambinu arba siunčiu SMS, arba per Mesindžerį informuoju&lt;...&gt;“ B2: „Tai, aišku, skambini, klausi, ar reikia.“ B3: „&lt;...&gt;sulaukiu jų skambučių &lt;...&gt; &lt;...&gt; arba aš paskambinu ko nors paklausti, o jie nori pasikalbėti, tai ir kalbam. Gal daugiau tenka klausytis ką pasakoja nei kažką pasakyti.“</i>
	Darbuotojo nuvykimas į namus	<i>S1: „&lt;...&gt;nuvyksite pas žmogų, pasakys, kad norėtų vienokios ar kitokios knygos&lt;...&gt;“ S4: „&lt;...&gt;knygas iš bibliotekos skaito, aš nuvežu.“</i>	<i>B2: „&lt;...&gt;ir jeigu jie nori, tai pristatai ir knygą, spaudą.“ B3: „&lt;...&gt;knygas pristatau visada senjorams į namus &lt;...&gt;. Ir senjorai visada aptarnaujami namuose.“</i>
	Bibliotekininko iškvietimas į namus	<i>S2: „&lt;...&gt;Pasirodo, kad gali bibliotekininką išsikviesti į namus, pasakyti, ko nori tau bibliotekininkas atneš &lt;...&gt;“ S3: „&lt;...&gt;mes esame tarpininkai tarp mūsų paslaugų gavėjų ir bibliotekos.“</i>	<i>B4: „Jie paskambina ir paprašo, kad ateitų bibliotekininkė paimti knygas ir naujų atneštų.“</i>
	Susisiekimo organizavimas	<i>S1: „Sudalyvauti kažkokiam renginyje, kad galėtume, iš tikro, nuvežti prašome transporto.“ S4: „&lt;...&gt; tiksliau atvežu tiktai į susibūrimus, kai būna.“</i>	<i>B4: „&lt;...&gt;jie sužino ir apie bibliotekoje vykstančius renginius, gali susiorganizuoti sau atvykimą.&lt;...&gt; socialiniai darbuotojai teikia pagalbą atvežant iki bibliotekos pagyvenusius bibliotekos lankytojus iš tolimesnių vietovių į renginius.“</i>

Dalindamiesi savo patirtimis tyrimo dalyviai kalbėjo apie bendravimą telefonu, nuvykus pas klientus. Telefoninį pokalbį daugiau akcentavo bibliotekininkai ir teigė „*įprastai skambinama telefonu ir tas bendravimas dėl vieno renginio, dėl kvietimo atvykti, o pokalbis išsitęsia nuo keliolikos minučių iki pusvalandžio, nes senjorai išsiūlę bendravimo ir ypač bendravimo su kitais*

*žmonėmis, ne tik su savo artimaisiais. Kartais būna, kad tą dieną jis net su niekuo nebūna kalbėjęs, tai jam tas skambutis būna akivaizdžiai svarbus” (B4).*

Pagal savo darbo specifiką socialiniai darbuotojai daugiau lankosi klientų namuose, organizuoja pavėžėjimą, teikia kitas paslaugas, todėl jų atsakymuose visų pirma vyrauja atsakymai susiję su tiesiogiai atliekama veikla „*orientuota į asmens priežiūrą ir namuose, ir į paslaugų teikimą namuose” (S2)*. Tiek socialiniai darbuotojai, tiek bibliotekininkai vyksta pas paslaugų gavėjus į namus ir teikia tas paslaugas, kurios tuo metu reikalingos senjorams. Tik teikiamų paslaugų specifiką yra skirtinga – „*Yra tokių žmonių, kurie dėl savo būklės negali to padaryt, bet visada galioja pasiūlymas, kad mes esame tarpininkai tarp mūsų paslaugų gavėjų ir bibliotekos. Jie žino, kad tikrai gali išsakyti savo pageidavimą ar gauti kažkokią knygą, ar tai leidiniai, ar tai kažkokią kitą informaciją, mes ją visada suteiksime ir pabūsime tarpininkais” (S3)*. Bibliotekininkų teikiamos paslaugos yra kultūrinio, laisvalaikio užimtumo pobūdžio, o socialinių darbuotojų orientuotos į pagalbos teikimą. Tačiau bibliotekininkams labiau reikalinga socialinių darbuotojų pagalba tam, kad galėtų sėkmingai įgyvendinti savo planus ir suteikti pageidaujamas paslaugas senjorams negalintiems apsilankyti bibliotekoje „*Aš turiu gal apie 20 senjorų, kurie net neateina į biblioteką, tačiau mielai skaito ir prašo knygų į namus. Tas knygas pristatau visada senjorams į namus tuo klausimu dar padeda 5 knygnešiai <...>sulaukiu jų skambučių su padėka, kad jiems patinka tos knygos, kurias atneša. Ir žodžiu, šita paslauga yra labai populiari ir praeitais metais apie 400 egzempliorių knygų yra pristatyta į namus” (B3)*.

*Apibendrinant tyrimo dalyvių patirtis galima teigti, kad betarpiškas bendravimas su senjorais, kurie negali ateiti į biblioteką, pokalbiai telefonu, lankymasis jų namuose yra svarbūs užtikrinant paslaugų teikimą.*

Siekiant daugiau sužinoti apie bibliotekų teikiamų paslaugų vertinimą ir atskleisti į tyrimo dalyvių patirtis buvo prašoma: „*Pateikite pavyzdžių, sėkmės istorijų, kaip bibliotekų teikiamos paslaugos įtakoja senjorų socialinių problemų sprendimus”*.

Gilinantį į tyrimo dalyvių patirtis paaiškėjo praktikoje naudojami būdai ir priemonės, susiję su bibliotekų teikiamomis paslaugomis. Kai kurie iš jų nebuvo įvardinti anksčiau ar buvo apie juos užsimenama tik epizodiškai, nes jie buvo suvokiami kaip savaime suprantami dalykai ir tik galvojant apie sėkmės istorijas ir jas pasakojant atsiskleidžė tikrasis bibliotekinių paslaugų poveikis senjorų gyvenimo kokybei, socialinės atskirties mažėjimui:

*S1: „Buvo šaunus renginys apie piliakalnius. Taipogi dar buvo ir ekskursijos organizuotos. Tai važiavo senjorai, lankė piliakalnius. Tai ir senjoram, kas, kas nuo to? Žmonės, kaip sakau, pakeitė aplinką, išvažiavo. Tai buvo įvykis! Kažkas gražaus. Kažką tai pamatė, nes ne visi gali patys išvažiuoti. Neturi galimybių. Sakykim, kad ir vaikai ne visų gali nuvežti ir skirti tiek laiko. Paskui patys prašė bibliotekininkės suorganizuoti kitą ekskursiją. Tai buvo suorganizuotas transportas.*

*Taipogi buvo išvyka į Paukščių kaimą ir po Aukštaitijos nacionalinį parką. Kokie visi laimingi grįžo.”*

*S2: „Pas mus pakankamai jaunas vyras atėjo gyventi į globos namus, jam buvo 66 metai, nes jisai buvo aklas. Nu, bet jau su tokiais piktumais ir kaprizais buvo! Tiesiog laukinis, piktumėlis jo! Jis su mumis tiesiog nekalbėjo, o rėkavo. Mes tada jam garsines, na įskaitytas balsu knygeles pradėjom nešti. Iš pradžių jis pyko, nenorėjo klausytis, bet mes vis įjungdavom, kad klausytųsi. Po to kai pasiklausydavo, aptardavom tas knygeles išklaustytas. Ir jam patiko. Pamažu rėkaut ant mūsų nustojo. Tai nešdavom pasakų visokių, pamokančių istorijų. Pragyvenęs 6 metus jis jau sugeba bendrauti labai gražiai ir pasakyt ačiū. Jis dabar grynuolis aukso tapo, o koks atėjo! Tiesiog toks impulsyvus. Ir koliojimasis buvo, kokių tik mes epitetų negirdėjom apie save ir kokių žodelių tik neišgirdavom. Ir pats dabar sako, kad galima būt geresniu, nebūtinai rėkt. Tai iš tikrųjų knyga labai, labai padeda, keičia tiesiog žmogų. Nebūtinai tai grožinė, gali būti apie karą knyga. Kokia įgarsinta. Pamokanti kokia yra, pasakėčios, ta pati pasaka. Jeigu žmogus mėgsta, tegul klauso. Dar ir knygų aptarime aiškiname, kad galima tą patį pasakyti, galima tą patį padaryti be rėkavimo, keiksmų. Be to žmogus ir būdamas amžiuje sugeba keistis, kada pasikeičia jo pasaulėžiūra, jo pasaulis pasikeičia, kada jis mato, kad galima kažkaip tai ir kitaip bendraut, gyvent. Tai ta pati knyga jo pasaulėžiūrą ir jo aplinką, jo požiūrį ir gyvenimą tikrai pakeitė. Jo vardas Juozas. Ir jis dabar labai laukia Juozapinių, ko anksčiau nedarė. Ir sako: - koks aš kvailas. Galima buvo gyvenimas nugyventi visiškai kitaip.”*

*S3: „Buvo toks atvejis, kada buvo sulaukta skambučių ir bandyta pinigų išsivilioti iš pagyvenusio amžiaus moteriškės. Tačiau prieš tai ji apie tokias apgavystes buvo girdėjusi bibliotekoje per susitikimą su policijos atstove, buvo bendrauta šia tema ir ji jau žinojo, kad taip gali būti. Kai atėjau į tą, į darbą, pas savo paslaugų gavėja, ji man pradėjo pasakoti. Kad buvo taip ir taip pasakė, kad laukia pakartotino skambučio, kad turi jai dar skambint. Ir tuomet buvo kreiptasi į teisėsaugą, ir taip išgelbėjom tą moteriškę nuo pinigų praradimo. Dar viena istorija. Aha, dėl bendravimo su savo, sakykim, vaikais taip irgi yra. Turim močiutę, kuri tikrai labai džiaugiasi tokia galimybe. Jos vaikai gyvena kitame mieste, gerokai toliau. Ir iš pradžių pati nedrįso to daryt, reikėjo tik pasimokyt. Truputį pamokė ją bibliotekininkė kaip interneto pagalba galima kalbėtis, naudotis programėle. Paskui padėjome ir mes jai. Ir dabar naudojasi ta galimybe. Gali bendraut su savo giminėmis, kurie gyvena net ne Lietuvoj. Nuotoliu bendrauja ir naudojasi programėle.”*

*S4: „O, vėl pasikartosiu, dėl šito kunigo, šito susitikimo su juo bibliotekoje. Joms labai patiko. Dar ilgai apie jį kalbėjo koks jis protingas, koks geras, kaip įdomiai kalba. Dar ir po metų prisimena. Tokie susitikimai įtraukia juos į gyvenimą. Kitaip jaučiasi mano lankomos moterytės. Būna laimingos dar kiek laiko.”*

B2.:, *Apie vaistus, vat. Kada receptus išrašė, o vaistų žmogus neranda vaistinėje. Kiek laiko matėsi, kad blaškosi žmogus, nervinasi. Tai, sakau, yra galimybė tiesiog pažiūrėt internete. Jeigu tvarkingai įvedi. Pasižiūri. Paieškai ir matai. Ar yra kažkur vaistų, ar ne. Paieškojome internete ir radom. Tai nuvažiavo į kitą miestą, kur buvom internetinėj vaistinėj radę ir gavo tuos vaistus nusipirkt. Tai buvo patenkintas, nes jau kiek kartų bandė nusipirkt, kiek važiavo, ieškojo. Kiek laiko sugaišo, o kiek veltui pinigų kelionėm išleido. <...> Taip pat, gal tas, kad ir mūsų rajone, kad bankai užsidaro. Kažkaip ateina senjorai, kur kreiptis, kaip čia pakliūt, kur čia užsiregistruot, nežino. Kai vietoj jau dabar nėra ir tai priima tik registruotus kažkur banke nuvažiavus. Sako. Registruokis tiesiog, o paprastas telefonas, atsakiklis atsiliepia. Balsas kartoja tą patį. Užregistruoti kaip? Tai jie manes prašo, aš padedu registruotis. Ir žmogus patenkintas būna, kad nuvažiavęs patenka į banką, jį priima. Va tokios istorijos džiugina labiausiai”.*

B4.:, *Tokių sėkmės istorijų yra, iš tikrųjų labai daug. Kompiuterinio raštingumo mokymai leido senjorams ir patiems išmolti pasirūpinti savimi, užsisakyti vaistus, užsiregistruoti pas gydytojus, užsiregistruoti į banką. Tie, kuriems nepavyksta, visada padeda bibliotekininkas. Taip pat bibliotekoje galima pasidaryti reikiamų dokumentų kopijas. Taip pat mokymų metu buvo tokių atsitikimų, kad tie, kurie mokėsi, kurie išmoko dirbti kompiuteriu dar dalyvavo ir konkurse. Tai gavo dovanų. Viena moteris laimėjo net sidabrinis auskarus už tai, kad lankė ir baigė visą kursą kompiuterinio raštingumo mokymų. Paskui ji išmoko kaip naudotis elektronine parduotuve. Kita senjorė išmoko naudotis kompiuteriu ir pradėjo prekiauti savo megztais darbužiais – kojineis, megztiniais. Taip pat sėkmės istorijos kaip kalėdinis stebuklas. Kai senjorams išmokus bibliotekoje naudotis išmaniaisiais įrenginiais vaikai, anūikai padovanoja telefonus, planšetes. Ir taip pat. Senjorams, daugeliui senjorų bibliotekoje su bibliotekininko pagalba susikurta Feisbuko paskyra padeda bendrauti, padeda susisiekti su artimaisiais, gyvenančiais užsienyje, taip pat bendrauti tarpusavyje.”*

Beveik visi informantai galėjo papasakoti ne po vieną sėkmės istoriją, o po keletą tokių istorijų. Analizuojant socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų patirtis aiškiai matyti reali, apčiuopiama bibliotekų teikiamų paslaugų nauda senjorų socialinės atskirties mažėjimui, gyvenimo kokybės gerėjimui, socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų bendradarbiavimas. Visos istorijos susijusios su teigiamomis emocijomis, patirtais išgyvenimais. Tačiau tai nėra masinis reiškinys, tai yra atskiri, pavieniai atvejai.

*Analizuojant gautus duomenis galima teigti, kad kompiuterinio raštingumo mokymai daro didžiausią įtaką senjorų socialinės atskirties mažėjimui, nes spartus technologijų žengimas į kasdieninį gyvenimą sudaro sąlygas sparčioms permainingoms, su kuriomis senjorai nesugeba susipėti, prie jų prisitaikyti. Dažnu atveju joms priešinasi ar ieško pagalbos kas už juos galėtų atlikti vienokį ar kitokį veiksma, susijusį su išmaniosiomis technologijomis. Bibliotekose gauti kompiuterinio*



raštingumo pagrindai, suteikiamos konsultacijos, pagalba sudaro sąlygas šių sparčių pokyčių priartinimui prie senjorų gyvenimų. Naudojimas išmaniosiomis technologijomis, internetu įgalina senjorus įsitraukti į visuomenės gyvenimą, socialinius tinklus, palaikant ryšius su šeimos nariais, giminėmis, pažįstamais, gerina sveikatos raštingumą (užsiregistravimas pas gydytojus, vaistų įsigijimas internetinėje vaistinėje, vaistų paieška) ar padeda gauti finansinės naudos. Bibliotekose organizuojami renginiai sudaro sąlygas bendruomeniškumo ugdymui, įsitraukimui į bendruomeninę veiklą, skatinančią teigiamas emocijas, kuri betarpiškai susijusi su emocine ir fizine sveikata, vienišumo jausmo mažinimu, bendravimu, kuris senjorams yra labai svarbus, netgi keičiantis asmenybės bruožus.

Gilinantis į socialinių darbuotojų ir bibliotekinkų patirtis buvo prašoma: „Papasakokite kokiais būdais, priemonėmis užtikriname bibliotekos paslaugų prieinamumą senjorams”.

Tyrimo dalyviai savo patirtis susiejo su ketvirtu šio tyrimo klausimu ir dažnu atveju pakartojo jau išsakytus teiginius, bet nurodė ir konkretesnių pastebėjimų, susijusių su savo patirtimi (žr. 25 lentelėje):

25 lentelė. Būdai ir priemonės užtikrinantys bibliotekos paslaugų prieinamumą

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
BŪDAI IR PRIEMONĖS	Informavimas telefonu, skelbimais	S1: „<...>paskambini telefonu, informuoji. <...> Arba iškabinti skelbimus<...>“ S2: „<...> bibliotekos darbuotojos paskambino<...>“ S4: „<...>“	B1: „<...>daugiausia senjorams yra skambutis.“ B3: „<...> asmeniškai, ir bendraujant telefonu<...>“
	Lankymasis paslaugų gavėjų namuose	S2: „<...> bibliotekininkė ateina siūlo<...>“ S3: „<...> kai bibliotekininkas pats ateina<...>“	B2: „<...>kas užsakyta nuveži žmogui į namus<...>“
	Įdomūs, autoritetingi susitikimų dalyviai, atlikėjai	S2: „<...> susitikimas su politinio susivienijimo įkūrėjais, iniciatoriais<...>“ S4: „<...>kai atvažiuoja koks nors kunigas<...>“	B2: „<...>dar kažkoks labai pageidaujamas ar žinomas žmogus kai atvažiuoja.“
	Nuvežimas į biblioteką ir parvežimas į namus	S1: „<...>jei reikia, tai ir pavežam, visuomet taip.“ S3: „Dar pavėžėjimas, jei matome, kad to reikia.“ S4: „<...>vežu į biblioteką.“	B1: „<...>kartais socialinė darbuotoja pavežimu pasirūpina<...>“ B3: „<...>seniūnija parūpina transportą pavėžėjimui.“ B4: „<...>Jei kreipiasi, atvežame, arba parvežame po renginio.“

Socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai išskyrė savo praktikoje labiausiai pasiteisinusius, daugiausiai naudojamus keturis būdus ir priemones užtikrinančius bibliotekų paslaugų prieinamumą senjorams: informavimas telefonu, skelbimais, lankymasis paslaugų gavėjų namuose, įdomūs, autoritetingi susitikimų veikėjai, atlikėjai, nuvežimas į biblioteką ir parvežimas į namus.

Beveik visi tyrimo dalyviai nurodė nuvežimo į biblioteką ir parvežimo į namus svarbą: „*Kai reikia ir manęs prašo, vežu į biblioteką*” (S4). Tai rodo, kad senjorams yra labai svarbus fizinio mobilumo užtikrinimas.

Autoritetingi susitikimų veikėjai, atlikėjai įtraukia į veiksmą, į diskusijas „*<...> iš tikrųjų, viena senolė prieš keletą metų susitikime su vieno politinio susivienijimo įkūrėjais, iniciatoriais buvo. Politikai buvo atvažiavę, susitikimas bibliotekoj vyko. Tai taip tiesiog įsitraukė, tiek įsitraukė į tą politiką. Ir ta senolė tapo būtent renginio politikiere pagrindine. Po renginio tai taip pat įdomu jai pačiai buvo. Dar kurį laiką stebėjo, klausinėjo, per radiją klausė, visiem pasakojo ir savo teorijas dėstė.*” (S2). Tada atsiranda tikslas kažkuo domėtis, mintys nukreipiamos nuo negatyvių, slegiančių minčių.

Kaip svarbų paslaugų prieinamumo būdą tyrimo dalyvis nurodė „*<...> pirmiausia informacija iš lūpų, tai yra betarpiškai bendraujant*” (S3). Tai rodo senjorų pasitikėjimą gaunama žodine informacija iš autoritetingų, kompetetingų asmenų. Kitas tyrimo dalyvis jam pritaria teiginiu, kad „*senjorams šiluma, šiltas bendravimas, kaip minėjau*” (B3). Tiek socialiniai darbuotojai, tiek bibliotekininkai supranta bendravimo vertę ir šią priemonę sėkmingai naudoja.

Vertingi informantų pastebėjimai yra tokie, kad „*užtenka senjorui keletą kartų parodyt, nuvesti. Kad įdomu ir bibliotekoj. Tai nebūtinai atsisėdus skaityti, laikraštį vartalioti. Tai yra įdomūs renginiai, susitikimai, edukacijos, galų gale įvairiausi ten pasirinkimai. Žmogus kai nueina, užtenka nueiti vieną, du kartus, ir jis pagauna tą kabliuką. Bet senjorą reikia nuvest, parodyti. Ir iš tikrųjų, gerai jeigu seniūnijoje tokie stiprūs socialiniai darbuotojai, kurie patys suinteresuoti, kad ne tik žmogus būtų sotus maistu ir vaistais, bet jam reikia parodyti kelią į biblioteką, jį reikia sudominti.*” (S2). Tyrimo dalyvio pastebėjimai rodo, jog didelį poveikį teikiant paslaugas turi žmogiškasis faktorius, kad daug priklauso nuo specialisto asmenybės, požiūrio į atliekamas darbo funkcijas, noro suteikti daugiau nei yra parašyta pareigybės aprašyme.

*Dalindamiesi savo patirtimis socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai patvirtino bendravimo su senjorais svarbą, išskirdami pavėžėjimo, tai yra fizinio bibliotekose teikiamų paslaugų pasiekiamumo, susitikimų su įdomiais, žymiais žmonėmis svarbą, paslaugų gavimo užtikrinimą namuose svarbą.*

Paskutiniu šios dalies klausimu tyrimo dalyvių buvo prašoma pasidalinti savo įžvalgomis ir atskyti į klausimą: „Kokios, Jūsų nuomone, senjorų nesilankymo bibliotekoje priežastys? Pakomentuokite?”.

Tyrimo dalyvių patirtys rodo, kad nesilankymo bibliotekoje priežastys yra įvairios (žr. 26 lentelė):

26 lentelė. *Senjorų nesilankymo bibliotekoje priežastys*

KLAUSIMŲ KATEGORIJA	KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJA	INFORMANTŲ TEIGINIAI KLAUSIMŲ SUBKATEGORIJAI	
		Socialinių darbuotojų teiginiai	Bibliotekininkų teiginiai
SENJORŲ NESILANKYMO BIBLIOTEKOJE PRIEŽASTYS	Neišugdytas poreikis nuo vaikystės, jaunystės lankytis bibliotekoje	S1: „<...>kai buvo jauni nesilankė tai būdami senjorais nebepradeda lankytis”	B1: „<...>Kuriems nebuvo ta biblioteka pirmoje vietoje, gal tai ir neina” B2: „<...> jeigu jaunystėje, vaikystėje tėvai nepradėjo pratinti prie knygos tai ir suaugęs žmogus jau tada neina į biblioteką”
	Užsidarymas	S3: „<...>užsidarymas, kada žmogus lieka vienas, jis ir pabuvęs vienas, lyg ir pradeda gyventi atsiskyrėlio gyvenimą.”	B4: „<...> užsisėdėjimas namuose.”
	Sveikatos būklė	S3: „<...>sveikatos problemos, labai lemia<...>” S4: „<...>kojos nebelaiko, greit pavargsta<...>”	B1: „<...> dabar dėl sveikatos skaito mažiau.” B3: „<...> tai tiesiog sveikatos būklė.”

Dalindamiesi savo patirtimi socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai pastebi tokias pat nesilankymo bibliotekoje priežastis, tai: **neišugdytas poreikis nuo vaikystės, jaunystės lankytis bibliotekoje** „Negalima sakyti, kad tinginystė. Bet šiaip tai manyčiau, kad jeigu jau senjoras pats nenori, tai visai neateis ir nesilankys. Nors visos sąlygos sudarytos” (S1), „<...>gal tiesiog neišsiugdytas toks poreikis. Nors gi, kaip sakant, nė vieno neatstumiū visus priimu, stengiuosi” (B2), **užsidarymas** „Jį labai sunku būna po to įkalbinti, kad reikia keisti aplinką, kad reikia bendraut. Reikia palaikyti ryšį su, sakykim, tiek su panašaus amžiaus kolegomis, tiek su kitais žmonėmis. Tas atsiskyrimas, atsirandantis, sakykim, pabuvus vienuose” (S3), „<...>kad ir gali, kartais nedrįsta žmogus” (B4), **sveikatos būklė** „Kada tik pablogėja sveikata žmogus tampa tikrai sunkiau sukalbamas ir tikrai dar labiau atsiriboja nuo visų” (S3), „Nueina iki tualetu ir atgal ar kitas net iki tualetu nenuėina. Vaikšto kambaryje ar vasaros metu kai kurios retkarčiais į kiemą išėina ir viskas. Negali, negali paprasčiausiai” (S4), „O kurie anksčiau skaitydavo daugiau, bet dabar dėl sveikatos skaito mažiau, bet jie vis tiek kai kada ateina” (B1).

Socialiniai darbuotojai išskiria tokias nesilankymo bibliotekoje priežastis kaip: **gyvenimo būdas** „<...> įtakoja tą senjorų nesilankymą bibliotekoje, dar ir gyvenimo būdas<...>” (S1), „<...>jeigu jie visą gyvenimą nesilankė bibliotekoje, nes tikrai augino vaikus, ten gyvulius turėjo, daržus. Jie neturėjo paprasčiausiai laiko. Džiaugdavosi, kad paskaito laikraštį, arba pažiūri televizoriaus” (S2) ir iš karto siūlo sprendimą kaip galima būtų pašalinti šią priežastį „<...> Bet jau būdami garbaus amžiaus, jeigu dar tikrai sveikata leidžia, pilnai gali dalyvaut, bet reikia iš

šono postūmio. Tiesiog stumtelė, kad jis susidomėtų. Ir jeigu jis bent pora renginių aplanko, pagauna tą cinkelį, jis jau į biblioteką tikrai ateis. Ir aš pati matau, kai nueinu koks renginyje visiškai nematytas žmogus atėjo. Pasirodo jam patiko, jis pradeda eiti. Tegul ir nedaug, bet žmogui reikia stumtelėjimo, kad kažkas taip padarytų”; **žalingi įpročiai** „<...>nuo jaunų dienų piktnaudžiavo alkoholiu, tai tą patį daro ir pasenę”(S1); **gaunama negatyvi informacija** „Informacija, sakykim, kuri dabar pasiekia paslaugų gavėjus, negatyvi informacija, turiu omeny - kad gali būti sukčiavimo atveju, kad, sakykim, vyksta kažkas negero, kad ir pasakojimai apie karus, irgi atitinkamai veikia žmones. Ir juos tarsi užprogramuoja, kad nieko nenori, bijo ir va toks atsiranda, sakykim, užsisiklindimas savyje.”; **senyvas amžius**

Bibliotekininkai teigia, kad senjorų nesilankymo bibliotekoje priežastys yra **informacijos apie bibliotekoje vykstančias veiklas, teikiamas paslaugas negavimas** ir siūlo kaip galima būtų spręsti šią nesilankymo bibliotekoje priežastį „<...>todėl labai gerai, kai į bibliotekoje veikiančius klubus savo draugus atsiveda jau ten besilankantys. Tada įsitraukiama į klubo veiklas, į klubo renginius. Tada pradeda lankytis kituose bibliotekos renginiuose, užsikabina, pradeda netgi skaityti knygas, bet tai jau liečia tuos, kurie dar gali patys ateiti į biblioteką” (B4,) **atstumas iki bibliotekos ir transporto** neturėjimas.

Išanalizavus tyrimo dalyvių patirtis galima daryti prielaidą, kad socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų turima patirtis yra skirtinga, nes nuomonės dėl senjorų nesilankymo bibliotekoje sutampa tik iš dalies, tai yra sutampa tik dėl trijų tyrime atskleistų priežasčių – neišugdyto poreikio nuo vaikystės, jaunystės lankytis bibliotekoje, užsidarymo ir sveikatos būklės. Tiek socialiniai darbuotojai, tiek bibliotekininkai, teikdami paslaugas savo paslaugų gavėjams senjorams, pastebi skirtingas situacijas ir įvardija skirtingas priežastis matydami jas iš savo profesinės perspektyvos. Socialiniai darbuotojai savo profesinėje veikloje susiduria su pagalbos teikimu, dažnu atveju su negatyviomis socialinėmis situacijomis, kuriose atsiduria jų paslaugų gavėjai, socialinių problemų sprendimų priėmimu, todėl teigia, kad senjorų nesilankymo priežastys susijusios su gyvenimo būdu, žalingais įpročiais, negatyvios informacijos gavimu bei senyvu amžiumi. Bibliotekininkai nurodydami priežastis sieja su informacijos apie bibliotekoje vykstančias veiklas, teikiamas paslaugas negavimu, atstumu iki bibliotekos ir transporto neturėjimu.

### 3.3. Tyrimo diskusija

Šio tyrimo tikslas, uždaviniai bei probleminiai klausimai buvo keliami tam, kad ištirti bibliotekų vaidmenį mažinant senjorų socialinę atskirtį. Biblioteka – socialiai įtrauki, atvira ir moderni, visiems prieinama erdvė, kuri rūpinasi visų be išimties visuomenės narių gerove, o ypač tų, kurie patiria socialinę atskirtį (Kulikauskienė, 2019). Senjorų socialinė atskirtis tai procesas užkertantis kelią jiems visapusiškai dalyvauti normalioje visuomenės, kurioje jie gyvena, veikloje

(Feng, 2011), gauti paslaugas ekonominėje, socialinėje, kultūrinėje ir politinėje sferose (Mikulionienė, 2016). Kultūrinei paslaugų sferai priklauso bibliotekų paslaugos. Bibliotekų paslaugos Visuotinėje lietuvių enciklopedijoje (2003) skirstomos į dokumentų išdavimo, informavimo, konsultavimo, vartotojų mokymų ir renginių organizavimo paslaugas.

Tyrime dalyvavo X rajono socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai, teikiantys paslaugas senjorams.

Atsakydami į klausimus apie socialinę atskirtį mažinančias bibliotekų paslaugas **socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai bendrai paminėjo tris iš penkių** Visuotinėje lietuvių enciklopedijoje (2003) apibrėžtas **bibliotekų paslaugų grupes – dokumentų išdavimą** (knygų, spaudos skolinimas), **vartotojų mokymus** (kompiuterinio raštingumo mokymai) ir **renginių organizavimą** (dalyvavimas renginiuose, renginių organizavimas), kurias teikia senjorams. **Socialiniai darbuotojai nurodo** dar ir bibliotekų teikiamas **interneto paslaugas**. Šie teiginiai sutampa su Ivaškevičienės (2020) nuomone, kad pagrindinės bibliotekos paslaugos yra knygų skolinimas į namus, naudojimasis internetu, dalyvavimas bibliotekos organizuojamuose renginiuose. Tačiau **bibliotekininkų** turimos žinios yra nepalyginamai gilesnės. Jie **išskyrė tokias** paslaugas kaip **edukacijos, klubų ir būrelių pagal pomėgius veikla, parodų organizavimas, konsultavimas, informacinės užklauso** taip patvirtindami Kulikauskienės (2019), teiginius, kad paslaugų spektras apima ne tik knygų išdavimą, informacinių ir kultūrinių renginių organizavimą, skaitymo skatinimą, bet ir mokymosi visą gyvenimą veiklų plėtojimą, skaitmeninio ir informacinio raštingumo ugdymą, nemokamos prieigos prie informacijos šaltinių, interneto suteikimą.

Senjorų, **dalyvavimas kultūroje** ne visada yra aktyvus ir dažnu atveju dalyvavimą kultūroje pakeičia radijas ir televizija (Morrone 2006). Siūlydami senjorams naudotis bibliotekų paslaugomis **socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai akcentuoja knygų, spaudos skolinimo, renginių organizavimo ir dalyvavimo juose bei kompiuterinio raštingumo mokymų paslaugas**. Socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų rekomendacijos skiriasi – socialiniai darbuotojai apsiriboja turimomis žiniomis apie bibliotekų paslaugomis ir jomis siūlo naudotis savo paslaugų gavėjams, o bibliotekininkai siūlo įvairesnę paslaugų pasirinkimą – klubų, būrelių veiklos, konsultavimo, interneto, informacinių užklauso, dokumentų spausdinimo, skenavimo paslaugas, kurios atitinka Lenstra, Oguz, Duvall (2019) teiginius, kad pagrindinės bibliotekos paslaugos, tokios kaip naudojimasis informacinėmis technologijomis, dalyvavimas knygų ar kituose klubuose, renginiuose turi būti plėtojamos ir teikiamos būtent vyresnio amžiaus žmonėms. Vetiugovos-Skupienės, Pauliuščenkos (2022) teiginius apie bibliotekose siūlomus garsinius skaitymus, kurie padeda klausytojams geriau prisiminti girdėtų tekstų detales, susieti jas su savo gyvenimo įvykiais ar turėtais daiktais patvirtina ir tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai, ir bibliotekininkai, nes jie

teikdami paslaugas senjorams siūlo knygų ir spaudos skaitymą savišvietai, vienišumo mažinimui, demencijos simptomų prevencijai.

Tyrimo dalyviai išskyrė **paslaugas, kurios įtakoja** senjorų laisvalaikio užimtumą, psichologinių problemų, atminties sutrikimų prevenciją, išitraukimą į bendruomeninę, visuomeninę, pilietinę veiklą, socialinį dalyvavimą, **tai knygų** (ypač garsinių, negalintiems skaityti įprasto teksto), **spaudos skolinimo, dalyvavimo renginiuose, renginių organizavimo paslaugas**, prie jų **priskirdami ir bendravimą. Bendravimas ir dalyvavimas renginiuose** tarpusavyje labai susiję, nes abiem atvejais yra skatinamas bendruomeniškumas, visuomeniškumas, savirealizacija, mažinamas vienišumo jausmas, socialinė atskirtis. Tokie rezultatai patvirtina Šinkūnienės (2012) teiginius, kad bendravimas skatina bendruomenės narių tarpusavio santykius, savirealizaciją, visaverčio gyvenimo, bendruomeniškumo jausmą, skatina solidarumą (Šinkūnienė, 2022), kokybiškas senjorų užimtumas turi didelį poveikį jų gyvenimo kokybei ir prasmei (Zeleniūtė, Aleksienė, 2018), socialiniam dalyvavimui, pripažinimui (Mikulionienė, Rapolienė, Valavičienė, 2018). Bendravimo trūkumas skatina vienišumą (Vetiugova-Skupienė, Pauliuščenka, 2022), o negalėjimas išitraukti į pilietines, visuomenines veiklas senjorams yra vienas iš socialinės atskirties faktorių (Zhu ir Walker, 2018). Skaitymas naudingas ne tik kaip laisvalaikio užsiėmimas, jis gali daryti stiprų terapinį poveikį turintiems psichologinių problemų, atminties sutrikimų (Vetiugova-Skupienė, Pauliuščenka, 2022), juo labiau, kad senstant mažėja psichologinis atsparumas (Navickas, Vaičiulienė, 2010).

**Naudojimosi kompiuteriais, internetu, dokumentų spausdinimo paslaugų** tyrimo dalyviai **neišskyrė kaip svarbių paslaugų senjorams**, nors jos ir įtakoja senjorų gyvenimo kokybę. Skaitmeninė atskirtis, kaip socialinės nelygybės forma pasireiškia neturint galimybių turėti savo kompiuterio ar naudotis juo bibliotekoje, neturint galimybės naudotis internetu (Manžuch, 2019), turint nevienodas galimybes naudotis infrastruktūra, internetu turiniu ir paslaugomis gimtąja kalba (Warschauer, 2004).

Priemonės, kuriomis naudojasi socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai norėdami sužinoti kokių paslaugų senjorai pageidauja ir informuoti juos apie teikiamas paslaugas yra pokalbis, apklausa, anketavimas, informacijos gavimas internetu ir socialiniais tinklais. **Pagrindinis ir populiariausias informacijos gavimo ir perdavimo būdas yra pokalbis su senjorais.** Kad galėtų apdoroti informaciją ir priimti sprendimus, senjorai linkę vertinti informacijos šaltinių patikimumą teikdami pirmenybę rūpestingam ir emociškai reaguojančiam tarpasmeniniam bendravimui (Manžuch, Macevičiūtė, 2020). Mažai populiarius informacijos gavimo ir perteikimo būdas yra apklausa, o dar nepopuliariesni anketavimas, informacijos gavimas internetu ir socialiniais tinklais. Pasaulio sveikatos organizacijos teigimu, senjorų informuotumas yra būtinas, kad jie būtų informuoti apie turimas galimybes. Šapelytės, Alifanovienės, Kepalaitės, Jurevičienės,

Vaitkevičienės, Valuckienės (2021) nuomone, bibliotekų prieinamumui svarbios informacijos ir komunikacijos sritys.

Tyrimo rezultatai rodo, kad motyvuojant senjorus užsisakyti bibliotekų teikiamas kultūrinės paslaugas **būtinai asmeninių ryšių su senjorais palaikymas**, kuris tiesiogiai įtakoja socialinius ryšius. Šie teiginiai atitinka Zeleniūtės, Kviatkovskos, Aleksienės (2016), teiginius, kad užimtumo veiklos senjorams padeda jaustis svarbiems, skatina megzti santykius, stiprina gebėjimą juos palaikyti, stiprina socialines patirtis. **Aktuali pagalba**, turintiems judėjimo sunkumų, reikalinga **pavėžėjimo paslauga**. Tai patvirtina Walsh ir kt. (2017), nes jie susiduria su kliūtimis ir iššūkiais, susijusiais su judumo ir prieinamumo sumažėjimu, galimybėmis dalyvauti jų pageidaujamoje kultūrinėje veikloje. Bibliotekų teikiamų paslaugų užsakymo motyvavimą įtakoja specialistų turima profesinė patirtis, interesai ir žinios. Žalimienė (2003) nurodo, kad socialinių darbuotojų patirtis susijusi su teikiamomis švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugomis. Galimybės gauti socialines paslaugas senjorams yra būtinos dėl jų specifinių poreikių ir oraus gyvenimo užtikrinimo (Ghenta, Matei, Mladen-Macovei ir Stanescu, 2022).

**Bibliotekininkų patirtis susijusi su kultūrinių paslaugų teikimu** aptarnaujamoje teritorijoje gyvenančiais senjorais, nepriklausomai nuo to ar senjorai naudojami socialinių darbuotojų pagalba. Jų patirtis yra susijusi su tais senjorais, kurie lankosi bibliotekoje ar naudojami bibliotekos teikiamomis paslaugomis. Tyrimas atskleidžia, kad senjorai dalyvaudami veiklose ir naudodamiesi bibliotekų teikiamomis paslaugomis turi matyti tame sau dalyvavimo naudą, tam savo teiginiais pritaria Mikulionienė, Rapolienė, Valavičienė (2018)– sprendžiant socialinę atskirtį, vienišumo problemą, Lin (2001) – susitikti pažįstamus žmones ar užmegzti naujas pažintis gauti įdomios, naudingos įvairiomis prasmėmis informacijos, per kūrybines veiklas parodyti savo gebėjimus, įgyvendinti svajones, įdomiai ir turiningai praleisti laiką, Zeleniūtė, Kviatkovska, Aleksienė (2016) – laisvalaikio užimtumas, kūrybinės veiklos, skatina senjorų emocijų raišką, teigiamą savęs vertinimą, padeda išreikšti slopinamus jausmus, pajusti emocinį pasitenkinimą, turi pozityvų poveikį kognityvinių funkcijų palaikymui.

**Socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų** teiginiai apie bendradarbiavimą atskleidžia faktą, kad **bendradarbiavimas vyksta, bet jis nėra tolygus** ir priklauso nuo specialistų geranoriškumo, žingeidumo, komunikabilumo, noro suteikti kokybiškas, pageidaujamas, svarbias paslaugas paslaugų gavėjams. Marwiyah (2019) tai patvirtina, sakydama, kad svarbu bendradarbiauti su institucijomis, kurios rūpinasi paslaugų teikimu senjorams, reklamuodamos savo paslaugas. Nors apie bendradarbiavimą plačiau ir išsamiau kalba bibliotekininkai nei socialiniai darbuotojai aišku viena – bendradarbiavimas yra svarbus senjorų gyvenimo kokybės gerinimui, Ghenta ir kt., (2022) patvirtina, kad senjorų gyvenimo kokybė yra glaudžiai susijusi su jiems teikiamų socialinių paslaugų kokybe. Bendradarbiavimas įtakoja tarpusavio pasitikėjimą, užtikrinant ilgalaikio

bendradarbiavimo perspektyvas, siekiant teigiamos įtakos socialinio darbuotojo ir bibliotekininko veiklai. Bibliotekininkiai bendradarbiauja su asmenimis ir organizacijomis, kad galėtų rengti įvairias programas (Hughes, 2017). Teikiant socialines paslaugas bendradarbiavimas yra būtinas su kitomis socialines paslaugas teikiančiomis institucijomis (Gečienė, Gudžinskienė, 2018). Skatinant partnerystę pamažu pereinama prie bendradarbiavimo su kitais sektoriais (Adomaitytė-Subačienė, 2019).

Tyrimas rodo, kad **siekiant įtraukti senjorus į aktyvesnę kultūrinę veiklą bibliotekoje svarbu žinoti jų nuomonę, išklaudyti pageidavimus**. Šiai minčiai pritaria Liobikienė, Šinkūnienė (2010), nes pagyvenę ir seni žmonės nori viskuo domėtis, jie turi savo pomėgius, jiems labai svarbu jaustis reikalingais, sugebančiais, savarankiškais, pripažintais ir Mikulionienė, Rapolienė, Valavičienė (2018), sakydamos – įsitraukimas į bendruomenines veiklas būtų naudingas. Tyrimo dalyviai teigia, kad patys senjorai turėtų norėti aktyviau dalyvauti veikloje. Jų mintims pritaria Savickaitė (2006) sakydama, kad žmonės turi bendrauti ir siekdami pozityvios socializacijos burtis į bendruomenes, pagal pomėgius, įsitikinimus, gyvenamąją teritoriją. Tyrimas parodė, kad sudėtinga įtraukti senjorus į aktyvesnę kultūrinę veiklą bibliotekoje, nes dažnu atveju tai yra susiję su jų blogėjančia sveikata. Šiems rezultatams pritaria: Vaičiulienė (2010), Spirgienė, Macijauskienė (2008), Bikmanienė ir kt. (2002), Walsh ir kt. (2021), Wynia, Baluk ir kt. (2020) – kai prastėja rega, klausa, labiau reiškiasi lėtinės ligos, dažnėja fizinės traumos, mažėja dalyvavimo kultūrinėje veikloje galimybės, emocinė būklė, psichinė sveikata, įpročiai, savarankiškas judėjimas, kurio praradimas sukelia depresiją, socialinės izoliacijos jausmą.

Tyrimas atskleidė, kad norėdami senjorus įtraukti į aktyvesnę veiklą, paskatinti kažkuo užsiimti kreipiamasi pagalbos į šeimos narius, gimines. Šie teiginiai atitinka Lietuvos nacionalinės bibliotekos (2020) duomenis – sprendžiant vienkiemiuose, atokiose sodybose, toli nuo bibliotekos gyvenančių senjorų aprūpinimą knygomis ir spauda dažnai į pagalbą pasitelkiami šeimos nariai, kaimynai.

Šapelytė, Alifanovienė, Kepalaitė, Jurevičienė, Vaitkevičienė, Valuckienė (2021) pažymi, kad bibliotekos priima savanorystės iniciatyvas, anot Dury (2016), tai galimybė senjorams būti savanoriais bibliotekose sudarant sąlygas savirealizacijai, geresnei savijautai ir socialinei integracijai. Įsitraukimas į savanoriškas veiklas mažina senjorų socialinę atskirtį, vienišumą (Mikulionienė, Rapolienė, Valavičienė, 2018). Tai vienas iš būdų senjorus paskatinti įsitraukti į visuomeninę, bendruomeninę veiklą ypač tuo metu kai vyksta socialinių vaidmenų pokyčiai, atsisakoma buvusių socialinių ir profesinių vaidmenų, įgyjami nauji vaidmenys (Navickas, Vaičiulienė, 2010; Mockus, Žukaitė, 2012; Glava, 2016). Tyrimas rodo, kad **savanorystės galimybės bibliotekos kultūrinėje veikloje nėra išnaudojamos**. Yra tik pavieniai sėkmingo



senjorų savanoriavimo pavyzdžiai. Nors senjorų savanorystė nėra populiarė ir visuomenėje primtina kaip įprastas reiškinys, kitose šalyse tai jau nėra naujiena.

Senjorai nori ir siekia kuo ilgiau gyventi savo namuose (Farber ir kt., 2011), savoje bendruomenėje, kuri sudaro saugumo jausmą, nepriklausomai nuo sveikatos sutrikimo ar ypatingų poreikių (Šinkūnienė, 2022). Šiuos teiginius atspindi tyrimo rezultatai, nurodantys siūlyti senjorams dalyvauti mokymosi viso gyvenimo veiklose. Šiems teiginiams pritaria Kulikauskienė (2019) sakydama, kad bibliotekos vykdydamos informacijos teikimo, edukacines, kultūrinės, bendruomenines veiklas užtikrina prieigą prie informacijos šaltinių, Kulikauskienė, Šaparnienė (2020), nes dalyvauti mokymosi visą gyvenimą procesuose ir turiningai praleisti laisvalaikį, yra neatsiejama sėkmingo visuomenės funkcionavimo dalis. Tyrimas rodo, kad **siekiant įtraukti senjorus į aktyvesnę veiklą reikia jiems siūlyti tobulinti skaitmenines kompetencijas**. Šiuos teiginius patvirtina Dijkas (2005), nes skaitmeninė atskirtis atsiranda dėl motyvacijos naudotis skaitmeninėmis technologijomis skirtumų (priklauso nuo individualių nuostatų ir požiūrio), Lee, Chen, Hewitt (2011) – subjektyvus savo gebėjimų išmokti naudotis informacinėmis technologijomis vertinimas lemia senjorų apsisprendimą naudotis jomis, Manzoor, Vimarlund (2017) – bibliotekos sudaro sąlygas skaitmeninių kompetencijų tobulinimui, Strover (2019) – prieigai prie kitų institucijų virtualių paslaugų, Marwiyah (2019) – ypač senjorams, gyvenantiems kaimo vietovėse, neturintiems asmeninių kompiuterių bei nemokantiems naudotis informacinėmis ir ryšių technologijomis. Nors tyrimo dalyvių nuomonės išsiskyrė, dėl bibliotekų teikiamų paslaugų didesnio prisidėjimo mažinant senjorų socialinę atskirtį, bet **kartu buvo pripažinta, jog sudėtinga pritraukti senjorus į bibliotekas**.

Socialiniai darbuotojai nėra tiesiogiai susieti su bibliotekų vykdoma veikla, taip kaip ir bibliotekininkai nėra susieti su socialinių darbuotojų veikla ir atlieka savo tiesiogines darbo funkcijas, koncentruodamiesi į jiems iškeltus paslaugų teikimo tikslus ir uždavinius, tam, kad būtų užtikrintas paslaugų teikimas.

Tyrimas atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai mato ribotas galimybes naujų paslaugų kūrimuisi, bet **suvokdami bendravimo svarbą senjorams, siūlo su jais labiau palaikyti ryšį, nenustoti bendrauti, netgi intensyvinti bendravimą, aktyviau įtraukti senjorus į informacinių technologijų mokymus, medijų ir informacinio raštingumo veiklas**.

Edukacinė veikla sudaro sąlygas žinių įgijimui, plėtimui, nuomonės formavimui, socialinių ryšių plėtojimui, kultūrinių įgūdžių formavimui (Willener, 2003), bet šios paslaugos, kaip galimybės mažinti socialinę atskirtį, tyrimo dalyviai neišskyrė, nors senjorai galėtų įsitraukti į edukacinius užsiėmimus, kuriuose praleistų laiką kažko mokydami ar mokydami kitus.

Tyrimas, kaip svarbų faktą, **atskleidė tikslingą bibliotekų potencialo panaudojimą senjorų socialinės atskirties mažinimui**. Svarbu, kad bibliotekose būtų įrengti pandusai, liftai,

keltai norint lengvai pasiekti reikiamą pastato aukštą, bibliotekų fondus, kompiuterius ir t.t., patalpas, kuriose vyksta renginiai, susitikimai, kur senjorai bendrauja vieni su kitais (Marwiyah, 2019), nes jiems svarbu dalintis savo patirtimi, užmegzti santykius, kad palaikytų vieni kitus (Dury, 2016). Šie mokslininkų teiginiai patvirtina tyrimo rezultatus – erdvės, pritaikytos renginiams, susitikimams, asmeniniams pokalbiams ir t.t., išskiriamos ir parodomos kaip svarbus elementas, įtakojantis pasirinkimo galimybes, užtikrinantis komfortabilų laisvalaikio praleidimą, susitikimų, mokymosi ir kt. aplinkas senjorams. Įrengtos ir senjorų poreikiams pritaikytos erdvės turi įtakos jų teigiamai emocinei būsenai, pozityvumui, gerai savijautai. Šiuos teiginius patvirtina Cline ir Jarvis (2019) savo teiginiu, kad patogios bendros viešosios erdvės yra vietos bendruomenės narių socialinių santykių užmezgimui, susitikimams, pokalbiams ar svarbių dalykų aptarimui.

Tyrimo dalyviai **atkreipė dėmesį į geografinę bibliotekos padėtį kaip svarbų faktorių**, kuris turi didelės reikšmės, nes senjorams yra patogų, lengva rasti, kai biblioteka yra miestelio, kaimo ar miesto centre, šalia parko, viename pastate su kitomis įstaigomis. Vienu atėjimu jie gali pasinaudoti ir kitų įstaigų teikiamomis paslaugomis, gaudami kasdieniniam gyvenimui, buičiai reikalingą informaciją ar paslaugas. Šią tyrimo dalyvių nuomonę patvirtina Klinenberg (2018), Dalmer ir kt. (2020) teiginiai, kad senjorams viešoji biblioteka yra svarbi bendruomenės erdvė, Putnam (2003), kad tai ypač aktualu kaimiškųjų teritorijų ar mažus mikrorajonus turinčioms bibliotekoms, nes dažnu atveju biblioteka yra vienintelė toje teritorijoje vieša vieta bendruomenės integracijai.

Tyrimas atskleidė, kad **bibliotekų turimą kompiuterinę įrangą, kita technika, internetas, kompiuterinės programos yra svarbus faktorius senjorų skaitmeninei įtraukčiai**, nuo prieigos prie naujausių technologijų iki gebėjimų jas tikslingai panaudoti. Visa bibliotekų turima įranga panaudojama kasdieninių problemų sprendimams. Dažniausiai senjorų problemos susijusios su sveikata (registracija pas gydytojus, informacija apie vaistus ir kt.), buitimi (prašymų rašymas, reikiamų daiktų, bilietų įsigijimas ir kt.), saugumu (informacija apie karą Ukrainoje ir kt.), socialiniais tinklais.

Tyrimas atskleidžia, kad svarbu turėti prieigą prie technologinės įrangos ir interneto, dalyvauti skaitmeninių kompetencijų ugdymo veiklose bei naudotis skaitmeninėmis paslaugomis. Šiuos tyrimo dalyvių teiginius patvirtina Kulikauskienė, Šaparnienė (2020), nurodydamos, kad senjorams yra svarbi bibliotekų turima ir siūloma kompiuterinė technika, internetas, suteikiantys galimybes rūpintis sveikata, bendrauti su artimaisiais, sutaupyti pinigų, skaitmeninio raštingumo mokymai, individualios konsultacijos, kitos skaitmeninės bibliotekų paslaugos, Manžuch, Macevičiūtės (2020) tyrimai, kad senjorų informacijos paieška priklauso nuo bendravimo su ribota socialine aplinka, daugiausiai su šeimos nariais, o socialinių kontaktų ieškojimas dažnai apsiriboja su stresu susijusiomis situacijomis, tokiomis kaip liga ar ūmus pavojus.

Tyrimo duomenys rodo, kad **svarbus faktorius yra patogūs baldai, įgarsinimo aparatūra, renginių vieta**. Ši faktorių, kaip svarbų, išskyrė socialiniai darbuotojai. Jų teiginius patvirtina Kulikauskienė, Šaparnienė (2020) nurodydamos, kad skaitmeninės įtraukties didinimo srityje senjorų naudojimąsi kompiuterinėmis technologijomis, internetu, skaitmeninėmis paslaugomis ir dalyvavimą skaitmeninio raštingumo mokymuose apriboja bibliotekų infrastruktūros ir technologinės įrangos nepritaikymas senjorų poreikiams.

Tyrimo rezultatai rodo, kad socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų pastebėjimai, žinios, patirtys yra skirtingi, nes jų darbo specifiška yra skirtinga. Dažnu atveju socialinių darbuotojų pastebėjimai nebūtinai sutampa su bibliotekininkų pastebėjimais, nes socialinių darbuotojų įgyta patirtis, dirbant su žmonėmis, turinčiais įvairių specialiųjų poreikių, leidžia pastebėti tuos dalykus, kurių jiems reikia.

Nei vienas tyrimo dalyvis nepamiršo nemokamai teikiamų bibliotekos paslaugų, o tai yra labai svarbu senjorams, nes daugelis iš jų susiduria su finansiniais sunkimais, nepriteklumi. Todėl bibliotekose teikiamos nemokamos paslaugos iš dalies nėra išnaudojamos, kad būtų mažinama senjorų socialinė atskirtis. Zhu ir Walker (2018) teiginiai, kad skurdas, galimybių naudotis bendruomenės paslaugomis ribotumas, negalėjimas įsitraukti į pilietines veiklas senjorams yra vienas iš svarbiausių socialinės atskirties faktorių, Mikulionienės (2016) teiginiai, kad socialinė atskirtis apima išteklių, teisių, prekių ir paslaugų apribojimą ar neturėjimą, negebėjimą dalyvauti „normaliuose“ santykiuose ir veiklose, kurios prieinamos daugumai tos visuomenės narių parodo bibliotekose teikiamų nemokamų paslaugų svarbą.

Tyrimo rezultatai ir dalyvių patirtis rodo, kad skambinimas, žinučių siuntimas telefonu, darbuotojo nuvykimas į namus, bibliotekininko iškvietimas į namus, susisiekiimo organizavimas, tai yra **betarpiškas bendravimas su senjorais, kurie negali ateiti į biblioteką, yra svarbūs** užtikrinant paslaugų teikimą.

Pagal savo darbo specifišką socialiniai darbuotojai daugiau lankosi klientų namuose, organizuoja pavėžėjimą, teikia kitas paslaugas, todėl jų atsakymuose visų pirma vyrauja atsakymai susiję su tiesiogiai atliekama veikla orientuota į asmens priežiūrą paslaugų teikimą paslaugų gavėjų namuose. Šiuos teiginius patvirtina Šapelytės, Alifanovienės, Kepalaitės, Jurevičienės, Vaitkevičienės, Valuckienės (2021) teiginiai, kad bibliotekų prieinamumui svarbios informacijos prieinamumo, komunikacijos, judumo/ mobilumo, vadybinių sprendimų sritys. Jos patvirtina, gautus tyrimo rezultatus, kad svarbus darbuotojo nuvykimas į kliento namus, bibliotekininko iškvietimas į paslaugų gavėjo namus ir teigia, kad bibliotekos darbuotojų vykimas pas klientus į namus pristatnt leidinius, atveriant galimybes priartinti paslaugas prie visų skaitytojų, padarant jas lanksčias, savalaikes, greitas, pritaikytas pagal individualius poreikius yra reikšmingas socialinės įtraukties didinimui.

**Tyrimo rezultatai rodo apčiuopiamą bibliotekų teikiamų paslaugų naudą senjorų socialinės atskirties mažėjimui, gyvenimo kokybės gerėjimui.** Tą parodo socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų pateikti sėkmės istorijų pavyzdžiai. Bibliotekose organizuojami kompiuterinio raštingumo mokymai, renginiai sudaro sąlygas bendruomeniškumo ugdymui, įsitraukimui į bendruomeninę veiklą, skatinančią teigiamas emocijas, kuri betarpiškai susijusi su emocine ir fizine sveikata, vienišumo jausmo mažinimu, bendravimu, kuris senjorams yra labai svarbus, netgi keičiantis asmenybės bruožus. Tyrimo rezultatai atitinka Šinkūnienės (2012) teiginius, kad bendruomenės narių saviraiškos, dvasinių vertybių puoselėjimas, siekiant skatinti tarpusavio bendravimą ir visaverčio gyvenimo pajautimą, priklausymas bendruomenei sudaro saugumo jausmą, senjoras jaučiasi atstovaujamas ir įgaliotas, nepriklausomai nuo sveikatos sutrikimo rimtumo, problemų ar ypatingų poreikių (Šinkūnienė, 2022).

**Tyrimo rezultatai (sėkmės istorijos) rodo spartų technologijų žengimą į kasdieninį senjorų gyvenimą.** Tai sudaro sąlygas sparčioms permainoms, su kuriomis senjorai nesugeba suspėti, prie jų prisitaikyti. Dažnai jie priešinasi šioms naujovėms ir ieško pagalbos kas už juos galėtų atlikti vienokį ar kitokį veiksmą, susijusį su išmaniosiomis technologijomis. Bibliotekose gauti kompiuterinio raštingumo pagrindai, suteikiamos konsultacijos, pagalba sudaro sąlygas šių sparčių pokyčių priartinimui prie senjorų gyvenimų. Naudojimasis išmaniosiomis technologijomis, internetu įgalina senjorus įsitraukti į visuomenės gyvenimą, socialinius tinklus, palaikant ryšius su šeimos nariais, giminėmis, pažįstamais, gerina sveikatos raštingumą (užsiregistravimas pas gydytojus, vaistų įsigijimas internetinėje vaistinėje, vaistų paieška ir t.t.) ar padeda gauti finansinės naudos. Šiuos tyrimo teiginius patvirtina Marwiyah (2019) teigdama, kad yra svarbus programų sukūrimas ir pritaikymas senjorams – veikla, skatinanti informacinį savarankiškumą, medijų raštingumą, saviraišką.

Tyrimo rezultatai parodė, kad **socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai užtikrindami bibliotekų paslaugų prieinamumą senjorams savo praktikoje naudoja labiausiai pasiteisinusius būdus**, tai: informavimą telefonu, betarpišką bendravimą, skelbimus, lankymąsi paslaugų gavėjų namuose, kviesdami įdomius, autoritetingus susitikimų dalyvius, atlikėjus, nuveždami į biblioteką ir parveždami senjorus į namus.

Turėdami informaciją apie juos dominančius renginius, kurie vyksta bibliotekoje, norėdami apsilankyti juose senjorai neretai susiduria su susisiekiimo problema. Todėl jiems labai svarbu žinoti, kad turės galimybę nuvykti ir grįžti į namus, nes daugelis iš jų neturi savo transporto priemonės, ar negeba ja naudotis, o kai kuriems reikalingas palydėjimas. Šiuos teiginius patvirtina Walsh ir kt. (2017), kad senjorai gali susidurti su kliūtimis ir iššūkiais, susijusiais su judumo sumažėjimu, dalyvauti jų pageidaujamoje veikloje.

Tyrimas rodo, kad **kviečiant senjorus į susitikimus** su autoritetingais, įdomiais žmonėmis visų pirma **reikia jų pačių atsiklausti su kuo jie norėtų** susitikti, pabendrauti, padiskutuoti. Tada atsiranda tikslas kažkuo domėtis, mintys nukreipiamos nuo negatyvių, slegiančių minčių. Tyrimo dalyvių teiginius savo teiginiais patvirtina Šapelytė, Alifanovienė, Kepalaitė, Jurevičienė, Vaitkevičienė, Valuckienė (2021), kad biblioteka turi veikti kartu su paslaugų vartotojais, joje dirbantys specialistai turi identifikuoti ir atliepti paslaugų vartotojų poreikius, Fraser ir kt. (2015), Bernard ir Rickett (2016), kad senjorų įtraukimas į kūrybinę veiklą teigiamai veikia jų gyvenimo gerovę, sveikatą ir savivertę, Wojciechowska (2021), kad bibliotekos gali būti kertinis akmuo teikiant naujas paslaugas, atitinkančias tikruosius socialinius poreikius, pagyvindamos ir įtraukdamos vietas bendruomenės.

Tyrimo rezultatai rodo, kad **bibliotekų paslaugų prieinamumo užtikrinimui didelį poveikį turi paslaugas teikiančio specialisto asmenybė**, požiūris į atliekamas darbo funkcijas, noras suteikti daugiau nei yra parašyta pareigybės aprašyme.

Tyrimo dalyvių nuomonė apie senjorų nesilankymą bibliotekose ir nesinaudojimą teikiamomis paslaugomis pateikė iš dalies skirtingus duomenis, tai yra, socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų nuomonės sutapo dėl šių faktorių: neišugdytas poreikis nuo vaikystės, jaunystės lankytis bibliotekoje, užsidarymas, sveikatos būklė. Kiti, tyrime pateikti duomenys, atspindi socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų profesinių patirčių skirtumus ir problemų matymą. Socialinių darbuotojų pateikti duomenys rodo, kad senjorai nesilanko dėl gyvenimo būdo, žalingų įpročių, gaunamos negatyvios informacijos, senyvo amžiaus, o bibliotekininkų duomenys rodo, kad senjorai nesilanko dėl informacijos apie bibliotekoje vykstančias veiklas, teikiamas paslaugas negavimo, atstumo iki bibliotekos ir transporto neturėjimo. Skirtingos tyrimo dalyvių patirtys atskleidžia skirtingas problemas ir priežastis. Šie tyrimo rezultatai sutampa su Kulikauskienės, Šaparnienės (2020), teiginiais, kad įsitraukimą į bibliotekų siūlomas veiklas riboja tokios priežastys kaip motyvacijos stoka, skaitmeninių kompetencijų trūkumas, bibliotekų infrastruktūros ir technologinės įrangos nepritaikymas bei informacijos apie šias veiklas stoka.

## IŠVADOS

1. Socialinė atskirtis yra senjorų negalėjimas veiksmingai dalyvauti ekonominiame, socialiniame, politiniame ir kultūriniame gyvenime. Socialinės paslaugos teikiamos siekiant gerinti senjorų gyvenimo kokybę, integraciją, saugią aplinką, pagrindinių poreikių tenkinimą, derinant su užimtumu, asmens sveikatos priežiūra ir specialiosios pagalbos priemonėmis. Paslaugos parenkamos, leidžiančios kuo ilgiau gyventi savo namuose. Svarbu įtraukti senjorus į sociokultūrines veiklas, savanoriavimą, neformalųjį švietimą, aktyvų poilsį, kūrybines saviraiškos veiklas, užtikrinant fizinį, virtualų mobilumą.

2. Senjorams teikiamos, socialinę atskirtį mažinančios, paslaugos bibliotekose yra:

- dokumentų skolinimas (knygos, spauda) ir jų pristatymas į namus,
- renginių organizavimas (popietės, vakaronės, garsiniai skaitymai, klubai, būreliai pagal pomėgius, meno ir kitos edukacijos, parodos),
- vartotojų mokymai (informacinio raštingumo mokymai, skaitmeninio raštingumo mokymai pagal pradedančiųjų ir pažengusiųjų programas, užsienio kalbų užsiėmimai, mokymosi visą gyvenimą ir kultūrinės edukacijos veiklos),
- dalyvavimas nacionalinių, regioninių, rajoninių projektų, akcijų veiklose.

3. Empirinis tyrimas parodė, kad:

- socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų žinios apie bibliotekų teikiamas paslaugas senjorams yra skirtingos;
- socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų nuomone knygų, spaudos skolinimas, jų pristatymas į namus, dalyvavimas renginiuose, renginių organizavimas ir bendravimas labiausiai įtakoja senjorų socialinės atskirties mažėjimą;
- socialiniai darbuotojai žino, išskiria ir geranoriškai teikia kai kurias bibliotekines paslaugas savo klientams;
- socialinių darbuotojų nuomone knygų, spaudos skolinimas į namus yra geriausiai vertinama, žinoma ir teikiama bibliotekų paslauga, kuria naudojasi senjorai;
- bibliotekininkai teigia, kad be socialinių darbuotojų minimų paslaugų, senjorų socialinės atskirties mažėjimui didelę įtaką daro edukacijos, klubų ir būrelių pagal pomėgius veikla, parodų organizavimas, konsultavimas, informacinės užklauso;
- socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai patvirtino betarpiško bendravimo su senjorais svarbą, išskirdami pokalbius telefonu su tais, kurie negali ateiti į biblioteką, pavėžėjimo, susitikimų su įdomiais, žymiais žmonėmis svarbą, paslaugų gavimo užtikrinimą namuose;

➤ nei vienas tyrimo dalyvis neužsiminė apie nemokamai teikiamas bibliotekų paslaugas, o tai yra vienas iš svarbių faktorių įtakančių senjorų gyvenimo kokybę bei socialinę atskirtį.

4. Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai:

➤ tarpusavyje nėra susieti įsipareigojimais, tačiau nereguliariai vieni kitiems padeda tenkindami senjorų poreikius;

➤ mato ribotas galimybes didesniai bibliotekos prisidėjimui prie senjorų socialinės atskirties mažinimo ir siūlo skatinti senjorų įsitraukimą į mokymosi viso gyvenimo, skaitmeninių kompetencijų tobulinimo, bendruomenines, pilietines veiklas;

➤ teikia socialinę atskirtį mažinančias paslaugas ne visiems X rajone gyvenantiems senjorams, bet to pageidaujantiems ir aktyviems senjorams;

➤ nuomonės dėl senjorų nesilankymo bibliotekose sutampa dėl trijų priežasčių – neišugdyto poreikio nuo vaikystės, jaunystės lankytis bibliotekoje, užsidarymo ir sveikatos būklės. Nuomonės nesutampa dėl priežasčių, susijusių su gyvenimo būdu, žalingais įpročiais, neigiamos informacijos gavimo bei senyvo amžiaus, apie kurias kalba socialiniai darbuotojai ir dėl informacijos apie bibliotekoje vykstančias veiklas, teikiamas paslaugas negavimo, atstumo iki bibliotekos ir transporto neturėjimo, apie kurias kalba bibliotekininkai;

➤ teigia, kad siekiant aktyvesnio senjorų įsitraukimo į kultūrinę veiklą bibliotekoje reikia įsiklausyti į senjorų pageidavimus, skirti daugiau dėmesio asmeniniam bendravimui, lankytis senjorų namuose, organizuoti renginius, kuriuose būtų galimybės bendrauti su panašaus amžiaus senjorais, užtikrinti bibliotekos fizinį pasiekiamumą, patogias erdves, baldus, senjorų savanorystės galimybes, nes bibliotekos kultūrinėje veikloje savanorystė neišnaudojama.

Tyrimas parodė, kad socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai, teikdami paslaugas senjorams, pastebi skirtingas situacijas ir įvardija skirtingas priežastis, matydami jas iš savo profesinės perspektyvos.

## REKOMENDACIJOS

### X rajono socialinių paslaugų centro ir bibliotekos vadovams

1. Išsamiau supažindinti socialinius darbuotojus su bibliotekų teikiamomis paslaugomis, reguliariai informuoti juos apie bibliotekų teikiamas paslaugas, organizuojamus įvairius renginius, mokymus, klubų ir būrelių pagal pomėgius veiklą, parodų organizavimą, mokymosi visą gyvenimą veiklas, kad laiku galėtų perduoti informaciją senjorams, paskatintų juos dalyvauti įvairiose veiklose bibliotekoje, organizuoti jų pavėžėjimą.

2. Pagilinti turimas ir suteikti naujų žinių bibliotekininkams apie socialinio darbo su senjorais įpatumus, specifiką, socialinės įtraukties įpatumus, socialinės atskirties dimensijas, sociokultūrinį, rekreacinį darbą.

3. Rekomenduojama pasirašyti tarp įstaigų bendradarbiavimo/partnerystės susitarimą ir aiškiai aptarti bei reglamentuoti bendradarbiavimo sritis, kurios sudarytų senjorams palankesnes sąlygas, įsitraukti į bibliotekos siūlomas ir teikiamas veiklas, mažinančias daugialypę socialinę atskirtį. Siūlomos sutartyje aptarti sritys: socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų bendradarbiavimo apimtis, teritorija, paslaugų teikimo įvairovė, dažnumas, fizinio bibliotekų pasiekiamumo senjorams galimybės, senjorų informavimo reguliarumas apie bibliotekų teikiamų paslaugų pasirinkimą.

4. Vykdyti aktyvesnę informacijos sklaidą apie bibliotekų teikiamų paslaugų senjorams naudą bei skatinti juos naudotis šiomis paslaugomis, į sklaidos procesą įtraukiant šeimos narius, artimuosius, kaimynus, draugus.



## LITERATŪRA

1. Adomaitytė-Subačienė, I. (2019). Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje (Daktaro disertacija). Vilnius: Vilniaus universitetas. Prieiga per internetą: <http://epublications.vu.lt/object/elaba:36479377/index.html>
2. Ambrozaitienė, D., Masiulaitytė-Šukevič, I., Kasparavičienė, L., Litvinavičienė, S., Svidlerienė, D., Ablingienė, A., Bankietienė, V., Deveikytė, R., Graičiūnienė, I., Gruštienė, A., Krajašaitė D., Rakutienė, L., Serafinienė, Z., Stoškutė, V., Vaitekūnienė, V. ir Vildžiūnienė, A. (2014). Pagyvenę žmonės Lietuvoje. Vilnius: Lietuvos statistikos departamentas. Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/services-portlet/pub-edition-file?id=3030>
3. American Library Association. (2018) *Keys to Engaging Older Adults*. Chicago, IL: American Library Association, Office for Diversity, Literacy and Outreach Services. Prieiga per internetą: <http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/Keys%20to%20Engaging%20Older%20Adults.pdf>
4. Aspers, P. ir Corte, U. (2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 42:139–160.
5. Baršauskienė, V. ir Leliūgienė, J. (2001). *Sociokultūrinis darbas bendruomenėje. Užsienio šalių patirtis*. Kaunas: Technologija.
6. *Bendroji 2021 metų bibliotekų ataskaita*. (2022). Lietuvos Respublikos kultūros ministerija. Prieiga per internetą: [https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/2021\\_BIBLIOTEK%C5%B2%20STATISTIKA.pdf](https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/2021_BIBLIOTEK%C5%B2%20STATISTIKA.pdf)
7. *Bibliotekų statistika*. (2022). Lietuvos Respublikos kultūros ministerija. Prieiga per internetą: [https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/2022\\_BIBLIOTEK%C5%B2%20STATISTIKA\(1\).pdf](https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/2022_BIBLIOTEK%C5%B2%20STATISTIKA(1).pdf).
8. Bitinas, A., Cirtautaitė – Kaminskienė, S. ir Petrylaitė, V. (2020). *Socialinės apsaugos teisė*. Vilnius: VU Leidykla.
9. Bitinas, A., Guogis, A., Migun, L. ir Vaižgytė, G. (2010). Socialinių paslaugų administravimo tobulinimas Lietuvos savivaldybėse: Vilniaus ir Varėnos rajonų atvejų tyrimai. *Socialinis darbas* 9 (1,) p.18 - 26.
10. Brodka, M. (2017). Biblioteka Akademicka i relacje nadawczo-odbiorcze: uwarunkowania procesow komunikacyjnych w społeczeństwie informacyjnym. *Folia Toruniensia*, 17, 191-205.

11. Bruxvoort, D. (2016). Library as third place: A strategic framework. *SCONUL*, 68, 13-14.
12. Casteel, C., Nocera, M. ir Runyan, C.W. (2013). Health Promotion and Physical Activity Programs in Senior Centers. *Activities, Adaptation and Aging*, 37 (3): 213–23. doi:10.1080/01924788.2013.784853
13. *CDC Promotes Public Health Approach to Address Depression among Older Adults*. (2010). Centers for Disease Control and Prevention. Prieiga per internetą: [https://www.cdc.gov/aging/pdf/cib\\_mental\\_health.pdf](https://www.cdc.gov/aging/pdf/cib_mental_health.pdf).
14. Chalise, H. N. (2019). Aging: Basic Concept. *Am J Biomed Sci & Res* 1(1). doi: 10.34297/AJBSR.2019.01.000503
15. Clark, I. (2016). The digital divide in the post-Snowden era. *Journal of Radical Librarianship*, 2.
16. Coleman, J. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press.
17. Dalmer, N. K. (2017). Mind the Gap: Towards the Integration of Critical Gerontology in Public Library Praxis. *Journal of Critical Library and Information Studies* 1 (1): 1–23. Prieiga per internetą: <https://ir.lib.uwo.ca/fimspub/136/>.
18. Dalmer, N., Griffin, M., Baluk, K.W. ir Gillett, J. (2020). Aging in (Third) Place with Public Libraries. *Public Libraries*, 59 (4): 22–30.
19. Decker, E. N. (2010). Baby Boomers and the United States Public Library System. *Library Hi Tech* 28 (4): 605–16.
20. *Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo*. 2006/ Nr. A1-93. E-SEIMAS. Prieiga internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/eajTKbKGxd>.
21. *Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių ir atliekamų funkcijų sąrašo patvirtinimo*. 2014 / Nr. A1-487. E-SEIMAS. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/36005a60531c11e485f39f55fd139d01/asr>
22. *Dėl valstybės ar savivaldybių įsteigtų bibliotekų teikiamų mokamų paslaugų sąrašo patvirtinimo*. 2005/Nr. IV-502. E-SEIMAS. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.265649/asr>
23. Dromantienė, L. ir Kanopienė, V. (2004). Demografinis senėjimas ir ES socialinė politika pagyvenusiems. *Socialinis darbas*, 3 (2), 12-23. Prieiga per internetą: <https://www3.mruni.eu/ojs/social-work/article/view/2163/1964>
24. Europos Sąjungos Taryba. (2021). *Tarybos išvados dėl senėjimo aspekto integravimo į viešąją politiką*. Prieiga per internetą: <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-6976-2021-INIT/lt/pdf>

25. Farber, N., Shinkle, D., Lynott, J., Fox-Grage, W ir Harrell, R.. (2011). *Aging in Place: A State Survey of Livability Policies and Practices*. Research Report by the National Conference of State Legislatures and the AARP Public Policy Institute. Prieiga per internetą: <https://assets.aarp.org/rgcenter/ppi/liv-com/aging-in-place-2011-full.pdf>
26. Fisher, K. E., Durrance J. C. ir Hinton, M. B. (2004). Information Grounds and the Use of Need-Based Services by Immigrants in Queens, New York: A Context-Based, Outcome Evaluation Approach. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55 (8): 754–66.
27. Fuller-Gregory, Ch. (2020). Reimagining the library as third place. *Public Libraries*, 59 (4), 9-11.
28. Garlauskaitė, A. ir Zabarauskaitė, R. (2015). Lietuvos gyventojų senėjimą lemiančių veiksnių analizė. *Science: Future of Lithuania*, 7 (2), 199-209.
29. Gečienė, J. ir Gudžinskienė, V. (2018). *Socialinės globos įstaigų, teikiančių paslaugas senyvo amžiaus asmenims, darbuotojų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę*. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. T. 17. P. 37-56.
30. Ghența M., Matei A., Mladen-Macovei L., Stănescu S. (2022). Quality of Life of Older Persons: The Role and Challenges of Social Services Providers. *Int J Environ Res Public Health*, 19(14):8573. doi: 10.3390/ijerph19148573
31. Glava, I. (2016). Особенности социальной работы с пожилыми людьми. Пенсионный возраст как социальная проблема. Рязанский государственный агротехнологический университет им. П.А. Костычева. Prieiga per internetą: <https://studfile.net/preview/5739713/page:2>
32. Gudžinskienė, V. ir Mačiukienė, D. (2011). Senyvo amžiaus asmenų, gyvenančių socialinės globos namuose, socialinių darbuotojų teikiamos pagalbos vertinimas. *Socialinis ugdymas*, 15(26), 41–51.
33. Guogis, A. ir Gudelis, D. (2005). Socialinių paslaugų sektoriaus plėtros galimybės Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 12, 77-85.
34. Hughes, C. (2017). Rural Libraries Services for Older Adults: A Nationwide Survey. *Public Library Quarterly*, 36 (1): 43–60.
35. *IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. (2001). IFLA. Prieiga per internetą: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/920/2/ifla-publication-series-97-en.pdf>
36. *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*. (1994). IFLA. [Prieiga per internetą: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/168/1/pl-manifesto-en.pdf>
37. Išoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas: mokomasis leidinys*. Vilnius: Saulelė.

38. Jaffe, I. (2017). *Xbox Bowling For Seniors? Visit Your Local Library*. Prieiga per internetą: <https://www.npr.org/2017/07/04/534431175/xbox-bowling-for-seniors-visit-your-local-library>
39. Jarvis, C., Jarvis, D. ir Jarvis, M. (2019 January 23). From Movies to Meals: Senior Services and Spaces at Your Local Library. Webinar presented by Network of the National Library of Medicine. Bethesda, MD. Prieiga per internetą: <https://nmlm.gov/class/from-movies-to-meals>.
40. Juchnevič, L. (2016). Šiuolaikiniai bibliotekos konceptai tinklaveikos visuomenėje: kontekstas ir požūriai. *Informacijos mokslai*, 74. doi: <http://dx.doi.org/10.15388/Im.2016.74.9920>
41. Kanopienė, V. ir Mikulionienė, S. (2006). Gyventojų senėjimas ir jo iššūkių sveikatos apsaugos sistemai. *Gerontologija*, 7(4), 188-200.
42. Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the People: How Social Infrastructure Can Help Fight Inequality, Polarization, and the Decline of Civic Life*. New York: Crown.
43. Kolektyvinė monografija. (2011). *Ekonomikos modernizavimas: efektyvumo paieškos ir šiuolaikiniai prioritetai* (2 tomas, p. 412-415). Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
44. Koskinas, S., Naujanienė, R. ir Večkienė, N. (2002). *Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos* (p. 15). Kaunas: VDU Socialinio darbo institutas.
45. Kozlovas, A. (2007). *Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
46. Kulikauskienė, K. ir Šaparnienė, D. (2020). Viešosios bibliotekos veikla socialinę atskirtį patiriančių visuomenės grupių skaitmeninės įtraukties didinimo srityje. *Socialiniai tyrimai / Social Research*, 43 (1), 32–44. doi: <https://doi.org/10.21277/st.v43i1.305>.
47. Landgraf, G. (2016 May 31). An Aging Population Reshapes Library Services. *American Libraries Magazine*. Prieiga per internetą: <https://americanlibrariesmagazine.org/2016/05/31/aging-population-reshapes-library-services/>
48. Lawson, K. (2004). Libraries in the USA as traditional and virtual ‘third places’. *New Library World*, 105 (3-4), 125-130.
49. Lee, B.; Chen, Y. ir Hewitt, L. (2011). Age differences in constraints encountered by seniors ir their use of computers and the internet. *Computers in Human Behavior*, 78 (3), 1231–1237.
50. Lenstra, N., Oguz, F. ir Duvall, C. (2019) Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(12), 096100061987159. doi:10.1177/0961000619871596
51. Lewandowska, M. (2018). *Bibliotekos modelis daugiakultūriška inovatyvi kūrybiška*. Prieiga per internetą: ypatumus, [https://drive.google.com/file/d/1DBJ8W2alxaZR8AW\\_LlnRktgUgvALtIC/view?pli=1](https://drive.google.com/file/d/1DBJ8W2alxaZR8AW_LlnRktgUgvALtIC/view?pli=1)

52. *Lietuvos gyventojai*. (2022). Vilnius: Lietuvos statistikos departamentas.
53. Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka. (2020). *Naujausias tyrimas rodo – viešosios bibliotekos gerina lankytojų gyvenimo kokybę*. Prieiga per internetą: <https://www.lnb.lt/naujienos/5059-naujausias-tyrimas-rodo-viesosios-bibliotekos-gerina-lankytoju-gyvenimo-kokybe>
54. Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka. (2020). Socialinės atsakomybės ataskaita. Prieiga per internetą: [https://www.lnb.lt/media/public/apie-nb/administracine-informacija/planavimo-dokumentai/LNB\\_socialines\\_atsakomybes\\_ataskaita\\_2019.pdf](https://www.lnb.lt/media/public/apie-nb/administracine-informacija/planavimo-dokumentai/LNB_socialines_atsakomybes_ataskaita_2019.pdf)
55. *Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas*. 1995/Nr. I-920. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.18307?jfwid=>
56. *Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas*. 1995/Nr. I-920. E-SEIMAS. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.18307?jfwid=>
57. *Lietuvos Respublikos kultūros ministro valdymo sričių 2021–2023 metų strateginis veiklos planas*. 2021/Nr. IV-348. Prieiga per internetą: [https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/KM%202021%E2%80%93932023%20m\\_%20SVP.pdf](https://lrkm.lrv.lt/uploads/lrkm/documents/files/KM%202021%E2%80%93932023%20m_%20SVP.pdf)
58. *Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas*. 2006/Nr. X-493.E-SEIMAS. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342>
59. Lin, N. (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
60. Lo, P., He, M. ir Liu, Y. (2019). Social Inclusion and Social Capital of the Shanghai Library as a Community Place for Self-Improvement. *Library Hi Tech*, 37 (2): 197–218.
61. Lukamskienė, V. ir Budėjienė, A. (2013). Socialinės paslaugos vyresnio amžiaus asmenims: savipagalbos ir socialinės globos aspektai. *Gerontologija*, 4(4), 228-234.
62. Manzoora, M. ir Vimarlund, V. (2017). E-Services for the Social Inclusion of People with Disabilities: A Literature Review. *Technology and Disability*, 29 (15), 15–33.
63. Manžuch, Z. (2019) Daugiau nei vien kompiuteris ir internetas: apie skaitmeninę atskirtį ir bibliotekos vaidmenį mažinant ją. *Tarp knygų*, p. 7-10
64. Manžuch, Z. ir Macevičiūtė, E. (2021). Kodėl ir kaip senjorai ieško informacijos: žvilgsnis iš gyvenimo tikslų perspektyvos. *Šiandien aktualu* (2), 5–9.
65. McCrary, L. K. (2017). Care, Communities, and the Social Inclusion of Persons with Disabilities. *Journal of Literary & Cultural Disability Studies*, 11(3), 285–300.
66. Mikulionienė S. ir Gedvilaitė-Kordušienė, M. (2014). Lietuvos gyventojų senėjimas XXI a. pradžioje: demografinis ir gyvenimo kokybės aspektai. *Lietuvos socialinė raida*, 3, p. 25-42.

Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras. Prieiga per internetą: [https://www.lstc.lt/wp-content/uploads/2019/04/Lietuvos\\_socialine\\_raida\\_2014.pdf](https://www.lstc.lt/wp-content/uploads/2019/04/Lietuvos_socialine_raida_2014.pdf)

67. Mikulionienė, S. (2011). *Socialinė gerontologija*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

68. Mikulionienė, S., Rapolienė, G. ir Valavičienė, N. (2018). *Vyresnio amžiaus žmonės, gyvenimas po vieną ir socialinė atskirtis: monografija* (p. 71–171). Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras.

69. Mockus, A. ir Žukaitė, A. (2012). Sėkmingas senėjimas: psichologinis aspektas. *Gerontologija*, 13(4), 228-234.

70. Mueller, S., Wagner, J., Smith, J., Voelkle, M. C. ir Gerstorf, D. (2018). The interplay of personality and functional health in old and very old age: Dynamic within-person interrelations across up to 13 years. *Journal of Personality and Social Psychology*, 115(6), 1127–1147. doi: <https://doi.org/10.1037/pspp0000173>

71. Naujanienė R. (2002). *Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos* (p. 104-116). Kaunas: VDU Socialinio darbo institutas.

72. Navickas, V. ir Vaičiulienė, A. (2010). *Žmogaus raidos psichologija: vadovėlis aukštųjų mokyklų studentams*. Vilnius: Versus aureus.

73. O'Rourke, H. M., Collins, L. ir Sidani, S. (2018). Interventions to Address Social Connectedness and Loneliness for Older Adults: A Scoping Review. *BMC Geriatrics*, 18 (1): 1–13.

74. Palujanskienė, A. (2002). Seno žmogaus psichologija. Iš Večkienė, N (sudaryt.), *Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos* (p. 86-102). Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.

75. Pereyaslavskaja, K. ir Abba, C. (2015). Don't Be a Reference "Tool": How to Use Internal Marketing to Build Staff Competencies in the Age of Inclusive Libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 55(2), 102–108.

76. Putnam, R.D., Feldstein, L.M. ir Cohen, D. (2003). *Better Together: Restoring the American Community*. New York: Simon & Schuster.

77. Racelis, A. (2018). Library Services for the Poor: Theoretical Framework for Library Social Responsibility. *Pedagogical Research*, 3 (2), 1–9. doi: <https://doi.org/10.20897/pr/90831>.

78. Rosenwohl-Mack, A., Karen Schumacher, K., Min-Lin, F. ir Fukuoka, Y. (2020). A New Conceptual Model of Experiences of Aging in Place in the United States: Results of a Systematic Review and Meta-ethnography of Qualitative Studies. *International Journal of Nursing Studies*, 103, 103496. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.103496>

79. Spierts, M. (2003). *Balansavimas ir aktyvinimas. Metodškai organizuotas sociokultūrinis darbas*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.

80. Svanhild, A., Audunson, R. ir Vårheim, A. (2010). How Do Public Libraries Function as Meeting Places? *Library and Information Science Research*, 32 (1): 16–26.
81. Šinkūnienė J.R. (2022). Postawy społeczno-kulturowe wobec znaczenia ducha wspólnoty osób starszych na Litwie. WYCHOWANIE W RODZINIE. FAMILY UPBRINGING. Tom XXVI (1/2022), (p. 91-104). Rodzina – Edukacja – Terapia. Wrocław.
82. Šinkūnienė, J. R. (2010). *Socialinis darbas profesinė veikla, metodai ir klientai* (p. 313-315). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
83. Taljūnaitė, M. (2016). Lietuvos gyventojų grupių socialinė kaita. Iš Mikulionienė, S. *Lietuvos vyresnio amžiaus žmonių socialinės atskirties rizika: akademinis ir politinis diskursas* (p. 154-188). Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras.
84. *The Copenhagen Declaration*. (1999). Prieiga per internetą: <http://presentations.aakb.dk/CopenhagenConference99/declaration.html>
85. Van Dijk, J.A.G.M. (2005). The deeping divide: Inequality in the information society. Sage Publications. Digital economy and society index. *European Commission, Eurostat*. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/overview>
86. Vareikytė, A. (2010). Socialinio darbo raida Lietuvoje. Iš Šinkūnienė, J.R. (sudaryt.). *Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
87. Vårheim, A. (2014). Trust in Libraries and Trust in Most People: Social Capital Creation in the Public Library. *Library Quarterly*, 84 (3): 258–77.
88. Večkienė, N., Naujanienė, R., Lesauskaitė, V., Macijauskienė, J., Liuobikienė, N., Pivorienė, J., Bikmanienė, R., Danusevičienė, L., Povilaikaitė, S. ir Žalimienė, L. (2002). *Socialinė gerontologija: ištakos ir perspektyvos*. Kaunas: VDU leidykla.
89. Vetiugova-Skupienė, L. ir Pauliuščenka, T. (2022). Sėkmingas senėjimas: kuo gali padėti bibliotekos?. *Tarp knygų*, p.10–12.
90. *Visuomenės struktūra ir senėjimas*. (2021). Eurostat Statistics Explained. Prieiga per internetą: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:Visuomen%C4%97s\\_strukt%C5%ABra\\_ir\\_sen%C4%97jimas&direction=next&oldid=510194](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:Visuomen%C4%97s_strukt%C5%ABra_ir_sen%C4%97jimas&direction=next&oldid=510194)
91. *Visuotinė lietuvių enciklopedija*. (2022). Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras. Prieiga per internetą: <https://www.vle.lt/straipsnis/zmogaus-senejimas/>
92. Walsh, K., Scharf, T., Regenmortel, S., Wanka, A. (2021). *Social Exclusion in Later Life, International Perspectives on Aging* 28, [https://doi.org/10.1007/978-3-030-51406-8\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-51406-8_1)
93. Wiegand, W. A. (2015). *Part of Our Lives: A People's History of the American Public Library*. Oxford: Oxford University Press.

94. Wynia Baluk, K., McQuire, S., Gillett, J. ir Wyatt, D. (2020). Aging in a Digital Society: Exploring How Canadian and Australian Public Library Systems Program for Older Adults. *Public Library Quarterly*, 42(3), 287-30 . <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1811612>
95. Wojciechowska, M.D. (2021). The role of public libraries in the development of social capital in local communities – a theoretical study. *Library Management*, 42 (3), 184-196. doi: [doi.org/10.1108/LM-10-2020-0139](https://doi.org/10.1108/LM-10-2020-0139)
96. Zeleniūtė, J., Aleksienė, V. (2018). *Užimtumas gerontologijos įstaigoje kaip sėkmingo senėjimo sąlyga*. Vilnius: Lietuvos edukologijos universiteto leidykla
97. Zeleniūtė, J., Kviatkovska, E. ir Aleksienė, V. (2016). Užimtumo programų įgyvendinimas gerontologijos įstaigose. *Visuomenės sveikata*, Priedas Nr. 2, p. 92-98.
98. Zumeras, R. (2013). *Pagyvenusiu žmonių fizinis aktyvumas ir sveikata*. Vilnius: Sveikatos mokymo ir ligų prevencijos centras. Prieiga per internetą: [http://www.smlpc.lt/media/file/Skyriu\\_info/Methodine\\_medziaga/Pagyvenusiu%20zmoniu%20FA%20%28metodine-informacine%20medziaga%29.pdf](http://www.smlpc.lt/media/file/Skyriu_info/Methodine_medziaga/Pagyvenusiu%20zmoniu%20FA%20%28metodine-informacine%20medziaga%29.pdf)
99. Žalimienė L. (2013). *Socialinės paslaugos: mokomoji knyga*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
100. Žemaitaitytė, I., Petrauskienė, A. ir Maniušytė, M. (2016). Experience of social workers in assurance of quality service for older adults in care institutions (Lithuanian context). SHS Web of Conferences: 5th International Interdisciplinary Scientific Conference „Society. Health. Welfare“: November 26–28, 2014, Rīga Stradiņš University. Vol. 30, 1-9. Prieiga per internetą: [https://www.researchgate.net/publication/308126170\\_Experience\\_of\\_social\\_workers\\_in\\_assurance\\_of\\_quality\\_service\\_for\\_older\\_adults\\_in\\_care\\_institutions\\_Lithuanian\\_context](https://www.researchgate.net/publication/308126170_Experience_of_social_workers_in_assurance_of_quality_service_for_older_adults_in_care_institutions_Lithuanian_context)



## SANTRAUKA

### BIBLIOTEKŲ VAIDMUO MAŽINANT SENJORŲ SOCIALINĘ ATSKIRTĮ

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjama aktuali senjorų socialinės atskirties tema. Darbo tikslas - išnagrinėti bibliotekų vaidmenį mažinant senjorų socialinę atskirtį.

**Tyrimo uždaviniai:** (1) Išnagrinėti senjorų socialinę atskirtį ir teikiamas socialines paslaugas; (2) Išanalizuoti senjorams teikiamas, socialinę atskirtį mažinančias, paslaugas bibliotekose; (3) Empiriniu tyrimu atskleisti bibliotekų potencialą teikiant paslaugas, kurios mažina senjorų socialinę atskirtį; (4) Išnagrinėti bibliotekininkų ir socialinių darbuotojų požiūrį į bibliotekose teikiamas socialinę atskirtį mažinančias paslaugas senjorams.

**Tyrimo metodika.** Tyrimui atlikti taikytas kokybinis tyrimo metodas, pusiau struktūruotas interviu. Buvo siekiama ištirti bibliotekų vaidmenį mažinantį senjorų socialinę atskirtį – kokias bibliotekų teikiamas paslaugas, mažinančias senjorų socialinę atskirtį, teikia bibliotekos, jas senjorams siūlo socialiniai darbuotojai, kaip panaudojamas bibliotekų potencialas, mažinant senjorų socialinę atskirtį, su kokiais sunkumais ir iššūkiais susiduriama. Tyrimo imtis: aštuoni X rajone dirbantys socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai.

**Tyrimo rezultatai ir išvados.** Bibliotekos turi platų įvairių paslaugų spektrą, nemokamą prieigą prie internetinių išteklių, naujausių žinių, informacijos šaltinių. Jos gali senjorams užtikrinti kultūrinės, informacinės, mokymosi visą gyvenimą paslaugas, sudaryti palankias sąlygas užsiimti savišvieta, lankytis renginiuose, turiningai praleisti laisvalaikį, gerinant gyvenimo kokybę, mažinant socialinę atskirtį. Senjorams teikiamos dokumentų skolinimo (knygos, spauda) ir jų pristatymo į namus, renginių organizavimo, vartotojų mokymų veiklos, dalyvavimas projektuose, akcijose. Socialinių darbuotojų ir bibliotekininkų žinios apie bibliotekų teikiamas paslaugas senjorams yra skirtingos. Socialiniai darbuotojai žino ir savo klientams pasiūlo tik dalį bibliotekos teikiamų paslaugų, pavyzdžiui knygų skolinimas ir pristatymas į namus. Tuo tarpu bibliotekininkai gali teikti kur kas didesnę paslaugų pasirinkimą, turinčių didelę įtaką senjorų socialinės atskirties mažėjimui, tokių kaip edukacijos, klubų ir būrelių pagal pomėgius veikla, parodų organizavimas, konsultavimas, informacinės užklauskos. Socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai patvirtino betarpiško bendravimo su senjorais svarbą, paslaugų gavimo užtikrinimą namuose, pavėžėjimo, susitikimų su įdomiais, žymiais žmonėmis svarbą. Deja, tyrimo dalyviai neužsiminė apie nemokamai teikiamas bibliotekų paslaugas, kurios realiai įtakoja socialinės atskirties mažėjimą.

Socialiniai darbuotojai ir bibliotekininkai nėra tarpusavyje susieti įsipareigojimais, tačiau nereguliariai vieni kitiems padeda, tenkindami senjorų poreikius, sociokultūrinių, bibliotekinių paslaugų prieinamumą to pageidaujantiems ar aktyviems paslaugų gavėjams. Dalies senjorų, kurie

nesinaudoja socialinių darbuotojų paslaugomis, nėra socialinių paslaugų gavėjai, nėra bibliotekų vartotojai ar patys nesikreipia į šiuos specialistus, paslaugos nepasiekia.

Remiantis atlikto tyrimo rezultatais, magistro darbo pabaigoje pateikiamos rekomendacijos, galinčios padėti sumažinti senjorų socialinę atskirtį.

## SUMMARY

### THE ROLE OF LIBRARIES IN REDUCING OF SOCIAL EXCLUSION OF SENIORS

The master's thesis examines an important subject of social exclusion in older age. The aim of the work is to analyze the role of libraries in reducing of social exclusion of elderly.

**Research tasks:** (1) To analyze social exclusion in elderly and to evaluate provided social services; (2) To analyze the social exclusion reducing services for older people that libraries provide; (3) To evaluate what impact libraries potentially have in reducing of social exclusion of elderly by performing an empirical investigation; (4) To analyze the attitude of librarians and social workers towards library services for elderly that reduces social exclusion.

**Research methodology.** A qualitative research method was used to perform the study, semi-structural interview was conducted. The main task was to evaluate the role of libraries in reducing of social exclusion of elderly by analyzing what services are provided in libraries, which services are recommended by social workers, how the potential of libraries is used in reducing social exclusion of older people and what are the main problems and challenges. Sample of the study: eight social workers and librarians working in area X.

**Research results and conclusions.** Libraries can provide a broad spectrum of services, free internet access, news and information sources. Furthermore, it can provide cultural, informational, whole life learning services for elderly, suitable environment for self-education, social events, meaningful leisure, which helps to improve the quality of life and to reduce the social exclusion. Elderly are provided with services of documents and books lending and home delivering, learning, organising events, participation in projects and promotions. Librarians and social workers have different knowledge of libraries provided services for older people. Social workers know and offers only a small part of services, in example book lending and home delivering. Meanwhile librarians can provide a full range of services that has an impact in reducing the social exclusion of elderly, such as education, hobbies clubs and groups, organization of exhibitions, consulting, information request. Both social workers and librarians approved the importance of constant communication with older people, provision of services at home, shuttle service, the impact of meeting interesting and famous people. Unfortunately, the research participants did not mentioned the free of charge facilities that libraries provide, because it play a key role in reducing the social exclusion.

Social workers and librarians are not mutually bound by obligations but they help each other occasionally by meeting the needs of seniors, improving the availability of socio-cultural, library services to desired or active service recipients. Some seniors who do not use the services of social workers, are not recipients of social services, are not users of libraries or do not turn to these specialists themselves, do not have access to those services.

Based on the results of the research, recommendations are presented at the end of the master's thesis that can help reduce the social exclusion of seniors.

## PRIEDAI

### 1 priedas

1. Papasakokite, kokias bibliotekų paslaugas žinote ir teikiate senjorams.
2. Kokiomis paslaugomis siūlote naudotis senjorams bibliotekose? Papasakokite kodėl būtent šiomis paslaugomis.
3. Kokias teikiamas bibliotekų paslaugas senjorams išskirtumėte kaip svarbiausias?
4. Papasakokite kokias priemones naudojate norėdami sužinoti apie tai kokių bibliotekos paslaugų senjorai pageidauja.
5. Kokiais būdais, priemonėmis informuojate senjorus apie bibliotekų teikiamas paslaugas?
6. Kokia Jūsų patirtis motyvuojant senjorus užsisakyti kultūrinės paslaugas? (pvz. nueiti į bibliotekoje organizuojamus mokymus, edukacijas, susitikimus, šventes, įsijungti į bibliotekoje veikiančių klubų pagal pomėgius veiklas, pasiskolinti knygų, laikraščių, žurnalų)? Pateikite pavyzdžių.
7. Ar ir kaip bendradarbiaujate su bibliotekininku/socialiniu darbuotoju, teikdami bibliotekines paslaugas senjorams?
8. Kokių turite pasiūlymų kaip įtraukti senjorus į aktyvesnę kultūrinę veiklą bibliotekoje.
9. Kokia Jūsų nuomonė apie senjorų savanorystę bibliotekoje?
10. Kokiais būdais, priemonėmis, paslaugomis dar labiau galėtų prisidėti bibliotekos, kad būtų efektyviau mažinama senjorų socialinė atskirtis, gerėtų jų gyvenimo kokybė?
11. Kokia Jūsų nuomonė, ar tikslingai panaudojamas bibliotekų potencialas (bibliotekos geografinė padėtis, patalpos, įrengtos erdvės, turima įranga ir t.t.), kad būtų mažinama senjorų socialinė atskirtis?
12. Kokia Jūsų patirtis dirbant su senjorais, kurie negali ateiti į biblioteką. Pateikite pavyzdžių kaip sprendžiate šią problemą..
13. Pateikite pavyzdžių, sėkmės istorijų kaip bibliotekų teikiamos paslaugos įtakoja senjorų socialinių problemų sprendimus.
14. Papasakokite kokiais būdais, priemonėmis užtikriniate bibliotekos paslaugų prieinamumą senjorams.
15. Kokios, Jūsų nuomone, senjorų nesilankymo bibliotekoje priežastys? Pakomentuokite.